رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح الأردن

العدد 11جوان 2013

ISSN : 2392-5418

obeikandl.com

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة

متخصصة في الاقتصاد والعلوم الإدارية

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح عمان الأردن

مدير المجلة: الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير: الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

هيئة التحكيم العلمي:

أ.د.فرنسوا بونو فرنسا

أ.د. جون بيار ديتري فرنسا

أ.د.وليام أنطوني الولايات المتحدة الأمريكية

أ.د.فليب جيمس الولايات المتحدة الأمريكية

أ.د.أوكيل محمد السعيد جامعة الملك فهد السعودية

أ.د.عبد الحميد مانع الصيح جامعة صنعاء اليمن

أ.د.محمود الوادي جامعة الزرقاء الأردن

أ.د.عبد الرزاق الشحادة جامعة الزيتونة الأردن

أ.د.عبد السلام أبو قحف جامعة الإسكندرية مصر

أ.د .رمضان الشراح جامعة الكويت الكويت

أ.د.حيدر عباس جامعة دمشق سوريا

أ.د.فريد كورتل جامعة سكيكدة الجزائر

أ،د.كمال رزيق جامعة البليدة 2 الجزائر

أ.د.عبد الحفيظ بلعربي جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا الإمارات

أ.د رامز الطنبور جامعة الجنان لبنان

أ.د.درمان سليمان جامعة دهوك العراق

obeikandi.com

شروط النشر:

– تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.

– ألا تتجاوز صفحات البحث 20صفحة .ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى لغة أخرى.

– تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة4.5 سم ،وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس14 باللغةالعربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12باللغةالإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج(Microsoft Word)

–يرقم التهميش والاحالات و يعرض في نهاية المقال بالترتيب التالي: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر،الطبعة، البلد، السنة، الصفحة.

–تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.

–على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث:أحدهما باللغة العربية والآخر بلغة أجنبية ثانية إنجليزية ، فرنسية ،ألمانية، إيطالية، روسية إن كان البحث محرر بالعربية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة.منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع،أسلوب إم إل أي(MLA) أو أسلوب شيكاجو (Chicago)في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي(APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.

–المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبّر إلا عن آراء أصحابها.

–يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدّمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع.

–ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

khalid_51@hotmail.com أو remah@remahtraining.com

أو إلى العنوان البريدي:شارع الغاردنز عمان الأردن

هاتف:: 00962799424774 أو00962795156512

الموقع الإلكتروني: www.remahtraining.com

obeikandl.com

REMAH

Review for Research and Studies

A Refereed Review

Published by

Center For Research and Human Resources Developments Remah-Amman – Jordan

No :11 jun 2013

ISSN : 2392–5418

obeikandl.com

The Review publishes studies and research in the following fields:economics and administration sciences

A guide for contributors

1-An article submitted for publication should be written in Arabic or English or Frensh .it should not exceed 20 pages in length ,inclusive of figures ,drawing ,table ,appendixes ,and references.

2- The contributor must state in writing that the article submitted was not published befor and is not under consideration by any review.

3-The Review reserves the right to omit , summarize ,rewrite any sentences in the submitted article that do not suit its house style .

1- Upon the publication of his/her contribution, the writer receives a copy of the review in which the contribution is published.

2- Contributions should be tybed on one side of paper .simple spaced and with 4,5cm(one;inch)margins;it should be in Microsoft word (doc) format and traditional Arabi with 14pt font for Arabic and 12pt times new romain for English;French.

3- Two abstracts, one in Arabic and another in English ,are required, each should not exceed 150words .

4- Contributions should follow the appropriate methodology used in their individual fields.they should also follow one of the following citation and documentation styles;the MLA style or the Chicago style in the humanities(MLA Style Manual and Guide to Scholarly Publishing ;The Chicago Manual of Style),the APA Style in the Social Sciences (the Publication Manual of the American psychological Association)

- **All correspondence related to the review should be addressed to :**

remah@remahtraining.com **or** khalid_51@hotmail.com

tel : 00962795156512 or 00962799424774

Web Site : www.remahtraining.com

obeikandi.com

CONSULTATIVE BOARD

Prof Francoi Bono		**French**
Prof Jean piere Detrie		**French**
Prof Wiliam antonie		**USA**
Prof Philip Jamas		**USA**
Prof OKIL Mohamed Said	**King fehad university**	**KSA**
Prof Abedelhamid manaa elsayeh	**snaa university**	**YEMEN**
Prof Mahmod elouadi	**Zarka university**	**JORDAN**
Prof Abedrazzak chahada	**Zaytouna university**	**JORDAN**
Prof Abedsalem abou kohf	**alexandrie university**	**EGYPT**
Prof Ramadan charah	**kawait university**	**KAWAIT**
Prof Haidar Abbas	**Damascus university**	**SIREYA**
Prof Farid kourtel	**skikda university**	**ALGERIA**
Prof Kamel Rezig	**blida2university**	**ALGERIA**
Prof Abedelhafid Belarabi	**Sciences and Tecnologie university**	**UAE**
Prof Ramez TANBOR	**jinan university**	**LIBAN**
Prof Dreman Souliamane	**Dahok university**	**IRAK**

obeikandl.com

فهرس المحتويات

الإبداع والإبتكار كمدخل إستراتيجي لتطوير المناولة الصناعية 8

أ.سمير بن عمور جامعة المدية الجزائر الدكتور علي الشايع جامعة القصيم السعودية

علاقة الإتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية في الجمارك الأردنية.....23

الدكتور فراس سليمان الشبلي د.ماجدة أحمد جامعة البلقاء التطبيقية الأردن

أساليب ترقية الإستثمارات الفلاحية من منظور قيمي (إسلامي).....58

الدكتور موسى رحماني جامعة بسكرة الجزائر

أسواق الأوراق المالية والأزمات المالية.....72

الدكتورة لبجيري نصيرة جامعة قسنطينة 2 الجزائر

إمكانية تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية....82

الدكتور ناظم حسن رشيد الدكتور خليل إبراهيم رجب جامعة الموصل العراق

أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل.....102

الدكتور سلامة القاضي الأردن

العلاقة بين تركيبة الملكية وتركيبة رأس المال في الشركات الأردنية.....121

الدكتور قيس أديب الكيلاني جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الأردن

التنمية المستدامة وإشكالية الحفاظ على البيئة في ظل التطور الإقتصادي بين تحديات العصر ورهانات المستقبل.....136

الدكتور فوزي عبد الرزاق جامعة سطيف 1 الجزائر

أخلاقيات التوجه الإستثماري في النظام الإقتصادي الإسلامي بحث مقارن157

الدكتور وليد سيفو د بدوي القاضي جامعة الزيتونة الأردنية الأردن

إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة 174

الدكتور قاسم نايف علوان جامعة التحدي ليبيا

obeikandi.com

الإبداع والابتكار كمدخل إستراتيجي لتطوير المناولة الصناعية في الجزائر

د. علي الشايع **أ. سمير بن عمور**
جامعة القصيم السعودية **جامعة المدية**

مقدمة:

إن الدور الذي يمكن أن تلعبه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المناولة الصناعية بخاصة في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، و مساهمتها في تكثيف النسيج الصناعي، جعلها معنية بالإبداع و الابتكار باعتبارهما مفتاح لتطوير الأداء و زيادة القدرة على المنافسة، لهذا قامت الحكومة الجزائرية باتخاذ إجراءات لتشجيع و تطوير المناولة الصناعية من حيث توفير التكنولوجيا، تشجيع البحث العلمي و تنمية القدرة على الابتكار .

و نظرا لأهمية الابتكار و الإبداع داخل المؤسسة فانه لابد من توفير الجو المناسب و اعتماد سياسات دقيقة في مجال تنظيم و تخطيط نشاطات الابتكار و الإبداع، و إعطاء الكفاءات البشرية الوسائل اللازمة و السهر على تكوينها و رسكلتها دوريا .

انطلاقا مما سبق يطرح التساؤل التالي :

ما مدى مساهمة الابتكار و الإبداع في تحسين أداء المناولة الصناعية في الجزائر ؟

و لدراسة هذه الإشكالية سنتطرق إلى :

أولا – الابتكار و الإبداع في المؤسسة الاقتصادية .

ثانيا – واقع المناولة الصناعية في الجزائر .

ثالثا – دور الابتكار و الإبداع في تطوير المناولة الصناعية في الجزائر .

أولا : الابتكار و الإبداع في المؤسسة الاقتصادية :

مع تقنية المعلومات و تزايد المنافسة و تنوع الأسواق، أخذت المؤسسات الاقتصادية تدرك شيئا فشيئا أهمية الإبداع و الابتكار و دورهما كنشاط منظم و منهجي في التوصل إلى منتجات، أسواق، عمليات تقنية و أساليب جديدة تحقق للمؤسسة ميزة تنافسية لا تقل قيمة و كفاءة عن أي مصدر آخر .

أ– مفهوم الإبداع و الابتكار :

obeikandl.com

و هنا سنتطرق إلى تعريف كل من الإبداع و الابتكار على حدا:

1– **تعريف الإبداع** : بصفة عامة يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من التعريف تتمثل فيما يلي[01]:

* الشخص المبدع.
* المنتج الإبداعي .
* العملية الإبداعية .

طبقا للأول يعتبر البشر مبدعين إذا أظهروا قدرات معينة، أو حققوا انجازات معينة، أي سمات الشخصية. و في بعض الحالات يوصف الشخص بأنه مبدع من خلال حقيقة مجال نشاطه، فمن المناهج الأكثر مرونة لوضع تعريف للشخص المبدع يكون بمعيار ما يمتلكه من سمات معينة .

و بالنسبة للثاني فالصفة المحورية له هي الحداثة، حيث ينبغي أن يختلف المنتج بشكل جوهري عن جميع المنتجات التي سبقته .

أما الثالث و هو الأكثر شيوعا هو اعتبار الإبداع عملية عقلية، فطبقا لقاموس بنجوين السيكولوجي يعرف الإبداع بأنه عملية عقلية تؤدي إلى حلول و أفكار و مفاهيم و أشكال فنية و نظريات و منتجات تتصف بالتفرد و الحداثة .

2– **تعريف الابتكار** : هو قدرة الشركة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر و أسرع من المنافسين في السوق أي أن تكون الشركة الابتكارية هي الأولى بالمقارنة مع المنافسين في التوصل إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد أو الأولى في التوصل إلى المنتج أو الأولى في الوصول إلى السوق[02] .

ب– الأركان الأساسية للإبداع و الابتكار [03]:

حتى نتفهم و نستوعب مستويات الإبداع و الابتكار علينا التعرف بداية على عناصر المزيج الإبداعي و الابتكاري و العلاقات الرابطة بينهما .

يتكون هذا المزيج من أربعة أركان أساسية :

- المنتج.
- الابتكار الفردي و الجماعي.
- الإمكانيات .
- العمليات.

فيمثل المنتج النتيجة النهائية لإحدى عمليات الإبداع و قد يكون في شكل منتج مادي ملموس، خدمة أو في صورة تطوير و تعديل في كل من المنتج أو الخدمة كما قد يكون أيضا في صورة زيادة الفعالية أو الكفاية . أو تقديم طريقة أحسن في التسيير، و حتى يكون هذا المنتج إبداعيا يجب أن تكون له قيمة ملحوظة وواضحة لمن يقومون بالتقييم أو بالنسبة لوقت تحقيق و حدوث عملية الابتكار .

أما الإمكانيات فهي شرط ضروري و أكيد لكي تتمكن (تتم) عملية الإبداع، حيث مهما كانت القدرات الابتكارية و مستوى المعرفة أو المهارة فلن يتم التمكن من الاستفادة منها ما لم تعمل في بيئة مشجعة للإبداع و الابتكار، فقد أثبتت الدراسات العملية أن الإبداع ينتج من الإدارة الواعية لثقافة المؤسسة .

بالنسبة للعمليات فهناك العديد من الأساليب الممكن استخدامها لزيادة مهارة الابتكار و قد يتطلب الأمر وقتا طويلا و جهدا كبيرا لتعلم هذه الأساليب إلا أن النتيجة في نهاية المطاف تكون الإجادة و الإتقان في استخدامها .

فيما يتعلق بالابتكار الشخصي و الجماعي فيتكون الابتكار الشخصي من عنصرين أساسين: الأول زيادة القدرة على استخدام الجانب الأيمن من المخ لزيادة استخدام الحدس و البديهة، و إطلاق الطاقات الكامنة للخروج من القيود المعوقة للابتكار، أما الثاني فهو يتضمن بالإضافة إلى بناء الذات الاجتماعية و تعلم عادات جديدة تساعد على كون الفرد أكثر قدرة على الابتكار، و طالما هذا الأخير يعمل داخل مجموعة فمن المهم إجادة تسيير حركيات الجماعة حتى يتسنى التمكن من زيادة القدرة على الابتكار .

ج– أهمية الابتكار و الإبداع في المؤسسات:

على الرغم بأن الفكرة السائدة أن هناك شرطا متعلقا بحجم المؤسسة، أي أن المؤسسات الكبيرة تبدع أكثر من الصغيرة لإمكانيات الاستثمار في البحث و التطوير و تحمل مخاطر الإبداع[04] . فانه يطرح التساؤل التالي ما الذي يجعل بعض المؤسسات أكثر قدرة على الابتكار و الإبداع من مؤسسات أخرى؟

لقد قام باحثون بالسعي للتعرف على العوامل التي تساعد أو تعرقل المؤسسات في محاولاتها للابتكار و الإبداع، و قد تمت دراسة عدد وفير من العوامل المختلفة باعتبارها من العوامل التي تيسر أو تعرقل الابتكار و الإبداع، و قد يكون من غير الممكن مناقشة جميع هذه العوامل، خاصة و أن بعض هذه العوامل تعتبر هامشية من المنظور السيكولوجي، لهذا سنركز على العوامل الرئيسية التالية[05] :

1- **البشر**: و في هذا الصدد ركزت الدراسات على خصائص البشر داخل المؤسسة بدءا بالقادة و كبار متخذي القرارات، ثم الأفراد المؤثرين مثل العناصر الساعية إلى إحداث تغيير داخلي، و الرواد غير الرسميين من أصحاب الأفكار، و نادرا ما يؤخذ في الاعتبار الخصائص الشخصية للأفراد غير الإداريين أو غير المهنيين .

2- **الهيكل التنظيمي** : تعتبر أهمية الهيكل التنظيمي من أبرز النقاط التي تناولتها الأدبيات بسبب زيادة القدرة على الابتكار و الإبداع، و حاليا لا يوجد هيكل معين ينبغي إتباعه حتى يتم تسيير الابتكار و التغيير، فمعظمها يركز على الهياكل الأفقية المنبسطة و فرق العمل المؤقتة، و الاتصالات عبر الحدود، و إضافة إلى ما سبق فقد تم إدخال بعض الاهتمامات المتعلقة بالشبكات و الوحدات المستقلة و الجوانب الحقيقية للمؤسسة من خلال استخدام الأنترنيت و التكنولوجيات المصاحبة لها .

3- **البيئة** : لابد أن ننظر إلى البيئة التي نشأت المؤسسة في إطارها و الطريقة التي تتعامل بها مع هذه البيئة، أي الطريق التي من خلالها تقوم المؤسسة بالاتصال مع البيئة الخاصة بها و الافتراضات و التوقعات بخصوص هذه البيئة .

د- الابتكار، الإبداع و الإستراتيجية [06]:

لا شك في أن تطور التكنولوجيا من جهة و في ظروف السوق من جهة أخرى أديا خلال العقدين الماضيين، و سيؤديان بقدر متصاعد في المستقبل إلى أن يصبح الابتكار و الإبداع بعدا أساسيا من أبعاد الأداء الاستراتيجي شأنه شأن التكلفة، الجودة، المرونة و الاعتمادية، و الواقع أن المؤسسات أصبحت تدرك أكثر من أي وقت مضى بأن الابتكار و الإبداع هما المصدر الأكثر قوة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة .

ثانيا: واقع المناولة الصناعية في الجزائر :

كون المناولة الصناعية شكلا من أشكال المؤسسات الصغيرة و المتوسطة فان واقع المناولة الصناعية يجعلنا نتكلم أولا عن واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من حيث تطور عددها، و كذلك مساهمتها في الناتج الداخلي الخام .

أ- أساسيات حول المناولة الصناعية :

تصاعد الاهتمام مؤخرا بالمناولة الصناعية بسبب خصوصيتها و أهميتها و هو ما سنكتشفه في هذا الفرع من خلال التطرق إلى تعريفها، دوافعها و أهدافها و أشكالها .

obeikandi.com

1- تعريف المناولة الصناعية :

باعتبار المناولة شكلا من أشكال المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كان لزاما علينا التطرق أولا لتعريف هذه المؤسسات الذي توجد صعوبة كبيرة في وضعه للأسباب التالية[07] :

- صعوبة تحديد مؤشر واحد لقياس حجم أية منظمة، فهناك عدة مؤشرات لتقدير الحجم، كل يتناول جانب مختلف لوضع أية منظمة و عمل، من ذلك مثلا عدد العاملين، حجم المبيعات، مبلغ رأس المال ..... الخ، كما أن العلاقة بين هذه المؤشرات معقدة بحيث يصعب اعتماد أحدها كمؤشر للحجم .
- اختلاف اهتمام كل من علماء الإدارة و الاقتصاد و الحكومات بالأعمال الصغيرة و هو اختلاف ينعكس على تعريفهم لها .
- فيعرف المشروع الصغير بأنه منشأة شخصية مستقلة في الملكية و الإدارة تعمل في ظل سوق المنافسة الكاملة في بيئة محلية غالبا، و بعناصر إنتاج محصلة استخدامها محدودة مقارنة بمثيلاتها في الصناعة، أما المشرع الجزائري فقد أخذ بالتعريف المعتمد من طرف الاتحاد الأوروبي الذي يعرف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بأنها كل مؤسسة تضم على الأقل من 250 أجير، و رقم أعمالها أقل من 40 مليون وحدة نقدية أوروبية أو مجموع الميزانية لا يتجاوز 27 مليون وحدة نقدية أوروبية، و التي لا تكون في حد ذاته ممتلكة نسبة 25 % من قبل مؤسسة أخرى لا تنطبق على هذه المعايير[09] .

رغم أهمية المناولة الصناعية كمحرك لعلاقات التعاون و الاستخدام الأمثل للطاقات الإنتاجية ورفع القدرة التنافسية للمنشآت، إلا أنه لا يوجد إجماع حول تعريف موحد لها. إلا انه يمكن إعطاءها تعريف شامل تتمحور فيه اغلب التعاريف المعطاة في هذا الصدد. و هي جميع العلاقات التعاونية التكاملية التي تنشا بين مؤسستين او أكثر خلال مراحل العملية الإنتاجية، بموجبها تقوم منشاة مقدمة للأعمال بتكليف منشأة أو أكثر (تسمى منفذة للأعمال أو مناولة أو مجهزة) متخصصة لانجاز مرحلة أو أكثر من عمليات الإنتاج طبقا لعقد محدد مسبقا و ملزم للطرفين[10] .

2- دوافع و أهداف المناولة الصناعية :

تتعدد الدوافع المحفزة على الاهتمام بهذا النوع من المشروعات، و تنبع هذه الدوافع أساسا من الأدوار التي تحدثها في العديد من مجالات التنمية .

- مصدرا مهما للاستخدام و لتوفير فرص العمل : تمثل الأعمال الصغيرة مصدرا بالغ الأهمية لتوفير فرص الأعمال، ففي الدول الغربية، حيث تهيمن الشركات العملاقة، و بكل مؤشرات الحجم، أكثر من 50 % ممن يعملون في أعمال صغيرة، كما تعتبر مصدر مهم لخلق فرص العمل حيث أثبتت الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا أن الأعمال الصغيرة تستحدث وظائف جديدة أكثر بكثير من الأعمال متوسطة الحجم و الكبيرة[11] .
- زيادة التراكم الرأسمالي، و تعبئة المدخرات القومية .
- المساهمة كصناعات فرعية و مغذية للمشروعات الكبيرة .
- تلبية جزء من السوق المحلي خاصة من السلع التي يمكن إنتاجها بشكل اقتصادي .

هذا بالإضافة إلى دوافع أخرى منها[12] :

- شخصية : الدافعية نحو إنشاء مشروع صغير .
- اجتماعية : كاستمرار مشروع الأسرة أو وراثة المشروع أو تحسين الوضع الاجتماعي .
- الفرص المتاحة : المناخ الايجابي اتجاه تشجيع المشروعات الصغيرة و النمو المتزايد لقطاع الخدمات و استمرار معدلات التغير في العالم التي خلقت فرصا جديدة أمام رواد الأعمال .

و فيما يخص أهداف المناولة الصناعية نجد ما يلي[13] :

- تنمية التخصص و تقسيم العمل .
- توسيع قاعدة النسيج الصناعي.
- تعزيز التشابك و التكامل الصناعي.
- تحقيق الاستخدام الامثل للطاقات الإنتاجية.
- تشجيع التنمية الجهوية .

3- أشكال المناولة الصناعية :

يتميز أسلوب المناولة الصناعية بالمرونة و القدرة على التأقلم مع متطلبات السوق المتجددة حسب مستوى و نوع المهام التي تسعى المنشآت المعنية إلى تحقيقها، و هناك صيغ كثيرة في هذا المجال يمكن الأخذ بإحداها حسب الاستراتيجيات التي تتبناها المنشآت الصناعية في هذا الحقل، و فيما يلي أهم هذه الصيغ [14]:

- مناولة طاقة الإنتاج : (Sous – traitance de Capacite)

يقصد بها قيام المنشآت المقدمة للأعمال رغم توفرها على البنى اللازمة، بإبرام عقد مناولة مع منشآت أخرى متخصصة لمواجهة ارتفاع مؤقت في الطلب عليها أو عطل فني أصاب أجهزتها (تعاقد ظرفي)، أو إبرام عقود طويلة المدى بهدف الاحتفاظ بطاقة إنتاجية مرتفعة في صناعة معينة باستغلال طاقات إنتاجية متوفرة في محيطها الخارجي (التعاقد البنوي).

- مناولة الاختصاص :(Sous- traitance de Spécialité)

في بعض الحالات لا تتوفر المنشآت المقدمة للأعمال على البنى الأساسية اللازمة أو التقنيات و التخصصات المطلوبة لصناعة منتوج معين و لمواجهة الطلب عليها في السوق، تلجأ في هذه الحالة إلى التعاقد مع مؤسسات متخصصة (مناولة) تتوفر على التجهيزات و التكنولوجيا اللازمة لصناعة المنتوج المطلوب حسب شروط منافسة .

- المناولة الوطنية :(sous-traitance nationale)

في هذه الصيغة تتمتع المنشآت المقدمة و المنفذة للأعمال المتعاقدة بنفس الجنسية و تمارس نشاطها داخل حدود وطنها .

* المناولة الدولية : sous-traitance internationale

في هذه الصيغة تختلف جنسية المنشآت المقدمة و المنفذة للأعمال المتعاقدة دون اعتبار للمكان الذي تمارس فيه عملها .

-ب-واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر :

على ضوء الإصلاحات الاقتصادية التي شرعت فيها الجزائر مع بداية التسعينات، أعطت الدولة مجالا واسعا لدعم نمو و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الذي تزامن مع تطبيق برنامج التعديل الهيكلي الذي جرى الاتفاق بشأنه مع صندوق النقد الدولي سنة 1994، و للوقوف على تطور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة انطلاقا من سنة 1994 نورد الجدول التالي :

obeikandl.com

الجدول رقم (01) : تطور عدد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر 1994-2004

السنوات	1994	1995	1999	2001	2002	2003	2004
عدد المؤسسات	26.212	177.365	159.503	179.893	188.893	288.587	312.959

المصدر: ناجي بن حسين، آفاق الاستثمارات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مجلة الاقتصاد و المجتمع، العدد 02، 2004، ص 94

- Art-dz.org www.pme

من الجدول نلاحظ أن عدد المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تزايد مستمر حيث بلغ 26212 مؤسسة عام 1994 ليتضاعف من بعدها العدد حتى يصل في حدود عام 2004 إلى 312959 مؤسسة و يرجع ذلك إلى الأهمية التي حضي بها قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من حيث توفير مصادر التمويل اللازمة و تيسير شروط تقديمه، فضلا عن إتباع إستراتيجية عمل و توجيه لهذا القطاع الحيوي على المديين المتوسط و البعيد مدعمة بآليات و ميكانيزمات فعالة وواقعية قابلة للتنفيذ و مكيفة مع المتغيرات الاقتصادية الجديدة.[15] و جدير بالذكر أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر تتواجد في سبع قطاعات أساسية : البناء و الأشغال العمومية، التجارة، النقل و الاتصالات، الخدمات، الفندقة، الصناعات الغذائية، و قطاعات أخرى .

إن تطور عدد المؤسسات كان أثره واضح على النمو الاقتصادي في الجزائر سيما تلك التي تعود إلى القطاع الخاص و الجدول التالي يوضح ذلك :

obeikandl.com

الجدول رقم (02): مساهمة القطاعين العام و الخاص في الناتج الداخلي الخام خارج المحروقات

	1999		2000		2001		2002		2003	
	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%	القيمة	%
القطاع العام	120	21,6	157,8	25,2	181,5	23,6	505	23,1	550,6	22,9
القطاع الخاص	1288	75,5	1356,8	74,8	1560,2	76,4	1679,1	76,9	1884,2	77,4
إجمالي الناتج الداخلي الخام	1708	100	1714,6	100	2041,7	100	2184,1	100	2434,8	100

المصدر : www.pmeart-dz.org

نلاحظ من الجدول أن مساهمة القطاع الخاص في قيمة الناتج الداخلي الخام في تزايد مستمر، إذ يساهم هذا القطاع بمؤسساته الصغيرة و المتوسطة بنسب معتبرة حيث قدرت سنة 1999 ب 75,4 % و في سنة 2003 ب 77,40 % ، و تتوزع على وجه الخصوص في النشاط الفلاحي التجاري، البناء و الأشغال العمومية و الخدمات و هذا ما يجعلنا نؤكد على ضرورة تدعيم هذه المؤسسات في ظل الإصلاحات الاقتصادية من أجل تفعيل مساهمتها في التنمية بشقيها الاجتماعي و الاقتصادي، خاصة و أن عدد هذه المؤسسات سيرتفع و أن نسبتها ضمن الناتج تزداد إذا أضفنا المؤسسات التي تتحرك في الأنشطة الاقتصادية غير الرسمية[16] .

ثالثا: دور الابتكار و الإبداع في تطوير المناولة الصناعية في الجزائر:

لاشك أن الإبداع و الابتكار لهما دور فعال باعتبار العنصران اللذان يصنعان الفارق بين أداء المؤسسات الاقتصادية، لذا كان لزاما عليها اعتماد سياسات و إجراءات في مجال تنظيم و تخطيط نشاطات الإبداع و الابتكار .

obeikandl.com

أ- **إستراتيجية تطوير المناولة الصناعية في الجزائر :**

إن المناولة في وقتنا الحالي أصبحت النموذج الاستراتيجي الذي يمكن المؤسسات الكبرى من الإسراع في وتيرة نموها، و تحسين المردودية و الإنتاجية و بالتالي إنشاء متزايد للقيمة المضافة، و مناصب الشغل و كل ذلك مع التخصص في نشاطها الأساسي، لهذا فان وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة قد وضعت إطار قانونيا يسعى إلى ترقية نشاطات المناولة و التي تهدف إلى تكثيف النسيج الصناعي و إنشاء صناعة جوارية .

1-التدابير القانونية المتخذة لتطوير المناولة:

لم تحض المناولة في الجزائر في الفترة الممتدة بين 1963- 1988 باهتمام السلطات العمومية نضرا لطبيعة النظام السياسي السائد آنذاك، و الذي لم يسمح ببروز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المناولة غير تلك التابعة للقطاع العام وبصورة جد محدودة، أي أنه لم تكن هناك سياسة واضحة للمناولة، فمن الناحية الاقتصادية نلاحظ غياب لكل أنواع التنسيق بين الوحدات الداخلية للمؤسسةو للمؤسسات المناولة، أما من الناحية التشريعية فلا وجود لنصوص قانونية تتناول المناولة بالدراسة من كل جوانبها.

لكن مع بداية سنة 1988 شرعت الجزائر في إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية والقيام بإصلاحات اقتصادية،حيث أعادت الاعتبار للاستثمارات الخاصة و تقليص دور الدولة في النشاط الاقتصادي من خلال صدور القانون رقم 25/88 المؤرخ في 1988/07/19 و المتعلق بالاستثمار،و الذي كان له دور كبير في إعطاء دفع قوي لإنشاء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بما فيها المؤسسات المناولة. وفي سنة 1991 جاء قانون الصفقات العمومية الصادر في 1991/11/09 المعدل و المتمم بموجب المرسوم رقم 301/03 الصادر في 2003/09/11 و الذي خصص قسم منه للمقاولة الفرعية باعتبارها وسيلة من وسائل تنفيذ المشاريع الكبرى[17] .

وفي سنة 2001 تم إصدار القانون رقم 01/18 المؤرخ في 2001/12/12 الذي سعى إلى ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المناولة التي تهدف إلى تكثيف النسيج الصناعي و إنشاء صناعات مجاورة.

2-المجلس الوطني للمناولة:

حسب المادة 21 من القانون التوجيهي رقم 01/18 فانه يؤسس مجلس وطني مكلف بترقية المناولة يرأسه الوزير المكلف بالمؤسسات و الصناعات الصغيرة و المتوسطة و يتشكل من ممثلي الإدارات و المؤسسات و الجمعيات المعنية بترقية المناولة، و تتمثل مهامه في:

- اقتراح كل تدبير من شأنه تحقيق اندماج أحسن للاقتصاد الوطني .
- تشجيع التحاق المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الوطنية بالتيار العالمي للمناولة.
- ترقية عمليات الشراكة مع كبار أرباب العمل سواء كانوا وطنيين أو أجانب.
- تنسيق نشاطات بورصات المناولة و الشراكة الجزائرية فيما بينها.
- تشجيع قدرات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ميدان المناولة.

3-إنشاء أجهزة البورصات المناولة والشراكة

إن الهدف الأساسي لبورصات المناولة هو ضمان توافق الطلب و العرض، وضبط التدفقات في المعلومات بين أصحاب الأوامر الذين يبحثون عن فائض في الطاقة لإنتاجية المتخصصة و المناولين الذين لديهم طاقة إنتاجية غير موظفة في جزء منها.

بالنسبة لشبكة بورصات المناولة تم انجازها في إطار مشروعين :[18]

- المشروع pnvd / alg/1990 الموقع في سبتمبر و المخصص لإنشاء بورصة المناولة و الشراكة الجزائرية
- المشروع pnvd / alg/95/004 الموقع في 1996/10/09 و المخصص لإنشاء بورصة المناولة و الشراكة للشرق و أخرى للغرب.

أما بورصة المناولة و الشراكة للجنوب فتم إنشاءها بمبادرة من وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ثم أدمجت في المشروع pnvd alg/95/004/ وتتمثل مهام هذه البورصات في[19]:

- إنشاء بنوك معطيات حول القدرات الصناعية للمؤسسات من أجل الوصول إلى دليل فرض المناولة
- ترقية المنتج الوطني و المساهمة في تغطية الأسواق الداخلية بواسطة تطوير نسبة النوعية و السعر
- تنظيم أيام تقنية و صالونات للعرض لتقارب أصحاب الأوامر و المناولين.
- تأسيس فضاء وسيط محترف لصالح المتعاملين و الذي يمكن أن يكون همزة وصل للتشاور مع السلطات العمومية .

–ب– الخيارات الإستراتيجية للمناولة الصناعية في الجزائر من منظور الابداع:

إن النظرة الإستراتجية بصفة عامة ترمي إلى رسم إجراءات وسياسة حالية من أجل ضمان الفعالية في المستقبل ، فبالنسبة للمؤسسات الجزائرية و المناولة الصناعية بصفة خاصة فان الرهانات و التحديات الواجب رفعها الآن وفي هذا الوسط الاقتصادي الجديد هو ضمان تعزيز القدرة التنافسية من أجل ضمان مكانتها في السوق .

1– البحث و التطوير [20]:

إن عمليات البحث و التطوير هي السبيل الأنجع الذي من خلاله يمكن للمؤسسات الحصول على الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال الإنتاج العصري، فالبحث و التطوير لابد أن يتم بصورة مخطط لها و منظمة وفق مناهج متعارف عليها، كما أنه يتطلب مجهودات فكرية معتبرة من اجل إعداد بحوث تفضي في الأخير إلى اختراعات و تجديدات و ابتكارات، و عادة ما يتم تقسيم البحث و التطوير إلى بحوث أساسية و بحوث تطبيقية و دراسات تجريبية، فلا شك إذن في جهود البحث و التطوير لا يمكن الاستغناء عنها من طرف المؤسسات في عالمنا هذا خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة المناولة و التي أصبح يشكل فيها عامل التكنولوجيا العامل رأس المال الأساسي، فكلما توفرت المؤسسة على تكنولوجيا عصرية بفضل البحث و التطوير كلما مكنها هذا من التحكم في تكاليفها و بالتالي دخول الأسواق بأسعار تنافسية .

2– تنمية القدرة على الابتكار و الإبداع :

تعتبر المشروعات الصغيرة من مصادر الإبداع و الابتكار لدرجة أنها تتفوق على المشروعات الكبيرة من حيث الابتكارات المحققة منها، كما أنها تطرح هذه الابتكارات على نطاق تجاري في الأسواق خلال فترة تصل إلى 2,6 سنة مقابل 3 سنوات للمشروعات الكبيرة، و يرجع ذلك الى أن خصائص رائد الأعمال الناجح قدرته على الابتكار و هذا بالطبع في الدول المتقدمة التي تلاحق العالم بكل ما هو جديد كل يوم لدرجة أن القدرة على الابتكار أحد مزايا التنافسية بين الدول. [21]

و نظرا للدور الأساسي الذي يلعبه الإبداع داخل المؤسسة فانه لابد من اعتماد سياسات دقيقة في مجال تنظيم و تخطيط نشاطات الإبداع باعتباره العنصر الأساسي الذي يصنع الفارق بين أداء المؤسسات الاقتصادية و في هذا الصدد فلا بد على المؤسسة تحديد برامج دقيقة للابتكار و الإبداع تكون مبنية على أسس منها [22]:

* تنشيط درجة الذكاء و تشجيع القدرات الفكرية الخاصة، حيث توجد أساليب أثبتت نجاعتها في هذا الإطار مثل عمليات العصف الذهني الذي ينتج عنها أفكار و تصورات جديدة و تقييم لتلك الأفكار كما يمكن استخدام ما يسمى بالحوار الفكري الفعال الذي يؤدي إلى الوصول إلى أفكار محددة و دقيقة تشكل مراجع لعدة حلول و ذلك بمشاركة مختصين في مجالات المعرفة المختلفة.

- تحديد الكفاءات البشرية القادرة على الابتكار و إعطائها كافة الظروف الملائمة و السهر على تكوينها و رسكلتها دوريا .
- خلق الجو المناسب لنمو و تطوير الابتكار و التي تعتبر من برنامج الابتكار، فلا يكفي وجود الكفاءات المبتكرة فقط بل ينبغي وجود مناخ ملائم يساعد هذه الكفاءات على الأداء و الإنتاج و التطوير .

3- اكتساب التقنيات الحديثة :

لقد شهد القرن الواحد و العشرين قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد للإنسان لأدوات تكنولوجية مختلفة، من أهمها التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال (NTIC)، ففي الاقتصاديات الحديثة قد حل اقتصاد المعرفة كمصدر للثروة محل اقتصاد العضلات و رأس المال، لذا أصبح على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المناولة مواجهة التوجهات الجديدة المهمة في البيئة العالمية شأنها في ذلك شأن المؤسسات الكبرى، فالثورة الرقمية و المعلوماتية تمثل فرصة بالغة الأهمية. أمام هذه المؤسسات لتحقيق قفزة كمية إلى الأمام، و تطوير طاقاتها الإنتاجية و الإبداعية و الاندماج في الاقتصاد الافتراضي العالمي و بالتالي تحقيق الأداء المتميز و الذي يعتبر حاليا أحد مفاتيح عملية التنمية الاقتصادية بالنسبة للبلدان النامية .

الخلاصة :

من خلال تطرقنا إلى دور الإبداع و الابتكار في تطوير أداء المناولة الصناعية في الجزائر استخلصنا أن هناك تأخرا كبيرا بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة المناولة في الجزائر و الدليل هو النتائج الهزيلة المتوصل إليها لحد الآن و ذلك لعدة أسباب تحول دون بلوغها درجة الإبداع و الابتكار التي تؤهلها إلى مصف الصناعة العالمية .

و انطلاقا من هذه المعاينة ينبغي أن نعطي جملة من التوصيات المتمثلة في :

– التكفل بالفرد باعتبار ذلك ضرورة حتمية لتحقيق الفعالية، لما يملكه الأفراد من ذكاء و كفاءة و تناسق في العمل الجماعي و توفرهم على القدرة و الإتقان و امتلاك فنيات إبداعية في المجال

التقني أي المعرفي، و هذا يتطلب أساسا التعرف على التغيرات المرتبطة بالأفراد داخل المؤسسة و العمل على تحسين المستوى و التدريب على الأدوات الحديثة .

– تركيز جهود البحث و التطوير لاكتساب التكنولوجيات الحديثة.

ترقية إطار تشريعي و تنظيمي ملائم لنشاط المناولة الصناعية في الجزائر، و تشجيع التحاقها بالتيار العالمي للمناولة التي تتوفر على درجة عالية من الإبداع و الابتكار.

- تنمية القدرة على الابتكار و الإبداع .

* قائمة المراجع :

– باللغة العربية :

– محمود حسن حسني ترجمة ل نيجل /نيل أندرسون، إدارة أنشطة الابتكار و التغيير دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004.

– نجم عبود نجم، ادارة الابتكار، دار وائل، الأردن، 2003.

– أوسرير منور، سعيد منصور فؤاد، الابتكار و الإبداع كعنصرين أساسين في عملية التأهيل الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، كلية العلوم الاقتصادية، الشلف.

– سعاد نائف برنوطي، ادارة الأعمال الصغيرة (أبعاد للريادة)، دار وائل، عمان، 2005.

– هالة محمد لبيب عنبة، ادارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.

– حسين رحيم، ترقية شبكة دعم الصناعات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر (نظام المحاضن، الملتقى الوطني الأول بالأغواط، 2002.

– طلعت بن ظافر، الدليل العربي في المناولة الصناعية، المنظمة العربية للتنمية الصناعية، الطبعة الأولى، دجنبر، 2000، ص 10.

– غياط شريف و بوقموم محمد، التجربة الجزائرية في تطوير و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و دورها في التنمية، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، الشلف.

– صالح صالحي، أساليب تنمية المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الاقتصاد الجزائري، ندوة المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الوطن العربي، الإشكاليات و آفاق التنمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.

– العايب عزيوز (مدير شركة المناولة و الشراكة بالوسط)، دور التشريعات في تطوير و تنمية المناولة الصناعية، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر، 15/12 سبتمبر 2006.

– سيلم الطاهر (نائب مدير المناولة بوزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر، 15/12 سبتمبر 2006، ص 05 .

(20) دحماني محمد دريوش و ناصور عبد القادر، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، الشلف.

– باللغة الفرنسية :

Dictionnaire d'économie larouse- 2000-

obeikandl.com

* قائمة الهوامش :

(01) محمود حسن حسني ترجمة ل نيجل /نيل أندرسون، إدارة أنشطة الابتكار و التغيير دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص ص 40-41 .

(02) نجم عبود نجم، ادارة الابتكار، دار وائل، الأردن، 2003، ص 22.

(03) أوسرير منور، سعيد منصور فؤاد، الابتكار و الإبداع كعنصرين أساسين في عملية التأهيل الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، كلية العلوم الاقتصادية، الشلف، ص 860 .

(04) Dictionnaire d'économie larouse- 2000, p 236 .

(05) أنظر محمود حسن حسني، مرجع سابق، ص ص 198-216 .

(06) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 26 .

(07) سعاد نائف برنوطي، ادارة الأعمال الصغيرة (أبعاد للريادة)، دار وائل، عمان، 2005، ص 31 .

(08) هالة محمد لبيب عنبة، ادارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 16 .

(09) حسين رحيم، ترقية شبكة دعم الصناعات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر (نظام المحاضن، الملتقى الوطني الأول بالأغواط، 2002، ص 52 .

(10) طلعت بن ظافر، الدليل العربي في المناولة الصناعية، المنظمة العربية للتنمية الصناعية، الطبعة الأولى، دجنبر، 2000، ص 10.

(11) سعاد نائف برنوطي، مرجع سابق، ص 59 .

(12)نفس المرجع السابق ،ص ص 30-31 .

(13) طلعت بن نافر، الدليل العربي في المناولة الصناعية، مرجع سابق، ص 14.

(14) نفس المرجع السابق ، ص 15.

(15) غياط شريف و بوقموم محمد، التجربة الجزائرية في تطوير و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و دورها في التنمية، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، الشلف، ص 107 .

(16) صالح صالحي، أساليب تنمية المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الاقتصاد الجزائري، ندوة المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الوطن العربي، الإشكاليات و آفاق التنمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 18 .

(17) العايب عزيوز (مدير شركة المناولة و الشراكة بالوسط)، دور التشريعات في تطوير و تنمية المناولة الصناعية، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر، 15/12 سبتمبر 2006، ص 03.

(18) سيلم الطاهر (نائب مدير المناولة بوزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، المؤتمر العربي الأول للمناولة الصناعية، الجزائر، 15/12 سبتمبر 2006، ص 05 .

(19) سيلم الطاهر، مرجع سابق، ص 05 .

(20) دحماني محمد دريوش و ناصور عبد القادر، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، 18/17 أفريل 2006، الشلف، ص 737 .

(21) هالة محمد لبيب عنبة، مرجع سابق، ص 205 .

(22) دحماني محمد دريوش و ناصور عبد القادر، مرجع سابق، ص 738 .

علاقة الاتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة
دراسة ميدانية في الجمارك الأردنية

الدكتور :فراس سليمان الشلبي **الدكتورة : ماجدة احمد ابو زنط**
جامعة البلقاء التطبيقية الأردن **جامعة البلقاء التطبيقية الاردن**
الأستاذ محمد عبد اللوش
مدرس بجامعة جيجل الجزائر

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع الاتصالات الإدارية، وأبعاد إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجمارك الأردنية من وجهة نظر المبحوثين، واختبار العلاقة التي تربط الاتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة، وتوزيعها على مجتمع الدراسة المتكون من شاغلي الوظائف الإشرافية (مدراء، مساعدي مدراء، ورؤساء أقسام)، والبالغ عددهم (85)، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، اعتمادا على الأساليب الإحصائية المناسبة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-1أن جميع أبعاد الاتصالات الإدارية سائدة في الجمارك الأردنية، بدرجات متفاوتة، وبدرجة تقدير كلية مرتفعة جدا. وأن مستوى إدراك المبحوثين لإدارة الجودة الشاملة وبأبعادها المختلفة كان مرتفعا جدا.

-2وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في كل من أبعاد إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التدريب، التحسين المستمر، وتشكيل فرق العمل)، في حين لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في كل من بعدي إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، واندماج العاملين.(

كما أوصت الدراسة بضرورة الاعتماد أكثر على الكفاءات الشابة في شغل الوظائف الإشرافية، ترقية استعمال الاتصالات الإلكترونية، ومواصلة الإدارة العليا تقديمها الدعم المادي والمعنوي، لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، خاصة من خلال مكافأة وتحفيز العاملين المبدعين.

الكلمات الدالة :الاتصالات الإدارية، إدارة الجودة الشاملة.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the types of Managerial Communication, and the dimensions of TQM applied at Jordan custom from the viewpoint of study sample, and test the relationship between Managerial Communication application of TQM.

To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and developed distributed to the population of the study, consisting of the occupants of supervisory positions (managers, assistant managers, heads of departments), totaling (85) employees, appropriate methods were used to analyze data, using the Statistical Package for Social Science (SPSS).

Key findings of the study:

obeikandi.com

1 - All the dimensions of Managerial Communication prevalent in Jorda Customs, to varying degrees, and college degree estimate is very high. The level of awareness toward TQM and its various dimensions was very high.
2 - Results of the study showed a statistically significant effect ($\alpha \leq 0,05$) of Managerial Communications in each of the dimensions of TQM (Senior Management Support, Training, Continuous Improvement, and Teams Work Forming), while there was no statistically significant effect($\alpha \leq 0,05$) in both dimensions (Customer Focus, and Involvement of Workers).
The study also recommended the need to rely more on young brains in the filling of supervisory positions, upgrade the use of electronic communications, and senior management has to continue providing material and moral support, to implement TQM, particularly through reward and motivate employees creators.

مقدمة:

لا يعتبر من قبيل المغالاة أو المبالغة إدا قلنا بأن أهمية الاتصالات داخل المنظمات تضاهي أهمية الجهاز العصبي لدى الإنسان، فإذا كان هذا الأخير ينسق ويضبط أفعال وحركات الجسم البشري، فالاتصال يمثل الأداة التي تربط بين كافة وحدات البناء التنظيمي من جهة، ومن جهة أخرى فهو يؤدي إلى خلق العلاقات الإنسانية بين العمال داخل المنظمة وتوطيدها، حيث يتمكنون من التعبير عن مشاعرهم، وعن مختلف الأمور التي تشغلهم بشكل رسمي وفقا لقنوات محددة، أو بشكل غير رسمي مع زملائهم) .بوطوطن: 2010، 25)

فعملية الاتصال من العمليات الحيوية في أي تنظيم، فهي تتداخل مع العمليات الإدارية الأخرى كالتخطيط، الرقابة، التوجيه، وغيرها. لهذا تسعى المنظمات جاهدة للقيام بكافة عناصر العملية الاتصالية، وإلى توفير مهارات الاتصال الأساسية لما لذلك من أثر على فاعلية الاتصال الإداري، إذ أن تعثر الاتصالات يؤدي إلى شلل العملية الإدارية في بيئة تتميز بالتغيرات السريعة، والتطورات التكنولوجية الهائلة في ظل ثورة المعلومات وتقدم وسائل الاتصال عالميا.

والإدارة اليوم تعيش عصرا سمته التجديد والبحث عن مزيد من الكفاءة والإبداع، حيث يشهد العالم المتقدم تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة في كافة القطاعات. لذا تجد الإدارة نفسها من وقت لآخر أمام تحديات تفرض عليها الاستغناء عن النظم والمبادئ والأساليب التي تم استخدامها في السابق في مجال التطوير والتحسين. وتحتل الجودة أهمية متميزة في الفلسفة الإدارية المعاصرة للمنظمات والشركات المحلية والعالمية خاصة في ظل التطورات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي يشهدها عالمنا الحالي).السعودي، 2008: 257.(

ومن أجل الوصول إلى الوفاء بالتزامات الجودة، ظهرت فلسفة إدارية متكاملة وحديثة اسمها إدارة الجودة الشاملة، والتي ساعدت في رفع روح التنافس بين الشركات ومختلف المنظمات سواء كانت

منتجة للسلع أو الخدمات، وذلك لوعي المستهلك ومفاضلته بين المنتجات لاختيار أجودها بأنسب الأسعار.

لذا يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة، التي تستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المتخصصة، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. (الدعاس، 2010: 93(

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تدور مشكلة الدراسة حول أنواع الاتصالات الإدارية السائدة في الجمارك الأردنية، ومدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها، وطبيعة العلاقة التي تربط بينهما، ومدى اختلاف رؤية المبحوثين اتجاه الاتصالات الإدارية باختلاف المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية.

وعليه فتساؤلات الدراسة هي:

-ماهي أنماط الاتصالات الإدارية السائدة في الجمارك الأردنية، وهل هناك تطبيق لإدارة الجودة الشاملة بها ؟

-ما طبيعة علاقة الاتصالات الإدارية (شفوية، كتابية، إلكترونية، وغير لفظية) بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، التدريب، التحسين المستمر، اندماج العاملين، وتشكيل فرق العمل) في الجمارك الأردنية ؟

-هل هناك اختلاف في رؤية المبحوثين اتجاه الاتصالات الإدارية يعزى لمتغيراتهم الديمغرافية والتنظيمية ؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها، تدرس العلاقة بين الاتصالات الإدارية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع ندرة الدراسات التي ربطت بين المتغيرين، مما قد يفتح الباب مستقبلا أمام دراسات جديدة تربط بينهما في مجتمعات مختلفة.

كما تستقي هذه الدراسة أهميتها، من كونها تسلط الضوء على طبيعة الاتصالات الإدارية السائدة في الجمارك الأردنية، ودورها الكبير في ترقية الأداء من خلال ضمان فهم أحسن للأوامر والمهام والواجبات ومختلف متطلبات العمل.

وكذلك تناولها لموضوع إدارة الجودة الشاملة، إذ تسعى جميع المنظمات الحديثة وفي ظل التطورات العالمية المتسارعة، والعولمة بمختلف أوجهها إلى ضمان موقعها التنافسي أو الريادي وذلك من خلال تقديم سلعة أو خدمة ذات جودة عالية، فالجمارك الأردنية ونظرا لدورها المفصلي في الاقتصاد الأردني مطالبة بتقديم تسهيلات وخدمات ذات جودة عالية للمراجعين، تسمح لهم بممارسة نشاطاتهم الاقتصادية بكل أريحية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

-1التعرف على أنماط (أنواع) الاتصالات الإدارية السائدة لدى العاملين في الجمارك الأردنية.

-2التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

-3تحديد طبيعة العلاقة التي تربط الاتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

-4الكشف عن وجود فروق بين متوسطات نظرة العاملين اتجاه الاتصالات الإدارية السائدة في الجمارك الأردنية باختلاف المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية التالية : النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة العملية، والمستوى الوظيفي .

-5الخروج بتوصيات ومقترحات للجمارك الأردنية فيما يخص موضوع الدراسة.

أنموذج الدراسة:

يتكون أنموذج الدراسة من ثلاثة متغيرات هي: المتغير المستقل والمتمثل في الاتصالات الإدارية)اتصالات شفوية، اتصالات كتابية، اتصالات إلكترونية، واتصالات غير لفظية(

المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العميل، التدريب، التحسين المستمر، اندماج العاملين، وتشكيل فرق العمل(

المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي)

تم اعتماد أبعاد الاتصالات الإدارية اعتمادا على تقسيم ,Robbins and Judge) (2011، في حين تم اعتماد أبعاد إدارة الجودة الشاملة انطلاقا من دراسة (فلاق، 2010.(

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من أنموذج الدراسة، تمت صياغة مجموعة من الفرضيات تمثلت فيما يلي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01 ، لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) بين أبعاد الاتصالات الإدارية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H02، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

تنبثق عنها ستة فرضيات فرعية هي:

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا.

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل.

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد التدريب.

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر.

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين.

-لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

H03، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0,05$) اتجاه الاتصالات الإدارية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية (النوع الاجتماعي, العمر ،المؤهل العلمي ،الخبرة ،المستوى الوظيفي) للمبحوثين.

مصطلحات الدراسة:

-الاتصالات الإدارية :عملية هادفة يتم من خلالها نقل وتبادل البيانات، المعلومات، التعليمات،

الأوامر، الخطط، البرامج، القيم والاتجاهات وغيرها بين مختلف المستويات داخل التنظيم، وذلك باستخدام وسائل وقنوات مناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة، والوصول إلى أداء أفضل.

-إدارة الجودة الشاملة :فلسفة إدارية متكاملة وهادفة، تعمل من أجل تحقيق توقعات العملاء أو تجاوزها، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمختلف موارد المنظمة، والجهد الجماعي المنظم

والموجه لجميع العاملين في مختلف المستويات، من أجل التحسين المستمر للمنتجات ومختلف أوجه العمل، ومن أجل مواكبة التغيرات البيئية بل و حتى صنع التغيير في حد ذاته.

الإطار النظري

الاتصالات الإدارية:

لقد حظي الاتصال عموما بتعريفات عديدة نظرا لأهميته واهتمام الباحثين به، فهناك من يعرفه اعتمادا على العناصر الأساسية المكونة لعملية الاتصال، والتفاعل الحاصل بينها، وهناك من يركز على الوظائف التي تؤديها عملية الاتصال. إلاّ أنه يمكن القول أن الجميع مدرك لأهمية ومكانة الاتصال، والدور الذي يلعبه سواء ما بين الأفراد، فرق العمل، والتنظيم بصفة عامة.

وقد عرف كلا من أبو بكر والبريدي الاتصال الإداري بأنه: " سلسلة من العمليات المركبة، والهادفة العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية، لتحقيق منافع مشتركة بين عدة أطراف، تستلزم خلق إطار من التواصل الفعال باستخدام رموز وأدوات معينة، بما يضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته، في بيئة ذات أبعاد ثقافية وتنظيمية واقتصادية ومادية" (أبو بكر، والبريدي، 2008: 48).

أما القريوتي فيعرف الاتصال بأنه: عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل وفقا للرسالة المرسلة.(القريوتي،2009:219)، حيث تتضمن تلك العملية تبادلا للمعلومات والأفكار والانفعالات والأحاسيس والمشاعر، بقصد إحداث إشارات مرغوبة في سلوك الآخرين، وتتسم عملية الاتصال الإنساني بأنها عملية ديناميكية، مستمرة، دائرية، تدور بين الجميع في نسق متفاعل، ولا يمكن إعادتها إذ تتغير الرسالة مع تغير الزمن والجمهور، ولا يمكن إلغاء أثرها ولو كان غير مقصود. كما أنها عملية معقدة تحدث في مستويات وأماكن مختلفة ضمن التفاعل الاجتماعي.

ويقول (Robbins and Judge, 2011 :376) أن ضعف الاتصال وعدم وضوحه هو السبب الرئيسي للصراع بين الأفراد داخل التنظيم. ذلك كون الفرد يقضي ما يقارب (70) بالمائة من وقت العمل في عملية الاتصال (كتابة، قراءة، تكلم، واستماع.(

فتوفر مهارات اتصالية جيدة يعتبر عاملا حرجا ومهما للوصول إلى النجاح. كما أن المنظمات ووعيا منها بأهمية العملية الاتصالية داخل التنظيم، أصبحت تفرض توفر مهارة الاتصال كشرط للتوظيف. ويأتي ليعرف الاتصال بأنه " :عملية نقل وفهم للمعاني " فعملية الاتصال عنده لا بد أن تضم كلا من عملية النقل للمعاني مربوطة بالفهم الصحيح لها.

وعليه يمكن تعريف الاتصال الإداري بأنه: "عملية هادفة يتم من خلالها نقل وتبادل البيانات، المعلومات، التعليمات، الأوامر، الخطط، البرامج، القيم والاتجاهات وغيرها بين مختلف المستويات داخل التنظيم، وذلك باستخدام وسائل وقنوات مناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة، والوصول إلى أداء أفضل."

وعلى العموم تقسم وسائل الاتصال الإداري إلى أربعة أنواع أساسية هي:

-1الاتصالات الشفوية :وهي ذلك النوع من الاتصالات التي تتم باستخدام الكلام الشفوي وتمتاز على العموم ببساطتها ووضوحها، ومن ناحية أخرى تعطي الفرصة للمستقبل للسؤال والاستفسار حول النقاط الغامضة من جهة، ومن جهة أخرى تمكن المرسل من التأكد أن المستقبل قد أدرك المعنى الصحيح للرسالة كما أن الاتصالات الشفوية تعمل على توطيد العلاقات الإنسانية وكسر الحواجز بين الرؤساء والمرؤوسين) .الحداد، 2007 :9.(

-2الاتصالات الكتابية :يتم التواصل بين المرسل ومستقبل الرسالة بالكلام المكتوب، فالاتصالات الكتابية تعمل كوسيلة تسجيلية دائمة يمكن حفظها والرجوع إليها وقت الحاجة، كما تمكن مستقبل الرسالة من دراستها بإمعان وتفكير، كما أنها أقل عرضة للتشويه والتحريف . saterwhite and Olson-sutton, 2003: 9)).

-3الاتصالات الإلكترونية :وهو ذلك النوع من الاتصالات الأكثر استخداما وشيوعا في العصر الحالي الذي يطلق عليه عصر التكنولوجيا والعولمة، والذي يعتمد بدوره على تكنولوجيا الكمبيوتر ومن الأمثلة على هذا النوع : البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة، المراسلات الإلكترونية الداخلية والخارجية، والاتصالات المرئية.

-**4الاتصالات غير اللفظية** :اتصالات غير لفظية ورسائل تنقل من المرسل إلى المستقبل من خلال تعابير الوجه ونبرات الصوت والحركات الجسمانية والمادية. (الزعبي،2005: 357.(

فالاتصالات غير اللفظية تلعب دورا مهما حيث أنه بربطها بالاتصالات اللفظية قد نصل إلى حوار أكثر فاعلية. كما تجدر الإشارة إلى أنها تربط بمفاهيم كثيرة نذكر منها: الاختلافات الثقافية، والفروق الشخصية(Hellriegel and Slocum, 2007: 34) .

إدارة الجودة الشاملة:

يمكن القول بأنه من الصعب الوصول إلى اتفاق بين الباحثين حول تعريف واحد وجامع لإدارة

الجودة الشاملة، وذلك يرجع لاختلاف وجهات النظر وتعدد مجالات العمل التي ينظر من خلالها لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك اختلاف الفترة التي عايشوها من التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة.

يعرف كل من (Goetsch) و (Davis)إدارة الجودة الشاملة بأنها: أنشطة التحسين المستمر التي تتضمن وتشمل كل أفراد المنظمة الذين يعملون في جهد متكامل وشامل، من أجل تحسين الأداء على كل المستويات.(Goetsch and Davis,2006: 6) .

ويعرف) حمود، 2005: ص ص، 74-76) إدارة الجودة الشاملة بأنها: الفلسفة الإدارية، وممارسات المنظمة العملية التي تسعى لأن تضع كل من مواردها البشرية، وكذلك الموارد الخام لأن تكون أكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق أهداف المنشأة .

أما (stevenson) فيقول بأنه هناك ثلاثة مفاتيح فلسفية للنظرة اتجاه إدارة الجودة الشاملة وهي: (1)، الدفع نحو التحسين باستمرار وبدون توقف، والذي يشير إلى التحسين المستمر، (2)، مشاركة كل فرد في المنظمة، (3)، الهدف هو رضا الزبون أو العميل، والذي يعني مطابقة أو تجاوز توقعات الزبون. وعليه يعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها: فلسفة شاملة لكل فرد في المنظمة، لبدل جهد مستمر لتحسين الجودة وتحقيق رضا الزبائن.(stevenson, 2009: 427) .

لقد اختلف رواد الإدارة في اعتماد عدد محدد من أبعاد إدارة، لذلك سنكتفي بذكر الأبعاد المعتمدة في هذه الدراسة وهي:

-1دعم الإدارة العليا :يتوقف نجاح وإدارة الجودة الشاملة وتطبيق منهجيتها على مدى قناعة و إيمان الإدارة العليا في المنظمة بضرورتها وفوائدها، وذلك من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة السلع والخدمات لإيجاد مركز تنافسي جيد للمنظمة في السوق. هذه القناعة يجب أن تترجم على شكل دعم مادي ومعنوي وبشكل مستمر، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب على اعتبار أن منهجية إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها يتطلب اتخاذ قرارات إستراتيجية من الإدارة العليا في المنظمة والتي تمتلك الصلاحيات لذلك. (الدعاس،2010: 96.(

-2التركيز على العميل :يعتبر العميل أهم المرتكزات التي تستند إليها إدارة الجودة الشاملة . وينقسم إلى عميل داخلي وخارجي، يتمثل العميل الخارجي في كل من يقدم على شراء أو استعمال سلع أو خدمات المنظمة، وهو الذي يحدد نوعية السلعة أو الخدمة التي يريد الحصول عليها .أما العميل الداخلي فيساعد على تحديد نوعية الأفراد، العمليات، والبيئة المرتبطة بالمنتج أو

obeikandi.com

الخدمة، وهو يتمثل في كل العمال داخل التنظيم حيث أنك زبون لتلقيك ما ينتجه زملاؤك في العمل، ومورد لما تنتجه لزملائك (Goetsch and Davis, 2006: pp 12-13) .

-3تدريب العاملين :إن العاملين والمستخدمين من قمة إلى قاعدة الهيكل التنظيمي للمنظمة، يجب أن يتحصلوا على المستوى والمعايير المطلوبة من حيث التعلم والتدريب، لضمان أن الوعي العام والكلي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأساسياتها، المهارات، القدرات، والاتجاهات متناسبة مع فلسفة التحسين المستمر. كذلك لا بد للبرنامج الرسمي للتعلم والتدريب أن يكون مخططا له بدقة وبقواعد منظمة، ليسمح بتعامل الأفراد مع المشاكل المعقدة والمتزايدة.(Dale,2003: 28) .

-4التحسين المستمر :إن الفلسفة التي تسعى لتحسين كل العوامل المرتبطة بعملية تحويل المدخلات إلى مخرجات على أساس مستمر تسمى بالتحسين المستمر. وهي تشمل وتغطي كلا من التجهيزات، الطرق، المواد، والأفراد. في ظل التحسين المستمر فإن القول المأثور" إذا لم تنكسر فلا تصلحها" قد تحول إلى " إذا كانت غير مكسورة، هذا لا يعني بأنه لا يمكن تحسينها ." (stevenson , 2009: 428).

-5اندماج العاملين :من التعريفات المهمة للمشاركة هو ما طرحه (Dvis) والذي تبنى الاتجاه السلوكي في تعريفه للمشاركة، فقد رأى أنها " :اندماج عقلي وعاطفي للأفراد في ظروف الجماعة التي تشجعهم كي يسهموا لتحقيق أهدافها ومقاسمتها المسؤولية."

هذا التعريف يتضمن ثلاثة أفكار أساسية وهي: الاندماج " involvement" والمساهمة " contribution"والمسؤولية "responsibility" ، فإن الاندماج يعني أن المشاركة لا تتوقف عند النشاط العضلي بل تتعداه إلى كون ذات الفرد مشتركة(ego-involved) ، أما المساهمة فتشير إلى دوافع الأفراد كي يسهموا في أنشطة المنظمة، إذ لا بد أن يكونوا متمكنين ويملكون زمام المبادرة، وهنا المشاركة ليست مجرد موافقة الإدارة على قراراتها. في تعني المسؤولية أن المشاركة تشجع الأفراد على قبول المسؤولية عن أنشطة الجماعة وبذلك ترسخ مبادئ المواطنة التنظيمية الصالحة.(Davis, 1967: 128) .

-6تشكيل فرق العمل :يمكن تعريف فريق العمل بأنه :مجموعة من الأفراد يملكون مهارات مكملة لبعضها البعض، ويسعون لتحقيق أهداف وأغراض محددة. أعضاء الفريق يعملون في ظل مجموعة واضحة من الأدوار والمسؤوليات ويعملون جاهدين لتحقيق الهدف المسئولين عنه . (Naagarazan and Arivalagar, 2009: 45).

obeikandl.com

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مصدرا مهما وغنيا للباحثين، إذ أنها تمكن الدارسين من بناء خلفية فكرية حول موضوع الدراسة، أهم الدراسات السابقة نتناولها فيما يلي:

الدراسات العربية:

أ، الدراسات التي تناولت الاتصالات الإدارية:

دراسة بوطوطن (2010) بعنوان " :**تأثير الاتصال التنظيمي على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة الجزائرية: مؤسسة تسيير المنطقة الصناعية EGZIK نموذجا** "هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الاتصال التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تسيير المؤسسة الصناعية بسكيكدة، وذلك في ضوء ثلاثة أبعاد لكل متغير، فقد قسم الاتصال التنظيمي إلى نازل، صاعد، وأفقي، في حين جزئ الرضا الوظيفي إلى الأداء، الاستقرار الوظيفي، والروح المعنوية. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود ارتباط ضعيف لتأثير الاتصال التنظيمي في الرضا الوظيفي، وكذلك وجود ارتباط ضعيف لتأثير الاتصال التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين يعزى للمتغيرات الوظيفية والديمغرافية المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، والأقدمية.

دراسة الحداد (2007) بعنوان" :**العلاقة بين الاتصالات الإدارية والأداء الوظيفي دراسة اتجاهات المديرين في الوزارات السعودية** :"هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاتصالات الإدارية والأداء إضافة إلى تحديد معوقات الاتصالات الإدارية التي تؤدي إلى تخفيض مستوى الأداء الوظيفي للمديرين، حيث تم اختيار عينة من المديرين في: (وزارة الاقتصاد والتخطيط، وزارة التجارة والصناعة، وزارة الصناعة والاقتصاد الوطني، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، و وزارة الصحة.(

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين شكلي الاتصالات اللفظية وهما (الاتصالات الشفوية والاتصالات المكتوبة) وبين الأداء الوظيفي للمديرين.

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الاتصالات الإلكترونية وبين الأداء الوظيفي للمديرين.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الاتصالات الإدارية وبين الأداء الوظيفي للمديرين تعزى إلى متغير حجم الوزارة وإلى متغير الخبرة العملية.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الاتصالات الإدارية وبين الأداء الوظيفي للمديرين تعزى إلى متغيري: المستوى الوظيفي، الحالة الاجتماعية للمديرين .

دراسة الشهري (2005) بعنوان":**الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من جهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض** :"سعت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي قي مدينة الرياض. بالإضافة تحديد المعوقات التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي، ومن أهم النتائج التي توصلت أليها الدارسة :

-تلعب الاتصالات الإدارية دورا مهما في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض، وذلك من خلال الانعكاسات الايجابية التالية :

الدقة في إنجاز المهام الأمنية، تزويد المرؤوسين بالتعليمات المناسبة لمواجهة المشكلات الأمنية وتوفير الجهد والوقت.

-تؤدي تقنيات الاتصال في الأمن الجنائي دورا مهما في رفع مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبيه وذلك من خلال: سرعة ودقة إبلاغ القيادة بتطورات المشكلات الأمنية والسرعة في إيصال التعليمات والحصول على المعلومات.

ب، الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة:

دراسة الدعاس (2010)، بعنوان" :إدارة الجودة الشاملة و أثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير إستبانة، وتوزيعها على عينة من العاملين في المصارف التجارية الأردنية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1، اعتراف العاملين في المصارف التجارية الأردنية بأهمية كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المالي.

2، وجود علاقات ارتباطيه ذات دلالة معنوية بين كل من أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء المالي في المصارف التجارية الأردنية.

3، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة العاملين في المصارف التجارية لمستويات تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة تعود لعدد الدورات في مجال الجودة الشاملة ولصالح الحاصلين على أكثر من دورة واحدة في مجال الجودة الشاملة، في حين لم توجد مثل هذه الفروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية الأخرى

دراسة فلاق (2010)، بعنوان":**العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة السائدة في الشركة العمومية الجزائرية للبترول** ."(**SONATRACH**) هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة العمومية الجزائرية للبترول وتطبيق إدارة الجودة الشاملة بها، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، بحيث بلغ تعداد مفردات عينة الدراسة (288) مفردة. تم تحليل البيانات الواردة في الاستبانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط بيرسون، تحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي.

أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0،05$) بين الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة العمومية الجزائرية للبترول وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0,896).وقد أوصت الدراسة بضرورة استيعاب الثقافة التنظيمية كمفهوم إداري من قبل القيادات الإدارية بالشركة العمومية الجزائرية للبترول باعتبارها مرتكزا هاما يعتمد عليه نجاح أو فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

دراسة السعودي (2008)، بعنوان" :**أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن** ."هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك العاملة في الأردن .ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة، وتوزيعها على عينة مكونة من (292 (مفردة، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل بيانات الاستبانة، اعتمادا على المتوسطات الحسابية وتحليل الانحدار المتعدد. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

1، إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى إدراك المبحوثين للتميز التنظيمي جاء مرتفعا أيضا.

2، وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

الدراسات الأجنبية:

أ، الدراسات التي تناولت الاتصالات الإدارية:

دراسة (2001) Luxin-an بعنوان" :**الأسرار العامة كظاهرة في الإتصال** :"هدفت هذه الدراسة إلى تفحص ظاهرة في الاتصال المؤسسي في بعض الشركات الأجنبية وهو ما يعرف بـ: " الأسرار العامة" ، كما هدفت هذه الدراسة أيضا إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى استخدام هذه الظاهرة والنتائج المتعلقة بالموضوعات التي تشمل عليها الأسرار العامة، وقد تم الاتصال بخمس مائة (500) عضو من خلال البريد الإلكتروني حيث استجاب نحو 308 عضوا.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

-إن ظاهرة الأسرار العامة موجودة في البيئة المؤسسية وهي موجودة بين أغلبية أعضاء المؤسسة.

-هناك نقص في التفاعل مع الإدارة وأن أحد الأسباب الرئيسة للأسرار العامة هو تجاهل المقترحات المقدمة من قبل الموظفين.

دراسة (2001) Kiyomi بعنوان" : **الاتصالات في المؤسسات اليابانية المتعددة الجنسيات في الولايات المتحدة الأمريكية** :"وتناولت هذه الدراسة الثقافة الوطنية والسياقات المعقدة للمؤسسات اليابانية المتعددة الجنسيات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تفترض هذه الدراسة أن هناك سياقات معقدة للمؤسسات اليابانية المتعددة الجنسيات التي قد تخلق للاتصال ما بين هاتين الثقافتين وتحديد الأنماط المميزة للاتصال المؤسسي فيما يتعلق بفاعلية المؤسسة المتعددة الجنسيات.

أهم نتائج هذه الدراسة :

-إن التغطية في أطر الاتصال والتفاعلات الاتصالية تعد مفتاح للنجاح في المؤسسات المتعددة الجنسيات.

-إن أهمية الاتصال خارج المجموعات تكمن في وظيفتها المتمثلة في توسيع حدود الاتصال، في حين أن الاتصال خارج المجموعة يعد حاسما بالنسبة للأمريكيين واليابانيين من أجل تعزيز الاتصالات التي تتم بينهم، ولزيادة فعالية المؤسسات المتعددة الجنسيات.

دراسة (2000) Cook بعنوان" : **إستراتيجيات الاتصال والالتزام المؤسسي الصيني في الشركات الأمريكية في الصين** :"تبنت هذه الدراسة إحدى الشركات الأمريكية العالمية العاملة في الصين منذ عام 1987، وذلك بهدف التقييم المؤسسي لعمليات سمت (summit's)

والتعرف على التحديات التي تواجه .(summit's) وقد اعتمد الباحث في دراسته الميدانية على عدد من الطرق في جمع البيانات منها المقابلات والمسح والملاحظة اليومية بالإضافة إلى التقييم المؤسسي.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-إن الفروق الحضارية مركزية بالنسبة للتحديات التي تواجه المستثمرين الأمريكيين .

-إن الصينيين يقومون بصياغة الالتزام المفاهيمي المؤسسي بشكل مختلف مفضلين المؤثرات الجماعية على المؤثرات المؤسسية والشخصية

ب، الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة:

دراسة(Kozak, et al, 2007) ، بعنوان " **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية: حالة تركيا** ."هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين فيما يتعلق ببرامج إدارة الجودة الشاملة المطبقة في هذه المستشفيات، كما أنها تعتبر دراسة استكشافية للكشف عن وجود أية مشاكل تتعلق بتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة موجودة في فكر العاملين، مع معرفتهم بمسؤولياتهم، ومشاركتهم للإسهام بنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والسعي لتحقيق رضا المرضى متلقي الخدمة، بالإضافة إلى وجود دعم من الإدارة العليا و توفر نظام لقياس العمل و نظام للحوافز.

دراسة (karia,and Abuhassan, 2006) بعنوان " :**أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في بعض المتغيرات المتعلقة بالعمل** ."هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة) التدريب والتعليم، بناء الفرق، التمكين الإداري، التحسين والتطوير المستمر) في بعض المتغيرات المتعلقة بالعمل (الانغماس الوظيفي، الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي(، في منظمات القطاع العام والخاص في ماليزيا .وقد تم توزيع (200) استبانة استرد منها (104 (استبانات، بنسبة استرداد بلغت (52%)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: وجود أثر إيجابي لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في) الانغماس الوظيفي، الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي(

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإشرافية) مدير، مساعد مدير، رئيس قسم (في دائرة الجمارك الأردنية بعاصمة المملكة الأردنية عمان، والبالغ عددهم (85) حسب مديرية

الموارد البشرية، وهذا نظرا لطبيعة هذه الدراسة وعنوانها المتمثل في علاقة الاتصالات الإدارية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية في الجمارك الأردنية، فشاغلي الوظائف الإشرافية لهم أثر كبير في طريقة الاتصال الإداري السائد في التنظيم، وفي تشجيع مختلف أنماطه واتجاهاته، وكذلك دورهم الكبير في تجسيد، ومتابعة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمختلف أبعادها. وقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع (85) استبانة واسترجاع(72) ، وبعد استبعاد (3) استبانات، أصبح العدد الفعلي (69) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته (81,17 %) من الاستبانات الموزعة.

أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في استبانة، تم تطويرها لتناسب طبيعة الدراسة وعنوانها، وقد تم بلورة مدلولاتها من خلال استقراء الأبعاد العلمية المتضمنة في المتغيرين التابع والمستقل، اعتمادا على ما تم طرحه نظريا في أدبيات كل من الاتصالات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى الاستفادة من الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في الدراسات السابقة، وقد تم الاعتماد على مجموعة منها هي: (دراسة: فلاق، 2010)، (دراسة: الخطيب، 2008(،) دراسة: الحداد، 2007)، (دراسة: المنجي، 2003(،) دراسة: قوي، 2000.(

وفيما يأتي تفصيل لأداة الدراسة:

الجزء الأول :ويحتوي معلومات عن خصائص العينة، من خلال عواملها الشخصية والديمغرافية وهي (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.(

الجزء الثاني :ويحتوي على (26) فقرة لقياس المتغير المستقل وأبعاده، والمتمثل في الاتصالات الإدارية.

الجزء الثالث :يحتوي على (47) فقرة لقياس المتغير التابع والمتمثل في إدارة الجودة الشاملة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

للتحقق من مدى صدق أداة الدراسة، والتأكد من أنها تقيس ما صممت من أجله، تم إعداد أداة الدراسة مرورا بمرحلتين أساسيتين:

-المرحلة الأولى: تم فيها عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين، من أصحاب الاختصاص، حيث بلغ عددهم (7) محكمين، وذلك من أجل إبداء آرائهم حول مدى مناسبة الاستبانة لموضوع الدراسة الذي صممت من أجله، والتأكد من سلامة فقراتها لغويا، ومن دقتها وتمثيلها لأبعاد كل من المتغيرين المستقل والتابع. وتم إجراء التعديلات اللازمة.

-المرحلة الثانية: وفيها تم إجراء دراسة اختبارية لعينة عشوائية من المبحوثين مكونة من (10) أفراد، وذلك من أجل التعرف على وضوح ومدى فهم فقرات الاستبانة من وجهة نظرهم. وبناءا على ملاحظاتهم تمت إعادة صياغة بعض الفقرات لتكون أكثر وضوحا وفهما.

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخراج معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) حيث يبين الجدول التالي أن قيمته كانت عالية وفوق (0,6) الذي يعتبر الحد الأدنى المقبول .

جدول رقم (1): معاملات الاتساق الداخلي (الثبات (لأداة الدراسة وأبعادها

متغيري الدراسة وأبعادهما		الفقرات التي تقيسها	قيمة) الفاكرونباخ(
متغير الاتصالات الإدارية	الاتصالات الشفوية	1 – 8	0,786
	الاتصالات الكتابية	9 – 16	0,723
	الاتصالات الإلكترونية	17 – 22	0,802
	الاتصالات غير اللفظية	23 – 26	0,799
	الثبات الكلي	1 – 26	0,867
متغير إدارة الجودة الشاملة	دعم الإدارة العليا	27 – 39	0,915
	التركيزعلى المراجعين	40 – 48	0,936
	التدريب	49 – 55	0,884
	التحسين المستمر	56 – 60	0,827
	اندماج العاملين	61 – 67	0,855
	تشكيل فرق العمل	68 – 73	0,933
	الثبات الكلي	27 – 73	0,961
الثبات الكلي لأداة الدراسة		1 – 73	0,962

الأساليب الإحصائية المستخدمة :تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) ، وقد تمثلت في:

obeikandl.com

1، مقاييس الإحصاء الوصفي :(**Descriptive statistic measures**) حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لاستخراج خصائص عينة الدراسة. ولوصف النتائج المتعلقة بإجابات المبحوثين حول أبعاد المتغيرين المستقل والتابع، تم الاعتماد على كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2، معامل ثبات الدراسة :(**Cronbach Alpha**) من أجل التأكد من الاتساق الداخلي لأبعاد المتغيرات، وبالتالي ثبات أداة الدراسة.

3، معامل الارتباط بيرسون :(**Pearson Correlation Coefficient**) للوصول إلى معنوية وقوة واتجاه العلاقة التي تربط بين المتغيرات.

4، تحليل الانحدار الخطي المتعدد :(**Multiple Linear Regression**) تم استخدامه لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

5، اختبار التباين الأحادي :(**One-way Anova**)استخدم لتحديد أثر المتغيرات الديمغرافية

والتنظيمية في رؤية المبحوثين اتجاه الاتصالات الإدارية.

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

أولا :خصائص مجتمع الدراسة

اعتمدت الدراسة أسلوب المسح الشامل للمجتمع المبحوث، والذي تميز أفراده بالخصائص الديمغرافية والتنظيمية التالية:

جدول رقم (2): وصف أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	56	81.2 %
	أنثى	13	18.8 %
	المجموع	69	100 %
العمر	25سنة فأقل	1	1.4 %
	26-35سنة	5	7.2 %
	36-45سنة	28	40.6 %
	أكثر من 45 سنة	35	50.7 %

obeikandl.com

	المجموع	69	100 %
المؤهل العلمي	توجيهي	1	1.4 %
	دبلوم	3	4.3 %
	بكالوريوس	51	73.9 %
	دراسات عليا	14	20.3 %
	المجموع	69	100 %
عدد سنوات الخبرة	5سنوات فأقل	1	1.4 %
	6-10سنوات	5	7.2 %
	11-15سنة	19	27.5 %
	أكثر من 15 سنة	44	63.8 %
	المجموع	69	100 %
المستوى الوظيفي	مدير	16	23.2 %
	مساعد مدير	12	17.39 %
	رئيس قسم	41	59.41 %
	المجموع	69	100 %

انطلاقا من الجدول رقم (2) نجد أن:

-1النوع الاجتماعي :نلاحظ أن (81.2 %) من المبحوثين شاغلي الوظائف الإشرافية بالجمارك الأردنية ذكور، وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث المنخفضة التي لم تبلغ سوى (18.8%) من عينة الدراسة.

-2العمر :نلاحظ أن أعلى فئة عمرية في عينة الدراسة هي ممن أعمارهم (أكثر من 45 سنة) حيث كانت نسبتهم (50.7%)، تليها الفئة (36-45 سنة) بنسبة(40.6%) ، ثم فئة (26-35 سنة) بنسبة (7.2%)، وأخيرا من كانت أعمارهم (أقل من 25 سنة) بنسبة (1.4 %).

-3المؤهل العلمي :أشارت نتائج الدراسة إلى أن توزّع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي كان كما يلي: (73.9%) من المبحوثين هم من حملة البكالوريوس، تلاهم حاملي

obeikandl.com

شهادات الدراسات العليا بنسبة (20.3%)، ثم حاملي الدبلوم بنسبة (4.3%)، وأخيرا أصحاب مستوى التوجيهي بنسبة (1.4.(%

-**4عدد سنوات الخبرة** :توزعت عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة كالآتي: كانت فئة أصحاب الخبرة (5 سنوات فأقل) أقل نسبة بـ (1.4 %)، تليها فئة (6-10 سنوات (خبرة بنسبة (7.2%)، ثم أصحاب الخبرة (11-15 سنة (بنسبة (27.5%)، وأعلى نسبة من حيث سنوات الخبرة كانت للفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة بلغت (63.8.(%

5، المستوى الوظيفي :بينت نتائج الدراسة أن: ما نسبته (59.41%) من أفراد العينة الذين استجابوا للدراسة، كانوا من شاغلي وظيفة رئيس قسم، تليهم فئة المدراء بنسبة (23.2%)، وأخيرا فئة مساعدي المدراء بنسبة (17.39%). وهذا يتناسب مع أعدادهم وتوزيعهم بالجمارك الأردنية، وذلك حسب إدارة الموارد البشرية بدائرة الجمارك الأردنية .

* امتاز مجتمع الدراسة (شاغلي الوظائف الإشرافية في دائرة الجمارك الأردنية)، من حيث خصائص الموارد البشرية بكونه مجتمع ذكوري، يمتاز بالخبرة والتعليم العالي، وقد غلبت عليه الفئة العمرية (36) سنة فما فوق، مع قلة العناصر اليافعة التي تتراوح أعمارها بين (26-35) سنة بنسبة (7,2%)، وأقل من 25 سنة بنسبة (1,4%). فالملاحظ اعتماد الجمارك الأردنية على أصحاب الخبرة والتعليم العالي، وعدم الاعتماد على فئة الشباب (35 سنة فأقل)، رغم أنها فئة قد تعطي الكثير من خلال نشاطها وحيويتها واجتهادها في العمل لإثبات ذاتها.

ثانيا :النتائج المتعلقة بوصف إجابات المبحوثين اتجاه متغيري الدراسة:

من خلال هذا الجزء من الدراسة سيتم وصف وتحليل إجابات المبحوثين حول كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة الواردة في الأنموذج.

-1إجابات المبحوثين حول متغير الاتصالات الإدارية وأبعاده:

جدول رقم (3): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين حول الاتصالات الإدارية

obeikandl.com

الرقم	أبعاد الاتصالات الإدارية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الوسط الحسابي	درجة التقدير
1	الاتصالات الشفوية	4,15	0,53	2	مرتفعة
2	الاتصالات الكتابية	4,39	0,50	1	مرتفعة جدا
3	الاتصالات الالكترونية	3,28	0,69	4	متوسطة
4	الاتصالات غير اللفظية	3,74	0,66	3	مرتفعة
الوسط الحسابي لمحور الاتصالات الإدارية		4,29	0,48	--	مرتفعة جدا

من خلال الجدول رقم (3) يتبين لنا أن درجة ممارسة واستعمال الاتصالات الإدارية في الجمارك الأردنية كانت مرتفعة جدا، حيث كان الوسط الحسابي العام (4,29)، بانحراف معياري قدره (0,48).كما يتبين لنا أن درجة تطبيق وممارسة كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية كانت مختلفة بعض الشيء، وكان أعلى بعد من حيث الأهمية النسبية بعد الاتصالات الكتابية، بوسط حسابي قدره (4,39)، وانحراف معياري (0,50)، بدرجة تقدير مرتفعة جدا. يليه بعد الاتصالات الشفوية، بدرجة تقدير مرتفعة، حيث بلغ وسطه الحسابي (4,15) وانحرافه المعياري (0,53) .وجاء ثالثا بعد الاتصالات غير اللفظية، بدرجة تقدير مرتفعة، حيث بلغ وسطه الحسابي (3,74) بانحراف معياري قدره (0,66). وأخيرا جاء بعد الاتصالات الإلكترونية، بدرجة تقدير متوسطة، حيث بلغ وسطه الحسابي (3,28)، وانحرافه المعياري (0,69).

2-إجابات المبحوثين حول متغير إدارة الجودة الشاملة:

اعتمادا على الجدول (4)، يتضح لنا أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجمارك الأردنية من وجهة نظر المبحوثين كانت مرتفعة جدا، حيث كان الوسط الحسابي العام (4,24)، وبانحراف معياري قدره (0,60). كما يتبين لنا أن درجة تطبيق وممارسة كل بعد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة كانت جد متقاربة، وبدرجة تقدير مرتفعة جدا .

obeikandl.com

جدول رقم (4): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين حول إدارة الجودة الشاملة

الرقم	ترتيب أبعاد إدارة الجودة الشاملة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الوسط الحسابي	درجة التقدير
1	دعم الإدارة العليا	4.34	0.64	4	مرتفعة جدا
2	التركيز على العميل	4.44	0.51	1	مرتفعة جدا
3	التدريب	4.28	0.51	5	مرتفعة جدا
4	التحسين المستمر	4.44	0.48	1	مرتفعة جدا
5	اندماج العاملين	4.42	0.58	3	مرتفعة جدا
6	تشكيل فرق العمل	4.23	0.66	6	مرتفعة جدا
المتوسط الحسابي العام		4.24	0.60	--	مرتفعة جدا

وكان أعلى بعد من حيث الأهمية النسبية كل من بعدي التركيز على العميل، والتحسين المستمر بوسط حسابي قدره (4,44)، وانحراف معياري (0,51 (و(0,48) على التوالي، يليهما بعد اندماج العاملين، بدرجة تقدير مرتفعة جدا، حيث بلغ وسطه الحسابي (4,42) بانحراف معياري قدره (0,58). وجاء رابعا بعد دعم الإدارة العليا، بدرجة تقدير مرتفعة جدا، حيث بلغ وسطه الحسابي (4,34) بانحراف معياري قدره (0,64). يليه بعد التدريب بوسط حسابي (4,28)، بدرجة تقدير مرتفعة جدا، وانحراف معياري (0,51). وأخيرا جاء بعد تشكيل فرق العمل، بدرجة تقدير مرتفعة جدا، حيث بلغ وسطه الحسابي(4,23) ، بانحراف معياري قدره (0,66.(

ثالثا :اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى :لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ بين أبعاد الاتصالات الإدارية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

أظهرت النتائج في الجدول (5) أن أغلب العلاقات بين أبعاد الاتصالات الإدارية، وأبعاد إدارة الجودة الشاملة لم تكن ذات دلالة إحصائية، حيث أن 18 من أصل 35 علاقة ارتباط في الجدول أدناه كانت قيمة مستوى الدلالة فيها أكبر من (0,05)، ومنه فإننا نقبل الفرضية

obeikandl.com

العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0,05 \geq \alpha$) بين أبعاد الاتصالات الإدارية وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

جدول رقم (5): علاقة الارتباط ما بين الاتصالات الإدارية وإدارة الجودة الشاملة بأبعادهما المختلفة

المؤشر الكلي	تشكيل فرق العمل	اندماج العاملين	التحسين المستمر	التدريب	التركيز على العميل	دعم الإدارة العليا	**إدارة الجودة الشاملة** اتصالات
0,381* 0,01	0,481* 0,000	0,191 0,116	0,311* 0,009	0,368* 0,002	0,095 0,439	0,22 0,70	اتصالات شفوية
0,185 0,128	0,089 0,468	0,132 0,281	0,425* 0,000	0,220 0,069	0,218 0,72	0,262* 0,03	اتصالات كتابية
0,429* 0,000	0,401* 0,01	0,300* 0,012	0,228 0,060	0,293* 0,015	0,205 0,092	0,398* 0,01	اتصالات إلكترونية
0,185 0,129	0,254* 0,036	0,126 0,301	0,152 0,211	0,184 0,130	0,090 0,461	0,178 0,143	اتصالات غير لفظية
0,322* 0,007	0,445* 0,000	0,252* 0,037	0,328* 0,006	0,280* 0,020	0,149 0,223	0,200 0,100	المؤشر الكلي للاتصالات الإدارية

***ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$)**

الفرضية الرئيسة الثانية :، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($0,05 \geq \alpha$) للاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (6): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المتغير المستقل :الاتصالات الإدارية	قيمة(Beta)	قيمة(T)	مستوى الدلالة
الاتصالات الشفوية	0,185	1,391	0,169
الاتصالات الكتابية	0,088	0,775	0,441
الاتصالات الإلكترونية	0,303	2,315	0,24
الاتصالات غير اللفظية	0,066	0,572	0,569
قيمة(R^2)			0,229
قيمة(F)			4,748
مستوى الدلالة			0,002*

* **Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (6) أن قيمة معامل التحديد (R^2 =0,229) وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (22,9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع إدارة الجودة الشاملة. ونظرا لأن قيمةF= 4,748) ، مستوى الدلالة(0,05 > ، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة، القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥α)للاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

كما يوضح الجدول رقم (6) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة .وقد بينت النتائج عدم وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لأي بعد من أبعاد الاتصالات وهي :الاتصالات الشفويةBeta = 0,185) ، مستوى دلالة(0,05 > ، الاتصالات الكتابيةBeta = 0,088) ، مستوى دلالة (0,05> ، الاتصالات الإلكترونية = Beta) 0,303، مستوى دلالة(0,05 > ، الاتصالات غير اللفظيةBeta = 0,066) ، مستوى دلالة.(0,05 >

، **اختبار الفرضية الفرعية الأولى** :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥ α) للاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الأولى:

obeikandl.com

جدول رقم (7 :(نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا

المتغير المستقل :الاتصالات الإدارية	قيمة(Beta)	قيمة(T)	مستوى الدلالة
الاتصالات الشفوية	-0,36	- 0,265	0,792
الاتصالات الكتابية	0,189	1,656	0,104
الاتصالات الإلكترونية	0,368	2,772	0,07
الاتصالات غير اللفظية	0,088	0,756	0,452
قيمة(R^2)			0,204
قيمة(F)			4,099
مستوى الدلالة			0,005*

* **Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (7) أن قيمة معامل التحديد (R^2 =0,204) وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (20,4%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد دعم الإدارة العليا. ونظرا لأن قيمة F= 4,099) مستوى الدلالة(0,05 > ، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة، القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥α) للاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا.

كما يوضح الجدول رقم (7) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا. وقد بينت النتائج عدم وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لأي بعد من أبعاد الاتصالات وهي : الاتصالات الشفوية(Beta = -0,36) ، مستوى دلالة(0,05> الاتصالات الكتابية Beta) 0,189 =، مستوى دلالة (0,05> ، الاتصالات الإلكترونية(Beta = 0,368) ، مستوى دلالة(0,05 >، الاتصالات غير اللفظية(Beta = 0,088) ، مستوى دلالة(0,05 >

2، اختبار الفرضية الفرعية الثانية :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل.

جدول رقم (8): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل

المتغير المستقل :الاتصالات الإدارية	قيمة(Beta)	قيمة(T)	مستوى الدلالة
الاتصالات الشفوية	-0,54	- 0,370	0,713
الاتصالات الكتابية	0,188	1,522	0,133
الاتصالات الإلكترونية	0,194	1,359	0,179
الاتصالات غير اللفظية	0,037	0,297	0,767
قيمة(R^2)			0,079
قيمة(F)			1,372
مستوى الدلالة			0,254

* **Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (8) أن قيمة معامل التحديد(R^2 =0,079) ، أي أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (7,9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد التركيز على العميل، ونظرا لأن قيمة(F= 1,372) ، مستوى الدلالة(0,05 > ، فإننا نقبل الفرضية العدمية، التي نصها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥ α) للاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل .

كما يوضح الجدول رقم (8) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل. وقد بينت النتائج عدم وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لأي بعد من أبعاد الاتصالات وهي: الاتصالات الشفوية(Beta = -0,54) ، مستوى دلالة (0,05> الاتصالات الكتابية (Beta = 0,188)، مستوى دلالة (0,05> ، الاتصالات الإلكترونية(Beta = 0,194) ،

مستوى دلالة(0,05 >، الاتصالات غير اللفظية0,037= Beta) ، مستوى دلالة > 0,05).

3، اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥ α) للاتصالات الإدارية في بعد التدريب.

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (9) أن قيمة معامل التحديد (0,174= R^2) وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (17,4%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد التدريب. ونظرا لأن قيمة3,369 =F) ، مستوى الدلالة(0,05 > ، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة، القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 ≥ α)للاتصالات الإدارية في بعد التدريب

جدول رقم (9): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد التدريب

المتغير المستقل	قيمة(Beta)	قيمة(T)	مستوى الدلالة
الاتصالات الشفوية	0,262	1,899	0,062
الاتصالات الكتابية	0,141	1,202	0,234
الاتصالات الالكترونية	0,115	0,852	0,398
الاتصالات غير اللفظية	0,071	0,594	0,554
قيمة(R^2)			0,174
قيمة(F)			3,369
مستوى الدلالة			0,015*

***Sig 0,05 ≥**

كما يوضح الجدول (9 (أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد التدريب. وقد بينت النتائج عدم وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لأي بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية وهي : الاتصالات الشفوية0,262 = Beta) ، مستوى دلالة (0,05> الاتصالات الكتابية 0,141 = Beta)، مستوى دلالة(0,05> ، الاتصالات الإلكترونية0,115 = Beta) ،

مستوى دلالة(0,05 >، الاتصالات غير اللفظية حيث بلغت قيمتي كل من Beta) 0,071=، مستوى دلالة.(0,05 >

4، اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر.

جدول رقم (10): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر

مستوى الدلالة	قيمة(T)	قيمة(Beta)	المتغير المستقل
0,114	1,604	0,212	الاتصالات الشفوية
0,001*	3,337	0,374	الاتصالات الكتابية
0,734	0,342	0,044	الاتصالات الالكترونية
0,822	0,226	0,026	الاتصالات غير اللفظية
0,239			قيمة(R^2)
5,034			قيمة(F)
0,001*			مستوى الدلالة

***Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة معامل التحديد (R^2 =0,239) وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (23,9%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد التحسين المستمر. ونظرا لأن قيمة(F = 5,034 ، مستوى الدلالة < 0,05)، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة، القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر.

كما يوضح الجدول رقم (10) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر .وقد بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاتصالات الكتابية في بعد التحسين المستمر، حيث كانت قيمة(Beta = 0,374 ، مستوى دلالة .(0,05> في حين لم يكن لبقية أبعاد الاتصالات أي أثر ذو دلالة إحصائية وهي: الاتصالات الشفوية = Beta)

obeikandl.com

0,212، مستوى دلالة(0,05> ، الاتصالات الإلكترونية0,044 = Beta) ، مستوى دلالة(0,05 >،

الاتصالات غير اللفظية0,026= Beta) ،مستوى دلالة.(0,05 >

5، اختبار الفرضية الفرعية الخامسة :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين .

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة:

جدول رقم (11): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين

المتغير المستقل :الاتصالات الإدارية	قيمة(Beta)	قيمة(T)	مستوى الدلالة
الاتصالات الشفوية	0,019	0,133	0,895
الاتصالات الكتابية	0,072	0,588	0,558
الاتصالات الإلكترونية	0,266	1,885	0,064
الاتصالات غير اللفظية	0,060	0,487	0,628
قيمة(R^2)			0,101
قيمة(F)			1,788
مستوى الدلالة			0,142

* **Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة معامل التحديد(R^2 =0,101) ، وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (10,1%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد اندماج العاملين، ونظرا لأن قيمة1,788 =F) ، مستوى الدلالة(0,05 > ، فإننا نقبل الفرضية العدمية، التي نصها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين.

وهذه النتيجة قد تدل على أن اندماج العاملين أمر شكلي، إذ لا يسمح لهم بالتعبير والتواصل بكل حرية من أجل المساهمة في اتخاذ القرارات والأخذ بآرائهم.

obeikandi.com

كما يوضح الجدول رقم (11) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين .وقد بينت النتائج عدم وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لأي بعد من أبعاد الاتصالات وهي :الاتصالات الشفوية(Beta = 0,019 ، مستوى دلالة (0,05> الاتصالات الكتابية (Beta = 0,072، مستوى دلالة(0,05> ، الاتصالات الإلكترونية(Beta = 0,266 ، مستوى دلالة(0,05 >، الاتصالات غير اللفظية حيث(Beta = 0,060 ، مستوى دلالة (0,05 >.

6، اختبار الفرضية الفرعية السادسة :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \geq$ 0,05) للاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل.

يبين الجدول التالي نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل .

جدول رقم (12): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر الاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل

مستوى الدلالة	قيمة(T)	قيمة(Beta)	المتغير المستقل :الاتصالات الإدارية
0,009*	2,689	0,347	الاتصالات الشفوية
0,780	- 0,280	- 0,031	الاتصالات الكتابية
1,127	1,547	0,196	الاتصالات الإلكترونية
0,241	1,183	0,132	الاتصالات غير اللفظية
0,276			قيمة(R^2)
6,102			قيمة(F)
0,000*			مستوى الدلالة

* **Sig 0,05 ≥**

أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة معامل التحديد (R^2 =0,276) وهذا يعني أن المتغير المستقل الاتصالات الإدارية يفسر ما نسبته (27,6%) من التباين الحاصل في المتغير التابع بعد تشكيل فرق العمل. ونظرا لأن قيمة(F = 6,102 ، مستوى الدلالة <

(0,05، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ للاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل.

كما يوضح الجدول رقم (12) أثر كل بعد من أبعاد الاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل .وقد بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاتصالات الشفوية (Beta = 0,347، مستوى دلالة(0,05> ، في حين لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبقية الأبعاد حيث كانت نتائجها كما يلي:

الاتصالات الكتابية(Beta= – 0,031 ، مستوى دلالة (0,05> ، الاتصالات الإلكترونية (Beta = 0,196، مستوى دلالة(0,05 >، الاتصالات غير اللفظية(Beta =0,132 ، مستوى دلالة.(0,05 >

هذه النتيجة تعكس دور الاتصالات الشفوية في نجاح وتماسك فريق العمل، وتأدية مهامه اعتمادا على التواصل الشفوي لمناقشة حلول المشاكل، وكيفية اقتناص الفرص.

ثالثا :اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ اتجاه الاتصالات الإدارية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية للمبحوثين (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.(

يبين الجدول التالي نتائج اختبار (One-way Anova) للفرضية الرئيسية الثالثة:

جدول رقم (13): نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق بين رؤية المبحوثين اتجاه الاتصالات الإدارية باختلاف المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية

المتغير الوسيط	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(f)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	بين المجموعات	0,261	1	0,261	1,133	0,291
	داخل المجموعات	15,436	67	0,230		
العمر	بين المجموعات	2,319	3	0,773	3,756	0,015*
	داخل المجموعات	13,378	65	0,206		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	8,227	3	2,742	0,114	0,952
	داخل المجموعات	15,615	65	0,240		
عدد سنوات الخبرة	بين المجموعات	2.220	3	0,740	3,570	0,019*

	داخل المجموعات	13,477	65	0,207		
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	0,602	2	0,301	1,316	0,275
	داخل المجموعات	15,096	66	0,229		

***Sig 0,05 ≥**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن: قيمة (F) المحسوبة للمتغيرات الفرعية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي) لم تكن ذات دلالة إحصائية) مستوى الدلالة(0,05 > ، ومنه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ اتجاه الاتصالات الإدارية تعزى للمتغيرات الديغرافية والتنظيمية للمبحوثين (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.(

في حين كانت قيمة (F) المحسوبة للمتغيرين الفرعيين (العمر، وعدد سنوات الخبرة) ذات دلالة إحصائية (مستوى الدلالة(0,05 > ، ومنه نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة ب: وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0,05 (α ≥ اتجاه الاتصالات الإدارية تعزى لمتغيري) العمر وعدد سنوات الخبرة) للمبحوثين .

الاستنتاجات والتوصيات:

انطلاقا من نتائج الدراسة، فإن أهم استنتاجات وتوصيات الدراسة ما يلي:

-1الاستنتاجات:

-1أظهرت نتائج الدراسة أن مجتمع الدراسة (شاغلي الوظائف الإشرافية في دائرة الجمارك الأردنية(، من حيث خصائص الموارد البشرية امتاز بكونه مجتمع ذكوري، يمتاز بالخبرة والتعليم العالي، مع قلة الاعتماد على الكفاءات الشابة التي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء الجمارك الأردنية، من خلال اندفاعها وسعيها لإثبات ذاتها.

-2بينت نتائج الدراسة أن جميع أبعاد الاتصالات الإدارية سائدة بالجمارك الأردنية، بدرجات متفاوتة، حيث كانت أكثر الأبعاد توافرا الاتصالات الكتابية بدرجة مرتفعة جدا، تليها الاتصالات الشفوية، والاتصالات غير اللفظية بدرجة مرتفعة، وأخيرا الاتصالات الإلكترونية بدرجة متوسطة. إن كون الاتصالات الكتابية أكثر الأبعاد اعتمادا في الجمارك الأردنية، يدل على طبيعة العمل التي تتميز بدرجة عالية من الرسمية.

obeikandi.com

-3بينت النتائج عدم اعتماد الجمارك الأردنية على الاتصالات الإلكترونية بشكل كبير، رغم أهميتها والدور الكبير الذي تلعبه في اختصار الوقت والجهد.

-4أظهرت نتائج الدراسة توافر جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية، وكلها جاءت بدرجة مرتفعة جدا، حيث جاءت على الترتيب التالي: التحسين المستمر، التركيز على العميل، اندماج العاملين، دعم الإدارة العليا، التدريب، وتشكيل فرق العمل. وتظهر هذه النتائج درجة الوعي والاهتمام الذي تحضا به فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية.

-5بينت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات الإدارية، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجمارك الأردنية من وجهة نظر المبحوثين.

-6أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد دعم الإدارة العليا، من وجهة نظر المبحوثين، إذ يمكن للاتصالات الإدارية أن تسمح للجمارك الأردنية، بتوضيح سياسة الإدارة العليا في هذا المجال لبقية العاملين في المستويات الإدارية الأخرى، والحصول على التغذية الرجعية منها.

-7بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد التركيز على العميل، وهذا قد يرجع إلى عدم اعتبار المراجعين جزء من التنظيم.

-8بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد التدريب في الجمارك الأردنية من وجهة نظر المبحوثين .وقد يكون هذا راجع لدور عملية الاتصال في توضيح الاحتياجات التدريبية، ووضع الخطط التدريبية المناسبة.

-9بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد التحسين المستمر في الجمارك الأردنية، كما بينت النتائج أهمية بعد الاتصالات الكتابية، والتي توضح الطابع الرسمي لعمل الجمارك الأردنية.

-10أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد اندماج العاملين في الجمارك الأردنية من وجهة نظر المبحوثين .وهذا قد يدل على أن مشاركة واندماجهم العاملين أمر شكلي، إذ لا يسمح لهم بالتعبير والتواصل بكل حرية من أجل المساهمة في اتخاذ القرارات والأخذ بآرائهم.

-11أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية في بعد تشكيل فرق العمل بالجمارك الأردنية. كما بينت النتائج أهمية الاتصالات الشفوية، وذلك كون الاتصال الشفوي يدعم روح الفريق والتماسك بين أعضائه للعمل في تناسق وأريحية أكبر.

obeikandi.com

-12بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية اتجاه الاتصالات الإدارية تعزى للمتغيرين) العمر وعدد سنوات الخبرة)، في حين لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات) النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي) للمبحوثين.

-2التوصيات :بناءا على ملخص الاستنتاجات القائم على تفسير الدلالات الرقمية لنتائج التحليل الإحصائي والتحليل الوصفي العلمي يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

-1الاعتماد أكثر على الكفاءات الشابة في شغل الوظائف الإشرافية، فهذه الكفاءات من شأنها أن تساهم في تحسين أداء الجمارك الأردنية، من خلال اندفاعها وسعيها لإثبات ذاتها.

-2أن تهتم إدارة الجمارك الأردنية بتشجيع جميع وسائل الاتصال الإداري، نظرا لكون التفاعل بين الاتصالات اللفظية وغير اللفظية مثلا، يسهم في إيصال المعنى الصحيح والواضح للرسالة.

-3ضرورة الاهتمام بالاتصالات الإلكترونية، وتشجيع استخدامها بالجمارك الأردنية، نظرا لدورها الكبير في اختصار الوقت والجهد، ومواكبة للتطورات العالمية إذ تشير آخر التقارير إلى أن (71%) من الاتصالات في المنظمات الحديثة هي اتصالات إلكترونية.

-4ضرورة الاهتمام أكثر بمديرية إدارة الجودة الشاملة، وتقديم الدعم اللازم لها، والعمل على تعيين كوادر ذات اختصاص في مجال إدارة الجودة الشاملة، وإعطائهم الصلاحيات الضرورية لتأدية مهامهم على أكمل وجه.

-5العمل من أجل اندماج العاملين وتمكينهم، وإعطائهم الفرصة للتعبير عن آرائهم، لما لذلك من أثر في زيادة ثقتهم بالإدارة، والعمل بجهد أكبر لإثبات مهاراتهم وقدراتهم، مما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات المقدمة للمراجعين والمتعاملين الاقتصاديين.

-6ضرورة العمل على مكافأة وتحفيز العاملين المبدعين، والذين يعملون على ابتكار أساليب عمل جديدة ومفيدة، مما يحفزهم على مواصلة التحسين المستمر لمختلف أوجه العمل بالجمارك الأردنية، مما ينعكس على جودة أساليب إنجاز المهام، والخدمات المقدمة للمراجعين.

-7العمل على زيادة الدورات التدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة، واستفادة أكبر عدد ممكن من العاملين في الجمارك الأردنية منها، لترسيخ مفهومها ومبادئها لديهم.

-8العمل على تحديد أدوار أعضاء فرق العمل بكل وضوح، من أجل ضمان تماسك فرق العمل، وتأدية كل الأعضاء لأدوارهم بأريحية وبأفضل طريقة.

-9توصي الدراسة بإجراء دراسات أخرى حول هذا الموضوع، وفي قطاعات مختلفة، وذلك نظرا لندرة الدراسات التي تربط بين الاتصالات الإدارية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

obeikandl.com

المراجع

المراجع العربية:

–أبو بكر، مصطفى، والبريدي، عبد الله. (2008،" **الاتصال الفعال"**، الدار الجامعية الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

–بوطوطن نجاة. (2010)، "تأثير الاتصال التنظيمي على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة الجزائرية :مؤسسة تسيير المنطقة الصناعية EGZIK نموذجا"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، مدرسة الدكتوراه، جامعة قسنطينة، الجزائر.

–الحداد ، زكريا حسين. (2007)، "العلاقة بين الاتصالات الإدارية والأداء الوظيفي، دراسة اتجاهات المديرين في الوزارات السعودية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

–الخطيب، ركان محمد حسن. (2008)، " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعاملين :دراسة ميدانية على عينة من موظفي مجموعة الاتصالات الأردنية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

–الدعاس، عبد الله أحمد. (2010)، "إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية"، **مجلة دراسات، العلوم الإدارية**، المجلد (37)، العدد (1): 93-113، الجامعة الأردنية.

–الزعبي، خالد يوسف. (2005)، "أثر توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك"، **مجلة دراسات للعلوم الإدارية**، المجلد (32)، العدد (3712-353 :(، الجامعة الأردنية.

–السعودي، موسى أحمد. (2008)، "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن"، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد (4)، العدد (3): 257-287، الجامعة الأردنية.

–الشهري، علي حسن. (2005)، "الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

–فلاق، محمد. (2010،" العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة العمومية الجزائرية للبترول (دراسة حالة"(، **رسالة ماجستيرغير منشورة**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

–القريوتي، محمد قاسم. (2009،" **السلوك التنظيمي"**، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

–قوي، بوحنية أحمد. (2000)، "الاتصالات الإدارية في الجهاز الحكومي الجزائري دراسة استطلاعية" ، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية.

–المنجي، زهراء بنت يوسف. (2003)، " الاتصالات الإدارية في أجهزة الخدمة المدنية بسلطنة عمان (دراسة تحليلية"(، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

obeikandi.com

المراجع الأجنبية:

- Cook, David (2000). Communication Strategies and Chinese Organizational Commitment in American Firms in China, **Unpublished Doctoral Dissertation,** University of Kansask.
- Dale, Barrie, G.(2003). **Managing Quality**, 4th edition, Blackwell Publishing, USA.
- Davis, K, (1967). **Human Relations At Work, The Dynamics Of Organizational Behavior**, 3rd edition, Mc Graw-Hill, Inc, Co, USA
- Goetsch, David, L. and Davis, Stanley.B. (2006). **Quality Management,** 5th edition, Pearson Prentice Hall, USA.
- Hellriegel, Don, and Slocum, John,W. (2007). **Organizational Behavior,** 11th edition, Thomson South-Western, USA.
- Karia, Noorlizaasa, Ari, and Muhammad, Hasmi Abu Hassan.(2006). The Effects Of Total Qualtity Managements practices on employees` work-attitudes, **The TQM Magazine**, Vol.(18), Iss(1), pp.30-43.
- Kiyomi, Hutchings. (2000). Communication in Japanese Multinational Organizations in The United States, **Journal of Knowledge Management,** Vol (7), No (4), pp 8-12.
- Kozak, Ma, Sumakuthu, T. and Safran, B.(2007). TQM Implementation At Public Hospitals: a study in iurkey, **International Journal of Productivity And Quality Management,** Vol (2), No (2), pp 193-207
- Lu, Xin-An, (2000). Public Secrets as a Phenomenon in Organizational Communication**, Unpublished Doctoral Dissertation,** Southern Illionois University at Carbondale
- Naagarazan, R.S, and Arivalagar, A.A (2009). **Total Quality Management,** 2nd edition, New Age International (P) Ltd Publisher, New Delhi.
- Robbins, Stephen.P. and Judge, Timothy.A. (2011). **Organizational Behavior** , 14th edition, Pearson, New Jersey, USA.
- Satterwhite, Marilyn, and Olson-Sutton, Judith (2003). **Business Communication At Work**, 2nd edition, Mc Graw-Hill Irwin, New York, USA.
- Stevenson, William.J.(2009). **Operation Management**, 10th edition, Mc Graw-Hill, New York.

The relationship of Managerial Communication and application of Total Quality Management: a field study at Jordan Customs

obeikandl.com

أساليب ترقية الاستثمارات الفلاحية من منظور قيمي –إسلامي–

الدكتور موسى رحماني
جامعة محمد خيضر بسكرة
الجزائر

مقدمة:

تتناول هذه المداخلة كيفية تحقيق تمويل دائم ومستمر للعمل المنتج مهما كانت طبيعته في شكل استثمارات وبالتالي توسيع الرصيد الرأسمالي للمجتمع، إن هذه الورقة تقوم على ميكانيزمات تختلف عن تلك القائمة الآن والمتحكمة في حجم الاستثمارات والتي عادة تعرف على إنها أسعار فائدة يتحملها المستثمر لقاء حصوله على الأموال الضرورية لإنجاز المشروع.

إن هذه الورقة المقدمة نهدف من خلالها إلى طرح بديل لما هو قائم إن توفرت جملة من الشروط والتي تحكم الاقتصاد الإسلامي و المقصود بالاقتصاد الإسلامي ذلك الهيكل النظري للاقتصاد حيث يتم فيه تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، وتتحدد فيه سلوك –المستهلكين– المشاريع الاقتصادية المختلفة وفقا للتعاليم القرآنية وأحكام السنة النبوية [1]

1– الضوابط /القواعد/ الشرعية للاستثمار في الاقتصاد الإسلامي:

إن الاستثمار:هو ذلك النشاط الإنساني الواعي والرشيد الرامي إلى تحقيق أهداف المجتمع الاقتصادية في إطار الضوابط الشرعية المستمدة من الشريعة الإسلامية.

والاستثمار في الشريعة الإسلامية يقصد به تنمية المال بشرط مرعاة الأحكام الشرعية في استثماره[2]

يعتبر سعر الفائدة –الربا– الذي عرفه معجم أكسفورد بقوله: << هو مزاولة إقراض المال بمعدلات فائدة فاحشة، وخاصة بفائدة أعلى من المسموح به قانونا >>.[3] المحدد الرئيسي للاستثمار في الاقتصاديات الوضعية ،إلا أن هذا الأخير غير وارد البتة في الاقتصاد الإسلامي لأنه محرم شرعا لقوله تعالى (الذين يأكلون الربا لا يقومون إلا كما يقوم الذي يتخبطه الشيطان من

---

[1] ضياء مجيد الموسوي، التحليل الاقتصادي الإسلامي، د، م، ج 1990
د\اميرة عبد اللطيف مشهور، الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي مكتبة مدبولي القاهرة الطبعة الأولى 1991 ص 45 [2]
عمر سليمان الأشقر ، الربا و أثره على المجتمع الإنساني ، دار الشهاب ، 1988 ، باتنة ، الجزائر ، ص . 63 – 64 . [3]

المس ذلك بأنهم قالوا إنما البيع مثل الربا وأحل الله البيع وحرم الربا فمن جاءه موعظة من ربه فانتهى فله ما سلف وأمره إلى الله ومن عاد فأولئك أصحاب النار هم فيها خالدون) سورة البقرة. الآية: 275. وقال أيضا(يأيها الذين امنوا اتقوا الله وذروا ما بقي من الربا إن كنتم مؤمنين ،فان لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله و رسوله ،وان تبتم فلكم رءوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون)سورة البقرة 279/278 والربا (هو القدر الزائد الذي ينضم إلى المال عندما يؤديه المدين إلى الدائن ويجعله مساويا في القيمة لذلك المال الذي أخذه من الدائن عند اقتراضه إياه)[4] بل المحرك الرئيسي هو الربح المحقق أو المحتمل الذي يعتبر كسبا حلالا وتحكمه مجموعة من المبادئ- القواعد- الإسلامية:

1-1- قاعدة الغنم بالغرم: يكون العائد على قدر حجم المخاطرة أو الجهد المقابل له وهما الأساس لأي نشاط اقتصادي والفيصل بين العامل المخاطر وذلك الخامل.[5].أي أن الحق في الحصول على الربح (أو العائد) يكون بقدر تحمل المشقة (كالمخاطر أوالخسائر)،، وباعتبار المشاركون مسئولون في أعمالهم ، فان الحق في الربح (أي الغنم) يكون بقدر الاستعداد لتحمل الخسارة (أي الغرم) [6].

1-2- قاعدة لا ضرر ولا ضرار: يحتم هذا المبدأ على المستثمر الانظباط بالقواعد العامة التي تحكم المجتمع المسلم فنشاطه لابد أن يتسم بالمنفعة العامة ولا يخضع للرغبات والنوازع الفردية التي قد تفضي إلى إلحاق الضرر بالمجتمع، وبذلك فالحقوق الخاصة مكفولة مادامت لا تعارض الصالح العام والأصل أن المالك له حق الانتفاع في ملكه كيفما يشاء ولكن شريطة الأ يلحق الاذي بالآخرين.[7]

2- دالة الاستثمار:

يتكون الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي من القطاعين العام والخاص، حيث دالة الاستثمار الكلية = الاستثمار الخاص+ الاستثمار العام.

---

[4]ابو الأعلى المودودي ،الربا، د،م،ج الطبعة الثانية 1990 ص 9

[5] اميرة عبد اللطيف مشهور،مرجع سبق ذكره ص 49

كمال منصوري استراتيجية التمويل المصرفي الإسلامي رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد خيضر [6]بسكرة ، 2003/2002 ص 27

سعيد أبو الفتوح محمد بسيون /الحرية الاقتصادية في الإسلام وأثرها على التنمية ،دار الوفاء للطباعة والنشر [7]والتوزيع القاهرة الطبعة الأولى 1988 ص 184

ويتحدد الاستثمار من المنظور الإسلامي بكل من معدل ربحية المشروع من جهة ومعدل الزكاة من جهة ثانية، وعليه تكون الاستثمارات دالة في كل من معدل ا لربح المتوقع(r) ومعدل الزكاة(z) بدلا من سعر الفائدة.[8]

$I = f(r,z)$ وتكون العلاقة بين الاستثمار و معدل ا لربح المتوقع(r) علاقة طردية أي إن توقع الأرباح يؤدي إلى زيادة الاستثمارات وهذا نتيجة سيادة روح التفاؤل والثقة في المستقبل ، وتكون العلاقة بين الاستثمار معدل الزكاة(z) علاقة عكسية لان الزكاة ما هي إلا عبارة عن اقتطاع من راس المال متى بلغ النصاب(النصاب الحد المطلوب من الأموال الواجبة والمستحقة عليها الزكاة).

ويتحدد القرار الاستثماري في القطاع الخاص بمعدل الربح المادي المتوقع دون أن يغيب على المستثمر رجاء الأجر الأخروي كون ما يقوم به يعتبر عبادة يكافئه الله عليها يوم الآخرة.

ويرتبط القرار الاستثماري في القطاع العام بالمصالح التي تقتضيها حاجات المجتمع المسلم من توفير قدر من الدخل لمن لا دخل له ،أو الاستثمار في بعض القطاعات التي يستنكف القطاع الخاص إن يستثمر فيها كون العائد المتوقع منها منخفض جدا [9].

3- محددات دالة الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي:

إن قرار الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي له أهمية خاصة بحيث يجب إن تتوفر جملة من الشروط والضوابط الشرعية والاقتصادية لكي يكون هذا الأخير ملائما للشريعة الإسلامية وأهدافها المرجوة:

3-1- العقيدة:الفعل الاستثماري مرتبط بالعقيدة لقوله تعالى "فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره. ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره" [الزلزلة: 7، 8] فهو ليس بعدا ماديا بحت فهو عبادة يرجو من خلالها المستثمر وجه الله وثواب الآخرة حيث لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يوجه راس مال المجتمع في شقيه الخاص والعام إلى مجالات استثمارية منهي عنها شرعا.

3-2- المصلحة العامة:الفعل الاستثماري في الاقتصاد الإسلامي يلزم القطاع الخاص والعام أن يكون الهدف الرئيسي مرتبط بالقضايا الكبرى للمجتمع، كتنمية المجتمع وذلك بسعي وراء تحقيق فكرة التشغيل التام –إن أمكن –والقضاء على مشكل البطالة أو التقليل منها في أحسن الحالات

---

[8] محمد بن ابراهيم السحباني ،اثر الزكاة على تشغيل الموارد الاقتصادية ،شركة العبيكان للطباعة والنشر الرياض 1990 ص 76

[9] د/رفعت العوضى،مداخلة مرتكزات لتدريس الاقتصاد الإسلامي مقدمة في إطار ندوة إسهام الفكر الإسلامي في الاقتصاد المعاصر جامعة الأزهر الشريف الطبعة الأولى 1992 ص 45

وكتوسيع القاعدة الاستثمارية للمجتمع من خلال زيادة الرصيد الرأس مال الاجتماعي للأمة لقول الرسول صلى الله عليه وسلم (من لم يهمه أمر المسلمين فليس منهم).

3-3- العمل المنتج:الفعل الاستثماري في الاقتصاد الإسلامي يعمل بقدر الإمكان على توجيه اهتمام القطاع الخاص والعام إلى الأنشطة الأكثر ضرورة للمجتمع وبذلك فهو يربي المجتمع على السلوك الإنتاجي وليس الاستهلاكي فعن حذيفة إن الرسول صلى الله عليه وسلم قال (من باع دارا ثم لم يجعل ثمنها في مثلها لم يبارك له فيها).[10]

4- التمييز بين الفائدة والربح:

الربح هو السبب في نمو عروض التجارة بعد التصرف فيها بالبيع والشراء، فهو لا ينتج إلا بعد التصرف في عروض التجارة ، أي أن العمل له علاقة وثيقة بالربح ، بل له دور كبير في تحصيله ، لذا يقال إن الربح ينتج من تفاعل العمل ورأس المال.

أما الفائدة فلا علاقة لها بعروض التجارة، بل هي سبب في نمو الأصول لا يقصد بها الربح والتجارة بل القيمة فقط. ونستطيع المقارنة بينهما فيما يلي[11]:

الربح	أسعار الفائدة –الربا–
- الربح يكون هناك اختلاف في الأجناس العائد المتحصل عيه يكون حسب العقد المتفق عيه. - البيع فان الأسعار قابلة للتغير فقد يربح البائع من المشتري، كما قد يتحمل خسارة. - إن الربح يوجد المنافسة وذلك بالبحث عن أحسن ثمن للبائع والمشتري معا. - الربح كنشاط تجاري مرتبط بعرض المنتجين وطلب المستهلكين يزدهر بازدهار الحركة الاقتصادية. - الربح يقترن بفكرة تقليب المال + بذل جهد + إضافة منفعة اقتصادية،	- الربا يقع في الشئ ومثله كالنقود بالنقود أو القمح بالقمح مع الحصول على زيادة - إن العائد في التعامل الربوي مضمون للمرابي على أي حال مهما كانت النتيجة النهائية للمؤسسة - الفائدة اقرب إلى الاحتكار وتحديدها من قبل المرابي يكون سلفا. - الفائدة الربوية لا يوجد مثل هذا، فهي عائد يتحصل عليه المرابي بغض النظر على النتائج المتوقعة. - الربا كسب ربوي دون أي مقابل اقتصادي بل هو عملية إقراض للمال دون ما تحمل تبعات المخاطرة

10د\اميرة عبد اللطيف مشهور ،مرجع سبق ذكره ص 46

11 محمود حمودة، مصطفى حسن، المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الوراق، ط2، عمان، الأردن، 1999، ص. 48

5- سلبيات نظام التمويل عن طريق القروض الربوية:

إن المساوئ العديدة التي ترتبت عن التعامل بنظام الفائدة الربوية، بينت انه نظام معيب من الناحية النفسية والأخلاقية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية... وسنركز فيما يلي على أهم السلبيات الاقتصادية لنظام الربا.

5-1- منع الناس من الاشتغال بالمكاسب: فهذا الطريق يشجع أصحاب الأموال على العقود، وترك التفكير في المشروعات المفيدة، لأنه ما دام الربح ممكنا بل مضمونا عن طريق الربا، فعلام العناء في البحث عن وسائل ترقية العمل وتحسينه، وزيادة الإنتاج وتقويته.[12].

5-2- تعطيل المواهب الناشئة: وذلك إن رأس المال لما وجد السبيل ميسرة للربح المضمون بالقرض الربوي، فانه يخوض غمار العمل والإنتاج، فالشباب المتعلم غير قادر على العمل المستقل بنفسه لان المال لا يدخل معه في العمل بالمشاركة، وبهذا يعجز الناشئين عن شق طريقهم للعيش المستقل المحاط بحوافز العمل الجاد والإبداع الأمر الذي يؤدي إلى تعطيل المواهب.[13] .

وهذا ما أيده جون مينار كينز في كتابه النظرية العامة :<< إن ارتفاع سعر الفائدة يعوق الإنتاج لأنه يغري صاحب المال بالادخار للحصول على عائد مضمون دون تعريض أمواله للمخاطرة في حالة الاستثمار في المشروعات الصناعية والتجارية ، كما انه من ناحية أخرى لا يساعد رجل الأعمال على التوسع في عمله لأنه يرى إن العائد من التوسع ما فيه من مخاطر يعادل الفائدة التي سيدفعها للمقترض سواء كان الاقتراض عن طريق المصرف أو بموجب سندات[14] . ولذلك نادى بضرورة تخفيض أسعار الفائدة إلى ادني مستوياتها حتى يمكن إن نحقق فكرة التشغيل التام.

5-3- تجميع الأموال في أيدي فئة من المجتمع: إن الربا يحصر الثروة والأموال في يدعملية،عينة تتحكم في اقتصاد البلاد، وثرواتها وهذا خلاف لمبدأ توزيع الثروة العادل.[15]، ففي الوقت الذي يخاطر فيه المستثمر بالربح أو الخسارة، فان المرابي يربح في كل عملية ، وهذا ما يجعلنا نقطع بان تيار المال لا بد صائر في النهاية إلى الذي يربح دائما . وكل ذلك يؤدي إلى نتيجتين : اولهما : توسيع الهوة بين الأغنياء المرابين والفقراء أفراد كانوا أو دول .

---

[12] نورالدين عتر، المعاملات المصرفية والربوية وعلاجها في الإسلام. مؤسسة الرسالة ، ط4 ، سورية ، 1986 ، ص . 45

[13] نور الدين عتر مرجع سبق ذكره ص 45

[14] جمال العمارة جما! لعمار ، المصار" الإسلامية . دار الشا الجا#ر 1996 ، ص32

[15] محمود 'مود ، مصط() 'سلين ، مرج+ ساب* ، ص . 46

ثانيهما: السيطرة الفعلية للأغنياء المرابين على الاقتصاد وتحويل الفقراء شعوبا وأفرادا إلى أجراء يعملون لحساب رؤوس الأموال.[16].

5-4- الغلاء والانحرافات المالية: ينقل المنتجون الفائدة الربوية التي يقدمونها لأصحاب رؤوس الأموال إلى المستهلكين، بإضافتها في النهاية إلى أسعار السلع، وبذلك يتحمل عبؤها سواد الناس المحتاجون لهذه السلع، كذلك يتحمل المجتمع فوائد الديون التي تقترضها الحكومات. [17] .

5-5- إحداث الأزمات الاقتصادية: إن معنى الأزمة الاقتصادية كما يشرحه بعض الأخصائيين في الاقتصاد هو أن وضع النقود والتي بتداولها الناس أصبح مخالفا لطبيعته من حيث إنها وسيلة لتبادل السلع النافعة [18] ، فإذا ارتفعت أثمان الأشياء ارتفاعا عاليا فان الناس يكفون عن الإقبال على السلع والخدمات المرتفعة الأثمان إما لعدم قدرتهم على دفع أثمانها أو لأنها ترهق ميزانيتهم فينتج عن ذلك كساد البضائع في المخازن والمتاجر فتقلل المصانع من الإنتاج أو تتوقف عنه ولابد في هذه الحالة أن تستغني المصانع والشركات عن جزء من عمالها أو عنهم جميعا إذا توقفت عن الإنتاج وعندما يحس المرابون بما يصيب السوق من زعزعة فيقبضون أيديهم ويسحبون أموالهم ، فعند ذلك تكون الهزات الاقتصادية [19] .

6- نظام المشاركة كبديل لنظام الفائدة:

لقد جاء نظام المشاركة بصيغ استثمارية وأساليب لتقليب الأموال ينتفي في إطارها الاستغلال الربوي وتحقق المصلحة لجميع الأطراف المساهمة في العملية الاستثمارية .

إن هذه الصيغ البديلة نتوقع أن يصل المجتمع عند تطبيقها إلى أقصى درجات الكفاءة في تخصيص واستخدام الموارد المالية المتاحة.

6-1-مفهوم نظام المشاركة وتعدد أشكاله:

6-1-1-المشاركة في اللسان العربي: من المصدر اللغوي " شرك " وهي على وزن " مفاعلة " يطلق دائما على التفاعل الذي يحصل بين طرفين أو أكثر ومنه المضاربة والمزارعة والمعاملة والمرابحة ونحوها ففي هذه المشتقات تحدث المفاعلة بين طرفين أو أكثر على اختلاف أنواعها[20]، ويختلف لفظ الشراكة عن لفظ المشاركة في أن الأول يتعلق بتطوير العلاقات الاقتصادية بين

---

[16] محمد بوجلال ، البنوك الإسلامية ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1990 ، ص . 25 – جمال لعمارة ، المصارف الإسلامية ، مرجع سابق ، ص .33

[17] جمال العمارة، المصارف الإسلامية، مرجع سابق، ص. 33

[18] نور الدين عتر مرجع سابق ، ص – 49

[19] عمر سليمان الأشقر ، مرجع سابق ، ص . 124

جمال العمارة، اقتصاد المشاركة: نظام اقتصادي بديل لاقتصاد السوق (الطريق الثالث)، مركز الإعلام العربي، ط1، مصر، 2000، ص. 58 [20]

الدول التي تمثل إطراف عضوة في محيط الشراكة ، بينما المصطلح الثاني تنظيم العلاقات بين إطراف العملية الاستثمارية في الحياة الاقتصادية بما يضمن أحسن العوائد لعوامل الإنتاج .

6-1-2-المشاركة من الناحية الفقهية: تعني الشركة بكسر الشين وتسكين الراء أو بفتح فكسر [21] وهي عقد من عقود الاستثمار يتم بموجبه الاشتراك في الأموال لاستثمارها وتقليبها في الأنشطة المختلفة بحيث يساهم كل طرف بحصة في رأس المال على إن يكون الربح بينهما حسب الاتفاق إما الخسارة فبنسبة مشاركة كل شريك[22] . وتقوم المشاركة على قاعدتين أساسيتين هما [23]:

الغنم بالغرم: التي تم التطرق إليها سابقا.

قاعدة الخراج بالضمان: أي الذي يضمن اصل الشئ جاز له إن يحصل على ما تولد عنه من عائد فمثلا يقوم المصرف بضمان أموال المودعين لديه في شكل ودائع أمانة تحت الطلب، ويكون الخراج (أي ما خرج من المال) المتولي عن هذا المال جائز الانتفاع لمن ضمن (وهو المصرف) لأنه يكون ملزما باستكمال النقصان الذي يحتمل حدوثه، وتحمل الخسارة في حالة وقوعها، أي إن الخراج غنم والضمان غرم.

6-2-تعدد صور المشاركة: أن مفهوم " نظام المشاركة " يتسع إلى عدة معاني أخرى من اجل تحقيق هذا النظام ومنها[24]:

6-2-1- اعتدال وتوسط خصائص النظام: الاعتدال والتوسط في معالجة المسائل الاقتصادية الأساسية كدور الدولة ومجال السوق ونظام الملكية.

6-2-2- تكافل وتضامن في فئات المجتمع : التكافل والتضامن بين فئات المجتمع تنظمه قواعد أخلاقية وتجسده مؤسسات اقتصادية واجتماعية مستقلة ، مما يعمل على تقوية الانسجام بين مختلف شرائح المجتمع .

---

[21] محجمد عمر شبر نحو نظام نقدي عادل: دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام، المعهد العالمي للفكر الإسلامي الطبعة الثالثة 1992 ص 331

[22] صالح صالحي السياسة النقدية والمالية في إطار نظام المشاركة في الاقتصاد الإسلامي دار الوفاء الطبعة الأولى القاهرة 2001 ص45

[23] محمود حسن صوان أساسيات العمل المصرفي الإسلامي . دار وائل ط1 ، عمان ، الأردن، 2001 ص 94

[24] جمال العمارة اقتصاد المشاركة مرجع سبق ذكره ص60

6-2-3- انسجام وتفاعل الجماهير مع منهج التنمية: تحتضن الجماهير نظام المشاركة وتتفاعل مع مؤسساته ، وذلك لارتباطها بالقيم الثقافية والاجتماعية التي تضبط السلوكيات والتصرفات الاقتصادية للمتعاملين في المجتمع .

6-2-4- اشتراك عناصر الإنتاج في تحقيق التنمية : تمكين عناصر الإنتاج من المساهمة والتعاون لتحقيق التنمية الشاملة وذلك من خلال عدة أساليب وصيغ عادلة ، مما يساهم في حركة النشاط الاقتصادي ويؤدي إلى زيادة مناصب الشغل ووفرة السلع والخدمات ، ...

6-2-5- الانفتاح والتعاون مع العالم الخارجي : يشجع نظام المشاركة التعامل بين الأفراد والمؤسسات والانفتاح على العالم الخارجي من اجل الاستفادة من الموارد والتقنيات لتحسين أداء الاقتصاد الوطني ، والمساهمة في تحسين الاقتصاد العالمي

6-3- أهمية نظام المشاركة وضرورة تطبيقه:

6-3-1- أهمية نظام المشاركة : يتميز نظام المشاركة على نظام الفائدة في الاقتصاد الربوي بمجموعة من المزايا التي تؤكد على أهمية هذا النظام من خلال النقاط التالية :

تعاون رأس مال المجتمع وخبرة العمل حفاظا على ثروة المجتمع من التبديد.

مشاركة مؤسسة التمويل للمقترضين في نشاطهم الإنتاجي ، مدعاة لانتقاء أفضل المشاريع وانفعها للمجتمع بتدخل المؤسسة بخبرتها الفنية وتوجيهاتها لضمان نجاح المشروع المقترض .

حصول الأفراد المودعين على الربح العادل الذي يتكافأ مع الدور الفعلي الذي ساهمت به ودائعهم في التنمية الاقتصادية .

ترشيد الاستثمار وعدم التعامل بالربا ، مدعاة كذلك لجلب مدخرات الأفراد داخل الوطن أو خارجه ، وكذا ترشيد الإنفاق ومنع للاكتناز وترسيخ السلوك الحضاري ، وتعاون مع الأفراد لتهذيب التعامل في جميع الميادين بما يوافق شريعة الله .

عدم اعتماد المشاريع والمؤسسات على سعر الفائدة كمؤشر أساسي لتحديد الكفاية الحدية لرأس المال ،ولتوجيه الاستثمارات ، وإنما يكون الربح العادل أهم منه .

تغليب المصلحة العامة عند التمويل بالمشاركة على المصلحة الخاصة .

ثبات سعر الفائدة بالنسبة لمختلف المشاريع، بشكل لا يدخل في الاعتبار الفروق النوعية. فيه تشجيع لمشاريع الربح السريع والكبير حتى لو لم يكن المجتمع في حاجة إليها، وفي ذلك تشويه للتنمية المتوازنة في المجتمع.[25].

---

[25] سعود عبد الحميد البنوك الإسلامية وأوجه الاختلاف بينها وبين البنوك التجارية. رسالة ماجستير غير منشور ، 1991-1992 ، ص .34

يؤدي عدم اعتماد مؤسسات التمويل على الفرق بين سعر الفائدة الدائنة والمدينة إلى تنشيط عمليات التنمية في المجتمع عن طريق دراسة المشروعات على أسس اقتصادية سليمة.

الوقاية من حدوث الأزمات وضمان التكييف المستمر بين مؤسسات التمويل والتغيرات الهيكلية في الاقتصاد، وزيادة قدرتها وقدرة المستثمرين على مواجهة الأزمة والحد من آثارها .

إن تطبيق أساليب الاستثمار بالمشاركة في مؤسسات نظام المشاركة ، من شأنها أن تساهم في تجنيد التعاون المتبادل والانسجام التام والتفاعل المستمر لعناصر الإنتاج تحقيقا للتنمية الشاملة .

إن تأسيس علاقات تمويل دولة على أساس المشاركة في الربح والخسارة ، قد يكون المخرج المتاح لما يسمى بأزمة الديون الدولية ، بكل مالها من تراكمات وآثار داخلية وخارجية على كل الدول النامية والمتقدمة على السواء .

ومن ناحية فنية تنشأ تحولات في اهتمام نظام المشاركة من علاقات هامشية إلى علاقة متداخلة مع الطرف الثاني ، ومن التركيز على الضمان إلى التركيز على الجدوى الاقتصادية ، ومن الاعتماد على ملاءمة العميل إلى الاعتماد على كفاءة المشروع ومن الربا إلى الربح ، ومن إدارة القروض إلى إدارة الاستثمار [26]

6-3-2- الضرورة الاقتصادية لتطبيق نظام المشاركة: إن الهدف الجوهري عند تطبيق أساليب التمويل لنظام المشاركة، هو إلغاء التكلفة التي يتحملها المجتمع عند توظيف واستثمار أمواله عن طريق الأساليب القائمة على الفائدة الربوية، وتصبح تلك التكلفة مساوية للصفر، ومعلوم كلما قلت تكاليف التمويل كلما اتسعت دائرة الاستثمار وانعكس ذلك إيجابيا على الاقتصاد ككل.[27]

7-الصيغ التمويلية في ظل نظام المشاركة:

يقوم نظام المشاركة على أساليب تمويلية متنوعة أهمها :

7-1- أسلوب التمويل بالمشاركة في البيوع: ويشمل هذا الأسلوب:

7-1-1- المرابحة: هي بيع الشخص ما اشتراه بالثمن الذي اشتراه به مع زيادة ربح معلوم، ويشترط لصحة بيع المرابحة زيادة على شروط صحة البيع عموما:

*بيان رأس مال السلعة الذي اشتريت به . *بيان الربح الذي يشترطه البائع .

[26] جمال العمارة مرجع سبق ذكره ص 88

[27] صالح صالحي مرجع سبق ذكره ص 35

يلزم البائع بيان العيوب التي حدثت بالمبيع ونقصه ورخصه حتى يكون المشتري على علم كامل بالسلعة [28].

7-1-2- البيع بالتقسيط: هو الذي يؤجل فيه الثمن، وذلك بان لا يدفع في الحال بل يؤجل ويدفع أقساطا متفرقة في أوقات معينة كان تباع سيارة بستين ألف، ويسلم ثمنها للبائع موزعا على ثلاثين شهرا في كل شهر الفي دينار [29]

7-1-3- بيع السلم: هو بيع آجل بعاجل، فالأجل هو السلعة المباعة التي يتعهد البائع بتسليمها بعد اجل محدد، والعاجل هو الثمن الذي يدفعه المشتري كاملا بمجلس العقد.[30] .

7-1-4- البيع التأجيري: في هذه الحالة يقوم المستأجر بدفع ثمن الإجارة وجزء من ثمن الشئ المستأجر على فترات بغية اقتنائه، مع بقاء ملكيتها للبائع حتى آخر دفعة، ثم تنتقل بعدها الملكية للمشتري.[31] . أي أن الفلاح يقوم بدفع أقساط شهرية أو سداسية أو سنوية (القسط = ثمن التأجير الشهري مثلا+ جزء من ثمن العتاد المستأجر) عادة يتم تطبيق هذا النوع من البيوع خاصة في الحالات التي يتطلب فيها العتاد المطلوب للعملية الزراعية أغلفة مالية باهظة لا يستطيع أن يتحملها الفلاح دفعة واحدة فيلجأ إلى هذه الطريقة التي ستنتهي بتمليك الفلاح للعتاد المشترى.

7-2- أسلوب التمويل بالمشاركة في نتيجة العملية الاستثمارية:

7-2-1- المضاربة: هي نوع من المشاركة بين المال والجهد، وهي مشاركة عادلة حيث يسمح فيها لرأس المال بان يأخذ نصيبا من الربح المحقق كما يسمح لصاحب الجهد كذلك بان يأخذ نصيبا من الربح نتيجة عمله في المال فإذا حدثت الخسارة وكان دون تعمد ولا تقصير من العامل فان كل طرف يخسر من جنس ما تقدمه.

والمضاربة قد تكون مطلقة أي إن سلطة المضارب غير مقيدة وقد تكون مقيدة تكون فيها سلطة المضارب مشروطة بالا يتجاوز المضارب حدود معينة.

وفي الصيغة الزراعية يمكن إتباع هذا النوع من التمويل خاصة مع اؤلئك الذين يملكون رءوس أموال ولا يملكون الأفكار الخلاقة وبالتالي فهم بحاجة لما يعرف في اقتصاديات المؤسسة بالمسير المؤهل لذلك وفي المجال الزراعي لا يعدو إن يكون خبيرا في الميدان كالمهندسين أو التقنيين..

---

[28] حسن محمد إسماعيل التلي التخريج الشرعي لصيغ التمويل الإسلامية صيغ تمويل التنمية في الإسلام -، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب ، البنك الإسلامي للتنمية ، ط1 ، السعودية ، 1995 ، ص . 36 – 37 .

[29] احمد حسن بن أحمد الحسني ، بيع التقسيط بين الاقتصاد الوضعي والاقتصاد الإسلامي مؤسسة شباب الجامعة ، مصر ، 1999 ، ص . 110

[30] جمال العمارة مرجع سبق ذكره ص 127

[31] م'مد بوجلا! مرج+ سب* 45ر3 ص 38

7-2-2- المشاركة: وهي عقد من عقود الاستثمار حيث يقدم كل طرف مشارك متطلبات رأس المال ، وفي حالة تحقيق أرباح وخسائر تقتسمها الأطراف طبقا للشروط المتفق عليها مقدما ، مع تخصيص مقدار للمجهود البشري ، فيعطي نسبة مئوية من الأرباح لصاحب المشروع وينص الاتفاق على طبيعة العمل وحدوده ومدة العقد ونسبة توزيع الأرباح ، وتتنوع المشاركة إلى :

وفقا لطبيعة الأصول الممولة : المشاركة الجارية ، المشاركة لاستثمار .

وفقا لإسترداد الأموال : المشاركة المستمرة ، المشاركة المنتهية .

وفقا لاستمرار ملكية الشريك : المشاركة الثابتة ، المشاركة المتناقصة .

وفقا لمجال التمويل : المشاركة في التصدير ، المشاركة في الاستيراد ...

وهناك اختلاف بين المضاربة والمشاركة ، ففي الوقت الذي يتفقان فيه بان لكل شريك حصة مشاعة في الربح وتكون الخسارة بنسبة رأس المال ، ولكن في المشاركة يقدم رأس المال من جميع الشركاء ، ويجوز إن يكون العمل من احدهم أو بعضهم ، إما في المضاربة فلا يجوز لرب المال العمل .

7-3- أسلوب التمويل بالمشاركة في الإنتاج:

وهو نوع من التمويل يشمل صيغ الاستثمار الزراعية بطريقة مباشرة ومنها :

7-3-1- المزارعة: فهي عبارة عن دفع الأرض من مالكها إلى من يزرعها أو يعمل عليها، ويقومان باقتسام الزرع بينهما.وتعتبر المزارعة "عقد شراكة " بان يقدم أحد الشريكين مالا أو أحد عناصر الإنتاج وهي الأرض، بينما يقدم الشريك الآخر العمل في الأرض. [32]

7-3-2- المساقاة: وهي أن يستأجر مالك غرس أو زرع شخصا لإصلاح غرسه أو زرعه وتنقيته من الأعشاب أو سقيه باجرة معلومة بجزء مما تنتجه الأرض وهي عقد صحيح وملزم ولا يفسخ إلا برضا الطرفين. [33] .

النتيجة :إن الذي سيترتب على هذين العقدين من الناحية العملية هي :في مرحلة أولى التوظيف لعامل أو مجموعة من العمال وفي مرحلة لاحقة زيادة الإنتاج مباشرة لان الاقتصاد الإسلامي يقوم على عوامل حقيقية وبالتالي أي تغيير في هذه العوامل ستتبعه استجابة مباشرة في دالة الإنتاج.

نتائج و توصيات:

[32] حسن صواف مرجع سبق ذكره ص 177

[33] محمد إسماعيل البيلي مرجع سبق ذكره ص 43

مما تقدم نصوغ جملة من النتائج الهامة التي يمكن أن تساهم ولو جزئيا في دفع الحركة الاستثمارية إلى مستويات أبعد مما هي عليه لو توفرت جملة من الضوابط الشرعية التي تخدم الاقتصاد، نقول هذا ونحن على يقين بان هناك الكثير ممن يملكون الرصيد المالي المطلوب أو ممن يملكون المؤهلات اللازمة لتنشيط الاقتصاد ولكن جملة القوانين والتشريعات تمنعهم من الانخراط في حركية الاقتصاد لا لشيء سوى لقناعات هولاء بأنهم مستخلفون على المال الذي تحت أيديهم الآن وهم مسوءلون عنه غدا يوم القيامة كل هذا يجعلهم يريدون البديل الذي يسمح لهم بالاندماج في مسيرة التنمية دون ما حاجز شرعي أو نفسي يعيقهم.

*- إن مبادرة إنشاء بيت للزكاة تجعل تجميع الأموال على درجة كبيرة من اليسر والسهولة، خاصة لو حازت ثقة المجتمع بحث توضع الزكاة في مصارفها الشرعية التي حددها القرآن الكريم في سورة التوبة. الآية: 60

{إنما الصدقات للفقراء والمساكين والعاملين عليها والمؤلفة قلوبهم وفي الرقاب والغارمين وفي سبيل الله وابن السبيل فريضة من الله والله عليم حكيم}.

كما هو معلوم اقتصاديا بان جميع مستحقي الزكاة يمتازون بميولات حدية للاستهلاك مرتفعة جدا، وعيه فيتوقع ارتفاع معدلات الاستهلاك مما يشجع على زيادة الطلب الذي سيرفع مستوى الأسعار إلى مستويات أعلى مما يجعل إمكانية التوسع الاستثماري ممكنة.هذا يبدو اثر نظري لكن سيتحقق فعلا لو اتيح الفرصة لذلك.

*- إنشاء بنوك متخصصة تحكمها ضوابط شرعية في إطار المنظومة المصرفية الوطنية –أي لا تتعامل وفق الربا أو ما يعرف بأسعار الفائدة- لان الكل يعلم ما للربا من أثار خطيرة على الاستثمارات لأنه بكل بساطة يعتبر تكلفة إضافية وبالتاي سيجعل الأسعار ترتفع مما يقلل الطلب وعليه الدخول في الركود والجمود، إن البديل في هذه الحالة سيكون عن طريق المشارك من خلال المضاربة أو المرابحة أو المساقاة أو المزراعة أو أي صيغة شرعية أخرى تحدد الأرباح والخسائر لكل طرف من أطراف العقد.

*- العمل على تسهيل وتشجيع عملية الاتصال وذلك بتطوير شبكة الاتصال بين الراغبين في التعامل وفق الصيغ الإسلامية(عن طريق القنوات الرسمية القانونية كالمؤسسات المتخصصة في ذلك البنوك و مكاتب الدراسات أو عن طريق تسهيل سيولة المعلومات عن طريق شبكة الاتصال كالانترنت...) وكسر الحاجز النفسي أمام هولاء خاصة من خلال نظرة الريبة التي ينظر إليهم من خلالها، وان الذي يقومون به هو خدمة لهذا الوطن من خلال تعبدهم المالي وذلك بتقديم الزكاة

الاستثمار في المشاريع المقبولة شرعا وبالتالي سيكونون فيما بعد دعاة لغيرهم من الأفراد والمؤسسات للإقبال على هذه الطرق من الاستثمار خاصة إذا كتب لها النجاح.

*- إن توفير شروط الاستقرار السياسي والاجتماعي والمؤسساتي بات أكثر من ضرورة لاقتناع الآخرين من حاملي هذه القناعات للاستثمار بالجزائر لأنه كما يعرف بان راس المال جبان، إن التوجه نحو هذه الأساليب الاستثمارية سيتيح لا محالة مناخ اقتصادي جديد يقوم على قيم مختلفة على تلك التي كانت سائدة، حيث تصبح المنافسة تأخذ طابعا تكامليا وليس طابعا انتقائيا على الأساس البقاء في السوق للأقوى حتى و ان كان محتكرا أو مستحكرا أو غشاشا....

قائمة المراجع

1- د.أميرة عبد اللطيف مشهور، الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي مكتبة مدبولي القاهرة الطبعة الأولى 1991

3- د.عمر سليمان الأشقر، الربا و أثره على المجتمع الإنساني، دار الشهاب، باتنة، الجزائر، 1988،

3- د.أبو الأعلى المودودي، الربا، د، م، ج الطبعة الثانية 1990

4- د.سعيد أبو الفتوح محمد بسيون /الحرية الاقتصادية في الإسلام وأثرها على التنمية، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة الطبعة الأولى 1988.

5- د.رفعت العوضى، مداخلة مرتكزات لتدريس الاقتصاد الإسلامي مقدمة في إطار ندوة إسهام الفكر الإسلامي في الاقتصاد المعاصر جامعة الأزهر الشريف،ط 1 1992.

6- د.محمود حمودة، مصطفى حسن، المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الوراق، ط2، عمان، الأردن، 1999.

7- د.نور الدين عتر، المعاملات المصرفية والربوية وعلاجها في الإسلام. مؤسسة الرسالة، ط4، سورية، 1986,

8- د.جمال العمارة جمال لعمارة، المصارف الإسلامية. دار النبأ الجزائر 1996،

9- د.محمد بوجلال، البنوك الإسلامية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1990،

10-د. جمال العمارة ، اقتصاد المشاركة : نظام اقتصادي بديل لاقتصاد السوق (الطريق الثالث) ، مركز الإعلام العربي ، ط1 ، مصر ، 2000 ،

11- د.محمد عمر شبرا نحو نظام نقدي عادل: دراسة للنقود والمصارف والسياسة النقدية في ضوء الإسلام، المعهد العالمي للفكر الإسلامي الطبعة3 1992.

12- د.صالح صالحي السياسة النقدية والمالية في إطار نظام المشاركة في الاقتصاد الإسلامي دار الوفاء الطبعة الأولى القاهرة .2001

13- د.محمود حسن صوان أساسيات العمل المصرفي الإسلامي. دار وائل ط1، عمان، الأردن، 2001.

14 – د.حسن محمد إسماعيل التلي التخريج الشرعي لصيغ التمويل الإسلامية صيغ تمويل التنمية في الإسلام –، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، البنك الإسلامي للتنمية، ط1، السعودية، 1995،

15- د.احمد حسن بن أحمد الحسني، بيع التقسيط بين الاقتصاد الوضعي والاقتصاد الإسلامي مؤسسة شباب الجامعة، مصر، .1999

16- د.بكر الريحان، " دور المصارف الإسلامي في الحد من الآثار السلبية للعولمة ". "مؤتمر العولمة وأبعادها الاقتصادية " ، جامعة الزرقاء الأهلية ، ط1 ، الأردن ، 2001 ، .

17- د.محمد بن إبراهيم السحباني، اثر الزكاة على تشغيل الموارد الاقتصادية، شركة العبيكان للطباعة والنشر الرياض .1990

18-د.محمد عبد المنعم الجمال، موسوعة الاقتصاد الإسلامي دار الكتب الإسلامية الجزء 1، 2 القاهرة .1987

19- د.محمد احمد العسال ،د.فتحي احمد عبد الكريم ، النظام الاقتصادي في الإسلام ، مكتبة وهبة القاهرة الطبعة الثانية عشر.1997

20-د.محمود محمد بابللي ،الكسب والإنفاق وعدالة التوزيع في المجتمع الإسلامي ،المكتب الإسلامي الطبعة الأولى 1988.

21-د. ضياء مجيد الموسوي، التحليل الاقتصادي الإسلامي، د، م، ج 1990□□

رسائل ماجستير

**كمال منصوري استراتيجية التمويل المصرفي الإسلامي رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2003/2002

**سعود عبد الحميد البنوك الإسلامية وأوجه الاختلاف بينها وبين البنوك التجارية. رسالة ماجستير غير منشورة الجزائر، 1991-1992

obeikandl.com

أسواق الأوراق المالية و الأزمات المالية

الدكتورة لبجيري نصيرة
جامعة قسنطينة2
أ. الجزائر

مقدمة:

تعتبر التنمية الاقتصادية من أهم القضايا التي تشغل اهتمام أغلب الاقتصاديين ، لذلك فقد أهتم هؤلاء بالكيفية التي يتم بها تحقيقها و يعتبر التمويل من أهم الجوانب لتحقيق ذلك ، حيث لا يمكن الاستغناء عنه عند صياغة ووضع السياسات و الاستراتيجيات التي تهدف إلى تعبئة و توجيه الموارد المالية من خلال الأنشطة التنموية المطلوبة ، و تلعب الأسواق المالية دورا رئيسيا و فعالا لتحقيق ذلك .

حيث تقاس القوة الاقتصادية لدولة ما بقيمة الثروة المتراكمة لديها و معدلات النمو في هذه الثروة و ذلك من خلال عملية الادخار و عملية الاستثمار ، و تلعب المؤسسات المالية دورا هاما في تحريك الادخار من الوحدات الاقتصادية التي لها فائض مالي إلى الوحدات التي لها عجز مالي ، و ذلك من أجل القيام بالاستثمار ، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تثمير المدخرات و تحقيق التنمية الاقتصادية .

تعتبر أسواق الأوراق المالية من أهم مكونات سوق المال في أي دولة لما لها من دور بالغ الأهمية في التطور الاقتصادي الذي مرت به معظم دول العالم خاصة الرأسمالية منها ، و ما يترتب على ذلك من استحداث أدوات مالية جديدة من أسهم و سندات تهدف إلى الوفاء باحتياجات العاملين في هذه السوق من مدخرين و مستثمرين .

مما سبق تحاول هذه الورقة البحثية دراسة أسواق الأوراق المالية و نموها و كفاءتها و علاقتها بالتنمية الاقتصادية و في نفس الوقت علاقتها بالأزمات المالية و الاقتصادية.

obeikandl.com

ـ طرح الإشكالية:

يعتبر سوق الأوراق المالية (البورصات) في أي بلد المرآة التي تعكس الوجه الحضاري الحديث لاقتصاديات الدول و تقدمها، فالبورصات تهدف إلى تأمين السيولة و تجميع المدخرات للمساهمة في عمليات الاستثمار و التنمية.

و رغم هذه الأهمية لأسواق الأوراق المالية من خلال ضخ الموارد المالية، إلا أنه يبقى سوقا معقدا و يحتاج إلى الدراسات العميقة حتى يمكن الاستثمار فيه ، فهو مبني على أسس اقتصادية و مالية ، و لا يخلو من المخاطر التي تكون لها أثار سلبية على الاقتصاد الوطني بشكل خاص و الاقتصاد العالمي بشكل عام .

و من هنا تحاول هذه الدراسة الوصول إلى نتائج معينة حول سوق الأوراق المالية، و ذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية و التي تعتبر إشكالية هذا البحث:

1 . ما أهمية وجود سوق الأوراق المالية في الاقتصاد ؟

2 . ما هو دور أسواق الأوراق المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية ؟

3 . ما هي علاقة أسواق الأوراق المالية بالأزمات المالية و الاقتصادية التي يعرفها العالم ؟

ـ الفرضيات:

من أجل الإلمام بالإشكالية المطروحة سابقا لابد من وضع الفرضيات التالية :

1 . إن وجود سوق للأوراق المالية يمتاز بالنمو و الكفاءة يؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية .

2 . لا توجد علاقة بين أسواق الأوراق المالية و الأزمات المالية و الاقتصادية.

ـ منهجية البحث:

إن بلوغ الهدف من هذه المداخلة يتوقف على معالجة الموضوع بأسلوب مناسب وفق منهجية واضحة و مضبوطة ، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب كونها ميدانية ركزت على بعض التجارب لبعض الدول .

ـ أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من الأبعاد التالية:

obeikandi.com

1. تلعب أسواق الأوراق المالية دورا هاما من خلال تحويل الموارد المالية من الوحدات الاقتصادية المدخرة و التي لديها فوائض مالية إلى الوحدات التي لديها عجز مالي و تريد القيام بالاستثمار.

2 . إن تحقيق التنمية الاقتصادية لا يمكن أن تتم إلا من خلال وجود سوق للأوراق المالية يتميز بالنمو و الكفاءة.

3 . أهمية وجود الأسواق المالية و خاصة أسواق الأوراق المالية لتمويل المشاريع الاستثمارية،و تحقيق الأرباح لأصحاب الفوائض المالية و أصحاب العجز المالي ، و من ثم تحقيق التنمية الاقتصادية .

لذلك فقد تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى ما يلي :

أولا : الإطار النظري للأسواق المالية و أسواق الأوراق المالية .

ثانيا : علاقة أسواق الأوراق المالية بالتنمية الاقتصادية.

ثالثا : علاقة أسواق الأوراق المالية بالأزمة الاقتصادية و المالية.

أولا : الإطار النظري للأسواق المالية و أسواق الأوراق المالية :

ـ مفهوم الأسواق المالية :

عادة ما ينصرف سوق المال إذا أطلق بدون تحديد إلى سوق الأوراق المالية أي الأسهم و السندات ، و هذا هو المفهوم الضيق لسوق المال و الذي يطلق عليه مصطلح البورصات .

أما المفهوم الواسع فهو يشمل المؤسسات المالية التي تتعامل في القروض الطويلة الأجل فقط، غير أن المفهوم الأوسع و المقبول لسوق المال فهو الذي يتضمن أيضا الوسطاء و المؤسسات المالية المختلفة بالإضافة إلى سوق النقد.[1]

كما تشير الأسواق المالية إلى الميكانيكية التي ستضمن تجميع المدخرات و تقديم الأموال للأنشطة الاقتصادية المختلفة و ذلك من خلال مختلف المؤسسات المالية التي يضمها السوق [2].

و عادة ما يكون سوق المال من نوعين من الأسواق و هما سوق الأوراق المالية و سوق النقد.

ـ مفهوم سوق الأوراق المالية :

و التي تسمى بالبورصات و هي تعتبر من الأسواق المالية التي يتم فيها تداول الأوراق المالية الطويلة الجل [3] ، غالبا أكثر من سنة ، و التي تتمثل في الأسهم و السندات و عادة ما تقوم أسواق الأوراق المالية بوظيفة اقتصادية هامة و هي نقل أموال المدخرين الذين تزيد دخولهم عن إنفاقهم إلى أطراف يعانون من عجز في الأرصدة النقدية لديهم و هذا بسبب رغبتهم في لإنفاق

obeikandi.com

أمالا أكبر من دخولهم [4] ، كما تعرف أسواق الأوراق المالية على أنها الأسواق التي تتداول فيها الأوراق المالية الطويلة الأجل مثل الأسهم العادية و الأسهم الممتازة و السندات [5] .

ـ التطور التاريخي لسوق الأوراق المالية [6] :

أدى انتشار الشركات المساهمة و زيادة اقتراض الحكومات إلى خلق حركة قوية للتعامل في الصكوك المالية و قد أدى هذا إلى ظهور البورصات الأوراق المالية ، ففي البداية كان التعامل بالصكوك يتم على قارعة الطريق في الدول الكبرى كفرنسا و إنكلترا و أمريكا ، و بعد ذلك استقر التعامل في أبنية خاصة و التي تسمى الآن ببورصات الأوراق المالية ، ففي فرنسا ظهر أول سوق للأوراق المالية سنة 1724.

و هذا بموجب أمريكي أما في انكلترا فقد استقر التعامل في الأوراق المالية في أوائل القرن العشرين في مبين خاص أطلق عليه royal exchange أما في أمريكا فقد تم استثناء أو بورصة سنة 1821 و ذلك بشارع وول ستريت.

ـ الإطار العام لبورصات الأوراق المالية:

عادة ما تقسم سوق الأوراق المالية إلى سوقين:

السوق الأولية يتعامل هذا النوع من الأسواق في الأوراق المالية الطويلة الأجل (الأسهم العادية ، السندات ...الخ) و التي تصدرها المؤسسات و الوحدات الاقتصادية لأول مرة و الهدف من ذلك هو الحصول على الأموال لتمويل احتياجاتها المالية المختلفة ، و تتمثل الإصدارات في هذا السوق في إصدارات الأسهم التي تطرحها شركات المساهمة للاكتتاب عند تأسيسها أو الأسهم التي تطرحها المنظمات القائمة من أجل زيادة رؤوس أموالها بالإضافة إلى ذلك مختلف السندات و يمثل عرض الأوراق المالية في سوق الإصدار ، الطلب على الاستثمار في نفس الوقت

السوق الثانوي و التي يعرف بسوق التداول و يتم من خلال هذا السوق إعادة بيع الأوراق المالية التي يتم إصدارها في السوق الأولى ، و من خصائص هذه السوق توفير عنصر السيولة لحاملي الأوراق المالية و يمكن توضيح أنواع أسواق المال من خلال الشكل التالي

ـ وظائف أسواق الأوراق المالية:

تتلخص وظائف الأسواق الأوراق المالية فيما يلي :

1. إتاحة سوق مستمرة للأوراق المالية و ذلك حتى يتمكن المستثمر من استرجاع مدخراته، فالمستثمر يقوم بشراء الأوراق المالية و عند الحاجة إلى السيولة يمكنه بيع الأوراق المالية و الحصول على السيولة التي تلبي احتياجاته.

obeikandi.com

2. مراعاة تحديد الأسعار المناسبة للأوراق المالية : تلعب البورصات دورا هاما في تحقيق عدالة في تحقيق عدالة الأسعار و ذلك من خلال الالتقاء الواسع للطلب و العرض معا فنتيجة للوسائل المتوفرة لديها فسوق الأوراق المالية تعمل على تجميع الطلب و العرض في مكان واحد مما يترتب عنه سعرا عادلا للبائع حتى لا يتعرض لضغط الحاجة و البيع بخسارة

و بالإضافة إلى هذين الوظيفتين الرئيسيتين، فهناك وظائف ثانوية أخرى تتمثل فيما يلي:

1 . تفادي التقلبات العنيفة للأسعار من خلال كسر حدة التقلبات التي ترفع أساسا للانفعالات التي قد تكون خاطئة و يتم ذلك من خلال إعطائها المتخصصون الذين يقومون بتلقي أثر هذه الانفعالات فيشترون ما يرون بحكم خبراتهم أنه عرض زائد نتيجة للتشاؤم ، و كذلك يواجهون أي طلب زائد نتيجة للتفاؤل مما يساعد على كسر الزيادة أو الانخفاض في الأسعار ، و بعد استقرار الأمور يقوم المحترفون بالعمليات العكسية لما سبق القيام به إلى حين استقرار الأسعار

2 . توفير فرص استثمارية متنوعة و متفاوتة من حيث المخاطر ، و ذلك من خلال تعدد و تنوع الأوراق المالية من جانب ، و توفير البيانات و المعلومات عن هذه الأوراق التي يتم التعامل بها، حيث تلجأ أسواق الأوراق المالية إلى إصدار نشرة بالأسعار الرسمية لهذه الأوراق كل يوم مبينة الأوراق التي تم التعامل عليها و حركة الأسعار بها ، مما يسمح للمستثمر من مقارنة و دراسة مدى الإقبال على الأنواع المختلفة من هذه الأوراق .

3 . مساعدة المنضمات في الحصول على ما تحتاجه من التمويل الطويل الأجل : عادة ما يكون الإقبال على شراء الأوراق المالية للمنظمات المقيدة بأسواق الأوراق المالية أكبر من المنظمات غير مقيدة بالبورصات ، و يرجع السبب في ذلك إلى أن قيد هذه الأوراق بالبورصة يعتبر نوع من الاعتراف بكفاءة هذه المنظمة مما يؤدي إلى توفر عنصر الثقة في هته الأوراق المالية ، مما يؤدي إلى حصول المنظمة على الأموال اللازمة لتمويل احتياجاتها الطويلة الأجل

4 . تعتبر أسواق الأوراق المالية مؤشرات للحالة الاقتصادية : أسواق الأوراق المالية تساهم في تحديد الاتجاهات العامة في عملية التنبؤ ، حيث من خلاله يتم تجميع التدبدبات التي تحدث في النشاط الاقتصادي ، كذلك الأسعار التي يتم التعامل بها تنبئ عن السعر العام لعائد المبالغ المستثمرة ، كذلك يعبر جدول الأسعار من ارتفاع أو انخفاض الميل لدى المنتجين نحو الإنتاج ، و تساعد هذه المعلومات على توجيه المستثمرة نحو الأوراق المالية التي تحقق له أقصى الأرباح.

كفاءة سوق الأوراق المالية

أثارت فكرة كفاءة سوق الأوراق المالية و ما زالت تثير الكثير من اهتمامات المفكرين و الاقتصاديين ، فوفقا لمفهوم الكفاءة يتوقع أن تستجيب أسعار الأوراق المالية في السوق و على

وجه السرعة لكل معلومة جديدة تصل غالى المتعاملين فيه ، فيكون من شأنها تغيير نظرتهم إلى المنشأة المصدرة للأوراق المالية ، و بما أن المعلومات ترد إلى السوق في أي وقت و بشكل مستقل عن بعضها البعض ،فانه يصبح من المتوقع أن تكون حركة الأسعار عشوائية ، حيث تتجه صعودا مع وصول المعلومات السارة و نزولا مع المعلومات السيئة و التي تصل فجأة و بدون سابق أندار ، إذا الحركة العشوائية هي نتيجة للأسعار التي تعكس كل المعلومات الجارية ، و من ثم نخلص إلى المفهوم العام لكفاءة السوق في النقاط التالية:

*في ظل كفاءة السوق فان سعر الورقة المالية التي تصدرها المنشأة يعكس مكانة المعلومات المتحصل عليها سواء كانت تلك المعلومات تتمثل في القوائم المالية أو في المعلومات التي تبثها وسائل الأعلام ، أو تتمثل في السجل التاريخي في سعر الورقة المالية في الفترات السابقة ، و من ثم يمكن القول أن القيمة السوقية للورقة هي قيمة معادلة للقيمة الحقيقية للورقة و التي ينتج عنها عائد يكفي لتعويض المستثمر عن الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها عند قيامه بالاستثمار

*في ظل كفاءة السوق فان سعر الأوراق المالية في السوق يعكس توقعات المستثمرين فيما يخص المكاسب المستقبلية و المخاطر التي تتعرض لها هذه المكاسب.

متطلبات كفاءة السوق. في ظل كفاءة السوق فانه يتم توجيه المواد المالية إلى أكثر المجالات ربحية، و حتى يستطيع السوق تحقيق ذلك فلابد من توفر عنصرين هما:

كفاءة التسعير و كفاءة التشغيل

***كفاءة التسعير** : يقصد بكفاءة التسعير الكفاءة الخارجية و التي يقصد بها ضمان وصول المعلومات الجديدة إلى جميع المتعاملين في السوق و بأقل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال وجود شبكة منتظمة للاتصالات تتميز بدرجة عالية من الكفاءة و التي تساعد على تشكيل ردود أفعال المتعاملين في السوق بسرعة باتجاه المعلومات الواردة و من تم اتحاد القرارات المناسبة

و من ثم يكون التعامل في السوق يتم وفق منافسة عادية تتساوى فيها فرس تحقيق الأرباح لجميع المتعاملين في السوق.

***كفاءة التشغيل** :و تسمى بالكفاءة الداخلية و يقصد بها قدرة السوق على خلق التوازن بين العرض و الطلب و دون أن يتحمل المتعاملين في سوق الأوراق المالية تكلفه عالية للسمسرة، و دون السماح للتجار و المتخصصين بتحقيق هوامش ربح مرتفعة .

و تعتمد كفاءة التسعير و بدرجة كبيرة على كفاءة التشغيل ، فحتى تعكس الورقة المالية المعلومات الواردة يجب أن تكون التكاليف التي يتحملها المستثمرون لإتمام المعاملة عند حدها الأدنى ، و من

ثم يتم بدل الجهد للحصول على المعلومات الجديدة و تحليلها، مهما كان تأثير ذلك تلك المعلومات على سعر الورقة المالية

- سوق الأوراق المالية و التنمية الاقتصادية: يمكن أن تساهم أسواق الأوراق المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال النقاط التالية

1 . تعتبر سوق الأوراق المالية أداة هامة لتجميع المدخرات و توجيهها نح الاستثمارات المنتجة ، و تزداد هذه الوظيفة أهمية بالنسبة للدول النامية عند التحول إلى اقتصاد السوق حيث برامج الخوصصة و إعطاء دور كبير للقطاع الخاص.

2. تؤثر الأسواق المالية على التنمية الاقتصادية من خلال خلق السيولة مما يؤدي إلى رفع مستويات الادخار و الاستثمار حيث تسمح أسواق الأوراق المالية للمدخرين الحصول على أصول مالية مع إمكانية بيعها بسهولة إذا احتاجوا إلى السيولة أو أرادوا تغيير محافظهم للأوراق المالية و كذلك تتمتع الشركات بإمكانية دائمة للحصول على رأس المال من خلال إصدار المزيد من الأسهم و السندات.

3. يمكن من خلال أسواق الأوراق المالية تنويع الثروة بين مجموعة من الأصول و ذلك بشكل أكثر سهولة و الذي يؤدي إلى التنويع في تخفيض المخاطر التي يتحملها المستثمرين، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال بالنسبة للشركات و مادام المشروعات التي تحقق أرباحا مرتفعة عادة ما تكون نسبيا خطوة ، فان سوق الأوراق المالية من خلال تسهيلها لتنويع الخطر، فهي تشجع الاستثمار في هذه المشروعات من خلال توجيه الادخارات إليها، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق التنمية الاقتصادية.

4 . من خلال سوق الأوراق المالية ، يمكن أن تساهم في الرقابة على أداء مديري الشركات التي تتداول أوراقها المالية في السوق ، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين إدارة هذه الشركات ، و من ثم تزايد أهمية الدور الرقابي مع تزايد عدد الشركات المتداول أوراقها المالية في السوق و يؤدي هذا إلى تزايد الاستثمارات الأجنبية مما يؤدي إلى ارتقاء أساليب تقنيات الرقابة.

5. تعكس أسواق الأوراق المالية التي تتميز بالكفاءة بشكل سريع التغيرات في القيم الحقيقية للأوراق المالية، الأمر الذي يؤدي إلى إتاحة الفرصة للاختيار من خلال توضيح السوق للاستثمارات الأكثر ربحية.

إذن مما سبق يتضح أن هناك علاقة طردية بين تنمية سوق الأوراق المالية و بين تحقيق التنمية الاقتصادية ، حيث يؤدي زيادة درجة نمو سوق الأوراق المالية إلى زيادة معدلات النمو

obeikandl.com

الاقتصادي و العكس صحيح ، كما أن تحقيق التنمية الاقتصادية تساهم في تنمية سوق الأوراق المالية.

و رغم الدور التي تقوم به أسواق الأوراق المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية فهناك من الآراء من تعارض ذلك، حيث يرون أن أسواق الأوراق المالية لها تأثير سلبي على التنمية الاقتصادية ، ويستندون في ذلك إلى المبررات التالية :

1. عادة ما تمول استثمارات الشركات بحصة محدودة فقط من خلال إصدار الأسهم ، بينما يمول الجزء الأكبر من تلك الاستثمارات من مصادر ذاتية كالأرباح المحتجزة أو من مصادر خارجية كالقروض البنكية ، و هذا في الدول النامية و بعض الدول المتقدمة
2. إن سوق الأوراق المالية التي تتميز بسيولة مرتفعة، تؤدي إلى لجوء المستثمرين إلى بيع أسهمهم بسرعة مما يؤدي إلى إضعاف التزامهم و تخفيض الحوافز التي تجعلهم يمارسون الرقابة على شركات المساهمين فيها من خلال الإشراف على مديريها ، مما يؤدي إلى انخفاض أداء تلك الشركات و من ثم يؤثر سلبيا على التنمية الاقتصادية .
3. تساهم أسواق الأوراق المالية في تحقيق التقلبات الاقتصادية ، حيث يؤدي إلى ارتفاع تدفق رؤوس الأموال الأجنبية إلى تغيرات سعريه سريعة و تقلبات في أسعار الصرف، مما يؤدي إلى تحقيق أثار سلبية على التنمية الاقتصادية و هذا يؤدي بنا إلى البحث في تجارب بعض الدول الأسيوية حول الأسواق المالية و الأزمة المالية لسنة 1997.

ـ أسواق الأوراق المالية و الأزمة المالية في دول شرق أسيا 1997

بدأت الأزمة الأسيوية في تايلاند في 02 يوليو 1997 عندما أعلنت الحكومة فك ارتباط عملتها الوطنية BAHT بالدولار الأمريكي و شرعت في تعويمها مما أدى في نفس اليوم إلى انخفاض سعر عملتها الوطنية إلى 20% .

و لقد كان انخفاض مستوى الاحتياطات النقدية التايلاندية من العملات الأجنبية هو أحد الأسباب الذي أدى إلى تعويم العملة الوطنية حيث انخفض من 32 بليون دولار سنة 1996 إلى حوالي 6,6 بليون دولار سنة 1997 بالإضافة إلى ارتفاع حجم الديون الخارجية لتايلاند إلى 89 بليون دولار منها 73 بليون دولار للقطاع الخاص، كما انخفضت أسعار الأسهم في سوق الأوراق المالية في 29 يوليو 1997 بنسبة 51,2 % و نظرا للعلاقات القوية بين اقتصاديات دول شرق أسيا ، انتقلت الأزمة إلى باقي دول أسيا حيث بدأت عملاتها تعاني من الانخفاض المستمر و قبل ذلك تم انهيار أسعار الأوراق المالية في بورصاتها.

و قد امتد نطاق الأزمة إلى أجهزتها المصرفية حيث أدى انهيار أسعار الصرف و أسعار الأسهم إلى ارتفاع حجم الديون غير مسددة للبنوك.

و لم تقف الأزمة عند حدود القطاع المالي و إنما انتقلت إلى القطاع الحقيقي، حيث واجهت منظمات الأعمال صعوبات في الحصول على الائتمان لتشغيل طاقاتها الإنتاجية و سداد التزاماتها، و نتيجة لارتفاع نسبة الديون غير مسددة، ترددت البنوك في تقديم الائتمان ، الأمر الذي أدى إلى خلق أزمة سيولة ، و التي أدت إلى تراجع معدلات الإنتاج في جميع القطاعات الأمر الذي أدى إلى تراجع الإنفاق الاستثماري و الإنفاق الاستهلاكي و من تم أرباح المنظمات ، الأمر الذي أثر سلبيا على أسعارها في البورصات ، و في ظل وجود ارتباط بين أسواق دول أسيا و الأسواق العالمية، انتقلت الأزمة إلى الأسواق العالمية و قد ساعد على ذلك بما يسمى بأثر العدوى حيث انخفض مؤشر داو جونز بالولايات المتحدة في 27 أكتوبر 1997 بنسبة 7,2 % .

و خلال سنة 1998 انتقلت الأزمة إلى دول أروبا كروسيا و فرنسا و بريطانيا و ألمانيا. كما انتقلت الأزمة إلى أسواق أمريكا اللاتينية ، حيث انخفض مؤشر الأسهم في البرازيل بنسبة 6,4 % كما فقدت المكسيك 2,42 % من قيمة مؤشرها ، كما انخفض مؤشر ميرفال للأسواق المالية في الأرجنتين بنسبة 5,1 % و انخفض مؤشر بور ساتيل بفنزويلا بنسبة 3,3 % .

إذن تعدت الأزمة الأسيوية نطاقها الإقليمي و شكلت أزمة عالمية متعددة الأبعاد و قد تميزت الأزمة الأسيوية بالخصائص التالية

- ❖ أنها حدثت في أسرع مناطق العالم نموا.
- ❖ حدثت بشكل مفاجئ و عنيف .
- ❖ عدم القدرة بالتنبؤ بالأزمة.

أسباب الأزمة :

أهم الأسباب التي أدت إلى حدوث الأزمة الأسيوية هي

1. الاختلال في توازن الحساب الجاري لموازين مدفوعات دول شرق أسيا ، حيث وصل العجز في ماليزيا إلى 4,6 % في سنة 1996 و 1997 و 4,75 % في كوريا خلال سنة 1995.
2. تزايد تدفقات رؤوس الأموال إلى داخل دول شرق أسيا ، نتيجة لوجود فوائض مالية تبحث عن الاستثمار لتحقيق أرباح مرتفعة مقارنة بالدول الصناعية .

3. تم تمويل عجز الحساب الجاري في موازين مدفوعات دول شرق أسيا من خلال الاقتراض من الخارج.
4. زيادة عمليات المضاربة على قيمة العمليات الوطنية و تزايد تصفية الاستثمارات الأجنبية نتيجة للأسباب السابقة الذكر ، الأمر الذي في النهاية إلى تعويم العملات الوطنية في دول شرق أسيا.
5. ساهمت النظم المالية في دول شرق أسيا في تحقيق الأزمة ،حيث تميزت هذه النظم بالضعف اتجاه الأزمات ، بالإضافة إلى عوامل داخل النظام المالي و الذي ساهم في تفاقم الأزمة و تتمثل هذه العوامل فيما يلي:

أ. عوامل تتعلق بالجهاز المصرفي.

ب. عوامل تتعلق بالهياكل التمويلية للشركات المقترضة .

ج. عوامل تتعلق بالبنية التشريعية و التنظيمية للنظام المالي .

إذن مما سبق يتضح أن هناك علاقة وطيدة بين حدوث الأزمات و نمو سوق الأوراق المالية، حيث أنه بمجرد ظهور الأزمة عادة ما يؤثر سلبا على نمو و تطور سوق الأوراق المالية ، حيث تؤدي الأزمة إلى الانخفاض الحاد في أسعار الأوراق المالية.

التوصيات

مما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

1 . ضرورة وجود سوق للأوراق المالية يتميز بالكفاءة

2 . ضرورة الاهتمام بنمو سوق الأوراق المالية حتى يتم تحقيق التنمية الاقتصادية.

3 . ضرورة تهيئة الظروف الملائمة لتحقيق كفاءة سوق الأوراق المالية .

ـ الهوامش حسب تسلسلها :

1 رسمية قريا قص ، عبد الغفار حنفي ،أسواق المال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ص 255 .

2 . محمد صالح الحناوي ،جلال إبراهيم العبد ، بورصة الأوراق المالية بين النظرية و التطبيق ، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر ،2005 ،ص 21 .

3 . غالب عوض الرفاعي ، عبد الحفيظ بلعبي ، اقتصاديات النقود و البنوك ، مركز وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ،20020، ص 42 .

4 . عبد الله الطاهر ، موفق علي الخليل ، النقود و البنوك و المؤسسات المالية ، مركز يزيد للنشر ، مؤتة ، 20040ص 369 .

5 . محمد صالح الحناوي ، جلال إبراهيم العبد ، مرجع سابق ، ص 22 .

6 . عبد الغفار حنفي ، رسمية قريا قص ، أسواق المال ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ،2000، ص 260 .

7 . محمد صالح الحناوي ، جلال إبراهيم العبد ، مرجع سابق ، ص 26 .

8 . عاطف وليم أندراوس ، أسواق الأوراق المالية بين ضرورات التحول الاقتصادي و التحرير المالي و متطلبات تطويرها ، دار الفكر الجامعي الاسكنرية ، مصر ، 2006،ص 155 .

9 . عاطف وليم أندراوس ، مرجع سابق ، 274 .

إمكانية تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الأقتصادية

د. ناظم حسن رشيد* خليل إبراهيم رجب**

ملخص :

يعتبر نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية أحد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات المحاسبية يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، الخاصة بالموارد البشرية ، وتقديمها إلى كافة الجهات التي يهمها أمر تلك الموارد وبما يؤدي إلى تحقيق الهدف المطلوب منها.

كما يهتم نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية بكافة البيانات الخاصة بالموارد البشرية من خلال تجميعها من مصادرها المختلفة ومن ثم تشغيلها وفق أسس وقواعد محاسبية معينة طبقاً لمدى الحاجة إلى المعلومات التي يمكن إنتاجها والتي يتم إيصالها إلى الجهات التي لها اهتمامات بهذه الموارد.

وإن تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية سوف يساهم في قياس قيمة الموارد البشرية وتحليلها بصورة مالية إضافة إلى المساهمة في تخطيط تلك الموارد على مستوى الوحدة الاقتصادية وكذلك على المستوى القومي من خلال المساهمة في رسم سياسات التوظف والعمالة وما يرتبط بها من سياسات تنظيم الهجرة والأجور والترقيات والحوافز بشكل علمي.

* أستاذ مساعد / قسم المحاسبة / جامعة الزيتونة الأردنية .

** أستاذ مساعد / قسم المحاسبة / المعهد التقني / الموصل / العراق .

مقدمــة

يعتبر موضوع المحاسبة عن الموارد البشرية من الموضوعات الحديثة نسبياً في مجال المحاسبة ، حيث ظهرت بوادر الاهتمام به من قبل المحاسبين منذ أوائل الستينات في سبيل التعرف على أهمية الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية ، ومن ثمّ دراسة مجموعة من الأساليب العلمية التي يمكن أن تساهم وتساعد في تقييم تلك الموارد بصورة مالية شأنها بذلك شأن أية موارد أخرى يتم استثمارها في الوحدات الاقتصادية في سبيل تحقيق أهدافها .

ولا تخفى أهمية الموارد البشرية في أية وحدة اقتصادية من حيث مساهمتها في العمليات الاقتصادية التي تمارسها تلك الوحدات وما يمكن أن تشكله تلك الموارد وما تحتله من قيمة ملموسة وغير ملموسة يمكن أن تؤثر بشكلٍ أو بآخر على استمرارية تلك الوحدات في أداء مهامها بالمسارات التي تبغيها ، وبما يعني معه أن الموارد البشرية يمكن أن تحتل مكاناً بارزاً وأهمية كبيرة عند اتخاذ القرارات المختلفة والمتعلقة بنشاط الوحدات الاقتصادية التي تعمل فيها ، ومن ثمّ يصبح من الضروري الاهتمام بكافة البيانات التي تتعلق بالموارد البشرية لكي يكون بالإمكان الاستفادة منها في كافة المجالات التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات مباشرة بشأنها .

مشكلة البحث

تأتي مشكلة البحث من خلال ملاحظة أن معظم الوحدات الاقتصادية لا تولي الأهمية الكافية للبيانات المحاسبية التي تخص الموارد البشرية التي تعمل فيها وبما يؤدي معه إلى احتمال حدوث قصور في نظم المعلومات المحاسبية من حيث توفير المعلومات التي تتعلق بتلك الموارد بصورة محاسبية دقيقة يمكن أن تساهم من خلالها في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفائدة وبما يؤدي إلى خدمة الوحدة الاقتصادية بصورة أكثر فاعلية .

أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من حيث تناوله موضوعاً مهماً من موضوعات المحاسبة، وكثرة توصيات الباحثين في مجال المحاسبة عن الموارد البشرية بضرورة توفير وتصميم نظم معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية بعد أن كانت غالبية البحوث تركز على

موضوع تقييم الموارد البشرية دون الاهتمام بالأهداف الأخرى التي يمكن تحقيقها إذا ما توافرت نظم معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية ، وهو ما يحاول البحث تحقيقه .

هدف البحث

يهدف البحث إلى توضيح أهمية المحاسبة عن الموارد البشرية كنظام للمعلومات في الوحدات الاقتصادية يمكنه أن يساهم في تنظيم البيانات الخاصة بتلك الموارد ويشغلها لكي يتم إنتاجها في صورة معلومات يمكن أن تفيد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية بما يتعلق بالموارد البشرية خاصةً إذا ما تم تحقيق التكامل بينه وبين نظام المعلومات عن إدارة الموارد البشرية في تلك الوحدات .

فرضية البحث

لتحقيق هدف البحث ، فقد تم الاعتماد على الفرضية الآتية :

" إن تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية يمكن أن يساهم في زيادة فاعلية القرارات الخاصة بالموارد البشرية التي تعمل فيها " .

منهج البحث

إعتمد البحث على المنهج الوصفي وذلك من خلال الاستفادة من الرسائل العلمية والدوريات والكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوعات المحاسبة عن الموارد البشرية ونظم المعلومات المحاسبية والإدارية .

المبحث الأول المحاسبة عن الموارد البشرية في ظل مفاهيم نظم المعلومات

عرفت جمعية المحاسبة الأمريكية (A.A.A.) المحاسبة عن الموارد البشرية بأنها "عملية تحديد وقياس البيانات عن الموارد البشرية وتوصيل تلك البيانات للجهات المعنية"[1].

وعرفها (Foley) بأنها "محاولة لتحديد وتقرير الاستثمار في الموارد الخاصة بالمشروع والتي لا تتم المحاسبة عنها حالياً بالإجراءات المحاسبية التقليدية، وبصفة أساسية في نظام للمعلومات يبين للإدارة التغيرات التي تطرأ على الموارد البشرية للمشروع بمرور الزمن"[2].

كما عرفها (Holtz) بأنها "المحاسبة عن الأفراد كمورد من موارد المنظمة، وتتضمن هذه العملية قياس التكاليف التي حدثت بواسطة المشروع والمنظمات الأخرى لاستجلاب واختيار واستئجار وتدريب وتنمية الأصول البشرية، إنها تشمل أيضاً قياس القيمة الاقتصادية للأفراد من وجهة نظر المنظمات"[3].

وتأتي الحاجة إلى المحاسبة عن الموارد البشرية من خلال ملاحظة أن القوائم المالية الختامية المنشورة عادة ما تخلو من أي بيانات تتعلق بالموارد البشرية في الوحدة الأقتصلدية ، من حيث درجة كفايتها أو مدى تطور هذه الكية من فترة لأخرى ، مما يشكل نقصاً في المعلومات لدى قرّاء القوائم المالية .(4)

كما أن الحاجة إلى المحاسبة عن الموارد البشرية تأتي من خلال إمكانية قيامها بمجموعة من الوظائف أهمها :. (5)

1. توفير الأطار الذي يساعد على إتخاذ القرارات الخاصة بتالموارد البشرية .
2. تقديم المعلومات الكمية الرقمية للتكلفة والقيمة الخاصة بالموارد البشرية .
3. تحفيز الأدارة على الأهتمام بمفهوم رأس المال البشري عند إتخاذ أية قرارات متعلقة بالموارد البشرية .

ويمكن أن يلاحظ مما تقدم أن الهدف من المحاسبة عن الموارد البشرية يتمثل في حصر كافة النفقات التي يتم إنفاقها أو يتوقع إنفاقها في المستقبل على الموارد البشرية بدءاً من لحظة الإعلان عن الوظائف التي يمكن أن تشغلها أو تكاليف استئجارها من الوحدات الاقتصادية الأخرى مروراً بكافة ما ينفق عليها في سبيل تنميتها وتطويرها من خلال برامج التدريب والدورات التي تساهم فيها حتى لحظة الاستغناء عنها (سواءً بإحالتها على التقاعد أو إنهاء خدمتها لأي سبب آخر)، الأمر الذي يستلزم معه الاهتمام بكافة البيانات التي تتعلق بتلك الموارد وضرورة تنظيمها بصورة جيدة ودقيقة لكي يكون بالإمكان المساهمة في تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية في اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية من خلال تزويد الجهات التي يهمها أمر تلك الوحدات بالمعلومات اللازمة عنها بمرور الزمن وبما يعني معه ضرورة أن ينظر إلى المحاسبة عن الموارد البشرية كنظام للمعلومات يستلزم وجود "مجموعة من العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات"[6]. وعلى اعتبار أن

نظام المعلومات المحاسبية هو "أحد النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية ، يتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة بهدف توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، لجميع الجهات التي يهمها أمر الوحدة الاقتصادية وبما يخدم تحقيق أهدافها"[7]، فإنه يمكن النظر إلى المحاسبة عن الموارد البشرية على أنها أحد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات المحاسبية يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، الخاصة بالموارد البشرية وتقديمها إلى كافة الجهات التي يهمها أمر تلك الموارد وبما يؤدي إلى تحقيق الهدف المطلوب .

ووفقاً لما تقدم يمكن القول أنه وفقاً لمفهوم المستويات الهرمية للنظم يمكن النظر إلى نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية على أنه سوف يمثل نظاماً فرعياً ضمن نظام معلومات المحاسبة المالية (من حيث أن نظام معلومات المحاسبة المالية يمثل نظاماً فرعياً ضمن نظام المعلومات المحاسبية الذي يمثل نظاماً فرعياً ضمن نظام معلومات الوحدة الأقتصادية بآعتباره النظام الكلي للمعلومات) .

أما وفق مفهوم منهج النظم ، فيمكن القول أن نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية يمكنه تحقيق عمليات التنسيق والترابط مع نظم المعلومات الفرعية الأخرى التي يمكن أن تتواجد في الوحدة الأقتصادية وخاصة نظام معلومات إدارة الموارد البشرية (بآعتباره أحد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات الأدارية) ، ومن هنا سوف يكون هناك إمكانية أكبر لتحقيق التكامل بين النظم الفرعية المتعددة التي يمكن أن تتواجد ضمن الوحدة الأقتصادية وبما يمكن أن يساهم بصورة أكبر في تحقيق أهداف تلك النظم أولاً وصولاً إلى تحقيق أهداف الوحدة الأقتصادية المعنية ككل .

المبحث الثاني أهمية المحاسبة عن الموارد البشرية كنظام للمعلومات في الوحدات الاقتصادية:

تأتي أهمية المحاسبة عن الموارد البشرية من خلال أهمية الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية وما تشكله من مورد هام من بين مواردها التي تستخدم في عملياتها الاقتصادية شأنها بذلك شأن أية موارد مهمة أخرى في تلك الوحدات بإمكانها المساهمة في تحقيق أهدافها .

وعليه ، فإنه إذا ما تواجد نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في أية وحدة اقتصادية ، فإن وظيفته سوف تتمثل بإمداد الأدارة بالمعلومات اللازمة لأدارة تلك الموارد بكفاءة وفاعلية ، فهي تقدم المعلومات عن تكلفة وقيمة كل فرد في التنظيم (8)، وذلك من خلال القيام بالآتي[9]:

1ـ جمع البيانات الخاصة بالموارد البشرية ، مثل بيانات الأفراد العاملين في الوحدة الاقتصادية ومؤهلاتهم ودرجاتهم المالية والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم والأجور المدفوعة لهم وتكاليف عمليات التدريب والبعثات والإجازات الدراسية .

2. تبويب البيانات المتعلقة بالموارد البشرية التي تعمل بالوحدة ، مثل تبويب تكاليف القوى البشرية بالوحدة إلى : أجور ، تكاليف تدريب ، تكاليف اختبار ... الخ.

3ـ توصيل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للجهات الداخلية والخارجية التي تهمها هذه المعلومات في الوقت الملائم وبالدقة المطلوبة .

ويلاحظ أنه إذا ما تم ذلك ، فإن نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية سوف تزداد أهميته في الوحدة الاقتصادية من خلال مساهمته في تحقيق أهدافها عن طريق الآتي :

1. قياس قيمة الموارد البشرية وتحليلها بصورة مالية .

يتم قياس قيمة الموارد البشرية عن طريق الاستخدام كافة البيانات المتعلقة بتلك الموارد في سبيل تقييمها مالياً .

ويقصد بتقييم الموارد البشرية مالياً "تحديد قيمة الخدمات التي ينتظر أن تقدمها الموارد البشرية في المستقبل[10]، ويتم ذلك من خلال استخدام إحدى طرق التقييم التي تراها الوحدة الاقتصادية مناسبة لها ، لكي يكون بالإمكان حصر قيمتها الأساسية والاندثارات التي تترتب عليها ، الأمر الذي يجب إظهاره في القوائم المالية للوحدة الاقتصادية وبما يساعد على إعطاء صورة توضيحية أكبر وأدق عن نشاط الوحدة ومدى تحقيقها لأهدافها وخاصةً ما يتعلق بناتج النشاط ومدى مساهمة الموارد البشرية في تحقيقه .

إضافة إلى ذلك ، فإن قياس قيمة الموارد البشرية وإظهارها في القوائم المالية سوف يساعد في إجراء التحليلات المالية الخاصة بها من حيث[11]:

آ. إظهار التغيرات التي تطرأ على قيم الموارد البشرية (باعتبارها أصول بشرية) بصورة سنوية .

ب. إيجاد نسبة رأس المال البشري إلى غير البشري وتحديد درجة كثافة العمالة بصورة عملية .

جـ. تقدير نسب الاستثمار في الموارد البشرية إلى إجمالي الأصول كمؤشر لاحتمالات تحقيق الأرباح مستقبلاً وعلى الأقل في المشروعات التي يعتبر العنصر البشري فيها عاملاً مهماً من عوامل الإنتاج .

د. إمكانية تحليل نسب العائد على الاستثمار بطريقة أفضل في حالة إثبات قيمة الأصول البشرية ضمن النسبة وخاصة في المشروعات التي يكون فيها العنصر البشري هو الغالب.

2. المساعدة في تخطيط الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية .

يمكن لنظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية أن يساعد في تخطيط الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية من خلال البيانات والمعلومات التي يمكن أن يقدمها في المجالات الآتية[12]:

آ. توفير بيانات عن تكاليف طلب الموظفين واختيارهم وتعيينهم ، إضافة إلى توفير بيانات تكاليف معيارية للعمليات السابقة يمكن استخدامها في إعداد الموازنة لتخطيط أنشطة القوى العاملة ولأغراض الرقابة وتقدير كلفة إحلال الأفراد في المواقع المختلفة .

ب. توفير بيانات يمكن من خلالها المفاضلة بين تكلفة تدريب العاملين بالوحدة الاقتصادية إلى المستوى المرغوب الوصول إليه وبين تكلفة تدريب على نفس المستوى من الخارج .

جـ. المساعدة على الاستفادة المثلى من العاملين المستخدمين في أعمال لا تتناسب مع مهاراتهم (إمكانياتهم) عن طريق إظهار قيمة الخسارة الناجمة عن ذلك .

د. توفير بيانات عن قيمة العاملين ومدى كفاءة استخدامهم والتغيرات التي تحدث على تلك القيمة بمرور الوقت ، الأمر الذي يساعد على تحسين نوعية التخطيط واتخاذ القرارات بالوحدة الاقتصادية .

3. المساعدة في تخطيط الموارد البشرية على المستوى القومي .

إن توافر البيانات والمعلومات عن طريق نظام المحاسبة عن الموارد البشرية يمكن أن يساهم في خدمة الدولة من خلال مساعدة الأجهزة المختصة فيها في رسم سياسات التوظيف والعمالة وما يرتبط بها من سياسات الأجور والهجرة والترقيات والحوافز بشكل عملي ، فإذا اتضح – مثلاً – من تلك البيانات والمعلومات أن معدل ترك الأفراد لوظائفهم في الدولة كبيراً، وإن كثيراً من العاملين يهاجرون خارج

الدولة ، الأمر الذي يتسبب – إذا استمر – في حدوث ندرة كبيرة في بعض المهن ، فإن ذلك قد يدفع الحكومة إلى تعديل تشريعات الأجور والترقيات ونظم العمل بشكلٍ يغري المواطنين على البقاء في وطنهم وعدم الهجرة[13].

المبحث الثالث التكامل بين نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية

توصلنا في المبحث الأول إلى أن نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية يمكن أن يمثل أحد الأنظمة الفرعية ضمن نظام المعلومات المحاسبية في الوحدة الاقتصادية .

كذلك يلاحظ أن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يمكن أن يمثل أحد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات الإدارية في الوحدة الاقتصادية ، كونه يهتم بتدفق وانسيابية المعلومات الخاصة بالأفراد العاملين وتحديد احتياجاتهم المستقبلية باعتبارهم جزءاً مهماً من كيان الوحدة الاقتصادية ككل[14]. وبما أنه طبقاً لمنهج النظم System Approach لا بد من النظر إلى أي نظام ككل قائم على أساس علاقات الترابط والتكامل والتنسيق بين أجزائه (النظم الفرعية) في سبيل تحقيق الهدف الشامل للتنظيم مع الأخذ بنظر الاعتبار كافة العلاقات البيئية والتنظيمية التي تحدث داخل التنظيم – الذي يعمل ضمن نطاقه – وخارجه[15] ، فإنه يمكن النظر إلى الوحدة الاقتصادية على أنها تمثل نظاماً كلياً ومتكاملاً للمعلومات يشمل كلاً من نظام المعلومات المحاسبية (بجميع نظمه الفرعية بما فيها نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية) ونظام المعلومات الإدارية (بجميع نظمه الفرعية بما فيها نظام معلومات إدارة الموارد البشرية) .

وعلى اعتبار أن نظام المعلومات المتكامل هو "النظام الذي تكمَل نظمه الفرعية بعضها البعض من خلال عملها بصورة متناسقة ومتبادلة ، بحيث يستبعد تكرار توليد المعلومات من أكثر من نظام فرعي وبما يؤدي إلى خفض تكاليف إنتاج المعلومات اللازمة للجهات المختلفة إضافة إلى تقليل الوقت والجهد اللازمين لها(16) ، فإن هناك ضرورة للتكامل بين نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية (باعتباره نظاماً فرعياً من نظام المعلومات المحاسبية في الوحدة الاقتصادية) ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية (باعتباره نظاماً فرعياً ضمن نظام المعلومات الإدارية في الوحدة الاقتصادية) ، وإنه يمكن تحقيق هذا التكامل إذا ما تم التعرف على وظائف كل من النظامين وبالتالي حصر النقاط التي يمكن من خلالها تحقيق ذلك التكامل .

وبعد أن تعرفنا في المبحث السابق على وظيفة نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية ، فإنه يمكن تحديد وظيفة نظام معلومات الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية بالآتي[17]:

1. استقبال المعلومات المتعلقة بالأفراد العاملين في الوحدة الاقتصادية والتي تشمل:

آ. البيانات الخاصة بتخطيط وتهيئة وتشغيل القوى العاملة .

ب. البيانات الخاصة بتدريب القوى العاملة .

جـ. البيانات الخاصة بمكافأة القوى العاملة .

د. البيانات الخاصة بصيانة القوى العاملة .

2ـ تحليل البيانات السابقة ومعالجتها بواسطة العمليات التشغيلية التي تجري عليها من تبويب وتصنيف وتخزين في ملفات خاصة أو في ذاكرة الحاسوب .

3. توفير المعلومات التي تمثل مخرجات النظام لغرض الاستفادة منها في إدارة شؤون الأفراد باعتبارها معلومات يمكن الاستعانة بها في اتخاذ القرارات الأفرادية السليمة ، وتشمل هذه المعلومات :.

آ. معلومات دقيقة لتخطيط القوى العاملة واتخاذ قرارات سليمة بصددها .

ب. معلومات دقيقة عن تحليل وتوصيف الأعمال .

جـ. وضع أسس دقيقة للاختيار والتعيين .

د. معلومات دقيقة عن تدريب القوى العاملة وتحديد الاحتياجات التدريبية ونوعية البرامج.

هـ. معلومات دقيقة عن تقويم الوظائف وتقويم أداء العاملين والترقية والترفيع والنقل وانضباط العاملين .

و. معلومات دقيقة لاندماج القوى العاملة .

ز. معلومات دقيقة لصيانة القوى العاملة وسلامتها .

ويلاحظ من خلال ما تقدم ، أن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يمكن أن يكون نظاماً فاعلاً بصورة أكبر إذا ما تم التكامل بينه وبين نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية وبما يؤدي إلى تحقيق الهدف الشامل للوحدة الاقتصادية بما يتعلق بالموارد البشرية وذلك من خلال الآتي :

1ـ إن نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية يمكنه التعبير بصورة مالية وكمية عن كافة البيانات والمعلومات التي يمكن أن يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية بحيث تكون لها قدرة

تفسيرية أكبر عندما يتم استخدامها من قبل متخذي القرارات سواءً في داخل الوحدة الاقتصادية أو خارجها .

2. إن إنتاج الكثير من المعلومات الخاصة بالموارد البشرية عن طريق نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية مباشرةً سوف يساهم في تقليل الجهد الذي يمكن أن يبذل في إعداد البيانات والمعلومات اللازمة ، إضافة إلى تقليل التكاليف التي يمكن أن تنفق في تجميع البيانات وتحليلها ومن ثمّ إنتاج المعلومات منها ، مع إمكانية توفيرها في الوقت المناسب دون انتظار الحصول عليها من قبل نظام معلومات الموارد البشرية أولاً ، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل الازدواجية في عمل النظامين أيضاً .

المبحث الرابع مقترح تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الأقتصادية

مما تقدم يلاحظ أهمية تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية من شأنه أن يقدم المعلومات المفيدة في إتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية في الوحدة الأقتصادية المعنية وكذلك المساهمة في تحقيق أهدافها العامة .

وآعتماداً على العناصر التي يمكن أن يتكون منها أي نظام فإنه يمكن إقتراح إمكانية تصميم نظام للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الأقتصادية إنطلاقاً من ذلك وكما يلي :.

أولاً :. مدخلات النظام .

تمثل مدخلات نظام معلومات المحاسبة عنة الموارد البشرية الآتي :.

1. مخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية ، والتي يمكن أن تشمل كلاً من: معلومات لتخطيط القوى العاملة ، معلومات لتحليل وتوصيف الوظائف ، معلومات لتقويم الأداء ، معلومات للتقدم (ترقية ، ترفيع) .(18)

2. مجموعة البيانات التي يتم الحصول عليها من المستندات المؤيدة للأحداث المالية المتعلقة بكافة ما ينفق على الموارد البشرية والتي يمكن أن تشمل كلاً من:

آ. مستندات مبالغ الرواتب الممنوحة وفق قوائم الرواتب المعدة.

ب. مستندات مبالغ المخصصات (الدائمية والوقتية) بكافة أنواعها.

جـ. مستندات مبالغ الحوافز والمكافآت.

د. المستندات المؤيدة للمبالغ الممنوحة لأغراض ترقية وترفيع العاملين وحصولهم على الدرجات المالية المختلفة.

هـ. المستندات المؤيدة لنفقات الدورات التدريبية (سواء كانت داخل المنشاة أو خارجها).

وإذا ما تواجد حاسوب مركزي في الوحدة الأقتصادية المعنية ، فانه يمكن الاستفادة منه بدرجة كبيرة في تسهيل عملية الحصول على مدخلات نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية من حيث التكامل الذي يمكن تحقيقه مع النظم الأخرى التي تعمل ببرامج الحاسوب ومنها: نظام الأفراد، نظام الرواتب، نظام الإنتاج إضافة إلى كافة النظم الأخرى التي يمكن الاستفادة منها في عمل نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية.

ثانياً. العمليات التشغيلية للنظام

وهي مجموعة العمليات التي تجري على مدخلات النظام بهدف تحويلها إلى مخرجات يستهدف الحصول عليها.

وتشمل العمليات التشغيلية كافة عمليات التسجيل والتجميع والتبويب والتلخيص للبيانات التي يمكن تفريغها من المستندات المؤيدة للأحداث المالية المتعلقة بالموارد البشرية وكما يلي:.

آ. يتم تسجيل كافة العمليات التي تتعلق بالموارد البشرية، وذلك بتحميل كافة النفقات في حساب خاص بالموارد البشرية يمكن ان يطلق عليه "حساب الأصول البشرية" ، بحيث يضم كافة بنود الإنفاق على الموارد البشرية من لحظة الإعلان عن الوظائف حتى تسريح تلك الموارد من العمل .

ويتم تثبيت قيمة كل مصروف إذا ما تم دفعها نقداً وفق القيود الآتية (الأمثلة خاصة بالإعلان والتعيين والتدريب) :.

حـ/ مصاريف الإعلان عن الوظائف.

..... حـ/ الصندوق.

.... حـ/ مصاريف التعيين.

..... ح / الصندوق.

حـ/ مصاريف التدريب والدورات.

..... حـ/ الصندوق.

وبعد ذلك يتم تجميعها في حساب الأصول البشرية كما يلي:

..... حـ/ الأصول البشرية

..... حـ/ مصاريف الإعلان عن الوظائف.

..... حـ/ مصاريف التعيين.

حـ/ مصاريف التدريب والدورات

ب. يتم تحميل السنة المالية بقيمتها من الأصول البشرية بعد ان يتم تحديد طريقة للاندثار ، وتسجل هذه القيمة بجعل حساب الأرباح والخسائر مديناً وحساب الأصول البشرية دائناً بنصيبها لهذه السنة وكما يلي:

..... حـ/ الأرباح والخسائر

.....حـ / الأصول البشرية

—

جـ. يمكن أن يوسط حساب مخصص إهلاك الأصول البشرية في حالة ترك أحد العاملين العمل لأي سبب كان ، أي أن المعالجة المحاسبية سوف تكون بالصيغة الآتية:

.....حـ/ مخصص إهلاك الأصول البشرية.

.....حـ/ الأصول البشرية.

ثالثاً. مخرجات النظام

من واقع البيانات التي يمكن تجميعها عن الموارد البشرية يمكن القول ان مخرجات نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية يمكن توفيرها طبقاً للحاجة إلى نوعية المعلومات المطلوبة من الجهات التي يمكن أن تستفيد منها ، فهي يمكن أن تأخذ أشكالاً متعددة اعتماداً على الهدف المراد تحقيقه منها، إضافة إلى إمكانية إعدادها في فترات زمنية مختلفة وسواء كانت بصورة دورية أو غير دورية .

obeikandl.com

وعليه فان مخرجات نظام معلومات المحاسبة من الموارد البشرية يمكن ان تكون كلاً (أو بعضاً). من المخرجات الآتية:

1 . الموازنة التخطيطية لتكاليف الحصول على الموارد البشرية.

2. مقارنة التكاليف الفعلية مع التكاليف المخططة للحصول على الموارد البشرية ودراسة أسباب الانحرافات التي يمكن ان تحدث.

3. الموازنة التخطيطية لتكاليف التدريب.

4. مقارنة التكاليف الفعلية مع التكاليف المخططة للتدريب ودراسة أسباب الانحرافات التي يمكن أن تحدث.

5. المساهمة المتوقعة والفعلية من كل فرد يعمل في المنشأة ، من خلال ربط الأجر بالإنتاجية.

6. حصر كافة النفقات المتعلقة بالرواتب المخططة والفعلية (بكافة تفصيلاتها ومفرداتها) ودراسة أسباب الانحرافات التي يمكن أن تحدث ومن ثم رسم سياسات بديلة للأجور في ضوء ذلك.

7. بيان قيمة الموارد البشرية ضمن القوائم والتقارير المالية وفق الطرق الآتية:

آ. الإشارة إلى الموارد البشرية في التقارير المرفوعة لمجلس الإدارة فقط.

ب. الإشارة إلى الموارد البشرية بقائمة الأصول غير الملموسة والتي تشمل الشهرة وبراءة الاختراع والموارد البشرية وغيرها.

جـ. الإشارة إلى الموارد البشرية بقوائم إضافية مرفقة مع القوائم المالية.

د. إدخال الموارد البشرية ضمن القوائم المالية المعروفة لدينا من حيث رسملة الموارد البشرية ثم إهلاكها على مدى الحياة المتوقعة لها.

8. معلومات عن ربط الحوافز بإنتاجية كل عامل ودراستها من النواحي الاقتصادية والسلوكية وتأثير ذلك فيها لكي يكون بالإمكان اتخاذ القرارات الخاصة بتوزيع العاملين حسب قدراتهم الذاتية (الفنية والعلمية) وبما يمكن ان يؤدي إلى زيادة الإنتاجية لكل عامل.

وفي الصفحات التالية بعض نماذج المخرجات المذكورة أعلاه ، مع الأخذ بنظر الاعتبار إمكانية تطويرها أو استخدام إحداها دون الأخرى طبقاً لمدى الحاجة إلى كل منها وكذلك مدى توافر إمكانية إعدادها من حيث توفير مدخلاتها وعملياتها التشغيلية وبالتالي توافر الكادر المحاسبي الجيد القادر على إعدادها.

obeikandi.com

رابعاً. التغذية العكسية في النظام

تتم التغذية العكسية من خلال رقابة التنفيذ على العناصر السابقة بهدف تقييمها وتوجيهها التوجيه الصحيح وصولاً إلى تحقيق الأهداف المتوخاة منها.

نماذج مخرجات نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية المقترح

أولاً : الموازنة التخطيطية لتكاليف الحصول على الموارد البشرية موزعة حسب نوع المهن

نوع المهنة / عناصر التكاليف	الاختصاصات الإدارية	الاختصاصات المحاسبية	الاختصاصات الفنية			العمال غير الماهرين
			مهندسون	فنيون	العمال الماهرون	
- تكاليف الإعلان عن الوظائف						
- تكاليف التعيين						
- تكاليف الاختبار						
- تكاليف الاستئجار						
- أخرى						

شكل (1)

الموازنة التخطيطية لتكاليف الحصول على الموارد البشرية موزعة

حسب نوع المهن

ثانياً : **الموازنة التخطيطية لتكاليف التدريب والتطوير موزعة حسب نوع المهن**

نوع المهنة / عناصر التكاليف	الاختصاصات الإدارية	الاختصاصات المحاسبية	الاختصاصات الفنية			العمال غير الماهرين	المجموع
			مهندسون	فنيون	العمال الماهرون		

تدريب أساسي							
– داخل المنشاة							
– خارج المنشاة							
تدريب غير أساس							
– داخل المنشاة							
– خارج المنشاة							
المجموع							

شكل (2)

الموازنة التخطيطية لتكاليف التدريب والتطوير موزعة حسب نوع المهن

ثالثاً:. قائمة الدخل

قائمة الدخل عن السنة المنتهية في 12/31/ متضمنة الموارد البشرية

– صافي المبيعات	
– تكلفة المبيعات	
– مجمل الربح	
– مصاريف التوزيع والادارة	
– صافي الربح التشغيلي	
– صافي المصاريف (التنزيلات) الأخرى	
صافي الربح	
يطرح : مصاريف الموارد البشرية	
– مصاريف الاعلان	
– مصاريف التعيين	
– مصاريف الاختبار	
– مصاريف التدريب	
– مصاريف النقل	
– مصاريف السكن	

obeikandl.com

– أخرى	
– خسائر الموارد البشرية	
تقادم المهارات	
ترك الخدمة	
تدهور الصحة	
صافي الربح	

شكل (3) : قائمة الدخل متضمنة الموارد البشرية

رابعاً: قائمة المركز المالي قائمة المركز المالي عن السنة المنتهية في 12/31/

(متضمنة الموارد البشرية)

الموجودات	
– الموجودات الثابتة	
–	
–	
–	
– الموجودات المتداولة	
–	
–	
–	
– صافي المبالغ المستثمرة في الموارد البشرية	
– موجودات أخرى	
المطلوبات	
– المطلوبات المتداولة	
–	
–	

obeikandi.com

– قروض طويلة الأجل	
– استقطاعات من تكاليف الموارد البشرية	
حقوق الملكية	
– راس المال	
– راس المال الإضافي بالقيمة الاسمية	
– أرباح محتجزة	
– مالية	
– موارد بشرية	

قائمة المركز المالي متضمنة الموارد البشرية

الاستنتاجات

–

1. إن نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية يعتبر أحد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات المحاسبية يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، الخاصة بالموارد البشرية ، وتقديمها إلى كافة الجهات التي يهمها أمر تلك الموارد وبما يؤدي إلى تحقيق الهدف المطلوب منها.

2ـ يهتم نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية بكافة البيانات الخاصة بالموارد البشرية من خلال تجميعها من مصادرها المختلفة ومن ثم تشغيلها وفق أسس وقواعد محاسبية معينة طبقاً لمدى الحاجة إلى المعلومات التي يمكن إنتاجها والتي يتم إيصالها إلى الجهات التي لها اهتمامات بهذه الموارد.

3ـ إن تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية سوف يساهم في قياس قيمة الموارد البشرية وتحليلها بصورة مالية إضافة إلى المساهمة في تخطيط تلك الموارد على مستوى الوحدة الاقتصادية وكذلك على المستوى القومي من خلال المساهمة في رسم سياسات التوظف والعمالة وما يرتبط بها من سياسات تنظيم الهجرة والأجور والترقيات والحوافز بشكل علمي.

obeikandi.com

4. هناك ضرورة للتكامل بين نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية ونظام معلومات الموارد البشرية ، الأمر الذي يمكن أن يساهم في خفض تكاليف إنتاج المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للجهات المختلفة إضافة إلى تقليل الوقت والجهد اللازمين لها وكذلك تقليل الازدواجية التي يمكن أن تحصل في عمل النظامين في حالة عدم تكاملها ، وانه يمكن تحقيق هذا التكامل إذا ما تم التعرف على وظائف كل من النظامين وبالتالي حصر النقاط التي يمكن من خلالها تحقيق ذلك التكامل.

5. إن مخرجات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية يمكن أن تشكل أحد مقومات نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية من حيث أنها تعتبر أحد المدخلات الهامة فيه، حيث يتم التعبير عن كافة البيانات والمعلومات الكمية والوصفية التي ينتجها نظام معلومات إدارة الموارد البشرية والمتعلقة بالعاملين في المنشاة بموجب دلالات ومصطلحات مالية بواسطة العمليات التشغيلية التي تجري عليها بواسطة نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية الذي يمكن تصميمه في الوحدة الأقتصادية المعنية .

مقترحات

1. ضرورة فصل النفقات المتعلقة بالموارد البشرية في حسابات مستقلة لكي يمكن حصرها وقياسها بدقة وبما يمكن معه المساهمة في اتخاذ قرارات اكثر فاعلية بشأن تلك الموارد في الوحدات الاقتصادية.

2. ضرورة دراسة نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية ودراسة إمكانية تكامله مع نظام معلومات المحاسبة عن الموارد البشرية للمساهمة في إنتاج المعلومات المتعلقة بتلك الموارد مرة واحدة في سبيل تقليل تكاليف إنتاجها وكذلك تقليل الوقت والجهد المبذول في إنتاجها.

3. ضرورة تصميم نظام معلومات للمحاسبة عن الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية في سبيل تنظيم البيانات المتعلقة بالموارد البشرية وبالتالي تشغيلها وإنتاج المعلومات الخاصة بها نظراً لأهميتها على مستوى الوحدة الاقتصادية وكذلك على المستوى القومي.

obeikandi.com

. ثبت الهوامش .

1-A.A.A.,Report of the committee on Human Resource Accounting, Accounting Review, Supplement to vol. XLVIII, 1973 , P. 169 .
2-Kenneth Foley, Accounting for Human Resource, Management Accounting Review, Sept. 1977, p. 345.
3-Flam Holtz, E. Human Resource Accounting, Encino, California, Belmont, Dickenson Publishing Company, Hnc, 1973, p. 3.

4. د.حسين القاضي و د. مأمون حمدان ، نظرية المحاسبة ، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2001 . ص 137.

5. إريك فلامهولز، المحاسبة عن الموارد البشرية ، ترجمة محمد عصام الدين زايد ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 1992 . ص 30.

6. د. فؤاد القاضي،نظم المعلومات واتخاذ القرارات في الدول العربية،مجلة مكتبة الادارة العامة، العدد (26)، معهد الادارة العامة ، الرياض، 1980 ، ص124.

7ـ زياد هاشم يحيى و د. قاسم محسن الحبيطي ، نظام المعلومات المحاسبية ، وحدة الحدباء للطباعة والنشر ،كلية الحدباء الجامعة ، الموصل ، العراق ، 2003. ص 41 .

8 . إريك فلامهولز، مصدر سابق ، ص 40 .

9. محمد صبري العطار، المحاسبة عن الموارد البشرية ، مجلة الإدارة والاقتصاد –الجامعة المستنصرية ، العدد (4)، السنة الرابعة ، بغداد، 1980، ص209.

10ـ محمد جلال محمد بديوي ، المحاسبة عن الموارد البشرية، مجلة الإدارة والاقتصاد/الجامعة المستنصرية،العدد(4)،السنة الرابعة، بغداد،1980،ص209.

(*) هناك العديد من الطرق التي يمكن استخدامها في تقييم الموارد البشرية وهي خارجة عن نطاق البحث وللتوسع يمكن الاطلاع عليها في:

ـ يوحنا عبد آل آدم، محاسبة الموارد البشرية، مجلة الإدارة العامة ، العدد (28) ، معهد الإدارة العامة ، الرياض، مارس 1981، ص ص 105-120.

ـ د. مرقس إبراهيم مسعد ، محاسبة الموارد البشرية وحدود استخدامها ، مجلة المحاسب، تشرين الأول ، بغداد، 1979، ص ص7-11.

11. محمد جلال محمد بديوي ، مصدر سابق، ص219.

12. المصدر السابق، ص218.

13. محمد صبري العطار، مصدر سابق، ص58.

14ـ سعد عزيز جواد النداوي، نظام معلومات تقدم العاملين–دراسة تطبيقية في المنشاة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، تشرين الأول، 1988 ، ص71.

15. زياد هاشم يحيى و د. قاسم محسن الحبيطي ، مصدر سابق، ص25.

16ـ د. حسن احمد غلاب، مدخل إلى نظام المعلومات المحاسبية، مكتبة التجارة والتعاون، القاهرة، 1984، ص15.

17. سعد عزيز جواد النداوي، مصدر سابق، ص ص71–72.

18. المصدر السابق، ص70.

obeikandl.com

اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل

د نعيم سلامة القاضي

الأردن

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى البحث في اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل ، ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانه استنادا على مقياس E-SERVQUAL مع بعض التعديل، وتوزيع الاستبانة على (200) من عملاء البنوك الأردنية ، وقد تم استعادة (180) استبانه أي بنسبة استرداد قدرها (90%) وبعد تحليل الاستبيانات أشارت النتائج الى ان العملاء راضون بشكل عام عن جودة الخدمة الالكترونية، كما أشارت النتائج أيضا الى ان العملاء راضون عن الأبعاد السبعة لجودة الخدمة الالكترونية وأوصت الدراسة البنوك الأردنية بضرورة توعية عملائها حول مزايا الخدمة المصرفية الالكترونية والخدمات التي يمكنهم من خلالها توفير جهدهم ووقتهم بالإضافة الى توخي استخدام أجهزة متطورة قادرة على تلبية حاجات العميل المتغيرة ومواكبة التغيرات المستجدة في الصناعة المصرفية.

الكلمات الدالة: جودة الخدمة الالكترونية، رضا العميل، مقياس جودة الخدمة الالكترونية

Abstract:

The study aimed at investigating the impact of e- service quality in Jordan banks on customer's satisfaction. To achieve this goal a questionnaire was developed based on e- SERVQUAL with some modification . 200 questionnaires were distributed over a convenience sample of different banks; customers. 180 questionnaires were collected , therefore the response rate was (90%) . Data collected was analyzed . The results indicate that Jordan banks' customers are satisfied with the e- service quality provided to them in general , and they are satisfied with all e- SERVQUAL dimensions. The study suggests that bank should make their customers aware of the advantages of e- banking services , and should use more advanced equipment to cope with the continuous changes in the banking industry

Key words: E- Service quality, customer satisfaction, E- SERVQUAL

obeikandl.com

مقدمة:

حظيت نظرية وممارسة جودة الخدمة اهتماما كبيرا من الأكاديميين والممارسين على حد سواء . إذ تم النظر إليها على أنها وسائل يمكن من خلالها التمييز بين المنظمات المتنافسة. ومن المعروف ان جودة الخدمة تساهم في الحصة السوقية ورضا المستهلك: وعليه فان متابعة جودة الخدمات في منظمات كلا القطاعين العام والخاص تدفعها الحاجة إلى البقاء والحفاظ على التنافس . وقد تبنت معظم منظمات القطاع الخاص مبادئ جودة الخدمة بسرعة اكبر من منظمات القطاع العام ، وقد أصبح مفهوم الجودة في عالم الأعمال التجارية اليوم وعلاقته بصناعة الخدمات النشاط الرئيسي في جميع صناعة الخدمات ، شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين تغيرا كبيرا في وعي المستهلك للجودة، مما دفع الكثير من المديرين والباحثين لبذل أفضل الجهود لجمع التفاصيل عن عناصر جودة الخدمة لأسباب عدة من أهمها رضا العميل والربحية ، وعلى ضوء ذلك تزايد الاهتمام بجودة الخدمة من قبل المنظمات في صناعة الخدمات كإستراتيجية رئيسية لرضا العميل والربحية (Zeithaml et al, 2002).

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من قلة الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الالكترونية في المصارف الأردنية وأثرها على رضا العميل في الأردن هذا بالإضافة إلى ان الدراسة تقدم معلومات يمكن للبنوك الاستفادة منها وخاصة تلك التي تقدم خدمات مصرفية عبر الانترنت وكذلك إلى زيادة مستخدمي هذه الخدمات .

مشكلة الدراسة :

أخذت غالبية المنظمات الخدمية إلى تطوير خدماتها إلى خدمات الالكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية حاجات العملاء المتغيرة ومن بين أهم هذه الخدمات المصرفية الالكترونية والتي باشرت منذ مدة بتقديم العديد من الخدمات الالكترونية ، ومن بينها البنوك الأردنية وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

1- هل هناك اثر لجودة الخدمة الالكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل من وجهة نظر العملاء بشكل عام .

2- ما هي أبعاد الخدمة الالكترونية التي تؤثر ايجابيا على رضا العميل .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على علاقة جودة الخدمة المصرفية الالكترونية برضا العميل كما تهدف ايضا الى تحديد أهم أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

نموذج الدراسة

على ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تم تطوير نموذج عام للدراسة يوضح المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة ، ويتبين من النموذج ان الافتراض بأن جودة الخدمة الالكترونية على رضا العميل .

obeikandl.com

فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

Ho: لا توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ورضا العميل

الفرضية الثانية

Ha: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية منفردا (الاعتمادية، الاستجابة ، الاتصال ، سهولة البحث، التوافق ، الخصوصية والفعالية) ورضا العميل

الإطار النظري والدراسات السابقة

تعرف الجودة بأنها " مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب أن تتوفر في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق " (عبد المحسن، 2004، ص 29).

كما تعرف أيضا بأنها ": مجموعة الصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع صفات وخصائص وضعت لهذا المنتج سابقاً وفي معظم الأحيان فإن هذه الخصائص والصفات تحدد من قبل المنتج ووفقاً لظروفه وموارده واعتباراته الإنتاجية ". (الصيرفي ، 2003: ص 201)

أما جودة الخدمة فلها أهمية كبيرة نظرا لأنها ترتبط مع نواحي ايجابية مهمة مثل رضا العميل والفعالية والإنتاجية ، وهذا يفرض على مقدمي الخدمة المحافظة على جودة عالية للخدمات التي يقدمها لعملائهم إذا ما أرادوا البقاء والحصول على حصة سوقية معقولة

وتعرف جودة الخدمة بأنها:" قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد . فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين" (العلاق والطائي ، 1999 : 257) ، وأشار (Robinson, 1999) ان جودة الخدمة هي تقرير او حكم عن تفوق الخدمة ويقترح البعض أنها تنبع من مقارنة التوقعات

مع الأداء المدرك، بينما يرى آخرون ان جودة الخدمة مشتقة من مقارنة الأداء مع المعايير الدارجة .وتشكل الجودة في خدمة العملاء اهمية رئيسية لدى كافة المنظمات الاقتصادية الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في دنيا الأعمال (محمود ، 2002: 214)

وتعرف جودة خدمة العميل بأنها:"تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية . ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمة . أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع العملاء " . (الدرادكة والشبلي ، 2002: 181). ويرى البعض ان جودة الخدمة ناتجة عن المقارنة بين توقعات العملاء لأداء الخدمة وإدراكهم لهذا الأداء ، على حين يرى آخرون أنها ناتجة عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة بالمعايير المثالية للأداء (Cronin & Taylor ,1992) أو من خلال إدراك الأداء وحده (Teas , 1993) كما ان هناك عدم اتفاق حول طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل ، فالبعض يرى ان رضا العميل يؤدي إلى إدراك الجودة (Oliver , 1997) .

ويستخدم الكثيرون مصطلح الجودة والرضا بديلين يقوم كل منهما مقام الآخر . لكن هنالك في الواقع فرقا بين المصطلحين .فالرضا يمثل مفهوما أوسع من جودة الخدمة ،إذ يمثل تقييم العميل للخدمة من خلال قدرتها على تلبية حاجات وتوقعاته .وقد عرف Zeithaml & Bitner (2000) الرضا بأنه تقييم العملاء للمنتج أو الخدمة من خلال قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجاتهم وتوقعاتهم ،من ثم فان عدم الرضا ناتج عن فشل المنتج أو الخدمة في تلبية حاجات العملاء وتوقعاتهم .أما جودة الخدمة فتركز على أبعاد محددة في الخدمة ،فهي تقييم مركز يعكس إدراك العميل لأبعاد محددة في الخدمة مثل الاعتمادية ،والاستجابة ،والضمان ،والعناية ،والعناصر الملموسة .ومن ثم فان جودة الخدمة المدركة هي احد مكونات رضا العميل ،لان رضا العميل يتأثر بادراك العميل لجودة الخدمة ،وجودة المنتج ،والسعر ، وكذلك العوامل الموقفية والشخصية.

وقبل البحث بجودة الخدمة الالكترونية لا بد من الإشارة الى ان الخدمة الالكترونية يتم جزءا منها او كلها من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل من خلال الانترنت (Surjadjaja et al , 2003) ويشير (Parasuraman, 2000) ان المنافع الايجابية للبيئة الالكترونية هي : المرونة ، الملائمة ، الفعالية ، أما المنافع السلبية فتتركز في الاهتمامات التالية وهي : المخاطر وغياب التواصل الشخصي وقلة الرقابة، وتجدر الإشارة الى ان ممارسة الخدمات على الخط نمت بقوة خلال العقد الأخير إلا ان جودة هذه الخدمات تم إدراكها على أساس الخدمة التقليدية ، واختبر (Zeithaml et al , 2000)احد عشر بعدا لجودة الخدمة الالكترونية : الوصول ، سهولة البحث، الفعالية ، الاعتمادية ، الشخصنة ، الأمان ، الخصوصية ، الاستجابة ، التأكيد ، الثقة ، جمال الموقع ومعرفة السعر . وفي عام 2004 طور الباحثون أنفسهم مجموعة مكونة من 121 فقرة في استبانه تمثل جميع نواحي جودة الخدمة الالكترونية والتي تم تخفيضها فيما بعد الى 113 فقرة استخدمت في استبانه وزعت على عينة عشوائية من مستخدمي الويب من خلال دراسة على الخط وقد أدى التحليل العاملي للبيانات الناتجة الى تقليل القائمة الى 22 فقرة على اربعة أبعاد E-SERVQUAL :القياس ، الفعالية ، التوافق ، توافر النظام والخصوصية

ولقد احتوى نموذج أو مقياس جودة الخدمة الالكترونية e-SERVQUAL الذي أوجده (Zeithaml et al 2002) سبعة عوامل وقد تم تطوير هذه العوامل خلال ثلاثة مراحل ، استخدمت المرحلة الأولى مجموعة التركيز ، ومن ثم استعملت المرحلتين الثانية والثالثة على جمع البيانات التجريبية وتحليلها . ويحتوى النموذج أربعة عوامل رئيسية هي : الفعالية ، والاعتمادية ، والتوافق والخصوصية . وثلاثة عوامل ثانوية هي الاستجابة والتعويض والاتصال بالعميل :

- **الكفاءة** : تشير إلى قدرة المستهلك للوصول إلى الموقع على الشبكة ، وإيجاد المنتج المرغوب له والمعلومات عنه والخروج من الموقع بأقل جهد ممكن .
- **الائتمان** : ويشتمل على دقة وعود الخدمة ،وامتلاك المنتجات في المخزن ،وتقديم المنتجات في الوقت الموعود .

- **الاعتمادية** : وترتبط بالعمل الفني للموقع وبشكل أدق المدى الذي يتوفر من اجله والعمل بشكل مناسب
- **الخصوصية** : وتتعلق بالتأكيدات بأن البيانات السلوكية للمستخدمين لن يتم تبادلها وان معلومات البطاقات الائتمانية تبقى آمنه .
- **الاستجابة** : وتقيس قدرة المنظمة الخدمية لتزويد المعلومات للعملاء بعد حدوث المشكلة ، وامتلاك آلية للتعامل مع البنود المرتجعة وإعطاء ضمانات على الخط .
- **التعويض**: يشير إلى تعويض الدفعات المدفوعة مسبقا ..

الدراسات السابقة

أجرى (Noel & Jermey , 2003) دراسة تبنت أبعاد e-SERVQUAL في محاولة لفحص إدراك العملاء لجودة الخدمة في بنوك الانترنت واثر ذلك على رضا المستهلك ونوايا الاستهلاك المستقبلي واستخدمت الدراسة اربعة أبعاد للتحليل هي : المصداقية ، الفعالية ، معالجة المشكلة ، والأمان وتوصلت الدراسة الى ان جميع الأبعاد باستثناء الأمان مهمة لتحديد ادراكات جودة الخدمة كما وجدت الدراسة ان المصداقية ومعالجة المشكلة والأمان لها تأثير مهم على رضا العميل هذا بالإضافة الى ان الأمان والفعالية مرتبطة بشكل كبير مع سلوك الاستهلاك في المستقبل.

وأجرى (Tan et al , 2003) دراسة هدفت لتقديم إطار عمل واسع لقياس جودة الخدمة المستندة على الشبكة حيث ناقشت المشاكل المتعلقة بقياس جودة الخدمة المستندة على الشبكة .

وأشارت دراسة باقية والعريض (2005) الى وجود علاقة ايجابية قوية بين نظم المعلومات المالية والمصرفية الحديثة ،وجذب متعاملين جدد لتلك المصارف كما أشارت إلى وجود علاقة بين سمعة المصارف وموقعها الجغرافي وتعدد فروعه من جهة ،وزيادة عدد المتعاملين معها من جهة أخرى .

obeikandl.com

وأجرى (Peter and Philip , 2005) دراسة هدفت الى تطوير أداة تساعد المكتبين لفحص جودة الخدمة الالكترونية وقد أكدت هذه الدراسة على ضرورة توافر الاتصال من طرفين بين المكتبة ومستخدميها .

وأجرى لورانس وآخرون (Lawrence et al 2005) دراسة هدفت الى البحث في الافتراض بان عملية شراء الخدمات المصرفية الالكترونية تشتمل على مخاطر أعلى من شراء الخدمات المصرفية التقليدية ، وقد بحثت الدراسة الاستطلاعية في آليات المخاطر المدركة ،خلال المراحل المتعددة لعملية الشراء . وقد أجريت على عينة مكونة من (159) عميلا ، وكشفت الدراسة عن مخاطر استثنائية للخدمات الالكترونية التي تتبع نموذجا نظاميا خلال عملية شراء العميل لهذه الخدمات ،وأظهرت الدراسة ان تغييرات المخاطر المدركة بالنسبة للخدمات المصرفية اكثر راديكالية في مستويات المخاطر من الخدمات المصرفية التقليدية ، أشارت الدراسة الى ان المخاطر المالية تدفع المخاطر الاستثنائية بينما تلعب المخاطر المادية والزمنية دورا ثانويا كدوافع للمخاطر في مراحل معينة من عملية الشراء وبينت الدراسة ان المخاطر الاستثنائية للخدمات المصرفية تتخلل جميع مراحل عملية الشراء.

وأجرى (Philip et al, 2006) دراسة هدفت إلى التعرف على الأسباب التي تجعل العملاء يقاومون استخدام الانترنت المصرفي ،وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (127) عميلا من الذين لا يستخدمون الانترنت المصرفي وقد توصلت إلى وجود ثمانية عوامل توضح أسباب عدم استخدام الانترنت المصرفي والمتمثلة في إدراك المخاطر ،الحاجة ، قلة المعرفة ، القصور الذاتي ، عدم الوصول ، اللمسة الإنسانية ، التسعير ، التعب من تكنولوجيا المعلومات .

وقام (Nelson et al ,2006) بدراسة هدفت إلى التعرف على محدد هيكل خصائص نظام اتجاه العملاء في تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت من قبل عملاء مصرف ماليزي ،وقد كشفت الدراسة بان عوامل الاتجاه تلعب دورا بارزا في تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت ،إضافة إلى ميزات صفحة الويب ،وبينت ان هناك أربعة عوامل اتجاهية تؤثر في تبني

الخدمات المصرفية عبر الانترنت مثل أهمية الحاجات المصرفية ، التناغم والتعقيد والتجربة بينما كان هناك اثر ضعف للمخاطر .

في دراسة (Philip & Barton , 2006) التي طورت مقياسا لجودة الخدمة للبنوك الالكترونية مكونا من سبعة عوامل وقد حددت مظاهر ونوعيات العاملين كعوامل جديدة وبينت مدى اهمية هذه العوامل بالنسبة لإدارة البنوك الالكترونية لكونها تتعلق بعملاء البنوك الالكترونية .

وطور (Philip & Barton , 2006) نموذجا لقياس جودة الخدمة للبنوك الالكترونية يتكون من سبعة عوامل تنسجم مع العوامل الأربعة الرئيسية كنموذج e-SERVQUAL ولكنه اقل انسجاما مع العوامل الثلاث غير الرئيسية وقد تم تحديد مظاهر ونوعيات العاملين كعوامل جديدة في هذه الدراسة وأنها مهمة لإدارة البنوك الالكترونية لأنها عوامل ذات علاقة بعملاء البنوك الالكترونية وقد برزت العوامل السبعة من تحليل المحتوى للتعليقات التي عملها العملاء حول خبراتهم بالبنوك الالكترونية

قام (Pnina & Shannon , 2007) بدراسة إمكانية الخدمة الالكترونية لسد ثغرات الاتصال وعلى الأخص مجموعات مختلفة من المستخدمين وأشارت الدراسة الى انه وفقا للأدب النظري يمكن للخدمة الالكترونية ان تزيد تخفض من جودة الخدمة المستلمة ، وقد حللت الدراسة مستوى الخدمة المستلمة من مختلف مجموعات النوع الاجتماعي والمجموعات العرقية في المكتبات العامة على استفسارات المراجع على الخط وقد تم تقييم جودة الخدمة الالكترونية من ثلاثة أبعاد هي : الاستجابة ، الاعتمادية والتحية وقد وجدت الدراسة اختلافات مهمة بين مجموعات المستخدمين المختلفة في الأبعادالثلاثة .

منهجية الدراسة :

فيما يتعلق بطرق جمع البيانات استخدام الاستبانة التي صممت لهذا الغرض بالاستعانة بالدراسات السابقة، وقد اشتملت الدراسة على عدد من الأسئلة تقيس اثر جودة الخدمة

الالكترونية على رضا العميل في البنوك الأردنية من خلال قياس مدى تأثير جودة الخدمة الالكترونية في أبعادها . وقد استخدمت الدراسة مقياس e- SERVQUAL للخدمة الالكترونية الذي طوره (Zeithaml , et al , 2002) لقياس جودة الخدمة الالكترونية بهدف التعرف على كيفية تقدير او تقييم العملاء لجودة الخدمة الالكترونية وقد اشتمل على سبعة أبعاد هي الفعالية والاعتمادية والتوافق والخصوصية والاستجابة والتعويض والاتصال ونتيجة لعدم انسجام بعد التعويض في الخدمة المصرفية الالكترونية فقد تم استبداله ببعد سهولة البحث

وللحكم على مدى صدق الاستبانة تم الرجوع إلى عدد من أساتذة الجامعات لتحكيمها من حيث مدى توافر الصدق الظاهري بها ، أما ثبات الأداة فقد تم فحصها من خلال استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وباستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا ، حيث بلغ معامل كرونباخ لجميع قرارات الاستبانة (0.89) وهي قيمة عالية تشير إلى ثبات الاستبانة . أما الأساليب الإحصائية المستخدمة فقد تمثلت في كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس ووصف بعض المتغيرات.

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك الأردنية ، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها عشوائيا من بين عملاء البنوك وبلغت (180) عميلا .

تفسير البيانات وتفسير النتائج :

أولا: تحليل خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (1)توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات الديموغرافية

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	134	74,4
	أنثى	46	25.6
	المجموع	180	100
العمر	25 سنة فما دون	59	32.8
	35-26	65	36,1
	45-36	38	21.1
	46 فاكثر	18	10
	المجموع	180	100
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	16	8.9
	بكالوريوس	105	58.3
	ماجستير	44	24.4
	دكتوراة	15	8.3
	المجموع	180	100
طبيعة العمل	موظف	47	26.1
	اعمال حرة	95	52,8

obeikandl.com

	غير ذلك	38	21.1
	المجموع	180	100
سنوات التعامل مع البنك	اقل من 5 سنوات	57	31.7
	5 الى اقل من 10	79	43.9
	10 الى اقل من 15	31	17.2
	15 فاكثر	13	7.2
	المجموع	180	100

يشير جدول رقم (1) إلى ان الغالبية العظمى من عينة الذكور (74.4 %) من الذكور ، بينما بلغت نسبة الإناث (25.6) وهذا مؤشر على ان الرجال هم الأكثر استخداما للخدمات الالكترونية. كما يوضح جدول رقم (1) ان الغالبية العظمى من العينة هم بعمر يتراوح ما بين (26-35) سنة وهذا يشير إلى مستوى نضوج وخبرة العملاء ، كما يتبين من الجدول ان غالبية عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس ،وهذا يشير الى قدرة العملاء على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية ، كما يظهر من الجدول ان غالبية العينة من رجال الأعمال او أصحاب الأعمال الحرة وهم الأكثر استخداما للخدمات المصرفية الالكترونية ،كما يتضح أيضا ان معظم عينة الدراسة ممن يتعاملون مع البنوك من (5- الى اقل من 10 سنوات) .

النتائج :

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات وذلك من خلال اختبار العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية ورضا العميل علما من انه تم اعتبار الوسط الحسابي (2).

obeikandl.com

جدول (2)المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل سؤال من أسئلة الاستبيان المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة الالكترونية

السؤال	نص السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	احصل على الخدمة المصرفية الالكترونية في الموعد الذي أراه مناسبا	3.99	1.022
2	أحبذ التعامل مع الخدمة المصرفية الالكترونية لأنها متوفرة على مدار اليوم	4.09	0.965
3	اعتمد على الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل كبير	4.14	1.020
4	توفر الخدمة المصرفية الالكترونية الوقت والجهد	3.73	1.127
5	تتميز الخدمة المصرفية الالكترونية بسرعة التنفيذ	3.87	1.053
6	توفر الخدمة الالكترونية خدمات مصرفية دقيقة	3.85	1.103
7	تساعد الخدمة المصرفية الالكترونية في حل الكثير من المشاكل	3.98	0.393
8	تتميز معلومات الخدمة الالكترونية دقيقة	3.94	0.928
9	يسهل الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الخدمات الالكترونية	4.41	0.737

obeikandl.com

10	الخدمة الالكترونية تتميز بسرعة الوصول الى الخدمة المصرفية	4.44	0.674
11	تسهل الخدمة الالكترونية الاتصال مع البنك	4.23	0.785
12	توفر الخدمة المصرفية الالكترونية سبل كثيره للوصول الى الخدمة المصرفية	4.08	0.889
13	الخدمة المصرفية الالكترونية توفر عدة طرق للبحث عن الخدمة	3.93	0.956
14	استطيع إيجاد الخدمة المصرفية المطلوبة بسهولة	3.94	0.996
15	يتوافر محرك البحث عن الخدمة المصرفية الالكترونية	3.95	0.943
16	استطيع التحرك بسرعة من خلال الموقع الالكتروني	4.05	0.953
17	تتفق الخدمة المصرفية الالكترونية مع حاجاتي	4.07	0.912
18	تحتوي الخدمة المصرفية الالكترونية على المعلومات التي احتاجها	3.89	0.963
19	لا تتعارض الخدمة المصرفية مع حاجاتي	3.63	1.103
20	تلبي الخدمة المصرفية الالكترونية متطلباتي	4.07	0.912

obeikandl.com

21	استطيع الحصول على الخدمة المصرفية مع الاحتفاظ بالسرية	3.79	0.995
22	هناك توافر الجدران النارية لضمان السلامة الأمنية	3.81	0.961
23	يصعب الوصول الى معلوماتك الخاصة	3.70	1.028
24	يتوافر نظام حماية لمعلومات العميل	3.88	0.8748
25	تبقى معلومات العميل سرية بالنسبة للآخرين	3.76	0.958
26	تحصل على الخدمة المصرفية بشكل دقيق	4.04	0.898
27	تستجيب الخدمة المصرفية بسرعة لاستفساراتك	4.06	0.948
28	توافر السرعة في لإبلاغ عن الخدمة بالبريد الالكتروني	4.17	0.964

جدول (2) يبين مدى تأثير جودة الخدمة الالكترونية على رضا العميل إذ يلاحظ ان الفقرة التي نصها : الخدمة الالكترونية تتميز بسرعة الوصول الى الخدمة المصرفية." تميزت بدرجة عالية جدا من الموافقة بوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري 0.41)ما يشير إلى ان سرعة الوصول للخدمة الالكترونية تسهم في رضا العميل ، كما ان الفقرة التي نصها :" يسهل الحصول على الخدمة المطلوبة من خلال الخدمات الالكترونية" تميزت أيضا بدرجة عالية جدا من الموافقة إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.41) بانحراف معياري (0.737 وبانحراف معياري تميزت الفقرة التي نصها:" تسهل الخدمة الالكترونية الاتصال مع البنك" أيضا على درجة عالية جدا من الموافقة اذ بلغ المتوسط الحسابي بهذه الفقرة(4.23) وبانحراف معياري (0.785) ،

وحصلت الفقرة التي تنص على :" لاتتعارض الخدمة المصرفية مع حاجاتي " على درجة عالية من الموافقة اذ بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3.63) وبانحراف معياري (1,103)

بالنسبة للإجابات عن الأبعاد السبعة بالجدول (2) يتبين ان المتوسطات الحسابية لكافةالابعاد تراوح ما بين (3.63 –4.44) مما يعني حصول أبعاد جودة الخدمة الالكترونية على درجة رضا ما بين عالية وعالية جدا.

اختبار فرضيات الدراسة

تم اختبار الانحدار المتعدد والانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة والجدول أدناه يبين نتائج هذه الاختبارات جدول رقم (5)

البعد	F المحسوبة	F الجدولية	Sig. (ألفا)
الأبعاد مجتمعة	9.286	1.88	0.000
البعد	T المحسوبة	T الجدولية	Sig. (ألفا)
الاعتمادية	3.321	1.96	0.001
الاستجابة	3.569	1.96	0.000
الاتصال	3.109	1.96	0.002
سهولة البحث	4.889	1.96	0.000
التوافق	3.145	1.96	002ز0
الخصوصية	2.921	1.96	0.004
الفعالية	9.066	1.96	0.000

تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد ويبين الجدول اعلاه أن قيمة (F المحسوبة) اكبر من قيمتها الجدولية، وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (Ha)، أي ان هناك علاقة بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية مجتمعة ورضا العميل .أما على مستوى كل بعد من أبعاد الجودة فقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ويتبين من الجدول اعلاه أن قيمة (T المحسوبة) اكبر من قيمتها الجدولية وان قيمة (T المعنوية) اقل من الدلالة الإحصائية (.05) في جميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وعلى ضوء ذلك ترفض الفرضية العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني أنه **توجد** علاقة بين بعد الاعتمادية في الخدمة المصرفية الالكترونية والاستجابة ، والاتصال وسهولة البحث،والتوافق، والخصوصية والفعالية ورضا العميل .

النتائج والتوصيات :

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج على ضوء تحليل البيانات والتي تتمثل في ان هناك علاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ورضا العميل ،اذ ان العميل يسعى للحصول على خدمات مصرفية دقيقة وسريعة وباقل جهد ممكن وهذا ما توفره الخدمة المصرفية الالكترونية كما بينت النتائج الى ان أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية منفردة لها علاقة برضا العملاء، وقد أشارت النتائج الى رضا العملاء عن هذه الأبعاد من خلال موافقتهم على العبارات التي تقيس موافقته على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وعلى ضوء النتائج اعلاه يوصي الباحث البنوك الأردنية بان تعمل على توعية عملائها حول مزايا الخدمة المصرفية الالكترونية والخدمات التي يمكنهم من خلالها توفير جهدهم ووقتهم فضلا عن المحافظة على السلامة والأمان والخصوصية والتي تشكل احد أهم معوقات استهلاك الخدمات الالكترونية من بعض العملاء ، هذا بالإضافة الى توخي استخدام أجهزة متطورة قادرة على تلبية حاجات العميل المتغيرة ومواكبة التغيرات المستجدة في الصناعة المصرفية.

obeikandl.com

قائمة المراجع:

(1) أحمد، محمود أحمد، (2001) **تسويق الخدمات المصرفية:** مدخل نظري تطبيقي، عمان: دار البركة .

(2) باقية ،إنعام عبد المنعم ، ونادية عبد الله العريض ، (2005) التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية أثرها على المتعاملين مع المصارف ، **المجلة الوطنية للعلوم التطبيقية** ، العدد الثامن ، عمان

(3) الدرادكة ،مأمون طارق الشبلي (2002)،**الجودة في المنظمات الحديثة** ، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

(4) الصيرفي ،محمد عبد الفتاح ،(2003) **الإدارة الرائدة** ، عمان : دار صفاء

(5) عبد المحسن ،توفيق محمد (2004) ، **قياس الجودة والقياس المقارن** ، الزقازيق: دار الفكر العربي .

(6) العلاق،بشير عباس ،والطائي ، حميد عبد النبي ،(1999) **تسويق الخدمات** ، عمان: دار العقل

7. Cronin, J. Joseph, Jr.; Taylor, Steven A. (1992) Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension , *Journal of Marketing*; 56, 3; pp 5-68

8. Gerrard , P and Cunningham , J. B , (2005) , The service quality of e- banks : An exploratory study , *International Journal. financial services management* , Vol 1 , No. pp 102- 117

9. K.C. Tan, M. Xie , and Y.N.Lie, (2003) , A service quality framework for Web-based information systems , *The TQM Magazine* Vol 15,N.3 pp 164-172

10. Lawrence F . Cunningham, James Gertech , Michael D. Harper (2005) perceived risks and E- banking services .

11. Nelson Oly Ndubisi and Queenie Sinti (2006), Consumer attitudes , system's characteristics and Internet banking adoption in Malysia , *Management research News* , Vol29, No.112 pp 16-27 ,

12. Noel Y.M. Shi & Jeremy , C. W. Mou (2003) , A study of service quality in Internet banking , *School of business*, Hong Kong Baptist University

13. Oliver, R. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*, McGraw-Hill, New York,

14. Peter Hernon and Philip Calvert (2005) , *E- Service quality in libraries* : exploring its features and dimensions Elsevier , Inc.

15. Philip Gerrard , J. Bartan Cunningham , James E/ Devlin (2006) Why consumers are not using Internet banking , *Journal of service marketing*, Emerald Group Publishing Ltd. pp 160-168

obeikandl.com

16. Pinina Shachaf , and Shannon M., Oltman (2007) , e- quality and E-Service Quality , *Proceedings of the 40th.Annual Hawaii international conference on system sciences*.
17.
ewart Robinson(1999) Measuring service quality: current thinking and future requirements ,*Marketing Intelligence &Planning* Vol. 17, No. 1 PP 21-32
18. Surjadjaja, H, Gosh S, & Antony , J (2003) determining and assessing the determinants of e- service operations , *Managing service quality* , 13, pp 39-53
19.
eas, K.R. (1993), "Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality", Journal of Marketing, Vol. 57, October, pp. 18-34.
20.
eithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice.* Working paper, Report 00-115. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
21. Zeithhaml, V. Parasuraman , A. & Malhotra , A (2002) , Service Quality Delivery through Web sites: A Critical Review of Extant Knowledge , *Journal of the Academy of Marketing S*cience,30 (40) , pp 362-375.

obeikandl.com

العلاقة بين تركيبة الملكية وتركيبة رأس المال في الشركات الصناعية الأردنية
دراسة تطبيقية للفترة 2004-2008

د. قيس أديب الكيلاني
جامعة العلوم التطبيقية الخاصة
عمان – الأردن

ملخص

هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة المحتملة بين هيكل الملكية وهيكل تركيبة رأس المال في الشركات الصناعية الأردنية، وقد تم استخدام منشورات هيئة الأوراق المالية الأردنية لعينة من الشركات بلغت عشرة شركات صناعية مدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من عام 2004 الى عام 2008، وباستخدام نموذج الانحدار المتعدد ومستوى معنوية 5%، خلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: ان الشركات الصناعية الأردنية تميل الى استخدام أموال الملكية في تمويل نشاطاتها حيث بلغ متوسط نسبة المديونية في الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث 28.79%، كما أظهرت الدراسة ان أعضاء مجلس الإدارة يملكون حوالى 46.4% من أسهم الشركة وهي نسبة مرتفعة نسبيا، كما أظهرت الدراسة تركز في ملكية الأسهم حيث أظهرت ان كبار المساهمين يملكون بالمتوسط حوالى 52.8% من أسهم الشركات مدار البحث، كذلك فقد خلصت الدراسة وانسجاما مع دراسة (مغاير وآخرون 2002) الى عدم وجود أدلة ذات دلالة إحصائية على ان هيكل ملكية الأسهم في الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث تؤثر على هيكل رأس المال.

مفتاح الكلمات: تركيبة الملكية، تركيبة رأس المال، الأردن

Abstract

This study aims to examine the possible relation between Ownership Structure and Capital Structure in the industrial firms in Jordan. The publications of the Jordan Securities Commission for a sample of such firms (ten in number) listed in Amman Stock Exchange for the period 2004 to 2008. The multiple-regression at 5% significant level has been used. Many results have been reached, the most important are: The Jordanian industrial firms tend to use ownership financing to finance their activities, the debt ratio average in such firms is 28.79%. The members of the board of directors of such firms own about 46.4% of the firm's stock which is relatively

high rate. Big stock holders own about 52.8% of the shares of such firms. Also find that there is no statistically significant evidence that the ownership structure effect the Capital structure in the Jordanian industrial firms.
Key words: Ownership structure; Capital Structure; Jordan.

تمهيد:

حير قرار تمويل الشركات علماء المال والاقتصاد منذ البدايات الأولى للأبحاث المالية والاقتصادية، وما زلنا الى ألان نعرف القليل عن كيفية اختيار الشركة لهيكل رأس مالها والعوامل التي تأخذها بعين الاعتبار للمفاضلة بين المصادر الداخلية والخارجية للتمويل، وتتيح هذه الدراسة فرصة كبيرة لاختبار العلاقة المحتملة بين هيكل الملكية كأحد محددات تركيبة رأس المال في شركات تختلف اختلافا كبيرا عن بيئة الدراسات السابقة التي أجريت بشكل عام على شركات أمريكية، حيث تهدف هذه الدراسة لاختبار العلاقة المحتملة بين تركيبة الملكية وتركيبة رأس المال لعينة مكونة من عشرة شركات صناعية أردنية مدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة بين عامي 2004 و 2008.

ان الدراسات التي بحثت في العلاقة بين تركيبة رأس المال وأداء الشركات تعتبر أكثر نسبيا من الدراسات التي أجريت لاختبار علاقة تركيبة الملكية برأس المال، وقد أظهرت الدراسات القليلة التي أجريت لاختبار هذه العلاقة تضارب كبير في النتائج، ويمكن النظر الى هذه العلاقة المحتملة من خلال مجموعة من المسلمات (King, M. R., 2007) أولها: ان وجود تركز في الملكية قد يعمل على تخفيض فرص الانتهازية ونزعة المدراء لتحقيق مصالحهم الخاصة على حساب مصلحة المساهمين، مما يؤدي الى تخفيض التضارب في المصالح بشكل عام، فإذا عمل كبار المساهمين كمراقبين على أداء المدراء فمن المتوقع ان لا تستطيع الإدارة ان تعمل على تعديل نسبة المديونية بما يحقق مصالحها الخاصة كما لو لم يكن هناك مراقبة، وبعبارة أخرى فان الشركات التي عليها رقابة شديدة من قبل المساهمين – وهذا يحدث عندما تكون الملكية مركزة- عادة ما تكون نسبة المديونية مرتفعة. وثانيا: انه وبسبب رغبة المدراء بالاحتفاظ بوظائفهم، فان من مصلحتهم ان تستمر الشركة، وهذا يعني أنهم عادة ما يرغبون بنسبة مديونية منخفضة في تركيبة رأس مال الشركة للتقليل من مخاطر إفلاس الشركة، وثالثا: ان نسبة المديونية ينظر لها من قبل المساهمين على أنها عامل ضغط وعامل سيطرة على إدارة الشركة، وزيادة نسبة المديونية يعمل على التقارب بين مصالح الإدارة الشخصية ومصالح المساهمين، مما يؤدي الى تخفيض تكاليف الوكالة، ورابعا: ان نسبة ملكية الإدارة قد يكون لها تأثيرا عكسيا على حجم تكاليف الوكالة، ويعتمد

ذلك على مدى الرقابة الخارجية على الإدارة، فقد أظهرت دراسة (Brailsford,2002) ان العلاقة بين هيكل الملكية وهيكل رأس المال هي علاقة غير خطية، بحيث انه عند نسبة منخفضة لملكية الإدارة فان نسبة المديونية في تركيبة رأس المال ترتفع لتعمل على تخفيض التضارب في المصالح ، أما عندما ترتفع نسبة ملكية الإدارة فان ذلك يؤدي الى زيادة انتهازية الإدارة في سعيها لتحقيق مصالحا الخاصة مما يؤدي بالإدارة الى تخفيض نسبة المديونية في تركيبة رأس المال.

تهدف هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على العلاقة المحتملة بين هيكل ملكية الشركات الأردنية الصناعية وهيكلية رأسمالها، وبخلاف العلاقة بين هيكل ملكية الشركة وأدائها فان القليل من الدراسات قد أجريت لاختبار العلاقة بين هيكل الملكية وهيكل رأس المال وخاصة في الدول النامية، حيث تسعى هذه الدراسة لملء هذا الفراغ في جانبه العملي، ولتحقيق هذه الغاية فقد تم إجراء الدراسة على عينة من الشركات الأردنية الصناعية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية بلغت عشرة شركات تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية خلال الفترة من عام 2004 الى عام 2008 (انظر ملحق رقم 1).

ان الفصل بين الإدارة والملكية ينشأ عنه في الكثير من الأحيان اختلاف في المصالح، يؤدي الى ان يسعى كل طرف من الإطراف لتحقيق مصلحته الخاصة دون إعطاء كثير من الاهتمام لمصلحة الآخر، فمن المعرف نظريا ان الإدارة يجب ان تعمل لمصلحة المساهمين إلا انه في الكثير من الأحيان فان المدراء يقومون باتخاذ بعض القرارات لخدمة مصالحهم الشخصية، وكرد فعل من المساهمين على هذه الحقيقة فأنهم يسعون الى التخفيف من قدرات المدراء على خدمة أهدافهم الشخصية، واحد أهم الأساليب انتشارا للتخفيف مما يعرف بتكاليف الوكالة هو زيادة نسبة المديونية في تركيبة رأس المال بهدف زيادة الضغوط على المدراء الناتج عن زيادة احتمالية تعرض الشركة لمخاطر الإفلاس في حال عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى وضع بعض القيود على قراراتهم بحيث يتم إضافة طرف خارجي أخر مهتم بالرقابة على أداء الإدارة متمثلا بالجهة المقرضة، ومن هنا يمكن تعريف مشكلة الدراسة بعدم وضوح مدى إمكانية استخدام قرارات التمويل للتخفيف من تكاليف الوكالة حيث تسعى الدراسة للإجابة على التساؤل التالي: هل يتم استخدام قرارات التمويل للتخفيف من مشكلة الوكالة؟ وبمعنى أخر هل هناك علاقة بين نمط ملكية الشركة و تركيبة رأس مالها.

تعبر نسبة المديونية عن تركيبة رأس المال للشركات ضمن عينة الدراسة، وهي عبارة عن المتغير التابع في معادلة الانحدار المتعدد المستخدمة في الدراسة، وهناك أكثر من تعريف لنسبة المديونية، حيث يمكن تعريفها على أنها القيمة الدفترية للقروض طويلة الأجل مقسومة على مجموع

القيمة السوقية لحقوق الملكية والقيمة الدفترية للقروض طويلة الأجل (Titman and Wessels 1988, Graham 1996) ، كما يمكن استخدام القروض طويلة الأجل لتعبر عن نسبة المديونية كما هو الحال في دراسة (Miguel and Pindad, 2001)، أما لأغراض هذه الدراسة فسيتم التعبير عن نسبة المديونية على أنها نسبة مجموع الالتزامات للغير الى مجموع الموجودات، حيث يتم استخدام هذا التعريف بحكم تعليمات الإفصاح المالي الأردنية، ويتم الإفصاح عن نسبة المديونية للشركات الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية مع البيانات المالية المنشورة. أما هيكل الملكية فسيتم التعبير عنة بمتغيرين هما: نسبة ملكية الإدارة ونسبة ملكية كبار المساهمين، ويعتبر هذان المتغيران هما المتغيرين المستقلين في معادلة الانحدار المتعدد المستخدمة في الدراسة، ويمكن تعريف نسبة ملكية الإدارة على أنها نسبة مجموع ملكية أعضاء مجلس الإدارة الى رأس مال الشركة المدفوع، ونسبة ملكية كبار المساهمين على أنها نسبة المساهمون الرئيسيون في رأس مال الشركة الذين يملكون 5% من أسهم الشركة أو أكثر، وتجدر الإشارة الى ان هذه البيانات متوفرة ضمن البيانات المالية الواجب نشرها بحكم تعليمات الإفصاح المالي.

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على نشرات هيئة الأوراق المالية الأردنية التي تتضمن نشرات الإفصاح المالي الصادرة عن الشركات الأردنية بحكم تعليمات الإفصاح للشركات المساهمة العامة والتي تتضمن بالإضافة الى المعلومات المالية نسب ملكية الإدارة وملكية كبار المساهمين، كما تم استخدام الإحصاء الوصفي كالمتوسطات إضافة الى الاقتصاد القياسي لاختبار العلاقة المحتملة بين متغيرات الدراسة حيث تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. تم حساب نسبة ملكية كبار المساهمين ونسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة كمتغيرات مستقلة لتعبر عن هيكل ملكية الشركات الواقعة ضمن الدراسة فيما تم التعبير عن هيكل رأس المال بنسبة المديونية. وقد تم حساب هذه النسب للشركات ضمن العينة خلال فترة الدراسة، ومن ثم احتساب الوسط الحسابي لهذه النسب ليتم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد على متوسطات فترة الدراسة للمتغيرات المستقلة والتابعة. هذا وقد تم إجراء اختبارين قبل تطبيق نموذج الدراسة للتأكد من خلو البيانات من المشاكل القياسية مثل اختبار (VIF) للتأكد من عدم وجود Co-) linearity، واختبار الـ (Autocorrelation) واختبار)

(Heteroscedasticity للتأكد من عدم وجود ارتباط ذاتي أو عدم ثبات في التباين.
وبذلك فانه يمكن كتابة نموذج الدراسة على النحو التالي:

Capital Structure = Function of Ownership Structure….(1)

وبما أننا سنقوم بالتعبير عن هيكل رأس المال بنسبة المديونية في تركيبة رأسمال الشركة، وعن هيكل الملكية بكل من نسبة ملكية كبار المساهمين ونسبة ملكية الإدارة فأننا نستطيع كتابة نموذج الدراسة على النحو التالي:

Financial Leverage = Function of (Large share holder + Management Share holder .....(2)

ويمكن إعادة كتابة معادلة رقم (2) بطريقة رياضية منسجمة مع نموذج الانحدار المتعدد على النحو التالي :

$$Lev_{it} = \beta_o + \beta_{Lsh}Lsh_{it} + \beta_{Msh}Msh_{it} + e_{it} \quad \text{.....(3)}$$

حيث:

$\mathbf{Lev_{it}}$: نسبة المديونية للشركة i في الزمن t.

β_o : ثابت وهو عبارة عن قيمة نسبة المديونية عند قيم صفر لجميع المتغيرات المستقلة.

β_{Lsh} : ميل خط الانحدار لنسبة كبار المساهمين.

Lsh_{it} : نسبة كبار المساهمين في هيكل الإدارة للشركة i في الزمن t.

β_{Msh} : ميل خط الانحدار لنسبة ملكية الإدارة.

Msh_{it} : نسبة ملكية الإدارة في هيكل الملكية للشركة i في الزمن t.

e_{it} : الخطأ العشوائي.

تسعى الدراسة لاختبار فرضية فيما إذا كان لهيكل الملكية في الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية تأثيرا على هيكل رأس المال لديها، وبذلك فانه يمكن صياغة الفرضيات العدمية للدراسة على النحو التالي:

Ho_1 : ليس هناك تأثيرا ذا دلالة إحصائية لنسبة كبار المساهمين في الشركات الصناعية الأردنية على هيكل رأس المال.

obeikandi.com

Ho_2 : ليس هناك تأثيرا ذا دلالة إحصائية لنسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة في الشركات الصناعية الأردنية على هيكل رأس المال.

وسيتم رفض الفرضية العدمية الأولى أو الثانية في حال كانت قيمة Sig لأي من المتغيرات المستقلة اكبر من نسبة المعنوية المطلوبة للدراسة والبالغة 0.05 .

الدراسات السابقة:

الكثير من الدراسات التي أجريت على البلدان الصناعية المتقدمة مثل (Meggison et al 1994, Lopez-de-Silane and La Porta 1999, Frydman et al 1997, Pohl et al 1997, Dewenter and Malatesta 1998) خلصت الى وجود تأثير أجابي للملكية الفردية على أداء الشركة، في حين ان دراسة مثل دراسة (Bartel and Harrison, 1999) ودراسة (Nellis, 1991) خلصتا الى عدم وجود تأثير لهيكل الملكية على أداء الشركة، أما دراسة (Zeckhauser and Pound, 1990) حول تأثير كبار المساهمين على القرار التمويلي للشركة، فقد خلصت الى عدم وجود علاقة بين نسبة كبار المساهمين في هيكل الملكية وهيكل رأس المال، وان هناك دورا ايجابيا لكبار المساهمين في الرقابة على الإدارة لمصلحة بقية المساهمين. أما دراسة (Firth, 1995) فقد خلصت الى ان هيكل رأس المال في الشركات الأمريكية يتأثر بشكل كبير بهيكل الملكية معبرا عنه بمدى سلطة وتأثير المساهمين في الإدارة. أما دراسة (Brailsford, et. al, 2000) فقد خلصت الى وجود علاقة طردية غير خطية ذات دلالة إحصائية بين هيكل الملكية وقرار تمويل الشركة، بحيث تزداد نسبة التمويل بالاقتراض بزيادة نسبة ملكية الإدارة الى ان تصل الى حد معين تبدأ بعدها نسبة المديونية بالانخفاض بزيادة نسبة ملكية الإدارة بسبب ان المنافع التي يمكن ان تتحقق بزيادة المديونية تصبح بعد حد معين قليلة نسبيا وتصبح تكاليف الوكالة منخفضة بحث تتطابق مصلحة الإدارة ومصلحة الملكية الى حد كبير.

أما Kim في دراسته لعام 2000 التي درس فيها العلاقة بين مدى تركز الملكية و تركيبة رأس المال والأداء في الشركات الكورية، فقد خلصت الى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نسبة كبار المساهمين وأداء الشركات الكورية، وان تشتت الملكية يؤدي الى ضعف في أداء الشركة وزيادة في الاعتماد على المصادر الخارجية في تركيبة رأس المال للشركات الكورية ضمن الدراسة .

obeikandi.com

معظم الدراسات التي أجريت حول العلاقة بين تركيبة الملكية وتركيبة رأس المال وأداء الشركة أجريت على الشركات الأمريكية، التي تتصف بعدم تركز وبتوزيع شديد في هيكل الملكية مقارنة بالدول الأخرى وخاصة دول شرق أسيا، في حين ان الدراسات التي أجريت على الشركات في دول شرق أسيا مثل دراسة (Claessens et al. 2002) خلصت الى سيطرة ملكية العائلات على الشركات وتركز كبير في نسبة ملكية الإدارة في دول شرق أسيا ، وكنتيجة لهذا الوضع أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين هيكل الملكية ونسبة المديونية بسبب عدم رغبة المساهمين في التخفيف من نسبة ملكيتهم. كذلك فقد خلصت دراسة (Anderson et al., 2003) الى ان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين هيكلية الملكية وهيكل رأس المال في شركات دول شرق اسيا بحيث انه كلما زاد تركز الملكية زادت نسبة الاعتماد على التمويل الخارجي بسبب ان تكاليف التمويل الخارجي تنخفض مع تركز الملكية أو مع نمط ملكية العائلات، وقد عزت الدراسة هذه النتيجة الى أمرين هما: ان نظرة العائلات عادة تكون نظرة مستقبلية طويلة المدى وثانيا: ان العائلات عادة تعطي أهمية كبيرة لسمعتها، بالإضافة الى ان البنوك المقرضة عادة ما تطور علاقات شخصية مع المتنفذين من العائلات على مر السنين.

أما دراسة (اومت وآخرون 2003) فقد خلصت الى تشتت الملكية في الشركات الأردنية بشكل عام، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نسبة كبار المساهمين في الشركات الأردنية وقرار التمويل. فيما خلصت دراسة (خرابشه ، 2003) الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هيكل الملكية في الشركات الأردنية وأدائها. لم تتوصل دراسة (مغاير وآخرون ، 2002) حول تأثير هيكل الملكية على هيكل رأس المال للشركات الأردنية الى نتائج ذات دلالة إحصائية.

ان ما يميز هذه الدراسة ويعطيها أهمية أنها تضيف الى العدد القليل من الدراسات التي أجريت حول هذه العلاقة أدلة جديدة نابعة من واقع الدول النامية، وتحاول إزالة الغموض عن النتائج المتضاربة للدراسات التي أجريت على السوق الأردني. بالإضافة الى كونها وخلافا للدراسات التي أجريت على السوق الأردني تأخذ بعين الاعتبار تأثير ملكية الإدارة على تركيبة رأس المال.

تحليل البيانات:

تتميز الدراسات التي تعتمد على الانحدار المتعدد بوجود مشكلة الامتداد الخطي (Co-Linearity) ويرجع السبب في هذه المشكلة الى ان المتغيرات المستقلة قد لا تكون

مستقلة عن بعضها البعض تماما ، ويمكن الكشف عن مشكلة الامتداد الخطي من خلال الـ (Variance Inflationary Factor – VIF) وذلك من خلال تطبيق المعادلة التالية (Berenson et al., 2004):-

$$VIF = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

(.....4)

حيث: R_j^2 معامل التحديد المتعدد لكل متغير مستقل مع بقية المتغيرات المستقلة الأخرى.

وقاعدة القرار انه إذا كان الـ VIF لمتغير مستقل يساوي واحد صحيح فان المتغير يعتبر مستقلا تماما عن المتغيرات المستقلة الأخرى أما إذا كان قيمة VIF اكبر من 5 فان ذلك يعني ان المتغير المستقل غير مستقل ومتداخل مع المتغيرات الأخرى .

جدول رقم 1 نتائج اختبار معامل VIF

		Lsh	**Msh**
Collinearity Statistics	Tolerance	0.21141246	0.21141246
	VIF	4.730090175	4.730090175

Dependent Variable: Lev

يظهر جدول رقم (1) نتائج معامل الـ VIF للمتغيرين المستقلين، ويمكن ملاحظة ان كلا من المتغيرين المستقلين له معامل VIF اقل من 5 مما يعني عدم وجود مشكلة للامتداد الخطي في المتغيرات المستقلة لنموذج الدراسة.

الاختبار الثاني الذي تسعى الدراسة لاختباره قبل البدء باختبار فرضيات الدراسة هو إمكانية وجود ارتباط ذاتي بين البواقي للمتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة (Autocorrelation) حيث يقيس هذا الاختبار الارتباط بين البواقي في المتغيرات

obeikandi.com

المستقلة، ووجود مشكلة ارتباط ذاتي بين البواقي يؤدي الى عدم مصداقية في نتائج تحليل الانحدار المتعدد، بحيث لا يمكن الاعتماد على قيم معاملات الانحدار المتعدد بسبب تشويه النتائج الناتج عن علاقة الارتباط الذاتي القوية بين البواقي المتتابعة. ويتم الكشف عن علاقة الارتباط الذاتي من خلال احتساب معامل Durbin-Watson التي يمكن حسابها من خلال المعادلة التالية (Berenson et al., 2004):-

$$D = \frac{\sum_{i=2}^{n} (e_i - e_{i-1})^2}{\sum_{i=}^{n} e_i^2} \quad \ldots\ldots\ldots(5)$$

حيث : D معامل دير بون وات سون (Durbin-Watson) لاختبار الارتباط الذاتي بين البواقي.

e_i الباقي في الزمن I .

وبشكل عام فانه إذا كانت قيمة D تساوي صفرا، يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ذاتي طردية بين البواقي، أما أذا كانت قيمة D تساوي أو قريبة من 2 فإن ذلك يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذاتي، وإذا كانت قيمة D تساوي أو قريبة من 4 فان ذلك يعني وجود علاقة ارتباط عكسية بين البواقي (Berenson, et al., 2004) .

جدول رقم 2 نتائج اختبار معامل Durbin-Watson

R	0.69364 a
R Square	0.48115
Adjusted R Square	0.33290
Std. Error of the Estimate	11.06611

obeikandi.com

	R Square	
Change Statistics	Change	0.48115
	F Change	3.24565
	df1	2
	df2	7
	Sig. F Change	0.10061
Durbin-Watson		2.30426

a Predictors: (Constant), Msh, Lsh

(b) Dependent Variable: Lev

يظهر جدول رقم (2) نتائج معامل D-W للمتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة، وبما ان قيمة D-W 2.304 فان ذلك يعني عدم وجود علاقة ارتباط ذاتي، الأمر الذي يعني إمكانية الاعتماد على معاملات نموذج الدراسة في تفسير النتائج.

يبين جدول رقم 3 نتائج التحليل الإحصائي للشركات ضمن العينة وخلال فترة الدراسة.

جدول رقم 3 متوسطات قيم المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في نموذج الدراسة

رمز الشركة ضمن العينة	متوسط نسبة المديونية Lev %	متوسط نسبة ملكية الإدارة MSh %	متوسط نسبة ملكية كبار المساهمين LSh %
DADI	15.305	0.219	0.095
JPHM	42.198	0.598	0.627
JOIC	22.711	0.413	0.620
AALU	25.576	0.197	0.325
APOT	32.518	0.926	0.783

JOCM	30.404	0.722	0.817
JOPH	57.598	0.885	0.871
JOST	28.541	0.110	0.150
JOWL	9.581	0.316	0.615
NAST	23.520	0.252	0.377
Average	28.795	0.464	0.528

المصدر : عمل الباحث باستخدام برنامج Excel

يلاحظ من خلال الجدول أن الشركات الصناعية الأردنية ضمن العينة لا تميل الى استخدام الاقتراض كمصدر للتمويل بشكل كبير حيث أظهرت النتائج ان متوسط نسبة المديونية في تركيبة رأس المال للشركات الصناعية الأردنية ضمن وخلال فترة الدراسة بلغت 28.795% وهي نسبة منخفضة نسبيا للقطاع الصناعي، حيث تعني هذه النسبة ان الشركات الصناعية الأردنية تلجا لتمويل احتياجاتها بنسبة 71.2% تقريبا من مصادر ملكية ذات تكاليف مرتفعة نسبيا. كذلك فقد أظهرت الدراسة ان اقل متوسط لنسبة المديونية للشركات الصناعية الأردنية مدار الدراسة بلغت 9.581%، وهي نسبة منخفضة، الانخفاض في نسبة المديونية للشركات الصناعية الأردنية قد يعني ان الشركات تحاول تخفيض نسبة مخاطرها عن طريق تمويل بأموال ملكية. كذلك فقد أظهرت النتائج ان نسبة ملكية مجلس الإدارة بالمتوسط للشركات الصناعية الأردنية بلغت 46.4% أي ان أعضاء مجلس إدارة الشركات الصناعية الأردنية يمتلكون ما نسبته بالمتوسط 46.4% من رأس الشركة. وهي نسبة مرتفعة قليلا، وقد بلغت أعلى نسبة امتلاك لأعضاء مجلس الإدارة للشركات ضمن العينة 92.6% من رأس مال الشركة. أما فيما يتعلق بكبار المساهمين فقد أظهرت النتائج ان كبار المساهمين يملكون بالمتوسط ما نسبة 52.8% من أسهم الشركة، وان أعلى نسبة ملكية لكبار المساهمين ضمن شركات عينة الدراسة قد بلغ 87.1%، مما يعني ان نسبة الملكية متركزة قليلا في الشركات الصناعية الأردنية.

جدول رقم (4) نتائج معادلة الانحدار المتعدد لمتغيرات الدراسة

obeikandl.com

		Constant	Lsh	Msh
Unstandardized Coefficients	B	17.02292	-16.74005	44.43947
Standardized Coefficients	Beta		-0.34121	0.97868
t		2.13950	-0.57626	1.65285
Sig.		0.06969	0.58248	0.14234

Dependent Variable: Lev

يظهر جدول رقم (4) نتائج تحليل معادلة الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة حيث يظهر الجدول ان قيمة معامل انحدار نسبة ملكية الإدارة في نموذج الدراسة بلغ 0.9786 فيما بلغ معامل انحدار نسبة كبار المساهمين في نموذج الدراسة -0.3412 وهذا يعني زيادة نسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة بوحدة واحدة مع ثبات العوامل الأخرى، سوف يؤدي الى زيادة نسبة المديونية بواقع 98.86% وحدة، أما زيادة نسبة ملكية كبار المساهمين بوحدة واحدة مع ثبات العوامل الأخرى، سوف يؤدي الى انخفاض نسبة الملكية بواقع 34.12% وحدة، وعلية فانه يمكن إعادة كتابة نموذج الدراسة معادلة رقم (3) على النحو التالي:

$$Lev_{it} = 17.023 - 0.3412\ Lsh_{it} + 0.9786\ Msh_{it} \quad \ldots\ldots\ldots\ldots(6)$$

اختبار الفرضيات:

أظهرت الدراسة وجود تأثير للمتغيرات المستقلة على نسبة مديونية الشركات، حيث بلغ ميل خط الانحدار 0.9786 و (0.3412) لنسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة ونسبة ملكية كبار المساهمين على التوالي، ومن ملاحظة جدول رقم (3) نلاحظ ان قيمة Sig لنسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة ونسبة ملكية كبار المساهمين قد بلغت 0.14234 و 0.58248 على التوالي وبما ان قيم الـ Sig أعلى من مستوى المعنوية المطلوب في الدراسة والبالغ 0.05 فان ذلك يعني انه ليس هناك دليلا إحصائيا على ان معامل الانحدار لأي من نسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة أو نسبة ملكية كبار المساهمين تختلف بدلالة إحصائية عن الصفر. وعلية فإننا نقبل الفرضية العدمية الأولى والتي تنص على عدم وجود تأثيرا ذا دلالة إحصائية لنسبة ملكية كبار

المساهمين على هيكل رأس المال، كذلك فإننا نقبل الفرضية العدمية الثانية والتي تنص على عدم وجود تأثيرا ذات دلالة إحصائية لنسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة على هيكل رأس المال.

النتائج والتوصيات :

هدفت هذه الدراسة لاختبار العلاقة المحتملة بين نسبة ملكية أعضاء مجلس الإدارة ونسبة ملكية كبار المساهمين كمتغيرات مستقلة على هيكل تركيبة رأس المال في الشركات الصناعية الأردنية، وقد تم استخدام منشورات هيئة الأوراق المالية الأردنية لعينة من الشركات بلغت عشرة شركات صناعية مدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من عام 2004 الى عام 2008، وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: ان الشركات الصناعية الأردنية تميل الى استخدام أموال الملكية في تمويل نشاطاتها حيث بلغ متوسط نسبة المديونية في الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث 28.79%، كما أظهرت الدراسة ان أعضاء مجلس الإدارة يملكون حوالى 46.4% من أسهم الشركة وهي نسبة مرتفعة نسبيا، كما أظهرت الدراسة تركز في ملكية الأسهم حيث أظهرت ان كبار المساهمين يملكون بالمتوسط حوالى 52.8% من أسهم الشركات مدار البحث، كذلك فقد خلصت الدراسة وانسجاما مع دراسة (مغاير وآخرون 2002) الى عدم وجود أدلة ذات دلالة إحصائية على ان هيكل ملكية الأسهم في الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث تؤثر على هيكل رأس المال.

بناءا على نتائج الدراسة فان الباحث يرى ضرورة إجراء دراسات أخرى لتوضيح العلاقة بين هيكل الملكية وهيكل رأس المال بحيث يتم تضمين نموذج الدراسة متغيرات أخرى لهيكل الملكية، كما يقترح الباحث ضرورة ان تكون العينة اكبر من حيث العدد وأوسع من حيث القطاعات لتغطي واقع السوق الأردني بقطاعاته جميعها وذلك لازالت الغموض عن العلاقة بين هيكل الملكية وهيكل رأس المال للشركات الأردنية، كما ويقترح الباحث إجراء دراسات لتفسير ميل الشركات الصناعية الأردنية نحو استخدام مصادر أكثر كلفة في تمويل أنشطتها التصنيعية خلافا لما هو متعارف عليه في الشركات الصناعية.

المراجع:

Anderson, R.; Claessens, S.; Djankov, S.,; Pohl, G., 1997, **Privatisation and Restrucring in Central Eastern Europe: Evidence and Policy Options***, Word Bank Technial paper No. 368, Washington DC.*

obeikandi.com

Anderson, R. C. M. A. Sattar., and D. M. Reeb., 2003, **Founding family ownership and the agency cost od debt**, *Journal of Financial Economics, 68, 263-285.*

Bartel, A.; Harrison A., 1999, **Ownership versus Environment: Why are Public Sector Firms Inefficient?** *NBER Working Paper No. W7043.*

Berenson, Mark and Others, 2004, **Basic Business Statistics: Concepts and Application**, *9th Ed, New Jersey, Pearson Prentice Hall, p. 605.*

Brailsford, T. J., Oliver, B. R., and Pua S. H., 2000, **Theory and Evidence on the Relationship between Ownership Structure and Capital Structure**, *Economic.anu.eduau/research/papers/pdf/f9901-pdf.*

*Brailsford, T. J., Oliver, B. R., and Pua S. H., 2002,***On the relation between ownership structure and capital structure, Journal of Accounting and Finance 42, 1-26.**

Claessens, S, S. Djankov, J, P. H. Fan and L. H. P. Lang, 2002, **Disentangling the incentive and Entrenchment Effects of Larg Shareolding**, *Journal of Finance, 57,2741-2771.*

Dewenter K.; Malatesta P., 1998, **State-Owened and Private-Owned Firms: An Empirical Analysis of Profitability, Leverage and Labor Intensity**, *Financial Economics Network Working Papers.*

Fith, M., 1995, **The Impact of Institntional Stockholders and Managerial Interest on the Capital Structure of Firms**, *Managerial and Decision Economics, vol.16, 167-175.*

Frydman, R.; Gray, C.; Hessel, M.; Rapaczynski, A., 1997, ***Private Ownership and Corporate Performance: Some Lessons fron Transition Economies***, *Woed Bank WP26.*

Graham, J., 1996, **Debt and Marginal Tax Rate**, *Journal of Financial Economics, 41, 41-73.*

Kharabsheh, M. A. 2004, **Ownership Structure and Corporate Performance: Case of Jordanian Companies,** *Unpublished Master Dissertation, Yarmouk University, Irbid-Joradn.*

King M. R., and Santor Eric, 2007, **Family Values: Ownership Structure, Performance and Capital Structure of Canadian Firms**, *www.bankofcanada.ca*

Kim, E., 2000, The **Impact of Korean Manufacturing Firms**. *http/www.papers.ssrn.com/abstract276954.*

La Porta, R., florencio Lopez-de-Silance,1999, **Corporate Ownership Around the Word**, *Journal of Finance, 32, 371-387.*

obeikandi.com

Maghyereh, A., Omet, G., Alzubi, K. and Abu-Tayeh, S., 2002, **Ownership Structure and Firm Performance in the Jordanian Capital Market**, *Mu'tah-LLbuhuth Wall-Derasat, vol. 17 No. 7 23-36.*

Megginson, W.;Nash, R.; Randenborgh, M., 1994, **The Financial and Operating performance of Newly privatized Firms: An international Analysis**, *Journal of Finance, 49:403-452.*

Miguel, A., and Pindado, J., 2001, **Determinants of Capital Structure: New Evidence from Spanish Panel Data**, *Journal of Corporate Finance, 7, 77-99.*

Nellis, J., 1991, Privatization **in Reforming Socialist Economies. Current Implementation Issues**. *International Center for Public Enterprises in public Sector.*

Omet, G. and Fadi, M., 2003, **The Capital Structure Choice In Tax Contrasting Enviroment: Evidence From The Jordanian, Kuwaiti, Omani and Saudi Corporate Sectore**. *www.erf.org.eg.pp1-24.*

Titman, Sheridan, and Roberto Wessels, 1988, **The Determinations of capital structure choice**, *Journal of Finance 43, 1-19.*

Zeckhauser, R. J. and J. Pound, 1990, **Are large shereholders effective monitors? An investigation of Share ownership and corporate performance**, *in Hubbard, R.G. (ed), Asymmetric Information, Corporate Finance and Investment, University of Chicago Press, 149-180.*

الملاحق:

ملحق رقم 1 أسماء الشركات الصناعية الأردنية ضمن عينة الدراسة

الرقم المتسلسل	أسم الشركة	رمز الشركة
1	دار الدواء للتنمية والاستثمار	**DADI**
2	الأردني لإنتاج الأدوية	**JPHM**
3	الصناعات الكيماوية الأردنية	**JOIC**
4	العربية لصناعة الألمنيوم	**AALU**
5	البوتاس العربية	**APOT**
6	مصانع الاسمنت الأردنية	**JOCM**
7	مناجم الفوسفات الأردنية	**JOPH**
8	حديد الأردن	**JOST**
9	الأردنية لصناعة الصوف الصخري	**JOWL**
10	الوطنية لصناعة الصلب	**NAST**

obeikandi.com

التنمية المستدامة وإشكالية الحفاظ على البيئة في ظل التطور الإقتصادي بين تحديات العصر ورهانات المستقبل

الدكتور فوزي عبد الرزاق
جامعة سطيف1 الجزائر

ملخص

شهدت بداية القرن الحادي والعشرين، تغيرات هامة تطرح العديد من التحديات والفرص، وليس المجتمع العربي بعيدا عن هذه التغيرات، حيث أظهرت هذه الأخيرة تطورات متسارعة أذهلت البشرية في ظل الصعود الطفري للمصطلحات المتداولة العولمة، العولمة المالية، التنمية المستدامة، الطاقة المتجددة، البيئة الصديقة للإنسان....

وأحدثت تواترا في تداول انفجار المعارف، والنهضة العلمية، والتكنولوجيا...، مما وضع الكثير من دول العالم أمام رهانات وتحديات أصعب، في عالم سيتضخم عدد سكانه من 7 مليارات إلى 9 إلى مليارات نسمة قبل عام2050، مما جعلها تبحث عن مكانيزمات وآليات لمواكبة صيرورة التغيرات.

ولعل من هذه التغيرات ما يعرفه العالم اليوم من تطور متسارع الأجل إرساء وتحقيق مفهوم التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة، الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي .ويعتبر البعد البيئي قضية شغلت اهتمام الكثير من المفكرين في جل التخصصات العلمية والاقتصادية والاجتماعية، بسبب السلبيات الناتجة عن التنمية المنتهجة في ظل الاقتصاد الرأسمالي العالمي وما نجم عنها من تلوث الماء، الهواء، التربة ...والتي أثرت بشكل كبير على صحة الإنسان وحياته وحياة الكائنات الحية الأخرى، وأصبح كوكب الأرض مهددا بأخطار جسيمة، مما جعل المنظمات الدولية سواء الرسمية أو غير الرسمية تدق ناقوس الخطر، واعتبرت أن التطور الاقتصادي رغم ما درّ على البشرية من إيجابيات إلا أنه أفرز أضرارا ومخاطر أصبحت تهدد البشرية جمعاء، واستنزاف للموارد الطبيعية، ولمساس بثروة الأجيال القادمة، وعلى هذا الأساس تطلب التفكير في نوع جديد من التنمية تراعى فيها شروط المحافظة على البيئة في إطارها المتوازن، والبحث عن الطاقات البديلة، أو كما تسمى الطاقات الصديقة للإنسان والاتجاهات الحديثة للاستثمار فيها، ولم يعد الاهتمام بموضوع الطاقة والتنمية المستدامة أمرا يقتصر على الأكاديميين وذوي الاختصاص، بل تعدى ذلك ليصبح

obeikandl.com

موضوع اهتمام صانعي القرارات والسياسات العالمية بغض النظر عن مواقعهم الوظيفية والاجتماعية والدولية، وانعقدت من أجلها العديد من المؤتمرات والملتقيات والمحلية والإقليمية والدولية، وهو ما جعلنا نساهم بهذه الورقة العلمية.

الكلمات المفتاحية :التنمية المستدامة –التلوث البيئي –الطاقات المتجددة –التطور الاقتصادي.

Abstract

In the beginning of the century, significant changes pose many challenges and opportunities, and not Arab society away from these changes, as shown this recent rapid developments stunned human under terminology traded "globalization, financial globalization, sustainable development, renewable energy, environment-friendly for man... And caused frequent trading explosion of knowledge, and scientific renaissance, and technology ..., which put a lot of countries in the world in front of bets and challenges harder, in the world of population of 7 billion to 9 to billion by 2050, making it looking for mechanisms to cope with process of changes

Perhaps these changes what the world knows today of rapidly-term evolution to establish and achieve the concept of sustainable development in its three dimensions, economic, social and environmental.

The environmental dimension of the issue preoccupied the attention of a lot of intellectuals in most scientific disciplines, economic and social, because of the negatives resulting from the development of policy in light of the global capitalist economy and the resulting pollution of water, air, soil ... Which impacted heavily on the human health and life and the lives of other organisms, and became the planet threatening dangers grave, making international organizations, whether formal or informal knock at risk, believing that economic development despite benefits on human pros but it resulted in damage and risk becoming threatens all of humanity, and the depletion of natural resources, and prejudice wealth for future generations, and on this basis requests to think of a new kind of development taking into account the conditions of preservation of the environment in which the balanced, and the search for alternative energies, or as it is called energies friendly to humans and the recent trends in which to invest, not The interest in the subject of energy and sustainable development is limited to academics and specialists, but beyond that to become a topic of interest decision and policy makers the world regardless of their functional, social and international, and held for which a number of conferences, meetings and local, regional and international, which made us contribute to this scientific paper.

الإطار العام للدراسة

- **مقدمة**

شهدت بداية القرن الحادي والعشرين، تغيرات هامة تطرح العديد من التحديات والفرص، وليس المجتمع العربي بعيدا عن هذه التغيرات، حيث أظهرت هذه الأخيرة تطورات متسارعة أذهلت البشرية في ظل الصعود الطفري للمصطلحات المتداولة" العولمة، العولمة المالية،

التنمية المستدامة، الطاقة المتجددة، البيئة الصديقة للإنسان وأحدثت تواترا في تداول انفجار المعارف، والنهضة العلمية، والتكنولوجيا...، مما وضع الكثير من دول العالم أمام رهانات وتحديات أصعب، في عالم سيتضخم عدد سكانه من 7 مليارات إلى 9 مليارات نسمة قبل عام 2050، مما جعلها تبحث عن مكانيزمات وآليات لمواكبة صيرورة التغيرات.

ولعل من هذه التغيرات ما يعرفه العالم اليوم من تطور متسارع الأجل إرساء وتحقيق مفهوم التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة، الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي.

ويعتبر البعد البيئي قضية شغلت اهتمام الكثير من المفكرين في جل التخصصات العلمية والاقتصادية والاجتماعية، بسبب السلبيات الناتجة عن التنمية المنتهجة في ظل الاقتصاد الرأسمالي العالمي وما نجم عنها من تلوث الماء، الهواء، التربة ...والتي أثرت بشكل كبير على صحة الإنسان وحياته وحياة الكائنات الحية الأخرى، وأصبح كوكب الأرض مهددا بأخطار جسيمة، مما جعل المنظمات الدولية سواء الرسمية أو غير الرسمية تدق ناقوس الخطر، واعتبرت أن التطور الاقتصادي رغم ما دّر على البشرية من إيجابيات إلا أنه أفرز أضرارا ومخاطر أصبحت تهدد البشرية جمعاء، واستنزاف للموارد الطبيعية، ولمساس بثروة الأجيال القادمة، وعلى هذا الأساس تطلب التفكير في نوع جديد من التنمية تراعى فيها شروط المحافظة على البيئة في إطارها المتوازن، والبحث عن الطاقات البديلة، أو كما تسمى الطاقات الصديقة للإنسان والاتجاهات الحديثة للاستثمار فيها، ولم يعد الاهتمام بموضوع الطاقة والتنمية المستدامة أمرا يقتصر على الأكاديميين وذوي الاختصاص، بل تعدى ذلك ليصبح موضوع اهتمام صانعي القرارات والسياسات العالمية بغض النظر عن مواقعهم الوظيفية والاجتماعية والدولية، وانعقدت من أجلها العديد من المؤتمرات.

ولعل من هذه التغيرات ما يعرفه العالم اليوم من تطور متسارع الأجل إرساء وتحقيق مفهوم التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة، الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي.

ويعتبر البعد البيئي قضية شغلت اهتمام الكثير من المفكرين في جل التخصصات العلمية والاقتصادية والاجتماعية، بسبب السلبيات الناتجة عن التنمية المنتهجة في ظل الاقتصاد الرأسمالي العالمي وما نجم عنها من تلوث الماء، الهواء، التربة ...والتي أثرت بشكل كبير على صحة الإنسان وحياته وحياة الكائنات الحية الأخرى، وأصبح كوكب الأرض مهددا بأخطار جسيمة، مما جعل المنظمات الدولية سواء الرسمية أو غير الرسمية تدق ناقوس الخطر، واعتبرت أن التطور الاقتصادي رغم ما دّر على البشرية من إيجابيات إلا أنه أفرز أضرارا ومخاطر أصبحت تهدد البشرية جمعاء، واستنزاف للموارد الطبيعية، ولمساس بثروة الأجيال القادمة، وعلى هذا الأساس تطلب التفكير في نوع جديد من التنمية تراعى فيها شروط المحافظة على البيئة في إطارها المتوازن، والبحث عن

obeikandi.com

الطاقات البديلة، أو كما تسمى الطاقات الصديقة للإنسان والاتجاهات الحديثة للاستثمار فيها، ولم يعد الاهتمام بموضوع الطاقة والتنمية المستدامة أمرا يقتصر على الأكاديميين وذوي الاختصاص، بل تعدى ذلك ليصبح موضوع اهتمام صانعي القرارات والسياسات العالمية بغض النظر عن مواقعهم الوظيفية والاجتماعية والدولية، وانعقدت من أجلها العديد من المؤتمرات والملتقيات والمحلية والإقليمية والدولية، وهو ما جعلنا نساهم بهذه الورقة العلمية من خلال بناء الاشكالية التالية:

- **مشكلة الدراسة:**

إن دراستنا هذه تستند إلى سؤال جوهري يكمن فيما يلي:

–كيف يمكن تحقيق التنمية المستدامة ببعدها البيئي في ظل التطور الاقتصادي لا متناهي الذي يعرفه العالم، وما هي البدائل المطروحة أمام المنظمات الدولي الرسمية وغير الرسمية؟

على ضوء هذا الطرح يمكن إدراج التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو الطرح الفكري لمفهوم التنمية المستدامة في ظل النظام الرأسمالي الذي يحمل تناقضات لتحقيق هذا المفهوم ؟
- ما هي المؤشرات الإحصائية الإشكالية التلوث البيئي وأثره على الإنسانية، وما هي الصعوبات والتحديات التي تواجه الدول في البحث عن بدائل مطروحة؟
- كيف ينظر للطاقات المتجددة في ظل البحث عن تحقيق التنمية المستدامة، وما هو مستقبل الطاقات المتجددة في المفهوم التنموي الجديد؟

من خلال الأسئلة السابقة الذكر تم وضع فروض الدراسة وفق العناصر التالية:

- **فرضيات الدراسة**

- إن مفهوم التنمية المستدامة وما تحمله من وظيفة وركائز الانقاض البشرية من كوارث، تتناقض ومصالح النظام الرأسمالي في شقه الاقتصادي.
- يمكن اعتبار التلوث البيئي أحد الدوافع الأساسية التي يمكن للدول والمنظمات عن إقامة علاقة سببية بين الفعل غير المشروع والضرر الناجم عنه والبحث عن البديل.

- **أهمية الدراسة**

إن البعد العالمي، ووحدة البيئة الطبيعية ، جعلت الدراسات والأبحاث تهتم بمشكلة البيئة في ظل الطرح الفكري لمفهوم التنمية المستدامة من خلال البحث عن السبل والطرائق التي يمكن من خلالها إيجاد الحلول، وتنوير الفكر، وتوعية العقول لتقليص حجم المشكلة التي يعاني منها سكان المعمورة، وجاءت دراستنا هذه للمساهمة في موضوع التنمية المستدامة من خلال الطرح الاقتصادي والمشاكل والصعوبات التي تواجه البشرية، والبحث عن العلاقة التشابكية بين مصطلح التنمية المستدامة والبعد البيئي.

- **هدف الدراسة:**

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو البحث في مضمون التنمية المستدامة متعدد الأطراف والأخذ بعين الاعتبار الجوانب البيئية، والتواجهات الراهنة في البحث عن الطاقات المتجددة والصعوبات التي تواجه بعض الدول العربية في تحقيقها، ومدى توافقها مع مطالب التنمية المستدامة.

وعلى غرار الإشكالية السابقة الذكر تم تقسيم البحث الي المحاور التالية :

1- التنمية المستدامة والسياسة البيئية المعاصرة بين احتياجات الإنسان واحتياجات الطبيعة.

1.1- الطرح الفكري لتحقيق التنمية المستدامة.

أسهم المجال الفكري والشعور بالتدهور البيئي على مستوى المنظمات الرسمية وغير الرسمية في العالم إلى بروز الطرح الفكري الإشكالية تحقيق التنمية المستدامة ، كموضوع مهم يتداول عالميا بالنسبة للأكاديميين والساسة إلى شيوع هذه الفكرة منذ بداية ثمانينيات القرن العشرين، عندها أحس المجتمع الدولي إلى ضرورة تكاثف الجهود سواء على المستوى السياسي أو الأكاديمي من أجل مواجهة الأخطار التي يتعرض لها الكوكب ،الذي يعيش فوقه أكثر من 9 ملايير نسمة، وعندها أصبح مفهوم التنمية المستدامة يمثل نموذجا جديدا للتنمية في العالم، وبدأ يحل مكان برنامج" التنمية بدون تدمير "الذي قدمه برنامج الأمم المتحدة للبيئة UNEP في السبعينيات ومفهوم" التنمية الإيكولوجية "الذي تم تطبيقه في الثمانينات من القرن العشرين، ووصل الاهتمام العالمي بالقضية البيئية ذروته مع تبني مفهوم التنمية المستدامة على نطاق عالمي واسع ابتداء من قمة الأرض في مدينة ريو دي جانيرو عام 1992 إلى غاية مؤتمر الدوحة لسنة.2012.

حيث كان شبه اتفاق خلال هذه المؤتمرات على تحديد مفهوم التنمية المستدامة، وفقا لتقارير التنمية الإنسانية العالمي من خلال التأكيد على ضرورة الحفاظ على الموارد الطبيعية من التلوث البيئي، وعدم إلحاق الضرر بالأجيال القادمة نتيجة خيارات الحاضر، سواء بسبب استنزاف الموارد الطبيعية أو الديون العامة أو تلويث البيئة التي دون شك تتحمل عبئها الأجيال اللاحقة.[1]»

وانسجاما مع هذا الطرح يمكن التأكيد أن هناك نسبة إجماع نظري من قبل الحكومات والمنظمات غير الحكومية وقطاع الأعمال أن التكامل بين البيئة والتنمية هو الذي يحقق التنمية المستدامة من خلال أبعادها الثلاث :اقتصادية، اجتماعية وثقافية، بيئية...

ونحن من خلال هذه المداخلة نحاول التركيز على العلاقة بين البيئة والتنمية المستدامة من خلال حماية الأنساق الطبيعية والمحافظة على الموارد الطبيعية، والبحث عن الطاقات المتجددة، هذا انطلاقا من اعتبار أن البيئة العالمية خلال القرن العشرين والواحد والعشرين قد عرفت تدهورا في مجالات عديدة للبيئة بمختلف انواع التلوث البيئي، وهو ما نتطرق له في العنصر التالي:

2.1-انواع ومؤشرات التلوث البيئي ذات الاهتمام العالمي:

أ-**النوع الأول** : هو الذي يطلق عليه اسم" التلوث عبر الحدود "وهذا النوع يكون مصدر التلوث في إحدى الدول التي ينتج عنه أضرار تعبر حدود دولة المصدر إلى إقليم دولة أخرى، وينتج عنها أضرار بهذا الإقليم ، والتلوث عبر الحدود قد ينتقل من اقليم دولة إلى أخرى عبر الهواء والمياه سواءً مياه انهارا ومياه بخار، وهذا النوع من التلوث وكما هو واضح يحتاج إلى تعاون دولي لمنع أو لتقليل الأضرار الناتجة منه ، وفي معظم الأحوال يتحمل الإقليم المصدر للتلوث تكاليف مكافحة أضرار التلوث في الأقاليم المجاورة.

ب-**النوع الثاني** : من التلوث الذي يثير الاهتمام الدولي فهو الذي يضر بالمناطق المعروفة باسم" المال العام "وهي المناطق الواقعة فيما وراء حدود الولاية الإقليمية للدولة، والتي تعتبر ملكيتها شائعة بين كافة الدول، ومثال هذه المناطق أعالي البحار، والفضاء الخارجي ،والقطب الجنوبي للكرة الأرضية.

ج-**النوع الثالث** : من التلوث الذي يلقي عناية واهتمام دوليين هو ما يطلق عليه التلوث الضار" بالتراث الثقافي والطبيعي العالمي "ويهدف هذا الاهتمام إلى حماية بعض الأشياء

الطبيعية والتي قام الإنسان بصنعها وتمثل قيمة عالمية كبرى من وجهة النظر الفنية العلمية تدفع المجتمع الدولي في أن يتحرك أما لحمايتها أو لإيقاف مصادر التلوث المؤثرة عليها ، ولا شك أن كثير من الدول قد تعاونت إيجابياً في السماح للمجتمع الدولي بالتدخل والعمل داخل أراضيها سواء من خلال اتفاقيات الدول أو من خلال المنظمات الدولية كاليونسكو لإنقاذ التراث الثقافي والطبيعي العالمي من التلف أو الضرر وبما لا يمس سيادتها أو التدخل في شئونها الداخلية.

د-**النوع الرابع** : هو عبارة عن تلوث محلي أو داخلي:

وهو تلوث يكون مصدره وأثاره الضارة داخل نفس الإقليم، وفي نفس الوقت نجد أن طبيعة الاهتمام بهذا التلوث لا تدخل في أي نوع من الأنواع الثلاثة السابقة، وقد يرجع الاهتمام الدولي بمثل هذا التلوث المحلي أو الداخلي إلى باعثين أساسيين : الأول إذا تطلب مواجهة هذا الكون اشتراك عدد من الدول أو المنظمات الدولية من خلال خبرائها الدوليين في مجال هذا النوع من التلوث، فالدول الفقيرة لا يمكنها مواجهة كافة مصادر التلوث التي تؤثر بالضرر على بيئتها ،ومن هنا يمكن أن تطلب مساعدة المجتمع الدولي فنيا وماليا.

أما الباعث الثاني في حالة التلوث الداخلي إذا وصل إلى درجة تؤثر على حركة التجارة الدولية ،ولن يقتصر الأمر على وضع قيود على البضائع القادمة من هذه الدول بل أنها ستمر على عدة اختبارات علمية وفنية لقياس مدى تلوثها مما يضيف تكاليف على أسعار هذه السلع قد تؤدي إلى إخراجها من مجال المنافسة مع البضائع المشابهة التي تنتجها دول أخرى لا تتعرض لنفس التلوث وأضراره[2]، ومن خلال الانواع السابقة الذكر للتلوث البيئي التي يعرفها العالم يمكن التطرق لمؤشراته من خلال مايلي:

1.2.1-مؤشرات عن الواقع البيئي العالمي.

1.1.2.1-تشخيص نظري لأهم التطورات التي تحدق بالبيئة.

رغم أن إيديولوجيا العالم الحديث سواء كانت رأسمالية أم اشتراكية تركز على الإنسان وحاجاته أو معارك الانتزاع ما يحتاج البشر إليه من الطبيعة – معادن وطاقة وموارد..الخ مع التصنيع والنمو المذهل في الإنتاج وفي السكان في جميع أنحاء رافقها التطور الاقتصادي المذهل الذي عرفه العالم عن طريق الشركات المتعددة الجنسيات ، كان له اثر على الكرة الارضية ، مما جعلها تتخطى حدود التوازن بينها وبين محيطها الطبيعي.

وهو ما أدى إلى زيادة ضغوط الإنسان على البيئة ،مما تسبب في بروز قضايا بيئية عديدة أدت إلى ضرورة وجود نظرة حديثة متكاملة للإنسان والبيئة إلى حيز الوجود، والتي تشمل مجالات

العلوم الطبيعية والتطبيقية والعلوم الإنسانية والاقتصادية المرتبطة في بيئة الإنسان ، وبالتالي يمكن القول أن البيئة يمكن وصفها بمجموعة من الأنظمة المتشابكة مع بعضها البعض لدرجة التعقيد والتي تؤثر وتحدد بقائنا في هذا العالم الصغير والتي نتعامل معها بشكل دوري. [3]

ويعتبر النشاط البشري المسبب الرئيسي في إلحاق الضرر بالبيئة الطبيعية عن طريق ما يسمى بالتلوث البيئي.

فاستخدام الإنسان للصناعة والتقدم التكنولوجي وسوء استخدام الموارد يؤدي إلى إحداث تغيير في البيئة وهو ما ينجر عنه التلوث البيئي.

فالتلوث إذن هو كل ما يؤثر في جميع العناصر البيئية بما فيها من نبات وإنسان، وكذلك ما يؤثر في تركيب العناصر الطبيعية غير الحية مثل الهواء والتربة والبحيرات وغيرها.

واصبح تلوث البيئة ظاهرة نحس بها جميعا فلم تعد البيئة قادرة على تحديد مواردها الطبيعية واختار التوازن بين عناصرها المختلفة، ولم تعد هذه العناصر قادرة على تحليل مخلفات الإنسان أو استهلاك النفايات الناتجة من نشاطاته المختلفة، وأصبح جو المدن ملوث بالدخان المتصاعد من عوادم السيارات والغازات المتصاعدة من دخان المصانع ومحطات القوى.[4]

– لم تسلم المجاري المائية من التلوث فمياه البحيرات والأنهار في كثير من الأماكن أصبحت في حالة يرثى لها.

–التقدم الصناعي الذي صحب الثورة الصناعية أدى إلى إحداث ضغط هائل على كثير من الموارد خصوصا تلك الموارد غير المتجددة ، مثل الفحم وزيت البترول وبعض الخامات المعدنية والمياه الجوفية، وهي الموارد الطبيعية التي يحتاج تكوينها إلى انقضاء عصور جيولوجية طويلة ولا يمكن تعويضها في حياة الإنسان.

–اسراف الناس في استخدام المبيدات الآفات والمخصبات الزراعية، وأدى كل ذلك إلى تلويث البيئة بكل صورها فتلوث الهواء وتلوث الماء وتلوث التربة واستهلكت، واصبحت بعض الأراضي الزراعية غير قادرة على الإنتاج.

وهكذا يمكن القول من هذا التوصيف السابق، أن البيئة ليست كل حاجات الإنسان بينما هو الذي أدى إلى الإضرار بها فهي لم تعد تستطيع تحمل ما أفرزه الإنسان من تلوث، لذلك فإن حماية البيئة والمحافظة عليها أضحت من الأمور التي تعد بمثابة تراث مشترك للإنسانية ولكن الجهود المبذولة لم تكن في مستوى طموحات الإنسانية وهذا بسبب التحديات التي تواجه الحقوق البيئية للإنسان والتي يمكن عرضها في العنصر التالي[5] :

2.1.2.1–التحديات التي تواجه الحقوق البيئية للإنسان :يمكن حصر اهم التحديات

التي تواجه الحقوق البيئية للإنسان في ظل التطورات التي تعرفها المنظمات الحقوقية في العالم من اجل ارساء قواعد قانونية للمحافظة علي البيئة تحترم من قبل كافة سكان المعمورة في النقاط التالية:

- عدم الوصول إلى اتفاقية تجمع الفكر البيئي بحقوق الإنسان
- ما زال هذا الحق فضفاضا وغامضا ويفتقر للتعريف المحدد وتنقصه الإجراءات والآليات اللازمة للالتزام به أو المعايير التي تشير إلى الإخلال به.
- تحيط بهذه الحقوق أبعاد سياسية تجعلها محل خلاف وتجعل تنفيذها صعبا حيث يرى البعض أن هناك علاقة متبادلة بين حقوق الإنسان والبيئة ، ولكن استمرار أنماط التنظيم السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي يسود العالم في إهمال الاعتبارات الإنسانية والبيئية ويؤثر سلبا على المقاربات الموجودة حاليا في كلا المجالين
- تحيط بالمشاكل البيئية مصالح متعارضة تحتاج إلى معالجات مستندة إلى فكر بيئي سليم.

إن التحديات السابقة الذكر وما تسبب فيه الإنسان من:

–تلوث المياه.

–الاختلال في التنوع البيولوجي.

–الاختلال في الغلاف الجوي نتيجة الغازات الدفيئة.

–ظاهرة الاحتباس الحراري.

–ثقب الأزون.

–الأمطار الحمضية.

–ارتفاع درجة حرارة الأرض.

–ارتفاع مستوى البحار.

–ذوبان القطب المتجمد الشمالي.

–انتشار الفيروسات.

إن الأسباب السابقة الذكر كانت الانطلاقة الفعلية للاهتمام بالبيئة كقضية تهم وتهدد البشرية جمعاء وبدأت منذ سنوات الخمسينيات ، حيث عقدت لقاءات ومؤتمرات نذكر منها:

–اتفاقية لندن الخاصة بتلوث البحار سنة.1954

–اتفاقية باريس الخاصة بالتجارب النووية.1960

-اتفاقية أوسلو منع التلوث البحري. 19664

-اتفاقية فيينا الخاصة بطبقة الأوزون.1982

-اتفاقية تيوتو الخاصة بالتغير المناخي.1997

هذه تعتبر من أهم الاتفاقيات الشاملة الدولية التي اعتبرت كقاعدة ولبن الاحياء المشروع البيئي في العالم وتدويل القضية، إلى جانب اتفاقيات أخرى كثيرة في هذا الشأن لا مجال لحصرها، ولكن رافقها مؤتمرات عديدة على مستويات عالية طيلة المسيرة لمعالجة هذه القضية بين عام 1972- 2012ويمكن حصرها فيما يلي:

-مؤتمر ستوكهولم :1972 مؤتمر" بيئة الإنسان"

-مؤتمر ريو دي جانيرو :1992 مؤتمر" البيئة والتنمية"

-مؤتمر جوهانسبورغ :2002 حماية البيئة من التغير المناخي.

-مؤتمر كانون بالمكسيك :2010 حماية الأرض من التغيرات المناخية

-مؤتمر الدوحة سنة 2012 .

إن هذه المؤتمرات نستشف منها الإدراك العالي على كل المستويات الرسمية وغير الرسمية، استيعاب الشعوب والدول ما يدور حول كوكب الأرض من مخاطر، وأن الحفاظ على البيئة أصبحت مسؤولية الجميع وهي مسعى جل الدول، وأفرزت هذه التطورات فلسفة تنموية جديدة تشكل الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، لكن جوهر الإشكال يكمن في سؤال جوهري وهو كيف يمكن إصلاح هذه البيئة من مخلفات الإنسان بصفة خاصة والنظام الاقتصادي العالمي بصفة عامة والصعوبات التي يجب مراعاتها في التوفيق بين تنمية بيئية نحافظ من خلالها على موارد المتاحة، وعدم تحميل الأجيال القادمة نتائج ما يدور على الكرة الأرضية من انعكاسات سلبية سببها الإنسان [6]،وبدء التفكير جليا في البحث عن الوسائل والمكانزمات لحماية البيئة من اتلوث وهو ما نتطرق له في العنصر التالي:

– 3.1.2.1وسائل الحماية من التلوث:

يمكن حصر وسائل الحماية من التلوث في العناصر التالية:

الاهتمام بالوعي البيئي :ينبغي رفع مستوى الوعي البيئي لدى سكان المعمورة لتفادي مخاطر الجهل بأهمية الحفاظ على البيئة ومواجهة حالات التلوث.

إعداد الفنيين الأكفاء :يجب العمل على حماية البيئة من كل أنواع التلوث وذلك من خلال دراسة الجدوى بالنسبة للمشروعات المراد إقامتها.

سن القوانين اللازمة :لابد من سن قوانين ردعية على مخالفات البيئة، من خلال الاعتداءات على أي عنصر من عناصرها.

منح الحوافز البيئية :يمكن تقديم تحفيزات كمكاسب مادية للحفاظ على البيئة من خلال تقديم القروض الميسرة لتحول إلى تقنيات البيئة النظيفة.

لابد من تشجيع المنظمات الدولية :لابد من استقلال المنظمات الدولية عن وجود الدولة التي أسست المنظمة حتى تكون المنظمة مستقلة في مجال العلاقات الدولية.

المحور الثاني :تناقضات النظام الدولي بين تحقيق التنمية المستدامة والبحث عن الطاقات المتجددة.

– 2مؤشرات عن التنمية المستدامة.

ان المؤشرات الاحصائية حيث تشير ان الدول الكبرى تستهلك 80% من الموارد الطبيعية وتترك حوالي 80% من انبعاثات الغازات الملوثة للبيئة، ونجد الصين في المرتبة الأولى وبعدها الولايات المتحدة الأمريكية، وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية كأقوى دولة في العالم لم تصادق على معاهدة الحفاظ على البيئة من خلال المؤتمرات السابقة الذكر، كان عليها أن تقود العالم في الكفاح من أجل حماية البيئة، إلا أن سياستها ظلت تتباطأ في مؤتمرات القمة الدولية المعنية بالبيئة ولم تحطم الخيار الزائف بين حماية البيئة والنمو الاقتصادي عن طريق وضع استراتيجية لحماية البيئة تستند إلى السوق وتتماشى وتخفيض التلوث وإبطاء توليد النفايات الصلبة. (7)

فالعالم اليوم يواجه الآن أزمة بسبب تغير المناخ العالمي، ونفاذ طبقة الأوزون بما أصطلح عليه" الاحتباس الحراري "إلى جانب النمو المتزايد للسكان، حيث سيتضخم عدد سكانه من 7 مليارات إلى 9 مليارات نسمة قبل عام2050 ، هذه التطورات تهدد العالم على المدى المتوسط والطويل، فإن تحقيق التنمية المستدامة في يد الدول الكبرى في العالم، وإلا كيف نفسر أن هناك في العالم أكثر من 800 مليون شخص يعتبر من الجياع في العالم وأن أكثر من مليار نسمة يعيش على أقل من دولار، والدول الكبرى تتجه نحو إنتاج الوقود الحيوي لاستخدامه في النقل والمواصلات على حساب مصادر الغذاء لهؤلاء الجياع.(8)

إن النمو الاقتصادي كما سبق وأن وضحنا كان من أحد الأسباب المؤثرة في البيئة، وأصبحت الأخطار التي تحدق بالبيئة لم تعد تخفى على أحد، ولهذا جعل الحاجة لحماية البيئة من الأولويات التي تفرض نفسها بقوة الساحة الدولية، كي تجد لها مكانا في القانون الدولي والوطني

على حد سواء من أجل تطوير القواعد القانونية المتعلقة بحمايتها والحفاظ عليها والبحث عن البدائل لمصادر الطاقة والتي يطلق عليها الطاقة الصديقة للإنسان.

2.1-اثر النظام الرأسمالي على أبعاد التنمية المستديمة والآفاق المستقبلية لها.

إن فكرة التنمية المستديمة كإيديولوجيا جديدة خرجت من وكالات الأمم المتحدة ومصدرها ليبيراليا، والنتيجة النظرية من حيث الطرح الإيديولوجي هي ضرورة التعاون الدولي من أجل تعميم التقدم والسماح للبلدان النامية أن تستدرك التأخر بواسطة حقنات كثيرة من التحديث والتكنولوجيا ورأس المال والاتصال....الخ.والمتآتية من الدول الرأسمالية الكبرى والممثلة في النظام الليبرالي الذي أكتسح العالم بأسره هذا الطرح النظري للفكرة لا يتماشى مع غاية وأهداف هذا النظام، هذا الأخير محكوم بآلياته على التطور اللامتكافئ، وبهذا اصطدمت غاية وأهداف هذا النظام مع أحد العناصر الأساسية المشكلة لمفهوم التنمية المستديمة وهو عنصر المساواة والعدالة .فهناك نوعان من المساواة.(9)

الأول :يتمثل في أحقية الأجيال البشرية في العيش والتي لم تولد بعد، وهي التي لا تأخذ مصالحها في الاعتبار عند وضع التحليلات الاقتصادية ولا تراعي قوى السوق الكبرى لهذه المصالح.

الثاني :ويتعلق الأمر بمن يعيشون اليوم والذين لا يجدون فرصا متساوية للحصول على الموارد الطبيعية أو على الخيارات الاجتماعية والاقتصادية.

فالعالم اليوم يعيش منذ أواسط عقد السبعينات تحت هيمنة النظام الراسمالي الذي يكرس تفاوت صارخا بين الدول النامية والدول المتقدمة والسؤال الذي يطرح نفسه ماذا قدم النظام الراسمالي خلال هذه الحقبة التاريخية التي تشكل فيها وتزامنا مع طرح فكرة التنمية المستديمة؟

1.2.2-النظام الرأسمالي ومشكلة الفقر.

إن النظام الليبرالي الذي جاء ليدعم مفاهيم الديموقراطية وحقوق الإنسان وتحقيق الرفاهية الاجتماعية جاء أيضا ليشهد اتساع مساحة الفقر في العالم، في ظل المناداة بتحقيق التنمية المستدامة حيث تشير الإحصاءات التابعة للأمم المتحدة إلا أن عدد الدول الفقراء تصاعد بشكل مذهل خلال العقود الثلاثة الأخيرة، ففي عام 1971 كان عدد الدول الفقيرة يبلغ 25 دولة،

ارتفع إلى 48 دولة في مطلع التسعينات ثم تجاوز 83 دولة خلال العام2000 م وارتفعت خلال سنة2012 ال89 دولة.[10]

و تؤكد المنظمة العالمية للغذاء "FAO" في تقريرها الصادر في 15 أكتوبر 2005 بمناسبة اليوم العالمي للتغذية أن أكثر من مليار و 200مليون نسمة في العالم يعيشون على أقل من دولار في اليوم ومليار و 800مليون آخرين يعيشون على أقل من دولارين لكل فرد في اليوم ومن خلال سوء توزيع الثروة وعدم المساوات في ذلك، وبسبب الازمات الاقتصادية التي يعرفها النظام الرأسمالي تشير تقارير المنظمة العالمية للغذاء الصادرة في سنة 2011 ان 20 مليون نسمة سنويا تدخل دائرة الفقر . كما أثارت صحيفة الغارديان البريطانية زوبعة هائلة بعد نشرها لدراسة داخلية للبنك الدولي ورد فيها أن 75% من الزيادات المسجّلة في أسعار الغذاء على المستوى العالمي خلال السنوات الستّ السابقة تعود إلى ما يُسمى بالوقود'' الأخضر''هذ اخلال سنة 2012 والتي عرفت منحى خطير من طرف بعض الشركات العالمية للاتجاه في هذ النوع من الاستثمارات، والسمعة السلبية لتحويل مصادر الغذاء القليلة إلى إنتاج الوقود لاستخدامه في النقل والمواصلات.[11]

و منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة) الفاو (عزّزت من تأثير هذا الخبر بعد أن أكدت من جهتها أن عدد سكان العالم الذين يُعانون من سوء التغذية ارتفع. في تطور غير معتاد –من 840 مليون في عام 2002 إلى 925 مليون شخص في عام. 2008.

وهي نسب تدعو للقلق وتبين حجم المشكلة التي يعاني منها سكان العالم والذي يبلغ حاليا7 مليارات نسمة وأنه سيصبح حوالي 10 مليارات نسمة لسنة 2050 حسب تقديرات الأمم المتحدة.[12]

إن هذا التزايد السكاني يمكن أن يشكل ضغطا على الموارد الطبيعية والبيئية ويؤثر على نوعية الحياة في الكرة الأرضية وخاصة أن العدد الأكبر في الزيادة السكانية يتم في الدول النامية، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الفقر والبؤس بين شعوب هذه الدول بسبب ما يحمله النظام الرأسمالي من تناقضات، يمكن توضيحه في العنصر التالي :

2.2.2 تناقضات النظام الرأسمالي وفكرة التنمية المستديمة.

إن تحقيق التنمية المستديمة للاقتصاد العالمي هو موضوع هام ذو مغزى واقعي ومستقبلي وموضوع لا يهم مسيرة التنمية الحالية لبلدان العالم فقط بل يهم مستقبل البشرية جمعاء، لكن فكرة التنمية المستديمة أفسدت من خلال التناقض الموجود بين رؤية تجارية للعالم وأخرى بيئية

واجتماعية وثقافية، فالشركات الكبرى متعددة الجنسيات أحد دعائم النظام اللبيرالي لا تفكر سوى بمنطق الربح وهيمنتها على عالم الأعمال، وما يؤكد ذلك أنه خلال المنتدى الاقتصادي العالمي المنعقد في نيويورك في شهر فيفري 2002 أعلن السيد" **ريتشارد بارسونر** "رئيس شركة كام أمريكا أون لاين قال ":أن الكنائس لعبت دورا حاسما في حياتنا في فترة من الزمن، وجاء بعدها دور الدولة واليوم الكلمة للشركات. "[13].

إن هذه الشركات يسيطر عليها منطق السوق وكيف يمكن أن تدخل أسواق جديدة بالالتفاف على القوانين والبحث على أقصى ربح ممكن بأقل تكلفة وهو ما يتنافى مع مفهوم وفكرة التنمية المستديمة.

إن عملية التنمية المستديمة في العصر الحالي لا زالت تتواصل وتستمر على نمط الثمانينات والتسعينات من القرن العشرين والتي تسببت في إهدار الموارد وإلحاق أضرار بالإنسان وبيئته وتأثيرها السلبي على الأجيال القادمة فحسب نظرنا أن النظام الرأسمالي بقدر ما يتقدم ويتطور فإنه يعمق في الأزمة ويزيد من حدة التناقضات الموجودة والمشاكل الداخلية حتى أصبح يشمل كامل جوانب الحياة، فعلى سبيل المثال فإن ظاهرة البطالة تحولت إلى ظاهرة سياسية مستعصية الحل وازدادت عمقا وتعقيدا .

كما أن النظام الرأسمالي أعطى الأولوية المطلقة للحساب الاقتصادي على المدى القصير، هذا العنصر الجديد كان له أثر كبير على تدمير الثروات الطبيعية وهو ما يتنافى مع فكرة التنمية المستديمة وأبعادها.

- 3 .2.2التنمية المستدامة والأبعاد المستقبلية.

إن ترجمة فكرة التنمية المستديمة إلى أهداف وبرامج وسياسات يعتبر مهمة صعبة نظرا لأن الأمم المتحدة صاحبة الفكرة تخضع لقوى رأسمالية لا ترى من مصلحتها التنازل عن نمط إنتاجها المدمر للبيئة، وإذا كانت المؤتمرات المنعقدة من طرف الأمم المتحدة المتعلقة بالبيئة والتنمية المستديمة، حاولت إيجاد أرضية مشتركة بين المصالح المتعارضة للدول الكبرى والشروع في عملية التغيير والترويج لعملية التغيير تحتاج إليها التنمية المستديمة، لكن هذا لم يتحقق رغم الهالة الإعلامية التي أعطيت لمؤتمر ليودي جانيرو سنة – 1992 لتحقيق نتائج محسوسة القاضية بحماية البيئة ومعالجة المشاكل المطروحة على المستوى العالمي ليعقد مؤتمر آخر في جوهانسبورغ سنة 2002 حول نفس الانشغالات وينتهي إلى الفشل في حمل الدول المتقدمة على تنفيذ

الوعود المتفق عليها خلال قمة الأرض [14] الي جانب المؤتمرات الأخرى التي تلتها وسبق وان اشرنا لها في مقدمة البحث.

و تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية كأقوى دولة في العالم لم تصادق على معاهدة الحفاظ على البيئة من خلال هذه المؤتمرات .كان ينبغي عليها أن تقود العالم في الكفاح من أجل حماية البيئة، إلا أن سياستها ظلت تتباطأ في مؤتمرات القمة الدولية المعنية بالبيئة ولم تحطم الخيار الزائف بين حماية البيئة والنمو الاقتصادي عن طريق وضع استراتيجية لحماية البيئة تستند إلى السوق وتتماشى مع تخفيض التلوث وإبطاء توليد النفايات الصلبة .فالعالم يواجه الآن أزمة بسبب تغير المناخ العالمي، ونفاذ طبقة الأوزون بما أصطلح عليه" الاحتباس الحراري "إلى جانب النمو المتزايد للسكان، هذه التطورات تهدد العالم بأسره، وإن كانت فكرة التنمية المستديمة تحمل في أبعادها استراتيجية لمواجهة هذه الظواهر على المدى المتوسط والطويل، فإن تحقيق هذه الاستراتيجية في يد الدول القوية في العالم.

وعلى هذا الأساس نتناول في العنصر التالي أحد البدائل المطروحة بشكل مختصر لتحقيق التنمية المستدامة ألا وهي الطاقات المتجددة.

2-2 -التنمية المستدامة والبدائل المطروحة.

إن التنمية المستدامة هي نوع جديد من التنمية تراعى فيها شروط المحافظة على البيئة في إطارها المتوازن، وشعور دول العالم بالمسؤولية الدولية، ولمراعاة الاعتبارات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تحيط بهذه المشكلة، ظهرت العديد من البحوث والدراسات للبحث عن البدائل المطروحة، والتي تكمن في إشكالية تفعيل واستخدام الطاقات المتجددة.

1.2.2-الطاقة المتجددة وانواعها.

الطاقة المتجددة هي الطاقة المولدة من مصدر طبيعي غير تقليدي، مستمر لا ينضب، ويحتاج إلى تحويله من طاقة طبيعية إلى أخرى يسهل استخدامها بواسطة التقنيات العصرية، ويمكن حصرها فيما يلي:

-الطاقة الشمسية.

-طاقة الرياح.

-طاقة المساقط المائية" الكهرومائية."

-طاقة المد والجزر.

-طاقة أمواج البحر.

-طاقة الكتلة الحيوية.

-الطاقة الغازية.

-طاقة حرارة جوف الأرض.

إن أنواع الطاقات المتجددة السابقة الذكر والتي أشرنا إليها باختصار شديد، ولن نتطرق إلى تفاصيل أكثر، تعتبر من أهم الطاقات البديلة التي يمكن أن يعتمد عليها العالم مستقبلا، حتى يتمكن من الحفاظ على البيئة، ولقد أظهرت دراسة ألمانية أن اعتماد العالم على الطاقات المتجددة بدلا من الطاقة النووية لن يزيد تكاليف حماية المناخ إلا بشكل ضئيل نسبيا، وقد أوضح **معهد بوتسدام** لأبحاث المناخ في ألمانيا والذي شارك في الدراسة، أن خفض الانبعاثات الاحتباسية بشكل قوي" له تأثير أكبر بكثير في الاقتصاد من تأثير أي قرار في السياسة النووية."[15]

2-2- 2 بعض المؤشرات عن الطاقات المتجددة.

أقام باحثو المعهد تقديراتهم على أساس أنه لا يمكن السماح لدرجة حرارة الأرض بأن تزيد عن درجتين مئويتين، ما يعني أن حجم غاز ثاني أكسيد الكربون الذي يقدر له أن ينبعث من الأرض في الفترة 2005 و 2100ستبلغ نحو 1100 غيغا طن، وأن إجمالي الناتج العالمي يمكن أن ينخفض بواقع 0.14% بحلول عام2020 ، إذ تم إنهاء الاعتماد على الطاقة النووية بشكل تدريجي.([16])

إن من الاستراتيجيات المهمة في تحقيق التنمية المستدامة هو تنويع مصادر الطاقة، فهو مجال يتطلب العمل وفق استراتيجية طويلة الأمد ويحقق العديد من الفوائد، بما فيها تعزيز أمن الطاقة والمياه، وتحقيق الاستدامة في قطاع النفط والغاز، وتحقيق نمو اقتصادي مستدام.

ونظرا لتنوع الظروف المناخية والجغرافية، ينبغي أن تقوم كل دولة في العالم بدراسة المزيج الأمثل الذي يناسبها من الموارد المتوفرة لديها، وأعطى مثالا على منطقة الخليج مثلا تعد الطاقة الشمسية المورد الأمثل بالنسبة للطاقة المتجددة حيث تحظى المنطقة بنسب الإشعاع الشمسي على مدار العام، والأمثلة كثيرة عن مناطق أخرى يمكن أن تستخدم عناصر أخرى من الطاقة المتجددة، وتعتبر الاستثمارات الحديثة في الطاقات المتجددة مفهوم حديث بدأت تلجأ إليه الدول

المساهمة للحفاظ عن البيئة بين تناقضات التكاليف الاقتصادية والبحث عن النمو الاقتصادي حيث يترتب على ذلك ضرورة تحديد الاحتياجات الأولية، ومن أهمها استيعاب وفهم طبيعة الموارد المتجددة التي تمتلكها الدولة، وقياس مصادرها، وإقرار خريطة طريق للطاقات المتجددة.

فالعالم اليوم يؤكد أن كمية الوقود النووي مثلا المطلوبة لتوليد كمية كبيرة من الطاقة الكهربائية هي أقل بكثير من كمية الفحم أو البترول اللازمة لتوليد نفس الطاقة ، فعلى سبيل المثال طن واحد من اليورانيوم يقوم بتوليد طاقة كهربائية أكبر من تلك التي يولدها استخدام ملايين من براميل البترول أو ملايين الأطنان من الفحم كما أنه لو تم الاعتماد على الطاقة الشمسية لتوليد معظم حاجات العالم من طاقة لكانت كلفتها أكبر بكثير من تكلفة الطاقة النووية ، محطات الطاقة النووية تتميز بكونها أقل تلويثا لا تطلق غازات فضلا عن كون أهم عنصر في هذه المحطات اليورانيوم سهل الاستخراج والنقل على عكس الفحم والبترول.

كما ان المساحات التي تشغلها المحطات النووية صغيرة على عكس القواعد البترولية الضخمة ، فالعلماء اليوم ينظرون إلى الطاقة النووية كمصدر حقيقي لا ينضب للطاقة ومصدر مهم لإنتاج الطاقة الكهربائية.[17].

–وكذلك استغلال ظاهرة المد والجزر للدول الساحلية ، بفضل هذه الظاهرة يمكن إنتاج كميات كبيرة من الكهرباء دون الإضرار بالبيئة والأكيد أن المد والجزر يدلنا على مصدر لا ينضب للطاقة ومصدر نظيف لا يلوث البيئة ، ينتج المد والجزر عن الجاذبية التي يمارسها القمر على الأرض قوة الجاذبية هذه تؤدي إلى اندفاع مياه المحيطات نحو القمر ، ويحدث على الجانب الآخر من الأرض المد نتيجة دوران الأرض ، مستوى البحر في أي بقعة من الكوكب يرتفع وينخفض بالتناوب مرتين في اليوم وقوة المد والجزر هذه تعادل ثلاث بلايين كليو وات. و الامثلة كثيرة في هدا المجال بخصوص العناصر البديلة منها، الطاقة الشمسية ، الطاقة النووية ، الرياح ، المياه ...هي بعض العناصر البديلة للطاقة الأقل تلويثا.

–كما ان البحث عن مصادر جديدة للمياه وفي الوقت الراهن تعد تحلية المالحة الورقة الرابحة في العديد من دول العالم وسياسة بناء السدود ومعالجة مياه الصرف ، كما لا ننسى دور الطاقة النووية لنفس الغرض، وبدات بعض المؤشرات العالمية توحي بالاتجاه الإيجابي نحو تلك الاستثمارات حيث عرفت أسواق الطاقة العالمية وبالأخص سنة 2011 شهدت وللمرة الأولى ارتفاع حجم الاستثمارات في مشاريع توليد الكهرباء من الطاقة المتجددة حيث فاق الاستثمار في توليد الطاقة من الوقود الهيدروكربوني، حيث كانت قيمة استثمارات مشاريع الطاقة المتجددة ما يزيد عن 257 مليار دولار، مقابل 223 مليار دولار للوقود الهيدروكربوني في نفس السنة.[18]

ولهذا التحول أسباب عديدة، منها السعي إلى ضمان أمن الطاقة لمواكبة النمو السكاني والاقتصادي والصناعي، وإيجاد تقنيات نظيفة تسهم في الحد من تداعيات تغير المناخ، إضافة إلى زيادة الاهتمام بالمحافظة على الموارد الطبيعية لتستفيد منها أجيال الغد وفقا لمبادئ التنمية المستدامة، الا ان الازمة الاقتصادية العالمية الراهنة والتراجع الاقتصادي الذي يعرفه الكثير من دول العالم وبالخصوص دول منطقة الاورو، كانت احد الاسباب التي تعيق على خلق ارضية مشجعة للاستثمارات في الطاقات المتجددة.أخرى العمل بمبدأ الاستثمار المسئول الذي تبنته منظمة الأمم المتحدة والعمل على تحقيق التوازن المطلوب بين عملية التنمية الشاملة من ناحية وبين حماية البيئة من جهة وايجاد فلسفة جدية للطرح قضية التنمية المستدامة على الصعيد العالمي.

خاتمة

نتائج ومقترحات الدراسة .

-1النتائج :

من خلال هذه الدراسة يمكن القول بأن التنمية المستديمة كأيدولوجية جديدة خرجت من وكالات الأمم المتحدة وكان لها دورا مميزا في تقديم مفهوم التنمية المستديمة والترويج لها في الأوساط الرسمية وغير الرسمية .ومصدر هذه الفكرة هو ليبيراليا والنتيجة المنطقية لهذه الفكرة هو ضرورة التعاون الدولي لمعالجة العديد من القضايا التي تهم سكان الكرة الأرضية وهذا من الناحية النظرية.

لكن من حيث الواقع فإن النظام الرأسمالي والقائم على النمو الهائل للإنتاج المادي غير المسبوق كان في جزء منه مؤسسا على تدمير الثروات الطبيعية وبالتالي هناك تناقض صريح بين سمات النظام الليبرالي وما تهدف إليه فكرة التنمية المستديمة.

ولقد كشفت الإحصائيات والمقدمة من طرف وكالات الأمم المتحدة نفسها عن تزايد عدد الفقراء في العالم بوتيرة متسارعة منذ أن روج لفكرة التنمية المستديمة.

إن القلق الذي انتاب الدول النامية في سبعينات وثمانينات القرن العشرين في الفكر الاقتصادي بالنمو والتنمية للوصول إلى الحداثة لم يتحقق وبالتالي ليس ممكنا أننا نمر إلى العولمة عن طريق التنمية المستديمة دون النظر في إعادة العلاقات بين مختلف المجالات بالنسبة لموازين القوى بين الدول النامية والدول الكبرى، وضع تصورات تتناسب والتغيرات التي يشهدها العالم

من شأنها أن تصب في مصلحة الدول النامية وعندها يمكن تجسيد مضامين التنمية المستديمة على أرض الواقع.

ان ارساء مفهوم التنمية المستدامة وتحقيقها تعد من ابرز التحديات التي تقف في وجه التنمية البشرية في القرن الحادي والعشرين، كما ان العلاقة بين التنمية المستدامة والتغير البيئي ليس مجرد سيناريو للمستقبل، بل كشفت المؤشرات الاحصائية ان العالم يتعرض بشكل متزايد للتلوث البيئي وهو مادى الى تعزيز التباين والاختلاف بين ماهو مطروح نظريا لفكرة تحقيق التنمية المستدامة وفرص مواجهة التلوث البيئي، توحي بان العالم يتجه نحو كارثة بيئية محتومة يصعب تفاديها مستقبلا، كما نشير انه تحد يقف امام القادة السياسيين وشعوب الدول الغنية للنهوض بمسؤوليتهم التاريخية تجاه هذه المشكلة، ومحاولة الاهتمام اكثر على مرتكزات الاستثمار للطاقات المتجددة التي تعتبر البديل المطروح امام كل شعوب ودول العالم للحفاض على كوكب الارض.

-2-مقترحات:

-ضرورة التصرف العاجل والفوري من طرف دول العالم، لتحقيق التنمية المستدامة، من خلال نشر الوعي ، واحترام الاتفاقيات المبرمة ، والاسراع في تجسيدها ميدانيا، ولأخذ بالميكانيزمات المطروحة من طرف اصحاب الاختصاص.

-تفعيل دور المنظمات المدافعة عن البيئة، ومنحها اعتبارات سياسية حتى تتمكن من الضغط على القوى الفاعلة في العالم.

-انشاء مرصد عالمي ، له فروع في كل دولة يقوم بنشر الوعي العام وتقديم تقارير سنوية عن التنمية المستدامة ، ومساعدة الدول الفقيرة من خلال الاستشراف وطرح البدائل المستقبلية، من اجل تنفيذ برامج تمكنها من تحقيق المساوات في توزيع الثروة وتقليل من حدة الفقر والبطالة ،و ترسيخ فكرة التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة.

-وضع استراتيجية عالمية الاستثمار في الطاقات المتجددة او الصديقة للإنسان كما تسمى، ووضع اطلس جغرافي عالمي لهذه الطاقات التي تمكن الشركات العملاقة من توجيه رؤوس اموالها لذلك، وتحفيزها عالميا.

قائمة المراجع

- – 1الادارية ، بحوث واوراق عمل، المتمر العربي السادس بعنوان "التنمية البشرية واثارها على التنمية المستدامة "شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية ، مايو2007
- – 2طلال بن سيف بن عبد الله الحسيني، مقال بعنوان " حماية البيئة من التلوث " منشور على شبكة الانترنت موقع قوقل ، تاريخ الاطلاع مارس.2013
- – 3خالد محمد القاسمي، حماية البيئة الخليجية من التلوث الصناعي واثره على البيئة العربية والعالمية، المكتب الحديث الزراعية، الاسكندرية 1999 ص11.
- – 4عبد الله بن جمعان الغامدي ، مقال بعنوان "التنمية المستدامة بين الحق في استغلال الموارد الطبيعية والمسؤولية عن حماية البيئة، منشورة على موقع الانترنت بتاريخ 10اوت 2007 موقع غوغل.
- – 5سامح المغاربية ، المدخل الى العلوم البيئية ،دار الشروق للنشر التوزيع سنة 2011، ص.57
- – 6نوزاد عبد الرحمان الهيتي واخرون ،مقدمة في اقتصاديات البيئة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، سنة.2010
- – 7فتيحة محمد لحسن ، مشكلات البيئة ، الطبعة الأولى ، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع الاردن سنة.2010
- – 8فتيحة محمد لحسن ، مرجع سابق ، ص.53
- – 9عبد السلام اديب ،مقال بعنوان " ابعاد التنمية المستدامة " على شبكة الانترنات ، موقع غوغل، تاريخ الاطلاع.10/03/2013
- – 10تقرير صادر عن المنظمة العالمية للغذاء والزراعة للأمم المتحدة"FAO" ، على موقع غوغل ، تاريخ الاطلاع ،.12/02/2013 .
- – 11تقرير المنظمة العالمية للغذاء، "FAO"، مرجع سبق ذكره.
- – 12سامح الغرابية ،مرجع سبق ذكره ، ص
- –13التنمية البشرية واثرها على التنمية المستدامة، المنظمة العربية للتنمية ، مرجع سبق ذكره، ص.78
- – 14طلال بن سيف ، مرجع سبق ذكره.
- – 15التنمية البيئية والمستدامة ، مقال على شبكة الانترنت ، منشورة بتاريخ 16/05/2011.

obeikandi.com

- – 16جريدة البيان، مقال بعنوان " الانتقال الى الطاقات الجديدة لن يزيد حماية المناخ "منشورة بتاريخ11 اكتوبر 2012على موقع غوغل تاريخ الاطلاع23 فيفري 2013.
- – 17جريدة البيان ، الانتقال الى الطاقات الجديدة لن يزيد حماية المناخ " ، مرجع سيق ذكره.
- – 18مقال بعنوان " كيف السبيل لضمان الطاقة والمياه في الخليج " ،منشورة على موقع غوغل تاريخ الاطلاع 3/03/2013 الموقع*http:www./raimedia.coim.*
- *robert T. watson et al, climate change2001 synthesis report .The third assessment report of the intergovernmental panel on climate change ,new year 2001 .*
- *who, principle for evaluating health: risks in children association with Exposure to chemicals ,Geneva 2006.*

obeikandl.com

اخلاقيات التوجه الاستثماري في النظام الاقتصادي الاسلامي
– بحث مقارن –

د. محمد بدوي القاضي د.وليد اسماعيل السيفو د.سعد خضير الرهيميد.
كلية الاقتصاد والعلوم الادارية – جامعة الزيتونة الاردنية
عمان – الاردن

ملخص

يتمحور هذا البحث في مجال محدد من النظام الاقتصادي الاسلامي متمثلاً في العملية الاستثمارية وعلاقتها بموضوع التمويل الذي يعتبر العامل الضروري الذي تتوقف عليه.

ويهدف هذا البحث الى القيام بمقارنة اساس دافعية التمويل والتوجه الاستثماري المتمثل بوظيفة الحصول على العائد وهي النقطة الاساسية التي تمثل الخلاف الجوهري بين الانظمة الاقتصادية المختلفة. ومن هنا تنطلق الفكرة الجوهرية في الموضوع والتي تتمثل بكيفية معالجة الربحية المتوقعة من المشروع الاستثماري. كذلك يبرز السؤال المهم عن الاطر الاخلاقية التي تتحدد وفق منظور النظام الاقتصادي الاسلامي ليحكم السيطرة التامة على العملية الاستثمارية بشكلها الشامل، اي ابتداء من التفكير بها ومروراً بعملية تمويلها وانتهاء بالاثر الاقتصادي والاجتماعي الذي تتركه دون ان يهمل المعالجة المرتبطة بالحصول على العائد المتوقع وكيفية توزيعه وما هي الحقوق المترتبة بذمة من يحصل عليه وكذلك كيفية النظر الى موضوع الخسارة.

توطئة منهجية:

للنظام الاقتصادي في الاسلام خصوصيات ومبادئ محددة أرسيت بقواعد اخلاقية تحكم تصرف الفرد او الجماعة. فالنظام الاسلامي لا يضع موازين اخلاقيةمستقلة لكل حقل من حقول النشاط الانساني بل يربطها جميعاً بأصول واسعة، تظل مرتبطة بها مهما تعددت

وتخصصت. فالايمان، والصدق، والاخلاص، والالتزام، والوفاء بالعهد، والبعد عن الحرام يجب ان تحكم الفرد المسلم في كل مجالات حياته.

وقدر تعلق الامر بموضوع العملية الاستثمارية كاملة، اي ابتداءً من موضوع حجم الاستثمار ومروراً باتجاهه وانتهاءً بمكانه ، يعتمد على ما تقرره الحاجات في المجتمع. حيث تعتبر الحاجات في المجتمع الاسلامي من المؤشرات المهمة في صياغة التخطيط الاقتصادي. ومن هنا فإن تحقيق انسانية الفرد وبناء جسده بشكل صحيح بما يضمن تحقيق وظائفه في هذه الحياة والمتمثلة في الوصول الى الهدف الاسمى من وجوده وهو عبادة الله تعالى وعمارة الارض ينطلق من ربط اولويات الاستثمار بانتاج المتطلبات الضرورية للفرد والمجتمع.

وبناء على ما سبق يتضح ان هناك منهجية محددة تقود العملية الاستثمارية في النظام الاقتصادي الاسلامي. وبالرغم من التوافق مع المناهج الاخرى فيما يتعلق بموضوع تعدد الحاجات الانسانية والتي تشكل منحنى الطلب الذي يحدد حجم الاستثمار ونوعه. فالحاجات الانسانية في النظام الاسلامي هي التي تشكل العملية الانتاجية، بينما يكون الانتاج في النظام الرأسمالي معتمداً على آلية السوق التي تبين افضليات من يملكون والتي يمكن ان تكون سلعاً كمالية بكلفة انتاج عالية جداً ، واستنزاف الموارد، فضلاً عن افرازات سلبية اخرى تأتي في مقدمتها البطالة والتضخم.

ولكي نفهم كيف تنتظم العملية الاستثمارية كجزء في النظام الاقتصادي الاسلامي لا بد ان نبرز اهم ملامح هذا النظام، حيث يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

1- استخلاف الله تعالى للإنسان في الارض، وهي الصفة التي اطلقها القرآن الكريم على الانسان في مواضع كثيرة منها قوله تعالى { واذ قال ربك للملائكة اني جاعل في الارض خليفة. البقرة ، 30 } . ولقد ارتبط هذا الاستخلاف بهدفين : اولهما عبادة الله تعالى وحده لا شريك له وثانيهما اعمار الارض وفقاً لأحكامه وقوانينه.

كما وان موضوع الاستخلاف العام يشمل استخلافاً خاصاً في المال. فالمال مال الله تعالى، والانسان يملك حق المنفعة والاستغلال كما ورد في قوله تعالى { وانفقوا مما جعلكم مستخلفين فيه. الحديد ، 7} .

2- يعني حق الانتفاع استغلال او استثمار موارد الطبيعة لصالح الناس جميعاً. وهذا يمثل تكليف كقوله تعالى { هو انشأكم من الارض واستعمركم فيها ، هود ، 61 }. كما حث الانسان في آيات كثيرة على ان يستثمر ويزرع ويأكل من الطيبات مثل قوله تعالى {هو الذي جعل لكم الارض ذلولاً فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه واليه النشور، الملك، 15} .
3- الالتزام بقواعد شرع الله تعالى التي تحدد الحلال والحرام.
4- توجيه المال العام لصالح التنمية الشاملة الاقتصادية والاجتماعية وبما يضمن حقوق الطبقات الفقيرة من خلال اقامة المشاريع الاستثمارية الزراعية والصناعية والخدمية وكذلك من خلال تنظيم جباية الايرادات المختلفة كالزكاة والصدقات والخمس .
5- كفالة الملكية الخاصة وتنظيم العلاقات التجارية على الصعيدين الداخلي والخارجي وخصوصاً فيما يتعلق بمدى الحرية التجارية التي شرعها الله تعالى وذلك لمنع الفساد وسوء الاستغلال وكذلك فيما يتعلق بعقد المعاهدات التجارية بما يحقق المصلحة والاستقرار .
6- تأكيد واجب الدولة في العمليات الاستثمارية المتعلقة باقامة الهياكل الارتكازية للإقتصاد بمختلف انواعها وخصوصاً في مجال بناء شبكات الاتصال والمواصلات.
7- حرم الاسلام الربا كما ورد في قول الله تعالى { واخذهم الربا وقد نهوا عنه واكلهم اموال الناس بالباطل ، النساء ، 161 }.
8- قرن العمل الصالح بالايمان، وكأنه امتداد له او ثمرة من ثمراته. ويكاد لا يذكر الايمان في القرآن الكريم الا مقترناً بالعمل الصالح. وتأكيد ذلك ما ورد في قوله تعالى { من عمل صالحاً من ذكر او انثى وهو مؤمن اولئك يدخلون الجنة ويرزقون فيها بغير حساب} . الاية . كما جاء في الحديث الشريف للرسول الاكرم محمد "صلى الله عليه وسلم" : لا يقبل ايمان بلا عمل ، ولا عمل بلا ايمان – الطبراني – .

9- الحث على الكسب : حيث يتوجب على كل فرد ذكراً كان ام انثى الاسهام في عملية تحقيق الرفاهية الاجتماعية. وقد جاء في الحديث الشريف: ما اكل احد طعاماً قط خيراً من ان يأكل من عمل يده .

10- تحريم الاحتكار الذي يهدف الى السيطرة على السوق والتحكم بالاسعار .

11- تمجيد التجارة والصناعة، حيث رفع الاسلام من شأن هذه الحرفة، وقد بدأ الرسول الكريم – عليه الصلاة والسلام- حياته العملية تاجراً من اموال السيدة خديجة (رضي الله عنها) . وكان بعض الصحابة يزاولوا هذه المهنة ايضاً مثل ابي بكر (رضي الله عنه).

12- تركيز الاسلام واهتمامه على التطوير والتعليم والتقدم لما لها من جوانب ايجابية على الصناعات والانتاج وذلك لأن الاهتمام بالنشاط العلمي والبحوث التطبقية اساس في استيعاب المستجدات ، ويقول ابن خلدون في مقدمته "ولا شك ان كل صناعة مرتبة يرجع منها الى النفس اثراً يكسبها عقلاً جديداً .. تستعد به لقبول صناعة اخرى ويتهيأ بها العقل بسرعة" .لادراك المعارف (ص433) . وفي ذلك تقليل التكاليف وزيادة الانتاج وبذلك تزداد الارباح مما يؤدي الى زيادة التوسع في الاستثمارات.

اهمية البحث :

ان اهمية هذا البحث تتمحور على شكل الاسئلة التالية :

1- بيان خصوصية النشاط الاستثماري في النظام الاقتصادي الاسلامي من خلال تحديد حجمه واتجاهه ومكانه.

2- توضيح طبيعة ونوعية العائد على الاستثمار وما هي الحدود الدنيا التي تعتبر اساس الخسارة او الربح.

3- بيان اهمية النشاط الاستثماري في تحقيق التنمية الشاملة وعمارة الارض.

4- بيان اهمية الدوافع المباشرة وغير المباشرة في سعة النشاط الاستثماري ، اي ما هي الجوانب الفكرية والوسائل التشريعية التي تعمل على التحفيز لاستثمار الاموال وعدم اكتنازها .

اسئلة البحث:

1- هل العملية الاستثمارية في النظام الاقتصادي الاسلامي هي عملية مطلقة ام مقيدة ؟ .

2- كيف يمكن توجيه العملية الاستثمارية ، اي ما هي الاولويات وكيف يمكن ربطها بالحاجات الضرورية والحاجات الكمالية؟ .

3- هل الانشطة الاستثمارية هي انشطة فردية ام انشطة تعتمد على دور الدولة ، ام هي انشطة ذات طابع تكاملي بين دور الفرد ودور مؤسسات المجتمع المختلفة الحكومية والخاصة ؟.

4- ما هي ادوات السياسة المالية في النظام المالي الاسلامي وما هو تأثيرها في حشد الطاقات الاستثمارية في المجتمع ؟.

5- هل يعتبر العائد على الاستثمار عند مستوى الصفر خسارة ام ربح ، وما هي حدود العائد الموجب على العملية الاستثمارية ؟.

اولاً: القيم التي تحكم العملية الاستثمارية في النظام الاقتصادي الاسلامي :

توجد العديد من القيم في النظام الاقتصادي الاسلامي التي يمكن من خلالها احكام السيطرة على العمليات والانشطة الاستثمارية ، ولعل اهمها :

1-تحريم الاكتناز والبخل :

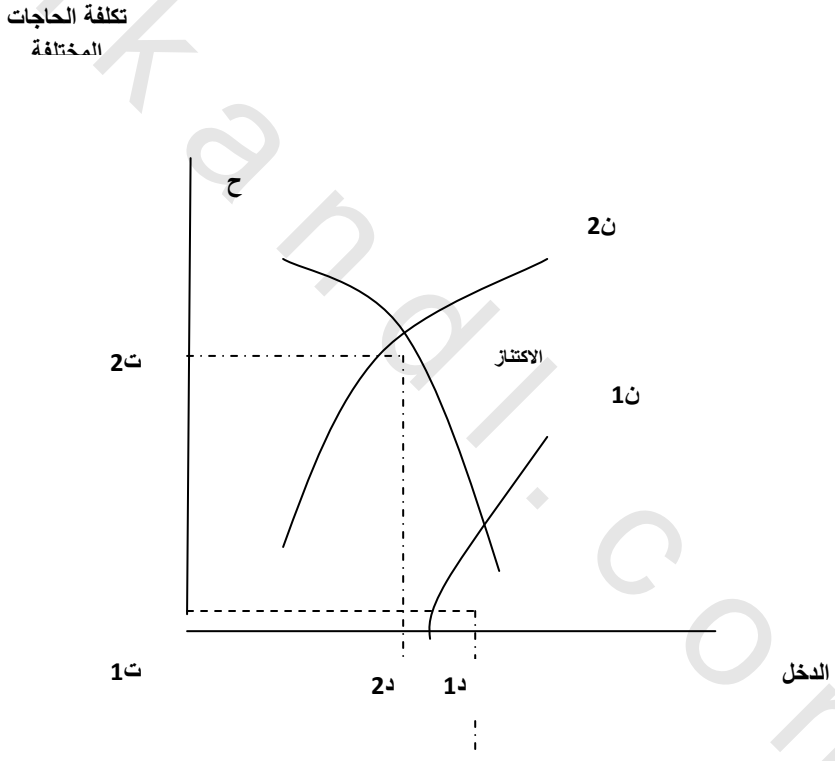
يقول تعالى { والذين يكنزون الذهب والفضة ولا ينفقونها في سبيل الله فبشرهم بعذاب اليم ، التوبة 34} ، وقوله تعالى { الذين يبخلون ويأمرون الناس بالبخل ويكتمون ما أتاهم الله من فضله واعتدنا للكافرين عذاباً مهيناً ، النساء ، 37 } .

نتبين من الآيات الكريمة تحريم الاكتناز وعدم الانفاق وكذلك البخل بها على ان توضع في المكان المناسب والاستخدام المناسب، وفي تحريم الاكتناز والبخل اهمية عظيمة من وجهة النظر الاقتصادية. حيث ان الاكتناز هو جزء من عرض النقد ومنع خروجه الى التداول. والذي يخل بالتوازن الاقتصادي النهائي بين القطاعين الحقيقي والقطاع النقدي، وكما هو في الشكل رقم (1) والذي يتبين منه انه في حال اي خلل في احد القطاعين يختل التوازن العام، والذي يؤدي الى اضطرابات اقتصادية تمتد الى خلل في التوظيف والانتاج ومن ثم الدخل وما يتبع ذلك من التأثير على الادخار والاستهلاك ومن ثم الاستثمار، ففي حال الاكتناز يقل عرض النقد الذي يقيم ما

تم انتاجه في القطاع الحقيقي "السلع والخدمات" وينقص الانتاج ليس بقيمة المكتنز بل يكون النقص على الاقل يساوي قيمة المكتنز × سرعة التداول .

وعلى سبيل المثال فلو فرضنا ان هناك 50 مليون دينار وقد خرجت من حيز التداول وان سرعة تداول النقد في بلد ما (4) فإن قيمة النقد التي تؤثر على الانتاج الحقيقي بصورة سلبية تساوي 50 × 40 = 200 مليون دينار نقص والذي يقود النقصور في قيمة المنتج والذي يؤدي الى التأثير على الاستثمار كما يلي :**الشكل (1)**

يبين الدخل وعلاقته بالحاجات المتنوعة



ن: منحنى القطاع النقدي

ح: منحنى القطاع الحقيقي

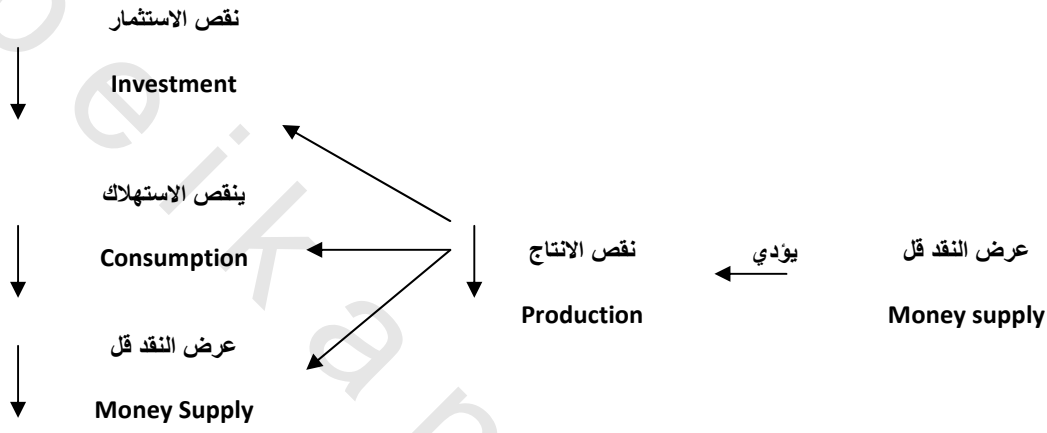
د: الدخل لتوازني

obeikandl.com

ت: تكلفة الحاجات المختلفة

الشكل (2)

يوضح مخطط يمثل عرض النقد وعلاقته بالانتاج والاستثمار



وهذا كله يؤدي الى وجود فجوة انكماشية تلقي بظلال تشاؤومية على توقعات المستقبل. وبهذا فإن الاسلام قد نبه الى التوازن بين القطاعين النقدي والحقيقي قبل الكينزيون المحدثين مثال Prof. Hansen وبدون سعر فائدة . ولم يترك الاسلام الاموال في ايدي المالكين يتصرفون بها اعتماداً على ايمانهم فقط والخوف من عذاب الآخرة ، بل فرض على اصحاب الاموال تكلفة على الاكتناز تعمل على فناء الرصيد الاصلي اذا لم يشارك في العمليات الانتاجية التي تزيد من الاصل وتدفع ما عليها من زكاة. ليس هذا فحسب بل ان المستثمر في هذه الحالة يستمر في استثماره حتى في حالة الخسارة ما دامت اقل من نسبة الزكاة في المال المستثمر، مما يترتب عليه زيادة "ارتفاع" الجدوى الاقتصادية لكثير من المشاريع وبذلك يزداد الاستثمار .

obeikandi.com

2– الحث على الانفاق :

يحث الاسلام على الانفاق في سبيل الله ، و هناك العديد من الآيات الكريمة التي اوصت بالانفاق الحلال. حيث يقول الله تعالى: { لن تنالوا البر حتى تنفقوا مما تحبون، آل عمران ، 92} ، { وانفقوا مما جعلكم مستخلفين فيه. الحديد، 7 } ، وهذا الانفاق يجب ان يكون من غير الانتاج الفاسد وغير الصالح، وذلك لقوله تعالى : { ولا تيمموا الخبيث منه تنفقون} كما يجب ان يكون الانفاق عن ظهر غنى ليبقى الفرد المسلم لأهل بيته ما يكفيهم المسألة .

ونجد من الآيات القرآنية ان الاسلام يطلب من المسلمين بداية ان ينفقوا لتغطية متطلباتهم المعاشية ليقووا على القيام بالعبادات. وفي هذا الانفاق جانب دنيوي مادي الا وهو تعزيز الطلب الفعال الذي يحفز اصحاب العمل وارباب الصناعة والانتاج على التوسع لتغطية هذا الطلب فيزيد من استثماراتهم في السلع الانتاجية على المدى البعيد، وكذلك زيادة الطلب على الايدي العاملة، وذلك في المدى القصير ، مما يحرك عملية الانتاج ويزيد من الطلب على الاستثمارات .

ومع اهتمام الاسلام بالطلب الا انه ايضاً يهتم بجانب العرض وذلك من خلال تسهيل التوسع في هذا الجانب بصورة تخدم المستهلك والمنتج معاً في الدنيا والآخرة ، وذلك لأن الانفاق ينصب عادة على الانتاج وذلك لأن الطلب هو الذي يحدد العرض المقابل له ، وهذه مقولة الطلب الفعال التي طرحها كينز

3– تحريم الربا واباحة البيع :

حرم الاسلام الربا واحل البيع ، يقول تعالى : { واحل الله البيع وحرم الربا} ، وقوله تعالى : { واخذهم الربا وقد نهوا عنه واكلهم اموال الناس بالباطل، النساء ، 161}. فالربا وسيلة كسب بدون اضافة حقيقية للإنتاج، وانما سلب اموال الغير، وتقع ضمن ما يسمى بالمناشط المتناسخة (Zero – sum Operation) بل ان بعضها يؤدي الى خفض الانتاج كما يحدث عندما يفقد المنتجون الواقعون تحت براثن المرابين الرغبة في الانتاج. ولم يقف

الاسلام عند تحريم الربا بل احل الاقراض وحث عليه، يقول تعالى: { من ذا الذي يقرض الله قرضاً حسناً فيضاعفه له وله اجر كريم. الحديد، 11} ، فالله سبحانه وتعالى يطلب من عباده ان يقدموا القروض الى المحتاجين. وهنا فإن الله سبحانه وتعالى هو المدين للدلالة على عظمة اتيان القرض الحسن واجره عند الله لدوره في النشاط الاقتصادي والاجتماعي المعزز بالعمق العقائدي.

وفي تحريم الربا "الفائدة" والحث على القرض الحسن تقليل التكلفة على المنتج بمقدار سعر الفائدة الدارج. وهذا بدوره يترجم الى تقليل التكلفة على المستهلك، وذلك لإنخفاض الاسعار وزيادة الدخل الحقيقي. وكذلك القدرة على الشراء مما يزيد في الاستثمار لأن بديهية العلاقة بين حجم الاستثمار وسعر الفائدة عكسية. كما ان النظام المالي في الاسلام بهذه الطريقة قد وزع المخاطرة بين صاحب رأس المال والمضارب او المستثمر. وبهذا كله تقل تكاليف العديد من المشاريع ان لم يكن معظمها فتدخل مشاريع جديدة ضمن مقاييس الجدوى الاقتصادية مما يوسع من الاستثمارات بصورتها الفعلية.

ثانياً : دوافع العملية الاستثمارية في النظام الاقتصادي الاسلامي:

من المعلوم ان هناك الكثير من الدوافع التي تحث اصحاب رؤوس الاموال في النظام الاقتصادي الاسلامي. ولكن سنجمل هذه الدوافع في ظل الآثار المباشرة وغير المباشرة للزكاة باعتبارها الفرض الذي يحدث تأثيراً مهماً على زيادة الاستثمار وتشجيعه ، وكما يأتي :

1- التكاليف الموجودة على اموال المالكين بقيمة الزكاة المفروضة :

يمكن النظر الى الموضوع من الجوانب الآتية التي تمثل الآثار المباشرة للزكاة وهي :

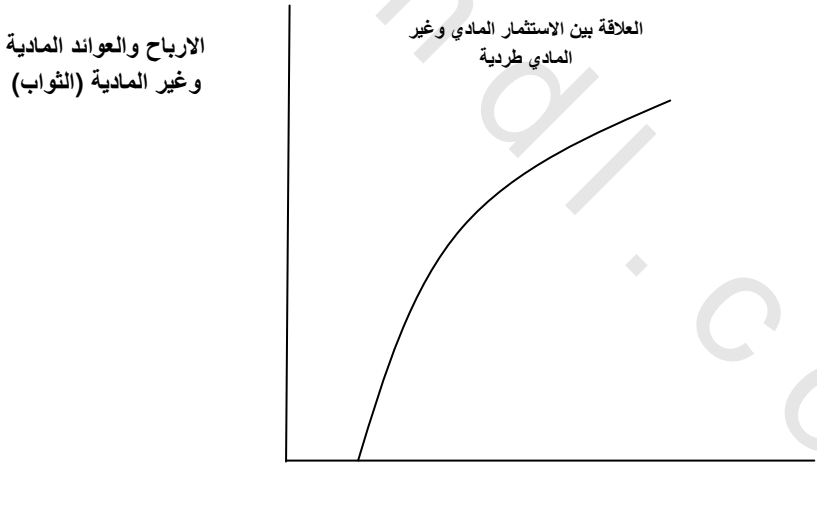
- **الجانب الاول:** تعمل الزكاة على تحريك الاموال في تجاه الاستثمار بصورة اكيدة، وذلك لوجود تكلفة على المال الموجود بين ايدي المالكين بقيمة الزكاة المفروضة، وحسب نوع المال وبحد ادنى 2.5% من هذه الاموال متى توفر فيها شروط المال محل الزكاة . وفي حال عدم

الاستثمار وتنمية هذا المال فإنه معرض للفناء فيتناقص بصورة مستمرة مما يدفع المستثمر الى الاستثمار لرفد هذا الرصيد وتعويض ما ينقص منه.

وهنا فإن النظام الاقتصادي الاسلامي يحول تكلفة الاستثمار الاولية من خلال فرض تكلفة امتلاك على من لديهم اموال، وذلك لإخراجها الى حيز التفاعل مع العناصر الانتاجية الاخرى. فالذي يملك هو الذي يبحث عن الاستثمار والمستثمر ، بعكس النظام الرأسمالي الذي يحمل التكلفة للمستقرض الذي لا يملك فيكون للمالك الغرم وللذي لا يملك الغرم. وهذا يؤدي الى ان القوى المحركة للإستثمار عند مصيدة السيولة التي لا ينفع فيها انخفاض سعر الفائدة لحفز المستقرض على الاقتراض ،لأن التكلفة تقع على عاتق المستثمر مما يؤدي الى عدم رغبة في الاستثمار وكما هو في الاشكال رقم (2) و (3).

الشكل (2)

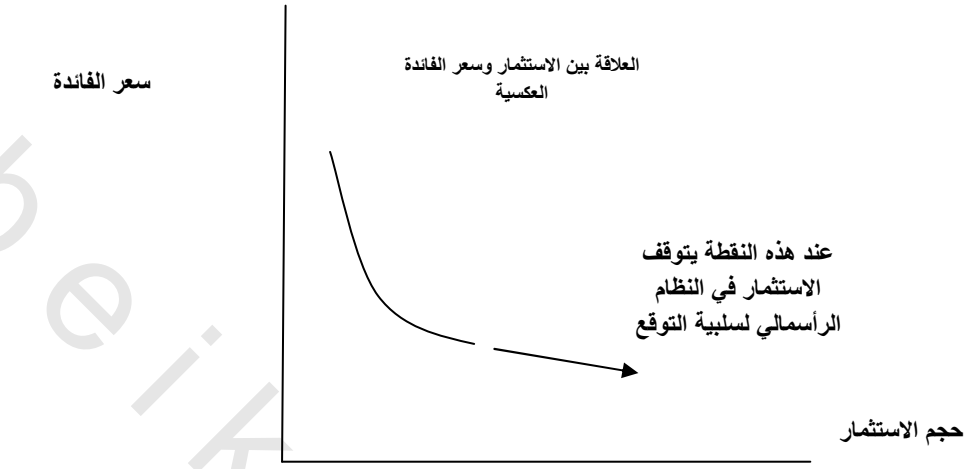
يوضح منحنى الاستثمار في النظام الاسلامي



obeikandl.com

الشكل (3

يوضح منحنى الاستثمار في النظام الرأسمالي



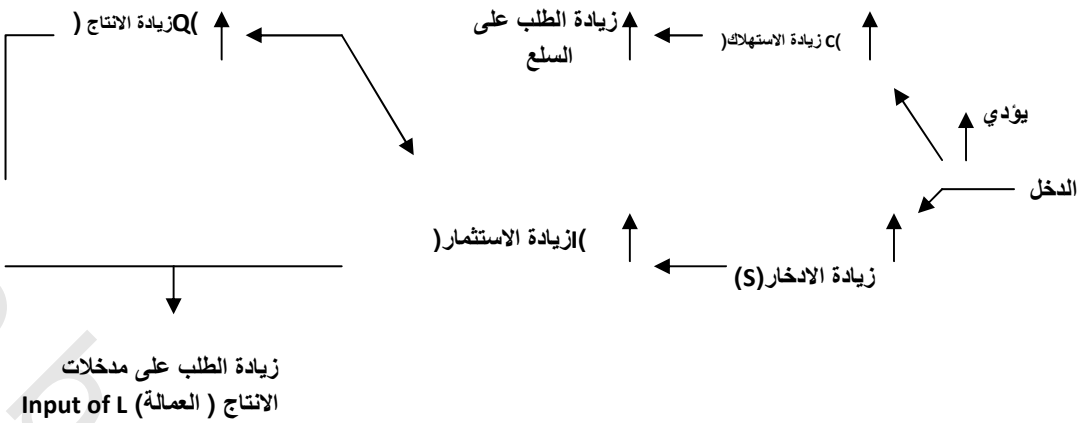
-**الجانب الثاني**: تعمل الزكاة على زيادة الاستثمار بصورة مباشرة من خلال رفدها للفئات التي لديها قدرات فنية وخبرات متنوعة في مجالات الاستثمار ولكن حرمت من دخول هذه المجالات للنقص في امكاناتهم المادية التمويلية لسبب ما ، فأتت اموال الزكاة لتعيدهم الى ممارسة حرفهم بمبالغ تتناسب وطبيعة اعمالهم ما دامت في اطار الحلال.

2- زيادة الاستهلاك الذي يؤدي الى زيادة الاستثمار:

ويمكن النظر الى هذا الموضوع من الجوانب الآتية التي تتمثل بالآثار غير المباشرة للزكاة وهي :

-**الجانب الاول**: عن طريق زيادة الدخل للفئات المستحقة وهم من الفئات متدنية الدخل ذات الحاجات والمتطلبات الاساسية ، وفي حال وصول اموال الزكاة اليهم تعمل على زيادةدخولهم مما يؤدي الى زيادة استهلاكهم ، وهذا يدفع المنتجين الى زيادة استثماراتهم للطلب على سلعهم وذلك كما يلي :

obeikandi.com



–الجانب الثاني: عن طريق الحد من التضخم، حيث تعمل الزكاة على تحويل جزء من اموال الاغنياء الى الطبقات الفقيرة، وهذا التحويل يقلل من الجزء المخصص للإستهلاك، والذي يحد من اسباب التضخم، وذلك لأن جهاز الانتاج في الفترة القصيرة قليل المرونة مما يترجم الى تضخم دافع الطلب. كما وان الحد من التضخم يقلل من الاموال الهاربة الى الاصول الرأسمالية كالعقار، وتوجهها الى المشاريع الانتاجية لإرتفاع الطلب عليها ، ومن ثم الارباح السريعة. هذا بالإضافة الى المحافظة على قيمة النقود المحلية التي يحاول الافراد الخلاص منها بشراء العملات الاجنبية وبالتالي زيادة عرضها وانخفاض قيمتها في حال التضخم

ثالثاً: مصادر التمويل الاستثماري في النظام الاقتصادي الاسلامي:

لقد درج الكثير ممن عايشوا الحياة الرأسمالية نظرية وتطبيقاً على ان النظام الرأسمالي هو الذي يملك الاسس والقدرة على التمويل من خلال سعر الفائدة التي تحفز على الادخار وفي غياب هذه الاداة فلن يكون هناك دافعية لتمويل الاستثمار. وهذا طبعاً لا ينطبق على النظام الاقتصادي الاسلامي الذي حرم هذه الاداة وحارب من يحاول التعامل معها. ولعل من المناسب في هذا المقام وللمقارنة ان نبين مصادر التمويل الرأسمالية، والتي تقسم الى قسمين رئيسيين. تمويل خارجي يعتمد القروض من خارج البلاد على اساس ان سعر الفائدة

تختلف من مصدر لآخر ومن بلد لآخر وحسب الفترة التي يتم فيها السداد. وتمويل داخلي وهو المهم والذي يقسم الى تمويل من الطرق التالية :

1- القطاع العائلي من خلال المدخرات الاختيارية الطوعية والمتبقية من الدخل بعد الاستهلاك.
2- قطاع الاعمال والمكون من مؤسسات الانتاج المختلفة والتي تساهم في عملية التمويل من خلال ارباحها غير الموزعة وانتاجها .
3- القطاع الحكومي والذي يتم من خلال الانفاق الحكومي الذي يعمل على مشاركة الافراد في بعض الاعمال الانتاجية وبناء الهياكل الارتكازية للاقتصاد الوطني .

اما مصادر التمويل في الاسلام فتنقسم الى قسمين :

1/3 القسم الاول :

ويتمثل بالمصادر التي تعمل مباشرة برفد الاستثمارات فيزداد الانتاج وهي :

1- التمويل الذاتي من خلال القيام بمشاريع استثمارية انتاجية تحكمها التشريعات الاسلامية وكذلك تمويل الشراء والبيع بشروطه واحكامه .
2- التمويل عن طريق المضاربة والتي يقوم فيها فرد او مجموعة تملك مالاً بتمويل شخص او مجموعة اشخاص للقيام بتجارة او صناعة او انتاج ، والربح بينهما وحسب الشروط المتفق عليها .
3- المشاركة وهو عقد بين شخصين او اكثر يمولان فيه مشروع انتاجي بقصد الربح وحسب شروطهم .
4- السلم وهو تمويل قصير الاجل على شكل سلف لشراء سلعة في الذمة محصورة بالصفة، ويمكن تعريف السلم (بأنه عقد على موصوف في الذمة مؤجل بثمن مقبوض في المجلس).
5- المرابحة : وهي تمويل نقدي يقوم به الفرد او المؤسسة لشراء بعض الاصول الانتاجية مثل السيارات ومعدات المصانع والمستشفيات وما شابه بشروط واحكام هذا النظام.
6- الاقراض وهو تمويل واقراض المحتاجين لمدة تختلف وبدون فائدة "ربا" ولمختلف الاسباب المباحة والحلال.

obeikandi.com

7- المساقة والمزارعة والتي تختص بالارض والزرع فالمساقة هي اعطاء الشجر او الزرع لمن يقوم بسقيه وما يحتاجه من خدمة مقابل جزء معلوم، والمزارعة ان يقوم شخص بزراعة ارض المالك مقابل جزء معين كالثلث مشاع ليس مخصصاً.

8- الاجارة والجعالة : الاجارة ان يدفع للفرد اجراً معلوماً على عمل مقصود مقدور على تسليمه على ان يكون في رضا الطرفين ويحقق العدل في مباح.
والجعالة: ان يكون العمل مقصوداً لكنه مجهول او غرر وهي عقد جائز ليس بلازم مثل استئجار لشفاء مريض فقد يشفيه الله وقد لا يشفيه ، فهذا ونحوه جعالة .

9- الزكاة: وذلك من خلال اعطاءها الى التجار واصحاب الحرف الذين اخرجوا من الانتاج لشح المال بالقدر الذي يعودون به الى مزاولة حرفهم والانتاج.

2/3 القسم الثاني : مصادر التمويل غير المباشرة :

وهذه المصادر التي لا ترفد الاستثمارات بصورة مباشرة لكن من خلال آثارها وهي:

1. الزكاة : تعمل الزكاة على زيادة مصارفها ، مما يعمل على زيادة استهلاكهم وزيادة لطلبهم على السلع المنتجة مما يزيد من انتاج المنتجين فيزيد دخولهم وعوائد انتاجهم فتزايد قدراتهم التمويلية لزيادة مدخراتهم. كذلك تعمل على رفع مدخرات الفئات المستهدفة من السالب الى مستوى التوازن بين الاستهلاك والدخل ، وهذا فيه رفع المدخرات الكلية للمجتمع مما يزيد في القدرة التمويلية .
2. نظام الارث: الذي يقوم بتمويل بعض الورثة في مشاريعهم ،كذلك يعمل على زيادة التمويل من خلال اعادة التوزيع.
3. نظام الصدقات: وهو نظام مشابه في الآلية لنظام الزكاة ولكن يختلف في النسب وفي المصارف والادارة .
4. الحث على الانفاق والنهي عن البخل: ففي زيادة الانفاق زيادة الطلب على الانتاج ، وفي زيادة الانتاج زيادة العائد للمنتج، وفي زيادة عائد المنتج زيادة قدرته التمويلية.
5. بذل منافع رأس المال بمختلف اصنافه يتيح للمستفيدين زيادة قدراتهم التمويلية والادخار من خلال توفير اثمان ما يستفيدون منه من رأس المال .

6. تحريم الفائدة ففي هذا الامر تقليل التكاليف "تكاليف الانتاج" وزيادة في الاستثمار لأن العلاقة عكسية بين سعر الفائدة وحجم الاستثمارات ومن ثم رفع العائد للإستثمار وتوفير مبلغ الفائدة لزيادة التمويل .

7. الهبة : هي منح معلوم موجود معروف القدر والقيمة للشخص الممنوح لتصبح جزء من ماله يمكنه التصرف فيها بالبيع والاستخدام والاستفادة .

8. العمري الرقبي : وهي هبة صممية تامة يملكها المعمر والمرقب كسائر ماله يبيعها متى شاء وتورث عنه ولا ترجع الى المعمر ولا الى ورثته ، ويقول على بن ابي طالب رضي الله عنه (العمري بتات) وفي العمري زيادة الاموال وزيادة في القدرة على التمويل.

9. احياء الارض الموات: واحياء الارض الموات قيام شخص بتعمير ارض لا مالك لها ضمن شروط الاحياء واحكامه وزراعتها واستثمارها مما يزيد الدخل والانتاج الذي يخفض الاسعار فيزيد من الدخول الحقيقية للأفراد، فتزداد دخولهم ومن ثم استهلاكهم وادخاراتهم وبالتالي مقدرتهم على التمويل .

10. الاباحة والتكافل الاجتماعي وتحريم الاسراف وتقييد الاستهلاك .

ومما سلف نجد بأن النظام الاقتصادي الاسلامي هو نظام لديه ادواته ووسائله التي تعمل على توفير التمويل الداخلي اللازم للإستثمار، وهي اكثر بكثير من المصادر الموجودة في الانظمة الاخرى. علماً بأن هناك دوافع خارجية مادية ايجابية من عملية تمويل الاستثمار في الاقتصاد الاسلامي ودوافع مادية تعمل على حتمية التمويل وذلك من خلال اداة الزكاة والتي تعمل على فناء الرصيد النقدي اذا بقيت الاموال بدون تشغيل .

هذا بالاضافة الى دوافع داخلية ايمانية عقائدية تحث المسلم على استثمار امواله واقراض وتمويل الاخرين بهذه الاموال وعدم اكتنازها لأن المال لله سبحانه وتعالى والعباد مستخلفون فيه .

كما تجدر الاشارة الى ان التمويل من قبل الدول الاسلامية، يتم من خلال قيامها بتمويل مشاريع البنية التحتية والمشاريع التي لا يستطيع الافراد القيام بها لضخامة المبالغ التي تحتاجها واهميتها بالنسبة لمتطلبات الأمن والحماية والدفاع عن الامة. وتمويل الدولة هذه المشاريع منه خلال ايراداتها المختلفة من الضرائب بأنواعها وعوائد المشاريع الخاصة بالدولة .

الاستنتاجات

يختلف تمويل الاستثمار في النظام الاقتصادي الاسلامي عنه في الانظمة الاخرى. بحيث يركز الاسلام على التمويل الداخلي للإستثمار ولا يحبذ التمويل الخارجي لماله من محاذير. فقد تعددت وسائل التمويل في الاسلام ومنها التمويل المباشر ويكون من خلال ادوات مباشرة توفر مصادر لتمويل الاستثمارات وتوجهها نحو الاستثمار الحقيقي للأموال عن طريق تظافرها مع العمل لإنتاج السلع الحلال مثل المضاربة، والمشاركة، والمرابحة، والسلم، وعقود البيوع .. الخ .

كما ان هنالك التمول غير المباشر ويتمثل في توخي الاستثمار وفق الكتاب والسنة من خلال منع الاكتناز وترغيب الافراد على الاستثمار وسن القوانين والتشريعات التي تنظم امور الافراد وتصون حقوقهم واموالهم مثل تحريم اكل مال الاخرين بالباطل والوفاء بالعقود واحترام الملكيات .. الخ .

كما يحث الاسلام الافراد بالقيام بمجموعة من الاعمال تؤدي الى تسيير تمويل الاستثمارات كالمنحة ، وبذل فضل المنافع ، والماعون، والهبة ، والعمرى ، والهدية والصدقات . هذا بالاضافة لمجموعة من العبادات المالية الواجبة على المسلم وبصورة اجبارية يتم دفعها ومنها صدقات الفطر والزكاة والكفارات. كما يمنع الاسلام بعض الممارسات التي تحد من تمويل الاستثمارات مثل منع الاكتناز والربا والاحتكار. ونجد مما سبق ان وسائل الاستثمار في النظام الاقتصادي الاسلامي تشمل جميع الجوانب الحياتية للإنسان والمجتمع وتحقق حاجات الافراد بالاتساق مع قدراتهم والمتاح من الموارد لتؤدي في حال تطبيقها الى معالجة المشاكل والتشوهات الاقتصادية من تضخم وبطالة وسوء التوزيع والتخلص من المديونية وتحرير الاقتصاد من التبعيه. كما يضبط سلوك المنتج وسلوك المستهلك بضوابط وقواعد اخلاقيه تتوخى المصلحة العامة والخاصة بمضمون اجتماعي يقوم على الاعتماد على الذات، ويحمي النسيج الاجتماعي الذي يزعزع استقرار المجتمع، كانتاج المواد الضارة كالكحول. كما يمنع انتاج ما يضر بالانسان والبيئة ويفسدها ويقضي على الحياة الموجوده على الارض تدريجيا ، وبالاضافة الى المراهنات باشكالها المختلفة التي تهدد التركيبة

النفسية للانسان وما تولده من ارهاصات اجتماعية لا حصر لها يكون من نتائجها اتساع الحلقة المفرغة للتخلف في البلدان النامية على الاخص.

المصادر

1- القرآن الكريم :
- سورة البقرة ، الآية 30 .
- سورة الحديد ، الآيات 7 ، 11 .
- سورة هود ، الآية 61 .
- سورة الملك، الآية 15 .
- سورة النساء ، الآيات ، 161 ، 37 .
- سورة التوبة ، الآية 34 .

2- انس الزرقاء ، محمد ، نظم التوزيع الاسلامية ، مجلة ابحاث الاقتصاد الاسلامي، العدد الاول ، المجلد الثاني ، 1984 .

3- عوض ، محمد هاشم ، النمو العادل في الاسلام، مجلة الفكر الاسلامي ، السنة الاولى ، العدد الاول

4- د. فرح ، محمد عبد الفتاح، التوجيه الاستثماري للزكاة (دراسة فقهية مقارنة) مجلة آفاق اقتصادية ، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الامارات العربية المتحدة ، المجلد 18 ، العدد 71 ، السنة 1997.

فايز بن ابراهيم الحبيب ، مبادئ الاقتصادي الكلي ، جامعة الملك سعود الطبعة الثالثة ، 1994

obeikandl.com

إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة

الدكتور قاسم نايف علوان المحياوي

كلية الاقتصاد – جامعة التحدي– ليبيا

ملخص "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إدارة الجامعات العربية وفق معايير الجودة الشاملة ، بما تسهم من تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي .

ولتحقيق ذلك الهدف ، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي كسبيل لجمع وتفسير المعلومات اللازمة لذلك للاستفادة منها في تطبيق معايير الجودة الشاملة في ادارة الجامعات العربية .

وخلصت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات والتي من اهمها :

– تعد ادارة الجودة الشاملة منهجاً لتنسيق العمل الاداري والاكاديمي على مستوى الجامعة ككل ، وامكانية احداث تغيير شامل يساهم في تحسين جودة اداء التعليم الجامعي .

– يساهم تطبيق معايير الجودة الشاملة الى تحقيق رضا جميع العاملين بالجامعة ، والى تحقيق متطلبات سوق العمل.

كما قدمت الدراسة بعض المقترحات التي كان من اهمها :

– اعادة النظر في المناهج الدراسية بالجامعات ، والعمل على تغييرها لتواكب عملية التطور في بيئة العمل .

– غرس روح العمل الجماعي من خلال فرق العمل وإبراز أهميتها في انجاح عملية رفع الاداء .

– الاخذ بمنهج إدارة الجودة الشاملة في ادارة الجامعات ، بمايساهم في تحقيق كفاءة اداء الجامعات .

Abstract

Universities Management in the Light of the Total Quality Criteria

This study aims at understanding Arab Universities management according to the Total Quality Criteria (TQC) that contribute in realizing high quality output of university study.

To realize the objective of the study, the researcher depends on analytical descriptive approach to collect and interpret Information required to be utilized in practical studies of total quality criteria (TQC) in managing Arab universities.

The study concluded to group of results; The most important ones are:

- TQM is considered a method of coordinating the managerial and academic works at the level of the university as a whole, and possibility of making a comprehensive change that contributes in developing the quality of the performance of the university education.
- Application of (TQC) contributes in realizing the satisfaction of all workers in the university, and realizing the work market needs.

The study put forward some suggestions; the most important ones are:

- University curriculum should be reviewed to escort development in work environment.
- The sprit of collective work should be cultivated through group work and its priority in sustaining high performance should be clarified.

obeikandl.com

- The method of (TQM) in university management has to be implemented to realize an effective performance of the universities.

إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة

أولاً : الإطار العام للدراسة :

1. مقدمة :

تحتل الجامعات مكانة بارزة في المجتمع العربي لما تقوم به من مسؤولية كبيرة في إعداد الكوادر المؤهلة والمتخصصة وتحقيق التنمية الشاملة ، وتأمين الأرضية اللازمة لإرساء قواعد التقدّم العلمي والتكنولوجي وتوجيه نتائج البحوث العلمية لصالح مؤسسات المجتمع وتطوّره ، ومن هنا تبرز أهمية الجامعات وتحسين جودتها التعليمية وذلك نظراً لما يواجهه المجتمع العربي من مجموعة من التحديات ومن أهمها :

– ثورة المعلومات والاتصالات .

– التقدّم العلمي والتكنولوجي .

– العولمة وخاصة في مجالات الإنتاج والتطوير والتجارة .

– الاستلاب الثقافي والهيمنة الأجنبية .

– زيادة النفوذ الدولي على القرار الوطني .

إضافة إلى ما يعانيه المجتمع العربي من تخلّف في العديد من المجالات الثقافية والاقتصادية والصحية والاجتماعية ، وانخفاض معدلات الإنتاج وارتفاع معدلات الاستهلاك ، وتزايد التعقيدات الإدارية ، وسوء توزيع القوى العاملة ، وانخفاض الكفاءات المطلوبة وقصور وسائل الإصلاح في كثير من المؤسسات المجتمعية وسوء التخطيط والتنظيم وعدم الوضوح الفكري إلى آخر تلك القضايا التي يعاني منها المجتمع العربي باعتباره مجتمعاً نامياً ليشق طريقه بصعوبه في التنمية ، (محمد ، 2001 ، 132) .

أمام كل هذه التحديات كان لزاماً على الجامعات العربية ومراكزها العلمية التصدي لها من خلال زيادة إعداد المستفيدين منها وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات وتطوير وتحديث تنظيماتها إدارياً وفنياً لتزيد من قدرتها على مواكبة ومواجهة تلك التغيرات بتطبيق التعليم المستمر والتعليم المفتوح والتعليم عن بعد وتطوير نظم القبول والاختبار وتطوير برامجها وتحديثها وزيادة فاعلية التدريس بها وتطوير قدراتها وإمكاناتها البحثية بالمشاركة مع مؤسسات أخرى كانت محلية أم أجنبية ، فضلاً عن تطوير عمليات الرقابة والمتابعة والتقويم بما يحقق ترشيداً واستخداماً

obeikandl.com

أمثل للموارد والإمكانات وجودة عالية في الأداء لكل مكونات الجامعة ، باعتبارها وسيلة المجتمعات لتحقيق التقدم ، والمنافسة ، والمشاركة في صنع الحضارة المعاصرة واستمرارها ، (همام ، 2002) .

2. مشكلة الدراسة :

تواجه الجامعات العربية مشاكل ومعوقات أكاديمية وإدارية تحد من أدائها لرسالتها العلمية والمتمثلة بالآتي :

أ. تقليدية هياكل التعليم الجامعي ومؤسساته ، حيث لم يطرأ أي تغير على هذه الهياكل وما يرتبط بها من نظم دراسية وبرامج وأساليب تدريس وتقويم .

ب. تقليدية إدارة الجامعات فما زالت تنظيماتها تميل إلى الهرمية وتنحو كل من السلطة فيها وآليات صنع القرار ، والتمويل إلى المركزية حتى القوانين والتعليمات أصبحت نمطية بإعتبارها نماذج متكررة .

ج. عدم ملاءمة مخرجات الجامعات مع متطلبات سوق العمل المتطورة والمتغيرة وبالتالي إغراق سوق العمل بأعداد كبيرة من الخريجين غير القابلين للتسويق .

د. ضعف الموارد والمصادر التعليمية كالمكتبات والمعامل ومصادر وتقنيات التعليم وغيرها .

هـ . ضعف آليات منظومة العمل الإداري والأكاديمي مع زيادة التدهور النوعي لأداء الجامعة .

و. ضمور البحث العلمي واقتصاره على تحقيق أهداف آنية ، حيث هناك تقصير من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات العربية عن القيام بالبحوث العلمية التطبيقية وخدمة المجتمع ، واقتصار هذه البحوث لأغراض الترقية العلمية والتي ليس لها أية قيمة أو فائدة (أحمد ،2001) .

وكان من الطبيعي في ظل ما تعانيه الجامعات في الوطن العربي من مشاكل ، أن تتقاعس تلك الجامعات عن أداء أدوارها ووظائفها بالكفاءة المطلوبة ، وتتدنّى مستويات خريجيها في الوقت الذي تقف فيه عاجزة عن تلبية الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي ، حتى بدت وكأنها تفقد مكانتها ، وهيبتها ومصداقيتها محلياً وعالمياً ، ويرجع ذلك إلى عدم رغبة أو قدرة الجامعات العربية على تقويم جودة أدائها نتيجة لغياب معايير هذه الجودة ومؤشراتها .

3. أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة لتحقيق الآتي :

أ. الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة الجامعات العربية .

ب. تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في مخرجات التعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل .

ج. بيان المعايير التي ينبغي توافرها في إدارة الجامعات العربية في ضوء الجودة الشاملة .

4. أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة في تناول موضوع جديد ومهم في تطوير أداء مؤسسات التعليم الجامعي ، ألا وهو إدارة الجودة الشاملة الذي اكتسب اهتماماً متزايداً على كافة المستويات الإدارية والتربوية والتعليمية .

ووجدت في كثير من الدول مؤسسات ومراكز خاصة بالجودة تهدف إلى مساندة النظام التعليمي من خلال إصدار معايير الجودة وتطبيقاتها في الجامعات ومتابعة نتائجها .

وعُقد في عام 1989 المؤتمر القومي لاستخدام وتطوير مؤسسات الجودة التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية في جامعة كاليفورنيا ، حيث تركّزت موضوعات المؤتمر على تحديد معايير الجودة القومية في التعليم (نجدة ، 2002) .

وفي المؤتمر الثامن لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي الذي عُقد في القاهرة عام 2001 تحت شعار " الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية " اتخذ المؤتمر العديد من التوصيات ومن أهمها دعوة الدول العربية إلى وضع معايير عربية للجودة والامتياز الأكاديمي وإنشاء هيئات وطنية ومجلس لضبط وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ودعوة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية إلى إنشاء نظام عربي لتقويم الأداء وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحديد متطلبات تطبيقه ، (المؤتمر الثامن للتعليم العالي ، 2001) .

وفي اجتماع خبراء تقييم واعتماد مؤسسات التعليم الذي نظمته اليونسكو بالتعاون مع وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان في 2001 ، أقرّت العديد من التوصيات التي تتعلّق بالنهوض بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .

من هنا تبرز الحاجة إلى ضرورة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية لكونها تعد من المفاهيم الإدارية الحديثة تعتمد على مفهوم النظم وتنظر إلى الجامعة بشكل شامل لإحداث تغييرات إيجابية مرغوب فيها وإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين وتحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية واستشارية بأساليب كفوءة وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة .

5. منهج الدراسة :

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره المنهج العلمي المناسب حيث يتيح إمكانية الاستفادة من الأدبيات والدراسات المتعلّقة بالفكر الإداري في هذا المجال ، وجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها للاستفادة منها في تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الجامعات العربية .

6. مصطلحات الدراسة :

نظراً إلى حداثة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الوطن العربي ، نعرض عدداً من المصطلحات لبيان المقصود والأساس الذي تعول عليه الدراسة الحالية التي تتحدد مصطلحاتها بالآتي :

. الجودة Quality :

مع أنّ جميع الناس يتفقون على الاهتمام بجودة السلع والخدمات إلا أنّه لا يوجد اتفاق بينهم على تعريف الجودة ، فهي مثل الحرية والعدل مفهوم يصعب تحديده تماماً ، كما أنّه لا يوجد اتفاق على كيفية قياسها ، وسبب ذلك هو أنّ الجودة لا توجد بمعزل عن سياق استعمالها ، والأحكام حولها تختلف حسب منظور الشخص الذي يطلب منه الحكم عليها وحسب الغرض من إصدار الحكم .

ومع ذلك فلا بد من تحديد مفهوم الجودة ، أصل الكلمة " جود " والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة أي صار جيداً ، وأحدث الشيء فجاد ، والتجويد مثله ،(ابن منظور،1984 ، 72) .

كما عرفت الجودة بأنّها " صفة أو درجة تميّز في شيء ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج (David, 1984 ,1161) .

والجودة حسب رأي فيشر (Fisher) تعبّر عن درجة التألّق والتميّز وكون الأداء ممتاز (Excellent) وكون خصائص المنتوج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور الزبون ، (Fisher,1996,5) وتعني كذلك المطابقة للاحتياجات ، وانخفاض معدل الفشل (David,1994,18) ويعرفها آخر بأنّها " قدرة المنتوج المطلوب تقديمه للزبون لإشباع متطلباته ورغباته ، (قاسم ، 2006 ، 20) .

لأغراض الدراسة الحالية فإنّ الجودة تعني التحسين المستمر في عملية تقديم الخدمة للطلبة في مؤسسات التعليم الجامعي ، بما يؤدي إلى تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وصولاً إلى تحقيق أهدافها التعليمية في تزويد المجتمع بخريجين ذوي جودة عالية .

الجودة الشاملة Total Quality :

لقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية ، مما أصطر اليابانيون إلى إحداث الجودة بمساعدة العالم الأمريكي ديمينج (Deeming) عام 1950 ، والذي علّم المنتجين اليابانيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية ، حيث تمّ بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على السلع الأمريكية ، وعندما سأل ديمينج عن سبب نجاح الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات الأمريكية قال : إنّ الفرق هو بعملية التنفيذ أي تجسيد الجودة الشاملة وتطبيقاتها .

وتعنى الجودة الشاملة بأنّها " فلسفة إدارية تسعى لإيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف بالمنظمة يرى أنّ الهدف الأساسي لمنظمته هو تحقيق رغبة الزبون من خلال عمل جماعي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف ، (Jablonski,1991,30).

وتعرف كذلك بأنّها " ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل جميع العاملون في المنظمة بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك ، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية " ، (Seheucter,1992,27) .وتعني الجودة الشاملة بأنّها " تكامل الملامح والخصائص لمنتوج ما بصورة تمكّن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً ، وتشمل كل فرد في المنظمة في حدود مجال عمله وصلاحياته بالإضافة إلى جميع مجالات العمل وعناصره ، (قاسم ، 2005) .

obeikandi.com

الجودة الشاملة في التعليم :

تعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنّها " فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل " (نعمان ، 2003 ، 96) .

بينما يرى رودز (Rhodes) بأنّها " عملية إدارية ترتكز على عدّة قيم ومعلومات يتم عن طريقها توظيف مواهب وقدرات أعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات لتحقيق التحسين المستمر لأهداف الجامعة (Rhodes,1997,75) .

والجودة الشاملة في التعليم الجامعي في الدراسة الحالية يقصد بها أسلوب التحسين الأداء والنتائج الجامعية بكفاءة أفضل ومرونة أعلى ، يشمل جميع الأقسام وفروع الجامعة ليحقق رضا أطراف العملية التعليمية بشكل أفضل وبتحسين مستمر لأهداف الجامعة .

ثانياً : الدراسات السابقة :

شهدت فترة التسعينات من القرن الماضي اهتماماً كبيراً بموضوع الجودة الشاملة في التعليم بوجه عام وفي التعليم الجامعي بوجه خاص في معظم دول العالم ، ومن الدراسات التي اهتمت بقضية الجودة في التعليم الجامعي بوجه خاص في الوطن العربي نعرض منها الآتي :

1. **دراسة سعاد (1996)** بعنوان " إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي في مصر" :

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقترح لتطوير التعليم الجامعي باستخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة ، ولتحقيق هذا الهدف تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصّلت الدراسة إلى وضع تصوّر مقترح يوجّه التغيير والتطوير والتحسين وينمّي الوعي الذاتي داخل الجامعات بثقافة الجودة ويتضمّن بعض الآليات لتطبيقها في الجامعة أو الكلية ، منها أحداث تغيير في الهيكل التنظيمي للجامعة ليتلاءم مع ثقافة الجودة الشاملة ، وإحداث تغيير في النظام الأكاديمي الذي يضم الطلبة والمنهج والمقررات والجداول الدراسية والأقسام العلمية المختلفة .

2. **دراسة عبد العزيز وفوزية** (1998) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " :

هدفت الدراسة إلى عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وتطبيقها في الجامعات الأجنبية ، وطرحت الدراسة إمكانية نقل التجربة وتطبيقها في البيئة الأردنية من خلال توضيحها لإستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية .

3. **دراسة محمد** (**2000**) بعنوان " تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة في جامعة القاهرة ":

تناولت الدراسة عملية التقييم وفق مفاهيم الجودة وبرامجها ، تأكيداً على أنّ الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي وبشكل فعّال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي .

وتمّ الاعتماد على معايير وضعت من (وزارة التعليم العالي البريطانية) وكذلك المعايير التي وضعت من (المجلس الأعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة البكالوريوس في الجامعات الأمريكية) عام 1995 لتقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة جامعة القاهرة ، وتوصّلت الدراسة إلى أنّ توفير التمويل المناسب للبرامج الدراسية من موارد حقيقية هو أحد المصادر الأساسية لارتقاء جودة العملية التعليمية ، وضرورة وضع نظام فعّال وملزم لتقييم الأداء الجامعي من حيث عملية التدريس ومحتويات البرامج الدراسية ، والعمل على تخفيض عدد الطلبة ضماناً لارتقاء جودة أداء العملية التعليمية .

4. **دراسة أحمد** (**2000**) بعنوان " إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الإدارة الجامعية " :

تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمبادئ التي ارتكز عليها هذا المفهوم ، وإشكاليات التعليم الجامعي في الوطن العربي على إدارة الجامعات وتقديم عدد من النماذج النظرية التي يرتكز عليها نظام هذه الإدارة ، وتفيد هذه الدراسة في التعرف على بعض النماذج النظرية التي يرتكز عليها مفهوم إدارة الجودة وتطبيقاتها في التعليم الجامعي .

5. **دراسة علي** (**2000**) بعنوان " تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية " :

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية ، وتوصّلت الدراسة إلى ضرورة تشكيل فرق عمل تتعاون وتنسّق مع بعضها لتنفيذ برامج واستراتيجيات تحسين الجودة الشاملة في الجامعات .

6. **دراسة محمد ورشدي** (2002) بعنوان " تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة " :

سعت الدراسة إلى طرح عدد من القضايا ذات الصلة بتطوير كليات التربية سعياً إلى تحقيق الجودة الشاملة ، وقد تناولت هذه الدراسة مبررات التطوير ومحدداته ومؤشرات الجودة وعدد من المعايير ، وانتهت إلى عدد من التوصيات منها : دعم الصلة بين كليات التربية ومدارس التعليم ما قبل الجامعي ، وإنشاء هيئات للاعتماد الأكاديمي في كل بلد عربي ، للتأكد من استيفاء الكليات الحكومية معايير إنشاء كليات التربية قبل إصدار قرار حكومي بإفتتاحها ، والتقويم المستمر لكليات إعداد المعلمين بصفة دورية .

7. **دراسة محمد** (**2003**) بعنوان " أنظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية ولكليات التربية " :

تناولت الدراسة أهم معايير الجودة المعتمدة بالنسبة إلى الكليات الجامعية وكليات التربية ، حيث تناولت مصطلحات تتعلّق بالجودة عامة ، والجودة في التعليم العالي خاصة ، ثم لمحة تأريخية عن تطوّر أنظمة الجودة ثم ذكر معايير الجودة في التعليم العالي على المستوى العربي والعالمي ، وقد توصّلت إلى تحديد مجموعة معايير الجودة في كليات التربية وهي مشتقة من المعايير التي وصفتها وكالة ضمان للجودة البريطانية (QAA) ، وقد قسمت الدراسة تلك المعايير تحت كل محور مجموعة من المعايير وهي :

- مواصفات التقديم ومعاييره في الدراسات التربوية .
- بنية دليل تقويم الدراسات التربوية .
- طبيعة موضوع الدراسات التربوية .
- تحديد مبادئ الدراسات التربوية .

8. **دراسة محمد** (**2004**) بعنوان " التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي " :

هدفت الدراسة إلى توضيح أدوار أعضاء هيئة التدريس الجامعي بالإضافة إلى عرض العلاقة بين جودة النوعية ، وجودة أعضاء الهيئة التدريسية ، مع التركيز على أهمية التطوير المهني ودوره في تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي ، وقد توصّلت الدراسة إلى أنّ أدوار عضو هيئة التدريس تنحصر بشكل عام في التدريس والتقويم ، والإرشاد والتوجيه ، والتأليف والترجمة والتطوير المهني وخدمة المجتمع والبحث العلمي .

9. **دراسة أسامة ، وآخرون** (2004) بعنوان " الجودة في الجامعات الفلسطينية ، الإجراءات والممارسة " :

هدفت الدراسة إلى قياس جودة إجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية في الجوانب المتعلقة ببرامج الدراسات العليا وتقويم الطلبة وقبولهم ، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أكثر المناهج المستخدمة في هذا النوع من الدراسات لإمكانية استقصاء عينة عشوائية من عشرة جامعات فلسطينية لقياس مدى جودة الممارسات والإجراءات المبدئية في برنامج الدراسات العليا وتقديم الطلبة وقبولهم .

وقد تمّ وضع مجموعة مقترحات تتمحور حول أهمية تطبيق معايير الجودة في الجامعات الفلسطينية.

10. **دراسة قاسم (2005)** بعنوان " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي " :

هدفت الدراسة إلى قياس إمكانية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في الكليات السبعة لجامعة التحدّي ، ولتحقيق ذلك الهدف تمّ توزيع استبانة على عينة من الإداريين من أمناء أقسام وكليات في الجامعة ، حيث اشتملت الدراسة على (35) فقرة موزعة بالتساوي على خمسة أبعاد لإدارة الجودة الشاملة ، وتوصّلت الدراسة إلى أنّ إمكانية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة التحدي من وجهة نظر عينة الدراسة غير ملاءمة للتطبيق في بيئة كليات الجامعة ، لأنّ ثقافة الكليات وبنيتها التنظيمية لا تساعد على تطبيق ذلك وإن تباينت في مجالات قياسها ، وأوصت الدراسة على ضرورة العمل على تطبيق استراتيجية للتحسين المستمر لأداء جودة التعليم العالي ، وذلك من خلال تحليل وتقييم العمل بكليات الجامعة في ضوء أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة للتعرف على الوضع الحالي لها ومن ثم وضع خطة للارتقاء بها نحو متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتأسيس ثقافة جديدة للجودة في كليات الجامعة ترتكز على مجموعة من القيم (العمل الجماعي ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، التطوير المستمر لمهارات العاملين ، التقييم الشامل والمستمر للأداء) التي تحتم على جميع العاملين في الجامعة الالتزام بتحقيق التحسين المستمر في كل عمليات الجامعة ، واعتبار جودة التعليم في الجامعة مسؤولية الجميع .

نخلص من العرض السابق للدراسات المتوافرة حول موضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي ، حيث اهتم عدد كبير من الباحثين والمتخصصين بتعريف الجودة في التعليم ، وذلك بسبب الإشكالية التي توحي بها مصطلحات هذه الإدارة لكونها أتت من المجال الصناعي ، فتمّ تكييفها مع بيئة التعليم الجامعي .

ودعت كثير من الدراسات إلى ضرورة التغيير الثقافي والسعي إلى الأخذ بثقافة الجودة الشاملة التي يتمثّل البعض منها في التعاون والترابط والتحسين المستمر والثقة وغيرها ، ودعت لبعض الإجراءات المؤدية إلى تحقيق الجودة الشاملة ، لتصل بالنظام التعليمي إلى أهدافه وفاعلية عاليتين.

وتُعد هذه الدراسة بمنزلة الرؤية الجديدة والنظرة المستقبلية لمعايير الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها لإصلاح وتطوير إدارة الجامعات العربية كمدخل لتحسين الأداء الجامعي العربي ليواكب التطورات العالمية .

ثالثاً : واقع التعليم الجامعي وانعكاساته على إدارة الجامعات

لقد واجه التعليم الجامعي في العديد من البلدان العربية ، تغيرات رئيسية بمعدل غير مسبوق في العقدين الأخيرين في القرن الماضي أثّرت على المستوى المهني ، والمؤسسي وعلى مستوى النظام ككل ، وقد واجهت مؤسساته ضغوطاً متزايدة وتحديات كبيرة ، ومن أهمها :

1. عدم قدرة الجامعات على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بهذه الجامعات ، نتيجة الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي .

2. بطالة الخريجين حيث تتراكم أعدادهم في العديد من البلاد العربية ، والذي فاقم من هذه الأعداد أمران :

أولهما : غلبة العلوم النظرية والآداب والحقوق .

وثانيهما : عدم استعداد السوق لاستقبال هؤلاء الخريجين ، (أحمد ، 1999 ، 21) .

3. اتسم التعليم الجامعي في الوطن العربي بصفة عامة بالتقليدية والتقليد وانحصرت وظيفته في تقديم المعرفة والتركيز على الاختصاصات النظرية مما تشكّل خلال العقود الماضية جانباً من عدم المواءمة بين خريجي الجامعات وسوق العمل وعلى الرغم من ارتفاع نسب الإنفاق العام على التعليم التي تقارب النسب السائدة في الدول المتقدمة حيث تتراوح بين 1.8% إلى 7.5% في الدخل القومي الإجمالي ، (بو سنينة ، 2001 ، 28) .

4. عدم توفّر الأساتذة المؤهلين في كثير من التخصصات والتنافس بين قطاع العمل الخاص وقطاع الجامعات العامة ، (وليد ، 1999 ، 10) .

حيث أنّ التعليم الجامعي في الوطن العربي مهدد بالخطر ، إذ أنّنا نعيش عصر العولمة ، وندرك جيداً تأثير العولمة على التعليم الجامعي ، فالعولمة تعني بالنسبة للتعليم الجامعي أمرين هامين ، هما:

أ. مستقبل التعليم الجامعي الذي يأتي من خارج حدود الدولة أوفي الدول المتقدمة خصوصاً في إدارة الاتصالات ، إذ أنّ هذه الأداة هي كقطار يمر بعدة محطات ، ومن تفوته أية محطة فإنّه لا شك سيتأخّر عن الركب المتقدم ، هذا هو المستقبل بالنسبة للتعليم .

ب. التأثير الذي يلحق بالتعليم في إطار قوانين وبنود معاهدة الجات التي تحرر التجارة بالخدمات والموارد ، والبند رقم (12) يعتبر التعليم أداة خدمة قابلة للبيع ، وهذا يعني بأنّ الجامعات الأجنبية تنافس الجامعات الوطنية في حالة التوقيع على المعاهدة ، ولذلك فإنّ التعليم الجامعي في

الوطن العربي يمر بمنعطف سلبي من جراء العولمة والجات ، ما لم تدرك الجامعات ذلك وتطبق قوانين من شأنها أن تدعم مستوى التعليم المقدم .

5. عدم ملاءمة مدخلات التعليم الجامعي (الثانوية العامة) من ناحية طرائق التعليم والتفكير التحليلي النقدي .

6. إنّ محتوى البرامج الدراسية المطروحة تكاد تكون متطابقة ويندر أن تتمايز الجامعات فيما بينها في هذا الأمر ، وعلى الرغم من أنّ هناك تغيرات ملحوظة في الخطط الدراسية عبر السنوات ، فإنّ هذه التغيرات لا تنبع من التغير من حاجات المجتمع ولم تواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية السريعة في بعض ميادين المعرفة كالإدارة والهندسة مثلاً .

7. وعلى الرغم من تزايد عدد الجامعات ، حيث كان (11) جامعة في الخمسينيات (باسل ، 1991 ، 12) ، إلى (69) جامعة في عام 1985 ، وقد زاد هذا العدد مع حلول عام 2004 إلى (200) جامعة تقريباً (أيمن ، 2004) .

فقد حافظت الجامعات على أنظمتها التقليدية وأنّ أغلبيتها ينحصر اهتمامها في عملية التدريس ولا يتجاوز ذلك نحو تأسيس مراكز البحوث التي تمثّل في جوهرها امتداد للنشاط البحثي الأكاديمي نحو المجالات التطبيقية أو التخصصية .

وقد كان لهذه التحديات العديد من الانعكاسات على الإدارة الجامعية العاملة في معظم الجامعات العربية ومنها :

1. عدم دقة اختيار بعض القيادات الجامعية ، وعليه تسرب إلى مسيرة العمل الجامعي قيادات تغيب عنها الشفافية وتحاول الاحتفاظ بمواقعها بكل الأساليب عملاً بميثاق الغاية تبرر الوسيلة ، ومن هنا تأتي شدة التمسك بالمنصب على حساب المصلحة العامة وجدية الأداء .

2. تعدد وتداخل الجهات الرقابية ونفاذ بعض نشاطاتها إلى عمق المؤسسات الجامعية ، وبذلك أصبح الخوف ثقافة للعمل المؤسسي ، وكلنا يعلم أنّ الخوف والتضليل وجهان لعملة واحدة .

3. انشغال بعض القيادات الجامعية بإدارة الأعمال الورقية والمكتبية ، وانفصالها عن أرض الواقع ووقوعها فريسة للخداع المؤسسي ، الذي غالباً ما يبدأ من القاعدة والمقربين .

4 . الاعتماد بصفة مطلقة على الإحصاءات والتقرير في تقييم العمل الجامعي والقائمين على تنفيذه وإدارته .

5. عدم جدية العمل ونقص المعلومات ونمو مراكز القوى وتغليب المصالح الشخصية على آليات التقييم والمحاسبة .

6. تطرّف أحكام المؤسسة الجامعية في الشخصيات القيادية والعامة وتحميلها مسؤولية كل الأخطاء مما تسبب في قتل روح المخاطرة والابتكار .

رابعاً : مدخل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

الجودة قديمة قدم الحضارة الإنسانية فنجدها مثلاً في آثار الحضارة اليمنية القديمة كسد مأرب وعرش بلقيس ، وفي الحضارة المصرية كالأهرامات ، وفي الحضارة الصينية كسور الصين ، وفي الحضارة الإسلامية كالمساجد والقصور .

ومع قدم الجودة لكن مفهومها أثار جدلاً كبيراً نظراً لعدم وجود اتفاق ، فالجودة أنت تعرف ما هي ، ومع ذلك فأنت لا تعرف ما هي ، فإذا لم يعرف أحد ماهيتها ، فإنّها ولأغراض عملية لا توجد ، (جيفري ، 1999 ، 8) .

ومفهوم الجودة يعني الدقة والإتقان ، هذا المفهوم تطور بمرور الزمن ، وأرسيت جميع الأفكار الإدارية التي تدعو إليها النظريات الإدارية المعاصرة مدخل إدارة الجودة وتجويد العمل وبما يتفق تماماً مع كل القيم الإسلامية فلنقرأ قول الله تعالى عز وجل " صنع الله الذي أتقن كل شيء إنّه خبير بما تفعلون " (سورة النمل ، آية 88) ، وقوله تعالى " الذي أحسن كل شيء خلقه ، وبدأ خلق الإنسان من طين " (سورة السجدة آية 7) ، وقوله سبحانه وقوله سبحانه " إنّ الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنّا لا نضيع أجر من أحسن عملاً " (سورة الكهف آية 23) ، كما أشارت الأحاديث النبوية التي تحث على تجويد العمل كقوله (ص) " إنّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " ، أما حسن المعاملة مع المستفيد (الزبون) فقد جسّد حديث الرسول (ص) حيث قال: " رحم الله رجلاً سمحاً إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى " ، كما اهتم الإسلام بالرقابة على أداء العمال سواء كانت تلك الرقابة ذاتية أم خارجية وذلك للتأكد من أنّ الأعمال تسير وفق ضوابط ومعايير تجنباً لحدوث أخطاء ومشاكل أثناء تأدية العمل .

هذه بعض الشواهد على اهتمام الإسلام بالجودة في العمل وحسن معاملة الزبون ، ثم بدأت تظهر وتتطور خلال النبتة الأمريكية وترعرعت في التربة اليابانية ، وأصبحت الجودة في ظل تنافس الدول والشركات على تسويق منتوجاتها معياراً للحكم على دقة العمل وإتقانه وقياساً لرضا الزبون ، (محمد ، 2003 ، 3) .

وتطور مفهوم الجودة ليصبح مدخلا جديداً في التفكير والنظر إلى المنظمة ، وفي الوقت ذاته تعد أسلوباً جديداً في رؤيته للمنظمة وكيفية التعامل معها وآليات تنظيم عملها ، كما أنّها تركز على تحقيق رغبات المستفيدين إلى جانب أهداف المنظمة ذاتها بأقل تكلفة ممكنة .

هذا الاتجاه الجديد سمي إدارة الجودة الشاملة ، حيث يتكون هذا المصطلح من :

– الإدارة : وتعني القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف ويشمل جميع المستويات المختلفة للمنظمة .

– الجودة : تعني الوفاء لمتطلبات المستفيد وتجاوزها .

– الشاملة : تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل ، ابتداءً من تحديد احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم رضا المستفيد من المنتوجات المقدمة له .

وإدارة الجودة الشاملة تعني تأسيس ثقافة مميزة في الأداء بحيث يعمل ويناضل المديرون والموظفون على نحو مستمر لا يعرف الكلل لتحقيق توقعات المستفيد وتأدية العمل الصحيح على نحو صحيح منذ البداية لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر (Sehucter,1992,27) وهي فلسفة إدارية أو منهج للإدارة يسعى لإيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف في المؤسسة يرى أنّ الهدف الأساسي لمؤسسته هو خدمة المستفيد من خلال عمل جماعي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف (نعمان ، 2003 ، 96) .

والجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعني أسلوب متكامل يطبّق على المنظمة التعليمية ومستوياتها كافة ليوفّر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم (فريد ، 2000 ، 73) .

ومن هنا يمكن القول أنّ الجودة الشاملة تركّز على أن ترضي الجامعة بشكل مستمر توقعات المستفيدين من أساتذة وإداريين وطلبة وأولياء أمورهم وسوق العمل وغيرهم كما يمكن أن تنجز الجودة الشاملة بتكلفة منخفضة من خلال اشتراك كل الأشخاص في العملية التعليمية ، والتحسينات المستمرة لكل من المستفيدين بشكل نشط .

خامساً : إدارة الجامعات والجودة الشاملة :

أدت التغيرات المتسارعة في وسائل الاتصال وتقنياته وما أفرزته العولمة من تحديات وظهور ما يعرف باقتصاديات المعرفة إلى نشوء مطالب ملحة أمام الجامعات يتقدمها تجويد عمليتي التعليم والتعلم وما يتصل بها من إجراءات تحسين مهارات أعضاء هيئة التدريس والارتقاء بمستوى أدائهم الأكاديمي وإحداث التغييرات في طرائق التدريس والتطوير المستمر للمناهج وأساليب التقويم والقياس والتدريب ، وإيجاد المداخل لإحداث التطوير في مجال التخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات والرقابة والتقويم وغيرها من الإجراءات التي تضمن للجامعات التميز ، مثلما واجهت منظمات

الأعمال من تحديات ، فإنّ مؤسسات التعليم الجامعي تواجه العديد من التحديات المتشابكة التي تستدعي اعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة .

ويقف وراء الاهتمام المتزايد لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات عدة مبررات للاهتمام بها في التعليم الجامعي وهي ، (ماهر ، 2004 ، 184) :

1. التعليم الجامعي بوصفه نتاج قوة إنسانية عالية الجودة :

وفق هذه الرؤية ينظر للتعليم الجامعي على أنها عملية إشباع احتياجات سوق العمل بقوى بشرية يتوقع أن تكون منتجة ، وذات قيمة نفعية في الاقتصاد والتنمية ، وتصبح الجودة هنا بمثابة قدرة مخرجات الجامعة على الإيفاء بمتطلبات خطط التنمية الاقتصادية .

2. التعليم الجامعي بوصفه تدريباً على البحث العلمي :

تتشكل مهام التعليم الجامعي عن طريق المجتمع الأكاديمي الذي يتم إعداده إعداداً عالياً وإكسابه مهارات البحث العلمي ، وفق هذه الرؤية يتم قياس الجودة اعتماداً على جودة الأبحاث التي ينجزها الطلبة ، وعلى القدرة في الاكتشاف والتحليل للوقائع العملية ، والقدرة على معالجة المشاكل وإيجاد الحلول لها .

3. التعليم الجامعي بوصفه مسألة توسيع فرص الحياة :

يعتبر التعليم الجامعي وفق هذا التصور وسيلة للتطور الاجتماعي له القدرة على عرض الفرص للجميع لكي يساهموا في بناء المؤسسات الاجتماعية المختلفة ، ويتمتعوا بمزايا المجتمع المتصور.

ويمكن القول وأيّاً تكن المبررات ، فإنّ العقدين الأخيرين من القرن العشرين شهد حركة حثيثة للجامعات لتجويد فعالياتها اعتماداً على معايير الجودة الشاملة ، ولما تحققه من فوائد عدة من جراء تطبيقها في مؤسسات التعلم الجامعي ومنها ، (خضير ، 2002 ، 35) ، (قاسم ، 2006 ، 80) :

1. ضبط النظام الإداري في الجامعة وتطويرها نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات للجميع .
2. ضبط شكاوى الطلبة وأولياء أمورهم ، والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها .
3. تهيئة جو مناسب من المفاهيم والتعاون الإنساني السليم بين جميع العاملين بالجامعة .
4. تطبيق الجودة الشاملة يمنح الجامعة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي .
5. التأكيد على أهمية الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها ، وهذا يوفر وقتاً وجهداً ومالاً للجامعة والعاملين فبها ، وبالتالي يقلل تكاليف العملية التعليمية للطلبة .

obeikandl.com

6. تمكين الإدارة الجامعية من تحليل المشاكل بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحيّة والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً .

7. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والأساتذة في الجامعة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق وإشراكهم في تقديم الاقتراحات وحل المشاكل .

8. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية ، وتطوير إمكاناتها الهادفة في تحسين الأداء .

9. ربط التعليم الجامعي ومخرجاته بسوق العمل .

10. تحسين أداء العاملين في الجامعة ، من خلال رفع الروح المعنوية لهم ، وخلق الإحساس عندهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تحسّن العمل وتطوره .

سادساً : معايير الجودة الشاملة :

ترتيباً على ما سبق يمكن القول أنّ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تؤسس على جودة عدّة عناصر أو معايير وهي :

1. جودة الطالب :

أحد العناصر الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي هو العميل الجامعي ، ويمكن قياس جودته وفق المعايير التالية :

- قدرة الطالب على الخلق والإبداع والابتكار .
- التفوق وامتلاك العقل الناقد .
- القدرة على المشاركة في النقاش النقدي الذاتي .
- استقلال الطالب بذاته وبتكامله .
- البناء المتكامل لشخصية الطالب التي تمكنه من حسن اختيار مجال الدراسة .
- القدرة على إدراك ما وراء حدود العقل المعرفي .
- سلامة الجسم من العاهات والعيوب وسلامة العقل والاتزان .

2. جودة الأستاذ الجامعي :

ويمكن قياس صورة الأستاذ الجامعي وفق المعايير التالية :

- غزارة المستوى العلمي .

obeikandl.com

- القدرة على التطوير الذاتي .
- الأداء الأكاديمي المتميز .
- الأداء المهني المتميز .
- معرفة تقنيات التدريس الحديثة والقدرة على استخدامها .
- مستوى التدريب الأكاديمي والإعداد الجيد .
- مدى الإسهام والمشاركة المجتمعية .

3. جودة المناهج الدراسية :

يمكن قياس جودة المناهج الدراسية وفق المعايير التالية :

- المرونة والتجدد لمسايرة التغيير المعرفي .
- قدرة المناهج في ربط الطالب بواقعه .
- ملائمة المناهج لحاجات الطالب وسوق العمل والمجتمع .
- القدرة على جذب الطالب وتعزيز دافعيتهم .
- تكامل الأهداف والمحتوى والأساليب والتقويم .
- تكامل الجانبين النظري والعملي .
- جودة الفصول الدراسية والإمكانات .

4. جودة البحوث العلمية :

يمكن قياس جودة البحوث العلمية وفق المعايير التالية :

- أصالة مشكلة البحث العلمي .
- حداثة موضوع البحث العلمي .
- عمق التحليلات وأساليب المعالجة .
- مدى الاستفادة من نتائج البحوث العلمية .
- إجراءات التوصيات وانسجامها مع موضوع البحث العلمي .
- مدى الاستجابة لخطط التنمية الاقتصادية .
- جودة الأدوات المستخدمة في البحث العلمي .

obeikandi.com

5. جودة الأنشطة الجامعية :

وأهم معايير قياسها يتمثّل بالآتي :

- عدد الجهات المسؤولة عن النشاط الطلابي .
- عدد الطلبة المشاركين في الأنشطة الجامعية .
- درجة الصلات بخريجي الجامعة والاستفادة منهم .
- مدى مشاركة أعضاء هيئة التدريس بإنجاح منا شط الجامعة .
- إقامة علاقات جيدة بالبيئة المحلية والإسهام في تطويرها .
- الإعلام الجيد عن الأنشطة الجامعية وبرامجها المختلفة .
- نوع الأنشطة التي يتم مزاولتها في الجامعة .

6. جودة الإنفاق والتمويل :

بهدف تحسين جودة التعليم الجامعي لا بد من تنويع مصادر التمويل والتي يمكن قياسها وفق المعايير الآتية :

- مدى حرص الجامعة على الاستخدام الأمثل لمصادرها المالية والبشرية .
- مدى تكافؤ ميزانية الجامعة مع البحث العلمي .
- زيادة الإنفاق على البحث العلمي .
- دعم بحوث الطلبة والأساتذة .
- مدى توفر نظام فعال للتقارير المالية والمحاسبية .
- دعم المبدعين والمتميزين من خلال وضع نظام للمكافأة والاعتراف بالأداء المتميز .
- تحليل كلفة البرامج التعليمية .

7. جودة الإدارة الجامعية :

وهي تمثل جودة الوظائف الإدارية التي يمارسها كل مستوى إداري في الجامعة ، ويمكن قياسها وفق المعايير الآتية :

- وضوح رسالة وأهداف وسياسات الإدارة الجامعية .
- السعي لضمان استقلالية الإدارة والحرية في اتخاذ القرارات .

obeikandl.com

- وضوح الإجراءات وقواعد العمل .
- تحديد مستويات الإدارة وواجباتها وعلاقتها بالإدارة العليا للجامعة .
- وضوح الرقابة واسترجاع المعلومات .
- وضوح إجراءات المساءلة داخل الجامعة .
- التفاعل مع أفراد المجتمع والاستفادة من إمكانياته .

سابعاً : بعض المعايير العالمية للجودة الشاملة :

لقد حفز النجاح المتواصل لتطبيق معايير الجودة الشاملة كثير من مؤسسات التعليم الجامعي على تبني هذا المفهوم من خلال العمل على تطبيقه وعلى نطاق واسع(Schargel,1996,213) استجابة للعديد من الأسباب منها سرعة التغيير في كافة الجوانب ، وزيادة درجة المنافسة ، والتنامي الشديد للشعور بالجودة وغيرها (Light and Cox,2001,4) ومن هنا ظهرت نماذج عالمية لتساعد مؤسسات التعليم الجامعي وغيرها من إمكانية تطبيق الجودة الشاملة ومن أهم هذه النماذج هي :

1- جائزة ديمينج : Deming Prize

تعد جائزة ديمينج أقدم جوائز الجودة ، ويرجع تأريخ إنشائها إلى عام 1951 ، في هذا التأريخ تلقى العالم الأمريكي ديمينج دعوة من إتحاد العلماء والمهندسين في اليابان JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers)لإلقاء محاضرات عن الجودة والضبط الإحصائي ، ونظراً لما حملته تللك المحاضرات من قيمة علمية كبيرة ، إقترح رئيس الإتحاد تأسيس جائزة بذكرى الإسهام الفعال الذي قدمه ديمينج للصناعة اليابانية ، وقد وافق أعضاء الاتحاد بالإجماع وصد قرار تأسيس جائزة ديمينج ، والتي تمنح للشركات والمؤسسات التي تحقق مؤشرات عالمية في حقل الجودة (عبد الستار ، 2000، 517) .

وتمنح جائزة ديمينج لخمس فئات هي :

أ - جائزة ديمينج للأفراد .

ب- جائزة تطبيقات ديمينج .

ج- جائزة تطبيقات ديمينج للمنظمات الصغيرة .

د- جائزة تطبيقات ديمينج للأقسام .

هـ جائزة ضبط الجودة للمصانع .

ومعايير الجائزة المعتمدة في تقييم أداء الشركات الصناعية والخدمية ، خضعت هي الأخرى لعمليات تطوير خلال الفترات السابقة ، وفي عام 2004 ، أعتمد الإتحاد الياباني (JUSE,2004) معايير للتقييم تتكون من ثلاثة أجزاء هي :

1-المتطلبات الأساسية Basic Requirement

2-الأنشطة الفريدة أو الاستثنائية : Activities of Exception

3-دور الإدارة العليا : Role of Administration

ويمكن تناولها بشيء من التفصيل ، (خالد ، 2004 ،787-793) كما يلي :

أ- المتطلبات الأساسية :Basic Requirements

تتكون من ست فئات والمجموع الكلي لنقاط الفئات يبلغ (100نقطة) وهي :

المتطلب الأول : صياغة ونشر سياسات إدارة الجودة

المتطلب الثاني :تطوير المنتج (سلعة او خدمة)

المطلب الثالث : المحافظة على جودة المنتج والعمل على تحسينها بشكل مستمر

المتطلب الرابع : نظام الإدارة

المتطلب الخامس : جمع المعلومات وتحليلها

المتطلب السادس : تطوير الموارد البشرية

ب- الأنشطة الفريدة أو الاستثنائية :Activities of Exception

يقصد بالأنشطة الفريدة أو الاستثنائية هي الجهود التي تقوم بها المنظمة (الجامعة) للوصول إلى التطوير المستهدف بما يتعلق بالجودة ، والأنشطة الفريدة لم تتضمنها عملية تقييم المتطلبات الست السابقة الذكر، وهي غير محددة في جائزة ديمينج ، تترك حسب خصوصية نشاط المنظمة .

إن عملية تقييم الأنشطة الفريدة ، يتم من خلال ثلاثة معايير يمكن تناولها كما يلي :

1-الفاعلية : تتمثل في مدى ارتباط هذه الأنشطة (الفريدة) في تحسين أداء المنظمة (الجامعة) وتطورها.

2-القدرة في التوسع : وهي قدرة إدارة المنظمة على استخدام الطرق الجيدة المبنية وفق منظور نظامي ، بحيث يمكن استخدامها في عمليات جديدة وتعطي النتائج المتوقعة .

3-الإبداع : أن تتصف هذه الأنشطة الفريدة بعمليات الإبداع ، وأن تكون نتائجها في تحسين الأداء متوقعاً .

obeikandl.com

4- دور الإدارة العليا : Role of Administration

يعتبر دور الإدارة العليا مهماً في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة ، لأن دعمها لإجراء التطوير والتحسين وعلى الأمد الطويل مهماً في نجاح تطبيق (TQM)، ومن أهم ممارسات الإدارة العليا في هذا الجانب هو :

1 - فهم وإدراك إدارة الجودة الشاملة مقروناً بالالتزام الكامل بتبنيها في جميع أنشطة وأقسام المنظمة .

2- وضع ونشر السياسات والاستراتيجيات التي ترتبط بإدارة الجودة .

3- خلق وتكوين قدرات تنظيمية تساهم في تنفيذ الجودة .

4- تنمية وتطوير مهارات الموارد البشرية المختلفة في المنظمة .

5 - تشجيع الروابط والعلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة .

2- جائزة مالكولم بالدريج : Malcolm Baldrige Prize

تأسست جائزة وطنية للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1987، جائزة مالكولم بالدريج وزير التجارة الأمريكي ، وأصبحت أهم وأرقى جائزة في وزارة التجارة الأمريكية ، حيث أن هذه الجائزة بدأت في عام 1988 في ذكرى تأبينة يقصد منها تكريم وتشجيع الشركات التي أظهرت التزاما كبيراً في تحسين الجودة والإنتاجية ، والعمل على نشر تجاربها الناجحة و أن يعلم بها الجميع كقصة نجاح حتى يمكن الاستفادة منها ، (أديدجي،1997، 14-15).

يتولى المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا (NIST)مسؤوليات إدارة الجائزة في أمريكا، وكذلك إلى وضع المعايير ، علماً أن هذه المعايير تتغير وتتطور بإستمرار خلال السنوات السابقة ، (NIST,2004,9) . وتهدف هذه الجائزة إلى تحقيق الآتي ، (Tummala and Tang , 1996 ,26):

أ-تعميق الاهتمام البالغ بالجودة باعتبارها إحدى عناصر المنافسة .

ب - فهم المتطلبات التي تؤدي إلى الأداء المتميز .

ج - المشاركة في المعلومات والخبرات التي تحققت من الأداء الناجح للمنظمات التي طبقت تلك المعايير .

ابعاد جائزة مالكولم بالدريج

معايير جائزة مالكولم بالدريج :

تعتمد هذه الجائزة على تحقيق عدد من الأبعاد ، وقد بنيت الجائزة على سبعة أبعاد يمكن تناولها على النحو التالي ، (قاسم ، 2006) ، (عبد الستار ، 2000):

البعد الأول : القيادة :

يعتبر هذا البعد مهماً في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة ، حيث يعتبر إلتزام الإدارة العليا ودعمها لإجراء التطور والتحسين وعلى الأمد الطويل من أهم متطلبات بناء الثقافة التنظيمية الملاءمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة .

البعد الثاني : التخطيط الاستراتيجي :

يهدف هذا البعد عن آليات بناء وتطوير الأهداف الاستراتيجية على الأمد الطويل ، وترجمة تلك الأهداف إلى خطط تشغيلية في الأمد القصير ، وتحديد أساليب نشرها بين أوساط الجهات ذات العلاقة ، وكذلك تحديد طرق قياس الأهداف ونموها وتقدمها

البعد الثالث : التركيز على الزبون و الممول وسوق العمل :

يهدف هذا البعد إلى الكشف عن الآلية التي يتم بموجبها تحديد المتطلبات والتوقعات لكل من الزبون والممولين وسوق العمل ، وكيفية وضع أسس بناء العلاقات بين هذه الأطراف.

البعد الرابع : إدارة المعلومات و القياس و التحليل :

يسعى هذا البعد إلى الكشف عن الأساليب والطرق التي يتم بها جمع وتحليل البيانات والمعلومات . ويركز هذا البعد على إدارة نظام المعلومات لأنه شرط أساسي لعمل الشركة ، من حيث تطبيق الأساليب الحديثة في معالجة البيانات واتخاذ القرارات بالاعتماد على أساليب متعددة مثل العصف الذهني (Brainstorming)، أسلوب الاستقصاء والإتجهات ، وخرائط تدفق المعلومات وبحوث العمليات والأساليب الإحصائية المختلفة وغيرها .

البعد الخامس : إدارة الموارد البشرية :

يقصد بهذا البعد البرامج المعدة والهادفة إلى اشتراك العاملين في الشركة في برامج الجودة وتحسينها ، وكذلك برامج تعليم الجودة ومفاهيمها مع تحديد جهود العاملين في تحقيق أهداف الجودة مع التحقق من وجود الرغبة لدى العاملين في تحقيق الأهداف .

البعد السادس : إدارة العمليات :

يسعى هذا البعد إلى الكشف عن الجوانب المهمة ذات الصلة بإدارة العمليات ، وخاصة تلك التي تنصب على عملية التعلم ، كما يهدف هذا البعد إلى الكشف عن الطرق المتبعة في دعم العمليات

البعد السابع : نتائج الأداء المؤسي :

ينصب هذا البعد على اختيار أداء الشركة من خلال قياس التحسين الذي حدث في المجالات المهمة في الشركة ، ويحدد هذا البعد مدى ارتباط أداء الشركة بالشركات المنافسة في سوق العمل .

3-الجائزة الاوروبية للجودة : European Quality Award

أنشئت المجموعة الأوروبية بالتعاون مع المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) European Foundetion For Quality Management ، ما يسمى بالجائزة الأوروبية للجودة ، إستناداً على الأبعاد والعناصر الأساسية التي جاءت بها كل من جائزة ديمينج في اليابان عام 1951 ، وجائزة بالدريج في الولايات الأمريكية عام 1987 ،وقد منحت هذه الجائزة عام 1992 .

وقد تم صياغة نموذج هذه الجائزة بالتعاون مع ثلاث جهات أوروبية ساهمت في ذلك وهي (فريد ، 1996 ، 70-72) :

أ-ممثل المجموعة الأوروبية .

ب-المنظمة الأوربية لإدارة الجودة .

ج-المنظمة الأوروبية للجودة .

تمنح هذه الجائزة لجميع منظمات الأعمال الأوروبية التي تخضع لعمليات التقييم وفقاً للمعايير المحددة وهي تسعة أبعاد (معايير) ، أساسية تتفاعل مع بعضها البعض ،وقسمت هذه الأبعاد إلى مجموعتين الأولى منها تمثل المقومات (المساعدة) ،(Enabler Criteria) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتشمل هذه المجموعة على خمسة أبعاد ، و المجموعة الثانية هي مجموعة النتائج (Results Criterie) المتوقعة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة . تتم المجموعة

obeikandl.com

الأولى من المعايير في بيئة المنظمة وهي تسهل عملية بناء ثقافة للجودة الشاملة . بينما المجموعة الثانية تمثل الأبعاد التي تبين كيفية قياس المنظمة لأدائها ، (EFQM , 1992 , 30)

معايير الجائزة الأوروبية للجودة :

تتضمن الجائزة الأوروبية للجودة تسعة معايير أساسية تتفاعل مع بعضها البعض ، ويمكن تناولها كما يأتي :

أولاً : المعايير المقومة : Enabler Criteria

تتضمن هذه المجموعة المعايير التي يمكن من خلالها المساهمة الفعلية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي تعكس بيئة عمل وموارد المنظمة

ثانياً : معايير النتائج : Results Criteria

وتمثل هذه المجموعة المعايير التي يمكن اعتبارها مجموعة النتائج المتحققة أو المتوقعة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتستخدم هذه المعايير لقياس درجة نجاح المنظمة في استخدام مجموعة المعايير المقومة (الخمسة) لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة الشاملة .

4- جائزة الحسين للإبداع والتفوق :

أسست جائزة الحسين للإبداع والتفوق من قبل صندوق الحسين للإبداع والتفوق في عمان ، الأردن عام 2000،حيث تم تنفيذ مشروع تقييم الأداء النوعي لبرامج التعليم العالي . ويهدف هذا المشروع وبالتعاون مع الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة إلى أحداث نقلة نوعية في مستوى برامج التعليم العالي (عبد السلام وعيسى ،2005).

تمنح الجائزة لأفضل برنامج تعليمي في ثلاثة تخصصات هي:

1- علم الحاسوب .

2- إدارة الأعمال .

3- تخصص الحقوق .

معايير جائزة الحسين :

تتضمن جائزة الحسين للإبداع والتفوق على ثلاثة معايير رئيسية وأخرى فرعية ، يتم التأكد من تنفيذها في القسم المتقدم لنيل الجائزة من قبل فريق متخصص استشاري من الوكالة البريطانية لضمان الجودة (Quailty Assessment Agency)ويرمز لها بالرمز (QAA) وهي وكالة بريطانية مستقلة مهمتها وضع معايير تضمن الجودة فقط في التعليم العالي

واسند لها هذه المهمة منذ عام 1997 ،وتم الاستعانة بها من قبل صندوق الحسين للإبداع والتفوق للقيام بهذه المهمة . (احمد ،2005 ،54)،(قاسم وابراهيم ،2005)، ومعايير جائزة الحسين هي :

أ –المعايير الأكاديمية Criteria of Academic

تهدف هذه المعايير على وضع مؤشرات لتأمين مستوى الجودة لجانب التعليم يعكس مؤشرات السيطرة الكمية الواردة فيها من حيث عدد الساعات لكل مادة ، عدد الاساتذة لكل تخصص وعدد العناوين من الكتب لكل مادة ، وغيرها ، وتتضمن هذه المعايير أربعة عناصر هي :

1- **مخرجات التعليم** : يتضمن هذا العنصر عدد الساعات لنيل الدرجة الجامعية ، المدة القصوى للطالب في الجامعة ، متطلبات سوق العمل .

2- **المناهج** : أنواع المجالات المعرفية النظرية والعلمية :

3- **طرف تقييم الطالب** : إعتماد الأمتحان المشترك و الأسئلة الموحدة للفصول الدراسية المعتمدة على مادة واحدة ، اعتماد التصحيح المشترك ، اعتماد نظام تقديم الأسئلة الامتحانية والحلول النموذجية ، تدقيق عينات من الإمتحانية .

4- **تحصيل الطالب** : ويتضمن عدد الساعات الدراسية في كل فصل ، عدد المواد .

ب –جودة فرصة التعلم : ويتضمن هذا المعيار عدد من العناصر هي :

1 - **التدريس و التعلم** : عدد أعضاء هيئة التدريس ، عدد الطلبة لكل عضو هيئة التدريس ، أنواع الحواسيب والبرمجيات لكل تخصص .

2– **تقدم الطلبة** : وتهدف معايير الملاحظة وقياس الأداء للطلبة أثناء الفصل الدراسي .

3- **موارد التعلم** واستخدامها في العملية التعليمية بما يساهم في تحقيق الأهداف .

ج – ضمان وتحسين الجودة : Quality Assurance and Improvement

تهدف هذه المعايير إلى وضع آلية لاختيار أعضاء هيئة التدريس والكادر الوظيفي،والتقويم المستمر لأعضاء هيئة التدريس ، اجراء مشاريع التحسين والتطوير في مرافق الجامعة .وتوثيق آلية لإجراءات لمختلف جوانب العملية التعليمية .

إن قياس الفاعلية في كل مجموعة من المعايير السابقة يقتضي من القسم أن يوفر معلومات ومؤشرات كمية وأدلة موثقة تستدل بها اللجنة ، اضافة الى مشاهدتها الميدانية لأغراض

obeikandl.com

المراجعة . وأن المعايير التي يعتمدها فريق المراجعة في عملية التقييم هي معايير (QAA) في مجال التعليم العالي في بريطانيا.

ثامناً : الاستنتاجات والمقترحات :

1. الاستنتاجات :

يمكن تثبيت أهم الاستنتاجات حول إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة بالآتي :

أ. تعد إدارة الجودة الشاملة إطاراً مناسباً لتنسيق جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي على مستوى الجامعة ككل وبالتالي تساعد على إحداث تغيير متكامل يسهل رفع كفاءة أداء خدمة التعليم الجامعي .

ب. تهدف الجودة الشاملة إلى تحقيق رضا الطلبة والأساتذة وجميع العاملين في العملية التعليمية ، كما تهدف إلى إرضاء جهات العمل التي توظف الخريجين .

ج. إنّ تطبيق الجودة الشاملة في إدارة التعليم الجامعي يمثل تحولاً جذرياً في الممارسات الإدارية التقليدية لمختلف أوجه أنشطة مؤسسات التعليم الجامعي في الوطن العربي ، كما يتضمن تغيراً في دور الأساتذة ودور القيادات العاملة في إدارات التعليم الجامعي من خلال :

1. تأهيل كل كلية من كليات الجامعة للاعتماد الأكاديمي لبرامجها كافة من قبل الهيئات الدولية .

2. تطور الخطط الدراسية لمعظم الكليات واعتماد مناهج جديدة تتفق واحتياجات المجتمع العربي وخطط التنمية ومطابقة لمعايير الجودة الشاملة .

3. استحداث منصب نائب رئيس جامعة لشؤون الجودة والتطوير الأكاديمي لتفعيل تطبيق الجودة الشاملة في قطاعات الجامعة ومتابعة التطوير عن كثب .

4. انطلاق عمليات التطوير في كليات الجامعة من خلال لجان وفرق عمل الجودة ليشمل المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية كافة .

2. المقترحات :

بناءً على ما تقدم فإنّه يمكن وضع إطار عام لتطوير التعليم الجامعي كأحد روافد التنمية البشرية في الوطن العربي وتتلخص محاوره بالآتي :

أ. إعادة النظر في المناهج الدراسية الحالية بالجامعات والعمل على تغييرها أو تعديلها لتواكب التنمية .

ب. توفير فرص النمو المهني للأساتذة والإداريين ليتم الارتقاء بمستوى أعمالهم في الجامعة .

ج. تشجيع الإداريين والأساتذة على تقديم الأفكار المبدعة التي ترتقي بالعمل الإداري والأكاديمي بالجامعة وتطبيق ما يمكن تطبيقه منها بعد إخضاعه للنقاش ، لمعرفة إمكانية تطبيقه وآليات التطبيق في الواقع العملي .

د. اشتراك الجميع في تحقيق الجودة ابتداءً من عمال النظافة وانتهاءً برئيس الجامعة وذلك بالسعي الدؤوب كل في مجال عمله لتحقيق الجودة في كل أعماله وتصرفاته .

هـ. الأخذ بمنهج إدارة الجودة الشاملة في إدارة الجامعات ، ومن ثم تحقيق رفع كفاءة الأداء بهذه الجامعات والقيام بوظائفها (إعداد خريجين ، والبحث العلمي ، والتنشيط الثقافي والفكري العام) بصورة مرضية .

و. أن يشمل التحسين كل عمل وكل فرد مؤسسات الجامعات العربية .

ز. السعي الدائم لتحسين مدخلات مؤسسات التعليم الجامعي العربي من الطلبة بحسن الاختيار من المتقدمين .

ح. غرس روح العمل الجماعي من خلال فرق العمل ، غرس قيمة العمل الجماعي وأهميته في إنجاح العمل ، وأنّ أي تغيير يتم فإنّه مثار اعتزاز لكل فرد ينتمي للجامعة .

المصـــادر

أ- المصادر العربية

1- ايمن عبدالله محمود ، (2004) ، حول مسيرة التعليم العالي العربي ، مجلة العربي ، العدد 550 ، الكويت .

2- احمد محمد برقان ، (2001) ، تصور مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت ، رسالة دكتوراه غير منشورة مقدمة الى كلية التربية بجامعة آسيوط ، مصر .

3- احمد الشافعي ، ومحمد ناسي ، (2000) ، ثقافة الجودة في الفكر الاداري التربوي الياباني وامكانية الاستفاده منها في مصر ، مجلة التربية المقارنة ، المجلد 2 ، العدد الاول ، القاهره .

4- احمد الخطيب ، (2000) ، ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الادارة الجامعية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد المتخصص 3 ، عمان .

5- ابن منظور ، (1984) ، لسان العرب ، الجزء الثاني ، دار المعارف ، القاهرة .

6- اسامة التميمي واخرون ، (2004) ، الجودة في الجامعات الفلسطينية " الاجراءات والممارسات " مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين .

7-أديجي باديرو ، (1997) ، الدليل الصناعي إلى الايزو 9000، ترجمة فؤاد هلال ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر .

obeikandi.com

أحمد سيد خليل ، (2005) ، أدارة الجودة الشاملة : نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي ، المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي ، جامعة البحرين ، البحرين

8- بوسنينة المنجي ، (2001) ، رؤية في ضبط جودة النوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي ، المجلة العربية للتربية ، المجلد 2 ، العدد 2 ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم .

9- همام بدراوي زيدان ، (2002) ، جودة اداء ادارة مؤسسات التعليم العالي ، ماهيتها ، معاييرها ، مؤشراتها ، مؤتمر الجودة ، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ، الكويت .

10- وليد المعاني ، (1999) ، رؤى مستقبلية للتعليم العالي ، المجلة الثقافية ، العدد 47 ، وكالة التوزيع الاردنية ، عمان .

11- حيفري دوهيرتي ، (1999) ، تطوير نظم الجودة في التربية ،ترجمة عدنان الاحمد واخرون ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف، دمشق.

12- ماهر فاضل القيسي ، (2004) ، ادارة الجودة الشاملة : الاهمية وامكانية التطبيق لرقي الدراسات العليا بالجامعات العربية ، الندوة العلمية حول الدراسات العليا في الجامعات العربية ، جامعة عدن ، اليمن .

13-محمد عبدالفتاح شاهين ، (2004) ، التطوير المهني لاعضاء هيئة التدريس كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة فلسطين .

14- محمد خير احمد ، (2003) ، انظمة الجودة واعتماد المعايير بالنسبة للكليات الجامعية وكليات التربية ، الاجتماع الخامس لكليات التربية في الجامعات العربية ، جامعة دمشق ، دمشق .

15- محمد قاسم عبدالله ، (2003) ، أزمة التعليم العالي في الوطن العربي والتحديات المعاصرة (واقع وبدائل) ، مجلة شؤون عربية ، العدد 113 ، جامعة الدول العربية .

16- محمد احمد سكران ، (2001) ، وظائف الجامعة المصرية على ضوء الاتجاهات التقليدية والمعاصرة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة .

17- محمد علي شهيب ، (2000) ، تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة في جامعة القاهرة ، مؤتمر مركز تطوير التعليم الجامعي ، القاهرة .

18- محمد سليمان ، ورشدي احمد ، (2002) ، تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة ، وزارة التعليم العالي ، سلطنة عتمان .

19- محمد شحات الخطيب ، (2003) ، الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي في التعليم ، دار الخريجين للنشر والتوزيع ، الرياض .

20- نعمان محمد الموسوي ، (2003) ، تطوير أداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، المجلد 17 ، العدد 67 ، جامعة الكويت ، الكويت.

21- نجدة ابراهيم سليمان ، (1998) ، رؤية مستقبلية لتقويم وضمان الجودة في التعليم العالي في مصر في ضوء بعض التجارب العالمية ، المؤتمر السنوي الخامس ، مركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

obeikandl.com

22- سعاد بسيوني عبدالنبي ، (1996) ، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي في مصر ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
23- علي محمد عبدالله ، (2000) ، تطوير مدى فاعلية استخدام نظام ادارة الجودة الشاملة في تطوير اداء الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشوره مقدمة الى كلية التربية ، جامعة اليرموك ، الأردن .
24-عبد الستار محمد العلي ، (2000) ، ادارة الأنتاج والعمليات : مدخل كمي ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
25-عبدالسلام غيث وعيسى يوسف ، 2005 ، الاعتماد وضمان الجودة : تجربة جامعة الزرقاء المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي ، جامعة البحرين .
26- فريد النجار ، (2000) ، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، ايتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة .
27-فريد زين الدين ، (1996) ، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، دار الفكر للنشر والطباعة ، القاهرة .

28- قاسم نايف علوان ، (2006) ، إدارة الجودة في منظمات الخدمة : مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان .
29- قاسم نايف المحياوي ، (2005 ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو : 2000 دار الثقافة للنشر، عمان.
30- قاسم نايف ، وإبراهيم محمد ، (2005) ، الأعتماد الاكاديمي ودوره في تجويد الاداء الجامعي، الندوة العلمية للتوجيهات المستقبلية للتعليم العالي ، اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي في ليبيا ، طرابلس للفترة من 19-20 /6/ 2005 .
31- خضير كاظم حمود ، (2002) ، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
32- خالد سعد الجفعي ، (2004) ، جوائز الجودة : دراسة مقارنة من المنظور التربوي ، مجلة الادارة العامة ، الرياض ، المجلد الرابع والاربعون ، العدد الرابع

ب – المصادر الأجنبية :

1-David , Cralnik, (1984) , Webster New Work Dictionary , 2nd . ed., Webster inc., New York .
2- David , Kearness , (1994) , Using Quality To Redesign School System, Jossey Bass Publishers , San Francico.
3- EFQM , (2004) , EFQM Levels of Excellenec , The European Quality Award , Information Brochure .
4- European Foundation for Quality Management (1992) , The European Model for Self - Appraisal , findhoven , Netherlands .
5-Fisher , J., (1996) , Higher Education and Total Quality Management , Total Quality Management Review , Vol. 9, No.8.

obeikandl.com

6-Jabolonski, Joseph , (1991) , Implementers Total Quality Management , on Overview , Without Publisher , Santiago, USA .
7- JUSE , (2004) , The Deming Prize Committee , What is the Deming prize? Japan .
8-Light , Gregy and Cox , Roy , (2001) , Understanding Total Quality Management, Paul Chapman Publishing , London .
9- NIST , (2004) , The Technology Administration , Baldrige National Quality Program , Criteria for Performance Excellence , USA.
10-Rhodes , L.A., (1997) , On the Rood to Quality , Congress Library , U.S.A.
11- Schargel Franklin , (1996) , Why we Need Total Quality Management Education ? Total Quality Management Review , Vol. 7, No.2.
12- Sehucter , J.R., (1992) , Linking Employee and Organizational Performance Leington Books , New York .
13- Tummala V. and Yang ,C. , (1996) , Strategic Quality Management , Malcolm Baldrige European Quality Awards and ISO9000 Certification : Core concepts and Compartive Analysis , International journal of Quality , vol .13 , No .4.

obeikandl.com