

مجلة العلوم الإدارية والمالية

مجلة دولية نصف سنوية علمية محكمة، متخصصة، تهتم بنشر الأبحاث والدراسات المتعلقة
بالعلوم الإدارية والمالية

تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، الجزائر

المجلد 03 العدد 02 – ديسمبر 2019

Administrative and Financial Sciences Review

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

ISSN:2602-6139

EISSN: 2661-7765

الرئيس الشرفي

أ.د عمر فرحاتي- مدير الجامعة

المدير الشرفي

د.الأزهر عزة – عميد الكلية

مدير المجلة

د . موسى جديدي

رئيس التحرير

د . رضا زهواني

هيئة التحرير

د . يوسف ناصر

د . عبد القادر شاشي

د . خليفة أحسينة

د . عمر أوكيل

د . النعيمي قاسم

د . وليد سمير عبد العظيم الجبلي

د . سلطان عبد الحمان فتحي

د . قندوز عبد الكريم

د . كنوش محمد

د . همام القوصي

د . يحييه سملالي

د . مرزوقي مرزوقي

د . لعبيدي مهاوات

د . عادل زقير

د . عباس فرحات

د . أمين بن سعيد

أ.د . عدالة العجال

د . إلياس الشاهد

أ.د . قدي عبد المجيد

د . مايو عبد الله

د . عقبة عبد اللاوي

رئيس تحرير مجلة العلوم الإدارية والمالية

عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

ص.ب: 789 ولاية الوادي 39000/الجزائر

كل الأعمال والأبحاث ترسل فقط عبر المنصة الوطنية للمجلات العلمية ASJP

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/495>

الهيئة العلمية للمجلة

د مايرة محمد فيصل	جامعة الوادي	د صلاح الدين شريط	جامعة المسيلة
أ.د ناصر سليمان	جامعة ورقلة	د بلقاسم العباس	المعهد العربي - الكويت
أ. د عبد الحميد برحومة	جامعة المسيلة	د قريشي محمد الصغير	جامعة ورقلة
د صالح هاني عبد الحكيم	جامعة طيبة - السعودية	د حميدة مختار	جامعة الجلفة
أ. د جمال لعامرة	جامعة طيبة السعودية	د كرويش محمد	جامعة معسكر
د طارق السراوي	جامعة المعصرة - تونس	د خالد إدريس	جامعة عنابة
أ. د إبراهيم بخني	جامعة ورقلة	د تفرات يزور	جامعة أم البواقي
د. كرويش نود الدين	المركز الجامعي تيسمسيلت	د زكريا ديموم	جامعة الوادي
أ.د الازهر عزه	جامعة الوادي	د نصر رحال	جامعة الوادي
أ. د الحاج عرابة	جامعة ورقلة	د السعيد بوشول	جامعة الوادي
د به عمر الأخضر	جامعة الوادي	د إبراهيم قعيد	جامعة الوادي
د ليليا عبيد سوية	جامعة عنابة	د هشام ليرة	جامعة الوادي
د عبد الحق بوقفة	جامعة ورقلة	د أحمد نصير	جامعة الوادي
د عباس فرحات	جامعة المسيلة	د دريس حمريزي	جامعة الحسن الثاني - المغرب
د عقبة سعيدة	جامعة سوق اهراس	د عوادي مصطفى	جامعة الوادي
د رجم خالد	جامعة ورقلة	د بلالي احمد	جامعة الملك فيصل
د سلامي منيرة	جامعة ورقلة	د به حبيب عبد الرزاق	جامعة تلمسان
د به لحبيب محسن	جامعة ورقلة	د براق محمد	المدرسة العليا للتجارة
أ.د برقي تجاني	جامعة سطيف 1	د شوقي شادلي	جامعة ورقلة
د دروري لحسن	جامعة بسكرة	د دوفي قريمه	جامعة ميله
د محمد زهري	جامعة المنصورة	د غانية نذير	جامعة الوادي
د غقال الياس	جامعة بسكرة	د حجاج عبد الرؤوف	جامعة ورقلة
د حفصي رشيد	جامعة ورقلة	د حسياني عبد الحميد	جامعة الجزائر 3
د حولي محمد	جامعة عنابة	د الجعرات خالد جمال	جامعة الشرق الأوسط الأردن

د قنوري طارق	جامعة الوادي	د مزهودة نور الدين	جامعة ورقلة
د كرمية نسريه	جامعة الجزائر 3	د نادية عبد الرحيم	جامعة الجزائر 3
د خاطر طارق	جامعة باتنة	د رابح بوروية	جامعة الجزائر 3
د زيتوني حمار	جامعة باتنة	د احمد تي	جامعة الوادي
د إهبادي سميرة صالح علي	كلية العلوم الادارية	د بوعافية سمير	جامعة برج بوعريجة
د اسحاق خرشني	جامعة الشلف	د تيقان عبد اللطيف	جامعة خنشلة
د الجبوري علي عيودي نعمه	جامعة الأوقفة	د سعفان عيساوي	جامعة ميله
د العباس عصام عبد الخضر سعود	الجامعة المستنصرية - العراق	د حسين رحيم	جامعة برج بوعريجة
د العزاوي حقي حمدي خلف حسام	مديرية تربية دبالى	د حوحو فطوم	جامعة بسكرة
د المحياوي صباح	الجامعة التقنية الوسطى - العراق	د محمد عبد الواحد	جامعة عبد المالك السعدي - تطوان المغرب
د به الضيف محمد عزناه	جامعة بسكرة	د بدالدين محمد احمد	جامعة الجوف - السعودية
د يوسف عبد الله طارق توفيق	جامعة بشار	د سلطان أحمد خليف	الجامعة التقنية الشمالية / العراق
د عبد القادر حسين خليل	جامعة الاستقلال فلسطينية	د محيريق فوزي	جامعة الوادي
د حماد غزالي	جامعة المدية	د وهيبه عبد الرحيم	جامعة تمنغست
د عوض عزمي وصفي	جامعة فلسطينية التقنية	د يوسف أسماء	جامعة ورقلة
د محمد زرقون	جامعة ورقلة	د أوقاسي كمال	جامعة بجاية
د فريد مشري	جامعة ميله	د امحمد المصراوي	جامعة عمر المختار - ليبيا
د فتحة تلاحيت	جامعة باريس	د عبد المجيد إبراهيم	جامعة القاهرة - مصر
د عطالله به مسعود	جامعة الجلفة	بالطرش حورية	جامعة بسكرة
أ.د بلال شيني	جامعة بومرداس	أ.د بوقرة رابح	جامعة المسيلة

الرؤيا العامة

مجلة العلوم الإدارية والمالية هي مجلة أكاديمية علمية نصف سنوية محكمة ودولية. مجهزة وغير ربحية. مفتوحة المصدر. تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الوادي-الجزائر. صدر أول عدد من المجلة شهر ديسمبر سنة 2017. تعنى المجلة بنشر كل الدراسات في مجالات: العلوم الإدارية والتجارية. المحاسبة والمالية. إدارة التكنولوجيا والابتكار. التسويق. إدارة الموارد البشرية. نظم المعلومات. الاستراتيجية والإدارة. السياحة وإدارة الفنادق. باللغات الثلاث: العربية والفرنسية والإنجليزية. التي تتميز بالأصالة والمعاصرة والجديّة واحترام شروط النشر والأمانة العلميّة. كما تُسهم في تطوير الحقل المعرفي موضوع الاختصاص. لهذا فهي تستهدف جميع الباحثين المهتمين بمختلف فروع العلوم الإدارية والمالية بأحاء العالم سواء في الدوائر البحثية أو الأكاديمية. أو الدوائر الحكومية أو المؤسسات الاقتصادية على المستويين الوطني والدولي .

أهداف المجلة

من الأهداف التي تطمح المجلة إلى تحقيقها :

- ✓ نشر جديد الباحثين في مجال العلوم الإدارية والمالية:
- ✓ المعالجة العلمية لقضايا العلوم الإدارية والمالية ومشكلاتها وتوثيقها:
- ✓ الإسهام في رفع درجة الوعي العلمي لدى مختلف الشرائح الاجتماعية من خلال انفتاح الجامعة بإنتاجها وحضورها الفكري والثقافي:
- ✓ الإسهام في المحافظة الهوية الوطنية وقيمها وترسيخها:
- ✓ تشجيع الباحثين على الكتابة والنشر والإسهام في إنتاج المعرفة.

قواعد النشر

- ✓ أن يكون البحث أصيلا. ولم يسبق نشره أو تقديمه للنشر. ويقدم الباحث تعهداً بذلك:
- ✓ لا يجوز نشر البحث بعد الموافقة عليه من طرف اللجنة العلمية للمجلة إلا بعد الحصول على إذن من مدير ورئيس تحرير المجلة:
- ✓ على الباحث تدعيم بحثه بالمراجع الكافية والإشارة إليها في آخر البحث:

- ✓ يمنح الباحث نسخة ورقية ونسخة الكترونية من المجلة:
 - ✓ تخضع كل المساهمات في المجلة للتحكيم العلمي من طرف محكمين. ويبلغ الباحث بنتائج التحكيم والتعديلات المقترحة من قبل المحكمين إن وجدت. فور استلام ردود كل المحكمين:
 - ✓ أصول البحث التي تصل إلى المجلة لا تردّ سواء نشرت أم لم تنشر:
 - ✓ جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن آراء كاتبها. ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة:
 - ✓ ترسل المقالات وتوجه المراسلات عن المنصة الوطنية للمجلات العلمية ASJP
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/495>
- ✓ تنشر البحوث في المجلة باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية.
 - ✓ لغة النشر: تنشر البحوث في المجلة باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية.

شروط البحث المقدم للنشر

- ✓ تكون المساهمات مختصرة بقدر الإمكان. بحيث لا تتجاوز الأوراق والدراسات المقدمة 20 صفحة. بما في ذلك المصادر والجداول والرسوم التوضيحية:
- ✓ يكتب الباحث اسمه وجهة عمله ووظيفته على ورقة مستقلة مع ذكر عنوان المراسلة وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني. وفي حالة وجود أكثر من مؤلف يتم مراسلة الاسم الذي يرد أولاً في ترتيب الأسماء:
- ✓ أن يحوي البحث ملخص بلغة البحث وباللغة الأجنبية في صفحة واحدة في حدود (150) كلمة لكل ملخص. كما يجب تقديم عنوان المساهمة البحثية باللغتين:
- ✓ تقدم البحوث على صفحة A4 بخط Sakkal Majalla حجم 14. أما بالنسبة للغة الأجنبية بخط Times New Roman حجم 12:
- ✓ تدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في المتن. وترقم ترقيماً متسلسلاً. وتكتب أسماؤهما والملاحظات التوضيحية في أسفلها:
- ✓ توضع الهوامش في آخر الدراسة وترقم بالتسلسل حسب ظهورها. وذلك بخط حجمه 12 بالنسبة للعربية و10 بالنسبة للفرنسية.

المحتويات

الصفحات	المؤلف	عنوان المقال
28-09	حسين خليل عبد القادر/جامعة الاستقلال فلسطين	الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس
48-29	ميادة سيف الدين عبد الرزاق العزب. مديرة ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية. الأردن.	أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة
63-49	طرطاق رتيبة / جامعة سطيف	التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين على ضوء متطلبات معيار الملاعة2
76-64	هرموش إيمان / جامعة سكيكدة مقيم صبري / جامعة سكيكدة	واقع وأفاق التأمين التكافلي في الجزائر-محاكاة تجارب عالية-
91-77	بن جلول خالد / جامعة قالة بعلي حمزة / جامعة قالة	أثر الثقافة الاستهلاكية في تحقيق أهداف حماية المستهلك دراسة تحليلية استقصائية لعينة من مستهلكي ولاية قالة
110-92	فخاري فاروق / جامعة المسيلة زبيري نورة / جامعة البويرة	أهمية استخدام المالية السلوكية في تفسير التشوهات السعرية للأصول المالية
120-111	عقبة سعيدة / جامعة عنابة	علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي "دراسة ميدانية بمؤسسة فيروفيال -عنابة- "
132-121	BOUCHELGHOU Fella/ ESC KOLEA BOUSSAFI Kamel/ ESC KOLEA	L'évolution du système bancaire algérien durant la période 2009/2017

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس
Electronic management and its relationship to knowledge management from the point of view
of business enterprises in East Jerusalem

د. حسين خليل عبد القادر¹

جامعة الاستقلال فلسطين، husain@pass.ps

تاريخ الاستلام: 2019/07/18

تاريخ المراجعة: 2019/11/14

تاريخ القبول: 2019/12/31

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، معرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة فيها، والتعرف إلى المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس. وقد تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: الإدارة الإلكترونية توفر نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف، وتعمل على توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، وتساهم في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة، أن المؤسسة تعتمد في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي، وتهتم بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها، وتهتم بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية، أن أهم المعوقات التي تواجهها المؤسسة هي: روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة، وخوف الإدارة على سرية بعض المعلومات، وندرة الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة، وغموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، وسيطرة المركزية على عملية القرار في الإدارة، والطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة، وصعوبة أرشفة الأعمال التقليدية المتراكمة إلكترونياً، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، إدارة المعرفة.

Abstract:

The study aimed to identify the reality of the application of electronic management in business enterprises in East Jerusalem, knowledge of the level of application of knowledge management, and identify the obstacles facing electronic management and its relationship to knowledge management in business enterprises in East Jerusalem. The descriptive approach was used in the study, The study reached a number of results, the most important of which was: e-management provides an electronic archiving system for all parties, provides data to all beneficiaries, and contributes to the optimal utilization of resources available to the institution. The institution relies on storing the knowledge and retrieving it on paper archives. Problems to be overcome, and interested in obtaining advanced knowledge from external sources, the most important obstacles faced by the institution are: Routine administrative procedures followed by the institution, and the fear of the management of the confidentiality of some information, and the scarcity of training courses in the areas of E-management and knowledge management, and the ambiguity of the concept of electronic management of some administrative leaders, the central control of the decision in management, human nature and the culture of closed doors, and the difficulty of archiving the traditional backlog electronically, and the lack of specialized human resources.

key words: Electronic Management, Knowledge Management

المؤلف المرسل: حسين خليل عبد القادر، الإيميل: husain@pass.ps

1. مقدمة:

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات التي تقدمها المؤسسات، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود. لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة المقدمة، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة التقليدية، ف نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج تقديم الخدمة. (عبد الكريم، 2010م، 2)

أدى التطور العلمي والتكنولوجي السريع إلى انبثاق ثورة المعرفة فصار العالم يتعامل مع صناعات معرفية تكون الأفكار منتجاتها والبيانات موادها الأولية والعقل البشري أداؤها، إلى حد باتت فيه المعرفة المكون الرئيسي للنظام الاقتصادي والاجتماعي المعاصر، كل هذا جعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال تزيد من تركيزها عليها بهدف الوصول للمعرفة القيمة وأجبرت المنظمات على إيجاد حلول لتنظيمها وإدارتها لضمان أقصى درجات الاستفادة منها والمحافظة عليها من الهدر والضياع. (ديلمي، 2015م، 15)

1. 2. مشكلة الدراسة:

يُعد تطبيق مؤسسات الأعمال لفكرة الإدارة الالكترونية أمراً في غاية الأهمية وذلك لما لها من فوائد تعود بالنفع على المؤسسة، سواءً تسويقية أو إدارية أو مالية، ومن أجل مواكبة كل المستجدات الالكترونية والمعرفية على الصعيد العالمي، وبما أن إدارة المعرفة أصبحت أمر ضروري أيضاً في المؤسسات فلا بد من التعرف على العلاقة التي تربطها بالإدارة الالكترونية وكيفية تعزيز هذه العلاقة. من هنا جاءت فكرة الدراسة لتجيب على التساؤل الرئيس الآتي:

"ما علاقة الإدارة الالكترونية بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس"

1. 3. أسئلة الدراسة:

1. ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس؟
2. ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس؟
3. ما المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس؟

1. 4. فرضية الدراسة:

"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية؟"

1. 5. أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس.
2. معرفة مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس.
3. التعرف إلى المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس.
4. معرفة إذا ما كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية.
5. اقتراح توصيات على ضوء النتائج التي نتوصل إليها لتعزيز العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال.

6.1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي يتسم بالحدثة من حيث التطبيق في مؤسسات الأعمال، خاصة أن الإدارة الالكترونية أصبحت من الأمور الهامة التي تنتهجها المؤسسات في إدارتهم لها وربطها بكل معرفة جديدة لبناء اقتصاد محلي قوي، ومن الناحية النظرية تفيد الدراسة الكثير من الباحثين والكتاب وتزود المكتبة العربية بموضوع قلت الدراسات فيه من خلال الربط بعلاقة بين متغيري الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة.

7.1 حدود الدراسة:

الحد البشري: الموظفين في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس.

الحد الزمني: أجريت الدراسة خلال الفترة ما بين شهري كانون أول 2018م وشباط 2019م.

الحد المكاني: مؤسسات الأعمال شرقي القدس.

الإطار النظري للدراسة**2 . مفهوم الإدارة الالكترونية:**

عرفت بأنها "الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترنات والانترانت التي توفر المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وعدالة عالية" (الرفاعي، 2010 ، ص161)، وعرفت بأنها "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بها يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي"، (المغربي، 2014 ، ص 5)، وعرفت الإدارة الالكترونية بأنها "إدارة آلية تستخدم الحاسب الآلي بدل المعاملات الورقية، وتتعامل مع موارد معلوماتية، فتعتمد على تكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في اتخاذ القرارات في وقت قصير وبتكلفة أقل".

ويعرف الباحث الإدارة الالكترونية بأنها "تلك العملية الإدارية التي تتم عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة من (تقنيات ومعلومات واتصالات) وتطبيقها باستخدام الحاسوب لاتخاذ القرارات التي تعتمد على المعلومات الدقيقة ومن أجل تحقيق أهداف المؤسسة بالاستغلال الأمثل لمواردها بكفاءة وفعالية وبأقل جهد وتكلفة".

2.2 أهمية الإدارة الالكترونية لمؤسسات الأعمال:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية بالآتي: (غنيم، 2004م، 43)

1. انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

2. تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.

3. تلافي مخاطر التعامل الورقي.

4. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.

5. إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

ويضيف الباحث أن الإدارة الالكترونية تسهم في زيادة جودة القرارات الإدارية، وتطبيق عمليات إدارة المعرفة المختلفة، وتعمل على تخزين الملفات الإدارية والمالية وبما يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة، كما أنها تعمل على استغلال الوقت من خلال سهولة الاتصال داخل وخارج المؤسسة وبما يحقق لها الكفاءة والفاعلية في الإنتاج وتقليل المخاطر.

3.2 أهداف الإدارة الالكترونية: تتمثل بالآتي كما حددها (رضوان، 2012، 4)

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

3. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.

4. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

5. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
7. توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
8. التعلم المستمر وبناء المعرفة.
9. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

4. 2 معوقات الإدارة الالكترونية:

تتمثل معوقات الإدارة الالكترونية في مؤسسات الأعمال بالاتي: (أبو حبيب، 2009، 21)

1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.
8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

3 . إدارة المعرفة:

عرفتها (الزايدي، 2008م، ص33) على أنها "مجموعة من العمليات المتكاملة المتمثلة في تحديد، وأقتناء، وتطوير، ونقل، واستخدام، وتخزين المعرفة، والتي تسعى المنظمات بكافة أنواعها لأدارتها بشكل فعال من خلال إحداث تغييرات جذرية في ثقافتها التنظيمية، هياكلها التنظيمية، ونظم وإجراءات العمل فيها بالشكل الذي يضمن لها البقاء والاستمرار في بيئة مستمرة التغيير. وعرف (الصاوي، 2007م، 1) إدارة المعرفة بأنها "العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الاستراتيجي. وعرفها (باتريديس، 2002م، 70) بأنها " عملية يتم من خلالها إيجاد المعلومات كنتيجة للتصنيفات متعددة الإبعاد للمعلومات في العديد من البيئات المختلفة بواسطة مستخدمين متعددين".

ويُعرف الباحث إدارة المعرفة بأنها "عبارة عن العمليات والخبرات المتراكمة التي تساعد المؤسسات في توليد المعرفة ونشرها وتنظيمها واستخدامها واستكشافها وتخزينها، والمعلومات والخبرات لأنشطة إدارية ومشاركتها مع الآخرين، وذلك من أجل تحسين ورفع كفاءة وفاعلية مستوى أداء المؤسسة".

3. 2 فوائد إدارة المعرفة:

مما لا شك فيه أن إدارة المعرفة تحقق فوائد عديدة للمنظمات التي تعطيها عناية واهتماماً سليماً وتطبق البرامج والأنظمة الحديثة فيها ومن هذه الفوائد يرى Santosus ما يلي: (حمود، 2010م، ص70).

- ✓ الوصول إلى أفكار ومشاركات إبداعية من مختلف المستويات الإدارية العاملة في المنظمة .
- ✓ السرعة في علاج المشاكل بتوفير جميع المعلومات المطلوبة .
- ✓ زيادة مستوى أداء العاملين من حيث الكمية والنوعية .
- ✓ زيادة التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية .

✓ زيادة وفاعلية التنظيم كون إدارة المعرفة ترفع مستوى الأداء وتساعد في تخفيض تكاليف وسائل الاتصال، وتقليل الأعمال الورقية.

ويرى الباحث أن من فوائد إدارة المعرفة زيادة الإنتاجية وزيادة العائد المادي والمعنوي كمتطلب هام في بيئة يغلب عليها الطابع التنافسي، مما يؤدي إلى نمو المنظمة الذي يُعد هدفاً استراتيجياً لجميع المنظمات.

3. أهمية إدارة المعرفة لمؤسسات الأعمال:

حدد (الساعد، وحريم، 2004م، 6) أهمية إدارة المعرفة في النقاط الآتية:

1. زيادة حدة المنافسة في الأسواق وسرعة وازدياد الابتكارات والاكتشافات الجديدة أدى إلى وجود ما يسمى حديثاً إدارة المعرفة.
2. ازدياد حدة المنافسة قلصت أعداد العاملين في المنظمات ذات المعرفة المتميزة وهنا كان لابد من المنافسة على كيفية استقطاب هذه الكفاءات أو الاستعانة بقوة كمعرفة أخرى بديلة.
3. أن تحجيم وتقليص التوظيف أدى إلى ظهور المعرفة التقنية بدلا من المعرفة الفردية.
4. التقاعد المبكر وانتقال الأيدي العاملة إلى الخارج أدى إلى نقصان المعرفة الفردية.
5. التعبير في الاستراتيجيات والتوجهات ربما تؤدي إلى فقدان المعرفة في بعض المناطق ولذلك لابد من إدارة لهذه المعرفة بشكل جيد.

4.3 أهداف إدارة المعرفة:

وقد أشار الملكاوي (2007م، ص80) إلى أهداف إدارة المعرفة فيما يلي:

- تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية حيث أنها تمكن أعضاء المنظمة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة إذ تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية وتشكل لدى الموظفين رؤية مستقبلية.
- تساعد إدارة المعرفة في تحقيق المنظمة الاقتصادية حيث أنها موجهة بشكل رئيسي إلى قدرة المنظمة أي قدرة المؤسسة لاستخدام المعرفة الضمنية والظاهرة.
- توليد المعرفة اللازمة لتحويل المعرفة وتحقيق عمليات التعلم.
- نشر المعرفة وتوزيعها على الجهات ذات العلاقة حسب الحاجة إليها.
- العمل على تجديد وتطوير المعرفة بشكل مستمر.
- السعي إلى إيجاد القيادة القادرة على بناء النظام المعرفي، ويتولى عملية إدارة النشاطات كافة ذات العلاقة بإدارة المعرفة.
- حفظ المعرفة أي تخزينها بالأماكن المخصصة لها.
- تسهم المعرفة بتغيير السلوك تجاه الأفضل.
- تعتبر إدارة المعرفة دليل العمل الجيد.
- تسهل عملية تقاسم المعرفة.
- تساعد على بناء ما يسمى بمتخصصي المعرفة وهم الأشخاص الذين لديهم معلومات حول موضوع أو تخصص ما.

5.3 معوقات إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال:

أشار (Coakes, 2003) إلى أن هناك مجموعة من المعوقات الرئيسية التي تعرقل تنفيذ إدارة المعرفة بشكل فاعل أهمها:

hrdiscussion.com/hr109439.html، سارة نبيل، تاريخ الدخول 2018/12/7م

سيطرة الثقافة التي تكبح التشارك في المعرفة، وعدم دعم القيادة العليا لإدارة المعرفة، والإدراك غير الكافي لمفهوم إدارة المعرفة ومحتواها، والإدراك غير الكافي لدور إدارة المعرفة وفوائدها، والإفتقار إلى التكامل بين نشاطات المنظمة المرتبطة بإدارة المعرفة وبين تعزيز التعلم المنظمي، والإفتقار إلى التدريب المرتبط بإدارة المعرفة، والإفتقار إلى الوقت الكافي لتعلم

كيفية استخدام وتنفيذ نظام إدارة المعرفة، الإفتقار إلى فهم مبادرة إدارة المعرفة بشكل صحيح بسبب الإتصال غير الفعال وغير الكفؤ.

3. 6 العلاقة بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة:

في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية تستطيع وسائل إدارة المعرفة إضفاء الكثير من الفعالية على طريقة شرح الخدمة والبحث عنها والوصول إليها ومن الممكن أن يتم توصيف الخدمة معرفياً كالتالي:

<http://www.egovconcepts.com> تاريخ الدخول 2019/01/19م

1. **معرفة لماذا:** معلومات حول ماهية الخدمة وفائدتها وهدفها.

2. **معرفة من:** من سوف يقدم الخدمة ومن سيستفيد منها.

3. **معرفة متى:** تاريخ تقديم الخدمة والوقت اللازم للحصول على النتيجة

4. **معرفة كيف:** الإجراءات المرتبطة بالخدمة.

5. **معرفة أين:** موقع تقديم الخدمة واستلام النتيجة

6. **معرفة ماذا:** المستندات المطلوبة والرسوم المتوجبة على الخدمة

وإذا أخذنا بعين الإعتبار العدد الكبير للخدمات الحكومية المحتملة فيصبح توصيف تلك الخدمات معرفياً من الأمور الهامة جداً من أجل نشر تلك الخدمات والاستفادة منها وهنا يأتي دور أنظمة إدارة المعرفة ومنها إدارة المحتوى والوثائق والكائنات المعرفية.

والمعرفة الالكترونية "هي التي يتم تداولها على الشبكة (الداخلية -الخارجية -الانترنت) وفق نماذج الأعمال الإلكترونية بما يحقق رافعة الأصول الرقمية (منتجات وخدمات رقمية) والوصول الواسع والمرن إليها في زمان وفي أي مكان مستندة إلى بنية تحتية فعالة وثقافة قائمة على التقاسم على نطاق واسع داخل الشركة وخارجها (نجم، 2008، 350).

صناع المعرفة يمثلون القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأس المال الفكري والمديرون والمحللون للموارد المعرفية. فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية. <http://grhelectronique.blogspot.com> تاريخ الدخول 2019/1/20م

4. الدراسات السابقة:

4. 1 **دراسة عيدوني وبن حجوبة (2017م)**، حيث هدفت الدراسة إلى الوقوف على موضوع الإدارة الالكترونية وأهميتها في تحسين وتفعيل فتحديث المؤسسات العصرية في ظل الانفتاح والدخول إلى الاقتصاد العالمي الجديد، المبني على المعرفة والتعاملات الإلكترونية من جهة، والوقوف على مختلف متطلبات تطبيقها وكذا مختلف العراقيل والمعوقات التي تقف حائل لتطبيقها، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة النهوض والاهتمام بتطبيق وتحديث الإدارة الحديثة. وان هناك ضعف كبير في البنية التحتية لمختلف شبكات الاتصال، وقلة الاهتمام بمشروع تطبيق الإدارة الالكترونية، وغياب ونقص الدعم المادي من الحكومات والمسؤولين.

4. 2 **دراسة شواي (2016)**. هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه ومعرفة مقومات تطبيقها، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة أحدث تغيرات عميقة في بيئة الإدارة في مختلف التنظيمات الاجتماعية والتي تسهم في تقديم أفضل خدمات للمستفيدين وأداء أفضل للموظفين

والعاملين، كما أحدثت تحولاً كبيراً في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة من خلال إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية وإعادة توزيع المهام والصلاحيات وتفويض السلطات.

4. 3 دراسة دليهي (2015). هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تعزيز إدارة المعرفة في مؤسسة سونلغاز-وكالة أم البواقي، وتبين من نتائج الدراسة أن المؤسسة تعاني من نقص الأفراد المختصين في إدارة الموارد البشرية بالطريقة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لها دور في تعزيز إدارة المعرفة، وقد سهل استخدام الأنترنت عملية الإتصال بالموظفين في الفروع الأخرى لسونلغاز، وأن مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية غير واضح لدى بعض موظفي مؤسسة سونلغاز.

4. 4 دراسة العياشي (2013). هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى أنه يجب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة كل نظم العمل الإداري في المنظمات التقليدية وتحويلها لوظائف الكترونية، وأن من أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية هو نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية وغياب الخبراء المختصين ونقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

4. 5 دراسة (القرشي، 2012) بعنوان "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالجامعات السعودية". هدفت الدراسة إلى بيان أهمية المعرفة ومفهوم إدارتها وأهم الاتجاهات العالمية المعاصرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتفعيل إدارتها في المنظمات التربوية المعاصرة، وتوضيح تأثيرها على عمليات إدارة المعرفة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصمم إستبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (857). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن مجتمع الدراسة يميلون إلى المعرفة التكنولوجية واستخدامها في تفعيل إدارة المعرفة، وأن إدارة المعرفة هي إدارة تكنولوجيا المعلومات، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تطوير موجودات المعرفة لدى الجامعة وتساهم في دعم البحث العلمي.

4. 6 دراسة بوعشه وبن منصور (2012م): بعنوان "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تحديد العناصر التي ترتكز عليها إدارة المعرفة وأهميتها؛ والتوصل إلى نتائج محددة عن أثر إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات. وأعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها: أن المعرفة حقل قديم متجدد، وبرز الاهتمام بها منذ آلاف السنين، أما اليوم فإن المنظمة الحديثة تنظر إليها على أنها الركيزة الأساسية للبقاء والنمو وأساساً فاعلاً لتحقيق الكفاءة. وإن إدارة المعرفة ضرورية لبقاء المنظمة والحفاظ على قوتها التنافسية، وهذا ما جعل المنظمات تحتاج إلى طاقة لتنظيم واستخدام والحفاظ على قدرات العاملين وتطويرها. وإن عمليات إدارة المعرفة باتت اليوم تشكل ضرورة إستراتيجية وليس خياراً من بين مجموعة من الخيارات الإستراتيجية التي تواجه المنظمة، وذلك بسبب التغيرات السريعة في مجال المعلومات، إذ يعد وجود إدارة المعرفة أمراً مهماً، فلولا المعرفة لا يمكن لأي منظمة أن تستمر وتبقى.

4. 7 دراسة (Ailar, 2012) بعنوان "Knowledge Management and Competitive Advantage"، هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية إنشاء وتوزيع واستخدام المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية، وأي أنواع المعرفة التي يجب أن يعرفها المدراء لتعزيز النشاط التنظيمي على ميزة تنافسية مستدامة، واستخدم الباحث منهجية مراجعة الأدبيات للتحقق أكثر في دور إدارة المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية، وتوصلت الدراسة إلى: أن المعرفة هي مبدأ أساسي للميزة التنافسية. وأن العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية المستدامة هي إيجابية للغاية. وأن أهمية المعرفة واضح عند المستوى الاقتصادي. وأن إنتاج الشركات يعتمد أكثر على رأس المال البشري. وأنه ينبغي تجميع معارف الموظفين في المنظمة لتعزيز أنشطة المنظمة ومن ثم توزيع المعرفة المجمعة ضمن إطار تنظيمي عملي وبما يحقق ميزة تنافسية للشركة، ويساعد ذلك في التغلب على العقبات الفنية وتحفيز الموظفين للعمل.

4. 8 دراسة كليفورد، (2006م): بعنوان "إدارة المعرفة من أجل التجديد التكنولوجي داخل المؤسسات: عملية الاندماج من أجل إيجاد القدرات الفكرية، وقد هدفت الدراسة إلى تقديم إطار متكامل لمفهوم إدارة المعرفة والذي يشتمل على عملية اندماج من أجل إيجاد معرفة جديدة ومن أجل التجديد في المجال التكنولوجي، وقد تم صقل وتحقيق إطار العمل، هذا من خلال عدة وسائل وهذه الوسائل هي: التغذية الراجعة من المشاركين في المؤتمرات، مقابلات مع المختصين والتطبيقات، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: فهم تعريف إدارة المعرفة واستخدامها يتنوع بين أصحاب الاختصاص والممارسين حتى في إطار الصناعة الواحدة. وهناك فروق جوهرية في الأولويات بين المتخصصين في إدارة المعرفة وبين الاستشاريين الممارسين. والمعرفة التي تتطور في المحيط المؤسسي لا بد أن يعاد استيعابها من جانب الأفراد الذين يمثلون عوامل أساسية في الفصل.

5. إجراءات الدراسة:

1. 5 منهجية الدراسة: لغرض إنجاز الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، نظراً لملاءمته طبيعة الدراسة، ونظراً لقدرة هذا المقياس على التمييز بين الدرجات المختلفة من قوة الاتجاهات، ولسهولة فهمه من قبل المستقصين المراد قياس اتجاهاتهم، فقد تم وصف الظاهرة قيد الدراسة ودرست الاختلافات في الاتجاه نحو الظاهرة.

2. 5 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس (شركة حمودة، شركة سجائر القدس، وشركة الحياة سنيورة) والبالغ عددهم (325)، وقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغت (100) موظفاً.

3. 5 أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم الاستبانة، وتوزيعها على مجتمع الدراسة، حول موضوع "الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة من وجهة نظر موظفي مؤسسات الأعمال في شرقي القدس". وقد تم توزيع (100) استبانة أستعيد منها (92) استبانة أي بنسبة (92%)، وهي نسبة تصلح لتعميم النتائج، وقد تكونت الاستبانة من قسمين على النحو الآتي:

- القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية، وهو مكون من (5) فقرات.

- القسم الثاني: محاور الاستبانة، وهو مكون من ثلاثة محاور كالاتي:

المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، وهو مكون من (20) فقرة.

المحور الثاني: مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس، وهو مكون من (20) فقرة.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة، وهو مكون من (20) فقرة.

وصف مجتمع الدراسة:

الجدول (1) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	57	62.0
	أنثى	35	38.0
العمر	أقل من 30 سنة	35	38.0
	من 30 إلى أقل من 45 سنة	48	52.2
	من 45 سنة فأكثر	9	9.8
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	6	6.5
	دبلوم	6	6.5
	بكالوريوس	71	77.2

9.8	9	دراسات عليا	
40.2	37	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
20.7	19	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
39.1	36	10 سنوات فأكثر	
58.7	54	إداري	الوظيفة الحالية
21.7	20	مالي	
19.6	18	فني	
%100	92	المجموع	

4.5 قياس صدق وثبات الاستبانة (Cronbach's Alpha):

لقياس صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين والأكاديميين ذوي الاختصاص والخبرة ممن لهم دراية واطلاع بموضوع الدراسة، وقد قاموا بدراستها وتصويبها وتدقيقها ومراجعتها، حيث أخذ الباحث بأراء المحكمين حتى صممت الاستبانة بشكلها النهائي. ومن ثم إجراء التحليل Reliability Analysis، وتم قياس ثبات الاختبار من خلال معادلة كرونباخ ألفا والتي تشير إلى الصدق التكويني أو ما يسمى بالتجانس الداخلي.

الجدول رقم (2): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة (الثبات الكلي)

المحور	البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الأول	الثبات الكلي	92	20	0.77
الثاني	الثبات الكلي	92	20	0.71
الثالث	الثبات الكلي	92	20	0.93
الثبات الكلي للاستبانة		92	60	0.85

كلما كانت قيمة ألفا أعلى كانت الاستبانة أكثر ثباتاً في إعطاء نتائج جيدة لتحليل موضوع الدراسة. واتفق على أن قيمة 0.6 فأعلى تعد قيمة مقبولة لثبات الاستبانة، من النتيجة التي حصلنا عليها فإن قيمة ألفا ممتازة، مما يدل على ثبات الاستبانة وأنها تشير إلى الصدق التكويني للاستبانة أو ما يسمى بالتجانس الداخلي لفقرات الاستبانة.

5.5 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها وذلك تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، وقد تم ذلك بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية وذلك على جميع أسئلة الدراسة، وقد تم اختيار وتحليل أسئلة وفرضية الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

(1) أساليب الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

(2) قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).

(3) تم اعتماد البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل عمل المقارنات المختلفة التي تبين بوضوح الفوارق والتباين بين الأحداث المدروسة وهي (ONE WAY ANOVA, T TEST, LCD)

6. عرض نتائج الدراسة:

حتى يتم التعرف على طبيعة البيانات التي تم جمعها، فإنه لا بد من عرضها بشكل يتيح للدارس أن يتعرف على متغيراتها؛ لتساعده على فهم أكبر وأعمق لمجتمع الدراسة، حيث سيتم عرض النتائج من خلال جداول أعدت لهذا الغرض. تم حساب المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة على محاور الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من أجل معرفة اتجاه آراء المستجيبين (أفراد مجتمع الدراسة) وعمل المقارنات المختلفة، حيث يعتبر مقياس ليكرت من أفضل الأساليب لقياس الاتجاهات، وذلك موضحاً في الجدول الآتي:

الجدول (3)

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1- 1.79	1.8- 2.59	2.6- 3.39	3.4- 4.19	4.2- 5
المستوى	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

1.6 الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها

للإجابة على أسئلة الدراسة سيتم في هذا القسم عرض نتائج إجابات الباحثين حول فقرات الاستبانة وتحليلها ومناقشتها من خلال الجداول الآتية:

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحليل نتائج المحور الأول "واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس"

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تتوفر البنية التحتية التقنية في المؤسسة	3.82	0.84	كبيرة
2	يوجد وعي عن الإدارة لمفهوم الإدارة الالكترونية	3.72	0.82	كبيرة
3	توفير الإمكانيات المادية اللازمة للإدارة الالكترونية	3.71	0.75	كبيرة
4	توفير التدريب المسبق للعاملين على استخدام الإدارة الالكترونية	3.75	0.90	كبيرة
5	توفير خدمة الانترنت لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية	3.98	0.66	كبيرة
6	تقديم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الالكترونية	3.24	1.05	متوسطة
7	وجود خطة إستراتيجية جيدة قابلة للتطبيق	3.53	0.76	كبيرة
8	توفير الخبراء المتخصصون في مجال التجهيزات التقنية	3.68	0.82	كبيرة
9	إتاحة الفرصة للعاملين المشاركة في وضع آليات تطبيق الإدارة الالكترونية	3.52	0.84	كبيرة
10	استقطاب المؤهلين للعمل	3.57	0.84	كبيرة
11	توفر المعلومات التي يحتاج إليها صناع القرار	3.84	0.63	كبيرة
12	تسهم في رفع التقارير من الجهات التنفيذية إلى الجهات المختصة لحظيًا	3.67	0.74	كبيرة
13	تُحَد من أخطاء الأداء الإنساني.	3.82	0.80	كبيرة
14	تسهم في التخفيف من الأعباء الإدارية	3.90	0.59	كبيرة
15	تعمل على تقليل كلفة إجراءات التخطيط الإداري	3.84	0.68	كبيرة
16	تعمل على الحصول على المعلومة في أي وقت ومكان	3.90	0.87	كبيرة

كبيره	0.57	4.07	توفر الإدارة الإلكترونية نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف.	17
كبيره	0.78	4.02	توفير البيانات لدى جميع المستخدمين	18
كبيره	0.71	3.91	تعمل على تقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم	19
كبيره	0.58	4.00	تساهم في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة	20
كبيره	0.76	3.77	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال الجدول أعلاه جدول رقم (4) الذي يعبر عن (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس) أن الدرجة الكلية لجميع متوسطات المحور الأول بلغت (3.77) وبانحراف معياري بلغ (0.76)، وهذا يشير إلى درجة موافقة كبيرة عند المستقيمين حول هذا المحور، فيما حصلت الفقرة (8)، التي تنص على "توفر الإدارة الإلكترونية نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف" على أعلى وسط حسابي (4.07)، وبانحراف معياري بلغ (0.57) مما يشير إلى درجة موافقة كبيرة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة (18)، التي تنص على "توفير البيانات لدى جميع المستخدمين" بوسط حسابي (4.02) وبانحراف معياري بلغ (0.78) وهي درجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (20) "تساهم الإدارة الإلكترونية في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة" بوسط حسابي (4.00) بدرجة كبيرة من الموافقة، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) والتي تنص على "تقديم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية" بوسط حسابي قدره (3.24) وبانحراف معياري بلغ (1.05) وهي درجة متوسطة الموافقة.

الجدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحليل نتائج المحور الثاني "مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس".

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تهتم المؤسسة باستقطاب خبراء في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها.	3.48	0.84	كبيره
2	تحدد المؤسسة أنواع المعرفة المطلوبة لكل مستوى إداري.	3.57	0.76	كبيره
3	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات خاصة بمعلومات عن المعرفة.	3.60	0.80	كبيره
4	تعقد المؤسسة ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة.	3.15	0.97	متوسطة
5	تعتمد المؤسسة قواعد بيانات إلكترونية خاصة بها لحفظ المعرفة.	3.55	0.93	كبيره
6	تعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي.	3.84	0.82	كبيره
7	تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات خبيرة ذات علاقة بطبيعة عملها.	3.50	0.56	كبيره
8	يمكن للموظفين الاطلاع على المعرفة والاستفادة منها بكل	3.21	1.04	متوسطة

سهولة.			
9	توزع المؤسسة المعرفة عن طريق شبكة معلومات داخلية.	3.59	1.02
10	توزع المعرفة داخلياً من خلال الفرق واللجان.	3.29	0.90
11	يتم إصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة.	3.10	0.74
12	تعقد المؤسسة دورات تدريبية داخلية لموظفيها لتعزيز المعرفة وتطويرها.	3.18	0.95
13	تهتم المؤسسة بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها.	3.62	0.66
14	تسود في المؤسسة الثقافة التنظيمية التي تشجع على تطبيق المعرفة الجيدة.	3.35	0.75
15	تعتمد المؤسسة مقاييس ومعايير لتقييم وتقويم المعرفة المطبقة.	3.46	0.88
16	تحرص المؤسسة على المبادرات الإبداعية في تطبيق معرفتها.	3.39	0.80
17	تحرص المؤسسة على تطوير المعرفة المكتسبة من مصادرها الداخلية.	3.59	0.67
18	تهتم المؤسسة بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية.	3.68	0.86
19	تسعى المؤسسة لتعميم المعرفة بمختلف الطرق والوسائل.	3.57	0.88
20	تحفز المؤسسة موظفيها للمشاركة في الأنشطة التي تعزز المعرفة الجديدة.	3.38	0.92
الدرجة الكلية			
كبيرة	0.84	3.45	

يتضح من خلال الجدول أعلاه جدول رقم (5) الذي يعبر عن (مستوى تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس)، أن الدرجة الكلية لجميع متوسطات المحور الأول بلغت (3.45) وبانحراف معياري بلغ (0.84)، وهذا يشير إلى درجة موافقة كبيرة عند المستقيمين حول هذا المحور. فيما حصلت الفقرة (2)، التي تنص على "تعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي" على أعلى وسط حسابي (3.84). وبانحراف معياري بلغ (0.82) مما يشير إلى درجة موافقة كبيرة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة (18)، التي تنص على "تهتم المؤسسة بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية" بوسط حسابي (3.68) وبانحراف معياري بلغ (0.86) وهي درجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (13) "تهتم المؤسسة بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها" بوسط حسابي (3.62) بدرجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (11) "يتم إصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة" بوسط حسابي (3.10) وبانحراف معياري بلغ (0.74) وهي درجة متوسطة الموافقة، وقد جاءت قبلها الفقرة رقم (4) "تعقد المؤسسة ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة" بوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (0.97) وهي درجة متوسطة الموافقة أيضاً.

الجدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تحليل نتائج المحور الثالث "المعيقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة".

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة	3.77	0.88	كبيرة
2	قلة توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة	3.27	1.00	متوسطة
3	خوف الإدارة على سرية بعض المعلومات	3.76	0.84	كبيرة
4	ندرة الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة	3.52	1.03	كبيرة
5	ضعف الدعم الفني للأجهزة الإلكترونية	3.07	1.21	متوسطة
6	نقص الإمكانيات المالية	3.08	1.30	متوسطة
7	محدودية توافر شبكة الانترنت في الوحدات الإدارية	2.78	1.14	متوسطة
8	غياب التخطيط الاستراتيجي	3.14	1.16	متوسطة
9	قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.20	1.04	متوسطة
10	ندرة الحوافز المالية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية	3.38	1.05	متوسطة
11	غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية	3.49	1.15	كبيرة
12	نقص الكوادر البشرية المتخصصة	3.45	1.23	كبيرة
13	الخوف من التغيير لدى بعض القيادات الإدارية	3.47	0.84	كبيرة
14	نقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإدارة المعرفة	3.14	1.27	متوسطة
15	غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.13	1.11	متوسطة
16	صعوبة أرشفة الأعمال التقليدية المتراكمة إلكترونياً	3.48	1.23	كبيرة
17	مقاومة بعض الجهات التنفيذية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية	3.21	1.01	متوسطة
18	الخوف من التعامل مع التقنية الحديثة عند المرؤوسين	3.24	1.17	متوسطة
19	الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة	3.53	0.99	كبيرة

كبيره	0.99	3.57	سيطرة المركزية على عملية (صنع - اتخاذ) القرار في الإدارة	20
متوسطة	1.08	3.33	الدرجة الكلية	

يتضح من خلال الجدول أعلاه جدول رقم (6) الذي يعبر عن (المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية وعلاقتها بإدارة المعرفة)، أن الدرجة الكلية لجميع متوسطات المحور الأول بلغت (3.33) وبانحراف معياري بلغ (1.08) هذا يشير إلى درجة موافقة متوسطة عند المستقصيين حول هذا المحور، فيما حصلت الفقرة (1) التي تنص على "روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة" على أعلى وسط حسابي (3.77) بانحراف معياري بلغ (0.88) مما يشير إلى درجة موافقة كبيرة، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة (3) التي تنص على "خوف الإدارة على سرية بعض المعلومات" بوسط حسابي (3.76) وبانحراف معياري بلغ (0.84) وهي درجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (20) "سيطرة المركزية على عملية (صنع - اتخاذ) القرار في الإدارة" بوسط حسابي (3.57) بدرجة كبيرة من الموافقة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (7) "محدودية توافر شبكة الانترنت في الوحدات الإدارية" بوسط حسابي (2.78) وبانحراف معياري بلغ (1.14) وهي درجة متوسطة الموافقة. وقد جاءت قبلها الفقرة رقم (5) "ضعف الدعم الفني للأجهزة الإلكترونية" بوسط حسابي (3.07) وبانحراف معياري (1.21) وهي درجة متوسطة الموافقة أيضاً.

2.6. الإجابة على فرضية الدراسة

الجدول رقم (7)

نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير الجنس

الدلالة	(ت)	أنثى		ذكر		الفرضية
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.719	0.83	0.71	3.55	0.76	3.53	الكلية

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

نصت الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية"، وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير الجنس"، حيث بلغت قيمة "ت" (0.83) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.719)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية.

الجدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير العمر

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.903	0.102	22.646	2	45.292	بين المجموعات
		222.469	89	19799.784	داخل المجموعات
			91	19845.076	المجموع

نصت الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية"، وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير العمر"، حيث بلغت قيمة "ف" (0.102) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.903)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية.

الجدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير المؤهل

العلمي

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.145	1.844	391.211	3	1173.632	بين المجموعات
		212.175	88	18671.444	داخل المجموعات
			91	19845.076	المجموع

نصت الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية"، وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير المؤهل العلمي"، حيث بلغت قيمة "ف" (1.844) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.145)، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية.

الجدول رقم (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير سنوات

الخدمة

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.005	5.562	1102.419	2	2204.837	بين المجموعات
		198.205	89	17640.239	داخل المجموعات
			91	19845.076	المجموع

نصت الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية"، وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في

مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير سنوات الخدمة"، حيث بلغت قيمة "ف" (5.562) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.005)، وهذا يختلف مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى رفض الفرضية. وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الثلاث، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا سنجري أحد اختبارات (Post Hoc) وهي عديدة ومتنوعة، حيث سنجري هنا اختبار اقل فرق ممكن (LSD) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، وذلك كما في الجدول رقم (11).

اختبار L.S.D. الفرضية الخامسة حسب متغير سنوات الخدمة الجدول 11

الدلالة الإحصائية	الفرق في المتوسط الحسابي	سنوات الخدمة ب	سنوات الخدمة أ
0.003	-12.35704*	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات
0.864	-0.56757	10 سنوات فأكثر	
0.003	12.35704*	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
0.004	11.78947*	10 سنوات فأكثر	
0.864	0.56757	أقل من 5 سنوات	10 سنوات فأكثر
0.004	-11.78947*	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	

* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي

حيث وجد أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذين سنوات خدمة أقل من 5 سنوات وأفراد العينة الذين خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ، بالإضافة على وجود فروق بين أفراد عينة الدراسة الذين خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات وأفراد العينة الذين خدمتهم (أقل من 5 سنوات، و 10 سنوات فأكثر) ، وكذلك أفراد العينة الذين خدمتهم 10 سنوات فأكثر مع أفراد العينة الذين خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات. هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير سنوات الخدمة"، مما دعانا إلى رفض الفرضية.

الجدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis Of Variance) لقياس دلالة الفروق في الفرضية تعزى لمتغير

الوظيفة الحالية

الدلالة الإحصائية Sig - Value	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.037	3.430	710.063	2	1420.126	بين المجموعات
		207.022	89	18424.950	داخل المجموعات
			91	19845.076	المجموع

نصت الفرضية على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية"، وأظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير الوظيفة الحالية"، حيث بلغت قيمة "ف" (3.430) وبدلالة إحصائية مقدارها (0.037)، وهذا يتعارض مع ما جاءت به الفرضية، مما يدعونا إلى رفض الفرضية. وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الثلاث، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا سنجري أحد اختبارات (Post Hoc) وهي عديدة ومتنوعة، حيث سنجري هنا اختبار اقل فرق ممكن (LSD) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الوظيفة الحالية، وذلك كما في الجدول رقم (13).

اختبار L.S.D. الفرضية الخامسة حسب متغير الوظيفة الحالية الجدول 13

الدلالة الإحصائية	الفرق في المتوسط الحسابي	الوظيفة الحالية ب	الوظيفة الحالية أ
0.224	4.61667	مالي	إداري
0.012	10.00000*	فني	
0.224	-4.61667	إداري	مالي
0.253	5.38333	فني	
0.012	-10.00000*	إداري	فني
0.253	-5.38333	مالي	

* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي

حيث وجد أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذين مساهم الوظيفي إداري وأفراد العينة الذين مساهم الوظيفي فني، بالإضافة على وجود فروق بين أفراد عينة الدراسة الذين مساهم الوظيفي فني وأفراد العينة الذين مساهم الوظيفي إداري، هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول "الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة في مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغير الوظيفة الحالية"، مما دعانا إلى رفض الفرضية.

3.6 ملخص النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية توفر نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف، وتعمل على توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، وتسهم في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة، وتشابهت هذه النتائج إلى حد ما مع دراسة (عبدوني، وبن حجوبه، 2017، ودراسة العياشي، 2013) من حيث تطبيق وتحديث الإدارة الالكترونية في المؤسسة.
2. تبين من نتائج الدراسة أن المؤسسة تقدم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الالكترونية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العياشي، 2013)، وتعد ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة، وأنه يتم إصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة وبدرجة متوسطة من استجابات الباحثين.
3. أشارت نتائج الدراسة أن المؤسسة تعتمد في تخزين المعرفة واسترجاعها على الأرشيف الورقي، وتهتم بتطبيق المعرفة على كل المشكلات لتتمكن من تجاوزها، وتهتم بالحصول على المعرفة المتطورة من المصادر الخارجية واختلفت هذه النتائج مع دراسة (كليفورود، 2006) ودراسة (القرشي، 2012).

4. تبين من نتائج الدراسة أن أهم المعوقات التي تواجهها المؤسسة هي: روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في المؤسسة، وخوف الإدارة على سرية بعض المعلومات، وندرة الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة، وغموض مفهوم الإدارة الالكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، وسيطرة المركزية على عملية القرار في الإدارة تشابهت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (شواي، 2016)، والطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة، وصعوبة أرشفة الأعمال التقليدية المتراكمة إلكترونياً، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة وتشابهت هذه النتيجة مع دراسة (العياشي، 2013، ودليبي، 2015)
5. أظهرت نتائج الدراسة أن ضعف الدعم الفني للأجهزة الإلكترونية، ومحدودية توافر شبكة الانترنت في الوحدات الإدارية هي من الاستجابات التي حصلت على درجة متوسطة في محور المعوقات، اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العياشي، 2013).
6. تبين من نتائج الدراسة أن المؤسسة تهتم باستقطاب خبراء في مجال المعرفة المرتبطة بأنشطتها، وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Ailar,2012).
7. أظهرت نتائج الدراسة انه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)
8. أظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة مؤسسات الأعمال في شرقي القدس تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (سنوات الخدمة، الوظيفة الحالية).

ثانياً: توصيات الدراسة

1. ضرورة تقدم الحوافز المعنوية لتشجيع العاملين على تطبيق الإدارة الالكترونية، وتعدد ورشات عمل دورية لتشخيص المعرفة، وأنه يتم إصدار نشرات ودوريات لتوزيع المعرفة.
2. يجب على المؤسسات العمل على تطبيق الإدارة الالكترونية في أعمالها والابتعاد قدر الإمكان عن روتينية الإجراءات الإدارية المتبعة في أعمالها.
3. أن الأعمال الإدارية أصبحت علنية عند أغلب المؤسسات بل يمكن الحصول عليها من خلال وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، لذا لا داعي لخوف الإدارة على سرية بعض المعلومات.
4. ضرورة أن تعقد المؤسسات لموظفيها الدورات التدريبية في مجالي الإدارة الالكترونية وإدارة المعرفة وذلك لما لها من دور فعال في تحسين أداء موظفيها وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة بجودة وكفاءة عالية.
5. يجب على القيادات الإدارية في المؤسسات أن تعي الدور الهام للإدارة الالكترونية لما له من دور فعال في اتخاذ القرارات السليمة الفعالة، والابتعاد قدر الإمكان عن المركزية في عملية صنع القرار، وإتباع سياسة الباب المفتوح مع شكاوي ومقترحات موظفيها.
6. ضرورة العمل فوراً على أرشفة الأعمال لدى المؤسسات إلكترونياً، وتوظيف الكوادر البشرية المتخصصة في مجال الإدارة الالكترونية.

المراجع:

- أبو حبيب، صبري (2009). "الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق- الفوائد والسلبيات، الجامعة الإسلامية غزة-فلسطين.
- بوعشه، مبارك، وبن منصور ليليا (2012م). إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، 15-17 ديسمبر 2012م، طرابلس، لبنان: جامعة الجنان.
- حمود، خضير كاظم (2010م). منظمة المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- دليبي، آمال (2015). دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تعزيز إدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة سونلغاز-وكالة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي.
- رضوان، رأفت (2012). الإدارة الإلكترونية، القاهرة.
- الرفاعي سحر قدوري (2010). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ع7.
- الزايدي، أمل (2008م): درجة ممارسة أنظمة المعرفة بمراكز الإشراف التربوي بمحافظة الطائف كما تراها المشرفات التربويات، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- الساعد، رشاد، وحريم، حسين (2004م): دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على قطاعات الصناعات الدوائية بالأردن، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي إدارة المعرفة في العالم العربي الدولي السنوي الرابع 28 /ابريل، جامعة الزيتونة:عمان.
- شواي، أحلام (2016). الإدارة الإلكترونية مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، م24، ع4، العراق.
- الصاوي، ياسر (2007م): إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد الكريم، عاشور (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، الجزائر.
- العياشي، زرزار (2013). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، م15، ع1، جامعة سكيكدة، الجزائر.
- عيدوني، كافية، بن حزيمة حميد (2017). الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، ع2، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر.
- غنيم، أحمد محمد (2004). الإدارة الإلكترونية، أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة، العصرية المنصورة.
- القرشي، عاطي (2012م). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة المعرفة بالجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، السعودية: جامعة أم القرى.
- المغربي، عبد الحميد (2014). الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفاعلية العمل التنظيمي، مجلة التعليم الإلكتروني، ع7، جامعة المنصورة.
- الملكوي، إبراهيم (2007م). إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- نجم عبود نجم (2008). إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع الأردن.
- سارة نبيل، تاريخ الدخول 2018/12/7م hrdiscussion.com/hr109439.html
- تاريخ الدخول 2019/01/19م <http://www.egovconcepts.com>
- تاريخ الدخول 2019/1/20م <http://grhelectronic.blogspot.com>
- Ailar, Rahimli (2012). Knowledge Management and Competitive Advantage, School of Management, Multimedia University, Cyberjaya, Malaysia, Information and Knowledge Management, www.iiste.org.
- Heffner, Michael Clifford (2006) "knowledge management for technological innovation in Organizations: The fusion process for creating intellectual capital": U.S.A... <http://proquest.umi.com/pqdweb>. UMI NMUBER.

Patrides, Lisa (2002) Organizational Learning and the Case for Knowledge. Based Systems.

أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

The Effect of Applying Quality Standards on the Quality of Tax Services in the Jordanian Income and Sales Tax Department from the Recipients of Service point view.

د.ميادة سيف الدين عبد الرزاق العزب¹

دائره ضريبية الدخل والمبيعات، مديرية ادارة خدمات المكلفين والثقافة الضريبية، الأردن، alazab.myada@yahoo.com

تاريخ القبول: 2019/12/31

تاريخ المراجعة: 2019/12/18

تاريخ الاستلام: 2019/12/04

ملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار وبشكل عشوائي عينه الدراسة التي تكونت من (616) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (16) فقرة، تم قياس جودة الخدمات الضريبية من خلال رضا متلقي الخدمة عن طريق مقياس الفجوات بين الاداء الفعلي و الاداء المتوقع اثناء تلقي الخدمة. تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات واختبارات (T-test) وتحليل التباين الاحادي المصاحب (One Way ANOVA). تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر لتطبيق معايير الجودة على الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات من وجهة نظر المكلفين. تلتزم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية بتطبيق معايير الجودة في جميع مراكزها ومديرياتها وان تحقيق جودة الخدمة الضريبية تعمل على تحقيق رضا متلقي الخدمة و المساهمة في تحسين الاداء المؤسسي للدائرة.

كلمات مفتاحية: الجودة، الخدمات الضريبية، دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، متلقي الخدمة.

تصنيف JEL: H20,L38,L80

Abstract:

The aim of this study is to identify the effect of applying the Quality standards on the quality of tax services offered by the Income and Sales tax department from the Recipients of services point of view. The study used a descriptive and analytical approach. The sample was randomly selected, which consisted of (616) individual. And to achieve the study, the researcher developed a questionnaire that consisting of (16) question. The quality of tax services has been measured by identifying the gap between the actual performance and the expected performance while delivering the service. The data was analyzed by using the statistical program (SPSS), and calculate arithmetic mean, standard deviation, iterations, T-test and ANOVA. The results showed that was good effect for applying the quality standards on the quality of tax services. The Income and Sales Tax Department is committed to apply quality standards.

Keywords: Quality; Tax Services; Income and Sales Tax Department; Recipients of Services.

Jel Classification Code: H20,L38,L80

1. مقدمة:

أن إدارة الجودة وتطبيق معاييرها تمثل أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستهدف سريان الجودة في كافة قطاعات وأقسام المنظمة بشكل شامل وبصورة تضامنية بين كافة المستويات والتخصصات مع التحسين المستمر. والجودة تعتبر أداة استراتيجية تنافسية وأساس لفلسفة إدارية شاملة ترمي إلي جودة الأداء والمنتج ورضاء العملاء وهدفها هو جعل الثقافة التنظيمية أكثر إيجابية نحو التطوير، لذلك علينا بناء ثقافة مؤسسية تكون لبذل الجهد اللازم للتطوير وأكثر تحفيزاً لتطبيق الجودة وتكون الموجه لنشاطات الافراد ، ويتحقق ذلك عندما تتخذ الإدارة الخطوات الضرورية لتحسين أداء المديرين والإداريين والموظفين داخل المؤسسة. لذلك تسعى الكثير من المؤسسات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لتصل الى درجة التميز لذلك تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة ومعاييرها بوصفها استراتيجية مهمة تساعد على تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات متلقي الخدمة . (بركات، 2007)

ونتيجة لتزايد الضغوطات والأسباب التي دفعت بالمؤسسات الحكومية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ومن أبرز تلك الضغوطات الرغبة في تحسين مستوى نوعية الخدمة المقدمة إلى المواطنين ، والرغبة في زيادة الإنتاجية ، وتقليل النفقات التشغيلية ، وازدياد احتياجات متلقي الخدمة . لذا أخذت المؤسسات بالعمل على تطبيق برامج تحسين الجودة ، والرقابة على الجودة بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء . (طعامنه، 2001)

أن الاهتمام بجودة الخدمات ليس موضوعاً جديداً ، لكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الاحصائية الحديثة لتطبيق برامج ومعايير إدارة الجودة، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات الأداء والمحافضة على مستويات عالية من الأداء الاداري والفني من خلال تطبيق تلك البرامج والمعايير ، وعليه فأن الدراسة تسعى الى تبني مقياس الادراكات و التوقعات (الفجوة) الذي وضع لغايات قياس خودة الخدمات . (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985)

لذا كان الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري عن مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل إداري حديث يركز وبصورة أساسية على جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وكيفية الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة ، باعتبار أن النظام الضريبي الأمثل هو ذلك الذي يعبر عن حالة انسجام بين الإدارة الضريبية والمكلف والتشريعات الضريبية وهذا من خلال قانون ضريبي جيد و ملائم ومكلف ملتزم، وعلاقة وثيقة وشفافة بين المكلف والإدارة، ولكن في كثير من الأحيان لا تنسجم هذه المكونات مع بعضها، فتظهر المشاكل التي إحداها ضعف درجة الالتزام الضريبي، فتنعكس على فعالية أداء دائرة الضريبة في قيامها بمهامها، مما يؤزم العلاقة بين الطرفين، وهذا يرجع إلى السلوك السلبي و النظرة العدوانية من قبل المكلف بالضريبة تجاه دائرة الضريبة ، معبرا عن رفضه للضريبة في حد ذاتها.

ففي جميع دول العالم تسعى دائرة الضريبة باستمرار وبشتى الوسائل لتحصيل الضرائب لحماية موارد الدولة و الحفاظ عليها ، دون مراعاتها للأثر السلبي الذي ينجم عن ذلك اتجاه المكلفين، مما جعل نظرة كل منهما اتجاه الآخر تتغير نتيجة المعاملة بينهما. لذا فإن الغاية الأساسية التي تهدف إليها الإصلاحات الضريبية، تكمن في تحسين العلاقة بين الإدارة الضريبية و المكلفين بالضريبة و المعاملة التي تربطهما ببعض، لذلك نجد الدول في سعي مستمر من أجل تحقيق ذلك. فالحل الأفضل لذلك هو اعتماد معايير الجودة لنصل الى رضا المكلفين من خلال تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة لهم . لذلك عملت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات على تكليف مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية منذ عام 2005 على تطبيق معايير الجودة من خلال نظام لإدارة الجودة، وتم بشكل متدرج ومستمر اعتماد تلك المعايير كحجر اساس ومرجع ودليل لكافة الخدمات والعمليات التي تتم في الدائرة للوصول الى الغاية المرجوة وهي نشر ثقافة الجودة في كافة مرافق

الدائرة للوصول الى ميزه ملموسة في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين والتي توصلنا للنهائية الى رضا المكلفين وبناء علاقة سليمة تشاركية معهم . علماً بان دائرة الدخل والمبيعات الاردنية حصلت على اخر إصدار لشهادة نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في بداية عام 2017 وتعمل على تطبيق هذه المواصفة مما يؤثر إيجابياً على سير وإجراءات العمل في الدائرة .

ويعمل قسم التطوير التابع الى مديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية على تحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة في جميع المديریات والمراكز من خلال ضباط ارتباط لديهم تم تأهيلهم للعمل في مجال تدقيق إجراءات الأيزو مما يؤدي إلى توحيد إجراءات العمل في الدائرة من خلال التطبيق الامثل للإجراءات وذلك من خلال التعاميم التي تصدر من قبل القسم لجميع مديريات الدائرة والمراكز لمراجعة الإجراءات عند الحاجة ويتم التواصل معهم من خلال ضباط الارتباط الذين تم تسميتهم في جميع المديریات والمراكز وبالإضافة لمتابعة النماذج واعتمادها وإعطاء أرقام الأيزو حسب الدليل المعتمد في الدائرة والعمل على نشرها وتوثيقها .

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من وجود العديد من الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة والتي ربطت إدارة الجودة الشاملة بجودة الخدمات المقدمة إلا أنه لا توجد أي من الدراسات التي تناولت تأثير إدارة الجودة الشاملة على الخدمات المقدمة للمراجعين والمكلفين في القطاع الحكومي وفي الدوائر الضريبية بشكل خاص. فقد ربطت دراسة (موسى، 2006) إدارة الجودة الشاملة بالأداء تناولت خلاله علاقة الجودة بالوظائف الادارية والتنفيذية للمنظمة. ودراسة (Aderdina, 2008) التي ربطت الجودة الشاملة بالأداء ورضا اصحاب المصالح. ومن خلال عمل الباحثة كمدير لمديرية خدمات المكلفين والثقافة الضريبية ومتابعة تطبيق معايير الجودة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات اصبح لدى الباحثة الرغبة بقياس الاثر الناتج عن تطبيق معايير الجودة في جودة الخدمات المقدمة للمكلفين في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات .

لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: **ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.**

وتفرع من السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية :

1. ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.

2. ما أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.

3. فرضيات الدراسة :

3.1. الرئيسية

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

3.2. الفرعية

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

4.هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى قياس أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة. وأثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في مراكز ومديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهه نظر متلقي الخدمة.

5.أهمية الدراسة :

تعد هذه الدراسة حسب علم الباحثة من الدراسات القليلة التي تناولت قياس اثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة وتأتي أهمية الدراسة من حيث أن هذه الدراسة تساعد عملياً على الكشف عن فاعلية واثراستخدام وتطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين وتسهم كذلك في دعم القاعدة المعرفية للمهتمين في التعرف إلى فاعلية تطبيق معايير الجودة في القطاع الحكومي والضريبي تحديداً . وتعمل هذه الدراسة على تمهيد الطريق أمام الدراسات اللاحقة التي تتناول هذا الموضوع كون هذه الدراسة من الدراسات الحديثة. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج التي توصلنا إليها ومدى الفائدة المرجوة من هذه النتائج، حيث من المؤمل أن تكون هذه الدراسة مرجعاً للباحثين في المملكة الاردنية الهاشمية والعالم العربي، مما يثري المكتبة العربية من المراجع حول هذا الموضوع وباللغة العربية. كما سيستفيد من هذه الدراسة جميع اصحاب القرار كلاً في موقعه.

6.مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية :

6.1.معايير الجودة: الجودة هو إنتاج منتج خالي من العيوب (Wilkinson & Josephine, 2001). وتعرف المعايير بأنها مجموعة من الخصائص، والسمات، والمواصفات المطلوب توافرها في النظام الكامل للمؤسسة؛ بهدف تحقيق الجودة الشاملة، علماً بأن هذه الصفات، والخصائص تشمل: مدى تهيئة البيئة، والمناخ المناسب، وتحديد المتطلبات التي يحتاجها العميل، أو المستفيد من عمل المؤسسة، بالإضافة إلى التخطيط لجودة الأهداف، وجودة كل من الإدارة، والخُطَط، ومُحتوى البرامج في المؤسسة، وتحديد مدى جودة الكادر المؤسسي، ومدى ملاءمة المنشأة لمتطلبات العمل.

6.2.نظام الايزو ISO : هي عائلة معايير أساسية عالمية، تتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام إدارة الجودة. ومقاييس الايزو تصدرها وتحفظها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس يتم تحديث القواعد المتبعة فيها بحسب المتطلبات التي يتفق عليها دولياً طبقاً للتطور التكنولوجي وتطور المعرفة والخبرة. وهي توجهات للتطبيق في المؤسسات والشركات بغرض تحسين الجودة.

6.3.الخدمات الضريبية: تعرف الخدمة بأنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة وان انتاجها غير مرتبط بمنتج مادي ملموس ولا تنتج عنها أي ملكية. وتعرف الخدمات الضريبية بأنها مجموع الخدمات التي توفرها دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للمراجعين.

6.4.متلقي الخدمة: أي شخص يراجع دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للاستفادة من خدماتها.

6.5.دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية : نشأت كقسم يتبع لوزارة المالية عام 1933 بعد صدور أول قانون لضريبة الدخل ثم أصبحت دائرة مستقلة في عام 1951 ثم اندمجت عام 2004 بموجب القانون تحت اسم دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تكون مسؤولة عن تطبيق قانوني الدخل والمبيعات في الاردن ويتبع لها (16) مركزاً ومديرية منتشرة في جميع انحاء المملكة الاردنية الهاشمية لتقديم الخدمات الضريبية للمراجعين .

7. حدود الدراسة ومحدداتها:

- الحدود البشرية والمكانية: اقتصرت هذه الدراسة على متلقي الخدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ومراكزها ومديرياتها في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: اقتصرت هذه الدراسة على عام 2018.
- محددات الدراسة: تحددت نتائج هذه الدراسة في ضوء الأدوات المستخدمة في جمع البيانات من صدقها وثباتها، وفي استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأداة وبالتالي فإن تعميم النتائج يعتمد على طبيعة أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية من صدق وثبات.

8. الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء مراجعة للإطار النظري المتعلق بمحاور هذه الدراسة.

8.1. الإطار النظري

8.1.1 مفهوم إدارة الجودة: تعتبر الجودة سلاح إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها. ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتج جيد أو خدمة جيدة. لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع وتوفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب. (درادكه، شيلي 2002)

8.1.2 تطور مفهوم الجودة : ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان ، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر ، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء ، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية ، كانت تولي اهتمامها الأول لمسألة العلاقة بين الإنتاجية والتكلفة على اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول.

8.1.3 عناصر إدارة الجودة: ان نظام ادارة الجودة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة، هذه العناصر تتمثل فيما يلي: (حمود، 2005)

- عملية الجودة: وتشمل تطبيق نظام الجودة على كل العمليات.
- التكنولوجيا: يتمثل هذا النظام الفرعي لإدارة الجودة الشاملة.
- الهيكل التنظيمي: يتضمن مسؤوليات الافراد العاملين التي تتم داخل المؤسسة.
- نظام الافراد : العاملين في المؤسسة ويجب تغيير ثقافتهم نحو الجودة.
- المهام وتشمل مهام الجودة ومهام الاعمال.

8.1.4 مبادئ إدارة الجودة: التركيز على العاملين ، القيادة ، مشاركة العاملين ، مفهوم العملية ، إدارة العلاقات ، القرار المبني على الدليل والتحسين. الجودة قد تكون كلمة مطلقة ولكن من معانيها التفوق: الجودة تعني التميز ، بحيث تستطيع تمييزها بمجرد رؤيتها. الاعتماد على المنتج: يجب أن تتعامل الجودة مع الفروقات في كميات بعض المكونات أو الصفات فالمنتج ذو الجودة المتميزة يكون اصلب أو انعم أو أقوى من المنتج ذو الجودة الرديئة. الاعتماد على المستخدم: الجودة هي ملاءمة

الاستخدام، قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية توقعات واختيارات الزبائن. الاعتماد على التصنيع: الجودة هي التطابق مع المتطلبات، درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم. الاعتماد على القيمة: أفضل جودة للمنتج هي تلك التي تقدم للزبون أقصى ما يمكن مقابل ما دفعه، تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن. والجودة ليس كما يتبادر إلى ذهن العديد بأنها تعني التكنولوجيا فقط وإنما هي بمثابة فلسفة ومنهج للمؤسسة تتبعها أو تطبقها في كل مجالاتها وتعاملاتها. (زيدان، 2009)

8.1.5. نظام الايزو ISO : يعتبر من عائلة معايير أساسية عالمية تتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام إدارة الجودة . ومقاييس الايزو تصدرها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس يتم تحديث القواعد المتبعة فيها بحسب المتطلبات التي يتفق عليها دوليا وهي توجهات للتطبيق في المؤسسات بغرض تحسين الجودة. (www.iso.ch)

8.1.6. نظام الايزو ISO9000 : مجموعة من الشهادات تدل على تطبيق نظام توكيد الجودة في المؤسسة الحاصلة عليها. فهي تعمل على ضمان تأكيد لطرف ثالث بقدرة المؤسسة التي تحصل عليها على تلبية المواصفات المطلوبة للجودة في المنتج والخدمة الذي تقدمه، فهي عبارة عن ثلاث شهادات تطبق كل منها على نوع معين من المؤسسات.

1. شهادة الجودة آيزو 9001 تطبق على المؤسسات التي تصمم وتنتج وتبيع منتجاتها.
2. شهادة الجودة آيزو 9002 تطبق على المؤسسات التي تنتج وتبيع منتجاتها.
3. شهادة الجودة آيزو 9003 تطبق على المؤسسات التي تبيع المنتجات فقط. (العزاوي، 2002)

يعني آيزو 9001 ISO أساساً بإدارة الجودة، مما يعني بأن على المؤسسة استيفاء المتطلبات مثل تحسين الجودة للعميل وزيادة رضاه، والأنظمة المطبقة وإنجاز التحسينات المستمرة في أدائها. ويعد معيار ISO 9001 كمعيار نظام إدارة عام. وتعني "عام" أنه يمكن تطبيقه على أي مؤسسة كبيرة كانت أم صغيرة، بغض النظر عن المنتج أو الخدمة. كما أن له صلة بمؤسسات الأعمال والإدارة العامة والإدارات الحكومية. وبغض النظر عن نطاق نشاط المؤسسة فإن معيار ISO 9001 يوفر متطلبات لعدد من الميزات الأساسية يتعين عليك ترسيخها في نظام إدارة الجودة لأي قطاع لديك. وقد تم تطوير هذا المعيار بناءً على ثمانية مبادئ لإدارة الجودة.

8.1.7. أهمية نظام الأيزو ISO 9000 ضمن أربعة مرتكزات رئيسية هي:

- جودة المنتج أو الخدمة: وهذا يتم من خلال المراجعة الدورية لطرق وأساليب الإنتاج وتحسينها وتطويرها باستمرار ومن ثم توثيقها والعمل بموجبها.
- المنافسة: إن حصول الشركة أو الجهة على شهادة الأيزو يحفزها على الإبقاء على مستوى عالي من الجودة وخاصة في وجه الجهات المنافسة التي لم تؤهل للحصول على مثل هذه الشهادة وتنتج أصنافا مشابهة لأصنافها.
- خدمة الزبائن: في كثير من الحالات وخاصة في أسواق التصدير فإن الجهة المستوردة تطلب أن يكون المصدر حاصلًا على شهادة الأيزو.
- الإنتاجية والربحية: وهذا يتم عن طريق زيادة فعالية المؤسسة من خلال جودة المنتج وقدرتها على المنافسة ويؤدي بالتالي إلى زيادة حجم المبيعات وتحقيق الأرباح أو توسيع نطاق الخدمة وجودتها.

8.1.8. الخدمة: تعتبر الخدمة نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحيازة وليس نتيجة لانتقالها للمالك. كما انها معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة. (زيدان، 2009)

8.1.9. جودة الخدمة: لقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية ، كما أصبح العملاء أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة نظراً للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها ، وما للجودة من أثر على حجم الطلب

على الخدمات ، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة ، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمؤسسات الخدمية ، إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها. (علون، 2005)

8.1.10. أبعاد جودة الخدمة:

الاهتمام بتقليل وقت الانتظار ودقة تسليم الخدمة في الموعد المحدد، الإلمام وانجاز الخدمة بجميع جوانبها بشكل كامل ، التعامل وان يقوم العاملین بالترحيب بكل الزبائن، التناسق وتوحيد تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون، الدقة وانجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة، الاستجابة عن طريق التفاعل بسرعة من العاملین لحل المشاكل المتوقعة، سهولة المنال وسهولة الحصول على الخدمة. (علوان، 2005)

8.1.11. خصائص الخدمة الحكومية:

تتميز الخدمات الحكومية كما اشار لها (Kotler, Philip, 2003) بخصائص رئيسية تجعلها متميزة عن السلعة والتي يمكن تحديدها بالآتي:

- الملموسية Intangibility وتعني من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، سماعها قبل أن تتم عملية شراؤها، وخصوصاً لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في الخدمة المقصودة.
- التلازم Inseparability ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، أي أن المنتج يمكن أن يمر بمراح التصنيع والخزن والبيع ثم يتم استهلاكه في مرحلة أخيرة. بينما الخدمة تمت حالة استهلاك مرتبطة مع وقت انتاجها.
- التباين Heterogeneity يكون من الصعب المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك، وذلك يعود الى المحددات المؤثرة فيمدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالمواد، التوقيت، السرعة، الأدوات المستخدمة.
- الهلاك Perishability وهي أن الخدمة لا يمكن خزنها والاحتفاظ بها لحقبة من الزمن.
- عدم التملك Lack Of Ownership نعني بذلك أن الخدمة يمكن الانتفاع منها ولا يمكن التمتع بامتلاكها.

8.1.12. مقياس جودة الخدمات: قياس جودة الخدمات أصعب بكثير من المنتجات نظراً للطبيعة غير الملموسة للخدمة وفورية انتاجها واستهلاكها. ويستند إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ، ومن ثم تحديد الفجوة او التطابق بين هذه التوقعات والادراكات. (الطائي ، العلائقي 2009)

8.1.13. مقياس الفجوة (لقياس جودة الخدمة)

ان الفجوة بين توقعات العميل وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات تتكون في حقيقتها من خمس فجوات هي: (العلاق، الزون، 2002)

- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين توقعات العملاء وتنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء.
- الفجوة بين ادراكات الإدارة وبين المواصفات المحددة للجودة وتنتج عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل وبين ادراكات الإدارة لتوقعات العملاء.
- الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين ما يقدم فعلاً ، وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات.
- الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين الاتصالات الخارجية. وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة ، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة .
- الفجوة بين الخدمة المدركة وبين الخدمة المقدمة.

8.1.14. مقياس الأداء الفعلي والأداء المتوقع: تحليل الفجوة هو مقياس تساعد المؤسسات على مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع. في جوهرها سؤاليين: أين نحن؟ وأين نريد أن نكون؟ إذا كانت المؤسسة لا يتحقق فيها الاستخدام الأمثل فإنه قد

يصبح أداؤها دون إمكاناتها. ويساعد في تحديد المجالات التي يمكن تحسينها. تحليل الفجوة ينطوي على تحديد وتوثيق واعتماد الفرق بين متطلبات العمل والقدرات الحالية. يستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة ، بمعنى انه يعتمد على قياس جودة الخدمة باعتبارها شكلاً من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة والأداء المتوقع والمتمثل في الأبعاد الخمسة وهي النواحي المادية الملموسة في الخدمة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف .

8.1.15. دائرة ضريبة الدخل والمبيعات: اندمجت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في دائرة واحدة إدارياً اعتباراً من 2004/8/16. تاريخياً كانت دائرة ضريبة الدخل قسماً يتبع وزارة المالية عند صدر أول قانون لضريبة الدخل عام 1933 إلى أن أصبحت دائرة مستقلة في عام 1951 ومنذ ذلك الحين مر التشريع الضريبي بتعديلات عديدة بهدف تطويره ومواكبة المستجدات الاقتصادية والاجتماعية ولسد الثغرات الناشئة نتيجة التطبيق.

تعتبر السياسة الضريبية أهم مكونات السياسة المالية ، وحيث أن الأهداف هي أهم الأطر التي تحدد أي سياسة وهي التعبير الاقتصادي عن طموحات هذه السياسة، فإن أهداف السياسة الضريبية في الأردن تتمثل في ركد الخزينة العامة بالإيرادات اللازمة لتمويل النفقات العامة للحكومة وتشجيع الادخار والاستثمار والتأثير الإيجابي على الاستهلاك واستقرار الأسعار، وكذلك تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية من خلال المساهمة في إعادة توزيع الدخل.

تعد دائرة ضريبة الدخل والمبيعات من المؤسسات الوطنية المتميزة على صعيد القطاع العام، فقد حصلت دائرة ضريبة الدخل قبل الاندماج على المركز الرابع من بين (25) مؤسسة تنافست على جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية لعام 2003 و حصلت دائرة ضريبة المبيعات على المركز السادس ضمن معايير التنافس على هذه الجائزة. وسعيًا نحو التميز واصلت الدائرة مسيرتها بالمشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، حيث حصلت الدائرة على المركز الثالث للدوائر والمؤسسات المشاركة لأكثر من مرة في دورة للجائزة لعام 2013. كما شاركت أربع مديريات من مديريات الدائرة خلال عام 2014 بجائزة الخدمة الحكومية المتميزة، وحصلت كل واحدة منها على الجائزة بتصنيف نجمتين. فضلاً عن حصول موقع الدائرة الإلكتروني على جائزتين الإبداع التصميمي والإبداع البنوي لعامي 2010 و عام 2011 على التوالي من المنظمة العربية للعلوم الإدارية التابعة للجامعة العربية .

كما تعتمد الدائرة نظام إدارة الجودة الشاملة ISO 9001 منذ عام 2005، وكانت الدائرة أول دائرة تطلق خدمات الحكومة الإلكترونية على مستوى وزارات ومؤسسات الدولة ويأتي تقديم هذه الخدمات الإلكترونية بهدف تفعيل استخدام التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. (www.istd.gov.jo)

8.2. الدراسات السابقة ذات الصلة:

من أجل تكوين إطار مفاهيمي تستند إليه الدراسة الحالية ، فقد قامت الباحثة بمسح بعض الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة وتم تسلسل عرضها من الأحدث الى الأقدم وعلى النحو الآتي:

1. أجرى (محمود، حسن ، 2007) دراسة بعنوان تطبيق وإدارة الجودة الشاملة في جودة مكافحة العدوى ورعاية المرضى وقد تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة مدى اهتمام المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية بأسلوب إدارة الجودة ومدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مجال مكافحة العدوى بمستشفيات بمنطقة تبوك. أهداف الدراسة: سعت الدراسة إلى إبراز الواقع الحالي للجودة الشاملة بمستشفيات منطقة تبوك في مجال مكافحة العدوى. الكشفت عن نواحي القوة والضعف في برامج الجودة الشاملة بالقطاع الصحي. استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوصفي الميداني . نتائج الدراسة : اهتمام المديرية العامة للشئون الصحية بمنطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية بأسلوب إدارة الجودة،فاعلية ادارة الجودة الشاملة في جودة مكافحة العدوى بمنطقة تبوك.

2. أجرى (Chang . Iuan Ho, Yi. Ling Lee,2007) دراسة تهدف الى تطوير مقياس جودة خدمة السفر الالكترونية لشركات السفر بحيث يكون المقياس موثوق وصحيح حيث تكون المقياس من خمسة إبعاد هي جودة كلاً من (المعلومات أو نوعيتها، الأمن ، وظيفة موقع ويب ،علاقات الزبون ، الاستجابة) وتم اختيار عينة عشوائية من الذين يستخدموا خدمة السفر الالكترونية. وقد أظهرت النتائج أن المقياس له قابلية تنبؤية قوية فيما يتعلق برضاء وولاء متلقي الخدمة ناتج عن جودة خدمة السفر الالكترونية كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عال بين أبعاد المقياس والمستمدة من معايير الجودة.

3. أجرى (بوخلوة باديس،2016) دراسة بعنوان أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية:هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة و تقييم مدى تبنيها لمفهوم الجودة الشاملة بالإضافة للتعرف على مستوى جودة المنتجات النفطية فيها . إتمدت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (259) فرداً، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات حيث تم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها: أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بلغ بنسبة 62.4%، بالإضافة الى وجود علاقة إرتباطية بين ادارة الجودة وجودة المنتجات النفطية مع وجود إختلاف ذي دلالة إحصائية في وجهات نظر عينة الدراسة حول تطبيق مبادئ إدار الجودة الشاملة .

4. وأجرى (Young and Wilikinson,2016) دراسة استهدفت هذه الدراسة تحديد تطور عملية ممارسات إدارة الجودة في الشركات السنغافورية، حيث استخدم الباحثان ،استخدم الباحثان منهجية الدراسة الوصفية التحليلية، وتم استخدام الاستبانة كاداة للدراسة ومن أهم النتائج التي توصلت اليها ما يلي : رغبة الشركات العاملة في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية . وجود علاقة بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة والرجحية والحصة السوقية . وجود علاقة بين ممارسات إدارة الجودة من جهة والأداء المباشر للعمل ورضا متلقي الخدمة بجودة الخدمة من جهة أخرى .

5. أجرى (أبوروف ،عمر،2016) دراسة بعنوان أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات بالقطاع الصحي، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات بالقطاع الصحي ، وذلك بقياس اتجاهات مجتمع البحث حول اثار تطبيق هذه المفاهيم على كفاءة خدمات القطاع الصحي استخدم الباحث الاستبانة كاداة للدراسة. حيث استخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ا وتم التوصل الى عدد من النتائج منها: ان غالبية أفراد العينة يوافقون على أن القطاع الصحي يتوفر به إدارة للجودة وهيكلا تنظيمي و إداري ومسئوليات ووظيفية واضحة.

9. الطريقة والإجراءات:

9.1. منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها.

9.2. أفراد الدراسة: تكونت عينة الدراسة من متلقي الخدمة والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي (389) فرداً من المديرات ، (227) فرداً من المراكز وبلغ المجموع الكلي لأفراد الدراسة (616) فرداً من جميع مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والبالغ عددها (16) . ما نسبته (63.1%) من أفراد الدراسة كانوا من المديرات ، وما نسبته (36.9%) من أفراد الدراسة كانوا من المراكز.

9.3. أداة الدراسة تم تطوير استبانة لقياس جودة الخدمات الضريبية وكانت تحتوي على محورين لقياس الفجوة بين الاداء الفعلي والمتوقع لقياس مستوى الخدمات الضريبية ، بناء على نوعية المعاملات التي يراجع بها المكلفين، وبناء على تصورات

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

الخبراء في هذا المجال، إذ تكونت الاستبانة من أسئلة استفسارية عددها (16) فقرة . وتم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة وبشكل عشوائي على متلقي الخدمة مراجعي الدائرة يدوياً في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات. **مفتاح تصحيح المقياس:** تدرج مقياس جودة الخدمة المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس (ليكرت الخماسي) كما يلي:

مستوى الجودة					
البديل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
الأهمية النسبية	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية: القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$(1-5) = (3/4) = 1.33$$
 وهذه القيمة تساوي طول الفئة

- ويعتبر المستوى المنخفض من الجودة $(1.33 + 1.00) = (2.33)$ (1.00 إلى 2.33).

- ويعتبر المستوى المتوسط من الجودة $(1.33 + 2.34) = (3.67)$ (2.34 إلى 3.67).

- ويعتبر المستوى المرتفع من الجودة (3.68 إلى 5.00).

ولقياس الفجوة، يتم طرح قيمة المتوسط الحسابي الأداء الفعلي (الواقع)، من قيمة المتوسط الحسابي للأداء للمتوقع (المأمول=5.00) ، والفرق ما بين القيمتين تعتبر (الفجوة)، وإذا كان الفرق دال إحصائي عند مستوى الدلالة (0.05) يستدعي التطوير والتحسين.

9.4. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين والخبراء والمستشارين والاكاديميين من ذوي الاختصاص في الدراسات الادارية والاستراتيجية والتخطيط وادارة الجودة وعلم النفس لإبداء آرائهم في صدق المضمون وتحديد مدى ملاءمتها ومناسبتها لأغراض قياس الخدمات المقدمة ، ودرجة وضوحها، وقد تم تعديل بعض الأسئلة من ناحية الصياغة اللغوية، وحذف بعضها الآخر لعدم مناسبتها وعدم انتمائها لهدف وموضوع الدراسة.

10. متغيرات الدراسة :

تشتمل الدراسة على المتغير المستقل وهو معايير الجودة ، والمتغير التابع وهو الخدمات الضريبية.

11. المعالجة الاحصائية:

تم إدخال بيانات الاستبانة في البرنامج الاحصائي (SPSS)، قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية (Arithmetic Mean) والانحرافات المعيارية (Standard Deviation) والتكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد الدراسة على أداة الدراسة وذلك من أجل إجراء المقارنات اللازمة. وكذلك تم استخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق في المتوسطات الحسابية ولقياس الفجوة ما بين الواقع والمأمول تم تطبيق اختبارات (T-test).

12. نتائج الدراسة :

سيتم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة وفيما يأتي نتائج الدراسة بناءً على أسئلتها: للإجابة عن السؤال الفرعي الاول : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .

1. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الاداء الفعلي) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (1).

الجدول (1): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.45	0.79	0.89	1	مرتفع
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.43	0.81	0.89	2	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.42	0.81	0.88	3	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.40	0.86	0.88	4	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.37	0.82	0.87	5	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.35	0.86	0.87	6	مرتفع
11	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.35	0.84	0.87	6	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.34	0.83	0.87	8	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.32	0.90	0.86	9	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.87	0.86	10	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.24	0.89	0.85	11	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.23	0.91	0.85	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	4.03	1.08	0.81	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.89	1.20	0.78	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.84	1.20	0.77	15	مرتفع
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.66	1.23	0.73	16	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا	4.23	0.75	0.85		مرتفع

يتضح من الجدول (1) أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.45 و 3.66)، حيث كان المتوسط الحسابي للأداء المتوقع بإجمالي (4.23) وبأهمية نسبية بلغت (85%)، وهو من المستوى المرتفع وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

2. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (2) يوضح ذلك:

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المديرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
مديرية الزرقاء	4.67	0.50	0.93	مرتفع
مديرية وسط وشرق عمان	4.57	0.51	0.91	مرتفع
مديرية أربد	4.14	0.65	0.83	مرتفع
مديرية غرب عمان	4.10	0.67	0.82	مرتفع
مديرية المكان الواحد	4.07	0.76	0.81	مرتفع
مديرية جنوب عمان	3.98	0.86	0.80	مرتفع

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

مديرية كبار المكلفين	3.72	0.91	0.74	مرتفع
مديرية شمال عمان	3.57	1.05	0.71	متوسط
المجموع	4.23	0.75	0.85	مرتفع

يظهر الجدول رقم (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المديرية التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (11.501) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (3) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (3): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى عن واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	11.501	5.426	7	37.985	بين المجموعات
		.472	381	179.767	داخل المجموعات
			388	217.752	المجموع

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4).

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات " مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.77	0.93	0.95	1	مرتفع
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.75	0.96	0.95	2	مرتفع
8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.68	1.08	0.94	3	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.65	1.13	0.93	4	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
11	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح	4.59	1.22	0.92	7	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.57	1.24	0.91	8	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.55	1.27	0.91	9	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.52	1.31	0.90	10	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.47	1.36	0.89	11	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.43	1.40	0.89	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	4.05	1.70	0.81	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.92	1.78	0.78	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.68	1.88	0.74	15	مرتفع
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.37	1.97	0.67	16	متوسط
	الدرجة الكلية للأداء المتوقع	4.39	0.94	0.88		مرتفع

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.77 و 3.37)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.39) وبأهمية نسبية بلغت (88%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

4. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المديرة
مرتفع	0.98	0.39	4.92	مديرة الزرقاء
مرتفع	0.93	0.56	4.66	مديرة وسط وشرق عمان
مرتفع	0.92	0.90	4.58	مديرة جنوب عمان
مرتفع	0.86	1.15	4.30	مديرة شمال عمان
مرتفع	0.86	0.72	4.28	مديرة أربد
مرتفع	0.84	1.00	4.21	مديرة المكان الواحد
مرتفع	0.78	1.19	3.90	مديرة كبار المكلفين
منخفض	0.43	1.25	2.15	مديرة غرب عمان
مرتفع	0.88	0.94	4.39	المجموع

يظهر الجدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى (الأداء المتوقع) في المديريات التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (22.167) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (6) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (6): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	22.167	14.207	7	99.449	بين المجموعات
		.641	381	244.180	داخل المجموعات
			388	343.629	المجموع

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية الى متلقي الخدمة تعزى الى تطبيق معايير الجودة .
1: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء الفعلي) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (7):

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات " مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.48	0.78	0.90	1	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.43	0.75	0.89	2	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.41	0.76	0.88	3	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.38	0.78	0.88	4	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.38	0.77	0.88	4	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر	4.34	0.76	0.87	6	مرتفع

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

8	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة	4.32	0.76	0.86	7	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساعدة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.29	0.79	0.86	8	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.28	0.77	0.86	9	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.22	0.85	0.84	10	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.22	0.81	0.84	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.08	1.05	0.82	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.59	1.34	0.72	13	متوسط
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.53	1.51	0.71	14	متوسط
14	موقع الدائرة مناسب	3.35	1.49	0.67	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.13	1.51	0.63	16	متوسط
	الدرجة الكلية للرضا	4.09	0.68	0.82		مرتفع

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لمستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات)، تراوحت ما بين (4.48 و 3.13)، حيث كان المتوسط الحسابي للاداء الفعلي بأجمالي (4.09) وبأهمية نسبية بلغت (82%)، وهو من المستوى المرتفع. وهذا يدل أن مستوى واقع الخدمات (الاداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

2. تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتبة ترتيباً تنازلياً:

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المديرية
مرتفع	0.91	0.39	4.55	مركز معان
مرتفع	0.85	0.49	4.25	مركز المفرق
مرتفع	0.81	0.84	4.07	مركز البلقاء
مرتفع	0.80	0.69	4.00	مركز مادبا
مرتفع	0.77	0.86	3.85	مركز جرش
مرتفع	0.76	0.62	3.81	مركز الطفيلة
مرتفع	0.76	0.55	3.78	مركز الكرك
متوسط	0.73	0.52	3.65	مركز عجلون
مرتفع	0.82	0.68	4.09	المجموع

يظهر الجدول رقم (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (7.938) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (9) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (9): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	7.938	3.042	7	21.291	بين المجموعات
		.383	219	83.911	داخل المجموعات

			226	105.201	المجموع
--	--	--	-----	---------	---------

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10): اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديرية والمراكز

المصدر	الدائرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الاحصائية
واقع الخدمات (الأداء الفعلي)	مديريات	389	4.23	0.75	0.85	مرتفع	614	2.251	0.025*
	مراكز	227	4.09	0.68	0.82	مرتفع			

يتضح من الجدول (10) وجود فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديريات (4.23) وبأهمية نسبية (85%)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.09) وبأهمية نسبية (82%) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (2.251) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وكانت الفروق لصالح المديرية فيما يتعلق بمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي).

3. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية لواقع الخدمات (الأداء المتوقع) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (11).

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات " مرتبة ترتيباً تنازلياً:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	مستوى الرضا
1	يتم انجاز المعاملات بدقة	4.75	0.96	0.95	1	مرتفع
3	تقدم الدائرة خدمات واضحة	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
10	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
11	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح	4.65	1.14	0.93	2	مرتفع
8	يتعامل الموظف مع المراجعين بصورة لائقة	4.61	1.19	0.92	5	مرتفع
2	توجد سرعة في انجاز المعاملات	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
9	يتمتع موظفو الدائرة بالانفاقة وحسن المظهر	4.59	1.21	0.92	6	مرتفع
6	يتم استخدام تقنيات لمساعدة ورفع مستوى الخدمة المقدمة	4.54	1.28	0.91	8	مرتفع
4	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة	4.51	1.32	0.90	9	مرتفع
5	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام	4.45	1.38	0.89	10	مرتفع
12	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول	4.44	1.40	0.89	11	مرتفع
7	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل	4.35	1.48	0.87	12	مرتفع
13	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة	3.98	1.75	0.80	13	مرتفع
16	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.85	1.81	0.77	14	مرتفع
14	موقع الدائرة مناسب	3.43	1.96	0.69	15	متوسط
15	تتوفر مواقف للسيارات	3.11	2.00	0.62	16	متوسط
	الدرجة الكلية للأداء المتوقع	4.32	0.88	0.86		

يتضح من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لـ (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، تراوحت ما بين (4.75 و 3.11)، حيث كان المتوسط الحسابي لـ (الأداء المتوقع) (4.32) وبأهمية نسبية بلغت (86%)، وهو من المستوى المرتفع وهذا يدل أن (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات كان مرتفع المستوى بشكل عام.

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

4.تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، والجدول (12) يوضح ذلك: الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمقارنة في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المديرية
مرتفع	0.95	0.54	4.73	مركز جرش
مرتفع	0.93	0.48	4.64	مركز الطفيلة
مرتفع	0.90	1.02	4.52	مركز البلقاء
مرتفع	0.90	0.50	4.51	مركز معان
مرتفع	0.89	0.43	4.45	مركز المفرق
مرتفع	0.86	1.06	4.29	مركز مادبا
مرتفع	0.76	0.84	3.81	مركز عجلون
متوسط	0.72	1.28	3.59	مركز الكرك
مرتفع	0.86	0.88	4.32	المجموع

يظهر الجدول رقم (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى عن واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في المراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، إذ بلغت قيمة الاحصائي (F) (5.699) وهي قيمة دالة عند مستوى (0.05)، والجدول (13) يوضح دلالة الفروق.

الجدول (13): اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات

الدلالة الاحصائية	F	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
.000	5.699	3.821	7	26.744	بين المجموعات
		.670	219	146.807	داخل المجموعات
			226	173.551	المجموع

وللتعرف إلى دلالة الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، تم استخدام اختبار Independent Sample T-test، والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول (14): اختبار Independent Sample T-test للتعرف إلى الفروق في مستوى واقع الخدمات (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز

الدلالة الاحصائية	قيمة (ت)	درجات الحرية	المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدائرة	المصدر
0.393	0.855	614	مرتفع	0.88	0.94	4.39	389	مديريات	واقع الخدمات (الأداء المتوقع)
			مرتفع	0.86	0.88	4.32	227	مراكز	

يتضح من الجدول رقم (14) عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى (الأداء المتوقع) في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات يعزى للمديريات والمراكز، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديريات (4.39)، وبلغ المتوسط الحسابي للمراكز (4.32) وبلغت قيمة الإحصائي (ت) (0.855) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على أن الأداء المتوقع في المديرية والمراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتفع المستوى.

للإجابة عن السؤال الرئيسي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في جودة الخدمات الضريبية المقدمة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الأردنية إلى متلقي الخدمة تعزى إلى تطبيق معايير الجودة. سيتم قياس الفجوة بعد إجابتنا على السؤالين الفرعيين تم التحقق من الفجوة ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في المديرية والمراكز، تم استخدام اختبار **One Sample T-test** واعتبار القيمة العليا للمأمول (5.00).

1. تم حساب الفجوة للمدريات

الجدول (15) اختبار **One Sample T-test** للتعرف إلى دلالة الفروق ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول = 5.00) في مدريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الدلالة الاحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق ما بين الأداء (الواقع - المأمول)	قيمة (ت)	الأداء الفعلي
0.00*	4.43	0.81	-56812	-13.810	يتم انجاز المعاملات بدقة
0.00*	4.40	0.86	-59640	-13.615	توجد سرعة في انجاز المعاملات
0.00*	4.37	0.82	-63496	-15.235	تقدم الدائرة خدمات واضحة
0.00*	4.34	0.83	-65553	-15.561	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة
0.00*	4.24	0.89	-75578	-16.736	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام
0.00*	4.29	0.87	-71208	-16.141	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة
0.00*	4.23	0.91	-77378	-16.698	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل
0.00*	4.45	0.79	-55270	-13.741	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة
0.00*	4.42	0.81	-57841	-14.131	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر
0.00*	4.35	0.86	-65039	-14.929	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف
0.00*	4.35	0.84	-64524	-15.170	يقوم الموظف بالارشاد والتوجيه الصحيح
0.00*	4.32	0.90	-68380	-14.989	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول
0.00*	4.03	1.08	-96658	-17.574	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة
0.00*	3.84	1.20	-116452	-19.127	موقع الدائرة مناسب
0.00*	3.66	1.23	-134190	-21.508	تتوفر مواقف للسيارات
0.00*	3.89	1.20	-111054	-18.260	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة
0.00*	4.23	0.75	-77442	-20.389	الأداء الفعلي ككل

يتضح من الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مدريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور.

2. تم حساب الفجوة للمراكز

الجدول (16) اختبار **One Sample T-test** للتعرف إلى دلالة الفروق ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول = 5.00) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الدلالة الاحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق ما بين الأداء (الواقع - المأمول)	قيمة (ت)	الأداء الفعلي
0.00*	4.48	0.78	-52423	-10.159	يتم انجاز المعاملات بدقة
0.00*	4.43	0.75	-57269	-11.485	توجد سرعة في انجاز المعاملات
0.00*	4.38	0.78	-62115	-12.002	تقدم الدائرة خدمات واضحة
0.00*	4.41	0.76	-59031	-11.777	نماذج المعاملات في الدائرة متوفرة
0.00*	4.38	0.77	-62115	-12.180	نماذج المعاملات في الدائرة سهلة الاستخدام
0.00*	4.29	0.79	-71366	-13.642	يتم استخدام تقنيات لمساندة ورفع مستوى الخدمة المقدمة

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

0.00*	-13.732	-77533	0.85	4.22	يتم تعزيز كادر الموظفين عند وجود ضغط العمل
0.00*	-13.399	-67841	0.76	4.32	يتعامل الموظفون مع المراجعين بصورة لائقة
0.00*	-12.980	-65639	0.76	4.34	يتمتع موظفو الدائرة بالأناقة وحسن المظهر
0.00*	-14.052	-71806	0.77	4.28	يساهم الموظف بزيادة الوعي الضريبي لدى المكلف
0.00*	-14.567	-77974	0.81	4.22	يقوم الموظف بالإرشاد والتوجيه الصحيح
0.00*	-13.174	-92070	1.05	4.08	تتمتع الدائرة بمستوى نظافة لائق ومقبول
0.00*	-15.875	-1.41410	1.34	3.59	تتوفر بالدائرة أماكن انتظار مريحة
0.00*	-16.742	-1.65198	1.49	3.35	موقع الدائرة مناسب
0.00*	-18.588	-1.86784	1.51	3.13	تتوفر مواقف للسيارات
0.00*	-14.592	-1.46696	1.51	3.53	توفر الدائرة الوسائل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة
0.00*	-20.113	-91079	0.68	4.09	الأداء الفعلي ككل

يتضح من الجدول (29) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات، وعلى جميع فقرات المقياس، مما يدل إلى وجود فجوة، وهذه الفجوة تحتاج إلى تطوير جميع المحاور.

خلاصة النتائج :

1. يوجد فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات ل الأداء الفعلي في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف المديرية والمراكز، وكانت الفروق لصالح المديرية فيما يتعلق بمستوى واقع الخدمات (الأداء الفعلي) حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديرية (85%) و(82%) للمراكز.
2. عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى واقع الخدمات ل الأداء المتوقع في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وهذا يدل على أن الأداء المتوقع في المديرية والمراكز التابعة لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات مرتفع المستوى حيث بلغ المتوسط الحسابي للمديرية (88%) و(86%) للمراكز.
3. عدم وجود فروق كبيرة بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الخدمة الفعلية والبالغة 85% و 88% لمستوى جودة الخدمة المأمولة في مديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
4. عدم وجود فروق كبيرة بين المتوسطات الحسابية لمستوى جودة الخدمة الفعلية والبالغة 82% و 86% لمستوى جودة الخدمة المأمولة في مراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الفعلي (الواقع) والمتوقع (المأمول) في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات وعلى جميع فقرات المقياس وتشير إلى وجود فجوة بين الأداءين .

التوصيات والمقترحات :

اعتماداً على نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بالاتي:

1. الاستمرار بتطبيق معايير الجودة في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بالاعتماد على النسخ المحدثه من نظام الايزو ISO9001.
2. زيادة الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة في مديريات ومراكز دائرة ضريبة الدخل والمبيعات بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.
3. العمل على تحقيق فجوة إيجابية من خلال زيادة جودة الخدمة الفعلية عن المتوقعة لدى متلقي الخدمة.
4. الاستفادة من اقتراحات المكلفين لرفع مستوى رضاهم.

5. بناء تصور ومقترح للعمل على التطوير والتحسين لسد الفجوة فيما يتعلق بجودة الخدمات الضريبية المقدمة من قبل دائرة ضريبة الدخل والمبيعات باختلاف الدوائر والأقسام.
6. تعميم نتائج هذه الدراسة على جميع مراكز ومديريات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات للعمل بمقتضى التوصيات والمقترحات.
7. العمل على متابعة مستوى جودة الخدمات الضريبية المقدمة للمكلفين من قبل اصحاب القرار والمسؤولين في دائرة الدخل والمبيعات.

قائمة المراجع:

1. أبو روف، عمر، أثر تطبيق مفاهيم الجودة على كفاءة الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه في ادارة الجودة (الخرطوم، السودان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2016)، ص 15-20.
2. بركات ، منال، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، (غزة، فلسطين ،الجامعة الإسلامية، 2017)، ص 20-30 .
3. بوخلوة ، باديس، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية ، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016)، ص 17-25.
4. محمود، خضير ، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع (عمان ،الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005)، ص 10-12.
5. زيدان، سلمان ، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، دار المناهج للنشر والتوزيع (عمان،الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007)، ص 40-42 .
6. الضمور، هاني ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر (عمان،الاردن : دار وائل للنشر ، 2005)، ص 56-60.
7. الطائي، حميد، و العلاقي ، بشير ، تسوي الخدمات مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، (عمان،الاردن: دار اليازوري للنشر، 2009)، ص 57-72.
8. طعمنة، محمد ، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي ، دراسات ابحاث اليرموك /سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، عمان،الاردن، (2001) ، ص 58-211.
9. العزاوي، محمد ، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO9000 & ISO14000، دار وائل للنشر، (عمان،الاردن: دار وائل للنشر، 2002)، ص 50-70.
10. علوان، قاسم، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001-2000، دار الثقافة للنشر (عمان،الاردن: دار الثقافة للنشر، 2005)، ص 36-54.
- العلاق، بشير و الزبون، احمد، استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبون، مجلة الاداري، عدد 88، 2002، ص 132-145.

د.ميادة العزب أثر تطبيق معايير الجودة على جودة الخدمات الضريبية في دائرة ضريبة الدخل والمبيعات الاردنية من وجهة نظر متلقي الخدمة

12. مأمون ، الدرادكة و طارق،شيلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ،دار صفاء للنشر والتوزيع،(عمان،الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع،2002)، ص55-78.

13. موسى،أحمد ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات في قطاع الأعمال بالسودان، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال ،(الخرطوم،السودان ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،2006)، ص80-92.

14. محمود، حسن ، تطبيق وإدارة الجودة الشاملة في جودة مكافحه العدوى ورعاية المرضى ، أطروحة دكتوراه فسي الجودة الصحية ،(لندن،المملكة المتحدة، الجامعة الأمريكية، 2007)، ص18-30 .

Chaan – Iuan Ho, Yi – Ling Lee (2007): **The development of an etravel service quality scale, science Direct Tourism Management** 28, 143-14449.

Kotler, Philip, (2003), **Marketing Management**, 8th , Prentice – Hall International Inc, P. 246.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., (1985), **A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research**, Journal of marketing 49, (Fall), P. 41-50.

Wilkinson, Adediran (2008), **Total Quality Management – A test of the effect of total quality management on performance and stakeholder satisfaction**. Total Quality Management 12, no. 2:144-148

Yong, Josephine. & Wilkinson, Adrian. (2001). **In Research of Quality: The Quality Management Experince in Singapore**. International Journal of Quality & Reliability Management 18 (8).82.

<http://www.iso.ch/iso/en/iso9000-14000/tour/generic.html>

الموقع الالكتروني لمنظمة الايزو، 2019، تاريخ الدخول على الموقع، 2019/5/19.

<http://www.istd.gov.joArabic/AboutISTD/Profile.aspx>

الموقع الالكتروني لدائرة ضريبة الدخل والمبيعات، 2019، تاريخ الدخول على الموقع، 2019/7/3.

التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين على ضوء متطلبات معيار

الملاءة 2

Title in English Operational risk management of insurance companies on the light of solvency2

د. طرطاق رتيبة¹¹ جامعة فرحات عباس سطيف، tartag94@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/02/07

تاريخ المراجعة: 2019/10/26

تاريخ القبول: 2019/12/31

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التوجهات الإستراتيجية الموضوعية وفق متطلبات معيار الملاءة 2 الأوروبي لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين، وذلك من خلال التطرق أولاً إلى المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2، وكيفية إدارتها، والصعوبات التي تواجه شركات التأمين في إدارة المخاطر التشغيلية، أما في الجانب الكمي فتطرقتنا لطرق احتساب رأس المال اللازم لمواجهة المخاطر التشغيلية. وقد تم التوصل إلى أن هذا الإطار قام بإعطاء أهمية خاصة للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين، وتحديد كفاءة مخاطر منفصلة، وذلك بالتركيز على الأسباب الكامنة وراء تحققها، وتخصيص جزء من رأس المال لتغطية خسائرها، بالإضافة إلى وضع مخطط نموذجي لإدارتها.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر التشغيلية، معيار الملاءة 2، شركات التأمين.

تصنيف JEL: G22, M13

Abstract:

This study aims to identify the strategic established with the solvency 2 European of operational risk management of insurance companies, taking into account first of all operational risk in the context of solvency 2, and how to manage, and the difficulties faced by insurers in managing this risks, while quantitatively, we have examined the methods of calculating the capital required to deal with risks.

It was concluded that this framework placed a special emphasis on operational risks in insurance companies and identified them as a separate risk category, and allocating the capital to cover their losses and developing a management model.

key words: Operational Risk Management, Solvency 2, Insurance Companies.

Jel Classification Codes: G22, M13

1. مقدمة:

إن إدارة المخاطر في شركات التأمين كانت تركز على فروع منفصلة لكل خطر رئيسي، مع بذل جهود خاصة لتحديد متى ينبغي إنشاء فرع جديد لإدارة المخاطر.

إن النظامين الأساسيين لإدارة المخاطر القديمة الموجودة في معظم شركات التأمين هما عمليات الاكتتاب وعمليات إدارة مخاطر الاستثمار، وعلاوة على ذلك، ومع ارتفاع أسعار الفائدة وانخفاضها بشكل كبير في أواخر الثمانينات، قامت العديد من الشركات ببناء فرع إدارة مخاطر الأصول / الخصوم لإدارة مخاطر أسعار الفائدة. وبحلول التسعينات، أصبحت بعض الشركات على وعي متزايد بالآثار المحتملة للمخاطر التشغيلية، حيث وبموجب إطار الملاءة المالية الثانية، تم إعداد مخطط نموذجي لإدارة المخاطر التشغيلية، الذي يتمثل الهدف الرئيسي منه في إظهار وتحسين، وتنفيذ إستراتيجية اتخاذ القرارات التشغيلية في عمليات التأمين.

ومن هذا المنطلق نحاول من خلال هذه الورقة البحثية إبراز:

ما هي التوجهات الإستراتيجية الحديثة لإدارة المخاطر التشغيلية لشركات التأمين على ضوء متطلبات الملاءة 2؟

وتنبثق تحت هذه الإشكالية الأساسية، الأسئلة الفرعية التالية والتي يستدعي البحث في هذا الموضوع الإجابة عنها:

- ما المقصود بالمخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2 وكيف يتم إدارتها؟

- فيما تتجلى أهم صعوبات وتحديات إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين؟

- ما هي التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية وفق إطار الملاءة 2؟

هيكل البحث:

سيتم تناول أسئلة البحث بالدراسة والتحليل من خلال المحاور التالية:

أولاً: المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

ثانياً: إدارة المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

ثالثاً: التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

2. المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

على الرغم من أن المخاطر التشغيلية قد تكون أكبر تهديد لملاءة شركات التأمين، إلا أنها تشكل فئة مخاطر جديدة نسبياً بالنسبة لها، وقد تم تحديدها كفئة مخاطر منفصلة في ظل الملاءة 2.

1.2 مفهوم المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2:

وفقاً لمعيار الملاءة 2 (التوجيه 2009/138/EC) فإن المخاطر التشغيلية هي: مخاطر الخسارة الناشئة من العمليات الداخلية غير الكافية أو الفاشلة، أو من الأفراد أو الأنظمة أو من أحداث خارجية وتشمل المخاطر القانونية، ولكن لا تشمل المخاطر الناجمة عن القرارات الإستراتيجية، ومخاطر السمعة. إن هذا التعريف لا يحاول الوصول إلى تلك المخاطر التي لم يتم تضمينها أو لم يتم تحديدها في تعريف المخاطر الأخرى، بما في ذلك مخاطر السوق والائتمان، ولكن الميزة الأكثر أهمية من هذا التعريف هو أنه يركز على أثر الخسائر التشغيلية. (Maria Isabel Martínez Torre-Enciso, Rafael Hernandez Barros, 2013)

وفي مجال التأمين، تتمثل الأحداث السلبية المرتبطة بالمخاطر التشغيلية فيما يلي: (Violeta Mihaela GRECU, 2015)

- تجاوز الصلاحيات لإبرام عقد التأمين؛

- عدم التقيد بالأقساط المستقرة داخل الشركة؛

- خرق للمعايير والإجراءات المطلوبة لإبرام عقد التأمين؛

- اتفاق اللجان العليا على عكس الحدود الموافق عليها؛

- عدم الالتزام بالموعد النهائي للتعويض عن مطالبات العملاء؛

-عدم كفاية تقييم المطالبات؛
 - سيطرة غير كافية على النشاط التجاري والمطالبات وغيرها.
 وتحديث أحداث المخاطر التشغيلية عندما:
 -يتم حذف تسديد الدفعات للعملاء، مما قد يؤدي إلى إلغاء السياسة وبالتالي، فإن العميل لن يكون مشمول بالتغطية وهو ليس على دراية بذلك.
 -تفشل الشركة في إبلاغ السلطات الحكومية بالمعلومات الصحيحة، على سبيل المثال: (الدخل المعلن) وتصحيحها اللاحق يمكن أن يؤدي إلى عقوبات.
 -تفشل الشركة في الإبلاغ عن المعلومات الصحيحة إلى هيئة الإشراف المالي، ونتيجة لذلك، يمكن فرض عقوبات على الإدارة التنفيذية والتنظيم الإداري.
 -تقوم الشركة بتداول الأوراق المالية عندما تكون قيمتها منخفضة مقابل الاستحواد، مما يؤدي إلى خسائر مالية.
 بالإضافة إلى ذلك، هناك أحداث بسبب الأخطاء التكنولوجية: تعطل النظام، وعدم التوافق بين الأنظمة، وتعطل أنظمة الاتصالات السلوكية واللاسلكية، وما إلى ذلك. (Viola Mihaela GRECU, 2015).
 ويمكن توضيح نطاق المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين أكثر من خلال الجدول التالي:
الجدول 1: نطاق المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين

النطاق	أمثلة على المخاطر التشغيلية
العمليات الداخلية	عمليات الاكتتاب غير رسمية، تأكيد قبول وتغطية مؤمن له غير محدد أو غير معرف، قاعدة الحد الأقصى للتعويض لا تطبق/غامضة، فشل تسيير العقود/ غير منظم.
البنية التحتية	عدم كفاية البنية التحتية بعد إعادة التنظيم، المباني هشة/ غير ملائمة
الأحداث الخارجية	الكوارث الطبيعية، الحرائق التي تؤثر على محل التأمين.
العامل البشري	الاحتيال الداخلي (تواطؤ موظف)، احتيال وسيط التأمين (وكيل أو وسيط) بمشاركة موظف في ممارسات غسل الأموال.
الأنظمة	نظم معلومات غير كافية، وجود فشل على المدى الطويل، أو فشل متعدد على المدى القصير.

Source: Nicolas Dufour, Contribution à l'analyse critique de la norme de contrôle. Le cas des risques opérationnels dans le secteur financier : de la normativité à l'effectivité, Thèse présentée pour obtenir le grade de : Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers, Spécialité Gestion (Comptabilité Contrôle Audit), Universités, IAE de Lyon, Paris, 2015, p121.

2.2 تصنيف المخاطر التشغيلية:

يمكن تلخيص أصناف المخاطر التشغيلية في الجدول التالي.

الجدول 2: تصنيف أنواع حدث الخسارة

الحدث- نوع الفئة (المستوى 1)	الفئات (المستوى 2)
الاحتيال الداخلي	نشاط غير مصرح به السرقعة والاحتيال
الاحتيال الخارجي	السرقعة والاحتيال

أنظمة الأمن والحماية	
علاقات الموظفين بيئة آمنة التنوع والتميز	ممارسات التوظيف والسلامة في مكان العمل
الملائمة، الإفصاح والائتمانية سوق ممارسات أو أعمال غير لائقة عيوب المنتج الاختيار، والرعاية والتعرض الأنشطة الاستشارية	العملاء، المنتجات والممارسات التجارية
الكوارث وغيرها من الأحداث	الأضرار التي تلحق بالأصول المادية
الأنظمة	تعطيل الأعمال وفشل النظام
عملية القبض، التنفيذ والصيانة مراقبة التقارير استيعاب العملاء والتوثيق العملاء /إدارة حساب العميل البائعين والموردين	التنفيذ، والتسليم وإدارة العمليات

Source : Maria Isabel Martínez Torre-Enciso, Rafael Hernandez Barros, Operational Risk Management for Insurers, International Business Research, Vol. 6, No. 1, Published by Canadian Center of Science and Education, 2013, p6.

■ المخاطر التشغيلية المتعلقة بالاحتيال

- في هذا السياق إدارة المخاطر في شركة التأمين، تقوم بتنفيذ طرق لتحديد وقياس مخاطر الاحتيال. ويمكن تعريف الاحتيال على أنه "أي فعل أو سلوك ارتكب عمداً من قبل شخص، أو مجموعة من الأشخاص للحصول على منفعة غير مشروعة، أو ربح غير شرعي وغير قانوني. (Nicolas Dufour, 2015)
- أ- الاحتيال الداخلي:** هو الاحتيال على شركة التأمين من قبل مدير مجلس الإدارة، أو مدير أو عضو من العاملين أو أحدهما بالتآمر مع آخرين في داخل شركة التأمين أو خارجها. (مؤسسة النقد العربي السعودي، 2016)
- ومن الأمثلة على ذلك: (Nicolas Dufour, 2015)
- موظف في شركة التأمين مع معرفة الإجراءات الداخلية، يتجاوز هذا الأخير من أجل الحصول على مبلغ بطريقة غير عادلة؛
 - خطأ دفع التعويضات اليومية لعميل لم يعد من شركة التأمين؛
 - الوسيط يبيع منتجات بربحية أكثر (عمولة) على حساب مصلحة العميل؛
 - استخدام نظام المعلومات من قبل الموظف في شركة التأمين، لبيع معلومات العملاء للمنافس.
- ب- الاحتيال الخارجي:** هو الخسائر الناجمة عن احتيال عمدي و مقصود، و اختلاس ممتلكات و انتهاك قوانين أو النظم من قبل طرف آخر (خارجي).
- ومن الأمثلة على ذلك: (Nicolas Dufour, 2015)
- لم يطرأ على المؤمن له أي سرقة، ويدي بيان كاذب من أجل أن يعوض.

إصدار أدلة كاذبة للحصول على تخفيض قسط التأمين.

3.2 طبيعة الأحداث التشغيلية:

الخسائر التشغيلية، يمكن تحديدها من قبل اثنين من المعلومات، من ناحية، من حيث تأثيرها وشدتها أو مقدار الخسارة، ومن ناحية أخرى، اعتمادا على تكرار الحدث في حد ذاته، على مدى فترة من الزمن، وبالتالي طبيعة الأحداث التشغيلية هي وظيفة من وقوعه (التردد) وتأثيره (الشدّة) (Maria Isabel Martínez Torre-Enciso, Rafael Hernandez Barros, 2013)

➤ **الأحداث المتكررة:** ارتفاع الوتيرة (التردد) وانخفاض نوع الأثر، هذا هو الجزء الأكثر شهرة من المخاطر التشغيلية، مثل الغش في تقارير المطالبات.

➤ **الأحداث غير المتكررة:** تردد منخفض و نوع الأثر عال، هذا هو الجزء الأكثر خطورة من المخاطر التشغيلية، مثل حريق أو تدمير أحد المباني من شركة التأمين.

فقدان البيانات الداخلية هي العنصر الحاسم في تصميم نموذج قياس داخلي، لأنها تمثل أفضل هيكل للأعمال التجارية، وأنظمة التحكم وثقافة كل منظمة.

في هذا المعنى، فإن الصعوبة الرئيسية في إدارة المخاطر التشغيلية، هي في عدم توفر قواعد البيانات الداخلية لتقريب المتغيرات المستخدمة في النموذج، ولذلك تسمح قواعد الملاءة 2، كما تم العمل به في قواعد بازل II، لاستكمال هذه البيانات مع استخدام قواعد البيانات الخارجية، من أجل إضافة معلومات حول الأحداث، التردد المنخفض بشكل رئيسي والمتوسط، أو الشدة العالية المحتملة، والتي ربما لم يمر بها المؤمن، ولكن لا يزال يتعرض لها.

3.3 إدارة المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

إن شركات التأمين والمؤسسات المالية، أصبحت مقتنعة بأن برامج إدارة المخاطر التشغيلية تحمي وتعزز قيمة المساهمين، لأنها وظيفة داخلية مميزة مع عملياتها وهيكلها، وأدواتها وإحصاءاتها واستراتيجيات تخفيف المخاطر الخاصة بها، ويسهم هذا الوضع في وضع عملية رسمية، وتحسين شفافية أحد أقدم أشكال المخاطر، بسبب الظروف التالية: (Maria Isabel 2013

(Martínez Torre-Enciso, Rafael Hernandez Barros,

- يرجع إنشاء برامج إدارة المخاطر التشغيلية إلى مزيج من الالتزام الإداري، والحاجة إلى فهم مخاطر الشركة، والزيادة المتصورة في التعرض لمخاطر التشغيل، والاهتمام التنظيمي.

- هناك توافق في الآراء حول تعريف المخاطر التشغيلية.

- وعلى الرغم من أن القيمة التشغيلية المعرضة للخطر، تعتبر أداة مقبولة عموما لصنع القرار، إلا أن المنهجيات والبحوث الجديدة، تبرز بشكل مستمر نحو تحديد رأس المال المطلوب لتغطية المخاطر التشغيلية.

- بعد تطوير إدارة مخاطر السوق والائتمان، زاد الاهتمام من قبل شركات التأمين للبحث عن نهج متكامل لإدارة المخاطر، والذي يتضمن مخاطر التشغيل.

- وجود اهتمام متزايد من قبل السلطات التنظيمية لتحديد المخاطر التشغيلية، مثل التشريع الأوروبي (مشروع الملاءة 2).

1.3 مفهوم إدارة المخاطر التشغيلية:

إن إدارة المخاطر التشغيلية هي عملية تحديد وتحليل، وتقييم وتنظيم، وتخطيط وقيادة، والتحكم والقضاء والتهرب من أحداث المخاطر التشغيلية، من أجل تقليل احتمال حدوثها والحد من الخسائر المحتملة، ووفقا لمتطلبات توجيه الملاءة 2، يمكن تنفيذ نموذج إدارة المخاطر التشغيلية بطرق عديدة بحيث يقدم المخطط النموذجي صورة واضحة لإدارة المخاطر

التشغيلية الداخلية. (Darja Kaļiņina, Irina Voronova, 2013)

و من أجل إدارة مخاطر التشغيل، من المفيد فهم متطلبات رأس مال المخاطر التشغيلية، ومن أجل قياس مخاطر التشغيل، يجب أن تؤخذ العناصر التالية في الاعتبار: المصروفات السنوية التي تكبدتها الشركة خلال الأشهر الـ 12 السابقة فيما

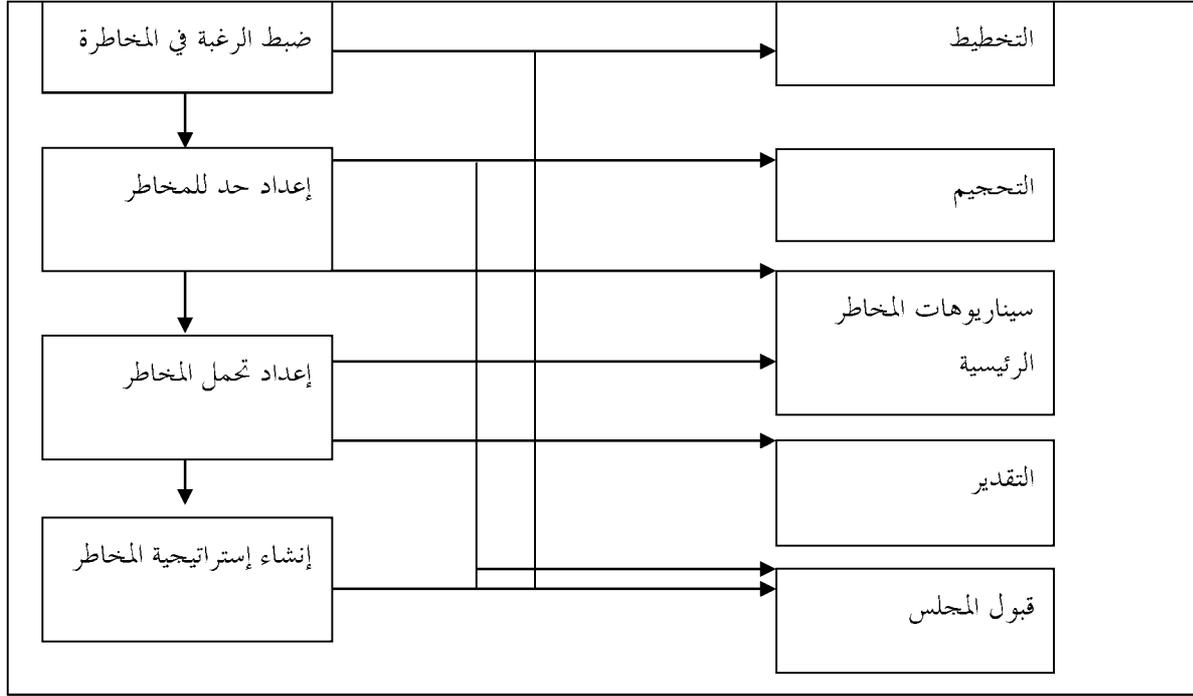
يتعلق بمخاطر الاستثمار من قبل حاملي الوثائق من التأمين على الحياة، والأقساط المكتسبة، والتزامات التأمين ومتطلبات رأس مال الملاءة الأساسية.

لذلك، يمكن استنتاج أن إدارة المخاطر التشغيلية تشمل العديد من النقاط التي ينبغي تقييمها والسيطرة عليها وقيادتها.

(Darja Kaljina, Irina Voronova, 2013)

ومن أجل فهم أفضل لطريقة وأساس نموذج المخاطر التشغيلية، يمكن توضيح إستراتيجية المخاطر التشغيلية في الشكل التالي:

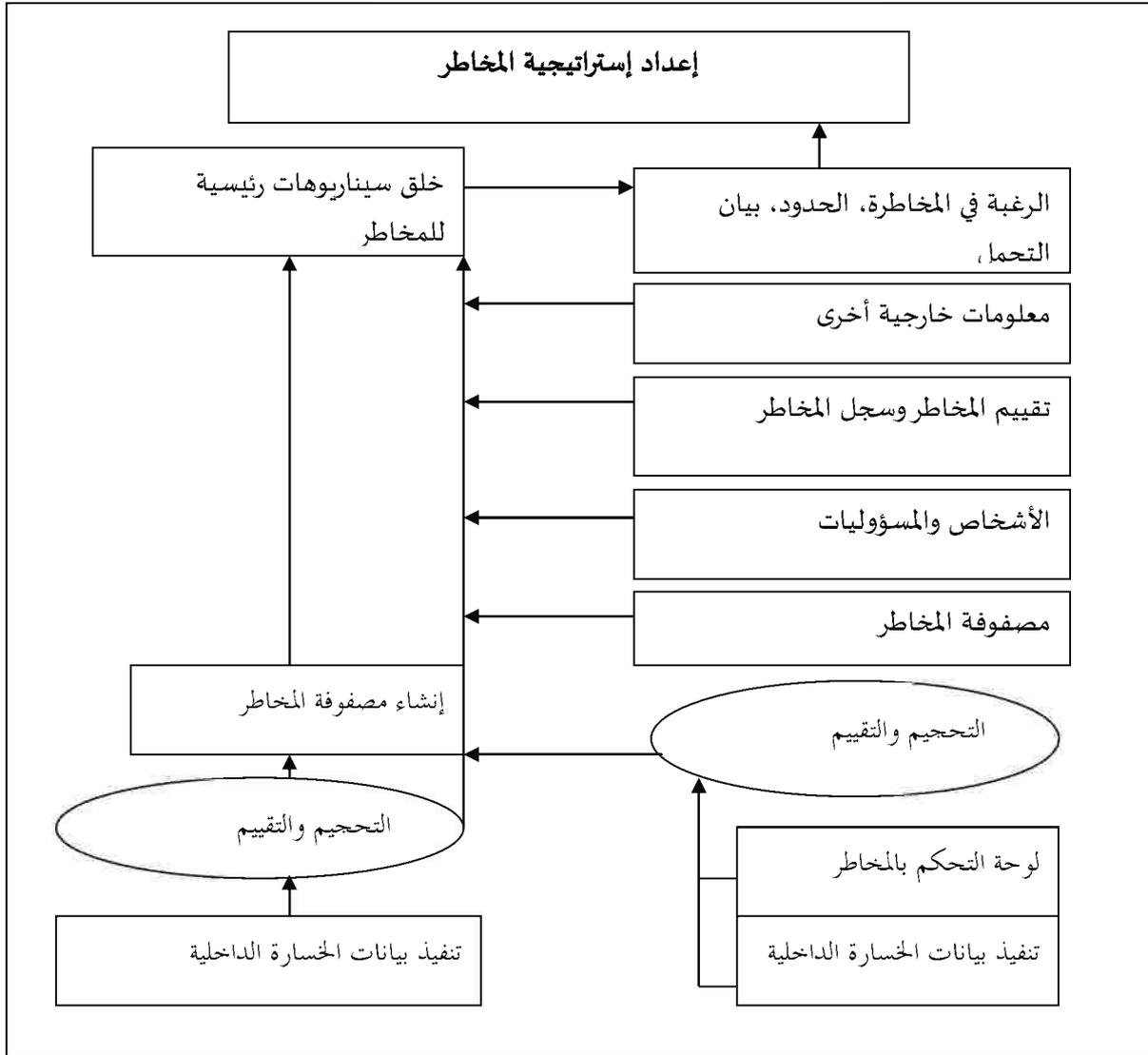
الشكل 1: إستراتيجية المخاطر التشغيلية



Source: Darja Kaljina, Irina Voronova, Risk Management Improvement under the Solvency II Framework, Economics and Business review, Riga Technical University, 2013, p33.

في الواقع، في نموذج مخاطر التشغيل، يجب تحليل العلاقة بين الرغبة في المخاطرة والحدود، وبيانات التحمل وإستراتيجية المخاطر، ويرد في الشكل الموالي نموذج إدارة المخاطر التشغيلية في ظل الملاءة 2.

الشكل 2: مخطط نموذج إدارة المخاطر التشغيلية



Source: Darja Kaljiņina, Irina Voronova, Risk Management Improvement under the Solvency II Framework, Economics and Business review, Riga Technical University, 2013, p33.

انطلاقاً من الشكل يمكن أن نستنتج أن نموذج إدارة المخاطر التشغيلية معقد، ويتضمن العديد من المعالم، لذا فمن المهم تحديد مدى الرغبة في المخاطرة، وحدود المخاطر، وتحمل المخاطر بطريقة صحيحة، حيث أن تقديرها الخاطئ يمكن أن يؤدي إلى إستراتيجية مخاطر غير صحيحة. ولذلك، فإن إستراتيجية مخاطر خاطئة سوف تؤثر سلباً على العمليات التجارية لشركات التأمين أو إعادة التأمين، ويمكن أن تؤدي إلى عدم الاستقرار المالي للشركة.

2.3 صعوبات وتحديات إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين:

لم تقم شركات التأمين بتجميع بيانات المخاطر التشغيلية عبر مجموعة أنشطتها، ونتيجة لذلك، فإن الصعوبات والتحديات الرئيسية التي تواجهها شركات التأمين ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحديد وتقدير مستوى التعرض للمخاطر التشغيلية، ويمكن التمييز بين بيانات الخسائر الداخلية والخارجية، والتقييم الذاتي للمخاطر، وتقنيات الدعم، والأدوات، والحوكمة.

(Jürgen van Grinsven and Remco Bloerinkolk, 2009)

وتشكل بيانات الخسائر الأساس لقياس مخاطر التشغيل، وعلى الرغم من أن بيانات الخسارة الداخلية تعتبر أهم مصدر للمعلومات، فإنها عادة ما تكون غير كافية، بسبب نقص البيانات التي غالباً ما تكون رديئة. ويمكن لشركات التأمين التغلب على هذه المشاكل، من خلال متابعة بيانات الخسارة الداخلية مع بيانات الخسائر الخارجية، غير أن استخدام بيانات الخسارة الخارجية يثير عدداً من المسائل المنهجية بما في ذلك مشاكل الموثوقية، والاتساق والتجميع، وبالتالي فإن شركات التأمين تحتاج إلى تطوير الوثائق وتحسين نوعية البيانات الخاصة بها، وتقنيات جمع البيانات.

ويمكن أن يكون التقييم الذاتي للمخاطر (تحليل السيناريوهات) وسيلة مفيدة للغاية للتغلب على مشاكل بيانات الخسائر الداخلية والخارجية، ويمكن استخدامه في الحالات التي يستحيل فيها بناء توزيع الاحتمالات، سواء لأسباب تتعلق بالتكاليف، أو بسبب صعوبات تقنية، وقضايا البيانات الداخلية والخارجية، والمتطلبات التنظيمية، أو تفرد الوضع.

كما أنها تمكن شركات التأمين من التقاط المخاطر، التي تتعلق على سبيل المثال، بالتكنولوجيات والمنتجات الجديدة، حيث من غير المحتمل أن يتم تسجيل هذه المخاطر، من خلال بيانات الخسائر التاريخية، ومع ذلك، فإن طرق تحليل السيناريوهات الحالية غالباً ما تكون معقدة للغاية، ولا تستخدم بشكل متسق في جميع أنحاء المجموعة، ولا تأخذ في الحسبان على نحو كاف الاتجاه الاستراتيجي لشركة التأمين، وبيئة الأعمال، والرغبة في المخاطر. و الجدول الموالي يوضح صعوبات وتحديات إدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين.

الجدول 3: الصعوبات والتحديات المتعلقة بالمخاطر التشغيلية في شركات التأمين

بيانات الخسارة	التقييم الذاتي للمخاطر	التقنيات والأدوات والحوكمة
-عدم وجود بيانات الخسارة الداخلية	-عملية التقييم الذاتي للمخاطر يتطلب الكثير من القوى العاملة	-لا يتم تضمين التحيز من المستطلعين
-جودة بيانات الخسارة الداخلية	-نظرة ثابتة على التقييمات الذاتية للمخاطر	-مناقشة تغيير بيانات الخسارة
-قابلية تطبيق بيانات الخسارة الداخلية	-الاستخدام غير المتناسق للتقدير الذاتي للمخاطر	-لا يتم تقاسم التقنيات والأدوات في شركة التأمين
-تجميع بيانات الخسارة الداخلية	-جودة النتائج	-تقنيات لا تتناسب مع الأدوات
-موثوقية بيانات الخسارة الخارجية	-موضوعية النتائج	-تنسيق كميات كبيرة من البيانات
-اتساق بيانات الخسارة الخارجية	-يتم تحديث التقييمات سنوياً فقط	-الربط بين المعايير النوعية وتحليل السيناريوهات المستخدمة
-قابلية تطبيق بيانات الخسارة الخارجية	-يميل النهج إلى التركيز على الخسائر المتوقعة	-حوكمة إدارة المخاطر مقابل الإدارة الاكتوارية
-تجميع بيانات الخسارة الخارجية	-يمكن أن تكون التقييمات الذاتية للمخاطر ذات الترددات المنخفضة والمرتفعة الأثر	-عدم اتصال مؤشرات المخاطر الرئيسية مع العوامل المسببة المحددة
	-تعسفية، مما يؤدي إلى زيادة كبيرة في تقدير الملاءة المالية ومتطلبات رأس المال الاقتصادي.	

Source: Jürgen van Grinsven and Remco Bloernkolk, Solvency II: Dealing with operational risk, FSI magazine, 2009, p4.

4. التوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في ظل إطار الملاءة 2

1.4 طرق احتساب رأس المال اللازم لمواجهة المخاطر التشغيلية:

إن من السمات الرئيسية الجديدة لنظام الملاءة المالية 2، هي أن شركات التأمين يجب أن تركز جزء من رأسمالها لتغطية تعرضها للمخاطر التشغيلية، وهناك نهجين لحساب متطلبات رأس المال: نهج قياسي ونهج آخر أكثر تقدماً، حيث يستخدم النهج المتقدم نموذج داخلي من المخاطر التي تتوافق مع الوضع الحقيقي للشركة، وقد شجعت دراسة الأثر الكمي (كيس 5) شركات التأمين على اعتماد النموذج الداخلي من خلال هيكله النهج القياسي. (Ognjen Vukovic, 2015)

أي أنه في ظل إطار الملاءة 2 تم فرض تكوين رأس مال لمواجهة المخاطر التشغيلية، هذا المبلغ من رأس المال يمكن حسابه إما عن طريق صيغة موحدة معطاة من طرف الجهات الرقابية، أو من خلال نموذج داخلي يتم التأكد من صحته من قبل السلطات المختصة، وبالنسبة للمنشآت التي لديها صعوبة في تطبيق نموذجاً داخلياً للمخاطر التشغيلية، يمكنها استخدام الصيغة القياسية لحساب متطلبات رأس المال هذه.

وفيما يتعلق بالدراسات الاستقصائية السابقة (QIS)، فقد تم التوصل إلى ما يلي: (E. KARAM, F. PLANCHET, 2012)

- ينبغي أن يحسب عبء المخاطر التشغيلية كنسبة مئوية من متطلبات الحد الأدنى لرأس المال (BSCR) أو رأس مال الضروي للملاءة (SCR)

- يجب أن يكون عبء المخاطر التشغيلية أكثر حساسية لإدارة المخاطر التشغيلية.

- وينبغي أن يستند تحديد عبء هذه المخاطر التشغيلية، إلى مصادر مخاطر التشغيل الخاصة بالشركة وجودة عمليات إدارة المخاطر التشغيلية، وإطار الرقابة الداخلية.

- ينبغي أن تؤخذ فوائدها تقنيات التخفيف وتنوع المخاطر بعين الاعتبار.

وفي ضوء ما تقدم، فقد نظرت الهيئة الأوروبية للإشراف على التأمينات إلى ما يلي:

- تمت مراجعة معايير عوامل المخاطر التشغيلية للصيغة القياسية، لتكون أكثر اتساقاً مع التقييم الذي تم الحصول عليه من النماذج الداخلية.

- وقد تم إدراج مبلغ صفر للمخصصات التقنية بشكل واضح، لتجنب أي انخفاض غير مبرر في SCR الخاص بالمخاطر التشغيلية.

- إن SCR الأساسي (Basic SCR) ليس مقياساً شاملاً بالقدر الكافي للمخاطر التشغيلية وسيكون إضافة حد أدنى، مرغوباً فيه في تصميم الصيغة.

وبعد إجراء تحليلات وتقارير إضافية، توصي (CEIOPS) بأن تكون العوامل النهائية كما يلي: (E. KARAM, F. PLANCHET, 2012)

TP_{life}: التزامات التأمين على الحياة، ولأغراض هذا الحساب لا ينبغي أن تشمل المخصصات التقنية هامش المخاطر، وينبغي أن تكون بدون خصم المستردات من عقود إعادة التأمين، والشركات الناقلة ذات الغرض الخاص.

TP_{non life}: مجموع التزامات التأمين على غير الحياة، باستثناء الالتزامات بموجب عقود غير الحياة التي تشبه التزامات الحياة، بما في ذلك المعاشات التقاعدية، ولأغراض هذا الحساب لا ينبغي أن تشمل المخصصات التقنية هامش المخاطر، وينبغي أن تكون بدون خصم المستردات من عقود إعادة التأمين والشركات الناقلة ذات الغرض الخاص.

TP_{life ul}: التزامات التأمين على الحياة، تجاه التزامات التأمين على الحياة عندما يتحمل حاملو الوثائق مخاطر الاستثمار، ولأغراض هذا الحساب، لا ينبغي أن تشمل المخصصات التقنية هامش المخاطر وينبغي أن تكون بدون خصم المستردات من عقود إعادة التأمين، والشركات ذات الأغراض الخاصة.

pE_{arnlife}: الأقساط المكتسبة خلال الـ 12 شهراً السابقة للتأمين على الحياة، دون خصم الأقساط المتنازل عنها لإعادة التأمين.

ul Earnlife p: الأقساط المكتسبة خلال الـ 12 شهرا السابقة للالتزامات التأمين على الحياة، حيث يتحمل حاملي الوثائق مخاطر الاستثمار، دون خصم العلاوة المتنازل عنها إلى إعادة التأمين.

ul Earnlife: الأقساط المكتسبة خلال الأشهر الإثني عشر السابقة للالتزامات التأمين على الحياة، حيث يتحمل حاملي الوثائق مخاطر الاستثمار، بدون خصم العلاوة المتنازل عنها إلى إعادة التأمين.

ul Earnlife: الأقساط المكتسبة خلال الأشهر الإثني عشر السابقة للالتزامات التأمين على الحياة، بدون خصم العلاوة المتنازل عنها إلى إعادة التأمين.

ul Earnnon life: الأقساط المكتسبة خلال الأشهر الإثني عشر السابقة للالتزامات التأمين على غير الحياة بدون خصم العلاوة المتنازل عنها إلى إعادة التأمين.

Expul مبلغ المصروفات السنوية المتكبدة خلال الـ 12 شهرا السابقة، فيما يتعلق بالتأمين على الحياة حيث يتحمل حاملو الوثائق مخاطر الاستثمار.

BSCR = Basic SCR

ويمكن عرض المعاملات التي تم تحديدها حسب آخر دراسة (QIS5) من خلال الجدول التالي.

الجدول 4: المعاملات حسب QIS5

TP life	0.45%
TP non life	3%
Premium life	4%
Premium non life	3%
UL factor	25%
BSCR cap life	30%
BSCR cap non life	30%

Source: E. KARAM, F. PLANCHET, Operational Risks in Financial Sectors, University de Lyon, laboratoire SAF EA2429, 2012, p16.

وفي الأخير تم تحديد متطلبات رأس المال للمخاطر التشغيلية، وفقا للصيغة القياسية وفق القاعدة التالية: (Darja Kaļiņina, Irina Voronova, 2013)

$$SCR_{op} = \min\{0.3 * BSCR; Op_{all\ none\ ul}\} + 0.25 * Exp_{ul}$$

حيث: (E. KARAM, F. PLANCHET, 2012)

$$Op_{all\ none\ ul} = \max(Op_{premiums}, Op_{provisions})$$

$$Op_{premiums} = 0,04 * (Earn_{life} - Earn_{life\ ul}) + 0,03 * (Earn_{non\ life})$$

$$+ \max(0,004 * (Earn_{life} - 1,1 * p * Earn_{life} - (Earn_{life\ ul} - 1,1 * p * Earn_{life\ ul})))$$

$$+ \max(0,003 * (Earn_{non\ life} - 1,1 * p * Earn_{non\ life}))$$

$$Op_{provisions} = 0,0045 * \max (0, TP_{life} - TP_{life ul}) + 0,03 * \max (0, TP_{non life})$$

2.4 علاقة وأثر المخاطر التشغيلية على المخاطر الأخرى:

قبل التطرق لعلاقة المخاطر التشغيلية بالمخاطر الأخرى التي تم تصنيفها وفق إطار الملاءة 2 فيجب الإشارة إلى أن إطار الملاءة 2 قام بتحديد مستويين من متطلبات رأس المال وهما مطلب الحد الأدنى لرأس المال (MCR) ومطلب رأس المال الضروري للملاءة (SCR) الذي يعتبر جوهر الملاءة 2، وهو رأس المال المستهدف (رأس مال الملاءة) الذي تحتاجه شركة التأمين للقيام بأعمالها ضمن مستوى سلامة معين، ويتم تحديده من خلال احتمال إفلاس يقدر بـ 0,5% خلال السنة، أو باستخدام القيمة المعرضة للخطر. (Martin Eling, Hato Schmeiser, Joan T. Schmit, 2007)

ويعرف SCR حسب الملاءة 2 كمستوى الثروة التي تدفع المؤمن لتجاوز الخسارة، لمدة محددة بالسنة باحتمال 99,5%، وهو مقياس لمدى تعرض الأموال الخاصة للشركة لمخاطر جمة بمستوى ثقة 99,5% لمدة محددة بالسنة. (Pierre-Emmanuel Therond, Pierre Valade, 2010)

وحسب النموذج المعياري فإن (SCR) هو عبارة عن الرأس المال الضروري لشركة التأمين لمواجهة الاختلاف في الوضعية العادية التي تمارس فيها الشركة نشاطها، والوضعية الاستثنائية (التي يكون فيها احتمال الخطأ هو 0,5%)، وحسب الملاءة 2 فإن المستوى 0,5% يمنح لشركة التأمين تصنيف يوافق BBB حسب وكالة التصنيف العالمية (Standard and Poor's)* وتحصل الشركة على تنقيط A إذا كان احتمال الخطأ يقل عن 0,3%، وتصنيف AA إذا كان الاحتمال يقل عن 0,1% و AAA إذا كان يقل عن 0,003%

ولحساب SCR شركات التأمين لديها القدرة على استخدام نهجين مختلفين: إما الصيغة القياسية أو النموذج الداخلي. (Makram Ben Dbabis, 2012)

حيث وفق النموذج المعياري تم تصميم الصيغة القياسية لتقدير مستويات رأس المال الذي يجب أن يكون بحوزة المؤمن لكي لا يقع في الإفلاس لمدة محددة بالسنة، باحتمال يقدر بـ 99,5%.

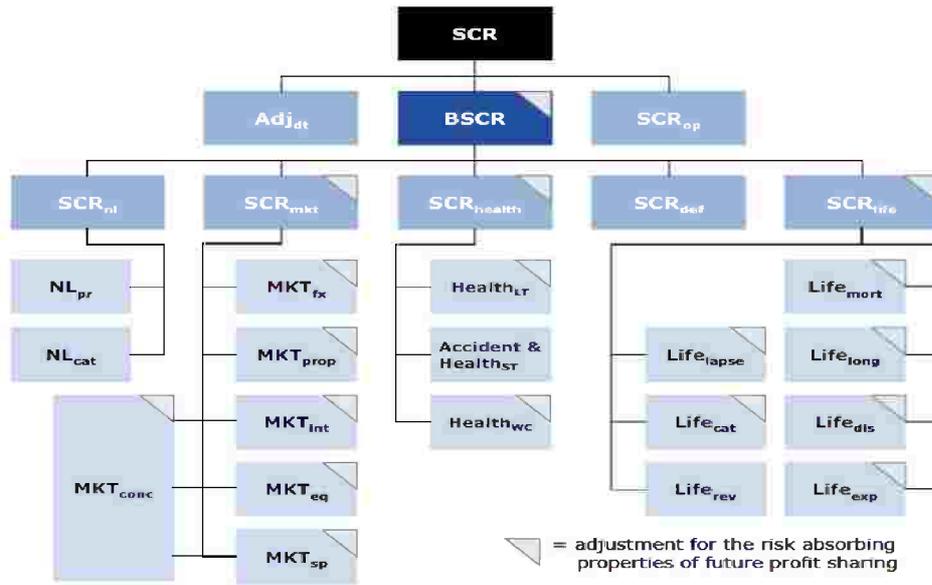
وحسب الملاءة 2 فإن الصيغة المعيارية هي وسيلة مبسطة لتقييم متطلبات رأس المال (SCR) ويتم تطبيقها بصفة مماثلة في جميع شركات التأمين، وهو يمثل مبلغ من الأموال الخاصة موافق لهامش الملاءة في الملاءة 1. ويتم حساب SCR وفقاً للنموذج المعياري بالصيغة التالية:

$$SCR = BSCR + SCR_{op} - \max (0, Adj)$$

حيث:

BSCR: يمثل رأس مال الملاءة الضروري القاعدي (الأساسي) ويسمى أيضاً بالأموال الخاصة؛
Adj: التعديل، قدرة التعديل تعبر عن قدرة المؤمن على امتصاص الخسارة غير المتوقعة والمتعلقة بمخاطر توزيع الأرباح في المستقبل، والضرائب المؤجلة، الغير المأخوذة في حساب BSCR؛
SCR_{op}: يمثل رأس مال الملاءة الخاص بالمخاطر التشغيلية؛
 والشكل الموالي يوضح بنية SCR وفق النموذج المعياري

الشكل 3: بنية SCR وفق النموذج المعياري



Source: Mathieu Barges, Modèles de dépendance dans la théorie du risque, Thèse de doctorat l'université Claude Bernard Lyon1, Laboratoire Science Actuarielle Financière, 2010, p6.

من خلال النموذج المعياري للـ SCR نلاحظ أن (BSCR) يضم خمس أخطار رئيسية تتعرض لها شركة التأمين، في شكل نمذجة تقرأ بمصفوفات ارتباطية تسمى (Corrij). ويتم حسابه وفق الصيغة التالية: (Emilia CLIPICI)

$$\text{Basic SCR} = \sqrt{\sum_{i,j=1}^5 \text{Corrij SCR}_i \text{SCR}_j}$$

حيث:

SCR_i: يدل على وحدات الخطر i يدل على وحدات الخطر.

وفي الحساب، يتم استبدال SCR_i و SCR_j بواسطة ما يلي:

الأضرار: SCR₁: يدل على وحدة مخاطر الاكتتاب على غير الحياة.

الحياة: SCR₂: يدل على وحدة مخاطر الاكتتاب على الحياة.

الصحي: SCR₃: يدل على وحدة مخاطر الاكتتاب الصحي.

السوق: SCR₄: يدل على وحدة مخاطر السوق.

القرض: SCR₅: يدل على الطرف المقابل، وحدة مخاطر التخلف عن السداد.

العامل ij: Corrij: يمثل معامل الارتباط SCR بين أنواع المخاطر (i) و (j)، ويعرف كمصفوفة ارتباطية كالتالي: (Anne Mazzanti, 2012)

(2012)

الجدول 5: مصفوفة الارتباط للعامل Corr ij

i \ j	SCR السوق	SCR القرض	SCR الحياة	SCR الصحة	SCR الأضرار
SCR السوق	1	0,25	0,25	0,25	0,25
SCR القرض	0,25	1	0,25	0,25	0,5
SCR الحياة	0,25	0,25	1	0,25	0
SCR الصحة	0,25	0,25	0,25	1	0
SCR الأضرار	0,25	0,5	0	0	1

Source : Emilia CLIPICI, SOLVENCY II – THE NEW EU SOLVENCY REGIME ON THE INSURANCE MARKET, Scientific Bulletin – Economic Sciences, Vol. 11/ 2, Faculty of Economics, University of Pitesti, Romania, p116.

إذن عند التمعن في صيغة (SCR)، نجد أن رأس المال الخاص بالمخاطر التشغيلية (SCR_{op}) قد ترك خارج التجميع الخطي، حيث كان يمكن أن يدرج ببساطة وبشكل طبيعي، عن طريق توسيع مصفوفة الارتباط إلى 6×6. ومن الواضح أن ذلك يتطلب تقدير العلاقة بين المخاطر التشغيلية، والمكونات الخمسة الأخرى للمخاطر (Arturo Cifuentes and Ventura Charlin, 2016). ومن العيوب في تقدير رأس المال المطلوب (SCR) أن هذا يحجب بطريقة أو بأخرى الارتباط الذي يفترض ضمناً بين المخاطر التشغيلية، والمخاطر الأخرى، ومع ذلك يمكن توضيح ذلك بسهولة بالغة من خلال افتراض أن العلاقة بين المخاطر التشغيلية، والمخاطر الأخرى هي نفسها وبالتالي: $p_{i6}=p_{i6}=p^*$ حيث $i=1.....6$

$$SCR^* = \sqrt{\sum_{i,j=1}^6 SCR_i SCR_j}$$

هذا الافتراض يسمح لنا بتوسيع مصفوفة الارتباط من 5×5 إلى 6×6 وتوظيف صيغة التجميع الخطي للجمع بين المخاطر الستة يصبح SCR بهذا الشكل:

$$SCR = \sqrt{\sum_{i,j=1}^6 p_{ij} \cdot SCR_i \cdot SCR_j}$$

$$SCR = SCR^* (p^*) = SCR_{Tot}$$

أي أن:

5. خاتمة:

إن معيار الملائة 2 وضع مبادئ اقتصادية قائمة على أساس المخاطر، التي يجب أن تضمن الملائة المالية لكل شركات التأمين، وإعادة التأمين في جميع دول الاتحاد الأوروبي، وبالتالي ضمن هذا المعيار فوجود إطار فعال لإدارة المخاطر أمر حاسم لشركات التأمين، من أجل ضمان القدرة على الاستمرار والازدهار في بيئة سوقية صعبة، ووفقاً لهذا النظام الجديد تم وضع توجهات إستراتيجية جديدة لإدارة المخاطر التشغيلية، من أجل تحسين إستراتيجية الأعمال، وموثوقية إدارة رأس المال، كما تم تحديد وتحليل وتقييم أحداث المخاطر التشغيلية، والتي تشكل حسب معيار الملائة 2 أكبر تهديد لملائة شركات التأمين وذلك من خلال إدراج رأس مال خاص بالمخاطر التشغيلية، وهذا بهدف الحد من خسائرها المحتملة.

وبعد تطرقنا في هذه الورقة للتوجهات الإستراتيجية لإدارة المخاطر التشغيلية في شركات التأمين وفق إطار الملائة 2 توصلنا في النهاية إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- تم تحديد المخاطر التشغيلية كفئة مخاطر منفصلة في ظل الملائة 2 باعتبارها أكبر تهديد لملائة شركات التأمين:

- تم التركيز في تعريف المخاطر التشغيلية على الأسباب الكامنة وراء هذه المخاطر، والسعي لتحديد سبب حدوث خسائر المخاطر التشغيلية:

- تم وفق متطلبات توجيه الملائة 2، وضع مخطط نموذجي لإدارة المخاطر التشغيلية الداخلية في شركات التأمين:

- تم أيضاً التوصل إلى أن شركات التأمين تواجه تحديات أثناء إدارتها للمخاطر التشغيلية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحديد وتقدير مستوى التعرض للمخاطر التشغيلية:

- إن من السمات الرئيسية الجديدة لنظام الملائة المالية 2، هي أن شركات التأمين يجب أن تركز جزء من رأس مالها لتغطية تعرضها للمخاطر التشغيلية، وهناك نهج لقياس حساب متطلبات رأس المال: نهج قياسي ونهج آخر أكثر تقدماً، حيث يستخدم النهج المتقدم نموذج داخلي من المخاطر التي تتوافق مع الوضع الحقيقي للشركة.

6. قائمة المراجع:

¹Maria Isabel Martí nez Torre–Enciso, Rafael Hernandez Barros, Operational Risk Management for Insurers, International Business Research, Vol. 6, No. 1, Published by Canadian Center of Science and Education, 2013.

²Violeta Mihaela GRECU, OPERATIONAL RISK ISSUES ENCOUNTERED BY INSURANCE COMPANIES, PROCEEDINGS OF THE 9th INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE "Management and Innovation For Competitive Advantage", November 5th–6th, 2015, BUCHAREST University of Economic Studies, ROMANIA.

³Violeta Mihaela GRECU, op.cit

⁴Nicolas Dufour, Contribution à l'analyse critique de la norme de contrôle. Le cas des risques opérationnels dans le secteur financier : de la normativité à l'effectivité, Thèse présentée pour obtenir le

grade de Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers, Spécialité Gestion (Comptabilité Contrôle Audit), Universités, IAE de Lyon, Paris, 2015.

⁵ مؤسسة النقد العربي السعودي، مدخل إلى أساسيات التأمين، المعهد المالي، الرياض، المملكة العربية السعودية، د.ط، 2016، ص .246

⁶ Nicolas Dufour, Op.cit.

⁷ Nicolas Dufour, Ibid.

⁸ Maria Isabel Martí nez Torre–Enciso, Rafael Hernandez Barros, Op.cit.

⁹ Maria Isabel Martí nez Torre–Enciso and Rafael Hernandez Barros, Ibid.

¹⁰ Darja Kaļiņina, Irina Voronova, Risk Management Improvement under the Solvency II Framework, Economics and Business review, Riga Technical University, 2013.

¹¹ Darja Kaļiņina, Irina Voronova, Ibid.

¹² Jürgen van Grinsven and Remco Bloernkolk , Solvency II: Dealing with operational risk, FSI magazine, 2009.

¹³ Ognjen Vukovic, Operational Risk Modelling in Insurance and Banking, Journal of Financial Risk Management, N 4, September 2015.

¹⁴ E. KARAM, F. PLANCHET, Operational Risks in Financial Sectors, University de Lyon, laboratoire SAF EA2429, 2012.

¹⁵ E. KARAM, F. PLANCHET, Ibid.

¹⁶ Darja Kaļiņina, Irina Voronova, Risk Management Improvement under the Solvency II Framework, Op. cit.,.

¹⁷ E. KARAM, F. PLANCHET, Op. cit.

¹⁸ Martin Eling, Hato Schmeiser, Joan T. Schmit, THE SOLVENCY II PROCESS: OVERVIEW AND CRITICAL ANALYSIS, Risk Management and Insurance Review, Vol.10, No. 1, 2007.

¹⁹ Pierre–Emmanuel Therond, Pierre Valade, Appétence au risque : intégration au pilotage d'une société d'assurance, Assurances et gestion des risques, Vol 78, N (1–2), 2010.

²⁰ Makram Ben Dbabis, Modèles et méthodes actuarielles pour l'évaluation quantitative des risques en environnement Solvabilité II, THÈSE pour l'obtention du grade de Docteur en Mathématiques de l'Université Paris Dauphine, paris, 2012.

²¹ Emilia CLIPICI, SOLVENCY II – THE NEW EU SOLVENCY REGIME ON THE INSURANCE MARKET, Scientific Bulletin – Economic Sciences, Vol. 11/ 2, Faculty of Economics, University of Pitesti, Romania.,

²² Anne Mazzanti, La formule standard (version QIS5), leviers et/ou incertitudes pour des garanties Epargne et Retraite, Thèse professionnelle Présentée en vue d'obtenir le MBA Manager d'entreprise spécialisation Assurance, Ecole nationale d'assurances, Paris, 2012.

²³ Arturo Cifuentes and Ventura Charlin, Operational risk and the Solvency II capital aggregation formula: implications of the hidden correlation assumptions, Journal of Operational Risk, Vol 11, N(4), 2016.

واقع وأفاق التأمين التكافلي في الجزائر- محاكاة تجارب عالمية-

- Reality and Prospects of Takaful Insurance in Algeria - Simulation of Global Experiences

د. هرموش إيمان¹، د. مقيم صري²¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، ges.imen@yahoo.fr² جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، sab88mek@gmail.com

تاريخ القبول: 2019/12/31

تاريخ المراجعة: 2019/11/15

تاريخ الاستلام: 2019/05/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التأمين التكافلي في الجزائر وأفاق تطويره، باعتباره من أهم المكونات التي يقوم عليها النظام المالي، من خلال مساهمته الكبيرة في تقدم اقتصاد الدول، وبروزه كبديل شرعي للتأمين التجاري، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل متغيرات الدراسة المتمثلة في التأمين التكافلي، بالإضافة إلى الاعتماد على أسلوب المقارنة في تحليل واقع هذا النوع من التأمين في الجزائر. وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن التأمين الإسلامي في الجزائر ضعيف التطبيق، من خلال وجود مؤسسة وحيدة تطبق هذا النوع من التأمين هي شركة سلامة، في ظل غياب قوانين واضحة تنظم عمل الصناعة المالية الإسلامية إلى اليوم، وكدى نقص المورد البشري المؤهل فنيا وشرعيا لتطبيقه، وبالتالي تبقى جهود الجزائر قائمة لكن ضعيفة نسبيا في وتعرف تأخرا كبيرا بالمقارنة مع الدول العربية والإسلامية الأخرى وحتى بعض الدول الأوربية.

كلمات مفتاحية: تأمين تجاري، تأمين تكافلي، تجربة شركة سلامة الجزائر

تصنيف JEL : G2، G22، P4.

Abstract:

This study aims to identify the reality of "Takaful insurance" in Algeria and the prospects of its development, as one of the most important components of the financial system, by proving its great success as a major contributor to the progress of the state's economy, and its emergence as a legitimate alternative to commercial insurance, The analytical descriptive approach was used to describe and analyze the study variables of "takaful insurance", as well as to rely on the comparative method in analyzing the reality of this type of insurance in Algeria.

The study found that the Islamic insurance in Algeria is weak, by having a single institution applies this type of insurance which is "Salama company", in the absence of clear laws governing the work of the Islamic financial industry to date, and the shortage of qualified human resource technically and legally To apply it,

however, Algeria's efforts remain relatively weak, and are known to be significantly lagging behind other Arab and Islamic countries and even some European countries

Keywords: Commercial insurance, Takaful insurance, the experience of Salama company Algeria

Jel Classification Codes: G2, G22,P4.

1. مقدمة:

يعد قطاع التأمين مكونا أساسيا في القطاع المالي لكل اقتصاد، ونظرا لأهميته الاقتصادية والاجتماعية أضحي مطلبيا في مجتمعاتنا حماية الناس من ما قد يطرأ عليهم من مخاطر، وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أن غياب الثقافة التأمينية تعد من أهم العوائق التي تواجه شركات التأمين في العديد من الدول خاصة الاسلامية منها، وذلك بسبب اعتبار صناعة التأمين صناعة مجهولة فنيا وشرعيا للكثير من المتعاملين، لهذا السبب تم التوصل من قبل الفقهاء لصيغة شرعية للتأمين أطلق عليه اسم التأمين التكافلي، فقد أصبحت هذه المؤسسات تزاوّل نشاطها وفق أحكام الشريعة الاسلامية، وتعبّر عن صور التعاون والتضامن بين الافراد، حيث شهد نموًا في الفترة الاخيرة وخطا خطوة جادة في التطبيق والقبول لدى الافراد والمؤسسات.

والجزائر كغيرها من الدول لم يتمكن قطاع التأمين فيها من تحقيق جانب من أهدافه المسطرة نتيجة لافتقار الجزائريين لثقافة التأمين الذي لا يقومون به إلا باعتباره إجباريا، إضافة إلى تراجع دور وجهود الدولة التي تعد ضعيفة نسبيا في تعزيز التعامل بأدوات المالية الاسلامية عامة والتأمين التكافلي خاصة، ما يستوجب عليها النظر في حلول تمكنها من احتواء هذا النقص؛ وعلى هذا الاساس سنحاول صياغة اشكالية البحث في السؤال التالي:

ما مدى توفر أسس تطبيق التأمين التكافلي في الجزائر وما هي آفاقه المستقبلية في ظل التجارب العالمية؟

وكإجابة مبدئية على السؤال الرئيسي تم صياغة الفرضية التالية:

تحتوي الجزائر على معظم الاسس الضرورية لتطبيق التأمين التكافلي بشكل ناجح وفعال.

أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في كونه يعالج أحد المواضيع الهامة في قطاع التأمين الاسلامي ألا وهو التأمين التكافلي، الذي يعتبر من المساهمين الاوائل في تقدم التجارة والصناعة وسد كثير من الاحتياجات، إضافة إلى الجودة العالية التي يقدمها لمستخدميه واستناده على الضوابط الشرعية التي تخدم الثقافة الاسلامية للمجتمع.

أهداف البحث يهدف هذا البحث إلى :

- دراسة طبيعة التأمين التكافلي وعلاقته بغيره من أنواع التأمين،
- معرفة واقع التأمين في الجزائر وكذا أهم معوقاته،
- معرفة مدى وجود آفاق لتطوير التمويل الاسلامي في الجزائر.

منهج البحث

من أجل الدراسة المعمقة لهذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف وتحليل متغيرات الدراسة المتمثلة في التأمين التكافلي، مع الاستعانة بالمنهج المقارن من أجل تحليل واقع هذا النوع من التأمين في الجزائر.

الدراسات السابقة

في إطار تناول موضوع واقع التأمين التكافلي في الجزائر وآفاقه المستقبلية نلمس وجود بعض الدراسات التي أشارت لأحد أو بعض مكونات وجوانب هذا الموضوع، نورد منها ما يلي:

- فلاق صليحة، **تنمية نظام التأمين التكافلي تجارب عربية (2015)**، يهدف هذا البحث لدراسة متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي لما له من دور هام في دعم التنمية الاقتصادية، وذلك بالاعتماد على بعض التجارب العربية الناجحة، وقد تم التوصل إلى أن صناعة التأمين التكافلي حضت بقبول ملحوظ وانتشارا وإقبالا كبيرا على مستوى العالم، إلا أنه

من أجل تطويره وتنميته لابد من بذل جهد كبير من أجل مواجهة الصعوبات التي تواجهه، ويكون ذلك من خلال إصدار تشريعات تقن وتنظم صناعته بالإضافة إلى تنمية الرقابة الشرعية، فضلا عن ضرورة تنمية الجانب المالي والفني لهذه الشركات.

- يونس صوالحي، وغالية بوهدة، **إشكالات نماذج التأمين التكافلي وأثرها في الفائض التأميني رؤية فقهية نقدية**، (2013)، يهدف الباحثان من خلال هذا البحث إلى عرض وتحليل أهم الاشكالات الشرعية التي أثرت حول النماذج القائمة على أساس التبوع وكذا الاشكالات الفنية، بالإضافة إلى التركيز على الاشكالات التي يعاني منها الفائض التأميني، وتوصلا من خلال هذه الدراسة إلى أن وجود نموذج أمثل وأنسب للتأمين التكافلي لازال قيد البحث والاختبار، ندرا للإشكالات الفنية والشرعية التي تعترضه، أما فيما يخص الفائض التأميني فقد توصلا إلى أن نموذج الوديعه يعتبر من أهم النماذج التي تقدم حلول للمشاكل التي يعاني منها.

- مولاي خليل، **التأمين التكافلي الاسلامي واقع وأفاق**، (2011)، تبحث هذه الورقة في موضوع واقع وأفاق التأمين التكافلي بعد الازمة المالية العالمية التي عصفت باقتصاديات العالم وما نتج عنها من انهيارات لكبرى الشركات في العالم، حيث توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن صناعة التأمين التكافلي لا تزال تواجه جملة من التحديات الاستراتيجية التي تهدد مستقبلها، ما لم يتم تطوير حلول شرعية وأدوات فنية من شأنها دعم هذه الصناعة وتأمين مسيرتها الواعدة.

- أما الدراسة الحالية فتختلف عن الدراسات المذكورة ي كونها تهدف على دراسة واقع وتطور صناعة التأمين التكافلي بالتركيز على الجزائر، وما هي أهم الصعوبات التي تواجهها بالإضافة إلى محاولة التعرف على أهم التحديات والأفاق المستقبلية لهذا النوع من التأمين في الجزائر

تقسيمات البحث وعلى هذا الاساس ومن أجل دراسة هذه الجوانب سيتم تقسيم هذا البحث إلى المحاور التالية:

- الاطار النظري للتأمين التكافلي وعرض التجارب الناجحة لبعض الدول.

- واقع التأمين التكافلي في الجزائر، معوقاته، ومستقبله.

وفيما يلي عرض مفصل لمحتوى هذه المحاور

2. الاطار النظري للتأمين التكافلي وعرض تجارب بعض الدول في التأمين الاسلامي

1.2 نشأة وتعريف التأمين التكافلي:

1.1.2 نشأة التأمين التكافلي:

يتعرض الانسان في حياته اليومية إلى كوارث يترتب عليها أضرار تصيبه في ماله أو بدنه، ومن أجل أن يحتاط من هذه الكوارث يلجأ إلى وسائل وقائية أو علاجية لمواجهة هذا الخطر نجد من أهمها التأمين.

يرى الباحثون أن التأمين أول ما بدأ كان تعاونيا، وقد نشأ مع نشأة الانسان ذاته في صورة بسيطة إما فرديا لدوافع انسانية أو فطرية أو عائليا بين أفراد الاسرة أو القبيلة، أو جماعيا بين مجموعة من الافراد المعرضين لمخاطر مشتركة نتيجة لعوامل اجتماعية أو اقتصادية، ثم تطور هذا التعاون بنوع من التنظيم في صورة جمعيات تأمين تعاونية، يدفع أعضاؤها اشتراكات معينة، ومن حصيلتها تتحمل الجمعية أعباء الاضرار التي تقع على أعضائها (عامر حسن، 2010)¹، وبعد أن استقر الامر على حرمة التأمين التجاري بدلت على مدار العقدين الماضيين جهود كبيرة، نتج عنها اقرار التأمين التكافلي بديلا مشروعاً للتأمين التجاري بأمر صادر عن المجمع الفقهي الإسلامي، وتم تأسيس شركات تأمين اسلامية تعمل بمقتضى التأمين

التكافلي بصورته المتطورة، ومن أهم العوامل التي شجعت على انشاء هذه الاخيرة هو صفة الجشع والاستغلال التي تمارسها شركات التأمين التجاري بعد ان أصبح هدفها الاساسي هو الربح (أحمد سالم، 2012)².
والتأمين التعاوني بصورته البسيطة هو أقدم أنواع التأمين وهو أقربها لفكرة التعاون، ومن أقدم صور التأمين التكافلي عند العرب قبل الإسلام، ما ذكره ابن خلدون أن العرب عرفوا تأمين الممتلكات في أكثر من صورة. حيث كان أعضاء القوافل في رحلاتهم يتفقون على تعويض ما ينفق أثناء الرحلة من أرباح التجارة الناتجة عن الرحلة، وبالتالي أفراد الجماعة يتبادلون تأمين أخطار بعضهم بعضا (عامر حسن، 2010)³.

2.1.2 مفهوم التأمين التكافلي:

يقصد بالتأمين التكافلي اجتماع القوى والجهود في المجتمع للمحافظة على مصالحهم ودفع الأضرار، وأهم التعريفات البارزة لفكرة التكافل في قوله صلى الله عليه وسلم ﴿المؤمن للمؤمن كالبنيان يسد بعضه بعضاً﴾ رواه البخاري: فالتأمين لغة هو مشتق من كلمة أمن والتي تدل على طمأنينة النفس وزوال الخوف.

وعرفه الدكتور يوسف الشبيلي بأنه: "عقد بين طرفين أحدهما يسمى المؤمن والثاني المؤمن له (أو المستأمن) يلتزم فيه المؤمن بأن يؤدي إلى المؤمن له لمصلحته مبلغا من المال، أو إيرادا مرتبا، أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع حادث، أو تحقق خطر مبين في العقد، وذلك في مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له إلى المؤمن (محمد بن سعيد، 2012)⁴، وبالتالي فالتأمين يكون أساسه المعاوضة، أما التكافل فهو من الكفالة بمعنى الضمان.

أما التأمين التكافلي في المفهوم الاصطلاحي فقد وردت بخصوصه مفاهيم متعددة فهناك من يعتبره كطريقة تكون من خلالها كل القوى الانسانية في المجتمع للمحافظة على المصالح العامة، اي جلب النفع للغير ودفع الضرر عنهم، أي أنه قيام مجموعة من الاشخاص بالاشتراك في نظام يتيح لهم التعاون لتحمل الضرر الواقع على أحدهم بدفع تعويض مناسب للمتضرر من خلال ما يتبرعون به من أقساط (عامر حسن، 2010)⁵؛ وهناك من عرفه كذلك على أنه عقد تأمين جماعي يلتزم بمقتضاه كل مشترك بدفع مبلغ معين من المال بقصد التعاون والتضامن مع بقية المشتركين لتعويض المتضررين منهم على أساس التبرع، وتتولى ادارة العمليات التأمينية شركة تحمل صفة وكيل بأجر معلوم (أحمد سالم، 2012)⁶.

من خلال التعاريف السابقة، يمكن اعتبار التأمين التكافلي على أنه، عبارة عن تعاون مجموعة من الأشخاص يسمون "هيئة المشتركين" على تلافي آثار الأخطار التي يتعرض لها أحدهم، بتعويضه عن الضرر الناتج عن وقوع هذه الأخطار، وذلك بالتزام كل منهم بدفع مبلغ معين على سبيل التبرع، يسمى القسط أو الاشتراك، تحدده وثيقة التأمين أو عقد الاشتراك، وتتولى شركات التأمين التكافلي إدارة عمليات التأمين واستثمار أمواله نيابة عن هيئة المشتركين، في مقابل حصة معلومة من عائد استثمار؛ هذه الأموال باعتبارها مضاربا أو مبلغاً معلوماً مقدماً باعتبارها وكيلا أو هما معاً (محمد بن سعيد، 2012)⁷.

أما اعتبار التأمين التكافلي كعقد فيتحدد فيه طرفا العقد وطبيعة محل التعاقد والتزامات أطرافه، كل ذلك يؤدي إلى ضبطه من الناحية الشرعية ومعرفة الحكم في كل نوع من أنواعه، ويندرج العقد في شركات التأمين التكافلي تحت ما يسميه الفقهاء بعقود التبرعات، أي أن المشترك متبرعا مع غيره من المشتركين في تكوين الوعاء التأميني، أي وعاء هيئة المشتركين، وتتمثل أركان عقد التأمين التكافلي في (هيثم محمد، 2009)⁸:

- أ. طرفا العقد: وهما المشترك ويسمى المستأمن أو المؤمن له من جهة وقد يكون فردا أو مؤسسة، والمؤمن الذي تمثله مجموع المشتركين الذين تنوب عنهم شركة التأمين في دفع التعويضات من جهة اخرى؛
- ب. محل عقد التأمين: محله المبلغ المتبرع به والذي يكون محدد ويدفع مرة واحدة أو على أقساط لهيئة اعتبارية، ثم تقوم شركة التأمين بجمعها واستثمارها نيابة عنهم أو عن هيئتهم وذلك على سبيل التبرع (محمد بن سعيد، 2012)⁹، والتبرع

يكون تبادلي الزامي منظم، ولا يشترط لتحقيقه أن ينوي كل مشترك التبرع على حدى لأن ذلك يكون ضمنيا من طبيعة العقد؛

ج. القسط أو الاشتراك: وهو المبلغ المتبرع به لهيئة المشتركين يحدد في العقد الذي وقعه العضو مع شركة التأمين، ومن أهم العوامل المؤثرة في تحديد مقدار القسط هي مبلغ التأمين المتفق عليه، الخطر المؤمن منه ومدة التأمين (أحمد سالم، 2012)¹⁰؛

د. التعويض أو مبلغ التأمين: وهو محل التزام شركة التأمين وهو المبلغ الذي تدفعه أو تعهد بدفعه الشركة إلى المشترك المسى في وثيقة التأمين عند تحقق الخطر المؤمن عليه، ويحدده الاتفاق الذي وافق عليه جماعة المشتركين على التكافل على الاخطار المؤمن منها، وذلك على سبيل المساعدة، فالتعويض المدفوع للمتضرر ليس مقابل لما دفعه من أقساط ولكنه تبرع الزامي تقتضيه طبيعة التأمين التكافلي يقدمه بقية المشتركين، والمشارك نفسه قد لا يأخذ منها في حالة عدم وقوع حادث في حقه؛

هـ. الخطر: هو الحادث الاحتمالي الذي يتم تأمينه بمقتضى عقد التأمين.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف التأمين التكافلي على أنه نظام يقوم على وجود مجموعة من الاشخاص، يلتزم كل منهم بدفع اشتراكات دورية تودع على سبيل التبرع في صندوق له ذمة مالية مستقلة، تديره شركة تأمين مرخص لها على أساس وكالة، ثم يجري من قبل الشركة تعويض كل مشترك من ذلك الصندوق عن الضرر الواقع عليه بفعل حدث محدد في وثيقة التأمين وبالشروط المتفق عليها بين المشترك والشركة (محمد علي، 2009)¹¹.

ومن أجل أن يكتسب التأمين التكافلي شرعيته ويكون جائزا لابد من توفر جملة من الشروط المتمثلة في (مولاي، 2011)¹²:

- تفادي الربا: حيث نجد أن عقد التأمين التجاري يقوم على المعاوضة من خلال تعويض النقد بالنقد، وهو ما يعرف بالربا المحرم شرعا والذي تم استبداله في التأمين التكافلي بالتبرع بنية رفع الضرر عن بعضهم البعض.
- تفادي الجهالة والغرر: فالجهالة تقوم على الجهل بمقدار التعويض الذي سيحصل عليه المؤمن له، أما الغرر فيدخل في الاجل وهو محرم شرعا.
- تفادي المقامرة والمراهنة: من خلال احتمال الربح أو الخسارة اضافة إلى الامل في الحصول على قيمة أكبر من القسط المدفوع من طرف المؤمن له في المستقبل وهو من أشكال المراهنة، هذا ما تم نفيه في التكافل الذي يعتبر فيه التعويض تبرعا من اخوانه تأكيدا لروح التكافل.
- تفادي الاستثمارات المحرمة: حيث يقوم على استثمار فائض الاشتراكات في الاستثمارات الشرعية بعيدة عن الربا.

2.2 خصائص وأهمية التأمين التكافلي وأوجه الاختلاف بينه وبين التأمين التجاري:

1.2.2 خصائص التأمين التكافلي:

ينفرد التأمين التكافلي بخصائص تميزه عن أنواع التأمين الأخرى ومن أهمها (أحمد سالم، 2012)¹³:

- اجتماع صفة المؤمن والمؤمن له لكل عضو، وهي من أهم الخصائص المميزة للتأمين التكافلي عن غيره من أنواع التأمين، حيث أن أعضاؤه يتبادلون التأمين فيما بينهم إذ يؤمن بعضهم بعضا، واجتماع هذه الصفتين في شخصية المشتركين جميعا يجعل الغبن والاستغلال منتفيا (عامر حسن، 2010)¹⁴؛

- هذا النوع من الهيئات لا يسعى لتحقيق ربح من القيام بعمليات التأمين، فاشترك التامين يكون بنية التبرع وكن هذا لا ينفي الغاية الربحية المقصودة من طرف المساهمين، والتي تكون وفق ضوابط معينة تجعل سبيل الحصول عليه مشروعاً؛
- أقساط التامين التي يدفعها المستأمنون تبقى ملكاً لهم بعد استيفاء كافة الحقوق المالية التي تتطلبها العمليات التأمينية، وما يزيد منها بعد ذلك يعاد للمشاركين بصفة فائض تأميني؛
- التميز الفني والمعرفي، فهو يتطلب خبرة ومعرفة تخصصية لممارسته وتطبيقه، نظراً لطبيعته الخاصة التي تجمع بين المعرفتين الشرعية والفنية.
- يدخل في عقود التبرعات لأنه يخلو من معنى المعاوضة، فما يدفعه المستأمن أو يأخذه من تعويضات يكون استحقاقاً له من جملة الأموال التي تبرع بها بقية المستأمنين كلياً أو جزئياً؛
- يصلح كبديل للتأمين التجاري في جميع أنواعه، فالتأمينات التي يصلح التأمين التعاوني لتغطيتها كثيرة ومتعددة، وتشمل تأمين الممتلكات، المسؤولية والأشخاص.

2.2.2 أهمية التأمين التكافلي:

تتجلى أهمية التأمين التكافلي في عدة نقاط نوجزها فيما يلي (محمد بن سعيد، 2012)¹⁵:

- تحقيق الأمان والأمن للمشاركين، فمبدأ التعاون الذي يقوم عليه نظام التامين التكافلي يساعد على تخفيف المخاطر التي قد تصيب أحد الأعضاء وتوزيعها على المستأمنين، ويقصد بالأمان للمشارك أن المؤمن يزاو أعماله بصورة طبيعية دون تهور وباطمئنان، لأن الخطر الذي يصيبه سيوزع على باقي المشاركين باعتبار أن التعويض يكون من صندوق الاشتراك؛
- تحقيق الكسب الحلال، حيث يعتبر هذا التأمين طريقاً للكسب الحلال بالنسبة للمشاركين وللشركة باعتبار أن كافة المشاريع والاستثمارات التي يتم توظيفها تكون موافقة للشريعة الإسلامية؛
- تعتبر شركة التأمين مظهراً من مظاهر صلاحية الشريعة الإسلامية ومواكبتها لكل زمان ومكان مع تحقيق مفهوم التعاون والعدالة بعيداً عن أسلوب الاستغلال والأنانية؛
- المساهمة في بناء الاقتصاد ودعم مسيرته وازدهاره، وذلك من خلال استغلال أموال المشاركين واستثمارها بالطرق المشروعة ما يؤدي إلى التقليل من حجم البطالة والفقير في المجتمع وخلق مناصب شغل جديدة؛
- استكمال حلقات الاقتصاد الإسلامي، حيث تشكل ركناً من أركان الاقتصاد الإسلامي وحلقة من حلقاته جنباً إلى جنب مع المصارف الإسلامية، وشركات إعادة التأمين الإسلامية، والأسواق المالية الإسلامية، والعلاقة التي تنشأ بين هذه المؤسسات علاقة تكاملية، ونجاح كل منها يتطلب دعم بقية تلك المؤسسات.

3.2.2 أوجه الاختلاف بين التأمين التجاري والتكافلي:

هناك العديد من أوجه الخلاف بين التأمين التعاوني والتأمين التجاري تعود إلى طبيعة كل منهما والعلاقة التي تنشأ مع الغير، وفيما يلي أهم أوجه تلك الاختلافات:

الجدول 1: أوجه الاختلاف بين التأمين التجاري والتأمين التكافلي

نقاط الفرق	التأمين التجاري	التأمين التكافلي
من حيث طبيعة العقد	يقوم على المعاوضة بين المشترك والشركة بقصد الربح	يقوم على أساس التبرع والتكافل بين أطراف العقد، لا يقصد به الربح
من حيث المرجعية النهائية	تخضع إلى التشريعات والأعراف ذات أصل تقليدي تجاري ينسجم مع فلسفة الرأسمالية بصفة عامة والتي تكون مبنية على أسس المعاوضات	تخضع المرجعية النهائية لجميع أنشطته إلى أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، من خلال استحداث هيئة مختصة بذلك في الهيكل التنظيمي تسمى "هيئة الفتوى والرقابة الشرعية"
الهدف التأميني	الهدف منه هو تحقيق الربح من عمليات التأمين، بحيث إذا ازدادت أقساط التأمين عن المصاريف والتعويضات تعتبر ربحاً.	يهدف إلى تحقيق التعاون فيما بين المشتركين، فليس غرض الشركة هو الربح، لأنها لا تستفيد من ما تبقى من أقساط التأمين مهما بلغت.
من حيث الحكم الشرعي	هو محرم وذلك باتفاق أكثر المجاميع الفقهية، لأنه لا يخلو من الربا، الغرر، الجهالة والمقامرة.	جائز شرعاً وقد أجمع العلماء على جوازه، فهو لا يتعامل بالربا، ولا يستغل ما جمع من أقساط في معاملات ربوية.
مكونات الذمة المالية	الذمة المالية مكونة من حساب واحد يشمل رأس المال المدفوع وعوائده وفوائده، والأرباح التأمينية المتبقية، وهذه الذمة هي المسؤولة عن كل التزامات الشركة.	الذمة المالية تتكون من ذمتين ماليتين مستقلتين، الأولى ذمة الشركة (المساهمين) تتكون من رأس المال المدفوع والعوائد التي تحصل عليها من عقد المضاربة بين الشركة وحساب التأمين، الذمة الثانية هي حساب التأمين تتكون من أقساط التأمين وعوائدها.
الفائض التأميني والربح التأميني	لا يعود الاصل أو أي جزء من قيمة القسط المدفوع بأي حال من الأحوال إلى المستأمن، لأنه يدخل في ملكية الشركة ويدخل ضمن أرباحها ويسمى "ربحاً تأمينياً".	أصل قيمة القسط المدفوع يعود إلى صاحبه بع اقتطاع حصة التعويضات، المصروفات، وإعادة التأمين، وهو ما يسمى "بالفائض التأميني".
عوائد استثمار الاقساط	عوائد شركة التأمين التجاري تعود للشركة التجارية فقط.	عوائد النشاطات الاستثمارية الخاصة بصندوق المشتركين تعود إلى حساب التأمين بعد اقتطاع حصة الشركة كمضارب

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مراجع متنوعة

3.2 عرض تجارب بعض الدول في صناعة التأمين التكافلي

1.3.2 أولى شركات التأمين التكافلي في العالم:

حظيت صناعة التأمين التكافلي بقبول ملحوظ على المستوى العالمي، حيث أصبح - نظام التأمين التكافلي - منافساً لنظام التأمين التجاري ويرجع ذلك إلى الجهود التي تبذل في سبيل تنمية نشاطه وتطوير منتجاته، فمن أشهر شركات التأمين الإسلامية وأسبقها تأسيساً نجد كل من (أحمد سالم، 2012)¹⁶:

- شركة التأمين التكافلي في السودان، وهي أولى شركات التأمين الإسلامية ظهوراً، حيث ظهرت إلى حيز الوجود في مطلع عام 1979 في الخرطوم من قبل بنك فيصل الإسلامي السوداني؛
- الشركة الإسلامية العربية للتأمين (إياك) في دبي وقد تأسست في نهاية عام 1979 من قبل بنك دبي الإسلامي؛
- الشركة الوطنية للتأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية التي تأسست عام 1985 وهي شركة حكومية؛
- الشركة الإسلامية للتأمين وإعادة التأمين سنة 1985، والشركة التأمين الإسلامية العالمية لسنة 1992، وكلاهما كان في البحرين.

2.3.2 واقع التأمين التكافلي في العالم

بلغ عدد شركات التأمين التكافلي خلال سنة 2010 عدد 146 شركة تتوزع على 28 دولة من دول العالم. وتحتل المملكة العربية السعودية المرتبة الأولى من حيث عدد شركات التأمين التكافلي، حيث يبلغ عدد شركات التأمين التكافلي العاملة فيها 19 شركة، وقد ارتفع إلى 36 شركة تأمين تكافلي خلال سنة 2014، وتأتي في المرتبة الثانية ماليزيا ب 17 شركة تأمين تكافلي، ويرجع ذلك لكون قطاع التأمين التكافلي في ماليزيا يعرف تطوراً وازدهاراً، ليأتي في المرتبة الثالثة كل من إيران والسودان ب 14 شركة تأمين تكافلي ويرجع ذلك لاعتماد الاقتصاد الإسلامي في النظام الاقتصادي ككل، في حين تحتل سنغافورة المرتبة الرابعة ب 13 شركة أما المرتبة الخامسة فتحلتها كل من الإمارات العربية المتحدة والكويت ب 10 شركات، أما مصر فتحتل المرتبة السادسة ب 7 شركات في حين تحتل قطر المرتبة السابعة ب 6 شركات، ويتراوح عددها في بقية دول العالم بين شركة واحدة وخمس شركات تأمين تكافلي (فلاق، 2015)¹⁷.

هذا التطور في شركات التأمين التكافلي في العالم أدى إلى زيادة في معدل نمو سوق التأمين التكافلي في العالم، حيث يتراوح بين 15% و 20% مقارنة بمعدل نمو نظام التأمين التجاري الذي لا يتجاوز 7%، مما يؤكد لنا أن نظام التأمين التكافلي أصبح منافساً قوياً لنظام التأمين التجاري (فلاق، 2015)¹⁸.

3. واقع التأمين التكافلي في الجزائر، معوقاته وأفاقه المستقبلية

1.3 واقع التأمين في الجزائر:

بعد الاستقلال امتد العمل بنظام التأمين في الجزائر بنظام التأمين الفرنسي، إلى أن لجأ المشرع الجزائري إلى سن قوانين جزائرية خاصة بالتأمين بمفهومه التقليدي، هذا وقد مر نظام التأمين في الجزائر بثلاث مراحل نوجزها في الاتي (عمرو عبد الرحمان، 2011)¹⁹:

- المرحلة الأولى: مرحلة الرقابة على الشركات الأجنبية، من خلال قانون رقم 36/ 201 لسنة 1963 المتعلق بفرض التزامات وضمائمات على الشركات الأجنبية في مجال التأمين في الجزائر، والتي كان أغلبها شركات فرنسية يبلغ عددها 270 شركة، وفي هذه الفترة قامت الجزائر بإنشاء شركات برأس مال مختلط من أهمها الشركة الجزائرية للتأمين SAA سنة 1963 وهي شركة مختلطة جزائرية مصرية، وكدى إنشاء الصندوق الوطني للتأمين وإعادة التأمين CAAR في نفس السنة.
- المرحلة الثانية: مرحلة احتكار الدولة لقطاع التأمين، أين تم تأمين قطاع التأمين ووضع حد لاستغلال التأمين في الجزائر من طرف الشركات الأجنبية، كما تميزت هذه الفترة كذلك بفرض الزامية التأمين على السيارات، وإصدار أول قانون للتأمين في الجزائر المؤرخ في 09 أوت 1980، ومن أهم المؤسسات التي ظهرت في هذه الفترة:
- ✓ تم تأمين الشركة الجزائرية للتأمين بتاريخ 1966 وأصبحت تسمى بالشركة الوطنية للتأمين، وتوسيع نشاط شركة CAAR لتشمل جميع عمليات التأمين والتي تم فيها تعديل قانونها الاساسي ليصبح اسمها سنة 1985 بالشركة الجزائرية للتأمين.
- ✓ الشركة الجزائرية لتأمينات النقل CAAT أنشأت سنة 1985 تتضمن الاخطار التي لها صلة بعمليات النقل البري، البحري، والجوي وكدى عمليات القطارات والسكك الحديدية.

✓ الشركة المركزية لإعادة التأمين سنة 1973 غرضها القيام بعمليات إعادة التأمين على اختلاف أشكالها، والمساهمة في تنمية السوق الوطنية لإعادة التأمين

- المرحلة الثالثة: مرحلة الغاء الاحتكار وفسح المجال أمام الخواص وفتح سوق المنافسة بينها، ما أدى إلى ظهور شركات خاصة للتأمين مثل شركة البركة، الجزائرية للتأمين، تروست الجزائر للتأمين، حيث لم تعد الشركات العمومية تحتكر قطاع التأمين.
مع هذا التطور الحاصل في قطاع التأمين من الاستقلال إلى يومنا هذا تعددت شركات التأمين في الجزائر التي أصبح عددها يقدر ب 16 شركة منها 7 عمومية و 7 شركات خاصة وشركتين تعاونيتين (تعاضديات).

2.3 تجربة التأمين التكافلي في الجزائر:

بالرغم من قدم ظهور التأمين التكافلي في العالم وانتشارها الواسع في دول الخليج وبعض الدول الاسلامية، وعلى الرغم من أن الاصلاحات التي مست قطاع التأمين في الجزائر التي جاءت بما يعرف بصناديق التأمين التعاونية، إلا أن الحديث على التأمين الاسلامي لم يظهر حيز الوجود إلا من خلال المصادقة على اتفاقية متضمنة انشاء المؤسسة الاسلامية لتأمين الاستثمارات سنة 1996، وجوهر وجود التأمين التكافلي يعود إلى المرسوم التنفيذي رقم 13/09 الصادر في 2009/01/11 الذي سمح بإنشاء شركات تعاضدية، ومع ذلك بقي التأمين الاسلامي في الجزائر ضعيف بوجود شركة وحيدة في مجال التأمين التكافلي "شركة سلامة للتأمين".

1.2.3 التعريف بشركة سلامة للتأمينات:

في الاصل شركة سلامة هي احدى الشركات الرائدة في مجال التأمين التكافلي تأسست في الامارات العربية المتحدة سنة 1979، وتم اعتمادها كشركة مساهمة عامة من طرف شركة "إياك" في السعودية سنة 2006، وهي مدرجة في سوق دبي المالي، وتضم هذه الشركة ستة شركات تكافل تقدم خبرات التأمين التكافلي المتوافق مع الشريعة الاسلامية، ولها فروع في كل من الامارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية، جمهورية مصر العربية، السنغال، الأردن، تونس، إضافة إلى الجزائر (وليد، 2011)²⁰.

وقد أنشأت شركة سلامة في الجزائر في 02 جويلية 2006، من قبل وزارة المالية حيث امتصت كل من مؤسستي " البركة والأمان" للتأمين وإعادة التأمين المنشأة سنة 2000، حيث توفر الشركة خدمات متعددة في السوق الجزائرية، تتوفر على 150 نقطة بيع على مستوى كافة التراب الوطني، و 4 مديريات جهوية (فلاق، 2015)²¹، وتنفرد بخدمات التأمين التكافلي باعتبارها الوحيدة بين كل مؤسسات التأمين في الجزائر التي تتعامل بالتأمين الاسلامي؛ وتتميز شركة سلامة بمميزات تنافسية متعددة نلخصها فيما يلي (وليد، 2011)²²:

- تعتبر شركة سلامة شركة التأمين التكافلي الوحيدة العاملة في السوق الجزائري؛
- تعد شركة سلامة للتأمين شركة التأمين الوحيدة التي لديها هيئة رقابة شرعية (يتأهها الشيخ المأمون القاسمي)؛
- تملك شركة سلامة محفظة متوازنة ومتنوعة بين 76% لتأمين الخواص و 24% لتأمينات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛

- تحقق شركة سلامة للتأمين التعويض السريع للمؤمن لهم على السيارات في مراكز الخدمات والدفع؛
- لشركة سلامة للتأمين القدرة على التجديد من خلال خلق منتجات جديدة حسب تطلعات الزبائن منها: المساعدة الخاصة بالسيارات، تأمين الحماية القضائية؛
- قامت شركة سلامة للتأمين في إطار تعاونها مع المؤسسات الأخرى بعقد اتفاقيات مع كل من بنك البركة، الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية.

1.2.3 التحديات المستقبلية لشركة سلامة:

- تواجه شركة سلامة للتأمين في الجزائر جملة من التحديات المستقبلية والتي يمكن إيجازها فيما يلي (وليد، 2011):²³
- تأسيس بنك تأميني يتم بموجبه توزيع المنتجات التأمينية لشركة سلامة في بنك البركة؛
- الشركة تأمل في تعديل القانون الحالي للسماح بتقديم خدمات ومنتجات إسلامية بشكل صريح كما هو الحال في الكثير من الدول التي نجحت في هذه التجربة ومنها ماليزيا والإمارات العربية المتحدة؛
- من أهم التحديات التي تعمل الشركة على تحقيقها هي دخول سوق الجزائر المالي (البورصة)؛
- تعمل الشركة على تدعيم قدرتها أكثر على استخدام تكنولوجيات حديثة في معالجة المعلومات وقواعد البيانات.

3.3 المعوقات والصعوبات التي يواجهها التأمين التكافلي في الجزائر:

- يواجه التأمين التكافلي في الجزائر بعض العراقيل على المستوى العام والخاص، الأمر الذي جعل صناعته لا تعرف نمواً رغم انتشارها على مستوى العالم ومن أهم هذه العراقيل والمعوقات ما يلي:
- قانون التأمين الحالي في الجزائر لا يسمح بتقديم خدمات ومنتجات تأمينية تكافلية بشكل صحيح، حيث يتضمن قوانين والتزامات تتعارض مع مبادئ وقوانين التكافل، إضافة إلى أن المرسوم التنفيذي رقم 13/09 لا يوضح بشكل جيد مبادئ التأمين التكافلي كما لا يوضح سبل الانتقال من التأمين التجاري إلى التأمين التكافلي؛
- نقص المورد البشري المؤهل والذي يجمع بين الجانب الشرعي والفني المتعلق بصناعة التكافل؛
- افتقار السوق الجزائرية لشركات التأمين التكافلي وإعادة التكافل، الأمر الذي يحد من القدرات التنافسية لشركة سلامة ويعيق نشاطها؛
- افتقار الجزائر لسوق مالي إسلامي من خلال وجود بنك إسلامي وحيد هو بنك البركة ومؤسسة تأمين إسلامية واحدة، وعدم وجود سوق مالي نشط؛
- غياب الثقافة التأمينية لدى الجمهور الجزائري خاصة التكافلية منها، من خلال اقتصر المواطن الجزائري على التأمين الاجباري فقط، خاصة في ظل ضعف الجانب التسويقي لمؤسسات التأمين للتعريف بخدماتها.

4.3 الافاق المستقبلية للتأمين التكافلي في الجزائر:

- باعتبار أن شركة سلامة للتأمينات الجزائرية هي شركة التأمين الوحيدة التي تتعامل في مجال التأمين الإسلامي، وهذه السوق في توسع مستمر منذ نشأة الشركة إلى غاية اليوم وهي تأمل أن يزيد هذا التوسع خلال السنوات القادمة؛ وقد عمدت

الجزائر إلى إقامة شراكة تأمينية في مجال التكافل مع دول الخليج مثلا الشركة القابضة (القطرية الجزائرية) التي تنشط في مجال التكافل وهذه الشراكة هي في توسع حيث تسعى بعض الشركات الخليجية العاملة في مجال التكافل لفتح فروع لها بالجزائر باعتبار الجزائر دولة عربية اسلامية تتوفر على جميع الاسس والمقومات اللازمة للنهوض بالصناعة المالية الاسلامية وتوسيع نطاق التعامل بها.

ومن أهم العوامل المشجعة على الاستثمار في التأمين التكافلي:

- تفضيل العملاء للمنتجات المالية الاسلامية ومنها منتجات التكافل لأيمانهم بمدى شرعيتها وارتكازها على مبادئ الشريعة الإسلامية، ما يقلل من العزوف على المجال التأميني وبالتالي المساعدة على خلق سوق واسع للتكافل في الجزائر؛
- وجود سوق متنامي للتأمين التكافلي في جميع أنحاء العالم وبنسبة أكبر في الدول العربية والاسلامية، ما يشجع الجزائر بحكم علاقاتها مع هذه الدول على الدخول في شراكات معها للاستفادة من الخبرات والتجارب في مجال التكافل؛
- تعتبر الجزائر مركزا استثماريا ناجحا ومهما لمؤسسات التأمين التكافلي العالمية، نظرا لوجود مؤسسا وحيدة ناشطة في هذا المجال، ما يتيح للمؤسسات العالمية الاستفادة من حصة سوقية أكبر.

4. خاتمة:

إن فكرة التأمين التكافلي تقوم على التعاون على درء المخاطر وتقاسم الأرباح والخسائر، بناء على أسس وقواعد تتماشى مع وأحكام الشريعة الإسلامية، هذا وقد حضرت صناعة التأمين التكافلي بقبول وانتشار كبير على مستوى العالم. وعلى الرغم من هذا الانتشار الواسع، إلا أن صناعة التأمين التكافلي في الجزائر ما زالت ناشئة وضعيفة نسبيا، وتواجه جملة من الصعوبات منها ما يتعلق بضعف جهود الدولة في تنظيم هذه الصناعة وسن قوانين تتماشى مع متطلباتها الشرعية، ومنها ما تعلق بالجاني البشري من خلال ضعف التكوين الفني والشرعي للعاملين في هذا القطاع من جهة، وضعف الثقافة والوعي التأميني للجمهور الجزائري من جهة أخرى.

اقتراحات:

- العمل على تبني مشروع الصناعة المالية الاسلامية بجميع هياكلها سواء بنوك أو صناديق استثمار اسلامية أو مؤسسات تأمين وإعادة تأمين تكافلية، والشروع في انجاز حزمة من القوانين والتشريعات المتكاملة لتسهيل تطبيق هذه الهياكل والاستفادة منها وإدماجها في المنظومة المصرفية؛
- ضرورة رفع درجات التأهيل الشرعي، الفني، والمالي للعاملين في حقل التأمين التكافلي، والعمل على نقل خبرات وتجارب الدول الرائدة في هذا المجال؛
- ضرورة زيادة التوسع الجغرافي لشركات التأمين التكافلي المتواجدة على مستوى كافة التراب الوطني، والعمل على زيادة حملاتها الترويجية لتعريف المواطن بخدماتها.

5. قائمة المراجع:

- القرني محمد علي. (20-22 جانفي، 2009). الفائض التأميني. ملتقى التأمين التعاوني. الهيئة الاسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل، الرياض، السعودية.
- حوتية عمر، و حوتية عبد الرحمان. (2011). واقع خدمات التأمين الاسلامي في الجزائر مع اشارة لشركة سلامة للتأمين بالجزائر. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 12، غرداية، الجزائر.
- حيدر هيثم محمد. (20-22 يناير، 2009). الفائض التأميني في شركات التأمين الاسلامي. ملتقى التأمين التعاوني. المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، الرياض.
- خليل مولاي. (23-24 فيفري، 2011). التأمين التكافلي الاسلامي الواقع والآفاق. الملتقى الدولي الأول في الاقتصاد الاسلامي، الواقع ورهانات المستقبل. المركز الجامعي غرداية، الجزائر.
- زارع العميري محمد بن سعيد. (2012). التأمين التكافلي تطبيقاته ومعوقاته في المملكة العربية السعودية. مذكرة ماجستير في الفقه. جامعة المدينة العالمية، دولة ماليزيا.
- سعود وليد. (25-26 أفريل، 2011). تجربة سلامة للتأمينات في تسويق التأمين التكافلي في السوق الجزائرية. بحوث عمل الندوة الدولية لشركات التأمين التقليدية ومؤسسات التأمين التكافلي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية. جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
- صليحة فلاق. (2015). متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي "تجارب عربية". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. جامعة حسبية بن بو علي، الشلف، الجزائر.
- عفانة عامر حسن. (2010). إطار مقترح لنظام محاسبي لعمليات شركة التأمين التكافلي في ضوء الفكر المحاسبي الاسلامي. مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل. الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- ملحم أحمد سالم. (2012). التأمين الاسلامي دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الاسلامية. عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.

8. هوامش:

- ¹ - عامر حسن عفانة (2010): إطار مقترح لنظام محاسبي لعمليات شركة التأمين التكافلي في ضوء الفكر المحاسبي الاسلامي، مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، ص 14.
- ² - أحمد سالم ملحم (2012): التأمين الاسلامي، دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الاسلامية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، ص 22.
- ³ - عامر حسن عفانة، المرجع السابق، ص 15.
- ⁴ - محمد بن سعيد زارع العميري (2012): التأمين التكافلي تطبيقاته ومعوقاته، في المملكة العربية السعودية، مذكرة ماجستير في الفقه، جامعة المدينة العالمية، دولة ماليزيا، ص 21.

- 5 - عامر حسن عفانه، مرجع سابق، ص 10.
- 6 - أحمد سالم ملحم، التأمين الإسلامي، مرجع سابق، ص 18.
- 7 - محمد بن سعيد زارع العميري، مرجع سابق، ص 39.
- 8 - هيثم محمد حيدر (2009): الفائض التأميني في شركات التأمين الإسلامي، ورقة مقدمة ضمن ملتقى التأمين التعاوني، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، ما بين 20-22 يناير، الرياض، ص 8.
- 9 - محمد بن سعيد زارع العميري، مرجع سابق، ص 40.
- 10 - أحمد سالم ملحم، مرجع سابق، ص 24.
- 11 - محمد علي القرني (2009): الفائض التأميني، ورقة مقدمة إلى ملتقى التأمين التعاوني، الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل في الفترة 20-22 جانفي، الرياض، ص 4.
- 12 - مولاي خليل (2011): التأمين التكافلي الإسلامي الواقع والآفاق، الملتقى الدولي الأول في الاقتصاد الإسلامي الواقع ورهانات المستقبل، 23-24 فيفري، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، ص 4-5.
- 13 - أحمد سالم ملحم، مرجع سابق، ص 36. 37.
- 14 - عامر حسن عفانه، مرجع سابق، ص 17.
- 15 - محمد بن سعيد زارع العميري، مرجع سابق، ص 43.
- 16 - أحمد سالم ملحم، مرجع سابق، ص 23.
- 17 - فلاق صليحة، (2015): متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي "تجارب عربية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 229.
- 18 - نفس المرجع، ص 232.
- 19 - عمر حوتية، عبد الرحمان حوتية (2011): واقع خدمات التأمين الإسلامي في الجزائر مع اشارة لشركة سلامة للتأمينات بالجزائر، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 12، غرداية، الجزائر، ص 266. 267.
- 20 - وليد سعود (2011): تجربة سلامة للتأمينات في تسويق التأمين التكافلي في السوق الجزائرية، بحوث وأوراق عمل الندوة الدولية لشركات التأمين التقليدية ومؤسسات التأمين التكافلي بين الاسس النظرية والتجربة التطبيقية، 25-26 أفريل، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص 4.
- 21 - فلاق صليحة، مرجع سابق، ص 290.
- 22 - وليد سعود، مرجع سابق، ص 11.
- 23 - مرجع نفسه، ص 10.

أثر الثقافة الاستهلاكية في تحقيق أهداف حماية المستهلك

دراسة تحليلية استقصائية لعينة من مستهلكي ولاية قالمة

**The impact of consumer culture in achieving the objectives of consumer protection
An analytical Exploration Study for a Sample of Guelma Consumer**بن جلول خالد¹، بعلي حمزة²¹ جامعة 8 ماي 1945 قالمة، bendjelloul.khaled@univ-guelma.dz

جامعة 8 ماي 1945 قالمة، baali.hamza@univ-guelma.dz

تاريخ القبول: 2019/12/31

تاريخ المراجعة: 2019/12/02

تاريخ الاستلام: 2019/09/29

ملخص:

هدفت الدراسة الى اختبار أثر الثقافة الاستهلاكية على تحقيق أهداف حماية المستهلك، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام عينة من مستهلكي ولاية قالمة قدر عددهم بـ 183 وبالاعتماد على بيانات تم الحصول عليها باستخدام استمارة أعدت خصيصا لهذا الغرض، وبالاستعانة ببعض الاختبارات الاحصائية الملائمة المدرجة في برنامج *SPSS*، توصلت الدراسة إلى ضعف الثقافة الاستهلاكية لدى المستهلكين لولاية قالمة، وعلى وجود علاقة ارتباط قوي بين مستوى الثقافة الاستهلاكية ومدى تحقيق اهداف حماية المستهلك بالإضافة إلى أن هناك أثر تمارسه الثقافة الاستهلاكية على تحقيق اهداف حماية المستهلك، وأوصت الدراسة بدراسة تجنيد كل الوسائل والسبل والأجهزة والقوانين التي من شأنها الرفع وتحسين الوعي الاستهلاكي لدى الأفراد.

كلمات مفتاحية: الاستهلاك، ثقافة استهلاكية، الوعي الاستهلاكي، حماية المستهلك،

تصنيف JEL : M31 , P36, L67.

Abstract:

The study aimed to test the impact of consumer culture on achieving consumer protection goals. To achieve this objective, a sample of 183 Guelma consumers was used and based on data obtained using a specially prepared form. With some appropriate statistical tests included in SPSS, The study found that the consumer culture of the state of Guelma is weak and there is a strong correlation between the level of consumer culture and the extent of achieving the objectives of consumer protection. In addition, there is an impact exercised by consumer culture on the achievement of consumer protection goals, and the study proposed to study the recruitment of all means, means, devices and laws that raise and improve consumer awareness among individuals.

Keywords: consumption, consumer culture, consumer awareness, consumer protection.

Jel Classification Codes: L67, P36,M31.

1. مقدمة:

يعتبر الاستهلاك من الوظائف اليومية للإنسان، سواء كان هذا الاستهلاك للسلع والخدمات التي هي من صنع يده أو من صنع الغير وهذا في إطار ما يعرف بعملية البيع والشراء، هذه العملية التي قد ينجر عنها مجموعة من المشاكل تصيب الانسان بمجموعة من المخاطر نتيجة حالات الغش والخداع التي يمارسها بعض التجار وبائعي السلع والخدمات لذلك كانت حماية المستهلك من الوقوع في هذه الحالات من الاولويات التي تعنى بها الحكومات والهيئات الوطنية والدولية والجمعيات المتخصصة،

غير أن ما يعيق عمل هذه الجهات الرسمية وغير الرسمية هو عدم اهتمام الكثير من المستهلكين بالمعلومات الخاصة بالسلع والمواد المصنعة منها وخاصة فيما يخص الملونات الغذائية والمضافات الغذائية... الخ.

وهذا نتيجة لعدم وعي البعض بمخاطر هذه المواد المضافة وهذا ما يؤدي في الكثير من الاحيان إلى حالات التسممات الغذائية والمرض أو حتى الموت.

ومن خلاله يمكن طرح التساؤلي التالي: إلى أي مدى يمكن أن تسهم الثقافة الاستهلاكية لدى المستهلكين في تحقيق

أهداف حمايتهم؟

• أهمية البحث:

يأخذ الموضوع أهميته من أهمية الاستهلاك في حياة الانسان، ومدى حاجة للإنسان للاستهلاك وخاصة الغذائي للعيش، حيث أن أي خطر ينتج عن استهلاك الغذاء قد يؤدي إلى هلاك الانسان.

• أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على أهمية الثقافة الاستهلاكية في تحقيق اهداف حماية المستهلك بالإضافة إلى التعرف على اهم عوامل التي تساعد على تنمية الثقافة الاستهلاكية لدى الافراد ومدى مساعدة هذه العوامل للأفراد في تحقيق قدر من الحماية من الوقوع في حالات الغش والخداع.

• فرضيات البحث: يقوم هذا البحث على مجموعة من الفرضيات القابلة للاختبار والتأكد من صحتها وتمثلت هذه

الفرضيات في:

✓ الفرضية الأولى: تدني مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى مستهلكي ولاية قالمه.

✓ الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط بين مستوى الثقافة الاستهلاكية واهداف حماية المستهلك.

✓ الفرضية الثالثة: هناك أثر لمستوى الثقافة الاستهلاكية على أهداف حماية المستهلك.

• الدراسات السابقة:

✓ دراسة الأولى: للباحثة نجلة يونس محمد وكانت بعنوان: حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الاستهلاكي -

دراسة استطلاعية لعينة من المستهلكين في مدينة الموصل (2012)، بحث منشور بمجلة تنمية الرافدين.

حاولت الباحثة التعرف على واقع حركة حماية المستهلك في مدينة الموصل أخذاً بنظر الاعتبار وجهات نظر المستهلكين من حركة حماية المستهلك، إذ يعد موضوع حركة حماية المستهلك من المواضيع المهمة والتي لها الدور الكبير في نشر الوعي الاستهلاكي وحماية المستهلك من الأضرار الواقعة عليه. وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة من المستهلكين العراقيين مدينة الموصل بلغ عددهم 453 فرد.

وتوصلت الباحثة إلى أن الافراد لديهم فكرة عن حركة حماية المستهلك ودورها في حماية المستهلك هذا بالإضافة إلى وجود عناصر الثقافة الاستهلاكية لدى الافراد ومع هذا فهم يعانون من عدم وجود رقابة فعالة وناجحة لتحقيق حماية المستهلك بالإضافة الى الاضرار المترتبة عن الاعلانات التجارية غير صادقة ، وأوصت الدراسة ضرورة تشكيل جمعية لحماية المستهلك في مدينة الموصل تتعاون مع الجهات الحكومية والنقابات المهنية وغرف التجارة والصناعة بهدف حماية مصالح

المواطنين ورفع من مستوى وعيهم الاستهلاكية، بالإضافة إلى ضرورة وجود برامج تثقيفية وإعلامية تسهم في تعزيز قدرة المستهلكين على اختبار السلع وكيفية استخدامها.

✓ **الدراسة الثانية:** للباحثين مايدي أمال و فرحي محمد: والتي كانت بعنوان دراسة أثر الثقافة الاستهلاكية على وعي المستهلك بالخداع التسويقي - حالة المستهلك في مدينة الأغواط، (2016) بحث منشور في مجلة الواحات للبحوث والدراسات،

انطلقا الباحثين من أن هناك كم هائل من النشاطات الاستهلاكية والإنتاجية والتبادلية تقودها المؤسسات من جهة عبر حملات التسويق والتي يشوبها الكثير من الشكوك حول تعرض المستهلك للخداع التسويقي سواء في المنتجات أو الترويج أو الأسعار أو منافذ البيع. وحاولا تحديد اجابة على التساؤل الرئيس الذي تمحور حول: ما أثر الثقافة الاستهلاكية في توعية المستهلك بالخداع التسويقي؟ وما مدى وعي المستهلك بمدينة الأغواط بذلك؟

وباستخدام استمارة اعدت خصيصا لذلك وعينة من سكان مدينة الأغواط بلغ عددها (81) مفردة وبالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الاحصائية توصلت الباحثين إلى:

لوجود فجوة بين وعي المستهلك بمخاطر الخداع التسويقي وثقافة الاستهلاك لدى المستهلك بمدينة الأغواط وأوصت بضرورة ترشيد استهلاكه وتحمله لمسؤولياته عبر معرفة حقوقه وواجباته. وبالتالي اوصت الدراسة بضرورة توعية المستهلك بينود حقوق المستهلك عن طريق تكاتف الدولة والجمعيات وتكثيف الحملات الاعلانية حول الموضوع، و مراقبة الأسواق بصفة دائمة لتجنب تعرض المستهلك للغش التسويقي سواء في المنتجات أو الأسعار وأماكن البيع، وخاصة لعدم توفر ثقافة استهلاكية تعرف الجودة بصورة أحسن للمستهلك.

✓ **الدراسة الثالثة:** يوسف تبوب: بعنوان: الخداع التسويقي وسبل حماية المستهلك - دراسة لعينة من مستخدمي الهاتف النقال (2019)، بحث منشور في مجلة الاقتصاد الجديد:

هدفت الدراسة إلى ابراز جوانب تعرض المستهلك للخداع التسويقي وسبل حمايته وأيضا موقفه من اهتمام الجهات المسرولة عن حمايته وقد تم توزيع استمارة على عينة من مستخدمي الهاتف النقال قدرت بـ 180 فرد وبعد جمع البيانات وتحليلها تم توصلت الدراسة إلى ان مستخدمي الهاتف النقال يعانون من الخداع التسويقي متمثل في عنصر السعر والمنتج والترويج للهواتف وأن هناك اهمال وعدم مبالاة من الجهات المسؤولة عن حمايتهم من هذا الخداع ، وفي هذا الاطار فقد اوصت الدراسة بضرورة تفعيل الهيئات الرقابية إلى جانب ضرورة تطبيق القوانين بصرامة لإيجاد نوع من الردع لدى ممارسي هذا النوع من الخداع التسويقي.

2. الإطار المفاهيمي لثقافة الاستهلاكية وحماية المستهلك

1.2. مفهوم الثقافة الاستهلاكية: الثقافة بصفة عامة هي الطريقة والأسلوب الذي بموجبه يعيش المجتمع

ويفكر وهي نابعة من ظروفه واحتياجاته وبيئته وتطوره التاريخي وحاجاته وفنونه وعلومه وهي حصيلة عمل اجتماعي لمجتمع ما من خلال عصور طويلة، وهناك من يعرفها بانها المخزون الحي في الذاكرة من حصيلة العلوم والمعارف والأفكار والمعتقدات والعرف والآداب والأخلاق الاجتماعية التي تصوغ سلوكه العملي في الحياة حيث ان لكل مجتمع ثقافته الخاصة وعليه يمكن القول بان الثقافة تعني مقدار ما يحتويه العقل من معرفة وليس من علم (سهام كامل محمد ، 2009).

ومنه فإن الثقافة هي عبارة عن مجموعة من المعارف والمعتقدات والمعايير والقيم والتقاليد التي يتحصل عليها الفرد نتيجة انتمائه لمجتمع ما وهي عبارة عن برمجة ذهنية جماعية تترجم من خلال تصرفات وتظاهرات وطقوس معينة (اكرام مرعوش، 2009).

ويتأثر السلوك الاستهلاكي للفرد كثيرا بثقافته كما اعتبرها *james duesenkery* والذي ركز كثيرا على اهمية الثقافة في مجال السلوك المستهلك حيث يبين ان مزاولة الفرد لسلوكه الاستهلاكي اليومي يرتكز بالدرجة الأعلى على القيم والمعايير

الأساسية التي استمدتها من ثقافته حيث يتأثر السلوك الاستهلاكي للرد بالقيم والعادات التي تلقاه الفرد خلال حياته وهي تعمل على توجيه الفرد نحو شراء سلع وخدمات معينة دون غيرها من السلع. (عائشة مصطفى الميناري، 1998).
 إذن ثقافة الاستهلاك هي تلك الجوانب الثقافية المصاحبة للعملية الاستهلاكية إنها مجموعة المعاني والرموز والصور التي تصاحب العملية الاستهلاكية والتي تضيف على هذه العملية معناه وتحقق دلالتها الحياة اليومية. (أمال عبد الرحيم، 2012).
 إن ارتباط مصطلح الاستهلاك بالثقافة يدل على أن العملية الاستهلاكية لن تعد محصورة بالعلوم الاقتصادية إنما باتت جزء من العادات والممارسات الاجتماعية لابل القيم التي تحكم مجتمعنا معنا (الروابط السرية، المساواة بين المواطنين، التضامن الاجتماعي.....الخ) (فيرونك ابوغزالة، 2012).
 إذن نجد ان للثقافة الاستهلاك جوانب مادية واضحة إذ انها تهتم بالأساس حول عملية الاستهلاك مادي ولكن فهم هذه الجوانب المادية لا يكتمل إلا بفهم الجوانب المعنوية المتصلة بها والتي توسع من دائرة الثقافة الاستهلاكية لتشمل معاني والرموز والصور المصاحبة لعملية الاستهلاك المادية. (أمال عبد الرحيم، 2012).

2.2. معالم الثقافة الاستهلاكية:

يمكننا تحديد معالم الثقافة الاستهلاكية التي تركز عليها في عدد نقاط، نذكر منها: (طبيي رتيبة، 2014)

- الدعوة إلى ثقافة غير ملتزمة إلا بالذات الإنسانية الفريدة مع التشديد على أن هذه الذات هي أولاً جسد لا غير
- تشجيع النزعة الشهوانية لدى الإنسان الفرد وما ينطوي عليه من مقولات تمجد اللذة الجسدية والمتعة تحت ستار أن الحياة قصيرة جداً وهي مجموعة لحظات آنية
- إنتاج ثقافة آنية معدة للاستهلاك اليومي وترفض كل تصنيف ثقافي لها لأنها أنتجت أساساً لهدف إمتاع الجماهير والترويح عنها بعد عناء العمل اليومي المضني
- الإغراق في تفاصيل الحياة اليومية ورفض كل مرجعية فنية أو ثقافية أو جمالية عامة
- أوجدت الثقافة الاستهلاكية حاجة ماسة إلى وسطاء لها أو مقاولين ثقافيين أو متعهدي حفلات فنية وثقافية من ذوي الخبرة في مجال نشر الثقافة الإستهلاكية.
- ومما هو جدير بالذكر، أن الاستهلاك أصبح بمثابة محدد للهوية الاجتماعية في المجتمع المعاصر، على اعتبار أن الاستهلاك هو ظاهرة اجتماعية تمثيلية للانتماءات الجماعية للجماعات، بحيث أن هوية الفرد وكذا الجماعة تخلق وتثبت وتظهر في المواد التي تستهلك لأجل غاية التعريف بالذات.
- ولا شك أن هذه النزعة الاستهلاكية تعد- من جانب آخر -عاملاً معوقاً لتنشئة الاستهلاكية ومن ثم عملية التنمية الاجتماعية، حيث تسود الأفعال الاجتماعية التي تنحرف عن أهدافها المثالية فترتبط بالاستهلاك وبأشكاله المختلفة والمتع الجسدية، وكذلك انتشار الفرية وبروز الكسب المادي المباشر كعامل أساسي في تقدير الأشخاص، هذه التنشئة تطبع داخل ذات الأفراد بناءً يقوم على الطموحات الاستهلاكية السريعة المتجددة والمقارنة الدائمة بين الإمكانيات المادية وهذه الطموحات الاستهلاكية، مما يؤدي ذلك إلى اهتزازات عميقة في الشخصية.

3.2. مفاهيم نظرية حول حماية المستهلك:

1.3.2. المفهوم: حماية المستهلك مكونة من شقين هما حماية، مستهلك حيث:

• الحماية: معناه الوقاية والمنع.

• **المستهلك:** هو الشخص الذي يسعى للحصول على حاجته عن مختلف السلع والخدمات.

ومنه حماية المستهلك تعني وقاية المستهلك من الوقوع تحت ظرف الاستغلال او الغش في مختلف النواحي الإجرائية او التنظيمية او الإدارية او المدنية وتتعلق حماية المستهلك في المهام الأول في مساعدته على الحصول على مايلزمه من مواد أو أدوات أو خدمات يتطلبها استقراره المعيشي واندماجه في المجتمع وذلك بأسعار معقولة تحت كافة الظروف مع منع أي عوامل من شأنها الإضرار بمصالحه أو حقوقه وان تدي إلى خداعه وتضليله.

ولحماية المستهلك في نطاق السوق الحرة شرطان أساسيان: (عدم انحراف ، شبيخي خديجة، 2012).
 ✓ أن تتصف هذه الحماية بالعدالة والتوازن في الحقوق والواجبات بين أطراف التعامل بالقواعد والسياسات بقدر عنايتها بمصلحة المستهلك وحمايته فهي تحمي أيضا المنتج الشريف.
 ✓ اشتراط وجود شهادات أو نتائج التجارب وتحليل معملية تصل إلى علم وفهم المستهلك واشتراط شهادات الجودة من الجهات الرسمية كشرط ل طرح المنتج في السوق.

4.2. تطور مفهوم حماية المستهلك:

ارتبطت مفاهيم حماية المستهلك بالتعاملات البشرية منذ القدم ، اذ وضعت الأديان السماوية والأنظمة المدنية القواعد والنظم التي تحكم حركة التجارة وتنظيم عمل الأسواق، إلا أن الرغبة في الربح والتي تدفع الكثير من المنظمات والمنتجين والمتعاملين بالمنتجات لاستخدام أساليب غير مشروعة كالغش بأنواعه المختلفة، ومن هنا ظهرت الحاجة لوجود نظم رقابية لتتبع المخالفات وجعلت تبعية هذه النظم إلى الجهات المختلفة قد تكون حكومية أو غير حكومية .

وبالنسبة للدول العربية فقد نشأت حركة حماية المستهلك في سنة 1896 كحركة اجتماعية وليدة، ثم أخذت في النمو فتحوّلت من جهود فردية إلى جهود جماعية لمحاربة الغلاء والتضخم ورداءة النوعية وإعادة بعض حقوق المستهلك، وسميت هذه المرحلة ما قبل وعي المستهلك ثم تلتها - الجهود لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الأعوام 1927-1936 وفي أوروبا والقارات الأخرى عام 1950 وفي عام 1960 أسست المنظمة الدولية لاتحاد المستهلكين، وفي عام 1962 تأسس اتحاد المستهلكين في دول العالم الثالث (جمعية حماية المستهلك)، المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس 1984.

وبزيادة المنافسة نتيجة الكساد الإقتصادي الذي تجسد بشكل واضح بتطبيق عبارة (المستهلك على حق) من خلال مفهوم حماية المستهلك وحصوله على حقوقه المشروعة (حق الأمان، وحق المعرفة، حق الإختيار، وحق سماع الرأي) والتي أقرها الإتحاد الدولي لجمعيات حماية المستهلك واعتمدها الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1985 لوضع السياسات والتشريعات الخاصة بحماية المستهلك وتشجيع التعاون الدولي في هذا المجال. كما استهدفت هذه الحركة ومنذ التسعينات ولحد الآن تحقيق نمو واضح وخصوصاً في ظل ارتكاب المخالفات بحق المستهلك.

كما اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة بتوافق الآراء في 1985 المبادئ 348 ، وتوفر هذه المبادئ للحكومات ولاسيما التوجيهية لحماية المستهلك بالقرار 39 حكومات البلدان النامية إطاراً لوضع سياسات وتشريعات بشأن حماية المستهلك، وقد أقرت هذه المبادئ الآتي: (نجلة يونس محمد، 2012)

- الحق في الإعلام (المعرفة).
- الحق في الإختيار.
- الحق في التثقيف.
- الحق في الإستماع الى آرائه.
- الحق في الحصول على السلع والخدمات الضرورية.
- الحق في الأمان.
- الحق في التعويض.
- الحق في العيش في بيئة صحية سليمة.

إن فكرة حماية المستهلك قد مرت بمراحل تطور متعددة قد ظهرت بعض القواعد التي تنظم العلاقات بين البائع والمشتري في القانون البابلي ، قانون حمورابي والقانون الروماني، القانون البريتوري كما عالجت المجتمعات الإسلامية هذا الموضوع من خلال مؤسسة الحسبة التي كانت تطبق الشريعة الإسلامية والأعراف المهنية.

5.2 أسباب حماية المستهلك: هناك العديد من الأسباب تدفع بالدولة أو الجهات المختصة إلى اتخاذ الاجراءات

وتدابير لحماية المستهلك ومنها: (نجلة يونس محمد، 2012)

- ✓ الاستغلال الشديد للمستهلك وخاصة ذوى الدخل المنخفضة .
- ✓ الإفراط المبالغ فيه في العديد من الأنشطة التسويقية والتي لا مبرر لها إلا على حساب المستهلك.
- ✓ أصبحت مسألة الاهتمام بشؤون المستهلكين من المسائل الأساسية التي تعني بها الحكومات أو الهيئات العامة في معظم دول العالم.
- ✓ اهتمام الجامعات والمعاهد العلمية ومراكز البحوث المختلفة في انحاء العالم بدراسة مشاكل المستهلك وأصبح موضوع سلوك المستهلك واشباع حاجاته وتنفيذ رغباته من المواضيع المهمة التي تقام من اجلها البحوث والدراسات.
- بالإضافة إلى ماسبق نجد كذلك من أسباب زيادة الاهتمام بحماية المستهلك: (مفيد أبوزنط، 2012).
- ✓ عدم توفر المعلومات الكافية حول خصائص السلع والخدمات وأسعارها.
- ✓ الأضرار النفسية التي يتعرض لها المستهلكين بسبب تعرضهم للخداع بعد استهلاكهم لبعض السلع والخدمات
- ✓ عدم معرفة العديد من المستهلكين بالجوانب القانونية التي تهتم بحمايتهم من ممارسات الخداع وبالتالي اللجوء اليها عند الحاجة للحماية.
- ✓ وجود نقص في ادراك المستهلكين ووعيمهم بأهمية حمايتهم.

6.2. الأطراف المسؤولة عن حماية المستهلك:

هناك مجموعة من الأطراف والتي يقع على عاتقها توفير الحماية للمستهلكين وهم: (يوسف تبوب، 2019).

- 1.6.2. **الحكومة:** تعتبر العنصر الاساسي في عملية حماية المستهلك ويقه عليها الدور الأكبر ويزداد هذا الدور في تأدية ادوار متعلقة بحماية المستهلك خاصة بازدياد الاهتمام بهذا الموضوع ويكون دور الحكومة من خلال ضمان حصول المواطنين على حقوقهم والحصول على المعلومات والبيانات دون تضليل والاستماع لانشغالاته وتفعيل عمل الاجهزة الحكومية التي تضمن حمايته مثل الوزارات والمصالح المختصة وما تضعه من قوانين اضافة إلى الاجهزة الرقابية.
 - 2.6.2. **جمعيات حماية المستهلك:** هي جمعيات تقوم بمجموعة من المهام مثل ربط قضايا المستهلك بظروف المجتمع ودفع المؤسسات الرسمية والهيئات إلى سن قوانين تحمي المستهلك وتنشر ثقافة الاستهلاك مع التركيز على القضايا ذات الأولوية لدى المجتمع.
 - 3.6.2. **الأفراد:** سواء كانوا جماعات أو منفصلين لهم دور في حماية المستهلكين ويمكن لهم ذلك من خلال انشاء تنظيمات يعملون ضمنها أو من خلال مبادرات فردية لحماية المستهلك.
 - 4.6.2. **وسائل الاعلام:** يكون دورها من خلال العمل على توعية الجماهير فيما يخص الحقوق اضافة إلى المساهمة في معالجة القضايا الحساسة المتعلقة بالمستهلك بما يمكن من ادراك المستهلكين لحقوقهم وواجباتهم.
- إلا انه ورغم مايقع على عاتق هذه الأطراف من مهام ومسؤوليات لاجتناب وقوع المستهلكين في حالات الغش والخداع يبقى المستهلك نفسه مطالب ببذل جهد كبير في سبل الكشف عن حالات الغش الخداع الذي يمكن أن يقع فيه فكل ما كان المستهلك في حالة الامبالاة يبقى عمل هذه الأطراف ولكل الأجهزة المجندة لذلك ذو نتائج ضعيفة وغير محسوسة.
- 7.2. **اهداف حماية المستهلك:** تعمل حماية المستهلك على تحقيق الهداف التالية: (مفيد أبوزنط، 2012)
 - ✓ **توفير السلامة المادية للمستهلك:** وذلك من خلال اعتماد الحكومات والسياسات والنظم القانونية وانظمة السلامة والمعايير الوطنية والدولية بما يضمن ان تكون المنتجات المصنعة مأمونة وكذلك بإبلاغ المستهلكين المعلومات العامة المتعلقة بسلامة استعمال السلعة.

✓ **تعزيز وحماية المصالح الاقتصادية للمستهلك:** وذلك من خلال اتخاذ كل السياسات والتدابير التي تضمن قيام المنتجين والبائعين بالتقيد بالموصفات والمعايير الإلزامية وتحد من الممارسات التجارية التي تلحق الضرر بالمستهلكين وتشجع المنافسة النزيهة الفعالة.

✓ **ضمان السلامة وجودة السلع الاستهلاكية والخدمات:** وذلك من خلال وضع معايير ومواصفات الإلزامية تتوافق مع المواصفات والمعايير الدولية (دستور الغذاء العالمي) لضمان سلامة وجودة السلع والخدمات وتوفير البنية التحتية التي تسمح لاختيار واعتماد هذه العلامة.

✓ **تحقيق تسهيل التوزيع للسلع الاستهلاكية والخدمات الأساسية:** وذلك من خلال انشاء المرافق المناسبة والمساعدة لنقل وتخزين السلع بالتجزئة وتحسين مراقبة الشروط التي تقدم بموجبها السلع والخدمات بالإضافة إلى استخدام اجراءات تضمن العدالة في توزيع السلع الأساسية خاصة في المناطق الريفية والنائية.

✓ **تمكين المستهلك من الحصول على تعويض في حالة الضرر:** وذلك من خلال وضع مجموعة من التدابير القانونية والتنظيمية التي تمكن المستهلك من الحصول على تعويض عند الاقتضاء بحيث تكون منصفة وسريعة التنفيذ وتلبي حاجات المستهلكين من ذوي الدخل المحدود.

✓ **تثقيف المستهلك:** وذلك من خلال توعية المستهلكين وتمكينهم من اختيار السلع بشكل واعي وتعريفه بحقوقه ومسؤولياته والإجراءات المتبعة لحل الخلافات التجارية وواجباته في هذه الحالة.

8.2. **انواع حماية المستهلك:** (ميسراحمده حسن، درمان سليمان صادق، 2014).

1.8.2. **حماية المستهلك من نفسه:** يكمن ذلك في اصرار المستهلك على استخدام أو استعمال منتج معين كما هو الحال في الاضرار الناجمة عن التدخين أو افراطه في استعمال الهاتف المحمول والشيء نفسه عند استعمال المنتجات المنوعة قانونا أو لجؤه إلى استعمال سلعة وفي الوقت نفسه يكون جاهلا لطريقة استعمالها أو اجتهاد في تفسير بيانات والمعلومات الموجودة على الغلاف العلبه.

2.8.2. **حماية المستهلك من اطراف اخرى:** توجد عدة اطراف تعمل على إيذاء المستهلك عن قصد وبدون قصد كمسوقي السلع ومقدمي الخدمات عندما يلجؤون إلى استعمال اساليب الغش والخداع عند تقديم المنتجات للمستهلك حيث تنجح تلك الأساليب في تضليل المستهلك وجذب انتباهه ويجب ان تمتد حماية المستهلك إلى الوقوف ضد ارتفاع الاسعار وكذلك منع احتكار وحبس السلع عن المستهلكين وكذلك حماية المستهلك من البيع المشروط والتي يتم فيه بيع سلعة كشرط لبيع اخرى.

3. **منهج وأسلوب الدراسة:**

1.3. **المجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستهلكي ولاية قالمة (الجزائر)، ولقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث بلغ حجم العينة 250 مستهلك، وقد تم توزيع الاستبيانات على جميع افراد العينة وذلك لاستخدام طريقة المقابلة الشخصية. وتم استرداد 220 استمارة ، واستبعاد 37 استمارة نظرا لعدم صلاحيتها للتحليل فكانت عدد الاستمارات الصالحة للاستعمال والتي خضعت للدراسة والتحليل 183 استمارة بنسبة (73.20%) والجدول الموالي ذلك :

الجدول 1: ملخص لعملية توزيع واسترجاع استمارات الدراسة

عدد الاستمارات الموزعة	النسبة %	عدد الاستمارات المستردة	النسبة %	عدد الاستمارات غير الصالحة	النسبة %	عدد الاستمارات الصالحة	النسبة %
250	100	220	88.00	37	14.80	183	73.20

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.3. أداة الدراسة: تم اعداد استبيان لقياس أثر الثقافة الاستهلاكية في تحقيق اهداف حماية المستهلك ولقد قسم إلى المحاور التالية:

✓ المحور الأول: لتعرف على خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من خمس فقرات.

✓ المحور الثاني: خصص لقياس مستوى الثقافة الاستهلاكية لعينة الدراسة ويتكون من عشر فقرات.

✓ المحور الثالث: خصص لتحديد اهداف حماية المستهلك ويتكون من تسعة فقرات.

ولقياس مدى استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول:

الجدول 2: مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الدراسة

التصنيف	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	أبدا
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: هارون بركات، السيد محسوب نجم، أساليب التحليل الاحصائي وبرنامج spss، جامعة الزقازيق، مصر، 2011، ص 95.

3.3. الصدق وثبات أداة الدراسة: يقصد بصدق الاستبيان ان يعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أما ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغير هذه النتائج بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على افراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة. (حمزة محمد دويين، 2013).

1.3.3. قياس صدق أداة الدراسة:

1.1.3.3 الصدق الظاهري: يقصد به صدق المحكمين، فبعد تصميم استمارة الاستبيان تم عرضها على مجموعة من

المختصين والأساتذة الذين لهم خبرة في مجال بناء الاستبانات البحثية ومجال الاختصاص، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وبناء على ذلك تم تعديل بعض العبارات لتخرج في صورتها النهائية.

2.1.3.3. صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه نلاحظ أن مستوى المعنوية لجميع عبارات المحور الثاني أقل من 0.05 ومنه يمكن الحكم على وجود اتساق داخلي بين عبارات المحور الثاني والعبارات المنتمئة إليه وهذا ما يؤكد كذا قيمة معامل الارتباط والتي فاقت 0.05 في كل العبارات.

الجدول 3: قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

رقم العبارة	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
معامل الارتباط	0.735	0.658	0.538	0.605	0.588	0.610	0.585	0.724	0.780	0.571
مستوى المعنوية	0.00	0.00	0.00	0.01	0.01	0.00	0.02	0.00	0.00	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

3.1.3.3. صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث:

نفس الملاحظة نجدها بالنسبة للاتساق الخاص بالمحور الثالث حيث نجد كذلك أن جميع قيم مستوى المعنوية يساوي 0.00 وهو أقل من 0.05 مما يؤكد لنا وجود ارتباط واتساق داخلي بين عبارات المحور الثالث وقيمة المحور ككل.

الجدول 4: قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث

رقم العبارة	01	02	03	04	05	06	07	08
معامل الارتباط	0.704	0.716	0.611	0.824	0.718	0.599	0.642	0.743
مستوى المعنوية	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

4.1.3.3. الصدق البنائي:

يتمثل الصدق البنائي في وجود ارتباط بين قيمة الاستمارة ككل وقيمة محاورها ومن خلال نتائج الجدول أدناه يمكننا القول بان هناك ارتباط قوي واتساق قوي تتميز به أداة الدراسة حيث نجد أن مستوى المعنوية أقل من 0.05 وقيمة معامل الارتباط أكبر من 0.8.

الجدول 5: قياس الاتساق البنائي لأداة الدراسة

المحور	المحور الثاني	المحور الثالث
معامل الارتباط	0.866	0.907
مستوى المعنوية	0.00	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

2.3.3. قياس ثبات أداة الدراسة:

ولقد تم قياس ثبات وصدق الاستبيان باستخدام كل من طريقة ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

1.2.3.3. قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ:

تبين النتائج الموضحة في الجدول (6) ان قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الاستبيان وكذلك بنسبة للاستبيان ككل حيث كانت تساوي 0.841 وهذا يدل على الاستبيان يتميز بدرجة ثبات عالية.

الجدول 6: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الثاني	10	0.798
المحور الثالث	08	0.784
جميع فقرات	18	0.841

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

2.2.3.3. قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة التجزئة النصفية

من خلال نتائج اختبار التجزئة النصفية والموضحة أدناه نلاحظ ان الاستمارة تتميز بثبات عالي جدا وذلك سواء بالاعتماد على قيمة معامل سيرمان براون والتي قدرت بـ (0.864) وهي قيمة كبيرة جدا، أو بالاعتماد على قيمة معامل الارتباط غاتمان والتي قدرت بـ (0.861) وهي تشير التي نفس الامر الذي أشارت إليه قيمة معامل سيرمان براون.

الجدول 7: نتائج اختبار التجزئة النصفية :

معامل ألفا كرونباخ	النصف الأول للعبارات	معامل ألفا كرونباخ النصف الأول	0.763
	النصف الثاني للعبارات	عدد العبارات	09
		معامل ألفا كرونباخ النصف الثاني	0781
	العدد الإجمالي للعبارات	عدد العبارات	09
الارتباط بين النصف الأول والثاني			
معامل سيرمان براون	تساوي عدد عبارات النصفين	0.864	
	عدم تساوي عدد عبارات النصفين	0.863	
معامل Guttman			
0.861			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

من خلال كل ماسبق من اختبارات مدى صلاحية الاستمارة للتحليل والدراسة نلاحظ أن الاستمارة تتميز بخاصيتين مهمتين ي تجليل الاستبيان وهما الصدق والثبات مما يبين لنا مدى قدرتها على جميع بيانات صحيحة حول الظاهرة المدروسة.

4. تحليل بيانات الدراسة

1.4. تحليل خصائص العينة:

الجدول 8: توزيع أفراد العين حسب الخصائص الشخصية

المتغير	الفئات	التكرار	% النسبة
الجنس	ذكر	196	69.4%
	أنثى	87	30.6%
العمر	أقل من 25	23	8%
	26-40	115	40.6%
	41-50	85	30%
	أكثر من 50	61	21.4%
المستوى العلمي	ابتدائي	35	12.4%
	متوسط	36	12.6%
	ثانوي	72	25.6%
	جامعي	140	49.4%
الدخل الشهري	أقل من 40000	128	45.4%
	40000-60000	82	29.00%
	60000-100000	49	17.4%
	أكثر من 100000	23	8.2%
الحالة الاجتماعية	رب أسرة	174	61.4%
	أعزب	109	38.6%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

1.1.4. توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين الجدول ان اغلب افراد العينة من الذكور وذلك بنسبة 69.4%، أما الاناث فقد بلغت نسبتهم 30.6%.

2.1.4. توزيع العينة حسب العمر:

يبين الجدول ان غالبية افراد العينة كانوا من فئة الشباب والذين تتراوح اعمارهم بين (26-40) سنة وذلك بنسبة 40.6%، وكذلك نجد ان 30% من العينة اعمارهم تتراوح بين (41-50) سنة، بالإضافة إلى 21.4% هم اكثر من خمسين سنة والباقي اعمارهم تقل عن 25 سنة وذلك بنسبة 8%.

3.1.4. توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول نلاحظ ان ما يقارب نصف العينة من حاملي شهادات جامعية كما ان ربع العينة من الطلبة الثانويين والباقي هم بالتساوي بين مستوى الابتدائي والمتوسط.

4.1.4. توزيع العينة حسب الدخل الشهري:

اغلب افراد عينة الدراسة يقل دخلها الشهري عن 40 ألف دينار كما نجد أن 29% من افراد العينة تتراوح دخلها الشهري ما بين 40 و 60 ألف دينار والباقي المقدر بـ 8% يبلغ دخله الشهري اكثر من 10 ألف دينار جزائري.

5.1.4. توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

أغلب أفراد العينة من المتزوجين ومن معيلي الأسر.

2.4. تحليل آراء عينة الدراسة:

نقوم خلال هذه المرحلة بتحديد اتجاهات آراء أفراد العينة وذلك من خلال دراسة قيم المتوسطات الحسابية:

1.2.4. تحليل نتائج المحور الثاني: مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى المستهلكين:

نلاحظ من خلال الجدول ان اغلب متوسطات الفقرات هي اقل من (3) وانحراف معياري ضعيف وهذا يدل على ضعف درجة الثقافة الاستهلاكية لدى افراج العينة حيث بلغ متوسط المحور ككل (2.54) وهو اقل من المتوسط المقياس كما نجد ان هناك تدني شديد في ثقافة الاستهلاك للأفراد العينة من حيث العلم بالمواد الحافظة والسعرات الحرارية او الملونات الغذائية.

الجدول 9: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	متوسط	الانحراف
01	أطلع على تاريخ صناعة وكذا انتهاء الصلاحية للسلعة قبل شرائها	3.02	0.450
02	اقراء بتركيز كل المعلومات والمعطيات المتعلقة بمكونات السلعة والمواد المصنوعة منها	2.10	0.691
03	تأكد من وزن السلعة وحجمها	2.62	0.830
04	تأكد من سلامة العلبه وعدم وجود انتفاخ	2.99	0.973
05	اتجه مباشرة لشراء السلعة غالبية السعرا لأنها أكثر جودة	3.08	0.928
06	اتباع الاعلانات التجارية لأنها تقدم معلومات عن السلع	1.28	1.114
07	ابحث عن أضرار المواد الحافظة الموجودة في السلعة	1.05	0.862
08	اهتم بكمية السعرات الحرارية الموجودة في السلعة	1.72	1.104
09	أبحث عن اضرار واسباب إضافة الملونات الغذائية	2.04	0.900
10	تشغيل السلعة عند البائع قبل شرائها لتأكد من عملها بشكل جيد	3.07	0.976
	جميع فقرات المحور الثاني	2.54	0.412

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

2.2.4. تحليل بيانات المحور الثالث: اهداف حماية المستهلك:

من خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي للمحور ككل بلغ (2.32) وهو أقل من متوسط المقياس مما يدل على ضعف تحقق اهداف حماية المستهلك وذلك لقلّة حصول المستهلكين افراد العينة على مبادئ حماية المستهلك.

الجدول 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحور الثالث

الرقم	الفقرة	متوسط	الانحراف
01	اشعر بالأمان عند شراء واستهلاك السلع	2.43	1.02
02	احصل وبشكل دوري وبسهولة على كل المعلومات عن السلع الموجودة في السوق	1.03	0.76
03	لدي حرية الاختيار في شراء سلعة وعدم شراء السلعة اخرى	3.7	0.88
04	يوجد برامج تثقيفية لتوعية المستهلك	1.02	0.934
05	هناك من يسمع انشغالاتي ورأي كمستهلك	1.4	0.817

1.22	2.5	أحصل على تعويض في حالة الغش والخداع	06
1.113	3.6	هناك تامين دائم وشامل للحاجات الأساسية	07
0.907	3.02	السلع الموجودة في السوق تسمح بالعيش في بيئة صحية وسليمة	08
0.627	2.32	جميع فقرات المحور الثالث	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

5. اختبار الفرضيات وتحليل النتائج:

تعتبر عملية اختبار الفرضيات هي جوهر الدراسة الميدانية ولكن قبل البدء في عملية اختبار الفرضيات لابد من تأكد توفر مجموعة من الشروط:

1.5. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

نظرا لكوننا في هذه الدراسة سنعتمد على الاختبارات المعلمية والتي لها شروطها الخاصة ومن أهمها توفر التوزيع الطبيعي للبيانات ولذي لابد من التأكد من توفر هذا الشرط أولا:
من خلال نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov والذي يقيس جودة مطابقة توزيع البيانات بالتوزيع الطبيعي نلاحظ أنم مستوى المعنوية أكبر من 0.05 مما يدل على أن بيانات جميع محاور الاستمارة تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن اجراء الاختبارات المعلمية.

الجدول 11: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولموجروف-سمرنوف)

الرقم	المحور	قيمة z	مستوى المعنوية (sig)
1	مستوى الثقافة الاستهلاكية	1.122	0.128
2	اهداف حماية المستهلك	1.097	0.247

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

2.5. اختبار الفرضية الأولى: تدني مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى مستهلكي ولاية قلمة.

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة عند مستوى معنوية (0.05) والنتائج مبينة في الجدول:

الجدول 12: نتائج اختبار ستودنت للفرضية الأولى

درجة الحرية	sig	T _c	T _t
499	0.02	17.012	1.96

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 ومنه فإن الفرضية مقبولة أي يمكن التأكيد على ان مستوى الثقافة الاستهلاكية متدنية وضعيفة لدى مستهلكي ولاية قلمة وهذا ما يمكن تأكيده كذلك من خلال تحليل نتائج إجابات العينة حول فقرات المحور الثاني المتعلق بقياس مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى أفراد العينة:

الجدول 13: التكرارات والنسب المئوية لإجابات الافراد على بعض فقرات المحور الأول

الفقرات	العدد	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	أبدا
أقراء بتركيز كل المعلومات والمعطيات المتعلقة بمكونات السلعة والمواد المصنوعة منها	العدد	11	28	63	328	70
	النسبة%	2.2	5.6	12.6	65.6	14.0
التأكد من وزن السلعة وحجمها	العدد	16	56	73	275	80
	النسبة%	3.2	11.2	14.6	55.0	16.0
ابحث عن أضرار المواد الحافظة الموجودة في السلعة	العدد	08	12	176	293	19

3.8	58.6	35.2	2.4	1.6	النسبة %	أبحث عن أضرار وأسباب إضافة الملونات الغذائية للسلعة
36	309	132	17	06	العدد	
7.2	61.8	26.4	3.4	1.2	النسبة %	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

وكما يبين الجدول ان غالبية أفراد العينة وبنسبة (79.6%) لا يقرؤون المعلومات والمعطيات المتعلقة بمكونات السلعة والمواد المصنوعة منها، بالإضافة إلى ان غالبية الافراد وبنسبة (65%) لا يتأكدون من وزن السلعة وحجمها، وكذلك يمكن القول من هذه النتائج ان نسبة (62.2%) لا يطلعون على أضرار المواد الحافظة المصنوعة منها السلعة وكذلك نسبة (69%) لا يبحثون عن اضرار الملونات الغذائية المضافة للسلعة.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية ويدل على ضعف مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى العينة وبان المستهلكين يستهلكون السلع فقط دون البحث أو التساؤل عن أضرارها وامكانية الغش في مكوناتها أو في حجمها ووزنها.

3.5. اختبار الفرضية الثانية: هناك علاقة بين مستوى الثقافة الاستهلاكية واهداف حماية المستهلك .

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار سيبرمان لمعرفة امكانية وجود العلاقة وقوتها والنتائج مبينة

في الجدول ادناه.

من خلال الجدول نلاحظ انه توجد علاقة طردية عند مستوى معنوية 5% بين الثقافة الاستهلاكية وكل هدف من اهداف حماية المستهلك حيث كانت مستوى المعنوية أقل في كل هدف عن 5%. إلا ان قوة هذه العلاقة تختلف من هدف إلى اخر حيث نجدها بلغت 82.7% بين الثقافة الاستهلاكية وحق التعويض، وكذلك بلغت 67.9% بين الثقافة الاستهلاكية والحصول على الحاجات الاساسية، فحين كانت ضعيفة نوعا ما بين ثقافة الاستهلاكية والعيش في بيئة صحية وسليمة حيث بلغت 47.7%، وكذلك مع التثقيف حيث قدر معامل الارتباط بـ 42.8%.

الجدول 14:معامل الارتباط بين الثقافة الاستهلاكية واهداف حماية المستهلك

الفقرة	معامل الارتباط R	sig
اشعر بالأمان عند شراء واستهلاك السلع	0.637	0.023
احصل وبشكل دوري وبسهولة على كل المعلومات عن السلع الموجودة في السوق	0.524	0.041
لدي حرية الاختيار في شراء سلعة وعدم شراء السلعة اخرى	0.701	0.038
يوجد برامج تثقيفية لتوعية المستهلك	0.428	0.00
هناك من يسمع انشغالاتي ورأي كمستهلك	0.663	0.00
أحصل على تعويض غب حالة الغش والخداع	0.827	0.00
هناك تامين دائم وشامل للحاجات الأساسية	0.679	0.02
السلع الموجودة في السوق تسمح بالعيش في بيئة صحية وسليمة	0.477	0.037

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.25

4.4. اختبار الفرضية الثالثة: هناك أثر لمستوى الثقافة الاستهلاكية على أهداف حماية المستهلك.

نستخدم في اختبار هذه الفرضية اختبار الانحدار الخطي حيث يمثل مستوى الثقافة الاستهلاكية متغير مستقل ويمثل أهداف حماية المستهلك متغير تابع، وباعتماد على برنامج SPSS تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول ادناه والتي تشير إلى أن الفرضية مقبولة نتيجة لكون النموذج المقدر لديه معنوية احصائية حيث يشير اختبار ستودنت إلى كل من معلمة الحد الثابت ومعلمة مستوى الثقافة الاستهلاكية (متغير المستقل) معنوية لأن مستوى المعنوية المحسوب كل منهما

يساوي 0.027، 0.001 على التوالي وهو أقل من 0.05 ، نفس الامر بالنسبة لاختبار فيشر والذي تدل قيمة معنويته التي هي كذلك أقل من 0.05 إلى النموذج معنوي ومنه نقبل الفرضية التي تنص على وجود اثر معنوي موجب يمارسه مستوى الثقافة الاستهلاكية على تحقيق أهداف حماية المستهلك.

كما تشير قيمة معامل التحديد إلى أن مستوى الثقافة الاستهلاكية تفسر ما مقداره 75.32% من تغيرات التي تحدث في عملية تحقيق أهداف حماية المستهلك، وهي قيمة كبيرة جدا تعبر عن مدى اهمية الثقافة الاستهلاكية في تحقيق السلامة الاستهلاكية للمستهلك وتفادي عمليات الغش والخداع من استهلاك السلع والخدمات.

الجدول 15: نتائج اختبار الانحدار الخطي للفرضية الثالثة

Sig مستوى المعنوية	قيمة t	قيمة Beta	معاملات الانحدار		
			Std. Error	B	
0.027	4.308	0.243	0.781	2.047	ثابت الانحدار
0.001	6.462		0.357	0.143	مستوى الثقافة الاستهلاكية
معامل التحديد R ² : 0.7532 معامل التحديد المعدل: 0.7498 فيشر F=83.714 معنوية F=0.001			معامل الارتباط R: 0.671 الخطأ المعياري للتقدير: 0.30842		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.25

6. خلاصة واستنتاجات:

قامت هذه الدراسة بإبراز دور واهمية الثقافة الاستهلاكية لدى الأفراد في تحقيق اهداف حماية المستهلك حيث ان حماية المستهلك تنطلق من المستهلك نفسه فهو المسؤول الأول عن حماية نفسه عن أضرار الغش والخداع غير اننا نجد أن المستهلك وفي غالب الاحيان خاصة ذوي المستوى التعليمي المتدني والدخل المحدود يتمتعون بمستوى ضعيف من الوعي الاستهلاكي ونجد ان ثقافة الاستهلاكية لاترقى إلى تحقيق اهداف حماية المستهلك حيث ان توعية المستهلك وتثقيفه هي الاساس في حمايته لدى نجد ان المستهلك ان يكون واعيا لحقوقه وكيفية الدفاع عنها.

■ عدم اهتمام المستهلكين بكل مايتعلق بالسلعة من مواد مصنعة أو مواد حافظة أو ملونات أو حتى السعرات الحرارية وقد يصل احيانا الامر إلى عدم الاطلاع على تاريخ الانتاج وانتهاء الصلاحية، والهم الوحيد هو شراء السلعة.

■ اهتمام بعض المستهلكين بشراء السلع عالية السعر لاعتقادهم بانها اكثر جودة وامانا ولكن هذا غير صحيح دائما.

■ تدني مستوى الثقافة الاستهلاكية لدى مستهلكي ولاية قالمة وهذا ما ادى إلى ضعف حماية المستهلك ووقوع المستهلكين

في شبكات الغش والخداع.

■ هناك علاقة طردية بين وجود ثقافة استهلاكية وتحقيق اهداف حماية المستهلك غير ان هذه العلاقة تختلف من هدف لأخر.

■ هناك تأثير كبير تمارسه الثقافة الاستهلاكية على مدي تحقيق أهداف حماية المستهلك وهذا مايدل على اهمية وأنها

العنصر الأساسي والأول الذي لابد من تنميته وتطويره لدى الفرد المستهلك حتى يمكن من تجنبه حالات الغش والخداع.

اقتراحات:

■ العمل على تنمية وزيادة الثقافة الاستهلاكية لدى الأفراد المستهلكين وذلك عن طريق البرامج التثقيفية المتخصصة في

تعليم الأفراد كيفية الكشف عن حالات الغش والخداع في تسويق السلع والخدمات.

- فرض رقابة وعقوبات ردعية وتفعيلها وهذا في سبيل الحد من حالات الغش مع ضرورة اظهار كل عيوب السلع والخدمات والمواد المصنعة منها بشكل واضح ومفهوم للجميع. ونشير هنا إلى مسألة اللغة فبعض السلعة تكون مكتوبة باللغات الأجنبية مما يصب على الكثير عدم قراءة محتويات السلع وتاريخ التصنيع وتاريخ انتهاء الصلاحية.
 - تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك وهذا نظرا لقدراتها على التواصل بأكثر سهولة مع المستهلكين وقدرتها على زيادة الوعي وأهمية الثقافة الاستهلاكية.
 - هناك دور كبير للوسائل الاعلام في سبيل نشر الثقافة الاستهلاكية السليمة والتي تساهم في حماية المستهلك، لدى على هذه الوسائل القيام بهذا الدور بإكمال وجدده وحمل على عاتقها مسألة تثقيف ونشر الوعي الاستهلاكي لدى المواطنين.
- 7. قائمة المراجع:**

- أكرام مرعوش، مدى تأثير الاعلان على سلوك المستهلك، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية غير منشورة، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009.
- امال عبد الرحيم، اتجاهات الطلبة الجامعية السعودية نحو ثقافة ترشيد الاستهلاك، مجلة جامعة دمشق، دمشق، المجلد 28، العدد 1، 2012.
- يوسف تبوب، الخداع التسويقي وسبل حماية المستهلك- داسة لعينة من مستعملي الهاتف النقال، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 2، 2019.
- حمزة محمد دويين، التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثانية، 2013.
- سهام كامل محمد وآخرون، الثقافة الاستهلاكية للدواء في إطار حماية المستهلك العراقي (دراسة تحليلية)، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، العراق، المجلد 1، العدد 1، 2009.
- طايبي رتيبة، الثقافة الاستهلاكية وانتشارها في المجتمع الجزائري في هصر العولمة، مجلة الابحاث الاقتصادية، جامعة البليدة 2، العدد 11، 2014.
- عائشة مصطفى الميناري، سلوك المستهلك – المفاهيم والاستراتيجيات-، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998.
- عدمان مرزوق، شيخي خديجة، حماية المستهلك في ظل الاقتصاد الافتراضي –قراءة في الواقع الجزائري، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، 13-14 مارس 2012.
- فيرونك ابو غزالة، دور الإعلام المرئي للبناني في تفعيل استراتيجيات ترشيد الاستهلاك وتعزيز ثقافة الانتاج والادخار لدى اللبنانيين، رسالة ماستر بـ 2، تخصص الاعلام والاتصال، الجامعة اللبنانية، 2012.
- مفيد أبوزنط، الدور الرقابي لجمعية حماية المستهلك الفلسطيني على السلع الاستهلاكية في السوق الفلسطيني، ملتقى نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، 16-17 أكتوبر 2012.
- ميسر احمد حسن، درمان سليمان صادق، دور الوعي التسويقي في تعزيز حماية المستهلك، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، الموصل، المجلد 36، العدد 115، 2014.
- نجلة يونس محمد، حركة حماية المستهلك ودورها في نشر الوعي الاستهلاكي، مجلة تنمية الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، الموصل، المجلد 34، العدد 109، 2012.
- هارون بركات، السيد محسوب نجم، أساليب التحليل الاحصائي وبرنامج SPSS، جامعة الزقازيق، مصر، 2011.

أهمية استخدام المالية السلوكية في تفسير التشوهات السعرية للأصول المالية

The importance of the use of behavioral finance in the interpretation of price distortions of financial assets

د. فخاري فاروق¹، د. زيري نورة²¹ جامعة محمد بوضياف، المسيلة، Farouk_fakhari@yahoo.fr² جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، zebiri.nora@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/10/06

تاريخ المراجعة: 2019/12/02

تاريخ القبول: 2019/12/31

ملخص:

يهدف هذا المقال إلى إبراز أهمية الاعتماد على نظريات المالية السلوكية عند الاستثمار في سوق رأس المال، خصوصا بعد تمكنها من تفسير التشوهات السعرية للأصول المالية من خلال ربطها بالسلوك النفسي والاجتماعي للمستثمرين، الأمر الذي عجزت عن تفسيره مختلف نظريات المالية التقليدية ذات العلاقة بنماذج تسعير الأصول المالية ونظرية الكفاءة.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها، ضرورة الاعتماد على نظرية المالية السلوكية قبل اتخاذ قرار الاستثمار في الأصول المالية بألية مكتملة لبقية نظريات المالية التقليدية.

كلمات مفتاحية: مالية سلوكية، مالية تقليدية، سوق مالية، تشوهات سعرية، أصول مالية.

تصنيف JEL: B5, G1, G4.

Abstract:

This article aims to highlight the importance of relying on theories of behavioral finance when investing in the capital market, especially after it was able to explain the price distortions of financial assets by linking them to the psychological and social behavior of investors, which failed to explain the various traditional financial theories related to models of financial asset pricing and efficiency theory.

The study concludes with several results, the most important of which is the need to rely on the theory of behavioral finance before making a decision to invest in financial assets with a mechanism that complements the rest of traditional financial theories.

Keywords: Behavioral finance, financial market, price distortions, financial assets.

Jel Classification Codes: B5, G1, G4.

1. مقدمة:

لقد كان للنظريات المفسرة للسلوك المالي للمستثمر الدور الكبير في تطور الفكر المالي، وكذلك تفسير مختلف الظواهر التي كانت سائدة في الأسواق المالية، حيث تعتبر جُل هذه النظريات أن كل المستثمرين يتمتعون بمبدأ الرشادة والعقلانية عند الإقدام على اتخاذ القرارات الإستثمارية في الأصول المالية، وبالتالي استبعاد عنصر العشوائية في اتخاذ قرار شراء أو بيع أصل مالي، كما أن هذه النظريات قد طورت إلى ما يعرف بنظرية السوق المالي الكفاءة لـ Fama 1965 ونموذج تسعير الأصول المالية Sharpe CAPM سنة 1964، وكذلك نموذج Markowitz سنة 1952 وغيرها من النماذج. غير أن ظهور الأزمات المالية التي جاءت بعد تلك النظريات على غرار أزمة الإثنين الأسود 1987 وغيرها، وكذلك بروز حالات شاذة عديدة في الأسواق المالية والتي لم تتمكن فرضيات كفاءة أسواق رأس المال من تفسيرها، جعل كثيرا من الباحثين يهتمون بدراسة التشوهات الموجودة لعوائد الأسهم المدرجة في البورصة، وربطها بالقصور الموجود في نظرية كفاءة الأسواق، حيث اهتم كل من Vishny، Black، Thaler و Robert Shiller وغيرهم بدراسة الجانب النفسي والسلوك الإنساني للمستثمر ودراسة مدى تأثيره على اتخاذ القرار الاستثماري للأصول المالية، وهو ما أصبح يسمى في الأدبيات الاقتصادية المعاصرة بالمالية السلوكية.

1.1. إشكالية البحث: مما سبق يمكن صياغة إشكالية هذا البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تعمل المالية السلوكية على تفسير السلوك غير العقلاني للمستثمر في سوق الأوراق المالية؟

2.1. الإشكاليات الفرعية: من أجل الإجابة على إشكالية البحث سنحاول معالجة الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مفهوم ما يسمى بالمالية السلوكية؟
- فيما تتمثل أهم نماذج المالية السلوكية؟
- ما هي الحالات الشاذة المسجلة في الأسواق المالية تبعا للنظريات المالية التقليدية؟
- هل يمكن أن تكون المالية السلوكية بديلا في حل المشاكل المسجلة في السوق المالية نتيجة اتباع نظريات المالية التقليدية؟

3.1. فرضية البحث: تستطيع نظرية المالية السلوكية من تفسير التشوهات السعرية للأصول المالية، من خلال تحليل الجانب النفسي والاجتماعي للمستثمرين وربطه بقرار الإستثمار.

4.1. أهمية البحث: تبرز أهمية هذا البحث في الكشف عن التشوهات الملاحظة في الأسواق المالية نتيجة السلوك غير العقلاني للمستثمر، والذي تعمل نظريات المالية السلوكية على تفسيره، والتي بدورها كانت كنتيجة للقصور الذي عرفته نظرية كفاءة الأسواق وغيرها من نماذج النظريات المالية التقليدية.

5.1. أهداف البحث: جاءت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- توضيح وتعميق المفاهيم المتعلقة بالمالية السلوكية.
- توضيح كيفية تفسير المالية السلوكية للتشوهات الحاصلة في الأسواق المالية.
- التطرق إلى النقاط السلبية لنظرية السوق المالية الكفاءة وغيرها من نماذج النظريات المالية التقليدية.
- محاولة تقييم الدور الذي تقدمه المالية السلوكية في ترشيد اتخاذ قرارات الاستثمار في الأسواق المالية.

6.1. المنهج المستخدم: من أجل الوصول إلى تحقيق جملة الأهداف المذكورة سابقاً، وللإجابة على إشكالية البحث، تم الإعتماد على المنهج الوصفي، وذلك باستخلاص الجانب النظري لأهم الأدبيات الاقتصادية ذات العلاقة بالمالية السلوكية وكفاءة سوق رأس المال.

2. مدخل نظري للمالية السلوكية

1.2. مفهوم المالية السلوكية: تعد المالية السلوكية المجال الجديد والمتنامي في علوم الاقتصاد والمالية، إذ تمثل نمط تفكير Paradigm إضافي لقرارات التمويل والإستثمار، إذ يسعى الباحثين من خلالها إلى استكمال النظريات القياسية عن طريق إدخال الجوانب السلوكية في عملية صنع القرار المالي. (حسن شاكر الشمري، حيدر حمودي علي، 2017)، وتتمثل المالية السلوكية في ذلك الاتجاه الجديد في علم المالية و الذي يحاول إعطاء تفسير لحالات التشوه الملاحظ في الأسواق المالية، و ذلك عند ملاحظة أن أسعار الأصول المالية في السوق تتحدد بعيداً عن افتراضات النظرية المالية التقليدية (نظرية كفاءة الأسواق المالية)، وذلك نتيجة ممارسات وسلوكيات الأفراد في الأسواق المالية والمنشآت المصدرة للأصول المالية على حد سواء. (بن زايد مبارك، بن زايد عبد الوهاب، 2017)، كما تعتبر المالية السلوكية فرع من فروع الاقتصاد السلوكي، ويعد هذا الأخير منهج حديث من مناهج التحليل الاقتصادي الذي يدمج التبصر السيكولوجي بسلوكيات الأفراد، بغية وصف وتحليل السوق وإعطاء نتائج تتفق بدرجة أكبر من الواقع. (عبد الرحمان بن سانية وآخرون، 2017).

الشكل رقم (01): مفهوم المالية السلوكية



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على المرجع الآتي:
(حسن شاكر الشمري، حيدر حمودي علي، 2018).

انطلاقاً من الشكل رقم (01) يمكن الوصول إلى بناء مفهوم عام للمالية السلوكية على أنه علم يوضح التصرفات غير العقلانية في السلوك المالي للمستثمر في الأسواق المالية وذلك بدمج النظريات المالية والاقتصادية التقليدية مع النظريات المتعلقة بدراسة السلوك النفسي للأفراد في علم النفس.

3. أسباب ظهور المالية السلوكية وتطورها التاريخي

1.3. أسباب ظهور المالية السلوكية ونشأتها: تعتبر كل من نموذج تسعير الأصول الرأسمالية CAPM ونظرية المراجعة APT من النماذج الكمية التي ظهرت في إطار نظرية الكفاءة التي تدعم التوقعات العقلانية، حيث أكدت العديد من الدراسات أن

أسواق رأس المال تعرف العديد من التشوهات التي أثبتت وجود ضعف وقصور في نظرية الكفاءة (كأثر بداية ونهاية الأسبوع، أثر الحجم، أثر إضافة ورقة مالية جديدة إلى مؤشر السوق...)، كما أنها لم تتمكن من تفسير هذه التشوهات، إضافة إلى عدم قدرتها على تفسير سلوك المتعاملين (المستثمرين)، وهي الدافع الذي حفز الإقتصاديين على البحث عن تيار جديد يكون قادر على تفسير هذه التشوهات من جهة وإيجاد حلول لها من جهة ثانية، وتمثل هذا التيار في المالية السلوكية، وتعد هذه الأخيرة كمجال للدراسات الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية سنة 1980 كمساهمة أولى لمجموعة من الأساتذة المختصين في المالية والمهتمين بدراسة سلوك المستثمرين وحركية السوق نذكر منهم Thaler, Shiller, Shefrin، بالتعاون مع باحثين في علم النفس أهمهم Kahneman وTversky المختصين في دراسة سلوك الفرد في ظل وجود الخطر، حيث قاما بتفسير سلوك المستثمرين عند تقييم المخاطر في ظل حالات عدم التأكد. وعليه فإن المالية السلوكية تنطلق من ملاحظة ما يحدث في سوق المال من إختلالات، ثم تحاول تفسيرها ومحاولة نمذجتها من منظور سلوكي.

جذب هذا الحقل المعرفي الحديث، إهتمام باحثين آخرين منهم Andrei Shleifer، ويشترك هؤلاء الباحثون في وصفهم للمالية السلوكية على أنها حقل معرفي يقوم على توظيف نتائج أبحاث علم النفس الخاصة بالسلوك الإستثماري للأفراد لأغراض فهم وتفسير سلوك الأسعار في الأسواق المالية، والتحيزات والتشوهات التي تكتنفها، ودور القوى النفسية في إحداثها، كما تبحث عن أنجع السبل لتفاديها. وقد أشار "أندي أورليان" في مقاله 2004 إلى أن مصطلح التشوهات يستعمل للدلالة على بعض الوضعيات التي يلاحظ فيها خرق لنظرية الكفاءة، كما عرفها "أكتاس" بأنها فروق معتبرة ومستمرة بين العوائد الملاحظة والعوائد النظرية المحسوبة بالاعتماد على نموذج CAPM. وترتبط هذه التشوهات بوجود علاقة إرتباط بين الحالة المزاجية للمستثمرين بسبب الطقس، العمل، المناسبات... الخ، لذا فإن السؤال هو ما إذا كانت هناك إختلافات يمكن أن تؤدي للتأثير على التوازن وعلى طريقة تقييم الأسهم المدرجة في السوق؟، لذلك فإن الأخذ بعين الإعتبار تكاليف المعاملات، الضرائب الاحتكاكات في عملية التداول يساعد كثيرا في فهم الحالات الشاذة في معدلات عوائد الأسهم. (برارمة ريمة، حاج صحراوي حمودي، 2017).

2.3. التطور التاريخي للمالية السلوكية: عند تتبع التاريخ لموضوع المالية السلوكية يتبين لنا انه ليس حديث عهد في تاريخ المالية، فقد حاول تقديمه كمنهج علمي في أكثر من حقبة تاريخية لكنه لم يجد القبول العلمي لإفتقاره إلى النموذج العلمي لوصف سلوك الأفراد، فقد أشار Zola سنة 1891 في كتابه النقود الذي أوضح العلاقة بين السلوك والمالية، والذي ركز من خلاله على نوبات الهلع الجماعية التي تنتاب المستثمرين عند قدوم معلومات جديدة لم تكن سوى إشاعات لا أساس لها من الصحة، وفي سنة 1947 قدم كلا من Von Neuman و Movgenstern نظريتهما المنفعة المتوقعة التي مثلت وصفا لسلوك الأفراد، فقامت النظرية على الإفتراض الآتي (يتمتع الأفراد بإدراك واضح، وهم واعون بتفضيلاتهم، ويقومون في كل من الظروف بحساب دقيق للعوائد المالية المحتملة مقابل الخط المحتمل) وفي عقد الثمانيات بدأ التيار السلوكي بالظهور وقد تم الإعتراف به كتيار جديد منافس لنظرية السوق الكفؤة وبعدها قررت الأكاديمية الملكية للعلوم في السويد منح جائزة نوبل للإقتصاد لعالم النفس Daniel Kahneman والذي يعد أحد مؤسسي هذا التيار الجديد. (حسن شاكر الشمري، حيدر حمودي علي، 2018).

4. فرضيات المالية السلوكية: جاءت المالية السلوكية لأجل دراسة ما يشوب عملية اتخاذ القرار من سلوكيات غير عقلانية، وهي تقوم على فرضيتين أساسيتين هما:

1.4 **عدم رشادة المستثمرين:** تقرر المالية السلوكية بوجود ما يطلق عليهم "المستثمرين الجاهلين أو العامة" Noice traders والذين يعرفهم أندري أوليان في مقاله بأنهم أولئك المستثمرين الذين يقومون ببناء توقعاتهم بطريقة غير عقلانية سواء بالإعتماد على إشارات خاطئة أو بإتباع إستراتيجيات غير عقلانية على غرار أصحاب التحليل الفني.

2.4 **محدودية التحكيم:** ثبت أنصار الكفاءة عقلانية الأفراد بوجود فئة المحكمين التي تلغي أثر المستثمرين غير العقلانيين، إلا أن الواقع أثبت بأن سلوكيات هذا النوع الأخير ليست عشوائية وإنما هي مرتبطة، إذ عوض أن تلغي أثر بعضها البعض كما كان يعتقد نجد أنها تتراكم في نفس الإتجاه بفعل التقليد (سلوك القطيع)، مكونة بذلك اتجاهها سعريا، كما لوحظ أيضا بأن عملية التحكيم تصاحبها في الواقع عدة أخطار تجعلها محدودة الأثر على غرار خطر السيولة، فقد لا يمتلك المحكمون السيولة اللازمة لشراء الأوراق المالية والعودة بالأسعار إلى مستواها الحقيقي، وقد يدفعهم إلى الإقتراض وما يرتبط به من أخطار، إلى جانب الخطر التنافسي الذي قد يؤدي بالمحكم إلى تحمل عدة خسائر عند معاكسته للإتجاه السعري في الوقت الذي يحقق فيه جميع المستثمرين، الذين ساروا مع التيار عدة أرباح مما قد يخرجهم من السوق. (صفية صديقي وآخرون، 2015).

5. أهم نماذج المالية السلوكية والتقليدية

1.5 نماذج النظرية المالية التقليدية بالتركيز على أهمية نماذج تسعير الأصول المالية:

عرف Eugene FAMA السوق الكفؤة بأنه السوق الذي يعكس بشكل كامل جميع المعلومات المتاحة عن الشركة أو الهيئة التي أصدرت الأوراق، سواء تمثلت تلك المعلومات في القوائم المالية أو المعلومات المنشورة من خلال وسائل الإعلام أو في السجل التاريخي لأسعار الأوراق المالية، أو غير ذلك من المعلومات التي تؤثر على أداء الشركة والقيمة السوقية لأوراقها المالية. وينطوي مفهوم الكفاءة على إحداث التعديل في الأسعار بسرعة بما يعكس ما تحمله المعلومات الجديدة من أنباء سارة أو غير سارة، بعد قيام المستثمرين بتقييم كل المعلومات، حيث لا يوجد فاصل زمني بين تحليل المعلومات الجديدة الواردة للسوق وبين الوصول إلى نتائج بخصوص سعر السهم، كما لا يوجد فاصل زمني بين الوصول إلى تلك النتيجة وحصول كافة المستثمرين عليها. (يوسف مسعداوي، 2014).

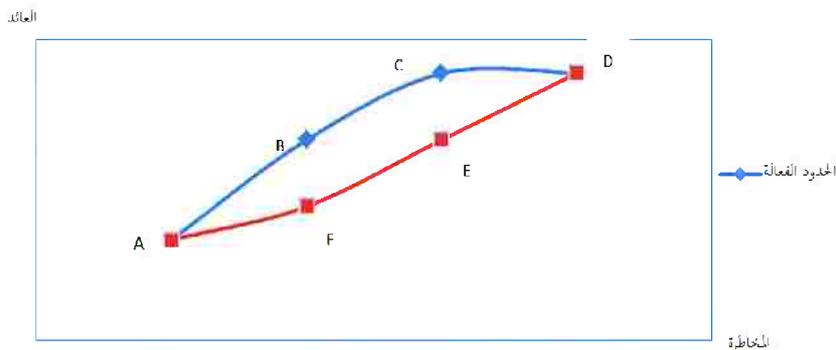
2.1.5 نظرية ماركويتز 1954: تقوم نظرية ماركويتز على بعض المفاهيم الأساسية التي سيتم توضيحها فيما يلي:

- **توزيع وارتباط الاستثمارات ومفهوم المخاطر السوقية:** منذ القرن الثامن عشر اشتهر سانشو بانشا بمقولته "إنه من غير الحكمة أن يجمع إنسان عاقل كل البيض في سلة واحدة، والذي يمكن التعبير عنه بصورة أخرى بأن التوزيع يقلل المخاطر. يرى ماركويتز بأنه وبسبب الأثار المتداخلة للاقتصاد العالمي، ترتبط المخاطر المتعلقة بالإستثمارات إلى درجة معينة، بالتالي فإن قيام المستثمرين بتوزيع استثماراتهم على أصول رأسمالية مختلفة متنوعة سوف لن يعدم المخاطر المتعلقة بها وذلك بسبب ارتباطها ببعضها إلى درجة معينة، حيث يستطرد ماركويتز ويقول " إن الفرضية التي تقول بأن قانون الأعداد الكبيرة يمكن تطبيقها على محفظة من الأصول الرأسمالية غير مقبولة، وذلك بسبب ارتباط عوائد هذه الأصول بعضها ببعض، أي أن التوزيع قد يخفف المخاطر ولا يمكن أن يقلل المخاطر إلى العدم".
- **مفهوم الحدود الفعالة للمحافظ الاستثمارية لدى ماركويتز:** انطلق ماركويتز من المفاهيم السابقة ليصل إلى المفهوم الرئيسي الذي بنى نموذجه عليه وهو ما يدعى "الحدود الفعالة للمحافظ الإستثمارية"، فإنطلاقاً من مفهوم الإرتباط بين عوائد الأصول المالية وأثر توزيع الإستثمارات بين أصول مختلفة، رأى ماركويتز بأن الإرتباط غير التام بين عوائد الأصول

سوف يؤثر على قرار المستثمرين بالمفاضلة بين رغبتهم بتحقيق عوائد أكثر على حساب مستويات مختلفة من المخاطر المرتبطة بهذه الإستثمارات. فبافتراض قيام أحد المستثمرين بالإستثمار بأصلين ماليين لديهما نفس العوائد والمخاطر المرتبطة بكل منهما والمتمثلة بالإنحراف المعياري لعوائد الأسهم عن متوسطاتها، فإن عائد الإستثمار يمكن قياسه بالمتوسط المرجح لعوائد الأصول المستثمر بها والتي يمكن استبدالها فيما بينها مع الحفاظ على نفس العائد للإستثمار ولكن مخاطر الإستثمار سوف تكون أقل من مخاطر الإستثمار في كل أصل من الأصول، وذلك لأن توزيع الإستثمارات يقود إلى تقليل المخاطر المرتبطة بالإستثمار كاملاً دون التضحية بعوائد هذه الإستثمارات، الأمر الذي يقود إلى إمكانية تشكيل العديد من المحافظ الإستثمارية من خلال الإستثمار ونسب متفاوتة في أصول متاحة تحقق نفس العائد لهذه المحافظ ولكن بنسب مخاطرة مختلفة، أو إلى إمكانية تشكيل محافظ استثمارية تملك نفس نسب المخاطرة ولكن بعوائد استثمارية مختلفة للمحافظ. وهكذا صاغ ماركويتز مفهوم الحدود الفعالة لكل مستوى من مستويات العوائد المتوقعة للمحافظ الإستثمارية والتي تمثل المحافظ الإستثمارية التي تعمل على تعظيم العوائد المتوقعة بأقل مستوى مخاطرة ممكن، أو يمكن القول بأنه ولكل مستوى من مستويات المخاطرة، يمكن تشكيل محافظ استثمارية بنسب متفاوتة من الأصول والتي تحقق أعلى مستوى عائد متوقع للمحافظ أي أن الحدود الفعالة للمحافظ الإستثمارية تتكون من مجموعة المحافظ الإستثمارية المثالية والتي يكون للمستثمر إمكانية الإستثمار فيها بحسب درجة المخاطرة التي يمكن أن يقبلها.

يمثل الشكل رقم (02) المنحنى (A,B,C,D,E,F) مجموعة من المحافظ الإستثمارية المتاحة للمستثمر، حيث يلاحظ بأن المحفظة (F) والمحفظة (B) يقعان عند نفس المستوى من المخاطرة كما هي الحال بالنسبة للمحافظ (E) و (C)، وبالتالي وكون المستثمر العقلاني يميل إلى تجنب المخاطرة وتعظيم الإنفاق على الإستثمار، فإن المحفظة (B) تعبر عن المحفظة التي تحقق أعلى عائد ممكن عند نفس مستوى درجة المخاطرة، وبنفس المنطق فإن المنحنى (A, B, C, D) يعبر عن كافة المحافظ الإستثمارية المتاحة التي تحقق أعلى عائد ممكن عند كافة مستويات المخاطرة والتي أطلق عليها ماركويتز "منحنى الحدود الفعالة". (بهاء غازي عرنوق، 2015).

الشكل رقم (02): منحنى الحدود الفعالة



المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على المرجع الآتي:

(بهاء غازي عرنوق، 2015).

وقد اعتمد هاري ماركويتز عند بناء نموذج على الافتراضات الآتية :

- إن مخاطر المحفظة الإستثمارية تقوم على أساس التغيرات في عوائد مكونات هذه المحفظة الإستثمارية.
- يسعى المستثمر بطبيعته إلى تجنب المخاطرة.
- يفضل المستثمر زيادة الإنفاق وخاصة على الإستثمار.
- إن منحى المنفعة للمستثمر مقعرة ومتزايدة دائماً، وذلك نتيجة سعي المستثمر لتجنب المخاطر مقابل زيادة الإنفاق على الإستثمار.
- إن هذا النموذج يعتمد على تحليل فترة واحدة من الإستثمار.
- إن المستثمر عادة ما يسعى إلى تعظيم عوائد محفظته الإستثمارية عند مستوى معين من المخاطرة، أو يسعى إلى تعظيم عوائده عند أقل مستوى ممكن من المخاطرة.
- إن المستثمر هو عقلاني بطبيعته. (بهاء غازي عرنوق، 2015).

3.1.5. نموذج تسعير الأصول المالية CAPM: لقد خطت نظريات التمويل والإستثمار خطوات كبيرة خلال العقود الماضية، نحو كيفية التعامل مع المخاطر Risk عند اختيار الإستثمارات المناسبة. فخلال هذه الفترة الزمنية أجريت العديد من الدراسات للتوصل إلى نماذج كمية تحدد المقياس الملائم لمخاطر أي أصل استثماري Capital Asset. وقد كان ماركويتز (Markowitz 1952) أول من ناقش مفهوم المخاطر Risk وارتباطها بتقلبات العائد، واقترح كنتيجة لهذه العلاقة وسيلة لقياس المخاطر تمثلت بالإنحراف المعياري. وبعدها نادى في عام 1959 بضرورة ربط المخاطر بالعائد بحيث يتم اختيار الإستثمارات ذات المخاطر الأقل في حالة تساوي عوائدها.

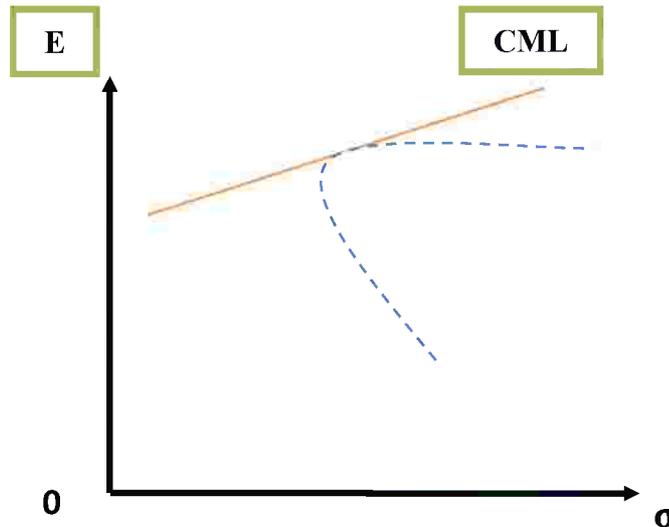
وقد طورت فكرة ماركويتز من قبل شارب (Sharpe 1964) حيث أضاف افتراضه بإمكانية المستثمر الإقتراض بمعدل عائد يساوي المعدل الخالي من المخاطر وهي الأذونات الحكومية وشهادات الإيداع. وبعدها طورت الفكرة من قبل عدد من الباحثين 1965 Lintner، 1966 Mossin، 1972 Hamada حيث توصلوا بالنهاية إلى نموذج يعرف بنموذج تسعير الأصول الرأسمالية (Capital Asset Pricing Model) والذي يمكن استخدامه ليس في سوق الأوراق المالية فقط وإنما في تقييم جميع الأصول الإستثمارية على اختلاف أنواعها وأصبح يعرف هذا النموذج بأنه نظرية للموازنة بين العائد والمخاطر. (قاسم نليف علوانن، ابراهيم محمد الزعلوك، 2005). حيث بني نموذج تسعير الأصول الرأسمالية على عدة افتراضات Assumptions حول المستثمرين وفرص المحفظة يمكن إجمالها بالآتي:

- يتجنب المستثمرون المخاطرة لذلك فإنهم يختارون الإستثمارات ذات المخاطر المنخفضة.
- يمكن تقسيم الموجودات الفردية (الأوراق المالية) بصورة غير محدد هذا يعني أن المستثمر يستطيع شراء أي كمية من الأسهم التي يرغب فيها.
- هناك معدل خال من المخاطرة يستطيع المستثمرون من خلاله الإقراض والإقتراض للأموال.
- عدم وجود ضرائب أو تكاليف للمعاملات المالية.
- الفترة الزمنية هي واحدة لعموم المستثمرين.
- معدل العائد الخالي من المخاطرة واحد.

- المعلومات مجانية ومتاحة لجميع المستثمرين.
- تجانس توقعات المستثمرين هذا يعني أن جميع المستثمرين يتوقعون نفس العائد المتوقع للانحراف المعياري والتباين المشترك للإستثمارات.

بالرغم من هذه الافتراضات غير الواقعية فقط خضع معظمها لتغيرات طفيفة من دون التأثير على الخواص الأصلية لنموذج تسعير الموجودات الرأسمالية. كما الإفراضات الأربعة الأخيرة قد أضيفت من قبل شارب والكسندر. وبالعودة إلى فرضية تجانس التوقعات، يمكن القول بأن جميع المستثمرين سيصلون إلى اكتشاف ومعرفة المحفظة المثلى غير أن التوزيع بينها وبين الأصول بدون مخاطر سيرتبط بموقف كل مستثمر من الخطر، وعليه فإن محافظ جميع المستثمرين ستضم جميع الأوراق المالية الخطرة (في الشق الخاص بالمحفظة الكفؤة) وبنفس النسب (في المحفظة الخطرة)، إذن فلا بد أن تكون هذه الأوراق مرجحة حسب رسمتها البورصية، وهذا ما يثبت أن المحفظة المثلى ليست إلا محفظة السوق وهذا التطابق ليس في واقع الأمر إلا نتيجة للتوازن الحاصل في سوق المال بين العرض والطلب. فمن جانب العرض، تشكل جميع الأوراق المالية المتداولة في السوق "محفظة السوق" ومن جانب الطلب يحوز جميع المستثمرين على المحفظة المثلى. (محمد علي ابراهيم العامري، 2010).

الشكل رقم (03): خط سوق رأس المال



المصدر: من إعداد الباحثين، بالإعتماد على المرجع:

(غازي فلاح المؤمني، 2009).

سعي الخط المبين في الشكل رقم (03) بخط السوق أو خط الاستثمار CML-CAPITAL MARKET LINE تتكون كل محفظة تقع على هذا الخط من نسبة X من محفظة السوق، وما تبقى أي $(X-1)$ مخصصة للأصل بدون مخاطر، يقصد بخط سوق الأوراق المالية Securities Market Line بأنه الخط المستقيم الذي يوضح توازن العلاقة بين المخاطرة النظامية ومعدل العائد المتوقع للورقة المالية (السهم)، وطبقاً لهذا المفهوم فإن العائد الزائد على الموجودات ذات المخاطرة مساوياً إلى العائد الزائد على محفظة سوق الأوراق المالية مضروباً بمعامل بيتا السهم. (عدنان تايه النعيمي، أرشيد فؤاد التميمي، 2009). إن مردودية هذه المحفظة هي:

$$E [R_{x.CML}] = (1-x) r_f + x E[R_M]$$

$$= r_f + x [(E(R_M) - r_f)]$$

$$R_{x.CML} = x \sigma_{r_m} \sigma$$

ويشمل نموذج CAPM على نوعين من العلاقات، وهي خط سوق رأس المال CML The Capital Market Line، والذي يوضح العلاقة التوازنية بين العائد المتوقع لمحفظه الأوراق المالية والخطر الكلي (منتظم وغير منتظم). خط سوق الأوراق المالية Sml The security Market Line، والذي يوضح العلاقة بين العائد المتوقع للسهم الواحد والخط المنتظم (خطر السوق). علاقة النموذج كالتالي: (محمد علي ابراهيم العامري، 2010).

$$\text{Rate of Required Return} = R_f + (E_{R_M} - R_f) \beta$$

يتبين من هذه المعادلة بأن هذا النموذج يتكون من جزئين هما:

معدل العائد على الإستثمار الخالي من المخاطرة R_f ، وعلاوة المخاطرة Risk Premium التي تساوي $\beta (E_{R_M} - R_f)$ ، ويمثل الجزء $(E_{R_M} - R_f)$ علاوة مخاطرة السوق ويسمى أيضا بسعر المخاطرة Risk Price. أما معامل β فهو معامل المخاطر النظامية، وبناء على ما تقدم فإن استخدام هذه المعادلة يتطلب التقدير أو الحساب لثلاثة معالم أو مؤشرات هي: معدل العائد على الإستثمار الخالي من المخاطرة R_f ، والذي عادة ما يكون مساويا لمعدل الفائدة على حوالات الخزينة التي لا تزيد مدة استحقاقها عن سنة (Short-term Treasury Bills Rate) وهذا ما تدعو إليه النظرية المالية. ومتوسط معدل العائد لمحفظه السوق E_{R_M} وكذلك معامل بيتا β (المعامل للمخاطرة النظامية).

4.1.5. نظرية التسعير المرجح APT: الإمتداد المعرفي الآخر الذي حصل في نظرية المحفظة هو النظرية أو النموذج البديل لتقييم أو تسعير العائد على الموجودات والذي يطلق عليه نظرية التسعير المرجح APT Arbitrage Pricing Theory، ويعد هذا النموذج في أدبيات الإدارة المالية المعاصرة أحد النموذجين الرئيسيين لنظرية التوازن ويعد روس Ross عام 1976، الأساس لهذا النموذج، إذ افترض روس أن معدل عائد محفظة السوق ليس هو العامل الوحيد. ويفترض نموذج APT الافتراضات الثلاثة الآتية:

- الأسواق المالية هي أسواق منافسة تامة.
- يفضل المستثمرون دائما مزيد من الثروة على أن تكون أقل في حال عدم التأكد.
- يمكن أن يعبر عن عوائد الموجودات كدالة خطية لمجموعة عوامل المخاطرة. (محمد علي ابراهيم العامري، 2010).

2.5. تحليل الآراء المعارضة لنظريات المالية التقليدية: تعرضت مختلف نظريات المالية التقليدية لانتقادات عديدة نذكر منها:

1.2.5. انتقادات رول Roll: في العام 1977 قدم Roll ورقة شهيرة وجه من خلالها انتقادات مهمة لنموذج تسعير الأصول الرأسمالية، وقد مثلت هذه الانتقادات تحديا مهما للنموذج، وهو ما أصبح يعرف في أدبيات النظرية المالية بانتقادات رول، وبحسبه:

- هناك فرضية واحدة فقط قابلة للاختبار، وهي أن محفظة السوق ذات كفاءة من حيث الوسط – التباين وجميع تطبيقات النموذج الأخرى، وبالتحديد العلاقة الخطية بين العوائد المتوقعة وقيم بيتا هي تابعة لكفاءة محفظة السوق، وغير قابلة للاختبار بشكل مستقل؛
- إن الاختبارات تتم باستخدام عينة من بيانات السوق، ويتم تقدير قيم بيتا من خلال علاقة عوائد الأسهم مع عوائد محفظة السوق المفترضة. وعند اختبار خطية العلاقة بين قيم بيتا المقدرة فإنه يتم استخدام بيانات نفس العينة، وهذا يعني أن العلاقة خطية بغض النظر عن مدى كفاءة محفظة السوق الحقيقية؛
- إن استخدام ممثل لمحفظة السوق (Proxy) يخضع لصعوبتين، أولهما أن المحفظة الممثلة بحد ذاتها قد يكون له كفاءة وسط – تباين، في حين أن محفظة السوق الحقيقية ليس لها مثل هذه الكفاءة، وثانيتها أنه قد يتم اختيار محفظة غير ذات كفاءة لتمثيل محفظة السوق.
- وتتلخص الفكرة الأساسية في هذه الانتقادات أنه لا يمكن اختبار نموذج CAPM ما لم يتم تحديد محفظة السوق بشكل دقيق، ولا يمكن الاعتماد على محفظة بديلة كممثل لمحفظة السوق التي تحتوي على كل الأصول الاستثمارية. (سليمة حشايشي، 2018).

2.2.5. الانتقادات الموجبة لنموذج التسعير بالمراجعة : الانتقادات الموجبة لنموذج التسعير بالمراجعة :

- اعتمادها على عدد قليل من الفرضيات الموضوعية عكس نموذج تسعير الأصول الرأسمالية؛
- سهولة تطبيقها من ناحية العملية، وكذلك اعتمادها على عدة عوامل في تفسير عائدات الأصول المالية الفردية بدلا من عامل واحد كما يفترض نموذج تسعير الأصول الرأسمالية وهو محفظة السوق.
- إلا أنها لا تخلو من الإنتقادات ولعل أهمها هو عدم تحديدها للعوامل المؤثرة على عائدات الأسهم وكذلك أوزانها النسبية. (سليمة حشايشي، 2018).

3.5. تحليل نماذج المالية السلوكية:

- 1.3.5. نموذج ROY 1952: ويعرف هذا النموذج أيضا باسم نموذج المستوى الأدنى للعائد. طور من طرف روي سنة 1952، يرتكز هذا النموذج لاختيار المحفظة الاستثمارية على فكرة أساسية مفادها أن كل مستثمر يراعى عدم انخفاض ثروته عن مستوى معين يطلق عليه الحد الأدنى للعائد وبالتالي فهو يهدف وفقا لهذه النظرية إلى تدنية احتمال تحقيق ثروة أقل من المستوى الأدنى للعائد. (سليمة حشايشي، 2018).

بمعنى :

$$P (Y \leq S)$$

حيث:

Y: يمثل حجم الثروة النهائية المتأتية من الاستثمار في المحفظة X.

S: للعائد الأدنى الحد.

وبالتالي فإن روي يعتبر أول من استخدم الانحرافات السالبة بالنسبة لمؤشر مرجعي، من أجل قياس المخاطرة. إن من مآخذ هذا النموذج هو أن روي لم يحدد ما الذي يجب فعله بالثروة المتبقية في حالة تجاوز الثروة الحد الأدنى للعائد بمعنى:

$$(Y > S)$$

2.3.5. نموذج Arzac & Bawa 1977: من أجل تدارك نقطة ضعف نموذج Roy قدم كل من Arzac & Bawa هذا النموذج سنة 1977 حيث أضافا من خلاله معيارا آخر يسهل عملية المفاضلة بين المحافظ في حالة تساوي احتمالات العوائد. هذا النموذج مقدر بالمعادلة التالية:

$$\text{Max } (\pi, \mu)$$

حيث:

$$\pi = 1 - P(Y \leq S) \leq \alpha$$

إذا لم تتحقق المعادلة السابقة $\pi = 1 - p$

$$\mu = E(y)$$

حيث:

μ : ويساوي النهائية الثروة توقع يمثل $E(y)$;

S : يمثل الحد الأدنى للعائد؛

α : يمثل احتمال الإفلاس.

3.3.5. نظرية الإحتمال 1977: تم تصميم نظرية الاحتمال من قبل عالمي النفس "D. Kahneman" و "A. Tversky" وذلك عام 1979، أين وضحا أن المستثمرين يتمكون نظرية المنفعة المتوقعة بصورة منهجية، ولقد تم تطوير هذه النظرية لكي يتمكن المستثمرين من إدارة المخاطر وعدم اليقين، وهي في جوهرها تفسر عدم الانتظام الواضح في السلوك البشري عند تقييم المخاطر في ظل عدم اليقين، وتمر نظرية الاحتمال بمرحلتين: المرحلة المبكرة من التأطير (أو التحرير) والمرحلة اللاحقة من التقييم.

ترى نظرية المنفعة المتوقعة أن المستثمرين دائمي النفور من المخاطرة وذلك على عكس نظرية الاحتمال التي ترى بأن المستثمرين ليسوا دائمي النفور من المخاطرة، بل هم يكرهون المخاطرة في الأرباح لكنهم محتجزون المخاطر في الخسائر، وتتأثر قراراتهم بما يعرف بـ "تأثير التأطير" ويشير هذا الأخير إلى الطريقة التي صاغت نفس المشكلة بطرق مختلفة وعرضها على صناع القرار، وتتجلى انعكاسات هذا المنهج في التفضيل عندما يتم تقديم نفس المشكلة بطرق مختلفة.

تعتبر الصياغة الرياضية لنظرية الاحتمال البديل لنظرية القيمة المتوقعة، فهي تقوم بالاختيار بين البدائل المتاحة من خلال "الأوزان" بدلاً من "الاحتمالات" و"دالة القيمة" بدلاً من "دالة المنفعة" المستخدمة في نظرية المنفعة المتوقعة، وعليه فإن نظرية الاحتمال تقوم على مبدئين: دالة القيمة والأوزان. (- موسى بن منصور، سهام مانع، 2016).
يكون نموذج Tversky & Kahneman معطى من خلال المعادلة:

$$V(a) = \sum [V(u(x))] [\pi(p(x))]$$

حيث:

$V(a)$: دالة الإحتمال.

$\pi(\dots)$: الأوزان (دالة الترجيح)

p : الاحتمالات

u : المنفعة دالة.

Xi: البدائل المتاحة.

تبعاً لهذه النظرية فإن المستثمر يكون متجنباً للمخاطر عندما يتعلق بالأرباح، وفي حالة الخسارة يكون باحثاً عن المخاطرة بسبب خوفه الشديد من الخسارة، ويطلق على هذه الحالة أثر التصرف، أي يتصرف المستثمر بشكل مختلف حينما يواجه احتمالات الأرباح الخسائر.

4.3.5. نموذج Lopez 1987: حاولت Lopez من خلال هذا النموذج إدراج العوامل النفسية من أجل تفسير سلوك المستثمرين ضد المخاطرة، وبالتالي فهو نموذج جاء على غرار نموذج Tversky & Kahneman كنظرية لاتخاذ القرار، وليس كنموذج لبناء المحفظة كما أتى به Roy 1952 و Arzac & Bawa 1977. (صفحة صديقي وآخرون، 2015). ترى Lopez من خلال هذا النموذج أن ما يتحكم في اتخاذ قرارات المستثمرين هما الخوف والأمل، وبناء على هذين العنصرين قامت بصياغة ثلاثة عناصر أساسية يقوم عليها هذا النموذج تتمثل في: الخوف من عدم تأمين حد أدنى من الأمان Security ويرمز له بالرمز S، بمعنى الخوف من عدم تحقيق حد أدنى من الثروة، هذا السلوك يكون مقروناً بالرغبة في الحصول على مستويات عالية من الثروة Potential ويرمز له بالرمز P، وتكون هذه الرغبة مقرونة بالتطلع Aspiration ويرمز لها بالرمز A، والذي يقصد به سعي المستثمر إلى تحقيق ما يأمل له من مستويات مرتفعة للثروة. ولهذا يطلق عليه نموذج SP/A، حسب Lopez فإن الخوف والأمل يؤثران على الأوزان النسبية التي يتم إسنادها للاحتتمالات، فإذا كان لدينا n حالة يقابلها احتمال الحصول على الثروة Pi. (صفحة صديقي وآخرون، 2015). حيث:

$$P_i = \text{prob} \{W_i\}$$

$$i = 1, 2, \dots, n$$

وحيث أن الثروات تكون مرتبة على النحو التالي:

$$W_1 < W_2 < \dots < W_n$$

يعمل كل من الخوف والأمل على تشويه الاحتمالات، فالخوف يجعل الأفراد يقومون بحساب قيمة الثروة المتوقعة $E(w)$ باستعمال قيمة P_i أعلى بكثير من قيمة P_n وهذا ما يعكس توقعهم لانخفاض ثروتهم في المستقبل، والعكس بالنسبة للأمل الذي يجعل المستثمرين يقومون بحساب $E(w)$ باستعمال قيمة P_i أقل بكثير من قيمة P_n مما يعكس تفاؤلهم وتوقعهم لارتفاع ثروتهم في المستقبل، ويؤثر الخوف أساساً على جانب الأمان في حين يؤثر الأمل على القدرة.

5.3.5. نظرية المحفظة السلوكية BPT (2000) Shefrin & Statman: تبلورت المحفظة السلوكية بشكل تدريجي بالاعتماد على جميع الأعمال والنماذج السابقة، خصوصاً منها نموذج ROY الذي أخذ منه مفهوم المستوى الأدنى للعائد، ونموذج Lopez الذي أخذ منه مفهوم تشويه الاحتمالات، وتقوم هذه النظرية على ثلاثة أسس محورية هي:

- السلامة أولاً: حيث كان ROY هو أول من قدم هذا المفهوم سنة 1952، وانطلاقاً منه فإن أي مستثمر لن يقبل بمستوى عائد أقل من المستوى الأدنى، والذي تمثل الحد الأدنى من الثروة التي يقبل بها. هذا المفهوم طور فيما بعد عن طريق Telser سنة 1955، بإضافة متغير آخر هو احتمال الإفلاس، ثم جاء بعده نموذج Arzac & Bawa ليضيفاً معيار آخر للمفاضلة وهو تعظيم الثروة النهائية.

- تشويه الإحتمالات: النقطة المهمة الثانية التي يقوم عليها نموذج BPT هي تشويه الاحتمالات، إذ تمت ملاحظة أن الأفراد يبالغون في تقدير بعض الأحداث ضعيفة الاحتمالات، ولا يقومون بتقدير صحيح للأحداث الأخرى، وهذا ما يفسر انتشار ونجاح المنتجات المالية التي تعتمد عوائدها على الحظ والمغامرة كاليانصيب، وهذا النجاح غير قابل للتفسير في نظرية المنفعة المتوقعة التي يفترض أن الجميع يخشى الخطر.
- المحاسبة الذهنية: وهي النقطة الأساسية الثالثة التي حددت نجاح BPT، وهذا المفهوم قدمه Thaler سنة 1980، حيث لاحظ أن الأفراد يقسمون ثروتهم على حسابات مختلفة يقومون بتسييرها بشكل مستقل ولكل منها هدف مستقل، ولهذا يتم إهمال الارتباط الذي يوجد بين الأوراق المالية المكونة للمحفظة. هذا السلوك يتماشى تماما مع ملاحظة كل Fridman & Savage سنة 1948، حيث لاحظا قيام الأفراد بشراء عقود التأمين، وفي الوقت ذاته المقامرة بشراء أوراق يانصيب، فعقد التأمين ينتهي إلى الحساب الذي يهدف إلى ضمان حد أدنى من الثروة، في حين أن ورقة اليانصيب تنتهي إلى الحساب الذي يهدف إلى تحقيق مستوى مرتفع من الثروة.

6. تحليل الآراء المعارضة والمؤيدة للمالية السلوكية:

1.6. تحليل الآراء المعارضة للمالية السلوكية: الناقد الأبرز للمالية السلوكية هو Eugene Fama مؤسس فرضية كفاءة الأسواق المالية والمدافع عنها، الذي يرى أنه على الرغم من وجود بعض الحالات الشاذة التي لا يمكن تفسيرها اعتمادا على فرضية كفاءة الأسواق المالية إلا أنه لا ينبغي التخلي عنها تماما لصالح المالية السلوكية. في حين أنه يجد أن العديد من الحالات الشاذة الموجودة في النظريات التقليدية يمكن اعتبارها أحداثا لفرص قصيرة الأجل التي تصحح في الأخير مع مرور الوقت. في بحثه سنة 1998 المعنون " الأسواق الفعالة، عوائد طويلة الأجل والمالية السلوكية"، يقول أن العديد من النتائج في المالية السلوكية يبدو أنها تتعارض مع بعضها البعض، وأن المالية السلوكية ذات نفسها تبدوا بأنها جمع لحالات الشاذة التي من الممكن أن تفسر من قبل فرضية كفاءة الأسواق المالية. وفي النقاط التالية سنلخص مختلف الانتقادات الموجهة لنظرية المالية السلوكية:

- منتقدي المالية السلوكية، يرون أن المالية السلوكية هي جمع للحالات الشاذة أكثر منها فرع للمالية.
- يركز منتقدي الإقتصاد السلوكي عادة على العقلانية للمتعاملين الاقتصاديين، ويؤكدون أن السلوك الملاحظ تجريبيا هو غير قابل للتطبيق على أوضاع السوق.
- الإقتصاديين التقليديين شككوا أيضا في الدراسات التجريبية وتقنيات الدراسة التطبيقية، التي تستخدم بكثرة في الإقتصاد السلوكي.
- أستاذ المالية Eugene Fama، يقول أن الأدلة التجريبية هي ضعيفة، ليس لهم خلفية نظرية متجانسة وبدونها لا وجود للمالية السلوكية، حتى وإن وجدنا بعض الأمور التي تعوض نظرية كفاءة الأسواق المالية مع منهجية نظرية بديلة، فهذا لا يعني أي شيء. (سحنون مريم، 2016).

2.6. تحليل الآراء المؤيدة للمالية السلوكية: فاما وغيره من الباحثين الذين يناصرون فرضية كفاءة الأسواق المالية انتقدوا نظرية المالية السلوكية كما ذكر سابقا، ومؤيدي نظرية المالية السلوكية لهم آراء مغايرة ومختلفة سنعرضها في ما يلي:

علم النفس الإدراكي ، علم إتخاذ القرار، علم الأعصاب، هذه المجالات التي تهتم بها المالية السلوكية، تخلق انتقادا للمالية التقليدية، بينما هذه الإنتقادات تختلف، نجد أن لهم موضوعا واحدا، فمنتقدي المالية السلوكية يرون أنها ليست علمية كونها لا تملك نموذجا مهيمنًا ، فهي تستمد من علوم أخرى بأسلوب خاص ، وهي تركز على الظواهر العابرة والناشئة. Olsen (2001) يرى أن المالية السلوكية هي حاليا في مرحلة مبكرة فهي لا تزال في مرحلة علمية التي هي مشتركة ما بين جميع العلوم، على هذا النحو، فإنها تواجه نفس الإنتقادات القديمة التي واجهتها في السابق العديد من العلوم كالإقتصاد والجيولوجيا، والبيولوجيا وحتى الفيزياء قبل نيوتن. (Olsen (2001) ينص على أن " العلم هو دراسة لتيار الذي ينطوي على منهج علمي " وبطريقة أدق ، الفرضيات يمكن أن تختبر ، بعض النظريات الأساسية تقترح أن المالية السلوكية لا يمكن أن تكون علمية والسبب هو ليس لها نموذج مهيمن ، غياب نظرية موحدة تنبع من الحاجتين الأساسيتين ، الأولى يجب أن يكون هناك إطار عمل واضح لضمان التجانس المنطقي والاتساق ، الثانية يجب أن يكون هناك إطار عام لإرشاد الباحث عن أجوبة الأسئلة التي نعتبرها مهمة، باحثين التاريخ يرون هذا كضرر للعلم كونه لا يشجع الأفكار المبتكرة. وحسبهم إن ما يسمى العلم "العادي" (لديه نماذج مهيمنة)، أغلب العلوم الجديدة التي اعتبرت علم "غير عادي" (ليس لديهم نماذج مهيمنة) ، العديد من العلوم الجديدة حسبهم " غير عادية " على سبيل المثال ، الفيزياء قبل نيوتن ، البيولوجيا قبل داروين ، والكهرباء قبل فرانكلين كانت علوم غير عادية دون نماذج مهيمنة. وهذا لا يعني أن العلم الجيد لا يمكن أن يمارس في هذه المرحلة الغير عادية.

فيما يخص غياب نموذج السلوكي لتسعير الأصول المالية: (Richard Thaler (2000) علق ' فيما يخص غياب النموذج السلوكي لتسعير الأصول المالية: أظن أن النموذجين CAPM متعادلين في الخسارة. نعلم من خلال عمل Fama وزميله Kenneth French أن CAPM العقلاني خاطئ، إذن لا أحد من الطرفين لديه نظرية كاملة . العديد من البحوث الحديثة حاولت تطوير سلوكيا الأسس النظرية لنموذج التسعير وبينما هي ليست الكلمة الأخيرة ، فهي أحسن من لا شيء " هذا التصريح في حد ذاته يمكن تقديمه لصالح المالية السلوكية وهو في آن واحد يسلط الضوء على الحاجة إلى تطوير الموضوع. من الواضح من خلال النقاش السابق، مدى أهمية تأثير العوامل السلوكية على عملة اتخاذ القرار للمستثمر، بقبول حقيقة أن المستثمرين ليسوا دائما عقلانيين وانهم عرضة لإنحيازات سلوكية نتيجة لمجموعة مختلفة من العوامل، تجبرنا على بذل المزيد من الجهود وتحليل هذه العوامل. إدراك هذه التحيزات ومعرفة كيفية تجاوزها هما عنصرين أساسيين لتحقيق القرار الأحسن. (سحنون مريم، 2016).

7. أهم التشوهات والتحيزات المؤثرة على سلوك المستثمر

1.7. الحالات الشاذة لكفاءة الأسواق المالية : قدم Eugene Fama 1970 فرضية السوق الكفاءة القائمة على أدلة تجريبية قوية محدثا بذلك ثورة في الدراسات المالية، كما ظهرت العديد من الدراسات التي هي على النقيض تماما لما جاءت به هذه الفرضية، وقدمت أدلة قوية على وجود مجموعة من التشوهات Anomalies الظاهرة في أسعار الأوراق المالية لم تستطع نماذج تسعير الأصول المستخدمة تفسيرها، وتمثل هذه الانحرافات سلوكاً يتناقض مع فرضية السوق الكفاء وعقلانية المستثمرين، لأن ظهور مثل هذه الانحرافات بصفة منتظمة وموثوقة ينطوي على درجة من القدرة على التنبؤ بعوائد الأصول المالية والتغلب على السوق، كما أن حقيقة مثل هذه الأنماط أصبحت معروفة على نطاق واسع مما يعني أن المستثمرين قد يتمكنون من الاستفادة منها.

تُعتبر التشوهات عن الحالة التي يكون فيها أداء الأسهم مخالفاً لما جاءت به فرضية السوق الكفوءة، ويصف Tversky & Kahneman التشوهات في أسواق رأس المال بأنها انحراف عن النماذج المقبولة في الوقت الحاضر، وهي واسعة الانتشار بحيث لا يمكن تجاهلها، ومنظمة جدا بحيث لا يمكن وصفها بأنها خطأ عشوائي، وجوهريه جدا لئتم استيعابها عن طريق التخفيف من النظام المعياري.

هذا السلوك غير المفسر الذي تتبعه الأوراق المالية إما أن يكون تبعاً لفترات زمنية معينة أو تبعاً لخصائص المؤسسات المسعرة، وقد تظهر مرة واحدة وتختفي، كما قد تستمر في الظهور، حيث حاولت العديد من الدراسات تقديم الشروحات لهذه التشوهات، فأرجعها Fama 1998 إلى الصدفة، بينما يشير باحثون آخرون إلى أن التشوهات ظهرت نتيجة التحيز في فحص البيانات والنماذج. (عبد الرحمان بن سانية وآخرون، 2017).

لم تقدم هذه التفسيرات شروحات مقنعة حول التشوهات، مما دفع بالعديد من الاقتصاديين إلى البحث عن بديل جديد لفرضية السوق الكفاء، يكون قادر على تفسير هذه المشاكل من جهة وإيجاد حلول لها من جهة ثانية، والجدول التالي يعرض بعض التشوهات السعرية الملاحظة في أسواق رأس المال:

الجدول رقم (01): التشوهات السعرية الملاحظة في أسواق رأس المال

تأثيرات الظاهرة	الباحث/السنة	نوع الظاهرة	
ميل العوائد الأسهم إلى الانخفاض يوم الإثنين وقد تكون سالبة أو أقل من عوائد باقي أيام الأسبوع في حين تميل عوائد في يوم الجمعة إلى الارتفاع.	Smirlock & Starks (1986)	أثر نهاية الأسبوع The Weekend Effect	التشوهات الموسمية
العوائد ترتفع في بداية السنة إلى مستويات تفوق المستويات عوائد باقي الأشهر.	Rozeff & Kinney (1976)	أثر جانفي January Effect	
ميل العوائد إلى الانخفاض في شهر رمضان مقارنة ببقية الأشهر في الدول الإسلامية.	Jedrzej Bialkowski (2010)	أثر رمضان Ramadan Effect	بخصوصية المؤسسات التشوهات المتعلقة
المؤسسات ذات مضاعف الربحية (نسبة السعر إلى ربح السهم) منخفض هي الأكثر ارتفاعاً في العوائد مقارنة بالمؤسسات ذات مضاعف الربحية المرتفع.	Goodman & Peavy (1983)	أثر القيمة Book to Market (B/M) Value	
المؤسسات ذات رأس المال الصغير تحقق عوائد أكبر من تلك المؤسسات ذات رأس المال الكبير.	BANZ (1981)	أثر الحجم Size Effect	تشوهات أخرى
استمرار الأسهم الرابحة بالتفوق على بقية الأسهم، واستمرار الأسهم الخاسرة بنفس الأداء.	Jegadeesh & Titman (1993)	أثر الزخم Momentum Effect	
الأسهم الأقل عوائد في ثلاث إلى خمس سنوات	Debondt & Thaler	أثر الارتداد طويل	

الأجل Reversal and Momentum	(1985)	الماضية تميل إلى تحقيق عوائد أكبر في ثلاث إلى خمس سنوات المقبلة.
أثر الطقس Weather Effect	Hirshleifer & Shumway (2003)	الأيام التي طقسها جيد تكون فيها عوائد مرتفعة.
لعنة الفائز Winner's Curse	Richard Thriller (1988)	الفائز في المزاد غالباً هو الخاسر الحقيقي.

المصدر: (عبد الرحمان بن سانية وآخرون، 2017).

2.7. التحيزات السلوكية في الأسواق المالية:

1.2.7. التحيزات الإدراكية: تنتج التحيزات الإدراكية من التفكير الخاطئ، وذاكرة المستثمر بالإضافة إلى الجهل بطريقة الحساب

المتبعة وطريقة معالجة المعلومات ومن هذه التحيزات ما يلي:

- **تحيز الإفراط في الثقة:** تعرضت العديد من الدراسات إلى مفهوم الثقة المفرطة، وأكدت جميعها أن غالبية الأفراد يتمتعون بثقة مفرطة في قدراتهم على التحليل والتنبؤ، يؤدي هذا التحيز بهؤلاء الأفراد إلى المبالغة في تقديرهم لمعرفتهم، وبقدرتهم على السيطرة على الأحداث. وبالتالي تؤدي بهم إلى التساهل وتقليل حجم المخاطر.
- **تحيز الترسيع:** في الكثير من المواقف يضع الأفراد التقديرات عن طريق البدء من قيمة أولية ما وتعديلها لتوليد تقدير نهائي، نقطة البدء هذه عادة ما تكون نتيجة لمقارنة غير صحيحة، فيكون تكيف الواقعة الحالية مع الواقعة السابقة غير صحيح، وبالتالي فإن مفهوم الترسيع يعني أن المستثمرين يضعون في آذانهم بعض النقاط المرجعية، والتي قد تكون سعر قديم أو قيمة قديمة، ويتجاهلون كل الأوضاع الجديدة، حيث يميل الأفراد لا شعورياً إلى إبعاد جميع الأحداث والوقائع المخالفة لأفكارهم ومعتقداتهم ويتمسكون بالأفكار التي تؤكد مواقفهم وهذا ما يسبب حدوث الإنحرافات في الأسواق المالية.
- **تحيز المحافظة:** اقترحه للمرة الأولى Edwards 1968 يشير إلى أن سلوك الأفراد يميل إلى تفضيل الوضع الراهن والمحافظة عليه خوفاً من التغيير، وهذا بسبب الخوف من اتخاذ قرارات غير سليمة، أو صعوبة اتخاذ القرارات عندما يتواجد عدد كبير من الخيارات الممكنة.
- **تحيز التأكيد:** ويقصد به أن الأفراد يعطون وزناً أكبر للمعلومات التي تؤكد وجهة نظرهم، وبالتالي يبقون يؤمنون بأفكارهم حتى وإن وردت معلومات جديدة وصحيحة تناقض أفكارهم.
- **سلوك القطيع:** نشأ مفهوم القطيع نتيجة عدم عقلانية ورشادة المستثمرين في السوق المالي، مما يجعل قراراتهم معتمدة ومتأثرة بقرارات المحيطين من المستثمرين سواء العقلانيين أو غير العقلانيين، وأيضاً على توقعات المستثمر نفسه والحالة النفسية له، وبالتالي فإن عامل القطيع يشير إلى قيام المستثمر بمحاكاة الآخرين وتقليدهم عند اتخاذ القرار الاستثماري داخل السوق المالي، وقد أشارت العديد من الأبحاث المنشورة إلى أثر عامل القطيع في تغيرات أسعار الأسهم وبالتالي التأثير في مصداقية نماذج تقييم الأصول المالية.

• **المحاسبة الذهنية:** يعتبر Thaler 1985 ، أول من عرف هذا التحيز الذي يظهر جليا في الأسواق المالية، ويشير المصطلح إلى مجموع العمليات الإدراكية التي يستخدمها الأفراد لتقسيم وتقييم ومتابعة الأنشطة الاستثمارية الخاصة بهم، حيث يوضع كل قرار استثماري في حساب ذهني مستقل . (سليمة حشايشي، 2018).

2.2.7. **التحيزات العاطفية أو الانفعالية:** تنتج التحيزات العاطفية Emotional Biases، عن الدوافع والحدس بالإضافة للمشاعر والعواطف، ومن أشكالها ما يلي:

- **تحيز التفاؤل:** هناك العديد من الدراسات التجريبية التي أيدت وجود تحيز التفاؤل المفرط عند المستثمرين في الأسواق المالية، مما يجعلهم يبالغون في تقدير قيمة الأصل الذي بحوزتهم إلى أكثر من قيمته الحقيقية.
- **تحيز الشعور بالندم:** الندم هو شعور ينتاب الإنسان عند اتخاذ قرار خاطئ، والسبب الرئيسي لهذا التحيز هو كره المستثمر للاعتراف بخطئه، فيلجأ إلى رفض بيع الأوراق المالية الخاسرة التي بحوزته والتي لا زالت أسعارها تتراجع بسبب عدم الرغبة بالاعتراف وتصحيح الخطأ في الوقت المناسب.
- **تحيز النفور من الخسارة:** تم اقتراح تحيز كره الخسائر من قبل Tversky & Kahneman، ويشير إلى أن شعور الأفراد بالأسف الشديد نتيجة التعرض لخسارة مبلغ معين، يعادل ضعفي فرحتهم بما حققوه من أرباح المبلغ ذاته، كما أن الأفراد يتجنبون المخاطر من أجل حماية الثروة الموجودة، لكن قد يتحملون المخاطر من أجل تجنب الخسائر. هذا السلوك غير العقلاني يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات مالية خاطئة، فقد يمتنع الأفراد عن بيع الأسهم الخاسرة عند انخفاض أسعارها، محتفظين بها زمنا طويلا على أمل تجنب الخسائر الفعلية عند التخلص منها (سلوك البحث عن المخاطرة)، وبيع الأسهم الرابحة سريعا (سلوك تجنب المخاطرة) هذا السلوك يسبب مخاطر كبيرة على المحفظة الاستثمارية. (سليمة حشايشي، 2018).

8. أهم الانحرافات المؤثرة على سلوك المستثمر:

1.8. **التأطير والمحاسبة العقلية:** يشير التأطير إلى الحالة التي تختلف فيها إجابات الأفراد على السؤال نفسه، وفقا لأسلوب طرح السؤال وإدراكهم له، وفي السياق يختلف قرار المستثمر بناءً على الطريقة التي تفرض أو تقدم الخيارات الاستثمارية. ويعزى الاختلاف في إجابات المستثمرين، وطريقة معالجتهم للمعلومات الواردة إليهم، إلى ما يسمى بالمحاسبة العقلية Mental Accounting .

2.8. **تجنب الغموض:** ينفرد المستثمرون من الإستثمارات غير المؤكدة، والتي تكون توزيعاتها الإحتمالية غير معروفة، ويفضلون التعامل مع الحالات المألوفة، وربما يفسر ذلك ميل بعض الأفراد للإستثمار في الشركات التي يعملون فيها، أو في الشركات المحلية بدلا من التنوع الدولي.

3.8. **أثر التسوية:** يعرف Shefrin & Statman أثر التسوية على أنه الاتجاه لبيع الأوراق المالية التي ارتفعت قيمتها (حققت ربح)، والاحتفاظ بالأوراق المالية التي تراجعت قيمتها حققت خسارة، فالمستثمر في حالة الربح نفور من الخطر (Risk Averse)، ولن يخاطر بالربح الذي حققه، لذلك يقوم بتسوية (تصفية) مركزه وجني الأرباح، بينما يصبح طالبا للخطر (Risk Seeking) في حالة الخسارة، فيحتفظ بالورقة المالية الخاسرة آملا في تحسن الوضع وتقليل خسارته. (أحمد حسن العلي، 2018).

9. الخاتمة:

لقد ساهمت مختلف النظريات المالية التقليدية في تفسير الظواهر الحاصلة في الأسواق المالية، خاصة فيما يتعلق بتسعير الأصول المالية، غير أن تلك النظريات قد فشلت في تفسير ظواهر سلبية أخرى كان لها الدور الكبير في نشأة أزمات مالية متفاوتة الحدة، من هنا ظهر ما يعرف بنظرية المالية السلوكية التي كان لها دور كبير في تفسير الاضطرابات المالية التي عجزت عن تفسيرها النظريات المالية التقليدية، يتعلق الأمر بدراسة مدى تأثير الجانب النفسي والاجتماعي على السلوك المالي للمستثمر وعلاقتها باتخاذ قرارات الاستثمار في السوق المالية.

1.9. نتائج البحث:

1. لا يوجد تطابق بين بعض افتراضات النظرية المالية التقليدية، وخصوصاً نماذج تسعير الأصول المالية وبين الواقع العملي في الأسواق المالية.
2. فشلت مختلف النظريات المالية التقليدية وخصوصاً نماذج تسعير الأصول المالية في تفسير التشوهات السعرية للأسهم والسندات في سوق رأس المال.
3. تمكنت نظرية المالية السلوكية من تفسير التشوهات السعرية للأصول المالية من خلال ربطها بالسلوك النفسي والاجتماعي للمستثمرين، وهذا ما يثبت صحة فرضية البحث.
4. بالرغم من الإيجابيات التي حققتها نظرية المالية السلوكية في تفسير كثير من الجوانب التي أهملتها النظريات الأخرى، إلا أنها تعرضت لعدة انتقادات ذات علاقة بوجود قصور في افتراضاتها، وكذلك احتياجها إلى أدلة واقعية بشكل أدق.

2.9. توصيات البحث:

1. قبل اتخاذ قرار الاستثمار في الأصول المالية، يجب على المستثمرين صناعة قراراتهم بناء على المعلومات المالية للسوق ودراسة مختلف التشوهات المحتملة الحدوث، وكذلك تحليل ودراسة الجانب النفسي والاجتماعي بما يتوافق مع ما جاءت به النظرية المالية السلوكية.
2. ضرورة تطوير نماذج مالية وسلوكية ذات علاقة تكاملية، بهدف اكتشاف الأزمات المالية في سوق رأس المال والتقليل من حدتها.

10. قائمة المراجع:

- أحمد حسن العلي، دراسة سلوك المستثمر في سوق دمشق للأوراق المالية-دراسة ميدانية-، مجلة جامعة البعث، المجلد 40، العدد 26، دمشق، سوريا، 2018، ص 168-169.
- بن زاير مبارك، بن زاير عبد الوهاب، نظرية المالية السلوكية مقابل نظرية كفاءة الأسواق المالية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، بشار، الجزائر، 2017، ص 61.
- بهاء غازي عرنوق، أثر عوامل فاما وفرنش في التنبؤ بعوائد الأسهم في الأسواق المالية الناشئة (دراسة تطبيقية)، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، 2015، ص 62-63.
- برارمة ريمة، حاج صحراوي حمودي، محاولة قياس أثر التشوهات اليومية والموسمية على عوائد الأسهم في إطار نظرية المالية السلوكية-دراسة حالة سهم شركة بيجو خلال الفترة 2010-2016-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 08، العدد 02، البليدة، الجزائر، 2017، ص 10-11.

- حسن شاكر الشمري، حيدر حمودي علي، نظرية المالية السلوكية كمدخل لإدارة المخاطر الفاعلة -دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركات الصناعة العراقية، مجلة المثلى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 03، الكوفة، العراق، 2018، ص 61.
- يوسف مسعداوي، كفاءة الأسواق المالية العربية دراسة تحليلية لتجربة كل من بورصة الجزائر والسعودية ومصر، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 42، العراق، 2014، ص 123.
- موسى بن منصور، سهام مانع، المالية السلوكية واستخداماتها في المؤسسة الاقتصادية الحديثة، الملتقى الدولي حول: التوجهات الحديثة للسياسة المالية للمؤسسة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2016، ص 5.
- محمد علي ابراهيم العامري، الإدارة المالية المتقدمة، ط1، (الأردن، إثراء للنشر والتوزيع، 2010)، ص 28-29.
- سليمة حشايشي، نحو نموذج مقترح لتقييم الأصول المالية في الأسواق المالية العربية-دراسة قياسية-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، سطيف، الجزائر، 2018، ص 61-62.
- سحنون مريم، السلوك المالي للمستثمرين وأثره على كفاءة الأسواق المالية-محاولة لدراسة سلوك العوائد في سوق المحافظ المالية الأوروبية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: مالية دولية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016، ص 119.
- عبد الرحمان بن سانية وآخرون، الخلفية النظرية للمالية السلوكية وتحليل سلوك المستثمر في سوق رأس المال، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، العدد 2، الأغواط، الجزائر، 2017، ص 1.
- عدنان تايه النعيمي، أرشيد فواد التميمي، الإدارة المالية المتقدمة، (عمان، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2009)، ص 97.
- صافية صديقي وآخرون، بناء محفظة الأوراق المالية في ظل المالية السلوكية -بالتطبيق على الشركات المدرجة في مؤشر CAC40 لبورصة باريس، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 08، الوادي، الجزائر، 2015، ص 73.
- قاسم نليف علوانن، ابراهيم محمد الزعلوك، أثر تغير العائد المتوقع على العائد المطلوب في ظل نموذج CAPM دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 05، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2005، ص 7-8.
- غازي فلاح المؤمني، إدارة المحافظ الإستثمارية، (عمان، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2009)، ص 197.

علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي

"دراسة ميدانية بمؤسسة فيروفيال - عنابة -"

Relationship of motivation to job satisfaction
"A field study at the ferroviail al Foundation - Annaba"د. عقبة سعيدة¹جامعة باجي مختار عنابة - الجزائر - sousokba@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2019/11/10

تاريخ المراجعة: 2019/11/25

تاريخ القبول: 2019/12/31

ملخص:

ان المورد البشري محرك اساسي لرفع الانتاج في المؤسسة الاقتصادية، لذلك يجب التركيز على اوضاع العمل، وتوفير الظروف المهنية لراحته وبالتالي تحسين اداءه، والولوج به الى الرضا الوظيفي. ومن بين العوامل المساهمة في ذلك الخوافز، التي تنشط سلوك الفرد وتوجهه نحو الافضل. ولأهمية العلاقة حاولنا دراسة الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: الى اي مدى تساهم الخوافز في تحقيق الرضا الوظيفي؟

كلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، التحفيز

تصنيف JEL: M12, M31

abstract:

the human resource is a basic engine for raising production in the economic institution. therefor, it is necessary to focus on working conditions, provide professional conditions for his comfort and thus improve his performance and access to job satisfaction. among the factors that contribute to the incentives, which activate the individual's behavior and direction for the better. we tried to study the subject by asking the following main question: to what extent do incentives contribute to job satisfaction

keywords: motivation . job. satisfaction

Jel Classification Codes: M12, M31

1- المقدمة:

بلغ التطور التكنولوجي ذروته، في عصرنا الحديث، في جميع الميادين، خاصة في المجال الاقتصادي، الذي هو المؤشر الحقيقي لتقدم أو تأخر الدول.

فأصبح استخدام هذه التكنولوجيا أكثر من ضرورة للمؤسسة الاقتصادية، لمواكبة العصر، إلا أن المورد البشري بقي العنصر المسير والمتحكم فيها، لذلك فتوفير الظروف المهنية والاجتماعية الملائمة له، هو أساس تحسين الانتاج، وبالتالي الحفاظ على نشاط المؤسسة الاقتصادية.

1-1 مشكلة الدراسة:

تمارس المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة أعمالها معتمدة أساسا على المورد البشري، وذلك لتنفيذ أهدافها على المدى القريب أو البعيد، ولكي تصل هذه المؤسسات إلى هدفها، لابد لها من إيجاد المورد الأقرب لذلك، لهذا وجب عليها الاهتمام أكثر بالنسبة لاقتصاديات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء. وباعتبار المورد البشري من أهم الموارد الإستراتيجية داخل المؤسسة. فهو دعامة ومحور أساسي لها. فالمؤسسة الاقتصادية هي الأداة التي يزاوّل فيها المورد البشري الإنتاج في إطار علاقات عمل محددة بينه وبين مرؤوسه. فأهمية العنصر البشري تكمن في أنه عنصر ديناميكي يؤدي إلى التغيير نحو الأفضل، إذا تم الاهتمام به. فهو محرك أساسي وجوهري لتحسين الأداء. لهذا توجب التركيز على أوضاع العمل، وتوفير الظروف المهنية الملائمة لراحة العامل وبالتالي تحسين أداءه، الذي يقوده إلى رضاه الوظيفي، ومن بين العوامل المحركة لدافعية الأفراد لأداء العمل الحوافز. التي تنشط سلوك الفرد وتوجهه نحو أهداف وغايات مسطرة ولأهمية موضوع الحوافز وعلاقته بالعامل، ارتأينا التطرق إلى الموضوع من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي؟

والذي اندرجت منه الاسئلة الفرعية الآتية:

هل توجد علاقة بين الحوافز والرضا الوظيفي؟

كيف تؤثر الحوافز على العمال؟

هل يمكن اعتبار الحوافز وحدها فقط وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي؟

2- أهمية الموضوع:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته فموضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي شغلت دوما الباحثين فدراسة ظروف العمل وتأثيرها على الأفراد له قيمة بالغة وربطه بالتحفيز زاده أهمية، فالحوافز لها دور كبير في توجيه سلوك العمال. ورضاهم مهنيا، وبالتالي النهوض باقتصاد المؤسسة، وجودة منتوجها.

2- المفاهيم الأساسية للدراسة:**1-2- التحفيز:****- التحفيز لغة:**

- اشتق من الفعل حفز، حفزًا، أي دفعه من خلفه. يقال حفزه عن كذا أي أعجله إليه وشجع على الأمر. (أحمد

زكي، 1986)

- والحوافز اشتقت من الفعل حفز، حفزًا، دفعه من خلفه، على الأمر، حتى عليه عن الأمر، أبعد

وثناه. (قاموس، 2001)

-إصطلاحا:

- « التحفيز هو المحرك الاساسي الذي يدفع الافراد لتحقيق وارضاء رغباتهم والاجابة على كل ما يطلب منهم »
(A.Meignaut,2000)

- « هو تلك الجهود التي تبذلها الادارة لحث العاملين على زيادة انتاجيتهم وذلك من خلال اشباع حاجاتهم الحالية وخلق حاجات جديدة لديهم والسعي نحو اشباع تلك الحاجات شريطة ان يتميز ذلك بالاستمرارية والتجديد ».
(الصيرفي، 2003)

-اجرائيا:

- كل ما تقدمه المؤسسة الاقتصادية من وسائل مادية أو معنوية والتي تؤدي إلى تحسين أداء العامل، وإشباع حاجاته ورغباته وبالتالي رضاه الوظيفي.

2-2-الرضا الوظيفي:

-لغة:

- اشتقت من الفعل رضي ورضا ورضواناً ومرضي عنه وعليه أي قبله ورضه وسخط. (بن هادية، 1987)

-إصطلاحاً:

- يعرفه هيربرت: « مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم».(الباقي، 2002،)

- وهوبك يرى: « الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راضي في وظيفة».

- « الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين».(أبو سلطان، 2004)

-إجرائياً:

- إحساس داخلي من طرف العامل بالراحة والسعادة نتيجة اتباع رغباته وحاجاته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها.

3-الإجراءات المنهجية للدراسة:

1-3مجالات الدراسة:

-المجال المكاني:

مؤسسة فيروفيال هي مؤسسة عمومية اقتصادية معدات السكة الحديدية وبتجهيزاتها، نشأت هذه الشركة 1936 وكانت عبارة عن مصنع صغير حديث النشأة تحت اسم " شركة شمال إفريقياSNAM" تقوم بصناعة العربات والسلع وقطع الغيار والصيانة.

بعد استرجاع السيادة الوطنية وصدور قرار تأميم المؤسسات التي كانت ملك للمعمرين أصبحت تابعة لشركة "SN.METAL" تحت اسم وحدة العلاليق "Unité ALLELIK" وذلك بالمساعدة السوفياتية وتخصصت المؤسسة في صناعة بعض أنواع العربات وتجديد عدد كبير من الآلات الموجودة بالمصنع بالاستعانة بالآلات حديثة.

أخذت اسمها الحقيقي فيروفيال "Ferrovia" في سنة 1983 فتوسعت المؤسسة وأصبحت تحتوي على عدد كبير من الورشات في إطار استقلالية وأصبحت مقسمة على ثلاث وحدات.

وبموجب قرار وزاري سنة 2012، أصبحت تعرف باسم "سيتال عنابة" ثم إنشاء شركة ذات أسهم برأس مال قدره 2.1 مليار دج على مساحة 5.2 هكتار وهي شركة مختلطة جزائرية بين الشركة الأصلية الجزائرية فيروفيال ومؤسسة ميترو الجزائر والشركة الفرنسية للنقل (ألستوم) مهمتها صناعة وتركيب عربات الميترو والترامواي وتطوير صناعة عربات القطارات التقليدية وقطارات النقل بالطاقة الكهربائية، وبلغ عدد الموظفين بالمصنع (سنة 2015) 400 شخص بين إطارات وعمال.

2-3 العينة:

اعتبارًا من أن العينة هي جزء من الكل، وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد طبيعة العينة المختارة، ونظرًا لكون مجتمع البحث واسع، فإنه تحتم علينا اعتماد الطريقة العشوائية في اختيار عينتنا، حيث أخذنا نسبة 25%، فكان حجم العينة مساويًا لـ 100 عامل.

3-3 منهج البحث:

إن عملية تحديد المنهج الذي اعتمده الباحث لإنجاز بحثه من المراحل والخطوات الأساسية التي يتعين عليه القيام بها.

وباعتبار المنهج يمثل « الطريقة المتبعة من طرف الباحث في دراسته للمشكلة الحقيقية أو اكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث». (شفيق، 1985) ولما كانت دراستنا متمحورة حول علاقة التحفيز بالرضا الوظيفي فقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة.

والمنهج الوصفي يعد من أكثر المناهج انتشارًا، مثلما يقول هويتني: « إنه يقوم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث والأوضاع». (شفيق، 1985) ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل البحث عن العلاقة بين المحفزات والعمال.

4-3 أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على:

-الاستمارة:

تعرف الاستمارة على أنها تقنية مباشرة تستخدم لطرح مجموعة من الأسئلة على مجموعة من الأفراد بهدف إيجاد وتفسير علاقات تترجم رياضياً وتقرن بالأرقام . (غرابية وآخرون، 2002)

وقم تم الاعتماد على هذه الأداة في بحثنا كأداة أساسية لأنها مكنتنا من الحصول على المعلومات المنتظرة من البحث.

واحتوت الاستمارة على 31 سؤالاً. تنوعت بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وقسمت إلى أربع محاور:

1- المحور الأول: شملت بيانات شخصية لعينة الدراسة: السن، الجنس، الحالة المدنية، الأقدمية، المستوى التعليمي.

2- المحور الثاني: : حول الرضا الوظيفي .

3- المحور الثالث: حول الحوافز .

4- المحور الرابع: حول علاقة الحوافز بالرضى الوظيفي .

4-المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

المحور الأول: بيانات شخصية

جدول رقم (01): السن.

النسبة %	التكرار	السن
23	23	أقل من 30 سنة
65	65	من 30 إلى 45 سنة
12	12	أكثر من 45
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (01) أن أغلبية أفراد العينة أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 45 سنة، إذ قدرت نسبتهم بـ 65%، وهي نسبة معتبرة وتشكل الأغلبية، في حين أن نسبة الذين أعمارهم أقل من 30 سنة تقدر بـ 23%، أما الفئة الأكثر من 45 سنة فنسبتهم 12%.

جدول رقم (02): الجنس .

النسبة %	التكرار	الجنس
55	55	ذكر
45	45	أنثى
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (02) أن نسبة الإناث وقدرت بـ 45% متقاربة مع نسبة الذكور الذين قدرت نسبتهم بـ 55% وهذا راجع لطبيعة المهام التي تقدم بها كل فئة

جدول رقم (03): الحالة المدنية.

النسبة %	التكرار	الحالة المدنية
45	45	أعزب
45	45	متزوج
10	10	مطلق
00	00	أرمل
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية المجتمع المبحوث أعزب أو متزوج وهذا حسب ماتوضحه النسبة أي

45% .

جدول رقم (04): المستوى التعليمي .

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
02	02	متوسط
37	37	ثانوي
61	61	جامعي
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة البحث مستواهم التعليمي جامعي وذلك بنسبة 61% ونسبة 37% ذوي

المستوى الثانوي.

جدول رقم (05): الأقدمية.

النسبة %	التكرار	الأقدمية
16	16	أقل من 5 سنوات
43	43	من 5 إلى 10 سنوات
23	23	من 10 إلى 20 سنة
18	18	أكثر من 20
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة بحثنا لديهم خبرة من خمس إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 43%، أما

الذين لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة فتقدر نسبتهم بـ 22%، والذين لهم خبرة أكثر من 20 سنة بنسبة 18% وأخيراً نسبة

16% بالنسبة للذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

جدول رقم (06): نوع العلاقة مع الزملاء.

النسبة %	التكرار	وجود تنسيق
100	100	نعم
00	00	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

حسب بيانات الجدول رقم (06) يتضح أن علاقة العمل بين الأفراد المبحوثين فيها تنسيق وبالتالي تفاهم بين العمال.

جدول رقم (07): وجود علاقة حسنة مع المسؤول.

النسبة %	التكرار	نوع العلاقة
77	77	نعم
23	23	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (07) نوع العلاقة بين العامل والمسؤول، حيث صرح الأغلبية وبنسبة 77% بوجود علاقة حسنة في

حين 23% الباقية صرحت بالعكس

جدول رقم (08): موافقة البقاء في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	الموافقة
38	38	الموافقة
62	62	عدم الموافقة
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يبين الجدول رقم (08) الموافقة على البقاء في المؤسسة أم تغييرها، حيث صرح أغلبية مجتمع البحث والذين قدرت

نسبتهم 62% بعدم الموافقة على البقاء في المؤسسة في حين 38% رفضوا تغيير المؤسسة.

جدول رقم (09): التعليل حول الموافقة وعدم البقاء في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	التعليل
07	07	جو ملائم للعمال
10	10	الوظيفة تناسب مستواك التعليمي
45	45	الأجر الذي تتقاضاه
100	62	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (09) والذي تناول التعليل حول عدم الموافقة البقاء في المؤسسة، حيث صرح وبنسبة 45%

من عينة مبحوثينا الراضين للبقاء في المؤسسة بسبب الأجر، في حين 10% منهم بسبب عدم تناسب وظائفهم مع مستواهم

التعليمي، و7% بسبب جو العمل داخل المؤسسة.

المحور الثالث : الحوافز

جدول رقم (10): دور الحوافز في المساهمة في مردود المؤسسة وتشجيع العمال.

النسبة %	التكرار	الفئات
73	73	نعم
27	27	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (10) والمتعلق بمدى مساهمة الحوافز في تشجيع العمال ، حيث وجدنا نسبة 73% من أفراد عينة بحثنا يرون أن الحوافز تشجع العمال في حين 27% ترى عكس ذلك.

جدول رقم (11): وجود حوافز بالمؤسسة .

النسبة %	التكرار	وجود حوافز
32	32	نعم
68	68	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتضح من خلال الجدول رقم (11) والمتعلق بوجود حوافز بالمؤسسة، بأن أغلبية أفراد العينة وبنسبة 68% يصرحون بعدم وجود حوافز، في حين 32% منهم يرون العكس.

جدول رقم (12): أنواع الحوافز داخل المؤسسة .

النسبة %	التكرار	انواع الحوافز
24	24	مادية
08	08	معنوية
100	32	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (12) والمتعلق بأنواع الحوافز بأن 24% من مجموع أفراد عينة بحثنا الذين صرحوا سابقاً بوجود حوافز بأن الحوافز مادية في حين 8% منهم يرونها معنوية.

جدول رقم (13): وجود نظام حوافز بالمؤسسة.

النسبة %	التكرار	وجود حوافز
10	10	نعم
90	90	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

يتبين من خلال الجدول رقم (13) والمتعلق بوجود نظام حوافز بالمؤسسة، بأن 90% من المبحوثين يصرحون بعدم وجود أي نظام للحوافز.

جدول رقم (14): معنى الحوافز حسب عينة البحث.

النسبة %	التكرار	معنى الحوافز
95	95	تقدير مالي
05	05	تقدير معنوي
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال بيانات الجدول رقم (14) يتضح أن معظم أفراد العينة إن لم نقل كلها تعتبر الحوافز عبارة عن تقدير مالي وذلك بنسبة 95% في حين نسبة ضئيلة جدا ترى أن الحوافز هي تقدير معنوي وذلك بنسبة 5%.

المحور الرابع : علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي

جدول رقم (15): الحوافز عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي.

النسبة %	التكرار	الحوافز والرضى الوظيفي
73	73	نعم
27	27	لا
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (15) يتبين أن 73% من أفراد المجتمع المبحوث ترى أن الحوافز عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي في حين نسبة قليلة مقارنة بسابقتها ترى العكس وذلك بنسبة 27%

جدول رقم (16): علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي.

النسبة %	التكرار	علاقة الحوافز بالرضا الوظيفي
23	23	التشجيع
16	16	تقديم مردود عن العمل
61	61	الرضى عن أداء واجبك
100	100	المجموع

المصدر: هذا البحث

من خلال الجدول رقم (16) والمتعلق بالحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي، صرح أغلبية المبحوثين وبنسبة 61% أن الحوافز تجعلهم راضون عن أداء واجبهم، و23% منهم يرون أن الحوافز تشجعهم في عملهم، وأخيرا وبنسبة 16% يرون أن الحوافز تدفعهم إلى تقديم مردود عن عملهم .

5-الخاتمة:

- من خلال الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:
- عدم رضا العمال عن عملهم داخل المؤسسة.
 - انعدام نظام حوافز بالمؤسسة رغم اهميته الكبيرة.
 - الاجر الذي يتقاضاه العام اهم معيار وحافز للعامل ،فكلما زاد الاجر زاد رضاه الوظيفي .
 - الحوافز داخل اي مؤسسة مهمة الى حد كبير في تشجيع العمال وتحقيق المردود.
 - ان الحوافز بالنسبة للعامل هي عبارة عن تقدير مالي.
 - الحوافز عامل اساسي في تحقيق الرضا الوظيفي،

6-المراجع:

- _بدوي أحمد زكي(1986). معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، (د.ط، مكتبة رياض الصلح، بيروت) ص300
- _قاموس مجاني للطلاب،(2001). (ط5، دار المجاني) ص217.
- _غرايبيبة فوزى، واخرون(2002). اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، (ط1، دار وائل للنشر، الاردن)، ص 71.
- _الصيرفي، محمد، (2003). إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، دارقنديل ، (ط1، عمان ،الاردن)، ص297.
- _بن هادية، علي (1987). القاموس الجديد للطلاب، (ط7، المؤسسة الوطنية الجزائرية للكتاب، الجزائر)، ص300.
- _الباقي، صلاح الدين محمد (2002). السلوك الفعال في المنظمات، (الدار الجامعية الجديدة، مصر)، ص 211-212.
- _أبو سلطان، محمد سعيد (2004). السلوك الإنساني في المنظمات، (دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر)، ص195.
- _شفيق، محمد (1985). البحث العلمي الخطوات المنهجية الاعداد البحوث الاجتماعية، (ط1، المكتب الجامعي الحديث)، ص 72.

Meignaut, Alin (2000): Ressources humaines, Deployer la strategie, (edition liaisons, Paris,p226).

L'évolution du système bancaire algérien durant la période 2009/2017
The evolution of the Algerian banking system during the period 2009/2017

BOUCHELGHOU M Fella, BOUSSAFI Kamel

¹ Doctorante, ESC KOLEA , bouchelghoum.fella@gmail.com

² Professeur ,ESC KOLEA k_boussafi@esc-alger.dz

Received: 09/12/2019

Revision: 12/12/2019

Accepted: 31/12/2019

Résumé:

Avec le phénomène de la mondialisation, les économies nationales ont dû faire face à une ouverture totale des frontières, qui a accentué de plus en plus la concurrence internationale. La multinationalisation des banques a connu une expansion spectaculaire qui s'est traduite par des implantations dans plusieurs pays du monde via des formes différentes.

L'Algérie, depuis l'ouverture de son système bancaire aux participations étrangères, est devenue l'une des destinations les plus attractives pour les banques étrangères.

A travers cet article nous présenterons le système bancaire algérien en analysant les deux types de banques existantes dans le secteur, en se basant sur l'appréciation de la contribution des différents indicateurs des activités bancaires à travers des données recueillies pour une période allant de 2009 à 2017.

Mots clefs : système bancaire algérien, évolution, banques publiques, banques étrangères.

Abstract

With the phenomenon of globalization, national economies had to deal with a total opening of borders, which has increasingly accentuated international competition. The multinationalization of banks has undergone a spectacular expansion which has resulted in locations in several countries of the world via different forms.

Algeria, since the opening of its banking system to foreign holdings, has become one of the most attractive destinations for foreign banks.

Through this article we will present the Algerian banking system by analyzing the two types of banks existing in the sector, based on the assessment of the contribution of the various indicators of banking activities through data collected for a period from 2009 to 2017.

Key words: Algerian banking system, evolution, public banks, foreign banks.

1. Introduction:

Avant l'enclenchement des réformes en profondeur de l'économie Algérienne, l'Algérie disposait d'un système bancaire qui fonctionnait et évoluait en tant qu'instrument privilégié au service de l'économie publique et de la planification centralisée. L'activité bancaire se trouvait alors exclusivement axée sur le bon fonctionnement des entreprises publiques qui constituaient l'essentiel du potentiel économique de l'Algérie.

Depuis l'adoption de la loi de 1990 sur la monnaie et le crédit, le système bancaire algérien commençait à retrouver ses marques. En effet, un nouvel environnement bancaire et financier été mis en place. Cette loi concrétise le caractère universel du système bancaire et financier algérien en permettant l'ouverture de cet espace aux banques et institutions financières nationales et étrangères. L'Algérie constitue le marché d'avenir le plus porteur de la région et l'un des plus dynamiques des pays en développement. Cependant, l'inexistence d'un marché financier en Algérie confère aux banques et aux établissements financiers un rôle crucial, que ce soit dans la collecte des ressources ou dans l'octroi des crédits moyens et longs termes aux entreprises. L'option de libéralisation a été prise suite à la pression du FMI et de ses conditions pour le rééchelonnement de la dette extérieure.

2. Historique :

Le système bancaire algérien s'est constitué en trois étapes : une étape de nationalisation et de monopole qui se réfère à un système de gestion étatique centralisé de l'économie qui durera jusque dans les milieux des années 80, une étape de libéralisation qui s'étalera de 1986 à 2009 et une étape actuelle qui limite la liberté d'installation et institue le partenariat pour toute installation de banque étrangère.

A fin 2017, le système bancaire Algérien se composait de 29 banques et établissements financiers ayant tous leurs sièges sociaux à Alger. Les banques et établissements financiers agréés se répartissent comme suit:

- Cinq (5) banques publiques sont des sociétés par actions, créées en la forme d'Entreprise Publique Economique (EPE), dont le capital est détenu à 100% par l'Etat : Crédit Populaire d'Algérie (CPA), Banque Nationale d'Algérie (BNA), Banque Extérieure d'Algérie (BEA), Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), Banque de Développement Local (BDL).
- A côté de ces banques publiques, il faut ajouter la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque (CNEP) et d'un intermédiaire financier bancaire à caractère particulier : la CNMA (Caisse Nationale de Mutualité Agricole).
- treize (13) banques privées à capitaux étrangers, dont Citibank, Arab Banking Corporation, Société Générale et BNP Paribas.
- une banque à capitaux mixtes : El Baraka Bank dont le capital est détenu par des banques publiques algériennes et des banques privées étrangères.
- Trois (03) établissements financiers, dont deux publics
- Cinq (5) sociétés de leasing dont deux (2) privées
- Une (1) mutuelle d'assurance agricole agréée pour effectuer des opérations des banques et qui est devenue en 2009 un établissement financier.

➤ Les banques et les établissements financiers :

La liste des banques et des établissements financiers agréés établie par la Banque d'Algérie et annuellement publiée au Journal Officiel.

• Les banques :

Les Banques publiques :

- Banque Extérieure d'Algérie (BEA).
- Banque Nationale d'Algérie (BNA).
- Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR).
- Banque de Développement Local (BDL).
- Crédit Populaire d'Algérie (CPA).
- Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP-Banque).

Les banques étrangères :

- Banque Al Baraka Algérie ;
- Arab Banking Corporation Algérie (ABC);
- Natixis Algérie ;
- Société Générale Algérie (SGA) ;
- Citi Bank Algérie;
- Arab Bank PLC Algeria;
- B.N.P / Paribas El Djazair;
- Trust Bank Algeria;
- Algeria Gulf Bank (AGB);
- Housing Bank for Trad and Finance;
- Fransabank El Djazair;
- Calyon-Algérie ;
- Al Salam Bank Algeria;
- Hong-Kong Shanghai Banking Corporation Algeria.

- **Les établissements financiers**

Au nombre de sept, ces derniers activent plus particulièrement dans le crédit-bail et, jusqu'à la loi de finances complémentaire pour 2009, dans le crédit à la consommation.

Il s'agit de la Société de refinancement hypothécaire (SRH), la Société financière d'investissement, de participation et de placement (Sofinance-Spa), Arab Leasing Corporation (ABC), Maghreb Leasing Algérie (MLA), Cetelem Algérie, Caisse nationale de mutualité agricole (CNMA), Société nationale de leasing, Ijar leasing Algérie et El Djazair Ijar.

3. Réseau bancaire :

Le secteur bancaire Algérien est prédominé par les banques publiques à travers l'importance de leurs réseaux d'agences réparties sur tout le territoire national. Néanmoins, il ne faut pas négliger le rythme d'implantation d'agences des banques privées qui s'accélère ces dernières années et contribue au développement de la concurrence aussi bien au niveau de la collecte des ressources qu'au niveau de la distribution de crédits et de l'offre de services bancaires de base à la clientèle.

Le tableau et le graphique suivants montrent l'évolution du réseau des banques publiques et privées pour la période de (2009 à 2017).

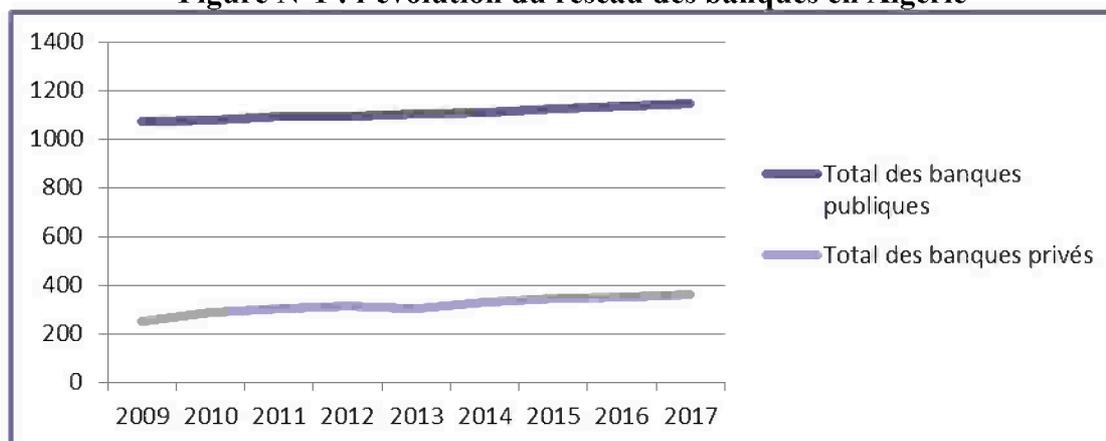
Tableau N°1 : l'évolution du réseau des banques en Algérie

Banques	Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BNA		197	199	202	203	208	209	210	211	214
BEA		91	91	92	92	92	93	97	100	101
CPA		137	139	140	140	140	140	141	143	143
BADR		290	290	293	298	298	303	308	310	317
BDL		148	149	150	150	150	150	152	152	153
CNEP		209	209	211	211	212	214	215	217	218
SGA		54	63	75	82	86	86	86	86	88
BNP PARIBAS		49	55	66	70	70	70	74	76	76
FRANSABANK		1	2	2	3	3	3	3	4	5
TRUST BANK		7	11	13	16	16	16	16	18	22
NATIXIS		/	/	21	24	26	27	28	28	28
CITY BANK		4	4	4	4	4	4	4	4	3
CALYON		1	1	1	1	1	1	1	1	1
ABC		12	18	18	23	23	23	23	24	24
HSBC		1	2	2	3	3	3	3	3	3
ARAB BANK		4	5	5	5	7	8	8	8	8
AL SALAM		1	2	2	3	4	5	6	7	7
AGB		12	21	29	33	44	48	57	58	61
AL BARAKA		20	21	25	25	26	28	30	29	29
HOUSING BANK		/	/	5	5	5	6	7	7	7

Total des banques publiques	1072	1077	1091	1094	1102	1109	1123	1133	1146
Total des banques privés	252	290	301	315	303	328	346	353	362

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels des banques.

Figure N°1 : l'évolution du réseau des banques en Algérie



Source : établi par les auteurs à partir des tableaux récapitulatifs.

En termes de structure du secteur bancaire, les banques publiques prédominent par l'importance de leurs réseaux d'agences réparties sur tout le territoire national, même si le rythme d'implantation d'agences des banques privées s'accélère ces dernières années. La progression soutenue de l'activité de ces dernières contribue au développement de la concurrence, aussi bien au niveau de la collecte des ressources qu'au niveau de la distribution de crédits et de l'offre de services bancaires de base à la clientèle.

4. L'évolution des dépôts:

Le tableau qui suit illustre les dépôts, à vue et à terme, collectés durant la période allant de 2009 à 2017, par l'ensemble des banques, nationales et étrangères, exerçant en Algérie.

Tableau N°2 : tableau des dépôts des banques étudiées 2009 -2017 (DZD)

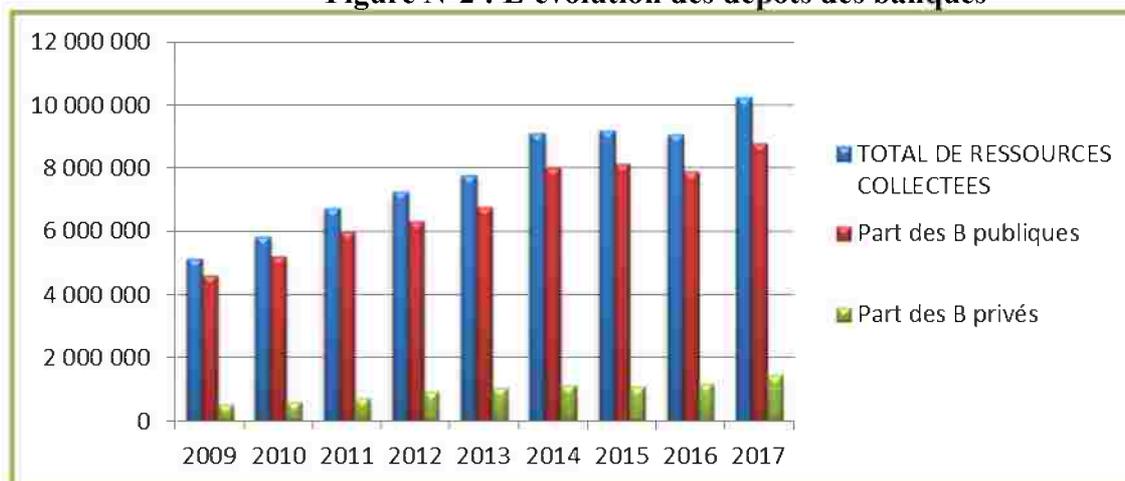
En millions de DA	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Dépôt à vue	2 502 926	2 870 718	3 495 792	3 356 397	3 537 472	4 434 760	3 891 680	3 732 175	4 498 982
Banques publiques	2 241 890	2 569 488	3 095 787	2 823 255	2 942 203	3 712 091	3 297 663	3 060 458	3 765 453
Banques privées	261 036	301 231	400 004	533 143	595 269	722 670	594 017	671 717	733 529
Dépôts à terme	2 228 893	2 524 281	2 787 489	3 333 644	3 691 697	4 083 732	4 443 375	4 409 337	4 708 518
Banques publiques	2 079 020	2 333 534	2 552 292	3 053 672	3 380 378	3 793 606	4 075 759	4 010 771	4 233 048
Banques privées	149 874	190 747	235 197	279 971	311 319	290 126	367 617	398 565	475 470
Dépôts en garanties*1	414 598	424 149	449 774	548 028	558 229	598 991	865 701	938 419	1 024 693
Banques publiques	311 101	323 157	351 752	426 234	419 414	494 397	751 252	833 672	782 054
Banques privées	103 498	100 992	98 022	121 794	138 815	104 593	114 450	104 746	242 639

(*) : Dépôts de garantie des engagements par signature (crédits documentaires, avals et cautions)

Total de ressources collectées	5 146 418	5 819 149	6 733 055	7 238 068	7 787 398	9 117 483	9 200 756	9 079 930	10 232 194
Part des Banques Publiques %	90%	89,8%	89,1%	87,1%	86,6%	87,7%	88,3%	87,1%	85,8%
Part des Banques Privées %	10%	10,2%	10,9%	12,9%	13,4%	12,3%	11,7%	12,9%	14,2%

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

Figure N°2 : L'évolution des dépôts des banques



Source : établi par les auteurs à partir des tableaux récapitulatifs.

La figure N°2 contient trois schémas : Le total des ressources collectées de toutes les banques exerçantes en Algérie, la part des banques publiques et la part des banques privées.

Les ressources collectées par les banques publiques représentent plus de 90% des flux totaux des ressources collectées, ce qui explique le rapprochement entre les deux graphes, mais depuis 2009, cet écart devient plus au moins large, à cause de l'élargissement de la part des ressources collectées par les banques étrangères. Cette augmentation est due à une croissance significative des dépôts des entreprises du secteur des hydrocarbures, tandis qu'en ce qui concerne les banques privées, le flux des ressources collectées porte uniquement sur les entreprises privées et les ménages.

La part des ressources à vue et à terme collectées par les banques privées a progressé de 14.2% en 2017 contre 12.9% en 2015 et 10.2 % en 2009, en incluant les dépôts affectés en garantie d'engagements par signature (crédit documentaire, avals, et cautions).

Pour la part des banques publiques, après la baisse enregistrée en 2010, l'encours des dépôts collectés par les banques publiques a encore baissé jusqu'à fin 2013 (contre une hausse de 1.1 % en 2014 et 0.6% en 2015). De même, le total des dépôts collectés à fin 2017 et 2016 a diminué de 1,3 % et 1.2 % respectivement.

Tableau N°3 : Répartition des dépôts par secteurs institutionnels

En millions de DA	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Dépôt à vue	2 502 926	2 870 718	3 495 792	3 356 397	3 537 472	4 434 760	3 891 680	3 732 175	4 498 982
Secteur public	1 426 827	1 680 711	2 005 287	1 667 055	1 585 729	2 008 844	1 825 703	1 672 567	2 285 456
Secteur privé et ménages	903 596	910 679	1 039 688	1 224 205	1 403 794	1 580 969	1 527 821	1 632 010	1 674 046
Autres	172 503	279 328	450 817	465 138	547 949	844 947	538 156	427 598	539 480
Dépôts à terme	2 228 893	2 524 281	2 787 489	3 333 644	3 691 697	4 083 732	4 443 375	4 409 337	4 708 518
Secteur public	499 167	579 536	625 679	862 892	1 022 485	1 189 067	1 211 949	1 068 827	1 162 726
Secteur privé	1 722 577	1 935 527	2 152 283	2 420 423	2 597 437	2 795 286	3 139 450	3 252 175	3 447 654

et ménages									
Autres	7 150	9 218	9 527	50 328	71 774	99 380	91 976	88 335	98 139
Dépôts en garantie	414 598	424 149	449 774	548 028	558 229	598 991	865 701	938 419	1 024 693
Total :	5 146 418	5 819 149	6 733 055	7 238 068	7 787 398	9 117 483	9 200 756	9 079 930	10 232 194
Part du Secteur public %	42,3%	45,4%	47,3%	42,4%	41,6%	44,9%	41%	36,9%	40,1%
Part du Secteur privé %	57,7%	54,6%	52,7%	57,6%	58,4%	55,1%	59%	63,1%	59,9%

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

L'analyse de l'évolution des dépôts bancaires collectés auprès du secteur privé et public reflète:

Une faible hausse de la part des dépôts collectés par les banques auprès du secteur privé (entreprises, ménages, associations) dans le total des dépôts (secteurs public et privé), représentent 59,9% du total des dépôts collectés (contre 63,1 % en 2016).

Une hausse des dépôts collectés auprès du secteur public de 3.2% en 2017, contre une baisse d'accroissement de 4.1 % en 2016.

Les dépôts collectés par les banques publiques auprès du secteur public ont augmenté de 638,5 milliards de dinars (contre un repli de 385,6 milliards de dinars en 2016) et ceux collectés auprès du secteur privé se sont accrus de 134,2 milliards de dinars (116 milliards de dinars en 2016).

De même, les dépôts collectés par les banques privées auprès du secteur privé ont enregistré une hausse de 103,4 milliards de dinars à la fin de l'année 2017 contre une progression de 100,9 milliards de dinars l'année précédente.

Au sein du secteur privé, les dépôts des entreprises ont augmenté de 7,4 % contre 0,7 % en 2016 ; ceux des ménages et associations ont progressé de 3,8 % contre 6,4 % l'année précédente. Il en est de même concernant les dépôts en devises des ménages et des entreprises qui ont augmenté, respectivement, de 18,5 % et de 2,3 %.

5. Part des banques étrangères dans la distribution des crédits

Le tableau ci-après décrit le profil de l'activité de crédits à l'économie des banques :

Tableau N°4 : Répartition des crédits bancaires

En millions de DA	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Crédits au secteur public	1 485 945	1 461 392	1 742 337	2 040 686	2 434 336	3 382 851	3 688 944	3 952 823	4 311 778
Banques publiques	1 484 899	1 461 304	1 742 323	2 040 678	2 434 326	3 373 371	3 679 464	3 943 313	4 302 298
Banques privées	1 046	88	14	7	10	9 480	9 480	9 510	9 480
Crédits au Secteur Privé	1 599 224	1 805 319	1 982 410	2 244 946	2 720 138	3 120 011	3 586 634	3 954 992	4 566 086
Banques publiques	1 227 121	1 374 528	1 451 741	1 675 471	2 023 140	2 338 692	2 687 096	2 981 973	3 401 714
Banques privées	372 104	430 791	530 669	569 475	696 998	781 318	899 538	973 019	1 164 372
Total des crédits distribués	3 085 169	3 266 712	3 724 747	4 285 631	5 154 474	6 502 862	7 275 578	7 907 815	8 877 865
Part des Banques Publiques %	87,9%	86,8%	85,8%	86,7%	86,5%	87,8%	87,5%	87,6%	86,8%
Part des	12,1%	13,2%	14,2%	13,3%	13,5%	12,2%	12,5%	12,4%	13,2%

En millions de DA	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Secteur Public	1 485 164	1 460 620	1 741 651	2 040 244	2 433 978	3 382 275	3 688 239	3 952 177	4 311 263
Secteur Privé	1 599 224	1 805 319	1 982 410	2 244 946	2 720 138	3 120 011	3 586 634	3 954 992	4 566 086
dont ménage	263 579	252 815	299 191	297 980	346 220	402 285	463 459	534 534	654 545
Administration Locale	780	773	686	442	358	576	706	646	515
TOTAL:	3 085 169	3 266 712	3 724 747	4 285 631	5 154 474	6 502 862	7 275 578	7 907 815	8 877 865

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

D'après le tableau des crédits des banques en Algérie, on remarque que le volume des crédits a augmenté durant la période (2009 à 2017), ceci peut être expliqué par l'adoption de l'Algérie une phase de développement caractérisée par de grands projets d'investissements établis par le gouvernement Algérien dans le cadre du programme de la relance économique.

Les crédits bancaires à l'économie, déduction faite des rachats de créances par le Trésor, ont atteint 8 877,9 milliards de dinars en 2017 contre 7 907,8 milliards de dinars en 2016, soit une progression de 12,3 %, mettant fin ainsi à la décélération de leur rythme d'expansion observé en 2015 et 2016 (26,2 % en 2014 ; 11,9 % en 2015 ; 8,7 % en 2016).

Dans le total des crédits distribués, la part des banques privées est en progression continue depuis 2009. Bien que lente, cette évolution est appréciable, elle porte sur le financement des entreprises privées et des ménages. Ce qui fait que le taux de croissance de ces banques est supérieur à celui des banques publiques (les banques privées gagneront d'avantages de part de marché surtout avec la situation actuelle du pays qui vire vers l'encouragement du secteur privé afin de minimiser les importations et favoriser le produit locale), néanmoins cela ne les empêchent pas à rester et de loin les leaders du marché Algérien grâce à la politique économique du pays qui veut garder la souveraineté de l'état (en l'absence de marchés financiers développés) en orientant tous les grands projets de développements du pays dans différents secteurs vers le financement à travers les banques publiques, nous citons l'exemple des projets d'investissements du secteur des hydrocarbures, de l'industrie, de l'Habitat, de l'eau.....

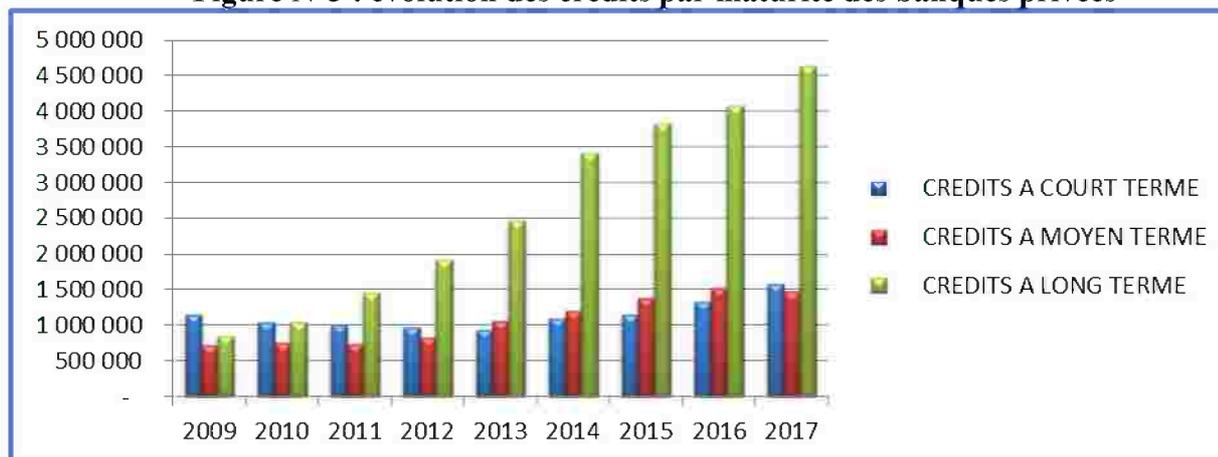
Par maturité, les crédits à l'économie des banques ont évolué comme suit (En Millions de DA)

Tableau N°5 : Répartition des crédits par maturité des banques publiques

Banques publiques	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Crédits à court terme	1 141 301	1 045 410	999 643	973 952	936 444	1 091 018	1 152 435	1 334 100	1 583 743
Crédits à moyen terme	721 267	749 366	733 483	817 303	1 052 062	1 205 094	1 380 321	1 517 537	1 480 808
Crédits à long terme	849 452	1 041 056	1 460 938	1 924 895	2 468 960	3 415 951	3 833 804	4 073 650	4 639 461
Total banques publiques	2 712 020	2 835 832	3 194 064	3 716 149	4 457 466	5 712 064	6 366 560	6 925 286	7 704 013

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

Figure N°3 : évolution des crédits par maturité des banques privées



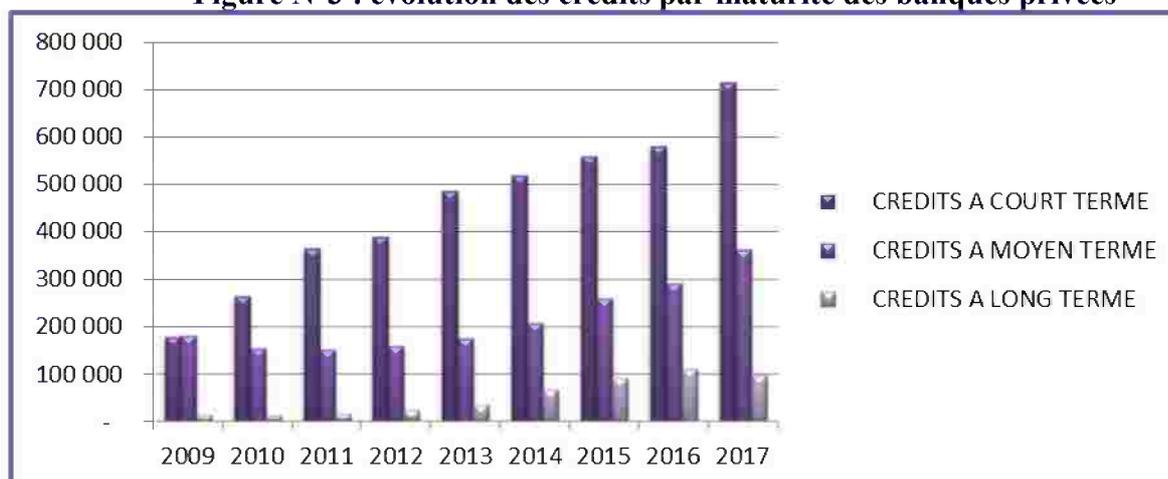
Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

Tableau N°6 : Répartition des crédits par maturité des banques privées

Banques privées	31 déc 09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc 17
Crédits à court terme	179 226	265 552	363 390	387 703	486 948	517 652	558 208	580 130	714 271
Crédits à moyen terme	180 000	153 284	151 650	158 751	173 964	206 614	259 820	291 226	361 420
Crédits à long terme	13 924	12 043	15 643	23 029	36 095	66 532	90 990	111 173	98 161
Total banques privées	373 150	430 879	530 683	569 483	697 008	790 798	909 018	982 529	1 173 852

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie

Figure N°3 : évolution des crédits par maturité des banques privées



Source : établi par les auteurs à partir des tableaux récapitulatifs.

A fin 2017, les crédits à moyen et long termes distribués par les banques publiques représentent 79,4 % du total de leurs crédits contre 80,7 % à fin 2016 et 81,9 % en 2015. Pour les banques privées, cette part, qui avait atteint un niveau appréciable à fin 2009 (52 %), a reculé progressivement suite au ralentissement de la distribution des crédits aux ménages pour atteindre 39,2 % en 2017 contre 41 % à fin 2016 et 38,6 % à fin 2015.

Tableau N°7 : Répartition des crédits par maturité de l'ensemble des banques

Total banques	31 déc09	31 déc 10	31 déc 11	31 déc 12	31 déc 13	31 déc 14	31 déc 15	31 déc 16	31 déc17
Crédits à court terme	1 320527	1 310 962	1 363 034	1 361 655	1 423 392	1 608 671	1 710 642	1 914 230	2 298014
Crédits à moyen terme	901 266	902 651	885 132	976 053	1 226 027	1 411 708	1 640 142	1 808 762	1 842228
Crédits à long terme	863 376	1 053 099	1 476 581	1 947 923	2 505 056	3 482 482	3 924 794	4 184 823	4 737622
Total banques	3085169	3 266 712	3 724 747	4 285 631	5 154 474	6 502 862	7 275 578	7 907 815	8 877865
Part des Banques Publiques %	87.91%	86.80%	85.75%	86.71%	86.48%	87.84%	87.51%	87.58%	86.78%
Part des Banques privées %	12.09%	13.20%	14.25%	13.29%	13.52%	12.16%	12.49%	12.42%	13.22%

Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

La structure de l'encours de crédits distribués par les banques confirme la tendance haussière des crédits à moyen et long terme, ainsi, la forte hausse des crédits à court terme qui passe de 863,3 milliard en 2009 à 4 737,6 milliard en 2017.

D'après les tableaux, nous montre que le crédit bancaire, constitue, en Algérie, la source la plus importante dans le financement de l'économie, et les entreprises recourent presque systématiquement au crédit bancaire pour assurer leur financement.

Le crédit bancaire reste donc, en dépit des réformes entreprises depuis plusieurs années, la forme prépondérante du financement de l'économie, en Algérie.

6. Rentabilité des banques

La rentabilité des fonds propres et le rendement des actifs des différents types de banques ont évolué comme suit :

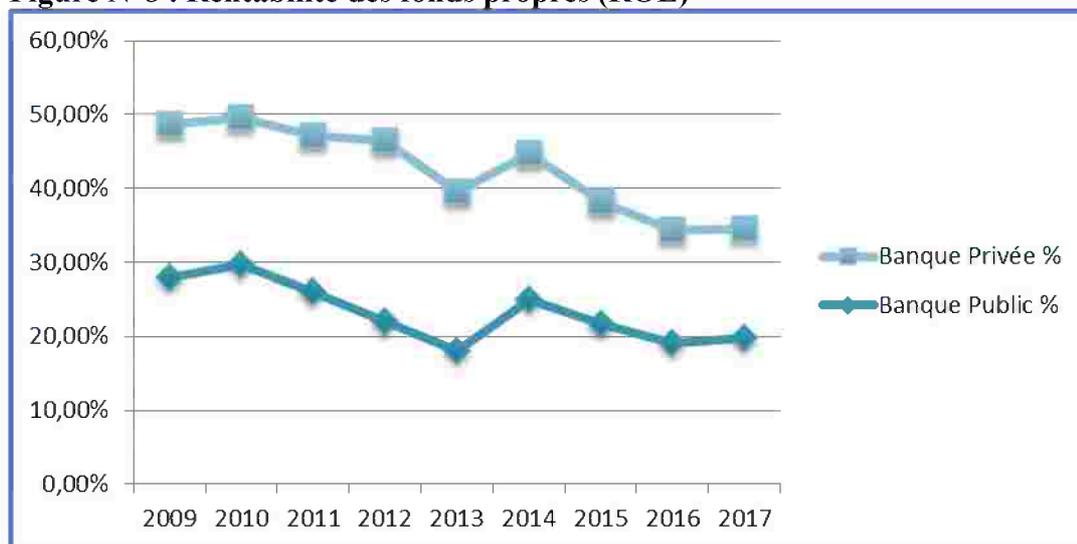
Tableau N°8 : Indicateurs de rentabilité des banques

		Total banques	Banques Publiques	Banques Privées
2009	PNB	184 358 335	137 015 188	47 343 147
	ROE	26,01%	27,85%	20,87%
	ROA	1,75%	1,53%	3,68%
2010	PNB	204 427 641	145 942 356	58 485 285
	ROE	26,45%	29,59%	20,02%
	ROA	2,16%	1,84%	4,57%
2011	PNB	240 071 804	168 584 326	71 487 478
	ROE	24,58%	26,10%	21,03%
	ROA	2,09%	1,78%	4,45%
2012	PNB	286 359 876	201 023 178	85 336 699
	ROE	22,67%	22,00%	24,39%
	ROA	1,93%	1,55%	4,51%
2013	PNB	313 701 140	227 468 272	86 232 867
	ROE	19,00%	18,03%	21,51%
	ROA	1,67%	1,33%	3,74%
2014	PNB	361 923 760	280 963	80 960 007

2015	ROE	23,34%	25,06%	19,61%
	ROA	1,98%	1,77%	3,29%
	PNB	426 285 450	340 930 839	85 354 610
2016	ROE	20,34%	21,76%	16,33%
	ROA	1,83%	1,65%	3,17%
	PNB	473 951 687	387 444 471	86 507 216
2017	ROE	18,14%	19,04%	15,21%
	ROA	1,86%	1,71%	2,83%
	PNB	446 516 611	350 081 274	96 435 337
	ROE	18,70%	18,86%	14,65%
	ROA	2,04%	1,95%	2,58%

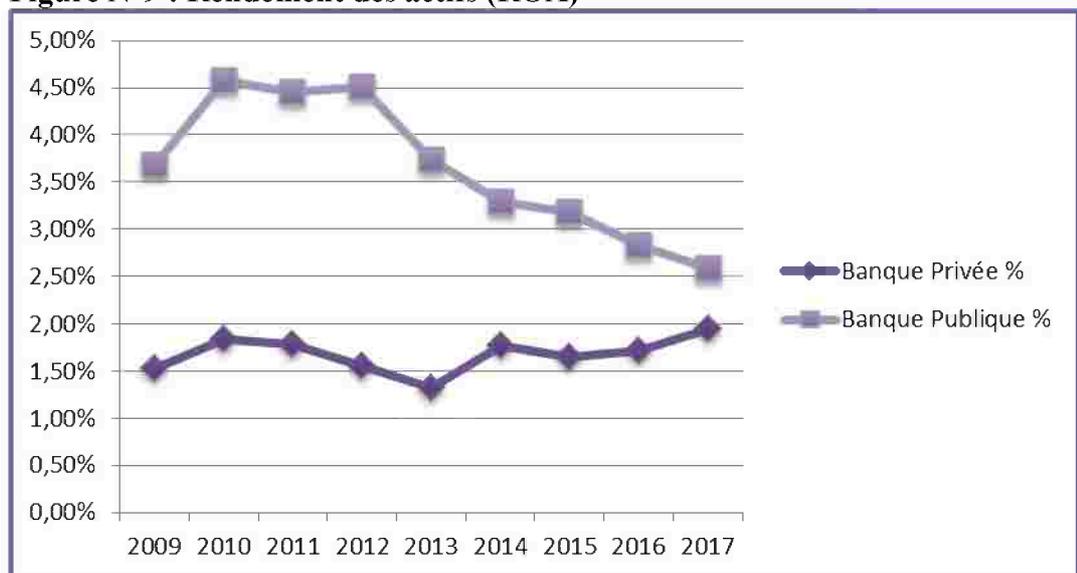
Source : établi par les auteurs à partir des rapports annuels de la banque d'Algérie.

Figure N°8 : Rentabilité des fonds propres (ROE)



Source : établi par les auteurs à partir des tableaux récapitulatifs.

Figure N°9 : Rendement des actifs (ROA)



Source : établi par les auteurs à partir des tableaux récapitulatifs.

Dans les banques publiques, si le ROE baisse de 19,0 % en 2016 à 18,8 % en 2017, en raison de l'accroissement plus important des fonds propres moyens par rapport à l'accroissement des résultats, le ROA augmente à 1,9 % contre 1,7 % en 2016. Par contre, dans les banques privées, la baisse touche les deux ratios de rentabilité qui passent de 15,2 % en 2016 à 14,7 % en 2017 pour le premier et de 2,8 % à 2,6 % pour le second.

La mise en évidence des déterminants de la rentabilité des actifs des banques requiert l'analyse des marges bancaires ce qui veut dire, la capacité des actifs productifs des banques commerciales à générer du produit net bancaire.

S'agissant des marges bancaires des deux groupes de banques, privées et publiques, elles sont de niveau inégal et ont évolué en sens inverse. Celle des banques privées, en progression, passe de 5,9 % en 2016 à 6,0 % en 2017. Celle des banques publiques est en légère baisse et s'élève à 3,2 % en 2017 contre 3,9 % en 2016.

Pour les banques publiques et sur la base des données préliminaires de l'année 2017, la baisse de leur marge bancaire est liée à celle de leur produit net bancaire (PNB) qui recule de 12,4 % (contre une augmentation de 13,6 % en 2016) en raison de la baisse conjuguée de leur marge d'intérêt (-8,1 %) et de leur marge sur commissions (-18,6 %).

Inversement, pour les banques privées, c'est la progression de leur PNB de 11,4 % (1,4 % en 2016), tirée par les augmentations de la marge d'intérêt de (11,8 %) et de la marge de commissions (1,2 %), qui a fait augmenter leur marge bancaire.

7. Conclusion

Le secteur bancaire est un acteur indispensable à toute économie, vue les facilités qu'il permet d'offrir à la gestion de l'économie à partir de son implication dans les investissements, la création de richesse, l'exploitation ainsi que le maintien des moyens de production qui prend de plus en plus de la place dans l'activité bancaire. Le système bancaire Algérien a connu depuis plus de deux décennies, de multiples tentatives de réformes visant principalement une libéralisation du système. Cette logique avait pour but d'accompagner le changement du cap de l'économie algérienne. Cette vague de réforme avait été déclenchée par la fameuse loi sur la monnaie et au crédit, ce qui a permis à plusieurs banques étrangères de s'implanter en Algérie.

Dans la littérature des banques étrangères, il est fréquemment affirmé que l'entrée de ces banques peut rendre les marchés bancaires nationaux plus compétitifs, et donc forcer les banques publiques à fonctionner plus efficacement.

Nous constatons dans notre étude que l'entrée des banques étrangères dans les pays en voie de développement a fortement augmenté depuis les années 90 et a été favorisée par la libéralisation des secteurs externes et l'embrasement d'une série de réformes politiques favorable au marché avec la privatisation du secteur bancaire.

D'après cette analyse, nous pouvons dire que la participation des banques étrangères dans le financement de l'économie algérienne reste modeste si l'on compare aux pays voisins (Maroc, Tunisie). D'autre part elles contribuent en quelque sorte au développement de secteur bancaire Algérien, à travers la modernisation des moyens de paiement et des systèmes d'information, la diversification des produits, la qualité des services, et une meilleure prise en charge de la formation de leur personnel dans le domaine bancaire.

Tout de même, le secteur bancaire algérien reste dominé par les grandes banques publiques qui financent en grande partie l'économie Algérienne (créées par l'Etat Algérien en vue de financer des secteurs d'activités considérés comme stratégiques tels que le logement, l'agriculture et l'industrie). Néanmoins, L'entrée de ces banques peut rendre les marchés bancaires nationaux plus compétitifs, et donc forcer les banques publiques à fonctionner plus efficacement. Le secteur bancaire Algérien doit être modernisé de plus en plus pour inciter les gens à aller vers la bancarisation et améliorer la qualité de services pour les clients.

Bibliographie

- AMMOUR BENHALIMA : « Le système bancaire Algérien: textes et réalités » Editions, DAHLAB 1996.
- ARROUDJ H, « Réforme et modernisation du système bancaire algérien durant la période 1990-2010 », thèse de doctorat en science commerciale, Oran, Algérie, 2015.
- Awdeh. A, « domestic banks and foreign banks profitability and differences and their determinants », case business school city of London, 2005.
- BOUABDALLAH, W, « Les déterminants de L'IDE dans le cadre du système bancaire Algérien », thèse de doctorat en science de gestion, Tlemcen, Algérie, 2016.
- Boualam F., « L'investissement direct à l'étranger, le cas de l'Algérie », thèse de doctorat en économie, sous la direction du Pr. André Dumas, Université MONTPELLIER I, Faculté d'économie, Ecole doctorale Economie et Gestion, Equipe d'accueil : LASER-CEP, juillet, 2010.
- BOUBACAR Hamouda, « internationalisation bancaire : déterminant du choix de la performance des formes d'implantation bancaire à l'étranger », thèse de doctorat en science de gestion, Reims France, 2007.
- Claessens, S., A. Demirgüç, Kunt et H. Huizinga (2001), 'How Does Foreign Bank Entry Affect the Domestic Bank Market?' *Journal of Banking and Finance*, Vol. 25, No. 5, May.
- Claessens, S. ET L. Laeven (2004), 'What Drives Bank Competition? Some International Evidence', *Journal of Money, Credit, and Banking*, Vol. 36, No. 2.
- Cetorelli, N. (1999), 'Competitive Analysis in Banking: Appraisal of the Methodologies', *Economic Perspectives*, Federal Reserve Bank of Chicago, Issue Q1.
- Jessy Troudart, thèse de doctorat « analyse et comparaison des stratégies d'internationalisation des banques », U. Montesquieu- bordeaux 4, 2012.
- Guide des banques et établissements financiers en Algérie. KPMG. Edition 2012.
- Guides des banques et des institutions financières.
- L'ordonnance N°10-04 du 26 Août 2010 modifiant et complétant l'ordonnance bancaire N°03-11 du 26 Août 2003 Relative à la Monnaie et au Crédit.
- Minyan Zhu "The impact of foreign bank entry in emerging markets: knowledge spillovers or competitive pressure? Working Paper, February 2012.
- Muchielli Jean louis (1998), "Multinationales et mondialisation", Ed DU SEUIL. Paris.
- Naas A., « Le système bancaire algérien : de la décolonisation à l'économie de marché », édition INAS, Paris, 2003.
- OUFRIHA Fatima- Zohra. La difficile transformation du système bancaire en Algérien. Ouvrage Collectif. L'Algérie face à la mondialisation. Editions CODESRIA. Année 2008.
- Rapport annuel de la banque d'Algérie.
- RUFFINI PB, « les banque multinationales », Edition PUF, Paris, 1983. Yung .Do, A. Docobu, Thèse de doctorat « internationalisation des états et banques multinationales », Académia, 2005.
- Stijn Claessens and Neeltje van Horen "Foreign Banks: Trends, Impact and Financial Stability", IMF Working Paper, January 2012.
- Sussman, O. ET J. Zeira (1995), 'Banking and Development', Discussion Paper 1127, CEPR, London.