المؤتمر العلمي الأول لكلية
الإدارة والاقتصاد – جامعة دهوك

بناء على الأمر الإداري المرقم (3/4/12) الصادر بتاريخ 3 كانون الثاني 2013، تم تشكيل اللجان الخاصة بالتحضير والإشراف على **المؤتمر العلمي الأول لكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة دهوك**. عُقد المؤتمر في الفترة من 23 إلى 25 أبريل 2013، بمركز المؤتمرات في جامعة دهوك بمدينة دهوك، العراق.

فيما يلي تفاصيل هيكلية اللجان المشرفة على المؤتمر

أولا: اللجنة التحضيرية

تولت هذه اللجنة المهام التنظيمية والإدارية للمؤتمر، وتكونت من الأساتذة المدرجة أسماؤهم أدناه:

ت	الاسم الثلاثي	الصفة في اللجنة
1	أ.م.د. محمد شعبان حسن	رئيس اللجنة
2	م.د. رفعت محمد علي طه	عضوا
3	أ.د. عبدالله حمد دباش	عضوا
4	أ.د. درمان سليمان صادق	عضوا
5	أ.م.د. حكمت رشيد سلطان	عضوا
6	أ.م. احمد محمد اسماعيل	عضوا
7	م.د. زيرفان عبدالمحسن اسعد	عضوا
8	م.د. بيار محمد رشيد	عضوا ومقررا

ثانيا: اللجنة العلمية

أشرفت هذه اللجنة على الجوانب الأكاديمية والبحثية للمؤتمر:

ت	الاسم الثلاثي	الصفة في اللجنة
1	أ.م.د. حكمت رشيد سلطان	رئيس اللجنة
2	أ.د. درمان سليمان صادق	عضوا
3	أ.م.د. هادي خليل اسماعيل	عضوا
4	أ.م.د. قاسم احمد قاسم	عضوا
5	أ.م. احمد محمد اسماعيل	عضوا
6	م. حسين احمد حسين	عضوا
7	م. جاسم محو سلو	عضوا

ثالثا: لجنة الاستقبال

تولت اللجنة مسؤولية استقبال الضيوف والمشاركين وتسهيل إجراءاتهم:

ت	الاسم الثلاثي	الصفة في اللجنة
1	م.د. ريبر فتاح محمد	رئيس اللجنة
2	م.د. شفان احمد محمد	عضوا
3	م.م. عمر جميل منصور	عضوا
4	م.م. جمبد شكري بابكر	عضوا
5	م.م. هنار إبراهيم امين	عضوا
6	م.م. شمال خليل رشيد	عضوا
7	م.م. محمد جميل صديق	عضوا

البحوث المشاركة:

ت	عنوان البحث
1	أبعاد التوجه الريادي الداعمة لتنمية المنظمات الصغيرة
2	أبعاد قصور الاحصاءات الديموغرافية على التنبؤات الاقتصادية
3	اثر استثمار راس المال البشري
4	اثر الاستثمار تكنلوجية المعلومات
5	اثر الانترنت في تفعيل التسويق المباشر
6	اثر الانماط القيادية على الابداع المنظمي
7	اثر ظاهرة عمل الاطفال على راس المال البشري
8	اثر نظم المعلومات المحاسبية في دعم أداء المدقق الداخلي
9	اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين عوامل المناخ الاستثماري
10	إدارة الموارد البشرية فراس البياتي
11	أساليب التطوير الإداري الحديثة
12	استثمار إدارة علاقات الزبائن مدخل لتحقيق التسويق الريادي
13	استثمار العلاقة بين الذك اء الاستراتيجي و السيادة الاستراتيجية
14	استثمار العلاقة بين المعرفة المالية والقيمة المالية
15	استثمار تقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي
16	إسهام الأيتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار
17	إسهام مؤشرات نظام الإنذار المالي المبكر
18	الاتجاه الانفاقي العام في الموازنة العامة لإقليم كوردستان
19	الاتجاهات المحاسبية لتقييم الموارد البشرية
20	الإجراءات المحاسبية لنظام المرابحة
21	الادارة الالكترونية من منظور الذكاء الاصطناعي
22	الاستثمار الصناعي والتنمية المكانية في صلاح الدين
23	الاستثمار في إدارة علاقات الزبون
24	الإستثمار في الحوافز كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية
25	الاستثمار في المشاريع السياحية
26	الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
27	الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية 2
28	الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية
29	الأمن الاقتصادي للسكان
30	البيئة الاستثمارية الجاذبة المقومات والتحديات
31	التخطيط اللامركزي للمشاريع الاستثمارية
32	التعليم الالكتروني أسلوب معاصر في عملية تطوير

33	الدور الاستراتيجي للابتكار التكنولوجي
34	الرقابة على الجودة الشاملة ومدى اعتمادها في الشركات الإنتاجية
35	الصناعات الصغيرة بين خيارات الريادة والتطوير
36	العلاقة والاثر بين التفكير الريادي وتصميم المنتج
37	القيادة الاستراتيجية والقرارات الاستراتيجية
38	المحاسبة عن الموجودات الثابتة
39	إمكانية توظيف الحوكمة الالكترونية
40	أنظمة الاقتصاد الإسلامي ودوره
41	إنعكاس العدالة المدركة على السلوك التطوعي للزبون
42	اهمية استثمار الخدمات الالكترونية لتعزيز ادارة علاقات الزبائن
43	بحث الجودة الريادية في ت عزيز السمعة الاستراتيجي
44	تسوية منازعات الاستثمار صدام علي هادي الكلية تقنية كركوك
45	تصميم أنموذج مقترح للتجارة الالكترونية
46	تصميم وبناء ذاكرة معرفية
47	تطوير نظم المعلومات لدخول الاستثمار الأجنبي في العراق
48	تقدير نموذج التنبؤ باسعار صرف الدولار
49	تقويم طريقة ضبط الجودة لنسب المعيبات
50	تقييم مدى مساهمة متطلبات إفصاح معايير الإبلاغ المالي
51	تمييز المرضى المصابين وغير المصابين بمرض السرطان
52	توظيف تقنيات تحليل البيانات في تحسين رضا الزبون
53	دور الادارة الضريبية في جذب وتشجيع الاستثمار
54	الحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة
55	دور القطاع الصناعي الخاص في تخفيض معدلات البطالة
56	دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الاستراتيجي
57	راس المال البشري ودوره في تحقيق جودة التعليم العالي
58	فرص الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة
59	مخرجات نظام المعلومات المصرفية
60	مشروع قانون اعمار البنى التحتية
61	معوقات الاستثمار الأجنبي المباشر في العراق
62	مقومات الاستثمار الزراعي في اقليم كوردستان
63	واقع السياسات المالية ودورها في الاستثمار
64	Investment in Forestry and Forest Harvesting in Erbil, Kurdistan
65	The investment climate and reconstruction of Iraq

أبعاد التوجه الريادي الداعمة لتنمية المنظمات الصغيرة

دراسة استطلاعية لعينة من منظمات القطاع الخاص في محافظة دهوك

د. علاء عبد السلام يحيى الحمداني
أستاذ مساعد
كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

د.علاء احمد حسن الجبوري
أستاذ مساعد
كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

الملخص

تتطلب العملية التنموية بعامة جملة مقومات تمثل المشاريع الصغيرة أحدى أهم مرتكزاتها ، إذا ما وظفت على وفق خصائص الريادة في جانبيها الفردي والمنظمي لبناء مشاريع ريادية والتي تمثل في مدلولاتها المشاريع الصغيرة ، عليه يهدف البحث اختبار أبعاد التوجه الريادي (الاستقلالية، الإبداعية، الأستباقية، التنافس الهجومي ، أخذ المخاطر) والتي تضمنها نموذج (Dess, et.al., 2005)بغية الوقوف على أهم الأبعاد المؤثرة في تنمية المشاريع الصغيرة وأتخذ الباحثان معامل المياه المعدنية في محافظة دهوك ميدانا تطبيقيا .

Dimensions of Entrepreneurship Orientation of Supporting to the Small Organizations Development

An exploration study of a sample of private sector organizations in the province of Dohuk

Abstract

Require the development process in general inter constituents small organizations represent one of most important Foundations its, if employed in accordance with the characteristics of individual leadership in its sides and Organizational to build pilot projects, which represents the implications of small, research aims at testing the dimensions of leadership orientation (autonomy, innovative, proactive, competitive aggressive, taking risks) and included in the model (Dess, et.al., 2005) In order to identify the most important dimensions affecting the development of small and taken researchers mineral water plants in the province of Dohuk a field applied.

المحور الأول

منهجية البحث

المقدمة

تعد الريادة هدفا استراتيجيا لكافة المنظمات بالرغم من إفصاح الأدبيات بارتباطها بالمنظمات صغيرة الحجم، ويخضع ذلك لضوابط حركية البيئة ومدى إسهامها في مساعدة المنظمات على تحقيق ريادتها بعد استيعابها لهذه الحركية على وفق ما يعرف بالتوجه الريادي بوصفه خطوة باتجاه ريادة المنظمات لتمثل إبعادها بدائل إستراتيجية (الاستقلالية ، الاستباقية ، الإبداعية ، العدائية التنافسية ، تحمل المخاطر) ، في ظل بيئة تمت معيرتها على أنها صغيرة الحجم بمحافظة دهوك لتشخص أكثر الأبعاد تجسيدا ، ونضمن البحث ثلاث محاور وضح الأول منهجية البحث وجسد الثاني إطاره النظري وتناول الثالث الإطار الميداني .

1- **مشكلة البحث**

ارتبط مفهوم الريادة والإبداع بالمنظمات الصغيرة بحكم العلاقات المنطقية التي أشرتها الأدبيات،إلا إن انعكاس الحالة على الميدان ربما لا تؤشر ذلك، حتى وان أشرت ليس ضمن ضوابط امتلاك التوجه الريادي, الأمر الذي دفعنا إلى أثارت التساؤلات الآتية :

1-هل لدى المنظمة المبحوثة توجها ريادياً؟

2-هل تمتلك المنظمات المبحوثة احد أبعاد التوجه متمثلة (الاستباقية,الاستقلالية,العدائية التنافسية,الإبداعية,تحمل المخاطر) ؟

2- **أهمية البحث:** تتجسد أهمية البحث من خلال اتجاهين :

- **الأهمية النظرية:** توفر إطار نظري ومنهجية تسهم في تعزيز التوجهات اللاحقة للباحثين, مما يعزز التأطير النظري والفلسفي للموضوع.
- **الأهمية الميدانية:** توفر لمدراء المنظمات فرصة تشخيص البعد الذي يمثل فرصة لتحقيق الريادة بما يسهم في تحقيقها لاحقاً على وفق منهجية علمية.

3- **أهداف البحث:** تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- السعي نحو تحديد أبعاد التوجه الريادي في الميدان المبحوث.

2- التعرف على أكثر الإبعاد عملاً في الميدان المبحوث.

4- فرضيات البحث

الفرضية الأولى: لا توجد فروق معنوية لأبعاد التوجه الريادي (الاستباقية ,الإبداعية ,العدائية التنافسية ,الاستقلالية ,تحمل المخاطر).

الفرضية الثانية: المبحوث لا تتباين أبعاد التوجه الريادي في أهميتها بالميدان.

5- **منهج البحث وتقاناته:** اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي عن طريق وصف متغيرات البحث نظريا ,ومن ثم تحليلها عمليا ، إما ما يتعلق بتقاناته فاعتمد البحث على استمارة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات.

6- **مجتمع البحث وعينته:** حدد ميدان البحث بخمسة عشر شركة (ملحق2) يتراوح عدد عامليها بخمسة مائة عاملا، إلا أن المجتمع تمثل بأعضاء مجالس الإدارات الذين بلغ عددهم خمسون على مستوى ميدان البحث، وبعد اعتماد أسلوب الحصر الشامل للعينة، تم استرجاع خمسة وأربعون استمارة واستبعدت خمس منها لعدم صلاحيتها للتحليل، ليشمل البحث عينة مقدارها أربعون مبحوثا .

7- وصف الأفراد المبحوثين:

اختيرت القيادات الإدارية العاملة في المنظمات الصغيرة في محافظة دهوك والبالغ عددهم (40) مجيباً ويشير الملحق (3) إلى خصائص هذهِ العينة والتي تم الحصول من خلال إجاباتهم على الجزء الأول من استمارة الاستبيان (البيانات الشخصية) وفيما يأتي توضيح لهذهِ الخصائص :

1- الجنس: يتضح من الملحق (3) أن النسبة الأكبر من القيادات المبحوثة كانت من الذكور، إذ بلغت نسبتهم (70%) في حين كانت نسبة الإناث (30%) وتشير تلك النتائج إلى سياسة المنظمات المبحوثة في اعتمادها على الذكور بنسب أعلى من الإناث في شغل المناصب الإدارية .

2- العمر : تبين أن نسبة الفئة العمرية (50 فأكثر) بلغت نسبتها (37.5%) وهي النسبة الأكبر من أفراد العينة تليها الفئة العمرية (40-49 سنة) وبغت نسبتها (25%)، تليها الفئة العمرية (31-39 سنة) بنسبة (20%)، وأخيراً نسبة (30- فأقل) إذ بلغت نسبتها (17.5%)، وتشير هذهِ النتائج إلى أن الأفراد المبحوثين يتمتعون بخبرات عملية تمكنهم من مزاولة

أعمالهم بشكل أكثر كفاءة وفاعلية كون غالبيتهم من المتقاعدين الذين انخرطوا في ممارسة العمل في القطاع الخاص.

3- المؤهل العلمي : يتضح أن النسبة الأعلى هي لحملة شهادة البكالوريوس إذ بلغت نسبتهم (55%) في حين بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي (30%)، وبلغت نسبة حملة شهادة الدكتوراه (5%)،وحصلت نسبة حملة شهادة الماجستير على نسبة (2.5%)، وهذا يؤكد أن المنظمات المبحوثة تركز على تفضيل حملة الشهادات في الإدارات العليا.

4- المركز الوظيفي: تبين أن النسبة الأكبر هي للمديرين إذ بلغت نسبتهم (37.5%)، تليها نسبة معاونيهم البالغة (30%) ، ومن ثم رؤساء الأقسام البالغة (20%) وهذهِ نسب طبيعية حسب تسلسل الهيكل التنظيمي للمنظمات الصغيرة.

5- مدة الخدمة : أظهر الملحق (3) أن أفراد العينة ممن لديهم خدمة (6 سنوات فأكثر) بلغت نسبتها (55%) والفئات العمرية (3-5 سنوات) بلغت (30%) تليها الفئة العمرية (2 سنة فأقل) بنسبة (15%) وهذا يؤكد أن المنظمات تمتلك كوادر لديها خبرات متراكمة ولديها القدرة على التعامل مع بيئة الريادة وبنجاح.

المحور الثاني

الإطار النظري

اولأ:التوجه الريادي

تسعى المنظمات الراغبة في تحقيق الريادة إلى امتلاك توجها رياديا (EO) ، والذي يشير في مكنوناته إلى ممارسات صنع الإستراتيجية التي تحدد التوجهات المستقبلية لأنشطة المنظمة ، إذ يتمثل التوجه الريادي في خمسة أبعاد تحدد نمط صنع القرار وممارسات العاملين في المنظمة ، ويمكن لهذه الإبعاد إن تعمل سوية لتعزيز الأداء الريادي للمنظمة ، وتتمثل الأبعاد بالآتي :((Dess, *et. al.*, 2005, 426

1-الاستقلالية : Autonomy

تشير إلى رغبة المنظمة لتبني الاستقلالية في العمل سعيا لتنفيذ رؤيتها واستثمار فرصها الريادية ، ويتم تحقيق ذلك بالاعتماد على الأفراد وفرق العمل التي تكون خارج استراتيجيات

المنظمة الحالية ، وفي أطار الريادة الكلية (الشاملة) فأن استقلالية وحدات العمل غالبا ما تستخدم لتعزيز نقاط قوة المنظمة في المواقع السوقية الجديدة التي ترغب في الدخول إليها، فضلا عن تحديد الفرص المستندة إلى القدرات الحالية للمنظمة والعمل على تطويرها من خلال المشاريع المشتركة أو الممارسات الأفضل للأعمال .

ولتحقيق الاستقلالية فأن هنالك مجموعة من التقنيات التي يمكن استخدامها من قبل المنظمات، وكالآتي:(Shan& Venkataraman,2000,217)

أ- استخدام أعمال الرصد (skunk works) لتشجيع التفكير الريادي .

تشير إلى قيام المنظمات بدعم المديرين والعاملين بجانب أعمالهم وممارساتهم الروتينية ، بتطوير وحدات أعمال مستقلة تسمى (أعمال الرصد) بغية تشجيع التفكير ألابتكاري والعصف الذهني (brain storming) لأفكار المشروعات الجديدة.

ب- تصميم هياكل تنظيمية تدعم الأنشطة المستقلة .

تتطلب عملية بناء تفكير مستقل لدعم ومحاكاة الأفكار الجديدة في المنظمات جهودا كبيرة ، فضلا عن إجراء التغييرات في الهياكل التنظيمية القائمة ، ففي ظل الهياكل التقليدية تبرز الكثير من المعوقات التي تحدد عمل المنظمات باستقلالية ، لذا يتطلب تصميم هياكل تنظيمية مسطحة متوافقة مع الاستقلالية.

2-الإبداعية : Innovativeness

تشير إلى الجهود المبذولة من قبل المنظمات لإيجاد فرص جديدة وحلول للمشكلات متميزة ، فاتجاهات المنظمة للإبداع ورغبتها لتكون مبدعة يتطلب منها أنشطة ابتكاريه وتجريبها في منتجات جديدة أو تحسين العمليات التكنولوجية ، وتمثل الإبداعية إحدى المكونات الرئيسة للإستراتيجية الريادية .

وتتوافر للمنظمات طريقتان يمكن استخدامهما لتعزيز الموقع التنافسي بالاعتماد على الإبداعية ، وكالأتي : (Hitt, *et. al.*, 2001, 52)

أ- تسريع الابتكار والتجريب :

ليكون الإبداع ناجح ينبغي على المنظمات كسر حدود التفكير التقليدية ، فضلا عن تكوين حوافز للعاملين لدعم أدائهم .

ب-الاستثمار في التقانات الجديدة والبحث والتطوير:

لغرض تحقيق الإبداع يتطلب من المنظمات البحث عن المزايا في التقانات الجديدة لديمومة التحسين المستمر ، والتي تستند في الغالب على الاستثمارات البديلة في التقنيات الحديثة .

وتمثل الإبداعية مصادر مهمة للتقدم وقوة لنمو المنظمة ، فضلا عن كونها عوائق للمنظمات التي تستثمر في الإبداع ، فنفقات البحث والتطوير الهادفة إلى تحديد المنتجات والعمليات الجديدة ستعد هدرا للمصادر ما لم يتم الحصول على عوائد مجزية من المنتجات الجديدة.

3- الاستباقية : Proactiveness

تشير إلى جهود المنظمات للاستحواذ على الفرص السوقية ، فالمنظمات الأستباقية تراقب التوجهات لدى الزبائن وتشخص حاجاتهم المستقبلية ، فضلا عن مشاركتهم في التغييرات التي تقود إلى حل المشكلات الطارئة وعلى النحو الذي يؤدي إلى بروز فرص الولوج إلى مشروعات جديدة ، وترتبط الأستباقية بالتطبيقات التي تحقق للمنظمة التقدم على منافسيها، عليه فأن المديرين الإستراتيجيين هم من يمارسون الاستباقية بسبب امتلاكهم لرؤية مستقبلية للبيئة وبما يمكنهم من تحقيق النمو والتطور.

ويمثل المنظور المتعلق (النظرة–الأمامية) ذو أهمية للمنظمات التي تبحث عن قيادة السوق، فبعض المنظمات الاستباقية لا تبحث في التوجه المستقبلي فقط ،ولكن عن تغيير طبيعة المنافسة في الصناعة الحالية.

وتعد الاستباقية أداة فاعلة لبناء ميزة تنافسية كونها تضع المنافسين في مواقع تمكنها من الاستجابة للمبادرات الناجحة، فالفوائد التي تجنيها المنظمات الداخلة أولا للأسواق الجديدة تتحدد في تأسيس علامة مميزة ، وتنفيذ التقنيات الإدارية ، أو اعتماد إجراءات تشغيلية جديدة في الصناعة والتي تدعى ميزة المبادر الأول. (Dess, *et. al.*, 2005, 430)

فالمنظمة المبادرة الأولى تملك ميزتين رئيستين تتمثل الأولى بقيادة الصناعة وبخاصة في الصناعات الجديدة والتي تكون أسيرة للربح العالي نتيجة لعدم وجود منافسين يدفعون الأسعار نحو الأدنى، وتتجسد الثانية بالتأسيس لعلامة تجارية مدركة ،وهي غالبا تنبع من استدامة صورة المنظمة التي تنعكس على حصتها السوقية ، وتسعى المنظمات الاستباقية إلى تحقيق الاستدامة عندما تصل إلى مرحلة النضج في دورة حياة الصناعة.

وتتوافر للمنظمات منهجيتين للوصول إلى الاستباقية، وكالأتي:(Singer et.al, 2009, 3)

أ- تقديم منتجات أو قدرات تقانية جديدة تتقدم المنافسين:

يعد استدامة مستوى عالي للاستباقية جوهر الثقافة الكلية للمنظمات الرئيسة في الصناعة ، وهذا ما سعت شركة Sony للأجهزة الكهربائية لتضمينه في رسالتها والتي نصت على " ينبغي أن نكون رائدين مع منتجات خارج حدودنا التي تقود إلى السوق .

ب- استمرارية البحث خارج المنتجات الجديدة والخدمات المعروضة:

وتتمثل بالمنظمات التي تقدم مصادر أو موارد تجهيز تستطيع من خلالها تحقيق الفوائد المرجوة من التوجه نحو الاستباقية.

4-الهجوم أو العدائية التنافسية: Competitive aggressiveness

تشير إلى جهود المنظمات على نحو يمثل أداء مواجه لأداء منافسيها الحاليين في الصناعة ، فالمنظمات مع التوجه الهجومي تدخل في صراع مع المنافسين، ويرتبط الهجوم التنافسي بالتأكيد على تعزيز النتائج في المنظمات التي تسعى للولوج للنشاطات الريادية كالإبداعية والاستباقية التي تتوجه نحو التركيز على الفرص السوقية ، فالهجوم التنافسي موجه بشكل مباشر نحو المنافسين ، ويمكن اعتماد تقنية التحليل الإستراتيجي (SOWT) للتمييز بين الجوانب المختلفة لريادة المنظمات واستباقيتها (مبارك, 2009 ,213).

ويعتمد المدراء الإستراتيجيون على الهجوم التنافسي كأداة لمجاراة التوجهات الصناعية التي تهدد بناء منظماتهم أو فقدان موقعهم السوقي ، عليه تحتاج المنظمات في بعض الأحيان لامتلاك قوة في الدفاع عن موقعها التنافسي ، وتتوافر طريقتان لتعزيز الهجومية التنافسية للمنظمات الساعية لتحقيق موقع ريادي في السوق، وكالأتي:(Dess, *et. al.*, 2005, 430)

أ- دخول الأسواق مع أسعار منخفضة:

تشير إلى المنظمات التي غالبا ما تتخوف من دخول المنظمات الكبيرة (تنمية الموارد) إلى مواقعها السوقية نتيجة توسع تلك المنظمات على نحو مضطرد مما يصعب إخضاعها إلى السوق التنافسي.

ب- تقليد (نسخ) تقنيات أو ممارسات الأعمال الناجحة للمنافسين:

تعني تقليد أفكار أو ممارسات المنافسين بخاصة تلك غير المحمية بقانون حماية الملكية الفكرية.

عليه يفترض بالمنظمات أن تراعي بأن الهجوم التنافسي لا يقود دائما إلى الميزة التنافسية نتيجة لما قد يحدثه من أضرار في سمعتها التي تنعكس جليا في مستقبلها.

5- تحمل المخاطرة : Risk taking

تشير إلى رغبة المنظمات اغتنام الفرص بخاصة عندما تنشأ هذه الفرص في بيئات ذات عدم تأكد عال، ويمكن الوصول إلى النجاح من خلال الريادة الكلية ، وتقارن المنظمات بين بدائل الخطر للحصول على عوائد مالية عالية نتيجة لتحملها المخاطر كافتراض اقتراض مستويات عالية من الأموال، وتقديم منتجات جديدة إلى الأسواق، والاستثمار في التقانات غير المكتشفة . (العاني، وآخرون، 2010، 59)

ويمكن القول بأن هنالك ثلاث أنواع من الأخطار تواجه المنظمات ومديريها التنفيذيين، وكالأتي : (Dess, *et. al.*, 2005, 434)

أ- أخطار الإعمال ترتبط بالمشروعات غير المعروفة قدرتها على تحقيق النجاح ، وتكون هذه الأخطار مصاحبة للدخول إلى الأسواق غير المختبرة ، والاحتفاظ بتقانات غير محددة فوائدها للمنظمة .

ب- الأخطار المالية التي ترتبط بقروض المنظمة العالية أو الاحتفاظ بنسبة عالية من الموارد بغية تحقيق النمو، ويستخدم الخطر المالي للإشارة إلى عوائد الخطر أو الأخطاء في عملية التحليل المالي للمنظمة .

ت- الأخطار الشخصية التي تتعلق بافتراضات المدراء التنفيذيين وخططهم الإستراتيجية وقدرتهم على تنفيذها، وتتأثر المنظمة بمعرفة المدراء وخبرتهم ، فضلا عن قراراتهم التي تسهم في تعزيز مسار المنظمة .

ثانيا : المنظمات الصغيرة

1- مفهوم المنظمات الصغيرة The Concept of Small organizations

تعد المنظمات(*) الصغيرة الركيزة الرئيسة للنمو والتقدم الاقتصادي للدول، إذ إن أعمال هذه المنظمات تشمل جميع الأعمال التي يتم مزاولتها لتصنيع المنتجات وتقديم الخدمات ، فالبعض منها يعد للسوق المحلي والبعض الأخر يعد للأسواق الأجنبية .

(Steinhoff& Burgess,1989 ,4-5) . ويعود الاهتمام بهذه المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية تحديداً لأكثر من مئة عام ,عندما أصدر الكونجرس الأمريكي قرار (شيرمان) عام (1860) وبدا يتزايد هذا الاهتمام عندما توالت قوانين مكافحة الاحتكار التي تلت ذلك كقرار (كلايتون) عام(1914) وقرار (ويلي) عام (1938)، وكانت الفكرة المستقاة من هذه القوانين هي اعتماد طريقة جديدة والتي كانت إيجابية لمشكلة تزايد قوى الاحتكار ليس من خلال حل المؤسسات الضخمة فحسب بل من خلال مساعدة المنظمات الأصغر حجما . (شحاذة وآخرون ، 2001 ، 11) . وأخذت الدول فيما بعد تتفاوت في الاهتمام بهذه المنظمات لمواجهة المشاكل الاقتصادية ومحاولة اللحاق بالدول المتقدمة, فعندما ظهرت المشكلة الاقتصادية في الولايات المتحدة الأمريكية في منتصف السبعينات والمتمثلة بالبطالة والركود الاقتصادي تمكنت هذه المنظمات من المساهمة لمعالجة البطالة والتغلب على حالة الركود الاقتصادي الناتجة عن ضعف الاستثمار وذلك بسبب استيعاب عدد كبير من العاملين وزيادة الاستثمار من خلال إنشاء هذه المنظمات (العبادي ، 1996 ، 7) . بينما بدأت الدول الغربية تركز اهتمامها بهذه المنظمات في عقد الثمانينات حيث لوحظ خلال هذا العقد ان المنظمات الجديدة التي ظهرت للوجود تزايدت بشكل ملحوظ ومتميز من الاقتصاديات الأخرى متأثرة بالتقدم التكنولوجي والسلعي الياباني في اجتياح معظم الصناعات الذي يعود معظمه للمنظمات الصغيرة . (جواد ، 2000 ، 463) . ولم يكن الاهتمام بهذه المنظمات وتطورها على صعيد الدول المتقدمة بل في معظم دول العالم لما تشكله هذه المنظمات من نسبة لاتقل عن 90% من المنظمات العاملة لهذه الدول طبقا لتعريف كل دولة ، (العبيدي ، 1998 ،1) ، ففي العراق بدأت هذه المنظمات تبرز وبشكل ملحوظ في بداية تأسيس الدولة العراقية ولكن يعد عقد الخمسينات وتحديدا في سنة (1952) ، بدأ الاهتمام

(*) يستخدم مصطلح المنظمة مرادفاً لمصطلح الشركات والمشاريع وذلك لتوافقه مع أدبيات علم الإدارة .

بالمنظمات الصغيرة, وذلك عندما استقدمت الحكومة العراقية خبيراً من منظمة العمل الدولية , وانحصرت فعاليات الخبير في دائرة أعمار واستثمار الأراضي الأميرية,ومن أهم النتائج التي توصل أليها الخبير ,دعم المنظمات الصغيرة لغرض القضاء على البطالة ,ورفع المستوى التعليمي لأبناء الريف , وهكذا بدأ الاهتمام بهذه المنظمات يتفاوت بين فترة وأخرى .(جار الله ,1980, 18) حتى عقد التسعينات حيث يعد نقطة انطلاقة لهذه المنظمات بعد التأسيس الجديد الذي اخذ أشكالا متعددة (منظمات زراعية ومنظمات صناعية متوسطة ومنظمات للنجارة), ولكن لم يكن لها الدور الكبير في تنمية الاقتصاد الوطني ويعود السبب الرئيس إلى التوجه العام للدولة الذي كان منصبا" على القطاع العام كجزء أساسي من عملية التنمية الاقتصادية (جواد ، 1996 ، 199) .

إن ملكية هذه المنظمات في الغالب تعود لمالكيها على الرغم من وجود أشكال أخرى لملكيتها (يونس ، 2003 ، 2) فلقد أورد (Zimmerer & Scarborouch ,1998 ,52) ثلاثة أشكال لملكية هذه المنظمات والمتمثلة بالملكية الفردية (Ownership) والتي تعني امتلاك المنظمة من قبل فرد واحد وإدارتها من قبله ، أما الشكل الثاني فيتمثل بالشراكة (Partnership) والتي تعني اشتراك شخصين أو أكثر في ملكيتها ، أما الشكل الثالث فيتمثل بالمنظمات المساهمة (Corporation organizations) التي هي عبارة عن كينونة مستقلة عن مالكيها والتي تقوم بممارسة الأعمال وإنجاز المهمات وان حياتها مستقلة عن حياة مالكيها .

2- معايير تصنيف المنظمات الصغيرة

يتداول الكثير من الناس مصطلح المنظمة الصغيرة بصورة عامة دون النظر إلى معايير تميزه فبعض المنظمات تبدو كبيرة لمنافسيها وفي ذات الوقت صغيرة من حيث, حجم العاملين وحجم الموجودات (الاونكتاد,285,2001) ,وكذلك فان ما يعرف بمنظمة كبيرة في دولة قد يعرف بمنظمة صغيرة في دولة أخرى وفقاً للاستخدامات التكنولوجية والعوامل الاقتصادية والاجتماعية لكل بلد (الزيدان ، 1994 ، 61) ، وعلى العموم يمكن توضيح معيارين أساسيين لتقسيم المنظمات الصغيرة وهما:(يونس ، 2003 ، 4)

أ . معايير نوعية

وهي المعايير التي لا يمكن قياسها(كالصلاحيات المخولة ومدى استخدام التكنولوجية ونوع الإستراتيجية المستخدمة).

ب . معايير كمية

وهي المعايير التي يمكن قياسها (كالأيدي العاملة ورأس المال المستثمر وحجم الموجودات).

فعلى مستوى الوطن العربي الذي يتميز بكثافة عدد العاملين وقلة رؤوس الأموال (السهلاوي ، 2003 , 13) وضع العديد من الكتاب والباحثين تصنيفات للمنظمات الصغيرة في الوطن العربي ، حيث ذكر (Brotch& Helmins) أن عدد العاملين الذي يتراوح ما بين (10 – 49) عاملا" يعد معيارا كميا شاع استخدامه في الوطن العربي والدول النامية عموما", وان الجدول (1) يوضح الاختلاف في تحديد معيار منظمات الأعمال الصغيرة في البيئة العربية والأجنبية .

الجدول (1)

معايير الاختلاف لتحديد المنظمات الصغيرة للبيئة العربية والأجنبية

الدولة	القطاع	العدد	الحجم
1- أ – العاملين			
الدنمارك	جميع القطاعات	20	صغيرة
النمسا	جميع القطاعات	50	صغيرة
استراليا	جميع القطاعات	500	صغيرة
ألمانيا	جميع القطاعات	100	صغيرة
كندا	الصناعات التحويلية	100	صغيرة
	بقية الصناعات	50	صغيرة
الولايات المتحدة	جميع الصناعات	500	صغيرة
كوريا الجنوبية	الصناعة	20	صغيرة
	الخدمات	30	صغيرة
مصر	جميع القطاعات	100	صغيرة
تركيا	جميع القطاعات	9	صغيرة

الدولة	القطاع	العدد	الحجم
الهند	جميع القطاعات	100	صغيرة
البنك الدولي	الصناعة	50	صغيرة
ب – رأس المال (الأصول)			
الولايات المتحدة	جميع القطاعات	285ألف دولار	صغيرة
كوريا الجنوبية	جميع القطاعات	200ألف دولار	صغيرة
الهند	جميع القطاعات	100ألف دولار	صغيرة
نيجيريا	جميع القطاعات	227.800 ألف دولار	صغيرة
باكستان	جميع القطاعات	50 ألف دولار	صغيرة
مصر	جميع القطاعات	440 ألف دولار	صغيرة
اليابان	الصناعة	100 مليون ين	صغيرة
منظمة العمل الدولية	الصناعة	100 ألف دولار	صغيرة
ج– المبيعات			
كندا	حالات خاصة	5 مليون دولار	صغيرة
د– العمالة ورأس المال			
فنلندا	جميع القطاعات	100 عامل + 75 ألف دولار	صغيرة
إيطاليا	جميع القطاعات	300 عامل +10.5 مليون دولار	صغيرة
الفلبين	جميع القطاعات	99 عاملا" + 2.5 مليون دولار	صغيرة
اليابان	الصناعات التحويلية القطاعات الأخرى	300 عامل + 400 ألف دولار 50 عاملا" + 8 الاف دولار	صغيرة
المعايير المعتمدة في دول مجلس التعاون الخليجي			
2– أ – العمالة			
البحرين	جميع القطاعات	1–9 10 –49	صغيرة جدا صغيرة

الدولة	القطاع	العدد	الحجم
السعودية	جميع القطاعات	1-49	صغيرة
الإمارات العربية	جميع القطاعات	1-9	صغيرة
الكويت	جميع القطاعات	1-9	صغيرة
2- ب معيار رأس المال			
السعودية	جميع القطاعات	1- مليون ريال	صغيرة
الإمارات	جميع القطاعات	500 ألف درهم إماراتي	صغيرة
الكويت	جميع القطاعات	200 ألف دينار كويتي	صغيرة
البحرين	جميع القطاعات	9 ألف دينار بحريني 19 -380 ألف دينار بحريني	صغيرة جدا صغيرة

3- المعيار المعتمد من قبل منظمة الخليج للاستشارات الصناعية						
	من صغيرة	**إلى**	**من**	**متوسطة إلى**	**من**	**لى**
الاستثمار (مليون دينار)	--	1	1	5,5	5,5	-
العمالة	--	30	30	60	60	-

المصدر : يونس ، طارق شريف ، (2003) ، العلاقة المنطقية بين استراتيجيات التكامل والأداء الاقتصادي للمشاريع الصغيرة في الوطن العربي ، مؤتمر اقتصاديات الأعمال في ظل عالم متغير، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد للعلوم الإدارية، عمان الأردن ،(4).

أما فيما يخص الصناعات العراقية فقد اعتمد على مؤشرين هما عدد العاملين ، ورأس المال المستثمر في تقسيم المنظمات الصناعية العراقية إلى منظمات صغيرة وكبيرة في عام 1982 وكما مبين في الجدول (2) .

الجدول (2)

معايير التفرقة للمنظمات الصغيرة والكبيرة في الصناعة العراقية وفقاً لقانون 1982م

الحجم	عدد العاملين	رأس المال المستثمر

1-كبيرة	(10) فأكثر	(100) فأكثر
2-صغيرة	أقل من (10)	أقل من (100)

المصدر بتصرف : عنيزة ، حسين هادي ، (2001) ، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات في المشروعات الصناعية الصغيرة ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، بابل ، مجلد(1) ، العدد (2) ، 198.

وفي عام (1983) تم إصدار تقسيم آخر قسمت فيه إلى كبيرة ومتوسطة وصغيرة الحجم, كما في الجدول (3)

الجدول (3)

معايير التفرقة للمنظمات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة في الصناعة العراقية وفقاً لقانون 1983م

الحجم	عدد العاملين	راس المال المستثمر
1-كبيرة	أكثر من (30)	أكثر من (100) ألف دينار
2-متوسطة	(10-29)	اقل من (100) ألف دينار
3-صغيرة	(1-10)	اقل من (100) ألف دينار

المصدر بتصرف : عنيزة ، حسين هادي ، (2001) ، دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات في المشروعات الصناعية الصغيرة ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، بابل ، مجلد(1) ، العدد (2) ، 198

إلا أن المعيار السائد في الصناعة العراقية في الوقت الحاضر والمستند على تحديدات اتحاد الصناعات العراقية وتحديدات منظمة العمل الدولية هو اقل من (100) عامل ورأس مال معين . (جواد، 1996 ، 320) .ويتبنى الباحثان المعيار السائد في البيئة العراقية والمحدد من قبل اتحاد الصناعات العراقية .

3- تعريف المنظمات الصغيرة

إن عدم وجود اتفاق على معيار موحد للمنظمات الصغيرة جعل تعريف تلك المنظمات خاضعاً للاختلافات في أراء الكتاب والباحثين, فمثلا ماذا نعني بكلمة منظمة صغيرة (Small organization) هل يقصد بها صغيرة من حيث عدد العاملين أو المبيعات السنوية أو الموجودات (Robbins& Coulter.1999 .24) ، من هنا طرحت العديد من التعاريف

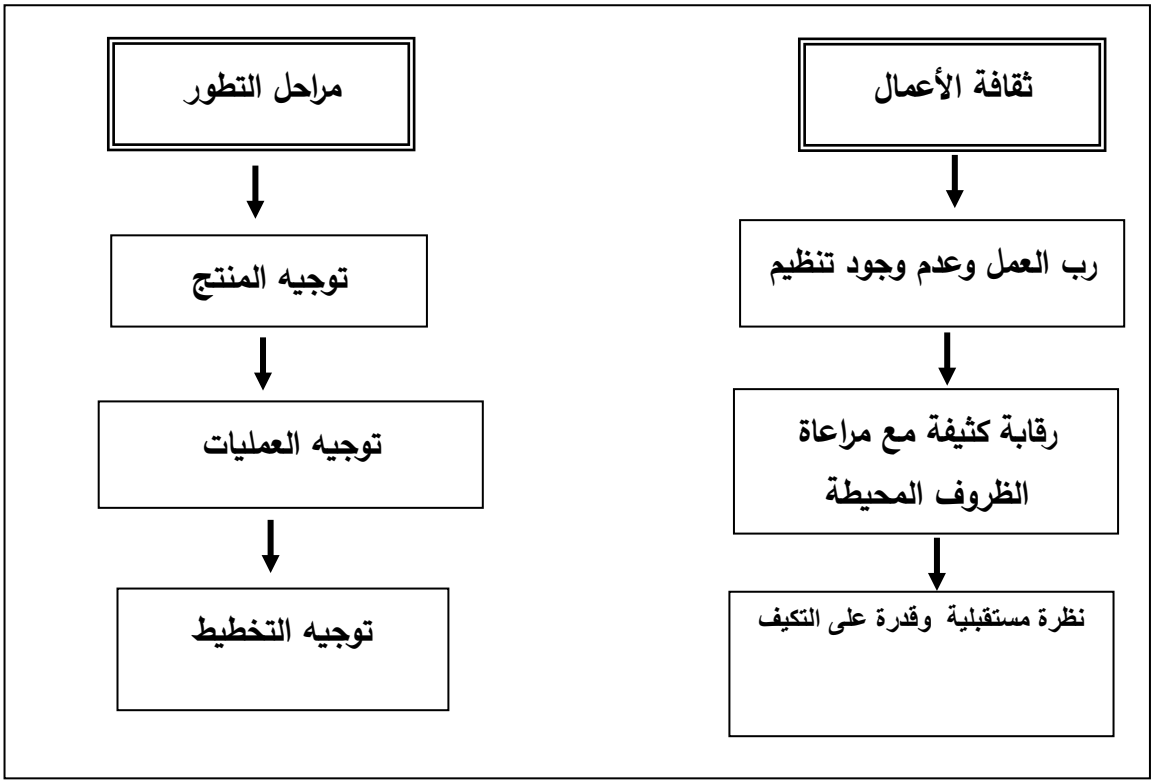
للمنظمات الصغيرة ، فعرفت من قبل (Staley) بمعهد ستاندفورد للبحوث في الولايات المتحدة الأمريكية على أنها المنظمة التي تمتلك درجة قليلة من التخصص في الإدارة وتسودها علاقات شخصية وثيقة بين الإدارة العليا وبين العاملين والزبائن والموردين وأصحاب الأعمال وليست لديها قوة مساومة في الشراء والبيع وتتكامل مع المجتمع المحلي بوساطة الملكية والإدارة المحلية واعتمادها على أسواقه كمصدر للتمويل (جار الله,6,1980). في حين رآها المؤتمر الذي دعت له جامعة (South Carolina) في الولايات المتحدة والمنعقد في عام (1986) لتحديد مفهوم المنظمات الصغيرة وتوحيد معاييرها وباتفاق أعضاءها على أنها تلك المنظمات المتكونة من مجموعة من الأنشطة والفعاليات وتدار بصيغة مستقلة من قبل فرد أو عدد من الأفراد بحيث لا يتجاوز العاملين فيها عن (200 عامل) وتتم إدارتها والعمل فيها في مكان واحد وتخدم سوقاً واحداً وتمارس الاتصال والإشراف المباشر على العاملين(عنيزة, 2001, 148) ، في حين وجدها المعيار الدولي رقم(5) والصادر عام (1989)م من اللجنة الدولية لأصول التدقيق بأنها المنظمة التي يكون لها عدد قليل من العاملين ومبيعاتها منخفضة ومجموع موجوداتها الإجمالية منخفضة أيضا وتدار من قبل مالكيها وتقوم بالسيطرة على جميع نشاطات المنظمة وعدم تفويض الآخرين (العبادي,9,1996)، في حين وضحها (Busler , 2002 , 3) من خلال عدد للعاملين منخفض يقل عن (100عامل) ومبيعات سنوية لا تزيد عن (10 ملايين دولار) وتخدم قطاعا محدداً من السوق ، وقد عرفت من قبل السوق الأوربية المشتركة على أنها كل منظمة تمارس نشاطاً اقتصادياً يقل عدد العاملين فيه عن (200 عامل)(حسن ،2002 ، 18) وأخيرا أشار لها (Tarka , 2004 , 4) على إنها المنظمة التي تدار من قبل مالكيها بصيغة شخصية وذات استقلالية قانونية .

ومن خلال العرض السابق ترى الدراسة المنظمة الصغيرة بأنها وحدة استثمارية مستقلة تدار من قبل مالكيها ولا يزيد عدد العاملين فيها عن (100 عامل) .

4- مراحل تطور مفهوم المنظمات الصغيرة

مر مفهوم المنظمات الصغيرة بمراحل من التطور حيث بدأ هذا المفهوم يتطور مصاحبا لعملية التطور في الأعمال وثقافة هذه المنظمات ، فكانت المرحلة الأولى تقوم على توجه المالك نحو المنتج من خلال استثمار الخبرة الخاصة بالمالك وأن المالك عادة ما يكون ممتلكاً لمهارات

كبيرة مقارنة بالكادر الذي يعمل معه فهو مصدر المعلومات والأفكار ، إن هذه المرحلة سوف تكون مرحلة انتقالية وأن هناك القليل من المنظمات القادرة على أن تنمو بنجاح في ظل المنافسة التي قد تعرضها إلى حالات من العجز أو التهديد الذي يشكل خطرا على وجودها ، ويمكن الإشارة إلى هذه المرحلة بالموجهة للمنتج (Product) ، أما المرحلة الثانية والتي يشار إليها بالمرحلة الموجهة بالعمليات (Process) والتي تظهر عندما تبدأ المنظمة بالنمو في المرحلة الأولية الناجحة وعادة ما تطبق المنظمات التي تعمل في هذه المرحلة أنواعاً مختلفة من الرقابات وذلك لأن مدراء هذه المنظمات لم يعودوا قادرين على أن يقوموا بأنفسهم وبشكل شخصي بإدارة كل أوجه منظماتهم ، وذلك بسبب تزايد حجم تلك المنظمات وزيادة فعاليتها ولذلك فإن المنظمات تدخل مرحلة أكثر تعقيدا في النمو وهي المرحلة الأخيرة والتي يطلق عليها بالمرحلة الموجه بالتخطيط (Planning) ، وهذا يحصل عندما تصل المنظمات الصغيرة إلى قدر كافٍ من النمو وبما يكفي لتمكين الإدارة من التخطيط للأمور المستقبلية وكذلك استباق الأحداث ، أي استباق التغيرات التي تحصل في مطالب الزبون وتطوير استراتيجيات معينة تناسب عمليات تطور الإعمال . (Huxtable , 1995 ,p3-4)والموضحة بالشكل (1) .



الشكل (1)

مراحل تطور مفهوم المنظمات الصغيرة

Source : Huxtable , Neil , 1995 , Small Business and Total Quality Management ,Chapman & Hall , London , 4

المحور الثالث

الإطار الميداني

أولا: وصف إجابات المبحوثين حول متغيرات الريادة

تشير معطيات الجدول(4) إلى نسب اتفاق وعدم اتفاق المبحوثين حول متغيرات أبعاد الريادة(الإبداعية، الاستباقية، تحمل المخاطرة، الاستقلالية، والعدائية التنافسية).

جدول(4)

النسب والأوساط الحسابية لاتفاق وعدم وحيادية المبحوثين حول أبعاد الريادة(الإبداعية، الاستباقية، تحمل المخاطرة، الاستقلالية، والعدائية التنافسية)

المتغيرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
الإبداعية								
X_1	20	50	15	37,5	5	12,5	2,37	0,705
X_2	35	87,5	5	12,5	0	0	2,88	0,335
X_3	25	62,5	8	20	7	17,5	2,45	0,783
X_4	18	45	16	40	6	15	2,30	0,723
المعدل	61.20		27.5		11.3		2.5	0.6365
الاستباقية								
X_5	6	15	21	52,5	13	32,5	1,83	0,675
X_6	7	17,5	24	60	9	22,5	1,95	0,639
X_7	12	30	14	35	14	35	1,95	0,815

المتغيرات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X_8	16	40	14	35	10	25	2,15	0,802
المعدل	25.625		45.625		28.75		1.97	0.7327
تحمل المخاطرة								
X_9	17	42,5	11	27,5	12	30	2,13	0,853
X_{10}	13	32,5	13	32,5	14	35	1,98	0,832
X_{11}	15	37,5	14	35	11	27,5	2,10	0,810
X_{12}	16	40	19	47,5	5	12,5	2,28	0,679
المعدل	38.125		35.625		26.25		2.12	0.7935
الاستقلالية								
X_{13}	15	37,5	15	37,5	10	25	2,12	0,791
X_{14}	17	42,5	14	35	9	22,5	2,20	0,791
X_{15}	17	42,5	14	35	9	22,5	2,20	0,791
X_{16}	16	40	19	47,5	5	12,5	2,27	0,679
المعدل	40.62		38.57		20.63		2.19	0.763
العدائية التنافسية								
X_{17}	22	55	13	32,5	5	12,5	2,42	0,712
X_{18}	9	22,5	24	60	7	17,5	2,05	0,639
X_{19}	17	42,5	16	40	7	17,5	2,25	0,742
X_{20}	16	40	16	40	8	20	2,20	0,758
المعدل	40		43.12		16.88		2.23	0.712

تشير نتائج الجدول(4) أن هناك نسبة اتفاق (61.20) بين إجابات المبحوثين حول توفر بعض المؤشرات المتعلقة الإبداعية ، مقابل(11.3) غير متفقين، ونسبة (27.5) المحايدة للإجابة حول عناصر هذا المتغير يدعم ذلك وسط حسابي(2.5) وانحراف معياري(0.6365)، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الواردة تبين أن سبب ارتفاع الاتفاق كان هو أن(x_2) إذ جاءت نسبة(87.5) لتؤكد ذلك مما أدى الوصول إلى نسب الاتفاق المرتفعة حول تأخذ المنظمة (تعمل إدارة المنظمة على تحفيز المواقف والاتجاهات الرامية إلى تحقيق الابتكارية لخدماتها المقدمة إلى الزبائن)، يدعم ذلك وسط حسابي(2.88) وانحراف معياري (0.335).

تشير نتائج الجدول(4) أن هناك نسبة اتفاق (25.625) بين إجابات المبحوثين حول توفر بعض المؤشرات المتعلقة الاستباقية ، مقابل(28.75) غير متفقين، ونسبة (45.625) المحايدة للإجابة حول عناصر هذا المتغير يدعم ذلك وسط حسابي(1.97) وانحراف معياري(0.7377)، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الواردة تبين أن سبب ارتفاع الاتفاق كان هو أن(x_8) إذ جاءت نسبة(40) لتؤكد ذلك مما أدى الوصول إلى نسب الاتفاق المرتفعة (تتقبل إدارة المنظمة أفكار العاملين وتقارن بينها لغرض تطوير العمليات)، يدعم ذلك وسط حسابي(2.15) وانحراف معياري(0.802).

وتشير معطيات الجدول(4) أن هناك نسبة اتفاق (40.62) بين إجابات المبحوثين حول توفر بعض المؤشرات المتعلقة تحمل المخاطرة ، مقابل(20.63) غير متفقين، ونسبة (38.65) المحايدة للإجابة حول عناصر هذا المتغير يدعم ذلك وسط حسابي(2.19) وانحراف معياري(0.763)، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الواردة تبين أن سبب ارتفاع الاتفاق كان هو أ(x_9)(والذي ينص على (تمتلك إدارة المنظمة القدرة على تحمل المخاطر(المالية، الاقتصادية، الاجتماعية، والنفسية)، على صعيد عمل المنظمة في صنع واتخاذ القرارات)، إذ جاءت نسبة(42.5)، يدعم ذلك وسط حسابي(2.13) وانحراف معياري(53 0.8).

وتؤكد نتائج الجدول(4) أن هناك نسبة اتفاق (40.62) بين إجابات المبحوثين حول توفر بعض المؤشرات المتعلقة الاستقلالية ، مقابل(20.63) غير متفقين، ونسبة (38.65) المحايدة للإجابة حول عناصر هذا المتغير يدعم ذلك وسط حسابي(2.19) وانحراف معياري(0.763)، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الواردة تبين أن سبب ارتفاع الاتفاق كان (X_{14}) هو أن تستخدم المنظمة قدرتها الحالية للدخول في أسواق جديدة) ، إذ جاءت نسبة(42.5)، يدعم ذلك وسط حسابي(2.13) وانحراف معياري(53 0.8).

تشير نتائج الجدول(4) أن هناك نسبة اتفاق (40.62) بين إجابات المبحوثين حول توفر بعض المؤشرات المتعلقة العدائية التنافسية ، مقابل(16.88) غير متفقين، ونسبة (43.12) المحايدة للإجابة حول عناصر هذا المتغير يدعم ذلك وسط حسابي(2.23) وانحراف معياري(0.712)، ومن خلال متابعة إسهام كل عبارة من العبارات الواردة تبين أن سبب ارتفاع الاتفاق كان هو أن(x_{17}) والذي ينص (تعمل المنظمة على تشخيص إستراتيجية المنافسين)، إذ جاءت نسبة(55) لتؤكد ذلك، يدعم ذلك وسط حسابي(2.42) وانحراف معياري(0.712).

ثانيا: اختبار فرضيات البحث

1. اختبار الفروق المعنوية لإبعاد التوجه الريادي.

يوفر الجدول (5) المعلمات التي من شأنها أن تبرر الحكم على وجود الفروق من عدم وجودها.

الجدول (5)

نتائج اختبار الفروق المعنوية لأبعاد التوجه الريادي

المنظور	F		الأبعاد	Dunnett	
	F المحسوبة	F الجدولية		Mean Difference	Std. Error
أبعاد التوجه الريادي	16.77	2.252	الإبداعية	0.926*	0.211
			الاستباقية	0.779*	0.126
			تحمل المخاطرة	0.890*	0.122
			الاستقلالية	0.742*	0.120
			العدائية التنافسية	0.761*	0.210

المصدر بتصرف: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS VER 12.

أفصحت مضامين الجدول عن وجود فروق معنوية لأبعاد التوجه الريادي، وحكم على ذلك من خلال قيم F المحسوبة(16.77) وهي اكبر من قيمته المعنوية (2.252)، وهي معنوية تقع ضمن مستوى القبول البالغ 0.05.

أما فيما يخص أكبر الأبعاد عملاً فقد أشر إلى الابداعية بدلالة قيمة اختبار (Dunett) من خلال(Mean Difference) البالغة(**0.926***) وهي قيمة معنوية، يدعم ذلك قيم (Std error) البالغة (0.126)، وبهذا تقبل الفرضيتين .

المحور الرابع

الاستنتاجات و المقترحات

اولاً: الاستنتاجات

1- شخص الإطار النظري رؤية عملية عن تحقيق أبعاد التوجه الريادي تخضع كل منها إلى سلبيات وايجابيات ينبغي مراعاتها في تحديد هذه الأبعاد واختيار احدها على وفق أمثلية الميدان وليس الأمثلية النظرية.

2- يتباين تصنيف المنظمات الصغيرة، ويخضع هذا التباين إلى اعتبارين احدهما جغرافي والأخر زمني الأمر الذي قد يعود إلى السياسة الاقتصادية وطبيعة نظامها .

3- رصد بعد الإبداعية من أكثر الأبعاد توافرا في أذهان المبحوثين، وقد يكون مرد ذلك بوصفه معرفة عامة كمدلول ريادي خاصة وأن معظم المديرين من خارج تخصصات إدارة الأعمال.

4- شخص بعد الاستباقية بتدنيه في أذهان المبحوثين، وقد يعود ذلك إلى طبيعة البيئة التي تحتدمها المنافسة الأمر الذي يزيد من عوائق تبني البعد ألاستباقي كتوجها رياديا.

5- تباينت أبعاد التوجه الريادي في الميدان المبحوث وسجل للإبداع التفسير الأكبر للفروق المعنوية ومرد ذلك إلى المعرفة العمومية للمجتمع بالإبداع بوصفه توجها رياديا وهو ما تمت الإشارة له.

ثانيا: المقترحات

1- حث الميدان المبحوث على تنفيذ برامج تدريبية ترفع من أهمية الريادة لمنظماتهم وتعزز أبعاد التوجه في أذهانهم.

2- تحفيز اتحاد الصناعات في الإقليم على القيام بمراجعة معايير تحديد المنظمات الصغيرة بما يتناسب مع التوجهات العالمية من جهة ومتطلبات التنمية المستدامة من جهة ثانية.

3- السعي نحو تبني أبعاد التوجه الريادي في المنظمات المبحوثة بما يتوافق مع المعطيات البيئية التي قد ترفع من أهمية بعد على حساب الأبعاد الأخرى مع الأخذ بالنظر الاعتبارين ألزماني والمكاني.

4- حث الباحثين على توظيف أبعاد التوجه الريادي للمنظمات ميدان البحث لفترات زمنية لاحقة لمعرفة مستوى تبني أبعاد التوجه الريادي.

المصادر:

1. Busler ,Michael & etal,(2002), Small and Medium – Size Enterprises Performance: Evaluation Using Survival (SIV), Model,**www.buslerm.be.udel.edu**.
2. Dess, Gregory G.; Lumpkin, G. T. and Taylor, Marilyn L., (2005), Strategic Management, 2nd ed., McGraw-Hill, Inc., New York.
3. Hitt, Michael; Ireland, R. and Hoskisson, R., (2001), Strategic Management Competitiveness and Globalization, South Western College Publishing, U.K.
4. Huxlable &Neil,(1995),**Small Business& Total Quality Management,** Prentice Hall, Inc ,U S A.
5. Robbins ,Stephen P. &Coulter ,Mary, (1999),**Management**,6th ed., Prentice Hall, Inc, N.Y.
6. Shan, S. & Venkataraman, S., (2000), The promise of entrepreneurship as a field of research, Academy of Management Review, Vol. 25, No. 1.
7. Singer S., and Alepza, M., and Balkir, M., (2009). Corporate entrepreneurship : is entrepreneurial behavior possible in a large company? **University of Osijek, Crotia**.

8. Steinhoff ,Dan &Burgress ,John (1989),**Small Business**, **Management Fundamentals**, 5TH ed., McGraw–Hall, ,Inc ,Singapore.

9. Tarka, Daniel,(2004),High–Growth Micro Enterprises : Managing The Risk Aspects of Enterprises Growth, International Conference on Innovation /Business Education and Entrepreneurial Training , London , **www.Sbaer.uca..edu** .

10. Zimmerer ,Thomas &Scarborough ,Norman,(1988),**Small usiness Fundamentals**, Abele ,Howell Information Company, Columbus.

11. الاونكتاد ,2001, **السياسات العامة للأعمال وهياكل التنظيم الأساسية** , المنهج الدولي لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية,المجمع العربي للمحاسبين القانونين, عمان , الأردن.

12. جار الله، عباس نسيم، (1980) ،**واقع وسبل تطوير الصناعات الصغيرة في العراق** ، رسالة ماجستير(غير منشورة) ،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

13. جواد , شوقي ناجي,(1996), **إدارة الأعمال منظور كلي**,دار الكتب للطباعة والنشر, بغداد.

14. جواد،شوقي ناجي،(2000)،**إدارة الأعمال منظور كلي**،الطبعة الأولى،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان،الأردن.

15. حسن،توفيق عبد الرحيم يوسف،(2002)،**إدارة الأعمال التجارية الصغيرة**،الطبعة الأولى،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن.

16. الزيدان، كمال، (1994), الكيفية التي تنشا عليها المشاريع الصغيرة،**مجلة العمل**،المملكة الهاشمية ،العدد(65)، ،الأردن.

17. السهلاوي , خالد عبد العزيز ,(2003), **دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في خلق فرص عمل جديدة** , ندوة واقع ومشكلات المنشآت الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها , الرياض,السعودية.

18. شحاذة،حازم،آخرون،(2001)،**إدارة المشروعات الصغيرة**،الطبعة الأولى،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن.

19. العاني، مزهر سفيان، وجواد شوقي، وارشيد حسين، وحجازي، هيثم علي، (2010)، **إدارة المشروعات الصغيرة**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

20. العبادي ، سمير عزيز عليوي،(1996)،**أثر الاعتمادية وتكنولوجية الإنتاج في إستراتيجية العمليات**، أطروحة دكتوراه،(غير منشورة) ،كلية الإدارة والاقتصاد. الجامعة المستنصرية.

21. العبيدي، علي، (1998), الصناعات الصغيرة ودورها في تطوير النشاط الصناعي العراقي،**تنمية الرافدين**،المجلد(55) ،العدد(30).

22. عنيزة، حسين هادي، (2001), دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات في المشروعات الصناعية الصغيرة، **المجلة العراقية للعلوم الإدارية**، جامعة بابل، المجلد (1)، العدد(2).

23. مبارك، حمدي عوض، (2009)، **الريادة في الأعمال**، ط1، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

24. يونس ، طارق شريف ، (2003) ، العلاقة المنطقية بين استراتيجيات التكامل والأداء الاقتصادي للمشاريع الصغيرة في الوطن العربي ، مؤتمر اقتصاديات الأعمال في ظل عالم متغير، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد للعلوم الإدارية، عمان, الأردن.

ملحق (1)

استمارة الاستبيان

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

استمارة إستبانة

السادة المشاركين في ملء الاستبانة... المحترمون.

نهديكم تحياتنا، وبعد...

يهدف البحث الحالي الموسوم " **.إبعاد التوجه الريادي الداعمة لتنمية المنظمات الصغيرة: دراسة استطلاعية لعينة من منظمات القطاع الخاص في محافظة دهوك**" ، وقد تمت صياغة هذه الاستبانة بصيغة تستلزم إسهامكم في تحديد الإجابة والاختيار المناسب الذي ينسجم مع واقع عملكم الوظيفي في دعم موضوعية البحث وصدق التحليل والاستنتاج. علماً أن الإجابات ستستخدم حصراً لإغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم.

شاكرين تعاونكم...

الباحثان

أولاً: البيانات الشخصية:

1. **الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى**
2. **العمر: ( ) 30 سنة فأقل ( ) 31-39 سنة ( ) 40- 49 سنة ( ) 50 فأكثر**
3. **المؤهل العلمي : ( ) إعدادية ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم عالي ( ) ماجستير ( ) دكتوراه**
4. **المركز الوظيفي : ( ) مدير ( ) معاون مدير ( ) رئيس قسم ( ) معاون رئيس قسم**
5. **مدة الخدمة في المنظمة: ( ) سنتان فأقل ( ) 3-5 سنوات ( ) 6 سنوات فأكثر**

ثانياً: إبعاد الريادة

1. الإبداعية				
ت	المتغيرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تسعى إدارة المنظمة في تبني الأفكار الإبداعية لتقديم الخدمات للزبائن			
2	تعمل إدارة المنظمة على تحفيز المواقف والاتجاهات الرامية إلى تحقيق الابتكارية لخدماتها المقدمة إلى الزبائن			
3	تتفاعل إدارة المنظمة مع الحلول الابتكارية للمشاكل والمعوقات التي تعترض سبيل عملها			
4	تعمل إدارة المنظمة على تعزيز ثقافة الابتكار لدى الكادر الوظيفي في المنظمة للوصول إلى التميز في المنافسة.			
2. الاستباقية				
ت	المتغيرات	اتفق	محايد	لا اتفق
1	تمتلك إدارة المنظمة رؤية مغايرة عن المنافسين في الوصول إلى الأسواق الجديدة			
2	تميل إدارة المنظمة إلى التعاون مع المنافسين للاستفادة من نقاط قوتهم لتعزيز إستراتيجية الانتقال إلى أسواق جديدة			
3	تحاول إدارة المنظمة باستمرار الدخول إلى أسواق جديدة غير مطروقة سابقا			
4	تتقبل إدارة المنظمة أفكار العاملين وتقارن بينها لغرض تطوير العمليات			
3. تحمل المخاطرة				
ت	المتغيرات	اتفق	محايد	لا اتفق
.1	تمتلك ادارة المنظمة القدرة على تحمل المخاطر(المالية، الاقتصادية، الاجتماعية، والنفسية)، على صعيد عمل المنظمة في صنع واتخاذ القرارات			
.2	تتبنى ادارة المنظمة استراتيجية ادارة المخاطر وصولا الى تحجيم الخطر بانواعه			

.3	تبادر إدارة المنظمة دوما إلى العمل في ظروف غير متوقعة واستثنائية في تقديم خدماتها وصولا إلى أهدافها الإستراتيجية			
.4	تبحث إدارة المنظمة في انتقاء فرص الإعمال متحملة لكافة المخاطر للوصول إلى الميزة التنافسية			
4.الاستقلالية				
.1	لدى المنظمة رؤية للدخول في أسواق جديدة			
.2	تستخدم المنظمة قدرتها الحالية للدخول في أسواق جديدة			
.3	لدى المنظمة فرق عمل لرصد الفرص الريادية			
.4	تعمل المنظمة على مرونة هيكلها بما يحقق فرصها الريادية			
5.العدائية التنافسية				
.1	تعمل المنظمة على تشخيص إستراتيجية المنافسين			
.2	تصيغ المنظمة على صياغة استراتيجياتها التنافسية على وفق إستراتيجية المنافسين			
.3	تعمل المنظمة على تخفيض أسعار منتجاتها للدخول إلى أسواق جديدة			
.4	تعمل المنظمة على تقليد ممارسة الإعمال الناجحة للمستفيدين			

ملحق (2)

وصف المنظمات الصغيرة عينة البحث

ت	أسم المنظمة	تاريخ التأسيس	طبيعة النشاط	الموقع
.1	معمل مازي	2008	إنتاج المياه المعدنية	دهوك / جمانكي
.2	معمل شرين	2006	إنتاج المياه المعدنية	دهوك/ جمانكي
.3	معمل كاره	2007	إنتاج المياه المعدنية	دهوك/ جمانكي
.4	معمل متين	2004	إنتاج المياه المعدنية	دهوك/ بامرني
.5	معمل بيخال	2011	إنتاج الكونكريت	دهوك/ تناهي
.6	معمل متين	2006	إنتاج الطحين	دهوك/ نزاركي
.7	معمل قوج	2010	إنتاج الحديد (BRC)	دهوك/ كاشي

.8	معمل ماف	2009	إنتاج الأنابيب المعدنية	دهوك/ كاشي
.9	معمل الكو	2004	إنتاج الألمنيوم	دهوك/ كاشي
.10	معمل أبها	2012	إنتاج العصير	دهوك/ نزاركي
.11	بلان بازار	2012	تعليب اللحوم	دهوك/ سيميل
.12	معمل كاروك	2006	إنتاج البلوك والكربستون	دهوك/ كاشي
.13	هيمن (Group)	2003	إنتاج المفروشات والإسفنج و BRC	دهوك/ نزاركي
.14	هارون (Group) دهوك	2004	إنتاج الصحيات	دهوك/ نزاركي
.15	فري جويس	2006	إنتاج العصائر	دهوك/ نزاركي

ملحق (3)

وصف الأفراد المبحوثين بحسب الخصائص الشخصية

الجنس			
ذكر		أنثى	
ت	%	ت	%
28	70	12	30

العمر							
30 سنة فأقل		31-39 سنة		40-49 سنة		50 فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
7	17.5	8	20	10	25	15	37.5

التحصيل الدراسي									
إعدادية		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
3	7.5	22	55	12	30	1	2.5	2	5

المركز الوظيفي							
المدير		معاون مدير		رئيس قسم		معاون رئيس قسم	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
15	37.5	11	27.5	8	20	6	15

مدة الخدمة

2 سنة فأقل		3-5 سنة		6 سنوات فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%
6	15	12	30	22	55

أبعاد قصور الاحصاءات الديموغرافية على التنبؤات الاقتصادية

دراسة تحليلية لواقع الإحصاء الديموغرافي في العراق

فراس عباس فاضل البياتي

مدرس الديموغرافية الاجتماعية

قسم علم الاجتماع/ كلية الآداب

جامعة الموصل/ العراق

المقدمة

تعتبر البيانات السكانية المواد الخام في علم السكان، وتتوقف دقة النظرية السكانية على دقة البيانات المجموعة ، لذلك فان اي خلل في عملية جمع البيانات من مصادرها الأولية يسبب خللا على مستوى النظرة والقوانين التي تربط بين المتغيرات السكانية، والخلل المبني على معلومات خاطئة من البيانات السكانية أو قصور هذه البيانات يتجاوز حدود النظرية إلى مجال التخطيط والتنمية في المجتمع، فالخطط التنموية تعتمد بشكل أساسي في رسمها على أرقام مغلوطة تكون خططاً غير واقعية ، وتصبح البرامج التنفيذية المرتبطة بالخطط لا تنسجم والواقع السكاني، مما يربك العملية التنموية وترمي بظلالها السلبية على تنمية المجتمع وتقدمه.

الفصل الأول: الإطار النظري والمنهجي للبحث.

- **مشكلة البحث**

إن اللغة المشتركة بين التخطيط والتنمية من جانب والبيانات السكانية من جانب اخر، من أهم المنطلقات الأساسية في تحديد الاسس التنموية والتي ينبغي إن تجمع على أساسها البيانات السكانية، لأنها تؤدي إلى إيجاد قاعدة فكرية بين العاملين في مجال التخطيط والتنمية والإدارات المنفذة والباحثين، ويحقق نسقا فكرياً وعمليا سليما تحدد على أساسه عملية جمع البيانات من الواقع.

وان قصور البيانات السكانية وجمعها في اي مجتمع تنعكس ابتعاده السلبية على واقع التخطيط والتنمية فيه، وبسبب الظروف الاستثنائية للمجتمع العراقي بات القصور في جمع هذه البيانات ودقتها أمراً لا يختلف عليه اثنين وأصبحت من المشكلات التي تعاني منه المجتمع ، والتي سنحاول تسليط الضوء على طبيعة هذه المشكلة وأسبابها وأبعادها وإيجاد بعض الحلول من خلال مقترحات بحثنا.

- **هدف البحث**

لكل بحث أو دراسة علمية أهداف تسعى إلى تحقيقها بشكل علمي ومنهجي، ويهدف بحثنا إلى ما يلي:-

1. الكشف عن أسباب القصور في البيانات السكانية في العراق.
2. الوقوف على أبعاد القصور في البيانات السكانية في العراق على عمليتي التخطيط والتنمية .
3. فضلا عن أهداف أخرى سيحققه البحث في طياته.

- **أهمية البحث**

لا شك في إن توفير بيانات عن السكان حسب فئاتهم العمرية ونوعهم (ذكور وإناث) يساهم في تحليل الخواص الديموغرافية وتأثيرها ليس في معدلات المواليد والوفيات واتجاه الخصوبة وحركة الزيادة الطبيعية السنوية وأمد الحياة المتوقع للسكان، ومن ثم الخواص الاجتماعية وتأثيرها المتمثل في احتياجات السكان من الخدمات التعليمية والصحية والسكن والنقل والكهرباء والماء وباقي الخدمات المجتمعية، ومن ثم الخواص الاقتصادية كـ(خط الإنتاج والاستهلاك

والطلب في السوق)، تكمن أهمية البحث في، انه يسلط الضوء على مشكلة اجتماعية ديموغرافية تعكس أبعادها على الواقع التخطيطي والتنموي للمجتمع العراقي.

- **منهجية الدراسة**

يصنف البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي تعتمد أكثر من منهج لبلوغ أدق لنتائج بصورة علمية، وصف الباحث المنهج التاريخي، والمنهج التحليلي.

- **هيكلية البحث**

يتضمن البحث ثلاث فصول ثم الاستنتاجات وأخيرا التوصيات ، إذ يتضمن الفصل الأول **(الإطار النظري المنهجي للبحث)** وينطوي على : المقدمة ، ومشكلة البحث ، وهدف البحث ،وأهمية البحث، وهيكلية البحث،أما الفصل الثاني**(المصادر الأساسية للمعطيات السكانية وقصورها)** وينطوي على: التعداد السكاني، والتسجيل الحيوي، البحث والاستقصاء بالعينة، وأخيرا بحوث ميدانية ودراسات واقعية، إما الفصل الثالث تضمن **(قصور البيانات السكانية في العراق)** وتضمن أهم أسباب القصور،أما الفصل الرابع **(تحليل أبعاد القصور على التخطيط والتنمية في العراق)**، تضمن تحليلا علميا لأبعاد القصور في البيانات على التخطيط والتنمية في العراق،ومن ثم الاستنتاجات، والمقترحات.

الفصل الثاني : المصادر الأساسية للمعطيات السكانية وقصورها .

اختلفت مصادر البيانات السكانية باختلاف المجتمعات، وان هذا المجال ليس مجالا حديثا حيث يسجل التاريخ العديد من التجارب التي أجريت في الحصول على البيانات السكانية، والسؤال المطروح هو **(من أين يأتي عالم السكان بياناته ومعلوماته عن سكان المجتمع)؟**

يشير التاريخ الإنساني أن الحضارات القديمة في (مصر، وبابل، والصين) عرفت أسلوب تعداد السكان، كما أن الرومان القدامى كانوا يحصون إعداد السكان وكان ذلك من اجل الأمور الآتية : (الضرائب، والبحث عن الشباب الصالح للجندية في المقام الأول).

ومن المصادر التي يعتمد عليها الباحث في مجال الدراسات السكانية هي :-

أولا : التعداد السكاني (المعطيات الإحصائية) .

تعتبر المعطيات الإحصائية (Statistical Date) بمثابة المادة الخام للدراسات السكانية، لأنها توضح كم من الناس أو الإحداث في تاريخ معين أو في فترة زمنية معينة فهي تمدنا بالإعداد الكمية الكافية لتحقيق بعض إغراض التحليل السكاني مثل (إعداد المواليد التي وقعت في الأعوام السابقة، والفئات العمرية للسكان)، والواقع أن ترجمة كلمة التعداد بالانكليزية (Census) مستمدة أصلا من الكلمة اللاتينية (Censure) إي بمعنى القيمة ، أو الضريبة.

تعداد السكان هو أهم مصدر من المصادر لدراسة السكان وخصائصهم وتغيراتهم ، ولعل تعدادات السكان هي أولى العمليات الإحصائية المهمة التي فكر فيها الإنسان منذ القدم لإغراض متعددة (الخدمة العسكرية ، أو لجمع الضرائب ، أو للقوة العاملة) وتجدر الإشارة إلى أن أغلبية دول العالم تجري تعدادات لسكانها منذ القدم والى وقتنا الحاضر، والتعداد هو "مجموع العمليات لجمع وأعداد ونشر المعلومات الديموغرافية عن كافة الأشخاص في القطر أو في منطقة معينة في زمن معين " [1].

وقسم المختصون التعداد إلى ثلاثة نماذج وهي:

1- **التعداد النظري** : ويعني حصر السكان بحسب أماكن إقامتهم ، أي أن أفراد الأسرة الغائبون أو المهاجرون يدخلون في التعداد مع الأفراد الموجودين.

---

[1]() عبد الحسين زيني، وآخران، الإحصاء السكاني ، دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد، 1980، ص 20 – 21.

2- **التعداد الفعلي** : ويعني حصر السكان كما هم في أماكنهم عند التعداد ، بصرف النظر عن كونهم من سكان مكان التعداد أو غرباء عنه فالإفراد الوافدون إلى مكان التعداد منذ وقت قريب أو بعيد يدخلون في التعداد الفعلي.

3- **التعداد النظري والفعلي** : ويعني تسجيل الأفراد في كلا الحالتين . وهو المستخدم في التعدادات السابقة في للعراق [2].

وللتعداد فوائد عديدة هي تعيين الالتزامات العسكرية والضريبية والعملية للأفراد في المجتمع، ثم التعرف على عوامل كالهجرة والخصوبة والخصائص الاقتصادية ، ومحددات الأمن الاجتماعي التي تصاحب عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع، سيما توفير المعطيات حول الخصائص الهامة للسكان والتي تحتاجها الحكومات والمصالح والتعليم وهيئات البحث وجمهور المواطنين لرسم الخطط العلمية ومواجهة المشاكل الحياتية .**ثانيا : ثانيا : التسجيل الحيوي**

يمثل التسجيل الحيوي المصدر الثاني المهم من مصادر المعلومات السكانية بعد التعداد السكاني ، وهي عملية ترد أصولها إلى العصور الوسطى ، حيث جمعت في ذلك الوقت بعض الإحصائيات الحيوية من طبقات سكانية معينة، وبعدها أصبح نظام التسجيل الحيوي نظاما عالميا تلتزم به كافة الدول رغم ذلك لم تتمكن إلا دولا قليلة من إقامة نظم كاملة للتسجيل الحيوي، اختلفت تعريفات التسجيل الحيوي بحيث يذهب بعضها إلى أن المقصود بتسجيل الإحداث الحيوية التي تقع خلال سنة ميلادية ، وهي عملية إجبارية تتم عن طريق مشروعات التسجيل المصممة لقيد جميع هذه الأحداث من (مواليد، ووفيات، وهجرة، وحالات الزواج والطلاق) أثناء وقوعها[3] .

تشمل أهمية التسجيل الحيوي بأنه مصدرا هاما وأساسياً ومباشرا للمعطيات السكانية حول عوامل نمو وتغير السكان لا سيما عوامل المواليد والوفيات والهجرة، كما تساعدنا على قياس التغيرات في السكان بين الفترات المختلفة من حيث الحجم والتركيب والتوزيع، والكشف عن اتجاهات التطور في التوليفة السكانية للمجتمع حاليا ومستقبلا لتمهيد خطط التنمية .

---

[2]() فراس عباس فاضل البياتي ، علم اجتماع السكان ، دار الجيل للطباعة والنشر، بيروت ، 2012، ص47.

([3]) نوما ماك آرثر، المدخل للإحصاء السكاني ، ترجمة : عبد الحليم القيسي،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، 1981، ص 50.

هنا يطرح سؤال هو ما الفرق بين التسجيل الحيوي والتعداد السكاني؟

1- التعداد السكاني هو تسجيل للأحداث، في حين إن التسجيل الحيوي تسجيل للأشخاص.

2- أن التسجيل الحيوي عملية إجبارية ومجالا أضيق من مجال التعداد.

3- يعتبر التسجيل الحيوي عملا مكتبيا موزعا على العام بطوله ، في حين أن التعداد السكاني يحتاج لسنوات لتنفيذه [4] .

ثالثا : البحث والاستقصاء بالعينة

وهو أسلوب علمي للحصول على البيانات السكانية فهو يشبه من ناحية التعداد السكاني لأنه يعتمد على سؤال المبحوثين عن خصائصهم ، وقد يشبه من ناحية أخرى أسلوب التسجيل الحيوي إذ يسال الناس عن الواقعات التي حدثت لإفراد أسرهم أو لجيرانهم في شهر أو سنة سابقة ، وعادة ما تستخدمه البحوث الاجتماعية للحصول على عينة من السكان لدراسة ظاهرة اجتماعية ما [5]، وتكمن أهميتها في تسجيل البيانات اللازمة للوقوف على بعض جوانب الأحوال السكانية لمجتمع منعزل لم يتعرض لعمليات التسجيل الدورية وبشكل منتظم ، فضلا عن أن طريقة المسح فهي محاولة تجريب نموذج مبتكر لتسجيل الوقائع الحيوية للتأكد من مدى فاعليته.

وقد بات من اليسير اليوم أن يحصل الإنسان على حقائق أساسية عن السكان لأية دولة بصورة عامة، من خلال الكتاب الديموغرافي السنوي الذي تصدره الأمم المتحدة سنويا، وكل مجلد في هذا الكتاب مخصص لعرض الأرقام التفصيلية المتعلقة بقسم واحد من أقسام الديموغرافيا مثل (الوفاة، أو الخصب، أو نمو السكان) كما يصدر مكتب بحوث السكان بجامعة برنستون نشرة دورية تسمى دليل السكان .

رابعا: بحوث ميدانية ودراسات واقعية

توفر المصادر السابقة للباحث في مضمار الدراسات السكانية بيانات جاهزة للتحليل، يجب ان يلتفت اليها قبل ان يقرر استخدام مصادر البحوث الميدانية و الدراسات الواقعية في دراساته السكانية، غير ان هذا النوع من مصادر البيانات السكانية يتيح للباحث مجالات، لا توفرها له

---

(4)فراس عباس فاضل البياتي ، الاتجاهات النظرية الحديثة في علم اجتماع السكان، المؤسسة الجامعية مجد للطباعة والنشر، بيروت ، 2011، ص97.

5() علي عبد الرزاق ألجلبي ، علم اجتماع السكان، ط1، دار المعارف المصرية، مصر، 1985، ص 13.

المصادر السابقة ، فمن طبيعة البحوث الميدانية انها تعتمد على افتراضات نظرية تجمع البيانات على أساسها بعكس مصادر التعدادات العامة للسكان وعمليات التعداد بالعينة والسجلات وخلافها، حيث تعرض الواقع كما هو دون الاعتماد على افتراض يربط مابين المتغيرات ، لذلك قد يغيب بعض البيانات في هذا النوع الأخير من المصادر، مما يدفع الباحث إلى صنع افتراضاته الخاصة به، والنزول الى الميدان من اجل جمع البيانات وتبويبها وتحليلها استنادا إلى الإطار النظري الذي صممه[6].

الفصل الثالث: قصور البيانات السكانية في العراق

لا يمكن الحصول على إحصائيات سكانية للعراق دقيقة قبل الإحصاء السكاني لعام 1935، والذي يعد أو إحصاء سكاني رسمي في العراق، أما الإحصاءات السكانية المتوفرة قبل هذه الفترة فهي لا تعدو أن تكون تقديرات شخصية يعود أقدمها إلى عام (1866) وهي تقديرات تنقصها الدقة، ولا يمكن قبولها على أنها إحصاءات موثوق بها، واهم هذه التقديرات المعروفة هي تقديرات القناصل البريطانيين التي كانوا يبعثون بها إلى حكوماتهم[7] .

وما لا يخفى على الباحثين في هذا المجال أن العراق شهد إلى يومنا هذا (سبعة) تعدادات أو إحصاءات سكانية بدءً من عام 1935 وانتهاءً بعام 1997، ولم يجري إحصاءات موثقة منذ ذلك الوقت _اي عام 1997_ بسبب الظروف الاستثنائية للبلد بل اعتمد على الإسقاطات السكانية التي عادة ما تكون عرضة للكثير من الأخطاء،وتعد الإحصاءات الأربعة (1947_1957_1965_1977) قد استخدمت نتائجها للأغراض الإدارية لفترة طويلة تقارب 30 عاماً.

- **القصور في البيانات الديموغرافية**

يعد العراق من الدول النامية التي تعاني من مشكلات في المنظومة الإحصائية للسكان التي باتت تعرقل عمليات التخطيط والتنمية، ويمكن إجمال أهم أسباب هذه المشكلات بما يلي:-

---

[6]() صفوح الأخرس، علم السكان وقضايا التنمية والتخطيط لها، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، دمشق، 1980، ص31.

[7]() عبد الحسين زيني، وآخران، الإحصاء السكاني ،مصدر سابق، ص 57.

1. الظروف الطبيعية

لعل من أسباب عدم دقة البيانات السكانية الظروف الطبيعية للبلد، التي تحول دون بلوغ الدقة في الإحصاءات، من خلال عدم الوصول الى بعض المناطق لوعورتها كان تكون مناطق (جبلية، أو غابات، أو تكون مناطق مأهولة بمجتمعات متنقلة بصورة دائمية عبر الاراضي بحثا عن العيش كـ"البدو")، ومما يضاعف خطورة هذا الوضع عدم توفر الطرق المعبدة ، والموصلات التي من شانها ان تسهل وتخفف من هذه الصعوبات وتسهل بالتالي التنقل للفرق الاحصائية من منطقة إلى أخرى سواء لغرض العملية الاحصائية نفسها، أو للتمهيد لهذه العملية ، والتي بدورها تقلل من اجتماع الوقوع في الأخطاء.

فضلا عن ذلك تشتت القرى الصغيرة في مناطق نائية ومعزولة الواحدة عن الاخرى، ويعزى هذا التشتت الى أسباب متنوعة ولعل الانخفاض الشديد في كثافة السكان بصورة عامة من أهم هذه الأسباب، بالإضافة الى الحالة العامة للتخلف ونقص استغلال الموارد الطبيعية التي تجعل من الضروري تكتل السكان وتركزهم في مناطق محدودة دون سواها[8].

2. الظروف الاجتماعية والثقافي.

إن الواقع الاجتماعي والثقافي في المجتمع يلعب دوراُ هاماً في المجتمعات وتحدد مسيرتها نحو التطور والتقدم، ولما كان الواقع الاجتماعي والثقافي للمجتمع العراقي يعاني الكثير من التصدعات والمشكلات، واما كان الوضع الاجتماعي متأخراً في الكثير من المناطق السكانية وبخاصة القرى والأرياف، على النطاقين العام والنطاق الخاص، الذي شانه ان يقود إلى نتائج سلبية في هذا الشأن والشؤون السكانية الأخرى، ولعل تدهور الوعي الاجتماعي وانخفاض المستوى التعليمي والثقافي في لدى سكان المجتمع العراقي انعكس سلباً على الواقع الديموغرافي المتمثل في الواقع الإحصائي، ولعل ارتفاع معدلات الأمية في المجتمع أضحى بضلاله على الواقع الديموغرافي والتنموي للمجتمع، فالتعليم يرفع من المستوى الثقافي للفرد، وسنوات الدراسة تعد الركائز الأساسية في تطوير المجتمع وتنفيذ خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية إذ تساعد على اتباع افضل السبل الصحية والغذائية التي تتطلبها حياة الانسان، مما يضمن لهم العيش ويبعد عنهم شبح الموت، ولكننا نجد ان التعليم حاله حال غيره من العوامل الاجتماعية التي اثر

([8]) منصور الراوي ، دراسات في السكان والتنمية في العراق، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، 1989، ص13.

فيها الأوضاع الاستثنائية للمجتمع العراقي، وفي ضوء المؤشرات الإحصائية التي سجلتها المسيرة التعليمية في العراق خلال العقد الاخير من القرن العشرين الى وقتنا الراهن يتضح ان القطاع التعليمي يعاني من تدهور مما سبب ارتفاع معدلات الامية[9].

وخير مثال على ان تدهور الوضع الاجتماعي والثقافي له اثره السلبي على النظام الإحصائي الديموغرافي، كانت الأسر لا تقوم بتسجيل ولادات الإناث بصورة دقيقة، وكاملة، واعتقاد الناس ان الهدف من الإحصاء يقتصر على التجنيد العسكري، أو لأجل جباية الضراب، فضلا عن خوف السكان من الحسد اذا ما عد وحصر املاكه، ونضيف إلى ما تقدم صعوبة استجواب الاناث مكن قبل عدادي الاحصاء الذكور خاصة، ان الأسطر السابق وضحت بشكل مختصر انخفاض الوعي لدى سكان المجتمع بأهمية البيانات السكانية في تحقيق التقدم والرفاه للمجتمع لأنه أساس هام ف رسم الخطط التنموية.

3. آلية العمل والكفاءة .

تعد الأمم المتحدة الظروف العملية في استقصاء البيانات ،من أهم العوامل المؤثرة في دقة البيانات السكانية من عدمها، والية العمل في الحصول على البيانات الديموغرفية متنوعة أهمها (الأجهزة المستخدمة، كفاءة العاملين في الحصول على البيانات، وطرق العمل والياته التنفيذية)، وتصف الامم المتحدة دول بلدان الاسكوا (بلدان الشرق الأوسط) بأنها تعاني من تدني في آلية العمل في الحصول على البيانات السكانية، وخاصة تدني كفاءة العاملين في أجهزة الإحصاء السكاني، وتدني المستوى الوظيفي كذلك، وشحه استخدام التكنولوجية في تبويب البيانات السكانية، وتسعى جاهدا في التأكيد على رفع المستويات الوظيفية والفنية للعاملين في هذا الجانب[10] .والعراق واحد من تلك الدول التي تعاني من قصور حاد في الواقع العملي في هذا الجانب، حيث الطرق التقليدية في الحصول على البيانات السكانية، واستخدام السجلات في تبويبها وتسجيلها دون التسجيل الالكتروني مما يعرض هذه السجلات الى التلف والتمزق مع مرور الوقت، بسبب سوء الحفظ، وهذا فعلا ما وجدته لدى تحضيري لرسالة الماجستير التي

([9]) فراس عباس فاضل ألبياتي، مورفولوجيا السكان، مؤسسة الانتشار العربي، بيروت، 2009، ص 215.

[10]() الأمم المتحدة ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، واقع التسجيل المدني والإحصاءات الحيوية في دول منظمة الاسكوا وتوصيات تطويرها ، النشرة السكانية ، العدد 4، عمان ، 1993، ص5.

تطلبت مني الحصول على البيانات من سجلات وفيات الأطفال في المستشفيات ومكاتب التسجيل الحيوي عام 2003.

4. الظروف الاقتصادية.

إن حجم الإنفاق على انجاز عمل يعد من الأمور الأساسية لنجاحه، ولإنجاح عملية استقصاء البيانات السكانية لابد من توفير الدعم الاقتصادي والإنفاق لسد كافة التكاليف المرجوة في ذلك.

ويعد القصور في حجم الإنفاق المادي على عملية جمع واستقصاء البيانات من العوامل المؤثرة سلبا على عملية الحصول على قاعدة بيانية سكانية للبلد، واغلب دول العالم خاصة الدول النامية منها، وبعض الدول المتقدمة تعاني من مشكلات اقتصادية تنعكس تأثيرها على الواقع الإحصائي السكاني لها [11]، ويبدو ان التكاليف فرض الامن وحماية السكان أثرت على الواقع الاقتصادي للعراق وأخذت النصيب الأكبر من الميزانية ، مما جعلت الاولوية في الإنفاق على الواقع الأمني يطغي على الامور الاخرى ومن بينها الإحصاء السكاني الذي أهمل انجازه منذ عام 1997.

5. الأوضاع السياسية

ان الاستقرار السياسي لأي مجتمع يقود سكانه الى تحقيق الامن والرفاه ونجاح الخطط التنموية، ولعدم الاستقرار السياسي (الامني) في العراق ، وانشغال الحكومة بفرض الامن اثر سلبا على الواقع الاحصائي (التعداد) مثلا، فضلا عن تعرض الكثير من العاملين في الجانب الاحصائي (العدادين) اثناء التحضير للإحصاءات الى عمليات قتل واعتداءات مختلفة عرقلت بذلك انجاز هذا العمل الهام .

([11]) طه حمادي ألحديثي، جغرافية السكان، ط2، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،جامعة الموصل، العراق، 2000، ص44.

الفصل الثالث: تحليل أبعاد القصور على التخطيط والتنمية في العراق.

بات واضحا الانعكاسات السلبية لواقع القصور في البيانات الديموغرافية على عمليتي التخطيط والتنمية، وخاصة في العقد الأخير، مازالت الأحوال المعيشية لسكان العراق تعاني التدهور والتدني فالملاحظ للواقع الخدمي، والواقع الصحي،والواقع التغذوي، والواقع التربوي، فالتدهور يسري في مفاصل الحياة ومؤسسات المجتمع وذلك لنقص الخطط التنموية أو قصورها بسبب القصور في البيانات الديموغرافية التي تعد من الأسس والمرتكزات الأساسية في رسم الخطة التنموية. ويمكن تحليل ذلك من خلال ما يلي :-

1. التعداد السكاني في العراق

لم يجري العراق تعدادا سكانيا منذ عام 1997م، ومنذ ذلك الحين إلى يومنا هذا 2010م، اعتمد الدولة على التخمين الإحصائي القابل للأخطاء في رسم بعض الخطط دون مراعاة النمو الحقيقي لسكان المجتمع، فضلا عن التركيب النوعي والتركيب الجنسي لسكان المجتمع، لان التعداد (بصورته الدقيقة والعلمية الحديثة)، أكثر العمليات الإحصائية دقة في بيان حجم السكان ونموه وصفاته وتوليفته.

إن اعتماد العراق على الإسقاط السكاني والتخمين السكاني في بيان حجم السكان أوقعه في القصور في جمع المعلومات الدقيقة مما انعكس سلبا على خطط ومشاريع التنمية فيه، فمثلاً نلاحظ ارتفاع معدلات البطالة في العراق بسبب قلة فرص العمل وسوء التخطيط التنموي وذلك لعدم دقة الإحصائيات السكانية لبيان حجم القوى العاملة في العراق، ومثال أخر نلاحظ في تقارير وزارة التربية مثلا أنها تبني المئات من المدارس سنويا إلا إننا نجد أطفالنا يفرشون الأرض في الحصة التعليمية ، أو نلاحظ أن ما يزيد عن (60) طالبا في صف واحد لا يسع إلا لـ(30) طالبا،ولأسباب عديدة عجز العراق عن إجراء تعداد سكاني وفق مواصفات عالمية عالية الجودة تمثلت (الانفلات الأمني، وتعرض الكثير من كوادر المتخصص لإجراء العملية التعدادية إلى القتل، فضلا عن تخوف الناس من عملية جمع البيانات وذلك لعدم إيمانها بالجهة الجامعة للبيانات).

2. التسجيل الحيوي

رغم حداثة موضوع التسجيل الحيوي في العراق مقارنة بالتعداد السكاني إلا انه لا يخلوا من القصور والعيوب التي انعكست على الواقع المجتمعي في العراق، فالتسجيل الحيوي في العراق يتم وفق سجلات ورقية مقسمة إلى تفرعات معلوماتية كاسم المولود وجنسه واسم الأب .... وغيره من المعلومات هذه السجلات إما تكون في المستشفيات ، أو في مراكز التسجيل الحيوي، يقوم الموظف بتسجيل المعلومات فيها،وما يعيب هذا النوع من التسجيل هو عدم استخدام التسجيل الالكتروني، فضلا عن إن الكثير من الصفحات لاتملئ بالمعلومات بشكل كامل، وذلك بسبب قصور الموظف بأهمية هذه المعلومات، ونضيف إلى ما تقدم إن هذه السجلات معرضة للتلف بسبب سوء خزنها، وهذا ما وجده الباحث فعلا حينما زار المستشفيات والمراكز الخاصة بالتسجيل عام 2003 لاستقصاء المعلومات عن وفيات الأطفال في رسالته للماجستير اذ إن اغلب السجلات تالفة من قبل الحيوانات القارضة (الفأر).

من جانب آخر إن الكثير من الأسر لا تقوم بتسجيل الأحداث الحيوية لها (الولادة_ والوفيات) وخاصة وفيات الأطفال، بسبب قلة وعيها الثقافي، مما ينعكس سلبا على الواقع الكمي للإحصاء ومعطياته، وان ما تقدم بات انعكاسه على الإحصائيات السكانية فنلاحظ في الآونة الأخيرة تباين التقارير الإحصائية فوزارة التخطيط تنجز تقاريرها للإحداث الحيوية تختلف في معدلاتها عن تقارير وزارة الصحة في نفس الموضوعات، والتقارير التي تنجزها وزارة الصحة تختلف في معطياتها الحيوية عن تقارير منظمة الصحة العالمية وهكذا والسبب هو قصور البيانات السكانية.

3. البحث والاستقصاء بالعينة

اعتمد العراق اعتمادا كليا في الآونة الأخيرة على المسوحات العينية لاستقصاء البيانات السكانية وهذا بدوره أربك الواقع الإحصائي السكاني، لأنها معلومات جزئية لا تمثل الواقع الحقيقي لسكان العراق ، وفي عام 2004 أجرت وزارة التخطيط مسحا للأحوال المعيشية في العراق تضمنت في طياته مسحا للأحوال المعيشية لـ 21668 أسرة عراقية من مختلف محافظات العراق باستثناء محافظات اربيل ودهوك والسليمانية،بمساعدة المنظمات الدولية الا إن هذا المسح لا يعكس الواقع الحقيقي لأحوال السكانية للعراق ولا تعبر عن المعطيات الإحصائية

.

4. بحوث ميدانية ودراسات واقعية

يعاني العراق من الدراسات العلمية والبحوث في هذا الجانب إذ مازالت المحاولات البحثية لا ترقى وأهمية الموضوع (السكان)، فالدراسات عن سكان العراق قليلة جداً، لا ترتقي وأهمية هذا الموضوع الحيوي، فهناك موضوعات ديموغرافية هامة جداً تعكس الواقع السكاني للمجتمع العراقي لم يتطرق أليه الباحثون في هذا المجال كـ(السلوك الإنجابي للمرأة، والعقم، والعوامل المؤثرة في النمو السكاني، والإعالة... وغيرها)، فمازال القصور الأكاديمي واضحا في هذا الجانب.

ولا شك في إن قصور البانيات السكانية في العراق لها ابعادا على عمليتي التخطيط والتنمية لان توفير بيانات عن السكان حسب فئاتهم العمرية ونوعهم (ذكور وإناث)، يساهم في تحليل الخواص الديموغرافية وتأثيرها ليس في معدلات المواليد والوفيات واتجاه الخصوبة وحركة الزيادة الطبيعية السنوية وأمد الحياة المتوقع للسكان، ومن ثم الخواص الاجتماعية وتأثيرها المتمثل في احتياجات السكان من الخدمات التعليمية والصحية والسكن والنقل والكهرباء والماء وباقي الخدمات المجتمعية، ومن ثم الخواص الاقتصادية كـ(خط الإنتاج والاستهلاك والطلب في السوق)، واهم ابعاد قصور البيانات السكانية على التخطيط والتنمية في العراق تتجلى في ما يلي:.

1. <u>البعد الديموغرافي .</u>

لا يختلف اثنان على ان عدم إجراء التعداد السكاني القى بظلاله على البعد الديموغرافي للتخطيط والتنمية فبالتالي اثر سلبا على عملية التنبؤ بمستقبل الوضع السكاني ومن ثم رسم السياسة السكانية، لذا يمكن عد قصور البيانات السكانية سببا في انعدام السياسة السكانية في العراق، فحجم السكان الحالي للمجتمع هو الصورة التي يستطيع المخطط للتنمية التنبؤ بمستقبل التطور السكاني للمجتمع ومن ثم اخذ الفكرة الصحيحة عن التوليفة السكانية للمجتمع العراقي فقصور البيانات تركت فجوة في التعرف على الواقع الديموغرافي بشكل صحيح من حيث (معدلات الانجاب، معدلات الوفيات، معدلات الهجرة ...) ، سيما ان البيانات السكانية بواسطتها تصنف المجتمعات على أنها مجتمعات (فتية، أو شائخة) ، فعن طريقها نستطيع رسم الهياكل السكانية في المجتمع، فان دراسة خصائص السكان يعني الكثير من النواحي الديموغرافية إذ يؤثر تركيب السكان بحسب الجنس في معدل النمو السكاني فذا احتل التوازن بين الجنسين لسبب من الأسباب فان ذلك يؤثر سلبا في معدل النمو السكاني من خلال معدل

الزواج ، لذلك يلاحظ أثناء الحرب والهجرات الخارجية وفي أعقابها مدى التراجع في معدلات النمو السكانية بسبب اختلال التوازن الجنسي للسكان [12].

وان تاخر التعداد السكاني من جانب وقصور البيانات السكانية من جانب آخر كل هذا كانت سببا هاما في عدم التعرف على الحجم الحقيقي لسكان العراق لذا نلاحظ أن الإحصائيات تنوعت واختلفت من منظمة إلى أخرى كما في أدناه ، الجدول من عمل الباحث .

جدول رقم (1) يبن حجم سكان العراق لعام 2010 حسب التقديرات

المنظمة	حجم السكان العراق لعام 2010
الأمم المتحدة	33 مليون نسمة
الجهاز المركزي للإحصاء وتكنولوجيا المعلومات العراق	32 مليون نسمة
بعثة الأمم المتحدة لمساعدة العراق UNAMI	30 مليون نسمة
منظمة الأغذية والزراعة الدولية	28،9 مليون نسمة

2. البعد الاجتماعي .

يدل المعرفة بأحوال السكان على العديد من المظاهر الاجتماعية لا سيما التي تتعلق بالخدمات المجتمعية (التعليم، والصحة، والسكن) لان الحصول على البيانات السكانية يدل على خصائص السكان في المجتمعات وبالتالي تعكس حاجاتها ليس من النواحي البيولوجية فحسب وإنما حاجاتها الاجتماعية كـ(الخدمات المجتمعية) التي تتحمل الدولة عبء في توفيرها لمكوناتها السكانية، فعلى سبيل المثال (الدول العربية) بما أنها مجتمعات فتية مما يوقع على كاهل حكوماتها تطوير الواقع الخدمي لتحقيق الموازنة بين النمو السكاني فيها وطبيعة الخدمات المجتمعية المتوفرة وبالتالي فلا بد لها إن تعمل جاهدة على تطوير الواقع الخدمي كـ(التعليم، والصحة، والسكن..وغيرها)[13].

([12]) عبد علي الخفاف، ومحمد احمد عقله المؤمني، الأطلس الديموغرافي للوطن العربي ، مؤشرات عام 2010، دار عمان –الأردن،1996، ص 120.

[13]() فراس عباس فاضل البياتي ، علم اجتماع السكان ، مصدر سابق ، ص175وما بعدها

ان قصور البيانات السكانية في العراق اثر بشكل كبير على عملية التخطيط والتنمية لان البيانات الخامة للسكان تعد إحدى أهم العناصر الرئيسية في عملية التخطيط ، لذا نلاحظ ان في الكثير سكان العراق يعانون من نقص حاد في الواقع الخدمي والتنموي بسبب تلكؤ الواقع التخطيطي والتنموي مع النمو السكاني في العقود المنصرمة، وذلك يعزوه الكثير من الخبراء والباحثين الى افتقار قطاعات التخطيط والتنمية الى الصور الكاملة عن حجم وتوزيع وتركيب السكاني للمجتمع العراقي،فمازال سكان العراق يعانون الأمرين من نقص اهم الاحتياجات الضرورية كالصحة والتعليم والسكن وغيرها من الخدمات الأساسية لديمومة الحياة ، اذ يشير التقرير الوطني لحال التنمية البشرية في العراق الا ان مازال العراق يعاني نقصا حادا في الكثير من قطاعات التنمية لسد احتياجات سكانه من أساسيات الحياة ومازالت مؤشرات التنمية منخفضة وتشوبها الكثير من العراقيل أهمها النقص في الإحصائيات الديموغرافية [14]

وإدراكا لأوجه الترابط بين السكان والنمو الاقتصادي ولضرورات إدماج المسائل السكانية في الاستراتيجيات الإنمائية وفي جميع نواحي التخطيط والتنفيذ والمتابعة واتخاذ القرارات الخاصة بتحسين نوعية الحياة للإنسان، يمكن أن تتضمن الاستراتيجية الوطنية للسكان تحقيق ترشيد النمو السكاني بما يتناسب معدله مع مقتضيات التنمية، واتخاذ التدابير الفعالة لتأهيل المعوقين وتلبية احتياجاتهم من التعليم والتدريب والتوظيف، وتعزيز صحة ورفاهية وإمكانات جميع الأطفال والمراهقين والشباب وتلبية الاحتياجات الخاصة بهم وتوعيتهم بقضايا الصحة الإنجابية والأمراض المنقولة جنسيا، وتطوير الدعم لكبار السن وتعزيز نوعية حياتهم وتمكينهم من العمل والعيش بصورة لائقة وتوفير الرعاية الصحية لهم، والوصول إلى توزيع سكاني متوازن مع متطلبات التنمية وتنظيم تيارات الهجرة الداخلية والحد من انتشار السكن العشوائي، وتكثيف الجهود لخفض نسبة الأمية خصوصا بين النساء، وتحسين المؤشرات النوعية والكمية للتعليم الابتدائي والأساسي، وتحسين فرص التشغيل والاستخدام والعمل على تخفيف البطالة وتقليص مستوى الفقر خصوصا بين الإناث، والاهتمام بتلبية الاحتياجات السكنية للسكان وتحسين ظروف السكن، ومنع التدهور البيئي واستخدام البيانات الديموغرافية في الإدارة البيئية وفي تقويم آثارها.

([14]) جمهورية العراق، وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، التقرير الوطني لحال التنمية البشرية في العراق 200، بغداد ، 2009، ص32.

3. البعد الاقتصادي.

إن قصور البيانات السكانية ينعكس سلبا على التعرف بالفعاليات والنشاطات الاقتصادية من خلال معرفة نسب وفئات السكان الرئيسية داخل المجتمع والعلاقة بينها وبين كل فئة ومجموع السكان، اذ ان البيانات السكانية تعكس لنا الصورة عن أصحاب النشاط الاقتصادي (القوة البشرية Man Power) وهي تشمل الفئة العمرية الثانية أي السكان ضمن القوة البشرية والتي تشمل كل الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين الحد الأدنى لسن العمل (15) سنة وبين الحد الأقصى للعمل (65) عاما، وكذلك الكشف عن عدد العاطلين عن العمل وطبيعة اعمالهم وحجم الطلب على القوى العاملة وهذا بدوره كان عاملا مساعدا في انتشار البطالة لجهل المخططين لمخرجات التعليم وحجم القوى العاملة التي تتطلب التخطيط لاستخدامهم الاستخدام الأفضل[15].

إن قصور البيانات الديموغرافة لها البعد الاقتصادي من حيث الإنتاج والاستهلاك فما لا يخفى على حد ان معدلات الإنتاج تختلف بين الذكور والإناث ، وان حجم الاستهلاك ونوعه يختلف هو الأخر بين الذكور والإناث وبالتالي فان الجهل بحجم ومعدلات النوع البشري في المجتمع العراقي شكل خللا اقتصاديا حتى في اليات التوظيف النسبية التي صدرت من قبل الدولة فالتعرف على القوة النسائية العاملة ومقدار مساهمتها في النشاط الاقتصادي عامل مهم في عملية التنمية الاقتصادية وتمكين المرأة ، سمة حضارية تواكب التحضر والتطور العلمي .

إن اهمية البيانات الديموغرافية ليس لها حدود نوعية فهي على سبيل المثال في بعدها الاقتصادي تكشف عن الفئات العاطلة عن العمل والفئات الهشة في المجتمع ومن ثم تحديدها للتخطيط بتغيير حالها والنهوض بواقع تلك الفئات من حيث توفير العمل وسبل العيش الرغيد والحفاظ على المجتمع من التفكك والآفات والنهوض بالواقع الاقتصاد للمجتمع العراقي[16]

الواقع التنموي وحاجات السكان

المراقب للواقع التنموي للعراق يجد ان العراق لم يشهد واقعا تنمويا مخططا له منذ اكثر من قرنين بسبب الظروف الاستثنائية ، وخير دليل على ذلك ما يعانيه سكان العراق من قصور في

---

(15) اللجنة الوطنية للسياسات السكانية ، حالة سكان العراق 2010، بدعم من صندوق الأمم المتحدة للسكان مكتب العراق ، 2011، ص27.

([16]) وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، الجهاز المركزي للإحصاء وتكنولوجيا المعلومات، التحليل الشامل للأمن الغذائي والفئات الهشة في العراق، بغداد، 2009، ص25.

الحاجات ابتداءً من الحاجات الغذائية (كما ونوعا)، فالعراق مازال يحتل المراتب المتقدمة في انتشار أمراض سوء التغذية بسبب شحة الغذاء نوعا وكما وقلة السعرات الحرارية التي يتناوله الفرد العراقي، مع انتشار الفقر وظهور البطالة عجز الفرد العرقي تلبية حاجاته الغذائية سيما النقص الحاد في مفردات البطاقة التموينية التي يعتمد عليها اكثر من (60%) من الاسر العراقية.

وإذا ما تكلمنا عن المسكن فأزمة السكن لا تقل خطورة عن ازمة الغذاء فارتفاع قيمة الأراضي والدور السكنية، والمواد الإنشائية أثرت سلبا على إمكانية الفرد العراقي بإيجاد مأوى له ولاسرته.

واذا ما تحدثنا على الواقع التربوي والتعليمي في العراق فمازال النقص في عدد المدارس والجامعات مهيمنا على الواقع التعليمي في العراق فهناك الكثير من القرى واشباه المدن لا تحتوي على مدارس ويعاني سكانها من قطع المئات من الكيلومترات من اجل تلقيه التعليم.

اما الواقع الخدمي ، فحدث بلا حرج فالماء والكهرباء وازمة الطرق باتت صفة تلازم الحياة الاجتماعية لسكان العراق فمنذ ثلاثة عقود يعاني العراق من انقطاعات في التيار الكهربائي، ولا يختلف في ذلك كميات الماء التي يحصل عليه السكان فالكثير من المناطق السكنية ليس فيها مياه للشرب ، وأخيرا الازدحامات المرورية وقلة الشوارع لها أثرها السلبي على الواقع النفسي والاجتماعي لسكان العراق .

الاستنتاجات، والمقترحات

توصل البحث الى استنتاجات أهمها :-

1. أهمية الإحصاءات السكانية في تنمية المجتمع .
2. عجز الواقع الإحصائي للسكان في المجتمع العراقي بسبب الإهمال وانشغال الحكومة بأمور لها الأولوية في البلد.
3. كان لعدم إجراء الإحصاءات السكانية والاعتماد على التخمينات الإحصائية إبعاده السلبية على بعض مشاريع التنموية المتأخرة.
4. سوء الواقع الإحصائي للسكان من حيث البيانات المتبعة والتقنيات والهيكلية.

المقترحات

1. تطوير الواقع الإحصائي السكاني في العراق.
2. إدخال التقنيات الحديثة في العمل الإحصائي.
3. توظيف الخريجين من أصحاب التخصصات الإحصائية في دوائر الإحصاء السكاني.
4. الدعم الاقتصادي للواقع الإحصائي للسكان.
5. إجراء التعداد السكاني في العراق ، للاستناد على الإحصائيات الحديثة الواقعية في عملية التخطيط والتنمية.

المصادر .

1. الأمم المتحدة ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، واقع التسجيل المدني والإحصاءات الحيوية في دول منظمة الاسكوا وتوصيات تطويرها ، النشرة السكانية ، العدد 4، عمان ، 1993.
2. جمهورية العراق، وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، التقرير الوطني لحال التنمية البشرية في العراق 200، بغداد ، 2009.
3. صفوح الأخرس، علم السكان وقضايا التنمية والتخطيط لها، منشورات وزارة الثقافة والإرشاد القومي، دمشق، 1980.
4. طه حمادي ألحديثي، جغرافية السكان، ط2، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،جامعة الموصل، العراق، 2000.
5. عبد الحسين زيني، وآخران، الإحصاء السكاني ، دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد، 1980.
6. عبد علي الخفاف، ومحمد احمد عقله المؤمني، الأطلس الديموغرافي للوطن العربي ، مؤشرات عام 2010، دار عمان –الأردن،1996.
7. علي عبد الرزاق ألجلبي ، علم اجتماع السكان، ط1، دار المعارف المصرية، مصر، 1985.
8. فراس عباس فاضل البياتي ، الاتجاهات النظرية الحديثة في علم اجتماع السكان، المؤسسة الجامعية مجد للطباعة والنشر، بيروت ، 2011.
9. فراس عباس فاضل البياتي ، علم اجتماع السكان ، دار الجيل للطباعة والنشر، بيروت ، 2012، ص47.
10. فراس عباس فاضل ألبياتي، مورفولوجيا السكان، مؤسسة الانتشار العربي، بيروت، 2009.
11. اللجنة الوطنية للسياسات السكانية ، حالة سكان العراق 2010، بدعم من صندوق الأمم المتحدة للسكان مكتب العراق ، 2011.
12. منصور الراوي ، دراسات في السكان والتنمية في العراق، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، 1989.
13. نوما ماك آرثر، المدخل للإحصاء السكاني ، ترجمة : عبد الحليم القيسي،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، 1981.
14. وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، الجهاز المركزي للإحصاء وتكنولوجيا المعلومات، التحليل الشامل للأمن الغذائي والفئات الهشة في العراق، بغداد، 2009.

اثر الاستثمار تكنلوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية

دراسة تحليلية لأراء عينة من المسؤولين فى عدد من المصارف الحكومية والأهلية فى محافظة دهوك كردستان العراق

بحث مقدم

إلى

المؤتمر العلمي العالمي الاول لفاكلتي القانون والادارة

11- 13 مايس 2013/ دهوك

* د .مظفر محمد نورى ** أ. نوزاد رجب

*دكتوراه العلوم الادارية ,مدرس، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد ,جامعة دهوك.

mmkervanci@yahoo.com

**ماجستير العلوم المالية والمصرفية ,مدرس مساعد، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الادارة والاقتصاد , جامعة دهوك.

nawzad.rajab@yahoo.com

المستخلص

تناولت الدراسة الاستثمار تكنلوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز فى تقديم الخدمات بجودة عالية مصارف محافظة دهوك ودورها في تسهيل المهمة التي تقع على عاتقها لتنفيذ خطط وبرامج تنمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. اذ تنطلق أهمية البحث من المصارف كمنظمة خدمية تتخصص في إنتاج حزمة من الخدمات المصرفية والمالية التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمصارف، يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية و أكثرها حساسية وتأثرا بثورة الاتصالات و المعلومات التي أسهمت في تقدمه و ازدهاره خاصة في العقود الأخيرة، حيث استخدمت الشبكات و ربطت الحواسيب مع بعضها البعض لتنمية المصارف بتطبيقها لنظم تكنلوجيا عالية من شأنها تبادل البيانات وصولا إلى العمل المصرفي الاعتباري القائم على الركائز الالكترونية المتطورة، زيادة على ذلك فإن المصارف عملت ومازالت تعمل على تحقيق جودة عالية لخدماتها خاصة في ظل المنافسة المتنامية في هذا القطاع من خلال تحديد متطلبات الزبائن و العمل على تلبيتها بمختلف الاستراتجيات

التسويقية، لأن الجودة هي ثمن الدخول إلى السوق و التميز الذي لا يحقق إلا من خلال امتلاك هذه المصارف لتكنولوجيا متطورة .و بالتالي الوصول إلى تحقيق جودة الخدمات في المصارف

وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع استثمار التكنولوجيا في تقديم الخدمات بجودة فى المصارف ومنها مصارف محافظة دهوك. لذا يهدف البحث الى متابعة جوانب القوة وجوانب الضعف في تطبيق البرامج في مصارف محافظة دهوك .

اعتمادا على ماتقدم ولأهمية التميز في تقديم الخدمات في ظل الاستخدام الكفوء لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات ، فان البحث الحالي يسعى إلى تحديد اثر تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التميز في تقديم الخدمات في ضوء تحليل البيانات المجمعة بواسطة استمارة الاستبانة الموزعة على عينة مكونة من (47) مديرا لأقسام وشعب عدد من المصارف الحكومية والأهلية في محافظة دهوك ، وصولا إلى عرض مجموعة من الاستنتاجات ، فضلا عن تقديم التوصيات والمقترحات الضرورية في هذا المجال.

مقدمـة

يعتبر قطاع المصرفي احد القطاعات النشاط الاقتصادي التي تسهم في تحقيق النمو الاقتصادي في الدولة وتعتبر الخدمات المصرفية من اهم الخدمات المتأثر بثورة التكنلوجيا المعلومات والاتصالات وفي هذه الدراسة يحاول الباحثين التركيز على الاستثمار تكنلوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز جودة الخدمات في مصارف محافظة دهوك في ضوء المتغيرات الأساسية لجودة الخدمات التي يستوجب مراعاتها من أجل تطبيق و استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز بكفاءة عالية في المصارف.

وقد اجتازت الإدارة المصارف في الدول المتقدمة إلى مراحل متطورة في تفسير ألمفاهيمي لجودة الخدمات وتنفيذ تطبيقات ناجحة لهذا التفسير. وقد تسلسلت المصارف في الدول المتقدمة في مراحل الجودة المختلفة حتى بلغت إلى تطبيقات برامج شاملة لجودة الخدمات. وتحاول المصارف في كردستان العراق أن تحذو حذو تلك المصارف الرائدة، وتحاول أن تحاكيها في بعض المجالات، وأن تكيّف خبراتها وتجاربها في تطبيقات استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز فى جودة الخدمات المصرفية وفي مجالات أخرى، وتراعي المصارف في كردستان العراق عدم النقل الكامل لتجارب الآخرين، بل التكييف بما ينسجم مع البيئة فى كردستان وإمكاناتها.

إن المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق مناهج استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز فى جودة الخدمات هي مرحلة لتحقيق الجودة Quality Assurance ، وقد بدأت المصارف فى كردستان تبذل جهودا كبيرة من أجل تطبيق و استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز فى جودة الخدمات سعيا منها للوصول إلى تحقيق ميزة التنافسية في سوق المصرفي.

فى هذه الدراسة يحاول الباحثين التركيز على تحليل استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية في محافظة دهوك في ضوء المتغيرات الأساسية التي يستوجب مراعاتها من أجل تطبيق و استثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال.

واتساقا مع ما تقدم ولأهمية تكنولوجية المعلومات والاتصالات ودورها في تحقيق التميز فى تقديم الخدمات المصرفية فقد وجدنا من المناسب دراسة هذين الموضوعين المهمين على مستوى مصارفنا لتحديد موقفها منها وصولا إلى ايجاد طبيعة علاقات الارتباط والأثر بينهما . وقد اتخذ البحث مساره النظري والعملي على وفق الاتى :

الأول : منهجية البحث

الثاني : الجانب النظري

الثالث : الجانب العملي

الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول: منهجية الدراسة

اولا: مشكلة الدراسة:

تعدّ تطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية في المصارف العراقية من الخدمات الحديثة نسبيا قياسا بالدول الأخرى، وهذا ينعكس على واقع هذه الخدمات، وعلى واقع الأدوات والأساليب الإدارية المعتمدة في هذه المصارف. ويعدّ مفهوم جودة الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية التي يستند عليها المصارف. وقد اتضحت لنا من خلال الإطلاع المتواضع وجود قصور في تصور وإدراك عمق العلاقة بين تكنلوجية المعلومات والاتصالات والتميز جودة الخدمات المصرفية سواءا على المستوى النظري (الأكاديمي) أم التطبيقي ، الأمر الذي دفعنا إلى دراسة تلك العلاقة في مصارفنا وصولا إلى تحديد الارتباط والأثر بينهما.

فضلا عما تقدم يمكن أن تحدد مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات البحثية الآتية :

1. هل تمتلك إدارة المصارف المبحوثة تصورا عن متغيري البحث (تكنولوجية المعلومات والاتصالات وجودة الخدمات المصرفية) ؟
2. هل توجد علاقة ارتباط بين متغيري البحث ؟
3. هل تؤثر تكنلوجية المعلومات والاتصالات في تحقيق التميز فى جودة الخدمات ؟
4. هل يستمد جودة الخدمات المصرفية مقومات تحقيقه من تكنلوجية المعلومات والاتصالات المطبقة في المصارف المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تنبع بالدور الذي تلعبه المصارف كقطاع خدمي حساس وفعال تتخصص في إنتاج حزمة من الخدمات المصرفية والمالية وأحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للاقتصاد فى المنطقة، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة ، وكذلك اهمية جودة الخدمة في تحقيق المصارف لأهدافها بالكيفية المطلوبة وهذا يتطلب توفير تكنولوجيا معلومات واتصالات متطورة في المصارف المبحوثة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع تطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية ومنها مصارف فى محافظة دهوك.

ثالثاً:أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1- الحاجة الكبيرة إلى معرفة وتطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية فى مصارف محافظة دهوك, وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع الاجراء.

2- التعرف على مكونات تكنلوجيا المعلومات والاتصالات التي تسهم في تحقيق التميز جودة الخدمات المصرفية في ضوء اختبار طبيعة وقوة علاقة الارتباط والأثر بينهما .

3- تشخيص إلى أي مدى يوجد التزام بتطبيق استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف المدروسة.

4- تقديم مجموعة في التوصيات لإدارات المصارف المبحوثة والتي يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة. بما يحقق البرامج التسويقية الموجهة للزبائن في تلك المصارف

رابعاً: حدود الدراسة :

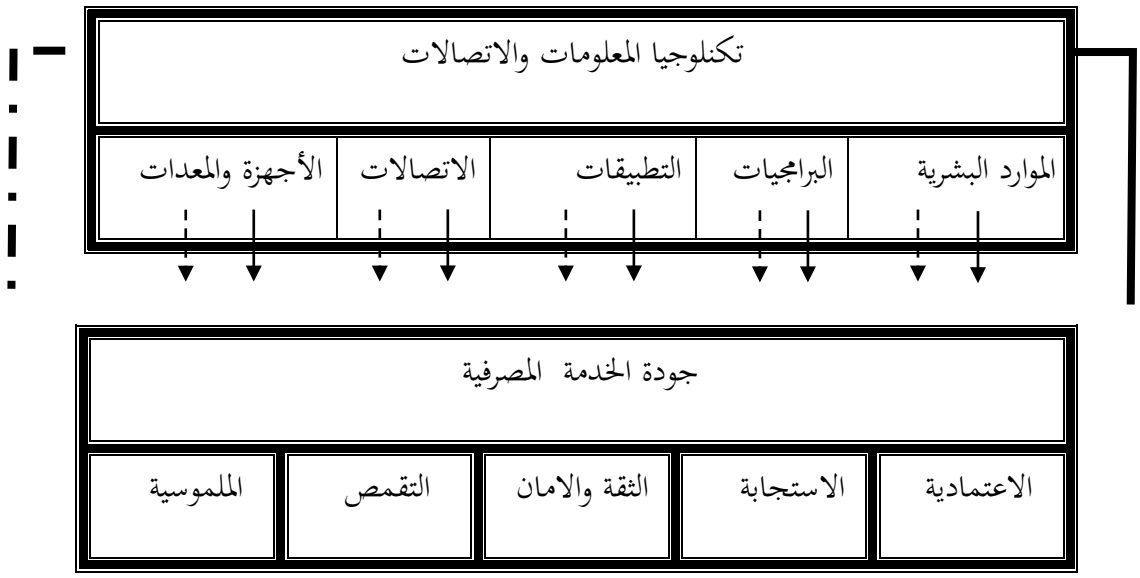
1- الحدود المكانية: المصارف فى محافظة دهوك

2- الحدود الزمنية : الحدود الزمانية لهذه الدراسة تتوقف عند الفترة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية وهي الفترة الممتدة من 12 /2012/- 3 / 2013/

3- الحدود البحثية : يتكون حدود البحثية من متغيرين اساسين وهما تكنلوجيا المعلومات بوصفة متغيراً مستقلاً وجودة الخدمات المصرفية متغيراً تابعاً.

خامساً: مخطط البحث:

تبنى البحث مخططا افتراضيا استمدت متغيراته من الطروحات النظرية ذات العلاقة إذ يشير المخطط إلى وجود علاقة ارتباط بين متغيراته ، فضلا عن تأثير باتجاه واحد لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات بوصفه متغيرا مستقلا والتميز جودة الخدمات المصرفية بوصفه متغيرا معتمدا .



⟵ تشير إلى علاقة الارتباط

- - ← تشير إلى علاقة الأثر

شكل رقم (1)

مخطط البحث الفرضي

سادساً: فرضيات الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة، وضع الباحثين مجموعة من الفرضيات التي تركّز على اختبار تطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية في مصارف محافظة دهوك ، وهذه الفرضيات هي:

1- إن ممارسات الإدارة العليا في مصارف محافظة دهوك تركز على تحقيق تطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية

2- تتبنى إدارة مصارف محافظة دهوك نظاما فاعلا لتحقيق تطبيق واستثمار تكنولوجية المعلومات و الاتصال لتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية

3- توجد علاقة ارتباط معنوية ايجابية بين تكنلوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناته وتحقيق جودة الخدمات المقدمة بدلالة أبعاده في المصارف المبحوثة . وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية

4- يوجد تأثير معنوي لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات بدلالة مكوناته فيتحقيق جودة الخدمات المقدمة بدلالة أبعاده في المصارف المبحوثة . وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

بغية تنفيذ منهجية البحث تم توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات والمعلومات ، فقد تم الاستعانة بما متوفر من مراجع ودوريات وشبكة الانترنيت في تغطية الجانب النظري . فيما اعتمدت استمارة الاستبانة في الجانب العملي والتي عدت الوسيلة الرئيسة ، إذ تمت صياغة فقراتها بما يتلاءم مع متغيري البحث بالاستفادة من الدراسات المذكورة في الجانب النظري التي تناولت هذين المتغيرين . وقد لوحظ في صياغة فقرات الاستبانة البساطة والوضوح فضلا عن إخضاعها للاختبارات العلمية والموضوعية لقياس ثباتها وصدقها الظاهري.

ثامناً : مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من مدراء ورؤساء الاقسام في مصارف محافظة دهوك ، ويقدّر عدد أفراد العينة بحوالي (70) فردا. وقد جرى سحب عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة بنسبة (60%)، ووزعت استمارات استبانة الدراسة على هذه العينة وبالغة عددها 47 استمارة، وجرى استرجاعها، وقد تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (35) استمارة، وجرى تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

تاسعاً: اختبار صدق وثبات الاستمارة:

جرى عرض الاستمارة على مجموعة من الأكاديميين المختصين فى جامعة دهوك، وقد اطلعوا على فقرات الاستمارة وأبدوا مجموعة من الملاحظات حولها، وقد أخذ الباحثين بملاحظاتهم، وجرى تصميم الاستمارة بصورتها النهائية كما تبدو في الملحق (1).

وجرى اختبار ثبات الاستبانة من خلال توزيعها على عينة تجريبية من الإداريين في المصارف، ثم أعاد الباحثين توزيع نفس الاستبانة على نفس العينة بعد اسبوعين واتضح أن التطابق في الإجابات لأفراد العينة بلغ (71%) وهي نسبة تثبت درجة عالية من ثبات الاجابة على فقرات الاستبيان. ، وجرى

تحليل الاستمارات واستخراج قيمة معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت المؤشر الكلي للاستبيان حوالي (0.83)، وهي قيمة مقبولة إحصائيا مقارنة بالعلوم الانسانية.

عاشراً: الأدوات الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحثين في تحليل بيانات هذه الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تلائم طبيعة متغيرات الدراسة ، وأهمها الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية وانحدار الخطي البسيط ومعامل الارتباط البسيط سبيرمان ومعامل كرونباخ ألفا.

المبحث الأول: الجانب النظري

أولا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

كثر في الآونة الأخيرة الحديث عن مدى قدرة القطاعات الاقتصاديّة المختلفة على مواكبة المستجدات في عالم التكنولوجيا والأعمال، ومنها مواكبة التطورات الهائلة التي تحدث في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولعلّ المصارف هي من أكثر القطاعات الاقتصاديّة حيوية واستقطاباً لكل ما هو جديد، ممّا يعينها على أداء أعمالها، وتحصين ذاتها من أيّ تهديد .تشمل تكنولوجيا المعلومات جميع أشكال التكنولوجيا المستخدمة في إيجاد، وتخزين، ومعالجة، وإخراج البيانات وتبادلها، هناك شبه اتفاق الكتاب والمفكرين حول مكونات تكنولوجية المعلومات والاتصالات والتي تشمل (المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات) – البرامجيات– التطبيقات–الاتصالات–الموارد البشرية)، مما قادنا إلى اعتمادها في بحثنا الحالي لتحديد دورها في تحقيق التميز فى خدمة التسويق المصرفى ، وفيما يلي توضيحاً لكلٍ منها :

اولا: الأجهزة والمعدات : انها مجموعة التراكيب المادية الملموسة التي تستخدم كركيزة أساسية في بناء وتركيب الحاسوب الالكتروني سواء الأجزاء الداخلية أو الخارجية منه ، وهي من اهم المستجدات التكنولوجية التي انتشرت بعد النصف الثاني من القرن الماضي ,وأخذت تدخل إلى مختلف مجالات الحياة ومنها مجال المصارف ,وتشمل الفاكس والحواسيب الالكترونية وإدارة نظام قاعدة المعلومات المخزونة ومعالجتها وإخراج النتائج الممكنة. كالمباني ومزودات الطاقة، وغيرها، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من المعدّ ات والأجهزة الطرفية، والشبكات الداخلية ومعدات الإدخال والإخراج.

وقد تطورت الحواسيب على مدى الأعوام المنصرمة تطوراً هائلاً فقد تحولت من أجهزة معقدة كبيرة الحجم غالية الثمن إلى حواسيب مايكروية تحمل في الجيب وبالغة الدقة .

تواجه المصارف تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المصنعة لتكنولوجية المعلومات ، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة مما يعيق أهدافها في إدارة وظائفها (www.microsoft.com) .

ثانياً: البرامجيات : مصطلح قديم ظهر مع بدايات ظهور الحواسيب القديمة ويتمثل بمجموعة من الأوامر والايعا زات التي تكتب بواسطة المبرمج لعمل توافق بين الأفراد والحاسوب ,وبداء مصطلح البرامجيات يتسع شياً فشياً وخصوصاً مع التطور الذي رافق العناصر الأخرى للبنية التحتية كالحاسوب والشبكات . وكذلك زيادة حجم البيانات (الطائي ، 2001 ، 14), **وتعد** مكوناً مكملاً للعناصر المادية لتكنولوجية المعلومات والاتصالات المعروفة.

والبرامجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها وهي مجموعة من الايعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المصرف، وهي تحتاج إلى ملاكات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها. وبدون البرامجيات تصبح الأجهزة والمعدات المادية للحاسوب مجرد كتل حديدية وبلاستيكية دون فائدة ، إذ يستند عمل وحدة المعالجة المركزية للبيانات على مجموعة الايعازات التي تصل إليها لتنفيذ عمليات المعالجة عن طريق تلك البرمجيات . (أللامى ,2005:160).

وتمثل البرامجيات المكونات غير الملموسة العاملا ت على إدارة المكونات المادية عبر مجموعة من الأوامر وا يعا زا ت ,كما تساهم فى معالجة البيانات وتحويلها إلى المعلومات وتخزينها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء الأعمال ,بما يلائم جميع مجالات الاعمال فى المصارف (عرب، 2004، 3)

وتمثل البرامجيات العنصر الأكثر كلفة مقارنة ببقية الأجزاء الأخرى لان كلف عملية إعداد البرمجيات وتطويرها استمرت بالصعود كونها تعتمد بالدرجة الأساس على العنصر البشري.(الهاشمي، 2003، 36).وتعمل البرمجيات على توفير وسائل تساعد الأفراد على تحقيق عدة مكاسب كونها تعد وسيطا بين المستفيد والمعلومات المخزونة في أجهزة الحاسوب(Laudon& Laudon , 2000,195).

ثالثاً:التطبيقات: وتمثل الجانب العملي لتكنولوجية المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه إدارة المنظمة الخدمية وهي تستخدم تكنولوجيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض جمع المعلومات ومعالجتها وخزنها ونشرها ، والتي تحقق مساهمة فاعلة في أداء الاعمال الإدارية من حيث الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الالكترونية وإدارة الملفات وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة أخرى (همشري ، 2001 ، 366) . ,كأنظمة التشغيل ، ونظم الرقابة تعد من أهم المصادر الأساسية الخادم لأي نظام معلومات في أي نشا ط مصرفي.

ولكي تحقق تكنولوجية المعلومات والاتصالات غايتها الأساسية في مساندة المستخدمين الإداريين وتحقيق أهداف المصرف الإستراتيجية يتطلب الأمر المعرفة الكاملة للتطبيقات المهمة لتكنولوجية المعلومات والاتصالات في العمليات الإدارية للمصارف ومنها (حساب المستخدم النهائي، أتمتة المكاتب ، معالجة المعاملات ، تقارير المعاملات ، دعم سرية البيانات والمعلومات ، الإسناد التنفيذي) (O'Brien , 1998 , 13) .وبذلك تساعد التطبيقات المستفيدين على إيجاد الحلول الممكنة للمشاكل الخاصة التي تعاني منها المنظمات فضلا عن إسهامها في تنمية الأداء وتحسينه (Haag & et.al., 2007,16).

رابعاً: الاتصالات : الاتصالات بمعناها العام هي المشاركة والتبادل والنقل المعلومات مع الآخرين، وهى عملية التفاعل التي تحدث عندما يحول شخص أو جهة ما(المرسل) رسالة ويستجيب لها الطرف أخر (المستقبل) بشكل يرضي المرسل فالاتصالات هي عملية تفاعل وتأثير بين المرسل والمستقبل تبعا لمحتوى الرسالة المرسلة .فالعاملون يمضون معظم أوقات عملهم بالاتصال سواءً بالقراءة أو الكتابة أو الاستماع أو الحاديث أو المشاهدة؟ , كما تعتبر الاتصالات من أقدم أوجه النشاطات البشرية إذ تمثل نشاطاً إنسانياً مهماً نشأ وتطور ووصل إلى شكل المعاصر عبر مراحل التااريخ وبمرور الازمان وتطور الحضارة الا نسانية حتى وصل إلى تقنية الاتصالات الحديثة وظهور الشبكات الحاسوبية ,(العلي 2005:23)
يقصد بشبكات الحاسوبية با نها مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضاها ,والمنتشرة في أماكن المختلفة االقريبة,البعيدة؟ ,وتتيح
لمستخدميها من تبادل ومشاركة الموارد والمعلومات في أي وقت اي مكان. وتعرف على أنها مجموعة الحواسب المرتبطة مع بعضها البعض ,وتمكن الاتصال بين الأفراد العاملين في المصارف من مكان إلى أخر. (Krajewske & Ritzman,2005,514)

وتزداد الحاجة إلى الاعتماد على الاتصالات في المصرف في مجال تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين المصارف والأقسام المكونة لأية مصرف أو بيئتها وبين محيطها الخارجي والممثل بالبيئة التي في ظلها تعمل هذه المصارف ، والتي أخذت تتسم بالعالمية مما أظهرت حاجة كبيرة إلى السرعة إذ بدأت الشبكات بالظهور بدءً بالشبكات الداخلية والشبكات الواسعة وانتهاءً بالشبكات العالمية (الانترنيت) (السالمي ، 2001 ، 35). وعن طريق الاتصالات أصبح بإمكان الأفراد الاتصال ببعضهم من خلال مجموعة من الوسائل كأجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة التي تتصل ببعضها، والتي تتيح لمستخدميها أن يتشاركوا الموارد والأجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة والمودم ومحرك القرص المدمج وغير ذلك(ثابت ،. 2005 ، 7).

خامساً: الموارد البشرية : لا تتوقف عناصر البنية التحتية عند الحاسبات وملحقاتها او غيرها من البرا مجيات وقواعد البيانات وحتى شبكات المحلية والعالمية ,فمهارات الأفراد والخبرا تهم الفنية هي كلها أبعاد هامة لاستيعا ب واساتخدام تلك البنية التحتية والتعامل معها بكفاءة وفاعلية عاليتين ,وفي هذا السياق تلعب مهارات الأفراد العاملين في أية منظمة او مصرف دوراً ناشاطاً في تحسين استخدام وتطوير البنية التحتية . للمصرف وضع الأهداف والخطط الخاصة بمهارات الأفراد في مجال تكنولوجية المعلومات

وكذلك الاتصالات وتطويرها اولاً بأ ول وعدم التماطل عنها. أدارة مهارا ت الأفراد ترتبط ارتباطا وثيقا بين البنية التحتية ومستوى استخدام وانتشار خادماتها وتطبيقاتها. (Turner& Lankford, 2005, 39) . تتصل مهارا ت الأفراد العاملين في إي منظمة او مصرف بكافة الأقسام والوحدات إذ أن الحاجة لعناصر البنية التحتية التي تكمن في كل وحدة وكل قسم في المصرف لزيادة كفاءة هذه الأقسام وتحسين الخدمات والمنتجات التي تقد مها .

إن انعكاسات تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية مختلفة فهي تمتد من المدراء والمسئولين ورؤساء الأقسام والشعب الذين يوظفون جميع طاقاتهم الممكنة لاستثمار كل الإمكانات اللازمة لتنفيذ خطط تكنولوجية المعلومات ، فقد يخضع البعض منهم لدورات تدريبية لتوسيع مداركهم وتقوية معلوماتهم المتعلقة بالحواسيب وتطبيقاتها المعاصرة . (همشري ، 2000 ، 363) .

وتزداد أهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المصرف في اتخاذ قرار ما ، يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيتها ، وهذا بدوره يتطلب أنظمة وتكنولوجية معلومات متقدمة للأقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود إلى تكامل المصرف كأنه نشاط واحد يؤديه فرد واحد (السياني ، 2002 ، 9) .

ثانياً: جودة الخدمة المصرفي

جودة الخدمة تتألف من كلمتين هما (Service وquality) أي الجودة والخدمة فبالنسبة للجودة تعد مطلبا لجميع المنظمات سواء أكانت خدمية أم صناعية، وهي سبب نجاح العديد من المنظمات بصورة عامة وخاصة الخدمية.

ونشير إلى أن هناك العديد من التعريفات للجودة ، ولكن معظمها يميل الى الخيال ويبتعد عن الموضوعية. فللزبائن قد تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملاءمة للغرض.والجودة حسب قاموس اوكسفورد بأنها " درجة الامتياز ". أما المعهد الوطني الأمريكي للمواصفات American Nation Standard Institute فقد عرف الجودة بأنها " مجموعة الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج بحيث يكون مؤهلاً لإرضاء المستهلك من خلال تلبية حاجاته ورغباته (العلي، 2000، 49)

ويعرفها حمود بأنها انخفاض في شكاوي الزبائن أو يؤكد على أنها أنخفاض معدلات الفشل في أنجاز الخدمة.(حمود، 2007 ،16). اذن تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية التي تمكن المصرف أن الاستجابة لطلبات السوق التي تتنافس من خلالها

إذن يمكن القول: إن الجودة ليست مفهوما عقليا فحسب بل عاطفياً أيضا والاستعانة بها يعني: (كورتيل، 2009، 186)

1- زبائن أكثر إرضاءاً.

2- موظفون أكثر إرضاءاً.

3- مبيعات وأرباح وحصة أكبر في السوق.

4- استمرارية في المدى البعيد.

أما بالنسبة للكلمة الثانية وهي الخدمة فقد عرفها (Boon) بكونها عمل غير ملموس يشبع حاجات ورغبات الزبائن. (ملا حسن، 2006، 62).

أما (Kotller) فقد عرفها أي فعل أوأداء غير ملموس يقدمه طرف لآخر، ولا ينتج عنه انتقال الملكية لأي شيء، وأن إنتاجها يمكن أن يقترن أو لا يقترن بمنتوج مادي. (Kotller, 2006, 204). وعرفت جمعية التسويق الامريكية الخدمات بأنها عبارة عن الانشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة. (الصميدعي، يوسف،2005، 19).

وإن مفهوم الجودة يرتبط ارتباطا مباشرا بتقديم الخدمة و تشير جودة الخدمة بشكل أساسي الى التزام الادارة العليا بجودة الخدمة، والى نوع الخدمات الاستثنائية التي يقدمها الموظفين للزبائن. فالخدمات الاستثنائية المقدمة هنا تتطلب أن تكون موجه نحو الزبون حيث يشعر فيها الموظفين بالمسؤولية الشخصية تجاة الزبائن. وينظر (Kotler) الى جودة الخدمة على انها الخصائص الكلية للمنتوج، والتي تقوم على اشباع الحاجات الضمنية للزبائن. (kotler, 1997, 88). وكذلك تعرف جودة الخدمة من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية ,اذا تقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تصمم الخدمة على اساسها وهي تعبر عن وجهة نظر الادارة، فيما تعبر وجهة النظر الخارجية عن مواقف الزبائن واتجاهاتهم إزاء ما تقدم لهم من خدمات. (krajewski & Ritzwan, 2000, 88). وأن جودة الخدمة تعد مقياس للدرجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات الزبائن، وأن الجودة التي يدركها الزبون للخدمة هي الفرق بين توقعات الزبون لابعاد جودة الخدمة وبين الاداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذة الابعاد بالفعل .(الضمور،2002 ،14).

إذن إن جودة الخدمة تعني باختصار الاتي :(كورتيل، 2009، 188)

- شكاوى الزبائن الى أقل حد ممكن.
- الوصول الى العيوب الصفرية.
- عدم وجود أزمات مع الزبائن ومع مقدمي الخدمات.
- التفوق على المنافسين والوصول الى القمة.
- جذب زبائن جدد وباستمرار.

وطبقا لـ Gummesson فإن تقديم خدمة عالية الجودة للزبون تعتمد بشكل أساسي على مستوى المشاركة والالتزام من قبل الموظفين او العاملين في المنظمة.

إلا أنه مع ذلك فإنه ينبغي أن ندرك بأن الالتزام والرؤى القيادية للادارة العليا هي ستبقى من الشروط الاساسية لجودة الخدمة. (Musiime, et al, 2007, 627).

لذا ينبغي على الادارة العليا أن تركز جهودها على هذا الالتزام الكامل (تلزم نفسها بشكل كامل لتقديم هذه الخدمة الممتازة) نظرا لقيام هولاء الموظفين الاساسين بأخذ توجيهاتهم من الادارة العليا بشأن تقديم الخدمة لمستويات ذات جودة عالية.

ومفهوم جودة الخدمة المصرفية يعني أن يقوم المصرف بتصميم وتسليم خدماته بشكل صحيح من أول مرة (معلا، 2007، 56). وينظر (خليل وعاشور) بأن جودة الخدمة المصرفية لا تختلف عن مفهوم جودة الخدمة بصفة عامة، فهي تهدف الى تقديم خدمة ذات جودة عالية للزبائن بهدف ارضائهم، وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة، فهي تكمن في ادراك الزبائن والتعبير عنها. (خليل وعاشور، 2007، 7).

ويشير (النمر،وآل مراد، 2002، 217) ان جودة الخدمة المصرفية تكمن في إدراكات الزبائن وتتشكل في ضوء توقعاتهم. ويعرفها البرواري على أنها مجموعة من الخصائص والمزايا التي يجب أن تمتلكها الخدمة المصرفية، لكي تكون قادرة على أشباع حاجات ورغبات الزبائن، وكسب رضا وولاء الزبون للمصرف، وبكلفة معقولة والتي يمكن تحقيقها من خلال الاعتماد على جميع المستلزمات والموارد المتوفرة للمنظمة، ومنها تكنلوجيا المعلومات والاتصالات ومكوناتها.(البرواري، 2008، 41)

وهذا يعني أن جودة الخدمة المصرفية تقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة وبين ما يتوقع بشأنها, وبناءً عليه فإن جودة الخدمة المصرفية تقاس على النحو الأتي: (البرواري، 2008، 48).

أ- إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة المصرفية تكون أقل من مرضية، وتتجة نحو عدم قبولها من جانب الزبائن.

ب- اذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن جودة الخدمة المصرفية تكون أكثر من مرضية وتتجه نجو الجودة المثالية.(معلا، 1998، 363).

ج- إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإنها تكون مرضية، فكما يوضح الشكل(3) فأن الفجوة ما بين التوقعات للزبون وادراكاته تعرف بالفجوة (5) إذ إن رضا الزبون يعتمد على تحليل الفجوات الأربعة الأخرى المرافقة لتقديم الخدمة. (Fitzsimmouse, 2004, 135)

مما ورد يتضح أن جودة الخدمة المدركة تتحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبولة.

وتأكيدا لذلك فقد قدم (kotller, 2000) نموذجاً لجودة الخدمة ينطبق على الخدمة المصرفية لتقويم جودتها, فقد حدد خمس فجوات أساسية يمكن أن تسبب الفشل في أداء الخدمة المصرفية وهي:(العلاق و الطائي، 1999، 268) و(أوسو، 2007، 106-107) و(نعيجات، 2005، 64 -65).

أ. الفجوة الأولى : توقعات الزبائن وادراكات الإدارة.

ب. الفجوة الثانية : ادراكات الإدارة ومعايير الخدمة.

جـ. الفجوة الثالثة: معايير الخدمة والخدمة المقدمة.

د. الفجوة الرابعة: الخدمة المقدمة وادراكات الزبون.

هـ. الفجوة الخامسة: الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

ويتضح بأن الفجوات الخمس المذكورة يمكن إن تنشأ من خلال عدم تطابق المراد حصوله مع ما حصل فعلا.

فمتغير (جودة الخدمة) يعني الاهتمام بتحسين وتطوير أساليب طرق تأدية الخدمات المصرفية وبالتالي التركيز على تطوير الخدمات الحالية سواء من حيث معالجة البيانات واستخدام التكنولوجيا المعلومات المصرفية، وسرعة أداء الخدمة، واحترام رغبات الزبون، وتلبية الخدمة لحاجاته.

إن تقديم الخدمة بالجودة التي يريدها الزبائن وبشكل مستمر يعد هدفاً أساسياً للمصرف، ويحقق له مزايا أيجابية كزيادة الارباح والنمو والاستمرارية في السوق والقدرة على المنافسة.

وبناءً على ما تقدم يرى الباحثان بأن الهدف من جودة الخدمة المصرفية هو البحث عن كل ما هو جديد يؤدي إلى الارتقاء بمستوى توقعات الزبائن ويكون كأساس يحقق توقعاتهم، إذ يمكن تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية بوصفه نظاماً إدارياً استراتيجياً متكاملاً موجهاً نحو تحقيق رضا المستفيد من الخدمة عن طريق تطوير الخدمة وتحسين طرائق تقديمها بإسهام أعضاء الفريق كافة وتضافر جهودها والتأكيد على التحسين المستمر لعمليات التقديم الخدمات والذي يؤدي بالنتيجة إلى زيادة ولاء الزبائن للمصرف في الحاضر والمستقبل وذلك ضمن كلف تنافسية مقبولة

فضلاً عماّ سبق فإن الفكرة الجيدة للخدمة لا تكفي وحدها لضمان جودة الخدمة ولكن الشئ الهام هنا أن يصاحب مثل هذه الفكرة تكنلوجيا معلومات واتصالات جيدة تساعد على تنفيذها بشكل جيد و متأني ، فالاعتماد على تكنلوجيا متطورة ونظام جيد للاتصالات يعد أمرا حيويا وحرجا للبقاء على ذلك النجاح المبدئي الذي يحقق الفكرة الجديدة، فالخدمة ذات الجودة العالية يصعب تقليدها

بسرعة على الأقل مقارنة بمجرد فكرة جيدة لخدمة ليست على مستوى عالي من الجودة في تنفيذها، ولعل السبب في ذلك أن الخدمة الجيدة – وليس مجرد تقديم خدمة – تأتي من كل الأفراد العاملين واستخدامهم لتكنلوجيا المعلومات واتصالات المتوفرة في المصرف وليس من الإدارة العليا وحدها أو الإدارة المسؤلة عن تصميم وتسويق الخدمة وحدها. (عمر، 2007، 231).

لذلك ان القرارات التسويقية الاساسية يجب ان ترتكز على جودة الخدمة للاسباب الاتية :

(الضمور ، 2005 : 435).

1. ان الجودة تؤثر في حجم الطلب على الخدمة.
2. ان الجودة احداهم مصادر الربح والنجاح ماليا ، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.
3. ان الجودة تعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمنظمة بالمقارنة مع المنظات المنافسة لها.

ولهذا السبب فإن السبيل الوحيد لتحويل الزبون إلى مدافع عن المصرف وخدماتها يكون من خلال استبدال رضا الزبون بما يسمى تحقيق السعادة (Customer Delight) وذلك عن طريق توفير خدمات جيدة تفوق توقعاته

ومن المفترض أن يكون التفوق على توقعات الزبون بالنسبة لجودة الخدمات هو القوة المحركة للمصرف ، وهدفها الأساس، وسبب تواجدها في الساحة. ولهذا السبب يجب أن يكون التركيز – في كل المستويات والعمليات وتكنلوجيا المعلومات والاتصالات – هو معرفة احتياجات الزبون وتوقعاته من أجل التفوق عليها.

وبناءً على ما تقدم على المصارف ان تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء الى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي.

أبعاد جودة الخدمة المصرفية :

إن المصارف تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها إلى الزبون/ عملاء المصرف وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة فى تقديم الخدمات.

وقد تناولت الدراسات والبحوث مسألة جودة الخدمات من زوايا متعددة، وأشارت هذه الدراسات والبحوث إلى أن جودة الخدمات يجري تقويمها من منظور الزبون/ عميل المصرف ومن منظور سوق

العمل، ومن منظور المؤسسة التي تقدم الخدمة، ومن منظور القيمة التي تعكسها الخدمة. ولتبسيط وتسهيل مفهوم الجودة، فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إلى أن للجودة أبعادا،

لقد أختلفت أراء الكتاب في تحديد نوع وعدد إبعاد جودة الخدمة فمنهم من حددها بثلاث ابعاد أساسيين هي: (معلا،2007، 55)

أ- البعد المادي .

ب- المرافق والتسهيلات .

ت- الافراد القائمين على تأدية الخدمة.

بينما ينظر(العلاق ومحمود) لجودة الخدمة على أنها محصلة التفاعل بين الزبون وبين عناصر تتعلق بأدارة المصرف وضمن هذا الإطار تم تحديد ثلاثة إبعاد لجودة الخدمة وهي(العلاق ومحمود ، 16: 2003) :

أ- الجودة المادية Physical quality وتتضمن الجوانب الملموسة وتعني سمعة المصرف وصورته لدى الجمهور.

ب- الجودة المنظمية corporate quality وتتضمن سمعة المصرف وصورتها لدى الزبائن.

ت- الجودة التفاعلية Interactive Quality تنتج عن التفاعل بين موظفي المصرف وزبائنها

ومن وجهة نظر آخر فإن للجودة أربعة أبعاد أساسية هي التفوق Excellence وتحقيق و/أو تجاوز التوقع Meeting and/or Exceeding Expectations والقيمة Value ومواءمة المواصفات Conformance to Specifications . (Massy,2003:46)

أما (العجارمة) فقد حددها بعشرة إبعاد وهي (المصداقية Credibility , الأمن security , سهولة الوصول للشيء Access، الاتصالات communication ، فهم و معرفة الزبائن ، الملموسية tangibility، الاعتمادية Reliability، الاستجابة Responsiveness، الكفاية Competence، الكياسة Courtesy)(العجارمة،2005: 333).

وأشار (Lovelock) إلى وجود احد عشر معيار ا يستخدمها الزبون لتقييم جودة الخدمة وهي (الاعتمادية ، المجاملة ، سهولة الوصول ، الأمان ، المصداقية ، درجة تفهم مقدم خدمة الزبون، الاستجابة ، الجدارة والكفاية، الملموسية ،الاتصالات، اللباقة (5 – Lovelock,2004:4).

وهنا ينبغي طرح تساؤل على درجة عالية من الأهمية، وهو: كيف تتمكن المصارف (مصارف المحافظة مثلا) من مراعاة هذه الأبعاد وتحقيقها في خدماتها المصرفية؟

وللإجابة على هذا التساؤل يعود الباحثين ليذكرا بأن الخطوة الأولى تكون بتحديد الأبعاد الأساسية ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وبحاجات الزبون لدخول سوق العمل

وبناءا على ما ورد يتضح إن عدد المعايير الأساسية لجودة الخدمة المصرفية يختلف من باحث لآخر وان بإمكان الإدارة المصرفية دراسة وتحليل جميع المعايير التي يتناولها الباحثون وأختيار المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تقويم جودة الخدمة المصرفية والتركيز عليها ولجأ العديد من الباحثين والكتاب الى دمج وتوحيد المعايير العشرة للجودة بخمسة معايير والتي يتفق الباحثان مع هذه الابعاد الخمسة للجودة الخدمة وهي (الاعتمادية ، الاستجابة ، الثقة والامان ، التقمص ، الملموسية): (ملا حسن ،2006، 68)

1- **الاعتمادية** : وتتضمن انسجام الأداء وإمكانية الاعتماد على الخدمة كما تعني إن المصرف تقوم بالخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى وأنها تحترم وعودها. وتعد من المعايير الخمسة الاكثر ثباتا والاكثر اهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عند الزبائن، وتعرف الاعتمادية بانها الايفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ووثوق عاليين (Kotler,1997: 475) أي انجاز ما هو صحيح منذ البداية في مجال التسليم والخدمة وحل المشكلات والتسعير، وتعد الاعتمادية من العوامل الجوهرية في صناعة الخدمات المصرفية، فالمصارف بحاجة لان تكون مدركة لتوقعات الزبائن حول الاعتمادية وان اهمية الاعتمادية في الخدمات المصرفية هي اكثر من معرفة التوقعات وتلبيتها، بل ان اخفاق المصرف بتقديم خدماته باعتمادية عالية يعني تدني مجال القبول (التسامح) لدى الزبائن، ومن ثم يعني ذلك ارتفاع مستويات الخدمة المصرفية المطلوبة (ملا حسن،2006، 70).

2- الاستجابة : والاستجابة هي وجود الارادة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فورا بالخدمة ويركز هذا البعد على المجاملة واللطف والاصل في التعامل مع طلبات الزبون من الاسئلة، والشكاوى ، والمشكلات، وفي خدمة المواجهة حيث الموازنة بين الاستجابة والاحداث التي ترافقها والتي يمكن ان تؤدي الى التكيفية، فهناك تشابه قوي بين سلوك الزبون في خدمة المواجهة الحاسمة. (العجارمة ،2005 ،334) وإن هذا البعد يركّز على تحقيق الاستجابة العالية والسريعة للتغيرات في بيئة المصارف , وهذا يتطلب من المصارف امتلاك المرونة Flexibility الكافية للاستجابة لهذه التغيرات، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التغير في احتياجات سوق العمل والتغير في منظومة التطور الاقتصادي والاجتماعي. والاستجابة العالية والسريعة ينبغي أن لا تقتصر على عناصر البيئة الخارجية، بل ينبغي أيضا التركيز على الاستجابة لمتطلبات البيئةالمصارف الداخلية

وبعد الاستجابة لجودة الخدمة، وتصل الاستجابة للزبون من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة (اجابات الاسئلة، الاهتمام بالمشاكل وكذلك المرونة والقدرة على تقديم خدمة الايصاء لاحتياجات الزبون) ومن اجل التفوق ببعد الاستجابة يجب على المصرف ان يكون واثقا من صورة

المعالجة لتسليم الخدمة ومعالجة الطلبات من نقطة رؤية الزبون أكثر منها من نقطة رؤية المصرف، المعايير الخاصة بالسرعة والمدة المحددة التي تعكس رؤية المصرف للاجراءات الداخلية المطلوبة والتي ربما تختلف كثيرا عن متطلبات الزبون للسرعة والمدة المحددة (الديوه جي،2003، 20).

3-. الثقة والأمان : يقصد بهذا البعد توفير الخدمة المصرفية للزبون في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الزبون يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المصرف التي يوفر له درجة أفضل من الأمان ويعني المصداقية والأمان والجدارة والتعاطف. وتستخدم مؤشرا يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المنظمة او من مقدمها او كليهما (الضمور،2002، 366) وان اداء المصرف وعدم الحاق ضرر بالزبون والتعامل بوضوح يؤدي الى كسب ثقة الزبون بالمصرف الذي يتعامل معه (Kotler,2000:430).

4-**التقمص** (**الاهتمام الشخصي**): وهذا البعد يتكون من ثلاثة إبعاد مندمجه وهي (سهولة الوصول، الاتصالات ، فهم الزبون)، والتي تعني بمجموعها(الاهتمام بالزبون) والذي يعني درجة العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص.اي ان يعمل المصرف على تقديم الخدمة لزبونة من خلال انتباه خاص له ، أن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للزبون من خلال علاقة شخصية والايصاء وبانه الزبون هو فريد وخاص ، فالزبون يرغب بان يشعر بأنه مفهوم على نحو جيد ومهم من قبل المصرف الذي يحصل على الخدمة منه.(العجارمة ،2005، 336)

5-الملموسية : إن الخدمات المصرفية -كغيرها من الخدمات – تتسم بعدم الملموسية، وحتى تحقق هذه الخدمات أهدافها فإنها تحتاج الى مجموعة من المظاهر المادية التي تجسد هذه الخدمة، وتعرف الملموسية بوصفها مظهرا خارجيا للتسهيلات المادية والمستلزمات والاشخاص ومواد الاتصال، كل هذه تزودنا بايضاح مادي وتصور للزبون عن الخدمة، ولا سيما الزبون الجديد الذي سيستخدمها في تقييم الجودة، وصناعات الخدمة التي تركز على الملموسية في استراتيجياتها تتضمن خدمات المطاعم والفنادق والمصارف وغيرها. وغالبا ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل ومؤشر للجودة للزبون، واغلب المصارف تضم الملموسية مع الابعاد الاخرى لخلق او ابتداع استراتيجية جودة الخدمة للمصرف (العفيشات،2001، 83).

ويرى Kotler بأن الأهمية النسبية للأبعاد التي يحكم بها الزبون على جودة الخدمة يمكن توضيحها بالجدول (1)

جدول (1) الاهمية النسبية لأبعاد الجودة

البعد	الاهمية النسبية
الاعتمادية	%32
الاستجابة	%22
التوكيد	%19
التقمص	%16
الملموسية	%11

المصدر : العجارمة ، تيسير ، 2005 ، التسويق المصرفي ، الطبعة الاولى ، ص333 .

المبحث الثالث

الجانب الميداني (اختبار مخطط البحث وفرضياته)

يتناول هذا المبحث التعرف على طبيعة علاقة وتأثير أستثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات لتميز جودة الخدمات المصرفية، وخصص هذا المبحث للتحقق من مدى سريان المخطط الافتراضي للبحث، على مستوى المصارف المبحوثة وعلى النحو الأتي .

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

وصف وتشخيص متغيرات أبعاد استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات

يشير الجدول (1) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية للمتغيرات المعبرة عن ابعاد استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف المبحوثة تباعاً، حيث بلغت نسبة الاتفاق العام (اتفق بشدة واتفق) (87.4%) في المصارف المبحوثة، ، ويلاحظ من الجدول وجود اتفاق عالٍ جداً نحو بعد الاجهزة والمعدات في العينة ؛ حيث بلغ (91.3%) وبوسط حسابي(4.28) في المصارف المبحوثة. وبشكل عام كانت معدل الاتفاق جيدة تجاه متغيرات ابعاد استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف المبحوثة يؤشر اهتمام عالٍ في استثمار تكناوجيا المعلومات واتصالات

الجدول (1)

التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات أفراد عينة البحث في المصارف المبحوثة تجاه إبعاد استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ابعاد متغير المستقل	مقيـــاس الإجـــابة										الوسط الحسابي
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
الموارد البشرية	13	37.1	17	48.5	4	11.4	1	2.8	-	-	3.66
الاجهزة والمعدات	12	34.3	20	57.1	1	2.8	2	5.7	-	-	3.75
الاتصالات	10	28.6	18	51.4	3	8.6	2	5.7	2	5.7	4.28
البرامجيات	17	48.6	14	40	2	5.7	2	5.7	-	-	4.01
التطبيقات	21	60	11	31.4	1	2.8	1	2.8	-	-	3.98
الوسط العام		41.7		45.68		6.28		4.54		1.14	

N=35

وصف وتشخيص متغيرات ابعاد التميز جودة الخدمات المصرفية

تبين معطيات الجدول (2) إلى المتغيرات المعبرة عن ابعاد التميز في جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة ، حيث بلغت نسبة الاتفاق العام (اتفق بشدة واتفق) (71.2%) في المصارف المبحوثة، وبالرغم من تباين إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه متغيرات هذا الابعاد إلا انه يلاحظ ضعف الاتفاق بين أفراد عين الدراسة تجاه المتغيرات بعد الاعتمادية ، إذ بلغت نسبة الاتفاق (45.7%) كما يبين الجدول 2.

الجدول (2)

التوزيعات التكرارية والنسبية لإجابات أفراد عينة البحث في المصارف المبحوثة تجاه إبعاد جودة الخدمات المصرفية

ابعاد جودة الخدمات المصرفية	مقيـــاس الإجـــابة										
	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
الاعتمادية	7	20	9	25.7	9	25.7	6	17.1	4	11.4	3.28
الاستجابة	9	25.7	18	51.4	6	17.1	2	5.7	-	-	4.03
الثقة والامان	11	31.4	16	45.7	8	22.9	-	-	-	-	4.10
التقمص	9	25.7	16	45.7	7	20	3	8.6	-	-	3.91
الملموسية	6	17.1	15	42.9	8	22.9	2	5.7	4	11.4	3.53
الوسط العام		29		42.3		21.7		7.4		4.6	

N=35

وتقود النتائج والمعطيات الاحصائية السابقة الى صحة قبول فرضية الدراسة الرئيسية الاولى والثانية. وبما أن استكمال اختبار مخطط الدراسة يتطلب اختبار جميع الفرضيات الرئيسة والفرعية على مستوى المصارف المبحوثة لذا سيتم اختبار الفرضيات الثالثة والرابعة وما ينبثق عنهم من فرضيات فرعية تباعاً وكما يلي:

ثانياً : اختبار العلاقة الارتباط بين أبعاد التكنلوجيا المعلومات والاتصالات وجود الخدمات المصرفية

بهدف اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين استثمار تكنلوجيا المعلومات واتصالات في التميز جودة الخدمات المصرفية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها تم الاستعانة بمعامل الارتباط البسيط سبيرمان وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (3).

وتشير قيم معامل الارتباط المبينة في الجدول (3) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مكونات استثمار تكنلوجيا المعلومات واتصالات (مجتمعة) والتميز جودة الخدمات المصرفية بدلالة أبعاده إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.712) عند مستوى معنوية 0.5 . وتعكس هذه القيمة قوة العلاقة والانسجام والاقتران بين مكونات استثمار تكنلوجيا المعلومات واتصالات التي تعتمدها المصارف المبحوثة وتحقيقها التميز جودة الخدمات المصرفية عن طريق الاعتمادية لخدماتها المقدمة و واهتمامها واستجابتها لزبائنها و فضلا عن اضافة ملموسية لخدماتها وتحقيق الامان لهذه الخدمات المقدمة، إي أن اعتماد المصارف المبحوثة لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات سوف تدعم مفهوم جودة الخدمات المقدمة وتعزز من موقفها التنافسي مقارنا بالمصارف التي لا تعتمدها.وبذلك تقبل الفرضية البحثية الرئيسة الأولى

التي أكدت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيري البحث الرئيسي (تكنلوجيا المعلومات والاتصالات والتميز في جودة الخدمات المصرفية)

أما بالنسبة لعلاقات الارتباط ابعاد تكنلوجيا المعلومات والاتصالات (منفردة) وتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية المقدمة ، فان معطيات الجدول (3) تؤكد على تحقيقها إذ عبرت قيمة معاملات الارتباط عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من ابعاد تكنلوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة ب(الموارد البشرية، الأجهزة والمعدات ، الاتصالات ، البرامجيات ، والتطبيقات) والتميز في جودة الخدمات والتي بلغت (0.565 ,0.665 , 0.478 ,0.517 ,0,797) لكل منها على التوالي . وفي ذلك إشارة إلى اقتران كل بعد من ابعاد تكنلوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتمدها المصارف المبحوثة (منفردة) مع تحقيقها التميز جودة الخدمات المصرفية المقدمة، ويستدل من ذلك أن امتلاك المصارف المبحوثة للأفراد العاملين الذين يمتلكون المهارات والخبرات والمدربين على استخدام تكنلوجيا الحديثة يمكن أن تعطي المصارف فرصة اكبر في تحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية سواء عن طريق الابعاد الخمسة لجودة الخدمات المصرفية وتعزيز مكانتها في السوق المصرفي.

اعتمادا على ما تقدم تقبل الفرضيات الفرعية التي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من ابعاد تكنلوجيا المعلومات والاتصالات والتميز في جودة الخدمات المقدمة في المصارف المبحوثة .

الجدول (3)

نتائج العلاقة الارتباط بين استثمار التكنلوجيا المعلومات واتصالات وجودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	**تكنلوجيا المعلومات واتصالات**
الاجهزة والمعدات	*0.565
الموارد البشرية	*0.665
البرامجيات	*0.478
الاتصالات	*0.517
التطبيقات	*0.797
المؤشر الكلي: أبعاد تكنلوجيا المعلومات واتصالات	***0.712**

N=35 *P≤0.05 N.S= not significant.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

ثالثاً: تحليل تأثير استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق تميز جودة الخدمات المصرفية .

بهدف اختبار الفرضية الرئيسة الرابعة المتعلقة بتأثير تأثير استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق تميز جودة الخدمات المصرفية .وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية على مستوى المصارف المبحوثة؛ تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والذي اتضح منه ما يلي:

تشير معطيات الجدول (4) إلى نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات) والمتغير المعتمد (تميز جودة الخدمات المصرفية)، حيث يتضح وجود تأثير معنوي موجب استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في التميز في جودة الخدمات المصرفية (علاقة طردية) وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.513)، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (6.83) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (54.30) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.432)، وهذا يعني أن استثمار تكنلوجيا معلومات واتصالات تحدد (43.2%) من التغيرات التي تحدث في التميز في جودة الخدمات المصرفية وان (56.8%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها الأنموذج وبذلك تقبل الفرضية الرئيسة الرابعة على مستوى المصارف المبحوثة.

وفيما يتعلق بقبول أو نفي الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الرابعة في المصارف الحكومية والأهلية تم إجراء اختبارات الانحدار الخطي البسيط وكما يلي:

1- تأثير موارد البشرية في التميز جودة الخدمات المصرفية:

على مستوى المصارف المبحوثة اتضح وجود تأثير موجب ومعنوي بين المتغير المستقل (موارد البشرية) والمتغير المعتمد (التميز في جودة الخدمات المصرفية) في المصارف المبوثة، وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.452) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.92) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (36.16) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.319) وهذا يعني أن موارد البشرية تحدد (31.9%) من التغيرات التي تحدث في التميز في جودة الخدمات المصرفية وان (68.1%) من التغيرات التميز في جودة الخدمات المصرفية تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها الأنموذج، والجدول (4) يبين ذلك.

2- تأثير الاجهزة والمعدات في التميز جودة الخدمات المصرفية:

يبين الجدول (4) وجود تأثير موجب ومعنوي بين (الاجهوة والمعدات) والمتغير المعتمد (التميز في جودة الخدمات المصرفية) في المصارف المبحوثة، وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.388) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (5.32) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (42.88) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.443) وهذا يعني أن الاجهزة والمعدات تحدد (44.3%) من التغيرات التي تحدث في التميز في جودة الخدمات المصرفية وان (55.7%) من التغيرات التميز في جودة الخدمات المصرفية تعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها الأنموذج

3- تأثير الاتصالات في التميز جودة الخدمات المصرفية:

في المصارف المبحوثة يلاحظ ان الاتصالات تؤثر بشكل موجب ومعنوي في خدمة الزبون المصرفي، وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.317) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.00) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (16.01) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.229) وهذا يعني الاتصالات تحدد (22.9%) من التغيرات التي تحدث في التميز جودة الخدمات المصرفية وان (77.1%) من التغيرات في التميز جودة الخدمات المصرفية تعود إلى متغيرات أخرى غير الاتصالات ، وتم عرض هذه النتائج في الجدول (4).

4- تأثير البرامجيات في التميز جودة الخدمات المصرفية:

يتضح من النتائج المعروضة في الجدول (4) أن البرامجيات يؤثر ايجابياً ومعنوياً في التميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة، وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.383) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.65) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (22.61) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.374) وهذا يعني أن البرامجيات يحدد (37.7%) من التغيرات التي تحدث في التميز جودة الخدمات المصرفية وان (62.3%) من التغيرات في التميز جودة الخدمات المصرفية تعود إلى متغيرات أخرى غير البرامجيات.

5- تأثير الاتصالات الداخلية في خدمة الزبون المصرفي:

تؤثر التطبيقات بشكل موجب ومعنوي في التميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة، وذلك بدلالة قيمة (β_1) الموجبة المعنوية عند مستوى معنوية (0.05) والبالغة (0.330) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.79) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000)، جاء هذا التأثير في إطار نموذج معنوي بلغت قيمة (F) المحسوبة فيه (22.94) بقيمة احتمالية (P-Value=0.000) وهي بذلك تعد قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، كما بلغ معامل التحديد لهذا النموذج (R^2) (0.298) وهذا يعني أن التطبيقات تحدد (29.8%) من التغيرات التي تحدث في التميز جودة الخدمات المصرفية وان (71.2%) من التغيرات في التميز جودة الخدمات تعود إلى متغيرات أخرى غير التطبيقات والجدول (4) يبين ذلك

الجدول (4)

تأثير استثمار تكنلوجيا المعلومات واتصالات في تميز جودة الخدمات المصرفية

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	تكنلوجيا المعلومات واتصالات		R^2	F المحسوبة	P-value
	β_0	β_1			
تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة (المؤشر الكلي)	1.361 *(5.56)	0.513 *(6.83)	0.432	*54.30	0.000
المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الموارد البشرية		R^2	F المحسوبة	P-value
	β_0	β_1			
تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة	1.367 *(3.55)	0.452 *(4.92)	0.319	*36.16	0.000
المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الأجهزة والمعدات		R^2	F المحسوبة	P-value
	β_0	β_1			
تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة	2.69	0.388	0.443	*42.88	0.000

			*(5.32)	*(10.28)	
P-value	F المحسوبة	R^2	الاتصالات		المتغير المستقل / المتغير المعتمد
			β_1	β_0	
0.000	*16.01	0.229	0.317 *(4.00)	2.995 *(9.65)	تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة
P-value	F المحسوبة	R^2	البرامجيات		المتغير المستقل / المتغير المعتمد
			β_1	β_0	
0.000	*22.61	0.374	0.383 *(4.65)	2.724 *(9.18)	تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة
P-value	F المحسوبة	R^2	التطبيقات		المتغير المستقل / المتغير المعتمد
			β_1	β_0	
0.000	*22.94	0.298	0.330 *(4.79)	2.899 *(8.64)	تميز جودة الخدمات المصرفية في المصارف المبحوثة

( ) تشير إلى قيم (t) المحسوبة *P≤0.05 N.S= not significant

D.f= (1,33) N=35

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

تضمن هذا المبحث الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة

اولا: الاستنتاجات: توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والميدانية وكما يأتي:

1- تبين ان تكنلوجيا المعلومات والاتصالات مكونات عديدة وذات تسميات مختلفة الا ان هناك قدرا من الاتفاق هو الاكثر شيوعا لها وهي (الموارد البشرية ، التطبيقات ، الاجهزة والمعدات ، الاتصالات، البرامجيات).

2- تبين ان الاستثمار في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات دور في التميز في جودة الخدمات المصرفية قبل واثناء وبعد تقديمها وذلك من خلال تقديم المعلومات التسويقية الفعالة الى ادارة التسويق في المصرف لاتخاذ قرارات تسويقية صائبة تجاه تحقيق جودة الخدمات المقدمة.

3- تعد استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات أداة فعالة لها علاقة بتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة .

4- تبين ان بعد الاجهزة والمعدات حقق اعلى نسب في مجال التوافر من خلال اراء المبحوثين نسبة الى باقي المكونات الاخرى لتكنلوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المصارف المبحوثة.

5- أصبحت الاستثمار في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة اساسية، وستكون في المستقبل مطلباً لا يمكن تجاوزه لتحقيق الجودة والتميز وبتالي التاثير على رضا الزبائن.

6- وجود أستثمار تكنلوجيا معلومات والاتصالات المصرفية سينعكس أساساً على العلاقة بين المصرف والمستفيدين من الخدمات المقدمة .

7- وجود علاقة ارتباط معنوية بين استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات وابعاد جودة الخدمات المصرفية ، مما يدل على ان الاستثمار في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات ارتباطا بتحقيق التميز في جودة الخدمات المصرفية للمصارف المبحوثة.

8- اشارة نتائج الانحدار الخطي البسيط الى وجود تأثير معنوي لاستثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في ابعاد جودة الخدمات المصرفية المقدمة مجتمعة او كلا على حدى مما يؤكد وبشكل واضح تأثير استثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في جودة الخدمات المصرفية للمصارف المبحوثة.

9- يستنتج الباحثان أيضا بأن هناك تصور لدى أفراد عينة الدراسة في المصارف المبحوثة تجاه أبعاد أستثمار تكنلوجيا المعلومات والاتصالات والمتغيرات المكونة لهذه الأبعاد، وتقاربت الآراء والإجابات من قبلهم على كل عنصر وعلى كل بعد من تلك الأبعاد.

التوصيات

1- كي تتمكن ادارة المصارف من الاستمرار في ممارسة انشطتها بنجاح لابد لها من الاهتمام المتزايد بالاستثمار في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات واعطائه الدور الرئيس في الحصول على المعلومات الضرورية التي تساعدها في تحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة.

2- من الضروري جدا أن تهتم المصارف في محافظة دهوك على العمل والتوجه بجودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال التحديد الدقيق لنوعية الخدمات التي تقدمها لزبائنها واستخدام الادوات والاجراءات والتطبيقات والبرامج المتطورة التي تمكن العاملين من أداء الخدمة بمستوى جيد والعمل على القياس المنتظم والدوري لأداء العاملين بالمصرف مع ضرورة التأكيد ومن قبل إدارة المصارف على السرعة والدقة والامان والاستجابة يعكس ويحدد سمعة وصورة المصرف لدى السوق المصرفي.

3- تنمية الاستثمار في تكنلوجيا للمعلومات والاتصالات واغتنام أحدث التطورات في مجال إدارة المعلومات و التكنولوجيا. والتي تساعد في التحسين جودة الخدمات المقدمة.

4- ضرورة استحداث وحدات إدارية متخصصة بأمور تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف

5- عامة والمبحوثة خاصة تتولى مهام متابعة تلك التكنلوجيا وتطوير نظم ووسائل تقديم الخدمة المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة لها على نحو يحقق لها التميز جودة الخدمات المقدمة.

6- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري والارتقاء به عن طريق تطوير إمكاناتهم وقدراتهم بإشراكهم بدورات تدريبية وتطبيقية بهدف زيادة مهاراتهم وخبراتهم وبما يمكنهم من التعامل مع تكنلوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والتي تتميز بتطورها السريع ، وتمكينهم من مقابلة المتطلبات الجديدة للعمل.

7- تشجيع الكادر عن خدمات الاتصال والإنترنت على التعاون المشترك بين الزبون ومقدم الخدمة ، لذا تكتسب إدارة المصرف سمعة جيدة عن العلاقات وهذا ما سينعكس على رضا الزبائن ، إذ يؤدي ذلك إلى جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

8- ضرورة تحول المصارف المبحوثة نحو استخدام اساليب حديثة في مجال تكنلوجيا المعلومات والاتصالات كالحاسوب والانترنيت وتطبيق البرامجيات المتطورة التي تساعد على تقديم الخدمات بالسرعة والاعتمادية والامان المطلوب.

9- على الرغم من التوصل الى وجود علاقات ارتباط وتاثير لهذه الدراسة الا ان الموضوع بحاجة الى المزيد من الدراسات الميدانية المعمقة في اطار الدراسات المستقبلية وضرورة التوسع في اجراء دراسات مماثلة ومستقلة في مجال تكنلوجيا المعلومات وجودة الخدمات في المصارف في مصارف الاقليم.

المصادر

الرسائل والاطاريح

1- نعيجات، عبد الحميد، (2005)، جودة الخدمات البنكية وتأثيرها على رضا الزبائن، رسالة ماجستير في أدارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، **جامعة الاغواط** – الجزائر.

2- الملا حسن، ثائر طارق حامد محمد، (2006)، التخطيط الاستراتيجي التسويقي وأثره في جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير غر منشورة كلية الادارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، الموصل – العراق.

المعرفة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 2004 مارس 9

3- العفيشات، تيسير محمد شحادة ، (2001) ، الجودة ورضا الزبون وأثرهما في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية ، دراسة لأراء عينة في المصارف التجارية الأردنية ، أطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد ، **جامعة الموصل** ، الموصل.

4- الطائي ، آمال سرحان ، (2006) ، دور تقانة المعلومات والاتصالات في تقنية المنتج ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، العراق .

5- سالمي جمال ، أثر التنمية البشرية المستدامة في تحسين فرص اندماج الجزائر في اقتصاد

6- ثابت ، علي كنانة ، (2005) ، التعليم الالكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ، العراق.

7- البرواري ،سامي فريق صالح، (2008)، دور مكونات تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المصرفية ،رسالة ماجستير غير منشورة كلية الادارة والاقتصاد **جامعة دهوك**، دهوك – العراق.

8- اوسو ، خيري علي،(2007)، دور رأ المال الفكري في أعتماد التقانات الحديثة للتسويق وتحسين مستوى جودة الخدمة الفندقية، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال، **جامعة موصل**، الموصل – العراق.

المؤتمرات والندوات

1- خليل، عبد العزيز، وعادل عاشور، (2007)، جودة الخدمة المصرفية :فلسفة وثقافة ؟ام شهادة وسلوك ،المؤتمر العلمي الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة سكيدة ، الجزائر.

الكتب

1- همشري ، عمر أحمد (2001) ، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات ط 1 دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

2- النمر،درمان سليمان صادق، آل مراد،د.نجلة يونس محمد،(2002)، تسويق الخدمات المصرفية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة، الموصل، العراق.

3- معلا، ناجي، رائف توفيق، (2003)، أصول التسويق (مدخل تحليلي)، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

4- معلا، ناجي، (2007)، الاصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، عمان ، الاردن.

5- محمود ، محمد ، (2003) ، التسويق الاستراتيجي للخدمات ، ط1 ، دار المنهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

6- كورتيل، فريد، (2009)، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

7- الغالي ، طاهر محسن ، وإدريس ، وائل محمد ، (2007) ، الإدارة الإستراتيجية مدخل منهجي متكامل ، ط[1] ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

8- عمر، أيمن علي، (2007)، دراسات متقدمة في التسويق، دار الجامعية للطباعة والنشر، الابراهيمية، الاردن .

9- العلاق، بشير عباس، (2003)، تطبيقات الانترنيت في التسويق، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .

10- العلاق، بشير عباس وحميد البني الطائي، (1999)، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار العقل، عمان، الاردن.

11- عرب ، يونس،(2004)،قانون تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية ، نقابة المحامين

12- العجارمة، تيسير، (2005)، التسويق المصرفي، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

13- الطائي ، محمد عبد (2001) ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل .

14- الضمور، هاني حامد، (2002)، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

15- الضمور، هاني حامد، (2005)، تسويق الخدمات ، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

16- الصميدعي، محمود جاسم، يوسف، د. ردينة عثمان ،(2005)، التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي-كمي-تحليلي، الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

17- السياني ، محمد عبد الله (2002) الأهمية الاقتصادية المتزايدة ، الإدارة المعرفة في المنشات الحديثة ، المؤتمر السنوي في جامعة فيلادلفيا للعلوم التطبيقية ، الأردن .

18-السالمي ، عبد الرزاق (2001) ، تكنولوجيا المعلومات ، ط2 ، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام ، عمان ، الأردن

19- حمود، خضير كاظم، (2007)، ادارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الثانية، دار الميسر للنشر والتوزيع والطبع، عمان، الاردن.

20- الجياشي ، علي ، 2003 ، حالة الابتكار في المنظمة وانعكاساتها على الابتكار التسويقي والأداء ، جامعة العلوم التطبيقية والإدارية ، الأردن .

الأردنيين www.Arab Law.org

المصادر باللغة الانكليية

Journals & Periodical

1- Musiime, A. and P. R. Datta, (2007), Marketing Culture and Marketing Effectiveness: AReflection in the Ugandan Telecommunication Industry, **Journal of Business & Retail Management Research** Vol.1, Issue.2, June.

Books

1- O,Brien , James A , (1998) , Management in formation System Irwin Inc , USA

Management Information Systems 6th ,ed.,Irwin McGraw-Hill.New York . U.S.A

2- Lovelock, C., (2004), Services Marketing: People Technology, Strategy, 7 the edn. Prentice- Hall, New Jersey.

3- Laudon,C.Keneth, & Laudon,P.Jane.(2000),Management Information Systems , Prentice – Hall International . U.S.A

4- Krajewski, Lee J., and Larry P. Ritzman, (2000), operations management: strategy and Analysis, Don Mills: Addition – Wesley publishing company, New York, USA.

5- Krajewski , Lee , J & Ritzman , Larry , P (1999) , Operation- management : Strategy and Analysis , 5th ed Addition – Wesley publishing com USA

6- Kotler, Philip, (1997), Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed, Prentice Hall, Inc, USA

7- Kotler, Philip et DUBOIS, (2000), Marketing Management, 10ème edition, public union editions, Paris, France.

8- Haag.Stephen & Cummings . Maeve. & Phillips ,Amy ,(2007),

9- A. Fitzsimmouse & Monaj-. Fitzsimmouse, (2004), service management 135,4cl, MCGRAW Hill, New York.

10--www,Microsoft.com

أثر الانترنت في تفعيل التسويق المباشر بين منظمات الأعمال
دراسة استطلاعية على عدد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

أ.د. معراج هواري

أستاذ

جامعة غرداية، طريق المطار 47000 غرداية – الجزائر
خلوي: 00213774969951 فاكس: 0021329891114
بريد الكتروني : m.houari@mail.lagh-univ.dz أو m_houari@yahoo.fr

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث الى التعرف على التأثير الذي تلعبه الانترنت في عملية التسويق المباشر بين منظمات الأعمال. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة طبقية من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بلغت 129 شركة. وانتهت الدراسة إلى أن أهم أسباب استخدام الشركات للانترنت هي ما يتعلق منها بالاتصال المباشر، فضلا عن عاملي السرعة والسهولة. كما أوضحت الدراسة الأسباب وراء احجام هذه الشركات عن بناء مواقع لها على الانترنت.

وقد أوضحت الدراسة أيضا أبعاد الدور الذي تلعبه الانترنت في المزيج التسويقي ، وانتهت الدراسة الى بيان أهم معوقات استخدام الشركات للانترنت.

الكلمات المفتاحية: الانترنيت، التسويق المباشر، تكنولوجيا المعلومات، المزيج التسويقي، التجارة الإلكترونية.

Abstract:

This research aims to identify the impact that the Internet has played in the process of direct marketing among business organizations. The application study on a sample class of Algerian economic institutions amounted to 129 companies. The study concluded that the most important reasons for companies to use the Internet are related to online, as well as workers quickly and easily. The study pointed out the reasons behind the reluctance of these companies from building sites on the Internet.

The study also indicated the dimensions of the role of Internet in the marketing mix, and ended the study to describe the most important obstacles to the use of Internet companies.

Keywords: Internet, direct marketing, information technology, marketing mix, electronic commerce.

تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات هائلة أصبحت تلقي بتحديات ضخمة أمام التسويق مع بداية ألفية جديدة لعل من أبرزها التطورات التكنولوجية سواء على مستوى الأسواق، أو فنون الإنتاج، أو وسائل الاتصال بالزبائن.

ويعد ظهور الانترنت من أهم ثورات التكنولوجيا في العصر الحديث، فهي بطبيعتها لا تتطلب تكلفة عالية، كما أنها تتيح لمستخدميها – من كافة أنحاء العالم – الوصول اليها بسهولة، مما جعلها منصة جيدة لاتصال الشركات بعملائها بكفاءة[1].

ومع ظهور ثورة الاتصال المباشر، وتفاعل المؤسسة مع عميلها بشكل شخصي، فقد أصبحت المؤسسة والعميل وجها لوجه، يتعاملان سويا من خلال تفاعل منظم عبر أدوات تفاعل حديثة تفوق بشكل كبير امكانات البائع الشخصي في الوقت والحركة، ووسائل الشرح والإيضاح.

ويسمح التسويق المباشر عبر الانترنت للمسوقين المباشرين بامكانية تعديل أو توجيه رسائلهم أو أفكارهم التسويقية، فضلا عن امكان اتمام عمليات البيع والتسليم بفعالية وسرعة على اختلاف المواقع الجغرافية، إضافة إلى إمكانية نشر كم كبير من المعلومات والبيانات، مع توفر خاصية الأوساط المتعددة (الصوت والصورة والحركة) للرسالة التسويقية[2].

وتقدم الانترنت أربعة بدائل لفرص استخدامها على النحو التالي[3]:

أولا: يمكن- من خلال شركات الانترنت– إنشاء مواقع للاتصال المباشر مع الزبائن أو الأفراد، أو المؤسسات الأخرى التي تربطها بهم علاقات هامة(كالموردين والموزعين) مما يساعد على تبادل المعلومات بدقة وسرعة.

ثانيا: تسمح الانترنت بتخطي الآخرين في سلسلة القيمة Value Chain- مثل تخطي الموزعين، والوسطاء - والبيع المباشر للمستهلك.

ثالثا : يمكن للشركات استخدام الانترنت في تطوير وتوصيل المنتجات للعملاء الجدد.

رابعا: يمكن استخدام الانترنت كعامل رئيسي لوضع أسس جديدة للعمل والتحكم فيما يمكن أن يصل اليه الزبائن والمنافسون من معلومات.

---

1. عبدالقادر محمد عبدالقادر، **اتجاهات المستهلكين نحو الإعلان على الانترنت** "،المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة – جامعة المنصورة ، المجلد الخامس والعشرين، العدد الثاني، 2001،ص50.

2: David Murphy , **The Power of Direct Marketing** , The Economist, Vol.350 ,1999, P70.

3 : Shikhar Ghosh, " **Making Business Sense of The Internet**", (Harvard Business Review , Vol. 76 ,Issue 2 , 1998, P35.

وقد أظهرت دراسة أجرتها شركة Jupiter Communication أن حجم التجارة المتوقع تنفيذها على شبكة الانترنت بين منظمات الأعمال (B2BTrade) سوف يصل الى 6 تريليون دولار عام 2005م. ويوضح الجدول رقم (1) تطور حجم التجارة بين منظمات الأعمال الأمريكية بدء من عام 2000.

وقد أظهرت الدراسات التي أجريت في هذا الصدد أن معدل سرعة تبادل الصفقات التي يتم تبادلها فورا عبر الانترنت قد يصل الى 20 ضعف ما هو عليه - عام2000 – خلال السنوات القادمة ، خاصة مع وجود تسهيلات عديدة لاجراء هذا النوع من التسويق عبر الشبكة والذي يطلق عليه الآن سوق الشبكة Net Market(وهي شبكات أعمال مباشرة تضم الباعة والمشترين بشكل مباشر) وتستحوذ على نحو 92 % من حجم أنشطة هذه الأعمال حاليا.

وقد أسفر التطبيق الفعلي لهذه السوق، وما تحقق منها من مزايا لكافة الأطراف، عن تحول الشركات من التعامل عبر الوسائل التقليدية الى استعمال هذه الشبكة.

جدول رقم (1): تطور حجم التجارة بين منظمات الأعمال الأمريكية

(ببلايين الدولارات)

بيان	2000	2001	2002	2003	2004	2005
حجم التجارة المباشرة	311	617	1235	2128	3135	4137
%	97	94	88	78	68	58
حجم التجارة عبر الانترنت	25	83	275	812	1457	2206
%	3	6	12	22	32	42
حجم التجارة الاجمالي	336	700	1510	2940	4592	6343
%	100	100	100	100	100	100

Source: JupiterCommunication.com

لقد أصبح أمرا حتميا أن تدخل منظمات الأعمال الجزائرية إلي ساحة التجارة الاليكترونية لتتمكن من اجراء عملياتها في الأسواق العالمية، والقيام بمعاملاتها التجارية عبر قنوات الاتصال الحديثة.

مشكلة البحث:

وتتمثل المظاهر العامة لمشكلة الدراسة في الشركات الجزائرية، فيما يلي:

1. نقص الوعي والاستعداد لدى معظم المسؤولين بالشركات عن التجارة الالكترونية،وتأثيرها على حجم النشاط ، ومزايا استخدام الشبكة.
2. تضاؤل حجم التجارة الاليكترونية في الجزائر مقارنا بدول العالم.
3. رسوخ مفاهيم معينة لدى مسؤولي الشركات حول أسليب التجارة وأدواتها المعتادة.

ومن ثم فان الباحث يصوغ مشكلة البحث في التساؤل التالي :

ما هو تأثير استخدام الانترنت على الأداء التسويقي المباشر بين مؤسسات الأعمال بالبيئة الجزائرية ؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى تحقيق الأهداف التالية:

1. توصيف الوضع الحالي لاستخدام المؤسسات الجزائرية لشبكة الانترنت في مجال التسويق المباشر والتجارة البينية.
2. تحديد مجموعة المتغيرات التي تأثرت بدخول الشركات الى مجال التجارة الاليكترونية وتأثير ذلك على أساليب التسويق المباشر التي تتبعها هذه الشركات.
3. تقديم مجموعة من التوصيات لتساهم في تعظيم استفادة منظمات الأعمال من استخدام الانترنت في التسويق المباشر.

هيكل البحث:

يتناول الباحث نتائج هذا البحث على النحو التالي:

أولا : الانترنت والتجارة الاليكترونية في الجزائر.

ثانيا : تأثير استخدام الانترنت على التسويق المباشر.

ثالثا : أهم النتائج والتوصيات.

أولا :الانترنت والتجارة الالكترونية في الجزائر

أولاً: تطور الإنترنت:

يرجع د/إبراهيم بختي من جامعة ورقلة و الذي يعتبر واحداً من أبرز الدارسين لموضوع الانترنيت و التجارة الإلكترونية بالجزائر بداية استعمال الانترنيت إلى شهر مارس 1994 و تم ذلك عن طريق مركز البحث و الإعلام العلمي و التقني (Cerist)[4].

و يرجع إنشاء هذا المركز التابع إلى وزارة التعليم العالي بالجزائر إلى سنة 1986 و الذي أوكلت له عدة مهام منها إنشاء شبكة معلوماتية وطنية و ربطها بشبكات إقليمية و دولية(بحايو، 199850-56).

في البداية تم ربط الجزائر بالانترنيت عن طريق ايطاليا في مشروع ساهمت فيه منظمة اليونسكو يسمى بريناف (RINAF) و كانت سرعة الارتباط ضعيفة جداً آنذاك حيث لم تتجاوز 9.6 ko. بعد سنتين أي سنة 1996 ارتفعت سرعة الخط إلى 64 ko و أصبح يمر عبر العاصمة الفرنسية باريس ثم ازدادت هذه السرعة إلى 1 ميغابايت في الثانية في نهاية سنة 1998 و تم استعمال الأقمار الاصطناعية لربط الجزائر بواشنطن بالولايات المتحدة الأميركية.

و في شهر مارس من سنة 1999 وصلت سرعة الانترنيت بالجزائر إلى 2 ميغابايت في الثانية و تم إنشاء أكثر من 30 خط هاتفي جديد من خلال نقاط الوصول المنتشرة عبر التراب الوطني(الجزائر العاصمة- سطيف- ورقلة- وهران- تلمسان...الخ) و المرتبطة كلها بنقطة خروج وحيدة على مستوى الجزائر العاصمة.

كان عدد الجهات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 فقط 130 و ارتفع سنة 1999 إلى 800 موزعة كالتالي:

- 500 في القطاع الاقتصادي
  - 100 في القطاع الجامعي
  - 150 في القطاعات الأخرى

[4] : بختي إبراهيم، " **الانترنت في الجزائر**"، مجلة الباحث العدد الأول 2002/1، جامعة ورقلة الجزائر، ص25.

- 50 في القطاع الطبي.

أما بالنسبة لعدد المشتركين فقد وصل إلى 3500 مشترك في سنة 1999 مما يعطينا في المتوسط حوالي 180000 مستعمل للانترنيت على أساس 50 مستعمل لكل مشترك[5].

قررت الجزائر سنة 2000 تحرير سوق مزودي خدمة الانترنيت و أصدرت لذلك الغرض القوانين التي تحدد شروط و كيفيات وضع و استغلال خدمة الإنترنت.

وبموجب هذا التوجه الجديد منحت 65 رخصة حتى نهاية سنة 2001 للخواص بغرض تقديم خدمات الإنترنت إلا أن جلهم لم يدخل بعد في الخدمة لأسباب عديدة أهمها في نظرنا هو تأخر شبكة الاتصالات عن مواكبة التطور و بالتالي بطء سرعة الانترنيت.

و لهذا حاولت وزارة الاتصالات الجزائرية أن تنفد العديد من المشروعات لتدعيم و توسيع البنى التحتية و الاتصالات عبر الأقمار الاصطناعية و منها مشروع انطلاق شبكتين عن طريق الساتلين Vsat و Immarsat مما يسمح من دون شك بتقوية عمليات ربط المواقع و المشتركين بشبكة الانترنت.

و أيضاً وفرت وزارة الاتصالات خط اتصال أساسي (Backbone) من الألياف البصرية قدرته 34 ميغابايت في الثانية قابل للتوسعة لغاية 144 ميغابايت في الثانية.

كما أن وزارة الاتصالات أقامت شبكة تابعة لها لتقديم خدمة الانترنيت تستهدف كافة ولايات الجزائر تفوق سعتها 100000 خط و يتوقع أن يشترك فيها 100000 مشترك. و من مميزات هذه الشبكة الحكومية أنها تظم العديد من الخدمات الموجودة حالياً على الويب إضافة إلى الخدمات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية.

هذه الشبكة تشتغل في الوقت الحالي على رقم النداء 1515 دون كلمة مرور أو اشتراك مسبق أو أي التزام و التكلفة تحتسب آلياً مع فاتورة الهاتف و لكن من الملاحظ ارتفاع تسعيرة الخدمة في الوقت الحالي.

---

[5] : بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص40.

و تنوي وزارة الاتصالات رفع تسعيرة الهاتف الثابت مما قد يؤدي إلى عزوف الكثير من المستعملين الحاليين عن التردد على مقاهي الإنترنت بل و يخاف بعض أصحابها من إمكانية إغلاقها لعدم جدواها من الناحية الربحية.

أما بالنسبة لمركز البحث و الإعلام العلمي و التقني و المتعارف على تسميته بالسيريست فقد نحى نفس المنحى الذي اتبعته وزارة الاتصالات الجزائرية حيث حاول تدعيم البنى التحتية عن طريق مشروع ربط بمزود في الولايات المتحدة الأميركية بخط تبلغ سعته 30 ميغابايت في الثانية.

كما يقوم السيريست بتزويد المشتركين العوام بأكثر من 20 نقطة وصول للإنترنت و كذا 43 خط متخصص لقطاع التعليم العالي و البحث العلمي و 48 خط متخصص لبقية القطاعات الأخرى و منهم الموزعين الخواص. و يصل عدد الخطوط الهاتفية التي تمكن من الوصول إلى الإنترنت ب2000 خط هاتفي تمكن 250000 مستعمل من هذه الخدمة و 20000 مشترك سنة 2001 حسب مصادر السيريست.

و حسب توقعاتنا يبلغ عدد المستعملين في الوقت الحالي أكثر من 700000 مستعمل.

و على الرغم من قيام هذا المركز بعدة أعمال أخرى مثل إدارة النطاق الجزائري DZ. و كذلك الشبكة الأكاديمية الجزائرية للبحث ARN إلا أن ما يهمنا في بحثنا هذا هو ما يقوم به المركز و غيره في ميدان التجارة الإلكترونية.

ثانياً: التجارة الإلكترونية

للأسف فان ما حقق في ميدان تطور الإنترنت في الجزائر من حيث عدد المستعملين على الرغم من أهميته لم يواكبه تطور في تطبيقات التجارة الإلكترونية.

فعلى الرغم من بعض المحاولات التي قامت بها وزارة الاتصالات و مركز السيريست في تهيئة جزء من البنى التحتية و البرمجيات و بناء المواقع التجارية إلا أن قطاع البنوك و المؤسسات المالية ظل حبيس مجموعة من المشاكل الإدارية التي أصبحت ملازمة له مند عقود.

و لقد بادرت بعض المؤسسات البنكية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد منتشرة في بعض النقاط المحدودة داخل التراب الوطني (Intranet) و لكن البعض منها لم يستمر طويلاً بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول جاهزة غير ملائمة للأوضاع المحلية ولكن الطلب المتزايد عليها شجع بعض البنوك و المؤسسات المالية في الاستمرار في تقديم بعض الخدمات مثل بطاقات الصرف الآلي المتوفرة لدى البريد و المواصلات و بعض البنوك التجارية.

و لكن الملاحظ أن الربط بين هذه الشبكات في نظام ATM لم يتم حتى الآن حسب علمنا مما يهدر الإمكانيات المتوفرة لدى البنوك و يصعب التعاملات لدى الزبائن لعدم تمكن هؤلاء من استعمال نقاط الصراف الآلي التابعة للبنك الآخر.

فكرة ربط البنوك و المؤسسات المالية مع بعضها البعض موجودة تحت تسمية (RIS) و هو مشروع كلفت به شركتين أجنبيتين و الهدف منه إضافة إلى عمليات الربط و التي تحقق حوالي 1000 موقع على مستوى التراب الوطني مهام تدريبية و فنية باستعمال نظام (WFA).

و لكن الملاحظ أنه حتى الآن لم يتمكن القطاع المصرفي و المالي في الجزائر من تطبيق و تنفيذ هذه المشروعات نظراً لطرق الإدارة البالية المتبعة في هذا القطاع الذي ما يزال حكومياً في مجمله.

أما فيما يخص الاتصالات فتقوم الآن الشركة الحكومية المحلية المنبثقة عن إدارة البريد السابقة و المتخصصة في الهاتف المحمول (ATM Mobilis) بمبادرة لتوسعة شبكتها المتشبعة مع نهاية السنة الحالية. و يأتي هذا التوجه الجديد في ظل احتدام المنافسة بينها و بين منافسها الشركة المصرية أوراسكوم.

و بمساعدة فنية من العملاق اريكسن سوف تتمكن شركة اتم المحلية من رفع عدد مشتركيها من 160000 الحاليين إلى 500000 بنهاية عام 2003.

و يعتقد أن سوق الاتصالات اللاسلكية الجزائرية غير مستغلة إلى درجة كبيرة ذلك أن عدد المشتركين الحاليين يقدر فقط ب 1200000 مشترك نسبة إلى عدد السكان الذي يقدر ب 32 مليون نسمة, و هو معدل متدني مقارنة بالبلدان المغاربية المجاورة و البلدان الخليجية.

و تأمل الجزائر أن تتمكن من نيل اهتمام متعامل ثالث لشبكة الهاتف المحمول إذ سوف يعلن عن اسم الفائز في بداية سنة 2004.

و يرى مدير شركة اتم موبيليس الحكومية أن السوق الجزائري للهاتف المحمول سوف لن تتسع لثلاث متعاملين و ثلاث شبكات و لكن اثنين منهم كافيين للقيام بأعبائها.

و يعترف نفس المسئول بأن شبكة شركته الحالية متشبعة و قديمة و نوعية خدماتها رديئة في حين أن المتعامل المصري أوراسكوم لديه 1 مليون مشترك و قد دشن قبل بضعة أشهر خدمة الشرائح المدفوعة مسبقاً و التي نالت رواجاً كبيراً جعلت المتعامل الحكومي يفكر في إطلاق نفس المبادرة قريباً.

و يرى بعض المسؤولين الجزائريين أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف المحمول بالجزائر سوف يتجاوز 10 مليون بحلول عام 2013.

للأسف الشديد لم تتوفر لدينا حتى الآن إحصائيات موثوقة حول حجم التجارة الإلكترونية بالجزائر. و على الرغم من توقعنا أن حجم هاته الأخيرة متواضع جداً في هذه المرحلة خصوصا بالنسبة لتلك التجارة الالكترونية الموجهة للمستهلكين (B2C) و التي ربما لا يتجاوز بضع ملايين من الدولارات إلا أن مشكلة الإحصائيات تثير مشكلاً هيكلياً أخطر.

و يتمثل ذلك في انعدام جهة رسمية موحدة تتبنى و تنسق مجهودات التجارة الإلكترونية و تشجعها و من تم توفر و تنشر الإحصائيات المتعلقة بها.

ويشير د/رزيق إلى أنه عندما اقترب من وزارة التجارة الجزائرية و سأل القائمين عليها عن وضعية التجارة الإلكترونية ذكر له بأنهم لا يعلمون أي شيء عنها.

لقد أدت التطورات المعلوماتية إلى ظهور نوع جديد من الاقتصاد هو ما يسمى الاقتصاد الرقمي (الرمزي) إلى جوار الاقتصاد العيني و اقتصاد الخدمات. و هذا النوع من الاقتصاد أدى بدوره إلى تغيير في الوسائل التنظيمية الضابطة للمعاملات الاقتصادية كالقواعد الجمركية وحقوق الملكية، و أدوات السياسة النقدية و المالية و الأدوار غير الواضحة للحكومة في سن قوانين ناظمة لسير المعاملات المالية لقد استخدمت

الشركات الكبرى منذ أوائل الستينات من القرن العشرين الوسائط الإلكترونية في تعزيز البني التحتية للتجارة الإلكترونية خصوصا في عمليات الإنتاج و الشراء و البيع و التحويلات المالية و المدفوعات النقدية و تقنيات التفاوض.

ثانيا : تأثير استخدام الانترنت على التسويق المباشر

تم تحديد العناصر التي تمثل تأثير الانترنت على التسويق المباشر من الدراسات السابقة والمراجع ذات الصلة بالموضوع. وتتمثل هذه العوامل في: **السرعة،تقليل التكلفة،السهولة الاتصال المباشر،الصورة الذهنية.**

ويوضح الجدول رقم (2) تأثير استخدام الانترنت في التسويق المباشر حيث تم التعبير عن العوامل السابقة على النحو التالي:

- **السرعة:** العبارات من 1 – 6.
- **تقليل التكلفة:** العبارات من 7 – 12.
- **السهولة:** العبارات من 13 – 16.
- **الاتصال المباشر:** العبارات من 17 – 23.
- **الصورة الذهنية:** العبارات من 24 – 26.

وبالنظر إلى الجدول رقم (1) يمكن للباحث استخلاص النتائج التالية:

(1) السرعة:

تعتبر الانترنت أسرع وسيلة تم اكتشافها– حتى الآن – لنقل المعلومات من المنظمة الى الزبائن أو أي متعاملين معها في أي مكان في العالم. وقد اتضح أن أهم الآثار البارزة من استخدام الانترنت هو تحقيق السرعة في المراسلات مع الموردين والزبائن وذلك بنسبة(85 %) ثم يلي ذلك سرعة معرفة هذه الشركات للأحداث العالمية التي ربما تؤثرعلى أسعار الخامات في البورصات العالمية، وكذلك السرعة في معرفة المعلومات عن المنافسين سواء على المستوى المحلي أو العالمي من خلال ما ينشر عنهم على شبكة الانترنت ، وذلك بنسبة مرجحة (80 %).

(2) التكلفة:

ويعد تخفيض التكلفة من أهم الآثار الناجمة عن استخدام الانترنت في التسويق المباشر، حيث أنها تعد وسيلة مجانية اذا ما قورنت بالوسائل الاعلانية الأخرى.

ويأتي في المرتبة الأولى من آثار تقليل التكلفة : توفير تكاليف استخدام البريد العادي وذلك بنسبة (82 %)، ثم يليها التخفيض في الأسعار من خلال الوفورات التي يحققها الانترنت فضلا عن الوفر في حجم المنفق على الاعلان في الوسائل الأخرى وذلك بنسبة (80 %).

جدول رقم(2): تأثير استخدام الانترنت في التسويق المباشر

العبارات	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة %	الترتيب
1- تحقيق السرعة في المراسلات مع الموردين والعملاء	4.27	85	1
2-سرعة اجراءات البيع والشراء	3.9	78	6
3-السرعة في معرفة الأحداث العالميةالتي تؤثر على أسعار الخامات في البورصات العالمية	4	80	2
4-سرعة الاستجابة لطلبات العملاء	3.97	79	5
5-معرفة أحدث الأخبار المحلية والعالمية التي تتعلق بصناعتنا	4.14	83	4
6-سرعة معرفة المعلومات عن المنافسين	4.01	80	2
7-اعلان محلي عالمي وصالة عرض دولية بأجر زهيد	3.85	77	6
8-توفير تكاليف الاتصالات الدولية	3.89	78	4
9-توفير استخدام البريد العادي	4.08	82	1
10-خفض الأسعار من خلال الوفورات التي يحققها استخدام الانترنت	4	80	2
12-توفير تكاليف التوزيع التقليديةمن خلال الغاء بعض الوسطاء	3.90	78	4
13-متابعة الأعمال من أي مكان في العالم	4.28	86	1
14-تحويل الشركة الى صديقة للبيئة من خلال خفض حجم الأوراق المستخدمة	3.90	78	4
15-سهولة البحث عن الموردين	4.03	81	2
16-متابعة الشحنات المصدرة أو المستوردة في أي وقت خلال	4	80	3

رحلة الشحن			
17–وصول المعلومات الى الزائر كما تريد الشركة	4.21	84	3
18–زيادة سرعة الاستجابة للموردين	3.97	79	5
19–ادارة حركة البضائع مع الموزعين	3.85	77	6
20–اتاحة أكثر من وسيلة اتصال للشركة	4	80	4
21–التواجد أمام الزبائن24ساعة/يوم ، 365 يوم/سنة	4.27	85	2
22–تحقيق اتصال بعدد أكبر من الزبائن في أقل وقت ممكن	4.30	86	1
23–تحديد أقسام السوق المستهدفة للاتصال بكل منهابرسالة مختلفة	3.70	74	7
24–تحسين العلاقات مع الزبائن ومعرفة آرائهم	3.90	78	3
25–بناء صورة ذهنية طيبةعن الشركة فنيا وتكنولوجيا	4.46	89	1
26–امكانية تقديم عدد أكبر من الخدمات التي ترضي الزبائن	4.13	83	2

بالاضافة الى توفير تكاليف الاتصالات الدولية،مع توفير تكاليف التوزيع التقليدية من خلال الغاء بعض الوسطاء بنسبة (78 %) .

(3) السهولة :

حيث تحقق الانترنت سهولة الوصول سواء للعملاء أو الموردينفي أي مكان في العالم. ومن أهم المنافع المحققة من عامل السهولة هو متابعة الأعمال من أي مكان في العالم، حيث يستطيع صاحب العمل أو مدير التسويق الرد على الزبائن والمتعاملين بمجرد فتح جهاز الكمبيوتر والاتصال بشبكة الانترنت ، وبالتالي ممارسة جميع أعماله من أي مكان في العالم وبنسبة (86 %) وفي المرتبة الثانية تأتي سهولة البحث عن الموردين في العالم كله بنسبة (81 %).

(4) الاتصال المباشر:

يعتبر تحقيق الاتصال المباشر بعدد أكبر من الزبائن في أقل وقت ممكن أهم المنافع الخاصة بعامل الاتصال المباشر وقد احتل المركز الأول بنسبة (86 %). ويلي ذلك في المركز الثاني التواجد أمام الزبائن24 ساعة / يوم لمدة 365 يوم / سنة ويعد أيض أحد المنافع الهامة جدا في استخدام الانترنت وذلك بنسبة

(85 %) ، وفي المرتبة الثالثة يأتي وصول المعلومات للزائر كما تريد الشركة بنسبة (84 %) يليها اتاحة أكثر من وسيلة اتصال للشركة بنسبة (80 %) .

(5) الصورة الذهنية:

من أهم الآثار المترتبة على استخدام الانترنت هو بناء صورة ذهنية طيبة عن المنظمة باعتبارها متقدمة فنيا وتكنولوجيا وذلك بنسبة وصلت الى (89 %) ، ويقع في المرتبة الثانية امكانيةتقديم عدد أكبر من الخدمات التي ترضي الزبائن وذلك بنسبة (83 %) ، وفي المرتبة الثالثة يأتي تحسين العلاقات مع الزبائن ومعرفة آرائهم بنسبة (78 %).

ومن العرض السابق يمكن ترتيب مجالات تأثير استخدام الانترنت في التسويق المباشر على النحو الموضح في الجدول رقم(3).

جدول رقم(3): ترتيب مجالات تأثير استخدام الانترنت في التسويق المباشر

العوامل	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
1- الاتصال المباشر	4.11	82	1
2- السهولة	4.06	81	2
3-السرعة	4.05	81	2
4-الصورة الذهنية	4.01	80	4
5- التكلفة	3.94	79	5

على أن السؤال الذي يطرح نفسه في هذا الصدد **هو ما هي المعوقات والصعوبات التي تواجه منظمات الأعمال عند القيام بالتسويق المباشر عبر الانترنت ؟**

ويوضح الجدول رقم(4) **أهم المعوقات التي تواجه استخدام الانترنت في التسويق المباشر**

جدول رقم (4): معوقات استخدام الانترنت في التسويق المباشر

المعوقات	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة %	الترتيب
1- عدم الاعتراف القانوني بمستندات الانترنت	4.07	81	1
2-عدم الاعتراف بالتوقيع الرقمي على الأوراق الرسمية	4.01	80	2
3-عدم قيام البنوك الجزائرية بدور فعال في دعم التجارة الاليكترونية	3.99	80	3
4-قلة عدد الشركات المستخدمة للانترنت في الجزائر استخداما تجاريا	3.95	79	4

وفي اطار التعرف على دور الانترنت بالنسبة لأنشطة التسويق المباشر بين منظمات الأعمال

فقد قام الباحث بتحديد الأنشطة التسويقية على النحو التالي :

(1) بحوث التسويق : العبارات من 1 – 10

(2) تطوير المنتجات : العبارات من 11 – 15

(3) التسعير : العبارات من 16 – 19

(4) التوزيع : العبارات من 20 –22

(5) الترويج والاعلان : العبارات من 23 – 34

(6) العناية بالزبائن: العبارات من 35 – 42

ويوضح الجدول رقم(5) دور الانترنت بالنسبة للأنشطة التسويقية ، ويتبين من الجدول :

(1) بحوث التسويق:

ويأتي استخدام الانترنت في القيام ببحوث تسويق منتظمة عن الزبائن الحاليين والمرتقبين في المرتبة الأولى بنسبة (75 %)، أما استخدام الانترنت في التعرف على صفات وسمات ومنافع منتجات المنافسين وجمع المعلومات التي تفيد في اجراء التنبؤ بالمبيعات، مع دراسة الشركات المنافسة واعداد تقارير عن نشاطها فتأتي

في المرتبة الثانية بنسبة (74 %). ويأي دراسة مدى اقبال الزبائن على اقتناء المنتجات الحالية للمنشأة ، وحصر الفرص المتاحة في السوق فقد احتل المرتبة الثالثة بنسبة (69 **%**).

(2) تطوير المنتجات:

تقوم (77 %) من الشركات بمتابعة تقديم المنتجات الجديدة، وتقييمها في السوق من خلال الانترنت . وتقوم (76 %) من الشركات بتقديم النصائح الخاصة بكيفية استخدام المنتجات الجديدة والتي تم تطويرها على الانترنت.

وعلى الرغم من أهمية الانترنت في اعداد الدراسات الخاصة بتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، والتعرف على الحاجات والرغبات الجديدة للعملاء والتي كان للانترنت دور هام في خلق رغبات جديدة لهؤلاء الزبائن إلا أنها أتت في المرتبة الثالثة بنسبة (73 %).

(3) التسعـير:

فتأتي دراسة أسعار المنافسين في مقدمة العناصر التي تأثرت بالانترنت وذلك بنسبة (72 %). أما إعطاء المرونة في عروض الأسعار وامكانية تغييرها عند الضرورة ووصولها للعملاء في نفس اللحظة وذلك في (71 %) من المؤسسات.

جدول رقم(5): دور الانترنت بالنسبة للأنشطة التسويقية

العبارات	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة %	الترتيب
1-دراسة مدى اقبال الزبائن على اقتناء منتجاتنا المحلية.	3.44	69	9
2-حصر الفرص المتاحة في السوق	3.45	69	9
3-التعرف على صفات ومنافع منتجات المنافسين	3.68	74	2
4-القيام ببحوث تسويق منتظمة عن الزبائن الحاليين والمرتقبين.	3.73	75	1

5-دراسة مدى مناسبة المنتجات المحلية لحاجات الزبائن.	3.51	70	7
6-جمع معلومات تفيد في اجراء التنبؤ بحاجات الزبائن.	3.72	74	2
7-حصر الزبائن المرتقبين والزائرين للموقع	3.65	73	6
8-اجراء دراسات منتظمةعن تقييم فعالية الموقع	3.67	5.73	5
9-جمع معلومات عن المخاطر المتوقعةالتي يمكن أن تواجه الشركة .	3.51	70	7
10-دراسة الشركات المنافسة واعداد تقارير عن نشاطها .	3.71	74	2
11-التعرف على الحاجات والرغبات الجديدة للعملاء	3.99	74	4
12-جمع الأفكار الخاصة بتطوير المنتجات .	3.75	75	3
13-اعداد الدراسات الخاصة بتقديم المنتجات والخدمات الجديدة .	3.66	73	5
14-متابعة تقديم المنتجات الجديدةوتقييمها في السوق .	3.86	77	1
15-تقديم النصائح الخاصة بكيفية استخدام المنتج.	3.81	76	2
16-اعطاء مرونة في عروض الأسعار وتغييرها عند الضرورة .	3.55	71	2
17-دراسة أسعار المنافسين .	3.59	72	1
18-اختبار سياسة التسعير على عدد محدود من المتعاملين .	3.25	65	4
19-التفاوض حول السعر وشروط الاستلام والدفع .	3.49	70	3
20-التعرف على خطط التوزيع لدى المنافسين .	3.25	65	2
21-تقييم واختيار الموزعين .	3.19	64	3
22-ادارة العلاقات مع الموزعين ومتابعة الأعمال معهم .	3.37	67	1
23-الحصول على نماذج كاملة لخطط الترويج المباشر من المنافسين وغير المنافسين .	3.41	68	10
24-اعداد الكتالوجات الاليكترونية الخاصة بمنتجاتنا	3.67	73	6

بتكلفة أقل .			
25-اعداد الكتالوجات الاليكترونية بشكل طبيعي للسلع في مواقع الاستخدام .	3.26	65	12
26-اعداد كتالوجات اليكترونية تتغير باستمرارمع نوعية الزبائن الموجهة إليهم .	3.37	67	11
27-اعداد كتالوجات اليكترونية تتغير باستمرار وفقا لتغير المنتجات .	3.54	71	9
28-تقديم وسائل تنشيط المبيعات .	3.61	72	7
29-جذب الزبائن للدخول إلى الموقع عن طريق اعلانات الوسائل الأخرى .	3.57	5.71	8

(4) التوزيـــع:

تؤثر الانترنت على (67 %) من الشركات فيما يتعلق بادارة علاقاتها مع موزعي منتجاتها، ومتابعة أعمالها معهم. كما تؤثر في عملية اختيار (65 %) من الشركات لموزعي منتجاتها سواء المحليين أو الخارجيين.

(5) الترويج و الإعلان:

تؤثر الانترنت على(80 %) من الشركات في اعداد الموقع كوسيلة إعلانية، وإمكانية وصول أكبر عدد ممكن من الزبائن اليه أكثر من أي وسيلة اعلانية أخرى. كما أنها تساعد في رسم صورة ذهنية طيبة للمنتج والعلامة التجارية لدى (79 %) من الشركات. ويرى (75 %) من الشركات أن الانترنت تتيح امكانية جذب الزبائن من الموقع في الأجل القصير بتخطيط منظم بشرط صياغة الاعلان بشكل جيد على الموقع.

(6) العناية بالزبائن:

ويرى (80 %) من الشركات أن الانترنت تساعد في تكوين علاقات جيدة مع الزبائن. بينما يرى (77 %) من الشركات انها يمكن أن تلعب دورا جيدا في تقديم خدمات ما بعد البيع للعملاء. ويشير(76 %)

من الشركات الى أت الانترنت يمكن أن تلعب دورا جيدا في دراسة شكاوى الزبائن وإمكانية الرد الفوري على شكاواهم واستفساراتهم.

ثالثا : أهم النتائج والتوصيات

ناقشت الدراسة أهم جوانب تأثير استخدام الانترنت في التسويق المباشر بين منظمات الأعمال، ويخلص الباحث مما سبق الى **النتائج التالية:**

1- أبرزت الدراسة أن للانترنت آثارا ايجابية ملموسة من قبل منظمات الأعمال فيما يتعلق بممارساتها للتسويق المباشر فيما بينها سواء في مجالات الاتصال، والسرعة، والسهولة، ومتابعة الأحداث العالمية والمحلية.

2- كما أبرزت الدراسةوجود معوقات تكتنف استخدام الانترنت في التسويق المباشر بين منظمات الأعمال هي في مجملها قانونية، أو فنية.

3- كما أوضحت الدراسة أن الانترنت تلعب دورا حيويا في أنشطة التسويق المباشر بين منظمات الأعمال سواء منها ما يتعلق ببحوث التسويق، أو مكونات المزيج التسويقي، أو خدمات ما بعد البيع وادارة العلاقات مع الزبائن.

ويمكن للباحثين أن يخلص **لمجموعة من التوصيات** المتعلقة باستخدام الانترنت في مجال التجارة الالكترونية وذلك على النحو التالي:

1 – أصبح من الضروري أن يعطي الباحثون في مجال التسويق اهتماما أكبر للمجالات البحثية المستجدة نتيجة التحول الى ما يعرف الآن بالمؤسسات الرقمية، وما يعنيه ذلك من تحديات متجددة أمام باحثي التسويق وممارسيه في منظماتنا العربية.

2 – ضرورة تعميم استخدام الانترنت في كافة منظماتنا العربية، وفي كافة مجالات التعامل، مع ما يتطلبه ذلك من دعم للبنى الأساسية التي تيسر هذا الاستخدام.

3 – ضرورة أن يصبح التعامل الرقمي ثقافة حياة بالنسبة لنا، لأن واقع الحال ينذر بأننا سننقسم في المستقبل القريب الى مستخدمين لهذه التقنيات الحديثة بكل أبعادها الفنية والثقافية، أو أن خارج هامش الحياة.

4 – ضرورة اجراء التغييرات التشريعية والقانونية المطلوبة لمواكبة هذا التغيير الذي يمثل تحدي عميقا لبقاء المنظمات.

قائمة المراجع :

1. عبدالقادر محمد عبدالقادر " **اتجاهات المستهلكين نحو الإعلان على الانترنت** " (المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة – جامعة المنصورة ، المجلد الخامس والعشرين، العدد الثاني، 2001) .
2. تيم كيلي ، " **الانترنت على ضفاف النيل : دراسة حالة مصر** " ، مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار – دراسات / 38691 ،2001
3. مجلة التسويق والاعلان ، " **التجارة الاليكترونية : التحديات والفرص** " ، (العدد العاشر ، السنة الثالثة ، فبراير 2001.
4. جريدة الأهرام ، " **فرص تجارية غير محدودة للشركات المصرية** " ، (العدد 41280 ، السنة 124 ، 14 ديسمبر 1999.
5. مجلة التسويق والاعلان ، " **التجارة الاليكترونية : التحديات والفرص** " ، (العدد العاشر ، السنة الثالثة ، فبراير 2001.
6. رأفت رضوان ، " **اتجاهات مجتمع الأعمال المصري نحو التجارة الاليكترونية**"، (مكتبة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، 2000)
7. بختي إبراهيم، " **الانترنت في الجزائر**"، مجلة الباحث العدد الأول 2002/1، جامعة ورقلة الجزائر.

8. بحايو حاج يحي، " **حدث المجتمع المعلوماتي في الجزائر**" ، مجلة RIST المجلد 8، العدد 01 السنة 1998.

9. زايدي بلقاسم، طوباش علي، " **طبيعة التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها المتعددة**"، مجلة المستقبل العربي عدد ماي 2003.

10. نعمات العياش، " **التجارة إلكترونيا: أداة للمنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية، القدرة التنافسية للاقتصادات العربية في الأسواق العالمية**"، صندوق النقد العربي معهد السياسات الاقتصادية، 1999.

المراجع بلغة أجنبية:

11. David Murphy , " **The Power of Direct Marketing** " , (The Economist, Vol. 350,1999)
12. Shikhar Ghosh, " **Making Business Sense of The Internet**", (Harvard Business Review , Vol. 76 ,Issue 2 , 1998
13. Sherif Kamel and Maha Hussin , " **The Development of E- Commerce : The Emerging Virtual Context Within Egypt** ", (Logistics Information Management , Vol. 14 , No. 1/ 2,2001)
14. http://www.cyberatlas.internet.com/markets/b2b/
15. Roger Clarke, Electronic Commerce definitions. www.anu.edu.au/people/Roger.clarke/ec/ecdef ns.html. Page Web visitée le: 02/10/2003
16. www.c4.arab.com/show acsec.php? accid=14 Page web visitée le: 22/05/2003

اثر الانماط القيادية على الابداع المنظمي
دراسة ميدانية في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان

Impact of leadership styles on organizational innovation

A field study in the private sector banks to the Kurdistan Region

ا.م.عبد الوهاب عبد الفتاح الالوسي م.د .نيان كمال م. لطيف صالح كريم

المعهد التقني / الدور المعهد التقني / السليمانية المعهد التقني / الدور

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى قياس العلاقة بين الانماط القيادية والابداع المنظمي في مصارف القطاع الخاص لاقليم كردستان , واعتمدت على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي , تم توزيع استمارة الاستبانة على 160 من العاملين في 13 فرعا من فروع مصارف القطاع الخاص في الاقليم , اعيدت منها 134 استمارة صالحة للتحليل,وحددت فرضيتان رئيسيتان للبحث تضمنت وجود علاقة ارتباط وتاثير معنوي بين الانماط القيادية والابداع المنظمي وخلصت الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين النمط القيادي الحروالابداع المنظمي من جهة وبين النمط الديموقراطي والابداع المنظمي من جهة ثانية غير انه لم يكن هناك ارتباط معنوي بين النمط القيادي الاوتوقراطي والابداع المنظمي

Abstract

The aim of this study is to reveals the impact of leadership styles on organizational innovation in the private sector banks to the Kurdistan Region .the study depends on descriptive and analytical methodize using the practical manner, study sample consists of employees amounted (134).a major study finding that there is a significant statistical impact of free & Democratic leadership styles on organizational innovation, but a not significant statistical impact Autocratic Leadership style on organizational innovation .

Key word : leadership, leadership styles, innovation,

المقدمه

ان التغيرات الجذرية التي طرأت على مختلف الاوضاع البيئية والتنظيمية جعلت المنظمات تدرك اهمية توافر قدرات قيادية تمتلك زمام المبادرة في دعم الابداع وتعزيزه لدى العاملين , ولكي تنجح القيادات المؤمنة بالابداع في دفع الطاقات الابداعية لدى العاملين ,فلا بد من توفير المناخ التنظيمي الملائم لها وخلق الثقة المتبادلة بين القيادة والعاملين ومنحهم السلطات والصلاحيات التي يحتاجونها ودعم الافكار المبدعة

والمتميزة وتنميتها وتوجيهها لتحقيق اهداف المنظمة . ويعتبر المورد البشري العامل الحاسم في اي نجاح تحققه المنظمة فمهما ازدادت درجة العلم والتكنلوجيا تبقى مهمة المحافظة على المورد البشري الملتزم وتطوير قابلياته تحدي يواجه القيادة بشكل مستمر ,وان غرس روح المبادره والابداع في نفوس العاملين واجب على القيادة الادارية ينبغي تشجيعه وصولا الى اهداف المنظمه العليا .

المبحث الاول :- منهجية البحث

1-1 :- مشكلة البحث

يعتبر النمط القيادي السائد والفلسفة التي تنتهجها الادارة في تعاملها مع العاملين لديها ذات اثر كبير على مستوى الابداع للعاملين , وقد اجمع الكثير من الباحثين في مجال الابداع الاداري على ان قدرات المرؤسين الابداعية تتاثر بنمط القيادة السائدة , فالقادة يمكن ان يساهموا في تنمية القدرات الابداعية لمرؤوسيهم من خلال تشجيعهم في حل المشاكل والتصدي لها وعرض حلولها بشكل مفتوح امامهم , ان اشعار الفرد من قبل الادارة باهمية الدور الذي يقوم به في العملية الادارية واتاحة الفرص له في النمو والطموح وبناء علاقات معها يكون اساسها الاحترام والتقدير , كلها عوامل محفزة تدفع الفرد الى المزيد من البذل والعطاء والابداع .واتساقا مع ما تقدم فان طرح التساؤلات التالية يمكن ان يساهم في توضيح مشكلة البحث :-

- ما هي الانماط القيادية السائدة في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان .
- هل هناك تصور لدى ادارات مصارف القطاع الخاص في اقليم كوردستان عن النمط القيادي الملائم لتحفيز الابداع .
- ما هو النمط القيادي الذي تتبعه ادارات مصارف القطاع الخاص في اقليم كوردستان لتشجيع الابداع .
- ما هو مستوى الابداع الاداري لدى العاملين في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان .

2-1 :- اهمية البحث

يمكن ان يستمد هذا البحث اهميته من خلال ربطه بين موضوعين مهمين في مجال الادارة وهما الانماط القيادية والابداع المنظمي السائد في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان /العراق . كما يمكن ان يساهم في التعرف على الانماط القيادية التي تحفز العاملين نحو الابداع وبالتالي زيادة الكفاءة في اداء اعمالهم . ويمكن ان يقدم المساعدة للمسؤولين في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان لتطوير الانماط القيادية لدى فروعهم المصرفية العاملة في الاقليم وهذا ما سيؤدي بشكل او باخر الى رفع حالة الابداع لدى العاملين في هذا القطاع .

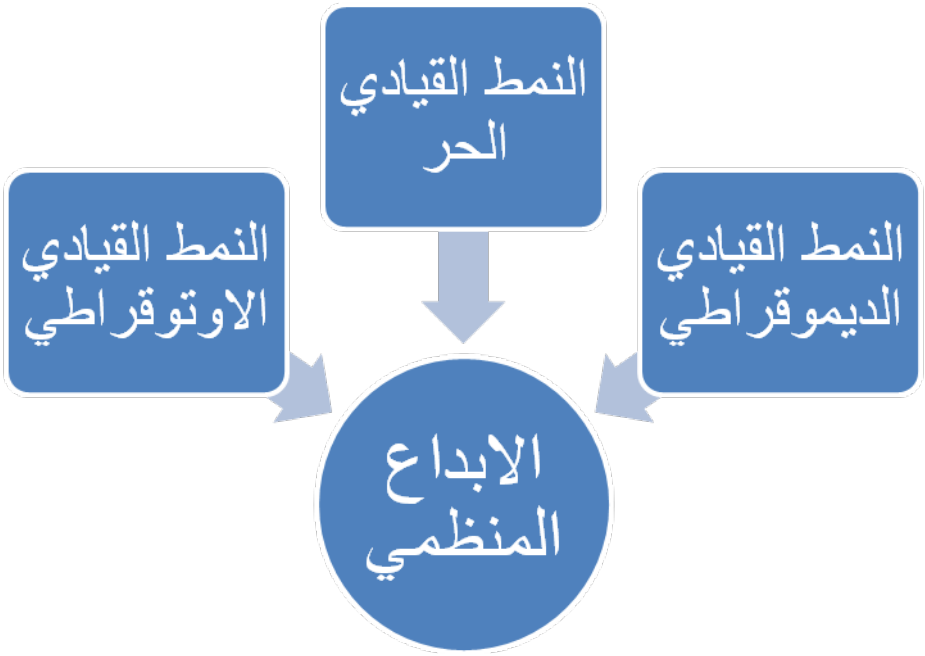
3-1 :- اهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف التالية :-

1- التعرف على الانماط القيادية السائدة في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان .
2- تحديد مستوى الابداع الاداري لدى العاملين في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان .
3- اختبار علاقة الارتباط بين الانماط القيادية السائدة ومستوى الا بداع لدى العاملين .
4- اختبار علاقة التاثير بين الانماط القيادية وحالة الابداع لدى العاملين .

4-1 :- انموذج البحث

من اجل التوصل الى اهداف البحث تم وضع انموذج يبين الانماط القيادية كمتغير مستقل والابداع المنظمي كمتغير تابع



5-1 :- فرضية البحث

تم صياغة فرضيات البحث على مجموعتين رئيسيتين تنبثق منها عدد من الفرضيات الفرعية منها ما يخص علاقات الارتباط والاخرى علاقات التاثير بين متغيرات الدراسة وكما يلي :-

1-5-1- الفرضية الاولى

هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الانماط القيادية المتبعة في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان /العراق وحالة الابداع المنظمي .

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :-

1-1-5-1- هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين النمط القيادي الديموقراطي وحالة الابداع المنظمي .

2-1-5-1- هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين النمط القيادي الاوتوقراطي وحالة الابداع المنظمي .

3-1-5-1- هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين النمط القيادي الحر وحالة الابداع المنظمي .

1-5-2- الفرضية الثانية

هناك علاقة تاثير معنوية بين المتغيراالمستقل (الانماط القيادية) والمتغير التفسيري (الابداع المنظمي)

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :-

1-5-2-1- **يؤثر النمط القيادي الديموقراطي معنويا في حالة الابداع المنظمي .**
1-5-2-2- **يؤثر النمط القيادي االاوتوقراطي معنويا في حالة الابداع المنظمي .**
1-5-2-3- **يؤثر النمط القيادي الحر معنويا في حالة الابداع المنظمي .**

1-6:- اسلوب جمع البيانات وعينة البحث

تم الاعتماد على استمارة الاستبانة باعتبارها احد الادوات المهمة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمبحوثين, وقد تم تنظيم الاستمارة بالاستناد الى الادبيات المدرجة في الجانب النظري من البحث ومنها دراسات (العازمي ,2006 ,وكشموله ,2007 , و عوض ,2008 , و الحوري ,2009 , وكريدي ,2010) ,بعد ان تم اجراء بعض التعديلات عليها بما يتلائم وطبيعة المنظمة المبحوثة , وقد تضمنت الاستمارة ثلاثة اقسام ,يتعلق القسم الاول منها بالمعلومات الشخصية والتعريفية للمبحوثين , والقسم الثاني منها يتعلق بالاسئلة الخاصة بالانماط القيادية حيث خصصت (10) اسئلة لكل نمط قيادي , اما القسم الثالث فقد تضمن (20) سؤال لغرض قياس حالة الابداع المنظمي . وقد تم اختيار(13) من فروع المصارف الخاصه في اقليم كوردستان كمجتمع للدراسة , و تم توزيع استمارة الاستبانة على (160) من العاملين في الفروع المصرفيه بصوره عشوائية للفترة من حزيران لغاية ايلول /2012 وتم تحليل الاستمارات الصالحة منها وعددها(134) استمارة واستبعدت الاستمارات غير الصالحه وعددها(26) استمارة وكما موضح في الجدول (1) ادناه :-

جدول (1)

توزيع استمارة الاستبانة على عينة البحث

ت	اسم الفرع	الاستمارات الموزعة	الاستمارات الصالحه
1	البنك المتحد للاستثمار	15	14
2	مصرف كوردستان الدولي	12	12
3	مصرف ايلاف الاسلامي	12	11
4	بنك التعاون الاسلامي	12	10
5	بنك اربيل	13	11
6	مصرف الوركاء	13	11
7	مصرف دجلة والفرات	13	10
8	مصرف المنصور	12	10
9	مصرف الشرق الاوسط للاستثمار	12	7
10	مصرف الموصل للتنمية	12	9
11	مصرف الشمال	12	11
12	مصرف جيهان	10	8
13	مصرف اشور	12	10
	المجموع	160	134

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لغرض توزيع الاجابه والذي تكونت من (اتفق بشدة , اتفق , محايد , لا اتفق , لا اتفق بشدة). وبهدف التحقق من صدق محتويات الاستبانة وتوخي الدقة العلمية في تحليل البيانات فقد تم اخضاعها لمجموعة من الاختبارات يمكن توضيحها في ادناه :-

أ – قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

يقصد بثبات أداة القياس أن يعطي الاستبيان النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة وفي نفس الظروف ، ويتم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف (أي اقل من 0.20) أو سالب .وعند إجراء اختبار الثبات وفقا لمعامل الفا كرونباخ حصلنا على النتائج الاتية:

- كانت قيمة الفا كرونباخ تساوي 0.853 وهي قيمة موجبة وعالية جدا وهذا يدل على ثبات الاستبيان.
- كانت جميع قيم الفا كرونباخ اذا تم حذف احد العناصر مساوية او اقل من قيمة المعامل 0.853 عدا بعض الحالات القليلة مما يؤشر عدم وجود عنصر او فقرة تضعف الاستبيان.

جدول (2) يوضح قيمة الفا كرونباخ

مؤشر الثبات		
المحور	عدد الاسئلة	قيمة الفا كرونباخ
النمط القيادي الحر	10	0.854
النمط القيادي الاوتوقراطي	10	0.854
النمط القيادي الديموقراطي	10	0.853
الابداع المنظمي	20	0.855

ب- الصدق الظاهري او الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة هو أن تقيس هذه الفقرات ما أريد لها أن تقيس فعلا أو أن تقيس الوظيفة التي صممت الفقرات من اجل قياسها ،ويمكن ان يقاس الصدق الظاهري عن طريق قياس قوة الارتباط بين درجات كل مجال او محور ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية .

وعند حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال او المحور الذي تنتمي إليه حصلنا على النتائج الآتية:

1- صدق النمط القيادي الحر : من ملاحظة قيمة معنوية ارتباط كل عنصر مع الدرجة الكلية للمحور اتضح ان جميع فقرات المحور تتمتع بالصدق الظاهري.

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Pearson Correlation	.553	.617	.617	.729	.719	.595	.680	.694	.578	.473
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

2- صدق النمط القيادي الأوتوقراطي : من ملاحظة قيمة معنوية ارتباط كل عنصر مع الدرجة الكلية للمحور اتضح ان جميع فقرات المحور (عدا الفقرة 20) تتمتع بالصدق الظاهري.

	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
Pearson Correlation	.506	.586	.437	.589	.751	.540	.212	.695	.628	.047
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.000	.587
N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

3- صدق النمط القيادي الديمقراطي : من ملاحظة قيمة معنوية ارتباط كل عنصر مع الدرجة الكلية للمحور اتضح ان جميع فقرات المحور تتمتع بالصدق الظاهري.

	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30
Pearson Correlation	.430	.374	.520	.497	.514	.709	.257	.484	.512	.552
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

4- صدق محور الابداع التنظيمي : من ملاحظة قيمة معنوية ارتباط كل عنصر مع الدرجة الكلية للمحور اتضح ان جميع فقرات المحور تتمتع بالصدق الظاهري.

	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40
Pearson Correlation	.452	.382	.569	.503	.610	.583	.494	.653	.545	.689
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X47	X48	X49	X50
Pearson Correlation	.608	.445	.556	.569	.515	.428	.329	.341	.605	.516
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
N	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134

7-1 :- اساليب التحليل الاحصائي

من اجل التوصل الى مؤشرات تخدم اهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم الاعتماد على المقاييس والمؤشرات الاحصائية التالية :-

- النسب المؤيه والتكرارات والوسط الحسابي لمعرفة مستوى الاستجابه 0
- الانحراف المعياري لمعرفة درجة التشتت في قيم الاجابة لكل سؤال0
- معامل الارتباط (بيرسون) لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين متغيرات الدراسة
- تحليل الانحدار .

المبحث الثاني : - الجانب النظري

1-2 :- مفهوم القيادة Leadership

توجد اختلافات في وجهات نظر الباحثين والكتاب حول مفهوم القيادة ,فقد اكد البعض على ان القيادة تعني القدرة على التاثير في الاعضاء والجماعة او القدرة على التاثير وتحفيز الافراد للقيام بامر ما يوصل لتحقيق الاهداف , حيث تعد القيادة من اهم العناصر التي يجب توافرها في الشخص الاداري لتكون سببا قي تحقيق اهداف المؤسسات باعلى درجات الكفاءة والفاعلية .

في حين اعتبر البعض الاخر القيادة بانها جمله من السلوك والاجراءات النى تؤثر في نشاط الافراد العاملين او انها عملية تفاعل متبادل بين القائد ومرؤوسيه.(كريدي ,2010 ,25).

ويرى شعبان(شعبان والعابدي , 2009 ,28) ان القيادة في جوهرها عملية تاثير بين شخص (قائد) وبين مجموعة من الافراد سعيا للوصول الى هدف محدد .اما القيادة في راي كشموله (كشموله , 2007 , 170) فانها مجموعة من المهارات والخبرات التي يتميز بها القائد والتي تجعله قادرا على التاثير في الاخرين وتوجيههم وتطوير ادائهم ومساعدتهم على التخلص من العقبات التي تصادفهم في علاقاتهم واعمالهم من اجل تحقيق الاهداف المشتركة .

ويعرفها خميس اسماعيل على انها النشاط الايجابي الذي يمارسه شخص معين في مجال الاشراف الاداري على الاخرين لتحقيق غرض معين بوسيلة التاثير والاستمالة او باستعمال السلطة الرسمية عند الاقتضاء والضروره .(الشقحاء , 2003 , 20).

اما القريوتي فيعتبر القيادة الادارية المحرك الاساس لفاعلية اي تنظيم وذلك لان القائد يستطيع تسخير وحشد الطاقات الموجودة لدى العاملين معه لتحقيق الاهداف المطلوبة , ولا ياتي ذلك بالضرورة بحكم المركز الوظيفي او درجة السلطة التي يتمتع بها المدير , اذ ان هناك كثيرا من المديرين يفتقرون للمهارات القيادية , مما يحد من قدراتهم على تحقيق الاهداف المنوطة بهم . (القريوتي , 2009 , 212).

ويعتبرها ليكرت بانها قدرة الفرد في التاثير على شخص او مجموعة وتوجيههم وارشادهم من اجل كسب تعاونهم وحفزهم على العمل باعلى درجه من الكفاية في سبيل تحقيق الاهداف الموضوعه .(الجميلي , 2003 , 11). كما اعتبرها مجممي (مججمي , 2003 , 20) النشاط الذي يمارسه شخص معين في مجال التنظيم والتوجيه والتخطيط والاتصالات واتخاذ القرارات ومتابعة المرؤوسين وذلك بقصد تحقيق هدف معين يتم عن طريق الحث والاستمالة والاقناع للمرؤوسين فاذا لم ينفعهم ذلك فعلى القائد استخدام السلطة الرسمية .

اما Barrow فقد عرفها بانها عملية سلوكية في التاثير على الافراد او المجموعات لوضع الاهداف , ويقول Robbins and coulter ان القياده هي القدرة في التاثير على المجموعات في اتجاه تحقيق الاهداف للمنظمة .(الحوري واخرون , 2009 , 369)

2-2 :- الانماط القيادية Leadership styles

عرفها عالم الادارة والاجتماع المعروف (Fiedler) بانها نوع العلاقة التي يعتمدها شخص ما مستخدما سلطته وطريقته لجعل الاخرين يعملون بشكل جماعي في مهمة واحدة (wang,et,al,2010,3925) . كما يمكن ان تعرف بانها الطريقة التي يقدمها القائد عند قيامه بتوجيه الاخرين في مواقف العمل المختلفة (Durbin,1990,317) .

وقد تعددت الدراسات حول تصنيف انماط القيادة , وتوصلت الى تصنيفات متعددة واراء متنوعة لتلك الانماط تختلف باختلاف المعايير التي يعتمد على تصنيفها ومن هذه المعايير , تصنيف القادة من حيث طريقة اختيارهم الى قادة معينين من السلطة التنفيذية العليا , وقادة يتم اختيارهم من بين صفوف الجماعة التي يقودونها (الجميلي ,2003, 21). ومنهم من صنف القيادات الى قيادات ايجابية وقيادات سلبية وكذلك قيادات مركزية وقيادات لا مركزية وقيادات رسمية وقيادات غير رسمية (النمر واخرون ,2006, 326) .

ويرى بعضهم ان هناك عاملان اساسيان يتحكمان في عملية تصنيف انماط القيادة , العامل الاول هو العمل او الانتاجية ومدى اهتمام القيادات بذلك والعامل الثاني فيعنى بالعاملين ومصالحهم وطريقة معاملتهم . ويندرج تحت العامل الاول نمطان متضادان في الجوهر هما القيادة الايجابية والقيادة السلبية وهذا ما افضت اليه دراسات ليكرت 1966 , ويشتمل العامل الثاني على ضربين مختلفين من انماط القيادة الادارية وهما النمط الديموقراطي والنمط الاوتوقراطي .(مجممي ,2003, 22) وتتضح اهمية النمط القيادي من خلال كونها العامل الاهم في التاثير على تقدم العمل والابداع في المنظمة سيما عندما يصبح لطرق العمل وللفاعلية الادارية هنا الدور الاكبر في ذلك (wang,et,al,2010,3924) .

وسيتم في هذ البحث التركيز الانماط القيادية الثلاثه التي سيتم ذكرها في ادناه :-

2-2-1-نمط القيادة الديموقراطيه Democratic leadership style

وهو النمط الذي يعطي فرصة للمرؤوسين بالمساهمة في صنع القرارات والاخبار عن حقائق المواقف والعناية بالروح المعنوية (المصري ,2007, 635). ويعتمد هذا النمط على بذر روح المسؤولية في المرؤوسين وذلك عن طريق المشاركة في عملية صنع القرارات, وهذه المشاركة من شانها ان تعمل على رفع الروح المعنوية للافراد وزيادة ولائهم للمنظمة التي يعملون فيها والتزامهم بمسؤولياتهم (مجممي , 2003 , 22) .

وقد كشفت البحوث والدراسات المرتبطة بالقيادة الديموقراطية عن درجة كبيرة من الارتباط بين عدد من النتائج المرغوب فيها ومن بينها ظهور الاتجاهات الايجابية بين افراد الجماعة تجاه القائد ووجود درجة عالية من القبول تجاه اي تغيير يتم , وانخفاض معدلات الغياب وارتفاع الروح المعنوية للجماعة , وتشجيعهم على التطوير والابتكار والابداع وانتظام سير العمل حتى عندما يكون القائد غائبا (مجممي , 2003 , 23).

وعادة تتم القيادة في ظل هذا النمط من خلال الترغيب وليس التخويف ,او من خلال اعتماد المشاركة وليس احتكار سلطة اصدار القرار , فالقائد في ظل هذه القيادة يستشير المرؤوسين ويشركهم في اتخاذ القرار (القريوتي , 2009 , 206) .

ومن اهم خصائص النمط القيادي الديموقراطي ما يلي :- (المصري , 2007 , 635)

- تسود العلاقات الانسانية السليمة في هذا النمط من القيادة .
- النجاح المثمر بنجاح اهداف القيادة .
- يقوم على الايمان بقيمة الفرد وكرامته وقدرته على العمل .
- يشعر اعضاء الجماعة بالرضا .
- تسود الروح المعنوية للعاملين .
- تعمق الثقة المتبادلة بين القائد والجماعة .

- يدفع بالعمل الى التقدم .
- يرى القائد ان السلطة ليست مصدر قوته وانما هي مميزة تتيح الفرصة لمعرفة الاخرين .
- لا يلجا القائد الى اسلوب القسر والتهديد بل يتسم بالواقعية الانسانية والضبط الداخلي .
- يساعد الافراد في تطوير مهاراتهم باقصى ما تسمح به امكانياتهم ويؤهلهم لتولي القيادة ويؤمن بالشورى والمشاركة ويجعل الاخرين يعملون معه لا من اجله فهم شركاء لا تابعين .

2-2-2-نمط القيادة الاوتوقراطية Autocratic Leadership style

يتميز القائد الاوتوقراطي بانه يحاول تركيز كل السلطات في يده ويحتفظ لنفسه بالقيام بكل صغيرة وكبيرة بمفرده ويصدر اوامره وتعليماته التي تتناول كافة التفاصيل ويصر على اطاعة مرؤوسيه لها .(شعبان والعابدي , 2009 ,28) .

ويلاحظ ان القائد في هذا النمط من خلال انفراده بوظيفة اتخاذ القرارات ووضع السياسات والخطط دون مشاركة من مرؤوسيه او حتى استشارتهم في ذلك , فانه في الغالب ما تكون هناك نتائج سلبية تظهر من خلال تجمعات غير رسمية بين المرؤوسين داخل التنظيم الرسمي نتيجة الاحباط والتوتر وانخفاظ الروح المعنوية لديهم (الجميلي , 2008 , 25) .

ويعتمد القائد الاوتوقراطي على ايجاد الدافع الى العمل لدى مرؤوسيه عن طريق ما يسمى بسلطة الجزاء فيستخدم اسلوب التحفيز السلبي القائم على التخويف والتهديد والعقاب وفرض السلطة بفرض توجيهاته على مرؤوسيه ومن خلال هذا الاسلوب يتمتع القائد بالحرية التامة في رسم السياسات وصنع القرارات وتغيير كل صغيرة وكبيرة بمفردها وحسب رغباته ويتم ذلك عن طريق اصدار اوامره وتعليماته التي تتناول كافة التفاصيل واصراره على اطاعة مرؤوسيه لها (الشقحاء , 2003 , 30).

ويصف كشموله (كشموله , 2007 ,19) القيادة الاوتوقراطية بالقيادة الدكتاتورية ويعتبرها عملية اجتماعية تتركز بواسطتها القرارات بيد شخص واحد يفترض ان درجة معرفته اكبر من درجة معرفة الاخرين وانه يعلم ما يجب عمله موجها الى تحقيق الاهداف التي قررت من قبله .

ويرى (Reddin) من خلال دراساته ان هناك مجموعة من المؤشرات عن سلوك القائد الاوتوقراطي حيث يبدو القائد انتقاديا ويهدد كثيرا لاعتقاده بانه من الضروري الضغط على المرؤوسين ومتابعة اعمالهم وتهديدهم بالعقاب لكي يعملوا (كريدي , 2010 , 29).

ويمكن تلخيص اهم الخصائص لهذا النمط بالاتي :- (المصري , 2007 , 637)

- انعدام العلاقات الانسانية السليمة في هذا الاسلوب القيادي .
- التزمت في اصدار القرارات والحرص على تنفيذ الانظمة والتعليمات بشكل حرفي .
- انعدام التعاون بين القائد والمجموعة التي يقودها .
- انعدام الثقة بين القائد والعاملين .
- انخفاض الروح المعنوية بين المرؤوسين .
- ارتفاع روح الكراهية بين القائد والمرؤوسين .
- الغموض والتعالي والانفرادية بين القائد والمجموعة التي يقودها الامر الذي يترك اثار سيئة بالنسبة للعمل والعاملين على السواء .

2-2-3-نمط القيادة الحره Leases- free – rein leadership

ويطلق على هذا النمط بالقيادة المنطلقة ,على اساس ان المجموعة العاملة في ظل هذه القيادة متحررة من سلطة القائد , ويطلق عليها البعض الاخر بالقيادة غير الموجهة او القيادة المتخلية , واما البعض الاخر فيطلق عليها اسم القيادة الفوضوية لكونها تقوم على اعطاء الفرد كامل الحرية في ان يفعل ما يشاء .

وفي هذا النموذج تكون القيادة وكأنها غير موجودة لتتولى توجيه المرؤوسين او الاشتراك معهم في جميع الحلول والقرارات وبالتالي يتنازل القائد لمرؤوسيه عن سلطة اتخاذ القرارات ويصبح في حكم المستشار . (الشقحاء , 2003 , 35) .

ويعتبر القريوتي (القريوتي , 2009 , 206) هذا النمط من القيادة المتساهل والنادر الوجود في الادارة التطبيقية , انه ضربا من ضروب الادارة السائبة التي قد تشجع على التهرب من المسؤولية والتي تشوبها القلق والتوتر. اذ لا بد من وجود قائد يشعر مرؤوسيه باحترام مقترحاتهم ويفوض لهم بعض السلطات والا فقد القدرة على التوجيه والتاثير , وانعدمت الرقابة الفاعلة , وتعثرت المنظمة مما يعني في النهاية انه لا يرى نفسه مديرا فكيف يمكن ان يكون قائدا اداريا .

ويمكن تحديد اهم خصائص هذا النمط بالاتي :- (المصري , 2007 , 636)

- عدم تحديد المسؤولية مما يؤثر على تحقيق الاهداف .
- ضياع وحدة العمل كفريق متكامل .
- لا يبعث على احترام الجماعة لشخصية القائد .
- يشعر العاملون تحت هذا الاسلوب بالضياع والقلق وعدم القدرة على التصرف .
- يتسم بانه اقل انواع القيادة انتاجا .
- انعدام التعاون بين الجماعة والقائد .
- القائد سلبي في تصرفاته .

2-3- الابداع المنظمي organizational innovation

يمثل الابداع اداة اساسية لنمو المنظمات المعاصرة وبقاءها وقدرتها على التكيف مع الظروف البيئية , فالابداع يشير الى شيء جديد يقدم لاول مرة بشرط ان يكون الشيء المقدم جديدا لم يتطرق اليه احد من قبل او سبق لاحد ان قدمه , ويعني ولادة شيء جديد غير مالوف او النظر الى الاشياء بطرق جديدة . (القريوتي , 2000 , 257) .

ويرى (Daft, 2001,357) ان الابداع يتمثل في عملية تحويل وترجمة افكار ابتكارية معينة , الى منتج او سلعة او خدمة او عملية ذات فائدة وقيمة للمستخدم او المستهلك. في حين يرى (الملوك , 2000 , 133) بانه نشاط انساني غائي يمارس من قبل افراد تتوافر فيهم خصائص تميزهم عن الاخرين ويؤدي هذا النشاط الى تقديم شيء جديد ياخذ اشكالا متنوعة ويؤدي استخدامه الى تحقيق منافع شتى شريطة توافر البيئة الملائمة لممارسة مثل هذه النشاطات .

ويعرف الابداع على انه افكار جديده ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة او تجميع واعادة تركيب الانماط المعروفة من المعرفة في اشكال فريدة , ولا يقتصر الابداع على الجانب التكتيكي لانه لا يشمل تطوير السلع والعمليات المتعلقة بها واعداد السوق فحسب بل يتعدى ايضا الالات والمعدات وطرائق التصنيع والتحسينات في التنظيم نفسه ونتائج التدريب والرضا عن العمل بما يؤدي الى ازدياد الانتاجية (الصرن , 2000 , 28) .

ان الابداع هو الحقيقة الانسانية التي تمكن الانسان من فهم ما يحيط به من افكار او اشياء او اساليب وتطويرها , وانه عمل ذهني بدايته فردية ويتم تعزيزها من خلال الجماعة عن طريق تلقيح الافكار وتبادلها , ثم يتم تطوير الافكار الابداعية من خلال الاطار المؤسسي الذي يتبنى هذه الافكار ويرعاها ويعزز تقدمها وتتضمن هذه الافكار , الخبرة والاصالة والمرونة وزيادة المعرفة والخروج عن المالوف

التي في نهاية المطاف تحسن من كينونة الفرد والمنظمة وبالتالي المجتمع (الفاعوري , 2005 , 8). ويعتبر الابداع نشاط انساني يقوم به الفرد او مجموعة افراد تتوفر فيهم خصائص تميزهم عن الاخرين بتقديم شيء جديد , سلعة كانت او خدمة او فكرة تتميز بالندرة وتحقيق المنفعة الاقتصادية او الاجتماعية للفرد والمجتمع (قاسم واحمد , 2011 , 125).

اما الابداع المنظمي فانه عبارة عن الاتيان بشيء جديد ومفيد قد تكون فكرة او خدمة او سلعة او عملية او نشاط يتم داخل المنظمة ومن خلال التصرف المميز الذي يمارسه الفرد كتبني التغيير وتشجيع الابتكار واستخدام طرق واساليب حديثة في مجال العمل ومحبة التجريب والمناظرة وعدم الانصياع للاوامر التي تحد من تفكيره والقدرة على التكيف والمرونة والمساهمة في حل المشاكل وكثرة الاتصالات (النفيعي , 2003 , 10) .

2-4- : العلاقة بين القيادة والابداع

تعتبر القيادة الادارية احد العوامل المهمة في حياة اي تنظيم , اذ انها صاحبة الدور الرئيسي في تحفيز العاملين لتعاونهم معها , ومع بعضهم البعض لتحقيق الاهداف المرجوة . فاذا كانت ثقة المرؤوسين بالقيادة الادارية مفقودة , فان ذلك يعتبر عاملا سلبيا ومحبطا . فالرئيس الذي لايعتبر نجاح موظفيه نجاحا للجهاز , ويحرص فقط على التفتيش عما يسيء لهم, هو شخص هدام في التنظيم , ولا مجال للحديث عن الابداع في مثل هذا المناخ التنظيمي الكريه (القريوتي , 2009 , 322) .

ويعد الابداع والاهتمام به من اهم الواجبات التي ينبغي على القادة التركيز عليها ومنحها اولوية خاصة , فالابداع كما يقول (Hoffman and Hegarty) يمثل احد مصادر الميزة التنافسية للمنظمات وبالتالي سيصبح جزء من استراتيجية الكثير من المنظمات في القرن الواحد والعشرين , الامر الذي جعل الابداع من اهم وابرز مهام القيادة الادارية ويذكر (Tierney) انه على الرغم من ان الكثير من العاملين لديهم القدرة على الابداع الا انهم في كثير من الاوقات لا يبدعون بسبب غياب دور القيادة في تحفيزهم على الابداع والتطوير (ملحم واخرون , 2009 , 10) .

ويرى (He and Dewar) ان كثيرا من الاختلافات الموجودة بين المنظمات في درجة التجديد والتطوير ترجع الى الاختلافات في قيم القادة اكثر من ارجاعها لاي عامل تنظيمي او هيكلي اخر , كما يرى (Kimberly and Evanisko) ان قدرة المرؤسين الابداعية تتاثر بنمط القيادة الديمقراطي , ويرى (Maier) ان القادة يمكن ان يساهموا في تنمية القدرات الابداعية لمرؤسيهم من خلال تشجيعهم على حل المشاكل والتصدي لها وعرض حلولها بشكل مفتوح امامهم , كما يمكن للقادة ان يشجعو مرؤسيهم على الابداع من خلال سلوكهم الذي يعظم الدافعية على الابداع ومن خلال افساحهم المجال للمرؤسين كي يقوموا بوضع الاهداف او على الاقل المشاركه فيها (زناتي , 2003 , 150).

2-5- : خصائص القيادة المبدعة

يعتبر القيادي المبدع شخصا مخالفا في تصرفاته للافكار التقليدية التي يحملها اغلبية الناس الذين يكرهون التغيير ويفضلون الاستمرار على ما هم عليه من انماط عمل , ولا يحبون التجريب والابداع و لانه مرتبط بالمخاطر . بل ينظر المجتمع احيانا لظاهرة الابداع كظاهرة منحرفة او شاذة , اما المبدع فهو في الغالب شخص يحب المخاطرة ويسعى لمعرفة المجهول والدخول في مجالات استثمار غير معروفة من قبل ويحاول دوما التفكير في طرق جديدة للعمل ويتميز الشخص عموما بالخصائص التالية :- (القريوتي , 2009 , 320)

- البصيرة الخلاقة , ويعني ذلك القدرة على تصور بدائل عديدة للتعامل مع المشاكل وعلى طرح الاسئلة الصحيحة والتي ليس هناك اجوبة واضحة عليها .
- الثقة بالنفس وبالاخرين لدرجة كبيرة , فالمبدع لا يستسلم بسهولة اذ يتوقع المبدع الفشل ولكن ذلك لا يزيده الا تصميما على متابعة جهوده .

- القدرة على التعامل مع مقتضيات التغيير , فالمبدع يتحمل التعامل مع المواقف الغامضة لانها تثير في نفسه فضول البحث عن حلول , وهو احد الاركان المهمة للابداع .
- القدرة على التكيف والتجريب والتجديد , اذ يشك المبدع بالقضايا التي يمكن ان يعتبرها الانسان مسلمات , وقد يصل الامر بالمبدع ان لا يؤمن بالصواب والخطأ , اذ يعتبر ان تلك الامور نسبية تعتمد على المنظور الذي ينطلق منه الانسان .
- الجراة في ابداء الاراء والمقترحات , وتنعكس هذه الجراة في مناقشة التعليمات والاوامر الصادرة من المراجع العليا , وهي صفة لا تتوفر في المتملقين الذين لا يتقنون الا فن ترديد الموافقات وطاطاة الرؤوس دونما تفكير , طمعا في كسب رضى رؤسائهم او خوفا من غضبهم .
- الاستقلالية الفردية , لايحب المبدع ان تفرض عليه سلطة الغير , كما انه لا يحب ان يفرض سلطتة على الاخرين. وكذلك فهو بعيد عن الشللية الضيقة , التي تعتبر مصدرا لتثبيط الروح المعنوية للعاملين الذين يشكلون الغالبية العظمى في اي تنظيم .

المبحث الثالث :- الجانب العملي للبحث

3-1- : - وصف عينة الدراسة

اتصفت عينة الدراسة بعدد من السمات التي حددتها الخصائص الشخصية لافرادها وفيما يلي توصيف لافراد العينة في ضوء خصائصهم الشخصية .

جدول (3) اوصاف عينة الدراسة

الجنس			
ذكر		انثى	
ت	%	ت	%
60	45	74	55

العمر									
اقل من 20		من 20-29		من 30-39		من 40-49		من 50- فاكثر	
ت	%		%	ت	%	ت	%	ت	%
2	1.2	74	55.4	34	25.4	14	10.4	10	7.4

التحصيل الدراسي									
اعدادية فاقل		دبلوم تقني		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
10	7.4	44	32.8	76	56.8	2	1.5	2	1.5

عدد سنوات الخدمة									
1- 5		6- 10		11-15		16- 20		20- فاكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
66	49.3	52	38.8	4	3	2	1.5	10	7.4

من خلال الجدول رقم (3) يتبين لنا ان غالبية افراد العينة هم من الاناث حيث بلغت نسبتهم 55% في حين بلغت نسبة الذكور 45 % ,وان غالبية العاملين هم من الفئة العمرية 20-29 حيث بلغت نسبتهم 55,4% في حين احتلت الفئة العمرية 30-39 نسبة 25,4% وهذا يعني ان 80,8 %من العاملين هم من فئة الشباب الاكثر عطاءا واندفاعا للعمل ,واحتل الحاصلين على شهادة البكالوريوس نسبة 56,4% في حين بلغت نسبة العاملين الذين تقل خدمتهم عن خمسة سنوات 49,3% وان النسبة الباقية البالغة 50,7 هم من العاملين الذين

تجاوزت خدمتهم خمسه سنوات وهذا يعني ان هناك نسبة جيده من العاملين ممن يمتلكون خبرة للعمل في هذا القطاع .

3-2- :- تحليل الانماط القيادية لعينة البحث

3-2-1- النمط القيادي الحر

جدول (4)

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول النمط القيادي الحر

ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يعطي المدير المرؤوسين الحرية الكاملة لممارسة أعمالهم بالطريقة التي يفضلونها	2.48	.940
2	يتردد المدير عادة في اتخاذ القرار .	2.81	1.145
3	ينفرد كل مرؤوس برأيه الشخصي في مواجهتهم العمل .	2.74	1.143
4	يكثر المدير من السماح بالخروج إثناء العمل .	2.40	.973
5	يتساهل المدير مع المرؤوسين المقصرين في أداء واجباتهم .	2.16	1.039
6	يمنح المدير سلطاته لجميع العاملين .	2.41	1.152
7	يوافق المدير على الأساليب التي يلتزم فيها المرؤوسين في انجاز أعمالهم	3.43	1.050
8	يترك المدير للمرؤوسين اختيار المسؤوليات التي تناسب رغباتهم .	2.73	1.077
9	يتناسى المدير اللوائح التنظيمية عند تغيير العمل .	2.85	1.093
10	لا يكترث المدير بالتعرض على ميول العاملين واتجاهاتهم .	2.69	1.036
	المعدل العام	2.67	1.064

يلاحض من الجدول (4) ان الوسط الحسابي العام لهذا النمط بلغ (2.67) وبانحراف معياري (1.064) وهذه النتيجة تؤشر على ان هذا النمط القيادي قليل الاستخدام في مصارف القطاع الخاص , وقد حصل السؤال السابع (يوافق المدير على الأساليب التي يلتزم فيها المرؤوسين في انجاز أعمالهم) على اعلى وسط حسابي (3.43) في حين حصل السؤال الخامس (يتساهل المدير مع المرؤوسين المقصرين في أداء واجباتهم) على اقل وسط حسابي (2.16) .

3-2-2-النمط القيادي الاوتوقراطي:-

جدول (5)

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول النمط القيادي الاوتوقراطي

		الوسط	الانحراف

ت	السؤال	الحسابي	المعياري
11	ثمة تقيم واضح لجميع المهام الإدارية التي يقوم بها الموظفون .	3.99	.688
12	تتحدد سلطة مدراء المنظمة في ضوء قواعد إدارية واضحة .	3.93	.722
13	تقوم جميع العلاقات في المنظمة على التسلسل الهرمي الرسمي .	3.92	.805
14	هناك فصل بين المواقف الشخصية للموظفين والمواقف الإدارية .	3.91	.790
15	يخضع جميع الموظفين إلى اعتبارات موضوعية في الترقية .	3.51	1.051
16	تعتمد إدارة المنظمة على أسلوب التوثيق لكافة نشاطاتها .	4.04	.518
17	تتبنى المنظمة أسلوب المركزية الشديدة في ممارسة وظائفها .	3.70	.841
18	تتحدد منهجية التطوير عبر أسلوب التدريب الدوري للموظفين .	3.79	.823
19	يبرز دور التخصص العمودي للمنظمة بأكثر من التخصص الأفقي.	3.41	.860
20	تحرص المنظمة على الاهتمام فقط بالبيئة الداخلية التي تمثلها .	2.99	1.121
	المعدل العام	3.75	.822

يلاحض من الجدول (5) ان الوسط الحسابي العام لهذا النمط بلغ (3.75) وبانحراف معياري (.822) وهذه النتيجة تؤشر على ان هذا النمط القيادي يمارس بشكل كبير في مصارف القطاع الخاص , وقد حصل السؤال السادس عشر (تعتمد إدارة المنظمة على أسلوب التوثيق لكافة نشاطاتها .) على اعلى وسط حسابي (4.04) في حين حصل السؤال العشرين (تحرص المنظمة على الاهتمام فقط بالبيئة الداخلية التي تمثلها .) على اقل وسط حسابي (2.99) .

3-2-3- النمط القيادي الديموقراطي :-

جدول (6)

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول النمط القيادي الديموقراطي

ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	تعمل المنظمة في ظل تكيفات متبادلة لأداء المهام من قبل الموظفين.	3.60	.867
22	تمارس سلطة المدراء من خلال الدمج بين الموقفية والمعيارية.	3.51	.899
23	جميع الملاكات في المنظمة قائمة على التفاعل اللارسمي.	3.04	1.036
24	تتفاعل المواقف الشخصية للموظفين وتنصهر مع المواقف الإدارية.	3.35	.998
25	تعتمد المنظمة في ترقية موظفيها على اعتبارات الخبرة والمهارات	3.94	1.067
26	تأخذ المنظمة في أنشطتها بالأساليب الإبداعية المعززة لبرامجها .	3.80	.979
27	تتبنى المنظمة أسلوب اللامركزية في ممارستها لأنشطتها .	3.13	1.088
28	يتمثل التطوير التنظيمي للمنظمة بالتدريب المستمر للموظفين .	3.66	.973
29	يتضح دور التخصص الأفقي بشكل واسع في أنشطة المنظمة .	3.43	.862
30	يتسع اهتمام المنظمة للتفاعل مع البيئة الخارجية بشكل ملحوظ .	3.49	.783
	المعدل العام	3.50	.955

يلاحض من الجدول (6) ان الوسط الحسابي العام لهذا النمط بلغ (3.50) وبانحراف معياري (.955) وهذه النتيجة تؤشر على ان هذا النمط القيادي يمارس بشكل كبير في مصارف القطاع الخاص ولكن بشكل اقل من النمط القيادي الاوتوقراطي , وقد حصل السؤال الخامس والعشرون (تعتمد المنظمة في ترقية موظفيها على

اعتبارات الخبرة والمهارات.) على اعلى وسط حسابي (3.94) في حين حصل السؤال السابع والعشرين (جميع الملاكات في المنظمة قائمة على التفاعل اللارسمي.) على اقل وسط حسابي (3.13) .

جدول (7)

النمط القيادي السا ئد في المصارف عينة البحث

ت	االنمط القيادي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	تسلسله
1	النمط القيادي الحر	2.67	1.064	الثالث
2	النمط القيادي الاوتوقراطي	3.75	.822	الاول
3	النمط القيادي الديموقراطي	3.50	.955	الثاني

3-3- تحليل حالة الابداع المنظمي لعينة البحث

جدول (8)

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المبحوثين حول الابداع المنظمي

ت	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
31	أنجز ما يسند إلي من أعمال بأسلوب متجدد.	3.51	.802
32	اشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل .	3.54	.872
33	أحاول الابتعاد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سبل العمل.	3.66	1.048
34	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل .	3.71	.774
35	لدي القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.	3.75	.808
36	لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر .	3.75	.773
37	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة .	3.76	.627
38	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة للمشكلات التي تواجهني في العمل.	3.96	.624
39	احرص على معرفة الرأي المخالف لرأي للاستفادة منه.	3.85	.761
40	لا أتردد في تغيير موقفي عندما اقتنع بعدم صحته	3.96	.624
41	احرص على إحداث تغيرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى .	3.96	.808
42	لدى القدرة على النظر للأشياء من زوايا مختلفة.	3.83	.689
43	أتنبأ بمشكلات العمل قبل حدوثها .	3.49	.680
44	اخطط لموجهة مشكلات العمل الممكن حدوثها .	3.65	.738
45	احرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقدم به من عمل.	3.91	.555
46	امتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل .	3.62	.734
47	لدي القدرة على تنظيم أفكاري.	3.99	.541
48	احتاج إلى تعليمات مفصلة عند تكليفي بمهام وظيفية جديدة متعلقة بعملي.	4.22	.810
49	لدي القدرة على تجزئة مهام العمل.	4.16	.508
50	لدي القدرة على تحليل مهام العمل .	4.01	.671
	المعدل العام	3.81	.722

لقد بينت ردود أفراد الدراسة على الأسئلة الواردة في جدول رقم (8) على أن جوانب الإبداع لدى العاملين في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان كان عالياً حيث بلغ المعدل العام للاوساط الحسابيه لاجابات

المبحوثين (3.81) من خلال قدرة العاملين على تنظيم افكارهم وتحليل المشكلات ووضع الحلول المناسبة وطرح الافكار الجديدة التي تساهم في تحسين اداء العمل في المصرف .

3-3- اختبار الفرضيات

لغرض اختبار الفرضية الرئيسية الاولى (هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الانماط القيادية المتبعة في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان /العراق وحالة الابداع المنظمي .) فقد تم احتساب معاملات ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة واتضح وجود علاقة ارتباط معنوية بين النمط الحر والابداع المنظمي من جهة وبين النمط الديموقراطي والابداع المنظمي من جهة ثانية غير انه لم يكن هناك ارتباط معنوي بين النمط الاوتوقراطي والابداع المنظمي. وعليه يتم قبول الفرضيات الفرعية (1.1.5.1) و (3.1.5.1) وترفض الفرضية الفرعية (2.1.5.1) .

جدول (9)

معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

النمط القيادي		الابداع المنظمي
النمط الحر	Pearson Correlation	.336**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	134
النمط الاوتوقراطي	Pearson Correlation	.136
	Sig. (2-tailed)	.118
	N	134
النمط الديموقراطي	Pearson Correlation	.437 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	134

** يعني ان مستوى المعنوية (0.001)

اما بشان اختبار الفرضية الثانية (هناك علاقة تاثير معنوية بين الانماط القيادية والابداع المنظمي) فقد تم الاعتماد على تحليل الانحدار والتي كانت نتائجها كما في ادناه :-

الابداع المنظمي = 53.47 + .582 النمط القبادي الديموقراطي + .319 النمط القيادي الحر - .161 النمط القيادي الاوتوقراطي

	الثابت	النمط الحر	النمط الاوتوقراطي	النمط الديموقراطي

الابداع المنظمي =	53.47	.319 +	.161 -	.582 +
Sig .t	0.000	0.000	0.412	0.001
Sig. F	0.000	0.000	0.000	0.000
VIF		1.041	1.796	1.819

$R^2 = 0.521$

وهذا يعني انه ان ارتفع النمط الحر بمقدار وحدة واحدة فان الابداع المنظمي سيرتفع بمقدار 0.319 وحدة ، وانه ان ازداد النمط الاوتوقراطي بوحدة واحدة فان الابداع المنظمي سينخفض بمقدار 0.161 وحدة ، وانه ان ارتفع النمط الديموقراطي بوحدة واحدة فان الابداع المنظمي سيزداد بمقدار 0.582 وحدة.

وعند اخضاع المعلمات المقدرة الى اختبار t اجتازت معلمة المقطع كل من معلمة النمط القيادي الحر ومعلمة النمط القيادي الديمقراطي هذا الاختبار في حين فشلت معلمة النمط القيادي الاوتوقراطي في هذا الاختبار. اما المعنوية الكلية للمعادلة المقدرة فقد كانت عالية جدا حسب اختبار F . غير ان القوة التفسيرية للمعادلة المقدرة كانت متوسطة القوة حسب قيم معامل التحديد الذي بساوي 0.521 وهذا يعني ان هناك 0.479 من العوامل لم تدخل ضمن متغيرات هذه الدراسة . وعلى ضوء هذه النتائج يتم قبول الفرضيات الفرعية (1.2.5.1) و (3.2.5.1) وترفض الفرضية الفرعية (2.2.5.1) .

المبحث االرابع :- الاستنتاجات والمقترحات

1-4:-الاستنتاجات

من خلال نتائج التحليل الاحصائي يمكن ان نستنتج ما يلي :-

1- ان النمط القيادي السائد في مصارف القطاع الخاص لاقليم كوردستان هو النمط القيادي الاوتوقراطي وبوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.822) وهذا النمط في الغالب يتلائم مع طبيعة الاعمال الماليه التي تحتاج الى حصر الكثير من الصلاحيات لدى الادارة وتدخلها بشكل مباشر في اغلب الاعمال ومرقبة كافة الاعمال وذلك لتلافي اى حالة من حالات الاخفاق التي قد تعرض المصرف الى نتائج ليست من صالحه .
2- ان النمط القيادي الديموقراطي يمارس بشكل كبير ايضا حيث بلغ الوسط الحسابي (3.50) وبانحراف معياري (0.955) وهذا يعني ان الادارة في احيان كثيرة تمنح بعض صلاحياتها الى العاملين لغرض انجاز الاعمال المكليفين بها واتخاذ القرارات اللازمة لحل المشاكل التي قد تعترض عملهم اليومي .
3- ان النمط الفيادي الحر يمارس بشكل ضعيف حيث بلغ الوسط الحسابي له (2.67) وبانحراف معياري (1,064) وهذا يعني ان الادارة لا تترك المجال للاجتهادات الشخصية في ممارسة الاعمال وانما يتم العمل وفقا للوائح التنظيميه المحددة من قبلها , وانها لا تتساهل في تعاملها مع العاملين الذين يقصرون في اداء واجباتهم .
4- مستوى الابداع لدى العاملين في هذا المجال كان عاليا حيث بلغ الوسط الحسابي (3.81) وبانحراف معياري (0.722) وهذا يعني ان هناك من العاملين من تكون لديه القدرة على التحليل والتنبؤ للمشكلات التي قد تحصل في العمل واقتراح الحلول المناسبه لمعالجتها كما انهم حريصون على معرفة الاراء المختلفة ومناقشتها للخروج براي قادر على حل المشكلات التي تواجههم .
5- ان العلاقه التي تربط النمط القيادي بحاله الابداع المنظمي تختلف من نمط الى اخر حيث اظهرت نتائج التحليل ان العلاقه بين النمط القيادي الحر والنمط القيادي الديموقراطي من جهة وحاله الابداع من جهة ثانية هي علاقه ارتباط معنوية في حين كانت العلاقة بين النمط القيادي الاوتوقراطي وحاله الابداع المنظمي علاقة ارتباط غير معنوية .

6- ان تاثير النمط القيادي على حالة الابداع المنظمي كانت هي الاخرى متغيرة ففي الوقت التي كانت فيه العلاقة سالبه مع النمط القيادي الاوتوقراطي الاانها كانت موجيه مع كل من النمط القيادي الديموقراطي والنمط القيادي الحر .

4-2:- المقترحات

1- ضرورة التقليل من النمط القيادي الاوتوقراطي لما له من دور سلبي على حالة الابداع المنظمي .
2- التركيز على النمط القيادي الديموقراطي في اسلوب ادارة مصارف القطاع الخاص من خلال اشراك العاملين في القرارات التي تصب في خدمة العمل.
3- اشراك العاملين في دورات تدريبية لرفع مهاراتهم القيادية وبالتالي زيادة مشاركتهم في الادارة وهذا ما سيساهم في رفع حالة الابداع المنظمي .
4- استقطاب المبدعين من قبل فروع المصارف الخاصة وتشجيع من منهم موجود ضمن العاملين وحثهم على تقديم الافكار الجديدة والجيدة التي تسهم في رفع حالة الابداع في المصارف .

المصادر

1- الجميلي , مطر بن عبد المحسن , 2008 , *الانماط القيادية وعلاقتها بمستويات التمكين من وجهة نظر موظفي مجلس الشورى* , رسالة ماجستير غير منشوره , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
2- الحوري , سليمان شلاش , و عباد , جمعه محمود ,2009 , *اثر النمط القيادي على فاعلية المنظمة* , المجلة المصرية للدراسات التجارية , المجلد 33 , العدد الاول ,صفحة 361 - 393
3- الدليمي , عبد الرزاق محمد , ومراد , كامل خورشيد ,2010 , *القيادات الادارية في المؤسسات الاعلامية* , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة , العدد 23 .
4- الشريف , طلال عبد الملك , 2004 , *الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوضيفي من وجهة نظر العاملين بامارة مكة المكرمة* , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف للعلوم الامنية .
5- الشقحاء , عادل بن صالح , 2003 , *علاقة الانماط القيادية بمستوى الابداع الاداري* , رسالة ماجستير غير منشوره ,جامعة نايف للعلوم الامنية .
6- الصرن , رعد , 2001 , *ادارة الابداع والابتكار* , الطبعة 1 , دار الرضا , دمشق .
7- الصقال , احمد علي بشير , 2008 , *العلاقة بين عوامل الابداع الفردي وعمليات ادارة المعرفة* رسالة دبلوم عالي غير منشوره , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الموصل .
8- العازمي , محمد بزيع حامد ,2006 ,*القيادة التحويلية وعلاقتها بالابداع الاداري* , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
9- العبيدي ,بشار محمد خليل , والعزاوي , سحر احمد كرجي , 2010 , *الابداع المنظمي واثره في تحسين جودة المنتج* , مجلة الادارة والاقتصاد , العدد 84 , الجامعة المستنصرية .
10- العجلة , توفيق عطيه توفيق , 2009 , *الابداع الاداري وعلاقته بالاداء الوضيفي لمديري القطاع العام دراسة تطبيقية في قطاع غزة* , رسالة ماجستير غير منشوره , الجامعة الاسلامية بغزة , فلسطين .
11- الفياض , محمود , 1995 , *اثر النمط القيادي على الابداع الاداري للشركات العامة الاردنية* , رسالة ماجستير غير منشوره ,الجامعة الاردنية .
12- القحطاني , سالم بن سعيد , 2003 , *القيادة الادارية , التحول نحو نموذج القيادي العالمي* , مجلة البحوث الامنية , العدد 23 , كلية الملك فهد الامنية .

13- القريوتي , محمد قاسم , 2000 , *السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة* , الطبعة الاولى , دار وائل للنشر , عمان , الاردن .
14- القريوتي , محمد قاسم , 2009 , *السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة* , الطبعة الخامسة , دار وائل للنشر , عمان , الاردن .
15- القيسي , سها عدنان , 2009 , *تاثير بعض الانماط القيادية الحديثة في راس المال الاجتماعي التنظيمي* , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الادارة والاقتصاد , جامعة بغداد .
16- المصري , رفيق محمود , 2007 , النمط *القيادي السائد لدى رئاسة جامعة الاقصى كم يراه العاملون في الجامعة* , مجلة الجامعة الاسلامية , سلسة الدراسات الانسانية , المجلد 15 , العدد الاول , صفحة 623-661.
17- الملوك , جلال سعد , 2002 ,*اثر استراتيجية التمكين في تعزيز الابداع المنظمي* , اطروحة دكتوراه غير منشورة, جامعة الموصل , كلية الادارة والاقتصاد.
18- النفيعي , ضيف الله بن عبد الله , 2003 , *الابداع من اجل التطوير الاداري في الاجهزة الحكومية بمدينة الرياض* , مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والادارة , مجلد 17 , العدد 1 , صفحة 3-37 .
19- النك ,اسيل زهير رشيد ,2006 , *دور الادارة الذاتية في تعزيز الابداع لاعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الموصل* , رسالة ماجستير غير منشوره , جامعة الموصل , كلية الادارة والاقتصاد.
20- النمر , سعود بن محمد , واخرون , 1417 هـ , *الادارة العامة الاسس والوظائف* , الطبعة الرابعة , مطابع الفرزدق التجارية , الرياض .
21- بو نخلة , فريد , 2007 , *تاثير القادة على عملية اتخاذ القرارات في التنظيم الصناعي الجزائري* , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة منشوزي قسنطينة , كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية , الجزائر .
22- جبره , محمد بن احمد بن محمد , 1426 هـ , *الانماط القيادية وعلاقتها بالابداع باستخدام نظرية الشبكة الادارية* , رسالة ماجستير غير منشوره , كلية التربية , جامعة ام القرى , مكة المكرمة .
23- جواد , عباس حسن , ومحمد , خوله عبد الحميد ,2007 , *اثر راس المال الفكري في الابداع المنظمي* , مجلة اهل البيت , جامعة اهل البيت , كربلاء , العدد 4 , صفحه 20-47 .
24- زنتاني , محمد ربيع , 2003 , *سلوكيات القادة واثرها في تنمية قدرات التفكير الابتكاري للمرؤوسين* , دراسة تطبيقية على بعض منظمات الاعمال الحكومية , المنظمة العربية للتنمية الادارية , المؤتمر السنوي الرابع في الادارة , دمشق , صفحة 148 – 168 .
25- شريف , اثير انور , و سعد , هديل كاظم , 2011 , *دور الانماط القيادية في التسييس التنظيمي* ,مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية , مجلد 4 ,العدد 7 ,صفحة 240-275 .
26- عوض , قسمة صابر , 2008 , *تاثير الانماط القيادية على متطلبات الابداع من وجهة نظر المرؤوسين* , مجلة جامعة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية , مجلد 10 , العدد 1 ,
27- قاسم , صبيحه , و احمد , حميد علي , 2011 , *متطلبات تحقيق الفاعلية التنظيمية في اطار ادارة الابداع التنظيمي لمنظمات الاعمال* , مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية , مجلد 7 , العدد 21 , صفحة 116-151 .
28- كشمولة, عمر محمد صبحي , 2007, *تاثير النمط القيادي في بناء القدرات الاستراتيجية للمنظمة* ,رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الادارة والاقتصاد , جامعة الموصل .
29- كريدي , باسم عباس , 2010 , *الانماط القيادية واثرها في الالتزام التنظيمي* , مجلة جامعة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية , مجلد 12 , العدد 3 ,
30- مجممي , ناصر محمد ابراهيم , 2004 , *انماط القيادة في بعض المؤسسات الصناعية الخاصة وعلاقتها بالنمو المهني لدى العاملين في المملكة العربية السعودية* , رسالة ماجستير غير منشوره , جامعة الملك سعود , كلية التربية , الرياض .

31- ملحم ,يحيى سليم , والشيخ , فؤاد نجيب , والشرقي , حامد , 2009 , *القيادة والابداع دراسة ميدانية في منظمات الاتصالات في اليمن* , مجلة جامعة الملك عبد العزيز الاقتصاد والادارة , مجلد 23 , العدد 1 , صفحة 3-34 .
32- ناصر , حسن محمود حسن ,2010 , *الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين* , رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية , غزة .

33-Daft,Richard L., (2001)," *organization theory and design" ,7th ed.,* south-western college publishing , Ohio .
34-Durbin,A.I.,(1990), *"Effectiveness Business psychology*" , 3rd ed. ,prentice-Hall international , Englewood ,new jersey, U.S.A.
35-wang,Fu-giu,et,a,(2010),*"Effect of leadership style on organization performance as viewed from human resource management strategy AFRICA*" , Journal of business management, VOL4, NO18.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

م/ استمارة الاستبانة

السادة المدراء المحترمين ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

الاستبانة التي بين أيديكم إحدى مستلزمات مشروع بحث في إدارة الأعمال ، وان ابرز مساعدة تقدمونها لنا هي إجابتكم الصريحة على كل فقرة منها وبشكل يعكس رأيكم المناسب . لا ضرورة لذكر الأسم أو عنوان الوظيفة فالنتائج ستبحث بشكل كامل وليس بصورة منفردة. الرجاء وضع علامة (√) لكل سؤال من الأسئلة ضمن الاتفاق أو عدمه إزاء كل منها .

متمنين لكم ولمنظمتكم النجاح ....

الباحثون

1- النمط القيادي الحر :

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1	يعطي المدير المرؤوسين الحرية الكاملة لممارسة أعمالهم بالطريقة التي يفضلونها .					
2	يتردد المدير عادة في اتخاذ القرار .					
3	ينفرد كل مرؤوس برأيه الشخصي في مواجهتهم العمل .					
4	يكثر المدير من السماح بالخروج إثناء العمل .					
5	يتساهل المدير مع المرؤوسين المقصرين في أداء واجباتهم .					
6	يمنح المدير سلطاته لجميع العاملين .					
7	يوافق المدير على الأساليب التي يلتزم فيها المرؤوسين في انجاز أعمالهم					
8	يترك المدير للمرؤوسين اختيار المسؤوليات التي تناسي رغباتهم .					
9	يتناسى المدير اللوائح التنظيمية عند تغيير العمل .					
10	لا يكترث المدير بالتعرض على ميول العاملين واتجاهاتهم .					

2- النمط القيادي الاوتوقراطي :

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11	ثمة تقيم واضح لجميع المهام الإدارية التي يقوم بها الموظفون .					
1 2	تتحدد سلطة مدراء المنظمة في ضوء قواعد إدارية واضحة .					
13	تقوم جميع العلاقات في المنظمة على التسلسل الهرمي الرسمي .					
14	هناك فصل بين المواقف الشخصية للموظفين والمواقف الإدارية .					
15	يخضع جميع الموظفين إلى اعتبارات موضوعية في الترقية .					
16	تعتمد إدارة المنظمة على أسلوب التوثيق لكافة نشاطاتها .					
17	تتبنى المنظمة أسلوب المركزية الشديدة في ممارسة وظائفها .					
18	تتحدد منهجية التطوير عبر أسلوب التدريب الدوري للموظفين .					
19	يبرز دور التخصص العمودي للمنظمة بأكثر من التخصص الأفقي.					
20	تحرص المنظمة على الاهتمام فقط بالبيئة الداخلية التي تمثلها .					

3- النمط القيادي الديموقراطي :

ت	العبارات	اتفق	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق

		بشدة				بشدة
21	تعمل المنظمة في ظل تكيفات متبادلة لأداء المهام من قبل الموظفين.					
22	تمارس سلطة المدراء من خلال الدمج بين الموقفية والمعيارية.					
23	جميع الملاكات في المنظمة ناتجة عن التعامل على الموضوعي اللارسمية.					
24	تتفاعل المواقف الشخصية للموظفين وتنصهر مع المواقف الإدارية.					
25	تعتمد المنظمة في ترقية موظفيها على اعتبارات المهارات					
26	تأخذ المنظمة في أنشطتها بالأساليب الإبداعية المعززة لبرامجها .					
27	تتبنى المنظمة أسلوب اللامركزية في ممارستها لأنشطتها .					
28	يتمثل التطوير التنظيمي للمنظمة بالتدريب المستمر للموظفين .					
29	يتضح دور التخصص الأفقي بشكل واسع في أنشطة المنظمة .					
30	يتسع اهتمام المنظمة للتفاعل مع البيئة الخارجية بشكل ملحوظ .					

4- الابداع المنظمي :

ت	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
31	أنجز ما يسند إلي من أعمال بأسلوب متعدد.					

32	اشعر بالملل من تكرار الإجراءات المتبعة في انجاز العمل .					
33	أحاول الابتعاد عن تقليد الآخرين في حل المشكلات التي تعترض سبل العمل.					
34	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة لأساليب العمل .					
35	لدي القدرة على طرح الأفكار والحلول السريعة لمواجهة مشاكل العمل.					
36	لدي القدرة على تقديم الأفكار الجديدة لتطوير العمل بتلقائية ويسر .					
37	لدي القدرة على تقديم أكثر من فكرة خلال فترة زمنية قصيرة .					
38	لدي القدرة على تقديم أفكار جديدة للمشكلات التي تواجهني في العمل.					
39	احرص على معرفة الرأي المخالف لرأي للاستفادة منه.					
40	لا أتردد في تغيير موقفي عندما اقتنع بعدم صحته .					
41	احرص على إحداث تغيرات في أساليب العمل بين فترة وأخرى .					
42	لدى القدرة على النظر لأشياء من زوايا مختلفة.					
43	أتنبأ بمشكلات العمل قبل حدوثها .					
44	اخطط لمواجهة مشكلات العمل الممكن حدوثها .					
45	احرص على معرفة أوجه القصور أو الضعف فيما أقدم به من عمل.					
46	امتلك رؤية دقيقة لاكتشاف المشكلات التي يعاني منها الآخرون في العمل .					
47	لدي القدرة على تنظيم أفكاري.					
48	احتاج إلى تعليمات مفصلة عند تكليفي بمهام وظيفية جديدة متعلقة بعملي.					
49	لدي القدرة على تجزئة مهام العمل.					
50	لدي القدرة على تحليل مهام العمل .					

اثر ظاهرة عمل الاطفال على راس المال البشري والاستثمار –المحلي والاجنبي–

(اربيل انموذجا)

د.بختيار صابر محمد

الملخص:

ان ظاهرة عمالة الأطفال في كوردستان العراق لا تخرج عن قوام الظاهرة في إطارها العالمي، سواء من حيث أسبابها (الفقر– تدني التعليم–القيم الثقافية القابلة واللامبالاة)(Galli,2001)، أو من حيث ظروف المعيشة للأطفال العاملين وأسرهم الفقيرة، أو من حيث شروط وبيئة العمل (الاستغلال– تدني الأجور – الإيذاء–المخاطر...إلخ).الى جانب آثارها بعيدة المدى على الاستثمار المحلي والاجنبي (Nembot,2010,38)، وما يفاقم خطورة المشكلة بشكل خاص عدم الاهتمام الكافي بالظاهرة في الاقليم على الصعيدين الاكاديمي البحثي والرسمي. ويزيد من حدة المشكلة تخلف أجهزة الإحصاء الرسمية عن توفير المعلومات الأساسية عنها.

من هنا تاتي اهمية دور الدراسة في تحديد العوامل المؤثرة في ظاهرة عمالة الاطفال في مدينة اربيل من خلال اعداد استمارة استبيان وتوزيعها في المدينة في مواقع مختلفة، تغطي شتى انماط اعمال الاطفال في اربيل ، وقد شملت العينة (150) مشاهدة موزعة حسب انماط الاعمال، فمنها الخدمية والصناعية (الصناعة الشمالية) والتجارية، اضافة الى العمل في الدوائر الحكومية.

وتضمنت استمارة الدراسة اربعين سؤالا غطت السمات الديموغرافية والتعليمية للطفل واسرته الى جانب الوضع الاقتصادي للاسرة (العمر، سنوات التعليم، الدخل، الوضع في سوق العمل، الاستقرار الاسري ...). وسعت هذه الدراسة من وراء ذلك الى معرفة مسببات الظاهرة ونتائجها وأساليب معالجتها (Basu,1999,412)، مع التركيز على خصوصية إقليم كردستان بشكل عام ومدينة أربيل بشكل خاص. اضافة الى بيان اثر الظاهرة السلبي على راس المال البشري. وتوضيح العلاقة بين ظاهرة عمل الأطفال وراس المال البشري وارتباطها مع مشكلتي الفقر والبطالة، وذلك من خلال انعكاس الظاهرة على مستقبل تعليم الطفل من جهة وراس المال البشري بشكل عام من جهة اخرى.

Abstract

Child labour phenomenon in Kurdistan Region is seen as a natural extension of the broader international one in terms of its causes (such as poverty, bad education, some cultural values and indifference) (Rossana, 2001), or concerning the conditions of working children and their poor families, or what is related to the provisions and environment of the work (like manipulation, low wages, hurt, hazards, etc.) as well as their long-term consequences on domestic and foreign investment. (Luc, 2010). The problem is aggravating dramatically in the Region on both official and academic levels due to not paying adequate attention to it. Another reason is the lack of good official statistical measurements.

This is why the determination of this study is considered important in pinpointing the influential factors in child labour in the City of Erbil through formulating a questionnaire and circulating it in different areas in the city covering a wide range of works of children. The specimen included (150) samples distributed according to their work types; some were service, others were industrial and trading in addition to the work in the governmental establishments.

The questionnaire included forty questions covering the demographic and educational features of the child and his family and their economic status (it included age, education, income, the condition of work market, the stabilization of family, etc.). The study aimed at finding out the causes of the phenomenon and its consequences and how to tackle it. (Basu, 1999). It focuses on the specialty of Kurdistan Region condition in general and Erbil in particular. It also try to reveal the negative effect of it on the human capital and it also attempt to illustrate the relationship between child labour and human capital and their correlation with the problems of poverty and unemployment for its impact on the future of child education and human capital.

المقدمـة

تعد ظاهرة عمل الأطفال ظاهرة عالمية يتفاوت انتشارها من بلد لاخر حسب الواقع الاقتصادي لها،ويقصد بالاطفال العاملين الذين تتراوح اعمارهم بين (5-18)سنة ويمارسون مختلف انواع المهن، و لقد ساهم أطفال الشرق في حفر القنوات وري الأراضي وحرثها حتى جميع محاصيلها، هذا بجانب رعاية الماشية والعمل المنزلي الريفي (خصوصا بالنسبة للبنات) كذلك ساهم أطفال الغرب في التراكم الذي أحدثته الثورة الصناعية، وقد تزايد الاهتمام الدولي بهذه الظاهرة من خلال عقد المؤتمرات للبحث عن اسباب الظاهرة وامكانية التوصل الى الحد من انتشارها، والدراسة محاولة لتسليط الضوء على الظاهرة في اربيل ، من خلال معرفة مسببات الظاهرة ونتائجها وأساليب معالجتها (Basu, 1999)، مع التركيز على خصوصية إقليم كردستان بشكل عام ومدينة أربيل بشكل خاص. اضافة الى بيان اثر الظاهرة السلبي على راس المال البشري. وتوضيح العلاقة بين ظاهرة عمل الأطفال وراس المال البشري وارتباطها مع مشكلتي الفقر والبطالة، وذلك من خلال انعكاس الظاهرة على مستقبل تعليم الطفل من جهة وراس المال البشري بشكل عام من جهة اخرى.

اهمية الدراسة:-

تاتي اهمية دور الدراسة في تحديد العوامل المؤثرة في ظاهرة عمالة الاطفال في مدينة اربيل، وبيان اثر الظاهرة السلبي على راس المال البشري من خلال اعداد استمارة استبيان وتوزيعها في المدينة في مواقع مختلفة، تغطي شتى انماط اعمال الاطفال في المدينة ، وقد شملت العينة (150) مشاهدة موزعة حسب انماط الاعمال، فمنها الخدمية والصناعية (الصناعة الشمالية) والتجارية، اضافة الى العمل في الدوائر الحكومية.

مشكلة الدراسة:-

تمثل ظاهرة عمل الاطفال تهديدا على راس المال البشري والاستثمار مستقبلا من خلال الخسائر الكبيرة لها اذا ماقورنت بالعوائد الحالية التي تحصل عليها ذوي الاطفال نتيجة لعدم الوعي لدى العوائل لاكمال الدراسة من قبل الاطفال دون سن العمل وعدم تشجيعهم نتيجة لتخلف الوالدين او عدم المعرفة التامة للعوائد المستحصلة من التعليم بعد التخرج.

فرضية الدراسة:-

تفترض الدراسة ان حجم عمالة الاطفال في اقليم كوردستان عامة واربيل خاصة في ازدياد وخاصة خلال العام 2010 نتيجة للظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المتردية في المحافظة لهذه العوائل، وغياب الاجراءات التي تمنع الظاهرة او تحد منه، وان هنالك علاقة بين ظاهرة عمل الأطفال وراس المال البشري وارتباطها مع مشكلتي الفقر والبطالة.

هدف الدراسة:-

ان الهدف من الدراسة يتمثل بالتالي:

1- تحديد اهم العوامل المؤدية لزيادة حجم عمالة الاطفال في المدينة .

2- توضيح العلاقة النظرية بين الظاهرة وراس المال البشري من ناحية والاستثمار من ناحية اخرى.

3- تحديد الوقوف على السياسات والبرامج الحكومية وغير الحكومية للحد من الظاهرة.

اسلوب وحدود الدراسة:-

اعتمدت الدراسة على الاسلوب التحليلي للظاهرة من خلال استمارة الاستبيان الموزعة في المدينة حسب الطبيعة الديموغرافية، و في حدود مدينة اربيل خلال العام 2010.

ولغرض تحقيق هدف الدراسة فقد تم تقسيمها الى ثلاثة محاور:

تناول المحور الاول الجانب النظري محددات عمل الاطفال واثر ظاهرة عمالة الاطفال على راس المال البشري والاستثمار. اما المحور الثاني تحليل واقع الظاهرة في مدينة اربيل من خلال استمارة الاستبيان. والمحور الثالث يتمثل في اهم الاستنتاجات والحلول المقترحة.

المحور الاول:

محددات عمل الاطفال واثر ظاهرة عمالة الاطفال على راس المال البشري والاستثمار

اولا: تاثير عمالة الاطفال في المدى القصير على دخل العائلة:

من اهم التاثيرات الاقتصادية الواضحة لعمالة الاطفال على مستوى العائلة هو زيادة الدخل، ويتفق اغلب الباحثين في هذا المجال بان الفقر هو المحدد الرئيسي لعرض عمالة الاطفال وبانها تزيد بشكل ملحوظ من الدخل وامكانية بقاء العائلة.

هنالك بعض التقديرات الموجودة حول نسب الاطفال الذين يساهمون في دخل العائلة كدراسة (Cartwright and Patrinos.1999)الذي يذكر بان الاطفال في المناطق الحضرية من بوليفيا يساهمون بمعدل (21%) من دخل العائلة.

هذه المساهمة مهمة لان الاطفال يرسلون الى العمل عند عدم كفاية دخل الوالدين لضمان بقاء العائلة، وفي هذه الحالات يعتمد بقاء وجود العائلة على عمالة الاطفال بغض النظر عن وجود المخاطر او عدم وجودها في الاقتصاد الرسمي او غير الرسمي سواءا كانت الاجور مدفوعة او غير مدفوعة*.

ثانيا: تاثير عمالة الاطفال في المدى الطويل على فقر العائلة من خلال راس المال البشري:

يمكن ان تكون هنالك منطقية في تصرفات الاباء الذين يرسلون اطفالهم الى العمل لزيادة الدخل وبقاء ضمان وجود العائلة ، الا انهم لايدركون التداعيات السلبية على المدى الطويل لعمالة الاطفال على اسرهم، وبما ان عمالة الاطفال تنافس الالتحاق بالمدارس والتاهيل بمعنى ان الاطفال العاملون لايتراكم لديهم راس المال البشري ويفقدون فرصة تعزيز الانتاجية وقدرة الكسب المستقبلي وبالتالي انخفاض دخول اسرهم في المستقبل، ويزيد من احتمالية ارسال اطفالهم الى العمل وهكذا يتم تمريرالفقر وعمالة الاطفال من جيل لاخر(Duraisamy,1997,809).

وعلى الرغم من وجود اتفاق عام بين الاقتصاديين حول العلاقة بين عمالة الاطفال وتراكم راس المال ، وهذه العلاقة ليست بالبسيطة للعديد من الاسباب منها:

1-احدى الاسباب هي ان عمالة الاطفال غير متجانسة: تاثير التداعيات السلبية على الانتاجية المستقبلية لعمالة الاطفال يعتمد بشكل خاص على مدى تاثير هذا العمل على التحاق الاطفال بالمدارس وتطور التراكم المهارات

نقصد بالاجور غير المدفوعة للاطفال الذين يساهمون في دخل العائلة وبقائها بمساعدة الوالدين من خلال الاجور المدفوعة وانشطة التوظيف الذاتي ، حيث يدفع للعائلة بنسب اقل من خلال مساعدة عمل الاطفال لزيادة دخل العائلة.*

الخاصة بالعمل عندهم، وفيما يخص الاعمال الدائمية (full time) لها التاثير الاسواء على الانتاجية المستقبلية للاطفال، كما ان الاعمال الجزئية (part time) خاصة تلك التي تتطلب جهدا بدنيا كبيرا ايضا تؤثر على العملية التعليمية لانها تؤدي الى ارهاق الاطفال ويؤثر على النشاط المدرسي والدراسة في المنزل، الا ان الفرق بين الانشطة الخطرة وغير الخطرة والاعمال مدفوعة الاجر وغير مدفوعة الاجر ليس لها علاقة بالنقطة الاولى لان جميعها تنافس الالتحاق بالمدرسة.

ومن جانب اخر فان عمر الالتحاق بسوق العمل في سن مبكرة لها تاثير على انخفاض تراكم راس المال البشري لدى الاطفال، وهذه الحقيقة تقود الى الجدل في الادبيات الاقتصادية التي تتناول مسالة قيما اذا كان الاطفال العاملين يتراكم لديهم مهارات جيدة للقدرة على الكسب المستقبلي ام لا.

وهنالك اعتقاد لدى العوائل ان التحاق الطفل بالعمل يجعلهم يكتسبون مهارات عملية بدلا من الالتحاق بالمدارس، وان جودة المدارس مسالة في غاية الاهمية في الدول النامية لان انخراط الطفل الى العمل يكون تاثيرها السلبي اقل على الاعمال الاخرى خصوصا العمل في المهن المنزلية عند مقارنتها بالعمل الزراعي، لان الجيل الشاب يكتسب مهارات من الجيل القديم (Ghose,1999,2650) .

وتشير الدراسات العملية ان عمل الطفل في الانشطة غير الزراعية على الاغلب هي غير مهارية (Anker,1998)، وان الاطفال الذين يلتحقون بالعمل في سن مبكرة يتلقون اجورا اقل كمعدل من الاطفال الذين يلتحقون بالعمل بسن اكبر (Swaminathan,1998,1513).

2- السبب الثاني هو ان الالتحاق بالمدارس وتراكم راس المال البشري قد لايكونان متطابقيين في كل الحالات، وان مصيدة عمالة الاطفال قد تعمل كدائرة مفرغة للحد من عمالة الاطفال، وهنالك عقبات كثيرة لهذه الحلقة المفرغة ولو افترض ان هنالك انخفاض واضح من عمالة الاطفال في الاقتصاد الرسمي وغير الرسمي فهذا يعني ان التحاقا اكثر بالمدارس وهوالامر الذي لا يتواجد فيكل الحالات ، فالمدارس يجب ان تكون متاحة ومتوفرة وباجور معقولة للعوائل الفقيرة (من خلال الاعانات الحكومية لهذه العوائل)ولزيادة التراكم والانتاجية للاطفال يجب ان تكون المدارس ذو مناهج جيدة وجودة عالية وامنا صحيا بحيث تساعد الاطفال العيش في بيئات سليمة ومحددة، ولكن نرى العكس اذ ان حال المدارس في الدول التي تزداد عمالة الاطفال هي ازدياد عدد الطلبة في الصفوف الدراسية الصغيرة وغير مؤمن

صحيا ولساعات طويلة، اضافة الى الانتهاكات الجنسية من قبل المعلمين والطلبة الاخرين في جنوب افريقيا على سبيل المثال وكينيا وهذا السبب وراء عدم ارسال الاباء بناتهم الى المدارس.

3- ليس بالضرورة ان تكون عمالة الاطفال متناقضة مع الالتحاق بالمدارس، توصلت بعض الدراسات بان العديد من الاطفال في البلدان النامية يوفقون بين المدارس والالتحاق بسوق العمل، الا ان هذا الالتحاق او العمل الجزئي للاطفال يؤثر سلبا على تراكم راس المال البشري، بمعنى اخر ينافس الانشطة التطويرية الاخرى لراس المال البشري كوقت الدراسة في المنزل، من خلال مقارنة المستوى التعليمي للاطفال الذين يعملون والذين لا يعملون(Ravallion and Wodon,2000,158).بمعنى ان هنالك انحياز للخيارات التي يقوم اولياء الامور "اباء الاطفال الذين يعملون حاليا قد يرسلون اطفالهم الى المدارس بنسب اقل من الاباء الذين لا يفكرون اصلا في ارسال اطفالهم الى العمل" (Psacharopoulos,1997,161).

وحسب (Ravallaon and Wodon,2000) فاذا كانت المدرسة ووقت الفراغ مكملان لبعضهما فان عمالة الاطفال والمدرسة يعدان بديلان لاحدهما الاخر، بينما اذا كانت المدرسة ووقت الفراغ بديلان لبعضهما عندها نرى ان عمالة الاطفال والمدرسة ليسا بديلان.

ويجب الاشارة الى الاعانات المدرسية التي لها تاثير ايجابي على الالتحاق بالمدرسة وسلبي على عمالة الاطفال، لكن الانخفاض في معدلات البطالة للاطفال يقترن بنسبة منخفظة من الزيادة بالالتحاق بالمدرسة واحد لكل اربعة اولاد (1-4)، وواحد لكل ثمانية بنات (1-8)، بمعنى ان الابائ يقومون بمعادلة المدرسة بوقت الفراغ.وان قيمة برنامج التغذية المدرسية يقدر بحوالي (13%) من معدل الدخل الشهري للاولاد و(20%) للبنات(Ravallaon 2000 and Wodon,).

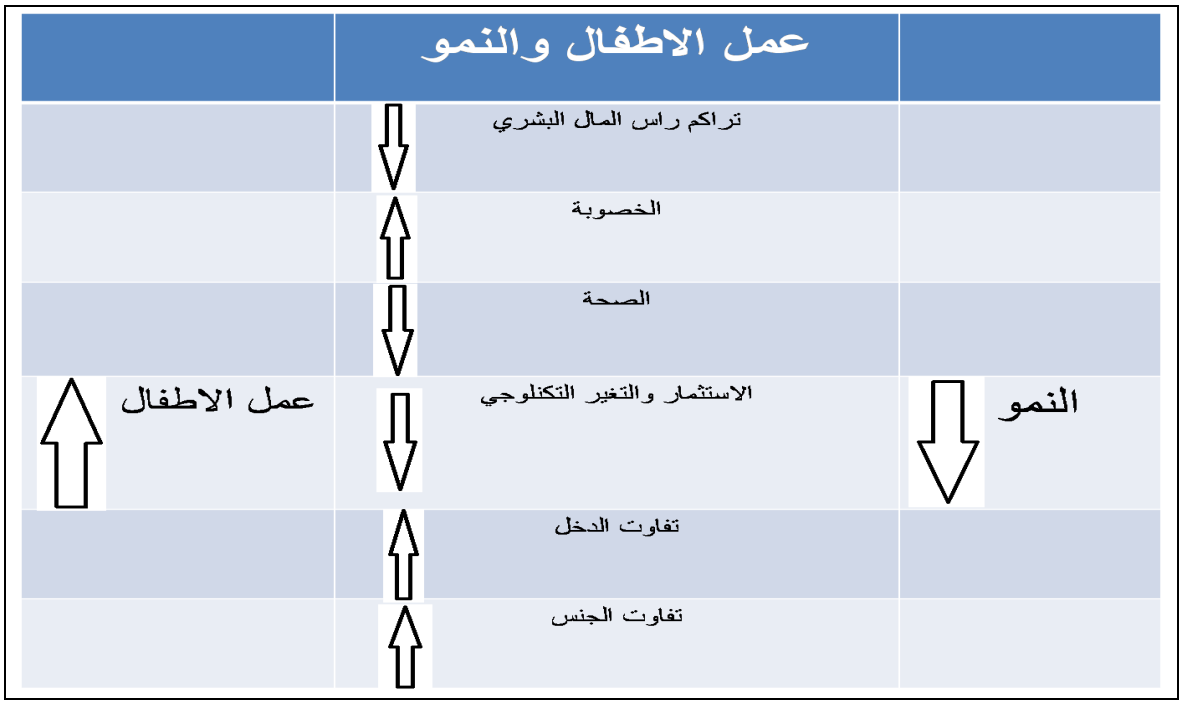
ثالثا: اثر عمالة الاطفال طويل الاجل على النمو والتنمية :

هنالك عوامل عديدة لعمالة الاطفال تؤثر سلبا على النمو في الاجل الطويل، وهذه العوامل هي مؤشرات قوية حسب مستوى البلد ، و ان عمالة الاطفال لاتؤثر على النمو طويل الاجل بشكل غير مباشر فحسب بل تؤثر بشكل مباشر ايضا على التطور الاجتماعي، اضافة الى ارتفاع مستوى الدخل لكل فرد يساهم في التطور الاجتماعي ، واثرها غير المباشر على التطور الاجتماعي من خلال النمو في الاجل الطويل.

والشكل ادناه يبين العلاقة بين النمو وعمالة الاطفال:

شكل رقم (1)

توضيح العلاقة بين عمل الاطفال والنمو



المصدر: Galli R.2001."The Economic Impact of Child Labour",discussion papers.University of Lugano,p6.

ويمكن توضيح الشكل اعلاه من خلال اثر عمل الاطفال في راس المال البشري والخصوبة والصحة والاستثمار والتفاوت في الدخل وكالتالي:-

1-آثار عمالة الاطفال من خلال راس المال البشري والخصوبة والصحة:-

لراس المال البشري اهمية كبيرة فى عملية التنمية الاقتصادية حيث ان عمالة الاطفال تكون عائقا امام التحاق الاطفال بالمدارس وتطويرها و يودي الى تراجع انتاجية العمل والنمو فى الامد الطويل. ومن ناحية اخرى تدني التعليم يقترن بعدم وجود وعي للحقوق والديمقراطية و يوثر بشكل سلبي على التنمية و التطور الاجتماعى . بعبارة اخرى يمكن القول بان الحد من عمالة الاطفال تودي الى نسبة اكبر من راس المال البشري و والتنمية بعيدة الامد والتطور الاجتماعي. وكما هو الحال لتاثير عمالة الاطفال على راس المال البشرى فقد لوحظ ان تاثير عمالة الاطفال على الخصوبة فى العائلة يعنى نموا اقل على المدى البعيد على المستوى القومي، ان وجود عمالة الاطفال يشجع من نسب معدلات الولادات لذلك البلد بشكل مباشر (من خلال عدم ادراك الكلفة الحقيقية لتربية الاطفال) وبشكل غير

مباشر (من خلال تدني التعليم) وان ارتفاع معدلات الخصوبة تعكس التكلفة فى ما يتعلق بالتنمية وفي مثل هذه الظروف فان التعليم الالزمي لوجود سياسات تمنح فرص التعليم والتوظيف للمتعلمين وان ذلك يبدو سياسة مشجعة للتنمية لانه من خلال انخفاض التنمية الاقتصادية للاطفال سيؤدي ذلك الى تعجيل تحول الخصوبة ويودي الى نسب نمو اقصادية عالية حتى لو كان الاقتصاد يتمتع بدخل منخفض لكل فرد، ويمكن ملاحظة ان التقليل من عمالة الاطفال سيوثر على دخل العائلة بطريقتين:

أ- سيودي من ناحية الى انخفاض الدخل من خلال فقدان دخل الاطفال.

ب- زيادة في الدخل من خلال ارتفاع معدل اجور البالغين الى درجة ان سحب الاطفال من العمالة قد يؤدي الى زيادة فى اجور البالغين ، ومن خلال الافتراض بان التوجه نحو معدل خصوبة منخفضة يحصل بعد حد ادنى ثابت لدخل الفرد عندها يحصل نوع من التعويض لاجر الاولياء بحيث يخفض معدلات الخصوبة، الا ان هذة الفكرة تتناقص مع الاقتصاديين (Baland and Rolaison) اللذان يعتقدان ان التخفيض من عمالة الاطفال يؤدي الى دخل اعلى او غير متغير (ثابت) والى زيادة الخصوبة (Baland and Rolaison,2000,673).

2-اثر عمالة الاطفال من خلال التغير التكنلوجي والاستثمار :

ان عمالة الاطفال تؤدي الى الحد من التنمية فى الاجل الطويل من خلال التباطىء فى التغيير التكنلوجي ، وان توفر عمالة الاطفال الرخيصة و غير الماهرة تفسح المجال امام ارباب العمل لتجنب الاستثمار فى راس المال الثابت و تطوير عملية الانتاج وبهذا يؤدي الى التباطىء التكنلوجى وانتاجية العمل والنمو على المدى الطويل، وتشير الادلة التطبيقية ان العمليات الانتاجية المرتبطة بعمالة الاطفال يتم تنفيذها بالدرجة الاساس فى القطاع غير المنظم وفي الوحدات ذات التقنيات الانتاجية البسيطة و ذات راس المال المنخفض نسبيا (Anker,1998)، وان التقديرات الكمية للتاثير السلبي لعمالة الاطفال على انتاجية العمل و راس المال للعمال غير واضحة، الدراسة التطبيقية الوحيدة بهذا الخصوص(Diamond Fayed, 1998,62)الذي قدر مرونة التكامل بين عمالة الاطفال و راس المال فى مصر عام 1991 وتوصل الى ان اجور الاطفال تنخفض بنسبة (0.9%)بسبب زيادة (1%) للكمية المستخدمة من راس المال و هذا يشير الى ان استخدام ادوات ادخار العمل توثر سلبا على فرص السوق للعمال الصغار فى السن .

ان اغلب ارباب العمل الذين يعتمدون على عمل الاطفال هم في الحقيقة غير متعلمون و فقراء ويستخدمون الاطفال للبقاء فى القطاع غير الرسمى التنافسي ذو القيمة الحدية الدنيا (Anker,1998)، ان اختفاء هذه الشريحة ستؤدي الى ظهور مشاريع اكبر لاجل القيام بالاستثمارات والاختراعات التكنلوجية. ان مقدار الاستثمارات سيعتمد بشكل رئيسى على مقدار اجور البالغين وكيف ترتفع هذه الاجور نتيجة لانسحاب الاطفال من القوة العاملة.

باختصار ان عمالة الاطفال تقترن بتباطىء الاستثمار وتباطىء التقدم التكنلوجي فى الصناعات ذات الصلة، فانه من غير المتقع ان سحب عمالة الاطفال من القوة العاملة ستؤدي تلقائيا الى الاستثمارات والابتكارات فى مختلف القطاعات .

اذا كانت سحب عمالة الاطفال تؤدي تقوية التغير التكنلوجي والتنمية على المدى البعيد فيجيب ان يكون هذا مسحوبا باعادة توزيع الثروات بين ارباب العمل بحيث ياخذ الافقر والاقل تعلما الحصة الاقل .

3–اثر عمالة الاطفال من خلال التفاوت في الدخل :

لعمالة الاطفال اثر في التفاوت في الدخل بشكل مختلف في الاجلين القصير والطويل، ففي الاجل القصير تمنح العوائل الفقيرة مزيدا من الدخل ومن ثم تخفض التفاوت في الدخل، وهذا يتم من خلال حجم الخسارة لاجور البالغين من العمال غير الماهرين نسبة الى اجور العاملين الاطفال، بينما ندرة العرض للعمالة الماهرة يحافظ على استقرار اجورهم عالية، بينما في الاجل الطويل تزيد او تستقر التفاوت في الدخل ومن ثم تؤثر سلبا وبشكل مباشر على النمو وغير مباشر على التطور الاجتماعي (Galli,2001,9) .

4–اثر عمالة الاطفال على الاستثمار الاجنبي المباشر :

برزت ظاهرة عمالة الاطفال عالميا، وابدت العديد من البلدان النامية خطورتها من خلال ان صادراتها التي تعول في تنافسها على معايير عالمية منخفظة نسبيا والتي قد تؤدي الى نقل الاعمال الى العالم الثالث، وان صورة الشركات المتعددة الجنسيات التي غلقت مصانعها في البلدان المتقدمة من اجل الاستفادة من معايير العمل المتدنية ومن بينها عمالة الاطفال في البلدان النامية.

هذه الخطورة كان السبب وراء اصدار قانون* منع عمالة الاطفال المعروف(خصوصا في بنكلادش والهند وباكستان) في الولايات المتحدة من قبل (توم هاركن) عام 1993 ، والذي كان يهدف الى حظر السلع المنتجة من قبل الاطفال دون سن الخامسة عشر وعدم سماحها بدخول الولايات المتحدة
.(Galli,2001,9)

ومن الناحية الاقتصادية فان القلق ينجم عن حقيقة استغلال الاطفال في العديد من البلدان النامية من خلال انخفاض كلفة العمالة و (الفائدة التنافسية) غير العادلة في الاسواق العالمية ويزيد الضغط على اجور العمال غير الماهرين والتوظف في البلدان المتقدمة، علما ان نسبة عمالة الاطفال تقدر بـ (5%) في العالم والتي تم التطرق اليها في الاقتصادات الرسمية، وحسب دراسة (Rodrak,1996) التي توصل الى ان العلاقة بين معايير العمالة وعمالة الاطفال من جانب وبين كلفة العمالة والفائدة النسبية والاستثمارات الاجنبية من جانب اخر في (143)دولة متفدمة ونامية الى ان معامل عمالة الاطفال ذو تاثير سلبي، وتوقع ان كلفة العمالة ستنخفض، وكذلك توصل الى ان معامل متغير الاطفال ايجابي ومعنوي في نماذج الفائدة النسبية الذي تتم قياسه من خلال نسبة صادرات الانسجة والملابس الى الصادرات ماعدا الوقود، ويمكن ملاحظة ان انحدار الاستثمارالاجنبي من خلال معامل متغيرعمالة الاطفال معنوي احصائيا ولكن على العكس من توقعات الباحث، حيث ان البلدان التي يوجد فيها عمالة للاطفال اكثر كانت قد جذبت استثمارات اجنبية اقل، الا ان البلدان ذات المعايير المتدنية للقوى العاملة تشكل مكانا جيدا للاستثمارات الاجنبية (Rodrak,1996,57).

في حين نرى دراسة (Kucera,2001) في اواخر التسعينات لـ (170)دولة توصل الى وجود علاقة موجبة قوية (ولكن غير معنوية احصائيا) بين عمالة الاطفال في القطاعات التجارية واجور الصناعة، وانه لايوجد هنالك دليل على ان عمالة الاطفال المسؤولة عن فقدان الوظائف في البلدان المتقدمة.

* نص القانون انه يجب عدم المخاطرة باعمال البالغين في الولايات المتحدة والبلدان المتقدمة الاخرى من خلال استيراد المنتجات المصنعة من خلال عمالة الاطفال في البلدان النامية.

المحور الثاني:

تحليل واقع الظاهرة في مدينة اربيل .

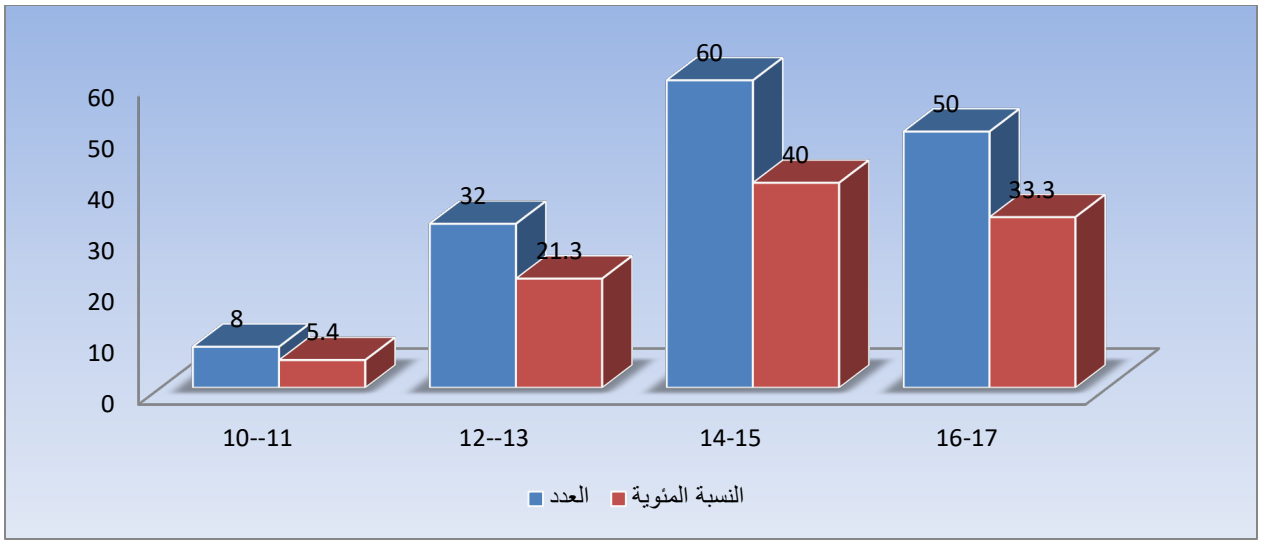
ان ظاهرة عمل الأطفال ظاهرة عالمية ومنتشرة سواء في الدول المتقدمة ام الدول النامية ولكنها بنسب متفاوتة وتختلف في طبيعتها حسب الدولة التي تظهر فيها وتزداد في الدول النامية ومنها العراق واقليم كوردستان الذي تتواجد فيه هذه الظاهرة واربيل أحدى أهم محافظات الاقليم وعاصمتها اقتصادياً لوجود تنوع الاقتصاد من تجارة ونفط وزراعة وصناعة، ونظرا لصعوبة أيجاد إحصاء حقيقي لعدد الأطفال الذين يعملون دون السن الثامنة عشره في اربيل ولكن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في الاقليم يقدر عدد الأطفال العاملين ما بين الفئة العمرية (6 . 15 سنة) في محافظات الاقليم الثلاثة (اربيل ودهوك والسليمانية) بحوالي (12478) طفل ، منهم (8406) في اربيل، و(1358) في دهوك، و(2715) في السليمانية، واوضح المسح ان (3851) طفلا يمارسون اعمالا شاقة جسديا، وان (1668) طفلا قد تركوا مقاعد الدراسة، و (3493) طفلا منهم يعملون على مدار السنة.

ووفقا لآخر احصاء نشرتها منظمة حماية اطفال كردستان والتي بينت ان نسبة عمالة الأطفال في اقليم كردستان وصلت الى ما يقرب من خمسة عشر الف طفلا،. وصل نسبة عمالة الاطفال في اقليم كوردستان الى 14800 طفلا، مقسمة على المدن الثلاث: مدينة السليمانية 4069 وفي اربيل 8246وفي دهوك 2565 طفلا عاملا. وقد خصص قسم كبير من اولئك الاطفال اوقاتهم للعمل.

تحليل اقتصادي لواقع عمالة الاطفال في مدينة اربيل

شكل(2)

أعمار الأطفال دون سن العمل في مدينة اربيل

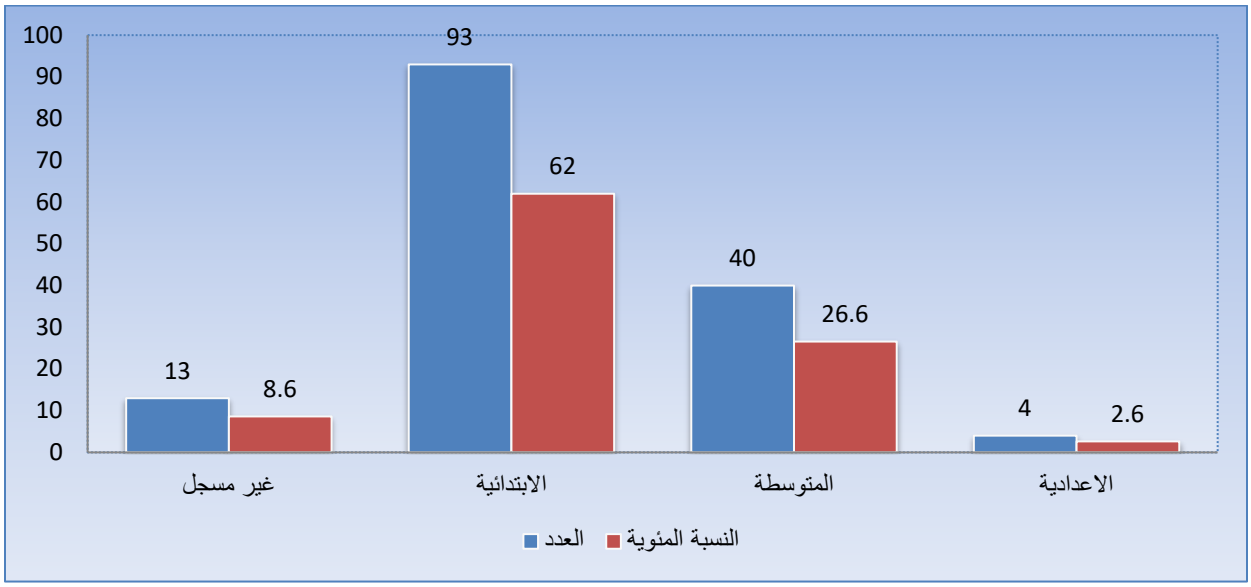


المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

الجدول رقم (1) اعمار الأطفال دون سن العمل في مدينة اربيل ، حيث اظهرت نتائج المسح ان (39.7 %) هم من اعمار (14-15) سنة، في حين ان الأطفال ما بين سن العاشرة والثالثة عشر تتراوح نسبتهم بين (5% - 22%)

شكل (3)

مرحلة ترك المدرسة

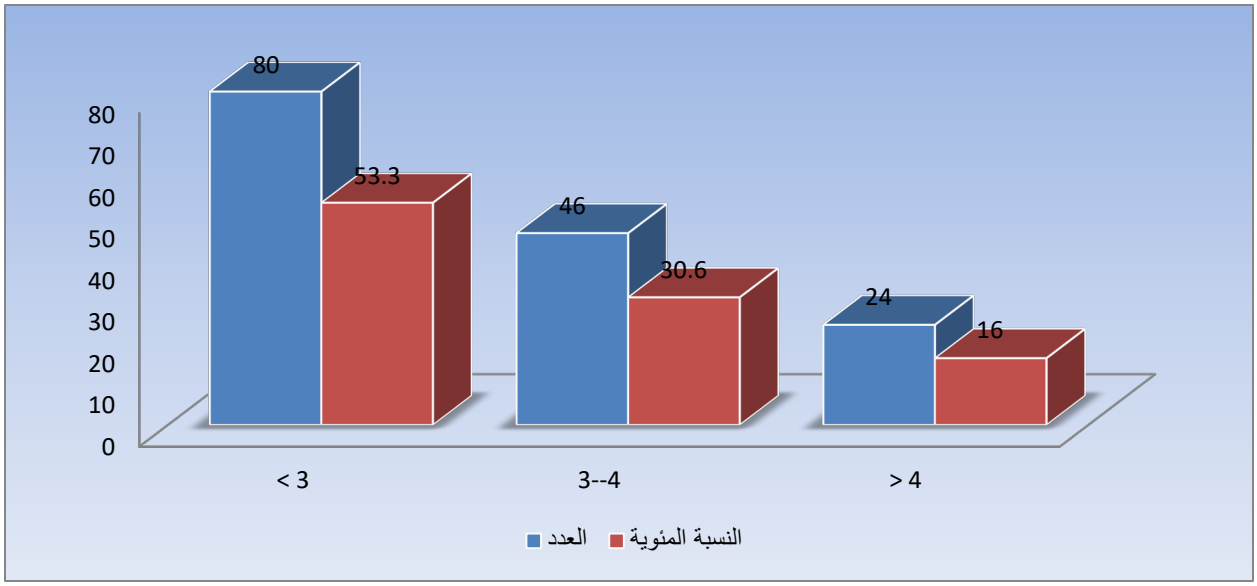


المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

اما في ما يتعلق بترك المدرسة من قبل الأطفال العاملين والدخول الى سوق العمل يبدأ بعد سن السابعة من العمر ويكثر الإقبال على تشغيل الأطفال عند سن (9 و 10) سنوات حيث يكون الطفل قد ترك الدراسة وأصبح أكثر قابلية على أداء العمل وتعلم المهن على العكس من عمر (6) سنوات حيث تقل فرصة الدخول إلى سوق العمل لإلزامية التعليم وكذلك عند الأعمار ما بعد (15) سنة حيث يكون الطفل قد دخل سوق العمل قبل هذه السنوات، اذ ان (62%) من مجموع (93) حالة تركوا المدرسة في المرحلة الأبتدائية وهي تمثل اعلى نسبة، في حين ان (27%) تركوا المدرسة فى المرحلة المتوسطة وهذه النسبة تبين على عدم قدرة الوالدين تحمل تكاليف التعليم نتيجة للضروف الاقتصادية و الأجتماعية.

شكل(4)

مدة عمل الطفل في المهنة



المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

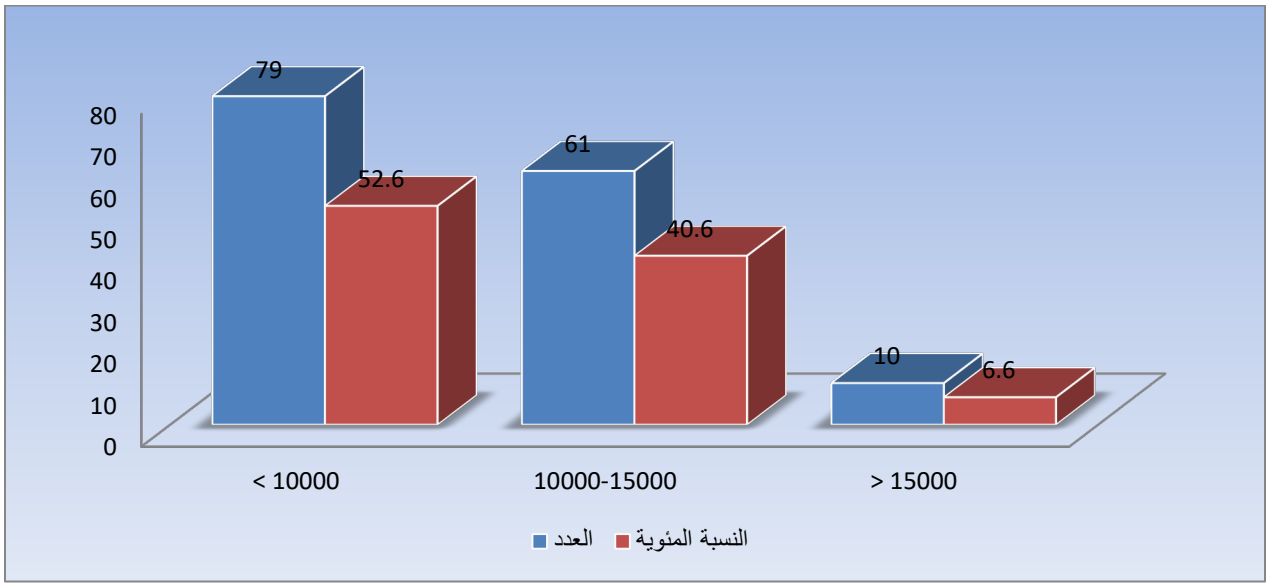
من خلال الشكل رقم (6) يلاحظ بان النسبة الأكبر من أطفال العينة يعملون لأكثر من ثمانية ساعات ولمدة اقل من الثلاث سنوات وتبلغ نسبتهم (53.3%) من مجموع (80) طفل عامل تبلغ مدة عملهم اقل من ثلاث سنوات، في حين ان (31%) تتراوح بين (3-4) سنوات اما فترة عملهم اكثر من اربعة سنوات كانت(16%)، ويرجع ذلك لاستغلال أرباب العمل للأطفال، وان هذه المدة للعمل في نفس المهنة تكسب الطفل مهارة

جيدة.

ومن هنا يتضح مدى الاستغلال للعمل الذي يتعرض له الأطفال خصوصاً إذا تعرفنا على المؤشر التالي وهو معدلات الأجر اليومي للطفل العامل.

شكل (6)

الاجر اليومي للطفل العامل



المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

يظهر من الاجور اليومية للطفل دون سن العمل في محافظة اربيل نرى من الشكل اعلاه ان نسبة (53%) من مجموع (79) طفل عامل يستلمون اقل من (10,000) دينارکأجر يومي لأسباب اقتصادية واجتماعية هي وراء استغلال الأطفال في سوق العمل وهذا الأجر لا يتناسب مع ساعات العمل الطويلة التي يعملها الطفل ويعتبر منخفض أيضا لغلاء المعيشة ،بينما (41%) يستلمون اجورا تتراوح بين (10,000- 15,000) دينار، اما الأطفال الذين يحصلون اكثر من (15,000) دينار فكانت نسبتهم (7%) وهذا المؤشر يدل على سهولة تشغيل وتسريح الأطفال المشتغلين بدون أي ضمانات ولعدم التعرض للمساءلة القانونية.

بمعنى ان نسبة مساهمة الطفل العامل في دخول عوائلهم الفقيرة في اربيل كمعدل تبلغ (42%) تقريبا، وهذه المساهمة هي نتيجة لعدم كفاية دخل الوالدين بغض النظر عن وجود المخاطر او عدم وجودها.

جدول (1)

هل الحاجة المادية هي التي دفعت الطفل الى العمل

	العدد	النسبة
نعم	137	91.3
لا	13	8.6
	150	

والسبب الرئيسي لتشغيل الأطفال يرجع إلى الفقر بنسبة (91.3%) وهي أعلى سبب اقتصادي بالدرجة الأولى ويرجع ذلك للظروف الاقتصادية السيئة، بينما يوضح الشكل ان ما نسبته (8.6%) ذكروا عكس ذلك وهذا ايضا نابع من عدم التوجيه للوالدين لمستقبل الطفل بعد الدراسة، وان نسبة الطفال الذين اجبروا الى الالتحاق بسوق العمل بلغت(70%)، بينما الذين انخرطو الى سوق العمل حسب رغبتهم فكانت (30%) .

جدول (2)

الاصابة للاذى والاهانة من قبل صاحب العمل

	العدد	النسبة المئوية
نعم	56	37.3
لا	94	62.6
	150	

المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

يبين الجدول (2) اعلاه بان حجم الاطفال الذين يتعرضون لانواع الضرب والاهانة واصابات العمل تبلغ نسبتها في العينة (37.3%)، مقارنة بالاطفال الذين لايتعرضون للضرب والاهانة والتي تبلغ نسبتهم (62.6%).

جدول (3)

هل الأب على قيد الحياة

الحالة	العدد	النسبة المئوية
نعم	114	76
لا	36	24
	150	

المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

نرى من الجدول اعلاه ان (76%) من الاباء على قيد الحياة للاطفال الذين الذين يعملون دون سن العمل، في حين ان (24%) يعتمدون على انفسهم بالدرجة الاولى في اعانة عوائلهم اي ان ابائهم ليسو على قيد الحياة.

جدول(4)

المستوى الدراسي للأب

الحالة	العدد	النسبة المئوية
لم يذهب الى المدرسة	99	66
خريج الابتدائية	31	20.6
خريج المتوسطة	9	6
خريج الاعدادية	9	6
خريج الصناعة	1	0.66
خريج المعهد	1	0.66
	150	

المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

ان مستوى الدراسة للأب فى عينة المسح موضح في جدول رقم (12) و يبين نسبة (66%) من مجموع (99) استمارة لم يذهبوا الى المدرسة بمعنى انهم ذو مستوى ثقافي منخفض والتي تنعكس على انخراط الطفل في سوق العمل، في حين ان (31%) خريج الأبتدائية أما النسبة الباقية فهم من خريج الأعدادية والمعاهد، علما ان تدني مستوى تعليم رب الاسرة تنعكس سلبيا على الحالة الاقتصادية والاجتماعية ومن ثم مزيد من البطالة وانخفاض الاجور وزيادة فقر العائلة .

جدول(5)

مهنة الأم

الحالة	العدد	النسبة المئوية
ربة البيت	144	96
موظفة	4	2.6
مدرسة	1	0.66
معلمة	1	0.66

المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

ويظهر نفس السبب عند مشاهدة مهنة الام في الجدول (5) ، حيث يبين ان (96%) من مجموع (144) استمارة هي ربة بيت وهى نسبة اعلى من نسبة المستوى الثقافي للاب فى حيث النسبة الباقية والتي تمثل (2.6%) موظفة في دوائر الحكومية إستناداً الى مستوى التحصيل الدراسي .

جدول (6)

عدد أفراد الأسرة الذين يعيشون مع الطفل

الحالة	العدد	النسبة المئوية
< 6	44	29.3
6-7	67	44.6
> 7	39	26
	150	

المصدر // احتسبت من قبل الباحث اعتماداً على استمارة الاستبيان

يبين الجدول(6) عدد افراد الأسرة الذين يعيشون مع الطفل العامل (29%) منهم اعمار تقل عن (6) سنوات و (45%) منهم اعمار بين (6-7) و (26%) منهم أعمارهم أكبر من (7) سنوات، حيث ان العوائل الكبيرة التي يكون عدد افرادها سبعة فما فوق يكون عمل الطفل في مثل هذه العوائل ضروري للحصول على دخل اضافي .

المحور الثالث:

يتمثل في اهم الاستنتاجات والحلول المقترحة

اولا/ الاستنتاجات:

1- اظهرت الادبيات والدراسات العالمية عن عمالة الاطفال ان لها تاثير كبير على راس المال البشري والاستثمار من خلال قنوات عديدة منها تراكم راس المال البشري والتغير التكنلوجي والخصوبة وتفاوت الدخل والاستثمار الاجنبي المباشر، الا ان هذه القنوات تختلف من دولة لاخرى حسب الحالة الاقتصادية.

2-ان (53%) من مجموع (80) طفل عامل تبلغ مدة عملهم اقل من ثلاث سنوات في حيث ان (31%) تتراوح بين (3-4) سنوات اما فترة عملهم اكثر من اربعة سنوات كانت(16%).

3-اما بالنسبة الى معدل الاجر الذي يتقاضونه فان (53%) من مجموع (79) طفل عامل يستلمون اقل من (10,000) دينار كأجر يومي لأسباب اقتصادية واجتماعية والتي هي وراء استغلال الأطفال في سوق العمل،في حين ان (41%) يستلموا ما بين (10,000- 15,000) دينار، اما الأطفال الذين يحصلون اكثر من (15,000) دينار كان نسبة (7%).

4- ان مستوى الدراسة للأب فى عينة المسح بينت ان (66%) من مجموع (99) عينة لم يذهبوا الى المدرسة فهم ذات مستوى ثقافي منخفض في حين ان (31%) خريج ابتدائية .

5- ان نسبة مساهمة الطفل العامل في دخل العائلة تقدر كمعدل بـ (42%) تقريبا، وهذه المساهمة هي نتيجة لعدم كفاية دخل الوالدين.

6- تقدر الخسائر الاجمالية لراس المال البشري بحوالي ستة من الالف في محافظة اربيل، اذ ان نسبة عمالة الاطفال فيها الى اجمالي الاطفال العاملين في الاقليم تقدر بـ (67%)وهي تمثل اعلى نسبة مقارنة بمحافظات الاقليم.

ثانيا/ المقترحات:

1- وضع خطة وطنية شاملة تضم جميع الشركاء في الدولة او الاقليم للقضاء او الحد من ظاهرة عمالة الاطفال.

2- احدى وسائل المعالجة هي من خلال الدعم الحكومي للعوائل الفقيرة والتي لاتكلف حكومة الاقليم اكثر من (3) مليون دولار سنويا تقريبا من ضمنها كلفة آلية توزيع هذه المبالغ على العوائل الفقيرة، ولكن بشرط كفاءة توزيعية عالية من قبل ذوي المهارات في الاختصاصات التربوية.

3- وضع نظام **تمويل علني صريح** عام للتعليم العام الذي يضمن ويكفل **نوعية تعليم وبيئة مدارس جيدة** قابلة للوصول إليها مادياً واقتصادياً من قبل الأطفال جميعهم بما فيهم أولئك الذين ينتمون لأفقر الأسر.

4- توفير قاعدة بيانات ومعلومات وافية عن الأطفال العاملين : الأعداد، الخصائص الديموغرافية والتعليمية وظروف وطبيعة ونوعية العمل وأنواعه وعدد ساعات العمل وهل هو عالي الخطورة أو الأذى....ومدى التقيد بقوانين الدولة الخاصة بعمالة الأطفال في الاقليم.

الهوامش والمصادر:

1- Anker,R.Barge,S.Rajagopal.and Joseph M.P.1998.Economics of Child Labour in Hazardous Industries of India. Centre for Operations Research and Training,Baroda.

2- Basu,K 1999.Child Labor:cause, Consequence, and cure, with Remarks on International Labor Standards ,in Journal of Economic Literature. Vol.37 (September).

3- Baland, J.M. and Robinson, J.A. 2000. "Is Child Labor Inefficient?", in Journal of Political Economy. Vol. 108, No. 4.

4- Cartwright, K. and Patrinos H.A. 1999. "Child Labor in Urban Bolivia", in Grootaert C. and Patrinos H.A. (eds.): The Policy Analysis of Child Labor: A comparative Study. St. Martin's Press, New York.

5- Diamond, C. and Fayed, T. 1998. "Evidence on Substitutability of Adult and Child Labour", in Journal of Development Studies. Vol. 34, No. 3 (February).

6- Duraisamy, M. 1997. "Changes in Child Labour over Space and Time in India, 1981-1991", in The Indian Journal of Labour Economics. Vol. 40, No. 4.

7- Galli R.2001."The Economic Impact of Child Labour",discussion papers.University of Lugano.

8- Ghose, A.K. 1999. "Current Issues of Employment Policy in India", in Economic and Political Weekly. (September, 4).
9- Kucera, D. 2001. "The Effects of Worker Rights on Labor Costs and Foreign Direct Investment: Evaluating the'Conventional Wisdom' ". Decent Work Research Programme, Discussion Paper (forthcoming), International Institute for Labour Studies, Geneva.
10-Nembot,Luc. "Foreign Direct Investments and Human Capital Development in Subsaharan Africa "University of Dschang, Cameroon, 2010.
11- Psacharopoulos, G. 1997. "Child Labor versus Educational Attainment. Some Evidence from Latin America", in Journal of Population Economics. Vol.10.
12- Ravallion, M. and Wodon Q. 2000. "Does Child Labour Displace Schooling? Evidence on Behavioural Responses to an Enrollment Subsidy", in The Economic Journal. Vol. 110 (March).
13- Rodrik, D. 1996. "Labor Standards in International Trade: Do They Matter and What Do We Do About Them?", in Lawrence R.Z., Rodrik D., and Whalley J. (eds.): Emerging Agenda for Global Trade: high stakes for developing countries. Overseas Development Council, Washington.
14- Swaminathan, M. 1998. "Economic Growth and the Persistence of Child Labor: Evidence from an Indian City", in World Development. Vol. 26, No. 8.
15- حكومة اقليم كوردستان، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، منظمة حماية الاطفال، مسح الاطفال العاملين في مدينة اربيل، 2010 ، ص3.

اثر نظم المعلومات المحاسبية في دعم أداء المدقق الداخلي

فاضل عباس سلطان
مدرس مساعد
جامعة بوليتكنيك دهوك – معهد تقني شيخان
fadell1984@yahoo.com

المستخلص

يعيش العالم في هذه الفترة عصر العولمة والتقدم التكنولوجي فضلا عن ازدهار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونتيجة لذلك توفرت ثروة كبيرة من رأسمال الفكري في شتى المجالات والاختصاصات متفرقة وغير منظمة مشتتة في كل انحاء العالم، والتي قد تكون كافية لحل جميع المشاكل الظاهرة في الوقت الحاضر فيما اذا تم استثمارها بالشكل الصحيح وهذا يتطلب وجود جهة متخصصة ، اذ يقوم باستلام البيانات ثم العمل على تصنيفها وتلخيصها وتنظيمها ومعالجتها فضلا عن تفسيرها ومقارنتها وتوصيلها إلى الجهات المستفيدة من خلال الاستعانة بتطورات تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يعرف بنظم المعلومات المحاسبية .

ونظرا لكون المحاسبة علم اجتماعي يتأثر بالظروف المحيطة به فلابد لها من مواجهة التطورات في تكنولوجيا المعلومات واستثمارها لما له دور في توفير المعلومات التي تتميز بالدقة والملائمة والسرعة اللازمة في الوقت المناسب ، ومن هذا المنطلق جاء هدف هذا البحث لبيان مدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية في دعم أداء المدقق الداخلي .

وقد خلص البحث إلى إيجاد علاقة معنوية بين نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وخصائص المعلومات مع أداء المدقق الداخلي .

Effect of accounting information systems in support of the performance of the internal auditor

Abstract

The world is in this period the era of globalization and technological progress as well as the prosperity of ICT, and as a result there great wealth of the capital of the intellectual in various fields and specialties sporadic and disorganized scattered all over the world, and that may be enough to solve all the problems that appear in the present time whether been invested properly and this requires the presence of a specialized, since the receipt of

the data, and then work on classified and summarized and organized and processing as well as the interpretation and comparison and delivered to recipients through the use of developments in information technology and this is known as accounting information systems .

Because accounting social science influenced the circumstances surrounding it must have to face the developments in information technology and investment because of its role in providing the information accurate and appropriate and speed needed in a timely manner, and this sense goal came this research to demonstrate the impact of accounting information systems in support of performance internal Auditor.

The research found a significant relationship between accounting information systems in the light of the use of information technology and information properties with the performance of the internal auditor .

مشكلة البحث :

1. هل توثر نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المدقق الداخلي ؟
2. هل تؤثر خصائص المعلومات المحاسبية في أداء المدقق الداخلي

هدف البحث :

يهدف البحث إلى :

1. الإطار ألمفاهيمي لنظم المعلومات المحاسبية .
2. تكنولوجيا المعلومات واهم اتجاهات تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات المحاسبية .
3. بيان مدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية على أداء المدقق الداخلي .

فرضيات البحث :

1. Ho1 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المدقق الداخلي .
2. Ho2 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين خصائص المعلومات المحاسبية وأداء المدقق الداخلي .

منهجية البحث:

من أجل الوصول الى هدف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وذلك من خلال إعداد استمارة إستيبان

مجتمع وعينة البحث :

تم اختيار مجموعة من المدقق الداخليين العاملين في إدارة التدقيق في الشركات ومؤسسات في اقليم كردستان العراق ، وكان اختيار الشركات عشوائياً.

وتم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها إحصائيا بالاعتماد على الأساليب الإحصائية منها الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية وكذلك على اختبار T.Test لغرض اختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبية وأداء المدقق الداخلي

نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات

بهدف إعطاء مفهوم واضح عن نظم المعلومات المحاسبية , لابد من تناول المفاهيم المكونة له فالنظام عبارة عن مجموعة من المكونات – اثنين أو أكثر – أو الأجزاء المترابطة والمتفاعلة بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق هدف معين ويتكون النظام الرئيسي من أنظمة فرعية لكل منها وظيفة محددة وتكون مساندة للنظام الرئيسي (1).

اما المعلومات فهي البيانات التي تعطي معنى او أكثر من ذلك لكونها ذات قيمة وتحقق هدف معين وتعرف بانها (البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها) لذلك فالمعلومات هي قيمة حقيقية للمستخدم وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لدية حول ظاهرة معينة او مجال معين (2) اي البيانات التي تم معالجتها واكتسبت قيمة وأصبحت قادرة على تغير اتجاه القرار والمنوي اتخاذه (3)

اما نظام المعلومات "IS" "Information System" عبارة عن مجموعة الأنشطة التي تعمل على جمع ومعالجة وتلخيص البيانات وإيصال المعلومات عبر قنوات الاتصال لمتخذي القرار(4)

من خلال مفهوم النظم والمعلومات ونظام المعلومات فان نظام المعلومات المحاسبية "AIS" "Accounting Information system" المصدر الرئيس لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعمليات اتخاذ القرار الإداري , فان نظام المعلومات المحاسبية فهي " أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الخارجية (كالجهات الحكومية والدائنين والمستثمرين) وإدارة المؤسسة "(5) وعرف بأنها " احد 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" (6)

يرى الباحث ان نظم المعلومات المحاسبية هي عبارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات والأساليب والطرق التي تهدف إلى جمع وترتيب وتلخيص وتحليل واسترجاع البيانات أي تشغيلها ومعالجتها بأي طرق التشغيل وذلك للحصول على معلومات مفيدة وملائمة تساهم في عملية صنع القرار من قبل مستخدميها سواء كانت جهات خارجية (مراقب الحسابات , البنوك , المساهمين , والجهات الحكومية وغيرهم) ام جهات داخلية (الإدارة , الحسابات , المدقق الداخلي وغيرهم) كلا حسب احتياجه من المعلومات , وفي حالة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عمليات المعالجة فان المعلومات الناتجة ستكون أكثر دقة وتسهم بشكل كبير في زيادة كفاءة وفاعلية عملية صنع القرارات .

ويشر تكنولوجيا المعلومات إلى التقنيات الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها وتتضمن الأجهزة والمكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات ' وشبكات الاتصال (7) ووسائل الكترونية تستخدم لتجميع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات (8)

وتعد تكنولوجيا المعلومات (IT) من القضايا الحديثة التي بدأت تعكس أهمية استخدام المعلومات المعالجة تكنولوجيًا في خدمة جوانب متعددة في المجتمع . وقد أدى التطور في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة الاهتمام بإعداد البرامج المحاسبية المتكاملة لتشغيل البيانات مما أدى إلى ظهور مصطلح جديد في الفكر المحاسبي أطلق عليه نظام التشغيل الالكتروني , (9)

أي أن تكنولوجيا المعلومات وفرت إمكانات كبيرة وهائلة لتحسين أداء نظام المعلومات المحاسبية وتطوير جميع عناصرها من أفراد وهياكل وأدوات بفضل الميزات الكبيرة لها مثل التعددية وتنوع الاستعمالات والتكلفة المنخفضة نسبياً , كما نتجت عن استثمار تكنولوجيا المعلومات إمكانات كبيرة لتطوير نظام المعلومات المحاسبية وجعلها أكثر مرونة واستجابة وقدرة على التكييف مع التغييرات البيئية التي يعيشها العالم اليوم , و يمكن تلخيص أهم اتجاهات تأثير تكنولوجيا المعلومات على نظام المعلومات المحاسبية على النحو الآتي:

1. إن تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتخفيض حجم النفقات وإعادة تنظيم, وكذلك تخفيض حجم الجهاز الإداري وبالأخص الإدارة الوسطى فضلاً عن العماله المستخدمة في الإنتاج , وكل ذلك يؤدي إلى تخفيض تكاليف المعالجات المحاسبية .
2. يساعد استعمال تكنولوجيا المعلومات على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في توزيع عملية اتخاذ القرارات في الإدارة التنفيذية وهذا الاتجاه يعني مركزية الرقابة ولامركزية اتخاذ القرارات وهو أسلوب يجمع بين مزايا الأسلوبين في وقت واحد ويحقق مرونة ودرجة استجابة عالية في المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية.
3. ساعدت تكنولوجيا المعلومات على خلق قنوات اتصالات جديدة من خلال شبكة الاتصالات سواء على مستوى النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية (على مستوى الوطني أو العالمي) وقد

مكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أدوات حديثة لتبادل المعلومات كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن طريق الشبكات والاتصال عن البعد أو الأدوات الأخرى , وكل ذلك يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية نظام المعلومات المحاسبي.

4. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة نظام المعلومات المحاسبية على التكييف والتأقلم السريع مع بيئة العمل في الوحدة الاقتصادية وذلك من خلال توفير أدوات اقتصادية فعالة لخزن واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب وقد انعكس ذلك بوضوح على زيادة فاعلية نظام المعلومات المحاسبية وأتاح لها مرونة كبيرة في التعامل مع المتغيرات السريعة والاستجابة لها(10)
5. تقليل مساحات خزن البيانات المختلفة التي يتم الحصول عليها وتحويلها إلى ملفات يمكن استدعاؤها مباشرة من قاعدة البيانات المركزية وكذلك إمكانية تحديث "Update" هذه البيانات المخزونة أولاً بأول وذلك من خلال مواقع الوحدة الاقتصادية على الانترنت غيرها من الشبكات.
6. إمكانية تحقيق التكامل مع نظم المعلومات الأخرى من خلال تسهيل عملية التبادل الالكتروني للبيانات فيما بينها.
7. الاستفادة من القدرات التي توفرها الوسائل الالكترونية في تسهيل أداء العمليات والمعالجات المحاسبية المختلفة وخاصة تلك المعتمدة على تطبيق الأساليب الرياضية والإحصائية (11) .

ولذلك فان نظم المعلومات المحاسبية هي جزء من الإدارة والمصدر الرئيس للمعلومات التي يعتمد عليها إدارة التدقيق في إجراءاته , والمعلومات المحاسبية التي تنتجها نظم المعلومات المحاسبية يساعد المدقق في عملية الرقابة من خلال مقارنة الأداء الفعلي مع البيانات لتحديد الانحرافات وإيجاد مسار لتصحيح الانحرافات , وان تطوير تكنولوجيا المعلومات أدى إلى زيادة قدرة التخزين والمعالجة للبيانات ومما ساهم في دقة وسرعة إجراءات التدقيق والمراقبة , ووفر فعالية استمرار نظام المعلومات (12)

وهذا يعني توجيه أكبر قدر ممكن من استثمار وسائل تكنولوجيا المعلومات في إستيعاب المعرفة وتوليدها وإنتاجها ونشرها عبر كافة القطاعات الاقتصادية . ومن أمثلة هذه الاستثمارات: الإستثمار في البرمجيات والأجهزة والمكونات والبنى التحتية ، لتيسير إنتاج المعلومات يستفاد منها المدقق الداخلي على أداء عمله بكفاءة وفاعلية .

خصائص المعلومات المحاسبية

ولكي تؤدي نظم المعلومات المحاسبية دورها في العملية الإدارية بفعالية في مساعدة المستخدمين في أداء المهام الملقاة على عاتقهم واتخاذ القرارات الرشيدة لأداء الوظائف فإنه يتوجب عليها أن تقدم معلومات تتمتع بمجموعة من خصائص تتلخص فيما يلي (13)

1. الملائمة (Relevancy) : حتى تكون المعلومات ملائمة يجب أن تؤدي بالمستخدم إلى اتخاذ قرار أقل خطأ وأكثر نفعا في الوقت نفسه.
2. الصحة (Correctness): يجب أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الجوهرية لذلك يجب جمع وتسجيل ومعالجة البيانات بشكل صحيح.
3. الدقة (Accuracy): أن تعكس المعلومات الأحداث بواقعية .
4. الكمال (Completeness): أن تكون هذه المعلومات تغطي كافة جوانب المشكلة ؛ أي أن تتضمن جميع النواحي المطلوب التقرير عنها.
5. الوقتية (Timeliness): أن توفر المعلومات للمستخدم عند حاجته لها
6. القابلية للاستخدام (Usability) : يجب إنتاج المعلومات وتقديمها بالشكل الذي يمكن المستخدم من فهمها بسهولة وبسرعة.
7. الاعتمادية (Reliability): وتكون المعلومات معتمدة من قبل المستخدم بقدر خلوها من الخطأ والتحيز وعرضها بصورة صادقة وحتى تكون المعلومات معتمدة يجب أن تتوفر فيها ثلاث خصائص وهي القابلية للتحقيق ، الصدق في العرض ، الحياد .

الخصائص نظام المعلومات المحاسبية :

ان نظام المعلومات المحاسبية تتميز بمجموعة من الخصائص (14)

1. يجب أن يحقق نظام المعلومات المحاسبية درجة عالية جداً من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها للمعلومات المحاسبية .
2. أن يزود الإدارة بالمعلومات المحاسبية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بدائل من البدائل المتوفرة للإدارة .
3. أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنشأة الاقتصادية .
4. أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة ليساعدها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والطويل الأجل لأعمال المنشأة المستقبلية .
5. أن يكون سريعاً ودقيقاً في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة في قواعد بياناته وذلك عند الحاجة إليها .
6. أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطويره ليتلائم مع التغيرات الطارئة على المنشأة .

التدقيق الداخلي

وقد ظهر التدقيق الداخلي منذ حوالي ثلاثة عقود وبالتالي يعد حديثاً بالمقارنة مع التدقيق الخارجي ، وقد لاقى قبولاً كبيراً في الدول المتقدمة ، وأقتصر التدقيق الداخلي في بادىء الأمر على التدقيق المحاسبي

للتأكد من صحة تسجيل العمليات المالية وتسجيل الأخطاء إن وجدت ، ولكن مع تطور المشروعات أصبح من الضروري تطوير التدقيق الداخلي وتوسيع نطاق عمله بحيث يستخدم كأداة لفحص وتقويم مدى فاعلية الأساليب الرقابية وأمداد الإدارة بالمعلومات ، وبهذا أصبح التدقيق الداخلي أداة تبادل معلومات واتصال بين المستويات الإدارية المختلفة والإدارة العليا (**15**)

التدقيق الداخلي هيئة داخلية او مدققين تابعين للمنشاة وذلك من اجل حماية أموال المنشاة , ولتحقيق أهداف الإدارة كتحقيق اكبر كفاية إدارية وإنتاجية ممكنة للمشروع وتشجيع بالسياسات الإدارية (16) .

وعرفه معهد المدققين الداخليين Institute Of Internal Auditors (IIA) كما ورد في المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي (ISPPIA) Practice of Internal International Standards for the Professional بأنه" :نشاط مستقل، وموضوعي واستشاري، مصمم ليزيد من قيمة الشركة، وتحسين عملياتها، إذ يساعدها على تحقيق أهدافها من خلال منهجية منتظمة ومنضبطة لتقييم وتطوير فعالية إدارة المخاطر، وضبط وإدارة وترشيد العمليات "(17)

كما عرف الإتحاد الدولي للمحاسبين International federation of Accountants التدقيق الداخلي بأنه" فعالية تقيميه مقامة ضمن المنشأة بغرض خدمتها ومن ضمن وظائفها اختبار وتقييم ومراقبة ملائمة النظام المحاسبي ونظام الضبط الداخلي وفعاليتها " (18)

من خلال ما سبق يتضح أن أعمال التدقيق الداخلي يقوم بها موظفون، قد يكونوا من العاملين داخل الشركة ، أو يقومون بالعمل لدى جهة خارجية أو جهة مستقلة عن الشركة، ويجب أن يتميزوا بالاستقلالية والموضوعية في الأداء .

أهمية التدقيق الداخلي

وقد ازدادت أهمية التدقيق الداخلي في وقتنا الحالي، وأصبحت نشاطاً تقويمياً لكافة الأنشطة والعمليات في المنشأة، بهدف تطوير هذه الأنشطة ورفع كفايتها الإنتاجية، وتعود أهمية هذه الوظيفة للخدمات التي تقدمها للإدارة في مختلف المجالات، بحيث اعتبرت كصمام الأمان في يد الإدارة (19) ويمكن ان تقدم دائرة التدقيق الداخلي للإدارة الخدمات الآتية: (20) .

1. خدمات وقائية: اذ يقدم التدقيق الداخلي التأكيد على وجود الحماية الكافية للأصول وحمايتها.
2. حماية السياسة الإدارية من الانحراف عن التطبيق الفعلي.
3. خدمات تقيميه، اذ يقوم المدقق الداخلي بقياس وتقييم فاعلية نظام الرقابة الداخلية وإجراءاتها ومدى الالتزام بسياسات وإجراءات الإدارة.
4. خدمات إنشائية: اذ يمكن تقديم هذه الخدمة من خلال اقتراحات التحسينات اللازمة على نظام الرقابة الداخلية واقتراحات لتحسين الإجراءات والسياسات الإدارية.

أنواع التدقيق الداخلي

يقسم التدقيق الداخلي إلى نوعين رئيسين الأول يطلق عليه التدقيق الداخلي المالي Financial Internal Auditing ويقصد به "الفحص الكامل والمنظم للقوائم المالية والسجلات المحاسبية والعمليات المتعلقة بتلك السجلات ، لتحديد مدى تطابقها مع المبادئ المحاسبية المتعارف عليها والسياسات الإدارية وأية متطلبات أخرى."

ويعتبر التدقيق المالي المجال التقليدي للتدقيق الداخلي، الذي يتضمن مراجعة وتتبع القيود المحاسبية التي تعود إلى الأحداث الاقتصادية التي تخص المنشأة، وتدقيقها حسابياً ومستندياً، ثم التحقق من سلامتها وتطابقها مع المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، والسياسات والأنظمة الخاصة بالإدارة، والهدف من التدقيق هو إظهار البيانات والقوائم المالية بصورة موضوعية وصحيحة تعكس الوضع الحقيقي للمنشأة، كذلك يشتمل التدقيق المالي أيضاً التحقق من وجود الأصول وحمايتها سواء من الضياع أو الاختلاس، وكذلك فحص وتقييم نظام الرقابة الداخلية للمنشأة ، في حين يطلق على النوع الثاني التدقيق الداخلي التشغيلي Operational Internal Auditing والذي أطلق عليه عدة مصطلحات مرادفة كالتدقيق الإداري، تدقيق الأداء، التدقيق الوظيفي وجميعها تشير لوصف عملية التدقيق الداخلي التي تهدف إلى تقييم العمليات التشغيلية لوظيفة أو نشاط معين. (21)

ويقصد بالتدقيق الداخلي التشغيلي: الفحص والتقييم الشامل لعمليات المشروع لغرض اعلام الإدارة عما اذا كانت العمليات المختلفة قد نفذت طبقا لما كان مخطط لها ووفق السياسات والخطط المتعلقة بالأهداف، كما يتضمن ايضا تقييم لمدى كفاءة استغلال الموارد المتاحة، وينبغي ان يتضمن هذا النوع من التدقيق التوصيات اللازمة لمعالجة المشاكل والطرق والأساليب اللازمة لزيادة الكفاءة والربحية. (22)

إن هذا النوع من التدقيق قد وسع من مجال التدقيق الداخلي التقليدي الذي كان يركز على التدقيق المالي والمحاسبي، ليقوم المدقق بتدقيق كافة النشاطات داخل المنشأة، ويقوم المدقق بتقييم هذه النشاطات من أجل معرفة مواطن الضعف في الأداء، وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين تلك الكفاءة، كما يقوم المدقق الداخلي بالتأكد من الالتزام الكامل بالأنشطة والسياسات والإجراءات الإدارية (23)

المعايير التدقيق المتعارف عليها

عرف المعهد المدققين الداخليين (IIA) المعيار بأنه "إعلان مهني رسمي يصدر عن هيئة معايير التدقيق الداخلي يحدد متطلبات أداء نطاق عريض من أنشطة التدقيق الداخلي وتقيم أداء التدقيق الداخلي (24)

وقد وضع المعهد المدققين الداخلي معايير للتدقيق الداخلي وكانت في البداية تتكون من خمسة مجموعات صدرت عام 1978 وشملت هذه المعايير التي عممت عالمياً خمسة معايير رئيسية تتعلق

بالاستقلال والكفاية المهنية ونطاق العمل وأداء التدقيق الداخلي وإدارة قسم التدقيق الداخلي وكل معيار من هذه المعايير ينقسم إلى مجموعة من المعايير الفرعية تعبر عن وسائل تحقيق المعيار الرئيسي.

ثم أجرى المعهد تطويرا عليها عام 2000 وقسمها إلى ثلاثة مجموعات تختص المجموعة الأولى منها بالمعايير العامة (Attribute Standard) , والمجموعة الثانية تختص بمعايير الأداء (Performance Standards) ، وتختص المجموعة الثالثة بمعايير التنفيذ وإجراءات التدقيق (Implementation Standards)(25)

وقد كان آخر إصدار معهد المدققين الداخليين (IIA) لمعايير التدقيق الداخلي في نشرة كانون أول 2010 م , حيث قسم المعهد المعايير إلى مجموعتين (26)

1. المعايير الخاصة Attribute Standards وهي المعايير التي تختص بالصفات الخاصة بالمنشآت والأفراد الذي يؤدون اعمال التدقيق الداخلي.
2. معايير الأداء Performance Standards فهي تصف طبيعة أنشطة التدقيق الداخلي وتضع المقاييس النوعية التي يمكن أن يقاس أداء التدقيق الداخلي بواسطتها .

سوف نركز على المعيار الثاني أداء عملية التدقيق الداخلي في تخطيط عملية التدقيق وفحص وتقييم المعلومات والتقرير عنها :

تخطيط عملية التدقيق

تدور عملية تخطيط عملية التدقيق في وضع الأهداف وتحديد نطاق العمل، كما ينبغي الحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات لتكوين خلفية عن الأنشطة الخاضعة للتدقيق، مع تحديد الموارد اللازمة لأداء عملية التدقيق والاتصال بجميع من لهم علاقة بعملية التدقيق والأنشطة الخاضعة لها، والعمل على تحديد الأنشطة والمخاطر والإجراءات الرقابية اللازمة لبيان الجوانب التي تحتاج إلى اهتمام أكثر وفحوصات إضافية إثناء عملية التدقيق وكتابة برامج التدقيق، كما ينبغي ان يتم الموافقة على خطة عمل التدقيق بصيغة مكتوبة من قبل مسؤول دائرة التدقيق او مصمم برنامج التدقيق، فضلا عن اخذ الموافقة على اية تغيرات أو تعديلات تطرأ على خطة عملية التدقيق خلال مدة محددة من مسؤول التدقيق الداخلي (27) .

فحص وتقييم المعلومات

تتضمن هذه العملية قيام المدقق بجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها وتوثيقها لتدعيم نتائج التدقيق، فجميع المعلومات ينبغي ان تتفق مع أهداف ونطاق عملية التدقيق الداخلي ،ويتم ذلك باستخدام إجراءات المراجعة التحليلية والتي تشمل على المقارنة بين الفترة الحالية والفترات السابقة ، والمقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المخطط ودراسة العلاقات بين المعلومات المالية وغير المالية التي تتعلق بها، كما ينبغي ان تكون المعلومات كافية ويمكن الاعتماد عليها وملائمة ومفيدة لتوفير أساس يمكن الاعتماد في

الوصول للنتائج وتعميم التوصيات وهذا يأتي من بناء المعلومات على حقائق كافية ومقنعة تمكن الشخص المؤهل التوصل إلى نفس النتائج ، كذلك ينبغي توفير الإشراف الكافي على عملية جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وتوثيقها بما يوفر تأكيدات كافية حول موضوعية المدقق الداخلي والتأكد من تحقيق الأهداف اللازمة من عملية التدقيق ، والعمل على إعداد أوراق العمل لتوثيق عملية التدقيق وذلك عن طريق المدقق الداخلي مع مراجعة هذه الأوراق من قبل مشرف قسم التدقيق الداخلي (28).

التقارير

وقد سعت الهيئات والجمعيات المهنية إلى وضع مجموعة من المعايير التي ينبغي أن يلتزم بها المدققون الداخليون عند إعدادهم التقرير، والخاص بالممارسة المهنية لتوصيل نتائج التدقيق وهي : (29)

1. يجب إعداد تقرير مكتوب وموقع بعد اكتمال فحص عملية التدقيق، ويتم توصيله بصورة رسمية أو غير رسمية، وربما يعد المدقق التقارير المؤقتة مكتوبة أو شفوية .
2. يجب مناقشة نتائج وتوصيات عملية التدقيق مع المستويات الإدارية التي تقع عليها عملية التدقيق قبل إصدار التقرير النهائي مكتوباً.
3. يجب أن تكون التقارير التي يصدرها المدقق موضوعية وواضحة ومختصرة وضمن الوقت الملائم لاتخاذ القرارات.
4. يجب أن تحتوي التقارير على حدود وأهداف عملية التدقيق بالإضافة إلى رأي المدقق الداخلي حول عملية التدقيق بصورة واضحة.
5. قد تشتمل التقارير على توصيات وتحسينات مستقبلية للتوصل إلى الأداء الفعال والمناسب.
6. قد يشتمل التقرير على وجهات نظر وردود الأفراد الخاضعين لعملية التدقيق حول النتائج التي توصل إليها المدقق والتوصيات التي عرضها.
7. يجب أن يفحص التقرير قبل عرضه على الإدارة العليا كما يجب تحديد الأشخاص الواجب إطلاعهم عليه.

يلاحظ مما تقدم بان المدقق الداخلي ولغرض أداء عمله بأفضل صيغة ممكنة ينبغي عليه جمع الكثير من المعلومات اللازمة للوصول إلى خلفية عن الأنشطة الخاضعة للتدقيق، فضلا عن المعلومات الشخصية التي ينبغي امتلاكها من قبل المدقق الداخلي ، ومن هنا يأتي كيفية الحصول على تلك المعلومات وكيفية إدارتها من قبل المدقق الداخلي لغرض القيام بأداء عملية التدقيق بكفاءة وفاعلية، وهذا أدى في النتيجة إلى ظهور ما يعرف بـ (لجان التدقيق) .

لجان التدقيق

تمثل لجنة التدقيق واحدة من اللجان الرئيسة لإدارة الشركة، لكونها تعد عملية تحسين للتدقيق من خلال منح القوائم والتقارير المالية المسؤولية (مخرجات المحاسبة المالية) التأكيد والمصداقية والوثوق بها

وبنوعية المعلومات المفصحة عنها، فضلا عن دعم استقلالية المدقق الداخلي والمدقق الخارجي، وتتكون هذه اللجنة من (3-5) أعضاء يتم تعينهم من خارج الشركة كان يكونوا أعضاء مجالس إدارات ومدراء سابقين في شركات أخرى او أساتذة جامعات او ممن تتوفر لديهم خلفية علمية عن المحاسبة وإدارة الإعمال والتمويل والاقتصاد، وغالبا ما تتكون هذه اللجان في الشركات المساهمة الكبيرة التي تتعامل مع عدد كبير من أصحاب حقوق الملكية وانخفاض نصيب أعضاء الهيكل الإداري من الاسهم (30) .

إن إنشاء لجان التدقيق في الشركات أدى الى العديد من المنافع لقسم التدقيق داخل الشركة و بخاصة للتدقيق الداخلي ، فلجنة التدقيق تقوم باختيار رئيس قسم التدقيق الداخلي و توفير احتياجات هذا القسم والاجتماع المستمر مع القائمين بالتدقيق الداخلي لحل المشاكل التي قد تنشأ بين المدققين الداخليين ومجلس الإدارة أو الإدارة بكل مستوياتها ، وفي هذا الصدد أكدت بحوث علمية وجود علاقة تكاملية بين لجان التدقيق والتدقيق الداخلي ، والتأكيد على أهمية لجان التدقيق في زيادة فاعلية التدقيق الداخلي من خلال زيادة فاعلية المدققين الداخليين وتدعيم استقلاليتهم ، ومن ناحية أخرى فإن وجود لجان التدقيق سوف يمكن المدققين الداخليين من زيادة تفاعلهم مع المدقق الخارجي باعتبار إن أحد مسؤوليات لجنة التدقيق هو التنسيق وزيادة الاتصال بين المدقق الخارجي والمدققين الداخليين بالشكل الذي يساعد كلا الطرفين بالوفاء بالتزاماته ومسؤولياته و زيادة أمكانية الاعتماد على المعلومات والتقارير المالية والتي ينتجها النظام المحاسبي في الشركة (31)

ويتلخص عمل لجان التدقيق في الأشراف الفعال على عملية أعداد التقارير المالية وإظهار هذه التقارير بجودة وكفاية عالية ، وكذلك العمل على حماية حقوق حملة الأسهم وأصحاب المصلحة الآخرين ، ومن الواضح أنه لكي تكون لجان التدقيق فعالة في أشرافها على عملية أعداد التقارير المالية فإنها لا يمكن أن تعمل من فراغ ، ونظراً لأن هذه اللجان تعتمد على المعلومات التي تُقدم أليها من الإدارة المالية العليا وموظفي التدقيق الداخلي والمدققين الخارجيين للقيام بمسؤولياتها لذا فمن المهم أن تقوم هذه اللجنة بخلق حوار مفتوح وحر وصريح ومنتظم مع كل من أولئك المشاركين مع هذه اللجان في العمل ، وفي الواقع فإن المحاسبة المالية وعملية أعداد التقارير المالية ذات الجودة العالية التي تمثل الهدف النهائي للعملية لا يمكن أن تُنتج إلا من خلال الاتصالات الفعالة بين أولئك المشاركين فيها (32)

مسؤوليات وصلاحيات المدقق الداخلي

حتى يستطيع المدقق الداخلي إدارة عمله بكفاءة وفاعلية، ينبغي عليه أن يكون على علم بكامل بمسئولياته وصلاحياته، وفقا لما تقتضي به قواعد ومبادئ ومعايير التدقيق الداخلية :

- مسؤوليات المدقق

فإن على المدقق قيام بالمسئوليات الآتية : (33)

1. القيام بأعمال المسح الميداني للنشاط الخاضع للتدقيق، لفهم وتحديد أسلوب العمل ووضع التوصيات المتعلقة باحتياجات المراجعة.
2. وضع خطة العمل شاملة النطاق والأسلوب وبرنامج الوقت اللازم للانتهاء من المهمة.
3. مراجعة المستندات والقيود والوثائق والسجلات اللازمة للقيام بأعمال التدقيق كما هو مخطط لها.
4. تقييم مدى فعالية وكفاءة نظام الرقابة الداخلية
5. الاحتفاظ بملف أوراق عمل للمهمة وترتيبه وتوثيقه .
6. الالتزام بمعايير التدقيق الداخلي .

– صلاحيات المدقق الداخلي (34)

1. الوصول غير المشروط أو المقيد لجميع أنشطة وسجلات وممتلكات وموظفي المؤسسة.
2. تحديد نطاق عمل التدقيق ، بما فيها اختيار الأنشطة وتطبيق الأساليب والتعليمات المطلوبة لتحقيق أهداف التدقيق ، حيث يجب أن يكون نطاق أعمال التدقيق الداخلي غير مقيد , بمعنى أن إدارة التدقيق الداخلي تكون لديها السلطة التي تحتاجها لمتابعة الإجراءات الرقابية في النظام ككل دون تدخل إدارة المؤسسة.
3. الحصول على المساعدة المطلوبة من موظفي المؤسسة في كافة قطاعاتها، أي أن على جميع موظفي المؤسسة مساعدة المراجعين الداخليين والتعاون معهم بشكل كامل، وإعطاء الأولوية لإجابة طلباتهم بدون قيود، تحقيقاً للفائدة المرجوة من التدقيق الداخلي في المؤسسة.
4. الحق في طلب خدمات خاصة من خارج المؤسسة إذا لزم الأمر.

الجانب العملي

يتكون مجتمع البحث من الشركات العاملة في إقليم كردستان العراق وعددها (19) شركة , وتم استقصاء البيانات للجانب العملي من استمارة استبيان , وتضمن استمارة جزئيين من الأسئلة حيث تضمن الجزء الأول الأسئلة المتعلقة بمدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المدقق الداخلي , والجزء الثاني الأسئلة المتعلقة بمدى تأثير خصائص المعلومات المحاسبية على أداء المدقق الداخلي .

وتم توزيع (51) استمارة استبيان على المدققين الداخلين العاملين في إدارة التدقيق في الشركات, ولإغراض المعالجة الإحصائية للبيانات فقد استخدم الباحث الإحصاء الوصفي لتحليل إجابات إفراد عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS , واستخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية واختبار T.Test لاختبار الفرضيات البحث وتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات البحث, وتكون قيمة T ذات دلالة إحصائية معنوية اذا كانت (sig,2- tailed) اقل

من المستوى 0.05 , وقام الباحث بتقسيم سلم الإجابة لكل سؤال إلى خمس درجات تم إعطاؤها أوزانا نسبية وفقا لمقياس ليكرت على النحو التالي :

جدول رقم (1)

سلم إجابة ومستوى الأهمية النسبية

الدرجة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
الوزن النسبي	5	4	3	2	1
النسبة المئوية	%81-%100	%61-%80	%41-%60	%21-%40	0-%20
دلالة إحصائية	درجة تأثير عالية جداً	درجة تأثير عالية	درجة تأثير متوسطة	درجة تأثير منخفضة	درجة تأثير منخفضة جداً

وقد تم تحديد الوسط الحسابي (الاختباري) (3) من خلال متوسط مجموع الدرجات حسب مقياس ليكرت , ولبيان مدى تأثير الفرضية :

اذا كان الوسط المحسوب من 1-2.99 فان العينة تؤيد الفرضية العدمية .

اذا كان الوسط الحسابي من 3-5 فان العينة ترفض الفرضية العدمية .

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

الفرضية الأولى :

يبين الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة البحث على أسئلة المتعلقة بأثر نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المدقق الداخلي .

جدول رقم (2)

توزيع عينة البحث المتعلقة بمدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المدقق الداخلي

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	ان نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وسيلة لدعم اداء المدقق الداخلي	4.5633	0.7654	91.27%
2	المعلومات التي توفرها نم المعلومات المحاسبية يزيد	4.4547	0.8175	89.09%

	المدقق الداخلي من الالتزام بالمعايير التدقيق الدولية والقواعد القانونية			
3	نظام المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات اداء يساعد المدقق الداخلي على مهامه بشكل كامل	3.9487	0.6059	78.97%
4	يعمل النظام المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية التدقيق مما يؤدي إلى تحسين أداء المدقق الداخلي	4.4194	1.3851	88.39%
5	يساعد الدليل الالكتروني المدقق الداخلي على أداء مهامه بكفاءة	4.6405	1.1072	92.81%
6	وجود قاعدة بيانات وحفظ المعلومات الكتروني يساعد المدقق الداخلي على انجاز مهامه بدقة	3.1705	0.4154	63.41%
7	ان الاستثمار تكنولوجيا المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية أدى إلى زيادة قدرة التخزين والمعالجة للبيانات ساهم في دقة وسرعة إجراءات التدقيق الداخلي .	3.1042	0.4883	62.08%
المعدل العام		4.1146	0.6083	82.29%

من خلال الجدول رقم (2) ان المعدل العام لشدة إجابات أفراد عينة البحث بلغت (82.29%) , اي ان هناك اتفاقاً في اراء عينة البحث إلى وجود تأثير عالية جداً فيما يتعلق بمدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء المدقق الداخلي , حيث بلغت الوسط الحسابي الإجمالي (4.1146) وهي بدرجة تجاوز (3) من مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.6083) يشير إلى وجود تجانس نسبي في أراء عينة البحث حول دور نظم المعلومات في دعم أداء المدقق الداخلي ولاختبار الفرضية الأولى يشير الجدول رقم (3) إلى صحة النتيجة التي توصل إليها الباحث حيث بلغت قيمة T (15.931) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغ مستوى دلالتها (sig,2-tailed =0.000) وهي قيمة اقل من المستوى المقبول وهذا يعني وجود علاقة معنوية بين نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المدقق الداخلي , مما يؤكد ضرورة رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على : Ha1 توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المدقق الداخلي .

جدول رقم (3)

نتائج اختبار T لعينة البحث

Test Value=3					
T	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval the Difference	
				Lower	Upper
15.931	50	.000	4.4547	1.5936	2.0534

الفرضية الثانية

يتبين من الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة البحث المتعلقة بأثر خصائص المعلومات المحاسبية على اداء المدقق الداخلي :

جدول رقم (4)

توزيع عينة البحث المتعلقة بأثر خصائص المعلومات المحاسبية على اداء المدقق الداخلي

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	توفر نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات معلومات على درجة عالية من الدقة يتم الاعتماد عليها في التدقيق	3.1331	0.6059	62.66%
2	يقوم نظام المعلومات المحاسبية على توفير المعلومات التي تتميز بقابلية المقارنة والتي تفيد عملية التدقيق	4.6874	1.3851	93.75%
3	يتم من خلال النظام توفير معلومات تتميز بالسرعة العالية	4.9521	1.1072	99.04%
4	يوفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات كاملة عن جميع العمليات مما يدعم أداء المدقق الداخلي	4.1027	0.7746	82.05%
5	يوفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات تستخدم في كشف الانحرافات وتحليل أسبابها ومعالجتها .	3.9265	0.7654	78.53%
6	يعمل نظام المعلومات المحاسبية على توفير معلومات في الوقت المناسب .	4.5246	0.8175	90.49%
7	يوفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات ذات قيمة	4.2634	0.6059	85.27%

	تنبؤية لعملية اتخاذ القرارات			
8	توفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات تمتاز بالحيادية وتخدم المدقق الداخلي في اداء مهامه	4.7988	1.1072	95.98%
9	يوفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات تستخدم في الرقابة وتقييم الأداء من خلال التغذية العكسية	4.8961	1.3851	97.92%
10	يوفر نظام المعلومات المحاسبية معلومات تفيد في إتمام التسجيل	3.1306	0.7746	62.61%
	المعدل العام	4.2415	0.6164	84.83%

من خلال الجدول رقم (4) ان المعدل العام لشدة إجابات أفراد عينة البحث بلغت (82.83%) , اي هناك اتفاقا في أراء عينة البحث إلى وجود تأثير عالي جداً لخصائص المعلومات المحاسبية على أداء المدقق الداخلي حيث بلغت الوسط الحسابي الإجمالي (4.2415) وهي تجاوز (3) من مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري (0.6164) يشير إلى وجود تجانس نسبي في أراء عينة البحث إلى اثر خصائص المعلومات المحاسبية على أداء المدقق الداخلي , ويشير الجدول رقم (5) إلى صحة النتيجة حيث بلغت قيمة T (13.659) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغ مستوى دلالتها (0.000=sig, 2 tailed) وهي قيمة اقل من المستوى المقبول (0.05) وهذا يعني ان هناك علاقة معنوية بين خصائص المعلومات وأداء المدقق الداخلي مما يؤكد ضرورة رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على :Ha2 توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين خصائص المعلومات المحاسبية واداء المدقق الداخلي .

جدول رقم (5)

نتائج اختبار T لعينة الدراسة

Test Value=3					
T	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval the Difference	
				Lower	Upper
13.659	50	.000	4.9521	1.8062	2.4291

النتائج

نتائج الجانب النظري :

1. ان استثمار تكنولوجيا المعلومات المتاحة في الشركات في نظم المعلومات المحاسبية له اثر عن طريق ما توفره هذه التكنولوجيا من الوقت والجهد المبذول لانجاز العمل المحاسبي .
2. ينبغي على المدقق جمع الكثير من المعلومات لتكوين خلفية مناسبة عن الأنشطة الخاضعة للتدقيق .
3. تعتبر نظم المعلومات المحاسبية المصدر الرئيس للمعلومات التي يعتمد عليها المدقق الداخلي لقيام بعمله .
4. ان استثمار تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في نظم المعلومات المحاسبية أدى إلى زيادة قدرة التخزين والمعالجة مما أدى إلى تسهيل وسرعة إجراءات التدقيق الداخلي .
5. وجود لجان التدقيق له دور في رفع أداء المدقق الداخلي .

نتائج الجانب العملي :

1. ان هناك ما نسبة من أفراد عينة البحث (82.29%) بوسط حسابي موزون (4.1146) يؤيدون على وجود اثر لنظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المدقق الداخلي .
2. ان هناك ما نسبة من أفراد عينة البحث (84.83%) بوسط حسابي موزون (4.2415) يؤيدون على وجود اثر للمعلومات المحاسبية التي تنتجها نظم المعلومات المحاسبية على أداء المدقق الداخلي .

التوصيات

1. ضرورة التزام المدققين الداخليين بمعايير التدقيق الدولية والمحلية لأنه يؤدي إلى رفع أداء المدقق الداخلي .
2. تكثيف الجهود من قبل الشركات والمؤسسات العاملة في اقليم كردستان إلى استثمار استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية لأنه عامل رئيسي مؤثر في فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية مما يدعم أداء المدقق الداخلي .
3. نظرا لأهمية المعلومات للمدقق الداخلي يجب على المؤسسات والشركات تعزيز دعم أداء نظم المعلومات المحاسبية لإنتاج معلومات تمتاز بالجودة والنوعية .

المصادر كما وردت على متن البحث :

1. Marshall B. Romney, & Stienbart,(2000)" Accounting information system", Prentice Hall, U.S.A. P: 2.
2. محمد نور برهان وغازي ابراهيم رحو (1999) ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار المناهج ، عمان ، الأردن , ص : 24.
3. Marshall B. Romney, & Stienbart,(2003)" Accounting information system", Prentice Hall, U.S.A. p 213 .
4. Stephen A. Moscove, Mork, G simkin, and Nancy, A. Bagranoff, ," Accounting information system", 7th Ed., John Wiley & sons, Inc. ,U.S.A., 2001, p: 6 .
5. ستيفن أ.موسكوف ومارك ج.سيمكن (1984)، "نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات " ، ترجمة وتعريب كمال الدين سعيد واحمد حامد حجاج (1989) ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية , ص: 25.
6. زياد هاشم يحيى ، وقاسم محسن الحبيطي ، 2003، نظام المعلومات المحاسبية ، وحدة الحدباء للطباعة والنشر ، موصل – العراق , ص 41 .
7. Janes O'Brien , A, 1998, Management Information Systems , Managing information Technology in networked Enterprise , Chicago, IRWIN p :105.
8. Greenstein , M & Vasarhelyi, M, 2000 , Accounting Information Technology, and Business Solution , 2nd Edition, MC , Graw-Hall , Newyork , USA p: 21.
9. إبراهيم ميدة ,2009 , العوامل المؤثرة في نظم المعلومات المحاسبية ودوره في اتخاذ القرارات الإستراتيجية – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادي والقانونية , المجلد 25 , العدد 1 , ص : 533.
www.damascusuniversity.sy/mag/law/images/stories/525-552.pdf
10. أخلاص هزاع كريم العبدلي ، 2003، استخدام الوسائل الآلية في نظام المعلومات المحاسبية وسائل مقترحة في مصرف الرافدين / نينوى /112، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل , ص: 45-46.

11.زياد هاشم يحيى السقا ، 2006، استخدام تقنيات المعلومات في نظم المعلومات المحاسبية – دراسة لعينة مختارة من الشركات العراقية ، أطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل , ص:80-81 .

12.mahmaond A .F. Al-weshah , & Adel Al-Hashem, & Ahmad M. A. Al-tarawaned , 2012 , The use of accounting information systems in analytical procedures for the audit process, from the point of view of internal and external audit in the public sector (a case study of public universities) , European Journal of Business and Management , Vol 4, No.18, p: 140 . www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/**view**/3230

13.محمد يوسف حفناوي ، 2001، نظم المعلومات المحاسبية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان – الأردن ,ص: 60 .

14.خليل الرفاعي ، ونضال الرمحي ومحمود جلال ، 2009، أثر الحاسوب على خصائص المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المستثمرين ، المؤتمر العلمي السنوي السابع ، جامعة الزرقاء الخاصة, ص: 11-12.

15.محمد مصطفى سليمان , 2006, حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري , الدار الجامعية , مصر , ص: 186 .

16.خالد أمين عبد الله , 2007, علم تدقيق الحسابات – الناحية النظرية والعملية , الطبعة الرابعة , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن , ص: 30.

17.داوود يوسف صبح , 2007, دليل التدقيق وفق المعايير الدولية , الطبعة الاولى , دار الكتب العلمية للنشر , مصر , ص : 32 .

18.الاتحاد الدولي للمحاسبين IFAC , 2000, معايير التدقيق الدولية , ص: 213.

19.خالد راغب الخطيب , 2010 , مفاهيم حديثة في الرقابة المالية والداخلية في قطاع العام والخاص , الطبعة الاولى , مكتبة المجتمع العربي , الاردن , ص: 133.

20.عبد الفتاح الصحن ،1989, اصول المراجعة الداخلية والخارجية، مؤسسة الشباب الجامعة، الاسكندرية , ص: 27.

21.نبية توفيق المرعي , 2009, دور لجنة التدقيق في تحسين التدقيق الداخلي في شركات التأمين الاردنية (دراسة ميدانية) , رسالة ماجستير , جامعة جدارا , كلية الدراسات الاقتصادية والادارية والمالية , الاردن , ص: 43. www. alqashi.com/th/th67.pdf

22.تيسير ازمقنا،1994, تعزيز قبول التدقيق الداخلي في الشركات الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة- الجامعة الاردنية- , ص: 80.
23.نبية توفيق المرعي , مصدر سابق , ص: 44.
24.IIA (2004). Institute Of Internal Auditors. USA,p:8.
25.IIA (2004). نفس المصدر ,p:7.
26.IIA (2010). Institute Of Internal Auditors. USA,p:1-3.
27.محمد سمير الصبان ،1996, الرقابة والمراجعة الداخلية- مدخل نظرية تطبيقي- الدار الجامعية ، الاسكندرية، ص: 169.
28.داوود الادغم ، 1993, تقييم نظام الرقابة الداخلي للتسهيلات المباشرة ي البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية- , ص: 78.
29.محمد سمير الصبان , اسماعيل جمعة , فتحي السوافيري , 1996, الرقابة والمراجعة الداخلية (مدخل نظري وتطبيقي) , الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع , مصر, ص 169.
30.Rubarsky Piemus , M. and Wong, I, 1989, Voluntary formation of corporate audit committees among NASDAQ Firms, Journal of Accounting and public policy, no 8, p:239.
31.محمد مصطفى سليمان , مصدر سابق , ص: 147-148 .
32.عطية صلاح سلطان , 2005, دور لجان المراجعة في دعم حوكمة الشركات لاغراض استمرار المنشاة , المؤتمر العربي الاول حول التدقيق الداخلي في اطار حوكمة المؤسسي , القاهرة , ص:213 .
33.خلف عبد الله الوردات , 2006, التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق وفقاً للمعايير التدقيق الداخلي , الوراق للنشر والتوزيع , الاردن , ص: 268 .
34.عبد الفتاح محمد الصحن , وفتحي رزق السوافيري ,2004, الرقابة والمراجعة الداخلية , الدار الجامعية ' مصر , ص: 26 .

اختبار علاقة الارتباط والتأثير بين عوامل المناخ الاستثماري

ونماذج ريادية المنظمة

دراسة ميدانية لآراء المديرين في عينة من الشركات الإنشائية في محافظة دهوك

إعداد

زكية سعدون عمر/ مدرس مساعد / قسم إدارة الاعمال / المعهد التقني الإداري دهوك.

المستخلص :

يقترح البحث أنموذجاً لاختبار علاقة الارتباط والتأثير بين عوامل المناخ الاستثماري ونماذج ريادية المنظمة. إذ تأسس الأنموذج على أرضية من الأطر النظرية لمتغيراته ، ومن ثم اختبر في قطاع شركات الأعمال الانشائية في محافظة دهوك. وتم جمع البيانات الميدانية بواسطة استمارة استبيان وزعت إلى عينة من المديرين التنفيذيين لتلك الشركات بلغت (47) مديراً. وحاولنا التحقق من صحة سريان علاقات الأنموذج الافتراضي للبحث باختبار عدد من الفرضيات والتي بنيت استناداً للاستطلاع النظري لمشكلة البحث ، إذ توصلنا لعدد من الاستنتاجات من أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين متغيري البحث ، كما أن هنالك تأثيراً معنوياً لعوامل المناخ الاستثماري في تبني نماذج ريادية المنظمة غير أنها تتباين من مدخل لآخر ، ووضعت عدد من التوصيات لمعالجة الاستنتاجات والنتائج التي توصل لها البحث.

الكلمات المفتاحية : المناخ الاستثماري ، عوامل المناخ الاستثماري ، البيئة الاستثمارية ، الريادية ، نماذج ريادية المنظمة.

Test the Correlation and Effect Relationship between Investment Climate Factors and Corporate Entrepreneurial Models

Abstract:

The research proposes a model to examine the correlation and effect relationship between **Investment Climate Factors and Corporate Entrepreneurial Models**. The proposed model constructed on a theoretical base for it's variables , and then tested at Corporations working at construction business sector in Duhok Governate. The field data collected by a questionnaire distributed to a sample of executive managers for that corporations amounted (47) managers. We tried to verified the validity of virtual research model relations by testing a several hypotheses which were built on the basis of the theoretical survey of the research problem . And we reached a number of conclusions , the mainly important, that there is a significant and positive correlation between research variables. There is also a significant effect of investment climate factors in adopting corporate entrepreneurship models which is vary from one model to another , and placed a number of recommendations to address the findings and conclusions reached by the search.

Keywords: investment climate , investment climate factors , investment environment , entrepreneurship , corporate entrepreneurship models.

المقدمة :

يتصف الواقع الحالي لشركات الأعمال بالتسارع والتغير الديناميكي في العديد من المتغيرات البيئية التي تعمل فيها كاشتداد المنافسة ، والاضطراب البيئي ، وزيادة عدم التأكد ، وغيرها من المتغيرات التي تؤثر في بقاء الشركة ونموها مما يستلزم توافر العديد من المتطلبات في تلك البيئة ، ولعل من أولويات ذلك توافر المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال مما يتيح لها اكتشاف الفرص غير المتوقعة في بيئتها الاستثمارية ومن ثم اقتناصها باعتماد أحد نماذج ريادية المنظمة والتي تتلاءم مع امكانياتها وتطلعاتها في تحقيق أهداف البقاء والنمو والاستمرار.

وبالرغم من أن عدد من الدراسات تناولت كل متغير من متغيرات البحث الحالي بشكل منفرد إلا أنه لم يتيسر لنا العثور على أية دراسة جمعت متغيرات البحث الحالي وبحدود إطلاع الباحثة. لذلك نحاول من خلال هذا الجهد البحثي التعرف على الدور الذي تلعبه عوامل المناخ الاستثماري في تبني شركات الأعمال والعاملة في المجال الانشائي ضمن محافظة دهوك لنماذج ريادية المنظمة. إذ سيتم التعمق في دراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث من خلال عرض الأطر النظرية لكل متغير تمهيداً للولوج في تحديد الواقع الميداني للعلاقة بالتحقق من مدى سريان أنموذج البحث وافتراضاته في الشركات عينة البحث.

أولاً: الجانب النظري:

1. المناخ الاستثماري:

ترى منظمة الأمن والتعاون في أوروبا (OSCE) أن إصلاح بيئة الأعمال يعد من المجالات المهمة في التنمية والتطوير العالمي ، وأن المناخ الاستثماري الجيد لشركات الأعمال يعد ضرورياً لجذب الاستثمارات المحلية والخارجية ، وكذلك تطوير عمل شركات الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم. وأن المناخ الاستثماري الضعيف والمتصف بارتفاع التكاليف والمخاطرة سوف يؤدي إلى إعاقة تطور تلك الشركات وبالتالي سوف يلقي بضلاله القاتمة على الاقتصاد في أي بلد من البلدان (OSCE, 2006 : 16).

أ. مفهوم المناخ الاستثماري:

يهتم البحث الحالي بدراسة المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال ، إذ اشارت إحدى الدراسات إلى أنه لا يوجد مفهوم محدد ومتفق عليه للمناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال (Investment Climate) ، والذي تطلق عليه مصطلح مناخ الأعمال (Business Climate). وتذهب تلك الدراسة إلى أنه إطار العمل الذي يُمَّكن شركات الأعمال المحلية والأجنبية من البحث عن الفرص التي تحقق لها الربحية وإنشاء الأعمال في أية بيئة أعمال في العالم (OSCE, 2006 : 17).

ويعرف البنك الدولي المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال بأنه المجال الذي يتيح الفرص والحوافز الخاصة بالشركات لكي تقوم بالاستثمار بشكل مُنتِج والعمل على تكوين الاعمال الجديدة والتوسع في مشاريعها القائمة (Aterido et al., 2007 : 5).

أما دراسة (Dollar et al., 2003 : 2) فترى بأن المناخ الاستثماري يمثل البيئة المؤسساتية والسياسية والقانونية التي تعمل فيها شركات الأعمال والتي تعد حلقة الوصل بين عملية زرع بذرة الأعمال وعملية جني محصولها.

وعليه يمكن القول بأن المناخ الاستثماري يمثل بيئة الأعمال الاقتصادية والسياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والخدمية الجاذبة والمؤاتية لشركات الأعمال المحلية والأجنبية لكي تحقق الريادة من خلال البحث عن الفرص التي تديم لها الربحية والبقاء والنمو.

ب. أهمية المناخ الاستثماري:

يعد المناخ الاستثماري المناسب لشركات الأعمال من أهم العوامل التي تزيد من قدرة البلد على اجتذاب الشركات الاجنبية بجانب تطوير عمل شركات الأعمال المحلية ، حيث أن الشركات العالمية تفضل الاستثمار في البلدان التي تتمتع بمناخ استثماري قوي والذي تكون فيه التكاليف والمخاطرة في أدنى حدودها. كما أن أهمية المناخ الاستثماري تتجلى في كونه عنصراً ضرورياً لإستراتيجية البلد في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال جذب تلك الشركات ، والذي بدوره يوفر فرص العمل لذوي الدخل المحدود من أجل الحصول على وظائف أكثر انتاجية وأعلى دخلاً (Snoy, 2006 : 27).

وترى دراسة (Wille et al., 2011 :1) أن أهمية المناخ الاستثماري بالنسبة لشركات الأعمال آخذةً بالتزايد كونه يمثل بوابة مهمة لدخول الرياديين في أي اقتصاد من اقتصاديات العالم ، وما يوفره من منافع عديدة لهم بدءاً من الحقوق المتزايدة في الحصول على الخدمات الحكومية ، والمعاملة العادلة وفقاً للقوانين والتشريعات ، وانتهاءاً بالعديد من وسائل الجذب والتي تتباين من بلد لآخر.

ت. عوامل المناخ الاستثماري:

بينت إحدى الدراسات أن المناخ الاستثماري على مستوى الشركات لا يرتبط فقط بمعدلات الضريبة والحوافز المادية المتاحة ، بل يتعدى ذلك إلى عوامل أخرى تعد حرجة بطبيعتها لشركات الأعمال كالوضع الاقتصادي ، والاستقرار السياسي ، والتشريعات القانونية ، والبيئة الاجتماعية ، والخدمات في البلد الذي تسعى الشركة للعمل فيه (Snoy ,2006 : 7).

وتناولت دراسات (Jain, 2001 : 13) و (Batra, et al.,2003 : 7) و (Driemeier et al., 2003 : 26) و (Dollar et al., 2005: 5) و (Phillip,2006: 112) و (Snoy ,2006 : 7) عوامل المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال ضمن تصنيفات متباينة غير أنها اتفقت على العوامل الآتية:

- العوامل الاقتصادية: وتمثل البيئة الاقتصادية التي تحيط بالمشروع ، إذ أن وجود نظام اقتصادي يمنح الحرية الاقتصادية للاستثمار يكون له الاثر الايجابي على المشروع الاستثماري. كما يتمثل هذا العامل بالأوضاع والبنية الاقتصادية السائدة في البلد وآفاق تطورها. إذ يعتبر تحقيق الاستقرار الاقتصادي شرطاً اساسياً لتوفير المناخ الاستثماري المناسب لجذب استثمارات الشركات المحلية والأجنبية ، وتعكس مؤشرات الاقتصاد الكلية الجيدة الحالة الاقتصادية الصحية للبلد بما فيها حالة الاستقرار المالي والنقدي التي يتمتع بها ذلك الاقتصاد.
- العوامل السياسية والأمنية: يطلق على هذا العامل تسميات متعددة منها البيئة السياسية والأمنية أو البعد السياسي والأمني أو النظام السياسي والأمني أو المناخ السياسي والأمني. إذ يشكل الخطر السياسي والأمني هاجساً حساساً لدى شركات الأعمال الراغبة في الاستثمار لما له من مخاطر اقتصادية وغير اقتصادية على المشروع الاستثماري للشركة. فإذا كان النظام السياسي نظاماً ديمقراطياً ومستقر أمنياً فإن ذلك يكون له اثر ايجابي على المشروع الاستثماري ، لكون نجاح او فشل المشروع يرتبط بمدى الاستقرار السياسي والأمني. كما تعتبر العوامل السياسية والأمنية واحدة من اهم العوامل المؤثرة في اتخاذ مختلف القرارات الاستثمارية من قبل شركات الأعمال المحلية والأجنبية ، فالمستثمرون يأخذون بنظر الاعتبار جميع المخاطر السياسية والأمنية ، مثل طبيعة النظام السياسي، احتمالات التأميم ومصادرة الملكيات الخاصة ، مدى التدخل الحكومي في النشاطات الاقتصادية ، الاستقرار السياسي في البلد ، قوة المعارضة وطبيعة التغيرات السياسية المحتملة ، وغير ذلك من الاوضاع والظروف السياسية والأمنية للبلد.
- العوامل القانونية والتشريعية: تحتاج البيئة الاستثمارية إلى وضوح التشريعات والقوانين التي تتضمن حماية الاستثمارات بجانب وجود آلية مناسبة لفض وتسوية المنازعات ، وإطار قانوني يرسي الأسس التشريعية والقانونية المنظمة للنشاط الاقتصادي عامة والحركة الاستثمارية خاصة. كما لابد من أن تتصف القوانين والتشريعات بعدم التعقيد والتناقض والمرونة خاصة فيما يتصل بالإجراءات والتطبيقات العملية لها على ارض الواقع فضلاً عن الشفافية ووضوح الرؤيا في تلك القوانين والتشريعات بهدف جذب الاستثمارات. إذ يمثل قانون الاستثمار في الإقليم رقم (4) لسنة (2006) خطوة متقدمة نحو وضع اطار قانوني ملائم يقدم الضمانات والامتيازات والتسهيلات للاستثمار المحلي والأجنبي. ويتطلب الأمر كذلك وجود محاكم تجارية على درجة عالية من الكفاءة ونظام قضائي يتسم بالعدالة والشفافية والسرعة في الانجاز والبت في القضايا والمنازعات التجارية كل ذلك يساعد في خلق المناخ الاستثماري المناسب.
- العوامل الاجتماعية والثقافية: في كثير من الاحيان قد لا تتوافق القيم الاجتماعية والثقافية السائدة في بيئة الأعمال مع القيم الاجتماعية والثقافية لشركات الأعمال وبالذات الاجنبية منها ، وفي هذه الحالة سيؤدي ذلك إلى عزوف افراد المجتمع عن التعامل مع تلك الشركات أو العمل لديها ، وهذا مما يحد من قدرات الشكة في الاستفادة من طاقات وقدرات الأفراد في البيئة التي تعمل فيها. وفي المقابل فإن هذه العوامل تؤدي دوراً حيوياً في توفير المناخ والبيئة الاستثمارية لشركات الأعمال الراغبة في الاستثمار من حيث القيم والعادات والتقاليد التي ينتهجها المجتمع والتأثيرات المحتملة لها على ذلك المشروع ، لأن هذه العوامل تضع الكثير من الحواجز أمام إقامة المشاريع إذا لم تتوافق وتنسجم مع القيم الاجتماعية والثقافية لأفراد ذلك المجتمع.
- العوامل البشرية والطبيعية: يعد توفر الموارد البشرية من العوامل الحيوية لتأسيس المناخ الاستثماري المناسب لشركات الأعمال ، كونها تشكل عناصر جذب مهمة للاستثمار، ذلك أن توافر الموارد البشرية والأيدي العاملة الماهرة والرخيصة تشكل دافعاً للاستثمار يسمح بتخفيض التكاليف الإنتاجية ويدعم القدرات التنافسية للشركات. إذ دأبت أغلب الشركات على البحث عن الموارد البشرية المدربة والرخيصة وخصوصاً في الدول النامية للاستفادة من انخفاض معدلات الأجور وتحقيق الوفورات المالية وزيادة معدلات أرباحها. كما أن توافر الموارد الطبيعية كمصادر الطاقة وفي مقدمتها النفط والغاز الطبيعي والطاقة المتجددة والبديلة من العوامل المهمة التي تهيئ متطلبات المناخ الاستثماري وتعمل على استقطاب الشركات الاستثمارية.

- عوامل البنية التحتية: إن توفر البنى التحتية الاساسية كعناصر الانتاج اللازمة لعملية الاستثمار ، وخدمات المياه والكهرباء وطرق المواصلات ، وتحقيق بنية أساسية جيدة ، وخدمات معلوماتية واتصالات متطورة ، تؤدي دوراً مؤثراً ورائداً ليس فقط في تحديد عدد ونوعية الشركات الاستثمارية المستقطبة بل وتوزيعها بين القطاعات الاقتصادية المختلفة للبلد.

2. ريادية المنظمة:

تبذل شركات الأعمال المعاصرة جهوداً كبيرة للاستفادة من الفرص التي تظهر في البيئة الاستثمارية المحلية والعالمية وذلك بما تمتلكه من مرونة ، وإبداع ، وابتكار ، وإدارة السلوك الريادي لديها. وتختلف تلك الشركات في قدراتها على بناء واعتماد مشاريع الاعمال الناجحة وذلك بسبب تباين نماذج ريادية المنظمة التي تتبناها في أثناء ممارستها لأنشطتها الاقتصادية في البيئة التي تعمل بها ، فضلاً عن المنافع المتحققة من تفضيل أحد النماذج على مثيلاته. ويمكن أن تنشأ ريادية المنظمة من خلال تطوير أنماط جديدة من الأعمال سواء من طريق الإبداع أو المشاركة في المخاطرة ، أو بواسطة التجديد (التحديث) الإستراتيجي أو التكامل ما بين الموارد ، أو الدخول إلى الأسواق بمنتجات جديدة و مخاطرة و فرص جديدة(Wolcott & Lippitz , 2007 : 75).

أ. مفهوم ريادية المنظمة:

باعتبار أن الريادة تمثل أحد مواضيع الإدارة الاستراتيجية ، فإن أغلب الباحثين يعترفون بأن مفهوم ريادية المنظمة أخذ اتجاهات متعددة على المستوى التنظيمي والمستوى الاستراتيجي (Wong et al., 2008 : 746) ، فعلى المستوى التنظيمي توجد عناوين ومسميات متعددة للريادة منها المشروع الريادي ، وريادية المنظمة ، والمنظمة الريادية (Morris et al., 2008 : 32) ، أما على المستوى الاستراتيجي فقد وصفها آخرون ضمن ثلاث أنشطة استراتيجية وهي الإبداع ، والمغامرة أو المخاطرة ، والتجديد الاستراتيجي (Covin & Miles , 1999 : 48) .

وقد وجد بعض الباحثين أن هنالك ترابطاً بين تلك الاتجاهات وعلى مختلف مستوياتها باعتبارها مكونات أساسية لمفهوم ريادية المنظمة وذلك من خلال الآتي (McMullen & Shepherd , 2006 : 134) و (Morris et al., 2008 : 54) و (Phan et al., 2009 : 198) :

- ارتباطها بحالات عدم التأكد والمخاطرة.
- تعد خيارات جوهرية للشركة في تأثيراتها على الموارد الخاصة بها.
- تتضمن بناء مزيج جديد للموارد.
- تعزز التركيز على اكتشاف الفرص.

وانسجاماً مع طروحات الباحثين أعلاه حول مفهوم ريادية المنظمة يمكن الاستشهاد بعدد من التعاريف التي توضح وجهات النظر تلك. إذ يشير (Ling et al., 2008 : 557) إلى أن ريادية المنظمة تعرف بكونها مجموعة الأنشطة على مستوى الشركة والتي تركز على اكتشاف وتقييم الفرص في البيئة من خلال العمل الإبداعي.

وذهب (Hough & Scheepers , 2008 : 17) إلى أنها تمثل تطوير أفكار مشاريع الأعمال الجديدة والفرص ضمن الشركات كبيرة الحجم والتي تتسم بالإبداعية والمخاطرة والاستباقية.

أما (Hisrich & Peters , 2002 :42) فيرون بأن ريادية المنظمة تمثل العملية التي يتم من خلالها تشجيع المبادرات الرسمية وغير الرسمية والهادفة إلى تكوين المنتجات ، الخدمات ، العمليات ، والأعمال الجديدة من اجل تحسين المركز التنافسي للشركة والمحافظة عليه.

ب. نماذج ريادية المنظمة:

حددت دراسة (Covin & Miles ,1999 : 49) ثلاثة أشكال لريادية المنظمة وهي :

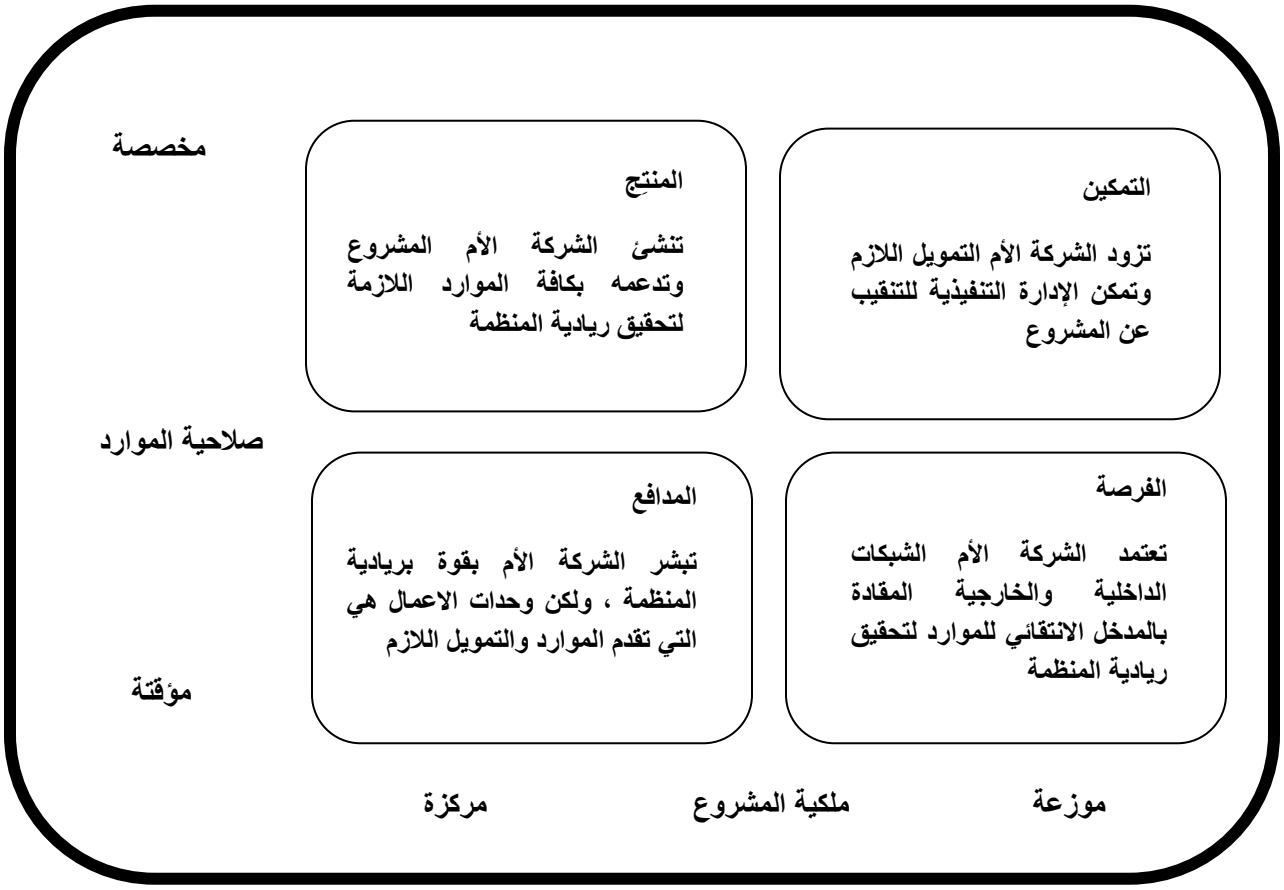
- قيام الشركات العاملة في بيئة الأعمال بدخول مجالات عمل جديدة ، ويطلق على هذا الشكل لريادية المنظمة مصطلح مشروع الشركة (Corporate Venturing) وتوثق دراسة (Block & McMillan , 1993) هذا النوع بشكل جيد.

- يقدم فرد أو مجموعة أفراد أفكاراً لمنتجات جديدة وفي إطار الشركة ، ويعرف هذا الشكل من ريادية المنظمة بالريادية الداخلية (Intrapreneurship) وبحسب دراسة (Shane ,1994) والتي وثقت هذا النمط الريادي .
- بروز موقف لاستشراف المستقبل يتطابق مع فلسفة ريادية المنظمة ، ويوصف هذا الشكل لريادية المنظمة بمفهوم الإدارة الريادية (Entrepreneurial Management) بحسب دراسة (Stevenson & Jarillo , 1990) والتي توثق هذا الشكل بصورة جيدة.

وترى دراسة (Wolcott & Lippitz , 2007 : 75) أن ريادية المنظمة تمثل العملية التي يتم بموجبها قيام فرق العمل بإنشاء وإدارة أعمال جديدة مستقلة عن الشركة الأم غير أنها تستفيد من موجودات الشركة الأم وموقعها السوقي وطاقاتها ومواردها الاخرى. وقامت هذه الدراسة بوضع مصفوفة لنماذج ريادية المنظمة باعتماد بعدين أثنين وذلك بهدف التمييز بين الشركات في تبنيها لتلك النماذج ، حيث أن البُعد الأول يتمثل بملكية وحدة الأعمال أو المشروع الجديد فهي إما أن تكون مركزة بيد الشركة الأم أو موزعة بينها وبين ادارة المشروع الجديد ، أما البُعد الثاني فيتمثل بصلاحية الموارد الخاصة بالمشروع الجديد وهي أما أن تكون مخصصة (مكرسة) للشركة الأم فقط أو تمنح مؤقتاً لإدارة المشروع الجديد ، وكما موضح في الشكل (1) ، والنماذج الأربعة هي :

- الأنموذج الفرصي ويشير هذا الأنموذج إلى أن الشركات تبدأ أنشطتها من خلال اقتناص الفرص وبغض النظر عن ملكية المشروع و موارده. ويعمل هذا الأنموذج بشكل جيد في الشركات ذات الثقافة المستندة على الثقة والمنفتحة على عمليات التجربة والخطأ ، والتي تمتلك تنوعاً في شبكات الاتصالات الاجتماعية والتي تدعم الهرمية الرسمية . وبدون توافر متطلبات البيئة الملائمة لعمل هذا الانموذج فإن الافكار الجيدة يمكن أن تفشل بسهولة في مواجهة التصدعات التنظيمية أو عدم كفاية التمويل لتلك الفرص.
- أنموذج التمكين ويشير هذا الأنموذج إلى رغبة الأفراد العاملين في الشركة الأم لتطوير مفاهيم وأفكار جديدة إذا أعطي لهم الدعم الكافي والمناسب لذلك ، حيث أن تخصيص أو تكريس الموارد والعمليات يُمكِنْ الأفراد وفرق العمل من تقدير الفرص بما يناسب ويلائم الإطار الاستراتيجي للشركة الأم. وضمن هذا الأنموذج فإن إدارة الشركة تجهز العاملون بمعيار واضح لكيفية اختيار الفرص ، ودليل عملي لكيفية التمويل ، وشفافية اتخاذ القرار ، واستقطاب واستبقاء الأفراد ذوي العقول الريادية ، وقبل كل ذلك تقديم الدعم من الإدارة العليا.
- أنموذج المدافع وبموجب هذا الانموذج تخصص الشركة الأم مواردها لإنشاء وتكوين مشاريع الأعمال الجديدة بينما تخصص وبشكل مقصود موازنات متوسطة لتنفيذ العمليات الجوهرية لتلك المشاريع ، وتعمل الشركة الأم والمتبنية لأنموذج المدافع بصيغة الخبراء الذين يقدمون المساندة الإبداعية لتلك المشاريع ، وكذلك تقديم الدعم الريادي فيما يتصل بالمشاريع الجديدة أو بوحدات الأعمال الجديدة.
- أنموذج المُنتِج يستند الأنموذج على قيام الشركة الأم بتقدير الفرص وتقديم الدعم الرسمي مع تخصيص التمويل الجوهري والمناسب للمشاريع الجديدة أو وحدات الأعمال الجديدة ، إذ تهدف الشركة الأم من وراء ذلك تشجيع المواهب الريادية ، وكذلك حماية المشاريع الناشئة من الصراعات والمنافسة ، وتشجيع التعاون عبر وحدات الأعمال.

إن اعتماد أية شركة على أنموذج معين من نماذج ريادية المنظمة ربما لا يكون بالضرورة ناجحاً مع شركة أخرى ، كما أن الانتقال من أنموذج إلى آخر يمكن أن يحصل تبعاً للتحول في رؤية الشركة ، إذ أن الرؤية الضيقة لنمو الشركة وتوسعها تجعل من الريادية مجرد مفاهيم تنظيمية نظرية ، ولكن عندما تكون الرؤية واسعة فإن ذلك يسهم في مساعدة كافة الجهات في الشركة على التفكير بالتوسع خارج نطاقها وبناء وحدات أعمال جديدة.



الشكل (1) نماذج ريادية المنظمة

Source: Wolcott , R.C. & Lippitz , M.J., 2007, The Four Models of Corporate Entrepreneurship , Management Review , Vol.49 , No.1 , P.77.

ت. نماذج ريادية المنظمة في التطبيق:

تبدأ الشركات عادة بشكل منظمات صغيرة مدعومة بتمويل صغير ثم تتطور الشركات الناجحة بتضافر جهود إدارة الشركة والعاملين لديها ، ويتطلب تطبيق نماذج ريادية المنظمة اعتماد أنماط مختلفة من القيادة ، والعمليات ، والمهارات حيث أن أنموذج الفرصة يتطلب لتطبيقه في الميدان ضرورة توافر المهارات الريادية لقيادة المنظمة والعاملين فيها من أجل استكشاف الفرص في بيئة الأعمال قبل المنافسين ، بجانب امتلاك القدرات اللازمة لوضع تلك الفرص موضع التطبيق. أما أنموذج التمكين فيستند على عمليات واضحة لاختيار المشاريع وتخصيص الموارد المالية بجانب ما تقدمه إدارة الشركة الأم من دعم وتمكين للأفكار والابتكارات والإبداعات الريادية للأفراد العاملين لديها من أجل الاسهام في تطبيقها. ويعمل هذا الأنموذج بشكل جيد عند توافر المناخ الاستثماري الذي يعتمد مفاهيم التطوير في المجالات كافة ، كما أنه يمكن أن يدعم الجهود الخاصة بتعزيز ثقافة المنظمة. ويصلح هذا الأنموذج للتطبيق في مجالات العمل بالإيصاء أكثر من النماذج الأخرى (Wolcott & Lippitz , 2007 : 81) .

بينما يتطلب أنموذج المدافع وجود أفراد ذوي مواهب ومهارات للتواصل مع ثقافة الشركة وقدرات التعامل مع التغيير ، إذ أن الشركات التي تتبنى تطبيق هذا الأنموذج تعمل على بناء ترسانة من التجهيزات والشبكات وأدوات تصميم وحدات الأعمال وذلك باعتماد القدرات الخارجية. وقد يكون أنموذج المدافع هو الخيار الأفضل للشركات الراغبة في تسريع النمو لديها

بإنشاء وحدات أعمال أو مشاريع جديدة ، كما أنه يساعد وحدات الأعمال الجديدة من أنجاز ما لا تستطيع إنجازه بمفردها واعتماداً على قدراتها الذاتية بسبب ما تقدمه الشركة الأم من خبرات واستشارات. أما أنموذج المُنتِج فيتطلب لتطبيقه تمويلاً وكادراً كبيراً مع اتصال وسيطرة مباشرة من قبل الإدارة العليا للشركة الآم على المشروع الجديد (أو وحدات الأعمال) وبعكس ذلك فإن هذا ألانموذج لن يكون فعالاً. كما أن الشركات التي تبحث عن مجالات نمو جديدة أو التنافس مع الشركات الاخرى فإن عليها تبني أنموذج المُنتِج لأن وحدات الأعمال الجديدة لا تكون قادرة على مواجهة التهديدات والضغوطات التي تعيق أو لا تشجع الاستثمارات في مجالات النمو الجديدة ، إذ أن هذا الأنموذج يستطيع التغلب على ذلك من خلال تقديمه التنسيق المناسب والتكامل بين قابليات وحدات الأعمال المختلفة (Wolcott & Lippitz , 2007 : 82).

ثانياً: الجانب المنهجي:

1. مشكلة البحث:

قمنا ومن خلال الدراسة الاستطلاعية النظرية للعديد من البحوث والدراسات والمؤتمرات التي تناولت مواضيع المناخ الاستثماري وريادية المنظمة بتحديد مشكلة البحث ، إذ وجدنا أن أغلب توصيات المؤتمرات التي عقدت في إقليم كوردستان خاصة وفي العراق أو خارجه عامة ، أشارت إلى ضرورة توفير المناخ الاستثماري الملائم للنهوض بالواقع الاقتصادي للإقليم إلى مستويات متقدمة ، وبالتالي لم نجد دراسة تناولت المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال في الإقليم وبحدود اطلاعنا. كما وجدنا أيضاً ومن خلال الدراسات السابقة أن تفوق شركات الأعمال على منافسيها وتحقيقها للريادة يتعزز من خلال متطلبات متعددة لعل من بينها توافر المناخ الاستثماري المناسب وبيئة الأعمال المناسبة. وعليه فإن مشكلة البحث تتأطر بالتساؤل الآتي:

مدى ارتباط وتأثير عوامل المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال في تبني الشركات العاملة في المجال الإنشائي في محافظة دهوك لأحد أنماط ريادية المنظمة وعلى وفق الأنموذج الذي قدمته دراسة (Wolcott & Lippitz , 2007) ؟

2. أهمية البحث:

تسعى حكومة اقليم كوردستان إلى تهيئة متطلبات المناخ الاستثماري على المستوى الكلي لاقتصاد الإقليم والذي يكون له دوراً بارزاً في جذب شركات الأعمال للاستثمار وفي مختلف القطاعات الاقتصادية فيه ، وذلك لتوافر العديد من العوامل والمتطلبات اللازمة لذلك كالاستقرار الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والأمني والتي أسهمت بشكل كبير في منح الثقة لدى عدد من شركات الأعمال لتوظيف قدراتها وطاقاتها في اقامة مشاريع استثمارية هادفة ولمختلف الانشطة الاقتصادية في الاقليم على الرغم من أن ذلك لم يرتقي إلى مستوى الطموح لدى حكومة الإقليم. ولما كان من اولويات هيئة الاستثمار في الاقليم تقديم كافة التسهيلات الى شركات الأعمال الراغبة في الاستثمار ، فقد وجدنا أن أهمية البحث تتجلى في دراسة عوامل المناخ الاستثماري المناسب من وجهة نظر شركات الأعمال المحلية والأجنبية العاملة في المجال الانشائي في محافظة دهوك ، ومديات تأثير هذا المناخ على تبنيهم لنماذج ريادية المنظمة. وذلك من منطلق تسخير القدرات العلمية والأكاديمية في تقديم الحلول والمعالجات للمشاكل التي تعيق عجلة التقدم والتطور في الإقليم وفي مختلف المجالات. كما تظهر أهمية البحث في دراسة العلاقة بين المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال - وهذا من جوانب التميز للبحث الحالي على الدراسات الاخرى التي تناولت المناخ الاستثماري على المستوى الكلي للاقتصاد في البلد - وبين نماذج ريادية المنظمة.

3. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

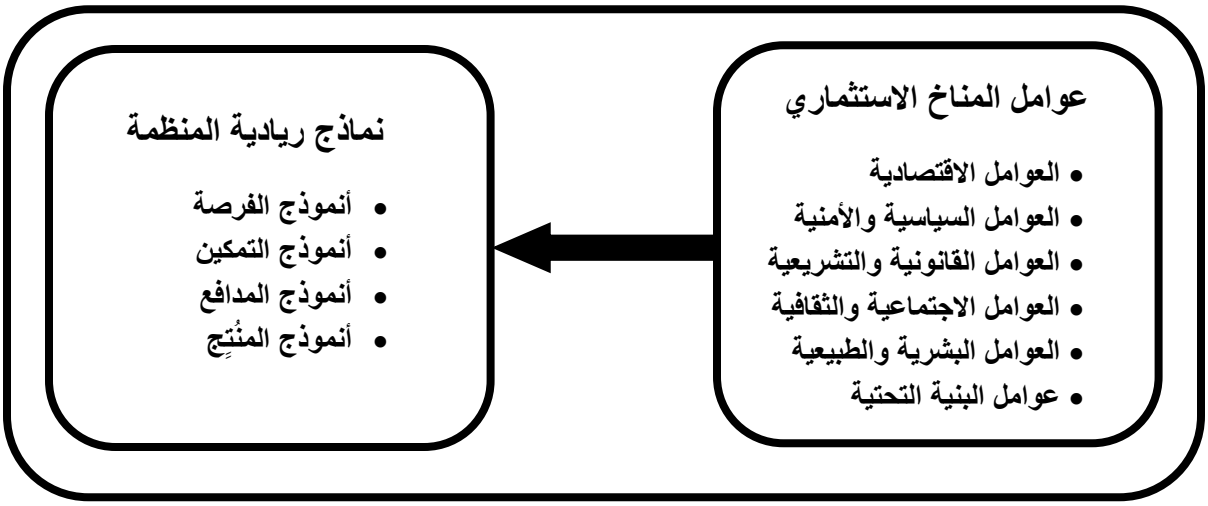
أ. اختبار عوامل المناخ الاستثماري في اقليم كوردستان العراق ومن وجهة نظر سلوكية باستطلاع آراء المديرين التنفيذيين لشركات الأعمال المبحوثة والعاملة في النشاط الانشائي في محافظة دهوك.

ب. التعريف بنماذج ريادية المنظمة واختبار أي منها يتم التركيز عليه من قبل شركات الأعمال عينة البحث في محافظة دهوك.

ت. الخروج باستنتاجات وتوصيات يمكن أن تقدم حلاً لعدد من المشاكل التي تعترض عمل شركات الأعمال الراغبة في الاستثمار ، وكذلك القائمون على تخطيط الاستثمار في الاقليم بشكل عام وفي محافظة دهوك بشكل خاص.

4. فرضيات البحث:

تبنى البحث الانموذج الموضح في الشكل (2) والذي يشير إلى متغيراته واتجاه العلاقة بينها ، إذ تمثل عوامل المناخ الاستثماري المتغير المستقل في حين أن نماذج ريادية المنظمة تمثل المتغير المستجيب.



الشكل (2) الأنموذج الافتراضي للبحث

المصدر: إعداد الباحثة.

كما تم اعتماد الفرضيات التالية للتحقق من صحة أنموذج البحث وبيان مدى سريان العلاقة بين متغيراته :

أ. ترتبط عوامل المناخ الاستثماري بشكل ايجابي ومعنوي بتبني شركات الأعمال نماذج ريادية المنظمة وعند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ب. تؤثر عوامل المناخ الاستثماري معنوياً في تبني شركات الأعمال نماذج ريادية المنظمة وعند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ت. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لآراء عينة البحث تجاه نماذج ريادية المنظمة تعزى لعوامل المناخ الاستثماري.

5. مجتمع البحث وعينته:

استهدف البحث شركات الأعمال في المجال الإنشائي والعاملة في محافظة دهوك كمجتمع للبحث والبالغ عددها (54) شركة محلية و (6) شركات أجنبية ، وشكل المديرون التنفيذيون للشركات المذكورة عينة البحث بهدف التعرف على آرائهم تجاه متغيراته.

6. أداة البحث :

تم توظيف استمارة الاستبيان كأداة لجمع بيانات البحث والتي أعدت عباراتها في ضوء عدد من الدراسات السابقة التي تناولت كل من عوامل المناخ الاستثماري لـ (Dollar et al., 2003) و (Phillip, 2006) و (Snoy ,2006 : 7) و (Aterido et al., 2007)، ونماذج ريادية المنظمة لـ(Covin & Miles , 1999) و (Wolcott & Lippitz , 2007). إذ تم توزيع (60) استمارة على عينة البحث ، وتم استرجاع (49) استمارة أي بنسبة استرجاع بلغت (81.67%) ، وبعد عملية الفرز تبين أن الاستمارات الصالحة للتحليل بلغت (47) استمارة والتي مثلت الحجم النهائي لعينة البحث.

7. **التحليل الإحصائي:**

تم استخدام الاساليب الاحصائية الآتية لمعالجة الجانب الميداني للبحث وهي :

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الاتفاق لآراء عينة البحث للتعرف على التحليل الإحصائي الوصفي لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث وعواملها.
- معامل الارتباط (Pearson) لبيان مدى وجود علاقات ارتباط بين متغيرات البحث وعواملهما.
- اختبار الانحدار بطريقة (Stepwise) لمعرفة مدى وجود علاقة تأثيرية بين متغيرات البحث.
- تحليل التباين (ANOVA) للتعرف على الفروق بين متغيرات البحث ، كونه الأداة الإحصائية المناسبة لذلك ، حيث سيتم قبول فرضية البحث عندما تكون قيمة الخطأ الإحصائي لمعنوية التباين أقل من أو مساوية لـ (0.05).

ثالثاً: الجانب الميداني:

1. **وصف خصائص المستجيبين**: يوضح الجدول (1) الخصائص الشخصية للمستجيبين والتي تشير إلى الآتي:

أ. **صفة الجنس:** تبين أن غالبية عينة البحث من المستجيبين هم من الذكور والذين بلغت نسبتهم (95.74%) مقابل نسبة (4.26%) من الاناث ، وهذا يؤشر تدني مشاركة الاناث في الاعمال الحرة ولعل ذلك بسبب ضعف قدراتهم ومهاراتهم في إدارة الشركات الأعمال.

ب. **صفة العمر:** تبين أن أعمار غالبية المستجيبين تقع ضمن الفئة العمرية (35 أقل من 50) سنة والبالغة نسبتهم (72.34%) وهذا يؤكد امتلاك غالبية أفراد العينة القدرة على ممارسة العمل وبمستويات عالية من الأداء. ثم جاءت الفئات العمرية الاخرى متتابعة وهي الفئات (50 - فأكثر) و (20 أقل من 35) سنة وبنسب بلغت (23.41%) و (4.25%) على التوالي.

الجدول (1) الخصائص الشخصية لعينة البحث

ت	الصفة الشخصية	الفئة	العدد	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكور	45	95.74
		إناث	2	4.25
2	العمر	20 أقل من 35 سنة	2	4.25
		35 أقل من 50 سنة	34	72.34
		50 سنة فأكثر	11	23.41
3	التحصيل الدراسي	دراسات عليا	7	14.89
		بكالوريوس	28	59.58
		دبلوم معهد	9	19.15
		إعدادية	3	6.38
4	مدة الخدمة في الوظيفة الحالية	1 أقل من 5 سنة	13	27.66
		5 أقل من 10 سنة	26	55.32
		10 سنة فأكثر	8	17.02
	حجم العينة		47	% 100

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

ت. **صفة التحصيل الدراسي:** تبين أن حملة شهادة البكالوريوس هم الاكثرية في عينة البحث حيث بلغت نسبتهم (59.58%) وهذا يعطي دلالة أولية على ارتفاع مستويات التحصيل الأكاديمي لدى عينة البحث وبالتالي امتلاكهم العقلية العلمية التي تؤهلهم لقيادة شركاتهم ، وجاءت فئة حملة شهادة دبلوم المعهد في المرتبة الثانية وبنسبة بلغت (19.15%) ، ثم تعاقبت فئات الدراسات العليا بنسبة (14.895%) ثم الإعدادية وبنسبة (6.38%).

ث. **صفة مدة الخدمة**: يتضح من النسب الخاصة بمدة الخدمة أن غالبية المستجيبين لديهم خدمة في شركاتهم تتراوح بين (5 إلى اقل من 10) سنة مما يشير إلى التراكم المعرفي والخبرة المناسبة لديهم ، ثم توالت فئات مدة الخدمة (1 أقل من 5) و (10 سنة فأكثر) بنسب (27.66%) و (17.02%) على التوالي.

2. **وصف آراء العينة تجاه متغير عوامل المناخ الاستثماري:** يشير الجدول (2) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة أثر الاتفاق لإجابات المستجيبين حول مدى اتفاق آرائهم تجاه عوامل المناخ الاستثماري ، حيث كانت النتائج كما يلي:

أ. أن الشركات عينة البحث تولي اهتماماً جدياً تجاه عامل البنى التحتية حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية للإجابات على فقرات هذا العامل بين (4.05 – 4.12) وهي قيم مرتفعة ، كما بلغ الوسط الحسابي وبحسب المؤشر الكلي لهذا العامل (4.875) . وسجلت أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل والبالغة (94.6%) والتي تؤشر أن العينة متفقة على أهمية توافر خدمات المياه والطاقة الكهربائية بأسعار مناسبة وذلك بوسط حسابي بلغ (4.12) وبانحراف معياري (0.733). وتؤكد هذه النتائج أن شركات الأعمال تهتم بالدرجة الأولى بعوامل البنى التحتية عند دخولها في أية بيئة استثمارية ، لذلك يتطلب من القائمين على تهيئة المناخ الاستثماري توجيه اهتماماتهم بهذا العامل.

ب. تتفق آراء عينة البحث على أن العوامل الاقتصادية تأتي بالمرتبة الثانية من حيث أهميتها في تشكيل المناخ الاستثماري ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (3.66 – 4.11) ، وبلغ المؤشر الكلي (3.95) مما يشير إلى وجود مستويات اتفاق متوسطة حول أهمية هذا العامل في تكوين المناخ الاستثماري. أما أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل فقد بلغت (93.9%) والتي تشير إلى أهمية استقرار المؤشرات الاقتصادية التي تعكس الحالة الصحية لاقتصاد البلد وبوسط حسابي بلغ (4.11) وانحراف معياري (0.661). وعليه تؤشر هذه النتائج ضرورة الاهتمام بمستويات المؤشرات الاقتصادية كونها من عوامل الجذب المهمة لشركات الأعمال.

ت. ترى عينة البحث أن العوامل القانونية والتشريعية تأتي بالمرتبة الثالثة من حيث أهميتها في بناء المناخ الاستثماري ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (3.67 – 4.03) ، وبلغ المؤشر الكلي (3.91) مما يؤكد أهمية هذا العامل في تكوين المناخ الاستثماري بحسب مستويات الاتفاق المتوسطة لآراء العينة. وكانت أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل فقد بلغت (85.4%) والتي تشير إلى أهمية اتصاف النظام القضائي بالعدالة والعمل بعيداً عن الاساليب البيروقراطية وبوسط حسابي بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.605).

ث. جاءت العوامل السياسية والأمنية بالمرتبة الرابعة من حيث أهميتها في تكوين المناخ الاستثماري على مستوى شركات الأعمال ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (3.58 – 4.10) ، وبلغ المؤشر الكلي (3.86) مما يشير إلى مستويات الاتفاق المتوسطة حول أهمية هذا العامل. أما أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل فقد بلغت (91.6%) والتي تشير إلى أهمية غياب المنازعات السياسية والعنف العرقي والطائفي في البلد وبوسط حسابي بلغ (4.10) وانحراف معياري (0.647).

ج. اتفقت عينة البحث على أن عوامل الموارد البشرية والطبيعية تأتي بالمرتبة الخامسة من حيث أهميتها في تكوين المناخ الاستثماري ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (2.86 – 4.13) ، ويؤكد أهمية هذا العامل مستويات الاتفاق المتوسطة لآراء العينة إذ بلغ المؤشر الكلي (3.74). وكانت أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل قد بلغت (95.3%) والتي تشير إلى أهمية توافر الموارد البشرية المؤهلة علمياً والمدربة فنياً وبمستويات أجور مناسبة وبوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.499).

ح. ترى عينة البحث أن العوامل الثقافية والاجتماعية تأتي بالمرتبة الأخيرة من حيث أهميتها في بناء المناخ الاستثماري ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (2.56 – 3.61) ، وبلغ المؤشر الكلي (2.97) مما يؤكد الأهمية المنخفضة لهذا العامل في تكوين المناخ الاستثماري قياساً بالعوامل الاخرى

وبحسب مستويات الاتفاق لآراء العينة. وكانت أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل قد بلغت (64.6%) والتي تشير إلى ضرورة التوافق بين أهداف الشركة مع أهداف المجتمع وبوسط حسابي بلغ (3.61) وانحراف معياري (0.948).

الجدول (2): وصف آراء عينة البحث تجاه عوامل المناخ الاستثماري

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة أثر الاتفاق
.1	**العوامل الاقتصادية**	**3.95**		
أ.	اعتماد النظام الاقتصادي في البلد على آليات السوق الحر	3.94	0.702	77.9
ب.	عدم التدخل الحكومي في النشاطات الاقتصادية للشركات المستثمرة	3.66	0.973	68.5
ت.	استقرار المؤشرات الاقتصادية التي تعكس الحالة الصحية لاقتصاد البلد	4.11	0.661	93.9
ث.	استقرار السياسات الاقتصادية التي تضعها الجهات الحكومية	4.08	0.525	89.3
.2	**العوامل السياسية والأمنية**	**3.86**		
أ.	يعد النظام الديمقراطي السياسي من الدعائم الاساسية للمناخ الاستثماري الصحي	3.58	1.101	59.1
ب.	قوة المعارضة وقدرتها على التغيير السياسي بالوسائل الدستورية والبرلمانية	3.71	0.914	70.8
ت.	غياب المنازعات السياسية والعنف العرقي والطائفي في البلد	4.10	0.647	91.6
ث.	استقرار الاوضاع السياسية والأمنية للبلد مع الدول المجاورة	4.05	0.698	86.8
.3	**العوامل القانونية والتشريعية**	**3.91**		
أ.	وجود قوانين وتشريعات واضحة وعلى مستوى عالي من الشفافية تنظم الاستثمار في البلد	3.92	0.852	78.4
ب.	وجود محاكم تجارية نزيهة وعلى درجة عالية من الكفاءة	3.67	1.002	69.1
ت.	وجود آليات واضحة لفض المنازعات التجارية وتسويتها بين كافة الاطراف	4.01	0.791	84.7
ث.	اتصاف النظام القضائي بالعدالة والعمل بعيداً عن الاساليب البيروقراطية	4.03	0.605	85.4
.4	**العوامل الاجتماعية والثقافية**	**2.97**		
أ.	توافق القيم الاجتماعية والثقافية للمجتمع مع القيم الاجتماعية والثقافية للشركة	3.05	1.301	41.9
ب.	ضرورة التوافق بين أهداف الشركة مع أهداف المجتمع	3.61	0.948	64.6
ت.	العمل على وفق ما تقتضيه الاعراف والتقاليد الاجتماعية لذلك البلد	2.56	1.123	18.9
ث.	ضرورة التواصل الاجتماعي والثقافي مع أفراد المجتمع في بيئة العمل	2.69	1.216	20.7
.5	**العوامل البشرية والطبيعية**	**3.74**		

أ.	توافر الموارد البشرية المؤهلة علمياً والمدربة فنياً وبمستويات أجور مناسبة	4.13	0.499	95.3
ب.	توافر مصادر الطاقة الطبيعية كالنفط والغاز	4.10	0.505	93.1
ت.	توافر الموارد الطبيعية كالمواد الاولية والمعادن	3.85	0.777	85.9
ث.	توافر مصادر الطاقة البديلة ومصادر الطاقة المتجددة	2.86	0.993	23.8
.6	**عوامل البنى التحتية**	**4.09**		
أ.	توفر خدمات المياه والطاقة الكهربائية وبكلف مناسبة	4.12	0.733	94.6
ب.	توفر نظم اتصالات وشبكة خدمة معلوماتية تواكب أحدث التطورات	4.05	0.540	91.6
ت.	توفر الخدمات المالية والمصرفية المتطورة الكترونياً	4.11	0.608	93.3
ث.	وجود طرق المواصلات الحديثة بأنواعها	4.08	0.449	92.7

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

3. **وصف آراء العينة تجاه متغير نماذج ريادية المنظمة:** يشير الجدول (3) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة أثر الاتفاق لإجابات المستجيبين حول مدى اتفاق آرائهم تجاه نماذج ريادية المنظمة ، حيث كانت النتائج كما يلي:

أ. تولي الشركات عينة البحث اهتماماً كبيراً بأنموذج الفرصة حيث تراوحت قيم الأوساط الحسابية للإجابات على فقرات هذا الأنموذج بين (3.73 – 4.25) وهي قيم مرتفعة ، وبلغ الوسط الحسابي بموجب المؤشر الكلي (4.05) . وسجلت أعلى نسبة اتفاق في هذا العامل والبالغة (93.7%) والتي تؤشر أن العينة متفقة على أهمية الاعتماد على رؤية الافراد الرياديين في إنشاء الفرص للمشاريع الجديدة وذلك بوسط حسابي بلغ (4.25) وبانحراف معياري (0.499).

ب. تتفق آراء عينة البحث على أن أنموذج المدافع يأتي بالمرتبة الثانية من حيث أهميته مقارنة بالنماذج الاخرى ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (3.69 – 4.15) ، وبلغ المؤشر الكلي للأوساط الحسابية (4.00) مما يشير إلى وجود مستويات اتفاق عالية حول أهمية هذا الأنموذج. أما أعلى نسبة اتفاق حول فقراته فقد بلغت (86.7%) والتي تشير إلى أهمية رؤية الإدارة التنفيذية للمشروع الجديد ودعمها من قبل الشركة الأم وبوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.701).

ت. ترى عينة البحث أن أنموذج التمكين يحتل الأهمية الثالثة قياساً بالنماذج الاخرى ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لاتفاق إجابات العينة بين (2.66 – 4.23) ، وبلغ المؤشر الكلي (3.66) مما يؤكد أهمية هذا الأنموذج وبحسب مستويات الاتفاق لآراء العينة. وكانت أعلى نسبة اتفاق على هذا الأنموذج قد بلغت (91.1%) والتي تشير إلى أهمية تمكين العاملين لاعتماد ثقافة الابداع وبوسط حسابي بلغ (4.23) وانحراف معياري (0.463).

ث. احتل أنموذج المُنتِج المرتبة الرابعة من حيث الأهمية من وجهة نظر العينة ، إذ تراوحت الاوساط الحسابية لإجابات العينة بين (2.87 – 4.22) ، وبلغ المؤشر الكلي (3.58) مما يشير إلى الاتفاق على أهمية هذا الأنموذج. أما أعلى نسبة اتفاق على فقراته فقد بلغت (90.9%) والتي تشير إلى أهمية الاحترام الكبير لسلطة قرارات القيادة في الشركة الأم وبوسط حسابي بلغ (4.22) وانحراف معياري (0.739).

تشير النتائج السابقة إلى تباين آراء الشركات عينة البحث تجاه تبنيها لنماذج ريادية المنظمة ، حيث اتفقت على أن أنموذج الفرصة يمثل المدخل الأول الذي تعتمده عند دخولها في أية بيئة استثمارية ، ويمكن تفسير ذلك بأن شركات الأعمال تبحث عن الفرص التي تحقق لها الربحية والنمو وبالتالي لابد من أن تتبنى هذا الأنموذج أولاً ، ثم تنتقل إلى تبني النماذج الأخرى وبحسب رؤيتها للمناخ الاستثماري الذي تعمل فيه.

الجدول (2): وصف آراء عينة البحث تجاه نماذج ريادية المنظمة

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة أثر الاتفاق
.1	**أنموذج الفرصة**	**4.05**		
أ.	الاعتماد على رؤية الافراد الرياديين في إنشاء الفرص للمشاريع الجديدة	4.25	0.499	93.7
ب.	الاعتماد على الثقة بثقافة الشركة والمنفتحة على التجربة والخطأ	3.73	0.907	65.2
ت.	الاعتماد على دخول الاسواق بأفكار ومنتجات وممارسات جديدة كلياً	4.11	0.609	85.4
ث.	الاعتماد على تنويع العلاقات الاجتماعية غير الرسمية بجانب الهرمية الرسمية	4.09	0.578	83.8
.2	**أنموذج التمكين**	**3.66**		
أ.	تمكين العاملين لاعتماد ثقافة الابداع	4.23	0.463	91.1
ب.	المرونة الهيكلية لفرق العمل من اجل إنشاء المشروع الجديد	3.56	0.892	54.9
ت.	دعم واستقطاب الافراد ذوي الافكار الريادية	4.18	0.656	88.3
ث.	توسيع نطاق مشاركة الأفراد الرياديين في الإدارة التنفيذية للمشروع الجديد	2.66	1.019	28.5
.3	**أنموذج المدافع**	**4.00**		
أ.	توافر الخبرة في مجال بناء المشاريع والأعمال الجديدة	4.07	0.800	82.5
ب.	تنشيط القابليات والقدرات الجوهرية لفرق العمل	4.10	0.760	85.1
ت.	المهارة في بناء التحالفات وشبكات الاعمال الداخلية والخارجية	3.69	0.644	61.4
ث.	رؤية الإدارة التنفيذية للمشروع الجديد ودعمها من قبل الشركة الأم	4.15	0.701	86.7
.4	**أنموذج المُنتِج**	**3.58**		
أ.	الاحترام الكبير لسلطة قرارات القيادة في الشركة الأم	3.28	1.072	51.1
ب.	توجيه الاهتمام الصريح والواضح لريادية المنظمة من قبل الشركة الأم	3.96	0.802	79.6
ت.	استثمار الفرص غير المستغلة والشاملة لمختلف القطاعات	2.87	1.230	33.6
ث.	تدريب وتمويل وتوسيع نطاق وإعادة تكامل وحدات الاعمال أو المشاريع الجديدة	4.22	0.739	90.9

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

4. **اختبار الفرضية الأولى**: تشير نتائج علاقات الارتباط البسيط والمتعدد والمبينة في الجدول (4) إلى تحقق فرضية البحث الأولى والتي تنص على: ترتبط عوامل المناخ الاستثماري بشكل ايجابي ومعنوي بتبني شركات الأعمال نماذج ريادية المنظمة وعند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). حيث تبين بروز العلاقات الآتية:

أ. سجلت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط موجبة بين عوامل المناخ الاستثماري ونماذج ريادية المنظمة بموجب المؤشر الكلي إذ بلغت (0.726) وعند مستوى معنوية (0.05). مما يعني أن هنالك حالة ترافق بين عوامل المناخ الاستثماري وريادية المنظمة وبمستويات جيدة.

ب. تشير نتائج الارتباط على مستوى العلاقة بين عوامل المناخ الاستثماري ونماذج ريادية المنظمة وعلى المستوى الجزئي أن أقوى علاقة ارتباط كانت بين العوامل الاقتصادية وأنموذج الفرصة والتي بلغت (0.843) وعند مستوى معنوية (0.005) ، في حين سجلت أضعف علاقة ارتباط بين العوامل الاجتماعية والثقافية وبين أنموذج المدافع والتي بلغت (0.036) وبمستوى معنوية (0.05).

الجدول (4) علاقات الارتباط الكلية والجزئية

		نماذج ريادية المنظمة				المؤشر الكلي
		الفرصة	التمكين	المدافع	المُنتِج	
عوامل المناخ الاستثماري	الاقتصادية	* 0.843	* 0.801	* 0.789	* 0.817	* 0.811
	السياسية والأمنية	* 0.442	* 0.521	* 0.606	* 0.588	* 0.530
	القانونية والتشريعية	* 0.591	* 0.609	* 0.788	* 0.637	* 0.628
	الاجتماعية والثقافية	0.049	0.088	0.036	0.096	0.063
	الموارد البشرية والطبيعية	* 0.711	* 0.822	* 0.795	* 0.642	* 0.786
	البنى التحتية	* 0.753	* 0.818	* 0.839	* 0.766	* 0.794
المؤشر الكلي		* 0.657	* 0.732	* 0.640	* 0.598	* 0.726

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي $N = 47$ $\alpha \leq 0.05$ *

5. **اختبار الفرضية الثانية:** تنص هذه الفرضية على الآتي: تؤثر عوامل المناخ الاستثماري معنوياً في تبني شركات الأعمال نماذج ريادية المنظمة وعند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وفي ضوء هذه الفرضية تشير معادلة الانحدار البسيط إلى إن عوامل المناخ الاستثماري (X) تؤثر في نماذج ريادية المنظمة (Y) وتصاغ في ضوء هذه العلاقة معادلة الانحدار ($Y = a + \beta X$) ، وهذه العلاقة تعني إن ريادية المنظمة (Y) من خلال نماذجها هي دالة لعوامل المناخ الاستثماري (X) ، إذ تم حساب تقديرات هذه القيم ومؤشراتها الإحصائية على مستوى عينة البحث والبالغة (47) فرداً ، وكانت معادلة الانحدار البسيط المقدرة لأنموذج البحث هي:

نماذج ريادية المنظمة = (1.105) + (0.726) * عوامل المناخ الاستثماري

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ($a= 1.105$) إن هناك وجوداً لريادية المنظمة من خلال نماذجها مقداره (1.105) عندما تكون قيمة المناخ الاستثماري ومن خلال عوامله مساوية للصفر ، وهو معامل جيد ومقبول في الدراسات السلوكية ، لكنه يوضح وجود عوامل أخرى غير داخلة في الأنموذج الافتراضي للبحث. أما قيمة الميل الحدي فقد كانت ($\beta= 0.726$) والمرافقة لنماذج ريادية المنظمة فهي تدل على إن تغيراً مقداره (1) في متغير عوامل المناخ الاستثماري سيؤدي إلى تغير مقداره (0.726) في ريادية المنظمة ومن خلال نماذجها ، وهو تغير كبير يمكن الاستناد عليه في تفسير العلاقة التأثيرية للمتغير المستقل (عوامل المناخ الاستثماري) في المتغير المستجيب (نماذج ريادية المنظمة).ويؤكد معنوية التأثير أيضاً قيمة (t) المحسوبة والبالغة (7.081) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.679). ويبين الجدول (5) القيم التي أشرنا لها أنفاً.

الجدول (5) معاملات أنموذج البحث

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة t المحسوبة	مستوى المعنوية المحسوب
	B	الخطأ المعياري	معامل Beta		
الثابت	1.105	0.406	0.726	2.721	0.009
عوامل المناخ الاستثماري	0.729	0.103		7.081	0.000

المتغير المستجيب: نماذج ريادية المنظمة $N = 47$, $\alpha \leq 0.05$

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

كما يوضح الجدول (6) قيمة معامل التحديد (R^2) والتي تشير إلى معامل قيمته (0.527) ، وهذا يعني إن المناخ الاستثماري ومن خلال عوامله يفسر ما نسبته (52.7%) من التغير الحاصل في ريادية المنظمة ومن خلال نماذجها ، وأن نسبة (47.3%) من التغير غير المفسر يعود لمتغيرات أخرى لم تدخل أنموذج الانحدار الذي توصل له البحث الحالي ، غير أنه مؤشر جيد ومقبول في مثل هذا النوع من الدراسات ، وعليه يتم قبول الفرضية الثانية للبحث.

الجدول (6) معامل التحديد

النموذج	قيمة R	قيمة R^2	قيمة R^2 المضبوطة	الخطأ المعياري
1	0.726	0.527	0.516	0.335767

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

6. **اختبار الفرضية الثالثة:** يشير الجدول (7) لتحليل التباين للعلاقة بين للمناخ الاستثماري من خلال عوامله وريادية المنظمة من خلال نماذجها وعلى مستوى عينة البحث إلى أن قيمة (F) والبالغة (50.139) اكبر عند مقارنتها بقيمتها الجدولية والبالغة (4.056) وبمستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية (1 ، 45) ، وهذا يدل على إن منحنى الانحدار كاف لوصف علاقة التباين بين عوامل المناخ الاستثماري ونماذج ريادية المنظمة وبمستوى ثقة (0.95) ، مما يشير إلى قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لآراء عينة البحث تجاه نماذج ريادية المنظمة تعزى لعوامل المناخ الاستثماري.

الجدول (7) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين متغيرات البحث

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	5.653	1	5.653	50.139	.000
الخطأ	5.073	45	0.113		
المجموع	10.726	46			

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

رابعاً: الاستنتاجات والمقترحات :

1. الاستنتاجات:

أ. تهتم شركات الأعمال بمعرفة المناخ الاستثماري الذي ترغب في دخوله وما يحصل فيه من تغيرات في عوامله الاقتصادية ، والسياسية والأمنية ، والقانونية والتشريعية وغيرها في الأسواق التي تعمل فيها. وتشير نتائج التحليل الميداني إلى أن شركات الأعمال تهتم بعوامل المناخ الاستثماري بحسب قائمة أولويات محددة ، إذ بينت تلك النتائج أن عوامل البنى التحتية تأتي في المرتبة الاولى في ترتيب اهتمامات شركات الأعمال الراغبة في الاستثمار تليها العوامل الاقتصادية ، ثم العوامل القانونية والتشريعية ، والعوامل السياسية والأمنية ، والموارد البشرية والطبيعية ، وتأتي العوامل الاجتماعية والثقافية في ذيل قائمة الاهتمامات تلك وبمستويات متوسطة .

ب. تبحث شركات الاعمال عن تطوير عملها والاستفادة من الفرص الجديدة التي تفرزها البيئة التنافسية لكي تستثمرها وتحاول أن تكون الأولى في مجال عملها مما يحقق لها التميز على المنافسين وذلك بتبني أحد نماذج ريادية المنظمة ، مما يمكن الاستدلال معه ومن خلال نتائج التحليل أن شركات الأعمال كافة تتبنى الأنموذج الفرصي أولاً عند الدخول إلى أية بيئة أعمال ثم تنتقل بعد ذلك إلى تبني نماذج أخرى لريادية المنظمة وحسب توجهات المناخ الاستثماري الذي تعمل فيه ، ويظهر ذلك جلياً في أن تبني مشروع جديد لا يتم إلا من خلال ظهور الفرص الاستثمارية وضمن مناخ استثماري مؤاتي.

ت. تشير نتائج التحليل إلى ضعف مستويات علاقة الارتباط بين العوامل الاجتماعية والثقافية بنماذج ريادية المنظمة ، والذي يمكن تفسيره بأن شركات الأعمال لا توجه الاهتمام الكافي في تشخيص التغيرات التي تحصل في تلك العوامل كونها ذات تأثير ضعيف في رغبة شركات الأعمال على الاستثمار في أية بيئة أعمال وبالتالي فإنها لا ترتبط بعلاقة قوية في تبني نماذج ريادية المنظمة.

ث. تبين أن اهتمام شركات الأعمال بتحقيق الريادية لمنظماتها يرتبط بتوافر عوامل المناخ الاستثماري وبحسب النتائج الميدانية التي توصل لها البحث والتي بينت وجود علاقات ارتباط معنوية وموجبة وبمستويات جيدة. كذلك أشارت نتائج التحليل الميداني إلى وجود تأثير معنوي لعوامل المناخ الاستثماري في نماذج ريادية المنظمة.

ج. تبين أن غالبية شركات الأعمال والعاملة في المجال الإنشائي هي من الشركات المحلية صغيرة او متوسطة الحجم وذات الإمكانيات المحدودة والتي ليست لها القدرة على تلبية الطلب المرتفع على قطاع السكن والمجالات الإنشائية الأخرى ، إذ تبين أن عدد الشركات الاجنبية العاملة في محافظة دهوك هي أربعة شركات فقط من مجموع (60) شركة أعمال ، مما ينعكس سلباً على ضعف قدراتها في إدخال أحدث الأساليب على طرق الإنتاج وتحقيق الريادة من خلال تلبية رغبات الزبائن في التطلع لمشاريع إسكان جديدة وبأحدث التصاميم ووسائل الرفاهية.

2. المقترحات:

أ. ضرورة الاهتمام بتوفير متطلبات البنى التحتية في الإقليم من طرق مواصلات وخدمات كهرباء ومياه وغيرها كونها تحتل أولوية متميزة في اهتمامات شركات الأعمال قياساً بعوامل المناخ الاستثماري الأخرى ، كما أنها تعمل على تدعيم القابليات والقدرات لتلك الشركات وبالتالي تستطيع الاستجابة للفرص التي تظهر في بيئة الإقليم الاستثمارية.

ب. ضرورة أن يعلم القائمون على تخطيط الاستثمار في المجالات الاقتصادية عموماً وفي المجال الإنشائي خصوصاً أن تطور هذه القطاعات لا يتم من خلال شركات الأعمال المحلية ذات القدرات المحدودة فقط ، بل من خلال الشركات الأجنبية ذات الإمكانيات الكبيرة والتي تمتلك المقدرة على تحقيق الريادة والإبداع والابتكار في ما تقدمه من أعمال. لذلك لابد من وضع

الآليات المناسبة لاستقطاب تلك الشركات ومن بينها تهيئة عوامل المناخ الاستثماري المناسب لعملها وتقديم مختلف أشكال الدعم لها.

ت. ضرورة تهيئة الموارد البشرية في الإقليم أكاديمياً ومهنياً لما لها من دور في دعم وتعزيز أنشطة الريادة التي تسعى شركات الأعمال لتحقيقها ، كما لا نغفل عقد ورش العمل والدورات التدريبية لأهميتها في صقل مهارات العاملين في الشركات المحلية ورفع قدراتهم وتحفيزهم بما فيه الكفاية للرقي والعمل بذات المستويات التي يعمل بها العاملون في شركات الأعمال الاجنبية وفي الدول المتقدمة بالذات ، ولكي تكون الموارد البشرية عامل جذب مهم لشركات الاستثمار الاجنبية.

ث. أن يعمد القائمون على تخطيط عمليات الاستثمار في الإقليم على دراسة ومعرفة متطلبات السوق المحلية ومقارنة ما يظهر من مستجدات ومتغيرات في عوامل المناخ الاستثماري على مستوى الشركات في المجال المحلي والإقليمي والعالمي والمؤثرة على عمل تلك الشركات ، وأن يتم متابعة تلك التغيرات لمواكبة أحدث الاساليب في معالجتها وعدم الجمود في بيئة تتصف بسرعة التغير والتبدل.

ج. ضرورة تبني شركات الأعمال المحلية لمداخل ريادية المنظمة فكراً وسلوكاً إذا ما رغبت في أن تجد لها موطئ قدم في السوق العالمية ، وكذلك التنافس محلياً مع الشركات العالمية التي يمكن أن يتزايد تواجدها في بيئة الإقليم عاجلاً أم آجلاً ، حيث تشير أغلب المؤشرات المستقبلية على هذا التوجه.

المصادر:

1. Aterido, R.; Driemeier, M. & Pages, C. , 2007 , Investment Climate and Employment Growth : The Impact of Access to Finance, Corruption and Regulations Across Firms, IZA DP, No. 3138.

2. Batra, G.; Kaufmann, D. & Stone, A. , 2003 , Investment Climate Around the World: Voices of the Firms from the World Business Environment Survey , World Bank , Washington , USA.

3. Covin, J.G. & Miles, M. P. , 1999 , Corporate Entrepreneurship and the Pursuit of Competitive Advantage , Entrepreneurship Theory Practice Journal , 23 (3). 47-64.

4. Dollar, D.; Driemeier, M. & Mengistae, T., 2005 , Investment Climate and Firm Performance in Developing Countries, Economic Development and Cultural Change Journal , 54 (1).

5. Driemeier, M.; Wallsten, S. & Xu, L. , 2006 , Ownership, Investment Climate and Firm Performance, Economics of Transition Journal , 14 (4).

6. Hisrich, R. D. & Peters, M.P., 2002 , Entrepreneurship , 5th ed., McGraw – Hill Inc., New York , USA.

7. Jain, B.K., 2001 ,Creating a Climate for Innovation and Entrepreneurship , Department of science and Technology , India.

8. Ling, Y.; Simsek, Z.; Lubatkin, M. & Veiga, J. , 2008 , Transformational Leadership: Examining the CEO-TMT Interface, Academy of Management Journal, 51 (3).

9. McMullen, J.S. ; Shephered, D.A., 2006 , Entrepreneurial Action and the role of Uncertainty in the Theory of Entrepreneur, Academy of Management Review , 31 (1).

10. Morris, M.H.; Kuratko, D.F. & Covin, J.G., 2008 , Corporate Entrepreneurship and Innovation , Mason & Thomson Inc., South-Western , Ohio , USA.

11. OSCE , 2006 , Best Practice Guide for a Positive Business and Investment Climate , www.osce.org.

12. Phan, P.H.; Wright, M; Ucbasaran, D. & Tan, W.L., 2009 , Corporate Entrepreneurship: Current Research and Future Directions , Journal of Business Venturing , 24 (3) , 197-205.

13. Wille, J.; Belaychi, K. ; Magalhaes, N. & Meunier, F., 2011 , Investment Climate in Practice Series, No.17, www.wbginvestmentclimate.org.

14. Wolcott, R.C. & Lippitz, M.J., 2007 , The Four Models of Corporate Entrepreneurship, MIT Sloan Management Review, 49 (1) , 75-82.

15. Wong, C.S.; Law, K.S. & Haung, G.H., 2008 , On the Importance of Conducting Construct-Level Analysis for Multidimensional Construct in Theory Development and Testing, Journal of Management, 34 (4), 744-764.

الملحق (1)
استمارة الاستبانة

هيئة التعليم التقني
المعهد التقني الإداري دهوك
قسم إدارة الأعمال

أنموذج استمارة الاستبيان

السيد المدير التنفيذي لشركة ..... المحترم :
تحية طيبة:

نضع بين أيديكم الاستبيان الخاص بجمع البيانات المتعلقة بإنجاز البحث الموسوم **(علاقة الارتباط والتأثير لعوامل المناخ الاستثماري في تبني شركات الاعمال لمداخل ريادية المنظمة - دراسة ميدانية لآراء المديرين في عينة من الشركات الإنشائية في محافظة دهوك).** نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل عبارة ، علماً بأن الإجابات سوف تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم معنا.

ملاحظات عامة:

1- يرجى الاطلاع على المصطلحات التي تضمنتها استمارة الاستبيان من اجل إزالة اللبس والغموض فيها قبل البدء بتأشير مواقفكم تجاه العبارات.
2- يرجى الإجابة على جميع الفقرات لأن ترك أي منها دون تحديد موقف تجاه الفقرة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
3- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل وجهة نظركم.

الباحثة
زكية سعدون عمر
مدرس مساعد

أولاً: البيانات العامة

1. معلومات عن الشركة :

أ- اسم الشركة :

ب- سنة التأسيس :

ت- جنسية الشركة : ( ) محلية ، ( ) أجنبية

2. معلومات عن المستجيب :

أ- الجنس : ( ) ذكر ( ) أنثى

ب- العمر : ( ) (20 أقل من 35 سنة) ، ( ) (35 أقل من 50 سنة) ، ( ) (50 سنة فأكثر)

ت- التحصيل الدراسي : ( ) دراسات عليا ، ( ) بكالوريوس ، ( ) دبلوم معهد ، ( ) إعدادية .

ث- مدة الخدمة في الشركة : ( ) (1 أقل من 5 سنوات) ، ( ) (5 أقل من 10 سنوات)
( ) (10 سنوات فأكثر).

ثانياً: عوامل المناخ الاستثماري: العوامل التي تدعم وتهيئ البيئة الاستثمارية المناسبة لاستقطاب شركات الأعمال المحلية والأجنبية لغرض الاستثمار في المشاريع الإنشائية في إقليم كوردستان العراق.

ملاحظة: وضح مدى أهمية الفقرات أدناه لتهيئة المناخ الاستثماري في بيئة محافظة دهوك من وجهة نظر شركتكم وبحسب مقياس مؤلف من (5) مراتب وكما يلي: (5) تعني أن الفقرة عالية الأهمية ، (4) الفقرة مهمة ، (3) الفقرة متوسطة الأهمية ، (2) الفقرة قليلة الأهمية ، (1) الفقرة غير ذات أهمية.

	العبارات	أهمية العبارة حسب درجة المقياس				
		5	4	3	2	1
1. العوامل الاقتصادية						
أ	اعتماد النظام الاقتصادي في البلد على آليات السوق الحر					
ب	عدم التدخل الحكومي في النشاطات الاقتصادية للشركات المستثمرة					
ت	استقرار المؤشرات الاقتصادية التي تعكس الحالة الصحية لاقتصاد البلد					
ث	استقرار السياسات الاقتصادية التي تضعها الجهات الحكومية					
2. العوامل السياسية والأمنية						
أ	يعد النظام الديمقراطي السياسي من الدعائم الاساسية للمناخ الاستثماري الصحي					
ب	قوة المعارضة وقدرتها على التغيير السياسي بالوسائل الدستورية والبرلمانية					
ت	غياب المنازعات السياسية والعنف العرقي والطائفي في البلد					
ث	يعد النظام الديمقراطي السياسي من الدعائم الاساسية للمناخ الاستثماري الصحي					
3. العوامل القانونية والتشريعية						
أ	وجود قوانين وتشريعات واضحة وعلى مستوى عالي من الشفافية تنظم الاستثمار في البلد					
ب	وجود محاكم تجارية نزيهة وعلى درجة عالية من الكفاءة					
ت	وجود آليات واضحة لفض المنازعات التجارية وتسويتها بين كافة الاطراف					

ث	اتصاف النظام القضائي بالعدالة والعمل بعيداً عن الاساليب البيروقراطية					
4. العوامل الاجتماعية والثقافية						
أ	توافق القيم الثقافية للمجتمع مع القيم الثقافية للشركة					
ب	ضرورة التوافق بين أهداف الشركة مع أهداف المجتمع					
ت	العمل على وفق ما تقتضيه الاعراف والتقاليد الاجتماعية لذلك البلد					
ث	ضرورة التواصل الاجتماعي والثقافي مع أفراد المجتمع في بيئة العمل					
5. عوامل البنية التحتية						
أ	توافر الموارد البشرية المؤهلة علمياً والمدربة فنياً وبمستويات أجور مناسبة					
ب	توافر مصادر الطاقة الطبيعية كالنفط والغاز					
ت	توافر الموارد الطبيعية كالمواد الاولية والمعادن					
ث	توافر مصادر الطاقة البديلة ومصادر الطاقة المتجددة					
6. العوامل البشرية والطبيعية						
أ	توفر خدمات المياه والطاقة الكهربائية وبكلف مناسبة					
ب	توفر نظم اتصالات وشبكة خدمة معلوماتية تواكب أحدث التطورات					
ت	توفر الخدمات المالية والمصرفية المتطورة الكترونياً					
ث	وجود طرق المواصلات الحديثة بأنواعها					

ثالثاً: مداخل الريادة التنظيمية: وتشمل مجموعة النماذج الممثلة (بأنموذج الفرصة ، أنموذج التمكين ، أنموذج المدافع ، أنموذج المنتِج) والتي تتبناها شركات الأعمال لتحقيق الريادة والتميز والتفوق على الشركات المنافسة ضمن ذات المجال والسوق الذي تعمل فيه شركتكم.

1. انموذج الفرصة						
	العبارات	أهمية العبارة حسب درجة المقياس				
		5	4	3	2	1
أ	الاعتماد على رؤية الافراد الرياديين في إنشاء الفرص للمشاريع الجديدة					
ب	الاعتماد على الثقة بثقافة الشركة والمنفتحة على التجربة والخطأ					
ت	الاعتماد على دخول الاسواق بأفكار ومنتجات وممارسات جديدة كلياً					
ث	الاعتماد على تنويع العلاقات الاجتماعية غير الرسمية بجانب الهرمية الرسمية					

	2. انموذج التمكين					
أ	تمكين العاملين لاعتماد ثقافة الابداع					
ب	المرونة الهيكلية لفرق العمل من اجل إنشاء المشروع الجديد					
ت	دعم واستقطاب الافراد ذوي الافكار الريادية					
ث	توسيع نطاق مشاركة الأفراد الرياديين في الإدارة التنفيذية للمشروع الجديد					
	3. انموذج المدافع					
أ	توافر الخبرة في مجال بناء المشاريع والأعمال الجديدة					
ب	تنشيط القابليات والقدرات الجوهرية لفرق العمل					
ت	المهارة في بناء التحالفات وشبكات الاعمال الداخلية والخارجية					
ث	رؤية الإدارة التنفيذية للمشروع الجديد ودعمها من قبل الشركة الأم					
	4. انموذج المنتِج					
أ	الاحترام الكبير لسلطة قرارات القيادة في الشركة الأم					
ب	توجيه الاهتمام الصريح والواضح لريادية المنظمة من قبل الشركة الأم					
ت	استثمار الفرص غير المستغلة والشاملة لمختلف القطاعات					
ث	تدريب وتمويل وتوسيع نطاق وإعادة تكامل وحدات الاعمال أو المشاريع الجديدة					

إدارة الموارد البشرية والاستثمار البشري

دراسة تحليلية للتنمية البشرية _ مع الاشارة الى إقليم كوردستان

فراس عباس فاضل البياتي

قسم علم الاجتماع

جامعة الموصل / كلية الآداب

0770 7442 792

firasalbiaty@gmail.com

الملخص

تعد الموارد البشرية والاستثمار فيها من المقاييس الاساسية التي تقاس بها ثروات الأمم ، وان عملية ادارة الموارد البشرية بشكل توجه بما يحقق الاستثمار الأمثل ، حيث تسعى الكثير من المجتمعات لتحقيقها ، فالعنصر البشري ليس فقط هو أحد عناصر الإنتاج ومحدداته الإنتاجية بل هو المؤثر الرئيس في جميع مكونات التنمية حتى أصبح في مقدمة المقاييس الرئيسة لثروة الأمم .

ويعد إقليم كوردستان العراق من الاقاليم العالمية ذا الكثافة العالية المعدل في الاستثمار على الصعيدين الاقتصادي (التنموي، والبشري)، ولعل هذا التطور نتج عن طبيعة الخطط الستراتيجية المتبعة في هذا الإقليم، إلى جانب الخطط التنموية للنهوض بالواقع البشري، هذا التقدم التنموي ألقى بظلاله على الاهتمام بواقع التنمية البشرية في إقليم كوردستان الذي كان له الدور الفاعل في تنمية الإقليم، فأصبحت هذه التجربة من انجح التجارب التنمية البشرية في العراق وهو موضوع دراستنا هذه التي توزعت.

إلى جانب المقدمة، على ثلاثة مباحث، المبحث الأول **(الاطار المنهجي والمفاهيمي)** وتضمن موضوع الدراسة ، وأهدافها ، وأهميتها ، والمفاهيم ، وكذلك المنهجية المتبعة ، أما المبحث الثاني فتناولنا**(الادارة البشرية في العالم المعاصر_ النشأة والأهمية _ واستثمار رأس المال البشري)** وفيه دراسة تحليليه لنشأة الادارة البشرية وأهميتها في الاستثمار البشري ، أما المبحث الثالث فضم **(واقع الاستثمار البشري في إقليم كوردستان_ مؤشرات والدلائل)** وفيه تطرفنا الى بعض المؤشرات في التنمية البشرية في الإقليم من خلال تقارير التنمية البشرية الدولية ، وأخيرا **نتائج الدراسة ومقترحاتها ، ومن ثم المصادر**.

Human resource management and human investment

An analytical study of human development _ with reference to the Kurdistan Region

Firas Abbas Fadhil al-Bayati
Department of Sociology
Mosul University / Faculty of Arts

Abstract

Classified human resources metrics basic measured by the wealth of nations, and the process of human resource management is to achieve the best investment, is an investment developmentally seeks a lot of communities to achieve, since it proved that the human element, not only is one of the elements of production and the determinants of productivity but is main influences in all components so that the development at the forefront of key metrics to the wealth of nations, and adopted by the Kurdistan region of Iraq in the management of human resources and human investment.

The Kurdistan Region of Iraq from more cities in Iraq investment on both the economic (development, and human), perhaps this development resulted in the nature of the strategic plans in place in this region, as well as development plans for the advancement of human reality, this progress developmental overshadowed interest rate of human development in Kurdistan Region, which had an active role in the development of the region, and was one of the most successful experiences of human development in Iraq, and that the subject of our study.

Annexation search along the introduction, three sections, the first research (methodological framework and conceptual) annexation (problem of the study, and the study objectives, and the importance of the study, and concepts of the study, and methodology of the study), and the second section (administration human in the modern world _ upbringing and important _ in human capital investment) and the analytical study of the origins of human management and its importance in human investment, while the third section annexation (and reality human investment in the Kurdistan Region _ indicators and signs) and the access to some human development indicators in the region through human development reports, and finally the study results and suggestions, and then sources.

المقدمة

تمثل الموارد البشرية في جميع لمؤسسات موردا من أهم موارد المجتمع ، وان استثمارها وتنميتها يعد من المؤشرات للاستثمار البشري في المجتمع ، فللعنصر البشري مكانة مرموقة في المجتمع وان نجاح المجتمعات يتوقف على نوعية وكمية الاستثمار في رأس المال البشري، وان تنمية هذه المقدرات البشرية سيؤدي الى الاستثمار البشري بشكل مستمر من خلال تنمية الكفاءات البشرية، فضلا عن زيادة الانتاج .

ولعل البرنامج التنموي الذي يسلكه إقليم كوردستان العراق في الادارة البشرية للمؤسسات العلمية، والصحية، والإنتاجية فيه ، من خلال برامج التدريب والدورات التدريبية والعلمية التي تعمل على تنمية القدرات الفكرية والعلمية والعملية المهارية للموارد البشرية العاملة جعلت من مؤشراتها التنموية في المراتب المتقدمة بالنسبة لباقي محافظات العراق .

ويعد إقليم كوردستان العراق من اكثر مناطق العراق استثماراً على الصعيدين الاقتصادي (التنموي، والبشري)، وهذا التطور ناتج في طبيعة الخطط الإستراتيجية المتبعة في هذا الإقليم، للنهوض بالواقع البشري، وهذا التقدم التنموي أنعكس على الاهتمام بالتنمية البشرية في الإقليم ، فكانت ولازالت تجربة اقليم كوردستان التنموية الناجحة في العراق وهذا موضوع دراستنا، والتي توزعت الى ثلاثة مباحث ، فضلا عن المقدمة ، ففي المبحث الأول تناولنا **(الاطار المنهجي والمفاهيمي)** وتضمن (موضوع الدراسة ، وأهداف الدراسة ، وأهمية الدراسة ، ومفاهيمها ومنهجيتها) ، أما المبحث الثاني فتناولنا **(الإدارة البشرية في العالم المعاصر_ النشأة والأهمية _واستثمار رأس المال البشري)** وفيه دراسة تحليليه لنشأة الإدارة البشرية وأهميتها في الاستثمار البشري ، أما المبحث الثالث فضم **(واقع الاستثمار البشري في إقليم كوردستان_ المؤشرات ودلائل)** وفيه تم استعراض بعض مؤشرات التنمية البشرية في الإقليم من خلال تقارير التنمية البشرية ، وأخيرا **نتائج الدراسة ومقترحاتها ، ثم المصادر**.

المبحث الأول

(الاطار المنهجي والمفاهيمي)

- **موضوع البحث**

تعد إدارة الموارد البشرية من العوامل المساعدة في الاستثمار البشري من خلال تنمية القدرات البشرية للنهوض بالواقع البشري في المجتمع نحو الأفضل ، ولعل ما يقوم به إقليم كوردستان من آليات علمية في إدارة الموارد البشرية من تخطيط وتدريب وتنمية لقدرات القوى البشرية العاملة في مؤسساته كانت لها الأثر الإيجابي على معظم جوانب التنمية ، وهذا موضوع بحثنا.

- **أهداف البحث**

يهدف البحث الى ما يلي

1. توضيح مفهوم الإدارة البشرية والاستثمار البشري .
2. الكشف عن أهمية الإدارة البشرية في الاستثمار البشري والتنمية.
3. معرفة العلاقة التكاملية ما بين الإدارة البشرية والاستثمار البشري في إقليم كوردستان .
4. معرفة أهم المعوقات أمام حدوث عملية التنمية البشرية .
5. التوصل الى نتائج وتوصيات ومقترحات يمكن أن تساهم في تلافي أو التقليل من أضرارها .المخرجات السلبية المرافقة لأي عملية استثمار وتنمية .

- أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أهمية الإدارة البشرية ودورها في تنامي رأس المال البشري المحلي في المؤسسات الحكومية في اقليم كوردستان العراق ، وطبيعة الأليات التي يتبعها الاقليم في الاستثمار البشري .

- **مفاهيم البحث**

1. إدارة الموارد البشرية

تُعرف إدارة الموارد البشرية بأنها "تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب وتنمية ومكافأة ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق

الأهداف التنظيمية لأي مؤسسة" [1]، وقد عرفها **فرنش French** بأنها عملية اختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة [2].

ويعرف كلاً من **هال، وتورنكتون**HALL& TORRINTON إدارة الموارد البشرية بأنها تتضمن مجموعة من أنشطة العمليات الأساسية التي يجب أداؤها وقواعد يجب إتباعها، من اجل تزويد القوى العاملة بما يحتاجه من رأى ومشورة تمكنهم من إدارة مرؤوسيهم بفعالية أكثر [3].

كذلك تعرف إدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة من البرامج , و الوظائف , و الأنشطة المصممة لتعظيم كل من أهداف الفرد والمنظمة والموارد البشرية HUMAN RESOURCES كاصطلاح ظهر حديثاً و قد حل محل اصطلاح الأفراد PERSONNEL الذي كان سائداً أو القوى العاملة , وكانت سنة **1970** هي نقطة التحول المحورية , عندما قامت الجمعية الأمريكية لإدارة الأفراد , و هي اكبر منظمة متخصصة في مجال الإدارة بتغيير المصطلح إلي إدارة الموارد البشرية , و ذلك حتى يتماشى مع الأدوار الإستراتيجية المتزايدة للموارد البشرية في نطاق المؤسسات أو المنظمات , و ليصبح مديرو الموارد البشرية شركاء كاملين في الأعمال المتعلقة بالتخطيط الستراتيجي[1] .

التعريف الإجرائي للإدارة البشرية

(هي عمليات أساسية وقواعد عامة ينبغي أداؤها، واتباعها، يتعين على المديرين استخدامها لإدارة مجموعات الأفراد في التنظيم، والمهمة الرئيسة لمدير الأفراد هي مساعدة المديرين الآخرين في المنشأة وتزويدهم بما يحتاجون إليه من رؤى ومشورة متخصصة تمكنهم من إدارة مرؤوسيهم بطريقة فاعلة أكثر) .

2. الاستثمار البشري

الموارد البشرية من المقاييس الأساسية التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد على رأس المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي والاجتماعي للدول ،

([1]) سعيد شعبان حامد ، **الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية**، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 2006م. ص4

([2]) French، W.، The Personnel Management Process: **Human Resources Administration**، Third Edition، Houghton Mingling Co.، Boston، 1974، p. 3.

([3]) باري كشواي، **إدارة الموارد البشرية**، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر ، 2006، ص9.

فالعنصر البشري ودرجة كفاءته غدا العامل الحاسم لتحقيق التقدم والتنمية، وقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية لتحقيق النمو الاقتصادي ، حيث ذكر " آدم سميث A . SMITH " في كتابه الشهير " ثروة الأمم " [4] ، أن كافة القدرات المكتسبة والنافعة لدى سائر أعضاء المجتمع تعد ركناً أساسيا في مفهوم رأس المال الثابت ، ومع أن اكتساب القدرة أثناء التعلم يكلف نفقات مالية ، الا ان هذه المواهب تعد جزءا هاما من ثروة الفرد التي تشكل بدورها جزءا رئيسيا من ثروة المجتمع الذي ينتمي إليه ،كما أكد " الفريد مارشال A . MARSHALL" أهمية الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره استثمارا وطنيا وفي رأيه أن أعلى أنواع رأس المال قيمة هو رأس المال الذي يستثمر في الإنسان وتعليمه وتطويره فكريا وعمليا ، إذ عن طريق الفرد في مجتمعه يتقدم هذا المجتمع وهذا البلد .

منهج البحث

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية التي تحتاج إلى أكثر من منهج في تحقيق الأهداف ، لذا اعتمد الباحث المناهج الآتية :-

1. المنهج التاريخي

من المناهج القديمة التي وظفها الإنسان في بحثه عن الموضوعات التي يدرسها ، وتهتم هذه الطريقة بدراسة المجتمع الإنساني من خلال تسجيل تاريخه وحضارته وثقافته والأحداث الاجتماعية التي مرت التي مرت فيه، والباحث الاجتماعي يستخدم هذا المنهج للحصول على الشواهد اللازمة من اقرب المصادر للحدث قيد الدراسة ، إما المصادر الرئيسة التي يعتمد عليها فهي السجلات المحفوظة لغرض نقل المعلومات ، كالوثائق التشريعية أو القضائية أو التنفيذية أو الدساتير، فضلا عن السجلات الحكومية، قد يستخدم الباحث السجلات الشخصية كما هو الحال في الدراسات السوسيوديموغرافية التي تحتاج إلى الرجوع إلى سجلات الأشخاص للحصول على البيانات المرجوة المعززة البحث، واحيانا يلجأ إلى التراث الشفوي كالأساطير

---

(4) وصفي عبد الرحمن النعسة ، **الادارة التسويقية السكانية** ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن، 2011، ص121.

والحكايات الشعبية وقصص الأسر والخرافات والأزياء والآثار المادية[5]، أما العلماء الذين استخدموا هذا المنهج فهم رواد علم الاجتماع أمثال (هربرت سبنسر، وهوبهوس، وماكس فيبر، وفيكو... وآخرون) في دراسة تطور المجتمعات الإنسانية، ونظمها وقانون التقدم والتطور الاجتماعي والبيروقراطي [6].

2. المنهج الاستقرائي أو الاستنتاجي

الاستقراء في المنطق هو تتبع الجزئيات في التوصل إلى حكم كلي أو الوصول عن طريق الملاحظة من الخاص إلى العام وتتكون من خلال العملية الاستدلالية التعليمات أو القوانين أو المبادئ وعلى ذلك فالجزء الأكبر من المعرفة البشرية له طابع استقرائي أو تجريبي ما دام يتألف من تعميمات تجريها على تجربتها الحسنة [7] ،أي أن الاستقراء هو حكم كلي لوجود ذلك الحكم في جزيئات ذلك الكل. أما كلها وهو الاستقراء التام وأما أكثرها وهو الاستقراء المشهور بالناقص ويرى بعض الباحثين أن الاستقراء وبحسب قواعد "فرانسيس بيكون" و " ستيوارت ميل"، هو البحث عن العلة من حيث انه يحاول حصر علة ظاهرة ما في ظاهرة أخرى معينة وكان أرسطو قد عد الاستقراء انتقالاً من المعلوم إلى المجهول من الجزئي إلى الكلي.[8]إن المنهج الاستقرائي يقوم على أساس الملاحظة المنظمة للظواهر وفرض الفروض وأجراء التجارب وجمع البيانات وتحليلها للتثبت من صحة الفروض أو عدم صحتها.[9]

([5]) إحسان محمد الحسن، **علم الاجتماع** ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، 1988، ص51_52.

([6])عبد اللطيف عبد الحميد العاني وآخران ،**المدخل إلى علم الاجتماع** ، مطابع وزارة التعليم ، بغداد، 2008، ص27

(4) احمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، دار الموسوعات العربية، بيروت، 1999، ص213.

(5) مراد وهبة، **المعجم الفلسفي**، دار الثقافة الجديدة، القاهرة، 1966، ص25.

(6) عبد الباسط محمد حسن، **أصول البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1989، ص26.

المبحث الثاني

(الإدارة البشرية في العالم المعاصر_ النشأة والأهمية _في استثمار رأس المال البشري)

شاع استخدام مفهوم الموارد البشرية في السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي نتيجة زيادة فعّالية منظمات العمل لإشباع حاجات العاملين آنذاك باعتبار أن مصالح المنظمة والعاملين مشتركة ومتسقة بين بعضها البعض إلي حد كبير, ويركز مدخل الموارد البشرية على أهمية إدارة الأفراد باعتبارهم موارد اقتصادية وليس عنصراً من عناصر الإنتاج , إذ ينظر إلى الأفراد وفقاً لهذا المدخل كأفراد لهم حاجات ومشاعر وقيم ومن خلال إشباعها يمكن تحقيق زيادة الإنتاجية وتحقيق عوائد اقتصادية مرتفعة, ويهتم مدخل الموارد البشرية بتحفيز الإدارة على تصميم خطط وبرامج للعاملين مع تحقيق أقصى مردود للمنظمة الذي يترافق مع مع توفير بيئة عمل مناسبة تتيح لأفراد القوى العاملة تحقيق أقصى مردود من خلال القوى العاملة تفضل الاستخدام الأمثل لقدراتهم و مهارتهم [10].

❖ أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية :

لابد من الإشارة بأن إدارة الموارد البشرية لها الأهمية التي يجب ان تعطى نظراً للنتائج التي يمكن تحصيلها منها ، ونظراً للتأثيرات والوسائل والتقنيات المرافقة لنشاطاتها وما يتبع من إستخدام وتوظيف لموارد أخرى هامة جداً في تفعيل وتنشيط أدوارها ، أما الأهداف فتتمثل مكانه مهمة ينبغي دراستها وتوجيه إدارة الموارد البشرية كونها تأتي مكملة للأهمية .

أولا/ أهمية إدارة الموارد البشرية:-

تشكل الموارد البشرية أهمية ستراتيجية كبيرة لنجاح أي مؤسسة أو منظمة فلا يكمن بل من المستحيل ، أن يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد إذا كانت المنظمة تفتقر إلى الأفراد دوي المهارات الجيدة والمؤهلين والمدربين والقادرين على أداء وظائفهم المطلوبة منهم على أكمل وجه [11] وتكمن وراء أهمية إدارة الموارد البشرية عدة أسباب منها :-

---

([10]) خالد عبدالرحيم الهيتي ، **إدارة الموارد البشرية** ، دار الحامد ،عمّان ، 1999، ص 19-21.

([11]) مدحت محمد أبو النصر ، **إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة** ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة 2007 ، ص 32 .

1. أسباب تتعلق بالفوائد التي تتوقعها المجتمعات ككل ، وليس فقط المؤسسات العاملة فيها من أعمال ونشاطات مواردها البشرية .
2. أسباب تعود إلى الارتباط والتداخل الحاصل بين علم إدارة الموارد البشرية والعلوم المتخصصة الأخرى .مثل علم النفس والطب ، والعلوم الإقتصادية ،وعلوم إدارة الأعمال
3. أسباب أخرى منها ما يتعلق بالمؤسسات ، ومنها ما يتعلق بالأفراد وطرائق اختيارهم الأنضمام إلى مؤسسات معنية دون سواها [12]

ونحن نعيش في عصر العولمة و ثورة الاتصالات والتحقيق من القواعد والضوابط والتشريعات القانونية ، وزيادة الاهتمام بالتطورات الفنية لدلك فإن أهمية الموارد البشرية وكيفية إداراتها تزداد يوما بعد يوم كما يقول جفري فيفر، لأن المنطلقات الأخرى للتنافس بدأت تفقد ميزتها من يوم لأخر ، فتطورات التقنية والتكنولوجية تتغير بسرعة كبيرة ومذهلة جداً ، بحيث أصبح الحفاظ على التفوق أمراً صعب المنال ، خصوصاً بعد ظهور الأجيال الجديدة من الحاسبات الآلية التي جعلت التصميم والإنتاج في متناول الجميع تقريباً بالإضافة إلى قدرة المنافسين على تقليد الاختراعات والإبتكارات بعد وقت قصير على ظهورها . وفي هدا المقام يؤكد أحمد سيد مصطفى على أهمية الموارد البشرية من خلال المحاور الرئيسية التالية . [13]

1- الموارد البشرية أساس الأستقلال والنفوذ الاقتصادي، والأداة تنافسية عالمية .
2- العقول المبتكرة تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة .
3- الموارد البشرية الفاعلة أداة لزيادة الصادرات .
4- الموارد البشرية تكمل الثورة القومية ، وتعزز الامن القومي .
5- استقطاب العقول أصبح ساحة للصراع العالمي .

إن الموارد البشرية هي مصدر النجاح لأي منظمة أو مجتمع وذلك إذا قامت إدارتها بشكل جيد وفاعل ، كما أن النجاح والتنمية لا يمكن حصولهما بمعزل عن الموارد البشرية حتى ان توفرت الموارد المالية .

([12]) حسن إبراهيم بلوط، **إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي**، دار المعارف الجامعية، 2003، ص 19

([13]) مدحت محمد أبو النصر ، **إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصر**، مصدر سابق ، ص 34 .

ثانياً / أهداف إدارة الموارد البشرية :-

أن الوصول إلى تحقيق أهداف إدارة الموارد البشرية يعنى باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر منه والمتوقع وعلى مدى كفاءة وقدرات وخيرات هذا العنصر البشري ، وعلى اندفاعها للعمل المطلوب منه حيث كما يمكننا تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى نوعين هي [14]:-

- المشاركة . participation
- الفاعلية .effectiveness

1. المشاركة هي أول أنواع الأهداف ومعناها الحقيقي يكمن في اختيار الموارد البشرية القادرة على تحقيق مصالح وأهداف المؤسسات ، وهذا يتطلب من لجنة أو فريق عمل إدارة الموارد البشرية اختيار الأفضل من بين القوى العاملة المتوفرة بما يتناسب وأهداف المؤسسة .
2. الفاعلية وهي ثاني أنواع الأهداف والغاية والغرض منها هو النجاح والمثابرة من خلال المشاركة والاختيار، وكما هو معروف فإن الفاعلية تحقق مبتغاها إلى حداً كبير بعناصر عديدة منها . أبرزها تحفيز الأفراد وتطوير قدراتهم ، ومدهم بالمهارات اللازمة والموارد الكفيلة بمساعدتهم على الوصول إلى الأداء المرغوب فيه اي تطوير المهارات .

مما تقدم يمكننا اعتبار أن هذين الهدفين يكمل احدها فيهم الأخر بحيث أن المشاركة والفاعلية شرطان مثلا زمان ، وتوافرها تحصل المؤسسات على أفضل النتائج المتوقعة . وهذا يتطلب تأهيل وتدريب الكفاءات اللازمة وتطويرها من خلال [15] :-

1. إعداد وتنفيذ سياسات جديدة للموارد البشرية تتصف بالشمولية والفاعلية .
2. وضع خطط وبرامج لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية .
3. تقديم الدعم والمشورة الفنية في مجال إدارة الموارد البشرية البناءة في جميع القطاعات بالمجتمع .

([14]) كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت، لبنان، 2000، ص12_13.

([15]) فصيل حسونة ، **إدارة الموارد البشرية** ، دار أسامة ، عمان ، 2007 ، ص 8 .

4. بناء أنظمة معلومات حديثة للموارد البشرية .
5. ضمان وجود العدد اللازم من الموظفين ذوي القدرات والمهارات المطلوبة بأداء عالى المستوى .
6. نشر الوعي حول أفضل السياسات والبرامج المتعلقة بتنمية الموارد البشرية في جميع القطاعات .

يمكننا القول بأن الوضع الراهن فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية في المؤسسات والقطاعات العربية يشير إلى ابتعاد الكثير من تلك المؤسسات عن تعيين مسئولين مؤهلين تأهيلاً مناسباً وذو كفأه للعمل في مجالات إدارة الموارد البشرية حيث تشير تقارير منظمة العمل العربية أن الوضع الراهن لأولئك العاملين في إدارتهم وأقسامهم الأصلية ، أيشير الى عدم وجود عمل لهم ، أو من المغضوب عليهم من قبل رؤساءهم ، أو تم تعينهم جبراً بواسطة المحسوبية ، يعينون دون تأهيل أو تدريب مناسب أو تطوير لمهارتهم . ويصبحون بعد ذلك مسئولين عن مجالات إدارة الموارد وهو قضية سلبية في هذا المجال [16].

- **محددات الاستثمار في رأس المال البشري**

ترتبط عملية تنمية الموارد البشرية بجانبين متلازمين ومتكاملين أولهما يختص باكتساب العلم والمعرفة والمهارة مشكلا جانب التأهيل ، وثانيهما يتعلق بقضايا العمل والتوظيف ، وهذان الجانبان هما الأساس في تكوين محددات الاستثمار في رأس المال البشري وهي :

1) التخطيط : ويعني بوضع الأسس اللازمة لبناء الإنسان وتحديد احتياجاته من المهارة والمعرفة العلمية والثقافية والمهنية وغيرها والطرق والوسائل الفعالة لتوفير تلك الاحتياجات عبر مراحل زمنية محددة 0

2) التنمية : يشكل هذا العنصر الإطار التنظيمي والتنفيذي لتحقيق أهداف محور التخطيط وإنجاز برامجه حيث يتم من خلاله توفير المؤسسات التعليمية والتدريبية للقيام بخطوات تنمية الموارد البشرية شاملة تنمية القدرات الثقافية والفكرية والمهارات العملية لدى الفرد لتأهيله لممارسة مسؤولياته كمواطن منتج

([16]) أحمد ماهر ، **إدارة الموارد البشرية** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2007 ، ص 47 .

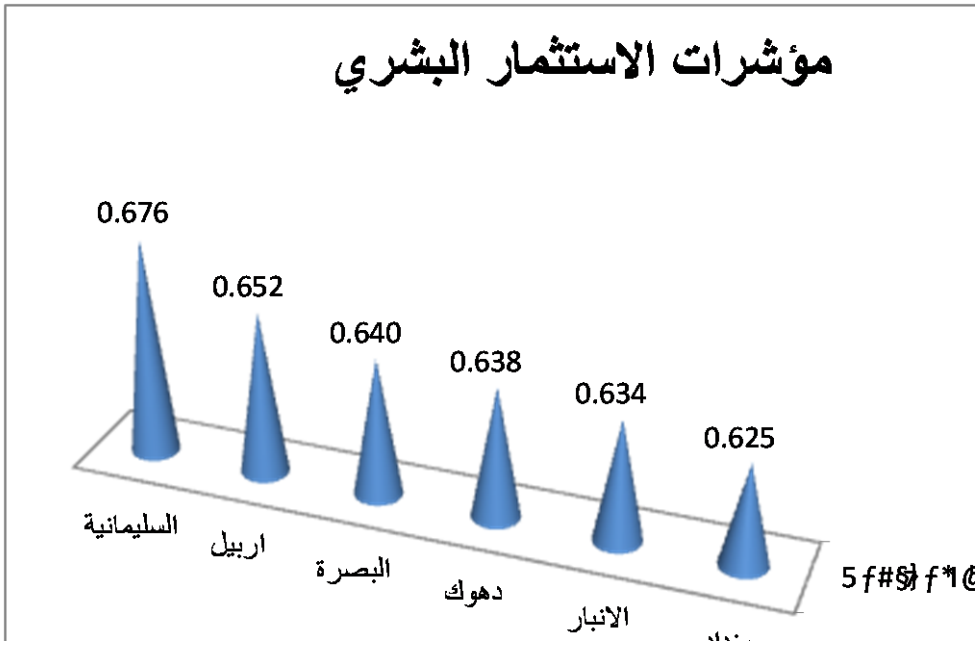
3) التوظيف : ويتم من خلاله إتاحة فرص العمل للقوى البشرية التي تم تنميتها وتأهيلها من خلال برامج التعليم والتدريب بما يمكن من استغلال القدرات والمهارات التي اكتسبتها في إنتاج السلع وتقديم الخدمات للمجتمع والإسهام في توفير احتياجاته [17]0

الفصل الثالث/ مؤشرات الاستثمار البشري في إقليم كوردستان

(17) عبد الرحمن بن عبد الله الشقاوي ، **إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية والتحديات المعاصرة** ، مطابع سمحة للأوفست ، الرياض 2001، ص75.

تشير المؤشرات التنموية والإحصاءات السكانية إلى أن إقليم كوردستان احتل المراتب الأولى في مؤشرا الاستثمار البشري والتنمية البشرية حسب دليل التنمية البشرية في العراق عام 2008 ، فقد حققت محافظات إقليم كوردستان العراق أفضل المستويات إذ جاءت محافظة السليمانية بالمرتبة الأولى بقيمة (0.676)، ثم جاءت اربيل بالمرتبة الثانية بقيمة (0.652) ، ومحافظة دهوك بالمرتبة الرابعة بقيمة (0.638)، بعد محافظة البصرة التي سجلت قيمة (0.640) ، ومن ثم الأنبار التي سجلت ما قيمته (0.634)، وسادسا بغداد بقيمة مقدارها (0.625) [18].

الشكل رقم (1) يبين مؤشر الاستثمار البشري

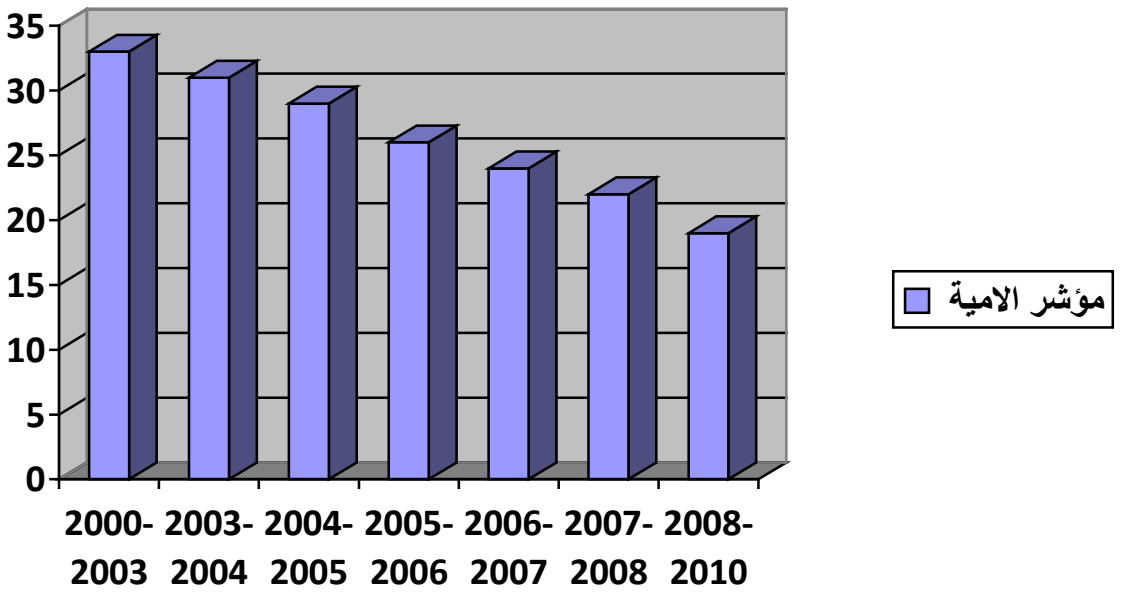


حيث انعكست السياسة الاستثمارية البشرية، والبرامج التنموية المخططة للاستثمار وتمكين القدرات والطاقات البشرية من خلال الاستغلال الأمثل للكوادر المتخصصة في مجالات التنمية انعكس إيجابا على آليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية للإقليم، فضلا عن ان الاحتكاك والتدريب الدولي من خلال إرسال المختصين لتبادل الخبرات كانت واحدة من العوامل الاستثمارية الناجحة في النهوض بالاستثمار البشري، **فنلاحظ ان :**

([18]) وزارة التخطيط ، **دليل التنمية البشرية في العراق لعام 2008**، بغداد ، 2008، ص33.

1. مكون الدخل في مقياس التنمية البشرية ارتفع بشكل ملحوظ، ويفسر ارتفاع متوسط الدخل في إقليم كوردستان عن نظيراتها من المحافظات العراقية، الى ارتفاع قيمة دليل التنمية البشرية في الإقليم كوردستان عن المقياس الوطني العراقي[19].
2. ارتفاع قيمة تمكين المرأة في الإقليم عن المقياس الوطني العراقي ، في كل من السليمانية، ودهوك ، واربيل. حيث بلغت اقيامه (0.742-0.745-0.672) .
3. تحسن الواقع الصحي فمعدل العمر المتوقع للسكان هو الأعلى في إقليم كوردستان، فالسياسة المشجعة لتحسين الواقع الصحي أثمرت في الحفاظ على حياة السكان من الأمراض .

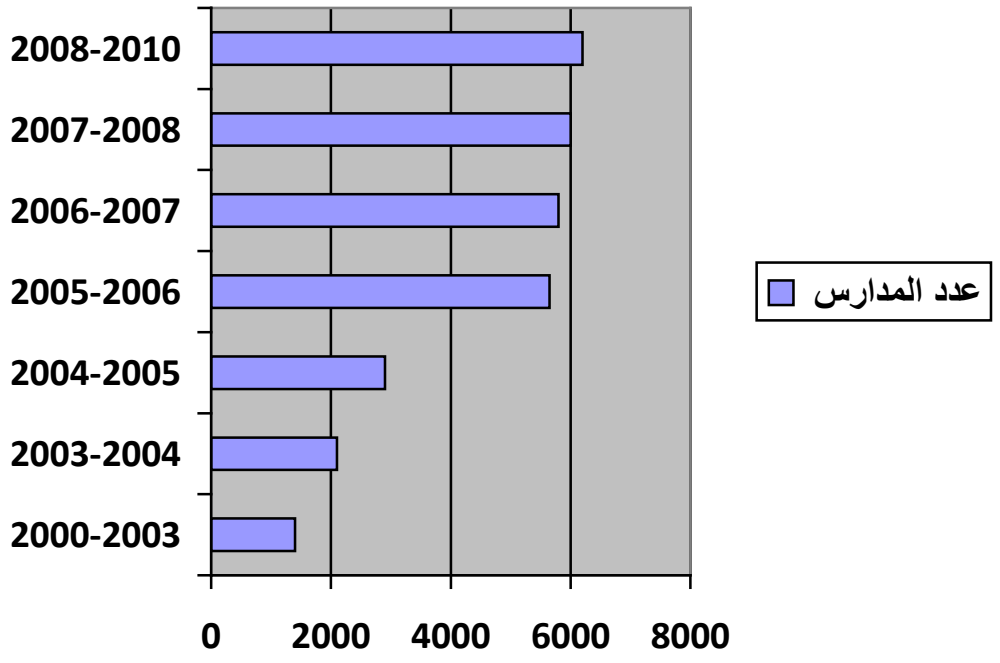
الشكل رقم (2) يبن مؤشر الأمية في إقليم كوردستان[20]



(19) وزارة التخطيط الإنمائي، **مسح الاحوال الاقتصادية في العراق للعام 2006**، بغداد، 2006، ص21.

(20) ورقة إقليم كوردستان ، **تقرير التنمية البشرية ، 2008**، والسنوات بعد عام 2007 هي إسقاطات قام به الباحث.

الشكل رقم (3) يبن مؤشر عدد المدارس في إقليم كوردستان[21]



يعمل التعليم على تحسين مقدرة السكان على اكتساب واستخدام المعرفة, مما يؤدي إلى تعميق فهمهم لأنفسهم وما حولهم من العالم, ويوسع مداركهم وخبرتهم, ويعمل على تحسين اختياراتهم التي يتخذونها كمستهلكين وكمنتجين وكمواطنين, فيقوي التعليم مقدرة الناس على مواجهة حاجاتهم وحاجات عائلاتهم وزيادة تحقيق مستويات أعلى للمعيشة. فبتحسين القدرات على التجديد والابتكار. يعمل التعليم على مضاعفة ما يمكن تحقيقه من فرص وانجازات على المستوى الفردي والاجتماعي. فلا تقتصر مكاسب التعليم على الفوائد الخاصة التي تعود على الشخص المتعلم فحسب بل تتعدى ذلك بما تحققه من شعور بالانتماء الوطني, والنضج السياسي لدى الجماهير والسلوك الحضاري الراقي, والتصرفات الاستهلاكية الواعية, والنظرة الواعية تجاه التضخم السكاني والإنجاب, وارتفاع المستوى الصحي.....الخ [22].

([21]) ورقة إقليم كوردستان ، **تقرير التنمية البشرية** ، 2008، والسنوات بعد عام 2007 هي إسقاطات قام به الباحث.

([22]) فراس عباس فاضل ألبياتي ، الأمن البشري حقيقة أم زيف، دار غيداء للطباعة والنشر، الأردن، 2011، ص132.

ويمكن أن نوضح بعض المؤشرات التنموية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (1) يبين المؤشرات التنموية

المؤشر	العراق	إقليم كوردستان		
		السليمانية	اربيل	دهوك
دليل التنمية البشرية	0.623	0.667	0.652	0.638
دليل التنمية المرتبط بنوع الجنس	0.584	0.675	0.620	0.594
مقياس تمكين المرأة	0.696	0.672	0.742	0.745
دليل العمر المتوقع	0.532	0.542	0.547	0.551
دليل العدالة الاجتماعية في التنمية	0.412	0.420	0.421	0.424

أن التطور التنموي البشري والتقدم في استثمار رأس المال البشري كان عاملا مهما في تحقيق التقدم الاقتصادي ومن ثم الرقي الاجتماعي لسكان الإقليم ، فضلا عن أن هذا النمو الاستثماري في الموارد البشرية رافقه استثمار اقتصادي هو الأفضل في العراق على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، مما ألقى بظلاله الى جعل الإقليم محط أنظار سكان العراق من جانب والدول المجاورة من جانب أخر ، **هذا التقدم ناتج عن عدة عوامل حسب رأينا وهي :**

1. التخطيط القويم لاستثمار الجانبين البشري والاقتصادي بشكل متوازي ، من حيث رسم الخطط الشاملة للتنمية البشرية والاقتصادية باعتبارهما مكملان للبعض.
2. رسم استراتيجيات تنموية ودعمها بشكل كلي من اجل النهوض بالتنمية البشرية واستثمارها .
3. الاستثمار الأفضل للطاقات البشرية الموجودة في المجتمع من خلال الاحتكاك بالدول المتقدمة وتبادل الخبرات.
4. الدعم المالي والمعنوي من قبل الحكومة بكافة الجوانب لإيمانها بأهمية العامل البشري في بناء وتقدم المجتمع .

استقطاب الطاقات والمبدعين ودعمهم بأفضل الطرق من اجل توظيف هذه الطاقات في خدمة المجتمع وتقدمه.

نتائج البحث والمقترحات

النتائج

1. ترتفع مؤشرات التنمية البشرية في إقليم كوردستان بالنسبة لمدن العراق .
2. ارتفاع معدلات الاستثمار راس المال البشري في إقليم كوردستان ، في العقد الأخير من الفية الثانية.
3. ازداد مؤشرات النمو الاقتصادي والاستثمار الاقتصادي في إقليم كوردستان .
4. تعد استراتيجيات التطور والتنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية هادفة وناجحة في رسم الاستثمار بشقيه البشري والاقتصادي.

المقترحات .

1. يقترح الباحث باعتماد إستراتيجية الإقليم في العراق، وتطبيقه في باقي المحافظات العراقية لتحقيق التنمية البشرية .
2. الاستفادة من خبرات الإقليم في عملية التنمية البشرية من خلال عقد مؤتمرات وندوات ودورات تدريبية وورش عمل لتثقيف الفرد العراقي.
3. تسليط الضوء على أهم منجزات الإقليم من الناحية التنموية (البشرية، والاقتصادية) في وسائل الإعلام للتعرف على هذا التطور.
4. عقد مؤتمرات وندوات علمية لدراسة موضوعات الاستثمار لأهمية هذا الموضوع.

المصادر

1. إحسان محمد الحسن، **علم الاجتماع** ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، 1988
2. أحمد ماهر ، **إدارة الموارد البشرية** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2007
3. احمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، دار الموسوعات العربية ، بيروت، 1999.
4. باري كشواي، **إدارة الموارد البشرية**، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر ، 2006.
5. حسن إبراهيم بلوط، **إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي**، دار المعارف الجامعية، 2003.
6. خالد عبدالرحيم الهيتي ، **إدارة الموارد البشرية** ، دار الحامد ،عمّان ، 1999
7. سعيد شعبان حامد ، **الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية**، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 2006
8. عبد الباسط محمد حسن، **أصول البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1989
9. عبد الرحمن بن عبد الله الشقاوي ، **إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية والتحديات المعاصرة** ، مطابع سمحة للأوفست ، الرياض 2001
10. عبد اللطيف عبد الحميد العاني وآخران ،**المدخل إلى علم الاجتماع** ، مطابعة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، بغداد، 2008.
11. فراس عباس فاضل ألبياتي ، **الأمن البشري حقيقة أم زيف**، دار غيداء للطباعة والنشر، الأردن، 2011.
12. فصيل حسونة ، **إدارة الموارد البشرية** ، دار أسامة ، عمان ، 2007 .
13. كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت، لبنان، 2000
14. مدحت محمد أبو النصر ، **إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة** ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة 2007 .
15. مراد وهبة، **المعجم الفلسفي**، دار الثقافة الجديدة، القاهرة، 1966.
16. ورقة إقليم كوردستان ، **تقرير التنمية البشرية ، 2008**، والسنوات بعد عام 2007 .
17. وزارة التخطيط الإنمائي، **مسح الاحوال الاقتصادية في العراق لعام 2006**، بغداد، 2006.
18. وزارة التخطيط ، **دليل التنمية البشرية في العراق لعام 2008**، بغداد ، 2008.
19. وصفي عبد الرحمن النعسة ، **الادارة التسويقية السكانية** ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2011.
20. French، W.، The Personnel Management Process: **Human Resources Administration**، Third Edition، Houghton Mingling Co.، Boston، 1974.

اثر استثمار راس المال البشري في تحقيق التفوق الإستراتيجي للمنظمة

دراسة تطبيقية لآراء مجموعة من الكوادر التدريسية في كليات جامعة دهوك

شهاب احمد خضر* و محمود محمد أمين الباشقالي**

*استاذ مساعد، قسم الإدارة القانونية– المعهد التقني ئاكرى، جامعة بوليتيكنيك دهوك/ إقليم كردستان العراق– العراق

**مدرس مساعد، قسم الإدارة القانونية– المعهد التقني ئاكرى، جامعة بوليتيكنيك دهوك/ إقليم كردستان العراق– العراق

المستخلص:

تهدف الدراسة الى استكشاف طبيعة علاقة الارتباط والاثر بين ابعاد استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي في عينة من كليات جامعة دهوك، وتكونت الافراد المبحوثين من (64) من الكوادر التدريسية في الكليات المبحوثة واعتمدت الدراسة على تطوير استبانة تألفت من (51) فقرة لدراسة ابعاد استثمار راس المال البشري وعلاقة ارتباطها واثرها في التفوق الاستراتيجي، وتم استخدام الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها والوصول الى نتائجها. ومن هذه النتائج وجود علاقة ارتباط واثر معنوي لأبعاد استثمار راس المال البشري في التفوق الاستراتيجي. وأوصت الدراسة الكليات المبحوثة بزيادة الاهتمام بصيانة المهارات التي يمتلكونها الاساتذة، واستحضار بعدي الابداع والتدريب لكونهما يساهمان بشكل كبير في تحقيق التفوق الاستراتيجي.

الكلمات الافتتاحية: *استثمار، راس المال البشري، استثمار راس المال البشري ، المعرفة، الابداع، التفوق الاستراتيجي.*

المقدمة:

أدى الالتفات إلى الأهمية البالغة لمفهوم رأس المال البشرى وتراكمه فى نهضة المجتمع وتقدمه إلى إعطاء أولوية متقدمة للتنمية البشرية، كما وكيفاً وعمقاً، وفى ظل التقدم التكنولوجي الذي يقلل من قيمة الوظائف التي لا تحتاج إلى مهارات عالية، ويخلق فى مقابل ذلك وظائف جديدة ترتكز على المعرفة والابداع، وتعمل على تغيير الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج يتطلب ذلك تنمية رأس المال البشرى من حيث الكم والكيف. لذا فهناك اتفاق على أن التحديات التي يحملها العصر الجديد لن يتصدى لها إلا رأس مال بشرى دائم الترقي، ودائم النمو، سواء على المستوى الفردي أم على صعيد المنظمات حتى يمكن للمنظمة تحقيق التفوق الاستراتيجي في ظل سياق تنافسي بالغ الحدة. ويعتبر استثمار راس المال البشري احد الاستراتيجيات الادارية الحديثة التي تركز على رفع انتاجية الموظف من خلال التدريب والتعليم وتطوير مهاراته وقدراته الابداعية. وجاءت الدراسة الحالية لاختبار العلاقة بين استثمار راس المال البشري والتفوق الاستارتيجي لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جاعة دهوك.

- **اهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية الى طرح أفكار بشكل يوفر إطاراً تحليلياً يستند على مجموعة من ابعاد التي تهيئ المنظمات لتقبل الفلسفة الإدارية الحديثة لغرض استثمار راس المال البشري في تحقيق التفوق الاستراتيجي في المنظمات، أي ان هذا الإطار يساعد الميدان المبحوث (الجامعة) في تفهم مدى قدرتها على تطبيق هذا المفهوم الإداري الجديد وضمن هذا التوجه يمكن تحقيق هدف اساسي وهو تحديد علاقات الارتباط والتاثير بين استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي في كليات جامعة دهوك، وتأكيدا على هذا الهدف الرئيس فان هذه الدراسة تسعى الى تحقيق ما يلي:

أ- إعداد دراسة نظرية حول استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي.

ب- وصف وتشخيص ابعاد استثمار الموارد البشرية، والتفوق الاستراتيجي.

ت- التعرف على طبيعة الارتباط بين استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي في الكليات قيد الدراسة.

ث- التعرف على الدور التاثيري لاستثمار راس المال البشري في التفوق الاستراتيجي في الكليات قيد الدراسة.

- **أهمية الدراسة**

تناولت الدراسة مفهوم حديث في الادارة وهو استثمار راس المال البشري من منظور وصفي يعكس الإسهامات والإضافات الإيجابية لتيارات فكرية متجددة مستمدة من النموذج الفكري الجديد للإدارة في مواكبة حركة التغيرات في عالم من العولمة والتنافس لتحقيق التفوق الاستراتيجي في المنظمات بشكل عام والجامعات بشكل خاص الذي يبدا باهميتها في مجال التعليم العالي والبحث العالمي لذا تكمن اهمية الدراسة في:-

- تناول الدراسة تحليل العلاقة بين متغيرين من ادبيات الادارة المعاصرة: استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي ، للكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك.
- محاولة الكشف عن العلاقة بين استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي تمثل محاولة لتحقيق الاستفادة في بيئتنا لما سبق ودرس في البيئة الغربية في مجال الاعمال.
- الكشف عن طبيعة وحجم تاثير استثمار راس المال البشري في التفوق الاستراتيجي بابعاده المختلفة سوف يسهم في التوصل لصياغة السياسات والخطط لاستثمار جهود العاملين في رفع كفاءته الانتاجية والاداء التنظيمي ودعم العلاقات داخل التنظيم.
- كما تنبع اهمية هذه الدراسة من اهمية مجال تطبيقها والذي يتمثل في عينة من كليات جامعة دهوك.
- استخلاص بعض النتائج والتوصيات التي تسهم في بيان شكل العلاقة بين استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي.

خطة الدراسة، وتشمل:

1- المفاهيم النظرية:

1-1: استثمار رأس المال البشري. وتتضمن :

أ- مفهوم استثمار راس المال البشري:

الاستثمار ماخوذ من (النماء والاستكثار) وان استثمار راس المال البشري "عبارة عن انماء الكوامن من القدرات والمواهب في نفس البشرية وجني الخير منها"(موسى، 2012: 1). وقد عرف (الحناوي، 2006: 7) بانه "الانفاق على الانسان لزيادة مهاراته ومعارفه الانتاجية وبالتالي زيادة الدخل الذي يمكنه الحصول عليه في المستقبل". ويوضح(الكبيسي، 2005: 45) بانه "عبارة عن انفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الانسان على نحو يمكنه من زيادة انتاجيته". ويبين (حسن، 2007: 158) انه "توظيف الاموال من قبل المنظمة في الاصول الثابتة او المتداولة بغية الحصول على الموارد المعرفية التي تتمثل في الحصول على الموارد البشرية العالية تخصص في مجال المعرفة واعادة تاهيل وتدريب العاملين في مجال المعرفة وتكوين الخبرات المعرفية او بغية الحصول على البيانات والمعلومات وخزنها وتحديثها واسترجاعها". ويوضح (المحمد واليفي، 2009: 15) بانه "استخدام جزء من مدخرات المجتمع او الافراد في تطوير قدرات ومهارات ومعلومات وسلوكيات الفرد بهدف رفع طاقته الانتاجية وبالتالي طاقة المجتمع الكلية لانتاج مزيد من السلع والخدمات الى تحقيق الرفاهية للمجتمع". ويعرف (حسن، 2008: 132) استثمار راس المال البشري " انه قدرة المنظمة على البحث عن الخبرات المتقدمة والمهارات النادرة وجذبها للعمل فيها". واخيرا يرى (نجم، 2010: 143) ان استثمار راس المال البشري يعرف كقيمة متراكمة للاستثمارات في مجال تدريب وتعلم العاملين، وانه يحاول ان يقدر القيمة المتراكمة لمهاراتهم في قوة العمل بهدف تحويلها من جدارة فردية الى قيمة جماعية في الشركة.

مما سبق يمكن ان نعرف استثمار راس المال البشري بانه الانفاق على جميع الافراد الذين يمتلكون معارف ومهارات وخبرات تسهم في زيادة دخولهم وزيادة القيمة الاقتصادية للمنظمات.

ب- اهمية استثمار راس المال البشري:

تكمن اهمية استثمار راس المال البشري في تحسين مهارات الفرد وانتاجيته، وتقدير قيمته لتحديد الاهمية الاقتصادية لمخزونه ولتحديد القيمة الاقتصادية له وللمجتمع وكذلك تحديد الربحية الاقتصادية له (المحمد واليفي، 2009: 15). ويؤكد (العلي، واخرون، 2006: 344) ان اهمية استثمار راس المال البشري تتمثل في ادارة الافراد المتفوقين التي تقود الى ربحية متفوقة، والتعلم عن بعد لضمان استمرارية التعلم، وتطوير الموارد البشرية وتعزيز مسؤولية التنبؤ وتخطيط الموارد البشرية، وادامة قابليات الموارد البشرية، ورفع معنويات العاملين، والتركيز على مفهوم المواطنة التنظيمية الذي يقلل من دورانهم ويعمق ويجدد من ولائهم والتزامهم. ويوضح (حسن، 2007: 158) ان اهمية استثمار راس المال البشري تتجسد في:

- تعزيز مستوى اداء المنظمات التي تتمتع بمركز استراتيجي قوي.

- تعرف منظمات الاعمال مستويات الاستثمار الملائمة لها من خلال تحديد الحد الادني و الاقصى من المبالغ التي تخصص لغرض الاستثمار.
- المساهمة الفعالة في تشجيع الابداع والابتكار.
- اللعب دورا مهما في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال تخفيضه لكلف العمل الاداري بنسب عالية.
- تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة من خلال تقنية المعلومات واستخدام الحاسوب والانترنيت والمهارات المعرفية المتقدمة وغيرها.
- مساهمة الاستثمار في تعزيز القدرة على ادارة قنوات التوزيع (وقت تسليم اسرع الى الزبائن، وافضلية في المعاملات وغيرها).
- مساهمة الاستثمار في تعزيز عمليات الانتاج (نظم تقنية المعلومات، والمهارات المتقدمة للعاملين).

ت–أهداف استثمار رأس المال البشري:

يهدف الإستثمار في الرأسمال البشري إلى تقليل التكاليف التي يتطلبها العمل من الفرد ذاته (التكوين الأساسي، الخبرات، و التكوين خارج المهنة التي يؤديها الفرد)، أو تقوم به المؤسسة من خلال التكوين المستمر، فالكفاءات المتحصل عليها في النهاية قد تكون عامة (يتم استعمالها في أية مؤسسة) أو خاصة تؤدي إلى إحداث تأهيل خاص، أي مجموع القدرات التي يتم تثمينها في المؤسسة التي ينتمي إليها الفرد فقط، و العائد المترتب عن ذلك يكون في شكلين؛ إما في شكل زيادة في الأجر، بالنسبة الفرد أو زيادة في إنتاجية العمل بالنسبة للمؤسسة (الهادي، 2004: 5). ويبين (حسن، 2007: 158) إن أهداف استثمار راس المال البشري هي (أهداف مادية متمثلة بالوفورات التي تحققها المورد المعرفي جراء انخفاض تكاليف الإنتاج وتحسين نوعية المنتج، إضافة إلى أهداف غير مادية المتمثلة بتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين). ويرى (المفرجي وصالح، 2007: 3-13) ان اهداف استثمار راس المال البشري هي (زيادة المعرفة، واثراء الخبرات، واكتساب المهارات). وان عامل استثمار راس المال البشري يأتي للشركة بالموارد الفكرية من خلال (نجم،2010: 142): ((انشاء المعرفة الجديدة الذي يمثل نمط الابتكار الفكري القابل للتحويل الى (عمليات، تكنولوجيا، منتجات، خدمات، واساليب جديدة)، واستخدامات جديدة للمعرفة في نفس المجال او في المجالات الاخرى بما يحقق رافعة المعرفة، وتداؤب المعارف والخبرات بما يحقق توليفة جديدة من المعارف الحالية)).

ث–ابعاد استثمار راس المال البشري:

يبين (شولتز) ان ابعاد استثمار راس المال البشري تتمثل في (التعليم والتدريب والصحة وهيكل الاجور والمرتبات) (المحمد واليفي، 2009: 16). ويوضح (صوشة، 2012: 6) ان ابعاد استثمار راس المال البشري هي (معارف الافراد، الخبرات، براءات الاختراع). ويشير (Jin,2004: 25) الى ابعاد استثمار راس المال البشري بانها (قدرات، ابداعات، اتجاهات العاملين). ويلاحظ (Sawiris, 2012: 1) ان برنامج استثمار راس المال البشري يضم (التدريب والتوظيف، والمنح الدراسية، والجوائز الثقافية). ويرى (عيسوي، 1992: 138) ان استثمار الطاقات البشرية تتمثل بمقدار

ما يوجه في المجتمع من (العلم، والمعرفة، والخبرة، والمهارة). ويوضح (Davenport & Prusak, 1997: 1-4) انه يمكن ان تستثمر راس المال البشري من خلال (المعارف، والمهارات، والابتكار، والخبرة). ويؤكد (Stewart, 2007: 245) ان ابعاد استثمار راس المال البشري يتضمن: (معرفة العاملين، وخبرات العاملين، ومهارات العاملين، ومعلومات العاملين، والابتكار والتجديد للعاملين). ويرى (Edvinson & Malone, 1997: 35) ان ابعاد استثمار راس المال البشري هي: (مهارات، وخبرات، ومعارف العاملين). ويبين (Roos, 2005: 130) ان متغيرات استثمار راس المال البشري يتكون من: (القدرات المعرفية، والقدرات الوظيفية، والقدرات السلوكية، وقدرات انشاء القيمة). ويوضح (Marr et al, 2004: 559) ان ابعاد استثمار راس المال البشري يتضمن: (الخبرات، والقدرات على حل المشكلات، والابداع، والمهارات الريادية والادارية). وترى (عباس ،2004: 136) انه يتم استثمار قوة العمل من خلال (تنمية المعارف، والمهارات، ودعم بيئة مشاركة). ويشير (الشلف والحاج، 2000: 4) ان عناصر استثمار راس المال البشري يتضمن: (المهارات والكفاءات، والخبرة، والثقافة، وقيم الافراد). ويرى (الحناوي ،2006: 8-17) ان استثمار راس المال البشري تكمن في: (التعليم والتعلم من خلال العمل، والهجرة الداخلية، وتقنية المعدات). ويؤكد (الفضل، 2008: 3) ان ابعاد الرئيسية للاستثمار البشري هي: (التعليم، والصحة، والدخل).

مما سبق يمكن القول ان ابعاد استثمار راس المال البشري تكمن في (المعرفة، والخبرة، والمهارة، والإبداع، والتدريب).

ج- محددات الاستثمار في استثمار راس المال البشري:

ان استثمار راس المال البشري غير مستقرة بسبب المنافسة الشرسة من قبل المنظمات، وتغير الديناميكي للتنظيم، وبسبب المخاطر العالية للمواد، وأصبحت المنظمات تركز على استثمار الانسان، وتركيز ساسيات المنظمة للتحفيز ان لم تتحقق هذا الهدف لم تعزز لتثور حماسة الموظفين (http//:www.economics papers.com). وترتبط استثمار راس المال البشري بجانبين متلازمين ومتكاملين أولهما : يختص باكتساب العلم والمعرفة و المهارة مشكلا جانب التأهيل وثانيهما : يتعلق بقضايا العمل والتوظيف، وهذان الجانبان هما الأساس في تكوين محددات الاستثمار في استثمار راس المال البشري وهي (التخطيط، والتنمية، والتوظيف) (www.hrdiscussion.com).

1-2: التفوق الاستراتيجي: Strategic superiority

أ- مفهوم التفوق الاستراتيجي:

يشير التفوق بمعناه البسيط إلى القدرة النسبية لتحقيق الأداء في المهمة المعطاة (مثل الفائدة أو المنفعة المميزة)، بينما يشير التفوق الاستراتيجي إلى الموانع أو الحواجز التي تجعل الأمر صعباً على الآخرين لنسخ فوائد أو مزايا تفوقهم (Michel, et al., 2001: 51). ومن خلال البحث في هذا المجال تبين أن هنالك تقارباً بين مفهومي التفوق التنافسي والتفوق الاستراتيجي. إذ يشير (Depperu & Cerrato, 2005: 9) إلى التفوق التنافسي بأنه يحدد موقع المنظمة في الصناعة، في حين يعبر التفوق الاستراتيجي عن أعمال المنظمة وقابلياتها والعمل بها بشكل أكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين لها، كالسيطرة على العوامل الحرجة المتعلقة بالموردين، أو الوصول إلى أفضل قنوات التوزيع قبل المنافسين، أو توليد المعرفة الاستراتيجية وغيرها.

وفي هذا السياق يتفق (Reed & Defellip , 2000 :11) مع (Depperu & Cerrato) اذ يشير الى التفوق الاستراتيجي انه الموقع الفريد الذي تطوره المنظمة مقارنة بمنافسيها عن طريق أنماط نشر الموارد. ويرى (Pitts & Les , 1996 : 55) التفوق الاستراتيجي بانه استغلال المنظمة لنقاط قوتها الداخلية في أداء الأنشطة الخاصة بها ، بحيث تخلق قيمة لا يستطيع بقية المنافسين تحقيقها في ادائهم لأنشطتها. ويعرف (Czepiel , 1992 : 43) التفوق الاستراتيجي على انه القدرة على تقديم منتجات للزبون بشكل أفضل من المنافسين ولأمد طويل.

ويبين (مهدي، 2005: 16) ان التفوق الاستراتيجي مرحلة تأتي بعد تحقيق المنظمة للميزة التنافسية، اذ يشير الى انه يعتمد نجاح وفشل اية منظمة على طبيعة وانواع الاستراتيجيات التي تتبعها للوصول الى تحقيق أهدافها، ويعد ذلك سبباً لنمو وتوسيع منظمات وتعرض منظمات اخرى للانهيار والخروج من ميدان الاعمال خاصة وان التطورات التكنولوجية والتغيرات الحاصلة في مختلف الميادين اظهرت العديد من التحديات التي تتطلب من منظمات الاعمال القيام بها لبناء رؤية استراتيجية تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية تساعدها على تحقيق التفوق الاستراتيجي على مثيلاتها من المنظمات العاملة في نفس الميدان.

بالاستناد الى ما سبق يمكن تعريف التفوق الاستراتيجي بانها عبارة عن قدرة المنظمة في اختيار اهدافها الاستراتيجية من خلال الدراسة الشاملة ومتابعة البيئة وتحقيق تلك الاهداف بالاستغلال الامثل للفرص المتاحة، واستخدام الموارد والقدرات المتاحة، والتعامل الكفء مع القيود والمعوقات، والمواجهة الفعالة للمنافسة ومحاولة التميز وتقديم المنتجات الى الزبائن بشكل اكفأ من المنافسين. ويمكن تحديد خصائص التفوق الاستراتيجي بالاتي:

- الهدف من التفوق الاستراتيجي هو التفوق على المنافسين وليس تفادي المنافسة.
- تستخدم التكنولوجيا الجديدة بكفاءة لتحقيق التفوق والتميز.
- تفعيل الطاقات والامكانيات باتاحة فرص التفاعل والتكامل بينها وصولا لمستويات اعلى من القدرة التنافسية.
- استثمار الافكار التي يحتاجها في تطوير اساليب الانتاج من خلال استثمار راس المال البشري بشكل الامثل.
- استثمار الوقت لاكتشاف الفرص واستغلالها.
- تؤمن بالعمل الجماعي وفرق العمل.

- المتابعة اليقظة والمستمرة للبيئة.

ب–العلاقة بين استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي:

ان التعليم العالي الذي اعتبرته منظمة الاوسيد (OESD) احد الابعاد للاقتصاد القائم على المعرفة في كل بلد، يجعل الافراد الذين لديهم تحصيل جامعي متاحين لكل الشركات ولا ميزة تنافسية في استخدام عدد منهم لان الشركات المنافسة تستخدم عدد منهم ايضا، ولكن العبرة ماذا يمكن ان تحقق الشركة بهم مزايا على صعيد النتائج تتفوق بها على الشركات المنافسة، وهذه هي القيمة الحقيقية لراس المال البشري في الشركة (نجم، 2010: 140). ويوضح (حسن، 2008: 140) إن استثمار راس المال البشري يتسق تماما مع خصائص المورد الاستراتيجي أن يكون المورد ثمينا، وأن يتسم بالندرة، ولايمكن تقليده بسهولة، ولايمكن إحلال بديل محله. وتبين العلاقة بين المنظمة، وراس المال الفكري، وتقنية المعلومات، لتوفير تقيم شامل لاعمال المنظمة. وان عملية التناوب وتدوير الموارد البشرية التي تمتلك المعرفة في المنظمات اليابانية تتم من اجل رفع مستوى مهاراتهم وخبراتهم، وقد ركزت المنظمات على تنمية وتطوير راس المال البشري الموجودة لديها بالمستوى الذي ادى الى التاثير على الاداء المتفوق لتلك المنظمات (Saka,& Kubo, 2002: 262).

2– منهج الدراسة ويحتوي على:

1/2– مشكلة الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي الاتي:–

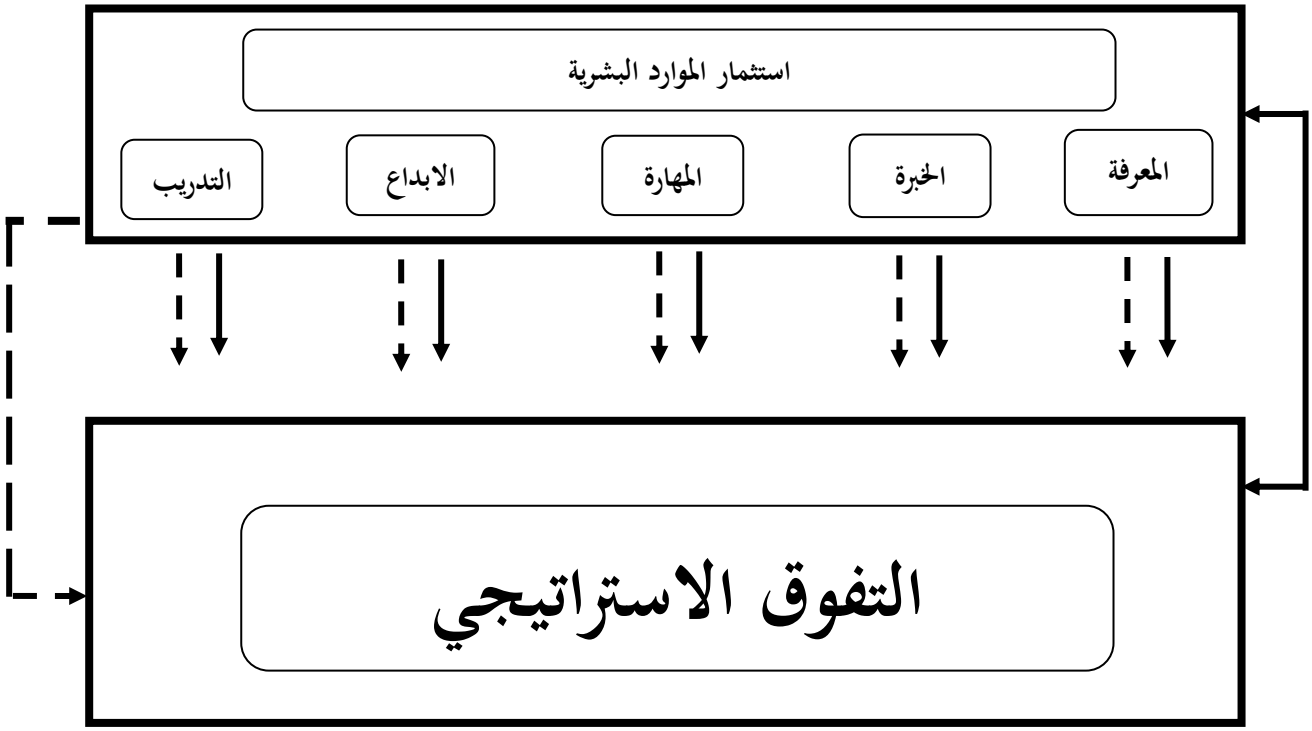
هل هناك علاقة ارتباط واثر معنوي لاستثمار راس المال البشري في تحقيق التفوق الاستراتيجي في عينة من كليات جامعة دهوك؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:–

- هل هناك تصور واضح حول مفهوم استثمار راس المال البشري وأهميته وأهدافه وإبعاده ومحدداته لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك؟
- هل هناك إدراك واضح عن مفهوم التفوق الاستراتيجي وخصائصه لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك؟
- ما علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك؟

2/2– انموذج الدراسة وفرضياتها:

تستلزم المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري تصميم أنموذج فرضي كما هو موضح في الشكل (1) والذي يصور علاقة الارتباط والأثر بين استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي في الكليات قيد الدراسة والتي تثبت تحقيقه من عدمه وفق نتائج تحليل الاختبارات الاحصائية. ولقد اعتمد الباحثان في تصميمهما للأنموذج هذا على أبعاد استثمار راس المال البشري والمتمثلة في (المعرفة ، والخبرة ، والمهارة ، والإبداع، والتدريب). والذي يمثل المتغير المستقل. أما المتغير التابع فتمثل بالتفوق الاستراتيجي.



يشير إلى علاقة الارتباط

يشير إلى علاقة الأثر

الشكل (1) انموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين

وتوافقاً مع أهداف الدراسة واختباراً لأنموذجها فقد اعتمدت الدراسة على الفرضيات الآتية:

أ- **الفرضية الرئيسة الاولى:** وجود علاقة ارتباط معنوية بين استثمار راس المال البشري (مجتمعة ومنفردة) و التفوق الاستراتيجي لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك.

ب- **الفرضية الرئيسة الثانية:** وجود اثر معنوي لاستثمار راس المال البشري (مجتمعة ومنفردة) في و التفوق الاستراتيجي لدى الكوادر التدريسية في عينة من كليات جامعة دهوك.

3/2- مجتمع الدراسة وعينتها:

- يمثل مجتمع الدراسة جامعة دهوك بجميع مؤسساتها الاكاديمية، وتم اختيار ثلاث كليات من مجموعها لتكون عينة للدراسة؛ وذلك لكبر حجم المجتمع، وبهذا فان عدد الكليات التي طبقت الدراسة فيها بلغ (3) كليات تم اختيارهن بشكل غير عشوائي، في حين تمثل الافراد المبحوثون بالكوادر التدريسية. وقد اختير جامعة دهوك ليكون ميداناً لإجراء الدراسة الحالية لإمكانية اختبار متغيرات الدراسة فيها بشكل أكثر دقة من غيرها من المنظمات لما يمتلكه العاملون فيها من مستويات تعليمية متنوعة تتناسب وأهداف الدراسة الحالية. اما اختيار هذه الكليات ليكون عينة للدراسة جاءت لجملة من الأسباب أهمها:
- قدم هذه الكليات مقارنة بالكليات الاخرى وهذا ما تتلائم مع الدراسة الحالية بحيث يمكننا قياس مستوى استثمار راس المال البشري فيها.
- تمنح الكليات المختارة أكثر من شهادة، إذ أنها تمنح شهادات عليا (دبلوم عالٍ وماجستير ودكتوراه).
- الكليات المختارة ذات تخصصات انسانية فقط ككلية الاداب، وتخصصات علمية بحتة ككلية العلوم و تخصصات مختلفة كالادارة والاقتصاد.

4/2- مصادر جمع البيانات واسلوبها:

تم جمع البيانات من مصادرها الاولية والثانوية، اذ اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الاولية لتغطية الاطار العملي للدراسة من خلال استخدام اسلوب الاستبانة[1] التي تم تصميم متغيراتها بالاستفادة من (يوسف، 2005) و (علي، 2005) و (الباشقالي، 2010) فضلا عن وضع بعض الاسئلة المستمدة من ابعاد التفوق الاستراتيجي مع الأخذ بنظر الاعتبار بيئة الكليات قيد الدراسة، والمقابلة الشخصية مع الكوارد الوظيفية. بينما اعتمدت على ما متاح من الكتب، الابحاث المنشورة، والدوريات في بناء الاطار النظري للدراسة من مصادرها الثانونية.

5/2- الاساليب الاحصائية المستخدمة:

من أجل التوصل إلى ابعاد دقيقة تخدم الدراسة الحالية ومن أجل اختبار فرضياتها فقد اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في الآتي:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.
- معامل الارتباط البسيط لتحديد قوة العلاقة وطبيعتها بين متغيرات الدراسة.
- الانحدار الخطي البسيط والمتعدد في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

وقد تم استخدام برنامج (SPSS: V. 15) الإحصائي في إيجاد التوزيعات التكرارية واستخراجها والوسط الحسابي والانحراف المعياري، فضلاً عن إيجاد نتائج الارتباط والانحدار.

6/2- حدود الدراسة:

[1] استمارة الاستبانة موضحة في الملحق (1).

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود زمانية ومكانية:

- الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للدراسة للمدة بين (2012/10/1) ولغاية (2013/3/20).
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بالكليات التابعة لجامعة دهوك التي تم تطبيق الدراسة عليها.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في استثمار راس المال البشري و التفوق الاستراتيجي.

2/7- وصف الافراد المبحوثين:

تم القيام بتوزيع استمارة الاستبانة على الافراد المبحوثين (الكوادر التدريسية) وقد بلغ عددها (110) استمارة اعيد منها (64) صالحة للتحليل أي أن نسبة الاستجابة كانت (58.2 %)، ويوضح الجدول (1) توزيع الأفراد المبحوثين حسب الكليات المبحوثة، أما توزيع الأفراد المبحوثين وفقا لخصائصهم الفردية فيظهرها الجدول (2) .

الجدول رقم (1) يبين وصف كليات عينة البحث و توزيع استمارات الاستبانه على الإفراد المبحوثين

ت	الكليات	عدد الأقسام	سنة التأسيس	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستلمة	النسب إلى إجمالي الاستمارات الموزعة
.1	الإدارة والاقتصاد	8	1996	40	24	% 36.4
.2	العلوم والتربية	4	1994	40	22	% 36.4
.3	الاداب	11	2002	30	18	% 27.2
	المجموع			110	64	% 100

المصدر: اعداد الباحثان.

الجدول (2)

توزيع الأفراد المبحوثين وفقا لخصائصهم الفردية

ت	الخصائص	الفئات	العدد	النسبة
1	الشهادة	دكتوراه	14	21.9
		ماجستير	50	78.1
		المجموع	64	100
2	المنصب	رئيس قسم	4	6.4
		مقرر قسم	5	7.8
		مسؤول وحدة	2	3.1
		تدريسي	53	82.8
		المجموع	64	100
3	اللقب	استاذ	2	3.1

		استاذ مساعد		10	15.6
		مدرس		13	20.3
		مدرس مساعد		39	60.9
		المجموع		64	100
4	**الخدمة**	اقل من سنة		12	18.8
		5-1		5	7.8
		10-5		21	32.8
		15-10		15	23.4
		اكثر من 15		11	17.2
		مجموع		64	100
5	**الابحاث**	لا يوجد		31	48.4
		يوجد	3-1	19	29.7
			6-4	1	1.6
			7 فاكثر	13	20.3
		مجموع		64	100
6	**الاشراف على طلبة الدراسات العليا**	لا يوجد		51	79.7
		يوجد	3-1	5	7.8
			6-4	2	3.1
			7 فاكثر	6	9.4
		مجموع		64	100
7	**المؤلفات**	لا يوجد		53	82.8
		يوجد	3-1	8	12.5
			6-4	3	4.7
		مجموع		64	100
8	**الجنس**	ذكر		39	60.9
		انثى		25	39.1
		المجموع		64	100
9	**العمر**	30-20		23	35.9
		40-31		24	37.5
		50-41		8	12.5
		51 فاكثر		9	14.1
		المجموع		64	100

المصدر: اعداد الباحثان.

2/8- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة:

يتناول هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، اذ تم ترميز هذه المتغيرات بهدف معالجتها ابتداءً من التحليل الاولي للبيانات مستخدمين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات الدراسة وكما هو مبين في الملحق (2).

1/8/2–ابعاد استثمار راس المال البشري: يشير الملحق (2) الى التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد استثمار رأس المال البشري وعلى مستوى العينة قيد الدراسة، وفيما يأتي تحليل لها:

أ- **المعرفة**: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) الى ان اجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X15-X11) تميل باتجاه عدم الاتفاق اذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (45.32%) من تلك الاجابات، وبوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.061)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (27.8%)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد المعرفة في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة. وان اعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشر (X14) اذ بلغت نسبة الاتفاق (62.5%)، وبوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري مقداره (0.871)، مما يدل على ان الاساتذة يسعون الى زيادة معارفهم باستخدام وسائل وتقنيات متعددة. في حين كانت اقل نسبة اتفاق لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X15) وهي (32.8%)، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشر (2.92) والانحراف المعياري له (1.028)، مما يدل على ان ادارة الكلية لا تصنع سياسات التي من شأنها تحقيق معرفة جديدة بصورة مستمرة.

ب- **الخبرة**: تشير معطيات الملحق (2) الى التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري تجاه العبارات (X25-X21) الخاصة ببعد الخبرة، والتي تؤكد اتفاق (39.1%) من الافراد المبحوثين على هذه العبارات مقابل عدم اتفاق (28.12%) والنسبة المتبقية منهم (32.8%) محايدون، وجاء ذلك بوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (0.978). وهذا ما يدل على توافر مؤشرات هذا البعد في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة. وان اعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشر (X21) اذ بلغت نسبة الاتفاق (56.3%)، وبوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري مقداره (0.890)، مما يدل على ان الاساتذة في الكلية يمتلكون خبرة طويلة في مجال اختصاص عملهم. في حين كانت اقل نسبة اتفاق لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X25) وهي (26.6%)، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشر (2.80) والانحراف المعياري له (1.57)، مما يدل على ان ادارة الكلية لا تستخدم الخبرة الموجودة لدى الأساتذة أولا بأول لشحن مهاراتهم.

ت- **المهارة**: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) الى ان اجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X31-X35) تميل باتجاه عدم الاتفاق اذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (35.96%) من تلك الاجابات، وبوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (1.005)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (32.18%)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد المهارة في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة. وان اعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشر (X31) اذ بلغت نسبة الاتفاق (57.8 %)، وبوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري مقداره (0.951)، مما يدل على انه يمتلك الاساتذة مهارات علمية لانجاز الانشطة العلمية بشكل واضح. في حين كانت اقل نسبة اتفاق لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X33) وهي (20.4%)، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشر

(2.72) والانحراف المعياري له (0.951)، مما يدل على ان ادارة الكلية لا تهتم بصيانة المهارات التي يمتلكونها الاساتذة.

ث- الابداع: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) الى ان اجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X45-X41) تميل باتجاه عدم الاتفاق اذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (23.4%) من تلك الاجابات، وبوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (1.071)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (45.3)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد الابداع في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة جدا.

ج- التدريب: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) الى ان اجابات المبحوثين حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X55-X51) تميل باتجاه عدم الاتفاق اذ بلغت نسبة الاتفاق فقط (33.42%) من تلك الاجابات، وبوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (1.091)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (37.54)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات بعد التدريب في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة.

2/8/2- مؤشرات التفوق الاستراتيجي:

تشير النتائج الواردة في الملحق (2) الى ان اجابات المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراته (y51-y26) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (34.57%) من تلك الاجابات، وبوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (1.088)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا المتغير نسبة (12.05)، وهذا ما يدل على توافر مؤشرات التفوق الاستراتيجي بنسبة ضعيفة في الشركات قيد الدراسة. وان اعلى نسبة اتفاق كانت على المؤشرين (y26) و (y40)اذ بلغت نسبة الاتفاق (62.5%) و (54.7%) على التوالي، وبوسط حسابي (3.45) و (3.34) وانحراف معياري مقداره (1.083) و (1.057) على التوالي، مما يدل على ان الكلية تمتلك اساتذة حاصلة على شهادات في جامعات عالمية، وترشد الكلية الطلبة الى المصادر والمراجع الاساسية لأبحاثهم باستمرار. في حين كانت اقل نسبة اتفاق لمؤشرات التفوق الاستراتيجي على المؤشرين (y36) و (y37) وهي فقط (18.8%) لكلا المؤشرين، وبلغ الوسط الحسابي للمؤشرين (2.59) و (2.61) على التوالي والانحراف المعياري (1.151) و (1.217) على التوالي، مما يدل على ان الكتب التي يقوم الاساتذة بتأليفها لا يعتمد ككتب منهجية، ولا تشجع ادارة الكلية عملية ترجمة الكتب المهمة من قبل الاساتذة.

9/2- اختبار فرضيات الدراسة:

1/9/2- تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد استثمار راسمال البشري والتفوق الاستراتيجي على مستوى كليات عينة الدراسة:

يوضح الجدول (3) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استثمار راسمال البشري والتفوق الاستراتيجي على مستوى الكليات المبحوثة، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0 . 821**) وهي قيمة معنوية جدا وموجبة عند مستوى (0.05). وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسة الأولى، مفادها وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استثمار راسمال البشري والتفوق الاستراتيجي على مستوى كليات المبحوثة.

وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى يشير الجدول (3) إلى أن هناك علاقات ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي، واتضح من الجدول المذكور أن أقوى علاقة ارتباط معنوية كانت بين بعد الابداع والتفوق الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.729)، في حين ان اضعف علاقة معنوية كانت بين بعد التدريب والتفوق الاستراتيجي، فقد بلغت درجة الارتباط (0.621)، وبهذا فقد تحققت جميع الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى.

الجدول (3)*علاقة الارتباط بين ابعاد استثمار راسمال البشري والتفوق الاستراتيجي على مستوى الكليات عينة الدراسة

ابعاد استثمار راسمال البشري	المعرفة	الخبرة	المهارة	الابداع	التدريب	المؤشر الكلي
التفوق الاستراتيجي	0.720**	0.672**	0.693**	0.729**	0.621**	0 . 821**

*الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية. N = 64 N.S = Not significant $P \leq 0.05$

2/9/2- تحليل تأثير استثمار رأسمال البشري في التفوق الاستراتيجي على مستوى كليات عينة الدراسة:

لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية ومفادها (وجود اثر معنوي لاستثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي على مستوى جميع كليات جامعة دهوك) يظهر من معطيات الجدول رقم (4) تأثير استثمار راسمال البشري بوصفه المتغير المستقل في التفوق الاستراتيجي لكونه متغيرا تابعا على مستوى الكليات المبحوثة وفقا لقيمة (F) المحسوبة والبالغة (127.73) اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.15)، ويؤكد ذلك قيمة (T) المحسوبة والبالغة (11.30) وهي اكبر من (T) الجدولية (1.67) عند درجتي الحرية (1،62) عند مستوى معنوي (0،05) اذ بلغ معامل التحديد (R2) (0.67) الذي يشير الى قدرة المتغير المستقل المتمثل باستثمار راسمال البشري على تفسير التاثير الذي يطرأ على التفوق الاستراتيجي بنحو (67%) وهي نسبة جيدة جيدا من الاستجابة يعود الى هذا العامل، مما يعني ان الافراد المبحوثين يدركون ان هناك اهمية استثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي في نشاطاتهم في الكلية، وان الباقي (0.33) يعود الى عوامل اخرى قد تكون خارج نطاق الدراسة، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت على وجود اثر معنوي لاستثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي في الكليات قيد الدراسة.

الجدول (4)* تأثير استثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي على مستوى الكليات المبحوثة

المتغير المستقل / المتغير التابع	استثمار الموارد البشرية		F		T		R^2
	B0	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	

التفوق الاستراتيجي	0.821	0.892	**127.73**	**3.15**	**11.30**	**1.67**	**0.673**

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية $P \leq 0.05$ N =64 DF،(1,62)

وبهدف اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، يتضح من الجدول (5) ان هناك تأثيراً معنوياً لمعظم ابعاد استثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي على مستوى كليات الجامعة قيد الدراسة، في حين كانت التأثير غير معنوي لبعد المهارة في التفوق الاستراتيجي، اذ تشير معطيات الجدول (5) الى ان اقوى تأثير في التفوق الاستراتيجي جاء في بعد الخبرة بدلالة المؤشر قيمة (t) المحسوبة *(2.455) وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة (1.67)، في حين كانت اقل علاقة التأثير المعنوي للبعد الابداع اذ بلغت قيمة المحسوبة ل (t) *(1.966) وهي اكبر قيمة (t) الجدولية والبالغة (1.67.

هذا يعني قبول بعض الفرضيات الفرعية للفرضية الريئسة الثانية وعلى مستوى الكليات المبحوثة، والتي نصت على وجود اثر معنوي لابعاد استثمار راسمال البشري (منفردة) في التفوق الاستراتيجي للكليات قيد الدراسة.

الجدول (5) علاقة الأثر بين كل بعد من ابعاد استثمار راسمال البشري في التفوق الاستراتيجي على مستوى كليات عينة الدراسة

استثمار الموارد البشرية	B0	المعرفة B1	الخبرة B2	المهارة B3	الابداع B4	التدريب B5	R2	F الجدولية	F المحسوبة
التفوق الاستراتيجي	0. 088	0.587 (2.455)*	0.628 (2.768)*	0.593 (00599) N.S	0.601 (1.966)*	0.593 (20088)*	0.68	3.92	24.84

* الجدول من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية N.S = Not significant P* ≤ 0.05 N =64، D.F =(62,1)

( ) يشير الى قيمة T المحسوبة

الاستنتاجات والتوصيات.

اولا: الاستنتاجات.

يتناول هذا المحور اهم الاستنتاجات التي توصل اليها الدراسة وكما يأتي:

1- اوضحت نتائج التحليل الوصفي بأن هنالك ضعفا في توفر ابعاد استثمار رأس المال البشري في الكليات عينة الدراسة.

2- اشارت نتائج التحليل الوصفي على ان اجابات المبحوثين غير متفقة على توافر مؤشرات التفوق الاستراتيجي في الكليات عينة الدراسة.

3- أوضحت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط معنوية قوية موجبة بين المتغير المستقل المتمثل بابعاد الاستثمار الموارد البشرية و المتغير التابع المتمثل بالتفوق الاستراتيجي على المستوى الكلي للكليات عينة البحث.

4- أشارت نتائج التحليل إلى إن أقوى علاقة ارتباط معنوية قوية موجبة بين بعد الابداع في الاستثمار الموارد البشرية و التفوق الاستراتيجي على المستوى الكلي للكليات عينة الدراسة، ياتي بعد ذلك بعد المعرفة، ثم بعد المهارة وياتي بعد ذلك الخبرة واخيرا بعد التدريب جاء في النهاية.

5- دلت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقات تأثير معنوية قوية موجبة للمتغيرات المستقلة المتمثلة بابعاد الاستثمار الموارد البشرية و التفوق الاستراتيجي على المستوى الكلي للكليات عينة الدراسة

6- كشفت نتائج تحليل الانحدار وجود تباين في تأثير ابعاد الموارد البشرية على انفراد في التفوق الاستراتيجي ،اذ كانت أقوى علاقة تأثير قوية موجبة لبعد الخبرة على التفوق الاستراتيجي ، ثم ياتي تاثير بعد المعرفة، كذلك بعد التدريب ، ثم بعد الابداع على التفوق الاستراتيجي، واقل علاقة تأثير المهارة التي تحملها الكوادر التدريسية على التفوق الاستراتيجي على مستوى جميع كليات قيد الدراسة.

7- تبين من نتائج التحليل الوصفي وجود ابعاد استثمار راس المال البشري في الكليات قيد الدراسة بنسبة ضعيفة، في حين تشير نتائج الانحدار الى ان هذه الكليات تستمد التفوق الاستراتيجي من ابعاد استثمار راس المال البشري بنسبة جيدة، وهذا ما يفسر قيام القيادات الادارية في هذه الكليات باستغلال ابعاد استثمار راس المال البشري بكفاءة.

ثانيا: التوصيات.

اعتمادا على ما توصل اليه البحث فانه يوصي بالاتي:-

1. ضرورة الاهتمام بتطابق اتجاهات التي يحملها الكوادر التدريسية لتنسيق عملهم للوصول الى ميزة تنافسية بالتالي الى التفوق الاستراتيجي الذي ترغب اليها الكلية.
2. توصي الدراسة ادارة الكليات المبحوثة بتبني سياسات من شأنها تحقيق معرفة جديدة بصورة مستمرة، كتنظيم ورش العمل وندوات للاساتذة.
3. تقترح الدراسة على ادارة الكليات المبحوثة بالاستفادة من خبرة ومعرفة الاساتذة ذوى الخبرة.
4. توصي الدراسة الكليات المبحوثة بزيادة الاهتمام بصيانة المهارات التي يمتلكونها الاساتذة.
5. تقترح الدراسة على ادارة الكليات المبحوثة باستحضار بعدي الابداع والتدريب لكونهما يساهمان بشكل كبير في تحقيق التفوق الاستراتيجي.
6. الاستفادة من علاقة الارتباط بين ابعاد استثمار راس المال البشري والتفوق الاستراتيجي.
7. نظراً لوجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية بين متغيرات الدراسة، وانعكاس ذلك على طبيعة عمل كليات قيد الدراسة، توصي الدراسة بضرورة ان تولي إدارة هذه الكليات اهتماماً كبيراً لهذه المتغيرات في ضوء دراسة ابعادها وتحليلها باستمرار.

المصادر

اولا: المصادر العربية:

1- امحمد، فرعون واليفي، محمد، (2009)، الاستثمار في راس المال البشري كمدخل حديث لادارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة مقدمة الى الملتقى الدولي **صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية**، جامعة المسيلة، الجزائر، 14-2009/4/15.

2- الباشقالي، محمود محمد امين، (2010)، **الاثر التتابعي لمتطلبات الريادة وابعاد التوجة الريادي في تحقيق القيمة الاستراتيجية**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك.

3- حسن، حسين عجلان، (2008)، **استراتيجيات الإدارة المعرفة**، ط1، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

4- الحناوي، حمدي، (2006)، **راس المال البشري**، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، مصر.

5- صوشة، رياض، (2012)، **قياس راس المال المعرفي (الفكري) بين النظرية والتطبيق**، بحث متوفر على الموقع الالكتروني: http://www.hrdiscussion.com، تاريخ الاطلاع على نيت: 2012/11/20.

6- عباس، سهيلة محمد، (2004)، علاقة راس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، ، **مجلة الإداري**، المجلد 26، العدد 97.

7- علي، ريم سعد، (2005)، **العلاقة بين استراتيجية فرق العمال وراس المال الفكري**، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

8- العلي، عبد الستار وقنديلجي، عامر ابراهيم والعمري، غسان، (2006)، **المدخل الى ادارة المعرفة**، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.

9- عيسوي، عبد الرحمن، (1993)، **الكفاءة الادارية**، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

10- الفضل، علي، (2008)، الاستثمار والتنمية، **مجلة ينابيع**، العدد (26)، مؤسسة الحكمة للثقافة الاسلامية.

11- الكبيسي، صلاح الدين، (2005)، **ادارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر.

12- المفرجي، عادل حرحوش وصالح، احمد علي، (2007)، **راس المال الفكري**، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، مصر.

13- موسى، خيرية عمر، (2012)، **استثمار الموارد البشرية**، بحث متوفر على الموقع الالكتروني: http://www.lhaonline.com

14- مهدي، احلام صالح، (2005)، الدور الاستراتيجي في تحقيق التفوق التنافسي، **مجلة التقني**، هيئة التعليم التقني، بغداد، المجلد 18، العدد 4، ص ص 14 – 29.

15- نجم، عبود نجم، (2010)، **ادارة اللاملموسات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

16- الهادي، بوقلقول ،(2004)، الإستثمار البشري وإدارة الكفاءات كعامل لتأهيل المؤسسة واندماجها في إقتصاد المعرفة، **الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية**، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة.

17- يوسف، بسام عبد الرحمن، (2005)، **اثر تقنية المعلومات وراس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز**، اطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ثانيا: المصادر الانكليزية:

1- CZepil, J., (1992), **Competitive marketing strategy**, prentice – Hall, New Jersey.
2- Davenport,T.H.& Prusak,L.,(1997),**Working Knowledge: How Organization Manage What They Know Business Quarterly**.
3- Depperu, Donatella, & Cerrato, Daniele, (2005), **Analyzing International Competitiveness at the Firm Level: Concepts and Measures**, Working Paper N. 32, Dipartimento Scienze Sociali - Sezione Economia Aziendale, Universita Cattolica Del Sacro Cuore, Piacenza.
4- Edvinson, L., Malone, T.,(1997)," **Intellectual capital",** Harper Business, New York , U S A.
5- Göran Roos, (2005), Intellectual capital and strategy: a primer for today's manager, **Handbook of Business Strategy**, Vol. 6, Iss: 1.
6- Jin ,Ghen, Zhahuizhn, John & Yuanxie, Hong,(2004),"Measuring Intellectual Capital Anew Model and Empirical Study, **Journal of Intellectual**, Vol.5, No.1.
7- Marr, Bernard, Schiuma ,Gianni, & Andy Neely, (2004), Intellectual capital – defining key performance indicators for organizational knowledge assets, **Business Process Management Journal**, Vol. 10, Iss: 5.
8- Michel G. Thouati, Michael Radnor, Daniel Z. Levin, (2001), Corporate Growth Engines: Driving to Sustainable Strategic Advantage, **International Journal of Manufacturing Technology and Management**, Vol. 3, No.1/2.
9- Pitts, Robert and Leis, David, (1996), **strategic management building and sustaining competitive advantage**, west publishing.
10- Reed, Richard and Defillip R. J., (2000), Causdi ambiguity, Barriers to imitation and sustainable competitive advantage, **acaemy of management review**, vol. 15, No. 11.
11- Saka, A. & Kubo, I., (2002), **An Inquiry into the Motivations of Knowledge Workers in the Japanese Financial Industry**, Journal of Knowledge Management, 6 (3).
12- Stewart, T. A., (2007), **Intellectual Capital, The New Wealth of Organizations**, Double Day Currency, New York, USA.
13- http//www.Sawiris Foundation.org.
14- http//:www.economics papers.com.
15- www.hrdiscussion.com.

The Effect of Human Capital Investment In Achieving Strategic Superiority for The Organization

An applied study of the opinion of teacher members in colleges of Duhok University

Abstract

The study aims at exploring the nature of the relation and the effect between the dimensions of human capital investment and the Strategic superiority in some

colleges of Duhok University. The sample consisted of (64) surveyed individuals of the teaching members in the study sample. The study adopted questionnaire consisted of (51) paragraph to study human capital investment dimensions, it`s relation and it`s effect in Strategic superiority. The statistical methods used for data processing, analysis and reached to results of the study. The findings of the study show an existence of the correlation and moral effect for the human capital investment dimensions in the Strategic superiority. The study recommended that surveyed colleges has the increase the attention to the maintenance of skills that they own, and provide the dimensions of creativity and training as they contribute significantly to achieve strategic superiority.

الملحق (1)

أنموذج استمارة الاستبيان

نهديكم أطيب تحياتنا:

تهدف هذه الاستمارة الى تحديد **((اثر استثمار راس المال البشري في التفوق الاستراتيجي : دراسة تطبيقية لدى بعض الاساتذة في عينة من كليات جامعة دهوك))**، نرجو من سيادتكم التكرم بإعطاء هذه الاستبانة جزء من وقتك وتحري الدقة والموضوعية في إجابتك عليها، وذلك لما لها من أهمية في هذه الدراسة، علماً بان الهدف الأول لهذه الاستبانة هو أكاديمي والمعلومات لن تستخدم الا لإغراض البحث العلمي، آمل التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة وفق تقديرك الشخصي.

شاكراً ومقدراً لك لحسن تعاونك

ملاحظات عامة:

1. **يرجى الإطلاع على المصطلحات في الاستمارة, قبل البدء بتأشير مواقفكم تجاه العبارات.**
2. **يرجى بيان اتفاقك مع كل فقرة من خلال وضع إشارة (√) في المربع المناسب.**

الباحثان

ا.م. شهاب احمد خضر **م. محمود محمد امين**

أولا/ بيانات تتعلق بالمجيب على استمارة الاستيبان:

1- الكلية: – القسم: – التحصيل الدراسي:

المنصب : – اللقب العلمي : – مدة الخدمة في الجامعة:

2–البحوث المنشورة : يوجد ( ) لايوجد ( ) عدها ( )

3- الإشراف على طلبة الدراسات العليا : يوجد ( ) لايوجد ( ) عددهم ( )

4- مؤلفات او ترجمة كتب: توجد ( ) لايوجد ( ) عددها ( )

5- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

6- العمر 20- 30 ( ) 31- 40 ( ) 41- 50 ( ) 51 فأكثر ( )

7- مشارك في الدورات التدريبية؟ نعم ( ) كلا ( ) عدد ( )

8- الحالة الاجتماعية أعزب ( ) متزوج ( )

ثانياً / استثمار راس المال البشري: *بأنه الإنفاق على الأفراد لزيادة دخله في المستقبل من خلال* (المعرفة، والخبرة، المهارة، والإبداع، والتدريب)

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	أ- المعرفة					
1	تعمل ادارة الكلية على بذل جهود كبيرة بهدف الاحتفاظ بالاساتذة ذوي المعارف المتنوعة.					
2	تقوم ادارة الكلية بنشر المعرفة دائما لتوضيح سير العمل باتجاه تحقيق اداء عال.					
3	تحرص ادارة الكلية على مشاركة الاساتذة في مؤتمرات العلمية لزيادة معارفهم.					
4	يسعى الاساتذة على زيادة معارفهم باستخدام وسائل وتقنيات متعددة.					
5	تصنع ادارة الكلية سياسات من شانها تحقيق معرفة جديدة بصورة مستمرة.					
	ب- الخبرة	**اتفق بشدة**	**اتفق**	**محايد**	**لا اتفق**	**لا اتفق بشدة**
6	يمتلك الاساتذة في الكلية خبرة طويلة في مجال عملهم.					
7	ايمتلك القادة الاداريين في الكلية خبرة طويلة في مجال عملهم.					
8	يتلقى الاساتذة في الكلية تشجيعا في تدريس مواد متنوعة بهدف زيادة خبراتهم.					
9	تولي ادارة الكلية للاساتذة اهتماما خاصا في مجال تخصصهم.					
	ت- المهارة	**اتفق بشدة**	**اتفق**	**محايد**	**لا اتفق**	**لا اتفق بشدة**
10	يمتلك الاساتذة مهارات علمية لانجاز الانشطة العلمية بشكل واضح.					
11	تعمل ادارة الكلية على الاهتمام بصيانة المهارات التي يمتلكونها الاساتذة.					
12	تحفز ادارة الكلية الاساتذة بالمهارات التي يمتلكونها بطريقة موضوعية من خلال انظمة تعويض ملائمة.					
13	تتعامل ادارة الكلية مع الاساتذة ذوي المهارات المتميزة على اساس الثقة.					
14	تستخدم ادارة الكلية المعلومات الموجودة في اذهان الاساتذة اولا باول لشحن مهاراتهم.					
	ث- الابداع	**اتفق بشدة**	**اتفق**	**محايد**	**لا اتفق**	**لا اتفق بشدة**
15	تشجع ادارة الكلية الاساتذة على تقديم افضل ما لديهم من نتاج علمي يرتقي الى مستوى الابداع في مجال تخصصهم.					
16	تحرص ادارة الكلية دوما على تقديم اعمال علمية تتميز بالابداع بهدف خدمة المسيرة العلمية.					
17	يحصل اساتذة الكلية على مكافات مغرية مقابل الابداع التي حصل عليها.					
18	تمتلك ادارة الكلية الايمان بفلسفة التجديد المستمر للاساتذة في مجال اختصاصهم.					

19	توفر ادارة الكلية المناخ الملائم والتسهيلات اللازمة لتقديم اعمال مبدعة.					
20	تعتبر ادارة الكلية الابداع الخاص باساتذتها المتميزين من نشاطات المهمة والمتميزة لها.					
	ج- التدريب	**اتفق بشدة**	**اتفق**	**محايد**	**لا اتفق**	**لا اتفق بشدة**
21	تسعى ادارة الكلية الى التدريب في مواقع العمل داخل الكلية.					
22	تستغل ادارة الكلية الخبرة المتوفرة من التدريب لصالح الكلية.					
23	ترى ادارة الكلية ان التجربة والتدريب افضل سبيل لاكتساب المهارات العلمية.					
24	تنفق ادارة الكلية كلفة عالية لاغراض تدريب الاساتذة وصقل معرفهم.					
25	ترسل الكلية الاساتذة الى المعاهد والجامعات المتخصصة خارج البلد.					
26	تسعى ادارة الكلية الى نقل وتحويل المعارف الى برامج تدريبية تنفيذية ذات كفاءة للاساتذة.					

ثالثا: التفوق الاستراتيجي: يعبر عن أعمال المنظمة وقابلياتها والعمل بها بشكل أكثر كفاءة وفاعلية من المنافسين لها.

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
26	تمتلك الكلية اساتذة حاصلة على شهادات في الجامعات العالمية.					
27	تعمل الكلية على تدريس الطلبة للمواد دراسية حديثة وغير تقليدية.					
28	تستخدم الاساتذة أساليب وتقنيات متطورة في شرح المادة العلمية وإيصالها للطلبة.					
29	تعمل إدارة الكلية على تهيئة فرص مناسبة لمشاركة التدريسيين في المؤتمرات أو الندوات العلمية.					
30	تتفوق كليتنا على الكليات المنافسة في اساليب تدريس الطلبة					
31	يتفوق اداء التدريس في كليتنا احيانا معايير الاداء الموضوعة.					
32	تتسم البحوث التي تقدمها الكلية بالأصالة.					
33	تستخدم الكلية تقنيات معلوماتية متطورة في عملية انجاز البحوث الأصيلة.					
34	يتميز التدريسي في الكلية بالقدرة على نشر أبحاثهم في مجلات علمية رصينة.					
35	كليتنا سباقة على التأليف في موضوعات المعاصرة في مجال الاختصاص.					
36	ان الكتب التي يقوم الأساتذة بتأليفها غالباً ما يتم اعتمادها ككتب منهجية.					
37	تشجع إدارة الكلية عملية ترجمة الكتب المهمة من قبل الأساتذة.					
38	تتسم النتاجات الفكرية لأساتذة الكلية بشكل عام بالإبداع والأصالة.					
39	تقع كليتنا في مرتبة متقدمة عند تقديمها موضوعات معاصرة ومفيدة للمجتمع كمشاريع لطلبة الدراسات العليا.					
40	ترشد الكلية الطلبة إلى المصادر والمراجع الأساسية لأبحاثهم باستمرار.					
41	تمنح الكلية فرص مناسبة للاساتذة المتفوقين لشغل مناصب ادارية في الكلية.					
42	سباقة كليتنا في تطبق برنامج ضمان الجودة.					
43	تختار ادارة الكلية اكفأ الاساتذة لشغل المناصب القيادية فيها.					
44	تقوم كليتنا بتنظيم المؤتمرات العلمية سنويا					
45	تقوم كليتنا بتنظيم الندوات العلمية سنويا					
46	تحفز كليتنا مشاركة اساتذتها في مؤتمرات دولية ماديا ومعنويا					

47	تتفوق كليتنا على باقي الكليات المنافسة في نقل المعرفة الى المجتمع.					
48	تقع كليتنا في مرتبة متقدمة في تقديم استشارات لدوائر الدولة.					
49	تحث إدارة الكلية التدريسي على الانخراط بقوة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية العامة في المجتمع.					
50	تتفوق كليتنا في تقديم دراسات لحل المشاكل الواقعية في المجتمع.					
51	تعمل إدارة الكلية على دعم وتشجيع التدريسي على طرح آرائه وأفكاره ومقترحاته إلى المجتمع.					

الملحق (2) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري على مستوى الكليات قيد الدراسة (n= 64)

الابعاد	المتغيرات	X	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
استثمار رأس المال البشري	المعرفة	x11	10	15.6	22	34.4	18	28.1	7	10.9	7	10.9	3.33	1.196
		x12	4	6.3	21	32.8	17	26.6	18	28.1	4	6.3	3.05	1.061
		x13	6	9.4	21	32.8	16	25	15	23.4	6	9.4	3.09	1.151
		x14	5	7.8	35	54.7	17	26.6	5	7.8	2	3.1	3.56	0.871
		x15	3	4.7	18	28.1	18	28.1	21	32.8	4	6.3	2.92	1.028
		المجموع	8.76		36.56		26.88		20.6		7.2		3.19	1.061
			45.32						27.8					
	الخبرة	x21	4	6.3	32	50	19	29.7	7	10.9	2	3.1	3.45	0.89
		x22	6	9.4	19	29.7	18	28.1	19	29.7	2	3.1	3.13	1.047
		x23	3	4.7	16	25	19	29.7	20	31.3	6	9.4	2.84	1.057
		x24	3	4.7	25	39.1	28	43.8	6	9.4	2	3.1	3.33	0.837
		x25	3	4.7	14	21.9	21	32.8	19	29.7	7	10.9	2.80	1.057
		المجموع	5.96		33.14		32.82		22.2		5.92		3.11	0.978
			39.1						28.12					
	المهارة	x31	3	4.7	34	53.1	19	29.7	8	12.5	0	0	3.5	0.777
		x32	6	9.4	18	28.1	14	21.9	21	32.8	5	7.8	2.98	1.148
		x33	1	1.6	12	18.8	26	40.6	18	28.1	7	10.9	2.72	0.951
		x34	2	3.1	14	21.9	21	32.8	18	28.1	9	14.1	2.72	1.061
		x35	3	4.7	22	34.4	22	34.4	11	17.2	6	9.4	3.08	1.090
		المجموع	4.7		31.26		31.88		23.74		8.44		3.00	1.005
			35.96						32.18					
	الابداع	x41	5	7.8	16	26	19	29.7	19	29.7	5	7.8	2.95	1.09
		x42	4	6.3	8	12.8	12	18.8	23	35.9	17	26.6	2.36	1.187
		x43	2	3.1	14	21.9	24	37.5	18	28.1	6	9.4	2.81	0.99
		x44	2	3.1	8	12.5	23	35.9	21	32.8	10	15.6	2.55	1.007
		x45	4	6.3	11	17.2	23	35.9	18	28.1	8	12.5	2.77	1.08
		المجموع	5.32		18.08		31.56		30.92		14.38		2.69	1.071
			23.4						45.3					
	التدريب	x51	6	9.4	23	35.9	15	23.4	14	21.9	6	9.4	3.14	1.153
		x52	6	9.4	23	35.9	20	31.3	11	17.2	4	6.3	3.25	1.054
		x53	0	0	9	14.1	21	32.8	25	39.1	9	14.1	2.47	0.908
		x54	7	10.9	16	25	15	23.4	15	23.4	11	17.2	2.89	1.274

1.065	2.77	14.1	9	25	16	34.4	22	23.4	15	3.1	2	x55		
1.091	2.90	12.22		25.32		29.06		26.86		6.56		المجموع		
		37.54						33.42						
1.083	3.45	3.1	2	23.4	15	10.9	7	50	32	12.5	8	y26		
0.99	3.06	4.7	3	28.1	18	26.6	17	37.5	24	3.1	2	y27		
0.915	3.36	1.6	1	15.6	10	37.5	24	35.9	23	9.4	6	y28		
1.013	2.92	7.8	5	28.1	18	31.3	20	29.7	19	3.1	2	y29		
1.194	3.19	17.2	11	1.6	1	35.9	23	35.9	23	9.4	6	y30		
0.968	3.02	6.3	4	23.4	15	35.9	23	31.3	20	3.1	2	y31		
0.911	2.89	7.8	5	21.9	14	45.3	29	23.4	15	1.6	1	y32		
1.006	2.81	10.9	7	25	16	39.1	25	21.9	14	3.1	2	y33		
1.126	3.03	10.9	7	21.9	14	26.6	17	34.4	22	6.3	4	y34		
1.054	2.75	12.5	8	29.7	19	31.3	20	23.4	15	3.1	2	y35		
1.151	2.59	15.6	10	37.5	24	28.1	18	9.4	6	9.4	6	y36		
1.217	2.61	17.2	11	35.9	23	28.2	18	6.3	4	12.5	8	y37		
1.159	2.92	14.1	9	21.9	14	28.1	18	29.7	19	6.3	4	y38		
1.159	3.08	10.9	7	20.3	13	28.1	18	31.3	20	9.4	6	y39		
1.057	3.34	7.8	5	12.5	8	25	16	46.9	30	7.8	5	y40		
1.075	2.95	12.5	8	18.8	12	32.8	21	32.8	21	3.1	2	y41		
0.902	3.39	3.1	2	10.9	7	37.5	24	40.6	26	7.8	5	y42		
1.128	2.67	18.8	12	25	16	29.7	19	23.4	15	3.1	2	y43		
1.16	2.64	12.5	8	45.3	29	15.6	10	18.8	12	7.8	5	y44		
1.207	2.86	12.5	8	32.8	21	20.3	13	25	16	9.4	6	y45		
1.167	2.81	17.2	11	18.8	12	37.5	24	18.8	12	7.8	5	y46		
1.12	2.98	9.4	6	28.1	18	23.4	15	32.8	21	6.3	4	y47		
1.296	2.94	15.6	10	26.6	17	18.8	12	26.6	17	12.5	8	y48		
1.064	2.7	15.6	10	23.4	15	40.6	26	15.6	10	4.7	3	y49		
1.057	2.8	12.5	8	28.1	18	28.1	18	29.7	19	1.6	1	y50		
1.119	2.72	12.5	8	34.4	22	29.7	19	15.6	10	7.8	5	y51		
1.088	2.94	11.18		24.58		29.69		27.95		6.62		المجموع		
		35.75						34.57						

إنعكاس العدالة المدركة على السلوك التطوعي للزبون
دراسة إستطلاعية لآراء عينة من زبائن شركة زين العراق

أ.د.غسان قاسم داود
كلية الإدارة والإقتصاد/جامعة بغداد
قسم إدارة الأعمال

م.د. حسين علي عبد الرسول
كلية الإدارة والإقتصاد/جامعة القادسية
قسم إدارة الأعمال

المستخلص

- **الغرض : تحديد أثر نظم إصلاح الخدمة في السلوكيات التطوعية للزبون.**
- **المدخل / المنهجية : تم إنتخاب عينة من الوكلاء الفرعيين لشركة (زين العراق) للأتصالات اللاسلكية بلغ قوامها(120) فرد، وباستخدام إستمارة إستبيان المصممة في ضوء دراسات سابقة ،تم صياغة مقياس وأختباره في ضوء مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة(معامل الثبات ، معامل الثبات المركب) . وثم إختبار الفرضيات من خلال نمذجة المعادلة الهيكلية .**
- **النتائج : وجود تأثير معنوي لإبعاد العدالة على السلوكيات التطوعية للزبون ، إتضح إن العدالة التوزيعية المدركة كان التأثير الأهم على السلوكيات التطوعية للزبون .**
- **الأصالة / القيمة : تتمثل قيمة البحث الحالي في تقديم أطر لنظرية العدالة من خلال نظم الإصلاح ، والتركيز على السلوكيات التطوعية للزبون ،**
- **الكلمات المفتاحية : نظم إصلاح الخدمة ، السلوكيات التطوعية للزبون ، نمذجة المعادلة الهيكلية .**

المقدمة :

تشكل سلوكيات الزبون محور إهتمام الباحثين والمختصين في المجال التسويقي . ولعل تعقد وإتساع العوامل

المؤثرة على تلك السلوكيات ،كان مصدراً لإتساع وتعقد الدراسات والبحوث التسويقية المتعلقة بسلوك الزبون.

وقد أبدت الدراسات المختصة في سلوك الزبون إهتماماً واسعاً من أجل محاكاة سلوكه وتطويعه لصالح المنظمة ،لأنه الحجر الأساس في بناء علاقات مستدامة وموجودات سوقية غير ملموسة تكون مصدراً لربحية المنظمة وتنافسيتها (Mekoth et al.,2004:44). وقد كان لرضا الزبون وولائه النصيب الأكبر والأهم في هذه الدراسات ، بإعتبارها تحدد طبيعة العلاقة المستقبلية مع المنظمة (Van ,2003:42;Tsiotsou, 2006:210 Qu,1997:38;) .

كما تعالت بعض الأصوات من أجل الإفادة من الطيف الواسع لرضا الزبون وولائه ، بعيداً عن الأثر المالي لذلك. فقد حاول الكثير من الباحثين أن يكتشف البصمات السلوكية للولاء، من خلال تأطير السلوكيات الخارجة عن نطاق الدور الداخلي للزبون ، وذلك في ضوء الدور الإضافي ،الذي يعد سلوكيات تطوعية يبادر بها الزبون لمناصرة المنظمة ودعمها .

ولإتفاق الباحثون حول خصوصية الخدمة من خلال التلازمية واللاملموسية ، يتأكد إدعاء البعض بإحتمال الفشل في قطاع الخدمات أكثر من القطاع السلعي ، لأنها تتطلب إتصالاً مباشراً من خلال اللقاء الخدمي بين مقدم الخدمة والزبون(Palmer,2007:66). بما يعزز وجود أو وقوع الأحداث الحرجة وفشل الخدمات خلال عملية التبادل ،لذا فإن وجود مثل هذه الظواهر يتطلب الإهتمام الكافي من قبل المنظمات بشكاوي الزبون حول الخدمات المعيبة والفاشلة، ثم المحاولة لمعالجتها . فإعطاء الزبون الفرصة الكافية (من خلال نظم إصلاح الخدمة) للتعبير عن مشاعره بشأن فشل الخدمات ،قد يعزز الإستجابية السلوكية بشكل إيجابي من قبل الزبون (Bemmaor,1995:176). وذهب البعض إلى إن معالجة الخدمات الفاشلة والتعافي الجيد، يحول الزبائن الغاضبين والمحبطين إلى زبائن مخلصين ويعزز سمعة المنظمة (McKnight,,2002:292; Patterson & Spreng,1997:416).

بناءاً على ما سبق فإن حوادث الخدمات والفشل في تقديمها ، والعمل على معالجتها وإصلاحها، أصبح مجالاً رحباً للمختصين والأكاديميين للخوض في حيثياته، ومحاولة إيجاد آليات ناجعة لإصلاح الخدمة وإسترجاعها ،من أجل التخلص من المشاعر والإتجاهات السلبية وتعزز الإستجابية السلوكية تجاه المنظمة.والدراسة الحالية تحاول كشف طبيعة العلاقة بين فشل الخدمة وإصلاحها في إطار نظرية العدالة وإنعكاساتها على السلوكيات التطوعية للزبون .

وقد تضمنت الدراسة أربعة محاور رئيسة ، خصص المحور الأول لمنهجية الدراسة ، في حين تناول المحور الثاني الأطر المعرفية والنظرية للدراسة ، وأنفرد المحور الثالث بالجانب العملي للدراسة ، وأخيراً كان الإستنتاجات والتوصيات ضمن المحور الرابع .

منهجية البحث

أولاً:مشكلة البحث :-

يقوم البحث الحالي على محورين اساسيين هما كما يأتي :-

1. الفجوة المعرفية الخاصة بإدراك العدالة من قبل الزبون : . وقد غابت الدراسات العربية عن هذا الدور ، فلم يمكن بمقدور الباحث العثور على دراسة أو بحث في النطاق العربي أو المحلي عموماً يتحقق من مدخل إصلاح الخدمات المعيبة واسترجاعها في إطار نظرية العدالة .
2. غياب الإهتمام بالدور التعزيزي لبعض المتغيرات الخاصة بالبرامج والأنشطة التي تمارسها من أجل تفعيل العلاقة بين نظم الإصلاح الفاعلة وما ينعكس منها من دور على السلوكيات التطوعية للزبون .

وفي ضوء المشكلة القائمة على التقارب بين المحتوى الفكري والتطبيقي يمكن صياغة مجموعة من التساؤلات ، وعلى النحو الآتي :

- ما هو مستوى تطبيق الشركة لأبعاد العدالة من جهة نظر زبائنها ؟
- ما هو مستوى السلوكيات التطوعية للزبون؟
- ما هي الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد العدالة ؟
- هل توجد علاقة وتأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد العدالة السلوكيات التطوعية لزبائن الشركة؟

ثانياً : أهداف البحث

للبحث الحالي مجموعة أهداف أساسية ، هي:

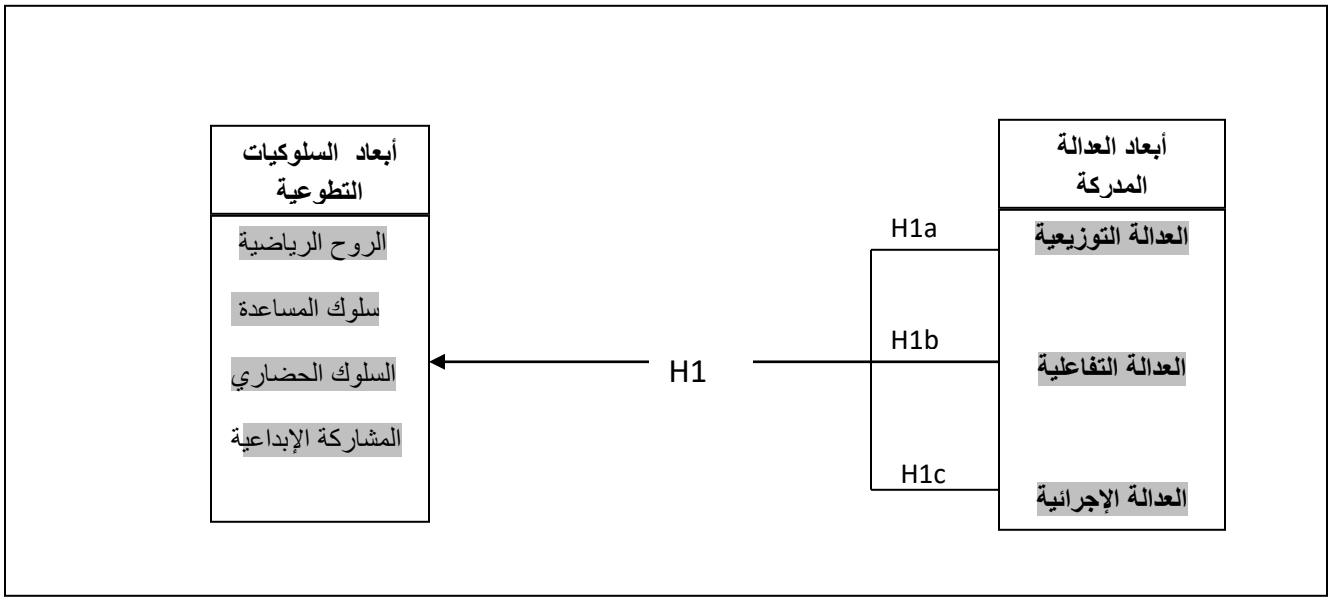
- الكشف عن مستوى تطبيق الشركة لأبعاد العدالة يدركها الزبائن .
- الكشف عن مستوى السلوكيات التطوعية للزبون.
- التعرف الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد العدالة .
- اختبار ملائمة نموذج قياس البحث والتحقق من الصدق البنائي له من خلال استخدام معادلة النمذجة الهيكلية (Structural Equation Modeling) وبالاعتماد على برنامج (LISREL) في مجال الاتصالات.
- اختبار العلاقة بين أبعاد العدالة و مستوى السلوكيات التطوعية لزبائن الشركة.

ثالثاً : فرضيات البحث وإنموذجه

من أجل تحقيق أهداف البحث تم صياغة فرضية رئيسة مفادها "إدراك الزبون للعدالة المتحققة في إصلاح الخدمات وإسترجاعها ممكن أن يسهم في تعزيز السلوكيات التطوعية للزبون " وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية : -

- ✓ Ha_1 : إدراك الزبون لعدالة التوزيعية يعزز السلوكيات التطوعية للزبون.
- ✓ Hb_1 : يؤدي الزبون سلوكيات تطوعية عند إدراكه للعدالة الإجرائية .
- ✓ Hc_1 : تولد أدراكات الزبون للعدالة التفاعلية السلوكيات التطوعية للزبون.

وفي ضوء الفرضيات أعلاه يمكن صياغة النموذج الآتي : -



شكل (1)

النموذج الفرضي للبحث

رابعاً:أهمية البحث :-

يساهم البحث الحالي بإثراء الجانب المعرفي لمواضيع تفتقر إليها المكتبة المحلية والعربية ومنها موضوع إصلاح الخدمات واسترجاعها في إطار نظرية العدالة ، وتحليل السلوكيات التطوعية للزبون . وهذا الإثراء لا يقتصر على العرض والسرد النظري بل يتضمن التعرض إلى طبيعة العلاقات المحتملة بينها سواء من خلال المناقشة المستندة على الإطار المنطقي والعقلي أو على مستوى الاختبار العملي لجملة من الفرضيات.

كما يعتبر هذا البحث إضافة للامتداد المعرفي للبحوث السابقة، من خلال تسليطه الضوء على المتغيرات التي يمكن أن تعزز من العلاقة بين إصلاح الخدمات واسترجاعها و السلوكيات التطوعية للزبون. كما يؤمل أن يفيد هذا البحث شركات الإتصال في بلدنا العزيز، و الشركة المبحوثة بشكل خاص في تكوين إطار متكامل يمكن الاعتماد عليه في تشخيص إسلوب التعامل مع الخدمات المقدمة من قبل الشركة وخصوصاً في حالة الحوادث الحرجة وعيوب تقديم الخدمة ومن ثم المساهمة في عملية المعالجة والتحسين من أجل زرع سلوكيات تطوعية وجني ثمارها لصالح الشركة .

خامساً. عينة البحث

يشكل مستخدمي الهاتف النقال قطاع كبير في السوق العراقية ، خصوصاً بعد رواج هذه الخدمة وتوسعها . وعليه فإن مجتمع البحث الحالي يتمثل بعينة من الوكلاء الفرعيين لشركة (زين للإتصالات) في محافظة بابل ، وقد تمثلت عينة البحث بمجموعة متسيرة من الزبائن ضمت (120) فرد . و قام الباحث بتوزيع استمارة الاستبيان على العينة. وقد استخرجت التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث حيث تم تلخيص النتائج في الجدول (1).

جدول (1)
خصائص عينة البحث

العمر	التكرار	النسبة
25-فأقل	30	25%
30 -25	23	19%
40-30	28	23%
41-50	23	19%
51-60	16	13%
المجموع	120	120
الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	105	87.5%
انثى	15	12.5%
المجموع	120	%100
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
إعدادية فأقل	83	69%
بكالوريوس	37	31%
المجموع	120	%100

الجدول من إعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبيان

الإطار النظري للبحث

أولاً : الأسس النظرية لإدراك العدالة :

إن التواصل واللقاء المباشر بين مقدم الخدمة والزبائن يمكن أن يعزز من حصول الأحداث والوقائع الحرجة ، مما يزيد من إحتمال فشل الخدمات خلال عملية التبادل . ويتوقع طرفي التبادل الحصول على تعامل عادل ومنصف من قبل الطرف الآخر(Palmer,2007:498) .

لذا يمكن القول إن الأسس النظرية لدراسة الخدمات الفاشلة وإصلاحها يستند على نظرية العدالة التي قدمها(Adam,1963)(Prasongsukarn & Patterson,2006:269; Smith& Bolton,1998:70; Mattila & Patterson,2004:340; Weun, & Jones, 2004:134; Michel, 2001:22). إذ تستخدم نظرية العدالة بشكل واسع في دراسات وبحوث إصلاح الخدمة وإسترجاعها ، لتحليل الإسلوب الذي يدرك به الزبون عمليات المعالجة .

وتشير نظرية العدالة الى إن كل تبادل يحدث بين طرفين ، فإنهم يقيموا المدخلات (المساهمات المدركة) في مقابل النتائج (إدراك العوائد المستلمة) ويقارنها مع الآخرين الذين يتشابهون معهم في المواقف ، والمحصلة النهائية لهذه المقارنة هي تحديد مدى إدراك الفرد للعدالة أو عدم العدالة . وبالتالي فإن نظرية

العدالة تطرح الإطار الأكثر شمولاً لفهم عملية تسوية الشكاوي من الفشل الأولي الى التسوية النهائية (Weun, & Jones, 2004:134; Hocutt,2006:200).

وذلك ما جعل الدراسات تؤكد إن فشل الخدمة وإصلاحها يتلاءم مع مفهوم العدالة كأساس نظري للحصول على رؤية واضحة حول عمليات معالجة الخدمة الفاشلة ونتائجها (Smith& Bolton,1998:70; Weun, & Jones, 2004:134;).

ويقصد بالخدمة الفاشلة (المعيبة) " الحوادث الحرجة الناتجة عن عدم تلبية مجهز الخدمة لحاجات ورغبات الزبون عندما تكون خدماته دون مستوى توقعات الزبون "(Mattila, 2001:585). فهي تشكل الموقف أو الحالة التي تفشل فيها الخدمة في تلبية توقعات الزبون . وتدخل ضمنها أي مشاكل (حقيقية أو مدركة) مرتبطة بالخدمة ،تحدث خلال تجربة الزبون لخدمة المنظمة (Hocutt et al .,2006:200). ويمكن تصنيف أنواع فشل الخدمة على أسس متنوعة تتعلق بـ(جوهر الخدمات ، متطلبات إستهلاك الخدمة ، الأفعال غير المتوقعة من قبل العاملين)(McKnight,2002:296; Tsiotsou, 2006:214). ويشير (Maxham & Netemeyer ,2002:60) إلى إن فشل الخدمة يمثل أي موقف يسير فيه شيء ما بصورة خاطئة بغض النظر عن المسؤولية ، ولهذه الظاهرة تأثيران :- (Michel, 2001:25,)

- أثر الهالة وهو الأثر الذي يولد نتائج سلبية على إدراك الزبون .
- أثر الدومينو أي إخفاقات الخدمة تنتشر إلى خصائص الخدمة الأخرى في عملية تقديم أو إنتاج الخدمة .

وقد تكون المنظمات (مجهز الخدمة) مضطرة الى معالجة الخدمة الفاشلة من خلال إستقبال شكاوى الزبون ، والتي تبدأ بشكل نمطي عندما يتم التفاعل بين الزبون المشتكي وممثل المنظمة ونتائج ذلك المشتكي (Holloway& Beatty, 2003:95). بمعنى آخر ، فان المنظمة(مجهز الخدمة) تمارس مجموعة من الأنشطة لمعالجة شكاوي الزبائن الناتجة عن فشل الخدمة المقدمة لهم أو وجود عيوب فيها (Mattila & Patterson,2004:344)، وتلك الأنشطة تسمى إصلاح الخدمة وإسترجاعها ، والتي تمثل كل الفعاليات التي تقوم بها المنظمة (مجهز الخدمة) لمعالجة الحوادث الحرجة للخدمة من أجل إستعادة المواقف الإيجابية للزبون" (Holloway,2009:386). وهذا يعني إن نظم معالجة الخدمة تتعلق بالإنشطة التي يقوم بها مقدم الخدمة كمحاولة لحل المشكلات التي تسبب فشل الخدمة .وتؤكد دراسة كل من (Davidow, 2003:72; Holloway& Beatty, 2003:95; Chebat& Slusarczyk, 2005:666) إن هذه النظم لا تهدف الى حل المشكلات فحسب ، بل تعمل على تقليل النتائج السلبية وتعزيز نوايا الزبون المستقبلية .

ولتقييم نظم إصلاح الخدمة وإسترجاعها فقد إتفقت معظم الدراسات على تحليل ثلاثة أبعاد للعدالة المدركة من قبل الزبون وهي : - (Blodgett et al.1997:189; Mattila, 2001:583; Michel, 2001:25;Chebat& Slusarczyk, 2005:663; Holloway,2009:162)

1- العدالة التوزيعية : (Distributive Justice)

تشير العدالة التوزيعية الى تحديد المنافع والتكاليف بين طرفي المعاملة ، إذ ينظر اليها كنتائج ملموسة تقدمها المنظمة للمشتكي ، مثل (إستبدال المنتج ،الخصومات والتعويضات) . فهي تحدد إدراك الزبون وشعوره بالإنصاف حول النتائج الملموسة لجهود إسترجاع الخدمة وإصلاحها ، كما تحدد الموارد الملموسة التي تبذلها المنظمة لتصحيح وتعويض فشل الخدمة ومدى إدراكها من قبل الزبون . بمعنى

آخر فإن العدالة التوزيعية " الإنصاف ، الحاجة ، القيمة ، والعوائد المتحققة من نتائج إصلاح الخدمة الخدمة المعيبة التي يدركها الزبون " (Chebat& Slusarczyk, 2005:665) . ويشير (Wirtz& Mattila, 2004:153) الى أهمية العدالة التوزيعية المدركة في تقييم إصلاح الخدمة وإسترجاعها ، لان العكس يعني فشل التجربة التي يخوضها الزبون .

2- العدالة الإجرائية : (Procedural Justice)

يقصد بها الأساليب التي تستخدم من قبل المنظمة لتحديد الواقعة خلال تسليم الخدمة(Smith & Bolton, 1998:67)، فهي تمثل شعور الزبون بالإنصاف حول إجراءات ومعايير إصلاح الخدمة وإسترجاعها(Michel, 2001:24)، أي أنها تعتمد على مدى إدراك الزبون لعدالة الإجراءات المطلوبة لإصلاح الخدمة المعيبة .

ولها أبعاد عديدة (إمكانية الوصول ، التوقيت، السرعة ، رقابة العمليات، المرونة في معالجة المشكلات) (Chebat& Slusarczyk, 2005:669; Holloway,2009:167; Maxham & Netemeyer ,2002:73). كما تتضمن الإجراءات والأدوات المستخدمة من قبل مجهز الخدمة لدعم الإتصالات مع الزبائن ، وخصوصاً الوقت المطلوب لمعالجة المشكلات وإتخاذ القرارات المناسبة (Blodget et al.,1997:190). ويؤكد (Mattila, 2001:588) إن العدالة الإجرائية تتركز حول الطريقة التي يتم تحصيل النتائج من خلالها.

3- العدالة التفاعلية : (Interactional Justice)

تتحدد العدالة التفاعلية من خلال اللقاء والتفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون (Patterson et al., 2006:270) ، وهي تشير الى تقييم الدرجة أو المستوى الذي يكون عنده للزبائن تجربة حول عدالة التفاعل البشري من قبل العاملين في منظمات الخدمة ،أثناء عملية إصلاح الخدمة (Mattila, 2001:584). وأكد (Maxham & Netemeyer ,2002:73; Wirtz& Mattila, 2004:159) بأن العدالة التفاعلية تمثل البعد الثالث الذي يتضمن طريقة التعامل والإتصال بين العاملين والزبائن أثناء الشكوى.وهكذا فإن العدالة التفاعلية هي حصيلة شعور الزبون بالإنصاف حول الأساليب التي يستخدمها المجهز لمعالجة الخدمة الفاشلة وإصلاحها أثناء عملية التفاعل (Mattila, 2001:583). وتتضمن العدالة التفاعلية كل من النزاهة ، التقمص ، الجهود المبذول ، المجاملة ، التفاهم ، والإعتذار(Maxham & Netemeyer ,2002:80; Patterson et al., 2006:276;).

ومن المهم الإشارة الى إن الدراسات والبحوث التجريبية أكدت بأن الأهمية النسبية لأبعاد العدالة تعتمد على طبيعة الخدمة ، وعلاقات الزبون مع المنظمة نوع الخدمة ، ومواقف أو ظروف الفشل(Mattila, 2001:583; Holloway& Beatty, 2003:99).ومع ذلك فإن نظم الإصلاح الفاعلة تتحقق عندما يتم تقديم مزيج ملائم من أبعاد العدالة الثلاثة .

ثانياً : السلوكيات التطوعية للزبون (المفهوم والأبعاد) (Customer Voluntary Behavior)

بالرغم من إن رضا الزبون يحتل حجر الزاوية في الأنشطة التسويقية في القطاع الخدمي ، الإ إنه لم يعد كافياً لمنع تسرب وفقدان زبائن المنظمات الخدمية (Palmatier,2006:134). وهذا ما دفع الكثير من المنظمة للعمل الجاد على فهم حاجات ومتطلبات زبائنها لتعزيز مواقفهم وسلوكياتهم تجاه المنظمة .

وقد برزت في الأونة الأخيرة ظاهرة علائقية جدية في مجال التفاعل بين الزبون والمنظمة ، وهي ظاهرة السلوكيات التطوعية التي يبديها الزبائن تجاه المنظمات ، كشكل من أشكال الإلتزام والألتصاق النفسي والسلوكي مع المنظمة (Yi & Gong, 2005:176). فقد كانت المنظمات تركز إستراتيجياتها الدفاعية على تحقيق رضا الزبون وولائه (MacKenzie et al.,1998:188). نتيجة إرتباط ذلك بالأداء المالي والتسويقي ، ولكي تستطيع المنظمات توسيع طيف العلاقات مع الزبائن ، وتحقيق ميزة كسب زبائن جدد(كإستراتيجية هجومية)،بدأت توجه مقدراتها على تحفيز الزبائن لأظهار الأثر السلوكي من العلاقات القيمة معهم .وبدا ذلك واضحاً من خلال العمل على ضمان سلوكيات إضافية يمارسها في تعاملاته مع المنظمة (Bettencourt,1997:384).

واشتق مفهوم السلوك التطوعي للزبون من مفهوم السلوك التطوعي في المنظمة الذي يعني ذلك السلوك الاختياري الذي يمارسه العامل والذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف الى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها (Yi & Gong, 2006:146).

إذ إن ظاهرة " الجنود الغيورين Good Soldier " أصبحت تمثل زيت الماكنة الإجتماعية للمنظمات ، فهي تساعد على تقليل عبء العمل على المدراء (Organ & Ryan,1999:776;; Konovsky &Pugh 1994:657) وقد أشبعت هذه الظاهرة بالدراسة والتحليل في مجال السلوك التنظيمي (Yi & Gong, 2006:147; Yi & Gong, 2008:677).

اما في مجال الفكر التسويقي فإن السلوك التطوعي الزبون فهو ذلك السلوك الاختياري الذي يمارسه الزبون والذي لا يندرج تحت قائمة السلوك المطلوب لتسليم الخدمة بشكل ناجح بل هو سلوك يصب في خدمة المنظمة وتحسين مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها (Groth, 2005: 10)،وقد فسر الباحثون هذه الظاهرة في إطار نظرية التبادل الإجتماعية، والتي تعني إن الزبون يظهر الإلتزام والإرتباط الشخصي بالمنظمة في مقابل ما تقدمه المنظمة من سلوك أيجابي إتجاهه(Ford, 1995:70).

وقد وردت مفاهيم متعددة وبشكل متبادل عن لهذه الظاهرة ، فقد أطلق (Bettencourt,1997:384) على هذه الظاهرة بأنها السلوك الإختياري للزبون (Customer discretionary behavior) ، في حين كان (Bove, et al., 2009) قد أطلق عليها سلوك مواطنة الزبون (Customer citizenships behaviors).وذهب (Bailey et al, 2001) الى إنها تمثل السلوك التطوعي للزبون (customer voluntary behavior) . وأتفق آخرون على أنها تمثل سلوك الدور الإضافي للزبون ، وذلك تميزاً لها عن سلوك الدور الداخلي الذي يعني السلوكيات الضرورية للزبون من أجل تسليم الخدمة مثل (تقديم وصف عن حاجاتهم،ودفع الأجور،وإتباع التعليمات)(Groth, 2005: 12).

أما عن أبعاد هذه السلوكيات ، فقد أختلف الباحثون في تحديدها، فمنهم من قدمها على أنها تتضمن (الإلتزام، الإبلاغ عن المشاكل)(Ford, 1995:68). في حين أشار(Bettencourt, 1997) إنها تشمل (الترويج للمنظمة ،سلوك التعاون في الإنتاج،والمشاركة في تقديم المقترحات لتطوير المنظمة). أما (Bove, et al., 2003) فقد جمعوا الأبعاد الخمسة وأضافوا لها الإنتساب.

ولعل ما قدمه (Yoon&Suh,2003:600) تمثل الأبعاد الأكثر شيوعاً،و خصوصاً إنها تعكس أبعاد سلوكيات التطوع في المنظمة، كما إفكار (Yi & Gong, 2008:677) تحوي ضمناً الأفكار

والسلوكيات الأخرى. وهذه الأبعاد هي على النحو الآتي: - (;Groth, 2005: 10;Yi & Gong, (2008:677;

- سلوك الروح الرياضية : (Sportsmanship behavior)

تمثل إنعكاس لمدى إستعداد الزبون في تقبل بعض المشكلات الخاصة بالخدمة والفشل الحاصل لحظة تقديم الخدمة من قبل العاملين. كما إنه يمتص كل المعلومات السلبية عن الخدمة ويواجهها بمرونة عالية . ومن إن تحمل الزبون لتلك المشكلات والتعامل معها بمرونة كافية ، قد يخفف من عبء العمل عن العاملين والإدارة ، كما يعني تفرغهم لحل مشكلات العمل الحقيقية. ويقلل هذا السلوك من الأثر السلبي للمعلومات والمشكلات العرضية، بالإضافة الى إنه يشجع على تقديم التغذية العكسية للمنظمة عن إدراك الزبون للعدالة في الخدمات المعيبة، ونظم الإصلاح .

- المساعدة (Helping)

إن البحوث الخاصة في مجال السلوك التنظيمي تناولت السلوك التعاوني والمساعدة في ضوء الإيثار،واللطف أو الكياسة ، والتشجيع . فهي تعني رغبة الفرد في مساعدة الآخرين وتعليمهم ، وكذلك ملاحظة الزبائن الاخرين لضمان السلوك المناسب الذي يبدر منهم .وفي مجال سلوك الزبون يلاحظ وجود سلوك متكامل بصورة جيدة من خلال السلوك التعاوني (الداعم للإيثار)أو المشاركة في الإنتاج. فالزبائن يمكن أن يساعدوا خلال عملية تسليم الخدمة من خلال دعم الآخرين ومقدمي الخدمة.

ويكون للدعم أهمية خاصة في مجال الذين لديهم الفهم العميق للمصاعب المحتملة خلال تسليم الخدمة للزبائن. وقد إتبع(Bettencourt, 1997:385) هذا المنهج ، مؤكداً إن الزبائن مصدر قيم يساعد الشركة في تدريب الزبائن الذين يحتاجون لمساعدة للحصول على المنتجات ، أو حتى التطوع لدعم الآخرين في تحديد إحتياجاتهم والتبضع ، وتعليمهم كيفية إستخدام المنتج .

- السلوك الحضاري (Civic virtue)

يعكس هذا السلوك رغبة الأفراد في الإندماج الحقيقي والبناء في نشاطات الشركة وفعالياتها غير الرسمية (MacKenzie et al., 1998) ، **بما في ذلك البحوث ، وغيرها من الأنشطة التي ترعاها الشركة**.وفي مجال سلوك الزبون أشار (Bettencourt, 1997) إن الزبائن يمثلون موارد لا تنضب من الخبرات ، المتجذرة من خلال التجارب مع مقدم الخدمة.إن بطاقة إلتزام الزبون أو تعهد الزبون تعكس قيمة النصائح المقدمة من الزبائن الى أقرانهم ،وكذلك الاتصال من قبل الزبون مع الاخرين والمتعلق باظهار علاقتهم بالمنظمة ومدى ارتباطهم بها. وهذا ما يسمح بإستخدام إستراتيجيات هجومية ، حتى وإن كانت الشركة في وضع دفاعي.

- المشاركة في الإبداع :

يتولد من المنطق الجديد في خلق القيمة ، إذ لا ينظر للزبائن من منظور سلبي ، بل تكون الرؤية الى الزبائن كونهم يمثلون مورد بشري وثروة حقيقية للشركة ، يعتمد عليها في خلق القيمة وإستكشافها. ومن الملاحظ إن المشاركة في الإبداع لخلق القيمة هو سلوك أكثر تطور وأوسع طيفاً من السلوك الحضاري ،

فهو لا يصغي للزبائن فقط ،بل يعطي وزن أكبر لصوت الزبون ونشر دالة الجودة للتكامل مع عملية إستكشاف القية وخلقها.

العلاقة بين متغيرات البحث (بناء الفرضيات) Hypothesis Development

إن السؤال المهم في هذا الجزء يدور حول العلاقة المحتملة بين أدراك الزبون للعدالة التوزيعية ومن خلال التعويضات التي تقدمها المنظمة ، وسلوكيات الزبون وأدائه الطوعي تجاه الشركة . إن الأبعاد الثلاثة لعدالة خدمة الزبون تستخدم في تحديد كيفية إستجابة الزبون لجهود نظم إصلاح الخدمة وإسترجاعها، لذا فإن الزبون يقييم هذه الجهود من خلال المقارنة بين توقعاته حول إسترجاع الخدمة مع الأداء الفعلي لجهود الإسترجاع (Davidow, 2003:68)، وبالتالي فإن ذلك سيكون له الأثر الواضح على مواقف الزبون وسلوكياته التطوعية تجاه المنظمة أو العلامة .وقد أكدت العديد من الدراسات على وجود درجة عالية من الإرتباط بين مكونات العدالة وأبعاد السلوك التطوعي (Mekoth et al.,2004:44).

إذ يمكن توضيح العلاقة بين متغيرات العدالة المدركة والسلوكيات التطوعية في ضوء ما يأتي :

1- أثر العدالة التوزيعية على نوايا سلوك الزبون :

إن أدراك الزبون للعدالة التوزيعية ومن خلال التعويضات التي تقدمها المنظمة ، يمكن أن تؤثر على مشاعر الزبون ومواقفه حتى بعد وقوع الأحداث الحرجة وفشل الخدمة ، لأن أهتمام المنظمة (أو مجهز الخدمة) بهذه الحوادث ومحاولته تلافي الفشل وتعويض الزبون ، يولد معتقدات لدى الزبائن بإن المنظمة تهتم به (Wirtz& Mattila, 2004:166) ، كما أنها تسعى الى تحقيق معايير معينة في الخدمات التي تقدمها لزبائنها و لديها توجه حقيقي نحو الزبون (Smith & Bolton, 1998:75).

ولعل تلك المساعي تخلق إنطباع أيجابي لدى الزبون ، وتولد سلوكيات تطوعية في التعامل مع المنظمة ، فالتعويضات المالية العادلة والخدمات المجانية المضافة وخدمات ما بعد البيع كالصيانة مثلا ، يحفز الزبون على مساعدة الزبائن الآخرين عند الحاجة ، كما يدفعهم لتقديم مقترحات إبداعية لتطوير خدمات الشركة . بالإضافة الى إنه يحث الزبون على إبداء المرونة الكافية عند وقوع المشكلات أو فشل في الخدمات المقدمة ، أو على الأقل يتقبل الإعتذار الذي تقدمه الشركة بروح رياضية . وبذلك يمكن تقديم الفرضية الأتية :

- ✓ Ha1: إدراك الزبون لعدالة التوزيعية يعزز السلوكيات التطوعية للزبون.

2- أثر العدالة الإجرائية على نوايا الزبون السلوكية :

إتضح فيما سبق إن العدالة الإجرائية تستخدم لحل الصراع وتقسيم العوائد ، ولها أهمية كبيرة في تقييمات الزبون عن نظم إصلاح الخدمة (Palmer,2007:534). وتعد المرونة ، التوقت ، والإستجابة الركيزة لتقييم المكونات الأساسية للعدالة الإجرائية (Blodgett et al .,1997:180)، إذ يتضمن هذا البعد السياسات والإجراءات المستخدمة من قبل الشركة لدعم الإتصالات مع الزبون وبشكل خاص التوقيت في معالجة الشكاوي والتوصل الى قرار محدد (Hocutt et al .,2006:200). وقد اثبتت الدراسات التي قدمها ، بأن نظم إصلاح الخدمة ومن خلال عدالة الإجراءات يمكن أن يحسن مواقف الزبون ويعزز مواقفه المستقبلية تجاه الشركة (أو مقدم الخدمة) . كما اكدت الدراسة التي قدمها (Maxham & Netemeyer ,2002:62) بأن العدالة الإجرائية تولد نوايا ودوافع حقيقة قد تحفز الزبون على إبداء الكثير من السلوكيات التطوعية ، كما لها أثر واضح في تعزيز رضا الزبون بعد إصلاح الخدمة مما يدفعه لإعادة شراء الخدمات . وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة الفرضية التالية :

✓ Hb2 : يؤدي الزبون سلوكيات تطوعية عند إدراكه للعدالة الإجرائية .

3- العدالة التفاعلية على نوايا الزبون

إتضح فيما سبق إن البعد الثالث للعدالة المدركة من قبل الزبون في إصلاح الخدمة ومعالجتها ، يتعلق بالعدالة التفاعلية . وهو من أكثر الأبعاد التي لها علاقة بالكادر البشري في الشركة ، فهو يمس يرتبط بمشاعر الزبون وعواطفه مباشرةً ، لما له من صلة وثيقة بطبيعة التفاعل الخدمي الناتج عن عدم ملموسية الخدمة أولاً ، وكون الزبون يشكل جزءاً من العملية الإنتاجية ثانياً(Palmer,2007:530). لذا فإن هذا البعد يشكل أهمية خاصة في خلق نوايا أو سلوكيات الزبون وقراراته المستقبلية المتعلقة بشراء الخدمة من مجهز معين (Davidow, 2003:73).

ويشير (Holloway & Beatty, 2003:94) الى إن العدالة التفاعلية تنتج عن العناصر الإجرائية للعدالة ، بمعنى أنها ذات صلة بالعمليات، ولكنها يعتمد بشكل مباشر على أنشطة تفاعلية ، وهي توضح طبيعة التعامل مع السلوكيات التفاعلية لتقنين الإجراءات وتسليم النتائج(Mattila, & Patterson, 2004:838). وتركز العدالة التفاعلية على أسلوب تحديد الموارد (Holloway & Beatty, 2009:95) ، ويكون الإعتذار أهم الإستراتيجات المستخدمة في الإصلاح (Blodgett et al .,1997:180;Davidow, 2003:80) . وقد أكد الباحثون على إيصال الإعتذار للزبون يعد أمر مهم لإدراك الزبون مدى تقمص العاملين لمشكلاته وإهتمامهم بها . وهكذا فإن العدالة التفاعلية في نظم الإصلاح تحدد حكم أو تقييم الزبون للمساواة ويزيد من إدراكه للعدالة ، مما يعني وجود تأثير أيجابي وفاعل على سلوكيات وأستجابته الشرائية نحو الشركة . وبناءاً عليه نقدم الفرضية التالية :

✓ Hc_1: تولد أدراكات الزبون للعدالة التفاعلية السلوكيات التطوعية للزبون.

الإطار العملي للبحث

أولا. مقاييس البحث

اعتمد البحث الحالي على ثلاث مقاييس أساسية :

1- مقياس أبعاد العدالة المدركة (PJ)
2- مقياس أبعاد السلوك التطوعي للزبون (VB)

قد تم تصميم هذه المقاييس في ضوء الأصول السيكومترية لتطوير وبناء المقاييس كمياً وذلك من خلال اختبار صدق وثبات أدوات القياس المستخدمة بالأعتماد على الأطر النظرية السابقة التي تخص كل من تلك المتغيرات وفي ضوء مجموعة من المؤشرات موضحة في الجدولين (2,3) التي تكشف عن صدق وثبات المقياس. وقد صممت جميع مقاييس البحث بالاعتماد على مقياس (Likert) الخماسي

جدول (2)
معاملات الثبات لاداة قياس البحث

المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	مصدر المقياس	الرمز	معامل كرونباخ الفا	معامل صدق التقارب	معامل الثبات المركب
إدراك عدالة الزبون	العدالة التوزيعية	3	Wirtz& Mattila, 2004 Blodgett et al ,1997	DJ	0.80	0.72	0.80
	العدالة الإجرائية	6	Blodgett et al ,1997; Mattila, 2001:588	PJ	0.85	0.69	0.79
	العدالة التفاعلية	6	Maxham & Netemeyer ,2002:80; Patterson et al., 2006:276	IJ	0.89	0.80	0.73
السلوكيات التطوعية للزبون	التعاون	3	Bettencourt, 1997;Groth,2005;Yi & Gong, 2008	SB	0.84	0.65	0.81
	الروح الرياضية	3		HB	0.81	0.77	0.85
	السلوك الحضاري	3		CB	0.80	0.75	0.78
	المشاركة في الإبداع	3		CB	0.84	0.70	0.77

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج الحاسبة

وقد تراوحت قيم معامل كرونباخ الفا بين (0.79-0.89) وهي مقبولة إحصائيا في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها اكبر (0.75) (Nunnaly & Bernstein,1994)، والتي تدل على ان المقاييس تتصف بالاتساق الداخلي.كما تم إستخدام معامل الثبات المركب[1] والذي تكون القيمة المقبولة له مساوية أو أكبر من (0.70) .

أما مؤشر صدق التقارب والذي يؤشر إلى الدرجة التي تتوافق وتتقارب فيها المؤشرات المتعددة للمقياس ، أي أن فقرات المقياس أو أبعاده تسعى إلى قياس نفس البنية المفاهيمية ، وكلما كانت مؤشرات نفس المقياس متقاربة بشكل كبير كلما دل ذلك على مصداقية القياس . إذ تبين بأن جميع قيم (t) للتشبعات المعيارية الخاصة بكل فقرة من فقرات المقاييس كانت معنوية عند مستوى (0.01) ، مما يدلل على تحقق أحد مؤشرات صدق التقارب . ويمثل الحد الأدنى المقبول للتباين المستخرج للمقياس مقدار (0.5) ، إذ ظهر بأن جميع المقاييس قد حصلت على تباين أعلى من الحد المقبول .

[1] ويقيم المدى الذي تقيس فيه الفقرة البنية الكامنة للمفهوم ، وهي تهتم ايضاً بقياس الإتساق الداخلي ولكن بإسلوب مختلف

ثالثا: الإحصائيات الوصفية (Descriptive Statistics)

يلاحظ في الجدول (3) الأوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية ومصفوفة الارتباط الداخلي لمتغيرات البحث ، وكالاتي :-

1- العدالة التوزيعية

حصل متغير (DJ) على وسط حسابي عام بلغ (3.27) وبانحراف معياري عام بلغ (0.97)، مما يشير إلى انسجام الإجابات الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه توفر تعويضات بمستوى متوسط تقدمها الشركة لزبائنها .

2- العدالة التفاعلية

حصل متغير العدالة التفاعلية (PJ) على وسط حسابي عام بلغ (3) وبانحراف معياري عام بلغ (0.12)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على إتفاق من قبل أفراد عينة البحث أنخفاض مستوى التفاعل بين الزبائن و العاملين وعدم إدراك الزبائن لمستوى عدالة التفاعل .

3- **العدالة الإجرائية**

حصل متغير العدالة الإجرائية على وسط حسابي عام بلغ (3.12) وبانحراف معياري عام بلغ (0.25)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه توفر هذا المتغير لان قيمة الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي (3).

4- **سلوك الروح الرياضية**

إتضح من خلال الإحصاءات الوصفية إن الوسط الحسابي العام لسلوك الروح الرياضية بلغ (3.9)وبإنحراف معياري عام بلغ (0.39) ، مما يعبر مرونة سلوك الزبون فيي التعامل مع المشاكل التي تواجه اثناء إقتناء الخدمة .

5- سلوك المساعدة

أشارت الإحصاءات الوصفية إن الوسط الحسابي لسلوك المساعدة (3.2) وبإنحراف معياري عام بلغ (0.52)، وهذا مؤشر على إتفاق الزبائن الحاليين على إستعدادهم لتقديم المساعدة للأفراد الآخرين إذا تطلب الأمر.

6- السلوك الحضاري

إتضح من خلال الإحصاءات الوصفية إن الوسط الحسابي العام للسلوك الحضاري بلغ (3.31) وبإنحراف معياري عام بلغ (0.53) ، مما يعبر عن توجه الزبون لتقديم مقترحات تطوعية تطور الخدمات في الشركة .

7- المشاركة الإبداعية

حصل بعد المشاركة الإبداعية على وسط حسابي عام بلغ (3.09) وبانحراف معياري عام بلغ (0.8)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا البعد. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه توفر هذا المتغير لان قيمة الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي (3).

جدول (3)
مصفوفة الارتباط، والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

Study variables	1	2	3	4	5	6	7
DJ1	**1**	0.257**	0.235**	0.43**	0.48*	0.35*	0.45*
IJ2		**1**	0.242*	0.51	0.33	0.41**	0.53**
PJ3			1	0.44**	0.42**	0.26**	0.48**
SB				1	0.32*	0.44*	0.51*
HB					**1**	0.37**	0.39**
CB						**1**	0.41*
CB							**1**
Summary statistics							
Number of items	3	6	6	3	3	3	3
Mean	3.48	3	3.12	3.9	3.2	3.31	3.09
Standard deviation	0.55	0.32	0.25	0.39	0.52	0.53	0.8

Note. Two-tailed tests of significance were used.** $p < 0.01$, . * $p < 0.05$

إما بالنسبة لمصفوفة معاملات ارتباط بين متغيرات الدراسة فقد استخدمت لغرضين ، الأول يتعلق بالتحقق من قوة نموذج الدراسة من خلال الاستدلال على وجود ارتباط خطي بين المتغيرات تمهيداً لاستخدام نموذج المعادلة الهيكلية ، إذ أظهرت النتائج إن أعلى معاملات الارتباط لم تتجاوز (0.60) وهذا يعني بعدم وجود مشكلة (Multicollinarity) (Fryxell & Wang ,1994) .

إما الغرض الثاني فيخص تقديم دعم أولي (Initial Support) لفرضيات البحث ، فقد أشارت جميع معاملات الارتباط إلى وجود علاقة معنوية بين متغيرات البحث عند مستوى دلالة (5%,1 %).

❖ **اختبار الفرضيات**

استخدم معادلة النمذجة الهيكلية(SEM) لغرض اختبار فرضيات التأثير وتتمثل الإجراءات المتبعة في هذا التحليل في تحديد النموذج المفترض والذي يتكون من المتغيرات الكامنة (Latent Variable)أو المتغيرات غير المقاسة وهى تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس ومنها تخرج أسهماً متجهة إلى النوع الثاني من المتغيرات والتي تعرف بالمتغيرات المقاسة أو المتغيرات التابعة أو المتغيرات الداخلية ، والتي تمثل الفقرات الخاصة

بكل بعد أو الأبعاد الخاصة بكل عامل عام وهنا يفترض أن العبارات مؤشرات للمتغيرات الكامنة. (LISREL V.8.7). والجدول (4) المؤشرات المعتمدة في هذا الإسلوب

جدول (4)
مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لمعادلة النمذجة الهيكلية

ت	المـــــــــــــــــؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1-	النسبة بين قيم x^2 ودرجات الحرية *df*	اقل من *5*
2-	حسن المطابقة (**GFI**) Goodness of Fit Index	اكبر من *0.90*
3-	مؤشر المطابقة المعياري (**NFI**) Normed Fit Index	اكبر من *0.90*
4-	مؤشر المطابقة المقارن (**CFI**) Comparative Fit Index	اكبر من *0.95*
5-	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of Approximation (**RMSEA**)	بين *0.05-0.08*

Source: Chan, F., Lee, G., Lee, E., Kubota, C., & Allen, Ch., (2007). Structural Equation Modeling in Rehabilitation Counseling Research, Rehabilitation Counseling Bulletin, 51:1, 53-66.

1. يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين العدالة التوزيعية والسلوكيات التطوعية للزبون :

تبين البيانات الظاهرة في الجدول (5) وجود علاقة تأثير مباشرة ومعنوية بين متغير العدالة التوزيعية والسلوكيات التطوعية للزبون عند مستوى معنوية (1 %) (CI) (β=0.48 , P< .01). وهذه النتيجة تؤكد ما توصلت إليه الدراسات الميدانية السابقة حول الأثار المعنوية لعدالة التوزيع المدركة في تعزيز الإستجابة السلوكية للزبون .مما يعني إن شعور الزبون بالإنصاف حول التعويضات المقدمة على شكل خدمات إضافية أو ضمانات إسترجاع الخدمة أو حتى الحصول على خدمات مجانية ، يحفز الزبون على أداء أدواء تطوعية وإضافية لصالح الشركة ، قد يجعله يقلل من أهمية المشاكل التي تواجه أثناء التعامل مع الشركة ، ويدفعه لمساعدة الزبائن الآخرين وبسرور فائق .

2. يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين متغير العدالة التفاعلية والسلوكيات التطوعية للزبون:

تبين البيانات الظاهرة في الجدول (5) عدم وجود علاقة تأثير مباشرة ومعنوية بين العدالة التوزيعية والسلوكيات التطوعية للزبون عند مستوى معنوية. وهذه النتيجة جاءت مطابقة لنتائج بعض الدراسات التي أشارت الى ضعف دور العدالة التفاعلية في مجال خدمات الإتصالات وإستخدام تكنولوجيا المعلومات نتيجة لقلة أو إنعدام التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والزبون .

3. يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين متغير العدالة الإجرائية ونوايا الزبون:

يتضح من البيانات الظاهرة في الجدول (5) وجود علاقة تأثير مباشرة ومعنوية بين العدالة الإجرائية ونوايا الزبون عند مستوى معنوية (1 %) (CI) (β=0.44 , P< .01). وهذه النتيجة جاءت مطابقة لتوقعات

البحث والتي تفيد إن إدراك الزبون لقدرة الشركة على معالجة الحوادث الحرجة بالوقت المناسب وبسرعة ومرونة، يمكن أن يحفز الزبون لإستبطان نوايا إيجابية تجاه المنظمة ، وإبداء سلوكيات تطوعية مثل (تقديم مقترحات لتحسين الخدمة المقدمات وتطوير خدمات جديدة ، والمشاركة الفاعلة في مسوحات الزبائن التي تجريها الشركة)

الجدول (5)
نتائج تحليل الإنحدار وفقاً لنمذجة المعادلة الهيكلية

Hypothesis	Standardized estimate	t-Value	Test result
H1:DJ------VB	0.48	7.56**	Supported
H2:IJ-------VB	0.42	3.44	None-Supported
H3:PJ-------VB	0.44	2.67**	Supported

Note: $X2_{(83)}$ = 112.163 (p<0.05); GFI = 0.89; AGFI = 0.84; CFI = 0.97; NFI = 0.90; NNFI = 0.96; RMSEA = 0.05.**p<0.01, *p<0.05.

الجدول من إعدا الباحثين بالإعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ثانياً: الأهمية النسبية لأبعاد العدالة المدركة

هنالك العديد من الطرق التي تتضمن مقاييس لتحديد الأهمية النسبية ، منها تعتمد على معامل الانحدار بيتا ، وأخرى تعتمد على معامل الارتباط وبعضها يستخدم كلاهما وأخرى تعتمد على المعلومات النظرية ، إلا ان أفضل الطرق المتوفرة لتحديد الأهمية النسبية للمؤشرات الداخلة في نموذج تحليل الانحدار المتعدد هو أسلوب تحليل السيطرة (Dominance Analysis) (Johnson & LeBreton,2004) والذي سيستخدم في هذه الدراسة .وتحليل السيطرة (DA) هو طريقة تستخدم لمقارنة الأهمية المرتبطة بالمؤشرات في تحليل الانحدار المتعدد ، وهو يحدد سيطرة احد المؤشرات على المؤشرات الأخرى عن طريق مقارنة المساهمات الإضافية لمعامل التحديد (R^2) عبر كل مجموعة فرعية داخل نموذج الانحدار المتعدد (Azen & Budescu,2006:158).

ولتحديد الاهمية النسبية لأبعاد العدالة المدركة (العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية ،العدالة التفاعلية) والنوايا السلوكية ، اذ يظهر الجدول (6) المساهمة الإضافية لمعامل التحديد R^2 لمؤشرات الدراسة ، ويتطرق التحليل لمساهمة R^2 لكل مؤشر على انفراد وكذلك مع كل مؤشر أخر ، والتي تحلل بالأخير بطريقة كمية لتحديد المؤشر الأكثر نسبة في السيطرة على المتغير المعتمد النوايا السلوكية.

اذ يظهر الجدول بان بعد العدالة التوزيعية حقق اعلى أهمية بالنسبة للمؤشرات الأخرى في تحديد الإستجابة السلوكية للزبون، يليه بعد العدالة الإجرائية و ثم العدالة التفاعلية.وهذا يعني بان العدالة التوزيعية تؤدي الدور الاهم في تحديد السلوكيات التطوعية للزبون تجاه الشركة ، ومن ثم يليها العدالة الإجرائية ، واخيراً العدالة التفاعلية التي يدركها الزبون دور بارز في تعزيز الدور المضاف .

جدول (6)

الاهمية النسبيةلل(العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية ، العدالة التفاعلية)

Variable (s)	**R^2 Contribution**			
	R^2	DJ	PJ	IJ
0		0.146	0.203	0.563
DJ	0.146		0.175	0.444
PJ	0.203	0.118		0.403
IJ	0.563	0.027	0.043	
PJ، DJ	0.321			0.312

IJ، DJ	0.590		0.043	
IJ، PJ	0.606	0.027		
		0.146	0.203	0.563
		0.073	0.109	0.423
		0.027	0.043	0.312
		0.246	0.355	1.298
		% 18.7	% 12.9	% 6.84

الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الإستنتاجات :

1- تبين وجود جاهزية كبيرة لزبائن الشركة لدعمها ومناصرتها ، من خلال الأداء المضاف والسلوكيات التطوعية التي تفيد في تعزيز سمعة ومكانة الشركة. وقد كان هناك بوادر جيدة لمساعدة الزبائن الآخرين ، وأمتاز زبائن الشركة بنوايا الروح الرياضية و المرونة في حالة الحوادث والوقائع الحرجة غير المقصودة من قبل الشركة . الإ إنه لم يك هناك رغبة واضحة في المشاركة الإبداعية ، فهم لم يبدوا إستعداد جيد في ملئ الإستمارات الخاصة بمسوحات الزبائن .

2- تبين من خلال نتائج الوصف الإحصائي أن مستوى إدراك العينة لأبعاد العدالة كان بمستوى متوسط ، وقد إتضح إن إدراك العينة للعدالة التوزيعية كان يحتل المرتبة الأولى من بين الأبعاد ،ويشير ذلك الى وجود برنامج تعويضات متفق عليه من قبل العينة وبمستوى جيد ، كما إجراءات المعالجة بالوقت الملائم و السرعة الممكنة كانت تتوافق مع متطلبات الزبائن في حل مشكلاتها .

3- من خلال تحليل الأهمية النسبية لأبعاد العدالة المدركة وتأثيرها على السلوكيات التطوعية ، إتضح إن العدالة التوزيعية المدركة كان التأثير الأهم على السلوكيات التطوعية للزبون ، وهذا يعني إن التعويضات التي تقدمها الشركة لها الأثر البالغ في الأداء الطوعي .

4- فيما يخص اختبار الفرضيات تبين وجود تأثير معنوي لإبعاد العدالة على السلوكيات التطوعية. فقد إتضح وجود تأثير للعدالة التوزيعية على السلوكيات التطوعية ، مما يعني وجود دور واضح للتعويضات التي تقدمها الشركة لزبائنها نتيجة الحوادث الحرجة على نية زبائنها بترويج سمعة الشركة ، والحديث وتداول القصص عن الشركة بشكل أيجابي . وقد تبين أيضاً أن إدراك الزبائن العدالة في توقيت معالجة الحوادث ، وسرعة الإستجابة والتكييف لمتطلبات الزبائن في معالجة يمكن أن يؤثر على السلوكيات التطوعية من خلال التفاعل مع الشركة بروح رياضية بغض النظر عن مستوى الخدمة المقدمة ، ويساهم أيضاً في حث الزبائن على تقديم المساعدة وإرجاع تغذية عكسية للشركة بمقترحات إبتكارية . وقد جاءت هذه النتائج مطابقة لما توصلت إليه الدراسات السابقة حول الأثر المباشر للعدالة التوزيعية والإجرائية على مواقف الزبون وسلوكياته.

ثانياً:التوصيات :-

النتائج التي توصلت إليها البحث لها تطبيقاتها المهمة في مجال التسويق وإدارة الخدمة يمكن أن يستفيد منها المختصين من خلال ما يأتي :-

1- نتيجة للأهمية التي تحتلها نظم إصلاح الخدمة ونظم شكاوي الزبون ، من الضروري أن تلتفت منظمات الأعمال الى تطوير هذه النظم وتهيئة الأرضية المناسبة لنجاح هذه النظم من خلال الآتي :

- ينبغي أن يكون هناك نظام فاعل للتعرف على الحوادث الحرجة وتتبعها وتحليلها ،لأن ذلك يسمح للإدارة بتحديد المواقف الحرجة الشائعة .

- وضع إستراتيجيات مناسبة لمنع حدوث الفشل في الخدمات تطبيق شعار"افعل الشيء الصحيح منذ الوهلة الأولى" ، وتصميم إستراتيجيات مناسبة لمعالجة الفشل في الخدمات عندما تكون حتمية من خلال خدمات ما بعد البيع كالضمانات .

2- تدريب العاملين وتثقيفهم على أهمية نظم إصلاح الخدمة وأبعاد العدالة لما لها من أثر بالغ في تحقيق رضا الزبون بعد فشل الخدمة أو الحوادث التي قد تقع مستقبلاً ، وهذا يتطلب ما يأتي :

- ضرورة وضع سياسات خاصة لإدارة خدمة الزبون بالتزام الإدارة وتعهدها بإجراء تغييرات ثقافية تتلاءم مع توجهات خدمة الزبون .
- تطوير ونشر ثقافة الخدمة في الشركة و تطبيق متطلبات التسويق الداخلي لتمكين العاملين ، من أجل أن توافر الفرص الكافية للإستجابة السريعة والتوقيت الملائم ، والمرونة في معالجة المشكلات ، ودعم الإتصالات التسويقية داخل الشركة من خلال نشر المعلومات الملائمة .

3- العمل على تعميق الممارسات التي تحفز الزبائن على أداء أدوار إضافية وسلوكيتا تطوعية من خلال تحسين الخدمات المقدمة وذلك من خلال تحسين الجوانب الاتية :-

- التأكيد على تحقيق رضا الزبون من خلال أجراء المسوحات المستمرة للزبائن ،خلال اهتمام الشركة بتحسين ادراك الزبون لمستوى جودة الخدمات المقدمة له فضلاً عن الاهتمام ببناء علاقات طويلة الاجل معهم.
- سرعة التصدي لمشكلات الزبائن من خلال تشجيع الزبون على توفير تغذية عكسية عن حالة الفشل ، توفير البدائل بمرونة وسرعة فائقة ، إخبار الزبون بأساليب حل المشكلة اذا كان حلها يستغرق وقت ، وتحقيق العدالة المدركة للزبون.
- تنمية ثقافة الخدمة لدى العاملين وتأكيد التوجه نحو الزبون باعتباره محور عمل الشركة واساس عملية التفاعل.
- ينبغي على الشركة تقليل الفجوة بين سياقاتها وتطلعات الزبون، فيما يتعلق بالمعايير الموضوعية الخاصة في سرعة الانجاز وإجراءات تقديم الخدمة بالشكل الذي يحقق أهداف الطرفين.

References

1.Azen, R. & Budescu, D., (2006). Comparing predictors in multivariate regression models: an extension of dominance analysis, Journal of educational and behavioral statistics, Vol. 31. No. 2, pp.157-180.

2.Bailey, J. J., Gremler, D. D., & McCullough, M. A. (2001). Service encounters emotional value: The dyadic influence of customer and employee emotions. Service Marketing Quarterly, 23(1), 1−25.

3.Bemmaor AC (1995). "Predicting behavior from intention-to-buy measures: The parametric case." J. Mark. Res., 32(2): 176-91.

4.Bettencourt, L.A. (1997) Customer Voluntary Performance: Customers as Partners in Service Delivery, in: Journal of Retailing, Vol.73, pp. 383-406.

5.Blodgett, J. G., Hill, D. J., & Tax, S. S. (1997). The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior. Journal of Retailing, 73(2), 185-210.

6.Bove, L., Robertson, N. & Pervan, S. (2003). Customer citizenship behaviours : towards the development of a typology. ANZMAC 2003 Conference Proceedings Adelaide 1-3 December 2003, P. 331-338

7.Bove, L.L., Pervan, S.J., Beatty, S.E., Shiu, E., (2009). Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors. Journal of Business Research 62 (7), 698- 705.

8.Chan, F., Lee, G., Lee, E., Kubota, C., & Allen, Ch., (2007). Structural Equation Modeling in Rehabilitation Counseling Research, Rehabilitation Counseling Bulletin, 51:1, 53-66.

9.Chebat, J.C. and W. Slusarczyk, 2005. How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study. J.Bus. Res., 58(5): 664-673

10.Davidow, M., 2003. Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following complaint handling. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 16: 67-80.

11.Davidow, M., 2003. Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following

complaint handling. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 16: 67-80.
12. Ford,W. S. Z. (1995). Evaluation of the indirect influence of courteous service on customer discretionary behavior. Human Communication Research, 22(1), 65−89.
13. Groth M (2005). Customers as good soldiers: Examining citizenship behaviours in internet service deliveries. J. Manage., 13:7-27.
14. Hocutt M.A., Bowers M.R. and Donovan D.T. (2006) "The Art of Service Recovery: Fact or Fiction?" Journal of Service Marketing, Vol 20 No 3, 199-207
15. Holloway, B., & Beatty, S. E. (2003). Service failure in online retailing – a recovery opportunity. Journal of Service Research, 6(1), 92-105.
16. Konovsky, M. A. ,Pugh, S. D. (1994) Citizenship Behavior and Social Exchange, in: Academy of Management Journal, Vol.37, No.3, pp. 656-669.
17. MacKenzie, S. B. Podsakoff, P.M. Ahearn, M. (1998) Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance, in: Journal of Marketing, Vol.62 (July), pp. 87-98.
18. Maxham J.G.I. and Netemeyer R.G. (2002) "A Longitudinal Study of Complaining Customers' Evaluations of Multiple Service Failures and Recovery Efforts", Journal of Marketing, Vol 66 No 4, 57-71
19. McKnight DH, Chudhury V, Kacmar C (2002). “The impact of initial customer trust on intentions to transact with a web site: A trust building model.” J. Strat. Inform. Syst., 11(4): 297-323.
20. Mekoth,n., Babu, george (2004)Service Encounter Related Process Quality, Patient Satisfaction,and Behavioral Intention, Journal of Health Care Marketing 14 (1): 34–44.
21. Michel, S. (2001), “Analysing Service Failures and Recoveries: A Process Approach”, International Journal of Service Industry Management, Vol.12, No.1, 20-33.
22. Mittal V, Kamakura WA (2001). “Satisfaction, repurchase intention, and repurchase behavior: Investigating the moderating effect of customer characteristics.” J. Mark. Res., 38(1): 131-142.
23. Nunnaly, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). Psychometric theory. New York: McGraw-Hill.
24. Organ, D.W., & Ryan, K. (1995) A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. Personnel Psychology. 48: 775-803.

25. Palmatier, R.W.,Dant, R. P.,Grewal, D.,Evans, K. R. (2006)" Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta-Analysis", Journal of Marketing, Vol.70 (October), pp.136–153.
26. Palmer, A. (2007)"Principle of service Marketing", 3rd edition, Mc Graw-Hill, New York.
27. Patterson PG, Spreng RG (1997). "Modeling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business to-business, service context: An empirical examination." Int. J. Serv. Ind. Manage., 8(5): 414-34.
28. Patterson, P.G., E. Cowley, and K. Prasongsukarn,(2006) Service failure recovery: The moderating impact of individual-level cultural value orientation on perceptions of justice. International Journal of Research in Marketing, **23**(3): 263-277.
29. Qu, H. (1997). Determinant factors and choice intention for Chinese restaurant dining: A multivariate approach. Journal of Restaurant and Foodservice Marketing, 2 (2), 35-49.
30. Smith, A.K. and Ruth N. Bolton, An Experimental Investigation of Service Failure and Recovery: Paradox or Peril? . Journal of Service Research, 1998. **1**(1): 65-81.
31. Tsiotsou, R., 2006. The role of perceived product quality and overall satisfaction on purchase intentions. International Journal of Consumer Studies, 30(2): 207-217.
32. Van der Heijden, H., Verhagen, T. and Creemers, M., "Understanding online purchase intentions: contributionsfrom technology and trust perspectives," European Journalof Information Systems (12), 2003, 41-48.
33. Weun, S., Beauty, S., & Jones, M. (2004). The impact of service failure severity on service recovery evaluations and post-recovery relationships. The Journal of Services Marketing, 18(2), 133-146.
34. Wirtz, J. and A.S. Mattila, 2004. Consumer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure. Int. J. Serv. Ind. Manag., 15(2): 150-166.
35. Yi Y, La S (2004). "What influences the relationship between customer satisfaction and repurchase intention? Investigating the effects of adjusted expectations and customer loyalty." Psychol. Mark., 21(5): 351-373.
36. Yi, Y., & Gong, T. (2005) The antecedents and consequences of service customer citizenship and badness behavior. Seoul Journal of Business. 2006, 12: 145–176.

37.Yi, Y., &Gong, T., (2008). The effects of customer justice perception and affect on customer citizenship behavior and customer dysfunctional behavior. Industrial Marketing Management 37 .767–783.
38.Yi, Y., Gong, T., (2006). The Antecedents and Consequences of Service Customer Citizenship and Badness Behavior. Seoul Journal of Business, Volume 12, Number 2,. 145-176

بسم الله الرحمن الرحيم
استمارة استبيان

الأخ المحترم .....

لقد تم اختيارك للمشاركة في دراسة بحثية تخص دراسة **إنعكاس العدالة المدركة على السلوك التطوعي للزبون : دراسة إستطلاعية لآراء عينة من زبائن شركة زين العراق** اجابتك ستساعدنا في التأكد من دقة نتائج بحثنا وفي تقديم المقترحات العلمية التي تخدم الشركة. اذ كانت لديك الرغبة للمشاركة في هذه الدراسة فالرجاء اكمال الاسئلة المرفقة في ادناه. كل اجاباتك ستعامل بسرية تامة جداً، ونحن نتعهد لك بان نتائج الدراسة للاغراض العلمية حصراً وسوف لا تعرض امام اي جهة أخرى، فلا داعي لذكر اسمك اوتوقيعك . رجاءً كُنْ متأكّدَ لإكْمال كُلّ الأسئلة حسب قدرتكِ، مع الاخذ بالاعتبار بان واقعية المعلومات ستساهم بدقة النتائج.

الشكر الجزيل لمساعدتكم في جمع هذه المعلومات المفيدة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق

الباحثان

الجزء الاول : معلومات عامة
رجاءً أحطْ أَو إملأْ اجابتك في ادناه:-

1	عدد سنوات عمرك	
2	النوع الإجتماعي	أ. ذكر ب. انثى
3	المستوى التعليمي	أ.إعدادية فإقل ب . بكالوريوس ج. شهادة عليا

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة
ملاحظة: اشر او احط ازاء الخيار الذي يلائمك في ادناه علماً إن المقياس يتراوح على النحو الآتي :-

العبارة	أتفق جداً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق جداً
	5	4	3	2	1

الجزء الثالث : أبعاد العدالة المدركة

❖ العدالة التوزيعية :

- لدي الفرصة لإخبار الشركة بتفاصيل الحوادث والمشكلات التي تواجهني .
- يمكنني أن أتحكم بالنتائج المتعلقة بمشكلات الخدمة التي تعالجها الشركة من أجلي .
- تستجيب الشركة لمشكلاتي والحوادث التي تقع لي بسرعة كبيرة .
- إجراءات حل المشكلات يتم تكييفها وفقاً لحاجاتي الخاصة .
- تقدم الشركة تسهيلات واضحة للإستماع لمشكلاتي .
- أرى أن الشركة تتحمل مسؤوليتها عن المشكلات التي تحدث .

❖ العدالة التوزيعية

- التعويضات التي تقدمها الشركة معقولة جداً مقارنة بما عانيته .
- نتائج حل المشكلات غالباً ما تكون عادلة .
- إن النتائج (التعويضات) التي تلقيتها لحل المشكلات مطابقة لتوقعاتي .

❖ العدالة التفاعلية

- تحاول الشركة تقديم افضل ما لديها لمساعدتي في حل المشكلات والحوادث الحرجة .
- أحصل على تفسيرات معقولة لأي حادث أو مشكلة تواجهنني أثناء بتلقي الخدمة.
- تهتم الشركة جدياً بأي مشكلة تواجهنني أو أي حادث .
- يقدم أفراد الشركة الإعتذار بشكل مستمر لأي خطأ يحصل في الخدمة .
- هناك إتصالات مستمرة وصادقة من قبل الشركة .
- يحاول مقدم الخدمة حل مشكلاتي بشكل مؤدب وخلوق .

ثانياً : سلوكيات التطوعية

❖ سلوك الروح الرياضية

1. لا أضخم الإمور إذا حدث خطأ معين من مقدم الخدمة .
2. أقبل إعتذار الشركة إذا صادفتني مشكلات حقيقية في الإتصال.
3. لا أقلق أو أغتاظ عن عدم الملائمة التي تواجه الإتصالات .

❖ سلوك المساعدة

1. أساعد الزبائن الأخرين في حصولهم على الخدمات وإجراءات المعاملة .
2. إذا توجه الي زبون معين بسؤال ، فإني على إستعداد للإجابة .
3. عندما يحتاج أحد الزبائن للمساعدة فإني سأكون مسرور بمساعدته.

❖ السلوك الحضاري

1. عندما تكون لدي فكرة مفيدة عن كيفية تحسين الخدمات اعمل على ايصالها لاي شخص في الشركة.
2. أقدم مقترحات إيجابية وبناءة لتطوير عمل الشركة .
3. اعلم الشركة حول الخدمات الجيدة التي احصل عليها من قبل احد العاملين فيها .

❖ المشاركة في الإبداع

1. إملأ استمارة الاستبيان الخاصة برضا الزبون.
2. أرغب أن أكون عضواً في أصحاب المصالح الذين يقدمون مقترحات تطوير الخدمات جديدة وتغيرات جديدة.
3. لا أمانع في المشاركة في تخطيط و تنفيذ المناسبات التي تخص الشركة إذا طلب مني ذلك .

اهمية استثمار الخدمات الالكترونية لتعزيز ادارة علاقات الزبائن

دراسة استطلاعية لآراء عينة من مراجعي مستشفى الجمهوري التعليمي بالموصل

رائد عبدالقادر الدباغ راوية محمد وجيه
نظم المعلومات الادارية
كلية الادارة والاقتصاد
جامعة الموصل

المستخلص

تعد الخدمات الإلكترونية جيلاً جديداً من المنتجات تسعى الى تقديمها مجموعة كبيرة من الشركات والمؤسسات على المستوى المحلي والعالمي، إذ أنها تكفل بتحقيق نسبة عالية من الرضا والعدالة لكافة أطراف التعامل (مقدم الخدمة وطالبها) مهما تباعدت اماكنهم وتنوعت حاجاتهم.

في ضوء ما تقدم، يسعى البحث الى دراسة اهمية استثمار الخدمات الالكترونية في تعزيز العلاقة مع الزبائن، وينطلق من مشكلة تتمثل بالتساؤلات البحثية الاتية:

- هل يمكن استثمار الخدمات الالكترونية في قطاع الرعاية الصحية؟
- وكيف يمكن تعزيز العلاقة مع الزبائن إذا ما تم اعتماد الخدمات الالكترونية في قطاع الرعاية الصحية؟

كل ذلك تم مناقشته في هذا البحث عبر استطلاع اراء عينة من مراجعي المستشفى الجمهوري التعليمي بالموصل، إذ توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات لعل من أبرزها: أن الخدمات الاستشارية التي لا تتطلب عمليات علاجية مباشرة يمكن أن تستثمر على شكل خدمات الكترونية، فضلاً عن نسبة كبيرة من جدولة المواعيد وإحالة المراجعين يمكن أن تستند على الخدمات الإلكترونية، التي من شأنها أن تضع أسس متينة لنظام إدارة علاقات الزبائن بما يضمن توفير التغذية العكسية، التي يمكن استخدامها في تحسين الرعاية الصحية وتقليل الزخم على المستشفى عينة البحث على حدٍ كبير.

<u>الكلمات المفتاحية</u> : الاستثمار، الخدمات الالكترونية، المواقع الالكترونية التفاعلية ، ادارة علاقات الزبائن

Importance of Investment in E-services to Enhance Customer Relationship Management (CRM)

Exploratory Study of the Views of a Sample of Al-Gamhory Teaching Hospital Auditor's in Mosul

Abstract

E-services are a new generation of products seeks to provide a wide range of companies and institutions at the local level and global, as they ensure the achievement of a high rate of satisfaction and justice to all parties to the deal (the service provider and demanded) no matter how far their places and varied needs.

In light of the foregoing, the research seeks to study the importance of E-services in investment to strengthen the relationship with customers, and starts from the problem which represented by the following research questions:

- Are E-services can be invested in the health care sector?
- How to strengthen the relationship with customers if the adoption of E-services in the health care sector?

All this has been discussed in this research through the poll of a sample of Al-Gamhory Teaching Hospital Auditor's in Mosul, as research has reached to a set of conclusions, most notably: the advisory services that do not require direct therapeutic operations can be invested in the form of E-services, as well as a large proportion scheduling appointments and referral reviewers can be based on E-services, which will lay a solid foundation for the relationship management system with customers to ensure the provision of feedback, which can be used to improve health care and reduce the momentum on the hospital to a large extent.

Keywords: Investment, E-services, Interactive Websites, Health Care Sector, Customer Relationship Management (CRM) .

المقدمة

احدث التطور التقاني المتسارع في مجال تقانات المعلومات والاتصالات تأثيرات في مختلف مجالات الحياة, ولعل اهم هذه التأثيرات قيام مختلف الهيئات والمؤسسات العامة والخاصة بالاستفادة من تلك التقانات وتقديم خدماتها الكترونياً, مما ادى الى تحولات جذرية في طريقة تسليم المنتجات وتقديم الخدمات. كما ان النمو المتسارع لشبكة الانترنت ساعد كثيراً في تحويل الخدمات التقليدية الى خدمات الكترونية, بحيث اصبحت هذه الخدمات متوفرة بشكل رقمي يتم تقديمها من خلال شبكة الانترنت.

لذلك فقد ادركت منظمات الاعمال بان نجاحها واستقرارها في ظل بيئة الاعمال الحالية يبقى مرهوناً بمدى قدرتها على معرفة وتحديد حاجات ورغبات زبائنها بدقة, وقدرتها على تلبيتها, فبدأت باستثمار الخدمات الالكترونية حتى تتمكن من مواجهة المنافسة وتحقيق الربحية والمحافظة على زبائنها الحاليين واكتساب زبائن جدد وهذا ما يطلق عليه بإدارة علاقات الزبائن, التي تركز على بناء علاقات طويلة الامد معهم الى ان تصل درجة العلاقة بينهم وبين المنظمة الى درجة الولاء بحيث يستمر الزبائن في التردد على المنظمة كما وتستمر المنظمة بتقديم خدمات عالية الجودة لهم والاتصال الفاعل معهم وايجاد حلول لكل المشاكل التي تواجههم, وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم على الوجه الاكمل.

عليه اشتمل هذا البحث على اربعة محاور وهي كالاتي:

المحور الاول: منهجية البحث.

المحور الثاني: الاطار النظري للبحث.

المحور الثالث: تحليل الاجابات وتفسير النتائج.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الاول: منهجية البحث

1- **مشكلة البحث:** تتميز الخدمات التي تقدمها ادارة المستشفى بأهميتها وتنوعها وتنوع شرائح المجتمع المستفيدين منها، الامر الذي يفرض على هذه ادارة المستشفى تقديم هذه الخدمات بأعلى مستوى من الكفاءة والتميز لتأثيرها المباشر على صحة الانسان. عليه يمكن اثارة التساؤلات البحثية الاتية:

- هل يمكن استثمار الخدمات الالكترونية في قطاع الرعاية الصحية؟

- كيف يمكن تعزيز العلاقة مع الزبائن اذا ما تم اعتماد الخدمات الالكترونية في قطاع الرعاية الصحية؟
- ما مستوى كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة في مستشفى الجمهوري التعليمي؟
- ما مستوى قبول المراجعين للخدمات الالكترونية في حالة اعتمادها من قبل مستشفى الجمهوري التعليمي؟
- هل توجد علاقة ارتباط وتأثير بين الخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن؟

2- **اهمية البحث:** يأخذ البحث اهميته من كونه يحاول استثمار الخدمات الالكترونية التي تقدمها الوسائل التي وفرتها تقانة المعلومات والاتصالات والتي صاحبت انتشار واستخدام الشبكة العالمية (الانترنت) لتحسين الخدمات التي تقدمها المنظمات الخدمية وبالتالي تعزيز ادارة العلاقة مع الزبائن.

3- **هدف البحث:** يهدف هذا البحث الى تقديم اطار نظري للخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن وكيفية استثمار الخدمات الالكترونية لتعزيز ادارة علاقات الزبائن بالاستفادة من الموقع الالكتروني لمستشفى الجمهوري التعليمي.

4- **فرضيات البحث:** تماشياً مع اهداف البحث يمكن صياغة الفرضيات الاتية:

- لاتوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية للخدمات الالكترونية في ادارة علاقات الزبائن.

5- **منهج البحث:** اعتمد البحث في اختبار فرضياته المنهج الوصفي التحليلي, وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن من خلال جمع البيانات الخاصة بالمستشفى المبحوثة.

المحور الثاني: الاطار النظري للبحث

اولاً: مفهوم الاستثمار Investment

يعد الاستثمار من القضايا الجوهرية والهامة المستخدمة في مسيرة التنمية الاقتصادية وصانع التقدم من خلال خلق الثورة ودفع الاقتصاد الى الامام, كما يمكن من خلاله الحصول على القدرات العلمية والتكنولوجية المعاصرة وكيفية توظيفها محلياً.

كما وان الاستثمار يحظى من بين العديد من الفعاليات الاقتصادية بأهمية كبيرة كونه يمثل العنصر الحيوي والفعال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية اذا اخذنا بعين الاعتبار ان اي زيادة في الاستثمار سوف تؤدي الى زيادات في الدخل (مقابلة, 2010، 1).

فالاستثمار يعني توظيف الاموال بهدف تحقيق العائد او الدخل او الربح (الطعان, 2006, 41).

او هو حيازة المؤسسة لمجموعة الخيرات المادية والوسائل من اجل تلبية الخدمات الخاصة بها لفترات مستقبلية (اونيس, 2006, 2).

كما يعرف بانه التخلي عن اموال يمتلكها الفرد في لحظة معينة ولفترة معينة من الزمن قد تطول او تقصر وربطها باصل او اكثر من الاصول التي يحتفظ بها لتلك الفترة الزمنية بقصد الحصول على تدفقات مالية مستقبلية (المومني, 2012, 16).

وقد ساعد التقدم في مجال تقانة المعلومات والاتصالات (ICT) العديد من المنظمات على تنفيذ الاستثمار في مجال هذه التقانة, فقد لعبت تقانة المعلومات والاتصالات دوراً محورياً في جميع جوانب الانشطة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية وغيرها, ولم يعد بإمكان منظمات القطاعين العام والخاص تجاهل التطورات السريعة التي تحدث في مجال تقانة المعلومات والاتصالات, اذ ان هذه التقانة تمثل دعماً قوياً لأنشطة المنظمات واصبح الاستثمار فيها كفيل بجلب فرص تجارية في عالم المال والاعمال (Jantea, 2009, 4).

كما ان الاستثمار في الخدمات الالكترونية هو نوع خاص من المشاريع الاستثمارية التي لا يتولد عنها اي دخل (الاستثمار في اللاملموسات)، فالعديد من المنظمات الناشئة الجديدة بدأت بالاستثمار في الخدمات الالكترونية عن طريق التفاعل مع العملاء وليس المعاملات لتحسين خبرة المستخدم وتوفير المعلومات من خلال شبكة الانترنت وتطبيقاتها وبالتالي تحسين رضا الزبون (Capachin, 2009, 2).

ثانياً: الخدمات الالكترونية E-services

1- مفهوم الخدمات الالكترونية

كان من اهم نتائج العمل على شبكة الانترنت ظهور ما يسمى بالخدمات الالكترونية, والتي اصبحت من اكثر الخدمات انتشاراً نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية, ومع ذلك فانه لا يوجد اتفاق على تعريف الخدمات الالكترونية, وسيتم تناول بعض من وجهات النظر حول هذا المفهوم وكالاتي:

اذ عرفها كل من (Li &Suomi, 2007, 3) بانها خدمات ويب يتم تقديمها من خلال شبكة الانترنت, اذ يتفاعل الزبون مع الخدمة من خلال التقانة مثل مواقع الويب الخاصة.

ويرى كل من (الذنيبات و المبيضين, 2009, 8) بان الخدمات الالكترونية تعني انجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على شبكة الانترنت ووفق ضوابط امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.

ويرى (فضيلة, 2010, 63) بان الخدمة الالكترونية تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل شبكة الانترنت, ويتضمن هذا التطور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها, وانما ايضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصانعين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات.

بينما عرفها (Jahromi, *et.al*, 2011, 78) بانها تقديم معلومات تفاعلية تمكّن الشركات من عرض خدماتها بطريقة مميزة والحصول على مزايا تنافسية.

اما (علي ,2011 , 2) فيرى بان الخدمات الالكترونية عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين والمؤسسات عبر شبكة الانترنت من اجل تحقيق الكفاءة.

وعرفتها (عالية, 2011, 9) على انها الخدمة المقدمة عبر وسائل الكترونية مثل شبكة الانترنت.

اما (انوسينتي, 2012, 5) فقد وصفها بانها أعمال أو جهود أو أداء يتم توصيلها عبر تقانات المعلومات. وتشمل الخدمات الإلكترونية عناصر خدمية لبيع التجزئة الإلكتروني، ودعم العملاء، وتقديم الخدمات.

بينما عرفها (Getahun, 2012, 4) بانها خدمة تفاعلية تركز على المحتوى، وهي خدمة الزبون المستندة على الانترنت, والمتكاملة مع العمليات التنظيمية بهدف دعم الزبون والتقانات وتعزيز العلاقة مع مزودي الخدمات.

2- اسباب التحول الى الخدمات الالكترونية

ان التحول الى الخدمات الالكترونية يعني الانتقال في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية الى الطريقة الالكترونية, ان هذا التحول كان نتيجة للعديد من الدوافع التي تقف وراء تبني تقديم الخدمات الكترونياً.

اذ يشير كل من (نائل والعواملة, 2002, 150) بان التحول الى الخدمات الالكترونية كان نتيجةً للعوامل الاتية:

- التطور التقاني المتسارع في مجال تقانة المعلومات والاتصالات وتسخير هذا التطور لخدمة الحياة الانسانية وتحقيق الرفاه الاجتماعي.
- ارتفاع مستويات الوعي بين الشعوب من خلال الانترنت الذي سهل الاطلاع على ثقافات الشعوب مما دفع الحكومات الى الاسراع في تحسين مستوى خدماتها لأنها سوف تكون محل انتقاد من الافراد عند مقارنتها مع الخدمات التي تقدمها حكومات العالم.
- يعد التحول الالكتروني الرد على الطلبات التي تنادي بضرورة تحسين الخدمات ورفع الكفاءة وتحسين الجودة وتخفيض التكاليف وتفعيل المنافسة في تقديم الخدمة للأفراد.

بينما يرى (Getahun, 2012, 4) بان التحول الى الخدمات الالكترونية يعود الى الاسباب الاتية:

- لتعزيز استخدام الزبون للخدمة بالتركيز على قنوات تسليم الخدمات.
- تسمح للادارة بتقديم المعلومات، التطبيقات، والخدمات بطريقة عرض المتصفح الموحدة.
- تزود برؤية دقيقة وآمنة لمصادر الويب المتعددة والخدمات التفاعلية.
- توفر نقطة وصول واحدة الى المعلومات المهمة والتطبيقات الاساسية الضرورية للفرد لغرض الاستفادة من الخدمات.

3- مزايا الخدمات الالكترونية ومحدداتها

تمتاز الخدمات الالكترونية بقدرتها على الوصول الى عدد كبير من الافراد دون التقيد بمكان او زمان معين, كما تتيح ايضاً للأفراد امكانية طلب الخدمة في أي وقت, كما انها تقدم العديد من المزايا يمكن توضيحها بالاتي:

اذ يشير (Muhdi, 2009, 4) بان الخدمات الالكترونية تحقق العديد من المزايا لكل من المنظمات والافراد وكما يأتي:

أ. مزايا بالنسبة للمنظمات:

- تعد اداة لكسر المزايا التنافسية.
- الاستجابة لاستفسارات الزبون عند الطلب.
- تحسين الكفاءة والانتاجية للمنظمة.
- تخفيض التكاليف.

ب. مزايا بالنسبة للأفراد:

- جاذبية الخدمات الالكترونية.
- الحصول على خدمات اضافية اكثر تطوراً .
- تقديم المزيد من الراحة للزبون.
- الاتصال وطلب الخدمة يكون في أي وقت.

بينما حدد (Kulkarni, 2013, 1108) مزايا الخدمات الالكترونية بالاتي:

- الوصول الى اكبر قاعدة من الزبائن.
- توسيع نطاق السوق.
- تقليل حواجز الدخول الى اسواق جديدة، وخفض تكلفة الحصول على زبائن جدد.
- توصف بانها قنوات اتصال بديلة للزبائن.
- زيادة الخدمات المقدمة للزبائن.
- تعزيز صورة المنظمة لدى الزبائن.

- كسب المزايا التنافسية.
- القدرة على زيادة معرفة الزبون.

وعلى الرغم من هذه المزايا الا ان تطبيق الخدمات الالكترونية له الكثير من المحددات التي تحول دون استخدام الخدمات الالكترونية.

اذ يرى (Vassilak, et.al, 2005,4) بان محددات تطبيق الخدمات الالكترونية تتمثل بالاتي:

- المحددات التشريعية: والتي تتعلق بوجود القوانين والتشريعات والتوجيهات المناسبة التي تعيق او تسمح بتطبيق الخدمات الالكترونية.
- المحددات الادارية: التي تتعلق بعدم وجود نماذج اعمال مناسبة تبرر التكاليف, وتوافر وتوزيع المهارات الوظيفية كذلك الحاجة الى اصلاحات هيكلية.
- المحددات التقانية: وهي المحددات المرتبطة بتوافر الادوات المناسبة والمعايير والهياكل الاساسية اللازمة لتطوير ونشر واستخدام الخدمات الالكترونية.
- المحددات الاجتماعية: وهي المحددات المرتبطة بالوضع الاجتماعي لمختلف اصحاب المصلحة مثل الخوف من فقدان الوظيفة الناتج من استخدام الخدمات الالكترونية.
- المحددات الخاصة بثقافة المستخدم: وهي المحددات التي تظهر من خلال ثقافة مجموعة المستخدمين، اذ ان مجاميع المستخدمين يمكن ان يلاحظوا هذه المحددات من خلال الاختلاف في وجهات النظر.

اما (الذنيبات و المبيضين, 2009, 10) فيرى ان تطبيق الخدمة الالكترونية قد يواجه مجموعة من المحددات لعل ابرزها نقص الكفاءات البشرية القادرة على التغيير والاستفادة من التكنولوجيا, كذلك ضعف الاتجاهات نحو التغيير لدى القادة والعاملين, لذلك فمن المهم التعرف على مصادر عدم النجاح في مثل هذا التحول والتعامل معه بشكل يساعد على السماح بإدخال التغيير وتطبيقه بشكل اكثر كفاءة وفعالية.

ثالثاً: ادارة علاقات الزبائن Customers Relationship Management (CRM)

1- مفهوم ادارة علاقات الزبائن

تواجه منظمات الاعمال في مختلف دول العالم مشكلات كثيرة تدل في مجملها على الانخفاض في ثقة الزبائن بها, وهي بالتالي تبحث عن الاساليب الجديدة في توطيد علاقاتها مع الزبائن باتجاه ارتفاع النمو في تلك العلاقة, لذلك كان على المنظمات الخدمية ومنظمات الاعمال البحث عن اساليب جديدة في تطوير علاقاتها مع الزبائن فكان مبدأ ادارة علاقات الزبائن هو المسار الجديد في تعزيز ذلك التواصل للتعرف على الزبائن وتطوير العلاقات معهم (الكيكي, 2010, 31-45).

وتعد ادارة علاقات الزبائن مفهوماً تم تبنيه من قبل العديد من منظمات الاعمال الخدمية والانتاجية, ويتعلق هذا المفهوم بآلية تعزيز عمليات الاعمال التي تركز على الزبائن, اذ ان تعزيز وتأكيد العلاقة مع الزبائن ينظر اليه على انه تحقيق التنافس المطلوب (البغدادي, 2008, 32-67).

وقد وردت مفاهيم عدة لإدارة علاقات الزبائن من قبل العديد من الباحثين وكالاتي:

اذ يشير (Nasir, *et.al*, 2008, 569-576) الى ادارة علاقات الزبائن بانها اسلوب يتم من خلاله دمج مفاهيم ادارة المعرفة والتنقيب عن البيانات وخزن البيانات من اجل دعم عملية صنع القرارات الخاصة بالاحتفاظ بالزبائن على الامد الطويل, وتوفير علاقات ناجحة معهم.

بينما عرفها (الحكيم و زوين, 2009, 66-106) بانها علاقة مع الزبون عبر دورة حياته الكاملة عن طريق الاستخدام الاستراتيجي للمعلومات, العمليات, التقانة والافراد بما يحقق اهداف المنظمة.

وذكر (Pride & Ferrell, 2003, 14) بان ادارة علاقات الزبائن تعني استخدام المعلومات عن الزبائن لتكوين استراتيجيات تسويقية يمكن من خلالها تطوير وادامة علاقات مرغوبة مع الزبائن عن طريق زيادة القيمة للزبون عبر الوقت.

ويرى (الطائي, 2010, 42) بان ادارة علاقات الزبائن هي الاستخدام الواسع لتقانات المعلومات وشبكات الاعمال وبرامجياتها وانظمتها الخبيرة, من اجل ادامة وتطوير العلاقات مع الزبون, وهذا المفهوم يعود الى مدخل التكنولوجيا التي قدمت امكانات عظيمة في عملية التشابك الفائق والاتصال المستمر بالزبون.

وعرفها (السالم, 2010, 60) بانها استراتيجية اعمال تهدف الى اشباع حاجات ورغبات الزبائن وتطوير علاقات طويلة معهم من خلال استخدام المعلومات التفصيلية عنهم, وكذلك الاهتمام بإدارة مفاصل الاتصال بهم وتوفير سرعة كبيرة للاستجابة لهم.

ويراها (عبد الواحد, 2012, 48) بانها استراتيجية يتم في اطارها توظيف المعلومات والموارد البشرية والعمليات والتقانة لادارة علاقات المنظمة بزبائنها عبر مراحل دورة حياة الزبائن بما يحقق اهداف المنظمة.

2- أهداف ادارة علاقات الزبائن

تهدف ادارة علاقات الزبائن الى اكتساب العديد من الزبائن من خلال الاحتفاظ بالزبائن الحاليين, وجذب الزبائن الجدد, واستعادة الزبائن القدماء, وتطوير العلاقات مع الزبائن الحاليين, كما يجب على المؤسسات معرفة زبائنها جيداً, والاستجابة لمتطلباتهم بسرعة لتحقيق ذلك الهدف (خلوف واخرون, 2010, 85-99).

بالإضافة الى ماسبق فان ادارة علاقات الزبائن تسعى الى تحقيق اهداف اخرى, ولقد اشار الباحثون الى العديد من هذه الاهداف وكالاتي:

اذ يشير كل من (Amofah & Ijaz, 2005, 7) بان تطبيق ادارة علاقات الزبائن يهدف الى تحقيق الاهداف الاتية:

- تخفيض كلفة الخدمة وزيادة الارباح من خلال استخدام المنظمة لمعلومات الزبون.
- تحسين وتسليم الخدمة من خلال استعمال كفوء للمعلومات في جميع انحاء المنظمة.
- تساعد المنظمة على ادخال البهجة والسرور في نفوس الزبائن من خلال الاهتمام بهم وادارة معلوماتهم عبر المنظمة مما يؤدي الى تحسين رضاهم وزيادة ولائهم.
- تميز العمل من خلال تقديم خدمات متميزة للزبائن باستخدام قنوات اتصال فريدة معهم.

اما (الطائي,2010, 46) فيحدد اهداف ادارة علاقات الزبائن بالاتي:

- تخفيض الكلفة.
- التأثير الاستراتيجي من خلال وضع رؤية لماهية الاهداف الاستراتيجية التي ترافق تطبيق استراتيجية ادارة علاقات الزبائن.

ويحدد (عبد الواحد, 2012, 52) اهداف ادارة علاقات الزبائن بالاتي:

- تحقيق ولاء الزبائن.
- معرفة اكثر بالزبائن.
- الحصول على زبائن جدد.
- التميز عن المنافسين.
- التسريع في تنفيذ الطلبات.
- تخفيض تكاليف الحصول على زبائن جدد.
- تحديد الزبائن الذين يحققون اكبر مردودية للمنظمة.

3- مزايا ادارة علاقات الزبائن ومعوقاتها

تحقق ادارة علاقات الزبائن لمنظمات الاعمال العديد من المزايا نوضحها بالاتي (الطائي, 2010 , 34) :

- زيادة فرصة الاحتفاظ بالزبائن عن طريق تعزيز الرضا كنتيجة منطقية لسرعة الاستجابة لحاجاته.
- تمكن المنظمة من تخفيض الكلف عن طريق تقليل الاخطاء التي تظهر من عدة نقاط تفاعل غير منسقة, ويمكن ان تحسن من تفهم احتياجات الزبائن من خلال استخدام قنوات الاتصال المفضلة لديهم.

- تساعد ادارة علاقات الزبائن في التعرف على نوعية الزبون وتحليل البيانات التي تخصه مما يسهم بفاعلية في تغيير استراتيجية المنظمة في عملياتها المختلفة ومنها وبشكل خاص وظيفة التسويق وتقديم الخدمات.
- توفير قاعدة بيانات عن الزبائن وتفضيلاتهم يساهم في تعزيز ولاء الزبائن وتكرار الزيارات وخاصة في شركات تأجير السيارات والفنادق.

وعلى الرغم من هذه المزايا تواجه إدارة علاقات الزبائن بعض المعوقات عند عملية تنفيذها، ينبغي على المهتمين أن يراعوا هذه المعوقات التي حددها (Gray & Byun, 2001, 30) بما يأتي:

أ. خصوصية الزبائن: وهي من الأمور المهمة عند تنفيذ إستراتيجية إدارة علاقات الزبائن، لأن هذه الإدارة تعتمد على قاعدة واسعة من البيانات الديموغرافية والسلوكية للزبائن من خلال نقاط الاتصال، وتُعد هذه البيانات شخصية من وجهة نظر معظم الزبائن، ومن الضروري جمع هذه البيانات لتنفيذ إستراتيجية المنظمة، لذا يجب حماية هذه الخصوصية، وهي من الأمور الصعبة، رغم وجود سياسات وقوانين لهذا الغرض، فما زال هناك عدم وضوح في تحديد مدى خصوصية بيانات الزبائن، وكونها محمية، ينبغي أن لا تستخدم إلا لأغراض خاصة، وهناك أربع قواعد أساسية ينبغي العمل بها من أجل حماية خصوصية الزبائن، وهي كالآتي: (القيسي، 2008، 78)

❖ ينبغي إبلاغ الزبائن أن بياناتهم شخصية، ولا تستخدم إلا لأغراض محددة وخاصة.

❖ قدرة الزبون على تعقب هذه البيانات.

❖ السماح للزبون بالحصول على بياناته وتصحيحها.

❖ حماية بيانات الزبون قدر المستطاع من الاستخدام غير المسموح.

ب. انعدام النضج التقاني: تُعد إستراتيجية إدارة علاقات الزبائن في بداية عهدها، وأغلب برامجياتها وتقاناتها نمطية وغير ناضجة، فضلاً عن ارتفاع تكاليف تنفيذها وذلك لوجود اختلاف في البرامجيات والتقانة المستفيدة من قبل المنظمات التي تتبنى إدارة علاقات الزبائن مما يؤدي إلى إحباط معنويات المتبنين لها (الحكيم وزوين، 2009، 73).

المحور الثالث: تحليل الاجابات وتفسير النتائج

يعرض هذا المحور وصفاً للأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن القيام بوصف وتشخيص متغيرات البحث بهدف معالجتها مستخدمين بذلك التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيرات البحث باستخدام الحزمة البرمجية Minitab 16.1، كما سيتم عرض وتحليل علاقة الارتباط القويم والتأثير بين الخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن، وبموجب ذلك تم تقسيم المحور الى الاتي:

أولاً: وصف الأفراد المبحوثين

قام الباحثان بتوزيع (40) استمارة استبيان على عدد من مراجعي مستشفى الجمهوري التعليمي في مدينة الموصل وتم استرجاعها جميعها أي بنسبة استجابة 100%، ويوضح الجدول(1) سمات الأفراد المبحوثين من حيث الجنس والعمر والتحصيل الدراسي ومن خلاله يمكن تأشير الآتي:

1. **الجنس:** يوضح الجدول (1) نسب توزيع الأفراد المبحوثين من حيث الجنس، إذ بلغت نسبة الإناث 75% فيما بلغت نسبة الذكور 25%.
2. **العمر:** فيما يخص الفئات العمرية فقد أوضح الجدول (1) أن نسبة 52,50% من الأفراد المبحوثين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (26–40) سنة وهي فئة تتسم بالنضج الفكري مما يسهم في إعطاء إجابات معقولة. أما الفئة العمرية (10–25) سنة فقد بلغت نسبتها 25%. وأخيراً حصلت الفئة العمرية (41– فأكثر) سنة على أقل نسبة وهي 22,50% من مجموع الأفراد المبحوثين.
3. **التحصيل الدراسي:** يُعد التحصيل الدراسي أحد أهم المؤشرات المهمة في مجال الاختيار لافراد العينة، إذ يلاحظ من خلال الجدول(1) أن نسبة 32,50% من الأفراد المبحوثين حاصلين على شهادة البكالوريوس مما يعكس مدى تأهيل هذه الفئة لتقديم إجابات يعول عليها. كما بلغت نسبة فئة دون الإعدادية على 27,50%. أما معدل حملة شهادة الإعدادية فقد كانت نسبتها 20%. أما معدل حملة الشهادة العليا فقد بلغت نسبتها 10% وهي النسبة ذاتها التي حصلت عليها الفئة الخاصة بالدبلوم الفني.

الجدول (1)
سمات الأفراد المبحوثين

السمات	الفئة	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	10	25,00
	أنثى	30	75,00
	المجموع	40	% 100
العمر	10-25	10	25,00
	26-40	21	52,50
	41-فأكثر	9	22,50
	المجموع	40	% 100
التحصيل الدراسي	شهادة عليا	4	10,00
	بكالوريوس	13	32,50
	دبلوم فني	4	10,00
	إعدادية	8	20,00
	دون الإعدادية	11	27,50
	المجموع	40	% 100

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الاستبانه.

ثانياً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

1- وصف متغير الخدمات الالكترونية وتشخيصهِ

تشير معطيات الجدول (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراته (X1-X11) كانت باتجاه الاتفاق وبنسبة (65%)، في حين شكّل الاتجاه السلبي (عدم الاتفاق) لتلك الإجابات نسبة (12,95%)، فيما بلغت نسبة المحايدين (22,05%) والذي جاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (3,68) وبانحراف معياري قدرهُ (0,86). وهناك مؤشرات عدة ساهمت في ايجابية هذا المتغير أولها المؤشر (X8) والذي ينصُ على (تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الجهد المبذول) والذي حصل على نسبة اتفاق (87,50%) يدعمها قيمة الوسط الحسابي (4,125) وبانحراف معياري (0,607). والثاني هو المؤشر (X4) والذي ينصُ على (تساهم الخدمات الالكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة)، إذ بلغت نسبة الاتفاق (82,50%) وبوسط حسابي قدرهُ (4,025) وبانحراف معياري قدرهُ (0,698). والثالث هو المؤشر (X2) الذي نصَّ على (هناك ضرورة إلى التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية) وبنسبة اتفاق (82,50%) وبوسط حسابي قدرهُ (4,025) وانحراف معياري قدرهُ (0,862).

2- وصف متغير إدارة علاقات الزبائن وتشخيصهِ

يتضح من خلال الجدول (3) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراته (Y1-Y11) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (50%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق (24,32%) ونسبة المحايدين (25,68%) والذي جاء كلهُ بوسط حسابي قدرهُ (3,327) وبانحراف معياري قدرهُ (1,032). ومن أهم المؤشرات التي ساهمت في إغناء نسبة الاتفاق هو المؤشر (Y8) والذي ينص على (تعتمد المستشفى على الشبكة الدولية للمعلومات لنشر معلوماتها عالمياً)، إذ حصل على نسبة اتفاق (67,50%) وبوسط حسابي قدرهُ (3,600) وبانحراف معياري قدرهُ (0,871). والمؤشر (Y9) الذي ينص على (تعتمد المستشفى الطرق التقليدية في الاتصال مع زبائنها) وبنسبة اتفاق (67,50%) وبوسط حسابي قدرهُ (3,750) وبانحراف معياري قدرهُ (1,235). وكذلك المؤشر (Y5) والذي ينص على (تحرص إدارة المستشفى إلى إدخال الأفراد في دورات تدريبية لتحسين تعاملهم مع المراجعين) والذي حصل على نسبة اتفاق (65%) وبوسط حسابي قدرهُ (3,700) وبانحراف معياري قدرهُ (0,883).

الجدول (2)
وصف متغير الخدمات الالكترونية وتشخيصه

المؤشرات	الترميز	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
يستخدم المراجعون مواقع الانترنت للحصول على الخدمات الصحية الكترونياً.	X1	1	2,50	12	30,0	5	12,5	20	50,0	2	5,0	2,75	1,032
هناك ضرورة الى التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية.	X2	1	27.5	22	55,0	5	12,5	1	2,5	1	2,0	4,025	0,862
المعلومات التي يتم الحصول اليها من الخدمات الالكترونية تلبي الحاجة المطلوبة.	X3	6	15,0	21	52,5	11	27,5	2	5,0	0	0,0	3,775	0,768
تساهم الخدمات الالكترونية في تبسيط الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.	X4	9	22,5	24	60,0	6	15,0	1	2,5	0	0,0	4,025	0,698
تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.	X5	10	25.0	22	55,0	6	15,0	2	5,0	0	0,0	4,00	0,784
تمتاز الخدمة الالكترونية بان الحصول عليها يكون في الوقت المحدد.	X6	4	10.0	20	50,0	12	30,0	2	5,0	2	5,0	3,55	0,932
تساهم الخدمة الالكترونية في خفض التكاليف اللازمة للحصول على الخدمة.	X7	9	22,5	15	37,5	14	35,0	2	5,0	0	0,0	3,775	0,862
تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الجهد المبذول.	X8	10	25,0	25	62,5	5	12,5	0	0,0	0	0,0	4,125	0,607
تمتاز الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات الالكترونية بسهولة التعامل معها.	X9	4	10,0	21	52,5	6	15,0	8	20,0	1	2,5	3,745	1,102
تساهم الخدمات الالكترونية في الرد السريع على استفسارات المواطنين.	X10	8	20.0	12	30,0	12	30,0	8	20,0	0	0,0	3,50	1,038
تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الاخطاء.	X11	4	10.0	16	40,0	15	37,5	5	12,5	0	0,0	3,475	0,847
المؤشر الكلي		%17,27		%47,73		%22,04		%11,59		%1,36		3,68	0,86
		%65				%22,04		%12,95					

المصدر:إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسوب.

الجدول (3)
وصف متغير إدارة علاقات الزبائن وتشخيصه

المؤشرات	الترميز	أتفق بشدة		أتفق		محايد		لا أتفق		لا أتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
تهتم ادارة المستشفى بالمعلومات التي يمتلكها المراجعين لتحسين خدماتهم.	Y1	3	7,5	10	25	12	30	13	32,5	2	5,0	2,975	1,050
تسعى إدارة المستشفى إلى تقديم الخدمات للمراجعين بأسرع وقت ممكن.	Y2	4	10,0	15	37,5	14	35	5	12,5	2	5,0	3,35	1.00
توجه إدارة المستشفى منتسبيها لفهم حاجات المراجعين على نحو دقيق.	Y3	4	10,0	19	47,5	8	20	9	22,5	0	0	3,45	0,959
تسعى إدارة المستشفى إلى الاستفادة القصوى من الخبرة المتراكمة للأفراد العاملين والمتعلقة بشرائح مختلفة من المراجعين	Y4	4	10.0	18	45	13	32,5	4	10	1	2,5	3,5	0,906
تحرص إدارة المستشفى إلى إدخال الأفراد في دورات تدريبية لتحسين تعاملهم مع المراجعين..	Y5	6	15,0	20	50	11	27,5	2	5	1	2,5	3,70	0.883
تستخدم المستشفى الوسائل الالكترونية للتعامل مع المراجعين.	Y6	2	5,0	9	22,5	9	22,5	22	40	4	10,0	2,725	1,086
تمتلك إدارة المستشفى قاعدة بيانات تستخدم لإدخال بيانات المراجعين وحفظها واسترجاعها	Y7	4	10,0	10	25	10	25	13	32,5	3	7,5	2,975	1,143
تعتمد المستشفى على الشبكة الدولية للمعلومات لنشر معلوماتها عالمياً.	Y8	3	7,5	24	60	8	20	4	10	1	2,5	3,6	0,871
تعتمد المستشفى الطرق التقليدية في الاتصال مع زبائنها.	Y9	14	35,0	13	32,5	3	7,5	9	22,5	1	2,5	3,75	1,235
تهتم إدارة المستشفى بالمقترحات والشكاوى التي يقدمها المراجعين.	Y10	5	12,5	13	32,5	13	32,5	5	12,5	4	10,0	3,25	1,149
تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمات التي تلبي حاجات ورغبات المراجعين.	Y11	4	10,0	16	40	12	30	5	12,5	3	7,5	3,325	1,07
المؤشر الكلي		12,05		37,95		25,68		19,32		5,0		3,337	1,032
		50,0				25,68		24,32					

المصدر:إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسوب.

ثالثاً: تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري البحث

1- قيم الارتباط القويمة بين الخدمات الالكترونية وادارة علاقات الزبائن

يبين الجدول (4) أن الارتباط الأول القويم هو أكبر ارتباط ذو دلالة معنوية بين الخدمات الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن، اذ كانت قيمتهُ (0,849)، أما قيمة X^2 المحسوبة فقد بلغت (147,812) بدرجة حرية (121)، وهذه القيمة أكبر من قيمة X^2 الجدولية والبالغة (124,342)، وعليه سوف يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الأولى) والتي تنص على أنهُ (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الخدمات الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن).

الجدول (4)
قيم الارتباطات القويمة وقيمة X^2 المحسوبة

Canonical Correlation	Chi-Squared	D.F.	P-Value
0.849111	147.812	121	0.0492
0.802056	112.708	100	0.1814
0.75835	84.3602	81	0.3773
0.669329	60.8232	64	0.5895
0.651812	44.4825	49	0.6566
0.556658	29.2711	36	0.7790
0.533913	19.0721	25	0.7937
0.447289	9.84415	16	0.8746
0.330077	3.70539	9	0.9297
0.128768	0.5331	4	0.9702
0.0515911	0.0732928	1	0.7866

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

ويوضح الجدول (5) الاوزان القويمة لمتغيرات المجموعة الاولى (الخدمات الالكترونية)، اذ تم ترتيب الاوزان لمتغيرات هذا البعد ترتيباً تنازلياً وبالشكل الذي يعكس مساهمة هذه المتغيرات في بناء علاقة الارتباط القويمة مع البعد الثاني (ادارة علاقات الزبائن)، كذلك يلاحظ من الجدول (5) ان المتغيرات (X8, X3, X11, X7, X5, X1, X9) حصلت على اوزان موجبة في حين حصلت المتغيرات (X4, X10, X2, X6) على اوزان سالبة, ولو نظرنا الى طريقة ترتيب هذه المتغيرات في الجدول (5) فانه يمكن تشخيص مجموعة المتغيرات التي تسهم من خلال اوزانها المرتفعة في بناء علاقة الارتباط بين بعدي الدراسة بالمتغيرات الاتية (X11, X7, X5, X1, X9).

عليه يمكن تفسير العلاقة من خلال هذه المتغيرات, اذ يشير المتغير (X9) الى انه كلما كانت الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات الالكترونية تمتاز بسهولة التعامل معها كانت ادارة علاقات الزبائن بمستوى اعلى. ويأتي بعده المتغير (X1) الذي يعزز من علاقة الارتباط اذ ان استخدام المراجعين لمواقع الانترنت للحصول على الخدمات الصحية الكترونياً يؤدي الى علاقة افضل مع الزبائن للمنظمة المبحوثة. في حين جاء المتغير (X5) بالأهمية الثالثة في بناء

العلاقة الارتباطية بين بعدي الدراسة والذي يتمثل بان الخدمات الالكترونية تساهم في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة. اما المتغير (X7) فقد جاء بالمرتبة الرابعة في بناء العلاقة بين بعدي الدراسة وتمثل بان الخدمة الالكترونية تساهم في خفض التكاليف للحصول عليها. واخيراً فان المتغير (X11) ساهم من خلال قيمة الوزن القويم له والبالغة (0,136) اذ ان الخدمات الالكترونية تساهم في تقليل الاخطاء وبالنتيجة تعزز من ادارة علاقات الزبائن.

الجدول (5)

الأوزان القويمة لمتغيرات المجموعة الأولى (الخدمات الالكترونية)

رمز المتغير	المتغير	الوزن
X9	تمتاز الوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات الالكترونية بسهولة التعامل معها.	0.597406
X1	يستخدم المراجعون مواقع الانترنت للحصول على الخدمات الصحية الكترونياً.	0.519059
X5	تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الوقت اللازم للحصول على الخدمة.	0.411515
X7	تساهم الخدمة الالكترونية في خفض التكاليف اللازمة للحصول على الخدمة.	0.179833
X11	تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الأخطاء .	0.136635
X3	المعلومات التي يتم الحصول عليها من الخدمات الالكترونية تلبي الحاجة المطلوبة.	0.0895996
X8	تساهم الخدمات الالكترونية في تقليل الجهد المبذول.	0.0160447
X6	تمتاز الخدمة الالكترونية بأن الحصول عليها يكون في الوقت المحدد.	- 0.0735597
X2	هناك ضرورة إلى التحول نحو تقديم الخدمات الالكترونية.	- 0.0747138
X10	تساهم الخدمات الالكترونية في الرد السريع على استفسارات المواطنين.	- 0.295304
X4	تساهم الخدمات الالكترونية في تبسيط الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة.	- 0.348339

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

ومن خلال الجدول (6) الذي يوضح الاوزان القويمة لمتغيرات المجموعة الثانية (ادارة علاقات الزبائن), اذ نلاحظ ان المتغيرات (Y4, Y3, Y2, Y9, Y6, Y7) هي المتغيرات التي تحمل اوزاناً موجبة من بين مجموعة متغيرات (ادارة علاقات الزبائن), وبالتالي فانها تسهم مساهمة ايجابية في بناء علاقة الارتباط القويم مع البعد الاول. اذ يشير المتغير (Y7) بان امتلاك المستشفى لقاعدة بيانات تستخدم لإدخال بيانات المراجعين وحفظها واسترجاعها يسهم في تعزيز الخدمات الالكترونية. ويأتي بعده المتغير (Y6) الذي يعزز من علاقة الارتباط اذ ان استخدام المستشفى الوسائل الالكترونية للتعامل مع المراجعين يساهم في استثمار الخدمة الالكترونية للمنظمة المبحوثة. بينما جاء المتغير (Y9) بالمرتبة الثالثة في تفسير علاقة الارتباط مع المتغير الاول.

اما المتغير (Y2) فقد جاء بالمرتبة الرابعة في بناء العلاقة بين بعدي الدراسة والذي تمثل بان ادارة المستشفى تسعى الى تقديم الخدمات للمراجعين بأسرع وقت ممكن. ويأتي بعده المتغير(Y3) بالمرتبة الخامسة والمتمثل بتوجيه ادارة المستشفى لمنتسبيها لفهم حاجات المراجعين على نحو دقيق. واخيراً المتغير (Y4) الذي ساهم ببناء العلاقة الارتباطية من خلال

قيمته الوزنية والبالغة (0,161). في حين كانت المتغيرات (Y1, Y5, Y10, Y8, Y11) ذات اوزان سالبة وبالتالي فأنها سوف تسهم مساهمة سلبية في هذه العلاقة.

الجدول (6)

الأوزان القويمة لمتغيرات المجموعة الثانية (إدارة علاقات الزبائن)

رمز المتغير	المتغير	الوزن
Y7	تمتلك إدارة المستشفى قاعدة بيانات تستخدم لإدخال بيانات المراجعين وحفظها واسترجاعها.	0.559783
Y6	تستخدم المستشفى الوسائل الالكترونية للتعامل مع المراجعين.	0.443143
Y9	تعتمد المستشفى الطرق التقليدية في الاتصال مع زبائنها.	0.435129
Y2	تسعى إدارة المستشفى إلى تقديم الخدمات للمراجعين بأسرع وقت ممكن.	0.378899
Y3	توجه إدارة المستشفى منتسبيها لفهم حاجات المراجعين على نحو دقيق.	0.286282
Y4	تسعى إدارة المستشفى إلى الاستفادة القصوى من الخبرة المتراكمة للأفراد العاملين والمتعلقة بشرائح مختلفة من المراجعين.	0.161514
Y11	تحرص إدارة المستشفى على تقديم الخدمات التي تلبي حاجات ورغبات المراجعين.	- 0.0523046
Y8	تعتمد المستشفى على الشبكة الدولية للمعلومات لنشر معلوماتها عالمياً.	- 0.257472
Y10	تهتم إدارة المستشفى بالمقترحات والشكاوى التي يقدمها المراجعين.	- 0.307948
Y5	تحرص إدارة المستشفى إلى إدخال الأفراد في دورات تدريبية لتحسين تعاملهم مع المراجعين.	- 0.663255
Y1	تهتم إدارة المستشفى بالمعلومات التي يمتلكها المراجعين لتحسين خدماتهم.	- 0.316101

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسوب.

2- عرض وتحليل علاقة التأثير للخدمات الالكترونية في إدارة علاقات الزبائن

تشير نتائج تحليل الانحدار والموضحة في الجدول (7) وجود تأثير ذي دلالة معنوية للخدمات الالكترونية في إدارة علاقات الزبائن، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (9,07) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,12) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1 , 38)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (19,3%)، وهذا يعني أن الخدمات الالكترونية قد أسهمت وفسرت ما نسبته (19,3%) من الاختلافات الحاصلة في إدارة علاقات الزبائن وأن نحو (80,7%) من التفسير يعود لمتغيرات هي خارج أنموذج البحث. ومن خلال متابعة معاملات (β) واختبار (T) تبيّن أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3,01) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1,69) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجة حرية (1 , 38)، وبهذه النتيجة سيتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم (الفرضية الثانية) والتي تنص على أنهُ (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للخدمات الالكترونية في إدارة علاقات الزبائن).

الجدول (7)

نتائج تأثير الخدمات الالكترونية في إدارة علاقات الزبائن

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	إدارة علاقات الزبائن					
	β_1	T		R^2	F	
		المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
الخدمات الالكترونية	0,418	**3,01	1,69	%19,3	**9,07	4,12

N = 40 P <= 0.05 df = (1, 38)

** المختبرات الاحصائية (F, T) معنوية عند مستوى معنوية اقل او يساوي 0.05

المصدر: إعداد الباحثان في ضوء نتائج البرمجية Minitab 16.1.

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

اولاً: الاستنتاجات

في ضوء ما تناوله الإطار التحليلي للبحث تبلورت جملة من الاستنتاجات العملية والتي تشكّل قاعدة أساسية يمكن اعتمادها في بناء المقترحات وهي كالآتي:

1. تتجه إجابات الأفراد المبحوثين نحو الاتفاق عن أغلب الفقرات المتعلقة بالخدمات الالكترونية وبنسبة 65% من مجموع الأفراد المبحوثين على مستوى المستشفى المبحوثة.
2. تميل إجابات الأفراد المبحوثين نحو الاتفاق عن أغلب الفقرات المتعلقة بإدارة علاقات الزبائن وبنسبة 50% من مجموع الأفراد المبحوثين على مستوى المستشفى المبحوثة.
3. من خلال وصف إجابات عينة البحث إزاء متغير الخدمات الالكترونية تبين أن الوسط الحسابي لمجمل الفقرات (X1-X11) قد بلغ (3,67)، وهذا يعكس اتفاق عام بين عينة البحث تجاه الفقرات المتعلقة بالخدمات الالكترونية، وقد دعم ذلك قيمة الانحراف المعياري لمجمل الفقرات (0,85), ووفقاً لهذا الوسط والانحراف يمكن الجزم بوجود اتفاق وايجابية من قبل عينة البحث فيما يتعلق بالخدمات الالكترونية للمستشفى قيد البحث.
4. وجد من خلال وصف وتشخيص إجابات عينة البحث إزاء متغير إدارة علاقات الزبائن أن الوسط الحسابي لمجمل الفقرات (Y1-Y11) قد بلغ (3,32)، وهذا يعكس اتفاق عام بين افراد عينة البحث تجاه الفقرات المتعلقة بإدارة علاقات الزبائن، وقد دعم ذلك قيمة الانحراف المعياري لمجمل الفقرات (1,03), ووفقاً لهذا الوسط والانحراف يمكن الجزم بوجود اتفاق وايجابية من قبل عينة البحث فيما يتعلق بإدارة علاقات الزبائن للمستشفى قيد البحث.

5. تبيّن من خلال نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية بين الخدمات الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن على مستوى المستشفى المبحوثة.
6. أظهرت نتائج الأوزان القويمة أن المتغيرات (X11, X7, X5 X1, X9) هو الأكثر وزناً من بين مجموعة متغيرات (الخدمات الالكترونية)، وبالتالي فإنها سوف تكون المسببة للعلاقة المعنوية في ارتباط هذه المجموعة مع المجموعة الثانية (إدارة علاقات الزبائن).
7. أوضحت نتائج الأوزان القويمة أن المتغيرات (Y4, Y3, Y2, Y9, Y6, Y7) هو المتغيرات الأكثر وزناً من بين مجموعة متغيرات (إدارة علاقات الزبائن)، وبالتالي فإنها سوف تكون المسببة للعلاقة المعنوية في ارتباط هذه المجموعة مع المجموعة الأولى (الخدمات الالكترونية).
8. اوضحت نتائج التحليل الاحصائي وجود تأثير معنوي للخدمات الالكترونية في ادارة علاقات الزبائن.

ثانياً: المقترحات

1. التركيز على تمكين المراجعين من استخدام الأدوات التقانية و التعامل مع أنظمة المعلومات وقواعد البيانات وصقل قدراتهم من خلال التدريب المستمر لبناء القناعة لديهم بأهمية التحول نحو تقديم الخدمات إلكترونياً, مما يسهم إلى حد كبير في تحسين كفاءة الخدمة.
2. التحديث والتحسين المستمر للتقانة المستخدمة في تقديم الخدمة الإلكترونية ومواكبة التطورات العالمية في هذا المجال.
3. زيادة عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً في المستشفى الأمر الذي يسهم في تحسين مستوى الكفاءة.
4. الخدمات الاستشارية التي لا تتطلب عمليات علاجية مباشرة يمكن أن تستثمر على شكل خدمات الكترونية.
5. جدولة المواعيد و إحالة المراجعين يمكن أن تقدم على شكل خدمات الإلكترونية.

قائمة المصادر

المصادر العربية

1. البغدادي, عادل عبد الهادي, 2008, توظيف العلاقة بين ادارة المعرفة وادرة علاقات الزبون والتسويق ضمن اطار متكامل مع الاشارة الى منظمات الاعمال العراقية, ***المجلة العراقية للعلوم الادارية***, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة كربلاء, المجلد5, العدد, 19.

2. الحكيم, ليث علي و زوين, عمار عبد الامير, 2009, قياس جودة معلومات الوظائف الداعمة لعمليات ادارة علاقات الزبائن باستخدام نشر دالة الجودة- دراسة تطبيقية في شركة اسيا سيل للاتصالات فرع النجف, ***مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية***, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة القادسية, المجلد 11, العدد3.
3. السالم, محمد عاصم محمد علي, 2010, تصميم مستودع بيانات لدعم ادارة علاقات الزبائن- دراسة حالة في معمل الالبسة الولادية في الموصل, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الادارة والاقتصاد, ***جامعة الموصل.***
4. الطائي, بهاء حبيب محمود احمد, 2010, امكانية تبني معرفة الزبون لتعزيز الاداء التسويقي- دراسة تحليلية لاراء عينة من اصحاب المنظمات البيعية صغيرة الحجم للالبسة الجاهزة في مدينة الموصل, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الادارة والاقتصاد, ***جامعة الموصل.***
5. الطعان, حاتم فارس, 2006, الاستثمار اهدافه ودوافعه, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة بغداد على الموقع, http://www.c4arab.com.
6. العواملة, نائل عبد الحافظ, 2002, الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة, دراسة ميدانية للقطاع العام في دولة قطر, ***مجلة دراسات للعلوم الادارية***, الجامعة الاردنية, مجلد29, عدد 1, الاردن.
7. القيسي, بلال جاسم, 2008, تقييم جودة الخدمات على وفق عمليات ادارة المعرفة وادارة علاقات الزبون – دراسة استطلاعية لاراء عينة من مدراء شركة زين للاتصالات الخلوية العاملة بالعراق , رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الادارة والاقتصاد, ***جامعة بغداد .***
8. الكيكي, غانم محمود احمد, 2010, هيكل تقانة المنتج واثره في تحقيق اهداف ادارة علاقات الزبون- دراسة استطلاعية لاراء المدراء في معمل الالبسة الولادية في الموصل, ***مجلة تنمية الرافدين***, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة الموصل, المجلد 32, العدد 100.
9. المومني, محمد,2012, الاستثمارات الرأسمالية وطرق تمويلها, على الموقع, http://www.faculty.edu/mohdalmuman.defult.aspx.
10. انوسينتي, ايميلوباغلي, 2012, ارشادات للمتدربين حول تصميم وتقديم الخدمات الالكترونية, ***ورشة عمل للمتدربين على تصميم وتقديم الخدمات الالكترونية***,10-15 نوفمبر, العراق.
11. اونيس, عبد المجيد, 2006, الاستثمار الاجنبي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية, ***الملتقى الدولي , متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية***, جامعة التكوين المتواصل, 17-18 ابريل, الجزائر.
12. خلوف, فادي و رزوق, راكان و شميس, واصف,2010, تطوير آليات جديدة للتنقيب في المعطيات لادارة علاقات الزبائن في بيئة مصرفية, ***مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية***, كلية الهندسة الميكانيكية والكهربائية, جامعة دمشق, المجلد 26, العدد 1.
13. ذنيبات, معاذ يوسف والمبيضين, باسم احمد,2009, اختبار كفاءة الخدمات الالكترونية المقدمة في مديرية الجنسية وشؤون الاجانب واثرها في قبول المستفيدين للخدمة الالكترونية, ***المؤتمر الدولي للتنمية الادارية, نحو اداء متميز في القطاع الحكومي***, معهد الادارة العامة, 1-4 نوفمبر, المملكة العربية السعودية.
14. عالية, بوباح, 2011, دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات, دراسة حالة قطاع الاتصالات, رسالة ماجستير منشورة, , كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, ***جامعة منتوري قسنطينة.***

15. عبد الواحد, خالد زيدان عبد الهادي, 2012, أنموذج مقترح للتجارة الالكترونية ودوره في تعزيز ادارة علاقات الزبائن– دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في نينوى, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الادارة والاقتصاد, ***جامعة الموصل***.
16. علي, جبران,2011, التميز الحكومي الالكتروني, على الموقع, http://www.almshkat.com.
17. فضيلة, شيروف, 2010, اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية, دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر, رسالة ماجستير منشورة, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, ***جامعة منتوري قسنطينة***.
18. مقابلة, ايهاب, دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات, على الموقع http://www.almisk.com.

المصادر الاجنبية

1. Amofah, Patrick & Ijaz, Amer, 2005, Objectives, Strategies & Expected Benefit of Customer Relationship Management, Master Thesis in E-Commerce, Department of Business Administration And Social Sciences, ***Lulea Unvirsity of Technology*** .
2. Muhdi, Louise, 2009, Diffusion of Potential Health- Related E- services: An Analysis of Customer Perspective http://www.mtec.com.
3. Getahun, Fekade, 2012, Design of Ageneric E- service Development Tool http://rssn.com.
4. Kulkarni, Rahul A. & Waghulade, Rajendra & Chaudhari, Arvind, 2013, Business Process Re-Engineering for E-governance of North Maharashtra, ***Tenth AIMS International Conference on Management North Moharashtra University*** 6-9 January.
5. Nasir, Mohd & Kamal, Mustaffa & Rozali, Wan, 2008, Human Computer Interaction Approach in Developing Customer Relationship Management, ***Journal of Cumputer Science,*** Vol.4 NO 5.
6. Gray, Paul & Byun, Jangbok, 2001, Customer Relationship Management, Claremont Graduate School, University California, Irvine.
7. Pride, M. William & Ferrell, O.C, 2003, ***Marketing- Concepts & Strategies,*** Houghton Mifflin Company, U.S.A.
8. Jahromi, Amin Shaporshayan, Ahmadi Ebadolah. Fakhravari, Farzane, 2011, The Examination Electronic Services Quality of sin Bank with E- Service Model in Shiraz Branches, ***International on Advancemment in Electronics and Power Engineering*** Bangkok.
9. Jantea, Lorelai, 2009, Financial Analysis of E- services Investment Projects in Romania, ***The Ninth International Conference , Investment and Economic Recovery***, The Bucharest Academy of Economic, Romania, May 22-23.
10. Cappachin, Jeanne, 2009, Digital Services: Building a Foundation for User Experience http://www.financial-insights.com.
11. Li, Hongxiu & Suomi, Reima, 2007, Customer Adoption of E-service in The Airline Context Addressing The Benefits and Barriers, ***IADIS International Conference e-Society, Turku School of Economic***, Turkey.
12. Vassilakis, Costas & Loepouras, George & Fraser, John & Haston, Simon, 2005, Barriers To E- service Development http://www.rssn.com.

استثمار مكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية

دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في عينة من فاكلتيات جامعة دهوك

هنار إبراهيم أمين

مدرس مساعد – قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة والاقتصاد — جامعة دهوك

المستخلص

يسعى هذا البحث إلى الكشف عن إمكانية استثمار مكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية في عينة من فاكلتيات جامعة دهوك، وقدم البحث إطار نظري للجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية، وإطار ميداني يستهدف التعرف على طبيعة العلاقة والأثر بين مكونات الجودة الريادية بوصفها متغيرات مستقلة والسمعة الإستراتيجية بوصفها متغيراً معتمداً، وهو ما دفع إلى تكوين أنموذج افتراضي تضمن مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية التي تم اختبارها من خلال استخدام بعض وسائل التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها عن الفاكلتيات عينة البحث في جامعة دهوك. وبشكل عام يحاول البحث الإجابة على عدد من التساؤلات البحثية من أبرزها:

1. مدى وجود علاقة ارتباط بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث؟
2. مدى وجود علاقة تأثير بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث؟

المقدمة

لم يعد تبني الجودة بالمعنى التقليدي السائد مطلباً، إذ تطورت مفاهيم الجودة وفلسفاتها وأنظمتها الإدارية على مدى العقود الماضية، وتسارع منحنى تطورها بشكل ملحوظ بفعل الإدراك المتزايد للمعنيين بأن الاستثمار في الجودة وأنظمتها يحقق العديد من المزايا والفوائد لمنظمات الأعمال وللمجتمع، مما أهّل الجودة لتكون عنوان النجاح وبوابة التطور لأي منظمة تسعى لتحقيق أهدافها في الريادة من خلال تبني الجودة الريادية.

إذ أن عملية تحويل الأفكار المبتكرة إلى مشروعات وأعمال قابلة للتطبيق، تعد من التحديات التي تواجه المستثمرين في بيئة الأعمال، حيث أن ريادة الأعمال لا تتطلب توافر الأموال فحسب، بل تتعدى في ذلك لتجمع مابين الإبداع والابتكار وتحمل المخاطر. وبذات المجال فإن الالتزام بالجودة يعد من ضمن هذه التحديات، إذ تغيّرت بل وتشكّلت لها آليات جديدة للتعامل مع الجودة خصوصاً فيما يرتبط بقطاع الخدمات، ولعل المنافسة العالمية الواضحة في مجال الخدمات أبرز مؤشر في هذا الاتجاه.

وفي ضوء هذه التنافسية العالية تعاظم دور القيادات الإدارية, إذ أصبحت أمامها سلسلة من القرارت الإستراتيجية التي يتوجب عليها اتخاذها كالدخول في مشاريع استثمارية جديدة والابتكار في المنتج، لمواكبة البيئة العالية الديناميكية، وبالتالي التمكن من البقاء في ضمن مضمار المنافسة العالمية، وبالتالي تحقيق السمعة الإستراتيجية لها، والتي تؤثر بدورها في نظرة أصحاب المصالح للمنظمة سواء الزبائن أو العاملين أو المستثمرين وبالتالي في دعمهم لها، وهذا لا يتحقق إلا من خلال تبني الجودة في كافة عملياتها، ولتولي السبق الريادي لابد من تجاوز مفهوم الجودة بالمعنى التقليدي السائد والوصول إلى الجودة الريادية وتبنيها، ولغرض الوقوف على مكنونات هذا المفهوم المتأصل حديثا في دنيا الأعمال تم التطرق إليه في محاور البحث الحالي.

المحور الأول: الجانب النظري:

أولاً: الدراسات السابقة

- دراسة (Mappigau & Jusni, 2012) بعنوان

(Entrepreneurial Quality of Smale Scale (SMEs) Broiler Farming with Independent Business Model in Maros District of South Sulawesi Provincy, Indonesia)

(الجودة الريادية في عدد من حقول دواجن اللحوم الصغيرة والمتوسطة الحجم في اندونيسيا)

وهي دراسة نظرية هدفت إلى معرفة وقياس مستوى الجودة الريادية بالاعتماد على مفاهيم الريادة في الأعمال في مجموعة من حقول الدواجن في جنوب اندونيسيا، وتم اختيار عينة الدراسة من الحقول التي تتوفر لديهم أكثر من (4000) رأس ولديهم خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في هذا المجال، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان والمقابلات مع أصحاب هذه الحقول، وتوصلت الدراسة الى وجود مستوى عالي من الجودة في هذه الحقول، وأن للسمات الريادية التي يتمتع بها أصحاب هذه المشاريع تؤثر بشكل مباشر في الوصول إلى مستوى عالي من الجودة.

- دراسة (Darroch & Clover, 2005) بعنوان

THE EFFECTS OF ENTREPRENEURIAL QUALITY ON THE SUCCESS OF SMALL, MEDIUM AND MICRO AGRIBUSINESSES IN KWAZULU-NATAL, SOUTH AFRICA

(اثر الجودة الريادية في المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم في جنوب افريقيا)

هدفت الدراسة إلى التقصي عن الأثر الذي تحدثه الجودة الريادية على أداء (44) منظمة أعمال صغيرة ومتوسطة في جنوب أفريقيا، وقد تم استخدام عمليات البحث الكمية في هذه الدراسة باستخدام المنهج التحليلي من خلال المقابلات لفترة تراوحت بين عامي (2003-2004)، ومن ابرز النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، هي إن للدعم الحكومي والقروض وفوائدها التي تمنح لمثل هذه المنظمات من شانها تطوير عملية الجودة في هذه المنظمات.

- دراسة (Helm, 2007) بعنوان

The Role of Corporate Reputation in Determining Investor Satisfaction and Loyalty

(دور سمعة المنظمة في تحديد رضا المستثمرين وولائهم)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور سمعة المنظمة في رضا المستثمرين وولائهم للمنظمة، وعلى خياراتهم الإستراتيجية في إحدى الشركات المستثمرة، وتوصلت الدراسة إلى إن السمعة تؤثر ايجابياً في رضا المستثمرين وولائهم.

ثانياً: الجودة الريادية : وتتضمن:

1 : ماهية الجودة الريادية

تعددت مفاهيم الجودة في ضوء تعدد المراحل التي مرت بها ابتداءاً من مرحلة الفحص والتفتيش ومروراً بمرحلة السيطرة وضمان الجودة و إدارة الجودة الشاملة، ووصولاً إلى مرحلة التنافس والاستباق الريادي في تلبية رغبات وتوقعات الزبائن واحترام حقوقهم وإسعادهم وذلك بتقديم كل ما يتمنوه بسهولة وسرعة كبيرة عند الطلب (العزاوي، 2002: 43)، ويعد مفهوم الجودة الريادية من المفاهيم الحديثة والمعاصرة للجودة، ونظراً لأصالة هذا المفهوم فسوف يتم طرح بعض أراء ووجهات نظر الباحثين في مجال الريادة وتعريفهم لهذا المصطلح .

إذ يشير مفهوم الجودة الريادية إلى الصفات الشخصية، والمبادرات، والسلوكيات التي يتمتع بها القادة الرياديين، والعوامل المؤثرة في سلوكهم الريادي الذي يمكنهم من الإبداع في مجال أنشطتهم وخلق قيمة لمنظماتهم(Guzman, 1995: 213).

وهي السبق في الاستجابة لمتطلبات الزبون، والضبط والدقة في عمل الأشياء (Clover, 2004: 22).

ويرى كلاً من (Linan, et al., 2005: 1) الجودة الريادية بأنها المكانة التي تصل اليها المنظمة، وتعظيم قيمتها من خلال السلوكيات الريادية للقادة الإداريين وجعل المنظمة أكثر ديناميكية.

وهي استثمار الرؤى والمساهمات الجديدة والأفكار المبتكرة بما في ذلك براءات الاختراع في كافة مراحل العمليات وعلى كافة مستويات المؤسسة (Hsu & Ziedonis, 2007: 3) .

وتعرف الجودة الريادية بكونها درجة التفاعل بين الخصائص والمميزات التي يتمتع بها القائد الريادي وبين القرارات التي يتخذها في ضوء تلك الخصائص، مع الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية داخل للمؤسسة (Hvide, 2010: 1010) .

في حين يعد كلاً من (Asoni & Sanandaji, 2011: 5) الجودة الريادية بأنها قيمة الأفكار والابتكارات الريادية التي يتوصل إليها القادة في مؤسسات الأعمال.

ومما تجدر الإشارة إليه بأنه يجب التفرقة بين مفهوم إدارة الجودة والجودة الريادية، إذ تعني الأولى التطوير والتحسين المستمر للعمليات الإدارية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء، وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للزبون أو للعملية، من اجل تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة، مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات الزبون (Guzmn & Santos, 2001: 213). في حين أن الجودة الريادية تعني السلوك الريادي الذي ينتهجه القائد في المنظمة لكي يتمكن من تعظيم القيمة للمنظمة التي يقودها حتى يتمكن من الوصول إلى أعلى درجات المنافسة ضمن بيئة الأعمال دولياً وعالمياً (Mappigau & Jusni, 2012: 75).

بعد استعراض وجهات نظر الباحثين حول مفهوم الجودة الريادية، والتي تفاوتت بين من يراه المكانة التي تصل إليها المنظمة، وبين من ربطها بالسلوك والصفات الشخصية للريادي، والبعض الآخر يعدها استثماراً لموارد المنظمة، فأنه يمكن للباحثة من تقديم التعريف الإجرائي الآتي مفاده: بأنها عملية ديناميكية تنطوي على التفاعل مابين خصائص الريادي، والفرص، والأفكار، والابتكار، والموارد لخلق القيمة للمنظمة وتعظيمها.

أما بصدد أهمية الجودة الريادية فتكمن في الآتي (Shukla, 2009: 1):

1. تعظيم القيمة الاسمية والمادية للمنظمة في ظل موارد محدودة.
2. الحفاظ على التكاليف والنفقات ضمن مستوياتها المسموح بها.
3. الحفاظ على الموارد المالية والمادية والمعلوماتية وعدم الهدر فيها.
4. الحاجة المستمرة لابتكار أساليب وتقنيات إدارية جديدة لمواكبة البيئية الديناميكية المستمرة في التغيير.
5. زيادة القدرة على كسب ثقة الزبائن وذلك بتطوير المنتجات حسب رغباتهم والإقلال من شكاويهم .
6. البقاء والنمو والإبداع في دنيا الأعمال وإمكانية المنافسة على مستويات عالية من الجودة.

كما وإن أهمية الجودة الريادية إضافة لما سبق، تظهر لاسيما في ضوء حجم التنافسات الجديدة الموجودة، وزيادة المخاطر وصعوبة التنبؤ في بيئة معقدة غير مستقرة كثيرة التقلبات ومتعددة العوامل والمتغيرات(Gibs, 2005: 3) .

وأظهرت دراسة(Erensto, 2009: 15) أهمية الجودة الريادية في المساهمة في التنمية الاقتصادية للدول، من خلال المشاركة في تطوير الأنشطة المتعلقة بالمقايسة والمعايرة والمواصفات والاختبارات والتحاليل المعمول بها اليوم في العالم، إذ إن الاهتمام بهذه الأنشطة مجتمعة، من شأنه أن يرفع من التطور التكنولوجي ويحسن الإنتاجية ويعزز القدرة على المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية.

2: **مكونات الجودة الريادية**

بعد الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات مثل(Guzman &Santos, 2001: 214) و (Darroch & Clover, 2005: 324) و (Mappigau & Jusni, 2012: 76) و(Santos & Alcalde, 2002: 3) التي تناولت مفهوم الجودة الريادية تبين للباحثة بأن معظمها متفقة على المكونات الآتية :

أ. الاستقلالية في العمل: تعد الاستقلالية مكون أساسي في مجال نمو منظمات الأعمال، فهي تشبع الحاجة في الإبداع الفردي وتقود إلى الإبداع والابتكار (Darrosh & Clover, 2005: 324)، إذ تعرف الاستقلالية في العمل بأنها مدى الحرية والاستقلالية في التصرف الذي تمنحه الوظيفة للفرد في جدولة عمله، وفي تحديد الإجراءات التي تستخدم للقيام بهذا العمل، أي أنها ربطت الاستقلالية في العمل بكل من جدولة العمل واختيار طرائق العمل فقط، وتعد هذه النظرة تقليدية في الاستقلالية، أما النظرة الحديثة لمفهوم الاستقلالية في العمل والتي تتسم بشمولية اكبر فترى بأنها تعني مقدار الحرية والاختيار الممنوح للعاملين في مجالات جدولة العمل، واتخاذ القرارات، وتحديد كيفية أداء العمل، ووضع معايير العمل(المحمود، 2007: 150-151).ويشير (Belousova & Gailly, 2008: 10) إلى أن الاستقلالية تتمثل في الرغبة بالاستقلال في الرأي، وحرية التصرف وعدم الخضوع للأوامر التي من شأنها أن تحد من الإبداع ، وعدم الانقياد للهياكل التنظيمية الكثيرة المستويات، والتخلص من العمليات الروتينية، فضلاً عن القدرة على التقبل الكامل للتغيير من خلال خلق وتعديل أفكار جديدة ومن ثم إضافة قيمة جديدة للمؤسسة.

ب. العوامل الشخصية للريادي Entrepreneur Personal Factors : تعد هذه العوامل من أهم مكونات الجودة الريادية إذ تندرج ضمن هذه العوامل كافة القدرات والقابليات والمواقف والاتجاهات التي يتمتع بها القائد الريادي، فضلاً عن الخبرة والمهارة في التنبؤ بالفرص واقتناصها من خلال استغلال نقاط القوة التي يتمتع بها، ومستوى عالي من الدراية والخبرة الكافية، ومستوى التعلم والتأهيل الجيد والدقيق لتولي مهام القيادة، والقدرة على تحمل المخاطر من خلال الاستعداد لاتخاذ موقف جرئ، مثل الدخول في أسواق تحوي قدراً من المخاطرة، واقتراض رؤوس الأموال وتقديم سلع وخدمات جديدة للسوق، للحصول على عوائد مالية عالية (Dess et al., 2007: 461)، ويرى (Robbins, 2004: 43) بأن القائد الريادي هو من يبحث عن التطور ويسعى الى التغيير وسط المصاعب البيئية فيكون لديه حافز قوي نحو التغيير ضمن الأسواق، وامتلاك العقول المتفتحة والقدرة على التفكير الايجابي في أية بيئة عمل للوصول إلى تحقيق الأهداف التي يسعى الى تحقيقها، فضلاً عن المساهمة في تسارع توليد الأفكار الإبداعية ونشرها وتطبيقها (Ioannis & Lida, 2007:4). وفي نفس الاتجاه يشير (Guzman and Santos, 2001) ضرورة تمتع القائد الريادي بالقدرة على حشد وتعبئة الموارد الفكرية، وهذا لا يتأتى إلا من خلال المستوى العالي من التعليم، والطموح للرقي إلى مستويات عالية من الأداء سواء على الصعيد الشخصي أو العملي بكفاءة وفاعلية، فضلا عن قدرته في التعامل مع الجماعة وخلق روح الفريق الواحد ومشاركة فريقه في اتخاذ القرارات للوصول إلى تحقيق هدف جماعي(Darrosh & Clover,, 2005: 6)، وهذا بدوره يعتمد على تنشئة القائد والبيئة التي نشأ فيها، والتي من شانها أن تخلق في نفسه روح المبادرة والتعاون والإبداع كريادي في أي نشاط يزاوله ضمن الفريق الواحد (Scherer et al, 1991: 201).

ت. الدافعية والسلوك الريادي Entrepreneur Behavior & Motivation : في هذا الصدد يرى كلاً من (Darroch & Clover, 2005: 324) بأن هناك نوعين من الدوافع التي تتحدد في ضوءها الجودة الريادية، وهي الدوافع الداخلية الناتجة من الشعور في المتعة من مزاولة نشاط معين ذات صلة بأهداف محددة في الحياة الشخصية، والدوافع الخارجية ناتجة من الرغبة في تحقيق أهداف مادية وإشباع رغبات مادية تتوافق بشكل كبير مع رغبات الفريق الذي يعمل الفرد ضمنه، ويأخذ بنظر الاعتبار التغذية العكسية الناتجة عن تحقيق هذه الرغبة. فعلى صعيد الجودة الريادية يحتاج

الريادي إلى الدافعية الذاتية للوصول إلى أعلى مستويات الجودة، والقدرة على خلق نتائج تنافسية عالية في مجال عمله والتميز بمواقف جريئة واستجابة قوية لأعمال وفعاليات المنافسين(Belousova & Gailly, 2008: 10). فضلاً عن السلوك الذي يتمتع به الريادي مثل القدرة على الابتكار وحب المغامرة وامتلاك روح التعاون والمبادرة بالإضافة الى امتلاك مهارات التخطيط والتنظيم وإعداد الميزانيات وحشد وتدريب الأفراد العاملين. وفي ضوء ما تقدم يمكن تقسيم عناصر السلوك الريادي الذي يؤدي بدوره إلى الجودة الريادية إلى (Santos & Alcalde, 2002: 6) :

1- الطموح في الوصول الى مستويات أعلى من النمو لا تقتصر على الأرباح فقط، وإنما المركز التنافسي في بيئة الأعمال العالمية والمكانة الاجتماعية والقيمة الإستراتيجية، فضلاً عن البحث عن مصادر التمويل الذاتي، وتوفير الموارد المالية لتحمل الاستثمارات المستقبلية، والتوسع في الطاقة الإنتاجية والاستثمار بتقنيات تكنولوجيا حديثة وزيادة الاستثمار في رأس المال البشري .

2- الابتكار في المنتجات سواء عن طريق إدخال التكنولوجيا الحديثة أو البحث عن أسواق جديدة أو تقديم مميزات إضافية للمنتج أو البحث عن مصادر توريد جديدة.

3- الانضمام والتعاون مع مؤسسات على مستوى إقليمي أو عالمي، والسعي للحصول على العضوية في اتحادات عالمية، بما لذلك دوراً في الحصول على تسهيلات في مجال النشاط الذي تزاوله المنظمة وفي نفس الوقت دعم المؤسسات الأخرى وتكوين تحالفات مع مؤسسات عملاقة.

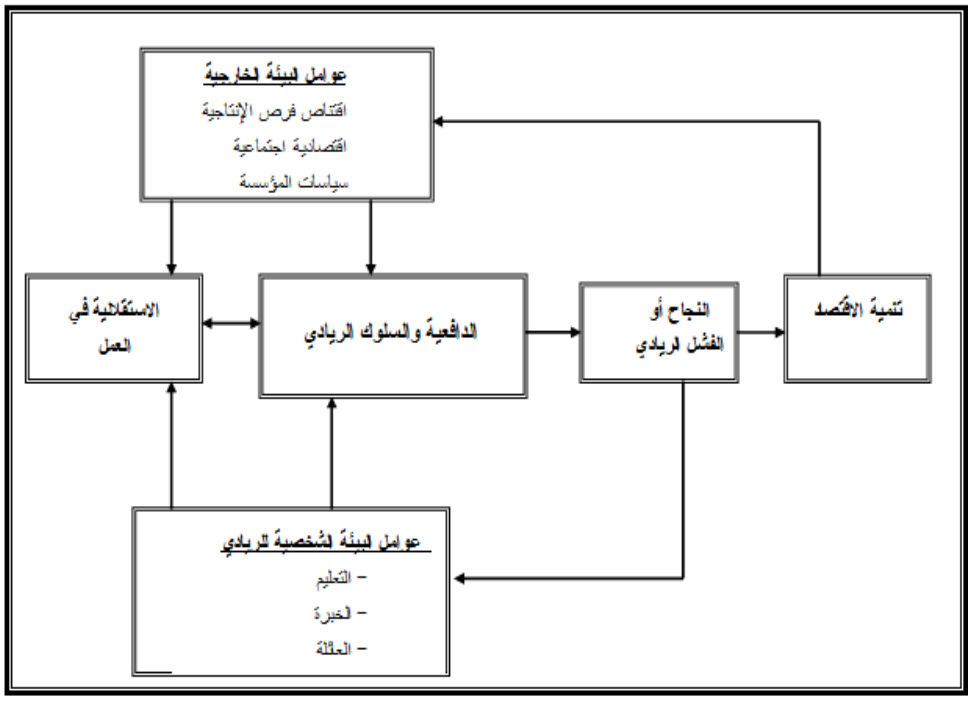
4- التوجه الاستراتيجي بما يتضمن من تحديد الأهداف والمقاصد الإستراتيجية وتحسين كفاءة الأداء وتوفير بيئة عمل محفزة، والاستمرار في اكتشاف واستغلال الفرص غير المستغلة، إذ تتمكن المؤسسة بهذه الوسيلة أن تنتقل إلى حالة جديدة أفضل والمنافسة مع المؤسسات الأخرى وبكل شفافية.

ث. عوامل البيئة الخارجية External Environment Factor : تؤثر هذه العوامل بشكل مباشر على الجودة الريادية (Darroch & Clover, 2005: 326)، إذ قسم كلاً من(Guzman &Santos, 2001:215) هذه العوامل إلى ثلاث فئات رئيسة تضم العوامل الخاصة باقتناص فرص الإنتاجية، والاجتماعية والاقتصادية وعوامل خاصة بالمؤسسة ذاتها. ففي هذا الصدد يرى كلاً من (Zoltan, et al., 2005: 5) إن الريادة تكمن في التفاعل مابين خصائص وقدرات الريادي، ومابين إدراك الفرصة وخصائصها وبالتالي اقتناصها واستغلالها، فضلاً عن القدرة في اتخاذ القرارات في ظل عدم التأكد والمخاطرة، أي تمتع القادة الرياديين ببصيرة وتخمين عاليين واتخاذ قرارات المنتج في ضوء ذلك، إذ أن مهمة الريادي لا تكمن في اقتناص الفرصة فحسب، بل تتعداها إلى اكتشاف وخلق الفرص، حتى تتمكن المؤسسة من خلالها الحصول على منافع كبيرة وغير متوقعة وتكون الرائدة من حيث الاستثمار الواسع للفرص، وبذلك فهي تعمل على تغيير طبيعة العمل التنافسي وخلق الميزات التنافسية لها، كما أنها تحتل الريادة في التنافس من خلال وضع المنافسين في موقف يتحتم عليهم التجاوب مع حالات النجاح(Zoltan & David, 2005: 5).

ويشير كلاً من (Pacheco, et al., 2010: 981) إلى العوامل المؤسسية التي تندرج ضمن عوامل البيئة الخارجية في مكونات الجودة الريادية، إذ صنف بموجبها المؤسسات من حيث الممارسات والمعايير التي تعتمدها والتشريعات السياسية التي تعتمدها، حيث انه تختلف الممارسات داخل المؤسسة الواحدة بل وحتى بين المؤسسات ذاتها داخل المجموعة الواحدة، فضلاً عن المعايير التي تعتمدها في مجال عملها، والبيئة المحيطة بها ومدى قوة ومتانة البنى التحتية لهذه البيئة، إذ إن توافر التسهيلات والخدمات اللوجستية، ومدى قوة الاستثمار في الدولة بشكل عام والدعم من قبل الجهات الحكومية لمثل هذه الاستثمارات، ومدى مشاركة القطاع الخاص وإسهامها في التنمية الاقتصادية للدولة، كل هذه المؤشرات من شأنها أن

تكون عقبة أمام الجودة الريادية في حال عدم توفرها، وعلى العكس فان توافر مثل هذه البيئة المؤهلة هي التي تمكن المنظمة من أن تحتل مواقع الصدارة والمنافسة على مستوى عالي من الجودة (Clover, 2004: 5).

إن تواجد أياً من هذه المكونات على حدة لا يخلق بدوره الجودة الريادية، وإنما تتطلب التفاعل فيما بينها إذ أن كلاً منها تؤثر وتتأثر بالمكون الآخر بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث تتأثر الاستقلالية والرغبة في العمل الشخصي بالعوامل الشخصية والسيكولوجية للريادي، وهذا بدوره يتوقف على درجة الدافعية والطموح التي يتمتع بها الريادي، فضلاً عن الإبداع وامتلاك روح المغامرة والقدرة على الابتكار في مجال العمل، وهذا لا يتم إلا بوجود بيئة خارجية مفضلة، ويوضح الشكل (1) التفاعل بين هذه المكونات مجتمعة مع بعضها، والية عملها، والتي ينتج عنها الجودة الريادية .



الشكل (1)

نموذج تفسيري لمكونات الجودة الريادية

Source: Guzman & Santos, 2001, The Booster Function and the Entrepreneurial Quality: An Application to the Province of Seville, P. 218.

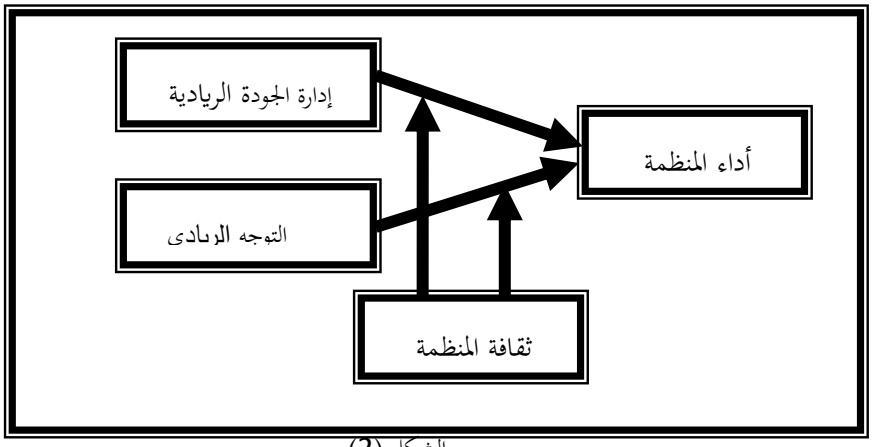
ثالثاً: إدارة الجودة الريادية

يعد مفهوم إدارة الجودة من احدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن لأي إدارة إن تتبناها من اجل تحقيق أفضل أداء ممكن، إذ عرفت على أنها طريقة للتحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وفي كل المجالات الوظيفية بالمؤسسة وذلك باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة(Prayor, et al., 1998: 2).

وكان مفهوم إدارة الجودة القديم يركز اهتمامه حول الخلو من العيوب , أي أنه ينظر إلى الجودة من منظور مقدم الخدمة فإذا قدمت خدمة تكون في نظر مقدم الخدمة خالية من العيوب فإنها حسب هذا المفهوم تكون عندئذ خدمة ذات جودة , والمفهوم الحديث ينطلق من مفهوم الوفاء بمتطلبات المستفيد، وهذا المفهوم هو ما انبعث عن النظريات الحديثة للجودة إذ توصلت إلى إدارة الجودة الريادية، التي تعد بأنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل، والتي يتمكن القادة الإداريين من خلالها الوصول إلى الجودة الريادية (Behrens, et al., 2008: 1)، وعرفت إدارة الجودة الريادية على أنها فلسفه تركز انتباه العاملين على رغبات الزبائن وتوقعاتهم، ومجموعة أساليب يحتاج إليها

لبناء نظام، وقياده أدارية ضرورية لجعل المؤسسة تعمل وفقا لفلسفة خدمة الزبون وإرضاءه بالاستناد إلى الجودة في المنتج والابتكار فيه وبالسعر المناسب (Zaki, 2010: 3).

وأصبح تبني إدارة الجودة الريادية والتوجه نحو الجودة الريادية من أكثر الاستراتيجيات المتبعة من قبل العديد من مؤسسات الأعمال للبقاء والنمو في البيئة التنافسية الحالية، ويتطلب من الإدارة العليا أن تتأكد من أن هذه الإستراتيجية تلائم غاية المنظمة وتتضمن التزاماً بالاستجابة للمتطلبات وتحسين نظام إدارة الجودة الريادية، وتوفير إطار عمل لوضع ومراجعة أهداف الجودة ووضع السياسات الخاصة بها، والتأكد من كون هذه السياسات واضحة ومفهومة من قبل جميع الأفراد في المؤسسة وأن تتم مراجعتها باستمرار للتأكد من ملاءمتها. وهذا بدوره يتطلب تبني ثقافة الجودة الريادية في المؤسسة التي أصبحت بدورها من أهم المتطلبات التي يتوجب على المؤسسة تهيئتها حتى تتمكن من الوصول الى ثقافة الجودة الريادية وكما هو موضح في الشكل (2) إذ أن من شأن تبني ثقافة الجودة الريادية أن تشجع وتعزز النزعة نحو التصرف، مع التأكيد على الاستقلالية والمبادأة، وتولد القيم والمواقف وتشجع العاملين على تحمل المخاطرة وتبني ودعم البحث المستمر عن الفرص الريادية (Al-Swidi & Mahmood, 2011: 1)، وتوفير وتنظيم الإمكانيات للقيام بالتجربة والمخاطرة، ومشاركة العاملين في عملية تطوير المؤسسة من خلال عمليات التغيير، ورفض السلوك الدفاعي والقدرة على تشكيل فرق عمل مستقلة لانجاز المشاريع والاعتراف بالنجاحات المتحققة من تلك الفرق (Basso et al., 2007: 14).



الشكل (2)

إدارة الجودة الريادية وأثرها في الأداء المنظمي

Source: (Al-Swidi & Mahmood, 2011, Total Quality Management, Entrepreneurial Orientation and Organizational Performance: The Role of Organizational Culture, p. 4721).

رابعاً: السمعة الإستراتيجية Strategic Reputation. ويتضمن:

1: ماهية السمعة الإستراتيجي

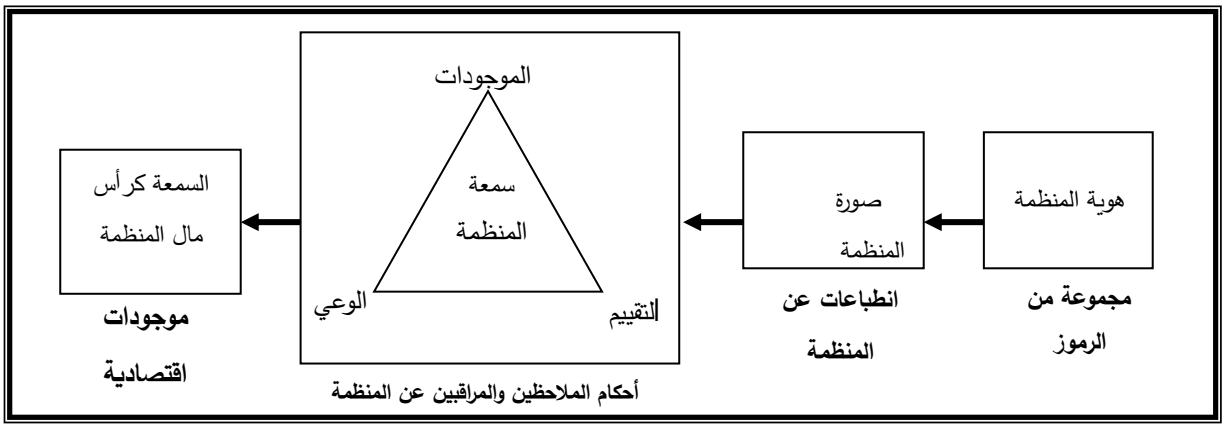
جذب موضوع السمعة الإستراتيجية للمنظمة انتباه الأكاديميين والممارسين خلال السنوات الماضية، باعتبارها أحد موارد المنظمة الثمينة (Barnett, et al, 2006: 30) وإهمال هذا المورد من شانه أن يضع المنظمة في أزمة لا تقل شدة عن الأزمات المالية(WADDINGTON, 2011: 27) ، كونها رأس المال الحقيقي الذي تعمل المنظمات من خلاله إذ بدون السمعة الجيدة لن تنجح المنظمة وتستمر في البقاء(Bensebaa, 2004: 286). وهي إحدى الأصول غير الملموسة للمنظمة وتؤثر في نظرة أصحاب المصالح للمنظمة سواء الزبائن أو العاملين أو المستثمرين وبالتالي في دعمهم لها(Westcott, 2005: 1). وتشير السمعة الإستراتيجية للمنظمة إلى إنها خاصية أو مجموعة من الخصائص المتعلقة بالمنظمة والتي استنتجت من الأعمال الماضية لها، وهي اعتقاد مشاركي السوق (الزبائن والمنافسين والموردين وأصحاب الحصص والشركاء والحلفاء) حول الخصائص الإستراتيجية للمنظمة، (Chen, 2009: 2). كما أنها تعد حكماً جماعياً

ايجابياً لأعمال ونتائج المنظمة الماضية والتي تبين قدرة المنظمة على تسليم السلع والخدمات (النتائج) ذات القيمة إلى أصحاب الحصص في كلا البيئتين التنافسية والمنظمية (الباشقالي، 2010: 71). ويرى كلاً من (Schultz & Werner, 2011:2) إن السمعة الإستراتيجية عبارة عن التقدير الذي تحظى به المنظمة من قبل أصحاب المصالح، والمصداقية التي تتمتع بها المنظمة في سياساتها وأنظمتها وعملياتها وأداءها.

ومن الجدير بالذكر أن هناك خلطاً بين مفهوم السمعة الإستراتيجية والعلامة التجارية، إذ إن السمعة هي التي تخلق الولاء للعلامة وهي التي تمكن المنظمة من تبني إستراتيجية العلامة التي تعد بدورها كافة الخطط، والإجراءات التي تمكن المنظمة من تحسين القدرة التنافسية لعلامتها(WADDINGTON, 2011: 29).

أما بصدد أهمية السمعة الإستراتيجية للمنظمة فأنها تكمن في تحسين مستوى رضا الزبائن وزيادة فهمهم، وإدراكهم للصورة السليمة والجيدة للمنظمة، وتتمكن المنظمة من خلال السمعة الجيدة لها الحفاظ على أموال المساهمين، وتكوين علاقات عامة أكثر فعالية من خلال فهم من هم أصحاب النفوذ الحقيقيين، الذين لهم تأثير كبير في توجيه الآخرين، وتشكيل وجهات نظرهم فضلاً عن إنها تسهم في الكشف عن مواطن القوة والضعف للمنظمة تبعاً لما يراه الزبائن(Westcott, 2005: 1).

ويبين(Schultz& Werner, 2011:2) إن سمعة المنظمة تتكون من ثلاثة مكونات أساسية وهي التصور الذي يحمله أصحاب المصالح تجاه المنظمة، وهوية وشخصية المنظمة. في حين يرى (Barnett, et al, 2006: 30) أن الموجودات والوعي والتقييم، هي العناصر الأساسية التي تتكون منها سمعة المنظمة ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل (3).



الشكل (3)

مكونات سمعة المنظمة

Source: Barnett, Michael L., Jermier, John M., & Lafferty, Barbara A., (2006), Corporate Reputation: The Definitional Landscape, Corporate Reputation Review, Volume 9, Number 1, p 31.

2: متطلبات تكوين السمعة الإستراتيجية

يتطلب تحقيق السمعة الإستراتيجية إتباع أو توفير عدة متطلبات أساسية حتى تستطيع المنظمة تكوين هذا المفهوم ونشره في أرجاء المنظمة، والذي يعد بدوره انعكاس لصورة المنظمة الى زبائنها بصورة سليمة، أي أن هناك احتياجات ومستلزمات يجب توفيرها لتحقيق السمعة الإستراتيجية، وفيما يلي بعض هذه المتطلبات كما يراها (Joosub, 2006: 37):

أ- قيادة وإدارة المنظمة Leadership & Organizational Management

للسمعة عدة خصائص من بينها إمكانية إدارتها، وقابليتها للقياس من خلال البحث المستمر وتحليل المعلومات سواء عن ماضي أو حاضر، أو مستقبل المنظمة (Dentchev & Heene, 2003: 6). وتعد إحدى

الموجودات القيمة للمنظمة لذلك لابد من إدارتها بكفاءة، إذ تتمكن القيادة من تحقيق أهدافها المتمثلة في الحفاظ على الحصة السوقية لها، وتحسين وبناء الصورة الايجابية للمنظمة، وتكوين سياسات وتطبيقات، ومعايير مقبولة من قبل أصحاب المصالح بما يلائم صورة وهوية المنظمة(Schultz & Werner, 2011: 3). وفي حال عدم إدارة السمعة كموجود للمنظمة فأنه بالإمكان خسارتها الأمر الذي يعد أسهل بكثير من بنائها، إذ إن سوء إدارة السمعة الإستراتيجية تؤدي إلى خسارة مالية كبيرة للمنظمة(WADDINGTON, 2011: 27). وبذلك تلعب القيادة، وإدارة المنظمة دوراً مهماً في تكوين الصورة الايجابية في أذهان المستفيدين وأصحاب المصالح، ويتم ذلك من خلال الربط بين مكونات السمعة، وتطوير إستراتيجيات فعّالة وتكوين فرق عمل لمواجهة الأخطار والتهديدات التي قد تنجم عن سوء السمعة للمنظمة (Schultz& Werner, 2011:2).

ب- الاتصالات وإدارة الأزمات Communications & Crisis Management

تلعب الاتصالات وكيفية إدارتها دوراً مهماً في قياس السمعة الإستراتيجية للمنظمة (WADDINGTON, 2011: 31).إذ إن الهدف الأساسي من اتصالات المنظمة هو لتحسين سمعتها من خلال العديد من الجهود المنسقة بفاعلية(Riel & Fombrun, 2007: 73).وتظهر أهمية الاتصالات في إدارة الأزمات، والتي غالباً ما ينتج عن الأخيرة فقدان السمعة في حال عدم تمكن قيادة المنظمة من السيطرة على تداعيات الأزمة وإدارتها بنجاح(Coombs, 2007: 3). ويرى (إسليم، 2007: 29) إن إدارة الأزمة هي إدارة السمعة، التي تتضمن مجموعة الجهود المتواصلة التي تحظى بتعديلات مستمرة تواكب الحدث، والمستجدات التي تستهدف في النهاية صياغة وتعزيز الصورة الذهنية للمنظمة. ولاشك إن هناك علاقة وثيقة بين كلاً من الاتصالات وإدارة الأزمات، فالاتصالات تعد مصدر المعلومات الأول والصادق عن الأزمة والاستشعار بها، ومن ثم كيفية التعامل معها، إذ تحتاج إدارة الأزمات بالدرجة الأولى إلى اتصالات سريعة وفعالة بين الجهات ذات العلاقة، وتتطلب وضع الاستراتيجيات والسياسات وتصميم أنظمة جديدة المعدة مسبقاً، وتخطي الوسائل الاتصال التقليدية لمواجهة الأزمات (Coombs, 2007: 163).

ت- الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

تهتم الكثير من المنظمات بمعرفة المخاطر الخارجية التي تهددها، وتنسى أو تغفل عن المخاطر الداخلية التي قد تكون أشد خطورةً، وأكثر تأثيراً عليها(Brammer, et al. 2005: 5). ويعد الالتزام التنظيمي إحدى الظواهر التي تنعكس أثارها سلباً أو إيجاباً على سمعة المنظمة وبقاءها واستمرارها، إذ إن السمعة السلبية للمنظمة من شانها أن تؤثر على مستوى التزام الأفراد العاملين فيها، فقد تفقد المنظمة عاملين من ذوي الكفاءة العالية بسبب ذلك، أي أنها تشكل تهديداً في جانبين المتمثل في الإيرادات والكفاءات(Ali, et al., 2010: 2796). ويتعلق مفهوم الالتزام التنظيمي بدرجة اندماج الفرد بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها(جرينبرج وبارون، 2009: 215). ويعرفه كلاً من (Vandenberg & Lance, 1992: 8) بأنه مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد إزاء منظمته والالتزام بقيمها والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالارتباط معها والافتخار بالانتماء إليها. ويرى كلاً من(Brammer, et al. 2005: 4-5) إن الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين من شأنه أن يولد الحافز والدافع القوي نحو العمل في المنظمة والولاء لها، والعمل على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، الأمر الذي يؤثر على تكوين الصورة الذهنية الايجابية للمنظمة لدى زبائنها وحملة الأسهم.

ث- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة Organizational Social Responsibility

ظهر هذا المفهوم حديثاً، ويشير إلى ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام، وذلك من خلال الاهتمام بما تطرحه المنظمات ذات العلاقة، والتي تنادي بتعزيز السلوكيات الإيجابية تجاه البيئة (Berkowitz, et al.,1997:110-112). وتعرف الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في

تطوع المنظمات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن أنشطة المسؤولية الاجتماعية تمارس من طرف منظمات الأعمال بشكل تطوعي الأمر الذي يسهم في تعزيز سمعتها(بن عيسى و قسول، 2012: 2).وتعمل المنظمة من خلال التزامها بالمسؤولية الاجتماعية على تعزيز علاقتها مع المستثمرين والممولين والجهات الحكومية والزبائن وموظفيها(Ali, et al., 2010: 2796). وتتحدد أبعاد المسؤولية الاجتماعية فيما يأتي(الحمدي، 2003: 52):

1- المسؤولية تجاه المجتمع وتتضمن إنجاز المشاريع الأساسية، تقديم الهبات والتبرعات، توفير فرص العمل لأفراد المجتمع، توفير فرص العمل للمعاقين، توفير فرص العمل للنساء، المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية والحضارية،المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي.

2- المسؤولية تجاه حماية المستهلك وتتضمن التبيين, السعر،الضمان، التعبئة والتغليف، التوزيع، الإعلان، المقاييس والأوزان، النقل والتخزين.

3- المسؤولية تجاه أخلاقيات الأعمال وتشمل تناسق أهداف المنظمة مع أهداف المجتمع، عدم احتكار المنتجات، وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة، تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية،عدم التحايل بالأسعار.

4- المسؤولية تجاه حماية البيئة والموارد الطبيعية وتشمل الالتزام بالتشريعات البيئية، الاقتصاد في استخدام الموارد، الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة، تجنب مسببات التلوث، آلية التخلص من النفايات، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن للمسؤولية الاجتماعية عدة فوائد، فبالإضافة إلى الأداء المالي الأفضل, والزيادة في حجم المبيعات, فان لها أثراً ايجابياً على الصورة الذهنية للمنظمة وسمعتها لدى المستهلكين.

ج- رضا الزبون والاستجابة لطلباته Customer Satisfaction

يعرف رضا الزبون بأنه شعور الشخص بالرضا أو عدم الرضا، ناتج عن مقارنة الأداء المتحقق للمنتج مع توقعاته (Kotler, 2003: 61). كما ويرى(الكيكي، 2010: 39) الرضا هو تقييم الزبون للمنتج سواء كان المنتج قد لبى حاجاته وتوقعاته، وأن الفشل في تلبية حاجاته وتوقعاته مفترض أن يؤدي إلى عدم رضا الزبون عن المنتج.

ويؤكد(Kotler & Armstrong, 2001: 670) على أن الرضا أو عدم الرضا يعتمد على المقارنة بين أداء المنتج وتوقعات الزبون، فإذا كان أداء المنتج أدنى من توقعاته فان الزبون غير راضٍ ، وإذا كان أداء المنتج يوافق أو ينسجم مع توقعاته فان الزبون راضٍ ، وإذا كان أداء المنتج يفوق توقعاته فإن الزبون سعيد جداً. ويجب أن تتميز تعاملات المنظمة مع زبائنها بالصدق والشفافية من خلال الاهتمام بحاجاتهم ورغباتهم, اذ يترتب على هذه العلاقة المتبادلة بين المنظمة وزبائنها عدة خصائص من بينها(Stephen & Weimerskirch , 1998: 123-124) :

1-تحمل المسؤولية الشخصية للتحقق من إن رغبات الزبائن تم تنفيذها بالكامل.

2-البحث عن الطرق التي تؤدي إلى تحسين الأداء والعمليات من خلال عملية التعليم، والتدريب المستمرين بخصوص الأعمال والوظائف التي تؤديها.

3-التعاون والمشاركة مع الآخرين بالمعرفة، والمهارات التي تمتلكها المنظمة وتقديم الدعم في خدمة الزبائن.

4-تكوين تصور ايجابي عند المقابلة مع الزبائن، والعمل على تلبية كل توقعاتهم.

5-تحقيق الاتصال المتبادل الكفوء مع الزبائن.

المحور الثاني: الإطار المنهجي:

أولاً: مشكلة البحث

من البديهي أن نقر بأن جامعة دهوك حريصة على تبني المفاهيم الحديثة في إدارة كلياتها لضمان حتمية استمرارها، وتفاعلها مع ما يستجد من ظواهر، ومظاهر إصلاح التعليم الجامعي من منطلق الحرص على تحقيق نوع من التوازن مابين الكم والنوع، لا سيما أنها تمر بمرحلة من التحولات المصيرية، وتواجه عدد من التحديات التي تشكل فيض من المعيقات التي قد تنأى بها عن دورها الحضاري والتربوي في عصر العولمة والمنافسة محلياً وإقليمياً ودولياً، لذلك وجدت الباحثة أن هناك مجالاً لتناول الإشكالية الخاصة بقدرة إدارة الجامعة على تبني مكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية والحفاظ لاسيما بعد احتلال الجامعة مراتب متقدمة ضمن تصنيفات الجامعات العالمية باعتبار ذلك محوراً لمشكلة البحث، فضلاً عن إن للسمات الريادية التي يتمتع بها القادة الرياديين أثراً في تحقيق مستويات عالية من الجودة (Mappigau & Jusni, 2012) ، وعليه فإن مشكلة البحث يمكن أن تتلخص في الإجابة على عدد من التساؤلات البحثية آلاتية:

1. مدى اطلاع القيادات الإدارية في جامعة دهوك على مكونات الجودة الريادية؟
2. مدى توافر مكونات الجودة الريادية في عينة من فاكلتيات جامعة دهوك؟
3. ما هي طبيعة العلاقة بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث؟

ثانياً: أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من كونه إضافة أكاديمية نظرية لتأطير مواضيعه، والمتمثلة بالجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية، من خلال توثيق ما كتب عنها في أدبيات الفكر الإداري، وكذلك تظهر أهمية البحث في محتواه الميداني والذي يبين جهود ومحاولات إدارة فاكلتيات عينة البحث في تبني متغيرات البحث الحالي، والاستفادة منها في تعزيز أدائها على نحو مستمر بما يضمن نجاحها واستمرارها.

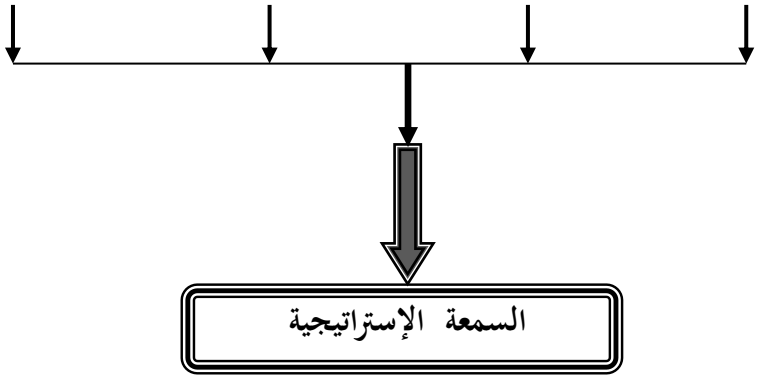
ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تقديم إطار نظري وميداني لتوضيح مفاهيم البحث الرئيسة والعلاقات فيما بينها فضلاً عن تحقيق الأهداف الآتية :

1. تعريف القيادات الإدارية على مفهوم الجودة الريادية في التعليم الجامعي.
2. تشخيص قدرة الفاكلتيات المبحوثة على تبني مفهوم الجودة الريادية واستثمارها في تعزيز السمعة الإستراتيجية لها.
3. قياس مدى وجود مكونات الجودة الريادية في الفاكلتيات المبحوثة، وإمكانية أستثمارها في تعزيز السمعة الاستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث.
4. التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والأثر بين الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية.

رابعاً: أنموذج البحث

يستند أنموذج البحث إلى منظور افتراضي يشير إلى إنه لاستثمار مكونات الجودة الريادية دوراً في تحقيق السمعة الإستراتيجية في عينة من فاكلتيات جامعة دهوك ، لذا صمم مخطط البحث الذي يتضمن جزئين، الأول يشتمل على أهم مكونات الجودة الريادية بوصفه متغيراً مستقلاً، بينما يمثل الجزء الثاني المتغير الرئيسي الثاني وهو السمعة الإستراتيجية بوصفه متغيراً معتمداً .



الشكل (4)

أنموذج البحث

خامساً: فرضيات البحث

لغرض استكمال متطلبات البحث تمت صياغة مجموعة من الفرضيات المنبثقة عن أنموذج البحث وهي:

الفرضية الرئيسة الأولى

توجد علاقة ارتباط معنوية بين مكونات الجودة الريادية، والسمعة الإستراتيجية وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاستقلالية في العمل والسمعة الإستراتيجية.
2. توجد علاقة ارتباط معنوية بين العوامل الشخصية للريادي و السمعة الإستراتيجية.
3. توجد علاقة ارتباط معنوية بين الدافعية والسلوك الريادي وبين السمعة الإستراتيجية.
4. توجد علاقة ارتباط معنوية بين عوامل البيئة الخارجية والسمعة الإستراتيجية.

الفرضية الرئيسة الثانية

يوجد تأثير معنوي لمكونات الجودة الريادية في السمعة الإستراتيجية، وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر الاستقلالية معنوياً في السمعة الإستراتيجية.
2. تؤثر العوامل الشخصية للريادي معنوياً في السمعة الإستراتيجية.
3. تؤثر الدافعية والسلوك الريادي معنوياً في السمعة الإستراتيجية.
4. تؤثر العوامل الخارجية معنوياً في السمعة الإستراتيجية.

المحور الثالث: الجانب الميداني

أولاً: نبذة مختصرة عن الجامعة المبحوثة:

تم اختيار جامعة دهوك لتكون ميدانا للبحث واختبار فرضياتها بناءاً على جملة من المسوغات منها:

أ. أنها تشكل المنظمة التعليمية الأكبر ضمن محافظة دهوك، كما أنها تشهد نمواً متزايداً في الجانب الكمي والنوعي، إذ تحتضن (8) فاكلتيات، وقد شملت عينة البحث عدد من الفاكلتيات المبينة في الجدول(1).

ب. إمكانية اختبار متغيرات البحث في الجامعة بشكل أكثر دقة من غيرها من المنظمات لما يمتلكه العاملون فيها من مستويات تعليمية متنوعة تتناسب وأهداف البحث الحالي.

ت. يمكن قياس الجودة الريادية في جامعة دهوك كونها أحتلت المرتبة الأولى على جامعات العراق والمرتبة (12) على جامعات الوطن العربي والمرتبة(1717) على جامعات العالم وبحسب تصنيف(Webometrics) العالمي.

ث. تمتاز غالبية فاكلتيات الجامعة بكونها تشهد توسعاً من خلال استحداث أقسام علمية، وبتخصصات متنوعة.

ج. تمنح غالبية الفاكلتيات المختارة أكثر من شهادة، إذ إن اغلبها تمنح شهادات عليا(دبلوم عالي وماجستير و دكتوراه).

ح. تمتلك علاقات تعاون مع عدد من الجامعات العالمية المتطورة.

الجدول (1)

وصف فاكلتيات عينة البحث والاستمارات الموزعة عليها

ت	الفاكلتي	عدد الاستمارات الموزعة	عـــــــــدد الاستمارات المعادة
.1	مجموعة العلوم الطبية	18	18
.2	العلوم	7	7
.3	الزراعة	15	15
.4	الهندسة	7	7
.5	الطب البيطري	4	3
.6	العلوم الإنسانية	6	5
.7	القانون والإدارة	12	12
المجموع		69	67

المصدر: إعداد الباحثة

إذ تمثل مجتمع البحث بالقيادات الإدارية وهم (عمداء الفاكلتيات ومعاونيهم ورؤساء السكول ورؤساء الأقسام العلمية وممثلي التدريسيين في الفاكلتيات المبحوثة) وتم توزيع (69) استمارة ،وتم إعادة (67) أستمارة، وبالتالي مثلت عينة البحث .

ثانياً : وصف متغيرات البحث

يتناول هذا المحور وصف مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية التي تم الإشارة إليها في الجانب النظري للبحث والمعتمدة في أنموذجه ، ويظهر الملحق (2) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وعلى مستوى الفاكلتيات المبحوثة، وفيما يلي تحليلاً لها:

1. وصف متغير مكونات الجودة الريادية

أ. **الاستقلالية في العمل**: استخدمت العبارات (X1 -X7) للإشارة إلى هذا البعد، إذ تتفق معظم إجابات المبحوثين على أن إدارة فاكلتيات عينة البحث تعمل على تهيئة المناخ الذي يساعد على الاستقلالية في العمل والإبداع والابتكار من قبل التدريسيين، ويبين الملحق (2) إن أعلى نسبة اتفاق كان على المؤشرين (X2) و (X4) وبنسبة (95.5 %) و(92.6 %)، على التوالي واللذين يشيران إلى إن إدارة الفاكلتي تحترم الأفكار التي يطرحها التدريسيين وخاصة الجديدة منها، والسماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات وإبداء آرائهم، وقد بلغت قيم الوسط الحسابي للمؤشرين (X2) و (X4) على المستوى الكلي لعينة البحث (4.21) و(4.19) على التوالي لكلا المؤشرين، وبلغت قيم الانحراف المعياري

للمؤشرين (0.509) و (0.557) على التوالي، وتراوحت الأوساط الحسابية للمؤشرات الأخرى لهذا البعد بين الوسط الحسابي للمؤشرات المذكورة في أعلاه.

ب. العوامل الشخصية للريادي: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى مستوى جميع فاكلتيات عينة البحث بتوافر العوامل الشخصية للريادي من خلال مؤشراته (X8 – X15)، وكانت أعلى نسبة اتفاق على المؤشرين (X13) و (X11) اللذين يشيران إلى أن قادة فاكلتيات عينة البحثٍ يمتلكون قدرات عالية في التطوير والتجديد فضلاً عن حرصهم على التعاون مع الأفراد المبدعين وعلى استمرارهم في العمل، إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذين المؤشرين (91.1%) و(91.0%) من إجابات المبحوثين على التوالي، وقد جاءت بأوساط حسابية (4.16) و (4.24) وبانحرافات معيارية (0.567) و (0.605) على التوالي، وتراوحت قيم الأوساط الحسابية الأخرى للمؤشرات الخاصة بهذا البعد بين الأوساط الحسابية للمؤشرات المذكورة أعلاه.

ت. الدافعية والسلوك الريادي: تشير النتائج الواردة في الملحق (2) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى مستوى جميع فاكلتيات عينة البحث حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X23-X16) تميل باتجاه الاتفاق، وكان اكبر نسبة اتفاق ضمن مؤشرات هذا البعد على المؤشرين (X23) و(X19) واللذين يشيران إلى أن القيادات الإدارية في فاكلتيات عينة البحث يسعون الى تطوير التدريسيين باستمرار من خلال فتح دورات تدريبية باستمرار، فضلاً عن امتلاكهم قدرة كبيرة في أقناع الآخرين لانجاز الأهداف بفاعلية. وبلغت نسبة الاتفاق على هذين المؤشرين (91.0%) و (86.6%) على التوالي، وجاءت هذه المؤشرات بأوساط حسابية قدرها (4.01) و (4.15) وبانحرافات معيارية قدرها (0.444) و (0.634) على التوالي، وتراوحت قيم الأوساط الحسابية الأخرى للمؤشرات الخاصة بهذا البعد بين الأوساط الحسابية للمؤشرات المذكورة أعلاه.

ث. عوامل البيئة الخارجية: تشير معطيات الملحق (2) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X27-X24) الخاصة ببعد عوامل البيئة الخارجية، ويميل المؤشر العام لهذا البعد باتجاه الاتفاق، إذ أن أكثرية الأوساط الحسابية لمؤشرات هذا البعد هي اكبر من الوسط الحسابي للمقياس والبالغ (3)، مما يؤكد ايجابية استجابات المبحوثين في فاكلتيات عينة البحث لهذا البعد، ومن ابرز الفقرات التي أسهمت في أغناء هذا البعد اتفاقاً، هي نسبة الاتفاق على المؤشر (X27) الذي يشير إلى حرص القيادات الإدارية في تحقيق أداء متميز عن باقي الفاكلتيات المنافسة، إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر (91%) من إجابات المبحوثين، وبوسط حسابي قدره (4.06) ، وبانحراف معياري قدره (0.489).

2.وصف متغير السمعة الإستراتيجية: تم اعتماد المؤشرات (X40- X28) للتعبير عن عبارات هذا المحور، إذ اتفقت معظم إجابات المبحوثين على ضرورة تعزيز السمعة الإستراتيجية لفاكلتيات عينة البحث، وأن أعلى نسبة اتفاق على المستوى الكلي للمبحوثين كانت على المؤشرات (X34 -X33 -X32)، والتي تشير إلى حفاظ القيادات الإدارية في فاكلتيات عينة البحث على سمعة الفاكلتي والعمل على نجاحه واستمراريته، فضلاً عن الشعور بالفخر والاعتزاز في الانتماء للفاكلتي، وبلغت نسبة الاتفاق على هذه المؤشرات (98.5%) و(97%) و(94%) على التوالي وبوسط حسابي قدره (4.49) و(4.40) (4.24) وبانحراف معياري قدره (0.533) و (0.552) و(0.676) على التوالي.

في حين برز ضعف الاتفاق حول المؤشرين (X39) و (X36) ضمن مؤشرات هذا البعد، واللذين يشيران الى عدم تبني الفاكلتيات برامج سنوية لتقويم سياساتها تجاه المجتمع وعدم الاهتمام بشكاوي المستفيدين والعمل على حلها بصورة عاجلة ، إذ بلغت نسبة عدم الاتفاق (41.8 %) و(25.4 %)، وبوسط حسابي (2.73) و (2.85) وهي اقل

من الوسط الحسابي للمقياس والبالغ (3) ، وبلغ الانحراف المعياري لهذه المؤشرات (1.009) و(0.783) على التوالي. وتراوحت الأوساط الحسابية للمؤشرات الأخرى ضمن هذا البعد بين قيم الوسط الحسابي للمؤشرات المذكورة في أعلاه.

ثالثاً: اختبار أنموذج البحث.

1: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.

بغية التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية على مستوى فاكلتيات عينة البحث، يشير الجدول (2)* إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية ، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (المؤشر الكلي) (**0.568) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسية الأولى ضمن فرضيات البحث. وبهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل مكون من مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية وفي ضوء الفرضية الرئيسية الأولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية على انفراد.

أ- العلاقة بين الاستقلالية في العمل والسمعة الإستراتيجية.

يشير الجدول (2) إلى وجود علاقة أرتباط معنوية موجبة بين الاستقلالية في العمل والسمعة الإستراتيجية، إذ بلغت درجة الارتباط (*0.265). وتؤشر لنا هذه النتيجة على توفر بعد الاستقلالية في العمل في فاكلتيات عينة البحث.

ب- العلاقة بين العوامل الشخصية للريادي والسمعة الإستراتيجية

تشير معطيات الجدول (2) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين العوامل الشخصية للريادي في تعزيز السمعة الإستراتيجية لفاكلتيات عينة البحث، إذ بلغت درجة الارتباط (*0.518) ، وتشير هذه العلاقة على توفر العوامل الشخصية للريادي الذي يمتلك قدرات عالية في التطوير، والتجديد فضلاً عن توافر القدرة على إدارة عملية الإبداع في ظل ظروف غاية في التعقيد والتحدي، والعمل ضمن فرق تسوده روح المجازفة والقدرة على حل المشاكل المعقدة، كلما أسهمت هذه العوامل في تعزيز السمعة الإستراتيجية للفاكلتي.

ت- العلاقة بين الدافعية والسلوك الريادي والسمعة الإستراتيجية

يشير الجدول (2) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين الدافعية والسلوك الريادي وبين السمعة الإستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (*0.451) ، وهذا يؤشر لنا إن تعزيز السمعة الإستراتيجية تستند على توافر الدافعية والسلوك الريادي لدى القيادات الإدارية في فاكلتيات عينة البحث، وبهذا قد تحققت الفرضية الفرعية الثالثة ضمن الفرضية الرئيسة الأولى للبحث.

ث-العلاقة بين عوامل البيئة الخارجية والسمعة الإستراتيجية

يتضح من معطيات الجدول (2) إن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عوامل البيئة الخارجية والسمعة الإستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (*0.462) ، ويؤشر لنا على قدرة القيادات الإدارية في فاكلتيات عينة البحث من تسخير عوامل البيئة الخارجية وما تتضمنها من اكتشاف الفرص البيئية وتشخيص التهديدات الخارجية، والتكيف مع التغيرات البيئية في تعزيز السمعة الإستراتيجية.

الجدول (2) نتائج علاقات الارتباط (المؤشر الكلي)

المتغيرات	مكونات الجودة الريادية

* تستخدم الباحثة مستوى المعنوية (**0.05**) واقل في هذه الدراسة

المتغير المعتمد / المستقلة	الاستقلالية في العمل	العوامل الشخصية للريادي	الدافعية والسلوك الريادي	عوامل البيئة الخارجية	المؤشر الكلي
السمعة الإستراتيجية	0.265 *	0.518*	0.451*	0.462*	0.568**

المصدر من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية N= 67 $P \leq 0.05$

2: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث.

يتم في هذه الفقرة قياس تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة، وقد أستخدمت الباحثة لهذا الغرض أنموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام البرمجية الإحصائية (SPSS) فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3) والذي يبين تأثير مكونات الجودة الريادية المحددة في الجانب النظري من البحث بوصفها متغيرات مستقلة في تعزيز السمعة الإستراتيجية كمتغير معتمد على المستوى الكلي لفاكلتيات عينة البحث، وهذا ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية في أنموذج البحث وفيما يأتي تحليلاً لها وعلى النحو الآتي:

يظهر الجدول (3) وجود تأثير معنوي لمكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية، ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة البالغة (30.916) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.99) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (65,1) مما يدل على أن منحنى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين مكونات الجودة الريادية والسمعة الإستراتيجية وعلى المستوى الكلي، وقد بلغ قيمة معامل التحديد R^2 (0.323) والذي يشير إلى قدرة المتغير المستقل على تفسير التأثير الذي يطرأ على تعزيز السمعة الإستراتيجية بنحو (32.3%)، ويعزز ذلك قيمة معامل الانحدار (Beta) (0.568). وكانت قيمة T المحسوبة(5.560) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67) وبدرجات حرية (65,1) وعند مستوى معنوية (0.05).

وفيما يأتي تحليل تأثير المتغيرات الفرعية في أنموذج البحث بصورة منفردة:

أ- أثر الاستقلالية في العمل في تعزيز السمعة الإستراتيجية

يتبين من الجدول (4) أن الاستقلالية في العمل تؤثر معنوياً في تعزيز السمعة الإستراتيجية، وذلك بالاستناد الى قيمة F المحسوبة حيث بلغت (4.892) ، والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.99) وعند مستوى معنوية(0.05) وبدرجات حرية (65, 1)، وبلغ معامل التحديد R^2 (0.070).

تأثير العوامل الشخصية للريادي في تعزيز السمعة الإستراتيجية

تبين نتائج تحليل البيانات الميدانية التي يظهرها الجدول (4) وجود علاقة تأثير معنوية للعوامل الشخصية للريادي في تعزيز السمعة الإستراتيجية، وتدعمه قيمة (F) المحسوبة(45.525) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.99)عند درجتي حرية (65, 1)، وبلغ قيمة معامل التحديد R^2 (0.268) الذي يشير إن ما نسبته (26.8%) من الاستجابة يعود إلى هذا العامل وأن الباقي(73.2%) يعود إلى عوامل أخرى لم يتضمنها أنموذج البحث.

ب- تأثير الدافعية والسلوك الريادي في تعزيز السمعة الإستراتيجية

يبين الجدول (4) إن الدافعية والسلوك الريادي يؤثر معنوياً في تعزيز السمعة الإستراتيجية ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (16.561) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.99)عند درجتي حرية (65, 1)، وبلغ قيمة معامل التحديد R^2 (0.203).

ت- تأثير العوامل الخارجية في تعزيز السمعة الإستراتيجية

يتضح من الجدول (4) وجود اثر معنوي لعوامل البيئة الخارجية في تعزيز السمعة الإستراتيجية وذلك بالاستناد الى قيمة F المحسوبة حيث بلغت(17.687) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.99) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية(65.1)، وبلغ قيمة معامل التحديد R^2 (0.214).

وتأسيساً على ما سبق سيتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت على وجود تأثير معنوي لمكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث، وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية وعلى مستوى الفاكلتيات المبحوثة.

الجدول (3) علاقة التأثير للجودة الريادية في السمعة الإستراتيجية

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	مكونات الجودة الريادية							
	Beta		F		T		R^2	sig
	B0	B1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية		
السمعة الإستراتيجية	0.531	0.568	30.916*	3.99	5.560*	1.67	0.323	0.000

الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

DF (65, 1) $P \leq 0.05$

N= (67)

الجدول (4) علاقة التأثير لكل بعد من مكونات الجودة الريادية في السمعة الإستراتيجية

المتغير المعتمد / المتغيرات المستقلة	السمعة الاستراتيجية							
	Beta		**F**		**T**		**R2**	**sig**
	B0	**B1**	**المحسوبة**	**الجدولية**	**المحسوبة**	**الجدولية**		
الاستقلالية في العمل	0.265	0.178	4.892*	3.99	2.212*	1.67	0.070	0.031
العوامل الشخصية للريادي	0.356	0.518	23.797*	3.99	4.878*	1.67	0.268	0.000
الدافعية والسلوك الريادي	0.357	0.451	16.561*	3.99	4.070*	1.67	0.203	0.000
عوامل البيئة الخارجية	0.278	0.462	17.687*	3.99	4.206*	1.67	0.214	0.000

المصدر من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

DF (65, 1) $P \leq 0.05$

N= (67)

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات.

أولاً: الاستنتاجات.

يتناول هذا المحور أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث وكما يأتي:

1-تبين من الأدبيات المتعلقة بالجودة الريادية أن أغلب الكتّاب والباحثون متفقون على أن مكونات الجودة الريادية تتمثل بـ (الاستقلالية في العمل والعوامل الشخصية للريادي والدافعية والسلوك الريادي وعوامل البيئة الخارجية).

2-يميل القادة الرياديين إلى الإبداع والسبق في اقتناص الفرص، والاستعداد لتحمل جميع المخاطر المحتملة، لأن القدرة على استغلال الفرص الإبداعية تعد المؤشر الرئيسي لنجاح المنظمات.

3- دلت نتائج التحليل الوصفي إن إجابات أغلب المبحوثين كانت متفقة وبنسب متفاوتة على توافر مكونات الجودة الريادية في الفاكلتيات المبحوثة.

4- أشارت نتائج التحليل الوصفي إن إجابات المبحوثين كانت متفقة على إن هناك نوع من الإهتمام وبمستويات مقبولة من قبل فاكلتيات عينة البحث بتعزيز السمعة الإستراتيجية لها.

5- أوضحت نتائج التحليل الوصفي إن إجابات اغلب المبحوثين كانت متفقة إلى عدم تبني الفاكلتيات المبحوثة برامج سنوية لتقويم سياساتها تجاه المجتمع وعدم الاهتمام بشكاوي المستفيدين والعمل على حلها بصورة عاجلة.

6- كشفت نتائج التحليل الوصفي على إن فاكلتيات عينة البحث مقتنعة بأن مكونات الجودة الريادية تسهم في تعزيز السمعة الإستراتيجية.

7- أوضحت نتائج التحليل على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مكونات الجودة الريادية وتعزيز السمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث.

8- دلت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة تأثير معنوية موجبة لمكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية في فاكلتيات عينة البحث، أي أنه يمكن تعزيز السمعة الإستراتيجية للفاكلتيات المبحوثة من خلال الاستثمار في مكونات الجودة الريادية.

ثانياً: المقترحات

سيتم تخصيص هذا المحور لتدوين مقترحات البحث والتي هي:

1- زيادة الاهتمام بتنمية مكونات الجودة الريادية في فاكلتيات عينة البحث بما يساهم في تعزيز السمعة الاستراتيجية لها.

2- تكريس وترسيخ فلسفة الجودة الريادية في الفاكلتيات المبحوثة وجعلها جزءا لا يتجزأ من الثقافة السائدة في تلك الفاكلتيات.

3- تدريب القيادات الإدارية على تنمية وتعزيز القدرة لديهم في اكتشاف الفرص البيئية وتشخيص التهديدات الخارجية، والتكيف مع التغييرات البيئية وخاصة التقنية منها، وتطوير إمكانياتهم على تبني فلسفة ريادية تساعد أعضاء الفاكلتي على بناء تحقيق أداء تنافسي متميز.

4- تعميق التعاون والتواصل بين الجامعة والمجتمع من خلال الحوارات والندوات العلمية وإجراء بحوث ميدانية لمختلف شرائح المجتمع وذلك من أجل نقل المعرفة الأكاديمية إلى السوق/ الصناعة، واعتماد برامج سنوية لتقويم سياساتها تجاه المجتمع.

5- استحداث وحدة متخصصة ومسؤولة عن دعم نشاطات المجتمع المدني فضلاً عن اهتمام بشكاوي المستفيدين والعمل على حلها .

The Investment of Entrepreneurial Quality To Enhance Strategic Reputation

An Explorative Study for the Managerial Leadership Opinions of Sample Faculties at Duhok University

Abstract:

The studying trying to determine the ability of investment the Entrepreneurial Quality to enhance the strategic reputation of sample faculties at Duhok University .

The study submit a theoretical frame of entrepreneurial quality and strategic reputation, a supposed sample, had been set to reverye the nature of the relations and effect in the study Varity, the study depend an group of the main and branch concurring with the relations and effect between the entrepreneurial quality and strategic reputation, to answer the following questions about research to problems:

- What are the relationships and effects between the components Entrepreneurial Quality and strategic reputation in the under–study faculties.

The study had reached to a group of conclusions, the most important are:

- The results of analyze shows positive relation between the components Entrepreneurial Quality and strategic reputation in the under–study faculties .

- The result of regression show the relations effect for components Entrepreneurial Quality and strategic reputation.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ- الرسائل والأطاريح الجامعية

1. الباشقالي، محمود محمد أمين، 2010، **الأثر التتابعي لمتطلبات الريادة الإستراتيجية وأبعاد التوجه الريادي في تحقيق القيمة الإستراتيجية**، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دهوك.
2. إسليم، وسام صبحي مصباح، 2007، **سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية- دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. الحمدي، فؤاد محمد حسين، 2003، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك**، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية.
4. العزاوي، محمد عبد الوهاب، (2002) ، **أبعاد الجودة وتطوير المنتج وأثرهما في تعزيز مكانة الإطار المحلي في ذهن المستهلك العراقي**، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
5. المحمود، سعد فاضل عباس ، (2007)، **العلاقة بين الأبعاد المنظمية وخصائص المنظمة الديمقراطية وانعكاساتها على ممارسة الإدارة الذاتية بالتطبيق على جامعتي الموصل ودهوك**، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ب- مجلات ودوريات

6. بن عيسى، عنابي و قسول، فاطمة، (2012)، **إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، جزائر.
7. الكيكي، غانم محمود أحمد، (2010)، **العلاقة بين أبعاد إستراتيجية العمليات والأداء التسويقي دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/نينوى**، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99، مجلد 32، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
8. جرينبيرج، جيرالد وبارون، روبرت، (2009)، **إدارة السلوك في المنظمات**، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانيا: المصادر الانكليزية

A- Thesis & Dissertation

1. Chen, Chu, (2009), **The use of Corporate Reputation in the Development of Brand Image Strategy and its Effect of Sales Increases in the Taiwanese Pharmaceutical Industry**, the Degree of Doctor, Brunel University, London, U.K.
2. Clover, Theresa Ann, (2004), **Factors Affecting the Survival Growth and Success of small medium and micro Agribusinesses in Kwazulu-Natal**, the degree of master of Science in Agriculture, University of Kwazulu-Natal.
3. Joosub, Tasneem Suliman, (2006), **Risk Management Strategies to maintain Corporate Reputation**, Master Thesis, Department of Commerce, University of South Africa.
4. WADDINGTON, ANDREW JOHN, (2011), **INVESTIGATING THE IMPACT OF BRAND REPUTATION ON BRAND ARCHITECTURE STRATEGIES: A STUDY ON A SOUTH AFRICAN AUTOMOTIVE COMPANY**, Master Thesis, Department of Management , RHODES UNIVERSITY.
5. Zaki, Abdel Aziz Abdelaal, (2010), **Quality management and its role in development of the companies**, Dissertation presented to obtain a doctorate degree in Business Administration, International Virtual University, United Kingdom.

B- Journals & Periodical

1. Ali Imran, Rehman Kashif Ur, Ali Syed Irshad, Yousaf Jamil and Zia Maria, (2010), **Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance**, African Journal of Business Management Vol. 4(12), pp. 2796-2801.
2. Al-Swidi, Abdullah Kaid, and Mahmood, Rosli , (2011), **Total quality management, entrepreneurial orientation and organizational performance: The role of organizational culture**, African Journal of Business Management Vol. 6(13), pp. 4717-4727.
3. Asoni, Andrea and Sanandaji, Tino, (2011), **Taxation and the Quality and Quantity of Entrepreneurship**, Research Institute of Industrial Economics, IFN Working Paper No. 813.

4. Bensebaa, Faouzi, 2004, **The impact of strategic actions on the reputation building of e-businesses,** International Journal of Retail & Distribution Management , Vo. 32 · No. 6 , pp. 286-301.
5. Barnett, Michael L., Jermier, John M., & Lafferty, Barbara A., (2006), **Corporate Reputation: The Definitional Landscape**, Corporate Reputation Review, Volume 9, Number 1.
6. Brammer Steven, Millington Andrew and Rayton Bruce, (2005), The Contribution of Corporate Social Responsibility to organizational Commitment, working paper series, University of Bath, School of Management, No. 20.
7. Coombs, W. Timothy, (2007), **Crisis Management and Communications**, Published by the Institute for Public Relations.
8. Darroch, MAG, and Clover, TA, (2005), **THE EFFECTS OF ENTREPRENEURIAL QUALITY ON THE SUCCESS OF SMALL**, MEDIUM AND MICRO AGRIBUSINESSES IN KWAZULU-NATAL, SOUTH AFRICA, Agrekon, Vol 44, No 3 (September 2005).
9. Ernesto, Amorós, José, (2009), **Entrepreneurship and quality of institutions: A developing-country Approach,** Research paper / UNU-WIDER, No. 2009.07, United Nations University (UNU).
10. Gibb,A.A. (2005), **The Entrepreneur as the Core Competence of the Firm: Implications for Management Educators**, The newsletter of EFMD"s Entrepreneurship, Innovation and Small Business Network, Issue 2. p. 3
11. Guzman J & Santos F (2001). **The booster function and entrepreneurial quality: An application to the Province of Seville**. Entrepreneurship and Regional Development 13:211-228.
12. Guzman, J., (1995**), Les petites enterprises et les petits entrepreneurs en Espagne.,** Une approach qualitative, Revue International PME, 8: 121- 137.
13. Scherer RF, Brodzinski JD & Wiebe FA (1991). **Examining the relationship between personality and entrepreneurial career performance**, Entrepreneurship and Regional Development 3:195-203.
14. Helm, Sabrina, (2007), **The Role of Corporate Reputation in Determining Investor Satisfaction and Loyalty**, Corporate Reputation Review Vol. 10 , No. 1.
15. Hvide, Hans K., (2010), **THE QUALITY OF ENTREPRENEURS**, The Economic Journal, 119 (July), 1010–1035.
16. Mappigau, Palmarudi and Jusni, SE, Msi,(2012), Entrepreneurial Quality of Smale Scale (SMEs) Broiler Farming with Independent Business Model in Maros District of South Sulawesi Provincy, Indonesia, International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 6; Special Issue.
17. Pacheco, Desirée F., York, Jeffrey G., Dean, Thomas J. and Sarasvathy, Saras D., (2010), **The Coevolution of Institutional Entrepreneurship: A Tale of Two Theories,** Journal of Management, Vol. 36 No. 4.
18. Pryor, Mildred Golden, Toombs, Leslie & Anderson, Donna, White, J. Chris, (1998), **What Management and Quality Theories Are Best for Small Businesses?,** Journal of Management and Marketing Research.
19. Riel, Cees B.M. van & Fombrun, Charles J.,(2007), **Essentials of Corporate Communication: Implementing Practices for Effective Reputation Management**, Corporate Reputation Review,Vol. 10, No. 1.
20. Vandenberg ,R. J. & Lance, C. E.,(1992), "Satisfaction and Organizational Commitment ", Journal of Management, N. 18.

C- Conference

1. Basso, Olivier, Bouchard, Véronique, Fayolle, Alain, and Legrain, Thomas, (2007), **Understanding the Impact of Culture on a Firm's Entrepreneurial Orientation and Behavior: A Conceptual Framework**, International Conference Rent Xxi – Research in Entrepreneurship and Small Business, Cardiff, November 22-23.
2. Belousova, Olga, and Gailly, Benoît, (2008), **The Influence of Organization, on Corporate Entrepreneurial Behavior,** Paper Presented at the European Summer University Conference on Entrepreneurship in Bodø, Norway, 22nd to 26th, August.

3. Behrens Carsten, Dirk Kristes, Patrick Beaujean, and Robert Schmitt, (2008), **Quality Management Facing Current Challenges – Entrepreneurial Quality and the Aachen Quality Management Model**, POMS 19th Annual Conference La Jolla, California, U.S.A.
4. Santos, Francisco Javier and Alcalde, Francisco Liñán,(2002), **Towards an empirical methodology for the measurement of the quality entrepreneur**: the case of Sevillian entrepreneurs, 42nd ERSA Conference. Dortmund (Germany).
5. Hsu, David & Ziedonis, Rosemarie H, (2007), **PATENTS AS QUALITY SIGNALS FOR ENTREPRENEURIAL VENTURES**, Paper to be presented at the DRUID Summer Conference 2007On APPROPRIABILITY, PROXIMITY, ROUTINES AND INNOVATION , Copenhagen, CBS, Denmark.
6. Ioannis, N. Katsikis, & Lida, P. Kyrgidou, (2007), **Sustainable Entrepreneurship, Global Success and Local Development:** The Case of Mastiha in Chios, Greece, 47th Congress of the European Regional
7. LIÑÁN, FRANCISCO, COHARD, JUAN C. RODRÍGUEZ, & CANTUCHE, JOSÉ M. RUEDA, (2005), **Factors affecting entrepreneurial intention levels,** paper presented at 45th Congress of the European Regional Science Association, Amsterdam, 23-27 august 2005.

D-Books

1. Berkowitz, N., Eric & Kerin, A., Roger & Hartley, W.Steven and Rudelius, William, **"Marketing",** Fifth Edition, Irwin, McGraw-Hill, Inc., 1997.
2. Dentchev, Nikolay A., & Heene, Aimé, (2003), **Reputation management: Sending the right signal to the right stakeholder**, FACULTEIT ECONOMIE EN BEDRIJFSKUNDE, D/2003/7012/13.
3. Dess, Gregory G., Lumpkin, G., T., and Esner, Alan B., (2007), Strategic **Management, Text and Cases**, 3th ed., McGraw-Hill Irwin, New York, U.S.A.
4. Kotler, Philip, and Armstrong, Gary, (2001), **Principles of Marketing**, 9th ed., prentice – Hill, Inc, New Jersey.
5. Kotler, Philip, (2003), **Marketing Management**, prentice-Hall, Inc, N.J.
6. Robbins, Stephen P., (2004), **Management**, 7th Ed, Indian, Pearson Education.
7. Stephen, G. and A. Weimerskirch. 1998. **Total Quality Management**. New York: John Wiley and Sons, Inc.
8. Zoltan, J. Acs, David B. Audretsch, Pontus Braunerhjelm, & Bo Carlsson, (2005), **The Knowledge Spillover Theory of Entrepreneurship**, Institute for Development Strategies, or the Ameritech Foundation, ISSN 05-11.

E- Studies & Internet

1. Schultz, HB and A Werner, 2011, http://www.oxford.co.za/download_files/cws/Reputation.pdf
2. Shukla, Amitabh, (2009), **5 Reason why Quality entrepreneur is essential to small business**, http://www.paggu.com/entrepreneurship/5-reasons-why-quality-entrepreneur-is-essential-to-small-business/
3. Westcott, Scott, (2005), **The importance of reputation**, http://www.profitguide.com/shared/print.jsp?content=20050222_10.

الملحق (1)

أنموذج استمارة الاستبانة

جامعة دهوك

فاكلتي القانون والإدارة

سكول الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أنموذج الاستبانة

السيد العميد/ معاون العميد/ مدير السكول/ رؤساء الأقسام/ ممثل التدريسيين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تمثل هذه الاستمارة جزءاً من مشروع بحث علمي في إدارة الأعمال بعنوان ((*استثمار مكونات الجودة الريادية في تعزيز السمعة الإستراتيجية/ دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في عينة من فاكلتيات جامعة دهوك*))، وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لأغراض البحث العلمي، وان تفضلكم بالإجابة المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث، علماً إن الإجابة تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم.

شاكرين تعاونكم معنا.....

ملاحظات عامة:

1- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لان ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

2- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.

الباحثة

مدرس مساعد

هنار إبراهيم أمين

ثانياً : متغيرات الدراسة

المحور الأول: مكونات الجودة الريادية

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
أ-	**الاستقلالية في العمل**					
1.	اعمل على تهيئة المناخ الذي يساعد الإبداع والابتكار من قبل التدريسيين.					
2.	أحترم الأفكار التي يطرحها التدريسيين وخاصة الجديدة منها، و المشاركة في اتخاذ القرارات.					
3.	أعمل على تشخيص وإزالة العمليات الروتينية ذات الكلف العالية والتي تعيق عملية الإبداع.					
4.	أسمح للتدريسيين بابداء ارائهم والمشاركة في اتخاذ القرارات.					
5.	أسعى لتوفير الدعم المالي للبرامج التعليمية لتقديم برنامج عالي الجودة.					
6.	أسمح للتدريسيين بتغيير طريقة ادائهم للعمل وبما يحقق لهم المرونة في العمل.					
7.	امنح التدريسيين حرية التصرف السريع لمعالجة الحالات الطارئة في العمل.					
ب-	**العوامل الشخصية للريادي**					
8.	اقبل في العمل ضمن فرق مكلفة بحل المشكلات المعقدة.					
9.	اقبل العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة.					
10.	أميل إلى القيام بأعمال ذات مخاطرة عالية.					
11.	أمتلك قدرات عالية في التطوير والتجديد.					
12.	ابذل جهدا في توسيع مجال اتصالاتي الوظيفية خارج حدود الفاكلتي.					
13.	أتعاون مع الأفراد المبدعين واحرص على استمرارهم في العمل.					
14.	أطور علاقاتي مع ذوي الاختصاص في مؤسسات أخرى.					
15.	أحاول تحديد درجة الغموض في المواقف التي تواجهني عند اداء مهماتي.					
ت-	**الدافعية والسلوك الريادي**					
16.	أرغب في الحصول على موقع ذي مكانة وامتياز أعلى.					
17.	أكون في مقدمة الذين يحاولون تجربة فكرة او طريقة جديدة في العمل.					

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
.18	اخصص وقتا لمتابعة أفكاري أو مشاريعي الخاصة.					
.19	امتلك قدرة كبيرة في إقناع الآخرين لانجاز الأهداف بفاعلية.					
.20	احرص على الأخذ بنظر الاعتبار الأخطار التي تتعلق بعملية استغلال فرص النمو.					
.21	أسعى إلى فتح أقسام علمية جديدة باستمرار.					
.22	لدي الاستعداد لصرف مبالغ كبيرة من اجل تطوير خدمات الفاكلتي.					
.23	أسعى إلى تطوير التدريسيين باستمرار من خلال فتح دورات تدريبية.					
ث- عوامل البيئة الخارجية						
.24	لدى القدرة على اكتشاف الفرص البيئية.					
.25	اعمل على التكيف مع التغييرات البيئية وخاصة التقنية منها.					
.26	امتلك القدرة على تشخيص التهديدات الخارجية لها واعمل على تقليل أثرها.					
.27	لدى ميل قوي في تحقيق أداء متميز عن باقي الفاكلتيات المنافسة.					

المحور الثاني: السمعة الإستراتيجية

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
.28	اعمل على إزالة الحواجز مع المستفيدين وأتبنى الأفكار الجديدة.					
.29	أسعى دائما للحصول على وجهات نظر المستفيدين تجاه الفاكلتي.					
.30	أتوقع أن يمتلك أفراد المجتمع رغبة قوية في الانتماء للفاكلتي.					
.31	يعتبر وجود الفرد في الفاكلتي مؤشراً لكفاءته.					
.32	اشعر بالفخر و الاعتزاز كوني احد أعضاء الفاكلتي.					
.33	أعمل دائماً على نجاح الفاكلتي و إستمراريته.					
.34	أحافظ على سمعة الفاكلتي لدى المجتمع.					
.35	تعمل إدارة الفاكلتي على توليد واكتساب المعرفة الجديدة.					
.36	توجد تصورات ايجابية لدى المستفيدين عن أنشطة الفاكلتي السابقة.					
.37	تتبنى إدارة الفاكلتي برامج سنوية لتقويم سياستها تجاه المجتمع.					
.38	يسهم الفاكلتي في دعم أنشطة منظمات المجتمع المدني في الجامعة.					
.39	تهتم إدارة الفاكلتي بشكاوى المستفيدين والعمل على حلها بصورة عاجلة.					
.40	تتوافق رسالة الفاكلتي وأهدافها مع أهداف وقيم المجتمع.					

الملحق (2)

التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري على مستوى الفاكلتيات المبحوثة (n= 67)

المتغيرات		العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	$\bar{X}$	S.D

			العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد			
مكونات الجودة الريادية	الاستقلالية في العمل	X1	12	17.9	49	73.1	5	7.5	1	1.5	-	-	4.07	0.559
		X2	17	25.4	47	70.1	3	4.5	-	-	-	-	4.21	0.509
		X3	6	9.0	38	56.7	22	32.8	1	1.5	-	-	3.73	0.642
		X4	18	26.9	44	65.7	5	7.5	-	-	-	-	4.19	0.557
		X5	12	17.9	37	55.2	17	25.4	-	-	1	1.5	3.88	0.749
		X6	12	17.9	44	65.7	11	16.4	-	-	-	-	4.01	0.590
		X7	10	14.9	39	58.2	18	26.9	-	-	-	-	3.88	0.640
	العوامل الشخصية للريادي	X8	14	20.9	36	53.7	17	25.4	-	-	-	-	3.96	0.684
		X9	14	20.9	38	56.7	12	17.9	3	4.5	-	-	3.94	0.756
		X10	13	19.4	22	32.8	20	29.9	9	13.4	3	4.5	3.49	1.092
		X11	22	32.8	39	58.2	6	9.0	-	-	-	-	4.24	0.605
		X12	6	9.0	48	71.6	12	17.9	1	1.5	-	-	3.88	0.565
		X13	17	25.4	44	65.7	6	9.0	-	-	-	-	4.16	0.567
		X14	6	9.0	51	76.1	10	14.9	-	-	-	-	3.94	0.483
		X15	4	6.0	33	49.3	30	44.8	-	-	-	-	3.61	0.602
	الدافعية والسلوك الريادي	X16	3	4.5	37	55.2	14	20.9	13	19.4	-	-	3.45	0.858
		X17	10	14.9	48	71.6	8	11.9	1	1.5	-	-	4.00	0.577
		X18	5	7.5	42	62.7	16	23.9	4	6.0	-	-	3.72	0.692
		X19	19	28.4	39	58.2	9	13.4	-	-	-	-	4.15	0.634
		X20	8	11.9	40	59.7	19	28.4	-	-	-	-	3.84	0.613
		X21	8	11.9	52	77.6	7	10.4	-	-	-	-	4.01	0.476
		X22	3	4.5	42	62.7	20	29.9	1	1.5	1	1.5	3.67	0.660
		X23	7	10.4	54	80.6	6	9.5	-	-	-	-	4.51	0.444
	عوامل البيئة الخارجية	X24	6	9.0	36	53.7	25	37.3	-	-	-	-	3.01	0.444
		X25	8	11.9	46	68.7	13	19.4	-	-	-	-	3.93	0.559
		X26	6	9.0	40	59.7	21	31.3	-	-	-	-	3.78	0.599
		X27	10	14.9	51	76.1	6	9.0	-	-	-	-	4.06	0.489
		X28	7	10.4	45	67.2	15	22.4	-	-	-	-	3.08	0.565
		X29	9	13.4	46	68.7	12	17.9	-	-	-	-	3.96	0.562
		X30	13	19.4	34	64.2	10	14.9	1	1.5	-	-	4.01	0.639
		X31	17	25.4	40	59.7	9	13.4	-	-	1	1.5	4.07	0.724
		X32	22	32.8	41	61.2	3	4.5	-	-	1	1.5	4.24	0.676
السمعة الإستراتيجية		X33	29	43.3	36	53.7	2	3.0	-	-	-	-	4.40	0.552
		X34	34	50.7	32	47.8	1	1.5	-	-	-	-	4.49	0.533
		X35	5	7.5	47	70.1	14	20.9	1	1.5	-	-	3.84	0.567
		X36	1	1.5	9	13.4	40	59.7	13	19.4	4	6.0	2.85	0.783
		X37	11	16.4	23	34.3	20	29.9	9	13.4	4	6.0	2.42	1.103
		X38	3	5.4	44	65.7	15	22.4	3	4.5	2	3.0	3.64	0.773
		X39	1	1.5	16	23.9	22	32.8	20	29.9	8	4.9	4.73	1.009
		X40	4	6.0	52	77.6	11	16.4	-	-	-	-	3.90	0.465

أساليب التطوير الإداري الحديثة الداعمة للاستثمار الريادي في المشاريع الصغيرة:

the modern methods of management development that supports for pioneering investment in small business

د. حسان ثابت الخشاب \ مدرس

D. Hassan Thabit Al-kashab

جامعة الموصل\ كلية الإدارة والاقتصاد \ قسم إدارة الأعمال

Hassantjk1979@yahoo.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تناول أساليب التطوير الإداري كحلول مقترحة ممكن أن تفيد في تطوير وتحديث وإصلاح للأجهزة الإدارية المختلفة من خلال عمليات مخططة تسعى نحو النجاح الإداري, وتمثلت مشكلة الدراسة حول مدى إسهام أساليب التطوير الإداري الحديثة, المتمثلة ب: (إعادة الهندسة الإدارية, اعتماد طرائق التنظيم الحديثة, تبسيط الإجراءات, تطوير اللوائح والقوانين, تنمية الموارد البشرية) في تعزيز ودعم الاستثمار بشكل عام وفي المشاريع الصغيرة على وجه الخصوص, وكان الجواب الفرضي لمشكلات الدراسة هو أن هذه الأساليب تسهم بشكل ايجابي وفاعل في تحقيق التنمية الاستثمارية في المشاريع الصغيرة, من خلال رفع جودة العمل الإداري وتحقيق اختصار في الوقت والجهد والمال.

وقد خلصت الدراسة إلى أن اعتماد احد أساليب التنمية الإدارية يعتمد على نوع المشكلة القائمة, حيث نوصي باعتماد أسلوب إعادة الهندسة في حال كون المشكلات كبيرة ومعقدة, ونوصي بإدخال التطورات التنظيمات الحديثة في المؤسسة الإدارية التي تسعى إلى تحقيق تميز اكبر ضمن الإمكانات الحالية, كذلك نوصي باعتماد أسلوب تبسيط الإجراءات في حال كون المؤسسة الإدارية تعاني من الحركات غير الضرورية ووجود العوامل والمسببات التي تعوق تدفق العمل, وأخيرا اعتماد أسلوب تطوير الأنظمة والقوانين لمواجهة حالة التعقيدات والاضطرابات والتعارضات الموجودة في الأنظمة والقوانين.

abstract

This study aimed to take the administrative methods of development as solutions proposed that benefit of administrative institutions to develop strategies that will update and repair of different administrative organs, through a processes planned towards success administrative which is a critical component in achieving the investment development goals, problem of the study was on the extent of contribution modern methods of administrative

development, represented by: (reengineering administrative, adopt a modern methods in organize, simplified procedures, the development of regulations and laws, human resource development) in the promotion of investment, and the hypothesis answer for the study problems is that these methods contribute positively and effectively to the development investment, by raising the quality of the administrative work and achieve a shortcut in the time, effort and money.
The study concluded that the adoption of a single development methods administrative depends on the type of problem, where we recommend the adoption of reengineering method in the large and complex problems, and we recommend use modern methods in organize in administrative institution that seeks to achieve excellence, as well as recommend the adoption of simplifying procedures method in the event that the administrative institution suffering unnecessary movements and the presence of the factors that impede the flow of work, and finally the adoption of develop laws and regulations method to meet the situation complexities and unrest and conflicts in laws and regulations.

المحور الأول: منهجية الدراسة

أولا: مشكلة الدراسة

لعل العلاقة بين علم الادارة وعلم الاقتصاد معروف لدن الجميع, ذلك ان تحقيق التنمية الاقتصادية يتطلب وجود بنية ادارية كفوءة وفاعلة قادرة على استيعاب عمل المشاريع الاقتصادية المتنوعة وتنظيمها, ولعل من المعروف ايضا ان الجانب الاداري لدينا سواء كان في القطاع العام على وجه الخصوص وحتى القطاع الخاص يعاني من مشكلات ادارية موزعة بين الهياكل والعمليات والادوات الادارية المختلفة, ان مجمل هذه المعوقات المختلفة لعبة دورا سلبيا في تحقيق التنمية الاقتصادية خصوصا مع ما يخص المشاريع الصغيرة التي قد تقف عاجزة في كثير من الاحيان في التعامل مع المتطلبات المتزايدة التعقيد لاغلب المؤسسات والاجهزة الادارية ذات العلاقة بها, لذلك اصبح التعامل مع هذه المعوقات ضرورة ماسة, ان الدراسة الحالية تقترح جملة من اساليب وآليات التطوير الإداري التي يمكن تبنيها في مرافق الدولة المختلفة من اجل الاسهام في إحداث نقلة نوعية في أداءها ودفعها لتقديم أفضل الخدمات لبعضها البعض وتحسين أداءها الوظيفي بأكثر الطرق كفاءة وفاعلية, من خلال إعادة النظر في هياكل ودوائر المؤسسات وأنظمتها وواجباتها وتنمية وتطوير المهارات السلوكية والإنسانية والبحث عن مهارات وكفاءات مستنجدة مستحدثه تلاءم روح التطور والتغير وتنسجم مع طبيعة التعقيد التي ترافق مشاكل الغد والقيام بأعباء ها وفقا لأسس علميه مدروسة, من مجمل ما سبق يمكن صياغة المشكلة البحثية في أنها تسعى إلى التحقق من مدى إسهام أساليب التطوير الإداري الحديثة المتمثلة ب: (إعادة

الهندسة الإدارية, اعتماد طرائق التنظيم الحديثة, تبسيط الإجراءات, تطوير اللوائح والقوانين, تنمية الموارد البشرية) في تعزيز ودعم الاستثمار بشكل عام وفي المشاريع الصغيرة على وجه الخصوص.

ثانيا: فرضيات الدراسة:

بنيت الدراسة على تخمينات تم استحيائها من المعايشة المستمرة للواقع الميداني للمؤسسات الإدارية متمثلتا بالدوائر الحكومية إضافتا إلى ما جراه الباحث من دراسات سابقة ودراسات استطلاعية وزيارات ميدانية, إذ تقدم الدراسة أجوبة فرضية لمشكلة الدراسة هي: إن استخدام أساليب التطوير الإداري (إعادة الهندسة الإدارية, اعتماد طرائق التنظيم الحديثة, تبسيط الإجراءات, تطوير اللوائح والقوانين, تنمية الموارد البشرية) تسهم بشكل ايجابي وفاعل في تحقيق التنمية الاستثمارية في المشاريع الصغيرة من خلال توفير قدر اكبر من الكفاءة والفاعلية في ممارسة العمل الإداري الأمر الذي يحقق مستوى أعلى في جودة العمل الإداري ويختصر الوقت والجهد والمال.

ثالثا: أهداف الدراسة:

1. تقديم أساليب التطوير الاداري كالحلول نظرية مقترحة ممكن أن تجد صداها في الواقع العملي إذا ما تم تسليط الضوء عليها.
2. تفيد هذه الدراسة المهتمين بالدوائر والمؤسسات الحكومية بوضع استراتيجيات من شأنها النهوض بواقع التطوير الاداري فيها حتى تسهم في تشجيع الاستثمار من خلال توفير البنية التحتية الادارية الداعمة للاستثمار.

رابعاً: منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي المتضمن القيام بدراسة بحثية في المراجع التي تتناول أساليب التطوير الإداري الحديثة, لبيان مفهومها خصائصها وفلسفتها وكيف يمكن الاستفادة منها في تحقيق التنمية الاستثمارية.

المحور الثاني: الجانب النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الاستثمار

يمكن تعريف ألاستثمار بأنه 'تعامل بألاموال أو أستخدامها من أجل الحصول على الارباح من خلال التخلي عنها في الوقت ألحالي وتحمل ألمخاطر لغرض كسب الفوائد في المستقبل'(ألزيدانين,1999, 251),أو هو 'تضحية بأموال يمتلكها الفرد في لحظة معينة ولفترة زمنية معينة قد تطول أو تقصر وربطها بأصل أو أكثر من ألاصول ألتي يحتفظ بها لتلك ألفترة الزمنية بقصد الحصول على تدفقات مالية مستقبلية تعوضه عن ذلك'(رمضان,1998, 197)

ثانياً: مفهوم المشاريع الصغيرة:

المشروعات الصغيرة أصبحت تمثل طرحا يحتل أولية متقدمة على أجندة اقتصاديات الدول النامية، ومنها البلدان الإسلامية ، وذلك لأسباب عدة، فهي في الأجل القصير تمثل حلا ضروريا للإسهام في حل مشكلتي البطالة والفقر اللتان تعاني منهما دول عالمنا الإسلامي.

وقد تباينت آراء المختصين حول تحديد مفهوم دقيق وشامل للمشروعات الصغيرة تمييزاً لها عن المشروعات الأخرى (الكبيرة, الحرفية, اليدوية,...) على الرغم من وجود معايير عدة أهمها حجم العمالة ورأس المال ونوعية التقنيات المستخدمة, ولكي نفهم المشاريع الصغيرة لابد من ذكر بعض من تعريفاتها اذ عرفت منظمة العمل الدولية المشروعات الصغيرة بأنها وحدات صغيرة الحجم تنتج وتوزع سلعاً وخدمات وتتألف من منتجين مستقلين يعملون لحسابهم الخاص, وبعضها يعتمد على العمل من داخل العائلة وبعضها الآخر قد يستأجر عمالاً وحرفيين ومعظمها يعمل برأس مال ثابت صغير أو ربما بدون رأس مال ثابت, ولا يفوتنا أن نذكر بأنه قد جرت العديد من المحاولات من قبل المنظمة الأمريكية للمشروعات الصغيرة لتعريف المشروع الصغير, إذ عدته شركة يتم امتلاكها وإدارتها بشكل مستقل وهي غير مسيطرة في مجال عملها وغالباً ما تكون صغيرة الحجم فيما يتعلق بالمبيعات السنوية, وعدد العاملين مقارنة بالشركات الأخرى في نفس الصناعة وترى لجنة التنمية الاقتصادية وهي منظمة متميزة بالبحث العلمي بأن المشروع الصغير هو ذلك المشروع الذي يتميز بخاصيتين من الخواص الخمس التالية (البنك الأهلي المصري, 2004, 73):

1- يديره أصحابه بشكل أساسي وبصورة مستقلة.

2- يحمل الطابع الشخصي إلى حد كبير.

3- يكون محلياً إلى حد كبير في المنطقة التي يعمل بها.

4- له حجم صغير نسبياً من حيث رقم الأعمال وفي الصناعة التي ينتمي إليها.

5- يعتمد بشكل كبير على المصادر الداخلية لتمويل رأس المال من أجل نموه.

ثالثا: المعايير الدولية لتعريف المشاريع الصغيرة:

تجدر الإشارة الى أن الآراء تختلف من دولة إلى أخرى بل قد تختلف داخل الدولة الواحدة حول تعريف المشروعات الصغيرة، وذلك لاختلاف المعايير المستخدمة في التعريف، وتتمثل أهم المعايير الكمية المرجحة في تعريف المشروعات الصغيرة في كل من عدد العمال ،وتكلفة رأس المال (أصول ثابتة + رأسمال تشغيل) فيما عدا الأرض والمباني ، كما يمكن أن يستخدم أكثر من معيار في التعريف الواحد, وفيما يلي أمثلة لتعريف المشروعات الصغيرة فى بعض الدول (الجدول (1)):

الجدول (1)

معايير تمييز المشاريع الصغيرة في بعض الدول

الدولة	عدد العمالة	معايير أخرى
الولايات المتحدة: - مشروعات صغيرة	- أقل من 500 عامل	- مبيعات أقل من 5 مليون دولار سنويا
الاتحاد الأوروبي: -مشروعات متناهية الصغر. -مشروعات صغيرة -مشروعات متوسطة	-أقل من 10 عمال -أقل من 50 عامل -من 50 الى 250 عامل	-المشروعات الصغيرة (مبيعات أقل من 7 مليون يورو سنويا أو 5 مليون يورو حجم الأصول. -المشروعات المتوسطة (مبيعات أقل من 40 مليون يورو سنويا أو 27 مليون يورو حجم الأصول)
تركيا: -مشروعات متناهية الصغر -مشروعات صغيرة -مشروعات متوسطة	-أقل من 10 عمال -من 10 الى 49 عامل - من 50 الى 199 عامل	لا يوجد
تايلاند: -مشروعات صغيرة - مشروعات متوسطة	-من 15 الى 50 عامل -من 51 الى 200 عامل	-المشروعات الصغيرة (أقل من 50 مليون حجم الأصول) -المشروعات المتوسطة(أقل

		من 200 مليون حجم الأصول)

المصدر :البنك الأهلي المصري، المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر في ظل القانون رقم 141 لسنة 2004 ،ص 75.

اما في العراق فان التنمية الصناعية حددت معيار عدد العاملين لتمييز المشاريع الصغيرة, حيث اعتبرت المنظمات التي تملك (100) عامل فما دون من المنظمات الصغيرة, وحتى باعتماد المعايير التي ذكرت سابقاً تبقى الصعوبة قائمة في وضع تعريف دقيق, فالحدود الرقمية لهذه المعايير لم يتم الاتفاق عليها بسبب اختلاف الخصائص والقدرات والظروف الاقتصادية والاجتماعية بين بلد وآخر.

رابعاً: التطوير الاداري :

ان توسيع إطار التغير والتطوير الاداري والتخلي التام عن إجراءات العمل القديمة والتفكير بصوره جديدة اصبح سمة ملازمة لجميع المنظمات الادارية والاقتصادية الناجحة ، وذلك بسبب عدم ملائمة الحلول الإدارية التقليدية التي لازالت تتبعها أغلب مؤسسات القطاع العام, حيث تم البحث عن مفاهيم إدارية جديدة متطورة للتعاون مع المتغيرات البيئية المعقدة، الأمر الذي أعطى للتطوير الإدارية الأهمية كونها الأداة التي تستطيع المنظمات من خلالها رفع كفاءة أجهزتها الإدارية في تدريب و تأهيل العنصر البشري بوجود الإمكانيات التقنية الحديثة بما يكفل قيامها بمتطلبات خططها التنموية والنهوض بالعملية الإدارية (زويلف واللوزي،1993, 3).

فالتطوير الاداري يقوم بتحديث وإصلاح في الأجهزة الحكومية لعمليات مخططة تسبق خطط التنمية الاقتصادية وما تتضمنه من جوانب التنمية الاستثمارية، وبالتالي فهي تمثل القاعدة العملية التي تقف عليها مشروعات إدارة التنمية وخططها وأهدافها، تلك التي تعتمد أساساً على مقدار التقدم الحاصل في الأجهزة والمؤسسات الإدارية، والتطوير الاداري يمكن اعتبارها أيضا الجهاز المسؤول عن النجاح الإداري لدى مختلف الأجهزة والمؤسسات الحكومية من خلال الدور الأساسي الذي تقوم به والذي يتحدد في ضوئها نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها، وذلك من خلال مشاركة الأجهزة الإدارية في تحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية من خلال إتباع سياسات وإجراءات عمل ومستوى تكنولوجي عالي بما يتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة، بحيث لا يمكن النظر إلى التطوير الاداري بشكل مستقل بل يجب النظر إليها من خلال علاقتها وتداخلها وترابطها مع التنمية الاقتصادية والاجتماعية و السياسية و الثقافية بحيث تتداخل وتتشابك مع بعضها البعض وتعتبر ذات تأثير مباشر على التنمية الشاملة (اللوزي، 2002, 38).

ومن هنا فإن المؤسسات العامة مطالبه أكثر من أي وقت مضى للاهتمام في التطوير الاداري ووضع الأطر التنظيمية والقانونية وممارساتها وتوفير سبل تطويرها والارتقاء بها لتحقيق التنمية الشاملة.

ويجب الإشارة إلى مجموعة من الجوانب السلبية التي أصبحت عائقا أمام تحقيق التطوير الاداري فضلا عن التنمية الاقتصادية في الاستثمار وهي (أبو بكر, 2010, **8**):

- **غموض العلاقات وعدم وضوح الأدوار:**

أن بعض المؤسسات الإدارية تعانى من ظاهرة تداخل المسئوليات والصلاحيات إلى درجة قد يصعب تحديد من المسئول عن الخطأ في أداء مهمة أو نشاط معين، وعادة ما يرتبط ذلك بوجود خلل في العلاقات التنظيمية والوظيفية ينتج عنها صعوبة تحديد المسئولية عن الخطأ أو تأخر الإنجاز ومن ثم، صعوبة المحاسبة والمساءلة.

- **تعظيم الجوانب الرسمية على حساب الإنجاز وتحقيق الأهداف:**

من المؤشرات الواضحة في التنظيمات الإدارية لمعظم المؤسسات الإدارية، تقديس الشكليات والإجراءات الرسمية والتعامل معها كمؤشر للكفاءة والانضباط بصرف النظر عما تخلقه من قيود وعوائق أمام متطلبات سرعة الاستجابة لبيئة العمل ولصالح المستفيدين من خدمات المؤسسة الإدارية.

- **عدم دقة التنفيذ أو تكرار الأعمال الخاطئة:**

أن عمل الشيء الخطأ هو عادة ليس عيباً أصلياً في الأفراد بقدر ما قد يكون مرتبطاً بعيوب في التنظيم الإداري ذاته، وأن الأعمال الخاطئة تنبع من حجم العمل الزائد، أو عدم وضوح نطاق المسئوليات وحدود الصلاحيات الذي يدفع بالقرارات المتسرعة أو عدم توجيه الاهتمام الكافي بجوانب الموضوع قبل التصرف بشأنه.

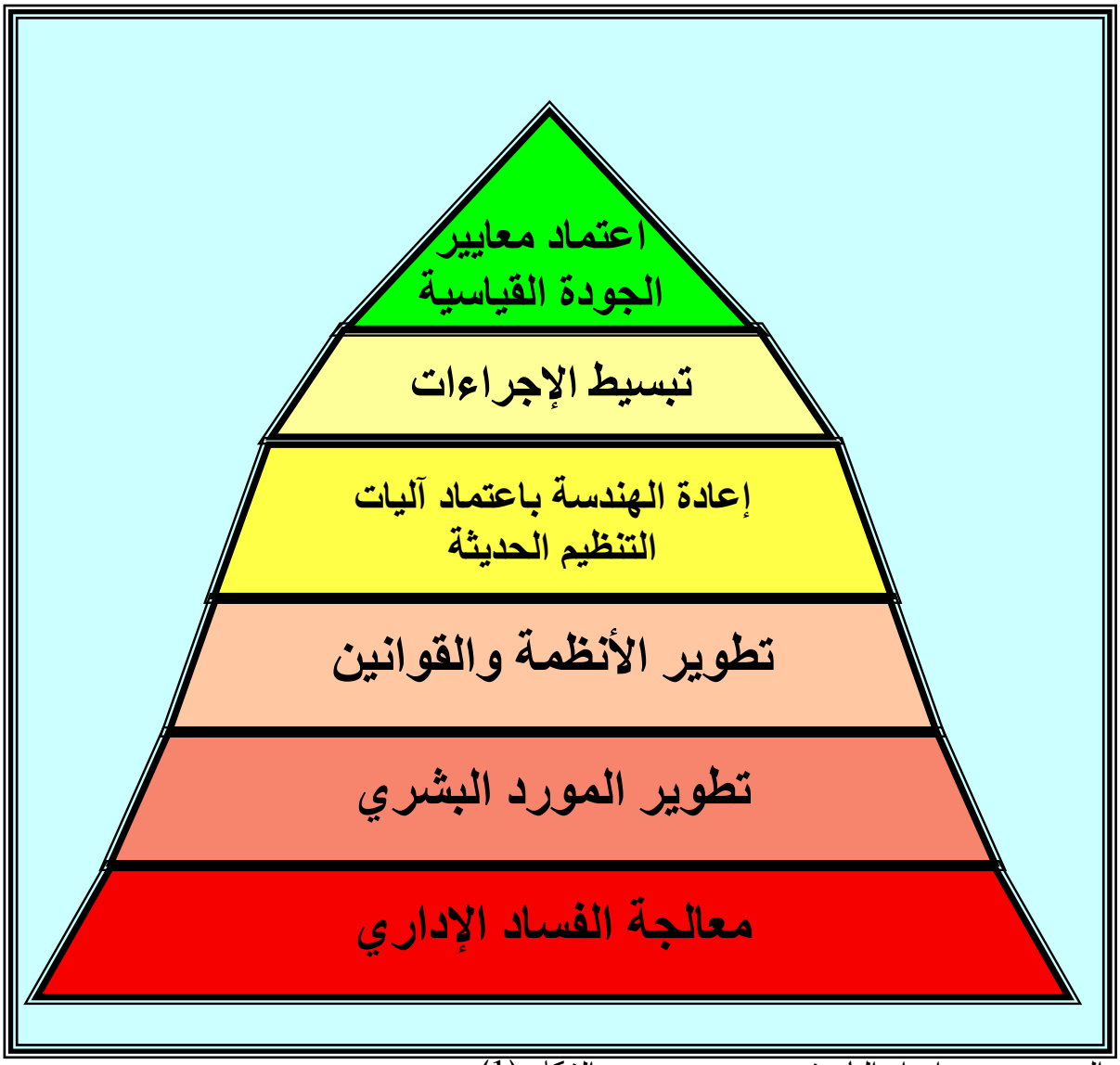
ولاشك ان لهذه العوامل دور سلبي في تنمية الاستثمارات كونها تعد عوامل هدر في الوقت والجهد والمال

خامساً: أساليب التطوير الإداري

يمكن تقسيم أساليب التطوير الإداري إلى جزئيين:

- **الأول يتولى معالجة جوانب أساسية باعثة للقصور في العمل الإداري وهي (الفساد الإداري, درجة ملائمة الأنظمة والقوانين, المستوى النوعي للموارد البشرية).**
- **والثاني الأساليب التي يمكن ان تتصدى لتحقيق التطوير الإداري وهي (إعادة الهندسة الإدارية, التحول نحو المبادئ التنظيمية الحديثة, تبسيط الإجراءات).**

والشكل الأتي (1) يبين خطوات الاصلاح والتطوير الاداري على وفق ما تم ذكره أنفاً.



المصدر : من إعداد الباحث الشكل (1)

خطوات تحقيق الإصلاح والتطوير الإداري

1- الإصلاح الإداري:

أصبحت قضية الإصلاح الإداري اخطر واهم قضية إدارية يجب التوجه نحوها والتركيز عليها, لأنها مصدر كل المشاكل الأخرى, فلا يمكن أن تحدث التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتقنية من دون البدء بعملية الإصلاح الإداري.

والاصلاح أساسا يعني تلافي النقص الحاصل وإعادة الوضع إلى حالته السابقة قبل وقوع النقص, فعندما يقال يراد إصلاح شيء ما فانه يعني عملية تلافي نقص أو عيب أو تلف معين في ذلك الشيء (آل ياسين ، 1980 , 41),

واحد جوانب الإصلاح المهمة هي الإصلاح الإداري الذي يعرف على انه "خطة أو برنامج يتضمن مجموعة من الإجراءات والتدابير, التي تستهدف معالجة كافة أوجه القصور والخلل في طرائق وأساليب وأدوات وتقانات ومهارات النظام الإداري المتشكل عبر السنين, التي تتبدى في عدم قدرته على ممارسة الأنشطة الإدارية المختلفة بكفاءة, من اجل إعداد و تنفيذ الخطط والبرامج التي تخص عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل شمولي" (الخضر ،2002 : 2). كما يعني الإصلاح الإداري بأنه مجموعة الإجراءات الرامية إلى إزالة خلل ما موجود في النظام الإداري أي انه يأخذ طابعا زماني ومكاني حيث يبدأ ببداية هذا الخلل وينتهي بنهايته (اللوزي ، 2000 : 45) .

فالإصلاح هو إزالة الضرر والحركات الإصلاحية هى الدعوات التي تحرك قطاعات من البشر لإصلاح ما فسد، في الميادين الاجتماعية المختلفة، انتقالا بالحياة إلى درجة أرقى في سلم التطور الإنساني.

يتبين مما سبق أن عملية الإصلاح لا تستهدف الانتقال من وضع جيد إلى أفضل وإنما, وإنما من وضع سيئ إلى الوضع الطبيعي, بذلك هي عملية رفع للتقصير أو الإهمال او الفساد الحاصل في الجهاز الإداري, وهنا تبرز أهمية الإصلاح كونه الخطوة المنطقية الأولى في تطوير الجهاز الإداري والبدء بالإصلاح يتفق مع القاعدة الشرعية التي تقول "دفع الضرر أولى من جلب النفع".

2- تنمية الموارد البشرية:

تنمية الموارد البشرية وهي التنمية الكلية للعنصر البشري على مستوى المجتمع تشمل جميع مراحل التعليم والرعاية الصحية والاجتماعية والأخلاقية وغيرها التي تسبق العمل كذلك التطوير والتدريب في مرحلة العمل (معجم إدارة الموارد البشرية، 2003, 66), ويرى (اللوزي،2000،87) بأن تنمية الموارد البشرية بأنها إعداد العنصر البشري إعداداً صحيحاً بما يتفق باحتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية فضلاً عن زيادة طاقاته وجهوده, كما يعرفها أيضا (توفيق, 1996 ،40) بأنها مساعدة العاملين على مواجهة التحديات التي تخلفها التطورات

التكنولوجية وغيرها من أنواع التطور في بيئة العمل وتستهدف أيضاً معاونتهم على التكيف إزاء المتطلبات الجديدة لتحقيق مستويات الأداء المطلوبة للبقاء والمحافظة على القدرة التنافسية.

ومما يشار إليه في هذا الصدد أن هناك جملة من العوامل المساعدة في تنمية الموارد البشرية هي:

- تأهيل وتنمية قدرات الأفراد لممارسة الصلاحيات والاتصالات الشفهية المباشرة .
- تنمية الاستعداد والرغبة على ممارسة الرقابة الذاتية والعمل الجماعي والتفاعل الذاتي الإرادي للتعاون في خدمة متلقي الخدمة.
- توفير مقومات الاستقرار والأمان الوظيفي سواء ما يتعلق بالمرتبات أو غيرها من الحقوق والمنافع المالية والمادية والمعنوية.
- تصميم نظم وسياسات وقواعد التحفيز لتربط بين الالتزام بالمستوى المستهدف المعتمد لجودة الخدمة وضبط تكلفة الخدمة والسيطرة عليها.

3- تطوير الأنظمة والقوانين:

تصبح الكثير من القوانين والأنظمة واللوائح، بمرور الزمن غير ملائمة لأوضاع المنظمات، وعقبة في سبيل تحقيق أهدافها، ومشكلة من المشكلات الإدارية، التي يشتكي منها المواطنون والموظفين، وذلك بما يحتويه من تعقيدات، وما تضعه من قيود على الأعمال ولذا فلا بد من تعديلها وتطويرها، وتوفير المرونة فيها، لتتلاءم مع ظروف المنظمة، والتقدم الذي تتحقق فيه، ولكي تساعد في مواجهة متطلبات العمل، وفي اتخاذ القرارات المناسبة بسرعة.

إن تطوير وتعديل القوانين، والأنظمة، والتعليمات، ولا سيما ما يتعلق منها بشئون الاستثمار، والشؤون المالية، يساهم، بشكل ايجابي، في تحقيق التطوير الاداري ويعد من متطلباتها الأساسية, , ويجب الإشارة إلى العوامل الآتية التي يمكن من خلالها تطوير الأنظمة والقوانين (عصفور، 1984, 84):

- تحديد المواصفات القياسية لمستوى جودة خدمة متلقي الخدمة وفق توقعاته، وتحديد أسس ومعايير متابعتها وقياسها بصورة متواصلة تغطى كافة مجالات وبنود الخدمة.
- وضع آلية نظامية تيسر للمستثمر من تقديم كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بتوقعاته ورؤيته لخدمات المؤسسة.
- وضع سياسات وقواعد تحقق التوازن بين الالتزام بالإجراءات والتعليمات الرسمية المعتمدة، ومرونة التصرف على ضوء خصائص الموقف لتقديم الخدمات للمستثمر بالمواصفات المعتمدة.
- وضع أنظمة وسياسات وقواعد المتابعة بهدف تحقيق التغذية المباشرة الفورية بالبيانات والمعلومات لضمان جودة خدمة المستثمر والتأكد من رضاه.

- التوصيف الدقيق للإجراءات الفنية لأداء الخدمة مع تعميق الاعتقاد بأن الغرض من إعدادها لمساعدة الأفراد وتعضيدهم لتقديم الخدمة بالجودة المستهدفة.

4 إعادة الهندسة الإدارية (الهندرة) لبعض الانشطة:

يعد كل من (Michael Hammer, James champy) الرواد الأوائل في مجال إعادة هندسة العمليات والتي يقصد بها: إعادة التفكير المبدئي والتصميم الأساسي للعمليات بصورة جوهرية، بهدف تحقيق تحسينات جذرية فائقة غير هامشية وغير متدرجة في معايير الأداء الحاسمة الخاصة بالتكلفة والجودة .

كما يرى (عقيلي، 2001 ، 94) إعادة هندسة العمليات بأنها يطلق عليها باللغة العربية "الهندرة "وهي إحدى أنواع التغيير التنظيمي الجذرية الحديثة، التي يمكن ان تستخدمها جميع أنواع المنظمات، من أجل إدخال تغييرات أساسية وجذرية على عملياتها وأساليب وطرق العمل لديها وتشمل الهندرة عدد من المفاهيم وهي:

- تبدأ الهندرة من الصفر، وهي إعادة تصميم جذرية
- ليست الهندرة عملية ترميم وإصلاح للعمليات القائمة بل تجديد لها.
- الهندرة ثورة للتخلي عن كل قديم.
- الهندرة ذات طابع عمومي حيث يمكن تطبيقها في كافة العمليات والمنظمات.

وباستعراض التعاريف السابقة يمكننا تحديد العناصر الأساسية التي تشملها عملية إعادة الهندسة الإدارية وهي: إن إعادة هندسة العمليات الإدارية هي عملية إعادة تفكير أساسية وهذا يعني أن المنظمات يجب أن تجيب على عدة أسئلة هامة عن أنشطتها وكيفية أدائها مثل: ما هي الأنشطة التي تؤديها, ما هي الطريقة التي تؤدى بها, لماذا تؤدي هذه الأنشطة, لماذا تؤدي هذه الأنشطة بهذه الطريقة .

إن إعادة هندسة العمليات الإدارية هي إعادة تصميم أساسية وتقترح استبعاد كل الهياكل والإجراءات الحالية وإعادة تنفيذ العمليات بطريقة جديدة وهذا يؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة, أنها تتضمن إحداث تغيير هائل وكبير وهذا يعني أن عملية إعادة هندسة العمليات الإدارية تهتم بالتغييرات الهامة في الأداء وهذه التغييرات يمكن قياسها بطرق مختلفة منها: خفض التكاليف، زيادة وسرعة ودقة الأداء، تحسين جودة المنتجات وخدمة ما بعد البيع, أنها تنصب على العمليات التي تؤدي داخل المنظمة وتشير العمليات إلى مجموعة من المهام المتعلقة بخلق قيمة للعملاء (حامد، 2008, 965)

5- التحول نحو المبادئ الادارية الحديثة:

أ- يلاحظ أن المبادئ الادارية الحديثة اتجهت نحو:

- التحول من عدد كبير للمستويات الإدارية إلى عدد قليل
- التحول من نطاق الإشراف الضيق إلى نطاق الإشراف الواسع قدر الإمكان
- التحول من خطوط الاتصالات الرأسية الطويلة إلى خطوط الاتصالات الإدارية الأفقية أو الدائرية أو القطرية.
- التحول من الإدارة الرسمية في الإجراءات إلى الإدارة القيادية الذاتية الموقفية .
- التحول من الأنظمة المغلقة التي تركز على السرية والنظرة الأحادية والعلاقات الثنائية إلى الأنظمة المفتوحة التي تركز على التفاعل والتأثير التبادلي.
- وضوح أهمية المرونة في إجراءات العمل من أجل سرعة الاستجابة للأحداث والتغيرات التي تحدث في بيئة العمل.
- الاتجاه إلى ضرورة توفر مقومات سرعة اتخاذ القرارات وفق متطلبات حاجة العمل في المستويات الأدنى.
- وضوح ظاهرة العمل كفريق من خلال مجموعات تمثل الأنشطة والخدمات المختلفة في المنظمة.

ب- تنوع مفهوم السلطة وتوسيع نطاق الصلاحيات الوظيفية:

تغير مفهوم السلطة إلى الأتي (أبو بكر, 2010, 11):

- لم يعد مفهوم السلطة قاصراً على السلطة الرسمية المستمدة من شغل وظيفة إشرافية أو إدارية رسمية بالهيكل التنظيمي، وإنما امتد مفهوم السلطة ليشمل النفوذ المستمد من تنوع المعرفة والثقافة والمهارات السلوكية بجانب المهارات الإدارية والفنية.
- لم يعد مفهوم الصلاحيات قاصراً على صلاحيات إصدار القرارات والتعليمات ومتابعة تنفيذها والمحاسبة على نتائجها، وإنما امتد مفهوم الصلاحية ليشمل ما يلي: (صلاحية الاقتراح, صلاحية العرض, صلاحية التوصية, صلاحية الاعتماد, صلاحية التنفيذ, صلاحية المتابعة, صلاحية التقويم).
- لم يعد هناك فصل واضح ملموس بين صلاحيات وسلطات التخطيط ومسؤوليات التنفيذ، وتزايد الاتجاه إلى منح صلاحية وسلطة التخطيط ووضع الخطط والبرامج إلى المستويات والأفراد المسؤولة عن التنفيذ ولم يعد هناك أفراد يخططون وآخرون ينفذون، وإنما أصبح هناك أفراد مسؤولون عن تحقيق الأهداف مع تمتعهم بصلاحيات التخطيط وتحملهم أعباء ومسؤوليات التنفيذ.
- لم يعد دور المدير إصدار التوجيهات والتعليمات والقرارات، وإنما أتسع دور المدير ليشمل تهيئة مناخ العمل ورعاية المرؤوسين وإنشاء العلاقات الإيجابية معهم وفيما بينهم.

6- تبسيط إجراءات العمل:

إجراءات العمل هي عبارة عن سلسلة من المهام المرتبطة والمرتبة وفقاً لتتابع حدوثها والتي تمثل في مجموعها الأسلوب المتبع لأداء عمل ما، أي أنها الطريقة المحددة سلفاً لكيفية تنفيذ الاعمال الروتينية وفقاً لتتابع زمني محدد الخطوات التي يجب تنفيذها لأداء عملية معينة.

ويرى البعض تبسيط الإجراءات بأنه التخلص من الحركات غير الضرورية مع الحد من العوامل والمسببات التي تعوق تدفق العمل وتؤدي إلى تعطيله، أي انه وسيلة منطقية لدارسة الخطوات الحالية لأداء العمل بهدف الوصول إلى طريقة أيسر وأسرع وأقل تكلفة للأداء (سماحة والطريح، 2001, 87), ويرى أيضا أن تبسيط إجراءات العمل هو فن تحقيق الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهود البشرية والإمكانات المادية لأداء العمل بجودة أعلى.

كما يرى (العكش, 2003 ، 277) بأن تبسيط الإجراءات يتضمن اختصار خطوات إنجاز المعاملات الخاصة لخدمة معينة أو إعادة ترتيبها وتسلسلها، وهو من أكثر الأساليب التقليدية انتشاراً وتحقيقاً للنجاح، إلا أنه لا يمتد إلى جميع أجزاء المؤسسة ويقتصر في كثير من الحالات على خدمة تثار شكاوي حول تقديمها وطول مدة إنجاز خطواتها ويحتاجها عدد كبير من الناس باستمرار، في حين تبقى بقية إجراءات إنجاز الخدمات الأخرى بخطواتها الطويلة مستمرة ومعاناة للمواطن كذلك.

ويرى(المدهون، 1998 ،93) إن تبسيط الإجراءات يتضمن اختصار خطوات أداة خدمة معينة ,أو التحرر من القيود الحكومية والتي تعود إلى فك القيود الحكومية الأنشطة المتعددة للمؤسسات, ومن الأساليب أو الوسائل التي يمكن استخدامها من أجل تبسيط إجراءات العمل (المنظمة العربية للتنمية، 2003, 8):

- جمع خطوتين أو أكثر في خطوة واحدة وذلك بهدف توحيد بعض الخطوات.
- إلغاء بعض الخطوات غير الضرورية والتي أصبحت من عوامل التأخير.
- تقريب أماكن الموظفين المشتركين في إنجاز المعاملة الواحدة وإعادة ترتيب المكاتب.
- تغيير طريقة سير العمل المعتمدة في تقديم الخدمات.
- إعادة النظر في النماذج المقررة في تقديم الخدمات باستمرار نظرا لتغيير الظروف ومتطلبات العمل واستعمال التكنولوجيا.
- حوسبة جميع الأعمال التي يمكن أن تنجز الكترونيا.

المحور الثالث:أنموذج رياضي مقترح

اولا: اقتراح أنموذج تمييز الأنماط لتحديد المستوى الملائم من التطوير الإداري على المؤسسات الإدارية في إقليم كردستان :

يمكن الاستفادة من أنموذج تمييز الأنماط كأنموذج رياضي في تحديد المستوى الملائم من التطوير الإداري وعلى النحو الآتي:

النمط هو وصف لشيء معين, واختبار تمييز الأنماط هو اختبار يعتمد على منطق رياضي يتم من خلاله إيجاد النمط المشابه للنمط المراد معرفته إلى نمط معين معروف مسبقاً, أي تصنيف المتغيرات بناء على مدى تشابهها مع أنماط رئيسة معروفة مسبقاً, وتزداد دقة التمييز كلما تجانست البيانات, بحيث يمكن عنقدتها بناء على تشابهها, وكذلك كلما كانت الأنماط الرئيسة متجانسة.

ويعتمد اختبار تمييز الأنماط على اختبار المسافات الأدنى (Min Distance Technology To Classify The Pattern), التي تعد طريقة فاعلة لإعطاء تصور دقيق عن النمط المراد تصنيفه, فمدى قرب البيانات المراد تصنيفها نحو الأنماط الأساسية التي يطلق عليها الطرز الأنموذجية يعد المعيار الأساس في التصنيف, فكلما ازداد التشابه بين البيانات المراد تصنيفها والطرز الأنموذجية ازدادت إمكانية التمييز.

وقد يكون هناك أنماط أخرى تشبه النمط المراد تصنيفه, ولكن من خلال طريقة المسافات الأقرب نستطيع إيجاد أقرب نمط أساسي يمكن أن يكون أكثر تشابها مع النمط المراد تصنيفه, وتبرز أهمية طريقة المسافات الأقرب في التصنيف عندما تكون الأنماط معقدة بحيث يصعب تصنيفها أو إرجاعها إلى نمط معين, لقد تم اعتماد هذه الطريقة استنادا إلى المصدر(Julius& Rafael, 1974, 75- 78)

فإذا افترضنا أن (x) نمط معقد نريد إرجاعه إلى طراز أنموذجي من بين عدة طرز(z1,z2,...zn) , فالمسافة بين النمط (x) والطرز الأنموذجية يمكن أن يقاس من خلال المعادلة الآتية:

$$Di = \|x - zi\| = \sqrt{(x-z)'(x-zi)}.....1$$

$$Di^2 = \|x - zi\|^2 = (x-zi)'(x-zi)$$

ويمكن تبسيط المعادلة السابقة من خلال الخطوات الآتية:

$$= x'x - 2x'zi + zi'zi$$

$$= x'x - 2(x'zi - \tfrac{1}{2} zi'zi).....2$$

إن اختيار أدنى (Di^2) هو مرادف لاختيار أدنى (Di), إذا كانت كل المسافات إيجابية, لأن ($x'x$) هي معتمدة على (i) لكل: (Di^2 , = 1,2,....m,), واختيار أدنى (Di^2) هو مساوٍ لاختيار أعلى ($x'zi - \frac{1}{2} zi'zi$) عندما يكون النمط (x) محدداً في تصنيف ($j \neq i$ for all $di(x) \geq dj(x)$ if wi), من هنا يمكن صياغة المعادلة (2) بالصيغة الآتية:

$$di(x) = x'zi - \frac{1}{2} zi'zi \ldots\ldots 3$$

ثانيا: التطبيق العملي لاختبار تمييز الأنماط

إن آلية تنفيذ طريقة تمييز الأنماط على بيانات المنظمات المبحوثة تأخذ الخطوات الآتية:

1- بدءاً يجب تحديد تصنيفات أساسية للظاهرة المراد قياسها, ومن المناسب لهذه الدراسة أن نستخدم خمسة تصنيفات أساسية انسجاماً مع الأوزان الخمسة لمقياس ليكرت الخماسي, وهي كما يأتي:

(C1): أداء إداري ضعيف جدا أو معدوم وتحتاج المنظمة المبحوثة إلى إصلاحات إدارية كبيرة وعديدة مثلا أنها تعاني من إخفاق كبير في نظام عملها.

(C2): أداء إداري منخفض (واطئ) وتحتاج المنظمة المبحوثة إلى إصلاحات كبيرة لا يمكن أن تكون إلا من خلال إعادة هندسة عملياتها وتطوير المورد البشري فيها.

(C3): أداء إداري متوسط وتحتاج المنظمة المبحوثة إلى تطوير إداري محدود مثلا إدخال التطورات التنظيمية الحديثة.

(C4): أداء إداري جيد وتحتاج المنظمة المبحوثة إلى تطوير إداري طفيف مثل تبسيط إجراءات العمل الإداري .

(C5): أداء إداري متميز وان المنظمة المبحوثة على العموم لا تعاني من أي إخفاق أو إشكال إداري بارز .

2- بناء طرز أنموذجية (z) لكل تصنيف من التصنيفات المذكورة آنفاً, والطرز الأنموذجية عبارة عن مصفوفة تحوي متغيرات رقمية بعدد عبارات مقياس الدراسة, وفي هذه الدراسة من المناسب ترتيب بيانات هذه الطرز مع بيانات مقياس ليكرت الخماسي, من هنا سوف تتدرج قيم هذه المصفوفات تصاعدياً من القيمة (1) للطراز الأنموذجي الأول (z1), والقيمة (2) للطراز الأنموذجي (z2), والقيمة (3) للطراز الأنموذجي (z3), والقيمة (4) للطراز الأنموذجي (z4), وأخيرا القيمة (5) للطراز الأنموذجي (z5).

3- نطبق المعادلة الآتية

$$di(x) = x'zi - \frac{1}{2} zi'zi$$

ويكون تطبيقها خمس مرات في كل مرة نستخدم طرازاً أنموذجياً جديداً, بدءاً من الطراز (z1) وانتهاءً بالطراز (z5), والمعادلة التي تعطي أعلى قيمة لقيمة ((x) di) هي المعادلة ذات الطراز الأنموذجي الأقرب للبيانات المراد تصنيفها (xi).

حيث يمكن تطبيق هذا الانموذج على المؤسسات الادارية العاملة في اقليم كردستان لمعرفة مدى الحاجة للتطوير الاداي فيها, واختيار اسلوب من اساليب التطوير الاداري المناسب لها بناءا على مدى قرب بياناتها من الطرز الانموذجية.

المحور الثالث: الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

من خلال استقراء الواقع الميداني لمنظماتنا الادارية اصبح بديهيا استنتاج العديد من الجوانب الإدارية السلبية التي ألقت بضلالها الثقيلة على تنمية الاقتصادية وخصوصا مايتعلق بالاستثمار, ومن هذه الجوانب ماياتي:

1. عدم مراعاة الأسس المهنية والأصول العلمية في إعداد الهياكل التنظيمية للمؤسسات الإدارية من حيث تقسيم العمل وإنشاء الوحدات التنظيمية وتحديد المستويات الإدارية.
2. شيوع ظاهرة التضخم التنظيمي، حيث تتجه المؤسسات الإدارية إلى تضخيم التنظيم الإداري بها كعلامة على الإنجاز والنمو والتوسع دون مبرر حقيقي.
3. ضعف مرونة السياسات والقواعد أو غموضها وافتقارها للوضوح وضعف قدرتها لمواجهة المواقف أو المشكلات المتجددة، فضلا عن نقص الشجاعة في اعتماد السياسات الحاسمة المطلوبة لحل المشكلات حلولا جذرية، بدلا من التعامل الظاهري أو المؤقت معها.
4. ضعف الإشراف والتوجيه الإداري والفني من القيادات والمديرين واقتصار الاهتمام بذلك في حالة التكليفات الشخصية التي ترتبط بمنافع خاصة.
5. غياب دور المديرين والقيادات في تحسين أداء الأفراد وتنمية مهاراتهم ورفع كفاءتهم
6. عدم وجود معايير أو أسس وقواعد مهنية محددة لقياس الأداء وتقييم الأداء.
7. ضعف الثقة في جدوى أعمال المتابعة والرقابة وشيوع الاعتقاد بأن الإجراءات التصحيحية ترتبط بالاعتبارات الشخصية غير الموضوعية.
8. الافتقار إلى المتابعة والرقابة الذاتية والتركيز على الجوانب الرسمية الإجرائية فى أعمال المتابعة وقياس الأداء.
9. شيوع الاعتقاد بأن أهداف المتابعة والرقابة هي تصيّد لاكتشاف الأخطاء والتشهير دون الالتزام بضوابط موضوعية في ذلك.
10. أن بعض المؤسسات الإدارية تعانى من ظاهرة تداخل المسئوليات والصلاحيات إلى درجة قد يصعب تحديد من المسئول عن الخطأ في أداء مهمة أو نشاط معين
11. وجود فجوة واضحة بين الثقافة ومعرفة المهنية لدى شاغلي الوظائف القيادية والإدارية من جانب وشاغلي الوظائف الإشرافية والتنفيذية.

ثانيا: التوصيات

يجب النظر إلى التطوير الإداري من خلال علاقتها وتداخلها وترابطها مع تنمية الاستثمارات الاقتصادية وتنمية المشاريع الصغيرة, ومن هنا فإن المؤسسات العامة مطالبه أكثر من أي وقت مضى للاهتمام في التطوير الاداري ووضع الأطر التنظيمية والقانونية وممارساتها وتوفير سبل تطويرها والارتقاء بها لتحقيق التنمية الاستثمارية الشاملة وفي المشاريع الصغيرة على وجه الخصوص, وفي ضوء استنتاجات الدراسة يوصي الباحثان بالاعتماد على أساليب التطوير الإداري في مواجهة المشكلات والمعوقات التي تواجه المنظمات الإدارية المختلفة سعيا لدعم الاستثمار, إلا انه يجب إدراك أن نوع المشكلة هو الذي يحدد نوع آلية تطوير الإداري التي يجب أن تختار لذلك نقترح التوصيات الآتية:

1. العمل على تطوير وتنمية وتطوير قدرات ومهارات العنصر البشري، ومنح الدرجات والترقيات الوظيفية، وضرورة عقد البرامج التدريبية الفعالة ليتمكن العاملون من أداء المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم.
2. نوصي باعتماد آلية تطوير الأنظمة والقوانين لمواجهة حالة التعقيدات والاضطرابات والتعارضات الموجودة في الأنظمة والقوانين حيث تصبح الكثير من القوانين والأنظمة واللوائح، بمرور الزمن غير ملائمة لأوضاع المنظمات، وعقبة في سبيل تحقيق أهدافه وذلك بما يحتويه القانون من تعقيدات وقيود على الأعمال.
3. نوصي باعتماد آلية إعادة الهندسة في حال كون المشكلات كبيرة ومعقدة وتتعلق بالبنية الهيكلية للمؤسسة الإدارية من خلال تطوير الهياكل التنظيمية لدوائر الدولة وتصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة وذلك لتتمكن من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها, حيث ان هذه الآلية تستخدم من أجل إدخال تغييرات أساسية وجذرية على عملياتها وأساليب وطرق العمل .
4. نوصي بإدخال التطورات التنظيمات الحديثة في المؤسسة الإدارية التي تعاني من مشكلات إدارية وفق المستوى الطبيعي أي ليست كبيرة وضمن الجوانب الأساسية في العمل الإداري ولكنها تسعى إلى تحقيق تميز اكبر ضمن الإمكانات الحالية .
5. نوصي باعتماد آلية تبسيط الإجراءات في حال كون المؤسسة الإدارية تعاني من الحركات غير الضرورية ووجود العوامل والمسببات التي تعوق تدفق العمل ويؤدي إلى تعطيله او اختصار خطوات أداة خدمة معينة ,أو التحرر من القيود الحكومية ، حيث أنها وسيلة منطقية لدارسة الخطوات الحالية لأداء العمل بهدف الوصول إلى طريقة أيسر وأسرع وأقل تكلفة للأداء وهي من أكثر الأساليب التقليدية انتشاراً وتحقيقاً للنجاح.

المصادر

أولا: الدوريات

1. حامد، شعبان، 2008 ، العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية الهندرة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، المجلد(47)،كلية التجارة، جامعة القاهرة.
2. عصفور، أحمد شاكر،1984، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، .المجلد 22، العدد(41).
3. العكش، وزي عبدالله، 2003 ، الإصلاح الإداري في الأردن دراسة استطلاعية من وجهة نظر العاملين في الجهاز الحكومي، كلية العلوم الإدارية والمالية، مجلة جامعة دمشق، -252.المجلد 19 ، العدد(2).
4. المدهون، موسى، 1998، الاستراتيجيات الحديثة للتغير والإصلاح، أبحاث اليرموك، المجلد 15 ، العدد(4)، عمان.
5. المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2003 ، التطوير الإداري في الوطن العربي، الاجتماع السنوي الثاني لقيادات أجهزة الإصلاح الإداري في الوطن العربي، القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ثانيا: الكتب

1. أبو بكر, مصطفى محمود, 2010, إعداد وتطوير التنظيم الإداري الملائم للمؤسسات الصحية, الإسكندرية- جمهورية مصر العربية.
2. أبوشقدم, عزة والشيخ ياسين, رزان ,2010, أثر التطوير الاداري على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس, نشر جامعة النجاح الوطنية.
3. ألزيدانيين, د.جميل سالم, 1999, اساسيات في الجهاز المالي , المنظور العملي- دار وائل للطباعة والنشر,عمان- الاردن.
4. البنك الأهلي المصري، المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر في ظل القانون رقم 141 لسنة 2004.
5. توفيق، عبد الرحمن, 1996، استراتيجية الاستثمار البشري بالمؤسسات العربية، مركز الخبرات المهنية الإدارية، القاهرة، مصر.
6. رمضان ,زياد ,1998 , مباديء ألاستثمار- الحقيقي والمالي , دار وائل للطباعة والنشر , عمان - ألاردن.

7. زويلف، اللوزي، مهدي حسن، سليمان احمد،(1993) ، التطوير الاداري والدول النامية, الطبعة الاولى، دارمجدلاوي للطباعة والنشر، عمان، الاردن.
8. سماحة، الطريح، محمود، عادل،2001 ، تبسيط الإجراءات والتطوير الاداري، الطبعة الاولى، مطابع الدار الهندسية.
9. الصحاف, حبيب, 2003, معجم إدارة الموارد البشرية، منتدى العاملين، مكتبة لبنان الناشرون.
10. عقيلي، عمر وصفي, 2001, مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان.
11. عليش، ماهر، 1971, إدارة الموارد البشرية، مكتبة عين شمس، القاهرة.
12. اللوزي، موسى سلامة، 2000, التطوير الاداري، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان ، الاردن.

استثمار إدارة علاقات الزبائن مدخل لتحقيق التسويق الريادي

دراسة حالة في شركة كورك للاتصالات

احمد يوسف فتحي البجاري
مدرس مساعد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

الملخص

استهدف البحث الوقوف على مدى امكانية استثمار ادارة علاقات الزبائن لتحقيق التسويق الريادي للمنظمات ، وذلك في ضوء آراء عينة من مديري شركة كورك للاتصالات، الذين تم اختيارهم في الأقسام المختلفة لهذه الشركة. ووصولاً لهذه الآراء تم تصميم استمارة استبانه عدت لهذا الغرض، ووزعت على أفراد العينة الذين بلغ عددهم (33).

وبعد تحليل جملة البيانات المستحصلة بالإفادة من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة فرضيات البحث(كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS,V.12)، والذي سبقه توفير إطار نظري لإدارة علاقات الزبائن التسويق الريادي ، توصل الباحث إلى جملة من النتائج، التي تم في ضوئها بلورة ما يناسبها من الاستنتاجات، لعل من أهمها: ادارة علاقات الزبائن بوصفها ذا تأثير جوهري في تحقيق الريادة التسويقية ، وذلك على النحو الذي ذهب إليه الكتاب في الأطر النظرية. و في ضوء الاستنتاجات قدم الباحث مقترحات، التي تؤكد على أهمية إيلاء موضوع ادارة علاقات الزبائن بالاهتمام المناسب من قبل المديرين والعاملين معاً، على نحو يحقق التسويق الريادي.

ahmad. Al bjaree
Assistant Lecturer College
of Admin. & Econ.
University of Mosul

Investment customer relationship management entrance to achieve Entrepreneurship marketing

Case study in korek Telecom

Abstract

The research aims to stand over the possibility of investment management customer Entrepreneurship marketing to achieve Entrepreneurship organizations, and in the light of the views of a sample of managers of the company korek Telecommunication, who have been selected in the various sections of this company. To this consensus form questionnaire was designed promised for this purpose, and distributed to members of the sample who numbered(33). After analyzing the inter data obtained benefit from statistical methods to validate the research hypotheses (mean arithmetic, standard deviation and coefficient of simple correlation using statistical software (SPSS, V.12), which preceded provide a theoretical framework for customer relationship management and Entrepreneurship, marketing researcher reached a number of results, that was in the light of crystallization by matching conclusions, perhaps the most important: customer relationship management as a significant influence in achieving Entrepreneurship marketing, and so on, as he went to the book in theoretical frameworks. and in light of the findings the researcher proposals, which stresses the importance of paying Multi managing customer relationships appropriate attention by managers and employees together, so as to achieve marketing Entrepreneurship..

المقدمة

بعد إدراك المنظمات التسويقية إن الزبائن هم جوهر العملية التسويقية في الوقت الحاضر كان من واجب المنظمة القيام بالإجراءات اللازمة لإدارة العلاقة مع هذا الموجود الحيوي الذي يهم كل منظمة تسعى الى تحقيق ميزة تنافسية ، ويعد إدارة علاقات الزبائن مفهوماً حديثاً يناقش في الكثير من منظمات الاعمال التي تركز على اقامة أفضل العلاقات مع الزبون ولفترة طويلة وهو جزء من آلية تحقيق ميزة هامة هي الاحتفاظ بالزبائن ،فرغبة المنظمات في أَنّ تكون في مقدمة المنظمات الناجحة يأتي من خلال إستثمار تلك المنظمات لكل الفرص المتاحة أمامها ، بل يصل الأمر إلى توليد فرص قد تكون معدومة من قبل منظمات أخرى لكي تحقق النجاح والتفوق على الآخرين من خلال الموارد التي يمكن إستثمارها أفضل إستثمار ، والعمل على تحديد التوجهات المستقبلية التي تؤدي إلى صياغة طرائق إبداعية جديدة من خلال التأكيد على متطلبات الزبائن التي تمثل عامل النجاح لأية منظمة، والتي ينبغي عليها أن لا تغفل عن جانب المخاطرة المتوقعة نتيجة عملها في السوق ، وأن حصيلة كل هذه العوامل تمثل طريقة إنتهازية للمنظمة للنجاح والتي تتمثل بما يعرف بالتسويق الريادي .

أولاً. مشكلة البحث

بات من الممكن في ضوء معطيات عمل المنظمات في القرن الحادي والعشرين أن نجزم بأن غالبيتها تدرك أهمية الأساليب الحديثة في التسويق بوصفها الركيزة الرئيسة لنجاح المنظمات من خلال تحقيق رضا الزبون وكسب ولائه من خلال ادارة ناجحة للعلاقة مع المنظمة، إذ تعاني تلك المنظمات من ضعف أو عدم إدراك لادارة علاقتها مع الزبائن والتي تعد عنصرا رئيسا من عناصر الكفاءة التسويقية، فضلا عن عدم توظيف ادارة علاقات الزبائن في تحقيق التسويق الريادي التي تسهم في إحداث تكيف للمنظمات مع البيئة التنافسية في السوق .

وبموجب ما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في إطار الإثارات البحثية الآتية:

1. هل تسعى المنظمات المبحوثة إلى استثمار ادارة علاقات الزبائن لتحقيق التسويق الريادي ؟
2. هل تؤدي ادارة علاقات الزبائن إلى تدعيم نشاطات المنظمة التسويقية لتحقيق التسويق الريادي ؟
3. ما طبيعة علاقة الارتباط والأثر بين بعدي البحث؟

ثانياً. أهمية البحث

يمكن القول بأن العديد من المنظمات تتبارى فيما بينها لتبني ادارة علاقات الزبائن في مجمل أنشطتها بعامة، وفي تحديد توجهاتها التنافسية بخاصة بما يضمن تفوقها على مثيلاتها والحصول على التسويق الريادي .

وعلى هذا الأساس يستمد البحث أهميته من الجوانب الآتية:

1. تتيح هذه الدراسة للشركة المبحوثة توضيح الأسس العلمية والعملية لادارة علاقات الزبائن التي تساعدها في بناء علاقة قوية مع الزبائن ، مما يوفر لهذه الشركة فرصة اكبر لجني الأرباح ، إضافة إلى وصولها إلى المزيد من الزبائن.
2. تنبع أهمية البحث أيضاً من تناوله موضوع استثمار ادارة علاقات الزبائن كمدخل لتحقيق التسويق الريادي.

ثالثاً. أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع ادارة علاقات الزبائن في المنظمة عينة البحث.
2. التعرف على مدى استفادة المنظمات من ادارة علاقات الزبائن في تحقيق التسويق الريادي الفاعل الذي يقود إلى تحقيق الأهداف المنظمية الموضوعة.
3. التعرّف على تأثير ادارة علاقات الزبائن في تحقيق التسويق الريادي.

رابعاً. فرضيات البحث

استناداً إلى مكنونات مشكلة البحث، تمّ صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى

توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين ادارة علاقات الزبائن و التسويق الريادي.

الفرضية الثانية

يوجد تأثير معنوي لادارة علاقات الزبائن في التسويق الريادي.

خامسا. أسلوب جمع البيانات

بغية الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، والتحقق من صحة فرضياته، فقد اعتمد في بناء إطاره النظري على المعلومات المتوافرة في الكتب والمجلات العلمية الرصينة وما تزخر به شبكة الإنترنت عبر المواقع العلمية المتخصصة. فيما تمّ الاعتماد في الجانب العملي على استمارة الاستبانة وكما في الملحق (1) ، والتي تعدّ أداة رئيسة روعي في بنائها قدرتها على تشخيص بعدي البحث وقياسهما من خلال توزيع (33) استمارة على العاملين في الشركة عينة البحث، وتحصل منها على (33) استمارة صالحة للتحليل وبنسبة استجابة بلغت (100%) .

إذ اشتملت استمارة الاستبانة على ثلاثة أجزاء رئيسة، شمل الجزء الأول منها البيانات التعريفية عن الأفراد المبحوثين، فيما ركز الجزء الثاني على ادارة علاقات الزبائن ، وجاء الجزء الثالث ليتناول التسويق الريادي ، الجدول (1).

الجدول (1)
مكونات استمارة الاستبانة

ت	الأبعاد الرئيسة	المتغيرات الرئيسة للاستمارة	عدد العوامل	الرموز المستخدمة	المجموع
1	معلومات عامة	معلومات تعريفية بالمستجيب		----	
2	بُعد ادارة علاقات الزبائن	متغيرات ادارة علاقات الزبائن		X_1-X_{12}	12
3	بُعد التسويق الريادي	التأكيد على الزبائن	4	X_{13}-X_{16}	4
		الإبداع	4	X_{17}-X_{20}	4
		إقتناص الفرص	4	X_{21}-X_{24}	4

المصدر: استمارة الاستبانة

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي في قياس المتغيرات التي تضمنها بعدي البحث والمرتب من الفقرات (أتفق، محايد، لا أتفق) وبالأوزان (3، 2، 1) وبوسط فرضي قدره (2) لتحويل نتائج الإجابات للأفراد المبحوثين من أصل استمارة الاستبانة.

سادساً. أدوات تحليل البيانات

للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة وقياسها تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية المستندة إلى البرامج الإحصائية (SPSS-12) ، والتي يمكن تصنيفها على النحو الآتي:

1. الأدوات الخاصة بوصف متغيرات البحث وتشخيصها: وتتمثل بالتكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. أدوات اختبار فرضيات البحث : اعتمد الباحث على عدد من الأدوات التي تسهم في اختبار فرضيات البحث وتتمثل في الآتي:

أ. معامل الارتباط البسيط (بيرسون): ويستخدم لتحديد قوة العلاقة وطبيعتها بين متغيرين.

ب. الانحدار الخطي البسيط: يستخدم للتعرف على معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد.

الإطار النظري

ادارة علاقات الزبائن

دخلت عدة معاني جديدة ضمن التعريف الحديث للتسويق، سيما أنه أصبح يركز على تسيير الشراكة الإستراتيجية ومكانة المنظمة بين زبائنها ومورديها، وفي سلسلة القيم بحيث يكون هدفها تحويل أكبر قيمة للزبون، وفي العلاقات مع الزبون إذ أصبحت هذه الأخيرة المورد الاستراتيجي الأهم من بين موارد المنظمة. وبطريقة أخرى فإن الزبون يجب أن يؤخذ كمورد نادر من الصعب التحكم في تصرفاته وبالتالي يصعب تغييرها. وبارتفاع درجات هذه المتغيرات يصعب برمجة القرارات التسويقية وتنميطها، لكن بواسطة التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال يمكن الوصول إلى التسويق الريادي، وتعد ادارة علاقات الزبائن من اكثر الاتجاهات أهمية في العقد الأخير في مجال ادارة الأعمال بصورة عامة وادارة التسويق على وجه الخصوص وان هذه الفلسفة التسويقية الجديدة تدعو الى بناء علاقات بين المنظمة وزبائنها على الامد البعيد بهدف تحسين ربحية المنظمة والحفاظ على بقائها واستمرارها ونموها.

اولاً: مفهوم ادارة علاقات الزبائن

قدم الباحثون مفاهيم عديدة لادارة علاقات الزبائن اذ عرفها (SAPAG, 2001,2) :هي استراتيجية الاعمال التي تتضمن تركيز معارف المنظمة وعملياتها وهيكلها التنظيمي حول الزبائن لضمان استمرارهم مع المنظمة ، اما (Janjicek, 2004,5) فقد ذكر بانها هي الفلسفة التي تضع الزبائن في نقطة تصميم المنتجات من اجل توجيه موارد وجهود المنظمة لتقديم افضل الخدمات وتعزيز وتعظيم ولاء الزبائن لها ، وقد عرفت بانها جهود المنظمة وخزينها المعرفي في مجال الابداع والابتكار والذي يقودها الى اختيار طريقتها المميزة التي تربطها بزبائنها وتكسب رضائهم وولائهم (Lipscom,2004,2). اما (نجم،2005،303) فقد عرفها بانها الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال وبرمجياتها وأنظمتها الخبيرة من اجل ادامة وتطوير العلاقات مع الزبون ، وقد عرفها(Gray & Byun,2001,7) هي إستراتيجية إعمال تعمل على زيادة حجم الصفقات وأهدافها هي زيادة الأرباح والإيرادات ورضا الزبون .

ووصفها (الطائي والعبادي، 2009، 198) بانها النظرة الشمولية لقيمة الزبون المعتمد على توجيه المنظمة نحو هدف بناء علاقات مربحة معه من خلال مفاهيم التسويق التفاعلي والمبيعات والخدمة .

اما (صادق،2012،115) فقد عرفها بانها الاستخدام الاستراتيجي للمعلومات، العمليات، التكنولوجيا، والافراد في العلاقة مع الزبون عبر دورة حياته الكاملة بما يحقق اهداف المنظمة.

ثانياً: خصائص ادارة علاقات الزبائن

إن لادارة علاقات الزبائن مجموعة من الخصائص فقد لخصها(Murillo & Anrobi , 2002,878) بالاتي:

أ-التوجه / الاهتمام الجدي التوجه نحو الزبون

ب- الوسائل / استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات

ج- المعلومات / كل البيانات الممكنة عن الزبون

د- الهدف / تحقيق ربحية المنظمة وزيادتها

هـ- دور العاملين / تحديد طلبات الزبون وتوحيدها في نماذج معينة

ثالثاً :أهمية إدارة علاقات الزبائن

ذكر (Frow& Payne , 2009 , 15) بان أهمية إدارة علاقات الزبائن هي :

أ. إن إدارة علاقات الزبائن ذات دافع للمنظمة في مساندة الأسواق التي تتنافس فيها من خلال التوجه للحصول على أفضل الزبائن وإدارة الحملة التسويقية بأهداف واضحة .

ب. تزويد العاملين بالمعلومات المناسبة والضرورية وذلك لسد حاجة العمليات المنظمية لفهم احتياجات ورغبات الزبون وكيفية بناء علاقة هامة بين المنظمة والزبون (صادق،136،2012).

ج. تساعد إدارة علاقات الزبائن للتعرف على نوع الزبون وتحليل البيانات التي تخص كل زبون الذي يساهم لتغير إستراتيجية المنظمة في العمليات كما الحال في وظيفة التسويق وتقديم الخدمة المناسبة لهم.

د. تركز إدارة علاقات الزبائن على عمليه خلق القيمة من خلال التفاعلات الحاصلة بين كل من المنظمة والزبائن(Alok &Mishra ,2009,85)

هـ. مساعدة منظمات الإعمال في تحسين عمليات البيع بالتجزئة وإدارة المبيعات من خلال المشاركة بالمعلومات مع جميع العاملين والاستجابة السريعة للتغيرات الحاصلة في حاجات الزبائن (الكعبي ، 10:2006)

و. ويمكن للمنظمة توفير الكلف عن طريق تقليل الأخطاء التي تظهر من عدة نقاط تفاعل غير المنسقة والتي تتحسن عند تفهم حاجات الزبون من خلال استخدام قنوات الاتصال المفضلة لديهم(البغدادي ، 43:2008).

ومن ملاحظة النقاط أعلاه يمكن القول بان ادارة علاقات الزبائن تحقق للمنظمة عدة مزايا تنافسية منها زيادة قدرة المنظمة على المحافظة على زبائنها أي إطالة عمر العلاقة بين الزبون والمنظمة وبما يزيد من ولائه من خلال تحقيق رضاه وكذلك تساعد إدارة علاقات الزبائن على اكتساب الزبائن الجدد ذوي النوعية الجيدة وتقديم خدمات مميزة لهم وكذلك تساعد ادارة علاقات الزبائن في ربحية الزبون.

رابعاً: أهداف إدارة علاقات الزبون

إن أحد أهم أهداف منظمات الأعمال هو العمل على تحقيق مستويات مرتفعة من رضا الزبون من خلال إشباع عالٍ لحاجاته متمثلة بالحصول على قيمة قصوى للزبون لأن التنافس في

السوق سيعتمد على من يستطيع أن يفي بحاجاته ورغباته بشكل أفضل، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تبني إستراتيجية إدارة علاقات الزبون (البكري، 2008، 232). كما أشار (عبد الرضا والطائي ، 2007، 237) إلى أن ادارة علاقات الزبائن تهدف إلى الآتي:

1- تحقيق توازن فاعل وتفاعلي بين توظيفات المنظمة وتوجهاتها الإنتاجية والخدمية التي تحقق رضاء الزبون وتعظيم رضا الزبون

2- التواصل المستمر مع الزبائن وتحديد نشاطات المنظمة ذات القيمة بالنسبة له

3- استخدام معلومات الزبون لتحسين الأداء المستمر والتعلم من عمليات النجاح والإخفاق.

خامساً :الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بإدارة علاقات الزبائن.

من الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بإدارة علاقات الزبائن من قبل المنظمات المتنافسة هي(البكري ، 2004 ، 15) .

1. **أنظمة المعلومات والمعرفة** : والتي مكنت المنظمات من تحديد القيمة الكلية للزبون في حال استمرار العلاقة بالشركة وتكلفة خسارته في حالة فقدان الزبائن جراء تعامل المنظمة مع الزبائن على أساس الصفقة الواحدة وبالتالي عدم تحقيق رضا الزبون .
2. **تزايد أهمية قطاع الخدمات** : أهمية قطاع الخدمات في قسمها الأكبر تتطلب التفاعل مع الزبون لهذا فان المنظمة أصبحت أكثر اهتماماً بالجانب الأهم من التفاعل وهذا يعني أن العلاقات هي النقطة الأكثر أهمية في رضا الزبون .
3. **المنافسة** : إن المنافسة الشديدة جعلت المنظمة المتنافسة تتنافس على أساس منتجاتها وخدماتها وكذلك على أساس علاقاتها بالزبائن.
4. **إنشاء القيمة** : إن عملية البيع هي المعادلة للصفقة طويلة الأمد أي إنها نقطة واحدة في العلاقة مع الزبون وهذه النقطة يمكن أن تكون حالة معزولة مع زبون عابر أو أن تكون على أساس العلاقات الطويلة مع الزبائن أي من خلال مرحلة من سلسلة متنامية من هذه العلاقة التي تؤدي إلى خلق القيمة للزبائن.

سادساً: عناصر إدارة علاقات الزبائن

يوجد اهتمام متزايد لدى منظمات الأعمال بالتوجه نحو الزبون والعمل على إشباع حاجاته ورغباته لكي تتمكن من الاحتفاظ به لأطول مدة ممكنة ، ومن البديهي القول أن نجاح المنظمات بشكل عام ومنظمات الخدمة بشكل خاص تعتمد على قدرتها وإمكانياتها لضمان قاعدة متينة من الزبائن الموالين إليها، فالمنظمات الناجحة لا تكتفي فقط باستقطاب الزبائن وإنما تعمل باتجاه تطوير وتعزيز علاقات طويلة الأمد معهم لتضمن البقاء والنمو (الطائي والعلاق ، 2009 ، 98) ، وان عناصر إدارة علاقات الزبائن حسب رأي كل من(Rao , 2007 : 38) (C.L.Lin , 2007 : 10)(Payne & Frow , 2009 : 15) المتمثلة بـ التسويق بالعلاقة وقاعدة بيانات التسويقية والتسويق المباشر ويضيف (Tim, et.al , 2009 : 13) عنصراً رابعاً لإدارة علاقات الزبائن وهو تقنية المعلومات وذهب (صادق،2012،179) الى ابعد من ذلك

وجعلها ثمانية عناصر اذ أضاف ايجاد القيمة للزبائن، قيمة الزبائن للمنظمة، اكتساب الزبائن، وتطوير العلاقة والاحتفاظ بالزبائن ويمكن توضيح هذه العناصر:

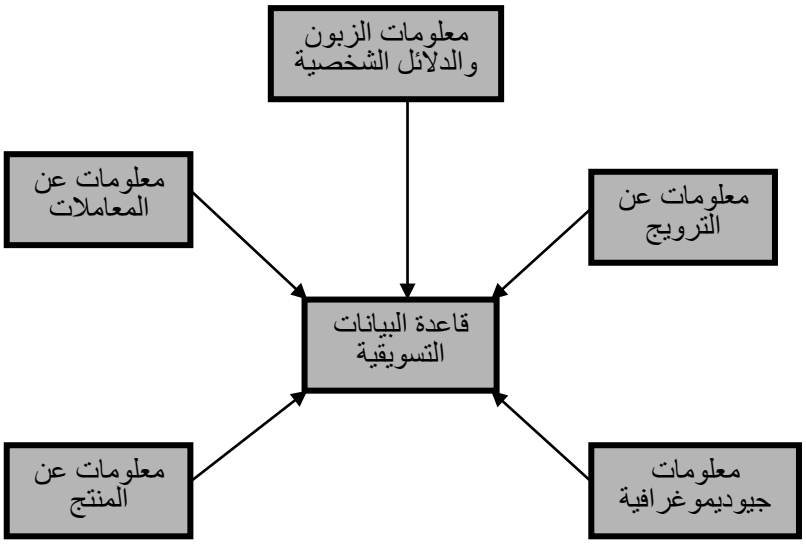
أولاً : التسويق بالعلاقة .

لم يعد التسويق بالعلاقة مفهوماً قديما يعبر عنه بلغة جديدة (palmer,2001,79)، فبعد أن أدركت منظمات الأعمال المتواجدة في أسواق ذات منافسة شديدة أن عملية جذب زبائن جدد من منافسيها أكثر تكلفة من عملية المحافظة على الزبائن الحاليين الذين يمثلون أساس مفهوم تسويق العلاقة (السهر وردي ، 2007 ، 15). إذ إن تكلفة جذب زبون جديد تمثل خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على الزبون الحالي (أبو قحف وآخرون، 2006، 398) ،من هنا تحولت معظم المنظمات من التسويق التقليدي المرتكز على بيع المنتجات إلى مفهوم تسويق العلاقة الذي يرتكز على العلاقات طويلة الأمد المستمرة والمربحة مع الزبون، وذلك بإنتاج وتسويق المنتجات التي تنسجم ومتطلباته وتوقعاته مستهدفة تحقيق رضاه عبر الاحتفاظ به وتعزيز ولائه على الدوام(kotler & Armstrong ,1999 ,497). فلسفة أداء العمل القائم على سياسة الاحتفاظ بالزبائن الحاليين بدلا من التركيز والاهتمام بجذب زبائن جدد، وذلك عن طريق تحديد وفهم ما يريده الزبون سعياً إلى تحقيق عوائد مرضية للمنظمة في الأمد الطويل.

ثانياً : قاعدة بيانات التسويقية .

وان قاعدة بيانات التسويقية عبارة عن استخدام التقنية لتحليل بيانات الزبائن والاستفادة من النتائج لابتكار برامج تسويق ذات اهداف معينة والمعلومات لا تكون ذات قيمة إلا إذا استخدمت لتصنع افضل القرارات التسويقية وتوفير المعلومات من قبل نظام المعلومات التسويقية الذي يعمل على تزويد المدراء وصانعي القرارات بتقارير الاداء بشكل منظم(Kotler& Armstrong , 2005 : 114)

يمكن توضيح ما تحتوي قاعدة البيانات التسويقية وذلك من خلال الشكل (1) :



شكل (1)

قاعدة البيانات التسويقية

Source : David, Jobber & John, Fahy ,(2003) , Foundations of marketing mc Graw Hill U.K, P: 196.

وفيما يلي توضيح لهذا الشكل :

أ. **معلومات عن الزبائن :** وهي المعلومات الشخصية للزبائن والتي تحتوي على معلومات عن الزبائن كالاسم والعنوان والمهنة وعادات وتقاليد ذلك الزبون والبيانات والمعلومات الاخرى النفسية والسلوكية .

ب. **المعلومات الترويجية :** وتشمل تلك المعلومات التي تحتاج اليها المنظمة للترويج عن منتجاتها وذلك لتأثير على الزبائن وتحديد الزبائن المستهدفين وما هي النتائج بين اطراف عملية الاتصال والمبيعات والإرباح المحتملة أو المخطط لها .

ج. **المعلومات الجيوديموغرافية :** وهي تلك المعلومات المتعلقة بالمنطقة الجغرافية ضمن تواجد المنظمة والتي تحتوي على البيانات الاجتماعية والثقافية وسلوك والإعمال التي يزاولها الزبون في تلك المنطقة والتي من خلال هذه المعلومات التي تكونت لدى المنظمة تساعدها في تحديد الزبون المستهدف .

د. **معلومات المعاملات :** تعتمد المعاملات المستقبلية على المعاملات الماضية أي التي حدثت مع الزبائن في الماضي ولابد أن تكون هذه المعلومات الماضية يمكن الاعتماد عليها والتي من خلالها تستطيع المنظمة جمع المعلومات عن الزبائن والتعرف على احتياجاتهم ورغباتهم

ثالثاً :التسويق المباشر

يعد التسويق المباشر تعبيراً عن مرحلة الإبداع الذي تسعى اليه المنظمات التسويقية باتجاه تحقيق الاشباع المناسب لحاجات ورغبات المستهلكين بأسهل الطرق وأيسرها ، وهو التعبير الأدق عن حالة التطور التسويقي فكراً واداءاً ، ان التسويق المباشر لا يعني استخدام التقنية فحسب ، بل انه مجموعة عمليات ونشاطات متعددة ، وقد سخرت التقنية ووسائلها المختلفة باتجاه خدمة التسويق المباشر ، ولمواكبة ما هو حاصل من تطور اجتماعي وثقافي في جوانب الحياة المختلفة (البكري ، 2002 ، 141) .

وقد وصف كل من (Kotler & Keller , 2009 : 604) (Mullin , 2002 : 220) التسويق المباشر بأنه :

أ. البيع المباشر (التسويق وجها لوجه)

ان اقدم شكل من اشكال التسويق المباشر هو حقل المناداة على السلع عن طريق الاتصال الشخصي والشفهي المباشر بين رجل البيع والزبون المحتمل ، اما اليوم فان معظم المنظمات الصناعية تعتمد بشكل كبير على قوى المبيعات المتخصصة لتحديد اماكن الاستهلاك

حيث يقوم رجل البيع بتعريف المستهلكين بالسلع ومحاولة اقناعهم بها ودفعهم لشرائها لاشباع حاجاتهم ورغباتهم .

ب. التسويق بوساطة البريد المباشر

وهو اسلوب يستخدم لايصال رسالة اعلانية مطبوعة ومحددة إلى سوق محدد بدقة سواء كانت الرسالة على شكل دعوة لشراء سلعة أو تجربتها أو الاستفادة من خدمة ، وهي أيضا وسيلة مرنة تسمح بالاختيار المبكر ، وقياس الاستجابات .

ج. التسويق بالفهارس

يعد وسيلة شائعة منذ سنوات ، اذ تقوم المنظمة بارسال واحد أو اكثر من كاتالوكات السلع بالبريد إلى عناوين مختارة وتبذل اليوم جهود كبيرة لتخفيض التكاليف المترتبة على اعداد وتصميم وطباعة وارسال كاتالوكات عبر البريد ، وذلك من خلال كتالوكات متخصصة في سلع معينة بذاتها ، الا ان شعبيتها لم تعد كما كانت في السابق .

د. التسويق الهاتفي

ان بعض انظمة التسويق الهاتفي اوتوماتيكية بالكامل ، وان التسويق الهاتفي يستخدم بشكل اوسع في الاعمال ، فضلا عن الاسواق الاستهلاكية ولا سيما وانه يدعم باستخدام الهواتف المرئية وبذلك سوف يحل محل المبيعات المكلفة ، اذ يعتمد التسويق الهاتفي على اختيار المسوقين الجيدين وتدريبهم بصورة جيدة ، وتأمين الاداء المؤثر الذي يجب ان يتوفر في المسوقين (العلاق ، 2003 ، 91) .

هـ. التسويق التلفزيوني ذو الاستجابة المباشرة (التلفزيون التفاعلي)

اصبح التلفزيون التفاعلي وسيلة معروفة للتسوق ، حيث يتم الاعلان عن السلع والتعريف بها وبخصائصها من خلال التلفزيون ، فضلا عن ان عرض الاعلان التلفزيوني يؤدي إلى ضمان وصول المعلومات المطلوبة عن السلع إلى المشاهدين ، والعملية التي تعقب المشاهدة تتمثل بقيام المستهلك بطلب السلعة المعينة عبر الهاتف أو من خلال البريد الاعتيادي أو ان يقوم بزيارة المتجر للشراء .

و. التسويق الالكتروني

استخدام شبكة الانترنت والتكنولوجيا الالكترونية لتحقيق الأهداف التسويقية للمنظمات ودعم المفهوم التسويقي الحديث ،وتمكين المسوقين من نشر المعلومات عن منتجاتهم ومنظماتهم بحرية اكبر مقارنة مع التسويق التقليدي (أبو قحف وآخرون ، 2006 ، 427).

التسويق الريادي

تعتبر الريادة من المواضيع الرئيسية في اقتصاديات الدول المتقدمة و النامية على حد سواء ، حيث تساهم المشاريع الريادية الفعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية وما يلاحظ أن عصر المعلومات قد أدى إلى أحداث تغيرات مثيرة في بيئة العمل ، وقد أدت كل من المشاركة و التكنولوجيا من زيادة سرعة خطى التنافس بين المؤسسات المحلية والعالمية و التي تعمل بالأسلوب ابتكاري على نشر الملومات من اجل إنتاج المنتجات و تقديم خدمات جديدة للعملاء ، كما يعتبر عصر المعلومات حافز لإعادة أنماط العمل التقليدية الناجحة و نتيجة لذلك أصبح الإبداع العامل الأساسي في الفصل بين المؤسسات الرائدة و المؤسسات الأقل ريادة على كافة المستويات المحلية و الإقليمية و العالمية .

اولاً: مفهوم التسويق الريادي

إن نجاح المنظمات في إيصال السلع المنتجة أو الخدمات إلى مختلف فئات الزبائن ومناطقهم يمكنها من دخول السوق ويتيح أمامها فرص التوسع والتطور مما يضمن التقدم والنمو الاقتصادي على المدى البعيد، وعلى هذه المنظمات أن تدرك حقيقة السوق المفتوحة والصعبة للحصول على فوائد هذه الفرص بتعديل أَو إعادة تنظيم الإستراتيجيات الخاصة بأنشطتها التسويقية ومن ثم تحقيق التسويق الريادي.

أشار حسن نقلا عن (Colbert,2003,30) أَنَّ التسويق الريادي هو حقل معرفي قادر على برهنة نجاحه في مرحلة نمو المنظمة ومرحلة نضوجها، ويعمل على تحقيق الدمج بين الأوجه الرئيسة للتطورات الحديثة في الفكر التسويقي والممارسات التسويقية، من جهة، والتطورات الحديثة في فكر وممارسات الريادة، من جهة أخرى،وهذا يؤدي إلى تحقيق بناء متكامل واحد.

كما اوضح (Sandra S.,et.,al,2000,315) أَنّ التسويق الريادي هو عملية مواصلة ومتابعة الفرص السوقية بشكل كامل وبدء وتوسيع النشاطات التي تعمل على إنشاء وتحديد قيمة وأهمية الزبائن من خلال العلاقات بإستخدام وتوظيف الإبتكار والإبداع في التسويق .

اما (Styles&Seymour,2006,128) فقد ذكر انه سعة الخيال والرؤيا والذكاء والأصالة المرتبطة بالسلوك الريادي من خلال تحويل المفهوم التسويقي التقليدي الى الريادي.

وقد عرف(صادق ،2010،6) التسويق الريادي بانه التحديد والإستثمار والإستغلال بدرجة شديدة الفاعلية للفرص السوقية من أجل كسب الزبائن المربحين والمحافظة عليهم من خلال تبني المداخل الابتكارية والإبداعية في إدارة المخاطر ومداخل الرفع للموارد ومداخل تحقيق القيمة الجاذبة للزبائن والقادرة على الاحتفاظ بهم كزبائن دائمين مربحين.

اشار (حسن،2012،104) بان التسويق الريادي هو طرائق تسويقية فاعلة متصلة ببعضها من حيث قدرة المنظمة على إستخلاص وإستدلال وتميز وإدراك الفرص وتقدير المخاطرة لتلك الفرص والعمل على إنشاء وتوليد وإبتكار مصادر جديدة وتعزيز الإنتاجية للمصادر الحالية من

خلال فاعلية الإبداع والإبتكار في المنظمة من أجل قدرتها وردها السريع على التحولات في أولويات و أفضليات الزبائن والعمل على بناء وتعزيز علاقة طويلة الأمد مع الزبائن.

ذكر (Bettiol.,et., al.,2012,227) بان التسويق الريادي هو التوحيد بين التوجهات الرئيسة للتطورات الحديثة في الفكر والممارسات التسويقية، من جهة، والتطورات الحديثة في فكر وممارسات الريادة، من جهة أخرى.

ثانياً: أهمية التسويق الريادي

تظهر أهمية التسويق الريادي بمفهومه الحديث من خلال ما يقدم من منافع للمنظمة والزبائن والمجتمع معاً، فمن ناحية المنظمة يساعد على تحقيق ربح أكبر واستمرارية أطول في السوق ومن حيث الزبون يضمن له إشباع حاجاته ورغباته وتحقيق التوائم بين التضحية النقدية التي يقدمها وبين هذا الإشباع، وبالنسبة للمجتمع أو الدولة فيساعد التسويق الريادي من خلال كونه أداة هامة لزيادة الدخل القومي و المساهمة في التطور التكنولوجي وتقديم فرص عمل للمجتمع، وقد لخص (صادق،2010،6) أهمية التسويق الريادي بالاتي:

1.يعد هذا النوع من التسويق مهم جدا للمنظمات والتي لا زالت في المراحل الأولى لتطور المنظمة وطرح منتجاتها إذ يتطلب ذلك استخدام التسويق الريادي.

2.التسويق الريادي حقل معرفي قادر على برهنة نجاحه في مرحلة نمو المنظمة ومرحلة نضوجها، ويعمل على تحقيق الدمج بين الأوجه الرئيسة للتطورات الحديثة في الفكر التسويقي والممارسات التسويقية، من جهة، والتطورات الحديثة في فكر وممارسات الريادة، من جهة أخرى، وهذا يؤدي إلى تحقيق بناء متكامل واحد.

3.بات هذا النوع من التسويق مهما جدا في المجالات الأكاديمية. إذ بدأت تدرك تلك المنظمات الأكاديمية ، أهمية هذا النمط من التسويق وأيضا تدرك أهمية هذا الحقل المعرفي (التسويق الريادي) وتتجه إلى التغيير والتجديد.وقد زاد الاهتمام بالتسويق الريادي في كثير من دول العالم وخاصة المتقدمة منها كإجراء المؤتمرات وزيادة النشاط البحثي في هذا الحقل من التسويق.

4. تزداد أهمية التسويق الريادي عندما تتسم الأسواق بدرجة عالية من الحرية الاقتصادية والتي تجعل الزبائن يتمتعون بخيارات واسعة للاختيار من بين المنتجات المتاحة في الأسواق، وتؤدي إلى تزايد تنافس المنظمات فيما بينها للنيل بالفرص من خلال عمليات التبادل المربحة مع الزبائن.

5. هناك مؤشرات ودلائل كثيرة توضح تصاعد أهمية التسويق الريادي ودوره كعنصر من عناصر النجاح الرئيسة في المنظمات.

6. إن التسويق الريادي يساعد المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية في ظل أسواق كثيفة المنافسة ، إذ يساعدها على تجاوز تحديات المنافسة لحد ما وتجنب الحروب السعرية (Ross, 2012, 123).

ثالثاً: الإختلاف بين التسويق التقليدي والتسويق الريادي

وأشار كل من (Mayasari, *et.al* , 2010, 4) ، (أبو فارة ، 2010، 20) ، (صادق ، 2010 ، 8) (حسن ،2012،108) أَنَّ التسويق الريادي يختلف عن التسويق التقليدي في جوانب متعددة ، الجدول (2)

الجدول (2)

الإختلاف بين التسويق التقليدي والتسويق الريادي من وجهة نظر العديد من الباحثين

جوانب الإختلاف	التسويق التقليدي	التسويق الريادي
الإستراتيجيات	يستخدم الإستراتيجيات التسويقية بصورة تتطابق مع إستخدام هذه الإستراتيجيات في المنظمات الأخرى .	إستخدام شبكات العلاقات والإتصالات لتحدد نهجها الإستراتيجي وتحديد القرارات المتعلقة بعناصر المزيج التسويقي .
السوق	بناء وإقامة أسواق مستقرة نسبياً	رؤية ونشوء وتكامل للنظرة تجاه الأسواق والعمل على تقسيم وتحديد مستويات الأسواق والعمل على إنشاء مواقع متعددة للمنظمة في تلك الأسواق من خلال توليد الفوضى والإضطراب السوقي تجاه المنظمات المنافسة .
حاجات الزبائن	تكون حاجات الزبائن واضحة ويتم التعبير عن هذه الحاجات من خلال قيام المنظمة بالبحوث الإستطلاعية والمسحية لمعرفة المتطلبات المتجددة للزبائن .	حاجات الزبائن لا تكون واضحة بدقة ، ويجري العمل على إكتشافها وتحديدها من خلال المستخدمين الرواد .
دور الزبائن	إحدى طرائق المنظمة في الحصول على المعلومات الخارجية وكذلك مصدراً للحصول على التغذية العكسية .	مشارك فعال في صناعة القرارات التسويقية وفي تحديد سياسات وإستراتيجيات تخطيط وتطوير المنتجات، وفي تحديد مداخل التسعير والتوزيع والإتصالات التسويقية .
القيمة المضافة	يتبنى مدخل الميزة التنافسية المرتكز على إعتبارات الكلفة .	إستخدام الإبداع والإبتكار بدرجة كبيرة لتحقيق فروق واضحة وجوهرية في القيمة المضافة من خلال البرامج التسويقية .
إدارة الموارد	الإستخدام الكفء للموارد الحالية .	التعامل مع الموارد من منظور مدخل الرفع و الإستخدام ألابتكاري والإبداعي لموارد الآخرين ، ويركز على إنجاز مخرجات أكثر من مدخلات أقل ، كما لا يجري تقييد الأنشطة التسويقية بما يتوافر حالياً من موارد تحت سيطرة المنظمة .
النظرة إلى المخاطرة	إتجاه واضح يركز على تقليل المخاطرة إلى أدنى حد ممكن .	التعاطي مع الأنشطة التسويقية كأداة لتحمل المخاطر المحسوبة ، ويجري التركيز على إيجاد وسائل للمشاركة في تحمل المخاطر والتخفيف من حدتها .

تطوير المنتجات الجديدة	يدعم تطوير المنتجات الجديدة من خلال دعم أقسام ووحدات البحث والتطوير والأقسام والوحدات الفنية الأخرى ذات العلاقة .	هذا النوع من التسويق يعد بحد ذاته مصدراً للابتكار ، ويعد الزبائن شركاء فاعلين في عمليات إنتاج المنتجات الجديدة وتطويرها .

المصدر: بتصرف من الباحث بالاعتماد على المصادر اعلاه

رابعاً: عمليات التسويق الريادي

يعمل التسويق الريادي في بيئة غير مستقرة وفي ظل ظروف بيئية تتصف بعدم الاستمرارية ، فالفرق بين النجاح والفشل في المنظمات يتمثل في قدرتها على مواكبة التطورات والتغيرات سواءً في البيئة أم في حاجات ورغبات الزبائن ، لذا فالتسويق الريادي والمتمثل بعملياته يستطيع مجاراة هذه التطورات والتغيرات ، وقد أشار مجموعة من الباحثين (Mayasari,*et.al*,2010,4) و(أبو فارة ،2010، 20) و(صادق ، 2010، 14) و (حسن 2012،110) (Bettiol.,et., al.,2012,227-228) أن التسويق الريادي يأخذ العمليات الآتية:

1 . التأكيد على الزبائن

منظمات اليوم أصبحت تدرك أَنَّ السبب في قيامها بهذه الأعمال هو لأجل الزبون ، ولقد وجدت هذه المنظمات لأجل خدمة الزبون ولأجل الإيفاء بحاجاته الواضحة والكامنة . وهنا نؤكد إن المنظمات التي تتبنى (عمليات التسويق الريادي) قد تكون لها قدرة أفضل لتحديد الإمكانات وتكون لها رؤية أو فهم أعمق إزاء الحاجات الواضحة والكامنة لكل من الزبائن الحاليين وفي المستقبل . (صادق، 2010، 12) .

2. إدارة الخطر

إن إدارة الخطر هي "عملية تساعد صناع القرار على تخفيض الخطر أو عكسه بوساطة التحديد المنهجي والتقييم ورقابة الخطر الناشئ عن العوامل العملياتية" (Marvin, 1997,4) وأَنَّ إدارة الخطر هي "عملية تفكير منهجي حول كل المخاطر المحتملة أو المشاكل أو الكوارث قبل حدوثها ووضع الإجراءات التي ستجنب الخطر أو تخفض تأثيره أو مواكبة تأثيراته". أما إدارة الخطر من وجهة نظر(عبد المنعم وآخرون ،2008، 6) فهي "مجال التوصل لمنع الخطر والتقليل من حجم الخسائر عند حدوثه والعمل على عدم تكراره بدراسة أسباب حدوث كل خطر لتلافيه مستقبلاً".

3. الإبداع

يمثل الإبداع صمام الأمان اللازم للإدارة الناجحة في المنظمات والتي تحرص على تحقيق المنافسة في الأسواق بقفزات كمية ونوعية عالية في مختلف مجالات العمل للمنظمات الإنتاجية والخدمية، لذا فمن الأهمية أن يكون الفرد والمنظمة مبدعة في عالم اليوم لمواجهة التغييرات في الحياة ، وأن أية منظمة إدارية أو قيادة إدارية أو عملية إدارية تغفل هذا المطلب تحكم على

نفسها بالتخلف والانهيار ، لأن الإبداع يمثل مفتاح المستقبل لأية منظمة ودونه لا تستطيع المنظمات العبور إلى المستقبل مهما كانت كفوءة في حاضرها(الخفاجي،2004،145).

4. توليد القيمة

مع إدراك منظمات الأعمال الصغيرة الحجم بأهمية الزبائن ودورهم الكبير في استمرار المشاريع التجارية لفترات أطول فان هذه المنظمات التي تتبنى (عمليات التسويق الريادي). قد أدركت أيضا بأهمية خلق القيمة وهي الحاجة إلى تقديم شي له قيمة لهؤلاء الزبائن والمساهمين تكون أكثر قيمة من تلك التي يقدمها منافسيها .إن القيمة المقترحة يمكن تعزيزها أو تقويتها من خلال زيادة عرض خدمة الفوائد(أو من خلال خفض الكلفة الإجمالية بما فيها ،النقد ، الوقت ، الطاقة) إلى الزبون (صادق، 2010، 12).

5. التوجه الإستباقي

أوضح(السكارنة،2008، 68) أَنَّ التوجه الإستباقي هو"القدرة على أخذ مخاطرة عالية أكثر من ظروف البيئة المحيطة بالمنظمة" والذي يتضمن ثلاثة عناصر أساسية :

1. إقرار ملاحقة أو عدم ملاحقة المنافسين بالإبداع .
2. المفاضلة بين المحاولات الحقيقية في النمو والإبداع والتطوير .
3. محاولة التعاون مع المنافسين من أجل إحتوائهم .

6. رفع قيمة الموارد

منظمات الأعمال الصغيرة الحجم التي تتبنى (عمليات التسويق الريادي) لن تقتصر فرصتها على اختبار بيئاتها الخارجية فحسب بل ستكون لها الفرصة في اختيار بيئاتها الداخلية أيضا ، وفي هذه الحالة ستكون مصادرها هي الأساس أو القاعدة لها، لذا فأن (عمليات التسويق الريادي) للمنظمة التي تعرض قدرتها في إعادة تحديد ورفع القيمة من خلال المصادر يجب إما أن تعمل على امتلاك هذه المصادر أو أن تتحكم بها، وذلك لأجل الاستفادة من الإمكانات (صادق، 2010، 12).

7. إقتناص الفرص

إن المنظمات التي استطاعت البقاء في سوق العمل بغض النظر عن إشتداد المنافسة بين المنظمات ، إتجهت إلى إيجاد أسواق مضطربة ، حيث نجحت في إقتناص الفرص وإنتهازها في تلك الأسواق ، وهو الأمر الذي قد لا تميل إليه بعض المنظمات الأخرى التي تميل إلى إستخدام المنهج التقليدي في إيجاد الفرص ومحاولة إستغلالها (أبو فارة ، 2010، 21) .

إنَّ المنظمات الناجحة لا تعمل على البحث عن الفرص التي لها علاقة بالإستراتيجية الحالية ولكنها تعمل على تقييم هذه الاستراتيجيات بناءً على الفرص التي تم الحصول عليها أو التي يمكن إستغلالها ، وعلى هذا الأساس فإن هذه الفرص قد تمثل عملية توحيد أو ضم أو دمج لمنتجات السوق التي تعمل على تعريف أو إعادة تعريف المستقبل(صادق،2010، 22).

المحور الثالث
الإطار الميداني

أولاً: أوصاف عينة البحث

تشير معطيات الجدول(3) إلى الخصائص العامة بالعينة المبحوثة والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

الجدول (3) أوصاف عينة البحث

الجنس			
ذكر		أنثى	
ت	%	ت	%
25	75.7	8	24.3

العمر									
30-20		40-31		50-41		60-51		61 -فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
10	30	7	22	10	30	6	18	-	-

المؤهل العلمي							
إعدادية		دبلوم فني		بكالوريوس		دبلوم عالي	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
6	18	17	51	10	33	-	-

الخبرة											
5-1		10-6		15-11		20-16		25-21		26-فأكثر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
11	33	12	36	10	31	-	-	-	-	-	-

بالاعتماد على معطيات الجدول المذكور يمكن ملاحظة نضوج عينة البحث، وذلك لان أفرادها سواء الذكور، الذين بلغت أعدادهم(25) فرداً، أو الإناث اللواتي بلغت عددهن (8) يعدون من ناحية العمر في قمة عطائهم، لأن معظمهم (52%) واقع في الفئات العمرية المتوسطة المحصورة بين (31–50) عاماً مع بعض الاستثناءات، التي بلغت على مستوى من هم أقل من(30) عاماً (30%)، وعلى مستوى من هم أكثر من (51) عاماً (18%).

ولا يخفى أن هذه الاستثناءات لا تقلل من أهمية العمر في دلالته على نضوج العينة، لسبب مفاده: أن الشباب لابد منهم في العمل بغض النظر عن طبيعتهم، بوصفهم المعول عليهم لاستمرار هذا العمل وديمومته، وكذلك فيما يخص الناضجين من ذوي الأعمار الطويلة، الذين لابد منهم لأغراض نقل الخبرة للشباب للعمل على تطويرها لاحقاً، وهكذا بالنسبة لسنوات خدمتهم في مجال العمل، فقد تبين أن لـ (67%) منهم خدمة في هذا المجال لمدة لا تقل عن ستة أعوام مع بعض الاستثناءات، والتي انحصرت بحدود من لديهم خدمة في مجاله لمدة لا تزيد عن الستة أعوام فقط، وذلك بواقع (33%)، مما يؤشر مدى الخبرة المتراكمة لديهم عبر الزمن.

ومما يعزز خبرتهم من جهة ويساعد على القول بنضوج العينة أيضا من جهة أخرى مؤهلات أفرادها العلمية التي انحصرت على الأغلب بين شهادتي البكالوريوس والدبلوم الفني

بنسب مشاركة بلغت (84%) ، في حين كانت نسبة حملة شهادة الدبلوم العالي (0%) وحملة شهادة الإعدادية(18%).

ثانياً : وصف أبعاد البحث وتشخيصها

1. وصف بُعد ادارة علاقات الزبائن وتشخيصه

يشير الجدول (4) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X1-X11) التي تمثل بُعد نظم المعلومات الادارية ، وكالآتي:

مقياس الاستجابة / المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	17	51.5	7	21.1	9	27.2	2.15	0.932
X2	15	45.4	15	45.4	3	9.2	1.75	0.8231
X3	17	51.5	8	24.2	8	24.2	1.72	0.894
X4	14	42.4	1	3.03	18	54.5	1.72	0.833
X5	14	42.4	6	18.1	13	39.3	2.24	0.864
X6	9	27.2	11	33.3	13	39.3	2.65	0.578
X7	20	60.6	5	15.3	8	24.2	1.77	0.817
X8	27	81.8	1	3.03	5	15.3	2.68	0.680
X9	30	90.9	3	9.2	-	-	2.75	0.601
X10	17	51.5	8	24.2	8	24.2	1.72	0.894
X11	14	42.4	15	45.4	4	12.1	1.89	0.765
الإجمالي	53.41		22.02		24.5		2.14	0.711

شكلت نسبة (53.41%) اتفاق الأفراد المبحوثين على بُعد ادارة علاقات الزبائن ، بمقابل(24.5) من عدم الاتفاق، ويدعم ذلك وسط حسابي(2.14) وانحراف معياري(0.711)، وكانت أعلى نسبة اتفاق حول نص المتغير (X9) (تقدم منظمتنا حسومات وتسهيلات للزبائن الدائميين) بنسبة (90.9%) بوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (0.6011) في حين كان المتغير (X4) يجمع معظم آراء المبحوثين بعدم اتفاقهم على نص المتغير (يتعامل العاملين في منظمتنا بمصداقية مع الزبائن) بوسط حسابي (1.72) وانحراف معياري (0.894).

2. **وصف بُعد التسويق الريادي وتشخيصه**

يشير الجدول (5) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X12-X24) التي تمثل بُعد التسويق الريادي ، وكالآتي:

المقياس / المتغيرات	اتفق		محايد		لا اتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%		
التأكيد على الزبائن								
X12	15	45.4	15	45.4	3	9.2	1.75	0.823
X13	20	60.6	5	15.3	8	24.2	1.77	0.817
X14	29	89.1	3	9.2	1	3.03	2.75	0.601
X15	17	51.5	8	24.2	8	24.2	1.72	0.894
X16	27	81.8	1	3.03	5	15.3	2.68	0.680
المجموع	66.4		19.42		14.58		2.56	0.577

الإبداع								
X17	14	42.4	6	18.1	13	39.3	2.24	0.864
X18	15	45.4	15	45.4	3	9.2	1.75	0.823
X19	15	45.4	15	45.4	3	9.2	1.75	0.823
X20	11	33.3	9	27.2	13	39.3	2.55	0.501
المجموع	41.6		34		24.25		2.44	0.637
إقتناص الفرص								
X21	17	51.5	8	24.2	8	24.2	1.72	0.894
X22	14	42.4	1	3.03	18	54.5	1.72	0.833
X23	22	66.6	7	21.1	4	12.1	2.48	0.655
X24	18	54.5	4	12.1	11	33.3	2.46	0.503
المجموع	53.75		15.10		31.02		2.447	0.564

يلاحظ من معطيات الجدول (5) إن هناك اتفاق بنسبة (66.4%) مقابل نسبة (14.58%) من عدم اتفاق حول متغيرات التأكيد على الزبائن ، وتجدر الإشارة إلى إن المتغير (X14) الذي ينص (تعمل المنظمة بالقرب من الزبون الحالي حرصا منها على عدم الانتقال إلى منتجات المنافسين) هو صاحب الإسهام الأكبر في اتفاق الأفراد التي بلغت (89.1%) مقابل (3.03%) من عدم الاتفاق بوسط حسابي (2.89) وانحراف معياري (0.601)، أما بالنسبة للمتغير (X12) فكانت نسبة عدم الاتفاق (9.2%) الذي ينص (المنظمة المبحوثة تستقطب الزبائن الذين يحملون أفكاراً إبداعية مختلفة في مجال عملهم) ،ويدل على ذلك الوسط الحسابي البالغ (2.31) وبانحراف معياري (0.680).

وتشير معطيات الجدول إلى أن هناك اتفاق بنسبة (41.6%) مقابل نسبة (24.25.%) من عدم اتفاق حول متغيرات الإبداع ، وتجدر الإشارة إلى إن المتغير (X18) الذي ينص (تحرص المنظمة إلى إجراء التغييرات المستمرة سواء في الأعمال أو المنتجات وفق متطلبات السوق والتغييرات البيئية) هو صاحب الإسهام الأكبر في اتفاق الأفراد التي بلغت (45.4%) مقابل (9.2%) من عدم الاتفاق بوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (06366)، وياتي بنفس النسب المتغير(X19).

وتظهر معطيات الجدول إلى أن هناك اتفاق بنسبة (53.75%) مقابل نسبة (31.02%) من عدم اتفاق حول متغيرات إقتناص الفرص ، وتجدر الإشارة إلى إن المتغير (X23) الذي ينص (تعمل المنظمة بشكل فعال و مستمر على البحث عن الفرص الإستراتيجية) هو صاحب الإسهام الأكبر في اتفاق الأفراد التي بلغت (66.6%) مقابل (21.1%) من الأفراد المحايدين الإجابة يدعم ذلك وسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.655)، أما بالنسبة للمتغير (X22) فكانت نسبة عدم الاتفاق (54.5%) الذي ينص (تعمل المنظمة بشكل فعال و مستمر على تقييم الفرص الإستراتيجية).

رابعا. اختبار فرضيات البحث

1. تحليل علاقات الارتباط بين ادارة علاقات الزبائن والتسويق الريادي

بهدف إتمام اختبار الفرضية الرئيسة الأولى، تمّ الاحتكام إلى معامل الارتباط البسيط (بيرسون)، والجدول (6) يبين نتائج الاختبار، إذ تشير نتائج التحليل المعروضة في الجدول المذكور آنفاً إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ادارة علاقات الزبائن ومتغير التأكيد على الزبائن في المنظمة قيد البحث ، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (0.457)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين ادارة علاقات الزبائن ومتغير الإبداع (0.566) ، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين ادارة علاقات الزبائن ومتغير إقتناص الفرص (0.593) عند مستوى معنوية (0.05)، وتفسر هذه العلاقة إدراك المنظمة المبحوثة لأهمية ادارة علاقات الزبائن في تحقيق التسويق الريادي.

الجدول (6)

نتائج تحليل علاقات الارتباط بين ادارة علاقات الزبائن والتسويق الريادي (التأكيد على الزبائن ، الإبداع ، إقتناص الفرص) في المنظمة قيد البحث

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	التأكيد على الزبائن	الإبداع	إقتناص الفرص
ادارة علاقات الزبائن	**0.457***	**0.566***	**0.593***

***P ≤ 0.05 N =33**

وبناءً على ما سبق، يمكن إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على أنه: "توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين ادارة علاقات الزبائن و التسويق الريادي " .

2. تحليل تأثير ادارة علاقات الزبائن في التسويق الريادي

من خلال إجراء تحليلات الانحدار الخطي البسيط تمّ اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والحكم عليها، إذ يعرض الجدول (7) تأثير ادارة علاقات الزبائن بوصفه متغيراً مستقلاً في التسويق الريادي بوصفها متغيراً معتمداً، وعلى النحو الآتي:

أ. تشير نتائج تحليل الانحدار المبينة في الجدول (7) إلى وجود تأثير معنوي لادارة علاقات الزبائن في متغير التأكيد على الزبائن ، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (31.12)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.01) عند درجتي حرية (1,66)، وعند مستوى معنوية (0.05)، وقد بلغ معامل التحديد (R^2) (0.320)، ومن خلال متابعة معاملات (β1) البالغة (0.678) واختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (5.58)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67) عند مستوى معنوية (0.05)، ومن شأن ذلك أن يفسر اعتماد المنظمة على التأكيد على الزبائن في توجهاتها نحو تحقيق رضا الزبائن من خدماتها.

ب. يوجد تأثير معنوي لادارة علاقات الزبائن في متغير الإبداع ، وذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة البالغة (17.40)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.01) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,66)، وقد بلغ معامل التحديد (R^2) (0.209)، كما بلغت قيمة (β1) (0.701)، وهي قيمة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة البالغة (4.17) والأكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (1.67) عند مستوى معنوية (0.05).

ت. يوجد تأثير معنوي لادارة علاقات الزبائن في متغير إقتناص الفرص ، وذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (35.83) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.01) وعند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,66) وقد بلغ معامل التحديد (R^2) (0.352)، كما بلغت قيمة (β1) (0.971) وهي قيمة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة البالغة (5.99) والأكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (1.67) عند مستوى معنوية (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى اعتماد المنظمة على معطيات ادارة علاقات الزبائن في تحديد متغير إقتناص الفرص ، ومن شأن ذلك أن يقود إلى قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أنه: "يوجد تأثير معنوي لادارة علاقات الزبائن في التسويق الريادي ".

الجدول (7)

نتائج علاقة تأثير ادارة علاقات الزبائن في التسويق الريادي

المستقل / المعتمد	ادارة علاقات الزبائن		R^2	F	
	B_0	B_1		المحسوبة	الجدولية
التأكيد على الزبائن	0.765 *(2.99)	0.678 *(5.58)	0.320	31.12	4.01
الإبداع	0.376 *(1.07)	0.701 *(4.17)	0.209	17.40	
إقتناص الفرص	0.433 *(1.27)	0.971 *(5.99)	0.352	35.83	

( ) تشير إلى قيمة t المحسوبة. d.f.= (1,56) N =33 *P ≤ 0.05

المصدر: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

الاستنتاجات

1. كشفت نتائج البحث عن اهتمام المنظمة بإدارة علاقات الزبائن وأهمها ما يتعلق بتقديم المنظمة حسومات وتسهيلات للزبائن الدائميين ، كما تساعد إدارة علاقات الزبائن على تلبية احتياجات ومتطلبات الزبائن وتحقيق الرضا لديهم ، وهذا يعزز سعي المنظمة لتحقيق رضا الزبائن.
2. أوضحت النتائج أن الشركات المبحوثة تعمل على التأكيد على الزبائن على نحوٍ كبير يفوق سعيها للإبداع من خلال الاتفاق على مضمون متغيراته والتي من أهمها تعمل المنظمة بالقرب من الزبون الحالي حرصا منها على عدم الانتقال إلى منتجات المنافسين وتحرص المنظمة على تقديم المنتجات إلى الزبائن وفق تقنيات السوق وقد يعود السبب في ذلك ان المنظمة المبحوثة تولي اهتماماً للزبائن عن غيرها من عمليات التسويق الريادي.
3. أظهرت نتائج التحليل وجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين إدارة علاقات الزبائن والتسويق الريادي وتفسر هذه العلاقة الدور الذي تمارسه إدارة علاقات الزبائن في تحديد عمليات التسويق الريادي المناسبة.
4. تبين بأن إدارة علاقات الزبائن تمارس تأثيراً معنوياً في التسويق الريادي للمنظمة وبعملياته (التأكيد على الزبائن ، الابداع ، إقتناص الفرص).

المقترحات

1. العمل على توضيح الخطوات الواجب توافرها في المنظمة للوصول إلى الريادة في عملياتها التسويقية.
2. ضرورة الاعتماد على إدارة علاقات الزبائن لتحديد عمليات التسويق الريادي الملائمة، من دون الاقتصار على معطيات السوق لرسم التوجهات الإستراتيجية المناسبة.
3. تطوير المنظمة المبحوثة لخططها وإستراتيجياتها وبما يجعلها ذات توجه ريادي سواءً كانت في عملياتها المنظمية أم في عملياتها التسويقية .
4. ضرورة اعتماد المنظمة على عمليات التسويق الريادي وفقاً لمعطيات إدارة علاقات الزبائن من دون التركيز على عملية واحدة فقط سعياً منها للحفاظ على حصتها السوقية، إذ قد تحقق الميزة التنافسية في عمليات التسويق الريادي الاخرى في الكثير من الظروف والأوضاع السوقية.
5. يتطلب من المنظمة المبحوثة القيام بتطوير أنشطتها التسويقية لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة على المستوى المحلي والعالمي، وبما يسهم في رسم توجهاتها المستقبلية وتحقيق الريادة في التسويق.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

1. أبو فارة ، يوسف ، 2010 ، التسويق الريادي في منظمات الأعمال ، المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر : الريادة في مجتمع المعرفة ، جامعة الزيتونة الأردنية ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، عمان الأردن .
2. أبو قحف، عبد السلام وعباس، نبيلة والغرباوي، علاء، 2006، التسويق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
3. البغدادي ، عادل هادي ، (2008) ،توظيف العلاقة بين المعرفة وإدارة علاقات الزبون والتسويق ضمن اطار متكامل مع الاشارة إلى منظمات الاعمال العراقية ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد 5 ، العدد 9 ، كربلاء.
4. البكري ، ثامر ياسر ، (2002) ، "التسويق عبر الانترنيت ، التوجه المعاصر للتعامل مع الاسواق" ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، مجلد (9) ، عدد (29) .
5. البكري ، ثامر ياسر ، (2008) ،استراتيجيات التسويق ، ط1 ، دار اليازوري ، للنشر والتوزيع ، عمان.
6. البكري، ثامر ياسر، 2004، إدارة المعرفة التسويقية باعتماد إستراتيجية العلاقة مع الزبون، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع لجامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
7. حسن ، محمد محمود حامد ، 2012، التكامل بين الإستخبارات والشخصنة التسويقيتين وإنعكاسه على عمليات التسويق الريادي بالتطبيق على مجموعة من منظمات صناعة الأثاث المنزلي في مدينة الموصل، أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة الموصل .
8. الخفاجي، عباس خضير(2004) الإدارة الاستراتيجية : المدخل والمفاهيم والعمليات .الطبعة الأولى، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع .
9. السكارنة ، بلال خلف ، 2008 ، الريادية وإدارة منظمات الأعمال ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن .
10. السهر وردي، هدى محمد سليم، 2007، قيمة الزبون استناداً إلى مفاهيم التسويق بالعلاقة، دراسة حالة على الشركة العربية لصناعات المضادات الحيوية ومستلزماتها

(اكـاي) ACIA رسـالة ماجسـتير غيرمنشـورة ، كليـة الإدارة والاقتصـاد، الجامعـة المستنصرية.

11. صـادق ، درمـان سـليمان،2010 ، قيـاس مكانـة عمليـات التسـويق الريـادي فـي منظمـات الأعمال الصغيرة ، دراسة إستطلاعية في عينة من مصانع المياه المعدنية في إقليم كردستان– العراق ، بحث مقبول للنشر ، مجلة جامعة كربلاء العلمية ، كربلاء .
12. صـادق، درمـان سـليمان،2012 ، التسـويق المعرفـي المبنـي علـى ادارة علاقـات ومعرفـة الزبون التسويقية، الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
13. الطائي ، حميد عبد البني والعلاق ، بشير عباس ، (2009) ,تسويق الخدمات ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان.
14. الطـائي، يوسف حجيم والعبادي، هاشم فوزي، 2007، الدور الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبون، دراسة تطبيقية في معمل بيبسي الكوفة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد5، العدد17، كربلاء، العراق.
15. عبد الرضا علي محسن والطائي ، علي حسون ، (2007) ،إدارة علاقات الزبائن توجه تنظيمي جديد ، بحث ميداني في بعض المصارف الحكومية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية ، المجلد6 ، العدد الرابع عشر ، بغداد.
16. عبد المنعم ، عاطف و الكاشف ، محمد محمود و كاسب ، سيد ، 2008، تقييم وإدارة المخاطر ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث – كلية الهندسة ، جامعة القاهرة ، مصر .
17. العلاق ، بشير عباس ، (2003) ، تطبيقات الانترنت في التسويق ، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.
18. الكعبـي ، نعمـة شـليبه ، (2006) , اثـر المعرفـة فـي إدارة علاقـات الزبـون ، دراسـة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية في بغداد ، اطروحة دكتوراه غير منشوره ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة المستنصرية.
19. نجم ، نجم عبود ، (2005) ،إدارة المعرفة –المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، ط1، الوراق للنشر والتوزيع ،عمان.

ثانياً : المصادر الأجنبية

1. Alok , Mishra & Mishra ,Deepti , (2009) , customer relationship management , Implementation process perspective" Vol.6 , No.4 .
2. C. U. Lin , (2007) , An Examination of Implementing customer Relationship management by Chinese owned same A thesis

submitted in partial fulfillment of the Requirements for the Degree of master of commerce & management .
3. Chris Styles, Richard G. Seymour,(2006), Opportunities for marketing researchers in international entrepreneurship, International Marketing Review, Vol. 23 Iss: 2. متاح في المكتبة العلمية الافتراضية العراقية.
4. Colbert, F. 2003, "Entrepreneurship and Leadership in Marketing the Arts" International Journal of Arts Management,Vol. 6,No.1.
5. David ,Jobber &John, Fahy, (2003) ,"Foundations of marketing" Pirated &bound in Spain bymaten Gromo ,McGraw-Hill Education.
6. Frow Penny & Payne, Adrian , (2009) , "Customer Relationship management : A strategic perspective" Jam Gabler Nerlag Vol.3,NO.3.
7. Janjicek ,Rose (2004) " CRM architecture for enterprise relationship management in the millennium " a technical white paper by CHP ,www.looksmark.com .
8. Kotler , Philip & Armstrong , Gary , (2005) , Marketing An Introduction, 7ed by pearson Education , Inc New Jersey .
9. Kotler , Philip & Keller , Kevin L , (2009) , "A Frame work for marketing management , 14ed , prentice – Hall , New Jersey .
10. Kotler, Philip & Armstrong, Gary, 1999, Principle of Marketing 8th. Ed, Prentice – Hill, International, INC, USA.
11. Lipscom, Darrin (2004) " Making the case for CRM ",www.crmguru.com .
12. Marco Bettiol&Eleonora Di Maria&Vladi Finotto, 2012, Marketing in SMEs: the role of entrepreneurial sensemaking, International entrepreneurship Management, DOI 10.1007/s11365-011-0174-3.متاح في المكتبة العلمية الافتراضية العراقية
13. Marvin , Carr, J., 1997, risk Management May Not Be for Everyone , IEEE Software, May- June .
14. Mayasari .Iinm Mahrani , Anita ,Wiadi , Tyus, 2010, Implementation of Entrepreneurial Marketing to understand Entrepreneurial performance : An Explora tory study of small and Medium scale Businesses , Journal of Small Business and Entreprise Development , Vol.15 .
15. Mullin, Rudy , (2002) , Direct marketing A step – by step Guide to Effective planning and targeting McGraw – Hill Irwin .
16. Murillo , mgarica & Annabi, H , (2002) , Customer knowledge management Journal of the operational Research Society ,No.l,.
17. Palmer , Adriana , (2001) , Principles of service marketing, 3rd ed McGraw – Hill companies ,.

18. Paul, Gray & Byun, Jongbok, 2001, Customer Relationship Management, Printed Center for research on Information Technology.
19. Rao, Purba ,(2007), Database Marketing and CRM: A Case on Predictive Modeling for Ayurveda Product Offerings, Great Lakes Herald, Volume 1, Issue 1.
20. Ross, Gordon,.2012 , Re-thinking and re-tooling the social marketing mix , Australasian Marketing Journal, vol. 20.
21. Sandra S. Liu, Alan J. Dubinsky, (2000), Institutional entrepreneurship A panacea for universities-in-transition?, European Journal of Marketing, Vol. 34.متاح في المكتبة العلمية الافتراضية العراقية.
22. SAPAG (2001) " analytical CRM " sap white paper , www.sap.com
23. Tim. R , C & Tman & Timothy M. Devinney & David F , Midgley y,(2009), "Customer Relationship management and Firm performance" , Instead the Business school for the world , working , paper

الملحق (1)

نموذج استمارة الاستبيان

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الإعمال

م / استمارة استبيان

السيد المجيب المحترم

نهديكم أجمل تحياتنا، وبعد..

إن الاستبيان الذي بين يديكم هو جزء من بحث أكاديمي في إدارة الإعمال الموسوم " **استثمار إدارة علاقات الزبائن مدخل لتحقيق التسويق الريادي دراسة حالة في شركة كورك للاتصالات**"، وببالغ الاعتزاز نتقدم إليكم برجاء مساعدتنا في استيفاء الفقرات المؤشرة في متن هذه الاستمارة، علماً أن المعلومات المدونة من قبلكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي وتتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، وأن الدقة والموضوعية في إجاباتكم من المؤكد ستعكس وعيكم ومدى اهتمامكم وحرصكم على وصولنا إلى النتائج الدقيقة والمرجوة.

مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم

الباحث

القسم الأول: بيانات عامة تتعلق بالمجيب عن الاستمارة

1. الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى
2. العمر: ( ) 20–30 ( ) 31–40 ( ) 41–50 ( ) 51–60 ( )61 فأكثر
3. المؤهل العلمي: ( ) دكتوراه ( ) ماجستير ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( ) أعدادية فما دون
4. الخبرة: ( )1–5 ( )6–10 ( )10–15 ( )16–20 ( )26 فاكثر

القسم الثاني: إدارة علاقات الزبائن

ويتضمن هذا القسم مجموعة من الفقرات تتعلق برأيك في إدارة علاقات الزبائن لديكم، لطفاً حدد إجابتك بوضع علامة (✓) في مقياس الاستجابة إزاء كل فقرة وبما تراه ممثلاً لرأيك الدقيق.

ت	المتغيرات	أتفق	محايد	لا أتفق
1	تسعى منظمتنا لبناء الثقة مع الزبائن.			
2	تهتم منظمتنا بأمن وسلامه ممتلكات الزبائن.			
3	تسعى منظمتنا للإيفاء بالتزاماتها تجاه زبائنها.			
4	يتعامل العاملين في منظمتنا بمصداقية مع الزبائن.			
5	تحرص منظمتنا على تزويد الزبائن بمعلومات منتظمة لمساعدتهم في تحديد توقعاتهم الحقيقية.			
6	تستخدم منظمتنا وسائل الاتصال المختلفه للاتصال بالزبائن.			
7	تركز منظمتنا على الحوار مع الزبائن.			
8	تؤثر وسائل الاتصال المعتمدة في المنظمة في بناء ولاء للزبون تجاه الخدمات المقدمة له .			
9	.تقدم منظمتنا حسومات وتسهيلات للزبائن الدائميين.			
10	.تسعى منظمتنا لبناء علاقات شخصية مع الزبائن			
11	تسعى منظمتنا على إن لا يتحول الزبائن إلى المنافسين.			

القسم الثالث: التسويق الريادي

ويتضمن هذا القسم ثلاثة محاور تتعلق بالتسويق الريادي وهي (التأكيد على الزبائن، الإبداع، اقتناص الفرص)، ويتمخض عن كل محور مجموعة من الفقرات تبحث كل فقرة منها عن رأيكم في التسويق الريادي للمنظمة، لطفاً حدد إجابتك بوضع علامة (✓) على أحد الخيارات الواردة في مقياس الاستجابة إزاء كل فقرة وبما ترونه مناسباً.

المحور الأول: التأكيد على الزبائن

ت	المتغيرات	أتفق	محايد	لا أتفق
12	المنظمة المبحوثة تستقطب الزبائن الذين يحملون أفكاراً إبداعية مختلفة في مجال عملهم.			
13	تعمل المنظمة باستمرار على تلبية حاجات ورغبات الزبائن والإيفاء بها.			
14	تعمل المنظمة بالقرب من الزبون الحالي حرصا منها على عدم الانتقال إلى منتجات المنافسين.			
15	تعمل المنظمة بالقرب من الزبائن الجدد والعمل على تلبية احتياجاتهم الجديدة.			
16	تحرص المنظمة على تقديم المنتجات إلى الزبائن وفق تقنيات السوق.			

المحور الثاني: الإبداع

ت	المتغيرات	أتفق	محايد	لا أتفق
17	المنظمة المبحوثة تقدم أفكاراً جديدة بما يتناسب والتغيرات التي تواجهها.			
18	تحرص المنظمة إلى إجراء التغييرات المستمرة سواء في الأعمال أو المنتجات وفق متطلبات			

ت	المتغيرات	أتفق	محايد	لا أتفق
	السوق والتغييرات البيئية.			
19	تعمل المنظمة إلى الاستفادة دوما من القدرات الإبداعية المتوفرة لديها في المنظمة.			
20	تعتقد المنظمة بان الإبداع يقود إلى خلق قيمة جديدة للزبون.			

المحور الثالث: اقتناص الفرص

ت	المتغيرات	أتفق	محايد	لا أتفق
21	المنظمة المبحوثة تقوم برصد البيئة العاملة فيها			
22	تمتلك المنظمة حس قوي لنوع الهدف أو الغاية التي تسعى إلى تحقيقها.			
23	تعمل المنظمة بشكل فعال و مستمر على البحث عن الفرص الإستراتيجية .			
24	تعمل المنظمة بشكل فعال و مستمر على تقييم الفرص الإستراتيجية			

استثمار العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية

دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في الجامعات الاهلية

د. حكمت رشيد سلطان * محمود محمد أمين عثمان الباشقالي **

*استاذ مساعد – سكول الإدارة والاقتصاد– فاكولتي العلوم الانسانية– جامعة دهوك – إقليم كردستان العراق – العراق.

**مدرس مساعد– المعهد التقني ئاكرى – هيئة التعليم التقني اربيل – إقليم كردستان العراق – العراق.

المستخلص:

تهدف الدراسة الى استكشاف طبيعة علاقة الارتباط والاثر بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية في عينة من الجامعات الاهلية في محافظتي اربيل ودهوك، وبلغ الافراد المبحوثين (41) من القيادات في الجامعات المبحوثة واعتمدت الدراسة على تطوير استبانة تألفت من (27) فقرة لدراسة عناصر الذكاء الاستراتيجي وعلاقة ارتباطها واثرها في السيادة الاستراتيجية، وتم استخدام الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها والوصول الى نتائجها. ومن هذه النتائج وجود علاقة ارتباط واثر معنوي لعناصر الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية. وأوصت الدراسة مجموعة من التوصيات منها توصي الدراسة الجامعات المبحوثة استغلال قوة عنصري المنظور الرؤيوي والتفكير النظمي ودعمهما وتسخيرهما لصالحهم لانها تتوفربنسب جيدة لدى الافراد المبحوثين، و لكي تحقق هذه الجامعات السيادة الاستراتيجية بشكل يحقق اهدافها، عليها التفكير بالمتغيرات الاخرى التي تساهم في تشكل السيادة الاستراتيجية لان عناصر الذكاء الاستراتيجي تشكل نصف هذه المتغيرات تقريبا وعليها التفكير الجدي في المتغيرات الاخرى التي تساهم في السيادة الاستراتيجية.

الكلمات الافتتاحية: الذكاء الاستراتيجي، المنظور الرؤيوي، الشراكة، التفكير النظم، بُعد النظر، السيادة الاستراتيجية.

المقدمة:

تزايد أهمية الخدمات في دفع عجلة النمو على مستوى الدول والمجتمعات والمنظمات، وكان سبباً في ولادة الكثير من الضغوط والتحديات كـ (الإبداع المستمر، والعولمة، والتغيير والتطور التكنولوجي، والتنويع، وتكنولوجيا المعلومات وغيرها) والتي أحاطت بمنظمات الخدمة، ولاسيما الجامعات التي لا تزال في زحمة استكمال البنية الأساسية لأجهزتها، في إطار الدور الذي تنهض به الحكومات في تقديم الخدمات المختلفة، وهذا ما جعل تلك الجامعات بأمس الحاجة إلى آليات إستراتيجية مبتكرة لمجابهة تلك التحديات، والإحاطة بـ/ أو الإلمام ببيئة عملها (أنشطتها، ومواردها، والخدمات التي تقدمها والمستفيدين من تلك الخدمات، والتكاليف التي تتحملها)، فضلاً عن تمكين إداراتها من تكوين تصورات ذهنية إزاء عملياتها الحاضرة والمستقبلية، واعتمادها في التكهن المبكر لتوجهات منظماتها، وتزودها بالأدوات التي تمكنها من القدرة على المنافسة، وتمكنها من إعادة اكتشاف نفسها بهدف الاستجابة للتحولات الجديدة في القيم والنماذج المنظمية، فضلاً عن الارتقاء بقوة قراراتها وتحسين أدائها الإستراتيجي وخلق القيمة للمستفيدين، وثم انتقالها من مركز الجامعة التابعة إلى الجامعة المتحدية والسيادية، وهنا برز الذكاء الإستراتيجي كإحدى تلك الآليات، وكأحد أنماط الذكاء الذي يوسم به قادة الجامعات، والذي يمدهم بالرؤية المستقبلية والقدرات الإبداعية والحدسية، ويمكنهم من تحفيز العاملين على تقوية المنظمة، والاندفاع لإيجاد مشروعات شراكة تعاونية مع الجامعات العالمية الريادية، بدلاً من انتظار أن تقرع أجراس الخطر كي تسارع لاتخاذ التدابير إزاء تلك التحديات، فضلاً عن تهيئته آلية رصينة لتوفير المعلومات لصناع القرارات، وصياغة الإستراتيجيات والخطط والسياسات. وجاءت الدراسة الحالية لاختبار العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية لدى عينة من القيادات الادارية في عدد من الجامعات الاهلية في محافظتي اربيل ودهوك.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية نحو تحقيق هدف أساسي وهو اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية لدى عينة الدراسة، وتأكيداً على هذا الهدف الرئيسي فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق ما يأتي:

أ. بناء إطار معرفي لفلسفة موضوعات (الذكاء الإستراتيجي، والسيادة الاستراتيجية) ومتغيراتها.

ب.وصف وتشخيص عناصر الذكاء الاستراتيجي وابعاد السيادة الاستراتيجية.

ت.التعرف على طبيعة الارتباط بين عناصر الذكاء الاستراتيجي وابعاد السيادة الاستراتيجية لدى عينة الدراسة.

ث.التعرف على الدور التأثيري لعناصر الذكاء الاستراتيجي في ابعاد السيادة الاستراتيجية لدى عينة الدراسة.

ج. تحري الاختلافات في مستويات السيادة الاستراتيجية للجامعات قيد الدراسة إذا ما تباين مستوى الذكاء الإستراتيجي لصناع قراراتها الاستراتيجية.

اهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة الحالية من كونها :

- تلافى النقص في الدراسات الميدانية التي تربط بين موضوعات الدراسة الحالية ومتغيراتها، وبما يجعلها المحاولة الأولى في الاقليم – على وفق علم الباحثان المتواضع – التي تدرس هذا الموضوع، وتسعى إلى استنباط علاقاته وتفحص تأثيراته واستشراف جدواه المستقبلية.
- تتعامل مع ما هو مستحدث في علم الإدارة الإستراتيجية، وتحديد جوهر أفكاره عرضا وتحليلاً لمقومات الذكاء الإستراتيجي.
- تركيزها على قطاع حيوي كقطاع الخدمة التعليمية الذي يؤدي دوره في الارتقاء بالمستوى المعرفي لمختلف قطاعات المجتمع، وكونها تصب باتجاه تطوير منظمات الخدمة عموماً، والتعليمية بشكلٍ خاص.
- محتواها الفلسفي والتنظيري والتجريبي، وكونها محاولة ميدانية للكشف عن مستويات الذكاء الإستراتيجي كأحد حيثيات العقل الإستراتيجي، وتحديد آليات انسجامه مع صناعة قرارات العمليات، والأثر الذي يحققه في السيادة الاستراتيجية.
- تشخيص المعوقات التي تعترض عملية توظيف الذكاء الاستراتيجي، وإيجاد السبل لتجاوزها بعد تحليلها في إطار ما تتمتع به الجامعات قيد الدراسة من خصائص، ثم السير بتلك الجامعات نحو السيادة الإستراتيجية.

خطة الدراسة، وتشمل:

1– المفاهيم النظرية:

1–1: الذكاء الاستراتيجي. وتتضمن :

أ– مفهوم الذكاء الاستراتيجي:

يشير (Kruger, 2010: 99) الى الذكاء الاستراتيجي بانه ما تحتاج المنظمة أن تعرفه عن بيئة أعمالها لتضع تصورا إزاء عملياتها الراهنة، واستباق وإدارة التغييرات استعدادا للمستقبل، وتصميم الإستراتيجيات الملاءمة لخلق القيمة للزبون، وتحسين الربحية في الأسواق الحالية والجديدة.

ويبين (Donner & Media, 2011: 2) ان الذكاء الاستراتيجي موجهة للمستقبل، ويسمح للمنظمة لاتخاذ قرارات مدروسة متعلقة بالاوضاع المستقبلية في سوقها الخاص او صناعتها، ويسمح الذكاء الاستراتيجي متخذ القرار في المنظمة لتصور

التوجه المستقبلي للأعمال، وذكاء المنظمة الاستراتيجي يساعدها على التعرف على الاتجاهات والانماط المستجدة في صناعة معينة، وتوقع المشاكل التي قد تؤثر في بيئة الاعمال الحالية للمنظمة، واستشراف النتائج النهائية للمشاريع المخططة لها وتأثيراتها المحتملة على التوجه الاستراتيجي للمنظمة، وتساعد المنظمة على وضع الخطط البديلة للجوانب المهمة ضمن الخطة الاستراتيجية.

ويحافظ الذكاء الاستراتيجي على دينامية الوعي بين فهم المنظمة لاعمالها وعلاقتها بكل شيء يؤثر في المنظمة، وهي حلقة مستمرة من التعلم، والتفكير فيما تعلمته، ومن ثم تكوين ومراجعة الخطة الاستراتيجية، وهي الطريقة الوحيد لضمان بقاء المنظمة في المستقبل (Price, 2011:3).

ويؤكد (Maccoby, 2011: 5) ان الذكاء الاستراتيجي يساعد القادة في الاجابة على الاسئلة الاستراتيجية الاتية:

- ما الذي من المتحمل ان يحدث من التهديدات والفرص والطلبات الجديدة؟
- ماذا يجب ان يعمل القادة فيما يخص:

- تصميم السلع والخدمات التي تؤدي الى كسب الزبائن والاحتفاظ بهم وبمقدور المنظمة خلقها وتوزيعها؟
- بناء فريق عمل فعال من الاشخاص الذين يشاركون فلسفة القائد واغراضه وبنوعيات تكمل القائد؟
- التحفيز والتمكين التنظيمي لتحقيق نتائج كبيرة؟

ويرى البعض ان الذكاء الاستراتيجي عبارة عن المعلومات الصحيحة الموجودة في عقول القادة الاستراتيجيين في الوقت المناسب وتسمح لتلك القادة بان يكونوا مطلعين على قرارات الاعمال حول مستقبل المنظمة، و تكمن قيمتها في تحسين قابليات المدراء والعاملين للتعلم حول التغيرات المحتملة في بيئة الاعمال والصناعة والذي يمكن ان يتطلب اعادة التفكير في عمليات الاعمال والممارسات (Kruger, 2010: 99 - 100).

ويفرق (Price, 2011:1) بين الذكاء العاطفي والذكاء الاستراتيجي، اذ يؤكد ان الذكاء العاطفي يتعلق بالافراد ويتمثل بالتوازن بين الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي، في حين يتعلق الذكاء الاستراتيجي بالمنظمة، ويتمثل في قدرة المنظمة على فهم نفسه والبيئة التي تعيش فيها، لكي يتمكن من الاتصال مع الاخرين لتحقيق الاهداف ذات الاهتمام المشترك. ويعبر عن المفهومين من خلال المعادلات الاتية:

الوعي الذاتي + الوعي الاجتماعي = الذكاء العاطفي

الوعي الذاتي للمنظمة + الوعي السوقي = الذكاء الاستراتيجي

ويؤكد (Gordon, 2007: 58) ان الذكاء الاستراتيجي اكثر تقدما من الذكاء التجريبي، لان الفرد من خلال الذكاء الاستراتيجي يستطيع ان يحقق القدرة للتعلم الذاتي.

ب- عناصر الذكاء الاستراتيجي:

يحدد Michael Maccoby في دراسته ((The Human Side: Successful Leaders Employ Strategic Intelligence))، والمنشورة في مجلة *Research Technology Management*، المجلد 44،

العدد 3، في 2001 عناصر الذكاء الاستراتيجي والمتمثلة في الاستشراف، المنظور الرؤيوي، التفكير النظمي، الدافعية (التحفيز) والشراكة، وتعد هذه العناصر الأنموذج الأساس الذي يعتمد عليه الكتاب والباحثون في مجال الذكاء الاستراتيجي، ومنهم (Diane, 2004)، (Donner & Media, 2011)، (John, 2011)، (Price, 2011)،

اولا: بُعد النظر (الاستشراق) Foresight:

يشير (Maccoby, 2001: 59) الى بعد النظر بانه القدرة على التفكير بالاستناد الى قوى غير مدركة الا انها تساهم في صنع المستقبل. وهو القدرة على رؤية الاتجاهات المستقبلية عن طريق مسح العوامل الديناميكية في الحاضر (Maccoby, 2004: 61). وتعني بعد النظر القدرة على التفكير من حيث القوى التي تعمل على صياغة المستقبل، هو قدرة القائد على ان يكون مدركا للقضايا التي من شأنها ان تؤثر على المنظمة في المستقبل والتعامل مع تلك القضايا من خلال المعرفة او الخبرة (Diane, 2004: 4). وتتضمن بعد النظر الرؤية حول ما يمكن ان تقوم به المنظمات اليوم ليكون لها تاثير ايجابي في المستقبل، وهو القدرة على خلق والحفاظ على الجودة العالية، والتجانس والرؤية الوظيفية المستقبلية، واستخدام الافكار التي تنشأ اساليب التنظيمية المفيدة، علاوة على ذلك يتضمن التفكير والمناقشة وصياغة المستقبل (John, 2011: 21).

وتظهر أهمية هذا العنصر في توظيف الذكاء الإستراتيجي لقادة المنظمات في المجالات المختلفة، من خلال (العزاوي، 2007: 36):

أ- اعتماده التوقع Anticipation في إدارة التغيرات البيئية بأسلوب هادئ ومنتظم، ولو كانت في شكل سلسلة من الأزمات، لأنه من ضرورات صناعة المستقبل والتنبؤ به وتبوأ المنظمات لمركز إستراتيجي افضل، فضلاً عن كونه ممارسة مهمة في عالمنا المتغير على نحو غير مسبوق

ب- نجاح القادة في اعتماد السيناريوهات بتقديمها وصفاً لأحداث مستقبلية بديلة، واستشعار التغيرات البيئية في صورة قوى غير مرئية، وتطوير قدراتهم في التكهن بهذه التغيرات والتعامل معها (داخلية كانت أو خارجية)، وسواء نتجت عن نشاطاتهم الشخصية ام النشاطات المنظمية).

ت- توفير طاقة استقرائية تسمح للقائد بتطوير إستراتيجيات موجهة نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

ث- استيعاب القادة للعمليات المنظمية الرئيسة، وتعزيز خياراتهم والارتقاء بمعرفتهم وخبراتهم العملية.

ثانياً: المنظور الرؤيوي Visioning:

يوضح (Maccoby, 2001: 60) المنظور الرؤيوي على انه القدرة على توظيف بعد النظر وتفكير النظمي في تصميم إنموذج مثالي للمنظمة، ولا تعني ركوب موجة ما نحو المستقبل فحسب، بل أيضاً توجيه مسارها. وهو القدرة على خلق المستقبل المثالي الذي يحفز العاملين على تجاوز الذات، ويجعل القائد الرؤيوي الرؤية حقيقية (Gordon, 2007: 59). وهي تشمل الرؤية والقدرة على تصميم المنظمة في صورة نظام اجتماعي قادر على صياغة استراتيجيات الأعمال الحقيقة، والقدرة على تحفيز العاملين كقوة في المنظمة (Maccoby, 2004: 62).

وتحدد (العزاوي، 2007: 38) الادوار التي يلعبها هذا العنصر في ترسيخ سمات قادة المنظمات بالاتي:

1- اعتماد القادة لرؤاهم في تحديد مواقع المنافسين واتخاذ قرارات صائبة كرد فعل إزاءها.

2- تمكينهم من:

أ- صياغة التوقعات بصدد مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية مقارنة بالتوقعات السابقة، وهو ما يعد جزءاً لا غنى عنه في العملية الإستراتيجية وفي صياغة سياسات المنظمة.

ب- تطوير القواعد والبنية الأساسية للاتصالات المنظمية التي تعد عوامل أساسية لإدراك فرص الفوز بالميزة التنافسية.

3- الإيمان بأن المنظمات الذائعة الصيت هي نتاج قادة ذوي ثقافة تترجم رؤاهم إلى واقع ارتقى بسمعة منظماتهم.

ثالثا: التفكير النظمي Systems Thinking:

يشير التفكير المنظم الى القدرة على توليف او دمج العناصر بدلا من تقسيمها الى اجزاء لغرض التحليل وفهم كيفية تفاعل العناصر والانسجام معا لتشكل نظاما كاملا، ويحتوي النظام على اثنين او أكثر من اجزاء اساسية مع وظائف مختلفة، وتلبي ثلاثة شروط (Maccoby, 2001: 60):

1. لكل جزء فيه قدرة التأثير في سلوك النظام وخصائصه كوحدة متكاملة.
2. يستنبط النظام خواصه وسلوكه من طريقة تفاعل أجزائه، وليس من طريقة عمل كل منها كوحدة مستقلة.
3. خواص المجموعات الثانوية المكونة لكل جزء هي نفسها خواص الأجزاء المكونة لتلك المجموعات.

ويبين Maccoby في مكان آخر ان التفكير النظم هو دراسة الأجزاء من حيث علاقتها بالكل، والتركيز على أسلوب تفاعلها مع بعضها ثم تقييمها من حيث نجاحها في خدمة أهداف النظام (Maccoby, 2004: 61).

وبالتركيز على التفكير النظمي كعنصر تحليلي يبرز دور الذكاء الإستراتيجي في ترسيخ سمات القادة الناجحين، كونه يهيئ الآتي (العزاوي، 2007: 37):

أ- إطاراً للتفكير الإستراتيجي وأسلوباً لمجابهة تعقيدات البيئة.

ب- طريقة لتعلم أشياء جديدة بسهولة أكبر وبافتراض ثبات القواعد الأساسية من نظام لآخر.

ت- طريقة أجدى للتعلم واكتساب المعرفة بصدد التكامل الإستراتيجي للأفكار الجديدة ضمن بيئة النظم وديناميكياتها.

ث- رؤية أوضح، وتقييم أدق لمجريات الأحداث في المنظمة والعلاقات بين أنظمتها، والنتائج المتمخضة عن تلك العلاقات.

ج- طرائق أفضل لابتكار الإستراتيجيات الكفيلة بتجاوز المشكلات المعقدة وتفعيل التغيرات الإستراتيجية، وإبقاء الرؤى والأهداف حية في جميع الأوقات.

ح- الفرصة لمشاركة (الأفراد، وفرق العمل) في تحليل جذور المشكلات ذات الأثر البعيد الأمد في المنظمة، وتقليل الآثار السلبية الناجمة عنها.

خ- وسائل اتصال حديثة بين أقسام المنظمة، ونظام متقدم من التفكير النقدي بين مديريها.

رابعاً: الشراكة Partnering:

هي القدرة على اقامة التحالفات الاستراتيجية من خلال امتلاك الوعي بتوجهات المنظمة، والقدرة على ادارة السياسات التنظيمية وبناء الشبكات (Diane, 2004: 4). ويتحدد دور الشراكات في الارتقاء بقدرات قادة المنظمات من خلال الآتي (العزاوي، 2007: 40):

أ- كونها أحد اتجاهات التنظيم المعاصرة التي تمهد السبيل لـ (تحسين كفاءة الشركاء، واشتراكهم في أداء المهمات وتقليل تكاليفها، وتحويل تنافسهم إلى تعاون).

ب- كونها إحدى آليات (التأقلم مع تحديات البيئة المضطربة، واقتناص الفرص الناتجة عن التطورات التكنولوجية، وضمان انسيابية الخبرات والأفكار بين الشركاء).

ت- توفيرها إطار عمل تعاوني للتشارك في الموارد النادرة وفي تهديدات الدخول إلى الأسواق الجديدة. وكذلك التكيف مع البيئة المتغيرة.

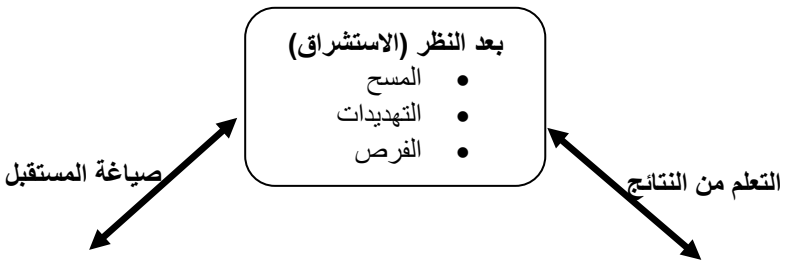
ث- إشباعها حاجات المستفيدين وتوسيع نطاق خدمتهم، مع (الإبداع في حل المشكلات، والتفوق في الأداء، ودعم الاستثمار الطويل الأمد) ثم تحقيق قيمة اكبر لأطراف الشراكة.

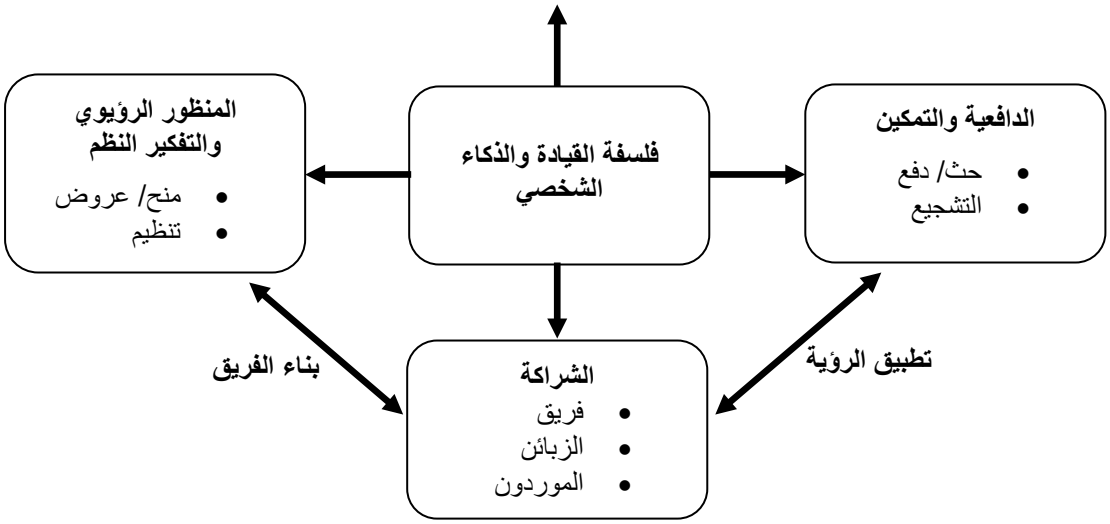
ج- التخلص من الجمود المنظمي وتقليل المخاطرة الناتجة عن تصنيع المنتجات الجديدة وتسويقها .

خامساً: الدافعية Motivating:

هي القدرة على تشجيع الاخرين على الايمان بهدف عام وتنفيذ الرؤية المشتركة، ويضمن ذلك الاستماع الفعال لمعرفة ما يحفز الاخرين، اذ القادة الذين يحفزون بامكانهم ايصال المعلومات وفهم الاشياء الذي يلهم الاخرين للاتباع (Maccoby, 2001: 60). وتؤكد (العزاوي، 2007: 41) انه وللارتقاء بفاعلية هذا العنصر، تبرز ضرورة تقديم الحوافز للعاملين، كونها مثيرات تظل خارج كيان العاملين، وتدفعهم للعمل والالتفاف حول هدف عام يجمعهم ويوجه سلوكهم، ويغرس فيهم الشعور بالمسؤولية، والبحث عن عناصر الدفع الذاتي في داخلهم، وبما ينمي فيهم المبادرة ثم الإيمان بأداء ما يوجههم قادتهم لأدائه، وهذا ما يبرز الدور الذي يلعبه الذكاء الإستراتيجي (من خلال عنصر الدافعية) في ترسيخ السمات القيادية اولاً، والارتقاء بأداء العاملين والمنظمة ثانياً.

ويمكن توضيح العلاقة بين عناصر الذكاء الاستراتيجي من خلال الشكل الاتي:





الشكل (1)

نموذج الذكاء الاستراتيجي

Source: Maccoby, Michael, (2011), Strategic Intelligence: A Conceptual System of Leadership For Change, Performance Improvement, Volume 50, Issue 3, pages 32–40, March 2011, p36.

1-2: : ماهية السيادة الاستراتيجية، وتشمل:

أ- مفهوم السيادة الاستراتيجية:

يزود السيادة الاستراتيجية هياكل عملية لرسم نطاق النفوذ للمنظمة، يقرر ويحسن قوتها النسبية، بالاضافة الى تاسيس النية الاستراتيجية للمنظمة لكل جزء في النطاق (Strikwerda, 2002: 14). ان الكفاءات الاساسية والبراعة في الاعمال وقيمة فريدة من نوعها للزبائن ضرورية لوضع استراتيجية ناجحة ومستدامة، الا انها ليست كافية للمنظمة لتكون ناجحة وفعالة على المدى البعيد، هناك حاجة الى وضع استراتيجية القوة كواحدة من موازين القوة والذي بدوره يجلب الاستمرارية والابداع والكفاءة، والسيادة الاستراتيجية هي اداة لتطوير استراتيجية القوة، ويعرف السيادة الاستراتيجية من خلال ثلاثة مبادىء وهي: (D'Aveni, 2001: 9)

1- قوة الادراك: خلق واقع اجتماعي تم المشاركة فيه بين المتنافسين ضمن المساحة التنافسية. اي انه يجعل هناك فارقا بين المنظمات العاملة في هذه الصناعة في اللعبة التنافسية والتي محصلتها صفر، او المنافسة على انها لعبة غير صفرية، تتيح للمنظمات التفاوض على حدود الاقليم من خلال مؤشرات السوق.

2- القوة للاستيلاء على الزبائن الاساسيين: لوضع سياسات القوة، المنظمة بحاجة الى قاعدة القوة، وقاعدة قوة المنظمة هو السيطرة على السوق من خلال مزيج من الجودة والخدمة والاسعار التي تضع معايير في السوق فيما يتعلق بتقديرات وتوقعات الزبائن. ان آليات القوة هو ان تسيطر المنظمة على توقعات وسلوك التوزيع وينال الربح من الاسواق الاساسية التي يمكن استخدامها لتمويل عمليات اخرى.

3- القدرة على تصميم عالم ملائم باستخدام تركيبات مختلفة وانماط من المنافسة والتعاون: وموازين القوى كشرط للابداع والكفاءة يتحقق اذا اللاعبون الاقوياء في الصناعة يستخدمون قوتهم لتحديد وانشاء واحترام حدود الاسواق الاساسية

لجميع اللاعبين في الاستقرار الدينامي، هذا لا يستبعد المنافسة ولكنها يتحول المنافسة من المنافسة المدمرة الى المنافسة البناءة.

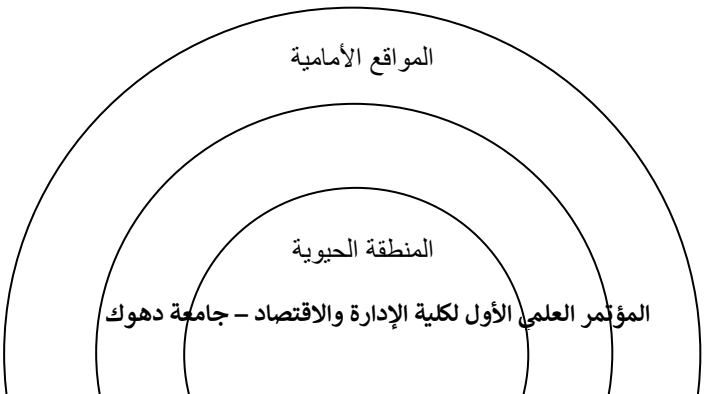
ب– ابعاد السيادة الاستراتيجية:

يعد (D'Aveni) من الاوائل الذين تطرقوا الى مفهوم السيادة الاستراتيجية، ففي كتابه ((*Strategic Supremacy: How Industry Leaders Create Growth, Wealth, and Power through Spheres of Influence*)) الصادر في عام 2001 حدد عناصر السيادة الاستراتيجية كما في الآتي:

1: دائرة النفوذ:

يعد بمثابة قلب السيادة الاستراتيجية، ويعرف دائرة نفوذ المنظمة بانها عبارة عن محفظة منتجاتها (Strikwerda, 2002: 11) . ويتضمن دائرة النفوذ المناطق الاتية كما موضح في الشكل (2): (Strikwerda & Rijnders, 2005: 9)

- المنطقة الاساسية (مركز المصالح): يتضمن المنتجات والاسواق التي تستقبل فيها المظمة معظم ايراداتها وارباحها، تسيطر عليها المنظمة من خلال تحديد قواعد اللعبة.
- المنطقة الحيوية (المصالح الحيوية): تتكون هذه المنطقة من محفظة المنتجات والاسواق الجغرافية التي لوحدها غير كافية لجلب الارباح الا انها تساهم في موقع السوق وربحية المنتجات في المنطقة الاساسية من خلال العلامة التجارية، المنتجات الجديدة، وجذب زبائن جدد.
- المنطقة العازلة: تتكون هذه المنطقة من محفظة المنتجات والاسواق الجغرافية التي تجعل الامر صعبا على أي منافس لمهاجمة موقع المنظمة ومنتجاتها في المنطقة الاساسية والحيوية، بسبب السمعة الجيدة للمنظمة، زيادة وعي الزبائن بالعلامة التجارية، موقف التوزيع، وفورات الحجم.
- المنطقة المحورية: يتألف من مجموعات سوق المنتجات التي لا تخضع لسيطرة واضحة حتى الان من قبل أي من اللاعبين الرئيسيين. ولكن السيطرة من قبل احد اللاعبين يغير موازين القوى في السوق.
- المواقع الامامية: هي مجموعات من منتج/ سوق مماثلة لتلك التي في المنطقة الحيوية، الا ان هناك معارضة لهذه التحركات من قبل القوى الكبرى في الصناعة.



المنطقة العازلة

المنطقة المحورية

شكل (2)

مناطق دائرة النفوذ

Source: Strikwerda, J., Rijnders, D., (2005), "Possible End Games in the European Postal Market: Qui Bone?" In M. A. Crew, & P. R. Kleindorfer (Eds.), *Regulatory and Economics Changes in the Postal and Delivery Sector*. Amsterdam: Kluwer Academic Publishers.

يؤكد (Strikwerda, 2002: 14) ان قيادة السوق الحقيقية يمكن ان يتحقق فقط عندما تستطيع المنظمة ان تتابع محفظة منتج/ اسواق التي تحول حقيبة استثمار رأس مالي الى سلاح تنافسي، ويمكن للمنظمة الحصول على السيادة الاستراتيجية من خلال التاثير في سلوك وتحديد المواقع من منافسيه، وتستخدم مناطق عازلة للتنبوء بالتحركات التنافسية في الاسواق التي يمكن استخدامها من قبل المنافسين كنقطة انطلاق الى المصالح الاساسية والحيوية، ويمكن استخدام المواقع المتقدمة في مضايقتها، وحتى انشاء التحالفات مع المنافسين.

وتستخدم دائرة النفوذ لآجل: (Strikwerda, 2002: 14)

- تحديد استراتيجية النمو التي تتجاوز عائدات الاستثمار، ويتكون من مجموعة منطقية من التحركات الهجومية، الدفاعية والتكتيكية. او الحفاظ على الوضع الراهن، والسيطرة على الانسحابات التكتيكية والاستراتيجية.
- تحديد الطريقة التي تتنافس بها المنظمات مع بعضها البعض.

2: **الضغط التنافسي**:

تستخدم المنظمات مفهوم الضغط التنافسي لتجنب المنافسة بشكل مباشر، وكذلك تجنب التنافس على الموارد المهدرة، ولتطبيق قدراتها الفريدة من نوعها بصورة اكثر فاعلية من اجل تحقيق وضع مربح في البيئة التنافسية (Strikwerda, 2002: 14).

3: الوضع التنافسي:

الخطوة التي تلي تحديد الضغط التنافسي بين منظمتين تتمثل بتحديد الضغط التنافسي بين كافة الاطراف الرئيسية في الصناعة، لمعرفة اي طرف لديه نفوذاً اكبر في هذه الصناعة، ولتحديد هيكل الصناعة المتضمن الاطراف الرئيسية والاطراف من

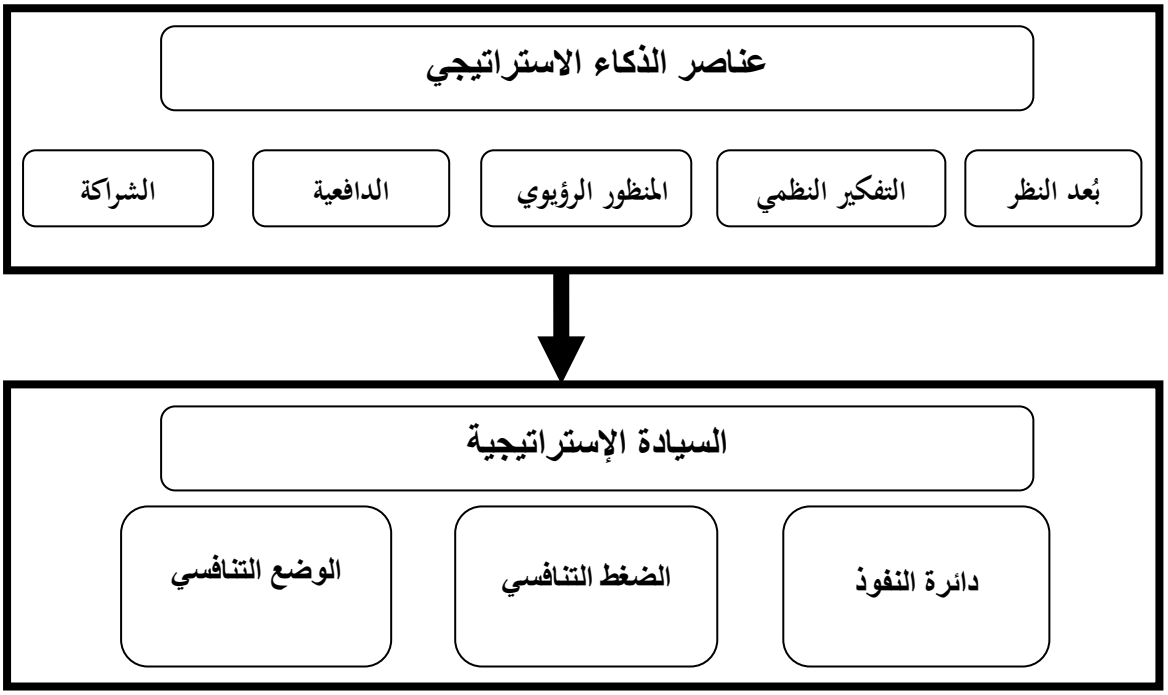
الدرجة الثانية، وتستخدم المنظمات الوضع التنافسي لتقييم التوازن بين القوى التنافسية في الصناعة، ولتقدير وضعها قياساً بالاطراف الاخرى (Strikwerda, 2002: 14).

2- منهج الدراسة ويحتوي على:

1/2- مشكلة الدراسة: تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على الاسئلة الاتية:

- هل هناك علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاستراتيجي السيادة الاستراتيجية لدى عينة الدراسة؟
- هل للذكاء الإستراتيجي تأثيراً ذو دلالة معنوية في السيادة الاستراتيجية لدى عينة الدراسة؟
- يختلف مستوى السيادة الاستراتيجية للجامعات قيد الدراسة إذا تباينت قوة الذكاء الاستراتيجي؟

2/2- فرضيات الدراسة وأنموذجها: تستلزم المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة في ضوء إطارها النظري تصميم أنموذج فرضي كما هو موضح في الشكل (3) والذي يشير إلى وجود علاقات ارتباط وتأثير بين نظام المعلومات الاستراتيجية والقرار الريادي في عينة الدراسة. ولقد اعتمد الباحثان في تصميمهما للأنموذج هذا على عناصر الذكاء الاستراتيجي والمتمثلة في (بعد النظر، التفكير المنظم، المنظر الرؤيوي، التحفيز، الشراكة) والتي تمثل المتغير المستقل. أما المتغير التابع فتمثل بأبعاد السيادة الاستراتيجية والمتمثلة في دائرة النفوذ والضغط التنافسي والتكوين التنافسي.



الشكل (3) انموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان

وتوافقاً مع أهداف الدراسة واختباراً لأنموذجها فقد اعتمدت الدراسة على الفرضيات الآتية:

أ. **الفرضية الرئيسة الأولى:** هناك علاقة ارتباط معنوية بين عناصر الذكاء الاستراتيجي وابعاد السيادة الاستراتيجية بحسب آراء عينة الدراسة.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين بُعد النظر والسيادة الاستراتيجية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين التفكير المنظم المناسب والسيادة الاستراتيجية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين المنظور الرؤيوي والسيادة الاستراتيجية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين التحفيز والسيادة الاستراتيجية.
- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الشراكة والسيادة الاستراتيجية.

ب. **الفرضية الرئيسة الثانية:** هناك تأثير معنوي لعناصر الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية بحسب آراء عينة الدراسة.

وتتكون هذه الفرضية من الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك تأثير معنوي لبُعد النظر في السيادة الإستراتيجية.
- هناك تأثير معنوي لتفكير المنظم في السيادة الإستراتيجية.
- هناك تأثير معنوي للمنظور الرؤيوي في السيادة الإستراتيجية.
- هناك تأثير معنوي للتحفيز في السيادة الإستراتيجية.
- هناك تأثير معنوي للشراكة في السيادة الإستراتيجية.

ب- **الفرضية الرئيسة الثالثة:** تتباين الجامعات قيد الدراسة في مستوى السيادة الاستراتيجية تبعاً لتباين في قوة الذكاء الاستراتيجي.

3/2- مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مجموع الجامعات الاهلية في الاقليم والبالغ عددها (7) جامعة، وتم اختيار عدد من هذه الجامعات في محافظتي اربيل ودهوك لتكون عينة للدراسة وذلك لكبر حجم المجتمع وتواجدهم في اماكن متباعدة، وبهذا فان عدد الجامعات التي طبقت الدراسة فيها بلغ (4) جامعات تم اختيارهم بشكل غير عشوائي، في حين تمثل الافراد المبحوثين بالرؤساء واعضاء مجالس الجامعات حصراً وذلك راجع إلى ان الإدارة العليا هي مركز صنع القرارات ورسم السياسات الاستراتيجية. وقد اختير عينة الدراسة ليكون ميداناً لإجراء الدراسة الحالية لجملة من الأسباب أهمها:

- تزايد اقبال الطلبة للجامعات الاهلية في الاقليم.
- جميع الجامعات المختارة لتكون عينة الدراسة الحالية معترفة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الاقليم.
- قِدم هذه الجامعات والمستوى العلمي والاكاديمي لها وسمعتها العلمية في المجتمع ولدى الجهات العلمية المسؤولة.

4/2- مصادر واسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات من مصادرها الاولية والثانوية، اذ اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الاولية لتغطية الاطار العملي للدراسة من خلال استخدام اسلوب الاستبانة والمقابلة الشخصية مع الرؤساء واعضاء مجالس الجامعات. بينما اعتمدت على ما متاح من الكتب، الابحاث المنشورة، والدوريات في بناء الاطار النظري للدراسة من مصادرها الثانونية.

5/2- الاساليب الاحصائية المستخدمة:

من أجل التوصل إلى مؤشرات دقيقة تخدم الدراسة الحالية ومن أجل اختبار فرضياتها فقد اعتمدت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في الآتي:

- استخدم البحث النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.
- استخدم البحث معامل الارتباط البسيط لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- استخدم البحث الانحدار الخطي البسيط في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

وقد تم استخدام برنامج (SPSS: V. 12) الإحصائي في إيجاد التوزيعات التكرارية واستخراجها والوسط الحسابي والانحراف المعياري، فضلاً عن إيجاد نتائج الارتباط والانحدار.

6/2- حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود زمانية ومكانية:

- الحدود الزمانية: امتدت الحدود الزمانية للدراسة للفترة بين (2012/4/1) ولغاية (2013/1/10).
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بالجامعات الاهلية في محافظتي اربيل ودهوك التي تم تطبيق الدراسة عليها.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية.

7/2- وصف الأفراد المبحوثين:

تم القيام بتوزيع استمارة الاستبانة على الافراد المبحوثين (القيادات الادارية في الجامعات المبحوثة) وقد بلغ عددها (45) استمارة اعيد منها (41) صالحة للتحليل أي أن نسبة الاستجابة كانت (91 %)، ويوضح الجدول (1) توزيع الأفراد المبحوثين حسب الجامعات المبحوثة، أما توزيع الأفراد المبحوثين وفقا لخصائصهم الفردية فيظهرها الجدول (2) .

الجدول (1) توزيع الأفراد المبحوثين حسب الجامعات المبحوثة

ت	الجامعة	العدد	النسبة
1.	كوردستان/ اربيل	12	29.2
2.	العشق/ اربيل	9	22.0

.3	نوروز/ دهوك	9	22.0
.4	جيهان/ اربيل	11	26.8
المجموع		**41**	**100**

المصدر: اعداد الباحثان.

الجدول (2) توزيع الأفراد المبحوثين وفقا لخصائصهم الفردية

ت	الخصائص	الفئات	العدد	النسبة
1	**الشهادة**	دكتوراه	36	87.8
		ماجستير	5	12.2
		دبلوم عالي	-	-
		بكالوريوس	-	-
		المجموع	41	100
2	**اللقب العلمي**	استاذ	13	31.7
		استاذ مساعد	22	53.7
		مدرس	6	14.6
		مدرس مساعد	-	-
		المجموع	**41**	**100**
3	**الجنس**	ذكر	34	82.9
		انثى	7	17.1
		المجموع	**41**	**100**

المصدر: اعداد الباحثان.

تشير الجدول (2) الى اهم خصائص المميزة لأفراد المبحوثين من المؤهل العلمي، اللقب العلمي، والجنس وكما يأتي:

أ- المؤهل العلمي: يتضح من الجدول (2) ان ما نسبته (87.8%) من المبحوثين هم حاصلون على شهادة الدكتوراه. وان نسبة الحاصلين شهادة الماجستير من الافراد المبحوثين قد بلغ (12.2%)، وهذا يعني ان اغلب الافراد المبحوثين هم على مؤهل عالي وخبرة علمية وعملية.

ب- اللقب العلمي: يشير الجدول (2) الى ان ما نسبته (31.7%) من الافراد المبحوثين يحملون لقب (استاذ)، وان ما نسبته (53.7%) من المبحوثين يحملون لقب (استاذ مساعد)، ونسبة ما يحمله المبحوثين من لقب (مدرس) بلغ (14.6%). وهذا يعني ان حوالي (86%) من المبحوثين يحملون لقب علمي عالي (استاذ واستاذ مساعد) أي وجود خبرة وخدمة علمية لدى الافراد المبحوثين.

ت- الجنس: يشير الجدول (2) ان (82.9%) من الافراد المبحوثين هم ذكور وبالتالي فان النسبة الباقية التي تمثل (17.1%) هم اناث، أي ان العنصر النسوي في اتخاذ القرار وتبنيها لعناصر الذكاء الاستراتيجي ورسمها لمعالم السيادة الاستراتيجية هي نسبة مقبولة الى حد ما.

8/2- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة:

يتناول هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات الدراسة، اذ تم ترميز هذه المتغيرات بهدف معالجتها ابتداءً من التحليل الاولي للبيانات مستخدمين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير من متغيرات الدراسة.

2/8/1- وصف وتشخيص عناصر الذكاء الاستراتيجي:

يشير الجدول (3) الى التوزيعات التكرارية وقيم المتوسط الحسابي ومعدل الانحراف المعياري لعناصر الذكاء الاستراتيجي وعلى مستوى العينة قيد الدراسة، وفيما يأتي تحليل لها:

أ- **بعد النظر**: يرى (53.6%) من المبحوثين ان لديهم القدرة العالية على التفكير في المتغيرات المستقبلية وادارتها. ووضع اولويات وسيناريوهات لهذه المتغيرات التي تؤثر في مستقبل المنظمة، وتحديد مستويات جودة الخدمة التي يقدمها. وقد بلغ المتوسط الحسابي ومعدل الانحراف المعياري (3. 51) و(1.098) على التوالي.

ب- **المنظور الرؤيوي**: يشير (72.2%) من المبحوثين ان لديهم بعد نظر في تصميم انموذج مثالي للمنظمة ومستقبل متميز يحفز العاملين، كما ان العاملين لديهم القدرة على تطوير القواعد والبنية الاساسية لمنظمتهم. وقد بلغ معدل الوسط الحسابي لمؤشرات هذا العنصر (3.90) في حين ان معدل الانحراف المعياري لمؤشرات هذا العنصر بلغ (0.800).

ت- **التفكير النظمي**: يتفق (58.5%) من المبحوثين ان لديهم القدرة في دمج العناصر وتعلم الاشياء الجديدة بسهولة فضلا عن ابتكار وسائل اتصال حديثة بين اقسام المنظمة. وقد بلغ معدل الوسط الحسابي لمؤشرات هذا العنصر (3.61) في حين ان معدل الانحراف المعياري لمؤشرات هذا العنصر بلغ (0.919).

ث- **الشراكة**:. يرى فقط (53.6%) من المبحوثين انهم يتبنون استراتيجية تحسين كفاءة الشركاء ويلجأون الى الشراكة لاستغلال الفرصة وتقليل المخاطرة.وبلغ المتوسط الحسابي ومعدل الانحراف المعياري (32 .3) و(1.293) على التوالي.

ج- الدافعية: يرى (56.1%) من المبحوثين ان لديهم القدرة على تشجيع الآخرين لتنفيذ رؤية مشتركة، ويتبنون مفهوم التحفيز المادي والمعنوي لكي يشجع العاملين على العمل وغرس فيهم الشعور بالمسؤولية، ويبحثون دائما عن عناصر الدفع الذاتي في الجامعة. بلغ المتوسط الحسابي ومعدل الانحراف المعياري (27 .3) و(1.323) على التوالي.

الجدول (3) التوزيعات التكرارية ومعدل الاوساط الحسابية والانحراف المعياري لمؤشرات الذكاء الاستراتيجي

المؤشرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
بعد النظر	8	19.5	14	34.1	12	29.3	5	12.2	2	4.9	3.51	1.098
المنظور الرؤيوي	9	22.0	21	51.2	9	22.0	2	4.9	-	-	3.90	0.800

التفكير النظمي	6	14.6	18	43.9	13	31.7	3	7.3	1	2.4	3.61	0.919
الشراكة	8	19.5	14	34.1	6	14.6	9	22.0	4	9.8	3.32	1.293
الدافعية	7	17.1	16	39.0	4	9.8	9	22.0	5	12.2	3.27	1.323

الجدول من اعداد الباحثان.

2/8/2- وصف وتشخيص أبعاد السيادة الاستراتيجية:

يشير الجدول (4) الى التوزيعات التكرارية وقيم المتوسط الحسابي ومعدل الانحراف المعياري لأبعاد السيادة الاستراتيجية المستخدمة في هذه الدراسة.

أ- دائرة النفوذ: يشير (53.6%) من المبحوثين الى ان منظمتهم تسيطر على الاسعار والاسواق التي تعمل فيها كما انه بامكان هذه المنظمات وبنفس النسبة يتفق المبحوثون على امكانية تحويل خدمات منظماتهم الى مناطق اخرى وحمايتها من هجمات المنظمات المنافسة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لمؤشرات هذا البعد (3.29). في حين كان معدل الانحراف المعياري هو (1.230).

ب- الضغط التنافسي: يتفق فقط (36.6%) من المبحوثين انهم يستخدمون مفهوم الضغط التنافسي لتجنب المنافسة وبشكل خاص الضغط التنافسي على الموارد في حين يرى (63.4%) من المبحوثين عكس ذلك. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمؤشرات هذا البعد (2.76) في حين كان معدل الانحراف المعياري (1.280).

ت- النظم التنافسية: يرى (75.6%) من المبحوثين ان باستطاعة منظمتهم تحديد الاطراف التي لديها نفوذ كبير في السوق وتقييم التوازن بين القوى التنافسية. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمؤشرات هذا البعد (3.73) ومعدل الانحراف المعياري (1.001).

الجدول (3) التوزيعات التكرارية ومعدل الاوساط الحسابية والانحراف المعياري لمؤشرات الذكاء الاستراتيجي

المؤشرات	اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
دائرة النفوذ	6	14.6	16	39.0	7	17.1	8	19.5	4	9.8	3.29	1.230
الضغط التنافسي	3	7.3	12	29.3	6	14.6	12	29.3	8	19.5	2.76	1.280
النظم التنافسية	7	17.1	24	58.5	3	7.3	6	14.6	1	2.4	3.73	1.001

الجدول من اعداد الباحثان.

9/2- اختبار فروض الدراسة:

1/9/2- علاقة الارتباط بين عناصر الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية.

يتطلب تحلي انموذج الدراسة اختبار فرضياتها بحسب ورودها في منهجية الدراسة. ويركز هذا المحور على الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنصب على وجود علاقة ارتباط معنوية بين عناصر الذكاء الاستراتيجي وابعاد السيادة الاستراتيجية. ويشير الجدول (4) الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجة، اذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي)

(0.977) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسية الأولى. وبهدف اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى يشير الجدول (4) الى وجود علاقات ارتباط معنوية بين جميع عناصر الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية، ويتضح من الجدول المذكور ان أقوى علاقة ارتباط معنوية كانت بين عنصر الشراكة والسيادة الاستراتيجية اذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.963) وعند مستوى معنوية (0.01). في حين ان اضعف علاقة ارتباط معنوية كانت بين عنصر المنظور الرؤيوي والسيادة الاستراتيجية، فقد بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.915) وعند مستوى معنوية (0.01). وبهذا فقط تحققت جميع الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى.

الجدول (4) علاقة عناصر الذكاء الاستراتيجي بالسيادة الاستراتيجية

المتغير المستقل / المتغير التابع	الذكاء الاستراتيجي					
	بعد النظر	المنظور الرؤيوي	التفكير النظمي	الشراكة	الدافعية	المؤشر الكلي
السيادة الاستارتيجية	0.962**	0.915**	0.930**	0.963**	0.955**	0.977**

المصدر من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية N = 41 P ≤ 0.05

2/9/2– تأثير عناصر الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية.

يشير الجدول (5) الى ان عناصر الذكاء الاستراتيجي تؤثر معنويا في السيادة الاستراتيجية ويدعم ذلك قيمة F المحسوبة حيث بلغت (213.16) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (4.81) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (36, 4) مما يدل على ان منحنى الانحدار جيد في تفسير العلاقة بين عناصر الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية وعلى المستوى الكلي، وقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.580) والذي يشير إلى قدرة المتغير المستقل على تفسير التأثير الذي يطرأ في السيادة الاستراتيجية بنحو (58%). وبهدف اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، يتضح من الجدول (5) الى وجود تأثير معنوي لجميع عناصر الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية، وكانت اكثر عناصر الذكاء الاستراتيجي تأثيرا في السيادة الاستراتيجية هو التفكير النظمي حيث بلغت قيمة B (0.912) وهي معنوية بدلالة قيمة (t) البالغة (17.32). في حين ان اضعف عنصر في تأثيره المعنوي كان عنصر الدافعية حيث بلغت قيمة B الخاصة بها (0.602) وهي معنوية بدلالة قيمة t البالغة (7.71).

الجدول (5) تأثير عناصر الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية

	B_0	عناصر الذكاء الاستراتيجي					R^2	F	
		B_5 الدافعية	B_4 الشراكة	B_3 التفكير	B_2 المنظور	B_1 بعد النظر		الجدولية	المحسوبة

				الرؤيوي	النظمي				
السيادة الاستراتيجية	0.311	0.602 (7.71)*	0.705 (9.20)*	0.912 (7.32)*	0.797 (8.1)*	0.758 (12.63)*	%58	3.24	213.16

المصدر من إعداد الباحثان في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية N = 41 $P \leq 0.05$

الاستنتاجات والتوصيات.

اولا: الاستنتاجات.

يتناول هذا المحور اهم الاستنتاجات التي توصل اليها الدراسة وكما يأتي:

1- هناك تنامي لمفهوم الذكاء الاستراتيجي وعناصره وبشكل خاص بعد ان اصبحت للمنافسة فلسفة ومناهج وطرق واجراءات.

2- يعد السيادة الاستراتيجية من الموضوعات المهمة في حقل الادارة الاستراتيجية وهي من العوامل المهمة في تحقيق اهداف المنظمة في البقاء والنمو.

3- افرزت نتائج تشخيص عناصر الذكاء الاستراتيجي توفر هذه العناصر في العينة المبحوثة وبدرجات متفاوتة. وكان اكثر عنصر موجود لدى الافراد المبحوثين هو عنصر المنظور الرؤيوي في حين ان اضعف عنصر كان لدى الافراد المبحوثين هو عنصر الشراكة.

4- بينت نتائج تشخيص ابعاد السيادة الاستراتيجية الى وجود هذه الابعاد لدى الافراد المبحوثين وبنسب متفاوتة ايضا وكان اكثر بعد استحضارا لدى المبحوثين هو بعد النظم التنافسية، في حين ان اضعف بعد كان دائرة النفوذ.

5- افرزت النتائج الاحصائية عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين جميع عناصر الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية في المنظمات المبحوثة، وكانت اقوى علاقة ارتباط بين المنظور الرؤيوي والسيادة الاستراتيجية في حين ان اضعف علاقة ارتباط كانت بين بعد النظر والسيادة الاستراتيجية.

6- تشير الاختبارات الاحصائية الى وجود تأثير معنوي لأبعاد الذكاء الاستراتيجي في السيادة الاستراتيجية في المنظمات المبحوثة، وان اكثر الابعاد تأثيرا كان بعد التفكير النظمي في حين ان اضعف الابعاد تأثيرا هو بعد الشراكة.

ثانيا: التوصيات.

سيتم تخصيص هذا المحور لتدوين توصيات الدراسة والتي هي:

1. على بشكل عام والاهلية منها بشكل خاص الاهتمام بالموضوعات الادارية والسلوكية مثل الذكاء الاستراتيجي و السيادة الاستراتيجية لأنها احد المحددات الهامة في بقاء هذه الجامعات وتطورها.

2. ضرورة اهتمام الجامعات الاهلية المبحوثة بموضوعي الشراكة وبعد النظر لأنها كانت الاقل حضورا في هذه الجامعات.
3. نظرا لاستحضار المنظور الرؤيوي والتفكير النظمي بنسب جيدة لدى الافراد المبحوثين على هذه الجامعات استغلال قوة هذين العنصرين ودعمهما وتسخيرهما لصالحهم.
4. نظرا لوجود علاقة ارتباط معنوية وتأثير معنوي عالي للتفكير النظمي في السيادة الاستراتيجية على هذه الجامعات استغلال كل نقاط القوة لهذا العنصر لدى المبحوثين وتسخيرها لسيادة هذه الجامعات.
5. لكي تحقق هذه الجامعات السيادة الاستراتيجية بشكل يحقق اهدافها، عليها التفكير بالمتغيرات الاخرى التي تساهم في تشكل السيادة الاستراتيجية لان عناصر الذكاء الاستراتيجي تشكل نصف هذه المتغيرات تقريبا وعليها التفكير الجدي في المتغيرات الاخرى التي تساهم في السيادة الاستراتيجية.
6. في اطار الدراسات المستقبلية فان هذه الدراسة تقترح ضرورة التوسع في اجراء الدراسات التي تتناول المحاور الاساسية لها مع اضافة او احلال متغيرات اخرى ضمن الاتجاه العام لها.

المصادر

اولا: المصادر العربية:

1. العزاوي، بشرى هاشم محمد، (2007)، اثر الموائمة بين الذكاء الاستراتيجي وقرارات عمليات الخدمة في النجاح الاستراتيجي، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامهة دهوك.

ثانيا: المصادر الاجنبية:

1. D'Aveni, R., (2001), **Strategic Supremacy: How Industry Leaders Create Growth, Wealth, and Power through Spheres of Influence**, New York: The Free Press.
2. Diane, Skene, (2004), **Nurse Managers A Guide to Practice**, Ausmed Publications, Melbourne – San Francisco.
3. Donner, Debbie & Media, Demand, (2011), 5 Major Differences etween Tactical and Strategic Intelligence, **Small Business**, vol. (16). www.smallbusness-chron.com.
4. Gordon, Sandy, (2007), Intelligence and Policy in the New Strategic Environment, **Australia`s leading Journal For Future security issues,** Vol.3, No. 3, pp 55- 66.
5. John, G. Heidenrich, (2011), the State of Strategic Intelligence:The Intelligence Community's Neglect of Strategic Intelligence, **Center for the Study of Intelligence, Studies in Intelligence**, vol 51, no 2, www.cia.gov.com
6. Kruger, Jean-Pierre, (2010), **A Study Of Strategic Intelligence As A Strategic Management Tool In The Long-Term Insurance Industry In South Africa**, The Degree Of Master Of Ommerce In The Subject Of Business Management At The University Of South Africa.
7. Maccoby, Michael, (2001), The Human Side: Successful Leaders Employ Strategic Intelligence**, Research Technology Management;** Volume 44. No. 3. May-June, pp . 58-60.
8. Maccoby, Michael, (2004), Only The Brainiest Succeed, **Research Technology Management**; Volume 44, No. 5, Sept-Oct, pp 61-62.
9. Maccoby, Michael, (2011), Strategic Intelligence: A Conceptual System of Leadership For Change, **Performance Improvement**, Volume 50, Issue 3, pages 32–40, March, p36.
10. Price, Ron, (2011), Does **Your Company's Planning Have Strategic Intelligence?**, www.nmoa.org.com
11. Strikwerda, J., And Rijnders, D., (2005), "**Possible End Games in the European Postal Market: Qui Bone**?" In M. A. Crew, & P. R. Kleindorfer (Eds.), Regulatory and Economics Changes in the Postal and Delivery Sector. Amsterdam: Kluwer Academic Publishers.

12. Strikwerda, Hans, (2002), **Strategic Supremacy: Operational excellence is not sufficient; your firm needs a power strategy**, Nolan, Norton & Co. All rights reserved.

Abstract

Investment Relations Between The Strategic Intelligence And Strategic Supremacy

Surevy study of the views of administrative leaders in private universities

The study aims at discovering the nature of the relations between the strategic intelligence and strategic supremacy in a sample of private universityies in Erbil and Dohuk. The samples were consist of (41) of the leadership of research universities. This study adopted a questionnaire with (27) questions in order to study the elements of strategic intelligence and its relations and impacts on the strategic supremacy. The statistics methods were used to handle the data analysing reaching to its results. The results were found relationship and moral impact for the elements of strategic intelligence on the strategic supremacy. The study recommends a group of recommendations, the study recommend the researched universities to use the visioning and systems thinking and supporting for the interests, because it available with a good percentage of researched individual. To achieve these universities the strategic supremacy it should think about the other variables which participate in forming the strategic supremacy, because the elements of strategic intelligence considered as a half of these variables, and it should seriously think in other variables which participate the strategic supremacy.

الملحق (1)

استمارة الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة دهوك

كلية الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

أنموذج استمارة الاستبيان

السيد..... المحترم:

نهديكم أطيب تحياتينا:

نضع بين أيديكم استبياناً خاصاً بجمع البيانات المتعلقة بإنجاز البحث الموسوم ((**استثمار العلاقة بين الذكاء الاستراتيجي والسيادة الاستراتيجية: دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في الجامعات الاهلية**)). ونرجو مساهمتكم في إنجاز هذا البحث العلمي من خلال دقة وموضوعية إجابتكم التي تعكس اهتمامكم وحرصكم الأكيد للوصول إلى نتائج صحيحة تخدم المجتمع وتدعم مسيرة البحث العلمي الهادف إلى تحسين مستوى التعليم، كما نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، على ان الإجابات تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم.

شاكرين تعاونكم معنا.

ملاحظات عامة:

1- يرجى الاطلاع على المصطلحات التي تضمنتها استمارة الاستبيان من اجل إزالة اللبس والغموض فيها، قبل البدء بتأشير مواقفكم تجاه العبارات.

2-يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لان ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

3-يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.

الباحث
د. حكمت رشيد سلطان

الباحث
محمود محمد أمين الباشقالي

اولا/ بيانات تتعلق بالمستجيب على استمارة الاستبيان:

1- الجامعة:

2- الشهادة:

3- اللقب العلمي:

4- الجنس

ثانياً/ عناصر الذكاء الاستراتيجي:

أ- **بعد النظر** (الاستشراق):						
ت	**العبارة**	**اتفق بشدة**	**اتفق**	**محايد**	**لا اتفق**	**لا اتفق بشدة**

1.	لدي القدرة العالية على التفكير في كل المتغيرات المستقبلية المتعلقة بموضوع القرار.					
2.	استطيع رؤية اتجاه المنظمي المستقبلي بناء على معرفتي الحالية.					
3.	استطيع وضع اولويات للعوامل والمتغيرات التي ستؤثر على المنظمة مستقبلا والتعامل معها بعقلانية من خلال الخبرة والمعرفة.					
4.	استطيع تحديد مستويات جودة الخدمة التي اقدمها والتي ترضي المستفيد.					
5.	استطيع ادارة التغيرات باسلوب هادىء من خلال التوقع.					
6.	بامكاني وضع سناريوهات مستقبلية بديلة.					

ب- المنظور الرؤيوي:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
7.	لدي بعد نظر في تصميم انموذج مثالي للمنظمة وتوجيه مسارها.					
8.	استطيع ايجاد مستقبل مثالي للمنظمة يحفز العاملين لتجاوز الذات.					
9.	لدي القدرة على تطوير القواعد والبنية الاساسية للمنظمة.					
10.	أؤمن بان المنظمات ذات السمعة العالية هي ناتج قادة ذوي ثقافة عالية.					

ت- التفكير النظمي:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
11.	لدي القدرة على دمج العناصر وفهم كيفية تفاعلها وانسجامها لتشكل نظاما كاملا.					
12.	استطيع وضع طريقة لتعلم الاشياء الجديدة بسهولة.					
13.	ابتكر وسائل اتصال حديثة بين اقسام المنظمة واشجع التفكير النقدي.					
14.	اعطي فرصة كاملة لمشاركة الافراد وفرق العمل في حل المشاكل ذات الاثر البعيد في منظمتي.					

ث- الشراكة:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
15.	اتبنى استراتيجية تحسين كفاءة الشركاء معي لانها في النهاية تحسن من اداء منظمتي.					
16.	الجأ الى الشراكة في بعض الاعمال لاقتناص الفرصة او تقليل المخاطرة.					
17.	الجأ الى الشراكة في بعض الاعمال للتخلص من الجمود المنظمي وتشجيع الابداع.					

ج- الدافعية:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
18.	لدي القدرة على تشجيع الاخرين لتنفيذ رؤية مشتركة.					
19.	ابتنى مفهوم التحفيز المادي والمعنوي لكي اشجع العاملين على العمل واغرس فيهم الشعور					

	بالمسؤولية.					
20.	ابحث دائما عن عناصر الدفع الذاتي في المنظمة و احاول استغلالها.					

ثالثاً/ ابعاد السيادة الاستراتيجية.

أ- دائرة النفوذ:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
21.	تسيطر المنظمة على قواعد اللعبة والخدمات والاسواق والاسعار في القطاع الذي نعمل فيه.					
22.	تستطيع قيادة المنظمة توجيه خدماتها الى مناطق اخرى اكثر ربحا من خلال جذب مستفيدين جدد.					
23.	استطيع حماية خدماتي واسواقي من هجوم المنظمات المنافسة.					

ب- الضغط التنافسي:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
24.	تستخدم منظمتنا مفهوم الضغط التنافسي لتجنب المنافسة.					
25.	تستخدم المنظمة الضغط التنافسي على الموارد النادرة بصورة اكثر فاعلية.					

ت- النظم التنافسية:

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
26.	تستطيع منظمتنا تحديد الضغط التنافسي بين كافة الاطراف الرئيسية في الصناعة لمعرفة أي طرف لديه نفوذ اكثر في الصناعة.					
27.	تستطيع منظمتنا تقييم التوازن بين القوى التنافسية وتقدير وضعها قياسا بالاطراف الاخرى.					

استثمار العلاقة بين المعرفة المالية والقيمة المالية

دراسة لآراء المديرين في عينة من المصارف الأهلية في محافظتي دهوك وأربيل

بحث مقدم الى

المؤتمر العلمي العالمي الأول لفاكلتي القانون والإدارة تحت شعار

" نحو بيئة استثمارية أفضل: الواقع- التحديات- الآفاق"

من قبل

الدكتور حكمت رشيد سلطان — **ژين جميل خليل**

أستاذ مساعد/ جامعة دهوك — **جامعة دهوك**

2013 م

البحث مستمد من رسالة الماجستير تحت عنوان "العلاقة بين المعرفة المالية والتخطيط المالي ودورهما في تعظيم القيمة المالية_ دراسة لآراء المديرين في عينة من المصارف الأهلية في محافظتي دهوك وأربيل" للباحثة " ژين جميل خليل"

المستخلص

تتصف البيئة التي تعمل فيها المصارف في الوقت الحاضر بالتنافس المتزايد ومستوى عالٍ من التعقيد ودرجة كبيرة من المخاطرة، وهذا ما قاد المصارف مثلها مثل العديد من المنظمات الأخرى إلى التركيز على تعظيم القيمة لديها، إذ أصبح الهدف الجوهري لها يتمثل في تعظيم القيمة المالية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تحتم عليها امتلاك المعرفة حول كافة الأنشطة المالية. وتأسيساً سعى البحث إلى تحديد العلاقة بين المعرفة المالية والقيمة المالية واستثمارها في عينة من المصارف الأهلية في محافظتي دهوك وأربيل، ولتناول هذا الموضوع بصورة متكاملة فقد تم عرض الإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة.

وقد تم تطوير أنموذج افتراضي لبيان العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتبنى الأنموذج العلاقة بإتجاه واحد. واستند البحث على مجموعة من الفروض التي اختبرت ميدانياً على عينة من المصارف الأهلية في محافظتي دهوك وأربيل والبالغ عددها (25) مصرفاً ووضعت عدد من الأسئلة الأساسية للبحث تمت الإجابة عليها من قبل (82) مديراً في عينة البحث. وقد تم تحديد عدد من التساؤلات البحثية لتكون حدوداً لمشكلة البحث وهي على النحو الآتي:

أ. ما هو مستوى توافر المعرفة المالية في إدارات المصارف المبحوثة ؟

ب. هل تهتم إدارات المصارف المبحوثة بتعظيم القيمة المالية لديها؟ وكيف؟

ت. هل ترى ادارات المصارف المبحوثة امكانية استثمار العلاقة بين المعرفة المالية والقيمة المالية؟

وتم تجميع البيانات بإعتماد استمارة استبانة صممت لهذا الغرض، كما استخدم البحث عدة أدوات إحصائية لتحليل البيانات كتحليل الارتباط لتحديد علاقة الارتباط بين متغيرات البحث، فضلاً عن تحليل الانحدار لتحديد طبيعة التأثير بين المتغيرات قيد البحث، وقد توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات من أهمها:

أ. وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرين على مستوى المصارف عينة البحث.

ب. هناك تأثير معنوي لأبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية على مستوى المصارف عينة البحث.

ووضع البحث عدداً من التوصيات تخص المصارف قيد البحث بناءاً على الاستنتاجات التي توصلت اليها.

ABSTRACT

The most distinctive feature that characterizes the environment where the banks practice their businesses at the present time, is the increasing competitiveness and higher complexity and risks. And like other similar organizations, lead those banks to focus on how to achieve the value, since their essential goal is how to accomplish maximization of the financial value. And to fulfill such an aim, the possession of knowledge about variety of financial activities has become undebatable.

Accordingly, the present study attempted to specify the kind of relationship between the financial knowledge and the financial value and its investment in a sample of private banks in the provinces of Duhok and Erbil. And so as to discuss the entire subject, the theoretical frame concerning the variables of the study was displayed.

The practical part of the study was achieved through the developing of a hypothetical pattern which shows the relationships among the variables of the study. The study has also depended on a group of hypotheses that were tested practically on the sample of study that included (25) private banks in the provinces of Duhok and Erbil. A set of inquiries were assumed, those inquiries were answered by (82) managers working in those banks which were the sample of study. Some investigational inquiries were also specified to form the limits of the problem of the study and as follows:

a. What's the level of availability of the financial knowledge in the management of those banks investigated?
b. What's the degree of concern paid by those banks to maximize their financial values? How?
c. Do such banks believe that there is possibility in investing the relationship between the financial knowledge and financial value?

The data were collected depending on a questionnaire prepared for such a purpose. The study has also used a number of statistical tools to analyze the data such as the correlation analysis that specifies the correlation's relationship among the variables of the study and also the regression analysis to specify the nature of the affect found between the variables. Some conclusions were obtained by the study and some of which are:

a. There is a moral correlation relationship between the two variables of the study at the level of those banks, the sample of study.
b. There is a moral affect for the dimensions of the financial knowledge in the financial value at the level of those banks, the sample of study.

Some recommendation were also proposed those recommendations concerned the banks under investigation depending on the obtained conclusions.

ثۆختە

ذینطەها بانك تێدا كاردكەن دسەردەمێ نوكەدا بضەند ساخلەتا دهێتە نیاسین ذوانا زێدە بلندبوونا هەظركیێ و ئاستەكێ بلندێ ئالوزیێ و ئالۆزكا مەزنا مەترسیێ، و ئەظە بوویە ئەطەرێ وێ ضەندێ كو بانك وەكو طەلەك رێكخراوێن دیتر زێدەتر طرنطیدانێ بدەتە زێدە بلندبوونا بهایی، كو ئارمانجا وان یا سەرەكی بوویە جێبەجێكرنا بهایێ دارایی و زێدەبوونا وی، و ذبو جێبەجێكرنا ئەظێ ئارمانجێ ئێدظی یە لسەر بەنكا زانیاریا بدەست خوظەبینن دهەمی بوار و ضالاكیێن دارایی دا. و بنواشە لسەر ظێ ضەندا هاتیە دیاركرن، ئەظێ ظەكولینێ ئێكول كریە بو دیاركرنا ئەیوەندیێ دناظبەرا زانیاریا دارایی و بهایێ دارایی دا و وەبەرهێنانا وێ لسەر نموونەكا بانكێن كەرتێن تایبەت ل ئاریزطەهێن دهوك و هەولێر، ذبو بخوظەطرتنا ئەظی بابەتی بشێوەیەكێ تەظاظ ضارضوظێ بیردوزیی یێ تایبەت بطورییێن ظەكولینێ هاتیە دیاركرن.

و نموونەیەكێ طریمانی بو دیاركرنا ئەیوەندیێ دناظبەرا بطورییێن ظەكولینێ هاتیە دانان. و ئەظێ ظەكولینێ ئشتطیری ب كومەكا طریمانان كریە ئەوێن هاتینە تاقیكرن ئراكتیكانە لسەر نموونەیا ظەكولینێ ذ بانكێن كەرتێ تایبەت ل ئاریزطەهێن دهوك و هەولێر كو ذمارا وان طەهشتیە (25) بانكان، و ضەند ئرسیارێن بنەرەتی بو ظەكولینێ هاتنە دانان و بەرسظا وان هاتیە دان ذلایێ (82) سەركردێن كارطێرى ل نموونەیا ظەكولینێ دا، و هذمارەكا ئرسیارا هاتیە دەستنیشانكرن دا ببیتە سنوورەك بو ئاریشا ظەكولینێ:

أ. ئاستێ هەبوونا زانیاریا دارایی ل كار طێرییێن بانكێن ظەكولین لسەر هاتیە كرن ضەندە؟
ب. ئەرێ كارطێرییێن بانكێن ظەكولین لسەر هاتیەكرن طرنطیێ ب زێدە بلندبوونا بهایێ دارایی ددەن؟
ت. ئەرێ كارطێرییێن بانكێن ظەكولین لسەر هاتیە باوەرى هەیە ب وەبەرهێنانا ئەیوەندیێ دناظبەرا زانیاریا دارایی و بهایێ دارایی؟

و بەلطە هاتینە كومكرن ب ئشتطیرى كرن ب فورما راثرسیێ كو هاتیە دروستكرن بو ظێ مەبەستێ، هەروەسا ظەكولینێ طەلەك ئالاظێن ئامارى بو شروظەكرنا وان بەلطا بكارئینانە، وەك شروظەكرنا بەستنێ بو دەستنیشانكرنا ئەیوەندیا دناظبەرا طوهرییێن ظەكولینێ دا، و سەرەراى شروظەكرنا ركا هێلی ذبو دەستنیشانكرنا سروشتێ كارتیكرنێ دناظبەرا طوهرییێن ظەكولینێ دا. و ئەظ ظەكولینە طەهشتە ضەند دەرئەنجامەكان و طرنطترییێن وان:

أ. هەبوونا ئەیوەندیەكا بەستنێ یا ورەیی دناظبەرا هەردوو طوهرییێن ظەكولینێ دا لسەر ئاستێ نموونەیا بانكێن ظەكولین لسەر هاتیەكرن.
ب. كارتێكرنەكا ورەیی یا هەی بو زانیاریا دارایی دبهایێ دارایی دا لسەر ئاستێ نموونەیا بانكێن ظەكولین لسەر هاتیەكرن.

و ظەكولینێ هذمارەكا راسثاردە دانایە بەردەست تایبەت ب بانكێن ظەكولین لسەر هاتیە كرن ئشتبەستن ب دەرئەنجامێن طەهشتیێ.

المقدمة

يكتسب موضوع القيمة المالية أهمية متزايدة من قبل المنظمات بشكل عام والمصارف بشكل خاص؛ والسبب في اكتساب هذه الأهمية يعود الى البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات في الوقت الحاضر إذ إنها تتصف بمستوى عالي من التغيير والتعقيد و لكنها في الوقت نفسه تتميز بالابتكار وتزايد الفرص فيها وهذا ما تدركه المنظمات في المجتمعات الأكثر تقدماً إذ ترى امكانية استثمار العلاقة بين المعرفة المالية والقيمة المالية بالشكل الذي يمكنها من تحقيق أهدافها.

وقد تعاظم دور المعرفة المالية بعد أن أدركت المنظمات أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها وتعظيم القيمة المالية يعتمد أساساً على المستوى الذي يملكه العاملون من المعرفة المالية واستخدام هذه المعرفة في مختلف اوجه نشاطاتها، إذ إن المعرفة المالية توفر الكثير من الفرص لتحقيق تقدم تنافسي وزيادة مستوى الإبداع الذي يساهم في تعظيم القيمة المالية.

وبصدد مشكلة البحث فإن القطاع المصرفي في إقليم كوردستان وبشكل خاص الأهلي منه يواجه تحديات حقيقية لمواكبة عصر العولمة وآثارها المالية والاقتصادية. ولكي يتعاظم دور هذا القطاع في التنمية يجب إيجاد طرق وإبتكار وسائل تساعد القيادات الإدارية لهذا القطاع والعاملين فيه على التفكير المنطقي ومهارات عمق التفكير المالي والإدراك والتحليل وبناء معرفة مالية متميزة في كل المجالات التي تتعلق بالبيئة المصرفية والتي تتميز بالتغيير والتعقيد في بعض مفاصله.

وقد أشرت ورشة عمل القطاع المصرفي في إقليم كوردستان والتي أقيمت في أربيل بتاريخ 2009/4/15 مجموعة من المشاكل في القطاع المصرفي بشكل عام كان أبرزها هو محدودية نشاطات هذه المصارف وغياب الوعي والمعرفة المصرفية ومن ثم ضعف الأداء المصرفي من خلال معايير الإيرادات وتكوين القيمة.

ويكتسب البحث أهميته من أهمية موضوع المعرفة المالية في تعظيم القيمة المالية للمصرف، حيث توفر الإدارة الفعالة للمعرفة المالية الكثير من الفرص للمنظمات المالية لتحقيق تقدم تنافسي من خلال استخدامها تكنولوجيا جديدة، ووسائل وأساليب عمل جديدة تساهم في تخفيض التكاليف وتعظيم القيمة لديها.

و يهدف البحث الى تحديد وتشخيص العلاقة والأثر للمعرفة المالية في القيمة المالية في عينة من المصارف الأهلية في محافظتي دهوك وأربيل.

ويتضمن أنموذج البحث متغيرين رئيسين، الأول: يتناول المعرفة المالية بوصفه المتغير المستقل. والثاني: يتعلق بالقيمة المالية بوصفه المتغير المعتمد.

أما بصدد فرضيات البحث فقد تم صياغة فرضيتين رئيسيتين للبحث كالآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

هناك علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد المعرفة المالية والقيمة المالية في المصارف المبحوثة.

الفرضية الرئيسة الثانية:

هناك تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية للمصارف المبحوثة.

المحور الأول: الجانب النظري

أولاً/ المعرفة المالية.

أ. مفهوم المعرفة المالية:

إن اعطاء تعريف محدد لمفهوم المعرفة المالية قد اختلف بإختلاف الباحثين والمنظمات القائمة بالبحث في هذا المجال وبطرق مختلفة، فكل ينظر الى هذا المفهوم بالطريقة التي تناسب مجال بحثه ودراسته. والجدول (1) الآتي يبين عدد من هذه التعاريف.

الجدول (1)

مفهوم المعرفة المالية حسب آراء بعض الكتاب والباحثين

ت	الكاتب أو الباحث ورقم الصفحة	السنة	التعريف
1	Financial Industry Regulatory Authority (FINRA) نقلاً من: (Hung, et al., 2009: 6)	2003	المعرفة المالية هي أن تكون لدى المستثمرين الفهم حول أسس ومباديء السوق وأدواتها ومنظماتها وتنظيماتها.
2	النعيمي: 6	2004	يعرفها ضمن مفاهيم المحفظة الاستثمارية بأنها المبادأة والتصور المبدع في ذهن المحلل المالي الناتجة عن التراكم الفكري والمعرفي في حدود خبرته التي تهيء له فرصة تقدير الاحداث والوقائع دون أن يتحمل مخاطر كبيرة .
3	العباس: 5	2007	إن موجودات المعرفة المالية يمكن اعتبارها مجموعة فرعية للميول المتخذة في اتخاذ القرار المالي، أو الأنظمة الاجتماعية – الفيزيائية مع منظور مستقبلي لإيجاد القيمة المالية، أو هي موجودات غير ملموسة لمؤسسة مالية معينة والتي تمتلك توجهات معينة للنمو المستقبلي وقيمة مستقبلية لحاملي أسهم متباينين.
4	Lusardi: 2	2008	المعرفة حول المفاهيم المالية الاساسية، مثل أسعار الفائدة، والفرق بين القيم الاسمية والقيم الحقيقية، وأسس تنويع الخطر.
5	Hung, Parker & Yoong: 12	2009	المعرفة حول المفاهيم الاقتصادية والمالية الأساسية، والقدرة على إستخدام تلك المعرفة مع المهارات المالية الأخرى لإدارة الموارد المالية بشكل فعال.
6	Huston: 309	2010	المعرفة المالية هي أن يظهروا الأفراد معرفتهم ومهاراتهم اللازمة للقيام بصنع قرارات في داخل السوق المالية.

المصدر: من إعداد الباحثين بالإستفادة من المصادر المذكورة في الجدول.

استناداً على ما تقدم من تعاريف، بالإمكان تعريف المعرفة المالية بأنها المعرفة عن أساليب ومداخل وطرق التمويل ومضامين وتوجهات الاستثمار واصول وفلسفة إعادة الهندسة المالية وامتلاك المعرفة والمهارة و الخبرة والفهم في المباديء المالية الأساسية وفي أدوات السوق المالي وتنظيماته، والقدرة على استخدام كل ذلك في صنع قرارات مالية صحيحة وفي إدارة الأموال بشكل فعال في المنظمة بما يؤدي الى تقدير الأحداث والوقائع دون تحمل مخاطر كبيرة.

ب. أهداف المعرفة المالية:

هناك مجموعة أهداف للمعرفة المالية تسعى اليها المنظمة ويمكن ذكرها كالآتي:

- تعمل المعرفة المالية مع العوامل الأخرى مثل الجهد، الإنتباه والعناية، السيطرة، والطاقة كمدخل input مهم في صنع القرارات المالية الجيدة (Helppie, et al., 2010: 2).
- تـؤدي الـى تكـوين ادراك وفهـم لـيس فقـط للوضـع المـالي الحـالي للمنظمـة وإنمـا محـاور أخـرى (www.philanthropy.iupui.edu):
  - التنبؤ بالإحتياجات المالية المستقبلية.
  - تجاوز التقلبات الاقتصادية.
  - إدارة الخطر.
  - المهارات والخدمات المالية المناسبة.
  - ابتكار الحلول وخاصة خلال أوقات الموارد المحدودة.
- تسمح المعرفة المالية الظاهرية (Explicit Knowledge) بتوزيع المعلومات المالية بين جميع الأفراد العـاملين فـي المنظمـة مـن أجـل صـنع قـرارات ماليـة فعالـة، بينمـا المعرفـة الماليـة الضـمنية (Tacit Knowledge) تسـاعد المـوظفين علـى أن يسـتعدوا للظـروف التـي يمكـن أن تقـع فـي المسـتقبل (web.njit.edu).
- تؤدي الـى إستخدام الأدوات المناسبة التـي تسـاعد علـى تخفيض كلـف القيـام بالأعمـال وتـوفير الوقـت (web.njit.edu).
- تسـاعد علـى تحقيـق الهـدف المـالي الخـاص بالمنظمـة الـذي تحـدده مـن خـلال الخطـة الماليـة (ar.articlestreet.com).
- تؤدي المعرفة حول الكيفية التي يعمل بها السوق المالي إلى صنع قرارات أكثر فاعلية، كما أن المهارات المالية المطورة بشكل جيد تؤدي إلى إدارة المال بشكل فعال (Robb & Woodyard, 2011: 60).
- تساهم في تقليل مخاطر الائتمان من خلال عدة محاور نذكر منها (الرفاعي وياسين، 2004: 10):
  - المساعدة في فهم أعمال الزبائن.

- تقليص فجوة عدم التناظر بالمعلومات بين المصرف والمقترض.
- المعرفة الأفضل بالمقترض.
- تحليل المخاطر ودعم قرارات الائتمان.

- تساعد على وضع معايير متعددة المستويات تفيد في إدراك المخاطر بطريقة موضوعية (الرفاعي وياسين، 2004: 10).

ومما تجدر الإشارة إليه، أن المعرفة تحتل أهمية كبيرة لدى الأسواق المالية بمختلف منظماته وذلك لأن الاسواق المالية والأدوات المتداولة بها تعتمد بدرجة كبيرة على الإنتاج المعرفي، ولأن هذه الاسواق تتأثر بمظاهر وعناصر اقتصاد المعرفة بإتجاهين (آل شبيب، 2004: 13):

- تداول أسهم المنظمات الصانعة للمعرفة في هذه الأسواق.
- ارتفاع نسبة مساهمة مخرجات المعرفة في رفع ثروة المنظمة وقيمتها وإدخال عناصر جديدة في تحليل وتقييم الشركات ونتائج أعمالها تعتمد على اللاملموسات وبنسبة كبيرة.

ت. أبعاد المعرفة المالية:

رغم التباين في عدد ومحتوى أبعاد المعرفة المالية والتي يتناولها الكتاب والباحثون اعتماداً على خلفيتهم النظرية ومداخل دراسة الموضوع، إلا أن هناك قدراً من الاتفاق بين المتخصصين في الإدارة المالية على أن أبعاد المعرفة المالية تتمثل في، المعرفة عن التمويل، المعرفة عن الاستثمار، المعرفة عن إعادة الهندسة المالية، والمعرفة بالسوق (Jaffe, et al., 2000)، (Hall, 2000)، (العباس، 2007). و الآتي شرح مختصر لكل منها:

1. المعرفة عن التمويل:

تعدّ عملية تجهيز منظمة الأعمال بالأموال من الوظائف الرئيسة للإدارة المالية، إذ يتعين على الإدارة المالية أن تحدد جميع الأموال اللازمة لعملية التمويل، وأن تكون على معرفة بمصادر التمويل الذي يمكنها من التجهيز المستمر للأموال سواء كان للأمد القصير أو الطويل (الزبيدي، 2004: 826). وتتمثل الوظائف الرئيسة للمديرين الماليين في وضع خطط للتمويل والحصول على موارد ومن ثم استخدام هذه الموارد بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية عمليات وإنجازات المنظمة إلى الحد الأقصى، وهذا يتطلب المعرفة والدراية بالأسواق المالية التي من خلالها تحصل المنظمة على الموارد المالية وكيفية الوصول إلى قرارات استثمار سليمة وعمليات فعالة (ويستون وبرجام، 2006: 25-26).

وعندما تتخذ المنظمة قرارها بخصوص تركيبة موجوداتها، على الإدارة المالية أن تكون لديها معرفة متكاملة حول تقييم مصادر التمويل المحتملة في ظل مجموعة الاعتبارات الآتية (عقل، 2011: 151):

- مقدار الأموال التي تحتاج اليها المنظمة والفترة الزمنية التي ستحتاج خلالها إلى هذه الأموال.
- ملائمة مصادر التمويل للأستخدامات التي سيتم تمويلها.
- كلفة التمويل مقارنة مع الكلفة السائدة في الأسواق.
- مواعيد التسديد وتزامنها مع التدفقات النقدية المتوقع تحقيقها من الموجودات الممولة.
- القيود التي قد تفرض على المنظمة المقروضة من مصادر التمويل.

ويشير (الزبيدي، 2004: 72-73) أن إهتمامات المدير المالي المستندة على المعرفة التفصيلية المقرونة بمعلومات دقيقة قبل اتخاذ القرار التمويلي وبعده هو التأكد من أن الأموال المطلوبة ممكن توفيرها في الوقت المناسب، توفيرها بأقل كلفة ممكنة، استثمارها في المجالات الأكثر فائدة.

ولضمان اختيار الأنسب من بين ما هو متاح من مصادر التمويل، لا بد أن تتوافر لدى الإدارة المالية للمنظمة القدرات والمعارف الكافية لتقييم أثر استعمال مصادر التمويل المختلفة في ربحية المنظمة وقيمتها الحالية، كما يتوجب عليها أن تستقر على أي نوع من مصادر التمويل، وأن تكون ملمة بالمصادر المتاحة جميعها وطبيعة كل واحد منها، وميزاته وعيوبه ومدى توافره وكذلك كلفة كل منها والإجراءات اللازمة للحصول عليه، إذ أن إجراءات اصدار رأس المال (الأسهم) تختلف عن إجراءات اصدار السندات، كما يختلف هذان المصدران في إجراءاتهما عن إجراءات الاقتراض المباشر من المصارف مثلاً، فالأولى تتطلب إجراءات وشكليات ينص عليها القانون، في حين أن إجراءات الاقتراض هي إجراءات بسيطة تتمثل في التفاوض على شروط القرض، وتوقيع العقود المرتبطة به مع المصرف أو مجموعة المصارف المقرضة (عقل، 2011: 149).

2. المعرفة عن الاستثمار:

ويعني مضمون هذا البعد المعرفة والمهارة والابتكار وقابلية المنظمة لتأدية عملية الاستثمار وكذلك القيم والثقافة والخبرة والحكمة والحدس وقابلية المستثمر (المنظمة) لتنفيذ مهماته وأهداف خلق القيمة، وهذا البعد يشمل المعرفة بالحقائق والقوانين والمباديء الاستثمارية، فضلاً عن المعرفة بمهارات الإتصال وفريق العمل (العباس، 2007: 8). أي أن تكون لدى المنظمة معرفة ودراية كافية بكل مفاهيم الاستثمار.

ولابد أن يكون هناك معرفة والمام من قبل المنظمة بمباديء وعناصر الاستثمار لمساعدتها على إدارة الأموال (Sharpe, et al., 1999: 1). وتتمثل عناصر الاستثمار بالعائد والمخاطرة والوقت (Gangadhar & Babu, 2006: 3).

ويرى (آدم والدباغ، 1992: 481-482) أنه على المدراء الماليين أن يعرفوا أن الغرض من الاستثمار هو الحصول على حقوق ترتبط بموجودات مادية أو معنوية (غير مادية) بغية الحصول على دخل عاجل أو آجل كما يتلاءم مع رغبة المنظمة وحاجتها، حيث تقوم المنظمات المالية بالكثير من عمليات

الاستثمار التي تتناسب مع ظروفها وطبيعة عملياتها وحاجتها إلى الأموال النقدية في المستقبل ورغبتها في تنمية أو زيادة القيمة النقدية لموجوداتها، أي تحقيق الأرباح الرأسمالية، إذ يتسلم المصرف الودائع من الأفراد والمنظمات والهيئات الحكومية في شكل نقدي أو شيكات يقوم بتحصيلها وبذلك ينشأ لديه حصيلة من الأموال النقدية، ولا تترك المنظمات هذه الأموال عاطلة بل تقوم بإستثمارها مراعية في ذلك المباديء العامة والقوانين واللوائح المحددة لأنواع الاستثمارات الممكن الحصول عليها وفي ضوء ذلك ترسم سياستها الاستثمارية. وهكذا فإن للاستثمار أهمية كبيرة وحيوية لكل من الاقتصاد القومي والمنظمات ولاسيما المصارف والمنظمات المالية المشابهة، إذ إنه يمثل السبيل الرئيسي لتعظيم قيمة المنظمة من خلال التدفقات النقدية الداخلة وإنعكاس ذلك على معدلات النمو والقيمة السوقية لأسهم تلك المنظمة، وبالتالي تأثير ذلك على نظرة المستثمرين وتوقعاتهم المستقبلية (رزق، 2006: 25).

3. المعرفة عن إعادة الهندسة المالية:

يتداول في أدبيات الإدارة المالية مصطلحين يلتقيان في المحتوى عند بعض الكتاب ويفترقان أحياناً أخرى وهما الهندسة المالية، وإعادة الهندسة المالية، ولكن الأتجاه العام لتلك الأدبيات تشير إلى أختلاف في المعنى والمضمون للمصطلحين. إذ أنه من الشائع أن تقصد بالهندسة المالية عالم المشتقات المستخدم في مجال الأوراق المالية المتداولة بالبورصات فهي تتمثل في أدوات ووسائل الاختيار (Options) والعقود المستقبلية (Futures) والعقود الآجلة (Forwards Contracts) والمبادلات (Swaps) معنى ذلك أن هذه المشتقات المالية ليست أوراق مالية جديدة منشئة ولكنها تشتق كصيغ معاملات للأوراق المالية المتعامل بها ولذلك سميت مشتقات، في حين أن إعادة الهندسة المالية تنصب على إعادة البناء المالي أي تغيير العمليات المالية القديمة بأخرى جديدة كطريق جديد لخلق المنظمة، إذ لا تقتصر على أدوات جديدة ولكنها كيفية ونهج يعيد بعث المنظمة ليجعلها في مركز أفضل مالياً (جمعة، 2000: 443-444).

وتتمثل أهداف إعادة الهندسة في: توفير نظام اتصالات جيد داخل المنظمة والعمل على تحسينها مع الزبائن، عملية دمج وتجميع التسهيلات وزيادة درجة التنسيق بين عمليات المنظمة، تخفيض النفقات وزيادة الربحية والعائد على الاستثمار، السعي إلى تحقيق الرضا التام للعاملين، سرعة الأستجابة للمتغيرات والمرونة تجاه الزبائن، الرقابة عن بعد، تحسين الجودة، وسرعة تسليم السلعة أو الخدمة، جدولة طلبات الزبائن، تقليص الفترة الزمنية التي يتم الاتفاق عليها، المساعدة في التصاميم وتنفيذ تطبيقات جديدة، اعتماد فرق العمل على منهجية الإبداع والابتكار بغية المحافظة على التنظيمات في حالة جيدة، زيادة القدرة التنافسية، تهدف إلى حذف والغاء جميع الأعمال الفاشلة والمتكررة، اعتماد معايير التقييم الجماعي، وتطوير أساليب العمل (العبيدي، 2005: 13-14).

يتبين مما تقدم أن إعادة الهندسة هو توجه إداري حديث يتمثل فلسفته في إعادة النظر في تصميم وتطبيق عمليات الأعمال والعمليات الإدارية بشكل خاص ومنها الوظيفة المالية ويتداخل في مضمون هذه الفلسفة استبعاد كل المدخلات والعمليات التي لا تضيف قيمة إلى المنظمة واستحداث مدخلات وأساليب وطرق عمل جديدة تتسم بكلفة قليلة وجودة عالية وسهولة في التطبيق ومن شأنها تحسين أداء المنظمة وإضافة قيمة إلى المنظمة.

4. المعرفة بالسوق:

يشير هذا البعد إلى القيمة المتجسدة في علاقة المنظمة مع زبائنها، وأيضاً يشير إلى علاقات السوق والتجارة ضمن السوق المالي، والعلاقات ضمن الأسواق المالية لتعزيز قابلية التداول لإيجاد واستخدام وخلق القيمة من المعرفة (العباس، 2007: 8). إذ تعد المعرفة من أهم الموارد لأية منظمة أعمال تسعى للأستمرار والنجاح في السوق (الملا حسن، 2006: 3). ويرى (Druker, 1985: 68) أن المعرفة بالسوق تركز على جمع المعلومات والبيانات عن السوق بهدف تحديد حجم السوق، الحصة السوقية المتوقعة والتنبؤ بمعدل نمو السوق مستقبلاً.

ويبين (Li & Calantone, 1999: 14) أن المعرفة بالسوق تشير إلى معلومات منظمة ومهيكلة حول السوق. ويعرفها (علي وجواد، 2002: 77) بأنها ظاهرة تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيقها من خلال دراسة وتحليل السوق بهدف تحديد حاجات ورغبات الزبائن وطبيعة المنافسة السائدة فيه. كما يعرفها (الملا حسن، 2006: 6) بأنها البيانات والمعلومات التي تم تجميعها عن السوق من قبل المنظمة.

ويحدد (الملا حسن، 2006: 13-30) مجالات المعرفة السوقية بأنها تتكون من: معرفة الزبون (Customer Knowledge)، معرفة المنتج (Product Knowledge)، معرفة المجهز (Supplier Knowledge)، معرفة المنافس (Competitor Knowledge).

وتتجلى أهمية المعرفة بالسوق في أن: المعرفة الجيدة للزبائن تعمل على زيادة خبرة المنظمة في تطوير منتج جديد متميز، والمعرفة الجيدة لمنتجات المنظمة السوقية تعمل على تقليل الأخطاء أو حالات المخاطرة التي تقع فيها المنظمة عند الإنتاج، ومن خلال المعرفة السوقية تستطيع المنظمة من إنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية، فضلاً عن أن معرفة وفهم طبيعة عمل وإستراتيجيات المنافسين سوف يقدم للمنظمة رؤية مستقبلية عن التحركات المتوقعة للمنافسين، وغيرها من المنافع التي تؤدي إلى زيادة الأهتمام بمعرفة السوق من قبل المنظمة (الملا حسن، 2006: 10).

ثانياً/ القيمة المالية.

أ. مفهوم القيمة المالية:

ينصرف مفهوم القيمة في منظور الأعمال إلى قدرة المنظمة على خلق الثروة بجانبيها، المادي المتمثل بالربح والجانب المعنوي المتمثل بالعلامة التجارية (السمعة) (الباشقالي ،2010: 64). ويعبر العديد من الكتاب عن القيمة المالية للمنظمة بقيمة المنظمة ويشير (الدوسكي، 2006: 57) في هذا الصدد إلى أن مفهوم تعظيم قيمة المنظمة ينصرف الى تعظيم القيمة السوقية للأسهم العادية للمنظمة أو تعظيم ثروة المساهمين، في حين أن القيمة السوقية للأسهم العادية تعكس المتغييرات التي تدور حول معدل العائد المحقق، وتوقيت حدوثه ومدى استمراره، ودرجة التيقن أو التأكد بشأن تحقيقه، ويتوقع ارتفاع قيمة السهم مع بقاء العوامل الأخرى على حالها، ومن ثم القيمة السوقية للمنظمة.

ويبين (العباس، 2006: 3) أن القيمة في المنظور المالي ترتبط بالمستثمر والعائد الذي يرغب في الحصول عليه. ويرى (عقل، 2011: 23) أن القيمة الحالية للمنظمة تمثل القيمة المالية لها في تلك المدة الزمنية وهي عبارة عن القيمة الحالية للأرباح النقدية المتوقع الحصول عليها من قبل حملة الأسهم، وتمثل هذه القيمة السعر السوقي للسهم مضروباً في عدد الأسهم، والقيمة الحالية للمنظمة تتأثر بالعديد من العناصر منها: العائد المتوقع للسهم، الأرباح الموزعة، توقيت حصول المستثمر على عائداته، سعر الخصم في السوق، المخاطر المتوقعة للمنظمة، توقعات المستثمرين بشأن مستقبل المنظمة، ومدى استعمال المنظمة للدين، ومن الجدير بالذكر أن زيادة الدين يؤدي إلى زيادة الأرباح لكنه في الوقت نفسه يزيد من المخاطر. وهذا ما يبينه (Nyman, 2011: 3) حيث يرى أن القيمة تخلق عندما يكون العائد على رأس المال أكبر من كلفة رأس المال.

إن القيمة المالية مبنية على التدفقات النقدية المتوقعة من الاستثمار، وهذه التدفقات النقدية المستقبلية تخصم بمعدل عائد مطلوب أو متوقع لإستخراج قيمة حالية لهذه التدفقات النقدية (Clarke, et al., 1990: 40-41). حيث يمكن استخراج القيمة المالية للمنظمة من خلال حساب القيمة الحالية للتدفقات المستقبلية للمنظمة، ويتم ضرب صافي التدفقات النقدية بمعامل قيمة حالية مناسب، ومن ثم فإن القيمة المالية للمنظمة تكون مجموع القيم الحالية لصافي التدفقات النقدية المنفردة (Ross, et al., 2002: 94). ويبين (Davies & Davies, 2011: 4) إنه يمكن قياس القيمة المالية للمنظمة من خلال معادلة القيمة التي توفر الأساس للقياس الكمي عبر جميع جوانب العمل في المنظمة كالآتي:

القيمة المالية = المنافع– الكلف

إذ إن القيمة المالية هي قياس للدرجة التي تتجاوز فيها المنافع عن الكلف التي استهلكت للحصول على تلك المنافع.

ب. أبعاد القيمة المالية:

بهدف تعميق مفهوم و فلسفة القيمة المالية فإنه لابد من الإشارة إلى أبعادها ومؤشراتها والتي تؤطر مضامين هذا المفهوم وتعطي دلالات أوضح عن ماهيتها حيث يشير (Bowd & Bowd, 2002: 9) إلى أن هناك ثمانية أبعاد يقاس بها القيمة المالية وتسمى هذه الأبعاد بالأبعاد الإدراكية (الوصفية) في قياس القيمة المالية وتتمثل في: جودة الإدارة، جودة السلع أو الخدمات، الإبداعية، قيمة الاستثمارات طويلة الأمد، العقلانية المالية أو الرشد المالي، القدرة على جذب الأفراد الموهوبين وتطويرهم و المحافظة عليهم، المسؤولية إتجاه المجتمع والبيئة، والاستخدام الحكيم لموجودات المنظمة، والآتي توضيح لكل منها.

1. جودة الإدارة:

بات يفرض على الإدارات تغيير هياكلها وممارساتها التقليدية الروتينية بإتجاهات أكثر انسجاماً مع متطلبات الرقمنة والحوسبة والأتمتة لتستهدف توفيراً في الوقت والجهد والكلف وتنفيذ الأعمال بالإعتماد على شبكات الاتصالات وتقانات المعلومات في إطار معايير جودة محكمة (أحمد وحسين، 2008: 10-17). إذ إن النظام الاداري للمنظمة المالية يتكون من هيكل مؤسسي تتم في داخله عمليات مالية وبأدوات مالية ولا بد أن يكون هناك هدفاً لها تسعى لتحقيقه بأقل كلفة وأعلى جودة وأفضل إستخدام وأقل زمن، وتتسم إدارة المنظمة المالية ذات الجودة بعدد من السمات منها السرعة، الدقة، الثقة، الإبداع، والإستخدام التكنولوجي (الجميل، 2012: 10-16).

2. جودة السلع أو الخدمات:

تعرف جودة الخدمة من قبل الجمعية الامريكية للجودة ASQ بأنها المجموع الكلي للخصائص التي تؤثر في قدرة سلعة أو خدمة معينة على تكييف حاجات ورغبات معينة، ومن منطلق أن يكون المصرف قادراً على مواجهة المصارف المنافسة وأن تتبنى سياسات فعالة ذات وسائل وأساليب جديدة تستطيع من خلالها التغلب على التحديات التي تفرضها التطورات في صناعة الخدمة المصرفية من خلال جودة الخدمة التي أصبحت تمثل الميزة التنافسية الأكثر أهمية، إذ أن الجودة هي الشريان الحيوي الذي يمد المصارف بالنمو والبقاء والإستمرار، وذلك من خلال المزيد من الزبائن المحتملين والمزيد من الربحية، فضلاً عن دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، وأن الميزة التنافسية لا تكتمن في تقديم خدمات مصرفية متعددة بل في تحقيق مستويات جودة عالية في تلك الخدمات، فالزبون يكون حكمه حول جودة الخدمة على أساس جودة عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى الأساس المستند على المنافع النهائية التي يحصل عليها الزبون من الخدمة المصرفية (النمر وآل مراد، 2002: 216-217).

3. الإبداعية:

الإبداع هي العملية التي تتبع عملية توليد الفكرة، وفي أغلب الأحيان تتضمن مجموعة من الأشخاص الذين يقدمون اقتراحات ومساهمات مختلفة (Hill, 2003: 17). ويبين (Alegre & Chiva, 2009: 6) أن الإبداع يعني أن المنظمة ترغب بإتخاذ وإعطاء أفكار جديدة وعمليات خلق تنتج وفقها سلع وخدمات وعمليات تكنولوجية جديدة وفي الوقت نفسه البحث عن حلول خلاقة وغير اعتيادية للإحتياجات والمشاكل الموجودة، ولها رغبة أساسية للانفصال من التقنية المتواجدة حالياً والدخول في مسار جديد.

4. قيمة الاستثمارات طويلة الأمد:

للإستثمار أهمية كبيرة – حيوية – لكل من الإقتصاد القومي والمنظمات الإقتصادية ولاسيما البنوك والمؤسسات المالية المشابهة، حيث إنه يمثل السبيل الرئيسي لتعظيم قيمة المنظمة من خلال التدفقات النقدية الداخلة وإنعكاس ذلك على معدلات النمو والقيمة السوقية لأسهم تلك المنظمة، وبالتالي تأثير ذلك على نظرة المستثمرين وتوقعاتهم المستقبلية، فالإستثمار من وجهة نظر المصرف يعرف بأنه توظيف الموارد المالية حسب آجالها في شراء الموجودات المالية المختلفة بغرض تحقيق أرباح (رزق، 2006: 25-28). وفي العادة تنقسم الاستثمارات في ضوء البعد الزمني للعوائد المتوقع تحقيقها إلى استثمارات قصيرة الأمد واستثمارات طويلة الأمد، وفي الوقت الذي يكون الاستثمارات قصيرة الأمد في الموجودات المتداولة، فإن الاستثمارات طويلة الأمد تكون في الموجودات الثابتة (الزبيدي، 2004: 71).

5. العقلانية المالية أو الرشد المالي:

الرشد في عالم المال هو امتلاك قدر من الخبرة في مجال الاستثمار والتمويل يؤهل المصرف لإتخاذ القرارات بصورة ملائمة (الناصر، 2006: 1). كما أن العقلانية المالية للمنظمة تستلزم إدارة جيدة للزمن والمال، فالزمن هو شكل آخر للمال، ولأن المال شريان الحياة في أي منظمة حكومية كانت، أم غير حكومية، كبيرة كانت، أم صغيرة، فلا يمكن لأي منظمة النجاح بدون المال، هذا بالإضافة إلى أن العقلانية المالية تتجلى في النهي عن الفساد في المال والإسراف والتبذير وإضاعة المال (الصادق وعلي، بلا سنة نشر:1).

6. القدرة على جذب الأفراد الموهوبين وتطويرهم والمحافظة عليهم:

تعرف وظيفة إدارة الموارد البشرية على إنها تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنظمة وكذلك تعيينها وتحفيزها والمحافظة على تلك الكفاءات بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية (خالد، 2006: 27). إن من الواجبات المهمة التي تقوم بها إدارة الموارد

البشرية بعد تهيئة القوى العاملة بالقدر الذي تحتاجه المنظمة وبالجودة المرغوبة وتطويرها واكتسابها الخبرة والدراية وبالقدر الذي تحتاج إليه الالفة بينها وبين العمل واندماج أهدافها حتى أقدمت راضية راغبة في العمل ومحيطه، فإن آخر واجب ينتظر إدارة الموارد البشرية هو أن توفر من شروط العمل وظروفه أحسنها، وأن تستمر في توفيرها وتحسينها لكي تتمكن المنظمة من الحفاظ دوماً على العاملين لديها ورضاهم عن العمل وعدم تركهم له (توماس، 2006: 81).

7. المسؤولية إتجاه المجتمع والبيئة:

تعد المنظمة المالية جزءاً من المجتمع وبالتالي لابد من أن يكون لها دوراً وأهمية فيه من خلال تنظيم العمليات المالية وتوفير الأدوات المالية من أوراق مالية وتجارية تسهل على المتعاملين من تجار ومستثمرين وصناعيين وغيرهم ممارسة أعمالهم وتقدم لهم صيغاً متعددة من آليات الثقة والضمانات للحقوق وحماية الموارد من العبث والأهم تشغيل الموارد العاطلة من خلال توجيهها نحو القطاعات التي تكون في حاجة لها (الجميل، 2006: 75). وتعرف بأنها التزام يحقق التوازن بين أطراف متعددة لكنها مترابطة تتمثل بمصالح وحاجات كل من المنظمات الإنتاجية والعاملين فيها والبيئة الخارجية والمجتمع (التويجري، 1988: 19). وهكذا فإن لهذه المسؤوليات أبعادها المتعددة، كما تتطلب هذه المسؤوليات إهتمام المنظمة بالقضايا الإجتماعية مثل التخفيف من البطالة في محيط عملها، وتقليل تلوث البيئة، وسلامة المنتوجات، فالبيئة الاقتصادية والإجتماعية والسياسية المحيطة أصبحت ذات تأثيرات كبيرة في سياسات وتصرفات المنظمة (الشماع، 1992: 12).

8. الإستخدام الحكيم لموجودات المنظمة:

يتضمن هذا البعد إستخدام الأموال واستثمارها، حيث يجب عدم تجميد الأموال بل استثمارها في الموجودات المتنوعة مع الدراسة الكافية لمقدار ما تحتاجه المنظمة من الموجودات بما يعود على المنظمة بأكبر العوائد، لذلك فإن عملية إدارة الموجودات تهدف إلى الإحتفاظ بمستوى مناسب من الموجودات مما يؤدي إلى الأستغلال الكامل لعملية تشغيل الموجودات، المحافظة على سيولة المنظمة وقدرتها على سداد التزاماتها في مواعيدها، وإمكانية الأستفادة من الفرص الطارئة (طنيب وعبيدات، 2010: 263). أي أن الهدف من إدارة الموجودات هو المحافظة على سيولة المنظمة وربحيتها ويتحقق ذلك من خلال موضوعين مترابطين أولهما حجم الاستثمار في كل بند من بنود الموجودات، والثاني مصادر تمويل هذا الاستثمار، ويجب على المنظمة الإحتفاظ بمستوى مناسب من الموجودات لأن الاحتفاظ بموجودات أقل من اللازم يساوي مساوئه الإحتفاظ بموجودات أكثر من اللازم، فضلاً عن أن مستوى الموجودات في تغير مستمر مع تغير مستوى نشاط المنظمة لذلك يجب أن تؤخذ هذه التغيرات بعين الإعتبار عند إتخاذ القرارات بخصوص إدارة الموجودات (عقل، 2011: 165-166).

المحور الثاني: الجانب الميداني

أولاً/ تشخيص متغيرات البحث.

تتضمن هذه الفقرة وصف وتشخيص متغيرات البحث وذلك عبر عرض البيانات التي تضمنتها استمارة الاستبانة والناتجة من خلال استخدام مقياس (Likert) الخماسي لقياس الإتجاهات، والذي يتدرج الى خمس درجات يمثل كل منها حالة معينة للإتجاه أو الاتفاق بشأن فقرات الاستبانة، وتحليل الاستجابات بإستخدام التحليلات الإحصائية كالتوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، والأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيرات البحث الرئيسة والمتمثلة بالمعرفة المالية بوصفها متغير مستقل والقيمة المالية بوصفها متغير معتمد، فضلاً عن المتغيرات الفرعية، وكالآتي:

أ. وصف أبعاد المعرفة المالية:

يتناول هذا الجزء وصف وتشخيص أبعاد المعرفة المالية والمتمثلة في (المعرفة عن التمويل، المعرفة عن الاستثمار، المعرفة عن إعادة الهندسة المالية، والمعرفة بالسوق)، وتظهر الجداول (2–5) التوزيعات التكرارية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري وعلى المستوى الكلي لمصارف عينة الدراسة، وفيما يأتي تحليل لها:

1. المعرفة عن التمويل:

تشير النتائج الواردة في الملحق (1) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى مستوى جميع مصارف عينة الدراسة حول هذا البعد من خلال مؤشراته (X8-X1) تميل بإتجاه الإتفاق وبنسبة (91.31%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي مقداره (4.34) وانحراف معياري مقداره (0.638)، في حين بلغت نسبة عدم الإتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (0.45%)، وهذا ما يدل على توافر العديد من مؤشرات بعد المعرفة عن التمويل في المصارف المبحوثة والمتمثلة بقيام المصارف بتحديد إحتياجاتها من الأموال، وتحديد مصادر التمويل اللازمة لها واختيار أفضل البدائل المتاحة من بينها وتوفيرها في الوقت المناسب، فضلاً عن ملاءمة الاستخدام الموجه لها الأموال مع نوع التمويل ومصدره، وقيام المصارف بدراسة القيود والتسهيلات التي تمنح لها من الجهات الممولة، وحرص المصارف على توقيت تسديد ديونها مع أوقات حصولها على الأموال.

وأن أعلى نسبة اتفاق على المستوى الكلي للمبحوثين كانت على المؤشرين (X2) و(X7) وبلغت نسبة الاتفاق على المؤشرين (98.8%) و (96.3%) على التوالي، في حين كانت أقل نسبة إتفاق على

المستوى الكلي لمؤشرات هذا البعد على المؤشرين (X5) و(X6) وبنسبة (81.7%) و(86.6%) على التوالي.

2. المعرفة عن الاستثمار:

تشير معطيات الملحق (1) الى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X15-X9) الخاصة بالمعرفة عن الاستثمار، إذ تشير النسب الى أن (85.7%) من الأفراد المبحوثين متفقون على هذه العبارات مقابل (2.8%) غير متفقين مع عبارات هذا البعد، وبوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.773)، وهذا يشير إلى إتفاق بنسبة جيدة تدل على توافر اغلب مؤشرات هذا البعد في المصارف، والمتمثلة بتبني المصارف المبحوثة سياسة تشغيل الأموال وعدم تجميدها، وقيامها بإستمرار بالبحث عن الفرص الإستثمارية، وتنويع المجالات التي تستثمر فيها، وحرصها على تقدير وقياس المخاطر المتعلقة بإستثماراتها، وتجنب الاستثمار في المجالات ذات المخاطر العالية والعوائد المنخفضة، بالإضافة الى قيامها بإعادة النظر في استثماراتها بشكل دوري.

ومن خلال متابعة مدى إسهام كل عبارة في بعد المعرفة عن الاستثمار تبين أن (X10) و(X13) حظيا بإتفاق الأفراد المبحوثين بنسبة (90.3%) و(90.2%) على التوالي، في حين كانت أقل نسبة إتفاق حول قيام المصارف بالبحث بإستمرار عن الفرص الاستثمارية والقيام بتقييم جدواها (X11) إذ بلغت نسبة الإتفاق (81.7%).

3. المعرفة عن إعادة الهندسة المالية:

تشير النتائج الواردة في الملحق (1) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى مستوى جميع مصارف عينة الدراسة حول بعد المعرفة عن إعادة الهندسة المالية من خلال مؤشراته (X23-X16) تميل بإتجاه الاتفاق وبنسبة (71.93%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي مقداره (3.90) وانحراف معياري مقداره (0.797)، في حين بلغت نسبة عدم الإتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (3.95%). وبعبارة أخرى هناك إتفاق بنسبة (72%) تقريباً على مؤشرات هذا البعد المتمثلة بقيام إدارات المصارف المبحوثة بإجراء التغييرات الجذرية في العمليات المالية بإبتكار وإبداع عندما يتطلب ذلك، كما أن إدارات المصارف على الأستعداد للتخلي عن الاجراءات والقواعد والطرق المالية القديمة التي تتبناها، بالإضافة إلى إمتلاك إدارات المصارف تصوراً عن العمليات التي سيتم تغييرها جذرياً في المستقبل، كما وتبين مؤشرات هذا البعد على أن المصارف تهدف وراء عمليات إعادة الهندسة المالية إلى تحقيق القيمة لها.

وأن أعلى نسبة إتفاق على المستوى الكلي لعينة الدراسة كانت على المؤشرين (X20) و(X18)، إذ بلغت نسبة الإتفاق (79.3%) و(79.2%) على التوالي، في حين كانت أقل نسبة اتفاق على المستوى الكلي لمؤشرات هذا البعد على المؤشر (X23) وبنسبة (59.8%).

4. المعرفة بالسوق:

تشير معطيات الملحق (1) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات تجاه العبارات (X34-X24) الخاصة ببعد المعرفة بالسوق، إذ تشير النسب إلى أن (76.28%) من الأفراد المبحوثين متفقون على هذه العبارات مقابل (3.32%) غير متفقين مع عبارات هذا البعد، وجاء ذلك بوسط حسابي قدره (4.02) وانحراف معياري قدره (0.786). أي أن هناك نسبة إتفاق جيدة على مؤشرات هذا البعد المتمثلة بإرتباط المصارف بعلاقات جيدة مع زبائنها وعلاقات شفافة مع المنظمات الأخرى في السوق وعلاقات وتعاملات متبادلة مع المصارف الأخرى في السوق، وإمتلاكها قواعد معلومات عن مختلف متغيرات السوق الذي تعمل فيه، وتوظيف هذه المعلومات في دراسات وتحليلات لتحديد حاجات الزبائن ورغباتهم، وتحليل إستراتيجيات المصارف المنافسة وطبيعة المنافسة السائدة في السوق، وقيامها بقياس مستويات رضا الزبائن عن خدماتها بإستمرار، فضلاً عن قدرتها على تحديد نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية وتحليل بيئتها الخارجية من فرص وتهديدات.

وبخصوص إسهام كل عبارة في هذا البعد فإن (X25) و(X26) هما الأكثر إسهاماً إذ حظيا بإتفاق أغلبية الأفراد المبحوثين بنسبة (97.6%) و(86.6%) على التوالي، في حين كانت أقل نسبة إتفاق حول (X24) إذ بلغت نسبة الإتفاق (63.4%).

وتبين النتائج السابقة أن الأهمية الترتيبية لأبعاد المعرفة المالية على وفق آراء الأفراد المبحوثين في المصارف عينة الدراسة جاءت كما في الجدول (2) والذي يشير إلى أن إهتمام القيادات الإدارية في المصارف المبحوثة يتركز بالدرجة الأولى على المعرفة عن التمويل إذ بلغ وسطها الحسابي (4.34)، في حين جاءت المعرفة عن الاستثمار في الأهمية الثانية وبوسط حسابي (4.24)، أما الأهمية الترتيبية الثالثة كانت المعرفة بالسوق إذ بلغ وسطها الحسابي (4.02)، اما الأهمية الترتيبية للمعرفة عن إعادة الهندسة المالية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة وبوسط حسابي (3.90).

الجدول (2)

الأهمية الترتيبية لأبعاد المعرفة المالية

ت	أبعاد المعرفة المالية	نسبة الاتفاق	الوسط الحسابي
1	المعرفة عن التمويل	**91.31**	**4.34**
2	المعرفة عن الاستثمار	**85.7**	**4.24**

3	المعرفة بالسوق	**76.28**	**4.02**
4	المعرفة عن إعادة الهندسة المالية	**71.93**	**3.90**

المصدر: من إعداد الباحثين بإعتماد مخرجات البرمجة الإحصائية (SPSS).

ب. وصف أبعاد القيمة المالية:

يقدم هذا الجزء وصفاً للقيمة المالية على وفق النتائج التي أسفرت عنها نتائج الاستبانة، ويلاحظ من النتائج الواردة في الملحق (2) أن إجابات الأفراد المبحوثين حول القيمة المالية بمؤشراته (X70-X54) وعلى مستوى جميع المصارف عينة الدراسة كانت تميل بإتجاه الإتفاق وبنسبة عالية بلغت (83.87%) من المبحوثين وبوسط حسابي مقداره (4.19) وانحراف معياري (0.806)، في حين بلغت نسبة عدم الإتفاق (3.13%). اي أن هناك نسبة إتفاق عالية على مؤشرات هذا المتغير المتمثلة بإتسام إدارات المصارف بالحكمة والإبداع، واعتمادها النظم الإدارية الحديثة، وتقديم مستويات عالية من الجودة في خدماتها، والقيام بتحسين وتطوير جودة خدماتها بإستمرار، والاهتمام بزيادة رضا زبائنها، وتبني الأفكار الجديدة والبحث عن حلول غير اعتيادية للمشكلات، وضمان الحصول على العوائد بإستمرار وعلى مدى فترات طويلة نسبياً، وامتلاكها الخبرة والرشد المالي، وتعين الموارد البشرية وفق التخصصات المطلوبة، وتدريب وتطوير الموارد البشرية لديها وتحسين شروط العمل وظروفه، والقيام بمواءمة مسؤولياتها المالية مع القضايا الإجتماعية والأخذ بنظر الاعتبار سلامة البيئة الفكرية والمادية عند إدارة وتنفيذ الأنشطة المالية.

وتتفق أغلب إجابات المبحوثين في المصارف عينة الدراسة على المؤشر (X58) إذ بلغت نسبة اتفاق المبحوثين (91.5%)، أما أقل نسبة إتفاق من المبحوثين في المصارف عينة الدراسة فكانت على (X60) و(X69) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذين المؤشرين (74.4%) و(75.6%) على التوالي.

ثانياً/ اختبار متغيرات الدراسة.

تهدف هذه الفقرة إلى اختبار فرضيات الدراسة بهدف التحقق من مدى صحتها، إذ يتضمن وصفاً وتحليلاً لعلاقات الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية. وسوف يتم التحقق من مدى صحة الافتراضات من خلال استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة.

1. تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

يركز هذه الجزء على إختبار الفرضية الرئيسة الأولى، التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد المعرفة المالية والقيمة المالية.

ويشير الجدول (3) إلى معاملات الارتباط بين المتغير المستقل (المعرفة المالية) والمتغير المعتمد (القيمة المالية)، إذ تشير معطيات الجدول المذكور إلى وجود علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة معنوية بين أبعاد المعرفة المالية والقيمة المالية، حيث بلغ معامل الارتباط (المؤشر الكلي) (0.698) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) وبذلك فإن العلاقة طردية بنسبة حوالي (70%) بين المتغيرين أي أنه كلما تم الاهتمام بالمعرفة المالية لوحدها كلما تحسنت القيمة المالية بالنسبة المذكورة أعلاه، وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين المعرفة المالية والقيمة المالية في المصارف المبحوثة.

الجدول (3)

علاقات الارتباط بين أبعاد المعرفة المالية والقيمة المالية

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	ابعاد المعرفة المالية				المؤشر الكلي
	المعرفة عن التمويل	المعرفة عن الاستثمار	المعرفة عن إعادة الهندسة المالية	المعرفة بالسوق	
القيمة المالية	0.405**	0.540**	0.581**	0.671**	0.698**

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية ** $p \leq 0.01$, $N = 82$

كما ويشير الجدول (3) إلى أن هناك علاقات ارتباط بين كل بعد من أبعاد المعرفة المالية والقيمة المالية، وإتضح من الجدول المذكور أن أقوى علاقة ارتباط معنوية كانت بين بعد المعرفة بالسوق والقيمة المالية، إذ بلغت قيمة الارتباط (0.671) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) وبذلك فإن العلاقة طردية بنسبة حوالي (67%) بين المتغيرين مما يدل على أن المصارف كلما أهتمت بالمعرفة بالسوق كلما تحسنت القيمة المالية فيها.

أما ثاني أقوى علاقات الارتباط فكانت بين بعد المعرفة عن إعادة الهندسة المالية والقيمة المالية، وجاءت في المرتبة الثالثة لعلاقات الارتباط بين بعد المعرفة عن الاستثمار والقيمة المالية، في حين أن أضعف علاقة معنوية كانت بين بعد المعرفة عن التمويل والقيمة المالية، وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسة الأولى.

2. تحليل علاقات الأثر بين متغيرات الدراسة:

يتم في هذا الجزء قياس أثر المتغير المستقل في المتغير المعتمد، وقد استخدم البحث لهذا الغرض أنموذج الانحدار الخطي البسيط بإستخدام البرمجة الإحصائية (SPSS)، كما ويبين اختبار الفرضية الرئيسة

الثانية التي تشير إلى وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية في مصارف عينة الدراسة في محافظتي دهوك وأربيل وكالآتي:

أ. تأثير أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية على المستوى الكلي لمصارف عينة الدراسة:

تشير نتائج التحليل الواردة في الجدول (4) إلى أن أبعاد المعرفة المالية تؤثر معنوياً في القيمة المالية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (75.926) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.96) عند مستوى معنوية (0.01) وعند درجتي حرية (1 ,80)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.487)، ويعني ذلك أن ما نسبته (48.7%) من الاستجابة يعود إلى هذا المتغير، وبعبارة أخرى فإن إعتماد أبعاد المعرفة المالية مجتمعة في المصارف المبحوثة تؤدي إلى أداء مالي أفضل.

الجدول (4)

أثر أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	القيمة المالية		R^2	F	
	B0	B1		المحسوبة	الجدولية
أبعاد المعرفة المالية	0.244	0.961 (8.714)*	0.487	75.926	6.96

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

( ) يشير إلى قيم t المحسوبة ، قيمة t الجدولية= 2.374 * Sig. at (0.01)

D, F = (80, 1) N= 82

ب- تأثير كل بعد من أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية على المستوى الكلي لمصارف عينة الدراسة:

يبين الجدول (5) أن هناك تأثيراً معنوياً لكل بعد من أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية، إلا أن أقوى علاقات التأثير المعنوي كانت لبعد المعرفة بالسوق بدلالة معامل التحديد (R^2) اذ بلغ (45%)، وبلغت قيمة (B1) (0.704) وهي معنوية بدلالة (F) المحسوبة والبالغة (65.358) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (0.01). في حين أقل علاقة تأثير معنوي كان لبعد المعرفة عن التمويل إذ بلغ معامل التحديد (R^2) (16.4%) وتأسيساً على هذه المعطيات يمكن القول أن القيمة المالية تستمد مقوماتها وخصائصها بشكل كبير من المعرفة بالسوق. في حين أن نتائج المعرفة عن التمويل في المصارف عينة الدراسة قد تفترق قليلاً عن بعض الدراسات التي تشير إلى أن القيمة المالية تستمد الكثير من مقوماتها من المعرفة بالتمويل في حين النتائج في المصارف عينة الدراسة على الرغم معنويتها إلا أنها ليست عالية وبالمراتب الأولى؛ وتعزى الباحثة سبب ذلك إلى عدم نشر وخزن هذه المعرفة لدى جميع العاملين وتركيزها لدى عاملين محددين في المصرف.

هذا من جهة ومن جهة أخرى يلاحظ أن ترتيب تأثير هذه الأبعاد جاء بشكل أخر من ترتيب تشخيصها في المصارف المبحوثة وهذا يشير إلى أنه على الرغم من وجود بعض الأبعاد بقوة في المصارف المبحوثة إلا أنه لم يتم تفعيلها لكي تساهم هذه في القيمة المالية لها ويتبين ذلك من نسب التأثير لهذه الأبعاد. و بذلك تقبل الفرضية الرئيسة الثانية.

الجدول (5)

أثر كل بعد من أبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية

المتغير المعتمد / المتغيرات المستقلة	القيمة المالية		R^2	F	
	B0	B1		المحسوبة	الجدولية
المعرفة عن التمويل	1.658	0.584 (3.967)*	0.164	15.736	6.96
المعرفة عن الاستثمار	1.787	0.568 (5.736)*	0.291	32.905	6.96
المعرفة عن إعادة الهندسة المالية	1.782	0.619 (6.391)*	0.338	40.844	6.96

6.96	65.358	0.450	0.704 (8.084)*	1.368	**المعرفة بالسوق**

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

( ) **يشير إلى قيم t المحسوبة ، قيمة t الجدولية=** 2.374 * Sig. at (0.01)

D, F = (80, 1) N= 82

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً/ الاستنتاجات.

1. يستنتج من الأدبيات الخاصة بموضوع المعرفة المالية، أن ارتباط القطاعات المالية والمصرفية بالمعرفة المتخصصة وطبيعة تلك القطاعات التي تركز على إنتاج وتقديم الخدمات المصرفية والمالية الشاملة إلى الزبائن ساهمت في بروز التطبيقات الرائدة في مجال المعرفة المالية.
2. يتمحور الفكر المعرفي المالي حول الحصول على المعرفة المالية، والمشاركة فيها، وإستخدامها، وتوظيفها، وإبتكارها، من خلال مجموعة أبعاد تشكل المعرفة المالية وهي المعرفة عن التمويل، المعرفة عن الاستثمار، المعرفة عن إعادة الهندسة المالية، والمعرفة بالسوق الذي تعمل فيه.
3. تحقيق القيمة المالية الإدراكية وتعظيمها في المصارف يكون محصلة عدد من المؤشرات والمعايير الإدراكية مثل الجودة، الإبداعية، العقلانية المالية، الإستخدام الحكيم للأموال، المسؤولية الإجتماعية.
4. كشفت نتائج التحليل الوصفي أن إجابات معظم المبحوثين كانت متفقة بنسبة عالية على توفر جميع المؤشرات الخاصة بأبعاد المعرفة المالية (المعرفة عن التمويل، المعرفة عن الاستثمار، المعرفة عن إعادة الهندسة المالية، المعرفة بالسوق) في المصارف التي يعملون بها، وجاء بعد (المعرفة عن التمويل) في المراتب المتقدمة من أبعاد المعرفة المالية من حيث نسبة الإتفاق في المصارف المبحوثة في حين أن بعد (المعرفة عن إعادة الهندسة المالية) جاء في المرتبة الأخيرة من حيث نسبة الإتفاق في المصارف عينة الدراسة.
5. دلت نتائج التحليل الوصفي على أن إجابات المبحوثين جاءت بالموافقة بنسبة عالية على أن القيمة المالية تتحقق في المصارف المبحوثة مما يؤشر إدراك المصارف لمؤشرات وأبعاد القيمة المالية ومنها الجودة، الإبداعية، العقلانية المالية، الإستخدام الحكيم للأموال، المسؤولية الاجتماعية.
6. وجود علاقة ارتباط معنوية بين المعرفة المالية والقيمة المالية على المستوى الكلي للمصارف عينة الدراسة، وعلى الصعيد الجزئي كانت العلاقة معنوية بين كل بعد من أبعاد المعرفة المالية والقيمة

المالية، و كانت أقوى علاقات الارتباط بين بعد المعرفة بالسوق والقيمة المالية، أما أضعف العلاقات المعنوية فكانت بين بعد المعرفة عن التمويل والقيمة المالية.

7. وجود علاقة تأثير معنوية لأبعاد المعرفة المالية في القيمة المالية وعلى المستوى الكلي للمصارف عينة الدراسة، وكان بعد المعرفة بالسوق الأكثر تأثيراً في القيمة المالية، أما أضعف الأبعاد تأثيراً فكان بعد المعرفة عن التمويل في القيمة المالية.

ثانياً/ التوصيات.

1. في ظل تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة أصبح من الضروري للمصارف الحصول على المعرفة المالية والمشاركة فيها وإستخدامها وتوظيفها وإبتكارها لتصبح أكثر انسجاماً مع بيئة الأعمال في الوقت الراهن ويمكن أن يكون ذلك من خلال متابعة تجارب المصارف الرائدة وعقد الندوات والسيمنارات والاطلاع على ما تنشره شبكة الانترنت في هذا المجال.
2. التأكيد على المعرفة المالية كمدخل مهم في صنع القرارات المالية في المصارف.
3. تكريس وترسيخ فلسفة القيمة المالية في المصارف وجعلها مؤشراً يعبر عن وضع المصرف بشكل أكثر صحة من الأرباح الاقتصادية.
4. زيادة الإهتمام بالمؤشرات الإدراكية للقيمة المالية في المصارف وجعلها الأساس الذي يستند عليه المصرف في تحقيق القيمة المالية الكمية.
5. تقترح الدراسة على المصارف عينة الدراسة التركيز على بعد المعرفة عن التمويل في تحقيق القيمة المالية لها.
6. تدعو الدراسة المصارف عينة الدراسة استحضار وتفعيل المعرفة عن إعادة الهندسة المالية، وذلك للدور الذي تؤديه هذه المعرفة في تخفيض الكلف فيها مما يساهم في تحسين القيمة المالية لديها.
7. تقترح الدراسة على المصارف عينة الدراسة التركيز على زيادة رضا زبائنها عند تقديم الخدمات لهم بإعتباره المؤشر على تعظيم القيمة المالية لديها.
8. تقترح الدراسة على المصارف المبحوثة استحضار وتفعيل الإبداعية في نشاطاتها من خلال البحث عن الحلول غير الإعتيادية للمشاكل التي تواجهها لما في ذلك أثر على القيمة المالية لديها.
9. توصي الدراسة إدارات المصارف المبحوثة إلى إقامة متطلبات سلامة البيئة المادية عند تنفيذها للأنشطة المالية وذلك لأنها جزء من البيئة التي تعمل فيها وبالتالي أصبحت البيئة المحيطة ذات تأثيرات كبيرة في سياسات وتصرفات المصرف.

المصادر

أولاً/ المصادر العربية:

1. احمد، ميسر ابراهيم، وحسين، هدى عبدالرحيم، (2008)، **اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية: مشروع مقترح**، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (30)، العدد 90، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
2. آدم، يوحنا عبدال، والدباغ، ضياء حامد، (1992)، **الادارة المالية**، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل.
3. آل شبيب، دريد كامل، (2004)، تأثير عناصر اقتصاد المعرفة على كفاءة الاسواق المالية، جامعة الزيتونة الأردنية.
https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:AVEciAgQH5sJ:iefpedia.com

4. الباشقالي، محمود محمد امين عثمان، (2010)، **الاثر التتابعي لمتطلبات الريادة الاستراتيجية وابعاد التوجه الريادي في تحقيق القيمة الاستراتيجية: دراسة استطلاعية لآراء القيادات الادارية في عينة من كليات جامعة دهوك**، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك.
5. توماس، سيتا ستراك، (2006)، **صياغة استراتيجية مقترحة لاستقطاب الكفاءات العلمية والحفاظ عليها: دراسة حالة في هيئة التعليم التقني**، رسالة ماجستير، قسم علوم الادارة العامة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
6. التويجري، محمد إبراهيم، (1988)، **المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية**، المجلة العربية للإدارة، المجلد (18)، العدد (4).
7. جمعة، السعيد فرحات، (2000)، **الاداء المالي لمنظمات الاعمال: التحديات الراهنة**، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
8. الجميل، سرمد كوكب، (2006)، **ادارة المؤسسات المالية**، ط1، الحدباء للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
9. الجميل، سرمد كوكب، (2012)، **المدخل الى ادارة المؤسسات المالية: نظريات وتطبيقات**، ط1، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل.
10. خالد، شان عصمت محمد، (2006)، **امكانية اعادة هندسة عمليات اعمال ادارة الموارد البشرية في جامعة دهوك: دراسة وصفية**، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك.
11. الدوسكي، شفان احمد محمد، (2006)، **ادارة العوائد كمدخل لتعظيم قيمة المنظمة: دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات المالية العربية**، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
12. رزق، عادل، (2006)، **دعائم الادارة الاستراتيجية للاستثمار**، اتحاد المصارف العربية.
13. الرفاعي، غالب عوض، وياسين، سعد غالب، (2004)، دور ادارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان: دراسة ميدانية، **المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع: ادارة المعرفة في العالم العربي**، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، 26-4/28، عمان، الاردن.
14. الزبيدي، حمزة محمود، (2004)، **الادارة المالية المتقدمة**، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن.
15. الشماع، خليل محمد حسن، (1992)، **الادارة المالية**، ط4، جامعة بغداد.
16. الصادق، مصطفى، وعلي، أكرم محمد، سلامة الإدارة المالية http://www.siironline.org/alabwab/derasat(01)/102.htm

17. طنيب، محمد، وعبيدات، محمد، (2010)، **الادارة المالية في القطاع الخاص**، ط1، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. العباس، حسن صبحي حسن، (2006)، **استخدام القيمة المعرضة للخطر في بناء محافظ الاوراق المالية في عدد من الاسواق المالية العربية والشركات العراقية**، اطروحة دكتوراه، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
19. العباس، حسن صبحي حسن، (2007)، دور الفكر المعرفي المالي في بناء نماذج موجودات المعرفة المالية، **الملتقى العلمي الدولي: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية**، 27-11/28.
20. العبيدي، رأفت عاصي حسين غائب، (2005)، **اثر مراحل اعادة هندسة عمليات الاعمال في ابعاد جودة المنتوج: دراسة استطلاعية لاراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية/ نينوى**، رسالة ماجستير، الادارة الصناعية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
21. العطاب، ياسين عبدالله عي احمد، (2002)، **اثر استراتيجيات استهداف السوق على المزيج التسويقي ورضا الزبون: دراسة ميدانية في مصارف بغداد التجارية**، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
22. عقل، مفلح محمد، (2011)، **مقدمة في الادارة المالية والتحليل المالي**، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
23. علي، عبد الرضا علي، وجواد، عدنان كاظم، (2002)، **الأهمية المدركة للمعرفة السوقية وأثرها على تحقيق الميزة للمنتوج الجديد، دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري قطاع السلع المعمرة في السوق الأردنية**، المجلة الإدارية للعلوم التطبيقية – العلوم الإنسانية، المجلد الخامس، العدد الأول, الأردن.
24. الملا حسن، محمد محمود حامد محمد، (2006)، **تحليل العلاقة بين المعرفة السوقية والاستراتيجيات التسويقية الموجهة بالميزة التنافسية: دراسة في عينة من الشركات الصناعية/ نينوى**، رسالة ماجستير، قسم ادارة اعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
25. الناصر، لاحم، (2006)، **الرشد المالي**، جريدة الشرق الأوسط، العدد 10136
http://www.aawsat.com/details.asp?issueno=9896&article=380155
26. النعيمي، شهاب الدين حمد، (2004)، ادارة المعرفة المالية: تطور وسائل بناء وادارة المحفظة المالية، **المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع: ادارة المعرفة في العالم العربي**، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة، 26-4/28، عمان، الأردن.

27. النمر، درمان سليمان صادق، وآل مراد، نجلة يونس محمد، (2002)، **تسويق الخدمات المصرفية**، جامعة الموصل.

28. ويستون، فرد، وبرجام، يوجين، (2006)، **التمويل الاداري (الجزء الاول)**، تعريب ومراجعة: عدنان داغستاني وأحمد نبيل عبدالهادي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً/ المصادر الأجنبية:

1. Alegre, Joaquín, & Chiva, Ricardo, (2009), **Entrepreneurial Orientation, Organizational Learning Capability and Performance in the Ceramic Tiles Industry**, WP-EC 2009-08, *Instituto Valenciano De Investigaciones Económicas*, S.A., Depósito Legal / Legal Deposit No: V-2499.
2. Bowd, Ryan, & Bowd, Les, (2002), **Assessing a Financial Value for a Corporate Entitys Reputation: A Proposed Formula**, Manchester Metropolitan University Business School Working Paper Series (online). http://www.ribm.mmu.ac.uk/wps/papers/02-01.pdf
3. Clarke, Roger G., Wilson, Brent D., Daines, Robert H., & Nadauld, Stephen D., (1990), **Strategic Financial Management**, Toppan Company, LTD, Tokyo, Japan.
4. Davies, Roger H., & Davies, Adam J., (2011), **Value Management: Translating Aspirations into Performance**, http://www.gowerpublishing.com\isbn\9781409409557
5. Druker, Peter F., (1985), **Innovation and Entrepreneurship: Practice and principles**, Harper & Row, New York.
6. Gangadhar, V., & Babu, G. Ramesh, (2006), **Investment Management**, 2nd Ed., Anmol Publications Pvt. Ltd, New Delhi.
7. Hall, B.H., (2000), **Innovation and market value and knowledge, Innovation and Economic Performance**, Cambridge: Cambridge University Press.
8. Helppie, Brooke, Kapinos, Kandice A., & Willis, Robert J., (2010), **Occupational Learning, Financial Knowledge, and the Accumulation of Retirement Wealth**, Working Paper, Michigan Retirement Research Center, University of Michigan.
9. Hill, Marguerite Elizabeth, (2003), **The Development of an Instrument To Measure Intrapreneurship: Entrepreneurship Within The Corporate Setting**, the Degree Master of Arts (MA) in Industrial Psychology, Department of Psychology, Rhodes University, Grahamstown.
10. Hung, Angela A., Parker, Andrew M., & Yoong, Joanne k., (2009), **Defining and Measuring Financial Literacy**, Working Paper, Rand Corporation.

11. Huston, Sandra J., (2010), **Measuring Financial Literacy**, *Jornal of Consumer Affairs*, 44(2): 296-316.
12. Jaffe, A., Trajtenberg, M., & Fogarty, M., (2000), **Knowledge spillovers and patent citations**, *American Economic Review* 90, no. 2.
13. Lusardi, A. (2008). **Financial literacy: An essential tool for informed consumer choice**, Dartmouth College Working Paper.
14. Nyman, Henrich, (2011), Determining the Financial Value and Risk of Profitable Customers. http://www.stratmark.fi/wp-content/uploads
15. Robb, Cliff A., & Woodyard, Ann S., (2011), **Financial Knowledge and Best Practice Behavior**, *Journal of financial counseling and planning*, vol. 22, issue 1 Association for Financial Counseling and Planning Education.
16. Ross, Stephen A., Westerfield, Randolph W., & Jaffe, Jeffrey, (2002), **Corporate Finance**, 6th Ed., McGraw-Hill, Irwin, New York.
17. Sharpe, William F., Alexander, Gordon J., & Bailey, Jeffery V., (1999), **Investments**, 6th Ed., Prentice Hall International, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
18. Tiger, Li, & Rogerj, Calantone, (1999), **The Impact of Market Knowledge Competence On New product Advantage: Conceptua-lization and Empirical Examination**, *Journal of Marketing* , vol . 62 .

ثالثاً/ الانترنت:

1. www.philanthropy.iupui.edu
2. web.njit.edu
3. ar.articlestreet.com

الملحق (1)

التوزيعات التكرارية و النسبية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين إزاء ابعاد المعرفة المالية على المستوى الكلي لمصارف عينة الدراسة

الفقرات	الرمز	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
المعرفة عن التمويل	X1	37	45.1	40	48.8	5	6.1	-	-	-	-	4.39	0.604
	X2	39	47.6	42	51.2	1	1.2	-	-	-	-	4.46	0.526
	X3	37	45.1	35	42.7	9	11.0	1	1.2	-	-	4.32	0.718
	X4	40	48.8	36	43.9	6	7.3	-	-	-	-	4.41	0.628
	X5	26	31.7	41	50.0	15	18.3	-	-	-	-	4.13	0.699

0.762	4.29	-	-	2.4	2	11.0	9	41.5	34	45.1	37	X6	
0.537	4.30	-	-	-	-	3.7	3	62.2	51	34.1	28	X7	
0.633	4.48	-	-	-	-	7.3	6	37.8	31	54.9	45	X8	
0.638	**4.34**	**-**		**0.45**		**8.24**		**47.26**		**44.05**		**المعدل**	
		0.45				**8.24**		**91.31**				**المجموع**	
0.900	4.26	1.2	1	3.7	3	12.2	10	34.1	28	48.8	40	X9	المعرفة عن الاستثمار
0.649	4.33	-	-	-	-	9.8	8	47.6	39	42.7	35	X10	
0.786	4.11	-	-	3.7	3	14.6	12	48.8	40	32.9	27	X11	
0.813	4.21	1.2	1	1.2	1	13.4	11	43.9	36	40.2	33	X12	
0.748	4.30	-	-	3.7	3	6.1	5	46.3	38	43.9	36	X13	
0.836	4.28	-	-	3.7	3	13.4	11	34.1	28	48.8	40	X14	
0.685	4.22	-	-	1.2	1	11.0	9	52.4	43	35.4	29	X15	
0.773	**4.24**	**0.34**		**2.46**		**11.5**		**43.89**		**41.81**		**المعدل**	
		2.8				**11.5**		**85.7**				**المجموع**	
0.922	4.04	2.4	2	2.4	2	18.3	15	42.7	35	34.1	28	X16	المعرفة عن إعادة الهندسة المالية
0.982	3.78	2.4	2	7.3	6	24.4	20	41.5	34	24.4	20	X17	
0.769	4.02	-	-	3.7	3	17.1	14	52.4	43	26.8	22	X18	
0.662	3.87	-	-	1.2	1	25.6	21	58.5	48	14.6	12	X19	
0.694	4.01	-	-	1.2	1	19.5	16	56.1	46	23.2	19	X20	
0.792	3.88	-	-	4.9	4	23.2	19	51.2	42	20.7	17	X21	
0.801	3.89	-	-	3.7	3	26.8	22	46.3	38	23.2	19	X22	
0.754	3.73	-	-	2.4	2	37.8	31	43.9	36	15.9	13	X23	
0.797	**3.90**	**0.6**		**3.35**		**24.1**		**49.07**		**22.86**		**المعدل**	
		3.95				**24.1**		**71.93**				**المجموع**	
0.899	3.79	1.2	1	4.9	4	30.5	25	40.2	33	23.2	19	X24	المعرفة بالسوق
0.530	4.65	-	-	-	-	2.4	2	30.5	25	67.1	55	X25	
0.750	4.26	-	-	2.4	2	11.0	9	45.1	37	41.5	34	X26	
0.786	4.00	-	-	3.7	3	19.5	16	50.0	41	26.8	22	X27	
0.816	4.00	1.2	1	-	-	25.6	21	43.9	36	29.3	24	X28	
0.733	3.91	-	-	2.4	2	26.8	22	47.6	39	23.2	19	X29	
0.775	4.06	-	-	3.7	3	15.9	13	51.2	42	29.3	24	X30	
0.926	3.87	2.4	2	3.7	3	24.4	20	43.9	36	25.6	21	X31	
0.793	3.84	1.2	1	3.7	3	22.0	18	56.1	46	17.1	14	X32	
0.762	4.01	1.2	1	-	-	20.7	17	52.4	43	25.6	21	X33	
0.881	3.84	2.4	2	2.4	2	25.6	21	47.6	39	22.0	18	X34	
0.786	**4.02**	**0.87**		**2.45**		**20.4**		**46.22**		**30.06**		**المعدل**	
		3.32				**20.4**		**76.28**				**المجموع**	

الملحق (2)

التوزيعات التكرارية و النسبية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين إزاء ابعاد القيمة المالية على المستوى الكلي لمصارف عينة الدراسة

الفقرات	الرمز	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق بشدة		اتفق		محايد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
ابعاد القيمة المالية	X54	38	46.3	34	41.5	8	9.8	2	2.4	-	-	4.32	0.752
	X55	44	53.7	29	35.4	7	8.5	2	2.4	-	-	4.40	0.751
	X56	44	53.7	27	32.9	11	13.4	-	-	-	-	4.40	0.718
	X57	43	52.4	29	35.4	10	12.2	-	-	-	-	4.40	0.700
	X58	46	56.1	29	35.4	5	6.1	1	1.2	1	1.2	4.44	0.771
	X59	44	53.7	27	32.9	8	9.8	2	2.4	1	1.2	4.35	0.852
	X60	31	37.8	30	36.6	16	19.5	4	4.9	1	1.2	4.05	0.942
	X61	27	32.9	42	51.2	11	13.4	1	1.2	1	1.2	4.13	0.782
	X62	36	43.9	38	46.3	6	7.3	1	1.2	1	1.2	4.30	0.765
	X63	29	35.4	34	41.5	17	20.7	2	2.4	-	-	4.10	0.811
	X64	23	28.0	44	53.7	8	9.8	5	6.1	2	2.4	3.99	0.923
	X65	40	48.8	28	34.1	10	12.2	1	1.2	3	3.7	4.23	0.972
	X66	27	32.9	40	48.8	12	14.6	1	1.2	2	2.4	4.09	0.864
	X67	21	25.6	45	54.9	12	14.6	2	2.4	2	2.4	3.99	0.853
	X68	20	24.4	44	53.7	13	15.9	4	4.9	1	1.2	3.95	0.845
	X69	23	28.0	39	47.6	19	23.2	-	-	1	1.2	4.01	0.793
	X70	26	31.7	48	58.5	8	9.8	-	-	-	-	4.22	0.609
المعدل			**40.31**		**43.56**		**12.99**		**1.99**		**1.14**	**4.19**	**0.806**
المجموع			**83.87**				**12.99**		**3.13**				

استثمار تقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي
دراسة تحليلية لأراء عينة من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل

رائد الدباغ **هديل زهير صالح**

قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى محاولة توضيح بعض المفاهيم من خلال تقديم استعراضاً نظرياً لمفاهيم الاستثمار في مجال المعلوماتية، فضلاً عن قياس نسبة ما هو مستخدم من تقانات التعاون الالكتروني لدى رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل.

ويكتسب البحث أهميته من خلال تناوله لموضوع الاستثمار في مجال المعلوماتية والذي يعد من الاستثمار في اللاملموسات، وبالتحديد استثمار تقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي، نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في تحقيق الكفاءة والفاعلية في انجاز الأعمال، فضلاً عن اكتساب الميزة التنافسية في عالم الأعمال.

وقد تم جمع البيانات اللازمة للبحث عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض، وزعت على عينة مكونة من (35) فرداً من رؤساء الأقسام العلمية في جامعة الموصل.

ولتحقيق أهداف البحث تم تحديد مجموعة من الفرضيات بعد مراجعة ما كتب في الأدبيات الإدارية عن هذا الموضوع. ولاختبار فرضيات البحث تم استخدام الحزمة البرمجية (Minitab16.1)، إذ اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم هدف البحث. وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

1- دعم الإدارة العليا في جامعة الموصل لتطبيق تقانات التعاون الالكتروني، من خلال قيامها بالاستثمار في تقانات المعلومات والاتصالات وتوفير البنى التحتية التقانية اللازمة.

2- أظهرت النتائج أن علاقة الارتباط بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي في الجامعة المبحوثة معنوية موجبة، مما يشير إلى أهمية اعتماد مثل هذه التقانات لتسهيل انجاز المهام والواجبات الوظيفية لدى رؤساء الأقسام وتطوير أدائهم الوظيفي.

3- أظهر تحليل نتائج التأثير لتقانات التعاون الالكتروني في الأداء الوظيفي أن هنالك تأثير معنوي مما يشير إلى أن تقانات التعاون الالكتروني تؤثر معنوياً في تطوير الأداء الوظيفي.

وتم صياغة مجموعة من التوصيات، وذلك في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج ومن أبرزها:

1- نشر الوعي بأهمية استخدام تقانات التعاون الالكتروني في العمل الإداري، ومدى الاستفادة منها في هذا المجال.

2- إقامة دورات تدريبية للمستخدمين، لغرض إكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع تقانات التعاون الالكتروني.

<u>الكلمات المفتاحية</u>: الاستثمار، المعلوماتية، تقانات التعاون الالكتروني، تقانات المعلومات والاتصالات.

Investment of E-Collaboration Technologies in Development of Functionality

Analytical Study of the Opinions of a Sample of Heads of Departments at Mosul University

Management Information Systems
Administration and Economics College
Mosul University

Abstract

The aim of this study is to clarify some of the concepts by providing a theoretical overview of the concepts of investment in the field of informatics, as well as measuring the proportion usage of E-collaboration technologies by the Heads of Departments at Mosul University.

And acquire important study through addressing the topic of investment in the field of informatics, specifically the investment of E-collaboration in the development of job performance, because of the large role they play in achieving efficiency and effectiveness in the completion of the work, as well as to gain competitive advantage in the business world.

The data were collected for study through questionnaire designed for this purpose, and distributed to a sample of (35) members of the Heads of Departments at Mosul University.

To achieve the objectives of the study, we identify a set of hypotheses after reviewing what has been written in management literature on this topic, and these hypothesis was tested by the use of Statistical Software (Minitab 16.1). As the study was based on the descriptive and analytical approach and used appropriate statistical tests in order to reach significance and value indicators supports the objective of the study.

The study found a set of results, most notably:

1 - Support of senior management at the University of Mosul for the Application of E-Collaboration Technologies, through its investment in information and communication technologies and to provide the necessary technological infrastructure.

2 - The results showed that the correlation between the E-Collaboration Technologies and Functionality at the university positive moral surveyed, indicating the importance of the adoption of such technologies to facilitate the completion of the tasks and duties career with the department heads.

3- The results showed that the correlation between the electronic collaboration technologies and functionality at the university positive moral surveyed, indicating the importance of the adoption of such technologies to facilitate the completion of functional tasks and duties of department heads and develop their career performance.

We formulate a set of recommendations, in the light of the findings of the results, notably:

1 - Raise awareness of the importance of the use of E-collaboration technologies in administrative work, and how to take advantage of them in this area.

2 - Training courses for users, for the purpose of skills necessary to deal with the E-collaboration technologies.

Keywords: Investment, Informatics, E-collaboration Technologies, Information and Communication Technologies (ICT).

المقدمة

لقد فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي أفاقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها، والذي انعكس بدوره على جميع مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية. فقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً هائلاً في قطاع المعلومات والاتصالات لم نعهده من قبل، وقد غيّر هذا التطور من ملامح العالم الجديد فحلت وظائف بدلاً من أخرى، وظهرت تقانات غيّرت نشاطات المجتمع وأثّرت على العديد من المفاهيم، ومن ضمنها ما يسمى بالتعاون الالكتروني E-collaboration، إذ أصبح الاستثمار في تقانات التعاون الالكتروني أمراً ضرورياً لبناء الميزة التنافسية وتحقيق النجاح. كما أن التطورات التقانية، والتوسع الحاصل في شبكات الاتصال، وتسطيح هياكل المنظمات، واستمرارية العولمة جعل الشبكات التعاونية الموزعة جغرافياً تصبح أكثر شيوعاً وانتشاراً بِعدّها طريقة لممارسة عمليات الأعمال اليومية وحل المشاكل، من جهة أخرى فقد ولّدت هذه التطورات العديد من التحديات الكبيرة أمام هذه المنظمات؛ مما ترتَّب عليها من سرعة في الأداء والإنجاز واتخاذ القرارات. فالتغيير والتطوير ومواكبة المعاصر والجديد فرض على المنظمات تطبيق السياسات الإدارية المفتوحة، والالتزام بالمساءلة والشفافية، والمشاركة في صنع القرارات، واللامركزية. فالمنظمات اليوم تركز على قدراتها للمحافظة على الأداء.

وتشهد الجامعات محاولات جادة لتطوير أنظمتها كافة وتحديثها سعياً منها لتعزيز مكانتها التنافسية، وهذا ما فرض عليها دوراً جديداً لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة.

المحور الاول: منهجية البحث

تمهيداً للجانب التطبيقي يعرض البحث المنهجية التي اعتمدناها في ضوء تحديد مشكلة البحث، أهميته، أهدافه، بناء أنموذجه وفرضياته، فضلاً عن الأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها وذلك ضمن المحاور الآتية:

1- مشكلة البحث

من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز عملية استثمار تقانات التعاون الالكتروني في تحسين الأداء الوظيفي كمتطلب رئيس لمجاراة تلك التطورات الكبيرة، والتي ينبغي على الجامعة تبنيه والتكيف معه، وتوجيه الموظفين نحو ضرورة استخدام هذه التقانات. من هذا المنطلق تتمحور مشكلة البحث في إثارة التساؤلات الآتية:

- ما مدى استخدام تقانات التعاون الالكتروني من قبل رؤساء الأقسام العلمية في كليات جامعة الموصل؟
- ما مدى إدراك رؤساء الأقسام العلمية لأهمية استخدام تقانات التعاون الالكتروني؟

- ما هو حجم الاستفادة من تقانات التعاون الالكتروني؟
- كيف يمكن لتقانات التعاون الالكتروني أن تساعد في تطوير الأداء الوظيفي؟

وستكون محاولة الإجابة على هذه التساؤلات البحثية من خلال الجانب النظري والجانب الميداني.

2- أهمية البحث

يمكن تحديد أهمية البحث على وفق المستوى الأكاديمي والميداني وعلى النحو الآتي:

- المستوى الأكاديمي: تتجسد هذه الأهمية من خلال تناولها أحد المواضيع الحديثة في مجال الاستثمار في تقانات التعاون الالكتروني في جامعة الموصل، وما يترتب عليها من نتائج قد تتحقق نتيجة لذلك، كما إنّ التصدي لدراسة ما تقدم، من شأنه فتح الأفاق وتشجيع باحثين آخرين على الخوض في تفاصيل متغيرات أخرى لم يتناولها البحث مما يحقق تراكما معرفيا لإثراء المكتبة العراقية.
- المستوى الميداني: تتبلور في توجيه الميدان المبحوث لتناول هذه الموضوعات الحديثة وتطبيقها بقصد الاستفادة منها في تطوير الأداء الوظيفي وخلق الوعي والاهتمام لدى رؤساء الأقسام في جامعة الموصل حول انتهاج الأساليب الجديدة كاستخدام تقانات التعاون الالكتروني في تأدية مهامهم الوظيفية من خلال الفهم السليم لهذه الأساليب وكيفية تطبيقها.

3- أهداف البحث

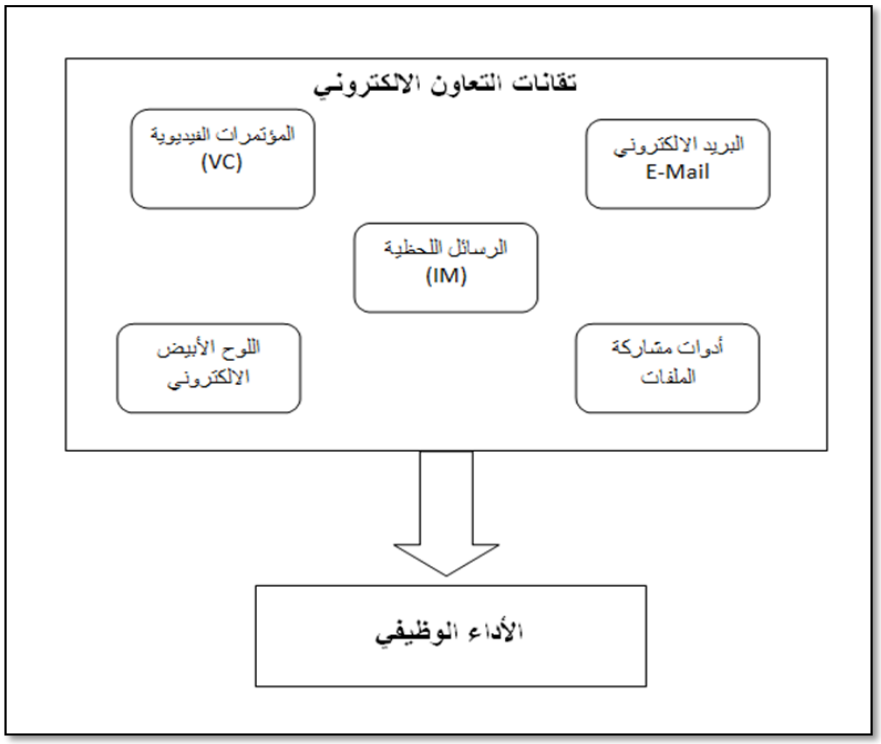
يمثل البحث الحالي محاولة نظرية وميدانية للإحاطة بمشكلة البحث، وعليه يسعى لتحقيق الأهداف الآتية :

- السعي لتحقيق الترابط بين الواقع النظري والميداني من خلال تطبيق المبادئ والأسس النظرية ميدانياً.
- التواصل مع جهود الباحثين السابقين في مجال متغيرات البحث مع التركيز على الإسهامات الحديثة والمعاصرة.
- تأشير دور تقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي.
- تطوير أنموذج للبحث يربط بين متغيراته.
- اختبار علاقة الارتباط والأثر بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي.

4- انموذج البحث

بغية معالجة مشكلة البحث فقد اعتمد على انموذج افتراضي (الشكل (1)) والذي يؤشر وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المتغيرات قيد الدراسة، وقد روعي في صياغة هذا الانموذج جملة من العوامل ومنها:

- أمكانية قياس كل متغير.
- محاولة اختبار الأنموذج ضمن نطاق البيئة العراقية.
- اتساق المتغيرات مع خصائص جامعة الموصل.



الشكل (1)
أنموذج البحث الفرضي

5- فرضيات البحث

انطلاقاً من التساؤلات السابق ذكرها، يمكن وضع الفرضيات الآتية :

- **الفرضية الأولى:** لاتوجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي.
- **الفرضية الثانية:** لا يوجد تأثير معنوي لتقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي.

المحور الثاني : الجانب النظري والمفاهيمي

نحاول في هذا المحور تقديم إطار نظري ومفاهيمي لكل من الاستثمار والتعاون الالكتروني وتقاناته، فضلاً عن الأداء الوظيفي وتطويره، وذلك لغرض الوقوف على الخلفية النظرية والاستفادة منها في الإجابة عن تساؤلات المشكلة البحثية وتحقيق الأهداف المتوخاة منها.

1- الاستثمار Investment

تحظى عملية الاستثمار من بين العديد من الفعاليات الاقتصادية بأهمية كبيرة، كون الاستثمار يمثل العنصر الحيوي والفعال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذا أخذنا

بعين الاعتبار أن أي زيادة أولية في الاستثمار سوف تؤدي إلى زيادات في الدخل من خلال مضاعف الاستثمار.

ويرى البعض أن الاستثمار يعني " التضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاكي حالي من اجل الحصول على منفعة مستقبلية يمكن الحصول عليها من استهلاك مستقبلي اكبر". والبعض الأخر يعرف الاستثمار بأنه "التخلي عن استخدام أموال حالية ولفترة زمنية معينة من اجل الحصول على مزيد من التدفقات النقدية في المستقبل تكون بمثابة تعويض عن الفرصة الضائعة للأموال المستثمرة، وكذلك التعويض عن الانخفاض المتوقع في القوة الشرائية للأموال المستثمرة بسبب التضخم مع إمكانية الحصول على عائد معقول مقابل تحمل عنصر المخاطرة (مقابله، 2009، 1).

ونظراً للتقدم الحاصل في تقانة المعلومات والاتصالات (ICT)، والتطورات المستمرة في هذا المجال فقد باتت توجهات الشركات والمنظمات تتجه نحو الاستثمار فيها.

إذ يمكّن الاستثمار في (ICT) من إثراء حياة الناس وتحسين الأداء التنظيمي، وعلى الرغم من ذلك إلا أن مشاريع تقانة المعلومات قد تصبح في بعض الأحيان مكلفة ومحفوفة بالمخاطر والأخطاء وغير فاعلة وتتجاوز تكلفتها الميزانية (Arnsperger, *et.al*., 2004, 8).

وتكمن أهمية الاستثمار في (ICT) في تحسين الإنتاجية، إذ يضمن الاستثمار الكفء في (ICT) تحقيق المنافع الكاملة والاستخدام الكفء للموارد لتشجيع بناء القدرات، ولضمان إدارة متطورة لأصول المعلومات والأخطار المرتبطة. فضلاً عن المشاركة والوصول بشكل أفضل للمعلومات عبر مجتمع الأعمال والقطاع العام والخاص (Cabinet& Premier, 2011, 4).

ويعد التعاون الالكتروني (EC) من احد المفاهيم المرتبطة بحقل تقانة المعلومات والاتصالات (ICT)، لذلك فان الاستثمار في هذا المجال وبشكل كفء يؤدي الى تحسين الانتاجية وتحقيق المنافع الكاملة (الملموسة وغير الملموسة)، فضلاً عن المشاركة الفاعلة والوصول بشكل افضل للمعلومات عبر مجتمع الاعمال. وسيتم توضيح هذا المفهوم في الفقرات القادمة.

2- التعاون الالكتروني E-Collaboration

ان الحاجة للتعاون الالكتروني بشكلٍ كفءٍ بين الأفراد والمجاميع والمنظمات أصبح أمراً ضرورياً لبناء الميزة التنافسية وتحقيق النجاح، فالتعاون الالكتروني لا يمثل فقط احد المجالات الأساسية للاستثمار في المشاريع عبر العالم ولكنه أيضاً يمثل إعادة تشكيل لطرق وأساليب المنظمات في العمل.

2-1 مفهوم التعاون الالكتروني

يقصد بالتعاون عموماً بأنه انجاز عمل ما من قبل شخصين أو أكثر لتحقيق أهداف مشتركة (Bouras, *et.al.*, 2006, 15).

وقد أشار Chrislip و Larson إلى التعاون بكونه أكثر من مجرد المشاركة البسيطة بالمعلومات والمعرفة (أي الاتصالات)، وأكثر من كونه علاقة تساعد كل طرف لتحقيق أهدافه (تنسيق وتعاون)، فالغرض من التعاون هو لخلق رؤية واستراتيجية مشتركة لتكوين وجهة نظر إدراكية لكل طرف من الأطراف (Chrislip& Larson, 2002, 5) .

والتعاون الالكتروني من وجهة نظر Coleman ليس حدسياً، وهو عادةً نشاط غير اعتيادي، إذ إن المنظمات في الوقت الحاضر بدأت توجه اهتمامها نحو رأسمالها الفكري كإتاحة الوصول لزبائنها ومجهزيها وشركائها ضمن شبكة القيمة الخاصة بها (Coleman& Levine, 2008, 15).

2-2 تقانات التعاون الالكتروني

يحتاج التعاون الالكتروني إلى تقانات تساعد على أنجاز التعاون بكفاءة وفاعلية. فهي كما يعرفها Meron˜o-Cerdan وآخرون، بأنها إحدى تطبيقات تقانة المعلومات Information Technology (IT) التي تستخدم لمساعدة الأفراد لتنسيق عملهم مع الآخرين عن طريق المشاركة بالمعلومات والمعرفة (Meron˜o-Cerdan, *et.al*., 2008, 40).

بينما يعرفها Ellis بأنها أدوات أو أنظمة مستندة على الحاسوب، مصممة للاستخدام بشكل واضح من قبل الفريق، إذ يعمل افراد الفريق سوياً وبشكل تفاعلي باستخدام مجموعة من أدوات الاتصالات، وقد يكون لديهم ادوار متعددة ومهام ومصالح مشتركة (Ellis, 1998, 1).

ويشتمل التعاون الالكتروني على العديد من التقانات المختلفة والمتباينة، ونظراً لوجود العديد من التصنيفات الخاصة بتقانات التعاون والتي قدمها الكتّاب والباحثون في هذا المجال، ولغرض استعراض هذه التقانات، فقد ارتأى الباحثان ترتيبها في جدول يضم الأنواع الأساسية التي تم اعتمادها في هذا البحث، وهي تشمل مجموعة من التقانات المستندة على بروتوكول الانترنت (IP- Based)، والشبكات الاجتماعية.

وقد تم ترتيب هذه التقانات وفقاً لثلاثة أصناف من التعاون وهي التعاون الأساسي (Basic)، المتوسط (Intermediate)، والمتقدم (Advanced). والجدول (1) يوضح هذه الأنواع.

ويرى كل من Migliarese وCorvello أن أدوات التعاون الالكتروني والتي من ضمنها أدوات الاتصال المستندة على الانترنت تقوم بدعم وتقديم الحلول لمشاكل التنسيق والمشاركة في المنظمة، كما هو موضح في الشكل(2) (Corvello& Migliarese, 2006, 167).

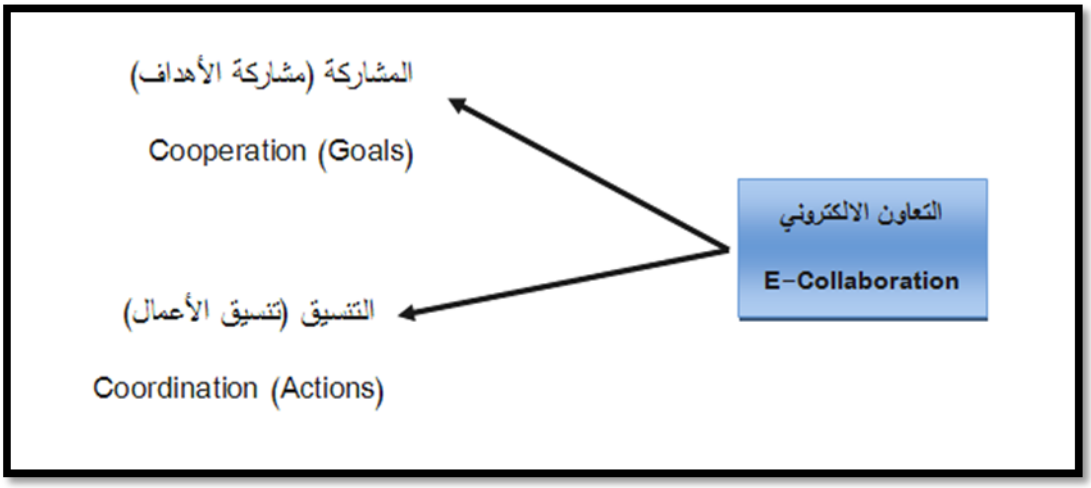
الجدول (1)

أنواع تقانات التعاون الالكتروني المعتمدة في البحث

تقانات التعاون الالكتروني	التعاون الأساسي	التعاون المتوسط	التعاون المتقدم
مؤتمرات الويب الفيديوية / الصوتية			
البريد الالكتروني			
الرسائل اللحظية (IM)، المحادثة			
اللوح الأبيض الالكتروني			
مشاركة الملفات / الصور			
بروتوكول الصوت عبر الانترنت VOIP			
نظم الحضور عن بعد			
الاتصال الفيديوي المتكامل			
تطبيقات برامج الهاتف المتكاملة			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على:

- Frost, Sullivan, 2009, Meetings Around the World II Charting the Course of Advanced Collaboration, Grosvenor Gardens, London, P. 4



الشكل (2)

دعم التعاون الالكتروني في حل مشاكل التنسيق والمشاركة في المنظمة

Source: Migiarese & Corvello, 2006, Cooperation and Coordination in Virtual Enterprises: the Role of E-collaboration Tools, Via P. Bucci, 3C, Italy, P.167.

ويشير Alsalem إلى إن أهمية التعاون الالكتروني تكمن في كونه يساعد على نقل المعرفة والمهارات، إذ انه يعمل على اختصار الوقت الذي يصرف لتحديث معرفة الفرد أو إعادة التدريب، كذلك المشاركة بالمعرفة والمهارات والتقانات من خلال تقاسم العمل، كما ان التعاون يزود برفقة فكرية وثقافية من خلال التعاون مع الآخرين مما يمكّن من التغلب ولو جزئياً على العزلة الفكرية (Alsalem, 2010, 9).

ويذكر Turban وآخرون بعضاً من إسهامات تقانات المعلومات ومن ضمنها تقانات التعاون الالكتروني والتي تتمثل في (Turban, *et.al.*, 1999, 95):

1- زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

2- تطوير الهيكل التنظيمي للمنظمة وإزالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة، وزيادة التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها في تنفيذ الأعمال.

3- الأداء الوظيفي Functionality

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو اليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية.

ومن هنا فقد ازدادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم (عطية، 2012، 323).

ويشير مصطلح الأداء الوظيفي إلى النتائج المتحققة عن انجاز وظيفة محددة، وعلى هذا الأساس يمكن أن يعرف الأداء الوظيفي على انه " النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي اسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة" (بوخمخم، هروم، 2010، 56).

وقد عرّف الأداء بأنه محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقانات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. ويقصد بالأداء الوظيفي قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلف بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة (بحر وسويرح، 2010، 4).

أما (Jeffery) فعرفه من جوانب عدة هي: الالتزام نحو المنظمة، ونحو العمل، والاتجاهات والولاء للرؤساء، والأمانة والدقة في المواعيد وفي علاقات العمل، والقدرة على الابتكار والمعرفة بالعمل (الصرايرة، 2011، 607).

ويعّرفه جلال الدين بأنه النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، إذ يحدث هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفاعلية يحقق من خلاله الأهداف الموضوعة من قبل المنظمة (جلال الدين، 2009، 25).

ويتأثر الأداء الوظيفي بجملة من العوامل الداخلية والخارجية، من أهمها (الشوابكة، 2008، 41) :

- العوامل الفنية: و تشمل التقدم التقاني، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل. إن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام.
- العوامل الإنسانية: وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.

ويرى النميان أن الأداء الوظيفي هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين محدداتٍ ثلاث رئيسة هي(النميان، 2003، 40) :

أ- الدافعية الفردية: والتي تعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، التي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله واتجاهاته.

ب- مناخ العمل: ويعبر عن الإشباع الذي توفره بيئة العمل الداخلية، وهو إحساسه بالرضا عن عمله بعد أن يكون قد حقق رغباته وأهدافه وأشبع حاجاته جميعها.

ت-القدرة لدى الفرد على أداء العمل: وهذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل.

3-1 تطوير الأداء الوظيفي

تهدف عملية تطوير الأداء الوظيفي إلى تحقيق أهداف متعددة بدءاً من تبسيط الإجراءات وتحسين طرائق العمل، وتأمين المرونة الكافية لتجاوز التعقيدات غير الضرورية، والتخفيف من الاختناقات، والذي من شأنه توفير خدمات متطورة يختصر فيها الزمن وترتفع جودة العمل والخدمات وتوصل إلى وضع أسس قابلة للتماشي مع التطوير المستمر.

ولتحقيق عملية تطوير الأداء الوظيفي لا بد من توافر جميع مكوناته الأساسية وكما يأتي (المجتهد، 2003، 4) :

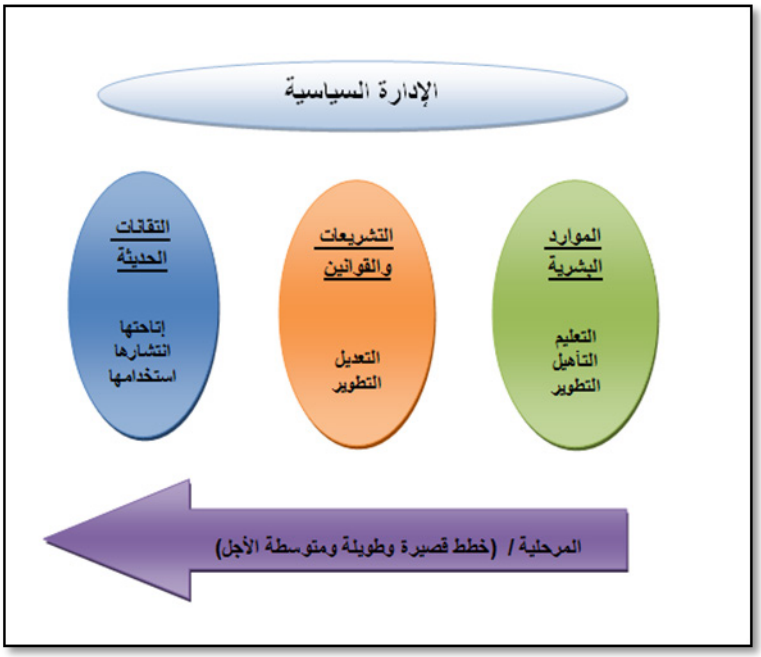
1- الإرادة السياسية: والتي تتلخص في رغبة الجهات العليا في هذا التطوير حيث تشكل هذه الإرادة المحرك الأساسي لهذه العملية.

2- العنصر البشري: وهو العنصر الأهم في عملية التطوير، والذي تعود إليه مهام التطبيق والتنفيذ، الأمر الذي يتطلب أن تكون الأطر مؤهلة تأهيلاً جيداً يتناسب مع متطلبات عملية التطوير.

3- القوانين والأنظمة: وتشكل القاعدة الرئيسة التي ترتكز عليها عملية التطوير ولا بد ان تكون هذه القوانين والأنظمة مناسبة وتسمح بالقيام بتحديث أساليب العمل وتبسيط الإجراءات.

4- التقانات الحديثة: وتعني إدخال هذه التقانات واعتمادها في تنفيذ أعمال المؤسسات واستخدامها بشكل يسمح بتأمين تحقيق أمثلية الأنشطة.

5- المرحلية: اذ لا بد من إتباع خطوات مرحلية وذلك بهدف التمكن من تقييم ما تم إنجازه والربط بين المراحل المختلفة وفق خطط زمنية محددة قابلة للتحقيق. والشكل (3) يوضح مكونات عملية التطوير.



الشكل (3)

مكونات عملية التطوير

المصدر: المجتهد، ماهر، 2003، التقانات الحديثة وأثرها في عملية التطوير الإداري، المعهد العالي لإدارة الأعمال، لبنان، ص5.

3-2 محددات تطوير الأداء الوظيفي

تواجه عملية تطوير الأداء الوظيفي العديد من المحددات، والتي يمكن تلخيصها ضمن مستويات مختلفة، وكما يأتي (العجلة، 2009، 68):

1- على مستوى القوانين والأنظمة : وتشمل هذه المحددات ما يأتي:

- عدم مواكبة القوانين للتطورات والصعوبة في مواجهة التغيرات.
- ضعف التأهيل في مجال هذه القوانين.
- تعدد جهات وضع القوانين وازدواجية الجهود.

2- على مستوى المنظمات: وتشمل هذه المحددات ما يأتي:

- جمود البنى التنظيمية في المنظمات.
- ضعف في تطوير نظم المعلومات.

- نقص الخبرات (الإدارية والفنية) المؤهلة وظيفياً.
- تزايد معدل دوران العاملين وفقدان المعارف والخبرات.

3- على مستوى العنصر البشري: وتشمل هذه المحددات ما يأتي:

- نقص الخبرة الوظيفية، وغياب التأهيل المستمر.
- مشكلة تباعد بين الأهداف الفردية والأهداف التنظيمية.
- تعميم مشكلة عدم الثقة بين العاملين والإدارة.
- المساواة بين العاملين، وإضعاف المبادرة.

4- على مستوى إدخال التقانات الحديثة: وتشمل هذه المحددات ما يأتي:

- تسرع في اتخاذ قرار حوسبة الأعمال قبل جاهزية نظم المعلومات.
- نسبة استخدام الأجهزة لأغراض إنتاجية ضئيلة.
- ورود الأجهزة قبل جاهزية البرمجيات.

4- العلاقة بين استخدام تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي

تلعب تقانات المعلومات بتطبيقاتها المختلفة والتي من ضمنها تقانات التعاون الالكتروني، دوراً حيوياً ومهماً في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواءً العامة منها أو الخاصة، لذا نجد بأن هناك جدلاً محتداً ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التقانات بالشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة، فقد أسهمت التطورات الكبيرة والمتسارعة فيها في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة، كرفع مستوى الأداء الوظيفي، تحسين القرارات الإدارية، تسهيل وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للقوى العاملة، هذا فضلاً عن إسهامها الكبير في تطوير الأنظمة المالية (القضاة، 2007، 40).

وإذا نظرنا إلى الإدارات التي يكون كل ما يعنيها التطوير الدائم، فهي تهتم بنشر الأفكار والمفاهيم الجديدة وخلق بيئة جديدة يتم فيها تشجيع الفكر الجديد. ويطبق هذا على المؤسسة – الذي يعد بمثابة قيمة جوهرية – ليس عن طريق النصح بل عن طريق الخطوات العملية لتحقيق التطوير (بختي، 2005، 8).

وبشكل عام يمكن الإشارة إلى العلاقة القائمة ما بين استخدام تقانة المعلومات والأداء الوظيفي، وعلى النحو الأتي (Moorthy, *et.al*., 2012, 11) :

أولاً: على مستوى المنظمة: من خلال :

1-زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع التغيرات البيئية وذلك من خلال توفير وسائل اقتصادية وفعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمتخذي القرارات في الوقت المناسب، والذي ينعكس على الأداء العام والقدرة على التكيف السريع والاستجابة للمتغيرات البيئية المختلفة.

2- ساعدت هذه التقانات على إيجاد قنوات اتصالات جديدة سواءً على مستوى المنظمة أو على المستوى الاقتصادي العام، مما أسهم في زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.

ثانياً: على مستوى الأفراد : إذ أنها :

1- تسهم في زيادة سرعة إنجاز الوظائف.

2- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل.

3- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل.

4- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل.

5- التركيز على الفرق المدارة ذاتياً كأساس لأداء العمل.

6- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً، اذ يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل.

7- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين.

المحور الرابع: الجانب الميداني

اولاً : أساليب جمع البيانات وتحليلها

1- أساليب جمع البيانات

وظف البحث في تغطية بياناته المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري والميداني أساليب بحثية عديدة، فقد استعان الباحثان في الجانب النظري بما تيسر من مرجعيات علمية عربية وأجنبية (كتب، مؤتمرات، بحوث، ومقالات) وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة البحث، وفي الجانب الميداني اعتمد الباحثان أسلوب المقابلة مع عدد من السادة رؤساء الأقسام العلمية في بعض كليات جامعة الموصل، وإلى جانب ذلك اعتمدت استمارة الاستبيان بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات. وفيما يلي وصفاً لمحتوياتها:

الجزء الأول: معلومات شخصية

معلومات تعريفية عامة تخص رؤساء الأقسام العلمية المبحوثين تمثلت بـ (عدد سنوات الخدمة الجامعية، مدة الخدمة في المنصب الحالي، المؤهل العلمي، اللقب العلمي، وعدد سنوات استخدام الحاسوب وشبكاته).

الجزء الثاني: تقانات التعاون الالكتروني

يركز هذا الجزء من الاستبيان على المقاييس الخاصة بتقانات التعاون الالكتروني، إذ شمل (10) فقرات لقياسهُ.

الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

يُمثل هذا الجزء المتغير المعتمد الذي يشتمل على تطوير الأداء معبراً عنه بـ (12) فقرة، وفي جميع مقاييس الاستبيان تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي إذ خصص لكل اختيار درجة، اذ يعطى لإجابات الإفراد المبحوثين درجات (5، 4، 3، 2، 1) لمستويات الاجابة (اتفق تماماً، اتفق، أتفق نوعاً ما، لا اتفق، لا اتفق تماماً) على التوالي.

2- أساليب التحليل الإحصائي

بعد جمع استمارات الاستبيان قام الباحثان باجراء التحليل الإحصائي بالاعتماد على عدد من الأدوات الإحصائية بهدف الوصول إلى نتائج العلاقات بين المتغيرات فضلاً عن التحقق من صحة الفرضيات وقياسها. حيث استخدم الباحثان الحزمة البرمجية (Minitab 16.1) لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة. والأدوات الإحصائية المستخدمة هي الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استخدمت في وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها.
- معامل الارتباط البسيط: ويستخدم في تحديد قوة وطبيعة العلاقة بين متغيري البحث.
- الانحدار الخطي البسيط : وذلك للتعرف على علاقة التأثير بين متغيرات البحث.

ثانياً: وصف مجتمع البحث وعينته

سنتناول في هذه الفقرة وصف مجتمع البحث وعينته من خلال الجوانب الآتية:

1- وصف مجتمع البحث ومبررات اختيارهُ

يكتسب تحديد القطاع الذي يجري فيه البحث أهمية كبيرة إذ تتضح متغيرات البحث وأهدافه في ضوء التحديد الصحيح للقطاع مجتمع الدراسة وقد وقع اختيارنا على القطاع الحكومي (الخدمي) لإجراء البحث والمتمثل بكليات جامعة الموصل وذلك للأسباب الآتية:

- إمكانية اختبار متغيرات البحث في هذه المنظمات بشكل أكثر دقة من غيرها من المنظمات خارج نطاق الجامعة لما يمتلكه العاملون فيها من مستويات تعليمية متنوعة وخبرات طويلة في مجال العمل الإداري والعلمي للعاملين.
- أهمية الدور الذي تمارسه جامعة الموصل في البناء الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع.
- تتميز الكليات المبحوثة بمناخ تنظيمي يسهم في اجراء مثل هذه البحوث.
- نظراً لوجود رأس مال فكري كبير في مجتمع جامعة الموصل، فقد تم اختيارها لأنها تتناسب مع متطلبات طبيعة هذا البحث.
- تحتاج الكليات المبحوثة إلى آليات لتطوير أداء العاملين بصورة مستمرة وتطوير قدراتهم لمواكبة تطورات العصر.

2- وصف عينة البحث

جاءت محاولة الباحثان في تناول موضوع الاستثمار في تقانات التعاون الالكتروني وأثره في تطوير الأداء الوظيفي، وذلك في ضوء تنامي دور تقانات المعلومات والاتصالات (ICT) في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية كمحصلة نهائية ومن اجل ذلك يجب أن تحسن المنظمات أداء عامليها.

ومن منطلق تحسين أداء العاملين في جامعة الموصل وتوظيف مهاراتهم ومعارفهم وخبراتهم، وقع اختيارنا على فئة المدراء في الإدارة الإشرافية وهم رؤساء الأقسام العلمية وذلك لكونهم يشغلون مناصب تتصف بالعمل الإداري والعلمي.

وقد قام الباحثان بتوزيع (40) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين في مواقع عملهم، مع اعتماد أسلوب المقابلات الشخصية مع معظم أفراد العينة لتوضيح فقرات الاستبيان مما وفر فرصة لعرض أهمية البحث وأهمية آرائهم على نتائجه، وبلغ عدد الاستمارات المستلمة (35) وعدد الاستمارات غير المستلمة (5) وكما موضح في الجدول (2).

الجدول (2)

توزيع استمارات الاستبيان على الأفراد المبحوثين في المنظمات المبحوثة

ت	المنظمات المبحوثة	الموزعة	المسترجعة	نسبة الاستجابة
1.	كلية الهندسة	5	4	% 80
2.	كلية العلوم	4	4	% 100
3.	الإدارة والاقتصاد	7	6	% 85.7
4.	التربية	8	8	% 100
5.	التربية للبنات	5	5	% 100
6.	علوم الحاسوب والرياضيات	5	2	% 40
7.	كلية الطب	6	6	% 100
	المجموع	40	35	% 87.5

المصدر: من أعداد الباحثان (في ضوء استمارة الاستبيان)

3- وصف خصائص عينة البحث

الجدول (3) الآتي يوضح خصائص أفراد عينة البحث.

الجدول (3)

خصائص أفراد عينة البحث

المواصفات التعريفية	الفئات	التكرار	النسب (%)
1- عدد سنوات الخدمة الجامعية	1-10 سنة	6	17,14
	11-20 سنة	8	22,86
	21 سنة فأكثر	21	60
2- مدة الخدمة في المنصب الحالي	أقل من سنة	6	17,14
	1-2 سنة	14	40
	أكثر من 2 سنة	15	42,86

المواصفات التعريفية	الفئات	التكرار	النسب (%)
3- المؤهل العلمي	دكتوراه	34	97,14
	ماجستير	1	2,86
4- اللقب العلمي	أستاذ	3	8,57
	أستاذ مساعد	27	77,14
	مدرس	5	14,29
5- عدد سنوات استخدام الحاسوب وشبكاته	اقل من 6 سنوات	10	28,57
	6 – 10 سنوات	13	37,14
	أكثر من 10 سنوات	12	34,29
6- اكتساب المعرفة في استخدام الحاسوب وشبكاته	تعلم ذاتي	26	74,29
	دورات تدريبية	6	17,14
	شهادة أكاديمية	3	8,57

المصدر: من أعداد الباحثان (في ضوء استمارة الاستبيان)

- فيما يتعلق بعدد سنوات الخدمة الجامعية، فإنها تعد احد أهم المؤشرات الضرورية لتراكم الخبرة والمعرفة والمهارة، فقد تبين أن نسبة (60%) من أفراد عينة البحث لديهم خدمة جامعية تزيد عن (20) سنة، وهي نسبة جيدة ممن لديهم الخبرة والمعرفة في مجال عملهم أكثر من الذين يقعون ضمن الفئات الأخرى من الأفراد المبحوثين.
- أما فيما يخص مدة الخدمة في المنصب الحالي فان (42%) من افراد العينة لديهم خدمة في المنصب الحالي أكثر من (2) سنة مما يدل على توفر الوقت الكافي لاكتساب الخبرة والمعرفة في مجال عمله أو منصبه.
- وفيما يتعلق بالتحصيل الدراسي فان جميع الأفراد المبحوثين يحملون مؤهلات أكاديمية عالية إذ بلغ الذين يحملون شهادة الماجستير (2,9%) والذين يحملون شهادة الدكتوراه (97,1%) من أفراد عينة البحث. وتعكس هذه النتائج أن الأفراد المبحوثين يملكون شهادات عليا ويتمتعون بمستويات عالية من المعرفة والخبرة من خلال ممارسة عملهم العلمي والإداري.
- أما فيما يخص اللقب العلمي، فيتضح من الجدول أن ما نسبته (85,71%) من الأفراد المبحوثين كانوا ممن لديهم ألقاب علمية متقدمة، وهذا ما يشير إلى امتلاكهم مستوى عالٍ من المعرفة والخبرة.
- كما تبين أن (71,43%) من الأفراد المبحوثين استخدموا الحاسوب وشبكاته لمدة تتجاوز الـ (6) سنوات، وهذا يشير إلى المعرفة المتراكمة لدى الأفراد المبحوثين في مجال استخدام الحاسوب وشبكاته.
- ويوضح الجدول أن (74,29%) من أفراد العينة قد اكتسبوا خبرتهم في استخدام الحاسوب وشبكاته عن طريق التعلم الذاتي.

ثالثاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها

يتضمن هذا الجانب التعرف على طبيعة الآراء والمواقف التي أبداها المبحوثين حول الأبعاد الرئيسة للدراسة المتمثلة بتقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي، وقد حدد الوصف على النحو الأتي :

1- وصف متغيرات تقانات التعاون الالكتروني وتشخيصها

تظهر معطيات الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد تقانات التعاون الالكتروني، إذ يلاحظ اتفاق (80%) من أفراد العينة المبحوثين وعدم اتفاق (20,0%) منهم، ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي (3,423)، وبانحراف معياري بلغت قيمته (1,091) , أما العبارات التي أسهمت في إيجابية هذا العامل فتنص على (تدعم سياسات الجامعة وأنظمتها التعاون الالكتروني) والمتمثلة بـ (X1) باتفاق بلغت نسبته (94,4%) وبوسط حسابي بلغت قيمته (3,886)، وانحراف معياري (0,832) والعبارة التي تنص على (استخدم تقانات التعاون الالكتروني في حل المشكلات المتعلقة بالعمل) المتمثلة بـ (X7) باتفاق بلغت نسبته (91,4%) وبوسط حسابي (3,514) وانحراف معياري (1,095).

2- وصف متغيرات الأداء الوظيفي وتشخيصها

تشير معطيات الجدول (6) الخاص بالتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأداء الوظيفي إلى أن نسبة اتفاق أفراد العينة على أهمية تطوير الأداء الوظيفي بلغت (95%) مقابلاً (5%) من أفراد العينة كانوا غير متفقين على هذه العبارات، ومن أبرز المتغيرات التي أسهمت في اغناء هذا الاتفاق بالنسبة لأفراد العينة الفقرة (Y5) التي نصت على (أشارك في وضع معايير تطوير الأداء المتعلقة بالعمل)، إذ بلغت نسبة الاتفاق عليها (97.1%)، وبوسط حسابي (3,914) وانحراف معياري (0,702)، وكذلك الفقرة (Y8) التي نصت على أن(استفدت من التغيرات التقانية في تحسين ادائي الوظيفي)، إذ بلغت نسبة الاتفاق عليها أيضاً (97.1%) وبوسط حسابي (3,914) وانحراف معياري (0.742). وكذلك الفقرة (Y9) التي نصت على أن (لدي القدرة على الابداع والتجديد في العمل)، إذ بلغت نسبة الاتفاق عليها (97.1%)، وبوسط حسابي (4.029) وانحراف معياري (0,618).

الجدول (4)
التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير تقانات التعاون الالكتروني

ت	المتغيرات	قيـــــــاس الاستجـــابـــة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق تماماً		اتفق		اتفق إلى حد ما		لا اتفق		لا اتفق تماماً			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_1	تدعم سياسات الجامعة وأنظمتها التعاون الالكتروني	8	22,9	17	48.6	8	22.9	2	5.6	-	-	3.886	0.832
X_2	يستخدم القسم المؤتمرات الفيديوية عبر الويب لعقد المؤتمرات والندوات في حقول التخصص.	4	11,4	9	25.7	5	14.3	12	34.3	5	14.3	2.857	1.287
X_3	تتاح لي فرص التعاون الالكتروني بين رؤساء الأقسام العلمية في الجامعة	4	11,4	13	37.1	8	22.9	9	25.7	1	2.9	3.286	1.073
X_4	اشترك دائماً في البرامج التدريبية الخاصة باستخدام تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات (ICT).	4	11,4	14	40.0	10	28.6	3	8.6	4	11.4	3.314	1.157
X_5	يتبادل رؤساء الأقسام العلمية المعلومات الهامة باستخدام تقانات التعاون الالكتروني.	3	8,6	11	31.4	9	25.8	6	17.4	6	17.4	2.971	1.248
X_6	مكنني استخدام تقانات التعاون من الحصول على ما هو مطلوب من المعلومات دون أي محددات زمانية ومكانية.	7	20,0	6	17.1	12	34.3	5	14.3	5	14.3	3.143	1.309
X_7	استخدم تقانات التعاون الالكتروني في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.	5	14,3	16	45.7	9	25.7	2	5.7	3	8.6	3.514	1.095
X_8	امتلك المعرفة الكافية لاستخدام تقانات التعاون الالكتروني في الأعمال الإدارية.	6	17,1	13	37.1	12	34.3	1	2.9	3	8.6	3.514	1.095
X_9	ساعدني استخدام تقانات التعاون الالكتروني كالبريد الالكتروني في تسهيل المهام الإدارية.	11	31,4	10	28.6	13	37.1	1	2.9	-	-	3.886	0.900
X_{10}	تتاح لي فرص العمل ضمن الفريق لانجاز المهام المشتركة مع رؤساء الأقسام الأخرى	8	22,8	17	48.6	8	22.8	1	2.9	1	2.9	3.857	0.912
		17,1		36,0		26,9		12.0		8.0			
	المؤشر الكلي	%80				%20						3,42	1,09

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسوب N=35

الجدول (5)
التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الأداء الوظيفي

ت	المتغيرات	قيـــــــاس الاستجـــابـــة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		اتفق تماماً		اتفق		اتفق إلى حد ما		لا اتفق		لا اتفق تماماً			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
Y_1	استخدمتُ أساليب مبتكرة وخلاقة لتطوير أدائي الوظيفي	6	17.1	14	40.0	12	34.3	2	5.7	1	2.9	3.629	0,942
Y_2	استفاد الموظفون من خطط التطوير الوظيفي المقدمة لهم الخاصة بالعمل.	6	17.1	16	45.8	10	28.6	3	8.6	-	-	3,714	0.860
Y_3	تأثر اداء الافراد ايجابياً باطلاعهم على الأفكار والمعارف الجديدة.	7	20.0	19	54.3	8	22.9	1	2.9	-	-	3,914	0,742
Y_4	يمنحني مديري المباشر الفرص لتحقيق أفضل انجاز لمهامي.	11	31.4	17	48.6	6	17.1	1	2.9	-	-	4,086	0,781
Y_5	أشارك في وضع معايير تطوير الأداء المتعلقة بالعمل.	6	17.1	21	60.0	7	20.0	1	2.9	-	-	3,914	0,702
Y_6	تغلب الأعمال الروتينية على واجباتي الوظيفية	7	20.0	14	40.0	10	28.6	3	8.8	1	2.9	3,657	0,998
Y_7	تأثر أدائي لمهامي وواجباتي سلبا نظراً لكثرة الاعمال الروتينية.	3	8.6	19	54.3	8	22.9	4	11.4	1	2.9	3,543	0,919

Y_8	استفدت من التغيرات التقانية في تحسين ادائي الوظيفي.	5	14.3	24	68.6	5	14.3	-	-	1	2.9	3,914	0,742
Y_9	لدي القدرة على الإبداع والتجديد في العمل.	7	20.0	22	62.9	6	17.1	-	-	-	-	4,029	0,618
Y_{10}	اعمل بدرجة عالية من التعاون مع رؤساء الاقسام الاخرى	11	31.4	16	45.7	8	22.8	-	-	-	-	4,086	0.742
Y_{11}	لدي اتصالات مستمرة مع رؤساء الاقسام الاخرى	10	28.6	18	51.4	6	17.1	1	2.9	-	-	4,057	0,765
Y_{12}	ألجأ الى المشارورة مع زملائي لاتخاذ القرارات المهمة.	19	54.3	11	31.4	4	11.4	1	2.9	-	-	4,371	0,808
		23.33		50.25		21.42		4.08		0.9		3.91	0.80
	المؤشر الكلي	%95						%5				3.91	0.80

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسوب N=35

رابعاً: تحليل النتائج واختبار فرضيات البحث

تركز هذه الفقرة على تفسير نتائج إجراء التحليلات الإحصائية الملائمة وذلك لغرض التحقق من صحة الفرضيات الواردة في منهجية الدراسة وقد استخدمت الحزمة البرمجية الجاهزة (Minitab16.1) لهذا الغرض.

1- اختبار معنوية العلاقة وطبيعتها بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي

للتحقق من صحة الفرضية الأولى فقد تم احتساب معامل الارتباط ومعنويته بين بعدي الدراسة. ويظهر الجدول (6) هذه العلاقة.

الجدول (6)

معامل الارتباط بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	تقانات التعاون الالكتروني
الأداء الوظيفي	**0,459

(**) معنوي عند مستوى 0,01 N=35

تشير معطيات الجدول (6) إلى إن هناك علاقة ارتباط بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي. إذ كانت العلاقة ذات دلالة معنوية. ويستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط المبينة في الجدول أعلاه عند مستوى معنوية (0,01).

إن هذه النتائج تعكس لنا حقيقة مفادها رفض الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على ما يلي (لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي) وقبول الفرضية البديلة أي توجد علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين بعدي الدراسة.

واستكمالاً للمعالجات المنهجية لفرضيات البحث سوف نتناول في هذا الجانب تحليل نموذج التأثير بين متغيرات البحث وهو ما نصت عليه الفرضية الرئيسة الثانية (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية معنوية لتقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي)، ويشير الجدول (7) إلى نتائج التحليل.

الجدول (7)
اثر تقانات التعاون الالكتروني في الأداء الوظيفي

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	تقانات التعاون الالكتروني	B0	T		R^2	F	
			المحسوبة	الجدولية		المحسوبة	الجدولية
الأداء الوظيفي	**0,250**	**3,05**	**2,97**	**1,68**	**21,1**	**8,82**	**4,08**

D.F = (1, 33) N=35

يوضح الجدول (8) أن تقانات التعاون الالكتروني تمارس تأثيراً معنوياً في تطوير الأداء الوظيفي. كما ويوضح الجدول (8) ان الأنموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة والتي بلغت (8.82) وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجتي حرية (1,33). وبلغت القدرة التفسيرية لهذا الانموذج (R^2=21.1%). وذلك يعني قدرة المتغير المستقل في تفسير (21,1%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد. وان نحو (79%) من المتغيرات لم يتضمنها الانموذج الحالي تعود إلى متغيرات اخرى لم تدخل ضمن متغيرات البحث.

وبناءً على ما تقدم يتضح لنا رفض الفرضية الثانية التي مفادها (لا يوجد تأثير معنوي لتقانات التعاون الالكتروني في تطوير الأداء الوظيفي).

الاستنتاجات والتوصيات

عرض البحث محاولة منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات كما وردت في أنموذج الدراسة. وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج، سيتم عرض أهم الاستنتاجات والتوصيات التي خرجت بها الدراسة.

أولاً : الاستنتاجات

1- تلعب تقانات التعاون الالكتروني دوراً مهماً في تعزيز وتطوير الأداء الوظيفي.
2- دعم الإدارة العليا في جامعة الموصل لتطبيق تقانات التعاون الالكتروني، من خلال قيامها بالاستثمار في تقانات المعلومات والاتصالات وتوفير البنى التحتية التقانية اللازمة.
3- أظهرت نتائج تحليل المعلومات التعريفية الواردة في الاستبانة عن أفراد العينة المبحوثة أن هذه العينة شملت النسبة الغالبية من رؤساء الأقسام الحاصلين على شهادة الدكتوراه ولديهم خدمة جامعية لأكثر من 21 سنة، فضلاً عن مدة تمتد لأكثر من سنتين لتوليهم مهام رئاسة القسم. إذ نخلص بالقول أن النسبة الغالبية من العينة المبحوثة هم من لديهم خبرة جيدة في مجال عملهم.

4- وجود إمكانات مشجعة لدى رؤساء الأقسام لاستخدام تقانات التعاون الالكتروني بهدف التواصل مع بعضهم، والمشاركة بالمعلومات.

5- أظهرت نتائج التحليل فيما يتعلق بوصف وتشخيص متغيرات البحث، ان هنالك اتفاق على استخدام تقانات التعاون الالكتروني من قبل رؤساء الأقسام العلمية، فضلاً عن توافر البنية التحتية التقانية في جامعة الموصل والتي تسهل التعاون بين رؤساء الأقسام العلمية.

6- أظهرت النتائج أن علاقة الارتباط بين تقانات التعاون الالكتروني والأداء الوظيفي في البيئة المبحوثة معنوية موجبة، مما يشير إلى أهمية اعتماد مثل هذه التقانات لتسهيل انجاز المهام والواجبات الوظيفية لدى رؤساء الأقسام العلمية.

7- أظهر تحليل نتائج التأثير لتقانات التعاون الالكتروني في الأداء الوظيفي أن هنالك تأثير معنوي مما يشير إلى أن تقانات التعاون الالكتروني تؤثر معنوياً في تطوير الأداء الوظيفي.

ثانيا : التوصيات

استناداً إلى الاستنتاجات التي توصل إليها البحث الحالي يمكن تقديم جملة من التوصيات وكما يأتي:

1- من الضروري أن تضع الجامعات ضمن خططها وتحقيق أهدافها التخصيصات المالية اللازمة لاستثمار تقانات المعلومات والاتصالات بهدف تصميم نظم للتعاون الالكتروني فيها أو تطوير النظم الحالية فيها وهذا يتطلب تحديد تخصيصات كافية من الميزانية المالية.

2- نشر الوعي بأهمية استخدام تقانات التعاون الالكتروني في العمل الإداري، ومدى الاستفادة منها في هذا المجال.

3- إقامة دورات تدريبية للمستخدمين، لغرض إكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع تقانات التعاون الالكتروني.

4- أظهر البحث أن تبني منهج التعاون الإلكتروني هو أفضل الخيارات المتاحة أمام إدارة جامعة الموصل لمواكبة التطورات العالمية ورفع مستوى التعاون بين رؤساء الأقسام العلمية والتواصل المستمر مع العالم الخارجي.

5- المباشرة باعتماد الأساليب الإلكترونية الحديثة في إجراءات العمل اليومي والابتعاد عن الإجراءات الروتينية والرتابة والتخلص من كل أشكال أنظمة العمل التقليدية التي أصبحت اليوم من الماضي في معظم دول العالم.

المصادر

أولاً : المصادر العربية

1- بحر، يوسف عبد عطية، سويرح، أيمن سليمان سلام، (2010)، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، دراسة ميدانية، غزة_ فلسطين، www.iugaza.edu.

2- بختي، ابراهيم، (2005)، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الاول حول الأداء المتميز للمنظمات، جامعة ورقلة، الجزائر.

3- بوخمخم، عبد الفتاح وهروم، عز الدين، (2012)، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية – دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CPG) ، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد6، جامعة منتوري، قسنيطنة- الجزائر.

4- جلال الدين، بوعطيط، (2009)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، جامعة منتوري محمود، قسنطينة- الجزائر.

5- الشوابكة، خالد محمد، (2008)، العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان- الأردن.

6- الصرايرة، خالد أحمد، (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 العدد الأول والثاني، جامعة مؤتة، الأردن.

7- العجلة، توفيق عطية توفيق، (2009)، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين.

8- عطية، العربي، (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر.

9- القضاة، حنان احمد، (2007) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت، الأردن.

10-المجتهد، ماهر، (2003)، التقانات الحديثة وأثرها في عملية التطوير الإداري، مؤتمر تنمية الإدارة المالية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، بيروت- لبنان.

11-مقابله، إيهاب، (2009)، دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، دراسة تطبيقية، عمان، الأردن، www.alolabor.org.

12-النميان، عبد الله عبد الرحمن، (2003)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير منشورة، السعودية.

ثانياً : المصادر الأجنبية

1- Arnsperger, Thom; Bernard, Scott and Christian, John, (2004) , IT Investment Management Framework, U.S. General Accounting Office, Washington.

2- Alsalem, Khalaf Okab, (2010), Investigating Factors and Characteristics of the Use of E-Collaboration Tools in Research Collaboration, Master of Science, University of Otago, Dunedin, New Zealand.

3- Bouras, Christos; Giannaka, Eri and Tsiatsos, Thrasyvoulos, (2006), E-Collaboration Concepts, Systems and Applications, Computer Engineering and Informatics Dept., Univ. of Patras, Greece and Research Academic Computer Technology Institute. www.igi-global.com

4- Cabinet, Premier, (2011) , Tasmanian Goverment ICT Strategy, State of Tasmania , U.S.A, Creative Commons, State of Tasmania , U.S.A. www.egovernment.tas.gov.au

5- Chrislip, David, (2002) ,The Collaborative Leadership Field Book, San Francisco: Jossey-Bass.

6- Coleman, David and Levine, Stewart, (2008) , Collaboration 2.0, First Edition, Happyabout.info, California.

7- Ellis, Clarence, (1998), An Evaluation Framework for Collaborative Systems, Collaboration Technology Research Group, University of Colorado, Boulder.

8- Frost, Sullivan, 2009, Meetings Around the World II Charting the Course of Advanced Collaboration, Grosvenor Gardens, London, www.frost.com.

9- Meron˜o-Cerdan, Angel L.; Soto-Acosta, Pedro and Lo´pez-Nicola´s, Carolina, (2008), Analyzing Collaborative Technologies' Effect on Performance Through Intranet Use Orientations, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 21 No. 1, Spain.

10- Migiarese, Corvello, (2006), Cooperation and Coordination in Virtual Enterprises: the Role of E-collaboration Tools, Via P. Bucci, 3C, Italy, WWW.arnetminer.org.

11– Moorthy, M.Krishna; Voon, Ong Oi and Samsuri, Cik Azni, (2012), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 2, No. 3, www.hrmars.com.

11-Turban, E., McLean, E., and Wetherbe, J., (1999) , Information Technology for Management Making Connections for Strategic Advantage, Second Edition. United States of America. John Wiley & Sons, Inc.

إسهام الائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار
هيئة استثمار نينوى/ حالة دراسية

Contribution of bank credit to activated investment
Nineveh Investment Commission / Case Study

د.محمد عصام احمد
مدرس
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

د.صفوان ياسين حسن
مدرس
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

المستخلص

يُعدّ الائتمان المصرفي فعالية مصرفية غاية في الأهمية، إذ إن العائد المتولد عنه يمثل المحور الرئيس لإيرادات أي مصرف مهما تعددت وتنوعت مصادر الإيراد الأخرى، ومن دونه يفقد المصرف وظيفته الرئيسة بوصفه وسيطاً مالياً في الاقتصاد. وقد أصبح موضوع " الائتمان المصرفي " من الموضوعات الشاغلة للنشاط المصرفي وللعاملين فيه على نحوٍ عام، للمختصين بالدراسات المالية والمصرفية على نحوٍ خاص، وذلك لأنه أداة مهمة للوصول إلى التنمية وبالتالي تخفيض الخسائر التي قد يتعرض لها الاقتصاد نتيجة عدم استغلال الموارد استغلالاً صحيحاً. وان توفر عدد كاف من المصارف التي لديها القدرة على منح الائتمان من شانه ان يعزز الاستثمار المباشر المحلي والأجنبي من خلال ما يوفره من سيولة.

اذ يعد الائتمان المصرفي الحلقة الاهم في سلسلة مجرى النقد من الفائض الى مواطن العجز عبر نقل الموارد العاطلة المتجمعة لدى المصارف الى محطات استثمارها. ويحاول الباحثان من خلال هذا البحث بيان اسهام المصارف بمختلف قطاعاتها في دعم عملية الاستثمار عبر ما توفره من موارد مالية ذات نوعية تتلائم مع نوع الاستثمار وامده، وقد تم دراسة الحالة في هيئة استثمار نينوى كعينة عن هيئات الاستثمار في العراق ومن ثم اختيار عينة من المستثمرين المسجلين لديها لاستطلاع اراءهم حول مدى مساهمة الائتمان المصرفي في تعزيز قدرتهم على تنفيذ المشاريع الاستثمارية المحالة اليهم، فضلاً عن مدى مساهمة الائتمان المصرفي في جذب الاستثمارات واتاحة الفرصة لفتح افاق استثمارية جديدة بما ينعكس ايجاباً على تنشيط الاستثمار.

abstract

The effectiveness of the banking credit is very important, since the revenue generated by the President axis represents revenue for any bank, no matter how many and varied other sources of revenue, and without it the bank loses its main function as a financial intermediary in the economy. It has become the theme of "bank credit" of topics occupant of banking activity and workers where in general, for the professionals studies of financial and banking in particular, because it is an important tool to reach development and thus reduce the losses that might be exposed to the economy due to the exploitation of resources exploited true. And provide a sufficient number of banks that have the ability to grant credit would enhance investment domestic and foreign direct through the wealth of liquidity.

since bank credit is the most important link in the chain cash flow from surplus to deficits over the transfer of idle resources accumulated by banks to invest stations. And tries to researchers through this research statement contribution banks in various sectors in supporting the investment process through what they provide financial resources quality fit with the type of investment and-standing, has been studying the situation in the Investment Commission Nineveh sample for investment authorities in Iraq and then select a sample of investors registered have to solicit their views on the contribution of bank credit in strengthening their capacity to implement investment projects assigned to them, as well as the contribution of bank credit in attracting investment and the opportunity to open new investment horizons including reflect positively on investment promotion.

مقدمة

للجهاز المصرفي دوره المهم بوصفه وسيطاً مالياً يسعى لتعبئة المدخرات بأشكالها المختلفة والعمل على توظيفها على وفق ضوابط ومعايير معينة في إطار السياسة الاقتصادية العامة للمجتمع، وبما يحقق أهدافه الاقتصادية والاجتماعية، كما أن له وظيفة تنموية في خدمة قضايا التنمية والتقدم وهو ما يستتبع بالضرورة أن يكون له وظيفة اجتماعية داخل بيئته التي ينشط فيها ويستمد منها ودائعه ويوجه إليها استثماراته وتوظيفاته المالية المختلفة. ويعد القطاع المصرفي أحدى الدعامات الأساس للنهوض الاقتصادي في أي بلد. إن المصارف والاستثمار جزءان متلازمان لصنع عملية النمو والتنمية على أساس راسخ ومستدام، ولاسيما إن القطاع المصرفي يشكل القناة التمويلية الرئيسية للأنشطة الاستثمارية في العراق و في سائر الدول النامية. والائتمان المصرفي يعد الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة المصرف نظراً لما يتحمله من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهيار المصرف وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية لإدارة المصرف والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد.

أولاً: مشكلة الدراسة

تمثل إدارة الائتمان المهمة الحيوية والرئيسة في وظيفة المصرف التجاري، وبالآتي فإن أحد المشاكل الأساس التي تواجه المصرف هي الدراسة عن الكيفية التي يتم من خلالها استخدام الأموال وتحقيق أهدافه في تحسين الربحية وتوفير السيولة وتقليل المخاطرة من خلال عمليات متوازنة في ظل قيود قانونية ومصرفية وبيئية. ويواجه المصرف التجاري عملياً مشكلات متعددة يتعلق البعض منها بالسياسات الائتمانية وتكوين وإدارة المحفظة الائتمانية، ومتابعة هذا الائتمان ثم تقييمه مالياً ومحاسبياً وفنياً لأغراض تكوين المخصصات اللازمة لمواجهة الهبوط في قيمة تلك المحفظة.

كما تكمن مشكلة الدراسة في أن الائتمان المصرفي لا يتناسب مع حجم الفرص الاستثمارية في عموم العراق بعد عام 2003، وهنا تبرز المشكلة الدراسية التي يمكن تلخيصها بالتساؤلات الآتية:

1. ما هو الدور المناط بالمصارف في ترشيد السياسات الائتمانية، وتوجيهها نحو إزالة القيود عن الاستثمارات.
2. ما دور سياسة المصارف التجارية الائتمانية في تدعيم وتوجيه الاستثمارات الخاصة؟
3. ما محددات وأشكال العلاقات والارتباط بين الائتمان المصرفي والاستثمار وكيف يمكن قياسها؟
4. ما سبل تدعيم الجوانب الإيجابية ووضع السياسات التصحيحية ودراسة البدائل؟

ثانياً: أهمية الدراسة والهدف منها

تؤدى البنوك إلى جانب المؤسسات المالية الأخرى دوراً هاماً في تكوين سوق المال التي يتم من خلالها تحويل المدخرات من الذين يدخرون إلى الذين يستثمرون .ويتوقف نجاح وكفاءة هذه السوق على مدى وجود المدخرين الذين يكونون على استعداد لإقراض أموالهم نظير عائد مناسب على تلك الأموال، فضلاً على توافر المناخ الاستثماري المناسب من حيث كفاءة البنية الأساسية في الاقتصاد القومي وملائمة التشريعات الخاصة بالاستثمار، فضلاً عن توافر الأمن لتشجيع المنظمين على الاستثمار.

وتحتل القروض والتسهيلات الائتمانية المقام الأول بين توظيفات المصارف التجارية والمصارف غير التجارية، كما تعد المصدر الرئيسي لإيراداتها .وبتطور الوظيفة الائتمانية للبنوك أصبحت تؤدي دوراً هاماً في عملية التنمية، إذ تعد مشكلة التمويل والحصول على موارد نقدية أو مالية هي المشكلة الأولى التي تواجه المشروعات والوحدات الإنتاجية، كما تعد من أهم المشاكل التي تعترض برامج التنمية للدولة .

لذا تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم وجهات النظر الفكرية للكتاب والباحثين في هذا الميدان فيما يتعلق بإدارة الائتمان المصرفي، بغرض وضع قاعدة يبنى عليها تحليل علمي لدور الائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار في عراق ما بعد 2003.

ثالثاً: فرضية الدراسة

1. يوفر الائتمان المصرفي المتاح في البيئة العراقية بيئة خصبة للاستثمار بشتى أنواعه.
2. يوجد ثقة عالية من قبل المستثمرين بالسياسات المصرفية الخاصة بالائتمان المصرفي.

رابعاً: مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من كافة هيئات الاستثمار العاملة في العراق وقد تم اختيار هيئة استثمار نينوى كعينة ممثلة بالمستثمرين المسجلين فيها والحاصلين على رخص استثمارية فعلية.

خامساً : أساليب جمع البيانات

تم جمع البيانات الخاصة بالجانب النظري من خلال الدوريات والكتب المتاحة في مكتبة الكلية فضلا عن ما تم اقتناءه من جهات عدة، وكان للبحوث والدراسات المنشورة الكترونيا عبر الانترنت دورا بالغ الأهمية في انجاز الجانب النظري لهذه الدراسة.

أما بيانات الجانب العملي فتم استقاءها من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات واستمارة الاستبيان في الميدان المبحوث.

سادساً : الإطار النظري للدراسة

1. الائتمان المصرفي

تعد الصناعة المصرفية من أهم الصناعات الاقتصادية المعاصرة لما لها من دور وتأثير فعال في تنمية دفة الاقتصاد وإدارته على المستوى المحلي والعالمي، ويعد الائتمان المصرفي من أهم وأكثر الفعاليات المصرفية في هذه الصناعة بل من أكثر أدواتها حساسية، إذ لا يتوقف تأثيرها على مستوى المصرف فقط، إنما ترتبط مباشرة بالاقتصاد الوطني لذا يتوجب على القائمين وصناع القرار حسن الاستخدام والدقة في اتخاذ القرارات الائتمانية، وعلى ذلك فإن الائتمان المصرفي ما هو إلا نشاط اقتصادي غاية في الأهمية له تأثيرات متشابكة الأبعاد على الاقتصاد الوطني، وعلية يتوقف نمو ذلك الاقتصاد(الزبيدي، 2002، 17).

أ. مفهوم الائتمان المصرفي ونشأته:

إن أصل معنى الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين(الدغيم واخرون، 2006، 3) ويحرص هذا التعريف على عامل الوقت كأهم خواص الائتمان، كما يعد هذا الأخير كصيغة تمويلية استثمارية تعتمدها البنوك بجميع أنواعها (حسين وحمود،2008، 4).

ويعرّف الائتمان بأنه: "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال مدة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكّن المصرف من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد" (خطيب، 2004، 4).

ويبين (العامري، 2003، 55) أن الائتمان هو عملية مبادلة قيمة حاضرة في مقابل وعد بقيمة آجلة مساوية لها غالباً ما تكون هذه القيمة نقوداً، وقد يضاف إلى الائتمان مبلغ آخر يسمى الفائدة يدفعه المدين أو المقترض متلقي الائتمان إلى الدائن مانح الائتمان علما بان الائتمان والدين وجهان لعملة واحدة فالمقرض يمنح ائتمانا والمقترض يلتزم بدين. أما (جبر، 2008، 220) فيذهب إلى أن الائتمان هو عملية تسليم نقود او بضائع او خدمات الان مقابل وعد بالدفع في المستقبل.

وتعرّف الائتمانات المصرفية بأنها تلك الخدمات المقدمة للزبائن التي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة، أو على أقساط في تواريخ محددة. ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر. وينطوي هذا المعنى على ما يسمى بالتسهيلات الائتمانية ويحتوي على مفهوم

الائتمان والسلف، حتى إنه يمكن أن يكتفي بأحد تلك المعاني للدلالة على إحداها(عبد الحميد، 2000، 103)

وبما أن محور الحديث في هذه الدراسة هو الائتمان المصرفي فإن الطرف المانح للائتمان في العلاقة السابقة سيكون مصرفاً (المصرف) والذي يعتمد بشكل رئيسي في تمويل القروض على الودائع لديه. ويحقق المصرف عائداً من عملياته الائتمانية في شكل فرق بين الفوائد التي يدفعها عن الودائع والفوائد التي يحصل عليها من المستفيدين بالتسهيلات الائتمانية. هذا ولا تقوم البنوك التجارية بمنح القروض والتسهيلات الائتمانية إلا بعد التأكد من سلامة المركز المالي للمقترض وكفاءته وقدرته على الوفاء بدينه تجاه المصرف خلال المواعيد المتفق عليها (حجازي، 2009، 10) .

ويقصد بالائتمان المصرفي القروض والتسهيلات التي تمنحها البنوك لعملائها, أي أن وصف الائتمان بأنه مصرفي يعد تصنيفا للائتمان حسب الجهة المانحة له وهى المصارف, وذلك تمييز بينه وبين الائتمان التجاري Trade Credit الذي يمنحه التجار لعملائهم, وتجدر الإشارة إلى أن الائتمان المصرفي يعد – إلى حد كبير –المصدر الرئيسي للائتمان التجاري, وذلك يرجع إلى أن التاجر لا يستطيع منح ائتمان لعملائه – في اغلب الأحيان – إلا إذا كان متمتعا بائتمان مصرفي يمكنه من تحويل الجزء الأكبر من تكلفة الائتمان المصرفي إلى عملائه في صورة ائتمان تجارى في سبيل تسويق سلعته, وزيادة أرقام مبيعاته, فضلا عن أن الائتمان التجاري يمنح دائما عيناً في صورة بضائع بخلاف الائتمان المصرفي الذي يمنح نقداً وتتعدد صوره وهو علم له قواعده وأصوله وأدواته وتحليلاته المالية والقانونية وآثاره الاقتصادية المتعددة, وذلك بخلاف الائتمان التجاري الذي لا يعدو أن يكون إلا مجرد ممارسة وخبرة بطبيعة السوق والعملاء, ويعد الائتمان التجاري من أهم العوامل التي تدعم المركز التنافسي للتجار في الأسواق بغرض زيادة أرقام المبيعات وسرعة تصريف السلع والخدمات بإغراء عملائهم بمنحهم الائتمان التجاري أو تسهيلات الموردين (الألفي،1997، 3).

ب. الائتمان والجهاز المصرفي

لم تعد المصارف، سواء تجارية أو متخصصة أو مركزية، مجرد خزائن تودع فيها أموال الغير إذا ما فاضت عن حاجاتهم ، وتسحب منها إذا ما رغبوا في ذلك، بل أصبحت هذه المصارف تقوم بدور فعال في خلق النقود وفى التحكم في الكمية المعروضة منها ، وأصبح لها تأثير كبير في حجم الاستثمارات في المجتمع وتحديد مساراتها ، فضلاً عن الهيمنة العظمى لدور البنوك في تمويل عملية التنمية المطلوبة من خلال تحقيق التوازن بين الموارد المتاحة والمتمثلة في تجميع المدخرات، وبين التوظيف الأمثل لها في القروض والتسهيلات التي تقدمها. ويؤدي التمويل المصرفي دوراً هاماً في إشباع الاحتياجات التمويلية للمنشآت الاقتصادية لمقابلة تمويل الموجودات الثابتة (وذلك بغرض اقتناء الأصول اللازمة لمباشرة العمليات الإنتاجية

المختلفة كالأراضي والآلات والمعدات) وكذلك لمقابلة تمويل رأس المال العامل (وذلك بغرض مقابلة متطلبات تكوين المخزون السلعي والائتمان الذي تمنحه لعملائها واحتياجاتها النقدية للتشغيل)، فضلا عن الدور الكبير الذي تؤديه في تمويل الاحتياجات الفردية للأشخاص كقروض الإسكان وشراء السيارات.

وتحتل القروض والتسهيلات الائتمانية المقام الأول بين توظيفات المصارف التجارية والمصارف غير التجارية، كما تعد المصدر الرئيسي لإيراداتها .ومع اختلاف توزيع القروض والسلف لدى كل منها بحسب آجال الاستحقاق تبعاً لطبيعة وآجال مواردها، فبينما تشكل القروض قصيرة الأجل الجانب الأكبر من محفظة القروض والسلف لدى المصارف التجارية، نجدها تتراجع من إذ الأهمية النسبية لدى المصارف غير التجارية التي تهتم أساساً بمنح القروض متوسطة الأجل استناداً إلى موارد مالية تتسم بالاستقرار النسبي (تتمثل تلك الموارد في حقوق المساهمين، القروض طويلة الأجل، والودائع متوسطة الأجل) (حجازي، 2009، 8).

جدير بالذكر أن المصارف التجارية تركز نشاطها أساساً في قسم الإقراض قصير الأجل، وتسهم بقدر محدود في منح القروض متوسطة وطويلة الأجل، ويرجع ذلك إلى أن معظم مواردها بتمثل في الودائع التي يتسم معظمها بطابع قصير الأجل، ومع ذلك نجد أن هذه المصارف رغبة منها في توسيع دائرة نشاطها وزيادة أرباحها توجه جانباً من ودائعها التي تتسم بالاستقرار نحو الإقراض متوسط وطويل الأجل وتراعى المصارف التجارية في هذا الشأن توزيع الحصة التي تخصصها من مواردها لهذا النوع من الإقراض على تمويل الأنشطة المختلفة بإذ تتفادى المخاطر التي قد تنشأ عن التركيز في إقراض أنشطة بذاتها (حجازي، 2009، 9).

يهدف المصرف من عملية منح الائتمان المصرفي إلى تحقيق الربح الذي يتمثل في الفرق بين قيمة ومعدل الفائدة على القروض والسلف التي يمنحها لعملائه وبين قيمة ومعدل الفائدة على الودائع، ويتيح هذا الفرق بين الفوائد الدائنة والمدينة للمصارف هامشا كبيرا يسمح بتغطية المصروفات الإدارية للبنك فضلاً عن هامش ربح للتوزيع على حملة الأسهم وتكوين الاحتياطيات ومقابلة خطط التوسع اللازمة لتطوير وتحديث نشاط المصرف ليكون قادرا على المنافسة والتوسع والنمو في المستقبل، إذ يعد الطلب على الخدمات المصرفية دالة في درجة التقدم الاقتصادي للدولة بينما يعد عرض الخدمات المصرفية دالة في درجة الرفاهية الاقتصادية Economic welfare للدولة. وتقوم المصارف بمنح الائتمان المصرفي بناء على الدراسات الائتمانية لمراكز عملائها، و تهدف الدراسة الائتمانية إلى قياس مستوى المخاطر الائتمانية الذي سيواجه المصرف إذا ما قرر الموافقة على منح عميل ما مبلغ معين من التسهيلات الائتمانية، مهما كانت دقة وجودة هذه الدراسة فقرار منح الائتمان المصرفي يكون مصحوباً دائما بالمخاطر، وذلك يرجع إلى الحقيقة الثابتة في الحياة المصرفية وهي أن: "لا ائتمان بلا مخاطر" "there is no credit without risk"، وتتنوع المخاطر الائتمانية التي تصاحب منح الائتمان المصرفي حسب مصدرها

فهناك مخاطر ناشئة عن فعل الآخرين ومخاطر متعلقة بالمقترض نفسه debtor ومخاطر متعلقة بطبيعة العملية الممولة و مخاطر ناشئة عن الظروف الاقتصادية والسياسية political & Economics circumstances السائدة، وأخيرا مخاطر ناشئة عن خطا المصرف مانح الائتمان المصرفي، ومحصلة هذه المخاطر لا تنحصر فقط في عدم حصول المصرف على العائد أو الفائدة المتوقعة مقابل منح الائتمان المصرفي بل قد تمتد إلى خسائر المصرف لقيمة بعض من القروض التي منحها وضياع جزء من ودائع العملاء وهذا احتمال قائم دائما بدرجة أو بأخرى (الألفي، 1997، 5) .

وللحد من المخاطر الائتمانية المصاحبة لعملية منح الائتمان المصرفي تقوم المصارف بتنويع القروض والتسهيلات التي تمنحها لعملائها وفقا لأسس مختلفة منها على أساس حجم هذه القروض والتسهيلات وعلى أساس نوع النشاط وعلى أساس حجم الزبون المقترض وعلى أساس غرض الاستخدام وعلى الأساس الجغرافي وعلى أساس نوع الضمان collateral وذلك تطبيقا لقاعدة التنويع diversification والتي تؤدى بالطبع إلى تدنية المخاطر الائتمانية المتوقعة، وكلما كانت درجة التنوع كبيرة كلما قلت درجة المخاطر الائتمانية المصاحبة لمنح الائتمان المصرفي فالعلاقة عكسية ومؤكدة بين درجة التنوع ودرجة المخاطر الائتمانية، والتركز الائتماني هو الحالة العكسية للتنوع الائتماني, وبالطبع يؤدى التركز الائتماني إلى ارتفاع درجة المخاطر الائتمانية المصاحبة لمنح الائتمان المصرفي، فالعلاقة طردية ومؤكدة بين درجة التركز الائتماني ودرجة المخاطر الائتمانية (الألفي، 1997، 7).

ج. أهمية الائتمان المصرفي ودوره

يؤدي الائتمان دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي والتنموي، إذ تتمثل مهمته الأساس في توفير الأموال وتعبئتها في قنوات الاستثمار للدفع بالنشاط الاقتصادي وعملية التنمية نحو استدامة التقدم، ويمكن تلخيص أهمية الائتمان في الآتي:

- ✓ **زيادة الإنتاج**: إنشاء المشروعات الصناعية والزراعية والخدمية الجديدة وكذلك تطوير القائم منها والتي تحتاج إلى أموال كثيرة تفوق الموارد الذاتية لهذه المشروعات لذلك تلجأ هذه المنظمات إلى الاقتراض من البنوك أو إلى إصدار سندات وطرحها على الجمهور، وتؤدي البنوك دوراً كبيراً في توفير مثل هذه التسهيلات.
- ✓ **زيادة الاستهلاك**: الائتمان يمكن المستهلكين من الحصول على بعض السلع الاستهلاكية المعمرة وغيرها من السلع على الرغم من عدم قدرتهم على دفع قيمتها في الوقت الحاضر وذلك بمنحهم التمويل اللازم لشراء هذه السلع على أن يتم سدادها على أقساط بضمان دخولهم المستقبلية.

- ✓ **توزيع الموارد المالية على مختلف الأنشطة الاقتصادية:** يؤدي الائتمان دوراً هاماً في توزيع الموارد المالية المتاحة لدى الجهاز المصرفي في مختلف القطاعات حتى يحقق الاقتصاد نمواً متوازناً بما يخدم السياسة الاقتصادية والائتمانية وبما يكفل تحقيق الأهداف المرسومة.
- ✓ **تشغيل الموارد العاطلة:** عن طريق الائتمان المصرفي يمكن الإفادة من الأموال العاطلة فائدةً مؤقتة والموجودة بالبنوك وذلك عن طريق التمويلات قصيرة الأجل.
- ✓ **تسهيل عملية التبادل التجاري:** استخدام الاعتمادات المستندية التي تمثل أحد أشكال الائتمان المصرفي يوفر طريقة سهلة للدفع في التجارة الخارجية مع ضمان حقوق المستورد والمصدر.

د. السياسة الائتمانية وأثرها في تشكيل محفظة الائتمان

يتمثل الائتمان المصرفي أساساً في القروض Loans التي تمنحها المصارف لزبائنها من الأفراد أو الهيئات أو البنوك التجارية الأخرى (طه، 2000)، وبالآتي فهو يتضمن بشكل عام للتضحية بموارد مالية بغرض الحصول على تدفقات نقدية مستقبلية من هذه الموارد متمثلة في قيمة الدفعات أو الأقساط المستردة والفوائد المترتبة عليها.

ويعد الائتمان المصرفي من أهم الفعاليات المصرفية جاذبية للمصارف وأكثرها قسوة على إدارة المصرف نظرا لما يتحمله من مخاطر عديدة (الزبيدي، 2002)، تتعلق بعدم قيام المقترضين Borrowers بسداد القرض وفوائده في الوقت المحدد، وتشير مخاطر الائتمان المصرفي إلى تلك المخاطر المفترضة أو البديهية Default Risk والمتمثلة في عدم تأكد المقرض وهو المصرف من قيام المقترض وهو الزبون بسداد القرض الذي حصل عليه في موعد استحقاقه (Sinkey، 1997).

وتشغل السياسات الائتمانية وتحليل قرارات الائتمان مركزا محوريا في الأبحاث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية على السواء في محاولة لوضع وتقييم السلوك الائتماني والعوامل المؤثرة فيه، فالائتمان المصرفي ووفقا لأحد الباحثين يمر بثلاث مراحل هي:

مرحلة ما قبل اتخاذ القرار، ومرحلة اتخاذ القرار الائتماني ، ومرحلة ما بعد اتخاذ القرار (غنيم، 1998) ووفقا لهذه المراحل الثلاثة يمكن تضمين خطوات تنفيذها كما يراها الباحث وحسب كل مرحلة بالقيام بما يأتي:

- دراسة طلب الزبون وإجراء المناقشة المكتبية له، الاستعلام وتجميع البيانات اللازمة عن الزبون، زيارة محل النشاط الفعلي للعميل، التفاوض مع العميل على الشروط الأولية.
- تقييم طلب العميل من خلال الدراسات المالية والاقتصادية والبيئية وتشمل تحديد الجدارة الائتمانية والمخاطر المرتبطة بها، الضوابط الموجهة لقياسها ، صياغة القرار الائتماني، اعتماد السلطة المختصة.

- إجراء المتابعة المستمرة لنشاط العميل والأوضاع المالية للتسهيلات الممنوحة، سداد التسهيلات الممنوحة أو تجديدها أو الإنهاء العمدي لها.

هذا وقد ذهب بعض الباحثين إلى أن الائتمان المصرفي يتأثر في مراحله المذكورة بثلاث مجموعات من العوامل وبدرجات مختلفة (الحمزاوي، 1997).

1. **القواعد العامة في منح الائتمان The five C,5**: او ما يسمى بمعايير منح الائتمان المصرفي، إذ يشير (الزبيدي، 2002، 148) إلى نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ5C'S التي تعد أبرز منظومة ائتمانية لدى محللي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان. وفيما يأتي استعراض لهذه المعايير:

أ) **الشخصية Character**: (الزبيدي، 2002، 148) تعد شخصية العميل الركيزة الأساسة الأولى في القرار الائتماني وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالآتي فإن أهم مسعى عند إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية العميل بدقة. فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بتعهداته كافة وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له. وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها وماضيه مع المصرف ومع الغير وسابق تصرفاته مع المصارف الأخرى. ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمنشأة والعاملين بها، وبمورديها والمصارف التي سبق للعميل المقترح التعامل معها.

ب) **القدرة Capacity**: وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالآتي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات. ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان. وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى. ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض. فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها (الزبيدي، 2002، 148) .

ج) **رأس المال Capital**: يعد رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً رئيساً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية لأنه يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد. هذا وتشير الدراسات المتخصصة في التحليل الائتماني إلى أن قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه، إذ كلما كان رأس المال كبيراً انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح في ذلك، فرأس مال العميل يمثل قوته المالية. ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كل من رأس المال المستثمر والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة. إذ إنه لابد أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل للعميل المقترح الذاتية وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية (الزبيدي، 2002، 149).

د) **الضمان Collateral**: يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد. وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي تعتمد عليه إدارة الائتمان في ضمان تسديد الائتمان. كما يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق أن يكون ضامناً للعميل(الزبيدي، 2002، 149).

وعموماً فإن هناك العديد من الآراء تتفق على أن الضمان لا يمثل الأسبقية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توافر ضمانات يرى المصرف المقترض أنها كافية. إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى متخذ القرار الائتماني أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما هناك بعض الثغرات القائمة أو المتوقعة التي يمكن تلافيها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يُطلب من المقترض المقترح تقديم ضمانات بعينها (الدغيم واخرون، 2006، 13) .

هـ) **الظروف المحيطة Conditions**: يجب على الباحث الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة في العميل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله. ويقصد هنا بالظروف العامة المناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المنشأة في إطاره خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم أنشطة التجارة الخارجية استيراداً أو تصديراً، إذ تؤثر هذه الظروف العامة على مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي. أما الظروف الخاصة فهي ترتبط بالنشاط الخاص الذي يمارسه العميل، مثل الحصة السوقية لمنتجات المشروع أو خدماته التي يقدمها، شكل المنافسة، دورة حياة المنتج أو الخدمة التي

يقدمها العميل، موقع المشروع من دورة حياته بمعنى هل هو في مرحلة التقديم أو الولادة، أوفي مرحلة النمو، أوفي مرحلة الاستقرار، أوفي مرحلة الانحدار(الزبيدي، 2002، 150).

إن الدراسة المتعمقة لهذه المعايير مجتمعة يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب القرض أو الائتمان ومركزه الائتماني، إلا أن هذه المعايير تتفاوت في أهميتها النسبية فهناك بعض المراجع تميل إلى التركيز على المعايير الثلاثة الأولى كما ينظر إلى الضمان على أنه أقل هذه المعايير أهمية. كما أنه من الطبيعي ألا تستوفي جميع المعايير الخمسة أعلاه الحد الأمثل لها فالضعف في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الآخر على أن تكون الدراسة التي أجريت لهذه المعايير الخمسة بشكل كامل ومتوازن (الدغيم واخرون، 2006، 13) .

2. **عوامل مرتبطة بالمصرف وتشمل** : (أهداف المصرف، والإمكانات المادية والبشرية للبنك، ومعدل تركز المصرف في السوق المصرفية، واعتبارات السيولة، وإستراتيجية المصرف: تقليدية/هجومية/الرشادة الائتمانية، والسياسة الائتمانية والمصرفية للبنك في إطار السياسة الائتمانية العامة. ويمكن ان تصنف ايضاً بالآتي: (خطيب,2004, 5).

- **درجة السيولة** التي يتمتع بها المصرف حالياً وقدرته على توظيفها، ومفهوم السيولة يعني قدرة المصرف على مواجهة التزاماته، والتي تتمثل بصفة أساسية في عنصرين هما: تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وأيضاً تلبية طلبات الائتمان، أي القروض والسلفيات لتلبية احتياجات المجتمع.
- **نوع الإستراتيجية** التي يتبناها المصرف في اتخاذ قراراته الائتمانية ويعمل في إطارها، أي في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.
- **الهدف العام** الذي يسعى المصرف إلى تحقيقه خلال المرحلة القادمة.
- **القدرات التي يمتلكها المصرف** وخاصةً الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الائتمان المصرفي، وأيضاً التكنولوجيا المطبقة وما يمتلكه المصرف من تجهيزات الكترونية حديثة.

3. **عوامل مرتبطة بنوعية التسهيل الائتماني المقدم للعميل**: (الغرض من الائتمان، مدة الائتمان، مبلغ الائتمان، أسلوب سداد الائتمان، مصدر للسداد، مدى ملاءمة الائتمان للسياسة الائتمانية، والموازنة بين العائد وتكلفة الائتمان، والمخاطر)، ويمكن حصر هذه العوامل بما يأتي:

- الغرض من التسهيل.
- مصدر السداد الذي سيقوم العميل المقترض بسداد المبلغ منه.
- طريقة السداد المتبعة، أي هل سيتم سداد القرض أو التسهيل دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة.

- نوع الأئتمان التسهيل المطلوب وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في المصرف أم يتعارض معها.
- ثم مبلغ هذا القرض أو التسهيل ولذلك أهمية خاصة، إذ إنه كلما زاد المبلغ عن حد معين كان المصرف أحرص في الدراسات التي يجريها خاصةً أن نتائج عدم سداد قرض بمبلغ ضخم تكون صعبة وقد تؤثر على سلامة المركز المالي للمصرف.
- المدة الزمنية التي يستغرقها الأئتمان او التسهيل, أي المدة التي يرغب الزبون بالحصول على التسهيل خلالها, ومتى سيقوم بالسداد وهل تتناسب فعلاً مع امكانيات الزبون.

ويمكن أن نضيف إلى هذه العوامل ضرورة الالتزام بالقيود القانونية إذ تحدد التشريعات القانونية التي يصدرها المصرف المركزي، إمكانية التوسع في الائتمان أو تقليصه والحد الأقصى للقروض وجهات النشاط المسموح بتمويلها حيث لا يحدث أي تعارض بين سياسة المصرف الائتمانية والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي (خطيب، 2004، 5)

ويؤكد (مطر، 2003، 353) أن الحالة التي تتخذ فيها القرارات الائتمانية هي حالة الخطر، فمتخذ القرار الائتماني في المصرف لا يستطيع أن يتنبأ بنتائج قراره بدقة كاملة، ولكنه يستطيع عن طريق تحليل المخاطر المصاحبة لعمليات الائتمان أن يصل إلى تقدير احتمالات موضوعية محددة للقرار الذي سوف يتخذه، فالقرار السليم هو القرار الذي تشعر فيه الإدارة بأن العائد الذي سوف يتولد عنه يوازي أو يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به. ويمكن لمحلل الائتمان من أجل تحليل المخاطر الائتمانية أن ينطلق من تطبيق نماذج المعايير الائتمانية المعروفة .

هذا وتتباين سياسات منح الائتمان على وفق أهداف إستراتيجية توظيف الموارد المالية بكل مصرف والتي تقع مسؤولية تحديدها على عاتق الإدارة العليا (مجلس الإدارة) وبالآتي يمكن القول أنه لا توجد سياسة ائتمانية نمطية مطبقة في كل البنوك إلا أن هناك عددا من المتغيرات الواجب أخذها في الاعتبار عند تخطيط سياسة الائتمان المصرفي للبنوك (طه، 2000، 330)، ويقصد بسياسة الائتمان Credit policy في هذا المقام بأنها مجموعة القرارات المتعلقة بتحديد المعايير الائتمانية، وشروط منح الائتمان، وسياسة التحصيل، إجراءات متابعة الائتمان (Dickeron,1995,7).

وبالآتي فإن مفهوم السياسة الائتمانية يتضمن أربعة متغيرات رئيسة تسهم معا في ضبط الأداء الائتماني للبنك إذ يتم من خلال تطبيق المعايير الائتمانية تحديد المتطلبات المالية الواجب توافرها كحد أدنى في العميل، التي يتم في ضوئها تحديد شروط الائتمان وقيمة القرض، ومدة السداد الممنوحة، والفائدة المطبقة، وهو ما يعرف بالجودة الائتمانية Credit Quality لكل عميل التي تعني مقدار الربحية المتوقع أن يحصل عليها المصرف نتيجة قيامه بتقديم الائتمان (Weston, 1996, 235) .

سابعاً: الجانب التطبيقي:

أ. توصيف متغيرات الائتمان المصرفي:

يشير الجدول (1) إلى نتائج توصيف متغيرات الائتمان المصرفي المتمثلة بالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (t) واختبار كولموجروف- سميرنوف (Z) K-S للمتغيرات (X1 – X11) التي تمثل العبارات الخاصة بالائتمان المصرفي.

إذ يلاحظ وجود اتفاق عام بلغ (60.2%) بين المبحوثين بوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (0.64) في المتوسط، ويتضح من معطيات الجدول (1) أن المتغير (X1) قد حظي بأعلى نسبة اتفاق ؛ فبلغت نسبة الاتفاق (82%) بوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.49)، ويلاحظ أن المتغير (X2) والمتغير (X10) قد حضيا بنسب اتفاق مرتفعة. أما المتغيرات (X6) و(X11) فكانت نسب الاتفاق تجاههما متدنية نسبياً؛ إذ بلغت نسب الاتفاق تجاههما (36.1%) و(39.3%) على التوالي وبأوساط حسابية (2.20) و(2.28) على التوالي وانحرافات معيارية (0.70) و(0.66) على التوالي. هذا ويتبين من النتائج المعروضة في الجدول (1) أن قيم اختبار (t) معنوية لجميع المتغيرات المعبرة عن الائتمان المصرفي (X1 – X11) عند مستوى دلالة (0.05)، مما يؤشر وجود الفروق المعنوية بين المبحوثين ؛ وهذا مؤشر ايجابي على صحة النتائج المتحصل عليها وقوة تمثيلها للحالة قيد البحث. كذلك فان البيانات الخاصة بالمتغيرات (X1 – X11) تتوزع توزيعاً طبيعياً وفق ما أظهرته نتائج اختبار سميرنوف-كولموجروف ("K-S "Z) المعنوية عند مستوى (0.05) وهو اهم مؤشر على صحة البيانات وسريانها في عكس الحقيقة عن المحتوى قيد البحث.

الجدول (1) نتائج توصيف متغيرات الائتمان المصرفي

الائتمان المصرفي	مقيـــاس الإجـــابة											
	اتفق		محايد		لا اتفق							
	ت	%	ت	%	ت	%						
X_1	50	82.0	9	14.8	2	3.3	2.79	0.49	12.62*	0.000	3.818*	0.000
X_2	47	77.0	11	18.0	3	4.9	2.72	0.55	10.21*	0.000	3.622*	0.000
X_3	46	75.4	12	19.7	3	4.9	2.70	0.56	9.86*	0.000	3.558*	0.000
X_4	39	63.9	17	27.9	5	8.2	2.56	0.65	6.74*	0.000	3.067*	0.000
X_5	30	49.2	21	34.4	10	16.4	2.33	0.75	3.43*	0.001	2.404*	0.000
X_6	22	36.1	29	47.5	10	16.4	2.20	0.70	2.19*	0.033	1.949*	0.001
X_7	32	52.5	18	29.5	11	18.0	2.34	0.77	3.48*	0.001	2.552*	0.000
X_8	30	49.2	21	34.4	10	16.4	2.33	0.75	3.43*	0.001	2.404*	0.000
X_9	38	62.3	20	32.8	3	4.9	2.57	0.59	7.59*	0.000	3.029*	0.000

0.000	3.550*	0.000	9.07*	0.59	2.69	6.6	4	18.0	11	75.4	46	X_{10}
0.000	2.107*	0.002	3.29*	0.66	2.28	11.5	7	49.2	30	39.3	24	X_{11}
				0.64	2.50	10.1		29.7		60.2		الوسط الحسابي

N=61 *P<0.05 (t) Test value=2

ب. توصيف متغيرات منشطات الاستثمار:

تبين التوصيفات الخاصة بإجابات الأفراد المبحوثين حول منشطات الاستثمار أن الاتفاق العام تجاه العبارات (X12 – X20) هو (60.5%) بوسط حسابي وانحراف معياري (2.53) و(0.62) على التوالي وكما هو مبين في الجدول (2). كما يلاحظ أن المتغيرات (X12, X14, X19) قد حظيت باتفاق جيد نسبياً؛ حيث تجاوزت نسبة الاتفاق (70%). أما المتغير (X16) فكان الاتفاق نحوها في أدنى مستوياته فبلغت نسبة الاتفاق (44.3%) للمتغير (X16) بوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.68). ومن خلال متابعة قيم اختبار (t) و (K-S : Z) للمتغيرات (X12 – X20) تبين وجود الفروق المعنوية بين الأفراد المبحوثين تجاه جميع المتغيرات وتوزع إجاباتهم توزيعاً طبيعياً عند مستوى دلالة (0.05) ، مما يعزز من قوة توصيف الإجابات على عكس حقيقة الظاهرة قيد البحث.

الجدول (2) نتائج توصيف متغيرات منشطات الاستثمار

منشطات الاستثمار	مقيـــاس الإجـــابة						حساب	انحراف	One Sample t Test	Sig. (2-tailed)	K-S Z	Sig. (2-tailed)
	اتفق		محايد		لا اتفق							
	ت	%	ت	%	ت	%						
X_{12}	44	72.1	15	24.6	2	3.3	2.69	0.53	10.08*	0.000	3.449*	0.000
X_{13}	36	59.0	20	32.8	5	8.2	2.51	0.65	6.12*	0.000	2.858*	0.000
X_{14}	45	73.8	16	26.2	0	0.0	2.74	0.44	12.99*	0.000	3.597*	0.000
X_{15}	34	55.7	20	32.8	7	11.5	2.44	0.70	4.97*	0.000	2.701*	0.000
X_{16}	27	44.3	27	44.3	7	11.5	2.33	0.68	3.79*	0.000	2.206*	0.000
X_{17}	35	57.4	19	31.1	7	11.5	2.46	0.70	5.14*	0.000	2.772*	0.000
X_{18}	37	60.7	23	37.7	1	1.6	2.59	0.53	8.72*	0.000	3.027*	0.000
X_{19}	43	70.5	10	16.4	8	13.1	2.57	0.72	6.24*	0.000	3.347*	0.000
X_{20}	31	50.8	26	42.6	4	6.6	2.44	0.62	5.58*	0.000	2.530*	0.000
		60.5		32.1		7.5	2.53	0.62				

N=61 *P<0.05 (t) Test value=2

ج. العلاقة بين الائتمان المصرفي ومنشطات الاستثمار:

يوضح الجدول (3) علاقة الارتباط بين الائتمان المصرفي ومنشطات الاستثمار، حيث يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) بدلالة قيمة معامل الارتباط بينهما البالغة (0.673).

الجدول (3) قيمة معامل الارتباط بين الائتمان المصرفي وتنشيط الاستثمار

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	منشطات الاستثمار
الائتمان المصرفي	*0.673

*P≤0.05 N.S= not significant. N=61

د. أثر الائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار:

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط المعروضة في الجدول (4) وجود تأثير ايجابي للائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار عكس ذلك قيمة المعلمة (β_1) البالغة (0.696) وهي قيمة معنوية موجبة بدلالة قيمة (t) المحسوبة البالغة (13.06) باحتمالية (P=0.000) ، كما يتضح أن الائتمان المصرفي تفسر (59.3%) من التغيرات في تنشيط الاستثمار وان (40.7%) من التغيرات تعود إلى متغيرات عشوائية أخرى لم يتضمنها الأنموذج بدلالة قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.593)، جاء ذلك في إطار نموذج معنوي عند مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (D.F.=1 , 59) فبلغت قيمة (F) المحسوبة (170.68) باحتمالية (P=0.000) وبذلك تقبل فرضيتي الدراسة.

الجدول (4) تأثير الائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الائتمان المصرفي		R^2	F المحسوبة	P-Value
	β_0	β_1			
منشطات الاستثمار	1.347 *(6.78) {0.000}	0.696 *(13.06) {0.000}	0.593	*170.68	0.000

N=61 D.F.=1 , 59 *P≤0.05 N.S= not significant

( ) تشير إلى قيمة (t) المحسوبة { } تشير إلى قيمة الاحتمالية (**P–Value**)

سابعاً: الاستنتاجات والتوصيات:

1) بينت إجابات المبحوثين تواضع القبول الذي تحضى به السياسات الائتمانية المتبعة من قبل المصارف الحكومية والتي تحددها في الغالب القوانين والتعليمات الوزارية، ولا تصاغ وفق معطيات السوق والعرض والطلب وكذلك الأمر مع المصارف الأهلية.
2) تبين توافق نسب الاتفاق حول القواعد والإجراءات المطبقة من قبل قسم الائتمان المصرفي مع تبسيط الإجراءات.
3) تقدم المصارف التوليفات المناسبة للمستثمرين مما يدعم موقفهم ويشجعهم.
4) يعتمد غالبية المستثمرون على الائتمان المصرفي في تمويل استثماراتهم.
5) التوسع في أنواع الخدمات الائتمانية التي تقدمها المصارف من اجل تنشيط عملية الاستثمار.
1) تسهيل مراجعة العملاء وتقليل فترات الانتظار وتحجيم الروتين عبر اعتماد نظام النافذة الواحدة.
2) اعتناق الصيرفة الشاملة بشكل فاعل لما لها من دور كبير في تفعيل السياسة الائتمانية للمصرف.
3) اتاحة الفرصة للتعامل بالعملات الاجنبية في جميع المصارف التجارية الحكومية والاهلية.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية:-

النشرات:

1. البيانات الائتمانية لعملاء الجهاز المصرفي: تجربة بنك السودان المركزي، (**2010**)، الإدارة العامة لتنظيم وتنمية الجهاز المصرفي، إدارة الشئون المصرفية ، وحدة البيانات والترميز، مارس، الخرطوم، السودان.

المؤتمرات والندوات:

1. حسين، رحيم وحمود، سليم، (2008)، " استخدام الأساليب الكمية في ترشيد واتخاذ قرارات منح الائتمان بالبنوك التجارية" ، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، سكيكدة ، الجزائر.

الرسائل والاطاريح:

1. حمزة، محمود، (2004)، الاعتمادات المستندية والكفالات المصرفية في المصرف التجاري السوري ودورهما في الاقتصاد الوطني، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.

2. خطيب، منال،(2004)، تكلفة الائتمان المصرفي وقياس مخاطره بالتطبيق على أحد المصارف التجارية السورية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، الجمهورية العربية السورية.

3. الفخري، سيف هشام صباح، (2009)، الائتمان المصرفي ودور التوسع الائتماني في الأزمات المصرفية، رسالة ماجستير علوم مالية ومصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، الجمهورية العربية السورية.
4. العامري، عادل قائد فارع،(2003) ، اثر الائتمان المصرفي على النمو الاقتصادي في اليمن: دراسة تحليلية قياسية للمدة 1990-2001م، رسالة ماجستير، قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، اربد ، الأردن.
5. شاهين، علي عبدا لله، (2006)، دور أدوات التحليل المالي في ترشيد السياسات الائتمانية وتشكيل محفظة الائتمان في البنوك: دراسة ميدانية على البنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الدوريات:-

1. الحسني، صادق محمد حسين،(1995)، الاتجاهات المعاصرة في التحليل المالي، مؤتة للبحوث والتطوير، السلسلة أ/العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد العاشر، العدد السادس، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة مؤتة، الأردن.
2. حنا، نعيم فهيم،(2000)، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الاستثمارية وتقييم محفظة الأوراق المالية في البنوك التجارية، المجلة العلمية- كلية التجارة –فرع الأزهر- البنات - العدد السابع عشر، يونيه، ، جمهورية مصر العربية.
3. الدغيم، عبد العزيز، الأمين، ماهر، انجرو، إيمان، (2006)، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (28) العدد (3)، اللاذقية، الجمهورية العربية السورية.
4. فلوح، صافي، (1999)، محاسبة المنشآت المالية، منشورات جامعة دمشق، الطبعة الثامنة.
5. البحيصي، عصام محمد و الكحلوت، خالد محمود، (2007)، "العوامل المؤثرة في مدى اعتماد مسئولي الائتمان على التحليل التحليل المالي في ترشيد القرار الائتماني: دراسة ميدانية على المصارف العاملة في فلسطين"، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الثاني، ص-581 ص606، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الكتب:-

1- الزبيدي، حمزة محمود، (2002)، "إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2- حماد، طارق عبد العال، (2001)، تقييم أداء البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
3- الهانسي، مختار وحمودة، ابراهيم عبد النبي، (2000)، مبادئ التأمين بين النضرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
4- جلال، أحمد فهمي ومحمد، نفيسة، (1985)، اقتصاديات المشروع، كلية التجارة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
5- عبد الحميد، عبد المطلب، (2007)، اقتصاديات النقود والبنوك: الأساسات والمستحدثات، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
6- عبد الحميد، عبد المطلب، (2006)، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الاسكندرية، جمهورية مصر العربية.
7- عبد الله، خالد امين، (2009)، العمليات المصرفية: الطرق المحاسبية الحديثة، الطبعة السادسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
8- الجنابي، هيل عجمي جميل وارسلان، رمزي ياسين يسع، (2009)، النقود والمصارف والنظرية النقدية، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
9- الوادي، محمود حسين وسمحان، حسين محمد وسمحان، سهيل احمد، (2010)، النقود والمصارف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن.
10- جبر، هشام، (2008)، ادارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
11- حداد، أكرم وهذلول، مشهور، (2008)، النقود والمصارف: مدخل تحليأتي ونظري، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12- الحمزاوي، محمد كمال خليل، (1997)، اقتصاديات الائتمان المصرفي، منشأة المعارف: الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
13- حماد، طارق عبد العال، (2004) ، موسوعة معايير المحاسبة الدولية، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
14- طه، طارق، (2000)، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، بدون ناشر، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
15- لطفي أمين السيد أحمد، (2000)، التحليل المالي الأساس للاستثمار في الأوراق المالية، دار النهضة العربية: القاهرة، جمهورية مصر العربية.

16- مطر، محمد، (2003)، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي الائتماني، الأساليب والأدوات والاستخدامات العامة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
17- الاتحاد الدولي للمحاسبين، (1999)، معيار المحاسبة الدولي رقم 30، ترجمة طلال أبو غزالة.
18- حنفي، عبد الغفار وأبو قحف عبد السلام، (1991)، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، بيروت، لبنان.
19- عبد الحميد، عبد اللطيف، (2000)، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
20- قلاع، حسن الحسين والدوري، مؤيد عبد الرحمن، (2003)، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجية معاصر، وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الاردن.
21- حسين، رحيم وحمود، سليم، (2008)، استخدام الأساليب الكمية في ترشيد واتخاذ قرارات منح الائتمان بالبنوك التجارية"، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، سكيكدة، الجزائر.

أوراق العمل:-

1. شاهين، علي عبدا لله، (2006)، دور أدوات التحليل المالي في ترشيد السياسات الائتمانية وتشكيل محفظة الائتمان في البنوك: دراسة ميدانية على البنوك العاملة في فلسطين، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
2. الألفي، احمد، (1997)، ورقة عمل بعنوان: الائتمان المصرفي، الإسكندرية، http://www.bank-books-alalfy.com/index.htm
3. حجازي، وفاء يحيى احمد، (2009)، "المحاسبة عن القروض والائتمان"، مركز التعليم المفتوح، برنامج محاسبة البنوك والبورصات، كود 142، كلية التجارة، جامعة بنها.
4. كامل، ياسين والهدمي، محي الدين، (2000)، التسهيلات المصرفية، المصرف العربي، رام الله، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Sinkey, j., (1998), commercial Bank Financial Management: In the financial – Services Industry, the university of Georgia, Athens, (prentice Hall).

2. Dickerson, B., campsey, B.and Brigham, E., (1995) Introduction to financial Management, oregon state University, (the Dryden press).
3. Weston, j., Besley, S. and Brigham, E.,(1996), Esentials of managerial Finance University of California los Angeles (The Dryden Press).
4. Harrington, R.D., (1993), Corporate financial analysis, decisions in global environment, business one IRWIN, Fourth edition .
5. Block. B.S., and Hirt, A.G., (1997), foundations of financial management, Michael W. Junior, Eighth edition .
6. Brealey, A.R. and Myers C.S, (1988) Principles of Corporate finance, McGraw-Hills third editionn .
7. Osteryoung, S.J., Newman. L.D. and Davies g.L., (1997), small firm finance, Harocourt Brace .
8. Ross, Westefield and Jaffe, (1999),Corporate finance, Mc Graw- Hill, Fifth edition .

الملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

م/ استمارة استبيان

السادة المستثمرين الأفاضل.....

نهديكم تحياتنا وبعد

يعتزم الباحثان القيام بإجراءات البحث الموسوم " **إسهام الائتمان المصرفي في تنشيط الاستثمار هيئة استثمار نينوى/ حالة دراسية"**، لذا ارتأينا أن نعرض على حضراتكم استمارة الاستبيان.

عليه، نرجو الإجابة عليها بدقة وكلنا ثقة في تعاونكم معنا، علماً أن المعلومات التي تقدموها لنا ستستعمل لأغراض البحث العلمي، دون الحاجة لذكر الأسماء. وأخيراً تفضلوا بقراءة فقرات الاستمارة، وتثبيت أية علامة (✓) مميزة في الحقل الذي يمثل اتفاقكم من عدمه إزاء الفقرات المطروحة التي يتراوح مداها بين (1-3) درجات.

شاكرين تعاونكم معنا.. وتقبلوا فائق الشكر والتقدير

الباحثان

م. د. محمد عصام احمد المعاضيدي **م. د. صفوان ياسين حسن الراوي**

القسم الأول: يتضمن معلومات حول السياسة الائتمانية والأداء الائتماني للمصارف التي يتعامل معها المستثمرون في بيئتهم المحلية.

ت	العبارة	اتفق	محايد	لا اتفق
1.	تعد السياسة الائتمانية المعتمدة من قبل المصارف سياسة ناجحة.			
2.	يسهم قسم الائتمان المصرفي بشكل فاعل في رسم السياسة الائتمانية للمصرف بما يخدم المستثمر.			
3.	يتم اعتماد التحليلات المالية من قبل القائمين على قسم الائتمان المصرفي، وفي ضوءه تتخذ القرارات الرشيدة.			
4.	تمتلك المصارف قاعدة بيانات محدثة تتعلق بالقدرات الائتمانية عن العملاء الحاليين والمتوقعين.			
5.	هناك تعاون كبير بين إدارات الائتمان في المصارف و المستثمرين			
6.	تعد الضمانات المطلوبة من قبل المصرف لاغراض منح الائتمان معقولة وغير مبالغ فيها.			
7.	تحقق السياسة الائتمانية للمصرف اهدافه وغاياته.			
8.	تلقى السياسة الائتمانية للمصرف قبولاً واسعاً لدى المستثمرين.			
9.	يعد الاداء الائتماني للمصارف العاملة محليا اداءاً متميزاً.			
10.	تتصف عملية منح الائتمان بالعقلانية والرشد المستند الى التحليل العلمي السليم بعيدا عن الالتزام بالتعليمات والاجراءات والمحابات والمزاجية.			
11.	للمصارف القدرة على منح الائتمان المصرفي وفق حاجة السوق والطلب وفقا للكم والتوقيت المناسب.			

القسم الثاني: يبين رأي المستثمرون حول منشطات الاستثمار

ت	العبارة	اتفق	محايد	لا اتفق
12.	يعتمد المستثمرون على التمويل عبر الائتمان المصرفي بشكل كبير			
13.	تشكل القدرة على اكتساب الائتمان المصرفي ميزة تنافسية مهمة للمستثمرين			
14.	لا تعيق الإجراءات والقواعد المتبعة عملية منح الائتمان لطالبيه .			
15.	للمصارف إجراءات ثابتة في عملية منح الائتمان بعيدا عن التحيز والمحسوبية.			

16.	تتسم المصارف المحلية بالقدرة على توفير عروض تتوافق مع متطلبات هيئة الاستثمار ولا تتقاطع معها.			
17.	للمصارف المحلية القدرة على منح المستثمرين الائتمان بمختلف العملات الأجنبية لمقابلة حالات الاستيراد من الخارج.			
18.	تمتلك المصارف المحلية المرونة لإعادة جدولة الديون لمقابلة تعثر انجاز الاستثمارات نتيجة الظروف الراهنة.			
19.	تمتلك المصارف ما يشبه نظام النافذة الواحدة المنشطة للاستثمار			
20.	لا يوجد فترات انتظار طويلة تعيق عملية منح الائتمان.			

إسهام مؤشرات نظام الإنذار المالي المبكر في تعزيز القرارات الاستراتيجية

دراسة ميدانية في عينة من المصارف الأهلية في مدينة الموصل

د. آلاء عبد الموجود العاني — مدرس

أ. عبد العزيز طيب فتحي — مدرس مساعد

أ. مها مصطفى جانكير — مدرس مساعد

الملخص

تعد نظم الإنذار المبكر أداة دائمة ومستمرة للتوجيه والإنذار والتحذير لمتخذي القرار وواضعي السياسات [احتمال تعرض الإقتصاد لأزمة مالية أو تعرض المنظمة لأزمة تنظيمية ، وتقوم نظم الإنذار المبكر بتعريف الإدارة العليا بإحتمال حدوث هذه الأزمات في وقت مبكر قبل وقوع الحدث لإتخاذ ما يلزم من سياسات وإجراءات وقائية أو مانعة من وقوع الازمات وتساعد نظم الانذار المبكر في التعرف على المؤسسات أو المواقع داخل المؤسسات التي يكون فيها مشاكل أو يحتمل أن وقوعها في مشاكل فضلاً عن كونها تساعد في تحديد أولويات الفحص والتخصيص الأمثل للموارد والتخطيط المسبق للفحص . ونظراً لكون إتخاذ القرارات من أهم الوظائف الإدارية التي يمارسها مدراء الإدارة العليا فإن وجود نظم الانذار المبكر يمكن أن يسهم من خلال مؤشراته في تعزيز اتخاذ مثل هذه القرارات الاستراتيجية للمنظمة .

عليه سيتم عرض مضامين البحث وفق السياقات العلمية المتضمنة البدء بمنهجية البحث ، ثم التطرق للمفاهيم النظرية الخاصة بكل من الإنذار المبكر والقرارات الاستراتيجية ، يليه عرض الإطار التطبيقي للبحث من خلال وصف وتشخيص المتغيرات ومن ثم إختبار فرضيات التي تعالج مدى العلاقة والاثر بين متغيري البحث، وأختتم البحث بتقديم جملة من الاستنتاجات ومن أهمها أن نظم الإنذار المبكر تمارس تأثيراً معنوياً في تعزيز القرارات الاستراتيجية المتخذة من قبل الإدارة العليا في المصارف المبحوثة .

The contribution of Earlier Financial Warrning system Indicators on Enhancing The Strategic Decision

Afield study in sample of private banks in Mosul city

Dr. Alla'a Abdulmawjood AL-Aa'ni	abdulazez taeeb fathee	Maha Mustafa AL-Bik
Lecturer	Assit. Lecturer	Assit. Lecturer

abstract

The Earlier Financial Warrning system considered as sustain tool to orinate the warning and alerts to decision maker and policies makers that probability the economics can take crisis or organization can face problem , the warning system define the top management that something will be happened earlier and before happened rather than helping then to determining the proprieties of test and diagnose since decisions making from the significant function on each organization that practice by top managers, the earlier financial warrning system can contributed through numbers of tools and indicators to enhance the decision like strategic once on organization , so we will show the concepts according to topice:

We started by research methodology then we present e conceptual framework of earlier financial warrning system and strategic decision, then we discussing the applied frame by present variable diagnose and hypotheses tested of research that treatment relationship And effect between variables ,the research finished by present some of conclusion and recommendation such as "there are significant effect between earlier financial warrning system and strategic decision in the banks sample of research"

المحور الأول / منهجية البحث

تتيح منهجية الدراسة الالمام بالكيفية التي سيتم من خلالها تنفيذ إجراءات البحث المتضمنة مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وفرضياتها والمنهج المعتمد، فضلاً عن التعرف على حدود الدراسة، والأدوات التي استخدمت في جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية لعرض النتائج وتحليلها، واختبار الفرضيات.

أولا: مشكلة البحث

تعيش منظمات الأعمال في ظل ظروف بيئية مليئة بعوامل التغير والتطور المتسارعين وفي ظل هذه المتغيرات ، تواجه ادارات المنظمات العديد من الازمات والحوادث والمفاجآت ويتحتم عليها التصدي لها ومواجهتها وذلك من خلال إتخاذ القرارات الاستراتيجية التي من شأنها أن تحد من آثار تلك الأزمات أو التخفيف من وطأتها قدر الإمكان ،عليه يمكن التعبير عن مشكلة البحث بإثارة التساؤلات الآتية:

1- ماهي مؤشرات نظام الإنذار المبكر ؟

2- هل تدرك المصارف المبحوثة وجود مؤشرات للإنذار المبكر تمكنها من التنبؤ بحدوث الازمات ؟

3- ما مدى إسهام مؤشرات نظام الإنذار المبكر في تعزيز القرارات الاستراتيجية للمصارف المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أنها تقدم دليلاً لمديري المصارف يتضمن مؤشرات مالية يمكن من خلالها تحديد الازمات التي تتعرض لها المصارف العراقية في ظل الظروف البيئية الراهنة، فضلاً عن الكشف عن مدى فاعلية إستخدام هذه المؤشرات في تعزيز القرارات الإستراتيجية في المصارف المبحوثة، الأمر الذي يساعد مراكز القرار في هذه المصارف بالتنبؤ بالازمات المحتملة الحدوث والتي تؤثر على طبيعة الأداء في المصرف ، فهي يمكن أن تعد مرشداً وداعماً لهؤلاء المديرين في غايتهم تلك.

ثالثا: أهداف البحث

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الاتية:

1- التعرف على نظام الإنذار المبكر وتحديد مؤشراته المالية.

2- تأكيد أهمية استخدام مؤشرات نظام الإنذار المبكر في المصارف العراقية المبحوثة.

3- تشخيص مدى إدراك الإدارة في المصارف عينة البحث لمؤشرات نظام الإنذار المبكر.

4- فحص مدى قدرة مؤشرات نظام الإنذار المبكر في تعزيز القرارات الاستراتيجية في المصارف العراقية المبحوثة.

5-التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات، وتقديم التوصيات في ضوء نتائج هذه الدراسة، والتي قد تساعد المصارف عينة الدراسة على تحسين أدائها وتعزيز قراراتها الاستراتيجية.

رابعاً: فرضيات البحث

1. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين استخدام مؤشرات نظام الانذار المبكر والقرارات الاستراتيجية في المصارف العراقية المبحوثة .
2. تؤثر مؤشرات نظام الانذار المبكر معنوياً في تعزيز القرارات الاستراتيجية في المصارف العراقية المبحوثة.

خامساً: منهج البحث

اعتمد الباحثون **(المنهج الوصفي التحليلي)** الذي لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة، إنما يعمد إلى تحليلها وكشف العلاقات بين أبعادها. ولهذا المنهج أحقية واضحة في هكذا دراسات، كونه يتيح للباحث الوصف والتحليل الميداني للظاهرة المبحوثة.

سادساً: أدوات البحث وأساليبها الإحصائية:

تركز هذه الفقرة على أساليب جمع البيانات ومصداقية الاستبانة فضلاً عن أساليب التحليل الإحصائي:

1- أساليب جمع البيانات:

لغرض الوصول إلى أهداف البحث واختبار فرضياته تم جمع البيانات من خلال الاستبانة إذ صممت الاستبانة الخاصة بالبحث للحصول على بيانات الجانب العملي ، اشتملت الاستبانة على ثلاثة أقسام تناول القسم الأول الفقرات المتعلقة بالمعلومات التعريفية لعينة البحث، أما الأقسام الاخرى فقد تم تخصيص فقراتها لتشمل متغيرات البحث والبالغ عددها (30) فقرة،

واستعمل مدرج (Likert) خماسي الدرجات الذي يتشكل بـ (اتفق تماماً، اتفق، اتفق نوعاً ما، لا اتفق، لا اتفق تماماً) لتصنيف درجات الاجابة والتي يتراوح مداها بين (1-5) درجات.

سابعاً :الوسائل الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

أ- التوزيع التكراري، والنسب المئوية لوصف اجابات العينة المبحوثة .

ب- الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الاجابات عن وسطها الحسابي.

ت- معامل ارتباط (Person) لقياس نوع العلاقة بين متغيرات البحث.

ث- اسلوب تحليل الانحدار (Regressuion) لاختبار مدى تأثير عدد من المتغير المستقل في المتغير المستجيب .

تاسعاً: اختبارات الصدق والثبات

1- صدق المقياس وثباته:

أ- **الصدق** : يعد الصدق من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وان افضل طريقة لقياس الصدق هي:

اولاً: الصدق الظاهري: ويتم عبر عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المتخصصين في إدارة الأعمال ، وقد اعتمدت الفقرات التي حازت قبولاً بمقدار (80 %) من الخبراء.

ب- **الثبات** : وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج ذاتها إذا ما اعيد استعماله في زمنين مختلفين على الإفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات من خلال معامل (ألفا) للاتساق الداخلي وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.866) ويعد المقياس متسقاً داخلياً، لان هذه المعادلة تعكس مدى اتساق الفقرات داخلياً.

عاشراً: مجتمع البحث وعينتها

وقع الاختيار على القطاع المصرفي الخاص لتطبيق الجانب العملي للبحث وتألف مجتمع البحث من شاغلي وظائف (مدير، ومدير قسم، ومسؤول شعبة) في (3) مصارف اهلية في الموصل هي (مصرف الشمال للتمويل والاستثمار، مصرف الموصل للتنمية والإستثمار، مصرف الشرق الاوسط)، اما بالنسبة الى عينة الأفراد فقد تم سحب عينة بحجم (70) فرداً

وزعت عليهم استمارات الاستبيان إلأ انه تم استرجاع (63) استبانة صالحة للتحليل وهي التي شكلت العينة النهائية للبحث.

المحور الثاني / الاطار النظري

أولاً: ماهية نظام الإنذار المبكر:

تتعرض المنظمات في حياتها الى العديد من الازمات والمشكلات وهي ملزمة بمواجهتها باستمرار لكي تحافظ على استمرارها وبقاؤها. وقبل حدوث الأزمة هناك فترة ترسل فيها الأزمة إشارات عديدة تنبع عن وجود بعض المشكلات في النظام الحالي تسمى إشارات الإنذار المبكر(Rajana & Berg,2000,32). وتعرف الأزمة على أنها إدراك متخذ القرار في المنظمة بوجود خطر يهدد بقاء المنظمة أو قيمها أو أهدافها. (الزبيدي ،2010 ،60)

يهدف نظام الإنذار المبكر تخفيض درجة المباغتة التي تنطوي عليها الازمة ، وهو أشبه بنزع فتيل القنبلة منها قبل الإنفجار ، وينبغي إنشاء نموذج مبسط للإنذار المبكر للأزمات بحيث يوفر قدراً من المعلومات تساعد على التنبؤ بالأزمات قبل وقوعها. (الزبيدي ،2010 ،65) ،إذ أن إستخدام نظام الإنذار المبكر يسهم في منع العديد من الازمات أو على الأقل التخفيف من آثارها (إسليم ، 2007، 126). ويرجع سبب الاهتمام بدراسة تلك الأزمات ومحاولة إيجاد مؤشرات تتسم بالقدرة التنبؤية لها قبل وقوعها إلى تكرار تلك الأزمات وفى فترات متقاربة من ناحية ، ومن ناحية أخرى إلى الخسائر والتكلفة العالية لتلك الأزمات المتمثلة في الخسائر من الناتج المحلى الإجمالي ، وقد قدر البنك الدولي الخسائر الناجمة من تلك الأزمات بحوالي 15 % من الناتج المحلى الإجمالي تفاوتت من دولة لأخرى وتجاوزت 25 % في بعض الحالات .

ولقد ظهرت كتابات عديدة ودراسات مختلفة لدراسة هذه الظاهرة ومعرفة أسبابها وكيفية وضع نظم للتنبؤ بها قبل حدوثها بوقت مبكر حتى يمكن اتخاذ الإجراءات أو السياسات المضادة لمنع أو تجنب حدوثها أو تقليل الخسائر منها إلى أدنى مستوى إن لم يكن من الممكن تفادى وقوعها.(Demerguc & Detragiache,1998 ,45).

ثانياً – المؤشرات المالية ونظم الإنذار المبكر:

1) تنبع أهمية المؤشرات المالية لنظم الإنذار المبكر من قيمتها بأنها تقدم أداة دائمة ومستمرة للتوجيه والإنذار والتحذير لمتخذي القرار و واضعي السياسات باحتمال تعرض المنظمة

لأزمة مالية ، وتقوم بتعريفهم باحتمالات الحدوث في وقت مبكر قبل وقوع الحدث لاتخاذ ما يلزم من سياسات وإجراءات وقائية أو مانعة من وقوع الأزمات ، وتساعد نظم الإنذار المبكر عموما فيما يلي : (Rajana & Berg,2000,32)

1.التقييم المستمر لنظم المؤسسات المصرفية في شكل إطار أو هيكل رسمي للتقييم سواء عند الفحص أو بين فترات الفحص.

2. التعرف على المؤسسات أو المواقع داخل المؤسسات التي تكون فيها مشاكل أو يحتمل وقوعها في مشاكل.

3. المساعدة في تحديد أولويات الفحص والتخصيص الأمثل للموارد الإشرافية والتخطيط المسبق للفحص.

4. توجيه الاهتمام والتوقيت السليم من قبل المشرفين على المصارف.

وهناك مخاطر عديدة في أنشطة المصارف ومهمة نظم الإنذار المبكر والمؤشرات المالية هي توجيه النظر لهذه المخاطر ، وتشمل مخاطر الائتمان والسيولة ، السوق ، مخاطر التشغيل أو مخاطر الأعمال والاكتشاف المبكر لهذه المخاطر سوف يساعد واضعي السياسات في اتخاذ إجراءات وقائية لمنع حدوثها أو الحد من الآثار المترتبة عليها بتقليل الخسائر لأدنى حد ممكن إذا لم تكن هناك إمكانية لتجنب هذه المخاطر ، بجانب ذلك تجنب تكرار حدوث هذه المخاطر.

ولقد بدأ الاهتمام المبكر باستخدام مؤشرات مالية لدعم المصارف والمؤسسات المالية من قبل لجنة بازل تحت رعاية بنك التسويات الدولي لوضع معايير لملاءة رأس المال في 1992 ومنذ ذلك الوقت توالت الجهود والدراسات لوضع نظم أو مؤشرات للحد من المخاطر وقياس صحة الجهاز المصرفي ، وقد تم اقتراح نظام ال CAMEL (والذى يغطى ملاءة رأس المال C، جودة الأصول A، الإدارة M ، الربحية E ، والسيولة L) ويتم التعبير عن كل عنصر من هذه العناصر بعدد من المؤشرات المالية ، ثم تعددت نظم الإنذار المبكر وقامت المصارف المركزية المختلفة بتطوير هذا النظام بما يتفق وظروفها ، وهناك دراستين هامتين – بجانب العديد من الدراسات الأخرى – ساهمت بشكل أصيل في تطوير المؤشرات المالية أو المبكرة ، الأولى قام بها Kaminsky & associates في عام 1998 والثانية Demirguc – Kunt & E.Detragiache بجانب دراسة Patric T .Downes & als. بعض هذه الدراسات قدم نماذج قياسية والآخر التحليل الوصفي والكمي لتقييم مدى ميل المؤسسات المالية للوقوع في أزمات مالية باستخدام مؤشرات اقتصادية كلية وأخرى نوعية من القطاع المصرفي ، ولم يكن غريبا أن نجد إجماعا من كل هذه الدراسات على عدد معين من المؤشرات (نمو الناتج المحلى ، سعر الفائدة الحقيقي المحلى ، معدل التضخم ، معدل نمو الائتمان المحلى ، نسبة M2 إلى الاحتياطيات الدولية وهذه النتائج تتفق ونظرية صدمات المصارف ، وهذه الصدمات مرتبطة

بالتقلبات في الناتج المحلى ، تدهور معدلات التبادل الدولي ، انخفاض أسعار الأصول المالية ، وعلى مستوى النظام المصرفي هناك مشاكل القروض المتعثرة ومخصصات الديون المشكوك في تحصيلها ، ارتفاع أسعار الفائدة قصيرة الأجل ، السياسات النقدية التقييدية ،تحرير أسعار الفائدة المصاحب لسياسات التحرير المالي ، تعرض المصارف لأزمات عملات أجنبية حينما تقرض عملاء محليين عملات أجنبية بضمان نقود محلية وانخفاض قيمة العملة المحلية ، أثر المخاطر المعنوية حينما لا يكون هناك رقابة أو إشراف جيد على عمليات القروض ، تدفق قدر كبير من رأس المال الأجنبي قصير الأجل .... إلخ ومن خلال العديد من تلك الدراسات يمكن تصنيف تلك المؤشرات إلى مجموعتين الأولى مؤشرات اقتصادية كلية والأخرى على مستوى الجهاز المصرفي : (Rajana & Berg,2000,32)

جدول (1) مؤشرات الإنذار المبكر

المؤشرات الاقتصادية الكلية	المؤشرات النوعية المصرفية
* معدل نمو الناتج المحلى الحقيقي	* ملاءة رأس المال
*سعر الصرف الحقيقي	*مؤشرات السيولة
*سعر الفائدة الحقيقي	*مؤشرات العسر المالي
*الحساب الجاري	*الربحية أو العائد
*الاحتياطيات الدولية	*الديون المتعثرة ومخصصاتها
*أسعار الأسهم والسندات	*ودائع المصارف
*تدفقات رأس المال الأجنبي وهيكلها	*نسبة القروض للودائع

Soure: Fragility"World Bank 1998,and " MonitoringBanking Sector Fragility;A Multvariate Approach with an Application to the1997-1998 Banking Crises"World Bank ,March 1999.p.132.

ويضم كل مؤشر من هذه المؤشرات مؤشرات تفصيلية وفقا لظروف كل دولة والنظام المصرفي المتبع فيها ، ومدى وفرة وجودة البيانات المنشورة عن الجهاز المصرفي ،إلا أن معظم نظم الإنذار المبكر جاءت من واقع الدول الصناعية المتقدمة وقد لا تتلاءم هذه النظم مع ظروف الدول النامية ، وقد اهتمت بعض الدراسات بتطوير هذه النظم والمؤشرات لتلائم ظروف الدول النامية واختيار مؤشرات أكثر صدقا وتعبيرا عنها، ويتطلب أي نظام للإنذار المبكر وضع قاعدة من البيانات التي يتم تجميعها وتطويرها والتوسع فيها بصفة دورية لإعداد تقارير عن هذه المؤشرات ربع سنوية وسنوية لدعم قدرات الجهاز المصرفي وحماية الاقتصاد القومي من الوقوع في أزمات مالية سواء أزمة عملة أو بنوك، وتحليل أسباب التغير من فترة لأخرى حتى يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية في وقت مبكر والحد من الخسائر لأدنى قدر ممكن.

يسهم الانذار المبكر في اعطاء الاشارات التي تنذر بقرب وقوع الازمة ، وكثيراً ما يثير التحديد الواضح للأزمة الطريق لاختيار المؤشرات الضرورية في هذا الشان. (اسليم ،2007 ،55) وشار إلى مفهوم الانذار المبكر على أنه القدرة على استيعاب الإشارات المتعلقة بإحتمال حدوث الأزمات ، بما يمكن من إتخاذ التدابير لتجنبها ، وتقوم عملية الإنذار المبكر على رصد وتسجيل الإشارات التي تشير إلى قرب حدوث أزمة. أو هو ادوات تعطي علامات مسبقة لاحتمالية حدوث خلل ما يمكن من خلالها التعرف على ابعاد موقف ما قبل تدهوره ، وتحوله الى ازمة تمثل مصدراً للخطر على المنظمة.(الزبيدي ،2010 ،11)

إن تصميم نظام للإنذار المبكر يتطلب تحديد مدى أو نطاق النظام ذاته فضلاً عن تحديد بعض المفاهيم مثل الأزمة ، ومسبباتها . يهدف نظام الإنذار المبكر إلى التنبؤ بالفشل المالي أو الفردي ، والتنبؤ بالمشكلات المالية للنظام المصرفي المتكامل .إذ يهتم هذا النظام بتحديد ماهية المخرجات المحتملة من خلال تقييم المشكلات الخاصة بالنظام المالي او المصرفي ،ويقوم بتأشير الأزمات المحتملة الحدوث ، فضلاً عن مدى قدرة هذا النظام على توليد تنبؤات زمنية قوية لمواجهة هذه الأزمات من خلال وضع آليات لتوليد التنبؤات تتضمن مجموعة متغيرات تفسيرية وأساليب نظامية للحصول على مجموعة التنبؤات من هذه المتغيرات.(Gaytan,&Johnson,2002,2-3) .

ويجب ان يتسم نظام الانذار المبكر بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات الخطر وتفسيرها، وتوصيل هذه الاشارات الى متخذي القرار . (الزبيدي ،2010 ،11). ويستخدم نظام الإنذار المبكر للتنبؤ بالأزمات التي تظهر ويمكن ان يستخدم ايضاً لأغراض اخرى ، فهو تقنية تستخدم لتحديد المصارف التي تتعرض للخطر ، ومعظم التصنيفات الخاصة بنظام الإنذار المبكر تعتمد على امكانية حساب احتمال ظهور الازمات المالية ، وهذه التصنيفات تغطى وفق مدخلين هما: Signal based approach و Limited dependent variable approach الذي يعتمد على نماذج logit or probit ومعظم الدراسات اختبرت كلا الاسلوبين لتحديد المؤشرات التي يمكن من خلالها التنبؤ وفق معادلة ذات حدين أو وفق النماذج المنطقية متعددة الحدود.(Tiberiu & Loaua ,2012,258-259)

ثالثاً: مفهوم القرار الإستراتيجي وأهميته:

يشير مفهوم القرار في أبسط حالاته إلى أنه وسيلة تنشط استجابة سبق تشكيلها وهي في وضع استعداد لدى ظهور موقف يتطلب تلك الاستجابة كذلك فإنّه في أقصى حالات التعقيد يصبح القرار وسيلة لتحديد معالم استجابة تلقى قبولاً عاماً حيث لا استجابة قائمة.(الخطيب،

ومعايعة، 2009، 253). وينظر كل من (Baird, Post,& Mahon, 1990, 60) إلى القرار على انه القدرة على ترتيب الحقائق والأحداث ضمن أنماط وتفسيرها واستخلاص المضامين منها. كما يمكن اعتبار القرار بأنّه الحكم الذي يسوي الأمر لصالح طرف واحد أو عدة أطراف وعلى هذا الأساس لا يمكن اعتباره بانه اجراء تقرير بخصوص شيء ما.

ويعد القرار الإستراتيجي من القرارات التي تأخذ مكانةً مهماً في حياة أي منظمة وأهدافها ومواردها المادية والمالية والبشرية ، وهذا يفسر إهتمام الإدارة العليا بهذا النوع من القرار .إذ يحتل القرار الإستراتيجي موقعا بين هيكل القرارات في المنظمة أشبه بمهمة القائد ودوره في أفراد التنظيم ، ويعد القرار إستراتيجياً طالما تشتق منه القرارات الأخرى على نحو تنفيذي ، وعلى هذا النحو فان القرار الإستراتيجي هو دليل للقرارات الوظيفية والتشغيلية في المنظمة .(يونس، 2002 ,8)

وقد حدد كل من (Wright & Kroll , 1998 :78) مفهوم القرارات الإستراتيجية بأنها تلك ألقرارات التي يتم إتخاذها بشكل بطيء وتدريجي من قبل الإدارة العليا بعد دراسة الأفكار المقترحة والمبتكرة وإستخدام المعلومات وتحليلها والتي تكون موجهة نحو المستقبل مع التصورات البعيدة المدى التي تزامنها .(Macmillan&Tompoe,2000, 145) ،إن القرار الإستراتيجي هو تتويج لعملية إختيار بديل من بين مجموعة من البدائل الإستراتيجية المتاحة والذي يمثل أفضل طريق للوصول إلى أهداف المنظمة .

إما (Hellrigel & Slocun , 2001, 211) فيرى أن القرارات الإستراتيجية بأنها عملية بناء قوة إضافية للمنظمة وتشخيص القوة الكامنة لدى الأفراد والفرق و الأقسام كما يتم إتخاذها في مراحل لاحقة ويعرف القرار الإستراتيجي بأنهُ ذلك القرار الذي تتخذه الإدارة لتحقيق أهداف المنظمة ، في ظل ظروف المنافسة وهو مبني على أساس تصرف الآخرين المحتمل .

وتتجلى أهمية القرارات الإستراتيجية بأنها تهتم بتوزيع الموارد المالية والبشرية والتي تؤثر في التركيب السياسي والوضع القانوني للمنظمة ورسم الخطط التي تأخذ بعين الاعتبار جميع المخاطر التي تتعرض لها المنظمة (مهدي ، 2005 :17). ويشير (Huczynski & Buchanan , 2001 :337) إن أهمية صنع القرار الإستراتيجي يعود على المنظمة بزيادة الأرباح والفرص التنافسية كما أن للقرار دوراً مركزيا وجوهريا للتأثير في حياة المنظمة ومخرجاتها التي تؤثر فيما بعد على العاملين فيها .وقد تتفاعل مجموعة من هذه الأنشطة والقدرات ألتي سوف تشكل قدرة مميزة في جانب معين يمثل مصدراً للميزة التنافسية (Hamal & Heene , 1994 ,12) وخاصة التي تتعامل مع ظروف معينة ضمن البيئة الخارجية حيث تكون المنظمة

قادرة على التميز والتفوق في تحقيق أهدافها (MC Gakan , 1994 :115) .إن مسؤولية إتخاذ القرار تقع على عاتق الإدارة العليا في الغالب وهذا يشير إلى ضرورة أن تكون الإدارة العليا متسلحة معرفياً لإتخاذ القرار وهذا يدخل ضمن الخزين المعرفي لمتخذ القرار بما يملكه من معلومات وبيانات وقدرات وحرص وتفكير وخبرات متراكمة وابداعية وقدرة على حل المشكلات (الزغبي، والسكارنه، 2007، 17).

ثانياً : العوامل المؤثرة في عملية صنع القرارات الإستراتيجية :

يتأثر القرار الإستراتيجي بالعديد من العوامل وعلى متخذ القرار الإستراتيجي أن يأخذها بالحسبان فهي مهمة صعبة وتستلزم قدراً كبيراً من التفكير في اتخاذ القرار الذي يتم في ضوء الكثير من القيود والعوامل التي يمكن إن تتضمن الآتي : (يونس , 2002 : 13 – 16)

1- **العامل المعرفي** : وهو من العوامل الأكثر أهمية التي تؤثر في إتخاذ القرار وفاعليته لأنه يشكل محور إدراك المثير (البيئة) وتبني الاستجابة (الخيار) ومن ثم يتشكل السلوك الإستراتيجي في صياغة أسلوب البقاء للمنظمة. (الخفاجي , 1996 : 11 – 13)

2- **عامل المخاطرة** : هو من العوامل المهمة في عملية اتخاذ القرار الإستراتيجي حيث يعتمد القرار على مبدأ المبادلة (trade off) بين المخاطرة والعائد. وعلى هذا الأساس فأن فاعلية القرار تقترن بمدى مقدرة المدير على تقدير العلاقة بين العائد ومستوى المخاطرة التي يتحملها المدير عند نقطة القرار الإستراتيجي كما يتم تحديد البديل على ضوء المفاضلة المحسوبة في مخيلة وفكر المدير. (الاعرجي , 1995 : 14).

3- **حدود العقلانية** : إنَ القدرات العقلية للإنسان لا تتسم بالمثالية وإنما تتباين من حيث رؤيتها للقرار ومقيدة بعوامل قيم ومهارات ومعرفة متخذ القرار إذ أنها تختلف من شخص لاخر لذا فأن فاعلية القرار الاستراتيجي في سياق عنصر العقلانية يرتبط بمدى تحقيقه لمصالح الأطراف ذوي الصلة بنشاط المنظمة وأهدافها الإستراتيجية .

المحور الثالث / الإطار التطبيقي

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

1. وصف وتشخيص متغير نظام الإنذار المبكر

تشير نتائج الجدول (2) الى ان (46.9%) من أفراد العينة يتفقون على مصرفهم لديه معرفة بوجود نظام مبكر للإنذار ، إلا أن مؤشراته غير واضحة تماماً لديهم ، وأنهم كإدارة يلجئون إلى زيادة التركيز للمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية التي يحتمل أن تنجم عنها الأزمة ،فضلاً عن

تأكيدهم لقيام ادارة المصارف المبحوثة بوضع بعض الإجراءات الوقائية قبل وقوع الازمات كما نجد ان (32.88%) من أفراد عينة الدراسة يتفقون الى حد ما على ذلك . بينما نلاحظ ان (20.3%) من الأفراد المبحوثين لا يتفقون على أهمية هذا ما جاء به هذا المتغير وفق الأبعاد المؤشرة في إستمارة الإستبيان . وقد جاءت هذه الإجابات بوسط حسابي (3.33) وبانحراف معياري قدره (0.942).

جدول (2) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير مؤشرات نظام الإنذار المبكر

تسلسل الأسئلة	قيـــاس الاستجـابـة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		اتفق الى حد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_1	11	17.5	37	58.7	10	15.9	4	6.3	1	1.6	3.841	0.846
X_2	8	12.7	24	38.1	21	33.3	10	15.9	-	-	3.476	0.913
X_3	4	6.3	23	36.5	20	31.7	14	22.2	2	3.2	3.206	0.969
X_4	1	1.6	20	31.7	19	30.2	12	19	11	17.5	2.809	1.119
X_5	8	12.7	41	65.1	8	12.7	6	9.5	-	-	3.809	.779
X_6	8	12.7	20	31.7	19	30.2	15	23.8	1	1.6	3.301	1.026
X_7	4	6.3	20	31.7	22	34.9	16	25.4	1	1.6	3.158	0.936
X_8	3	4.8	25	39.7	23	36.5	01	15.9	2	3.2	3.269	0.901
X_9	7	11.1	17	27	28	44.4	10	15.9	1	1.6	3.301	0.926
X_{10}	4	6.3	25	39.7	26	41.3	6	9.5	2	3.2	3.365	0.867
X_{11}	6	9.5	15	23.8	29	46	12	19	1	1.6	3.206	0.918
X_{12}	7	11.1	24	38.1	22	34.9	10	15.9	-	-	3.444	0.894
X_{13}	9	14.3	16	25.4	19	30.2	16	25.4	3	4.8	3.190	1.119
X_{14}	5	7.9	21	33.3	24	38.1	10	15.9	3	4.8	3.238	0.979
المؤشر		9.63		37.2		23.9		17.1		3.19	3.33	0.942

الكلي	46.89	23.9	20.3		

2. وصف وتشخيص متغير القرارات الاستراتيجية

جدول (3)التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير القرارات الاستراتيجية

تسلسل الأسئلة	قيـــاس الاستجـابـة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		اتفق الى حد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{15}	10	15.9	22	34.9	22	34.9	8	12.7	1	1.6	4.031	3.943
X_{16}	9	14.3	35	55.6	13	20.6	6	9.5	-	-	3.746	0.822
X_{17}	8	12.7	22	34.9	24	38.1	9	14.3	-	-	3.460	0.894
X_{18}	7	11.1	15	23.8	29	46	10	15.9	2	3.2	3.238	0.962
X_{19}	7	11.1	25	39.7	26	41.3	5	7.9	-	-	3.539	0.799
X_{20}	5	7.9	23	36.5	31	49.2	4	6.3	-	-	3.460	0.736
X_{21}	1	1.6	24	38.1	33	52.4	5	7.9	-	-	3.333	0.647
X_{22}	5	7.9	23	36.5	29	46	6	9.5	-	-	3.428	0.777
X_{23}	24	38.1	21	33.3	14	22.2	4	6.3	-	-	4.031	0.932
X_{24}	6	9.5	31	49.2	24	38.1	1	1.6	1	1.6	3.634	0.747
X_{25}	12	19	24	38.1	19	30.2	7	11.1	1	1.6	3.619	0.974
X_{26}	4	6.3	26	41.3	27	42.9	6	9.5	-	-	3.444	0.757
X_{27}	17	27	28	44.4	13	20.6	5	7.9	-	-	3.904	0.892
X_{28}	5	7.9	28	44.4	27	42.9	2	3.2	1	1.6	3.539	0.758
X_{29}	10	15.9	31	49.2	18	28.6	3	4.8	1	1.6	3.730	0.846
X_{30}	5	7.9	27	42.9	25	39.7	6	9.5	-	-	9243.	0.780

المؤشر الكلي		13.39		40.2		37.11		8.62		0.7	3.601	1.017

تظهر النتائج الواردة في الجدول (3) إن (53.55%) يتفقون على أن القرارات الاستراتيجية التي تتخذها إدارة المصارف المبحوثة أنما تتخذ بعد دراسة وتحليل العوامل البيئية الداخلية والخارجية . وبان منظماتهم لديها اهتمام كبير بتحليل المواقف والمشكلات والتحديات التي تواجهها بشكل مستمر ، كما أن إدارة المصارف تسعى إلى تبني المفاهيم الإدارية الحديثة التي من شأنها أن تعزز من جودة القرارات المتخذة مثل العمل تشجيع العمل الجماعي وإشاعة ثقافة روح الفريق .وان القائمون على تشخيص الحالة المراد إتخاذ قرار إستراتيجي بشأنها لديهم معرفة فنية ومهارة إدارية جيدة كافية لإتخاذ مثل هذه القرارات . إلا أنه إتضح ومن خلال تحليل الإجابات الخاصة بالمبحوثين أن المصارف المبحوثة لا تعتمد على العاملين ذوي المهارة والمعرفة بالمشاركة في صنع قراراتها الاستراتيجية .

في حين أظهرت الدراسة ان (37.1%) يتفقون الى حد ما مع ذلك . أما الأفراد الذين لا يتفقون على ذلك فقد شكلت نسبتهم (9.3%) . وقد كان ذلك بوسط حسابي مقداره (3.601) وبانحراف معياري قدره (1.01).

ثانياً: اختبار انموذج الدراسة وفرضياتها

لغرض التعرف على طبيعة علاقة تأثير المتغير المستقل(المتمثلة بمؤشرات نظام الإنذار المبكر) في المتغير المعتمد (القرارات الاستراتيجية) في المنظمات عينة البحث . سوف نتحقق من مدى صحة فرضيات البحث وفقاً لبعض الأدوات والأساليب الإحصائية التي اختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة وكما يأتي:

1.تحليل علاقات الارتباط :

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي حددت علاقات الارتباط بين متغيرات البحث وكما موضح في الجدول أدناه:

جدول (4)معامل الارتباط بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر في القرارات الاستراتيجية

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	مؤشرات نظام الإنذار المبكر
القرارات الاستراتيجية	0.609**

**معنوي عند مستوى (0.01) N=63

تشير معطيات الجدول (4) الى ان هنالك علاقات ارتباط بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر في القرارات الاستراتيجية . حيث كانت جميع العلاقات ذات دلالة معنوية. ويستدل على ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط المبينة في الجدول اعلاه عند مستوى معنوية (0.01) .إن هذه النتائج تعكس لنا حقيقة مفادها قبول الفرضية الأولى التي تنص على ما يلي :"يوجد علاقة ارتباط بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر في القرارات الاستراتيجية .

1. **تحليل علاقات الأثر بين المتغيرات**

استكمالاً للمعالجات المنهجية لفرضيات البحث تم تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث.

جدول (5) تحليل العلاقة التاثيرية بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر والقرارات الاستراتيجية

Model	Unstandard Coefficient		Standard Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.851	297.	–	6.223	000.
مؤشرات نظام الإنذار المبكر	526.	088.	609.	5.998	000.

توضح نتائج الجدول (5) ان مؤشرات نظام الإنذار المبكر تمارس تاثير معنوي في تعزيز القرارات الإستراتيجية .وهذا يؤكد لنا قبول الفرضية الثانية للبحث التي تنص على انه "يوجد علاقة تاثير معنوية بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر والقرارات الاستراتيجية".

وتشير نتائج الانحدار الموضحة بالجدول (6) الى مستوى معنوية الانموذج وفقاً لتحليل التباين الذي اظهر ان النموذج معنوي وفقاً لقيمة (F=35.976)المحسوبة عند مستوى معنوية (0.05)وبدرجتي حرية (1,62).

جدول (6) تحليل التباين لانموذج التأثير بين مؤشرات نظام الإنذار المبكر والقرارات الاستراتيجية

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.446	1	7.44	35.9	.000

Residual	12.626	61	0.207	-	.000
Total	20.073	62	-	-	-

R^2= .371 R^2(adj)= .361

وقد بلغ معامل التحديد (R^2=.371) وهي قيمة منخفضة نسبياً تؤشر قدرة المتغير المستقل على تفسير (37%) من الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد وان ما يقارب (63%) من التغييرات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها.

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

1. يعد نظام الإنذار المبكر من الوسائل والأساليب الحديثة التي يلجأ اليها متخذ القرار في المنظمة ، فمن خلال هذا النظام تتمكن الإدارة من تحديد الأخطار والأحداث والأزمات التي يحتمل ظهورها في المستقبل.
2. يقدم نظام الإنذار المبكر العديد من المؤشرات التي يمكن إستخدامها للتنبؤ بالأزمات ومنها مؤشرات تعمل على مستوى الإقتصاد بشكل عام مثل معدل نمو الناتج المحلي، أسعار كل من الصرف والفائدة، أسعار الأسهم والسندات .....الخ ومنها مؤشرات تعمل على مستوى المصارف ومنها مؤشرات السيولة ، ودائع المصرف ، ملاءة رأس المال .....الخ.
3. تتخذ الادارة العديد من القرارات المصيرية ومنها القرارات الاستراتيجية وهي بذلك تحتاج للإستعانة بمعايير ومؤشرات معينة ولعل المؤشرات التي تقدمها أنظمة الإنذار المبكر تعد خير وسيلة تلجأ اليها الإدارة لمواجهة الأزمات والكوارث والمفاجآت .
4. أفرزت معطيات التحليل الإحصائي وجود معرفة لدى إدارات المصارف المبحوثة بوجود أنظمة الإنذار المبكر التي يمكن الإستعانة بمؤشراتها لمواجهة التحديات والازمات المحتملة الظهور وهذا يدل على إمتلاك إدارة المصارف المبحوثة بشكل خاص والعراقية مع جواز التعميم بالمفاهيم الحديثة التي تلامس أنشطة أعمالها.
5. كما واظهرت نتائج التحليل الميداني وجود علاقة إرتباط معنوية بين أستخدام مؤشرات نظام الانذار المبكر وتعزيز القرارات الاستراتيجية التي تتخذها إدارات المصارف عينة البحث.
6. تمارس مؤشرات نظام الانذار المبكر تأثيراً معنوياً في تعزيز القرارات الاستراتيجية التي تتخذها إدارات المصارف عينة البحث وهذا يعني أنه كلما إستعانت المنظمات

المبحوثة بمؤشرات نظام الانذار المبكر واستخدمتها في مواجهة مستجدات البيئة كلما أسهم ذلك في تعزيز القرارات الاستراتيجية التي تتخذ من قبل الإدارة.

ثانياً: التوصيات

1. توعية إدارات المنظمات العراقية بشكل عام وإدارات المصارف بشكل خاص بمواكبة ومتابعة كل مستجدات البيئة وما يظهر فيها من وسائل وتقنيات تسهم في تقليل إحتمالات الخطر التي تتعرض لها بشكل مستمر.
2. ضرورة الانتباه إلى أن القرارات الاستراتيجية التي تتخذها الإدارة أنما تتطلب إمتلاك القائمين عليها للقدرة على تشخيص الحالة المراد إتخاذ قرار ستراتيجي بشأنها فضلاً عن إمتلاكهم للمعرفة الفنية وللمهارات الإدارية الجيدة .
3. إن النظام المصرفى والمؤسسات المالية تواجه منافسة حادة فيما بينها وبناء على ذلك فإنه يجب بذل المزيد من الجهد نحو تقوية ودعم المؤسسات المالية لتواجه تلك التحديات وهذا يتطلب وجود كيانات مالية كبيرة وقوية لتواجه المنافسة محليا وتتوجه للتنافس خارجيا.
4. إن تطبيق معايير الحيطة المالية ما هو إلا أداة مفيدة ويمكن أن تكون تلك المؤشرات المستخدمة كأساس لبناء نظام للإنذار المبكر للأزمات المالية مع ضرورة وضع قاعدة للبيانات الخاصة بهذه المؤشرات يتم التوسع فيها وتطويرها تدريجيا بحيث يمكن تقديم تقارير دورية عن حالة الاقتصاد والجهاز المصرفى لمواجهة احتمالات حدوث الأزمات قبل وقوعها.

المصـــــادر

أولاً : المصـادر العربيــة

1.إسليم ،وسام صبحي مصباح، (2007)، سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية: دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ،غزة.

2.الأعرجي ، عاصم محمد حسين (1995) " **اتخاذ القرارات في ظروف الازمات** " ، مجلة الاداري ، السنة 17 ، (العدد 62) .

3. الخفاجي ، نعمة عباس خضير **(1996)** " **المدخل المعرفي في تحليل الخيار الإستراتيجي** " ، إطروحة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد .

4. الزبيدي ، نصير مطر كاظم،2010، الولايات المتحدة الامريكية وإدارتها للأزمات الدولية، دراسة تحليلية تطبيقية، إطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية العلوم السياسية، جامعة (ST.CLEMENTS) العالمية.

5.مهدي ، أحلام صالح (2005) " **الدور الاستراتيجي في تحقيق التفوق التنافسي** " ، مجلة التقني ، المجلد الثامن عشر ، العدد (4) .4.يونس ، طارق شريف (2002) " **أنماط التفكير الإستراتيجي وأثرها في اتخاذ القرار**، ، دار الكتاب الثقافي ،عمان.

ثانياً : المصادر الأجنبية

1. Daft R . L , (1996) , " Organization Theory and Design ", 3th – ed, West Publishi Company N. Y.

2. Fragility"World Bank 1998,and " MonitoringBanking Sector Fragility;A Multvariate Approach with an Application to the1997-1998 Banking Crises"World Bank ,March 1999

3. Hamel G . & Heene A. , (1994) , " Competence based Competition", John Willey & Sons , New York .

4. Hellriegel Don , Slocum , Jr . John W . , Woodman , Richard W . (2000), " Organizational Behavior ",9 th – ed , U S A , South – Western , College , Publishing .

5. Hitt , Michael A . Ireland R . Hoskisson , (2001) , "Strategy ManageMent", 4th – ed U . S . A .

6. Kaminski,Lizonda and Reinhart," LeadingU\Indicators of Currency Crises" IMF1998 Demerguc –Kunt and E.Detragiache,"Financial Liberalization and Financial

7. Mae Millan , Hugh & Tampoe , Mahen , (2000) , " Strategic Management ", Printed in Great Britain

8. Mc Gahan , A . (1994) , " Industry Struture and Competitive Advantage ", Harvrard Business , Review Now,Dec.

9. Mc Gleshan , R0 & Singleton , (1987) , "Strategic Management ", Merrill Publishing Co . , U .S .A Colubos.

10. Meldrum , Mike & Mc Don ald , Malcolm , (2000) , " Marketing inManageable Bites for Busy Managers and Over worked Student ", 2 nd – ed , MacMillan Business .

11. Rajana Sahjwala, and Paul Van der Berg "Supervisory Risk Assessment and Early Warning Systems" Basel Committee on Banking Supervision, Working Paper No 4 Dec.2000.

12. Wheelen , Thomas & Hunger David , (2000) , " Strategic Management concepts and cases , " 7 th – ed , Prientice – Hall , Inc.U.S.A.

13 Wheelen , Thomas L . & Hungre DavidJ . , (2004) , " Strategic Management and Bnsiness Policy concepts ", 9 th – ed , printice , Inc , USA .

14. Wright , peter & Kroll , Mark J , (1998) , " Strategic Management : Comcepts ", Prentice – Hall ,U S A .

الاتجاه الانفاقي العام في الموازنة العامة لإقليم كوردستان العراق للفترة من (2010 – 2013)

بحث مقدم من قبل :

ارشد محمد المحمود
مدرس مساعد
كلية الادارة والاقتصاد
جامعة التنمية البشرية
Arshad.almahmood@yahoo.com

عمار شهاب الاحمد
مدرس مساعد
كلية الادارة والاقتصاد
جامعة التنمية البشرية
ammarshhab@yahoo.com

بحث مقدم الى المؤتمر العلمي العالمي الاول لفاكلتي القانون والادارة للفترة من
11 – 13 مايس 2013

الملخص

يحتل التطور المالي المعاصر في الادارة المالية الحكومية بأبعاده المختلفة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مكانة عليا في سلم اولويات الاهتمامات الحكومية المختلفة، مما ادى بالدول ان تزيد من اهتمامها بالموازنات العامة بوصفها المرآة العاكسة للمركز المالي للدولة وتوجهاتها، فضلا عن بيانها اتجاهات واهتمامات الدولة المنطلقة من سياساتها وفلسفتها وعلى اي اتجاه تركز بصورة اكبر من بين الاتجاهات المختلفة. ومن هذا المنطلق نسلط الضوء على الموازنة العامة لإقليم كوردستان العراق لبيان الاتجاه العام لسلوك النفقات العامة، والتعرف على القطاعات التي تحظى بالدعم الاكبر من قبل حكومة الاقليم، وهذا يساعد على بيان فلسفة وسياسة حكومة اقليم كوردستان في دعم الانشطة المختلفة العاملة فيه.

الكلمات المفتاحية : الموازنة العامة، اقليم كوردستان، النفقات العامة.

ABSTRACT

Development in government financial management in its various dimensions of economic, occupies political and social status of high priority in various governmental concerns. This is causing countries to increase public interest in the budgets, as a mirror of the country's financial center. The statement of the trends and concerns emanating from state policies and philosophy, focus more on various approaches to highlight the general budget for the Kurdistan region of Iraq. This is to show the general trend of the behavior of public expenditure in the region and to identify the sectors that are the biggest support of the Region in terms of finance. This helps to develop a statement of the philosophy and policy of the Kurdistan Regional Government in supporting the activities of the various sectors.

***Keywords**: public budget, Kurdistan Regional, public expenditures.*

مقدمة

تنبع أهمية النفقات العامة من كونها الأداة التي تستخدمها الدولة في تنفيذ فلسفتها السياسية، وسياستها الاقتصادية والاجتماعية والمالية للوصول إلى أهدافها النهائية، المنطلقة من تلك الفلسفة التي تهدف إلى الاهتمام بالجوانب العامة وسبل تمويلها، ومن هنا يتبين أن هناك علاقة طردية بين تطور نظرية النفقات العامة والتطور الذي شهده دور الدولة والمتضمن زيادة الاهتمام بالنفقات العامة، سابقاً كان دور الدولة يقتصر على تحمل النفقات العامة الرئيسة مثل الدفاع وادارة المرافق العامة التي يعجز عن ادارتها القطاع الخاص او التي لا تحقق له ارباح وهذا الدور يطلق علية دور الدولة الحارسة، ولقد كانت النظرة التقليدية الى الموازنة العامة تقضي بضرورة توازن الموازنة العامة، ولكن تغير هذا المفهوم في العصر الحديث، اذ اصبح موضوع توازن الموازنة العامة امر غير ذا اهمية كبيرة مقارنة بأهمية الوضع الاقتصادي ومحاولة الوصول به الى حالة التشغيل الكامل، وهنا تظهر اهمية الانفاق العام الذي تمارسة الدولة للوصول الى التشغيل الكامل، فعندما يصل الاقتصاد الى حالة الانكماش تقوم الدولة بزيادة نفقاتها على ايراداتها بهدف تنشيط الطلب على السلع والخدمات مما يخرج الاقتصاد من حالة الانكماش الى حالة التحسن الاقتصادي والعكس صحيح في حالة التضخم، ومن هنا تبرز اهمية النفقات العامة في الاقتصادات الحديثة كونها اصبحت الاداة التي من خلالها تستطيع الدولة المحافظة على قوة اقتصادها وتحقيق الاهداف المنشودة لتحقيق النمو والتنمية الاقتصادية.

منهجية البحث :

- **هدف البحث**

يهدف البحث الى تسليط الضوء على الإنفاق العام في اقليم كوردستان العراق والتعرف على نفقاته الجارية والاستثمارية ونسبة كل منهما الى الإنفاق العام، وما هي فلسفة الاقليم في توجيه النفقات العامة نحو تمويل النمو والتنمية الاقتصادية ام نحو تمويل النفقات التشغيلية غير المنتجة .

- **مشكلة البحث**

تتمحور مشكلة البحث في وجود علاقة عكسية بين الإنفاق الجاري والإنفاق الاستثماري اذ كلما زاد التركيز على احدهما يؤثر على الآخر، بمعنى هل الدولة تتجه الى الانفاق العام الانتاجي المتمثل بالمشاريع التي تنتج ايرادات عامة مستقبلاً، ام تتجه نحو الانفاق الاستهلاكي غير المنتج والمتمثل بالمرتبات وغيرها من التحويلات الاجتماعية ...الخ، وسوف نسلط الضوء على موازنة اقليم كوردستان العراق للسنوات (2010-2013) وبيان ماهي فلسفة الاقليم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

- **فرضية البحث**

يتباين نصيب الوزارات من حيث النفقات الموجهة اليها بشقيها التشغيلية والاستثمارية حسب فلسفة الدولة وتوجهها الاستراتيجي.

- **اهمية البحث**

تتمحور اهمية البحث في التركيز على الجانب الانفاقي المدرج في موازنة اقليم كوردستان العراق، فضلا عن بيان توجه الاقليم في الانفاق العام هل انه متجه نحو التركيز على الانفاق الراسمالي ام الى الانفاق التشغيلي، فالتركيز على الانفاق الراسمالي يعني زيادة في النمو والتنمية الاقتصادية من خلال تطوير البنى التحتية والمشاريع العامة، اما الانفاق التشغيلي فهو استهلاكي غير منتج، ومن هنا سنقوم بتحليل موازنة اقليم كوردستان العراق للسنوات(2010- 2013) لتسليط الضوء على التوجه الانفاقي لحكومة الاقليم.

الفصل الاول
الاطار النظري للبحث

المبحث الاول
الاطار العام للنفقات العامة

يتحدد الإنفاق العام عادة بموجب عمليات صياغة ذهابا وايابا بين الإدارة العليا المعنية بالتوجيهات المركزية والادارات الدنيا صاحبة الطلبات . فالإدارة العليا كمجلس الوزراء او لجنة التخطيط الاقتصادي والمالي وغيرها تضع سقفا ابتدائيا للانفاق العام . ويجري ابلاغه للادارات الحكومية الدنيا، ويتعين عليها تأطير برامجها ومشاريعها وموازناتها بموجبه، وبتوحيد هذه الموازنات والبرامج يتم التوصل الى النفقات الكلية الاولية ، التي يجري رفعها الى الإدارة العليا فتقوم بتكييفها واعطاء توجيهات معينة بشأنها وتعيد الإدارة الدنيا صياغة موازنتها مجددا، وترفعها الى الإدارة العليا وهكذا حتى يصار الى تحديد النفقات الكلية المطلوبة . (العلي والكداوي،1989، 135) .

أولا. ماهية النفقة العامة وعناصرها :

وردت في الأدبيات المالية العديد من التعارف للنفقات العامة ومنها :

1. مبلغ من النقود تخرج من ذمة شخص عام بهدف تحقيق منفعة عامة . (العلي، 2002، 36) (الجنابي، بدون سنة نشر، 17).
2. يمثل الإنفاق الفعلي من قبل الحكومات في سنة معينة (painter & Hee Bae , 2001 , 378) .

ويتبين من التعريفان بأن للنفقات العامة عدد من العناصر وهي : (عصفور،2008، 278)

- **مبلغ نقدي** : حتى تكون امام نفقة عامة لابد من استخدام النقود من قبل الدولة للحصول على ما تحتاجه من سلع وخدمات مطلوبة لتسيير مرافقها العامة ولشراء الأموال الانتاجية للقيام بالمشروعات الاستثمارية وكذلك لما تدفعه من مساعدات او اعانات اجتماعية او اقتصادية (عصفور،2008، 278).
- **تخرج من ذمة شخص عام** : يتطلب الامر حتى نكون امام نفقة عامة ان تكون تلك النفقة صادرة عن جهة عامة . أي ان تكون تلك النفقة خارجة من ذمة شخص عام (عصفور،2008، 278) .
- **الغرض من الإنفاق** : لا يكفي تحقق الشرطين السابقين وهما نقدية الإنفاق العام وصفة القائم بالإنفاق حتى تكون امام نفقة عامة بل يجب اضافة الى ذلك ان يؤدي الإنفاق الى تحقيق منفعة عامة .وعلى هذا فأن اجتماع الشروط الثلاثة لازم لاعتبار النفقة نفقة عامة (عصفور،2008، 278).

ثانياً. صورة النفقات العامة : تأخذ النفقات العامة الصور التالية: (الجنابي، بدون سنة نشر، 20)

1. الاجور والمرتبات التي تدفعها الدولة الى الموظفين والعمال والمتقاعدين والعاملين في اجهزتها .
2. قيم السلع والخدمات التي تبتاعها الدولة وتهدف من ذلك اشباع الحاجات العامة.
3. الاعانات المختلفة التي تقدمها الدولة الى مختلف الفئات الاجتماعية او الى الدول والمنظمات الدولية.
4. تسديد اقساط وفوائد الدين العام الذي تقترضه الدولة .

ونستخلص مما ورد اعلاه ان الإنفاق النقدي له عدد من الميزات وهي :

1. يتميز الانفاق النقدي بسهولة ممارسة الرقابة علية كونه يتكون من النقد فقط، اما الانفاق العيني فهناك صعوبة كبيرة في ممارسة الرقابة علية بسبب تعدد الانواع العينية وحصول مشاكل في التقييم .
2. أن الإنفاق العيني يثير العديد من الإشكالات الإدارية والتنظيمية ويؤدي إلى سوء في التدقيق وقد يؤدي إلى الإنحياز نحو بعض الأفراد وإعطائهم مزايا عينية دون غيرهم.

ثالثا. تقسيمات النفقات العامة :

تتعدد التقسيمات الخاصة بالنفقات العامة بتعدد اغراض البحث وتختلف باختلاف الزاوية التي ينظر منها الى تلك النفقات ومع ذلك يمكن حصرها في نوعين هما التقسيمات العلمية والتقسيمات الوظيفية وكالاتي :

- **التقسيمات العلمية**

يقصد بها التقسيمات النظرية التي تناولها علماء المالية العامة، والتي تعتمد على التكرار او الدورية وحسب اهدافها او حسب نطاق سريانها او اثارها الاقتصادية.

1. **النفقات حسب انتظامها او دوريتها** : تقسم الى نفقات عادية وغير عادية، اما النفقات العادية فهي تلك النفقات التي تظهر بصفة دورية محددة، أي هي تلك النفقات التي تكرر في الموازنة العامة للدولة كل عام لانها تستخدم لاشباع حاجة دائمة للدولة، اما النفقات غير العادية فهي ذات طبيعة استثنائية لمواجهة حالة طارئة كالحرب والكوارث الطبيعية وعليه فهي لا تتكرر سنوياً (العلي، 2002، 42- 44).
2. **تقسيم النفقات من حيث المقابل أي الى حقيقية وتحويلية** : فالحقيقة تنفذ بمقابل أي ثمن تدفعه الدولة للحصول على السلع والخدمات، والذي يمثل تيارا نقديا انفاقيا من قبل الدولة يقابله تيارا من السلع والخدمات من قبل الافراد. اما النفقات التحويلية فهي تتمثل بانفاق الدولة للنفقات العامة وبدون حصولها على مقابل لتلك الخدمات كنفقات الدين العام والضمان الاجتماعي وغيرها (Chrystal & Lipsey , 1997 , 485-486) ، اي انها نفقات تقدم من الدولة دون أي مقابل (Begg & et al., 2000, 337)، وتسمى هذه بالضرائب السالبة كونها نفقات من قبل الحكومة الى الافراد بدلا من المدفوعات من قبل الافراد الى الحكومة (Hyman, 1997, 477) .
3. **تقسيم النفقات العامة من حيث آثارها** : اذ تقسم الى نفقات انتاجية التي تعطي دخلاً للدولة، ونفقات استهلاكية التي ليس لها مردود اقتصادي للدولة أي بدون مقابل . (العلي، 2002، 42- 44)
4. **تقسم النفقات حسب نطاق سريانها** : تقسم النفقات الى نفقات مركزية الموجهة لعموم المجتمع والتي تتولى الحكومة المركزية انفاقها مثل نفقات الدفاع والخارجية ، ونفقات محلية التي تكون موجهه الى منطقة معينة من مناطق القطر وتقوم بانفاقها غالباً الادارات المحلية (العلي، 2002، 42- 44).

- **التقسيمات الوظيفية**

تختلف الدول في تقسيم نفقاتها تبعاً لفلسفة الدولة من ناحية والظروف التاريخية والادارية من ناحية اخرى، وعليه تقسم النفقات حسب وظيفة الدول سواء كانت دولة حارسة التي تقتصر نفقاتها على الوظائف التقليدية، او الى دول متدخلة في كل النشاطات الاقتصادية (العلي، 2002، 42- 44) .

المبحث الثاني

معايير النفقة العامة

لا تعد كل المبالغ النقدية التي تخرج من ذمة الدولة لأداء خدمة معينة نفقة عامة إلا إذا صدرت من شخص عام، وبقصد تحقيق النفع العام وليس نفع استثماري كما في القطاع الخاص، ويقصد بالشخص العام الدولة ووزاراتها ومديرياتها ذات الشخصية المعنوية العامة أو قد تكون أشخاص عامة محلية كمجالس المحافظات والمدن في الدول الموحدة، وقد اعتمد الفكر المالي على تحديد طبيعة الإنفاق عام ام خاص إلى معيارين أساسين:

اولاً . المعيار القانوني (المعنوي) : ويركز هذا المعيار على الطبيعة القانونية للشخص القائم بالإنفاق ومهما كانت طبيعة هذا الإنفاق، فإذا كان القائم بالإنفاق شخصية عامة تعتبر نفقة عامة أياً كان الغرض منها، أما إذا كان القائم بالإنفاق شخصية خاصة تعد نفقة خاصة اياً كان الهدف منها (العلي، 2002، 37-38).

ثانياً. المعيار الوظيفي : يعد المعيار الوظيفي النفقات عامة سواء صدرت عن شخصية عامة أو خاصة اذا كان هدفها تحقيق النفع العام (عصفور، 2008، 279-285).

ثالثاً. هدف النفقة : لابد أن يكون الهدف من النفقات العامة هو إشباع الحاجات العامة لتحقيق النفع العام، ما يعني عدم امكانية عد أي مبلغ نقدي كنفقة عامة ما لم يتم إنفاقه لإشباع حاجة عامة ، فاذا كانت النفقة لإشباع حاجة خاصة لاتعد نفقة عامة، وذلك بسبب ترسيخ مبدأ سيادة المساواة والعدالة للمجتمع، من خلال تساوي الجميع في تحمل الاعباء العامة كالضرائب، فيجب أن يكونوا متساوين في الاستفادة من النفقات العامة للدولة(عصفور، 2008، 279-285).

المبحث الثالث

قواعد الإنفاق العام والرقابة عليها

تحدد النفقات العامة للدولة وفق مبادئ محددة يجب عدم تجاوزها من اجل الوصول الى الهدف المرجو منها وهو إشباع الحاجات العامة، ولكي تستطيع النفقات العامة من تحقيق اهدافها المرجوة منها في تلبية الحاجات العامة، فإن ذلك يتطلب تحقيق أكبر قدر ممكن من المنفعة من تلك النفقات وبدون تبذير فيها لتحقيق المصلحة العامة، وإذا طبقت هذه القواعد بشكل صحيح ستؤدي إلى ترشيد الإنفاق وتحقيق قيمة مضافة لاقتصاد الدولة .

اولاً. قواعد الانفاق العام:

1. **قاعدة المنفعة :** يقصد بها تحقيق أكبر منفعة ممكنة من النفقة العامة بأقل كلفة، وقاعدة المنفعة أمر طبيعي إذ لا يمكن التعبير عن النفقة العامة إلا من خلال حجم المنافع المترتبة عنها، بمعنى اذا قامت الدولة بالانفاق على قطاع ما بدون حصول منفعة تعود على الافراد منها فلا مبرر لها.(العلي، 2002، 40).
2. **قاعدة الاقتصاد في النفقة** : ويقصد بها استخدام أقل حجم من النفقة العامة لأداء نفس الخدمة أو الخدمات أي الحصول على اعلى انتاجية للنفقات العامة باقل مبالغ نقدية ودون التأثير على جودة الخدمة المقدمة، أي الابتعاد عن التبذير والاسراف في الإنفاق فيما لا مبرر له. (العلي، 2002، 40).
3. **الترخيص لتنفيذ النفقات العامة:** وهي الحصول على الموافقة من الجهة المختصة بالتشريع وهي البرلمان (العلي،2002، 41) .

ثانياً. الرقابة على النفقات العامة:

1. **الرقابة الإدارية:** يعد هذا النوع من الرقابة غير فعال في تخفيض النفقات، إذ تقوم الإدارة بمراقبة نفسها وفقا للقواعد والمبادئ التي تضعها لنفسها وعادةً لا تميل الإدارة إلى تقييد حريتها (العلي، 2002، 637).
2. **الرقابة السياسية البرلمانية:** وهي الرقابة التي يقوم بها البرلمان من خلال السلطة التشريعية المخولة له، التي تتضمن دور الرقابة في تنفيذ الاعتمادات المقررة في الموازنة العامة للدولة، فضلا عن القيام بمناقشة حجم الإنفاق العام وتخصيصه وهل يناسب مع البند المخصص له سواء كان كافياً ام قليلاً ام مبالغ فيه، ومن حقه السؤال والاستجواب والتحقيق وسحب الثقة من الوزير أو الوزارة كلها، وحق طلب البيانات والوثائق عن النفقات العامة، وتكون هذه الرقابة بعدية أي بعد انقضاء السنة المالية وصدور الحسابات الختامية ومقارنة البرلمان بين ما تحقق فعلاً من منافع عامة ومع ما هو كان مقرر في الموازنة العامة (العلي، 2002، 640).

3.**الرقابة المحاسبية المستقلة:** وهي الرقابة التي تمارسها أجهزة متخصصة بالرقابة على النفقات العامة والتأكد من ان جميع عمليات تنفيذ الاعتمادات قد تمت وفق ما هو مقرر في قانون الموازنة العامة وهذه الرقابة تكون سابقة أو لاحقة لعملية صرف النفقات (العلي، 2002، 641) .

المبحث الرابع
حدود الإنفاق العام

تتأثر النفقات العامة بالعديد من العوامل والمرتبطة بفلسفة الدولة، فاذا كانت الدولة تتبع فلسفة الدولة الحارسة فان حجم النفقات العامة بمختلف انواعها تكون اقل من الدخل القومي، بسبب اقتصار دور الدولة على اداء الوظائف التقليدية وماعدا ذلك يترك للقطاع الخاص.

أما اذا كانت فلسفة الدولة متدخلة في الشؤون الاقتصادية التي كان من الممكن أن يقوم بها النشاط الخاص كاستغلال بعض المشاريع الإنتاجية، مما يترتب على ذلك ارتفاع حجم النفقات العامة لمواجهة الزيادة والتنوع في الأنشطة التي تقوم بها الدولة.

مما سبق يمكن ان يعزى زيادة النفقات العامة الى عدد من الاسباب الآتية:

اولاً. الأسباب الظاهرية لتزايد النفقات العامة (عصفور،2008، 322-323) (الجنابي، بدون سنة نشر، 42-43)

قد ترجع الاسباب الظاهرية المؤدية إلى ارتفاع النفقات العامة إلى ثلاثة عوامل رئيسة هي:

1. **تدهور قيمة العمالة:** يقصد به انخفاض قيمة العملة أي انخفاض قدرتها الشرائية، مما يقود إلى حصول نقص في مقدار اقل من السلع والخدمات بنفس الكمية من الوحدات النقدية عن المقدار الذي كان يمكن الحصول عليه من قبل، وتعاني النقود من الانخفاض بصورة مستمرة وإن كانت هذه النسبة تختلف من دولة لأخرى، مما يقود الى زيادة النفقات العامة لمواجهة هذا الانخفاض، مؤديا بالدولة الى دفع اكبر عدد من الوحدات للحصول على نفس مقدار السلع والخدمات(عصفور،2008، 322-323) (الجنابي، بدون سنة نشر، 42-43)
2. **اختلاف طرق المحاسبة المالية:** اختلفت طرق إعداد الموازنة العامة في الماضي، فقد كانت تمول بعض الادارات نفسها ذاتياً، وبالتالي لم تكن تظهر نفقاتها أو إيراداتها في الموازنة العامة للدولة مما يجعل النفقات العامة الواردة في الموازنة أقل من قيمتها الحقيقية(عصفور،2008، 322-323) (الجنابي، بدون سنة نشر، 42-43)

3. **زيادة مساحة إقليم الدولة وعدد سكانها:** تعد الزيادة في النفقات العامة ظاهرية بسبب زيادة مساحة الدولة أو عدد سكانها، مثل قيام دولة ما باحتلال دولة اخرى او استرداد جزء من أقاليمها، مما يترتب على هذه الزيادة زيادة في حجم النفقات العامة، إلا انها زيادة ظاهرية لعدم حدوث زيادة في متوسط نصيب الفرد من النفقات العامة، او بسبب زيادة الاعباء العامة الملقاة على السكان دون مقابل فعلي(عصفور،2008، 322-323) (الجنابي، بدون سنة نشر، 42-43)

ثانياً. الأسباب الحقيقية لزيادة النفقات العامة: تعود الزيادة الحقيقة في النفقات العامة لأسباب عديدة وهي:

- **الأسباب سياسية** : ويقصد بها فلسفة الدولة (دولة حارسة او دولة متدخلة) (عصفور، 2008، 322-325) (الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41) .
- **الأسباب الاقتصادية** : من أهم الأسباب الاقتصادية زيادة الدخل الوطني والتوسع في إنجاز المشاريع العامة والدورة الاقتصادية والمنافسة الاقتصادية ، فزيادة الدخل الوطني يمكن الدولة من زيادة ما تقتطعه من هذا الدخل في صورة تكاليف واعباء عامة من ضرائب ورسوم وغيرها لعدة اسباب وهي:(العلي، 2002، 62-63)
  - ❖ تنفيذ مشاريع عامة لزيادة ايراداتها العامة والتي تستخدمها في تمويل نفقاتها العامة.
  - ❖ مكافحة التضخم.
  - ❖ مكافحة سياسات الاحتكار.
  - ❖ زيادة النفقات العامة للوصول الى التشغيل الاقتصادي الكامل والوصول الى الطاقة الانتاجية الكاملة للاقتصاد.
  - ❖ تقديم اعانات اقتصادية للمشاريع الوطنية لتشجيعها على التصدير ومنافسة المشاريع الاجنبية في الاسواق العالمية.
- **الأسباب الاجتماعية** : ادت زيادة وتركز السكان في المدن والمراكز الحضرية والصناعية الى ارتفاع النفقات العامة لتغطية الطلب الحاصل على الخدمات العامة (التعليمية والصحية والنقل والمواصلات والماء والغاز والكهرباء والامن..... الخ)، الى جانب ذلك ادى زياد الوعي الاجتماعي والتعليمي بمطالبة الافراد بحقوقهم مما حدى بالدولة بتخصيص نفقات عامة، كالتامين ضد البطالة والفقر والمرض والعجز والشيخوخة وغيرها التي ادت الى زيادة النفقات العامة (عصفور، 2008، 322-325) (الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41).
- **الأسباب الإدارية** : يسبب سوء التنظيم الاداري وعدم مواكبته للتقدم الاقتصادي والاجتماعي وتطور وظائف الدولة الى ارتفاع النفقات العامة مثل وجود البطالة المقنعة في

وزارات الدولة، وكذلك الاسراف في تجهيزات الوزارات وتوابعها من اثاث وغيرها يقود الى زيادة الانفاق العام بشكل كبير مما يشكل عبئاً اضافياً على موارد الدولة(عصفور، 2008، 322-325) (الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41).

- **الأسباب المالية** : ادت سهولة الاقتراض في العقود الاخيرة الى لجوء الدولة الى القروض العامة لتمويل أي عجز في ايراداتها مما سبب زيادة النفقات العامة، لان القروض تستلزم دفع الاقساط وفوائدها، كما ان وجود فائض في الايرادات العامة يشجع الحكومة على انفاقه سواء في اوجه انفاق ضرورية أو غير ضرورية (عصفور، 2008، 322-325)(الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41).
- **الأسباب السياسية** :

أ. **انتشار المبادئ الديمقراطية** : يترتب على انتشار المبادئ الديمقراطية زيادة العدالة الاجتماعية واهتمام الدولة بذوي الدخل المحدود والمحرومة وتوفير الخدمات لها، بالإضافة الى ذلك تقوم الاحزاب الحاكمة بالتوسع في المشاريع الاجتماعية لضمان اصواتهم الانتخابية ، فضلاً عن تعيين الموظفين لضمانهم كأنصار، مما يترتب عليه زيادة في النفقات العامة (عصفور، 2008، 322-325) (الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41).

ب. **نفقات الدولة في الخارج:** يحتاج تدعيم العلاقات الدولية إلى الكثير من النفقات العامة، كالتمثيل الدبلوماسي ونفقات الدول على المنظمات الدولية والاقليمية كالأمم المتحدة والهيئات المنبثقة منها كاليونسكو واليونيسيف، كذلك ما تفرضه الاتفاقيات والعلاقات الدولية من تقديم مساعدات ومنح وهبات مادية وتقنية للدول الاخرى أو لرعاياها لتحقيق أهداف سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية (عصفور، 2008، 322-325) (الجنابي، بدون سنة نشر، 39-41) .

ج. **النفقات العسكرية:** تشكل النفقات العامة العسكرية نسبة مهمة من النفقات العامة لحماية منشآتها ومواطنيها وأراضيها من خطر الغزو الخارجي والصراعات الداخلية فضلا عن تكاليف الصيانة ومرتبات افراد الجيش وتعويضات ضحايا الحرب وغيرها. (الكرخي، 1999، 410).

الفصل الثاني

الاطار العملي للبحث

اولاً: النفقات الكلية لإقليم كوردستان العراق:

كما هو معروف تقسم النفقات في اي موازنة الى جانبين هما الانفاق الاستثماري والانفاق الجاري وهذا الحال ينطبق على موازنة اقليم كوردستان العراق، والجدول (1) يوضح اجمالي النفقات الجارية والاستثمارية للإقليم للسنوات من 2010 – 2013 وكالاتي :

جدول (1)

النفقات الكلية لاقليم كوردستان العراق (مليون دينار)

نوع الانفاق	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%
جاري	7889102	69	9790000	70.23	10745797	70.48	11608958	68.52
استثماري	3543074	31	4150000	29.77	4500000	29.52	5333791	31.48
المجموع	11432176	100	13940000	100	15245797	100	16942749	100

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على موازنات اقليم كوردستان العراق للسنوات (2010–2013).

يوضح الجدول (1) ان النفقات الجارية (التشغيلية) آخذه بالانخفاض اذا ماقارنا سنة 2010 بـ 2013 ، اذ يلاحظ بداية الاقليم التركيز على الانفاق الاستثماري في السنوات القادمة حسب الخطة الاستراتيجية المعلنة لاقليم كورد ستان العراق حتى سنة 2016 ، وان كان الفرق قليلاً ولكن كبداية تعد خطوة مشجعة لتحقيق النمو والتنمية الاقتصادية في السنوات القادمة والانتقال بالاقليم الى مستوى اعلى من التنمية الاقتصادية. ولكن ووفق المنظور الحالي يلاحظ زيادة الانفاق الجاري على الاستثماري وهذا الامر يدعو الى بيان التوجه الحكومي للانفاق الجاري على مختلف الوزارات والهيئات العاملة في اقليم كوردستان وفق البنود المعتمد عليها في عرض النفقات في الموازنة .

ثانيا. رواتب الوزارات و المؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان :

تظهر نتائج الجدول (2) الذي يمثل جدول تحليل التباين لرواتب الوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان، وجود اختلافات معنوية بين رواتب تلك المؤسسات، إذ كانت قيمة (F) المحتسبة للمعالجات أكبر من تلك الجدولية عند مستوى (5%).

وبلغت قيمة معامل التحديد (91.60%) وهذا يفسر أن 91.60% من الاختلافات في قيم الرواتب كان سببها هو الاختلافات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية ذاتها، أما قيمة معامل الاختلاف فقد بلغت (23.93%) وهذا دلالة على وجود تشتت عالٍ بين قيم الرواتب بحسب الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الجدول(2)

جدول تحليل التباين لرواتب الوزارات و المؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	9	6.680235612	742248403126	36.36	<.0001
Error	30	612373703599	20412456787		
Corrected Total	39	7.292609312			
R-Square 0.916028	Coeff Var 23.93467	Root MSE 142872.2	y Mean 596925.7		

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

يوضح الجدول (3) متوسطات قيم الرواتب للوزارات والمؤسسات الحكومية العشرة التي تم انتقائها لتجاوزها حاجز راتب 100000 مليون دينار، ومنه يلاحظ أن وزارة التربية قد أعطيت أعلى المرتبات بلغ متوسطها 1532974 مليون دينار بفارق معنوي عن قيم المرتبات الأخرى جميعاً، وقد بلغت نسبة الزيادة في راتب أقرب وزارة لها ما يعادل(25.68%) وهذا يدل على توجه الاقليم في دعم برامج التعليم (الاولي) بوصفة الارضية التي تنطلق منها الدول باتجاه تحقيق النمو والتنمية الاقتصادية كون الانسان هو الوسيلة والغاية منها، يليها وزارة الداخلية التي أعطيت راتبا مختلفاً من الناحية الإحصائية ومختلفاً معنوياً عن الوزارات والمؤسسات الأخرى التي بلغت نسبة الزيادة في راتب أقرب وزارة لها ما يعادل(17.82%)، يليها وزارة البيشمركة التي أعطيت راتبا مختلفاً من الناحية الإحصائية ومختلفاً معنوياً عن الوزارات والمؤسسات الأخرى، وقد بلغت نسبة الزيادة في راتب أقرب وزارة لها ما يعادل(13.81%)، ومما سبق يلاحظ حصول وزارة الداخلية على المرتبة الثانية والبيشمركة على المرتبة الثالثة وهذا يدل على اهتمام حكومة الاقليم بضبط الامن كونه يحادي دول غير مستقرة امنيا مثل العراق وايران وسوريا وتركيا، لكي يساعده على جذب الاستثمارات بوصف الاستقرار الامني احد اهم اركان البيئة الجاذبة للاستثمارات.

كذلك يلاحظ أن راتب وزارة المالية ووزارة الصحة أعطيا رواتب متشابهة من الناحية الإحصائية، وكانت نسبة الزيادة في راتب أقرب وزارة لهما ما يعادل(10.33%) و(7.41%). فيما أعطيت أسايش إقليم كوردستان ووزارة الشباب والمؤنفلين رواتب متشابهة من الناحية الإحصائية كذلك، وكانت نسبة الزيادة في راتب أقرب وزارة لهما ما يعادل(6.71%) و (6.43%). كما يلاحظ أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قد أعطيت مرتبات أعلى من وزارة الكهرباء و وزارة الزراعة والموارد المائية المرتبات بلغ متوسطها 353101 مليون دينار بفارق معنوي عنهما، وقد بلغت نسبة الزيادة في راتب وزارة الكهرباء ما يعادل(5.91%) .

الجدول(3)

متوسط رواتب الوزارات و المؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

ثالثا. النفقات للسلع والخدمات والصيانة

تظهر نتائج الجدول (4) الذي يمثل جدول تحليل التباين لنفقات السلع والخدمات والصيانة في إقليم كوردستان ، وجود اختلافات معنوية بين هذه الأمور، إذ كانت قيمة (F) المحتسبة للمعالجات

Duncan Grouping	Mean	N	النسبة المئوية	Model
A	1532974	4	25.6812	وزارة التربية
B	1064002	4	17.8247	وزارة الداخلية
C	824655	4	13.815	وزارة البيشمركة
D	616925	4	10.335	وزارة المالية
D	442717	4	7.4166	وزارة الصحة
E	400680	4	6.7124	أسايش إقليم كوردستان
E	383914	4	6.4315	وزارة الشباب والمؤنفلين
F	353101	4	5.9153	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
G	191494	4	3.208	وزارة الكهرباء
G	158795	4	2.6602	وزارة الزراعة والموارد المائية

أكبر من تلك الجدولية عند مستوى (5%).

وبلغت قيمة معامل التحديد (85.72%) وهذا يفسر أن 85.72% من الاختلافات في قيم نفقات السلع والخدمات والصيانة كان سببها هو الاختلافات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية ذاتها، أما قيمة معامل الاختلاف فقد بلغت (64.599%) وهذا دلالة على وجود تشتت عالٍ بين قيم هذه الأمور بحسب الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الجدول(4)

جدول تحليل التباين لنفقات السلع والخدمات والصيانة في إقليم كوردستان

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	17	1.1500875E12	67652206931	19.07	<.0001
Error	54	191567604735	3547548235.8		

Corrected Total	54	1.3416551E12		
R-Square 0.857215	Coeff Var 64.59966	Root MSE 59561.30	y Mean 92200.64	

Duncan Grouping	Mean	N	النسبة المئوية للاختلاف	Model

الجدول: من عمل الباحثين اعتماداً على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

يوضح الجدول (5) متوسطات النفقات للسلع والخدمات والصيانة في الوزارات والمؤسسات الحكومية السبعة عشر التي تم انتقائها لتجاوزها حاجز نفقات 10000 مليون دينار، ومنه يلاحظ أن وزارة الموارد الطبيعية قد أعطيت أعلى النفقات التي بلغ متوسطها 467193 مليون دينار بفارق معنوي عن قيم المرتبات الأخرى جميعاً، وقد بلغت نسبة الزيادة لها عن أقرب وزارة ما يعادل(28.59%)، يليها وزارة الكهرباء التي أعطيت إنفاقاً مختلفاً من الناحية الإحصائية ومختلفاً معنوياً عن الوزارات والمؤسسات الأخرى التي بلغت نسبة الزيادة عن أقرب وزارة لها ما يعادل (23.94%)، يليها وزارات الصحة والتربية والداخلية التي أعطيت إنفاقاً متشابهاً من الناحية الإحصائية، وبمتوسطات إنفاق مساوية لـ 149195 و 131093 و 100163 مليون دينار على التوالي. فيما أعطيت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والوزارات التي تليها كما في الجدول (5) إنفاقاً متشابهاً من الناحية الإحصائية .

الجدول(5)

متوسط النفقات للسلع والخدمات والصيانة في إقليم كوردستان

وزارة الموارد الطبيعية	28.5995	4	467193	A
وزارة الكهرباء	23.9416	4	391104	B
وزارة الصحة	9.133	4	149195	C
وزارة التربية	8.0249	4	131093	C
وزارة الداخلية	6.1315	4	100163	C
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	5.1044	4	83384	D
أسايش إقليم كوردستان	4.3197	4	70565	D
وزارة الاعمار والإسكان	2.8859	4	47143	D
وزارة البلديات والسياحة	2.6459	4	43223	D
رئاسة مجلس الوزراء	1.7345	4	28335	D
وزارة المالية	1.6435	4	26847	D
وزارة الثقافة والشباب	1.4425	4	23564	D
وزارة الزراعة والموارد المائية	1.0756	4	17570	D
وزارة النقل والمواصلات	0.9586	4	15660	D
وزارة التجارة والصناعة	0.8234	4	13451	D
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	0.8072	4	13187	D
رئاسة الإقليم	0.7282	4	11896	D

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

رابعا. المنافع الاجتماعية

تظهر نتائج الجدول (6) الذي يمثل جدول تحليل التباين للمنافع الاجتماعية في إقليم كوردستان، وجود اختلافات معنوية بين المنافع الاجتماعية بحسب الوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان، إذ كانت قيمة (F) المحتسبة للمعالجات أكبر من تلك الجدولية عند مستوى (5%).

وبلغت قيمة معامل التحديد (82.20%) وهذا يفسر أن 82.20% من الاختلافات في قيم المنافع الاجتماعية كان سببها هو الاختلافات في المنافع الاجتماعية بين الوزارات والمؤسسات الحكومية ذاتها، أما قيمة معامل الاختلاف فقد بلغت (104.51%) وهذا دلالة على وجود تشتت عالٍ بين قيم المنافع الاجتماعية بحسب الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الجدول(6)

جدول تحليل التباين لمنافع الاجتماعية للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	10	305898042834	30589804283	15.24	<.0001

Error	33	66219747178	2006659005.4	
Corrected Total	43	372117790012		
R-Square 0.822046	Coeff Var 104.5191	Root MSE 44795.75	y Mean 42858.91	

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

يوضح الجدول(7) متوسطات قيم المنافع الاجتماعية للوزارات والمؤسسات الحكومية العشرة التي تم انتقائها لتجاوزها حاجز 1000 مليون دينار للمنفعة الاجتماعية، ومنه يلاحظ أن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية قد تلقت أعلى المنافع الاجتماعية التي بلغ متوسطها 302802 مليون دينار بفارق معنوي عن قيم المنافع الاجتماعية الأخرى جميعاً، وقد بلغت نسبة الزيادة عن أقرب وزارة لها ما يعادل(64.55%)، وهذ يدل على اهتمام حكومة الاقليم بهذه الوزارة التي تقدم خدماتها لمختلف شرائح المجتمع وبالاخص الطبقات الكادحة لدعم المستوى المعاشي لهم ، يليها وزارة الداخلية والوزارات التي تليها كما هو موضح في الجدول (7) تلقت منافعاً اجتماعية متشابهة من الناحية الإحصائية .

الجدول(7)

متوسط المنافع الاجتماعية للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

Duncan Grouping	Mean	N	النسبة المئوية للاختلاف	Model
A	302802	4	64.5548	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
B	44235	4	9.4305	وزارة الداخلية
B	42002	4	8.9545	وزارة الشباب والمؤنفلين
B	23531	4	5.0166	وزارة الصحة
B	20898	4	4.4553	وزارة الثقافة والشباب
B	10036	4	2.1396	وزارة البيشمركه
B	8568	4	1.8266	برلمان كوردستان / العراق
B	7283	4	1.5527	وزارة المالية
B	5002	4	1.0664	أسايش إقليم كوردستان
B	4705	4	1.0031	رئاسة الإقليم

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

خامسا. المصروفات الأخرى للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

تظهر نتائج الجدول (8) الذي يمثل جدول تحليل التباين للمصروفات الأخرى للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان، وجود اختلافات معنوية بين رواتب تلك المؤسسات، إذ كانت قيمة (F) المحتسبة للمعالجات أكبر من تلك الجدولية عند مستوى (5%).

وبلغت قيمة معامل التحديد (85.59%) وهذا يفسر أن 85.59% من الاختلافات في قيم المصروفات الأخرى كان سببها هو الاختلافات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية ذاتها، أما قيمة معامل الاختلاف فقد بلغت (93.393%) وهذا دلالة على وجود تشتت عالٍ بين قيم المصروفات الأخرى بحسب الوزارات والمؤسسات الحكومية.

الجدول(8)

جدول تحليل التباين للمصروفات الأخرى للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	10	431761730284	43176173028	19.61	<.0001
Error	33	72660144442	2201822558.9		
Corrected Total	43	504421874726			
R-Square 0.855954	Coeff Var 93.39399	Root MSE 6923.58	y Mean 50242.61		

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

يوضح الجدول (9) متوسطات قيم المصروفات الأخرى للوزارات والمؤسسات الحكومية العشرة التي تم انتقائها لتجاوزها حاجز ال1000 مليون دينار من المصروفات الأخرى ، ومنه يلاحظ أن وزارة المالية قد أعطيت أعلى المصروفات بلغ متوسطها 356560 مليون دينار بفارق معنوي عن قيم المصروفات الأخرى جميعاً، وقد بلغت نسبة الزيادة في المصروفات الأخرى عن أقرب وزارة لها ما يعادل (64.5158%)، يليها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وبقية الوزارات والمؤسسات الحكومية الوارد ذكرها في الجدول(9) والتي أعطيت مصروفات أخرى متشابهة من الناحية الإحصائية.

الجدول(9)

متوسط المصروفات الأخرى للوزارات والمؤسسات الحكومية في إقليم كوردستان

Duncan Grouping	Mean	N	النسبة المئوية للاختلاف	Model
A	356560	4	64.5158	وزارة المالية
B	72152	4	13.0551	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

رئاسة مجلس الوزراء	9.1644	4	50649	B
أسايش إقليم كوردستان	3.0479	4	16845	B
هيئة الاستثمار	1.9608	4	10837	B
وزارة التربية	1.8972	4	10485	B
رئاسة الإقليم	1.7405	4	9619	B
وزارة الثقافة والشباب	1.665	4	9202	B
وزارة الداخلية	1.6048	4	8869	B
وزارة الكهرباء	1.0134	4	5601	B
وزارة البيشمركه	0.3351	4	1852	B

الجدول: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب الالكتروني.

الاستنتاجات والتوصيات

اولا. الاستنتاجات :

1. تعد الموازنة العامة الخطة التي تبني عليها الحكومات مشاريعها التنموية من خلال النفقات الاستثمارية فضلا عن كونها الاداة المستخدمة في معالجة مختلف المشاكل الاجتماعية ولاقتصادية وحتى السياسية في الدولة.
2. يلاحظ من المعروض في متن البحث ان الاتجاه الانفاقي في الموازنة العامة في اقليم كوردستان العراق متجه نحو النفقات التشغيلية، ونالت وزارة التربية النصيب الاوفر من هذه النفقات بوصفها اكبر وزارة من حيث عدد موظيفها. وتلتها وزارة الداخلية ، ونالت وزارة البيشمركة المرتبة الثالثة من حيث الرواتب، وهذا يدل على اهتمام حكومة الاقليم بالوزارات الامنية لبسط الامن كون الاقليم يحاذي مناطق غير مستقرة امنيا مثل العراق وتركيا وسوريا وايران. فضلا عن كون الاستقرار الامني احد اهم ركائز البيئة الاستثمارية الجاذبة للاستثمارات.
3. بداية توجه الاقليم نحو التركيز على النفقات الاستثمارية في المستقبل القادم بعد استكمال الاقليم التركيز على التربية والتعليم والامن الذين تعد البنية الاساسية لتشجيع المشاريع المحلية ولجذب الاستثمارات الاجنبية بسبب تنمية الموارد البشرية من خلال التعليم وتوفير اجواء مستقرة من خلال توفير الامن الذي يعد اهم عنصر من عناصر جذب الاستثمارات الاجنبية. .

ثانياً: التوصيات

1. الاهتمام اكثر بموضوع زيادة الانفاق الاستثماري كونه المسؤول عن تحقيق معدلات نمو اقتصادي مرتفع من خلال زيادة الاهتمام بإنشاء بنية تحتية متطورة تساعد على جذب المشاريع الى اراضي الاقليم.
2. الاتجاه نحو اعتماد موازنة البرامج في مجال تخصيص النفقات المختلفة لكي يمكن تحقيق تنمية متوازنة في اقليم كوردستان العراق.
3. فتح المجال امام القطاع الخاص من خلال تبني حكومة الاقليم سياسة التحرر المالي ليتسنى له القيام بدوره المنشود في التنمية مما يخفض من حجم الانفاق الحكومي.

المصادر:

1. وزارة المالية في حكومة اقليم كوردستان العراق، دائرة الموازنة العامة، الموازنة العامة لاقليم كوردستان العراق للسنوات 2010، 2011، 2012، 2013.

2. العلي ، عادل فليح ، كداوي، طلال ،1989، اقتصاديات المالية العامة ، الكتاب الاول ، النفقات العامة ، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل ، العراق.
3. عصفور، محمد شاكر، 2008، اصول الموازنة العامة، ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الاردن.
4. العلي، عادل فليح،2002، المالية العامة والتشريع المالي، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
5. الكرخي، مجيد عبد جعفر، 1999، الموازنة العامة للدولة (مفهومها واساليب اعدادها واتجاهاتها الحديثة) ، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
6. الجنابي، طاهر، بدون سنة نشر، علم المالية العامة والتشريع المالي، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

7 - Gary Painter & Kwi-Hee Bae , 2001 ,The Changing Determinants of State Expenditure in the United States (1965-1992) , on website: www.Spaef.com /pfm .

8. K.Alec Chrystal & Richard G.Lipsey , 1997 , Economics for Business and Management , Oxford University Press , Inc. , New York ,USA.

9. David N. Hyman, (1997), Economic, 4th ed., McGraw-Hill, New York, USA.

10. David begg & *et al*, (2000), Economic, McGraw-Hill, New York, USA.

إقليم كوردستان العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة دهوك

فآكلتي القانون والإدارة

الاتجاهات المحاسبية لتقييم الموارد البشرية والإفصاح عنها في القوائم والتقارير المالية وأثرها على قرارات الاستثمار في بيئة الأعمال العراقية

خليل إبراهيم رجب الحمداني

أستاذ مساعد

الكلية التقنية الإدارية / الموصل

Mail :khalel_bees @yahoo.com

بحث مقدم الى

المؤتمر العلمي العالمي الأول لفاكلتي القانون والإدارة

تحت شعار

" نحو بيئة استثمارية أفضل

(الواقع – التحديات – الأفاق)

للفترة من 11- 13 مايس 2013

دهوك

الاتجاهات المحاسبية لتقييم الموارد البشرية والإفصاح عنها في القوائم والتقارير المالية وأثرها على قرارات الاستثمار في بيئة الأعمال العراقية

Accounting Trends for the Human Resources Evaluation and Disclosure for it in the Financial Reports and Statements and its Effect on the Investment Decisions In Iraqi business Environment

Abstract

The success of any economic enterprise in achieving its objectives is highly dependent on efficiency and effectiveness of human resources which work in it, On the basis that human resources are considered a real resource of any enterprise while the other material resources are just factors help ,therefore Human Resources occupied great importance in Accounting Studies that endeavor to access of efficient use of all resources of the economic unit, including human resources, the Orbiter of accounting treatments of the human resources cost in the economic units he find they are still treated as Revenue Expenditure appear in the result accounts under the account of salaries and wages monetary or in an any other current accounts while we find that the other assets that involved in the production of income its appear in the Financial position statement of economic unit either in the form of fixed assets or current assets ,where that statement of Financial position is ignoring completely the value of human resources which involved in the production of income like other assets, therefore, this research addresses the accounting disclosure of the cost of human resources and its impact on decision-makers in the economic units.

ملخص البحث :

يعتمد نجاح أي مشروع اقتصادي لتحقيق أهدافه على كفاءة وفاعلية الموارد البشرية العاملة لديها باعتبار العنصر البشري هو المورد الحقيقي لأي مشروع أما الموارد المادية الأخرى فما هي إلا عوامل مساعده , لذلك أخذت الموارد البشرية تحتل أهمية كبيرة في الدراسات المحاسبية التي تنشد إلى الوصول إلى أكفا استخدام ممكن وصحيح لجميع موارد الوحدة الاقتصادية

ومنها الموارد البشرية وللمتتبع لعمليات المعالجة المحاسبية لتكلفة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية يجدها تعالج على أنها نفقات ايرادية تظهر في حسابات النتيجة تحت حساب الرواتب والأجور النقدية أو أي حسابات جارية أخرى في حين نجد أن الأصول الأخرى التي تشترك في إنتاج الدخل يتم إظهارها في قائمة المركز المالي للوحدة الاقتصادية أما في صورة أصول ثابتة أو أصول متداولة حيث تتجاهل قائمة المركز المالي تماما قيمة الموارد البشرية والتي تشترك في إنتاج الدخل كبقية الأصول المعروفة وعليه فان هذا البحث يتناول إعادة تقويم الموارد البشرية والإفصاح عنها واثر ذلك على صانعي قرار الاستثمار في الوحدة الاقتصادية.

مشكلة البحث :

إن مهمة أي إدارة هي استخدام كل الموارد المتاحة لديها "البشرية منها وغير البشرية " بأقصى كفاية ممكنة لتحقيق أهدافها وهدف التقييم والإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية هو مساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة عن طريق إمدادها بالبيانات والمعلومات ومؤشرات الحكم على مدى نجاحها في استخدام هذه الموارد وكيف يمكن أن تنعكس عملية التقييم والإفصاح عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية على اتخاذ القرارات الاستثمارية .

فرضية البحث :

يقوم البحث على فرضية مؤداها :

التقييم المحاسبي للموارد البشرية والإفصاح عنها في القوائم والتقارير المالية يؤدي إلى توفير معلومات تساهم في صنع قرارات الاستثمار الرشيدة في الوحدة الاقتصادية.

أهمية البحث :

تنبع أهمية البحث من خلال بيان التالي :

1- أهمية تقييم الموارد البشرية ودورها على تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية.
2- الإفصاح عن بيانات الموارد البشرية يؤدي إلى مساعدة الإدارة نحو تركيز الاهتمام بتلك الموارد كأحد عوامل الإنتاج المهمة في الوحدة الاقتصادية وان الحفاظ عليها وتطويرها والاستغلال الأمثل لها يحقق عوائد كبيرة تتمثل في زيادة الإنتاجية وبالتالي زيادة الأرباح والتي تعد احد اهم اهداف الاستثمار الناجح .

أهداف البحث :

تتمثل أهداف البحث إلى تحقيق الأتي :

1- توضح مفهوم وأهداف المحاسبة عن الموارد البشرية.
2- بيان الأساليب والإجراءات العلمية لتقويم الموارد البشرية.
3- توضيح طرق الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية واثر ذلك على اتخاذ قرارات الاستثمار في بيئة الأعمال العراقية.

منهج البحث

لغرض تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في تحديد الإطار العام للبحث وذلك من خلال الاستعانة بالكتب والأبحاث العلمية ذات الصلة بموضوع البحث.

خطة البحث :

لغرض تحقيق أهداف البحث تم تقسيمه على وفق الأتي :-

المبحث الأول :- **مفهوم وأهداف المحاسبة عن الموارد البشرية**

المبحث الثانـــي:- **الأساليب والإجراءات العلمية لتقويم الموارد البشرية**

المبحث الثالث :- **الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية وأثرها على اتخاذ قرارات الاستثمار في بيئة الأعمال العراقية**

المبحث الأول : مفهوم وأهداف المحاسبة عن الموارد البشرية

- **نشاه وتطور المحاسبة عن الموارد البشرية**

تعتبر الموارد البشرية احد أهم الموارد في أي وحده اقتصادية مهما كانت طبيعة عملها باعتبارها احد المكونات الرئيسية لعوامل الإنتاج ولها الدور الكبير في بناء اقتصاد أي بلد من البلدان ففي بداية الستينات من القرن الماضي بدا اهتمام المحاسبين بهذا الموضوع والكتابة والبحث فيه وتقديم بعض المقترحات الخاصة بالقياس والإفصاح المحاسبي الخاصة بذلك مما شكل الأساس لما يسمى بالمحاسبة عن الموارد البشرية. إن اهتمام المحاسبين بموضوع قياس تكاليف الموارد البشرية والإفصاح عنها في الوحدات الاقتصادية كان نتيجة قصور وسائل المحاسبة التقليدية آنذاك للقيام بتلك المهمة , وبالرغم من التطور الكبير والسريع ومرور سنوات طويلة على هذه الدراسات إلا أنها لا تزال بحاجة إلى المزيد من التوضيح لاسيما في عالمنا العربي لأساليب طرق القياس والإفصاح المحاسبي عن تلك البيانات في القوائم والتقارير المالية واثر ذلك على اتخاذ القرارات الإدارية باعتبار الموارد البشرية احد عناصر الثروة الاقتصادية وعليه لا بد من أخذها بنظر الاعتبار عند تقييم تلك الثروة وقد تم بالفعل تقديم العديد من المقترحات والدراسات للقياس والإفصاح المحاسبي عن تلك الموارد حتى أصبحت من أهم الركائز التي تهتم بها الوحدات الاقتصادية باعتبار الموارد البشرية محددات أساسية لخلق القيمة وتحقيق الأرباح وإرساء ميزة تنافسية " الجندي , 2005 : 108 "

مفهوم المحاسبة عن الموارد البشرية :

Concept of Human resource Accounting

عرفت جمعية المحاسبين الأمريكية A. A .A المحاسبة عن الموارد البشرية على انها مجموعة من المبادى والمفاهيم والإجراءات التي تحكم عملية تحديد وقياس وتوصيل المعلومات الخاصة بالموارد البشرية إلى متخذي القرارات " A .A.A 1973.169 "

اما "Eric Flam Holtez فانه يرى في المحاسبة عن الموارد البشرية "على أنها تمثل تكلفة اختيار واستئجار وتدريب وتعين الأصول البشرية وتنميتها وإدارتها وكذلك قياس القيمة الاقتصادية للإفراد من وجهة نظر الوحدة الاقتصادية " Holtz , 1973 : 3 "

أما الكسندر Alexander يرى في المحاسبة عن الموارد البشرية على أنها جوهر عمل المحاسبة وتنظيم البيانات الخاصة بالموارد البشرية لتوصيلها للمختصين معبرا عنها بقيم نقدية . أي أنها نظام يقوم على توفير المعلومات عن الأفراد والجماعات الخاصة بالوحدة لمتخذي القرارات سواء كانوا داخل الوحدة أو خارجها "علي, 2003 :80 " وبما يتلاءم واحتياجات جميع الأطراف , ويرى آخرون بأنها تصنيف وقياس وتوصيل كل ما يتعلق بالموارد البشرية من بيانات ومعلومات من اجل رفع وزيادة فعالية إدارة الأفراد " أبو طالب ,1984: 8"

مما سبق يتبين بان المحاسبة عن الموارد البشرية "نظام للمعلومات يبين للإدارة التغيرات التي تطرأ على الموارد البشرية للوحدة الاقتصادية بمرور الزمن(Foley,19877:p.345) وإيصال تلك المعلومات إلى جميع الأطراف ذات العلاقة بهدف مساعدتها على اتخاذ القرارات المناسبة للتخطيط ومن ثم الرقابة على الأداء وهي بذلك تتضمن ما يلي :

1- جمع البيانات الخاصة بالموارد البشرية
2- تصنيف البيانات المتعلقة بالموارد البشرية
3- قياس قيمة الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية
4- الإفصاح عن قيمة الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية الوحدة الاقتصادية
5- توفير معلومات عن الموارد البشرية لمستخدمي القرار سواء داخل الوحدة أو خارجها في الوقت المناسب والدقة المطلوبة .

أهداف المحاسبة عن الموارد البشرية :

1- مساعدة الإدارة و الأطراف الخارجية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط واستخدام ورقابة الموارد البشرية " احمد موسى ,1979. 314 "
2- المساعدة في إعداد الموازنات التخطيطية لتكاليف الحصول على الموارد البشرية "عبده: 1980 :153"
3- الاستخدام الكفء للموارد البشرية المتعلقة فعلا في العمل من خلال البرامج التدريبية وأساليب توزيع العاملين على الأعمال المختلفة وطرق اختيارهم .
4- مساعدة الإدارة على إعداد البرامج التدريبية اللازمة لرفع مهارات وقدرات الأفراد وذلك بما تظهره من تكاليف هذه البرامج والعائد المتوقع مقابل ذلك"ادم,1988,103"
5- مساعدة الإدارة في توزيع الأفراد على الوظائف المختلفة بشكل يؤدي إلى أفضل تخصيص ممكن وهذا مما يتطلب تحديد معدل العائد من استخدام العامل في مختلف المناصب .
6- إيجاد بعض النسب المالية المتعلقة بالموارد البشرية التي تفيد في عملية التحليل المالي واتخاذ القرارات المختلفة بما يخص الفترة الحالية والفترة المقبلة" مثل معدل العائد على رأس المال البشري والذي يفيد في تحديد كثافة العمل في المشروع.
7- تحديد قيمة الأفراد بالنسبة للوحدة وذلك من خلال أيجاد مقاييس صالحة وموثوق بها
8- إدراج قيمة وتكاليف الموارد البشرية ضمن النظام المحاسبي للوحدة .
9- توفير المعلومات عن الموارد البشرية لمتخذي القرارات وهذا مما يساعدهم في التخطيط لاحتياجات الوحدة من الموارد البشرية وتخصيصها على الوظائف المتاحة فيها وبما يكفل ضبط ورقابة نفقات استقطاب وتعين وتدريب وتطوير نفقات ترك الخدمة وتحفيز الإدارة على الاهتمام برأس المال البشري .

10- توفر للإدارة العمليات المطلوبة عن التكاليف الفعلية عن تلك الموارد ومدى استغلالها بالفاعلية المطلوبة وأوجه هذا الاستغلال حيث يمكن من خلالها رسم السياسات المتعلقة بتلك الموارد .
11- مساعدة الإدارة في إعداد الموازنات ألتخطيطه للعاملين في الوحدة الاقتصادية ومراقبتها لتكاليف تلك الموارد وتقيم الأداء من ناحية استغلال هذه الموارد في كل قسم من أقسام الوحدة المختلفة .

فوائد المحاسبة عن الموارد البشرية . Useful of Human Resource Accounting

1- المفاضلة بين البدائل المتعلقة بالحصول على الموارد البشرية لشغل وظائف معينة من خارج الوحدة الاقتصادية وبين تنمية تلك الموارد المتاحة داخل الوحدة لشغل الوظائف .
2- تحديد قيمة الأفراد العاملين باعتبارهم احد أهم عوامل الإنتاج لدى الوحدة الاقتصادية وذلك من خلال إيجاد مقاييس صالحة وموثوق بها سواء كانت هذه المقاييس نقدية أو كمية .
3- تقديم البيانات والمعلومات عن التوظيف والتسرب الوظيفي الذي يحدث بين دوائر الدولة ومنشاتها إلى الجهات ذات العلاقة في الدولة بهدف بيان أسبابها والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها من جهة والتخطيط للموارد البشرية المتاحة في البلد من جهة أخرى .
4- تقديم المعلومات للأطراف الخارجية لاسيما المستثمرين منهم لان الأرباح تتناسب طرديا مع الاستثمار في الموارد البشرية خاصة في المشاريع الكبيرة .
5- مساعدة الإدارة في تحديد المبالغ الواجب استثمارها في الموارد البشرية والعوائد المتوقعة منها حتى يمكن للإدارة اتخاذ القرارات الإدارية السليمة بخصوص ذلك .
6- مساعدة الإدارة على وضع الأهداف والاستراتيجيات الخاصة بالوحدة الاقتصادية .

المبحث الثاني : الأساليب والإجراءات العملية لتقويم الموارد البشرية :

إن الهدف الأساسي من المحاسبة عن الموارد البشرية يتمثل في حصر كافة النفقات التي يتوقع إنفاقها في المستقبل على الموارد البشرية بدا من لحظة الإعلان عن الوظائف التي يمكن ان تشغلها أو تكاليف استئجارها مرورا بكافة ما يتم انفاقه في سبيل تنميتها وتطويرها من خلال برامج التطوير والتدريب التي تساهم فيها حتى لحظة الاستغناء عنها بالإحالة على التقاعد أو إنهاء خدماتها أو لاي سبب أخر الأمر الذي يتطلب معه الاهتمام بتقييم الموارد والإفصاح عنها لما لها من دور واثأر على حسن أداء الإدارة لواجباتها الامر الذي يتطلب معه الاهتمام بتلك الموارد وضرورة تنظيمها بصورة جيدة ودقيقة لكي يكون بالامكان المساهمة في تحقيق اهداف الوحدة الاقتصادية في اتخاذ القرارات وقد تم اقتراح مجموعه من الطرق المحاسبية في ذلك منها :

أو لا : طرق التقويم التقليدية :

ا : طريقة التقويم على أساس الكلفة التاريخية :

يرى رواد هذا الاتجاه بضرورة تقويم الموارد البشرية على أنها أصل من الأصول الثابتة وتتمثل تكلفة الموارد على وفق هذه الطريقة في نفقات الإعلان عن الوظائف المراد إشغالها وكلف الاستئجار والاختيار من بين المتقدمين لأشغال تلك الوظائف ونفقات التدريب والتطوير ومكافأة نهاية الخدمة والنفقات الأخرى التي يتم صرفها من اجل زيادة الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين والتي يتم الاستفادة منها لعدة فترات مالية " وفقا للاعتبارات التالية : ظظظ, , 2006 :141-142 "

1- حق السيطرة والامتلاك من قبل الوحدة الاقتصادية كما هو الحال في عقود الإيجار طويلة الأمد والتي تظهر كأصل في الميزانية العامة للمستأجر بالرغم من عدم انتقال ملكيتها له .
2- إمكانية تقديمه خدمات في المستقبل تستفيد منه الوحدة الاقتصادية لأكثر من فترة محاسبية .مما يبرر معالجة تلك الموارد كأصل ثابت .
3- ان تكون ناتجة عن معاملات أو أحداث سابقة ويتم دفع مبالغ نقدية لاستغلالها او تنميتها .

عيوبها :

ينتقد الكثيرون هذا الاتجاه في التقييم للأسباب التالية

1- إن التكلفة التاريخية لا تعبر عن القيمة الحقيقية بسبب الفاصل الزمني وبين تاريخ الإنفاق والتاريخ اللاحق المطلوب تحديد القيمة الحقيقة فيه مع متطلبات أسعار العملة وبالتالي فان الأرقام المعروضة في القوائم المالية لا تعبر عن المركز المالي الحقيقي عند تقويم الأصول البشرية بالتكلفة التاريخية "عطية,1978 : 133. "
2- صعوبة تحديد الفترة التي يبدأ عندها رسملة هذه التكاليف كما يصعب تحديد طرق اندثارها "سعادة, 1977 ,61" نتيجة تباين تقديرات الإدارة لقيمة الموارد البشرية من وحدة اقتصادية إلى وحدة أخرى فان احتساب تكلفة قيمة الموارد البشرية تكون غير دقيقة وبالتالي لا تمثل القيمة الحقيقية الأصل على سبيل المثال عدم تناسب تكاليف التدريب والاختيار مع المنافع المستقبلية من هذه الأصول لذلك يجب التفرقة بين المصروفات الرأسمالية والتي تشارك فعلا في تكوين القيمة الحقيقة لخدمات الأصل في المستقبل وتلك المصروفات التي تمثل النفقات إبقاء وصيانة الأصل" السباعي.1977 : 591, "

ب : طريقة التقويم على أساس كلفة الاستبدال : Replacement Cost Method

يقصد بالتكلفة الاستبدالية هي تلك التكلفة التي تتحملها الوحدة الاقتصادية في سبيل تعين وتدريب وتطوير عدد مماثل للموارد البشرية الحالية أي ما تتحمله الوحدة من تضحية اليوم في سبيل إحلال مورد بشري مستخدم حاليا أي أن على المشروع ان يتحمل كافة النفقات الواجب صرفها على مورد بديل حتى يصبح قادرا على إعطاء نفس المهام التي يقدمها المورد الحالي في الوحدة وبنفس الكفاءة " يوحنا ,1988:113"

تقوم هذه الطريقة على تقييم الأصل البشري بالتكلفة التي يمكن أن تتحملها الوحدة في سبيل استبدال الأصول البشرية العاملة لديها بأصول بشرية أخرى بنفس درجة كفاءتها حيث يتم احتساب تكاليف التعين والتدريب والتكاليف الأخرى التي تتكبدها الوحدة الاقتصادية لقاء ترك

بعض الموظفين الخدمة ونفقات التعويض أو الإحالة إلى التقاعد .اي بمعنى اخر هي التضحية بالموارد الاقتصادية التي ستتحملها الوحدة في سبيل احلال شخص محل شخص اخر يشغل وظيفة معينة بالوحدة بحيث يكون البديل قادر على القيام بنفس المهام الموكلة للشخص الاول .

مزايا هذه الطريقة :

1- إمكانية استفادة الإدارة من المعلومات التي تقدمها هذه الطريقة حيث توضح القوائم المالية معلومات قيمة عن القيم الاستبدالية التي ستتحملها الوحدة الاقتصادية جراء إحلالها لموظفين آخرين .
2- تسوية قيمة الأصول البشرية طبقا للتغيرات في مستوى الأسعار السائدة في السوق للحصول على الأصول البشرية المماثلة "السباعي ,1977 : 60 "

يعاب على هذه الطريقة من عدة نواحي منها :

1- عدم رغبة الإدارة بتعديل أصولها بنفس القيمة الحالية لتغير الظروف وصعوبة عملية الاستبدال
2- صعوبة الحصول على نفس مواصفات الأصل المراد استبداله من حيث المؤهلات والخبرات والمواصفات الشخصية الأخرى مما يؤدي إلى خسائر غير منظورة في قيمة الأصل نتيجة إحلالها بأخر .
3- بما أن العاملون في الوحدة الاقتصادية يشكلون فريقا واحدا لذا فانه من الصعوبة تفريقها وفقا لأهواء الإدارة وذلك عن طريق الاستبدال شخص مكان أخر بهذه السهولة ,لان إخراج أي شخص من أعضاء الفريق فان ذلك سيؤدي إلى خسارة الجماعة ككل وبالتالي ينعكس آثار ذلك السلبية على الوحدة الاقتصادية في الأمد البعيد .
4- اقل موضوعية لكونها تستنفذ على الأساس المتوقع إنفاقه في المستقبل بصرف النظر عن التكلفة الفعلية " الغبان ,1986 :136 "

ج : طريقة التقويم على أساس كلفة الفرص البديلة :

Opportunity Cost Method

يقصد بكلفة الفرص البديلة " الخسارة أو التضحية المضاعة نتيجة تبني بديل معين والاستغناء عن بديل آخر أو بدائل أخرى , أي أن تكلفة الفرصة تمثل أعلى إيراد يمكن أن تحصل علية الوحدة الاقتصادية فيما لو تبنت البديل المستغنى عنة إلا أن استخدام البديل الأول جعلها تضيع ذلك الإيراد " الشعباني ,2010 :38 " كما تسمى هذه الطريقة بالمزايدة وأساسها تقوم على إمكانية استحواذ كل قسم من الأقسام العاملة لدى الوحدة الاقتصادية على احد العاملين لدى القسم الأخر وهنا يتطلب وجود أكثر من قسم تنافسي داخل الوحدة الواحدة كما يوجد حرية المنافسة بين الأقسام للحصول على أكفا الموظفين فكما هو معلوم أن قيمة الموظف تزداد كلما زادت كفاءته وان هذه القيمة تضاف إلى مجمل الاستثمارات المخصصة لهذا القسم المستفيد من الموظف .

عيوب هذه الطريقة :

1- من غير المقبول أخلاقيا بيع وشراء الأفراد العاملين في الوحدة الاقتصادية بهذه الطريقة دون استحصال موافقتهم وموافقة رؤسائهم الصريحة بذلك .

2- من الصعوبة بمكان تحديد استثمارات بشرية إضافية لقسم دون أخر في وحدة اقتصادية واحدة .
3- الزيادة الجارية داخلية علما بان هناك أصول تحمل نفس المواصفات المطلوبة ويمكن الحصول عليها من الخارج وبتكاليف اقل ومواصفات أفضل.

بالرغم من العيوب السابقة المشار إليها إلا أن هذه الطريقة تساهم في زيادة نسب الأرباح الممكن تحقيقها من قبل الأقسام .

د : طريقة القيمة الحالية المعدلة للدخول :

تقوم هذه الطريقة على أساس ما يتوقع الحصول عليه من القيم الحالية للإيرادات الصافية في المستقبل حتى نهاية العمر الإنتاجي للأصل البشري العامل لدى الوحدة الاقتصادية على أن يخصم منها نسبة من الفائدة تحدد من قبل الإدارة اعتمادا على الموازنات الرأسمالية وان أو ل من نادى بهذه الطريقة هو " Hekemian, J &Jones C.H Lev "

في بحوث تقدما بها لتقييم الموارد البشرية العاملة لدى الوحدة من وجهة نظر اقتصادية ترى في الإنسان أساس الثروة القومية لأية دولة وبذلك يمكن احتساب معدل الدخول التي يحصل عليها العاملون في كل وظيفة على أن يتم تقسيم العاملين إلى مجاميع متماثلة ومتساوية والسبب في ذلك وجود علاقة بين العمر والإنتاج وسنوات الخدمة ويتم بعدها احتساب القيمة الحالية للأصل البشري وفقا للمعادلة التالية :

$$\mathbf{Vr} = \sum_{t=r}^{T} = \frac{\mathbf{1(t)}}{\mathbf{(1+r)t-r}}$$

حيث أن VR =قيمة الأصل البشري لشخص عمره كذا سنة

(TR) 1 = قيمة الدخل السنوي لشخص حتى سن الإحالة على التقاعد .

R = معدل خصم للشخص المذكور

T = سن الإحالة على التقاعد .

مزايا هذه الطريقة :

1- تفيد في استخراج معدلات الأصول البشرية و الأصول غير البشرية وذلك للاستفادة منها في معرفة درجة التركيز البشري عن غير البشري .
2- تفيد في معرفة التغيرات الحاصلة في هيكل القوى العاملة لدى الوحدات الاقتصادية .
3- تفيد في معرفة معدلات النمو والأعمار المستخدمة في الإنتاج ونسب الإنتاج إلى معدلات الأرباح .

عيوب هذه الطريقة :

1- إن الأجور المدفوعة لا تتناسب مع السن لأنه كما هو معلوم في كل الوحدات الاقتصادية إن الرواتب والأجور المدفوعة للعاملين تزداد بزيادة سنوات الخدمة أي بزيادة أعمارهم.
2- لا يوجد أي دليل واضح يؤكد انخفاض إنتاجية العامل " الموظف " المتقدمين بالسن بل العكس هو الصحيح .
3- لا تأخذ هذه الطريقة بنظر الاعتبار الاستقالة أو ترك الخدمة بشكل مفاجئ .
4- إن معدل الخصم المشار إليه في المعادلة يتم تحديده بشكل اعتباطي دون أسس موضوعية .

ثانيا : طرق التقويم المستحدثة :

أ- طريقة العائد على الجهد المستخدم :

Return on effort Employed

تعتمد هذه الطريقة على قياس الجهد البشري المستخدم في عملية الإنتاج داخل الوحدة الاقتصادية من خلال تحديد معاملات معينة لقياس مساهمة الأفراد في أنشطة الوحدة وهذه المعاملات تتحدد بالشكل التالي :" Watson ,1972 :11 "

1- مستوى أو نوعية العمل المبذول :

المستوى الوظيفي	المعامل
المدراء العاميين	10
مدراء الوحدات والأقسام	7
الموظفون العاديون	4
مساعدي الموظفين	1

2- درجة الفاعلية التي يمكن للعامل تأدية عمله بها :

درجة أداء العمل	المعامل
جيد جدا	3
جيد	2
مقبول	1

3- مستوى الخبرة :

سنوات الخبرة	المعامل
صفر- 1	1
2-1	1,1
3-2	1,2
4-3	1,3
5-4	1,4
6-5	1,5
7-6	1,6
8-7	1,7
9-8	1,8
10-9	1,9

10 فأكثر	2

وبعد ضرب العوامل الثلاثة السابقة 1و2و3 ببعضها نحصل على ناتج يمثل قياس الجهد المستخدم لكل فرد .

على سبيل المثال مدير عام يودي عملة بشكل جيد جدا مع خبرة 10 سنوات في مجال عملة فان الناتج يكون كما يلي :

10 x 3 x 2 = 60 المعامل

تستخدم هذه الطريقة لقياس المعاملات الأخرى في الوحدة الاقتصادية للوصول إلى إجمالي الجهد المستخدم في الوحدة الاقتصادية .

ب- نماذج ماكروف لتقويم الموارد البشرية :

تبنى العديد ممن كتب في هذا المجال استخدام نماذج ماركوف لتقويم الموارد البشرية منهم Eric Flam Holtz وEric Schwartz و Lev ,Shaing وB , Jaggi, Lne ولكن Eric Flam Holtz انفرد عن غبره بالاهتمام بقيمة الفرد العامل لدى الوحدة الاقتصادية بهدف الوصول إلى القيمة الإجمالية الحقيقية للموارد البشرية العاملة وفي رأي اريك فلامهولتز يعتبر الإنسان محور كل العمليات والقرارات الإدارية وبالتالي هو الأساس السليم لقياس قيمة الموارد البشرية وفي رأيه أيضا يتصور أن الفرد العامل لدى الوحدة الاقتصادية يتحرك ضمن مجموعة ادوار تنظيمية على مدار الفترة الزمنية التي يزاول فيها نشاطه وقد أطلق على تلك الأدوار التنظيمية " بحالات الخدمة " حيث يمكن للعامل من خلالها تقديم كمية من الخدمات إلى الوحدة كما ان اريك اخذ مستوى الخدمات ومجموع الخدمات والزمن بنظر الاعتبار عند تطبيقه النموذج وان انتقال العامل من حاله إلى أخرى يعني الانتقال بين الخدمات .

يعاب على تطبيق نموذج اريك تركيزه في قياس قيمة الفرد دون المجموع .

اما Shainge Lne و jaggi B., فقد افترضا نموذجا إحصائيا لتقييم الموارد البشرية يختلف هذا النموذج عن النموذج السابق في حالة واحدة وهو اعتماده على المجموع دون الفرد أي عكس النموذج السابق الذي يرى في الفرد أساس التقييم ومنها يتكون المجموع .

أما Schwartz and Lev فقد استخدما نفس النموذج السابق مع إضافة بعض المعايير عند التطبيق ومنها تقسيم العاملين إلى فئات متشابهة مثلا تقسيم العمال إلى عمال مهرة وعمال غير مهرة أو تقسيم المستويات الإدارية إلى مستويات إدارة عليا و إدارة وسطى و إدارة دنيا وقد نحى هولاء نفس المنحى السابق في التركيز على المجموع مستندين في ذلك على ان العاملين يعملون في الوحدة الاقتصادية لفترة غير محددة وإنهم لم يستقيلوا مرة واحدة ولم يتركوا الخدمة مرة واحدة لذلك بالإمكان تعويضهم دون التأثير على أعمال الوحدة ونشاطها أو توقفها .

من كل ما سبق نستدل التالي :

1- إن فاعلية أي نموذج تعتمد على إمكانية توفير المعلومات والبيانات اللازمة لتطبيقه في الواقع العملي .

2- ان تطبيق نماذج ماركوف يتطلب توفير مثل هذه البيانات والمعلومات والتي يمكن من خلالها تصميم مصفوفة انتقال الرتب والكميات المتوقعة من الخدمات في كل درجة وظيفية .
3- إن تطبيق النموذج يتطلب تصميم مقياس للخدمة أو الأداء والتي بدورها تتطلب تحديد هدف الوحدة الاقتصادية ومساهمات الأفراد العاملين في تحقيق ذلك .
4- إن تطبيق نموذج ماركوف ساعد بشكل واضح في معرفة الترقيات الحاصلة في الوظيفة واحتمالات ترك الوظيفة في المستقبل كما انه ساهم في تطوير مفهوم التقييم والقياس المحاسبي وذلك بالاستفادة من البيانات التاريخية في الوحدة الاقتصادية .

المبحث الثالث :

الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية وأثرها على قرارات الاستثمار في بيئة الاعمال العراقية

ا : الحاجة إلى نظام للمعلومات عن الموارد البشرية في الوحدة الاقتصادية :

تعد المحاسبة عن الموارد البشرية احد النظم الفرعية ضمن نظام المعلومات المحاسبية يهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية المالية وغير المالية الخاصة بالموارد البشرية وتقديمها إلى الادارة التي يهمها أمر تلك الموارد وبما يودي إلى تحقيق الأهداف المرجوه من الإفصاح عن تلك المعلومات ولمساعدتها في تخطيط احتياجات الوحدة الاقتصادية من الموارد البشرية وتخصيصها على الوظائف المتاحة فيها وبما يكفل ضبط ورقابة تكاليف التعيين والتدريب والتطوير ونفقات ترك الخدمة وتحفيز الإدارة على الاهتمام برأس المال البشري " عمارة ومسعود ,2004 : 17 " .

كما أن وجود معلومات عن قيمة الموارد البشرية بالوحدة الاقتصادية ضروري من اجل إدارة تلك الموارد بكفاءة وفاعلية باعتبارهم أهم مورد, لذلك تعد هذه المعلومات مفيدة لجميع الأطراف ذات العلاقة سواء كانت داخلية كالإدارة التي تسعى دائما إلى تنمية تلك الموارد العاملة لديها بهدف زيادة الإنتاج أو الاختيار من بين بدائل اتجاهات العمل واتخاذ القرارات التي تتعلق بتوزيع الموارد البشرية القليلة لدى الوحدة , أو أطراف خارجية كالمستثمرين أو المقرضين الذين يسعون إلى معرفة حجم الاستثمارات في الموارد البشرية بهدف الحكم على مدى قدرة الإدارة على استغلالها بالشكل الأمثل " سالم ,2008 : 40 "

ب-:اهمية الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية :

يعد الإفصاح المحاسبي احد الأركان الأساسية والمهمة التي يرتكز عليها الفكر المحاسبي ويشير مفهوم الإفصاح عموما إلى إظهار الشي بحيث يكون واضحا ومعلوما وفي المحاسبة يشير هذا المفهوم إلى إظهار المعلومات المالية الملائمة والتي تفيد في عمليات اتخاذ القرارات من جانب المستثمرين والذين على قدر كاف من المعرفة المحاسبية والإدارية" العظمة والعادلي ,1988 :81 " وعليه يقتضي الإفصاح شمول التقارير المالية على كافة المعلومات المحاسبية اللازمة لإعطاء مستخدمي التقارير المالية صورة واضحة وصحيحة عن الوحدة المحاسبية ,ويعتمد مبدأ الإفصاح المحاسبي على مجموعة مبادئ رئيسية منها :" الشيرازي ,1990 :322-323 "

1- إن احتياجات الأطراف الخارجية للمعلومات المحاسبية يمكن مقابلتها بمجموعة من القوائم والتقارير المالية ذات الغرض العام .
2- إن الحد الأدنى المقبول محاسبيا في الإفصاح يتحدد في عرض قائمة المركز المالي وكشف الدخل وقائمة التغيرات في حقوق الملكية وقائمة التدفقات النقدية .
3- إن أسلوب القوائم المالية ذات الغرض العام يعتبر انسب وسائل الإفصاح من وجهة نظر مقارنة الكلفة بالمنفعة ومقارنته بالأساليب الأخرى .

إن هدف أية إدارة هو الاستخدام الأمثل لكل موارد الوحدة الاقتصادية ومنها الموارد البشرية ولتحقيق ذلك الهدف يتطلب التفكير بمنهج محاسبي تتم من خلاله المحاسبة عن الموارد البشرية وتوفير معلومات متعلقة بتلك الموارد حيث أن كل الوحدات المالية التي تمر بها الوحدة الاقتصادية يتم تسجيلها حسب تواريخ حدوثها في السجلات المحاسبية ومن خلال هذه السجلات يمكن للمتتبع أو قاري هذه السجلات والقوائم والتقارير المالية من معرفة نشاطات الوحدة ونتائج أعمالها خلال فترة محددة من الزمن فهي تعكس الوضع المالي للوحدة الاقتصادية ونتائج أعمالها وتبث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين والمتعاملين فيها سواء كانت جهات داخلية أو خارجية إضافة إلى أنها تبين مدى ما تقدمة الوحدة من خدمات ومزايا أخرى للعاملين , أي أن القوائم والتقارير المالية ما هي إلا ملخصات لكتلة من البيانات المحاسبية التي تخص الوحدة كما انها تعد الوسيلة الفعالة التي بمقتضاها يتمكن القاري من فهم نشاطات الوحدة وبدونها لا يمكن إطلاقا التعرف على أنشطة الوحدة وكفاءتها كما لا يمكن التعرف على الموارد الاقتصادية التي تحت وصايته ومصادر تمويلها " علي ,1974 : 3 ".

ان الإفصاح المحاسبي عن قيمة الموارد البشرية وإظهارها في القوائم والتقارير المالية سوف يساعد الإدارة على معرفة التالي : "العطار ,1978 : 16 "

1- إظهار التغيرات التي تطرأ على قيمة المورد البشرية باعتبارها رأس مال بشري وبشكل دوري .
2- إيجاد نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال غير البشري وتحديد حاجة الوحدة الاقتصادية إلى هذا المورد بشكل علمي .
3- تقدير نسب الاستثمار في الموارد البشرية إلى اجمالي الأصول كؤشر لاحتمالات تحديد الارباح مستقبلا خاصة في المشاريع التي يعد فيها العنصر البشري عاملا مهما من عوامل الإنتاج .
4- امكانية تحليل نسب العائد على الاستثمار بطريقة افضل في حالة اثبات قيمة الاصول البشرية ضمن النسب وخاصة في المشاريع التي يكون فيها العنصر البشري هو الغالب.

ج- :الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية :

ان الغرض الأساسي للمحاسبة بشكل عام يتمثل في توفير المعلومات لاتخاذ القرارات , ونظرا لتنوع المعلومات المحاسبية التي تنتجها الوحدة الاقتصادية بسبب تنوع الأنشطة التي تقوم بأدائها هذه الوحدات واختلاف حجم هذه الانشطة يبقى للإدارة حق اختيار كم ونوع المعلومات التي يتطلب إنتاجها على نحو يكفل قدر معلوم من تلك المعلومات التي تحقق المنفعة للإدارة عند اتخاذها هذه القرارات على ان لاتزيد تكلفة الاعداد والحصول على هذه المعلومات عن قيمة المعلومات المنتجة وان لايتعارض ذلك مع معايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية حيث ان مبدا الإفصاح المعروف في المحاسبة يقتضي عرض جميع البيانات المحاسبية للوحدة الاقتصادية بشكل يساعد قارئ هذه البيانات المحاسبية على تفهمها بسهولة هذا اضافة

إلى ضرورة ترتيب هذه البيانات وفقا لاهميتها , ولما كانت الموارد البشرية هي احدى هذه البيانات الهامة بالنسبة للوحدة الاقتصادية نظرا لكون عنصر العمل يشكل نسبة كبيرة من تكلفة الانتاج لذلك يقتضي عرض البيانات ضمن القوائم والتقارير المالية للوحدة وللتعبير عن ذلك وهناك عدة طرق للافصاح عن تلك الموارد منها : لقد اختلف المحاسبون فيما بينهم بشان الإفصاح عن الموارد البشرية حيث برز اتجاهان في هذا الصدد "الغبان وياسين ,2007 :206 "

الاتجاه الأو ل : "الاتجاه التقليدي "

يقتضي معالجة تكاليف الموارد البشرية باعتبارها مصاريف جارية تظهر في كشف الدخل انطلاقا من المبررات التالية :

1- يقتضي مبدا الحيطة والحذر عدم إتباع المبادئ المحاسبية المترتبة عليها زيادة الأرباح أو زيادة قيمة الأصول لما لذلك من اثر على زيادة الأرباح في الأجل القصير مقابل توقع حدوث خسائر في المستقبل فيما لو تركت الموارد البشرية العمل في الوحدة .
2- قد لا يكون للموارد البشرية قيمة سوقية فيما لو قررت الوحدة الاقتصادية الاستغناء عنها وبالتالي لا يمكن اعتبار قيمة الموارد البشرية كأصل ثابت
3- من الصعوبة بمكان تحديد العمر الإنتاجي للأصل البشري في الوظيفة التي يشغلها هذا المورد بسبب صعوبة الحفاظ على هذا الأصل ولعدم إمكانية امتلاكها على مدار العمر الانتاجي لها كما هو الحال في الأصول الثابتة الاعتيادية .

الاتجاه الثاني : الاتجاه المعاصر :

يرى رواد هذا الاتجاه ان الموارد البشرية تعد من اهم الموارد المتاحة للوحدة الاقتصادية والتي تنتج السلع وتقدم الخدمات لذلك لايوجد ما يمنع من معالجة تكاليف الموارد البشرية كأصول ثابتة اطلاقا من المبررات التالية :

1- ان الأصول المشار اليها تتضمن حقوقا معينة
2- ان هذه الحقوق تتعلق بالمنتجات والخدمات والمنافع المتوقع الحصول عليها بالمستقبل .
3- ان تكون تلك الحقوق خاصة بالوحدة خلال فترة معينة .
4- هناك عقد بين المشروع والمورد البشري يلتزم بها الطرف الثاني العمل ضمن الشروط التي يحددها الطرف الاول طيلة فترة التعاقد المتفق عليها بين الطرفين وبالتالي يعتبر هذا المورد ضمن الاصول الخاصة بالمشروع لفترة زمنية محددة او غير محددة .
5- الافصاح عن الموارد البشرية في قائمة المركز المالي انطلاقا من اظهار اصول وخصوم الوحدة على حقيقتها .

الاتجاه الثالث : الاتجاه المقترح

بالرغم من اهمية الموضوع ومرور فترة زمنية طويلة على الكتابة فيه وتطبيقه نرى الكثير من الانتقادات التي وجهت له بشان اعتبار تلك الموارد كاصول ثابتة بسبب الصعوبات التي تكتنف تطبيقه وتباين طرق التطبيق وتاثير ذلك نتائج القيمة الحقيقة لتلك الموارد لذا يقترح الباحث معالجة تكلفة الموارد البشرية بالصورة التالية :

1- اعتبار تكاليف الموارد البشرية التي تستنفذ خلال الفترة المالية الحالية كمصروفات تظهر في كشف لدخل مثل مصاريف الاعلان عن الوظائف ونفقات العلاج الطبي للعاملين ------
2- اعتبار تكاليف الموارد البشرية والتي لا تستنفذ خلال السنة اصولا ثابتة بسبب مساهمة تلك الموارد في تحقيق الايراد لسنوات عديدة في المستقبل مثل نفقات التدريب والتطوير -----

ويتم الإفصاح عن قيمة الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية بالصورة التالية:

أو لا : حصر قيمة الموارد البشرية : وتتمثل هذه القيم في التالي :

1- نفقات الاعلان عن الوظيفة .
2- نفقات مقابلة المتقدمين للوظائف .
3- نفقات السفر والايفاد للمتقدمين واجور سكناهم .
4- نفقات الاختبار الخاصة بالمتقدمين إلى الوظيفة
5- نفقات البرامج التدريبية
6- نفقات الابتعاث والإجازات الدراسية .
7- نفقات صيانة الموارد البشرية .

ثانيا :تصنيف قيمة الموارد البشرية إلى أصول متداولة وأصول ثابتة ومصاريف ايرادية :

يتم تصنيف كافة المصاريف الواردة في أولا إلى نفقات جارية تستنفذ خلال السنة المالية "الفترة الحالية "واخرى يمكن الاستفادة منها لعدة سنوات ويتم تحديد كل نوع من انواع الأصول وتحديد طرق الاندثار ونسب الاندثار فيها ليتم اضافة هذه المصاريف إلى النشاط الجاري للوحدة الاقتصادية .

ثالثا :تسجيل قيمة الموارد البشرية في السجلات والدفاتر المحاسبية : وفق القواعد والاصول المحاسبية المتعارف عليها وعلى وفق النظام المحاسبي المعمزل به في الوحدة الاقتصادية

النماذج المقترحة للوحدة الاقتصادية متضمنة الموارد البشرية

نظرا لتباين اراء المحاسبين حول كيفية الافصاح عن قيمة الموارد البشرية بسبب طبيعة هذة الموارد وصعوبة تقييمها في الكثير من الحالات اضافة الى المشاكل التي تكتنف عمليات التقييم لذا نقترح ان يتم الافصاح عن الموارد البشرية على وفق الصورة والخطوات التالية :

1- يتم حصر قيمة الموارد البشرية .
2- تصنيف قيمة الموارد البشرية الى نقات مستنفذة واخرى غير مستنفذة .
3- تسجيل قيمة الموارد البشرية في السجلات والدفاتر المحاسبية والاحصائية .
4- يتم الافصاح بالصور التالية .

أ- بالنسبة لقيمة الموارد البشرية المستنفذة يتم الافصاح عنها بكشف مستقل يرفق مع القوائم المالية التقليدية وكما هو مبين فيما يلي

اولا : كشف يبن قيمة الموارد البشرية المستنفذة خلال السنة المالية الحالية

التفاصيل	المبالغ

نفقات التعيين	××××
نفقات الاختبار الخاصة باجراءات التعيين	××××
نفقات السكن	××××
نفقات العلاج الطبي	××××
نفقات السفر والايفاد	××××

ثانيا : قائمة المركز المالي المقترحة متضمنة الموارد البشرية لاحدى الوحدات الاقتصادية المفترضة

التفاصيل	قائمة المركز المالي للوحدة		قائمة المركز المالي المقترحة	
الأصول				
الأصول الثابتة				
الأصول الثابتة بالقيم الدفترية	4181615		4181615	
مشروعات تحت التنفيذ	231600		231600	
اقراض طويل الاجل	150000		150000	
صافي الاستثمارات في الموارد البشرية	--------		64243	
اجمالي الأصول الثابتة		4563215		4627458
الأصول المتدأو لة				
المخزون	4066354		4066354	
اعتمادات مستندية	5574		5574	
اقراض قصير الاجل	2000		2000	
المدينون	888663		888663	
حسابات مدينه مختلفة	542854		542854	
نقدية الصندوق أو المصرف	833808		833808	
مجموع الأصول المتدأو لة		6339253		6339253
اجمالي الأصول		10902468		10966711
مصادر التمويل				
مصادر التمويل طويل الاجل				
رأس المال	8862812		8862812	
التخصيصات طويلة الاجل	345885		345885	
قروض طويلة الاجل	23158		23158	
استقطاعات من تكاليف المورد البشرية	--------		32121	
مجموع مصادر التمويل طويلة لاجل		9231855		9263976
مصادر التمويل قصيرة الاجل				

التخصيصات قصيرة الاجل	230		230	
الدائنون	135391		135391	
حسابات دائنة دائنة متنوعة	1534992		1534992	
مجموع مصادر التمويل قصيرة الاجل		1670613		1670613
موارد بشرية				32122
اجمالي مصادر التمويل		10902468		10966711

ثالثا : كشف بايرادات النشاط الجاري للوحدة متضمنة الموارد البشرية

التفاصيل	قائمة النشاط الجاري التقليدية	قائمة النشاط الجاري المقترحة
صافي المبيعات	8189336	8189336
ايرادات النشاط الاخرى	301426	301426
اجمالي الايرادات	8490762	8490762
ينزل كلفة المبيعات	9106678	9106678
مجمل العجز	(615916)	(615916)
يضاف ايرادات تحويلية اخرى	317601	317601
ينزل :المصاريف	(477982)	(477982)
المجموع	(776297)	(776297)
صافي الزيادة في الموارد البشرية" اندثار سنوي "	---------	6424
صافي العجز	(776297)	(769873)

يتضح مما سبق ان قائمة المركز التقليدي لم تظهر تكاليف الموارد البشرية ضمن بنودها اي بمعنى انها عولجت كمصاريف جارية حملت على حسابات نفس الفترة المالية وبذلك ظهر صافي العجز بما يعادل 776297 دينار اما عندما يتم تطبيق نظام المحاسبة عن الموارد البشرية فان قائمة نتائج الاعمال لايتم تحمليها الا بالمبالغ التي تمثل اندثار الموارد البشرية نتيجة الاستخدام أو التقادم وهنا تجدر الاشارة انه تم تقدير نسبة اندثار الأصول البشرية ب10%قسط ثابت حيث بلغ قسط الاندثار 6424 دينار سنويأ وبذلك فان ارباح الوحدة ازادت بما يعادل 6424دينار عما كانت عليه عند اتباع نظام المحاسبة التقليدية .وانطلاقا من الاتجاه المقترح نقول انة يمكن تعديل قوائم الدخل التقليدية لكي تتضمن بيانات عن المحاسبة عن الموارد البشرية للوصول إلى قوائم جديدة تعطي ارقاما اقرب للحقيقة لقيمة اعباء الوحدة .

رابعا:كشف بالاستثمارات والتنزيلات الاضافية للموارد البشرية خلال السنة

التفاصيل	قيمة الاستثمارات الاضافية
كلفة الموارد البشرية اول المدة المالية	×××××
يضاف :	×××××

الاستثمارات الاضافية خلال الفترة	
يطرح : التنزيلات نتيجة الاستغناء " التقاعد او الوفاة	×××××
الكلفة في نهاية المدة المالية	×××××

د- اثر الإفصاح المحاسبي عن الموارد البشرية على اتخاذ قرارات الاستثمار في بيئة الاعمال العراقية :

نظرا لتطور الحاجة الى المحاسبة كنظام للمعلومات في اطارها الحديث من خلال ما توفره لهم من بيانات ومعلومات مختلفة ولاغراض مختلفة ولاحتياجات مختلفة كان لزاما على المحاسبة استخدام وسائل متعددة لايصال تلك الاحتياجات لمستخدميها في الوقت المناسب والمواصفات المطلوبة وبالكمية المطلوبة باعتبار ان الهدف الاساسي للمحاسبة كان موجها الى الاستخدام الخارجي للبيانات التي يقوم المحاسب باعدادها من هنا ازدادت الحاجة الى المعلومات المحاسبية مجددا للوفاء بهذا المطلب بهدف مساعدة تلك الاطراف على اتخاذ القرارات المبنية على اسس سليمه لذلك اعتمد الكثير من رجال ادارة الاعمال المستثمرين الى خبراء المحاسبة من اجل تقديم وتحليل المعلومات المالية للمساهمة في الاهداف المتعلقة بصنع القرارات الخاصة بالاستثمارباعتبار هذه المعلومات تمثل تمثيلا دقيقا للوضع المالي لعملهم " اوليفر ,2011 : 7 "وبالتالي يستطيعون تقييم المشروع بشكل اكثر فاعلية من هذا كله نستطيع القول ان للمعلومات المحاسبية لاسيما المتعلقة بالموارد البشرية التي تشكل النسبة الكبيرة من عناصر التكاليف في بيئة الاعمال العراقية دورا مهما في عملية صنع القرارات وعلى المحاسبين ان يجتهدوا كثيرا في جعل تلك المعلومات صادقة ومعبرة بوضوح عنةنتائج الاعمال وبذلك تزيد دقة اتخاذ القرارات صدقا ومعقولية كما ازدادت الوظيفة المحاسبية اهمية داخل الهيكل الاداري للمشروع من خلال تدفق البيانات المتعلقة بالعمليات المالية وغير المالية للادارات المختلفة للمشروع وتتدفق منها المعلومات المناسبة والمفيدة الى كافة الاطراف لترتسشد بها عند اتخاذ القرارات المختلفة .ان من اهم الموشرات الرئيسية التي تتخذ كاساس للحكم على كفاءة ادارة مشاريع الاستثمار هو تحقيق معدل عائد مقبول وان البيانات المالية هي احد اهم الاليات الاساسية لتبادل المعلومات وتستخدم معظم الشركات البيانات المالية كمقياس لتقييم الاداء الاداري والمالي ومتابعة نمو العوائد وعملية التحكم في المصاريف والايرادات وينظر معظم المستثمرين وينظر معظم المستثمرين الى استثمارات رؤوس الاموال كمشروعات ملموسة متعلقة بالمشروعات والات او المعدات طويلة الاجل يتوقعون منها جني الارباح على مدار الوقت وان المعرفة المحاسبية هي الاداة الفعالة في بيان حقيقة الوضع الاستثماري اوحقيقة الوضع المالي للوحدة الاقتصادية باعتبار ان عملية الانتاج ومدخلاتها لابد ان تترجم الى ارقام تعكس طبيعة وحقيقة المشروع ومن خلالها يتم توليد المعرفة المحاسبية وتعد البيانات والمعلومات الخاصة بالموارد البشرية من نفقات تعيين وتدريب وابتعاث وغيرها الواردة في القوائم والتقارير المالية من اهم الادوات التي تساعد الإدارةعلى اتخاذ االقرارات ومراجعة السياسات الاقتصادية والادارية وفي ضوء الظروف المحيطة بالوحدة الاقتصادية لذلك يتطلب اعداد هذه القوائم بشكل دوري خلال الفترة المحاسبية لتستشهد بها الإدارة عند اتخاذ القرارات الإدارية , وبالنسبة للإدارة فان الإفصاح المحاسبي عن البيانات والمعلومات الخاصة بالموارد البشرية تعطي مؤشرات لتقييم البدائل المتاحة في الكثير من القرارات المتعلقة بتلك الموارد ,على سبيل المثال مقارنة كلف برامج التدريب مع القيمة الحالية للزيادة في الإنتاج أو تقديم الخدمات التي يساهم فيها الافراد الذين يخضعون لبرامج التدريب وغيرها الكثير من الحالات " ظظظ 2006 :138 ".

مما سبق نستنتج ان من اهداف المحاسبة عن المارد البشرية هي اعداد وتهيئة التقارير للاطراف المعنية ذات العلاقة سواء كانت داخلية أو خارجية تلك الأطراف التي تعتمد على البيانات الظاهرة بالتقارير المالية عن الموارد البشرية لاتخاذ قرارات معينة حيث تبين :

1- المبالغ التي يتم انفاقها على الموارد البشرية بشكل كامل وتفصيلي .
2- معدلات دوران العاملين وعدد الغيابات والتسرب الوظيفي .

ولكي تكون تلك التقارير مقبولة وناجحة يتطلب ان تتوفر فيها جملة من الاعتبارات والمعايير الاساسية ومنها :

1- سهولة وبساطة كتابة التقارير لكي يتم فهمها من قبل مستخدميها .
2- قدرة البيانات والمعلومات الواردة في التقارير على التعبير عن الاحداث المعنية .
3- البعد عن التحيز
4- القابلية للمقارنة

ان البيانات الواردة في القوائم والتقارير المالية تساعد الإدارة في تخطيط مواردها البشرية كما انها في نفس الوقت توضح للإدارة مقدار المبالغ التي استثمرت في الموارد البشرية خلال السنة المالية وما تم استثماره في كل جانب من جوانب هذه الموارد والعوائد المتوخاة منها .

ان الغاية من الإفصاح المحاسبي عن البيانات والمعلومات عن الموارد البشرية في القوائم والتقارير المالية هو اعلام كافة الأطراف عن نتائج اعمال الوحدة الاقتصادية والتي تشكل الموارد البشرية جزء من تلك الموارد الاقتصادية داخل الوحدة وبدون هذا الإفصاح تبقى التقارير ناقصة ولاتعبر عن نتائج الاعمال بصورة سليمة ودقيقة وقد ذكر منذ زمن بعيد ان الموارد البشرية المدربة من العاملين هي دائما اصل ذو قيمة مهمة لذلك يتطلب الإفصاح عنها لاهميتها عند اتخاذ القرارات الرشيدة ومنها الاستثمار.

الاستنتاجات والمقترحات :

أولا : الاستنتاجات:

1- لم تلق المحاسبة عن الموارد البشرية الاهتمام الكافي والمطلوب من قبل الوحدات الاقتصادية مثل بقية فروع المحاسبة الاخرى وكان نتيجة ذلك عدم تطبيق المعايير المقبولة قبولا عاما والتي تحكم اعداد القوائم والتقارير المالية الخاصة بالموارد البشرية .
2- عدم توفر البيانات الكافية والإحصاءات اللازمة لتقدير احتياجات الوحدات الاقتصادية المستقبلية من الموارد البشرية اللازمة لاشغال الاعمال والوظائف والمتطلبات المستقبلية للوحدة .
3- ان القوانين واللوائح الصادرة من الاجهزة المركزية في الكثير من الدول بتعيين الموظفين والعمال في عالمنا العربي والزام الدوائر والشركات بقبولهم كما هو الحال في العراق على سبيل المثال ادى إلى وجود اعداد كبيرة وفائضة عن الحاجة في تلك الدوائر والشركات مما ادى إلى تحمل هذه الدوائر والشركات بتكاليف تعيين وتدريب وتطوير أولئك الأشخاص الفائضين عن الحاجة الفعلية مما له اثر كبير على المركز المالي للوحدة الاقتصادية وارباحها .

4- ان تجاهل اهمية الموارد البشرية العاملة لدى الوحدة الاقتصادية وعدم قيامها بالمحاسبة عنها يودي إلى اتخاذ قرارات غير سلمية فيما يخص استغلال واستثمار هذه الموارد .

5- بالرغم من المحاولات العديدة لتقييم الموارد البشرية والإفصاح عنها الا انها تبقى قاصرة ومحدودة جدا لمعالجة التكاليف المترتبة على استخدام هذه الموارد وان كانت كذلك فهي للاغراض الداخلية فقط .

المقترحات :

1- ان توفير معلومات عن قيمة الموارد البشرية العاملة في الوحدة الاقتصادية يساهم في مساعدة الإدارة على تحقيق رقابة فعالة على تلك الموارد وبالتالي استغلالها الاستغلال الامثل .
2- ضرورة التمييز بين النفقات الايرادية التي تحمل على حسابات النتيجة لنفس الفترة المالية وتلك النفقات الرأسمالية والتي تظهر ضمن عناصر الأصول الثابتة مع ضرورة وضع اسس وقواعد علمية دقيقة لعمليات التفرقة والتحميل بصورة تعبر عن حقيقة تلك الموارد الاقتصادية ..
3- ضرورة استحداث قسم خاص بالموارد البشرية يتولى مهمة استقطاب العامليين وتعينهم واقامة الدورات التدريبية والتطويرية لهم لتحسين مهاراتهم ومتابعة المبتعثين من المنتسبين الى الخارج وغيرها من المهام المتعلقة بالموارد البشرية العاملة داخل الوحدة .
4- اعادة النظر بالقوائم والتقارير المالية على ضوء المتطلبات الجديدة لمستخدميها حيث يتطلب الإفصاح عن البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية لمقابلة اهداف الوحدة واحتياجات الاطراف الاخرى.
5- ضرورة اهتمام الإدارة بالموارد البشرية العاملة لديها مما يعطي اساسا افضل للاختيار من بين البدائل وبالتالي تحقيق الاستخدام الامثل للموارد المتاحة لديها .

المصادر العربية والاجنبية :

أو لا : رسائل واطاريح الدرأسات العليا :

1- ثائر صبري الغبان " 1986 " محاسبة الموارد البشرية في جامعة بغداد , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية الإدارة والاقتصاد , جامعة بغداد , بغداد , العراق .
2- فضل كمال سالم " 2008 " مدى اهمية القياس والإفصاح المحاسبي عن تكلفة الموارد البشرية واثرة على اتخاذ القرارات المالية , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية التجارة – قسم المحاسبة والتمويل , جامعة غزة , فلسطين .
3- نعمان حسين علي " 1974 " اهمية القوائم المالية والتحليل المالي لها , رساله دبلوم عالي في مراقبة الحسابات غير منشورة , كلية الإدارةوالاقتصاد , جامعة بغداد , بغداد .

ثانيا : الكتب :

1- احمد محمد موسى " 1979 " درأسات في المحاسبة الاجتماعية , دار النهضة العربية القاهرة .
2- صالح اراهيم يونس الشعباني " 2010 " محاسبة التكاليف المعاصرة –اسس نظرية واجراءات تطبيقية ,طبعة أو لى ,منشورات العابد , الموصل , العراق .
3- عباس مهدي الشيرازي " 1990 " نظرية المحاسبة ,الطبعة الأو لى , دار السلاسل للطباعة والنشر , الكويت .
4- فريدريك تشوي وكارل ان فروست وجاري مييك "2004 " المحاسبة الدولية ,تعريب محمد عصام الدين زايد واحمد حجاج ,دار المريخ للنشر , الرياض .
5- محمد الفيومي محمد " 2000 " قراءات في المشاكل المحاسبية المعاصرة , دار الجامعة الجديد للنشر , الاسكندرية .
6- محمد كمال عطية " 1978 " التحليل الكمي في لمحاسبة , الجزء الأو ل , مطبعة الوادي , دار الجامعات المصرية , الاسكندرية .
7- لينا بيل اوليفر " 2011 " ادارة التكاليف – دليل المديرين لمراقبة التكاليف وزيادة الارباح ،دار الفاروق للاستثمارات الثقافية ، القاهرة ، مصر العربية .

ثالثا :الدوريات والمؤتمرات العلمية :

1- ثائرصبري الغبان و سناء احمد ياسين "2007 " الإفصاح عن الاستثمار في الموارد البشرية في التقارير المالية للوحدات الاقتصادية العراقية ,مجلة العلوم الاقتصادية والادارية , المجلد 13 ,العدد 45 ,بغداد , العراق .
2- سمية امين علي " 2003 " المحاسبة عن رأس المال الفكري – درأسة تحليلية مع التطبيق على رأس المال البشري , مجلة المحاسبة والإدارة والتامين , العدد 60 , كلية التجارة جامعه القاهرة , القاهرة .
3- عبد الفتاح ابراهيم مصطفى عبدة "1980 " مفاهيم الأصول ومدى انطباقها محاسبيا على المورد البشرية , مجلة الإدارة العامة , العدد 127 ,المملكة العربية السعودية .
4- نهال احمد الجندي "2005 " قياس وتقييم رأس المال الفكري احد المتطلبات الاساسية لتحديد قيمة المنشاة , مجلة المحاسبة والإدارة والتامين , كلية التجارة , جامعة القاهرة ,العدد 65 , القاهرة .
5- محمد ابراهيم السباعي " 1977 " المحاسبة عن الأصول البشرية ,مجلة الإدارة, المجلد التاسع , العدد 3 , يناير , القاهرة.
6- محمد احمد العظمة ويوسف عوض العادلي "1988 " بعض ملامح القياس والإفصاح المحاسبي واعداد التقارير المالية للشركات المساهمة الكويتية وقترحات تطويرها , مجلة درأسات الخليج والجزيرة العربية , العدد 53 , يناير.
7- محمد صبري العطار " 1978 " المحاسبة عن الموارد البشرية , مفهومها واهدافها واستخداماتها , مجلة المحاسب , العدد ,8 تموز ' بغداد .
8- ظظظ " 2006 " اهمية اظهار كلفة الموارد البشرية في البيانات المالية في الجامعات الاردنية – درأسة حاله جامعة اليرموك , مجلة الاداري , السنة 28 , العدد 106 , سبتمبر , عمان .
9- يوحنا عبدال ادم " 1988 " محاسبة الموارد البشرية , مجلة الإدارةالعامة , العدد 28 , المملكة العربية السعودية .

10- يحيى محمد ابو طالب " 1984 " الاتجاهات المحاسبية السلوكية لتقيم الموارد البشرية والاستخدامات المتوقعة, مجلة افاق اقتصادية , العدد 18 .
11- يوسف سعادة " 1977 " تحديد قيم الموارد البشرية , المجلة العربية للإدارة , المجلد الأو ل , العدد 4 , تشرين الأو ل , القاهرة .
12- نوال عمارة وصديقي مسعود " 2004 " محاسبة الموارد البشرية ,الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية , كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية , جامعة ورقلة , الجزائر .

المصادر الاجنبية :

1- A.A.A"1973" Committee on Hum.an Resource Accounting Accounting Review Vol:48 No:4

2-Eric ,Flam Holtz "1973 " Human Resource Accounting ,Encino,California , Belment: Dickenson ,publishing company .inc.

3- hekemian, J& others "1967 " put people on your balance sheet ,Harvard business review,January –february .

4-kenneth ,foley ,"1977" Accounting for " Human Resource management Accounting Review.

5- Watson.,D.,"1972 " Human Resource Accounting " Accountancy ,age ,may

الإجراءات المحاسبية لنظام المرابحة كأحد صيغ الاستثمار الإسلامية ومتطلبات تطبيقها في مصارف إقليم كردستان

عبد الله عناد نجم عبدا لله
مدرس مساعد – قسم المحاسبة
كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة الموصل

محمد ظافر عبد الخالق
مدرس مساعد – قسم المحاسبة
كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة الموصل

abdalaanad@yahoo.com

المستخلص

تعد آليات الاستثمار والتمويل القائمة على الفائدة في المصارف احد أهم أسباب الأزمات المالية والاقتصادية التي تعصف بالاقتصاد العالمي مما جعل الأنظار تتجه نحو صيغ الاستثمار والتمويل الإسلامية التي تقوم على مبدأ الغنم بالغرم (المشاركة في الارباح والخسائر) ومن ضمن هذه الصيغ بيع المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء أو ما يسمى بالتمويل بالمرابحة , مما يوفر التمويل اللازم للمنتجين ورجال الأعمال على أساس شرعي بدلا عن الربا, وعليه فان مشكلة البحث تكمن في توفير متطلبات تطبيق صيغ الاستثمار الاسلامية وفق معايير المحاسبة الإسلامية ومنها بيع المرابحة في المصارف العاملة في اقليم كردستان . وتبنى فرضية البحث على إن تطبيق إجراءات المحاسبة عن عمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير المحاسبة الإسلامية في المصارف العاملة في اقليم كردستان يحتاج إلى توفير بعض المتطلبات في النظم المحاسبية لهذه المصارف . وتأتي اهمية البحث من خلال تسليطه الضوء على الإجراءات المحاسبية لعمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير المحاسبة الاسلامية ومتطلبات تطبيق هذه الاجراءات. ويهدف البحث إلى عرض ومناقشة الاستثمار والتمويل بطريقة بيع المرابحة وأحكامه الشرعية ومتطلبات تطبيقه في ظل النظم الاقتصادية المعاصرة في المصارف العاملة في اقليم كردستان. وتوصل الباحث الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات اهمها انه لا يوجد تطبيقات فعلية لصيغ الاستثمار الاسلامية ومنها بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في المصارف العاملة في اقليم كردستان على الرغم من حاجة الاقليم الماسة لمثل هذه الصيغ الاستثمارية لكون الاقليم إسلامي ويرفض غالبية المجتمع فيه التعامل بالربا .

Accounting procedures for Murabaha system as one of the Islamic modes of investment and application requirements in the banks of the Kurdistan region

Abstract

The investment and funding mechanisms based on interest in the banks is one of the main reasons of the financial and economic crises plaguing the global economy, making eyes moving toward forms of investments and Islamic finance which is based on the principle of(alganam Balgrm) Among these formulas Murabaha sale or the so-called funding Murabaha, which provides funding for producers and businessmen on a legitimate basis, rather than usury, and hence the research problem lies in providing the requirements of the application forms of investments according to Islamic Accounting Standards Islamic banks operating in Kurdistan region. The hypothesis adopted research on application of accounting procedures for the sale of Murabaha accordance with the Islamic accounting standards in banks operating in the Kurdistan region needs to provide some of the requirements in the accounting systems of these banks. The importance of research by highlighting the accounting procedures for the sale of Murabaha and accordance with the Islamic accounting standards and the requirements of the application of these measures. The research aims to present and discuss the investment and financing in a way that Murabaha sale and legal provisions and requirements applied under contemporary economic systems in banks operating in Kurdistan region. The researcher found a number of conclusions and recommendations, mainly that no applications actual sale Murabaha in the banks operating in Kurdistan region despite the need province urgent for such formulas to the fact that the province Muslim and refuses the majority of society when dealing by riba .

المقدمة

تحاول البحوث التي تجري حالياً في مجال المحاسبة التصدي للتحديات التي تواجهها الممارسة المحاسبية نتيجة للتطورات الفنية والاقتصادية والاجتماعية. ومن بين التحديات التي ظهرت في مجال الممارسة المحاسبية في السنوات الأخيرة ظهور المؤسسات المالية والتجارية التي تعمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في العالم الإسلامي بصفة عامة وفي المنطقة العربية بصورة خاصة واطراد نموها يوما بعد يوم بدرجة يكون من الخطأ معها تجاهل المشاكل المحاسبية التي تواجه نشاط هذه المؤسسات الإسلامية في الواقع العملي.

تقوم المصارف الإسلامية بعمليات مختلفة تهدف جميعها إلى تدعيم التنمية في المجتمع ويأتي الاستثمار في مقدمة هذه العمليات. والاستثمار عمل مقبول شرعا ما دامت أساليبه ووسائله لا تتنافى وأحكام الشريعة الإسلامية. وهذا يعني العدول عن نظام الفائدة المعمول به حاليا في المصارف غير الإسلامية، وإيجاد بديل عنه يقوم على أساس المشاركة بين صاحب رأس المال والعامل الذي سوف يستثمر المال وهذا ما يميز النظام الاقتصادي الإسلامي عن سائر النظم الاقتصادية الأخرى ، إذ أن للاستثمار الإسلامي طرقا وأساليب متميزة تهدف إلى تحقيق الربح الحلال . وأبرز هذه النظم هي نظام المرابحة ونظام المضاربة ونظام المشاركة فضلاً عن النظم المتعددة الأخرى.

مشكلة البحث

إن صيغة بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء هي إحدى صيغ الاستثمار والتمويل الإسلامية وإحدى بدائل صيغ الاستثمار والتمويل التقليدي الذي يقوم على الفائدة , إلا أن هذا النشاط الاستثماري المهم والحيوي غير مطبق في المصارف العاملة في اقليم كردستان , عليه يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية :

1 . ماهي متطلبات تطبيق صيغ الاستثمار الاسلامية ومنها نظام المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في المصارف العاملة في اقليم كردستان

2 . ما هي متطلبات تطبيق معايير المحاسبة الإسلامية في المصارف العاملة في اقليم كردستان

فرضية البحث

إن تطبيق إجراءات المحاسبة عن عمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير المحاسبة الإسلامية في المصارف العاملة في اقليم كردستان يحتاج إلى توفير بعض المتطلبات في النظم المحاسبية لهذه المصارف لكي يتم تطبيق الإجراءات الخاصة بالمرابحة بكفاءة وفاعلية .

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تسليطه الضوء على نظام المرابحة كاحد صيغ الاستثمار الاسلامية والإجراءات المحاسبية لعمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير المحاسبة الاسلامية ومتطلبات تطبيق هذه الاجراءات في المصارف العاملة في اقليم كردستان ومدى كفاءتها في توفير المعلومات الملائمة .

أهداف البحث

يهدف البحث إلى عرض ومناقشة الجوانب التالية :

1 . الاستثمار والتمويل بطريقة بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وأحكامه الشرعية ومتطلبات تطبيقه في ظل النظم الاقتصادية المعاصرة .

2 . الإجراءات المحاسبية لبيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير المحاسبة في المصارف الاسلامية .

3 . متطلبات تطبيق الاجراءات المحاسبية لنظام المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وفق معايير معايير المحاسبة الإسلامية في المصارف العاملة في اقليم كردستان .

منهجية البحث

اعتمد الباحث المنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري من البحث من خلال الرجوع إلى الكتب والدوريات وشبكة الانترنت ذات العلاقة في مجال البحث , وتم اعتماد المنهج التحليلي من خلال عرض متطلبات تطبيق الإجراءات المحاسبية لبيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في المصارف الإسلامية وبيان متطلبات تطبيق هذه الإجراءات في المصارف العاملة في اقليم كردستان .

المبحث الاول

طبيعة النظم المحاسبية في المصارف الإسلامية

وفق صيغ الاستثمار الاسلامية

المصرف الإسلامي منشأة مالية ونقدية تستهدف التنمية وتقديم الخدمات الاجتماعية وتحقيق الأرباح عن طريق صيغ الاستثمار الذي لا يتنافى وقواعد وأحكام الشريعة الإسلامية (مضاربة ، مرابحة ، مشاركة ، سلم ، إجارة ، استصناع ، استزراع) وكذلك تقديم الخدمات المصرفية المختلفة (المصري , 1416 هـ : 63). وبمقارنة النظم المحاسبية في المصارف غير الإسلامية مع النظم المحاسبية في المصارف الإسلامية فلا نجد هناك اختلاف من حيث تماثل دورة البيانات (مدخلات ، تشغيل ، مخرجات) ومن حيث تماثل طرائق وأساليب وأدوات تشغيل النظام . الاختلاف يتمثل في ان المصارف الإسلامية تستند في أعمالها إلى قواعد وأحكام الشريعة الإسلامية والاختلاف في مسميات الحسابات الخاصة بصيغ الاستثمار المختلفة في المصارف الإسلامية وضرورة توفير المعلومات المحاسبية لهيئة الرقابة الشرعية ووجود مجموعة من التقارير والدفاتر الخاصة بمعاملات (المرابحة ـ المضاربة ـ المشاركة) وغير ذلك من الصيغ الاستثمارية في المصارف الإسلامية، وهذا يعني أن المصارف الإسلامية تتطلب وجود نظام محاسبي معين ذلك لان هيكل الاستثمار والإقراض للمصرف الإسلامي يتطلب تحديد إيرادات وتكاليف كل نشاط بشكل مستقل بل يتعدى ذلك إلى إجراء تحليل تفاضلي لعناصر النفقات التي يتحملها المصرف وتخصيصها وتوزيعها وتحميلها على كل نشاط بشكل مستقل بهدف الوصول إلى التحديد الدقيق لأرباح وخسائر كل عملية أو كل عقد(صديقي , 1400 هـ : 240).

صيغ الاستثمار الإسلامية في المصارف الإسلامية

تعد صيغ الاستثمار الإسلامية السمة الرئيسة التي تميز المصارف الإسلامية عن المصارف غير الإسلامية، إذ يسعى المصرف الإسلامي للاستثمار في كافة القطاعات والأسواق المالية باستخدام صيغ الاستثمار الإسلامية التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية استناداً إلى قاعدة (الغنم بالغرم) والمشاركة في الأرباح والخسائر، أما المصارف التقليدية فتستخدم صيغة واحدة للتعامل مع الزبائن (الدائنين) وهي القرض بفائدة وغيرها من الأنشطة مهما اختلفت تسمياتها، لذلك فإن صيغ الاستثمار الإسلامية (مضاربة، مرابحة، مشاركة) وغيرها من صيغ الاستثمار الإسلامية الأخرى تعد البديل للأنشطة التي تقوم بها المصارف غير الإسلامية. (محمد , بدون سنة نشر , 2).

نظام المرابحة كأحد صيغ الاستثمار الإسلامية

يعد نظام المرابحة من أبرز أنواع أنظمة البيوع في الفقه الإسلامي ، والذي ساد التعامل به في المصارف الإسلامية في العصر الراهن . إذ وجد الزبائن في نظام المرابحة بديلا لنظام القروض بفائدة ، الذي تتعامل به المصارف التقليدية فيستطيع المتعامل مع المصرف الإسلامي الحصول على جميع احتياجاته من دون اللجوء إلى نظام القروض الربوية، وذلك لتوفير الاحتياجات الشخصية ، أو توفير احتياجات التجارة الداخلية عن طريق تنفيذ المرابحة في

الداخل وتوفير احتياجات التجارة الخارجية عن طريق نظام الاعتمادات المستندية (الربيدي ،2001 :393) .

بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء

المرابحة في اللغة مفاعلة , من الربح وهي النماء والزيادة (الربيدي , 2001 : 394) , يقال رابحته على السلعة مرابحة أي اعطيته ربحا (عمر , 1987 : 175)

اما في الاصطلاح الفقهي : فهو بيع ما يملكه بما قام عليه وبفضل , فهو بيع للسلعة بالثمن الذي اشترى به مع زيادة شيء معلوم من الربح (بن جزي , 1987 : 289) . وهي بيع السلعة بمثل الثمن الاول الذي اشتراها البائع (المصرف) مع زيادة ربح معلوم متفق عليه بين الطرفين (الربيدي , 2001 : 394) يقصد بالمرابحة بصفة عامة ، بيع السلعة بالثمن الذى قامت به مع ربح معلوم ، وهى من بيوع الأمانة ، وتتم عملية البيع وقت التفاوض والتعاقد عليها . أما المقصود بالمرابحة للآمر بالشراء ، فإن الطرفان يتواعدان على تنفيذ عقد المرابحة ، حيث يعد الآمر بالشراء بشراء سلعة بعد تملك المأمور لها ، وهذه الصيغة هى الأكثر انتشار فى التطبيق العملى فى المصارف الإسلامية (الهيتي , 1998 , 514). إن بيع المرابحة هو بيع سلعة موجودة أو تحت التشغيل وبمواصفات محددة . ويتفق المشتري مع البائع على ان يدفع الأول قيمة تكلفتها الفعلية والمحددة بمعرفة الثاني مضافا إليها نسبة مئوية من الربح يتفق عليها ويجوز تسديد قيمة الشراء على أقساط (الحسن , 1400 هـ : 37) . ويشترط في بيع المرابحة ما يشترط في البيع بصفة عامة بالإضافة الى علم المتبايعين بتكلفة السلعة والربح واذا ظهر خيانة البائع فيما ذكره فالبيع صحيح وللمشتري الخيار بين فسخ البيع او اسقاط الزيادة او قبوله مع الزيادة (الضرير , 1401 هـ : 24) وتزاول المصارف الإسلامية هذه العملية للزبائن في السلع التامة الصنع. (عطية ،1982 :237)ويقول الكاساني إن بيع المرابحة أمانة ، لأن المشتري إئتمن البائع في إخباره عن الثمن الأول من غير بيّنة ولا استحلاف (الفضيلات ،1999 :94) .

ضوابط بيع المرابحة

ضوابط المرابحة للآمر بالشراء : هناك ضوابط عدة ينبغي مراعاتها عند القيام بعملية المرابحة للآمر بالشراء وهي كما يأتي :

1. أن تدخل السلعة المأمور بشرائها في ملكية المصرف وضمانه لها قبل انعقاد العقد الثاني مع الزبون .
2. أن لا يكون الثمن في بيع المرابحة قابلا للزيادة في حالة العجز عن السداد .
3. أن لا يكون بيع المرابحة ذريعة للربا بأن يقصد المشتري الحصول على المال ويتخذ السلعة وسيلة لذلك . كما في بيع العينة وبيع التورق(*) (شبير ،1999 :318-319) .

مشروعية بيع المرابحة

المرابحة صورة من صور البيوع فتحل بما تحل به البيوع وتحرم بما تحرم به البيوع. ولقد أباحت أحكام الشريعة الإسلامية أرباح التجارة (أي المرابحة دلالة لا نصا) . وان الله

(*) بيع العينة هو أن يشتري شخص من آخر سلعة بثمن مؤجل ثم يبيعه نفس السلعة نقدا وبثمن اقل من ثمن شرائها وسميت بالعينة لحصول النقد (العين لطالبه) . أما التورق فهي شراء السلعة بثمن مؤجل وبيعها بثمن معجل اقل منه كالعينة فان باعها لنفس البائع فهي عينة وان باعها لغيره فهي تورق وان هذه البيوع ظاهرها البيع وباطنها الربا وهي حيل من بيوع الآجال المحرمة شرعا .

تعالى قال في محكم التنزيل (**وَأَحَلَّ اللهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا**) سورة البقرة ، الآية 275. كما قال الرسول ﷺ (أطيب الكسب عمل المرء بيده وكل بيع مبرور) (شيخون ،2000 :130-131) .

إن صيغة المرابحة قد أجيزت من العلماء ولجان الفتوى والمؤتمرات ومجمع الفقه الإسلامي ويرى الفقهاء أن بيع المرابحة عقد لازم لكل من المصرف والمشتري الآمر بالشراء، لذلك ينبغي أن لا يكون الامر بالشراء مشافهة بل كتابة . وفي بعض الأحيان يجري اخذ تأمين من الزبون يمثل نسبة من ثمن السلعة ضمانا لجدية المشتري يسمى (ضمان الجدية) ، فإذا رجع الزبون في أمره بالشراء بيعت السلعة على حسابه . (الغندور ،1983 :86)

شروط بيع المرابحة

أن ابرز هذه الشروط هي الآتي (المصلح والصاوي ، 2001 :161) :

1. أن يكون كل من رأس المال (الثمن) والربح معلوما لان العلم بالثمن شرط في صحة البيوع كلها .
2. أن يكون رأس المال من ذوات الأمثال فان كان مما لا مثل له من العروض فلا تصح المرابحة لأنها مبنية على الأمانة واجتناب الريبة .
3. صحة العقد الأول ، فإن كان فاسداً لا تصح المرابحة .
4. أن يفصح المصرف عن مقدار الربح إذا كان نقدا أو في حالة البيع الآجل.
5. بيان كيفية سداد الثمن نقدا أو على أقساط .
6. أن يبين المصرف العيب الذي يحدث بعد الشراء .
7. أن يكون العقد خاليا من الربا .

وإذا ثبت أن البائع لم يكن أمينا عند تحديد ثمن السلعة وزاد في ثمن الشراء الذي اشترى به السلعة حينئذ يحق للمشتري فسخ العقد من قبله لأنه في مثل هذه الحالات يكون الخيار للمشتري في فسخ العقد وذلك بسبب خيانة البائع في تحديد ثمن السلعة الحقيقي (الخياط ، 1988 :231) .

أنواع معاملات بيع المرابحة

تصنف معاملات بيع المرابحة كالآتي:

1. **من حيث طريقة السداد :** تبوب معاملات بيع المرابحة على النحو الآتي :

آ. **معاملات بيع المرابحة النقدية** : وهي المعاملات التي يقوم فيها الزبون بتسديد كامل قيمة البضاعة بمجرد استلامها وتتحقق الإيرادات في معاملات بيع المرابحة النقدية بمجرد إتمام عملية البيع مما يعني التقاء لحظة تحقق الإيراد مع تحصيله (نضوض الإيراد). (الربيدي ، 2001 : 394 - 395)

ب. **معاملات بيع المرابحة المحلية لأجل** : هي المعاملات التي يقوم فيها المصرف بشراء السلعة من الداخل وبيعها مرابحة إلى الزبون الذي يسدد ثمنها بعد مدة معينة أو على أقساط . حيث تنظم كمبيالات تمويل مرابحة بعد استكمال الإجراءات الفنية لصيغة التعامل وحسب فترات التسديد وتتضمن الكمبيالات ثمن بيع المرابحة والربح المحدد . (الشرع ،2003 :10)

جـ. **معاملات بيع المرابحة الخارجية لأجل** : هي المعاملات التي يقوم فيها المصرف بشراء السلعة من الخارج عن طريق فتح الاعتمادات المستندية وبيعها إلى الزبون الذي يسدد ثمنها بعد مدة أو على أقساط (الشرع ،2003 :10) .

2. **من حيث الوعد بالشراء :** تبوب معاملات بيع المرابحة إلى: (المصري، 1995: 29)

أ. **مرابحة فقهية (المرابحة بدون الوعد بالشراء)** : تكون عملية المرابحة عادية ويمتهن فيها المصرف بشراء السلع دون الحاجة إلى الاعتماد على وعد مسبق بالشراء من قبل الزبون ، ثم عرضها بعد ذلك للبيع مرابحة بثمن وربح متفق عليه .

ب. **المرابحة المصرفية (المرابحة مع الوعد بالشراء)** : في هذا النوع تكون عملية المرابحة مقترنة بوعد من الزبون بالشراء . أي أن المصرف لا يشتري السلعة إلا بعد تحديد الزبون لرغباته ووجود وعد مسبق بالشراء . أي أن عملية المرابحة تكون مركبة من عقد وعد بالشراء وعقد بيع مرابحة.

المبحث الثاني

الاجراءات المحاسبية لنظام المرابحة والمرابحة للامر بالشراء

طبيعة العمليات المحاسبية للمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء

تتمثل العمليات المحاسبية للمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء فى الآتى :

1 ـ عملية الإثبات المحاسبى : ويقصد بها إثبات كافة المعاملات المتعلقة بالمرابحة والمرابحة للآمر المباشر منذ سداد ضمان الجدية وحتى نهاية سداد الأقساط ، حسب الطريقة المحاسبية المختارة .

2 ـ عملية القياس المحاسبى : ويقصد بها قياس التكلفة الأصلية للمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء والربح الإجمالى ونصيب كل فترة مالية وكذلك قياس ذمم المرابحة ، وقياس الخسارة عن نكول العميل إن وقعت .

3 ـ عملية العرض : ويقصد بها إظهار ما تسفر عنه عمليات المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء فى نهاية الفترة المالية فى القوائم المالية مثل :قيمة موجودات المرابحة وتحديد المرابحة للآمر بالشراء بعد الاقتناء وقبل البيع والتسليم وقيمة ذمم المرابحة الأصلية والمرابحة للآمر بالشراء وما يتعلق بذلك من مخصصات وكذلك نصيب الفترة المالية من أرباح المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء .

4 .عملية الإفصاح : ويقصد بها الإفصاح عن عمليات المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء فى الإيضاحات حول القوائم المالية لإعطاء مستخدمى تلك القوائم معلومات مفيدة تساهم فى اتخاذ القرارات (محمد , بدون سنة نشر , 2).

تحديد الثمن الأول لبضاعة المرابحة

حدد معيار المحاسبة المالية رقم (2) الخاص بالمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية والمصرفية الإسلامية في البند 1/2 على انه عند قياس قيمة الموجودات (البضاعة) عند اقتناء المصرف لها تعدّ القيمة الفعلية هي الأساس في إثبات وقياس الموجودات في تاريخ اقتنائها . لذا فان الموجودات التي يقتنيها المصرف بهدف المرابحة أو المرابحة للآمر بالشراء تقاس عند اقتنائها بالتكلفة العادلة (ثمن الشراء + المصاريف) ويمكن تقسيم المصاريف التي تحمل على بضاعة المرابحة بالآتي: (شحاتة ، 1987 :129 - 130)

1. مصروفات تسويقية مباشرة (نقل ، دعاية واعلان ، عمولة رجال البيع ، تغليف ، تأمين ... الخ)
2. مصروفات إدارية مباشرة : وهي المصاريف التي لا غنى عنها للحصول على السلعة أو تهيئتها مثل الرسوم والكمارك والعمولات.

أما عناصر التكاليف الخاصة بالمصرف واللازمة لممارسة نشاطه الاستثماري مثل رواتب موظفي المصرف والأجور والمصروفات غير المباشرة الأخرى مثل الإندثارات ومصروفات الماء والكهرباء والإيجارات ، ولا يعدّ التأمين على الأشخاص من ضمن تكلفة البضاعة . (جعفر ، 2002 :145)

ان التكلفة الصناعية وحدها تحتسب عليها نسبة الربح في بيع المرابحة ، على أن يضاف إلى ذلك باقي بنود التكاليف دون احتساب أي ربح عليها وصولا لتحديد ثمن البيع بالمرابحة . (شحاتة ، 1987 : 129 - 130) ويؤيد الباحث مبدأ التحميل الجزئي لأنه يتماشى مع مبدأ عدالة القياس المحاسبي ويقدم معلومات ملائمة للمستفيدين من القوائم المالية للمصرف.

وقد ميز معيار المحاسبة المالية (2) الصادر عن هيئة معايير المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بخصوص الطريقة التي يتم بها إثبات قيمة البضائع عند شرائها من قبل المصرف لأغراض بيع المرابحة للآمر بالشراء بين حالتين :

أ. الحالة الأولى : هي حالة الإلزام بالوعد ، وتقاس القيمة على أساس التكلفة العادلة وكذلك في حالة وجود ما يؤثر على قيمة البضاعة مثل التلف والنقص والتبخر 00 الخ . فيجب أن يؤخذ ذلك في الحسبان في نهاية السنة المالية .

ب.الحالة الثانية : حالة عدم الإلزام بالوعد فان القيمة تقاس بالقيمة المتوقعة وإذا تبين للمصرف احتمال عدم إمكانية استرداد تكلفة الموجود المتاح للبيع فهذا يعني تكوين مخصص هبوط أسعار ، عملا بالقواعد المحاسبية المتعارف عليها (الشرع ،2003 :11).

وبهذا تكون حقوق المصرف وحقوق المتعاملين قد روعيت بعدالة فيما يعزز النواحي الإيجابية في التعامل المصرفي الإسلامي .

تقويم بضاعة المرابحة في حالة حصول المصارف على خصم

في حالة حصول المصارف على خصم : هناك نوعان من الخصم . النوع الأول هو الخصم التجاري الذي يمنح للمصرف قبل توقيع عقد الشراء وفي هذه الحالة يجب تخفيض الثمن بمقدار الخصم . أما النوع الثاني فهو الخصم المكتسب والذي يمنح للمصرف بعد توقيع عقد المرابحة ، ويمنح هذا الخصم مقابل تعجيل الدفع . وقد اختلف الفقهاء في موضوع احتساب مبلغ الخصم مقابل تعجيل الدفع واعتباره إيراداً للمصرف لوحده أو تنزيله من ثمن البضاعة وهذا الأمر متروك إلى المصرف والزبون فقد يلزم المصرف الزبون بالشراء بدون تنزيل مبلغ الخصم أو تخييره ما بين الشراء من عدمه . وهناك حالة أخرى هي الحصول على الخصم بعد سداد المبلغ كاملا وتعالج هذه الحالة كما في الحالة السابقة أو تترك لهيئة الرقابة الشرعية لاتخاذ القرار بشأنها . ويجب أن يراعى أثر هذه العملية على أرباح الفترة الحالية والأرباح المؤجلة (الجلف ،1996 :68) .

تقويم بضاعة المرابحة في ظل تغيرات الأسعار

يرى الإمام مالك بن انس انه يجب مراعاة التغير في سعر الشراء الفعلي وسعر الشراء يوم تبادل السلعة هبوطا أو ارتفاعا وكما يأتي :

1. في حالة ثبات الأسعار يكون التبادل على سعر المرابحة الفعلي الذي يحدده البائع ، وهذا يعني سعر التكلفة مضافا إليه نسبة المرابحة المتفق عليها.
2. في حالة هبوط الأسعار يكون التبادل بالسعر الذي يختاره البائع ، أما الثمن أو القيمة . وهذا يعني بالتعبير المحاسبي المعاصر أن البائع يختار سعر السوق الجاري مضافا إليه

نسبة المرابحة أو سعر التكلفة من دون ربح . وفي الغالب يختار البائع أيهما أعلى . وعلى ذلك يكون سعر التبادل الثمن أو القيمة أيهما أعلى .

3. في حالة ارتفاع الأسعار يكون التبادل بالسعر الذي يختاره المشتري ، أما الثمن أو سعر المرابحة الفعلي . وهذا يعني بالتعبير المحاسبي المعاصر أن المشتري يختار سعر السوق الجاري مضافا إليه نسبة المرابحة أو سعر التكلفة مضافا إليها نسبة المرابحة أيهما أقل. وفي هذه الحالة يكون سعر التبادل هو سعر المرابحة الفعلي (عطية، 1982: 59)

من هذا يتضح أن هناك طريقتين للتقويم . الطريقة الأولى ، التكلفة التاريخية (الثمن الأول) والذي يتجاهل التغيرات في الأسعار . والطريقة الثانية هي طريقة التكلفة الاستبدالية والتي تأخذ بنظر الاعتبار تغيرات الأسعار وهذا التقويم مستمد من فقه المعاملات في الفكر المحاسبي الإسلامي في حساب وعاء الزكاة .

تقويم بضاعة المرابحة في ظل تغيرات أسعار الصرف

تواجه المصرف مشكلتان في حالة المرابحة عن طريق فتح الاعتمادات المستندية (المرابحة الخارجية) ، المشكلة الأولى هي أن المصرف قد يستورد بضاعة بعملة أجنبية معينة . وعند قيامه ببيعها يتغير سعر الصرف بين هذه العملة والعملة المحلية التي سيسدد بها الزبون . فالتوجيه المحاسبي لهذه العملية هو اعتماد سعر الصرف في تاريخ البيع لا في تاريخ الشراء في احتساب كلفة البضاعة .

أما المشكلة الثانية فهي أن يتعاقد المصرف على شراء البضاعة بعملة أجنبية محددة ولسببٍ ما يقوم المصرف بالتسديد بعملة أجنبية أخرى ثم يحصل تغير في سعر الصرف بين العملتين عند البيع للزبون عما كان عليه سعر الصرف بينهما عند الشراء . ففي هذه الحالة يكون الخيار للطرفين (المصرف والزبون بين الثمن الذي تم التعاقد عليه وبين الثمن الذي تم سداده فعلاً شريطة أن يكون المشتري على بينة من الثمنين) (الجلف ، 1996 :44) .

تحديد هامش الربح لعمليات المرابحة

يتحدد هامش الربح في عملية المرابحة بنسبة مئوية من التكلفة الكلية لبضاعة المرابحة ، على أن يحدد المصرف للمشتري أسلوب تحديد نسبة الربح بالتراضي . ولا يوجد في الفقه الإسلامي ما يوجب ثبات أو توحيد نسبة الربح في بيع المرابحة لجميع السلع إذ ان لكل سلعة طبيعتها من حيث أهميتها وظروف شرائها وسهولة تسويقها وبيعها ونوعية السلعة كمالية كانت أم ضرورية . كما أن نسبة الربح تختلف في حالة البيع بالآجل عن البيع بالنقد وكذلك يؤثر عامل المخاطرة على هذه النسبة . فكلما كان أجل السداد بعيداً زادت المخاطرة مما يستوجب زيادة نسبة الربح . ومن واجب المصرف أن يبين للزبون أسلوب تحديد نسبة الربح (الربيدي ،2001 : 398-399) .

نكول الزبون عن شراء البضاعة

نظراً لأن المصارف الإسلامية ليست تاجراً لتقوم بالمتاجرة بالبضائع وقد تتكدس لديها البضائع التي يتركها الآمرون بالشراء . لاسيما أن بعض الصفقات كبيرة جداً ، ولهذا رأت المصارف أن تتراجع عن شرط الخيار وان يكون الوعد بالشراء ملزم للزبون . بل لجأت المصارف الإسلامية في التطبيق إلى الإلزام بدفع جزء من قيمة البضاعة للمصرف قبل أن يشتري البضاعة كدفعة مقدمة أو ما يسمى بهامش الجدية يتراوح ما بين 15 – 35% من قيمة البضاعة (شيخون ، 2000 :142) .

وفي قرار مؤتمر المصرف الإسلامي الثاني بالكويت أيد المؤتمر موضوع الإلزام فإن الأخذ بالإلزام أمر مقبول شرعا وكل مصرف مخير في الأخذ بما يراه مناسبا في مسألة القول بالإلزام وحسبما تراه هيئة الرقابة الشرعية (الحطاب ، 2000 :245) .

فإذا تراجع الزبون عن تنفيذ وعده بشراء البضاعة من المصرف الإسلامي دون مبرر شرعي أو قانوني بعد وصولها لأي سبب من الأسباب فانه يتم الآتي :(الربيدي،2001: 445)

1. قيام المصرف ببيع البضاعة وتغطية الخسارة من دفعة ضمان الجدية ويرد له الباقي . أما إذا زادت الخسارة عن دفعة ضمان الجدية فللمصرف حق مطالبة الزبون بالفرق وتسجيل الفرق ذمة على الزبون . وإذا لم يتمكن من التحصيل يحمل الفرق على المصرف بوصفه خسارة.
2. إذا باع المصرف البضاعة بربح فانه يعيد دفعة ضمان الجدية إلى الزبون كاملاً ويغنم الربح .
3. إذا تعذر بيع البضاعة تظل دفعة ضمان الجدية والضمانات قائمة في أي وقت دون إلزام المصرف بردها .

وفي هذا الصدد فرق معيار المحاسبة المالية رقم (2) الخاص بالمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية والمصرفية في البند 8/2 بين نكول الآمر بالشراء عن الوفاء بالوعد مع وجود هامش جدية في حالة عدم الإلزام وفي حالة الإلزام على النحو الآتي : (الربيدي ،2001 :445-446)

نكول الآمر بالشراء عن الوفاء بالوعد مع وجود هامش جدية

يعدّ مبلغ هامش الجدية التزاما على المصرف باعتباره من المطلوبات (ما لم تر هيئة الرقابة الشرعية للمصرف تكييفه على وجه آخر) في الحالات الآتية:

(أ) في حالة عدم الإلزام

يعاد هامش الجدية كاملاً (على أساس أن الوعد غير ملزم) حتى ولو بيعت السلعة لزبون آخر بأقل من الثمن الذي وافق عليه الزبون الناكل .

(ب) في حالة الإلزام

آ. يؤخذ من هامش الجدية مقدار الضرر الفعلي ، أي أن المصرف لا يتحمل أي خسارة .
ب. في حالة نقص أو عدم وجود هامش الجدية أو الضمانات الأخرى يسجل الفرق الناتج عن الضرر ذمما على الزبون في حالة ثبوت نكوله.

10-2-2 ذمم المرابحات

تقاس ذمم المرابحات عند حدوثها بقيمتها الاسمية . وتقاس في نهاية الفترة المالية على أساس صافي القيمة النقدية المتوقع تحصيلها . أي مبلغ الدين المطلوب مخصوما منه مخصص الديون المشكوك في تحصيلها وهذا يؤدي إلى تطبيق مفهومي الإظهار العادل ومقابلة الإيرادات بالمصروفات . كما يؤدي إلى تقديم معلومات أكثر ملاءمة في القوائم المالية للمصرف (الربيدي ،2001 :447) .

معيار المحاسبة في المؤسسات المالية الإسلامية رقم (2) المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء

حددت معايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية الإجراءات المحاسبية لبيع المرابحة بموجب معيار المحاسبة المالية رقم (2) المرابحة والمرابحة للآمر

بالشراء الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية بالبحرين , يهدف المعيار إلى وضع القواعد المحاسبية التي تحكم القياس والإثبات والإفصاح عن معاملات المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء التي تجريها المصارف الإسلامية . كما يشتمل المعيار على تفاصيل الأسس الفقهية التي تم الاستناد إليها في إيجاد المعالجات المحاسبية المقترحة التي تم الأخذ بها في الاعتبار ومسوغات البديل الذي تم اختياره للعناصر المحاسبية للمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء (هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية , 2008 : 145 - 149)

1. نطاق المعيار

ينطبق هذا المعيار على الموجودات المتاحة للبيع بالمرابحة أو المرابحة للآمر بالشراء وعلى إيرادات ومصروفات ومكاسب وخسائر تلك الموجودات وعلى ذمم المرابحات وساءا اشترى المصرف تلك الموجودات من أمواله الذاتية أم من أمواله التي خلطها بحسابات الاستثمار . وإذا كانت متطلبات القوانين والأنظمة التي تعمل هذه المصارف في إطارها مخالفة لبعض ما جاء في هذا المعيار واضطر المصرف للعمل بما يخالفه فيجب الإفصاح عن ذلك .

2 . **المعالجات المحاسبية للمرابحة والمرابحة للآمر بالشراء**

2 / 1 قياس قيمة الموجودات عند اقتناء المصرف لها

نص بيان المحاسبة المالية رقم (2) بشان مفاهيم المحاسبة المالية للمصارف والمؤسسات المالية الاسلامية على ان تعتبر التكلفة التاريخية هي الاساس في قياس واثبات الموجودات في تاريخ اقتناءها لذا فان الموجودات التي يقتنيها المصرف بغرض البيع بالمرابحة او المرابحة للامر بالشراء تقاس عند اقتناءها على اساس التكلفة التاريخية .

2 / 2 قياس قيمة الموجودات بعد اقتناء المصرف لها

2 /2 / 1 في حالة المرابحة للامر بالشراء مع الالزام بالوعد

تقاس قيمة الموجودات المتاحة للبيع بعد اقتناءها بالمرابحة للامر بالشراء في حالة الالزام بالوعد على اساس التكلفة التاريخية . وفي الحالات التي ينتج عنها نقص في قيمة الموجود سواء كان ذلك نتيجة تلف او تدمير ام كان نتيجة ظروف اخرى غير مواتية فان النقص يؤخذ في الاعتبار عند قياس قيمة الموجود في نهاية كل فترة مالية .

2 / 2 / 2 في حالة المرابحة او المرابحة للامر بالشراء مع عدم الالزام بالوعد

اذا ظهر للمصرف ما يدل على احتمال عدم امكانية استرداد تكلفة الموجود المتاح للبيع بالمرابحة او بالمرابحة للامر بالشراء مع عدم الالزام بالوعد فيجب قياس الموجود بالقيمة النقدية المتوقع تحقيقها . وهذا يعني تخفيض التكلفة التي استخدمت لقياس قيمة الموجود عند اقتناءه بمخصص هبوط في قيمة الموجود يعكس الفرق بين تكلفة الاقتناء وصافي القيمة المتوقع تحقيقها .

2 / 2 / 3 الحسم المحتمل الحصول عليه بعد اقتناء الموجود

ا . في الحالات التي يحتمل ان يحصل فيها المصرف على حسم على الموجود المتاح للبيع بالمرابحة او المرابحة للامر بالشراء عند توقيع العقد مع العميل, وحصل الحسم فعلا فيما بعد , لا يعتبر الحسم ايرادا للمصرف وتخفض تكلفة الموجود المبيع بمبغ الحسم , ويراعى اثر ذلك على على ارباح الفترة الحالية والارباح المؤجلة .

ب . اما في الحالات التي ترى فيها هيئة الرقابة الشرعية للمصرف ان الحسم يعتبر ايراد للمصرف فانه يعالج ايرادا للمصرف في قائمة الدخل .

2 / 3 ذمم المرابحات

تقاس ذمم المرابحات قصيرة الاجل او طويلة الاجل عند حدوثها بقيمتها الاسمية وتقاس ذمم المرابحات في نهاية الفترة المالية على اساس صافي القيمة النقدية المتوقع تحقيقها , أي مبلغ الدين المطلوب من العملاء في نهاية الفترة المالية محسوما منه أي مخصص للديون المشكوك في تحصيلها .

2 / 4 اثبات الأرباح

2 / 4 / 1 يتم إثبات الأرباح عند التعاقد سواء كانت المرابحة او المرابحة للامر بالشراء نقداً أم الى اجل لا يتجاوز الفترة المالية الحالية .

2 / 4 / 2 يتم إثبات أرباح البيع المؤجل الذي يدفع ثمنه دفعة واحدة تستحق بعد السنة المالية الحالية أو يدفع ثمنه على أقساط تدفع على فترات مالية متعددة لاحقة باستخدام إحدى طريقتين:

ا . إثبات الأرباح موزعة على الفترات المالية المستقبلية لفترة الأجل بحيث يخصص لكل فترة مالية نصيبها من الأرباح بغض النظر عما إذا تم التسليم نقدا أو لا.

ب . إثبات الأرباح عند تسلم الأقساط كل في حينه إذا رأت هيئة الرقابة الشرعية للمصرف أو كانت السلطات الإشرافية تلزم بذلك .

وفي الحالتين السابقتين يتم إثبات الإيرادات وتكلفة البضاعة المباعة عند إبرام عقد البيع شريطة تأجيل الأرباح على النحو المبين سابقاً.

2 / 5 الأرباح المؤجلة

يجب حسم الأرباح المؤجلة من ذمم المرابحات في قائمة المركز المالي.

2 / 6 السداد المبكر مع حط جزء من الربح

2 / 6/ 1 حط جزء من الربح عند السداد

إذا عجل الزبون سداد قسط أو اكثر قبل الوقت المحدد فيجوز للمصرف حط جزءاً من الربح يتم الاتفاق على تحديده بين المصرف والزبون عند السداد . فإذا حصل حط جزء من الربح يخفض حساب ذمم المرابحات بمبلغ الحط ويسري هذا التخفيض أيضاً على الأرباح المتعلقة بالأقساط .

2 / 6 / 2 حط جزء من الربح بعد السداد

إذا عجل الزبون سداد قسط أو أكثر قبل الموعد المحدد ولم يحط المصرف عند السداد جزء من الربح وإنما طالب الزبون بالمبلغ كاملاً ثم بعد ذلك دفع الزبون المبلغ كاملا . وبعد الدفع أعاد المصرف جزءاً من الربح فتعدّ هذه الحالة أيضاً حطاً لجزء من الثمن ويعالج محاسبيا كالحالة 2 / 6 / 1.

2 / 7 اعسار العميل

اذا ثبت ان عجز العميل عن السداد هو بسبب الاعسار فلا يجوز مطالبته باي مبلغ إضافي.

2 / 8 نكول الامر بالشراء عن الوفاء بالوعد مع وجود هامش جدية

يعتبر مبلغ هامش الجدية التزاما على المصرف باعتباره من المطلوبات (مالم ترى هيئة الرقابة الشرعية للمصرف تكييفه على وجه اخر)

2 / 8 / 1 في حالة عدم الالزام

يعاد هامش الجدية كاملا (على اساس ان الوعد غير ملزم) حتى ولو بيعت السلعة الى عميل اخر باقل من الثمن الذي وافق عليه العميل الناكل

2 / 8 / 2 في حالة الالزام

ا . يؤخذ من هامش الجدية مقدار الضرر الفعلي أي ان المصرف لا يتحمل أي خسارة .

ب . في حالة نقص او عدم وجود هامش الجدية او الضمانات الاخرى يسجل الفرق الناتج عن الضرر ذمما على العميل في حالة ثبوت نكوله .

2 / 9 متطلبات الإفصاح

2 / 9 / 1 يجب على المصرف ان يفصح في الإيضاحات حول القوائم المالية عما إذا كان يطبق في المرابحة مبدأ الإلزام في الوعد أو عدم الإلزام .

2 / 9 / 2 يجب مراعاة متطلبات الإفصاح الواردة في معيار المحاسبة المالية رقم (1) بشأن العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية

3 . تاريخ سريان المعيار

يجب تطبيق سريان هذا المعيار على القوائم المالية اعتبارا من 1998/1/1 (معايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الاسلامية , 2008 : 145 - 149)

المبحث الثالث

متطلبات تطبيق الإجراءات المحاسبية عن عمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في مصارف اقليم كردستان

تمر عمليات بيع المرابحة بعدد من المراحل ابتداء من دراسة العملية موضوع المرابحة ودراسة حالة العميل والموافقة على العملية ودفع الثمن واخذ الضمانات اللازمة على العميل واستلام بضاعة السلم (المسلم فيه) عند حلول الأجل وإعادة بيع البضاعة في الأسواق حسب الصيغ الإسلامية (بيع نقدي , بيع بالأجل , بيع بالتقسيط , بيع مرابحة , بيع سلم ....الخ) وتقتضي المعالجات المحاسبية لبيع المرابحة تحديد مفردات حسابات بيع المرابحة ووضعها في الدليل المحاسبي للمصرف. وان عملية تشغيل البيانات تقتضي وجود المستندات اللازمة التي لا تختلف كثيرا عن المستندات التي يستخدمها المصرف في أعماله اليومية بالإضافة إلى اعتماد نماذج من عقد بيع المرابحة لإرفاقه بمستندات الدفع والتحصيل . ويجري مسك سجلات اليومية لإثبات بيانات البضاعة بالإضافة إلى سجلات الأستاذ المساعدة. وبيان نتيجة العمليات من ربح أو خسارة وتأثير ذلك على المركز المالي للمصرف .

الخطوات العملية لعقد المرابحة للآمر بالشراء

هناك خطوات عدة خطوات لعقد المرابحة وهي كما يأتي (الفضيلات ، 1999 : 98):

1. يحدد المشتري السلعة المطلوبة ونوعيتها ومواصفاتها ويحدد البائع الثمن المطلوب .
2. يرسل البائع إلى المصرف فاتورة عرض أسعار محددة بوقت معين .
3. يعد المشتري المصرف بشراء السلعة إذا اشتراها المصرف وعداً ملزماً .
4. يدرس المصرف الطلب ويحدد الشروط والضمانات من كفالة وغيرها .
5. يقوم المصرف بشراء السلعة من البائع ويدفع ثمنها نقدا ويرسل موظف مخول باستلام البضاعة وبذلك تدخل البضاعة في ملك المصرف.
6. يوقع المشتري عقد بيع مرابحة مع المصرف على شراء السلعة ودفع ثمنها بحسب الاتفاق ويستلم السلعة .

فحص وتقييم عمليات بيع المرابحة

هناك مجموعة من الضوابط التي يجب على المصرف الإسلامي أن يأخذها بنظر الاعتبار عند تمويل عمليات الاستثمار وفقا لصيغ الاستثمار الإسلامية ومنها بيع المرابحة . منها ضوابط تتعلق بالمصرف الإسلامي وعملية المرابحة , وضوابط تتعلق بالمتعاملين معه وهي كالآتي: (حماد , 2009 : 10)

اولا . ضوابط تتعلق بالعملية موضوع المرابحة :

1 . السلامة الشرعية (معاملات مالية حلال , سلع وخدمات حلال , أولويات إسلامية , سلوك إسلامي , أوامر , نواهي , مباحات , صيغ)

2 . السلامة التجارية (اتجاهات السوق , الحاجات الأساسية , التميز التنافسي , إستراتيجية التسويق)

3 . السلامة الإدارية والتنظيمية (طريقة الإدارة , إعداد وتدريب الموظفين , طموح وخبرة الإدارة , الهيكل التنظيمي)

4 . السلامة المالية (هيكل التمويل , السيولة , درجة المخاطر , العائد على الاستثمار, معايير الأرباح , التدفقات)

5 . السلامة الاقتصادية (تحسين جودة الحياة المادية والمعنوية , العدالة في توزيع الدخل , التوافق مع الأهداف والأولويات الاقتصادية للمجتمع المسلم)

6 . السلامة القانونية (الشكل القانوني , عدم مخالفة القوانين المحلية)

ثانيا . ضوابط تتعلق بشخصية العميل :

1 . شخصية وخبرة المتعامل (سمعة مهنية , أخلاقيات , سلوكه الشخصي , أوضاعه الاجتماعية , أوضاعه القانونية ,التأهيل والخبرات , الكفاءة الإدارية , الخبرة في النشاط المطلوب ,طبيعة العمل , حجم النشاط)

2 .سلامة المركز المالي (توازن الهيكل التمويلي , المديونية , السيولة , الممتلكات)

3 . الضمانات (العينية , الشخصية , خصائص المشروع , طبيعة العملية)

مفردات حسابات عملية بيع المرابحة

تتضمن عمليات بيع المرابحة مجموعة من الحسابات التي يجب أن تدرج في الدليل المحاسبي للمصرف الإسلامي لكي تتم عملية التوجيه المحاسبي لهذه العمليات بصورة سليمة وهذه الحسابات هي الآتي :

1. عمليات استثمارية تحت التنفيذ (مرابحة)

2. مصروفات التنفيذ , وهي كافة المصاريف التي تنفق على البضاعة كالنقل والتغليف والتخزين والتامين

3 . عملاء المرابحة, ويمثل مديونية عملاء المرابحة

4 . عملاء الاستيراد (مرابحة)

5 . مراسلين الاستيراد (مرابحة)

6 . ضمان الجدية, ويمثل المبالغ المقبوضة على ذمة بيع المرابحة
7 . كمبيالات استثمار تحت التحصيل , وهو حساب نظامي يقابله حساب مودعي كمبيالات استثمار تحت التحصيل
8 . إيرادات الاستثمارات /عائد المرابحة

مقومات النظام المحاسبي لبيع السلم

هناك مجموعة من المقومات الواجب توافرها في النظام المحاسبي لغرض إثبات المعالجات المحاسبية لعمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وهي كالآتي :

1 . المجموعة المستندية : وتمثل النماذج والمستندات الأصولية التي تشكل مصدرا للقيد في المجموعة الدفترية مثل (نموذج طلب تمويل استثماري , نموذج عقد الوعد بالشراء , نموذج استمارة دراسة العمليات الاستثمارية , نموذج وثيقة ضمان , نموذج وعد شراء بالمرابحة مستند ايصال دفع راسمال المرابحة , مستند ايصال تسلم بضاعة المرابحة , مستند مخازن بضاعة المرابحة , مستند عقد الشراء

2 . المجموعة الدفترية : ويتم التسجيل في هذه الدفاتر من واقع المستندات ووفقا لنظرية القيد المزدوج اما ماهية هذه الدفاتر فتحددها الطريقة المحاسبية المتبعة , ولإثبات عمليات المرابحة يتوجب مسك السجلات التالية :

ا .سجل يومية المرابحة والمرابحة للامر بالشراء : ويسجل فيه كافة العمليات المتعلقة ببضاعة المرابحة , ويكون نوع السجل حسب طبيعة وحجم عمليات المرابحة التي يجريها المصرف

ب . سجل أستاذ مديني المرابحة : ويفتح فيه حساب لكل عميل من عملاء المرابحة

ج . سجل أستاذ دائني المرابحة : ويفتح فيه حساب لكل عميل من عملاء المرابحة

د . أية سجلات أخرى تقتضي عملية بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء استخدامها بالإضافة إلى السجلات الإحصائية والسجلات البيانية التي تستخدم لتسجيل البيانات عن العميل وعن البضاعة

3 . دليل الحسابات : يقتضي تطبيق الإجراءات المحاسبية لعمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء تعديل دليل الحسابات عن طريق إضافة تصنيفات وتبويبات وترقيمات لمفردات حسابات المرابحة إلى الدليل وتوضيح بعض المفاهيم والمصطلحات المحاسبية المستخدمة وكيفية معالجة العمليات

4 . القوائم والكشوف المالية : من اجل معرفة نتيجة النشاط في عمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وتأثير ذلك على نتيجة الأعمال وعلى المركز المالي للمصرف يجري تنظيم القوائم التالية :

ا . قائمة أرباح وخسائر المرابحة , يجري تنظيم هذه القائمة لكل عملية مرابحة من اجل معرفة نتيجة كل عملية من عمليات المرابحة على حدى وترحل النتائج إلى حساب أرباح وخسائر الاستثمار في المرابحة

ب . قائمة أرباح وخسائر الاستثمار, يجري تنظيم قائمة أرباح وخسائر الاستثمار في المرابحة لجميع عمليات المرابحة في المصرف بصورة إجمالية , ويجري فيه مقابلة بضاعة المرابحة مع

مبيعات المرابحة وبضاعة آخر المدة من اجل معرفة نتيجة الاستثمار في المرابحة وترحل نتيجة هذا الحساب إلى قائمة أرباح وخسائر الاستثمار ويكون قيد الإقفال كالآتي :
من ح / ا . خ المرابحة إلى ح / ا . خ الاستثمار

ج . قائمة الأرباح والخسائر , تتضمن قائمة الأرباح والخسائر في المصارف الإسلامية عدة حسابات نتيجة فرعية وتشكل بمجملها نتيجة العمليات المصرفية وعمليات الاستثمار
ويقفل فيها حساب أرباح وخسائر الاستثمار الذي يتضمن مختلف الأنشطة الاستثمارية الإسلامية ومن ضمنها نشاط عمليات المرابحة ويكون قيد الإقفال كالآتي :
من ح / ا . خ الاستثمار إلى ح / ا .خ
د . قائمة المركز المالي : يظهر حساب عمليات المرابحة في قائمة المركز المالي ضمن بند الاستثمارات قصيرة الأجل في جانب الموجودات المتداولة باسم عملاء المرابحة وما يتبقى من بضاعة المرابحة في نهاية الفترة المالية يجري تقييمه بسعر السوق أو التكلفة أيهما اقل ويظهر في الميزانية باسم بضاعة المرابحة , ويظهر حساب كمبيالات استثمار تحت التحصيل ضمن الحسابات النظامية في الميزانية يقابله حساب مودعي كمبيالات استثمار تحت التحصيل .

5 . الإجراءات الرقابية : وتتضمن وسائل رقابية محاسبية وإدارية وشرعية تعمل جميعها من اجل ضمان دقة وسلامة الأعمال المحاسبية وسلامة الأصول والتأكد من تنفيذ التعليمات الإدارية وتعليمات هيئة الرقابة الشرعية فيما يتعلق بالجوانب الشرعية للأنشطة الاستثمارية والتمويلية الإسلامية, ولا بد من وجود هيئة للرقابة الشرعية ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف لتراقب عمليات بيع المرابحة والعمليات الأخرى في المصرف وتتابع سلامة العقود واليات تنفيذها

6. الرقابة الشرعية : تقوم الرقابة الشرعية على وجود هيئة مستقلة من عدد من علماء الشريعة ، رجال الاقتصاد ، خبراء الجهاز المصرفي المشهود لهم بالصدق والنزاهة وتقوى الله فيما يعرض عليهم من معاملات مصرفية واستثمارية للتأكد من تطابقها مع أحكام وقواعد الشريعة الإسلامية والدليل قوله تعالى: **(وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ)** [سورة آل عمران/الآية 104] (عطية،1982 :92) .
وتمارس هيئة الرقابة الشرعية أعمالها من خلال اطلاعها على نماذج العقود ونظم العمل الخاصة بجميع معاملات المصرف والمراجعة اللاحقة لأعمال المصرف وتقديم المشورة والتوصيات للمصرف عن المجالات الاستثمارية التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية . ويتم دعم أعمال هيئة الرقابة عن طريق استحداث إدارة المراجعة الشرعية وذلك للرد على استفسارات الإدارة التنفيذية خلال حركة العمل اليومي والقيام بالمراجعة السابقة واللاحقة لجميع المعاملات المصرفية (الزحيلي ، 1984: 31) .
وأن معيار المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية رقم (4) اشار في فقراته (16 و 17) بأنه على المراجع الخارجي وهيئة الرقابة الشرعية أن يعرض كل منهما تقريره على الآخر قبل إعداد التقرير النهائي وأنهما متفقان مع أحكام الشريعة الإسلامية (الشرع، 2003: 16).

7 . الموظفون : وهم الكوادر الذين تعهد إليهم مسؤولية تشغيل النظام لذا يجب أن يكون لديهم إلمام بالجانب الفقهي للعمليات الاستثمارية والتمويلية وفق الصيغ الإسلامية وخاصة فيما يتعلق بعمليات المرابحة , ولكي يتمكنوا من ممارسة أعمالهم بكفاءة وفاعلية يجب إشراكهم في دورات تدريبية في فقه المعاملات وتدريبهم على استخدام التقنيات الحديثة في العمل المصرفي

8 . **المعايير المحاسبية** : يجري إعداد الحسابات وفق المعايير المحاسبية للمصارف الإسلامية ويلتزم المصرف بالتعليمات والضوابط المصرفية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية .

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1 . شمولية الشريعة الإسلامية لكل جوانب الحياة وصلاحيتها لكل زمان ومكان لما جاءت به من حلول لجميع مشاكل الحياة المعاصرة , والفقه الإسلامي زاخر بالمعاملات المالية البديلة للنظام الربوي ,وان بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء معاملة مالية تدخل في أكثر العقود المعاصرة .

2 . عقد بيع المرابحة هو البديل الشرعي لنظام التمويل التقليدي حيث يؤمن للزبائن التمويل اللازم لمقابلة مصروفاتهم التشغيلية ويوفر لهم السيولة في وقت الحاجة دون الاضطرار للاقتراض من المصارف الربوية .

3 . لا يوجد تطبيقات فعلية لبيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في المصارف العاملة في اقليم كردستان على الرغم من حاجة الاقليم الماسة لمثل هذه الصيغ لكون الاقليم إسلامي ويرفض غالبية المجتمع فيه التعامل بالربا .

التوصيات

1 . استبدال صيغ الاستثمار والتمويل الربوية بصيغ استثمار وتمويل إسلامية لا تتعامل بالربا , وان صيغة بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء هو البديل الملائم

2 . تكييف الأنظمة التقليدية القائمة على الربا في المصارف العاملة في اقليم كردستان لكي تتلاءم مع الصيغ الإسلامية للاستثمار والتمويل واعتماد صيغة بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء بدلا من الإقراض بنظام الفائدة

3. توفير متطلبات تطبيق الإجراءات المحاسبية عن عمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء في النظام المحاسبي في المصارف العاملة في اقليم كردستان عن طريق توفير مجموعة مستنديه ومجموعة دفترية وتعديل دليل الحسابات من خلال اضافة بعض التصنيفات والتبويبات والترقيمات المختصة بعمليات بيع المرابحة والمرابحة للامر بالشراء وتوضيح بعض المفاهيم والمصطلحات المحاسبية المستخدمة وكيفية معالجتها .

المصادر

1) الهيتي , عبدالرزاق رحيم , المصارف الاسلامية بين النظرية والتطبيق , ط 1 , 1998 , دار اسامة للنشر , عمان .

2) معـايير المحاسـبة والمراجعـة والضـبط للمؤسسـات الماليـة الاسـلامية , 2008 , البحرين .
3) المصلح , عبد الله , والصاوي , صـلاح ، مـالا يسـع التـاجر جهلـه ، 2001، دار المسلم للنشر والتوزيع ، الرياض، المملكة العربية السعودية.

4) الشرع , عبد المجيد ، ، النـواحي الإيجابيـة فـي التعامـل المصـرفي فـي ظـل معـايير المحاسـبية للمؤسسـات الماليـة الإسـلامية ، اقتصـاديات الأعمـال فـي عـالم متغيـر ، 2003 , كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جدة، المملكة العربية السعودية.
5) الصديق , محمود الضرير , اشكال واساليب الاستثمار في الفكر الاسـلامي , 1401 هـ , مجلة البنوك الاسلامية , العدد التاسع عشر .

6) الزحيلي , محمد وهبة ، 1984 ، المصارف الإسلامية ،عقود ومعاملات شـرعية ، مجلة الاقتصاد الإسلامي ، العـدد 190 ، جامعـة الملـك عبـد العزيـز، جـدة، المملكـة العربية السعودية.
7) الربيدي , محمد علي ، ، المحاسبة فـي البنـوك التقليديـة والإسـلامية ، 2001 , دار الفكر المعاصر ، صنعاء، اليمن.
8) الحسـن , خليفـة بـابكر , البنـوك الاسـلامية _ التصـور والوسـائل , مجلـة البنـوك الاسلامية , 1400 هـ , العدد الثاني عشر
9) المصـري , رفيـق , المصـارف الاسـلامية , 1416 هـــ , مركـز النشـر العلمـي , جامعة الملك عبدالعزيز , جدة .
10) الخياط , عبد العزيز ، ، نظرية العقد والخيارات في الفقـه الإسـلامي ،1988 , المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية ، عمان، الأردن.

11) محمد , عبدالسلام عبدالله , تجربة مصرف الجمهورية في بيع المرابحة للامر بالشراء , دراسة تحليلية تقويمية , بدون سنة نشر , مؤتمر الخدمات المالية الاسلامية الثاني , ليبيا .
12) عمر , محمد عبدالحليم , التفاصيل العملية لعقد المرابحة في النظام المصـرفي الاسلامي , 1987, خطة الاستثمار في البنوك الاسلامية , عمان .

13) صديقي , محمد , لماذا المصارف الاسلامية , قراءات في الاقتصاد الاسلامي , 1400 هـ , مركز ابحاث الاقتصاد الاسلامي , جامعة الملك عبدالعزيز , جدة .

14) شيخون , محمد ، المصارف الإسلامية ، دراسة في تقويم المشـروعية الدينيـة والدور الاقتصادي والسياسي، 2000 ، دار وائل للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.

15) الفضـيلات , جبـر محمـود ، ، المعـاملات الماليـة فـي الشـريعة الإسـلامية ، 1999 , الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، عمان، الأردن.

16) الغندور , فاروق عبـد الحلـيم ، أسـاليب الاسـتثمار فـي البنـوك الإسـلامية مـن وجهة النظـر المحاسـبية ، 1983 , المجلـة العلميـة لتجـارة الأزهـر العـدد السـادس، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

17) الحطاب , كمال توفيق محمد ، القبض والإلزام بالوعد في عقد المرابحة للآمر بالشراء في الفقه الإسلامي، 2000 ، مجلة مؤتة ، العدد الأول ، جامعة مؤتة ، عمان، الأردن.
18) الجلف , أحمد محمد ، المنهج المحاسبي لعمليات المرابحة في المصارف الإسلامية ، 1996 ,المعهد العالمي للفكر الإسلامي ، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
19) بن جزي . محمد بن احمد , قوانين الاحكام الشرعية ومسائل الفروع الفقهية , 1979 , دار العلم للملايين , بيروت .
20) جعفر , عبد الإله نعمة ، ، محاسبة التكاليف في البنوك التجارية ،2002, دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن.
21) شبير , محمد عثمان ، ، المعاملات المالية المعاصرة في الفقه الإسلامي ، ط3 ،1999, دار النفائس للنشر ، عمان، الأردن.

الادارة الالكترونية من منظور الذكاء الاصطناعي محاكاة لتقنيات الوكيل الذكي
انموذج مقترح للسيطرة على حركة المركبات داخل الحرم الجامعي

نعمه عبدالله الفخري
مدرس- الذكاء الاصطناعي
قسم نظم المعلومات الادارية
كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل
zeeeen1969@yahoo.com

سيف خالد زكريا
مدرس مساعد – نظم المعلومات
قسم ادارة التسويق
كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل
saif_khalid@uomosul.edu.iq

المستخلص

ادى التطور المتسارع الى سعي العديد من المنظمات الى امتلاك التقانات الحديثة وتوظيفها في مختلف المجالات فضلاً عن الدور الذي لعبه ظهور شبكة الانترنيت وتطورها الامر الذي أثر كثيراً في انجاز الاعمال, مما دفع الادارات بمستوياتها المختلفة الى اعتماد هذه التقانة بشكل كبير فتطورت المنظمات واصبحت ذكية وادارتها الكترونية كما اصبح لزاماً عليها ان تستجيب بشكل سريع للظروف والتغيرات الحاصلة وان تعتمد السرعة اساساً في اتخاذ قراراتها الروتينية منها والاستراتيجية والتشغيلية بغض النظر عن درجة تعقيد البعض من هذه القرارات. ومن هنا تبرز الحاجة الى اعتماد الادارة الالكترونية لمفاهيم الوكيل الذكي بهدف التخفيض من اعباء الادارة وضمان الاستجابة السريعة وانطلاقا مما سبق فان البحث يمهد في جانبه النظري العرض لمفاهيم الادارة الالكترونية, اهميتها, ومتطلباتها فضلا عن عرض مفاهيم الوكيل الذكي, خصائصه, وانواعه اما الجانب العملي فتمثل في تقديم انموذجاً مقترحاً للسيطرة على حركة مرور المركبات من والى الحرم الجامعي باستخدام برمجية Mathlab.

Abstract

A accelerated development Led to seek many organizations to acquire these new technologies and their use in various fields, also the emergence of the Internet network and developed, making the technology more effective in accomplishing business Prompting departments at various levels to adopt this technology dramatically, Which led to the development of organizations and has become smart and electronic, As she became imperative to respond quickly to the conditions and the changes taking place and that the speed depends mainly in their decision-making routine, strategic and operational even regardless of the degree of complexity of some of these decisions, Hence the need to adopt electronic management concepts intelligent agent with a view to the reduction of the burden of administration and to ensure rapid response, Based on the foregoing, the search paving in his theoretical presentation of the concepts of electronic management, ists importance, and requirements as

well as the presentation the concepts of intelligent agent, characteristics, and types of either practical side represents in providing a model proposal to control vehicular traffic to and from the campus using software Mathlab.

مشكلة البحث:

شهدت جامعة الموصل في السنوات القليلة الماضية تزايداً ملحوظاً في اعداد منتسبيها من تدريسين وموظفين رافقه تحسن ملحوظ في الاوضاع المالية لهذه الشريحة فضلاً عن ضرورة وجود وسائل نقل لهذه الاعداد الكبيرة الامر الذي ادى الى تزايد في اعداد المركبات التي تدخل الى جامعة الموصل وتخرج منها, مما دفع الى ضرورة حوسبة العمل وأتمتته من ناحية تدقيق ارقام المركبات والباجات الخاصة بها مع قاعدة المعلومات المركزية وبالتالي السماح بدخول المركبات المصرح لها الى الحرم الجامعي ومنع المركبات غير المصرح لها وهنا يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل البحثي الاتي:

- ✓ **هل توجد امكانية لتطبيق مفاهيم الادارة الالكترونية من خلال توظيف البنية التحتية التقانية الحالية التي تمتلكها جامعة الموصل في اعتماد مفاهيم الوكيل الذكي للسماح بدخول المركبات او حركتها داخل الحرم الجامعي او منعها؟**

اهمية البحث:

تكمن اهمية هذا البحث في جوانب عديدة اهمها:

- ✓ انشاء قاعدة بيانات بالمركبات التي تدخل الى الحرم الجامعي مع تسجيل اوقات الدخول.
- ✓ أتمتة العمل وبالتالي تقليل الوقت والجهد اللازم لإنجازه.
- ✓ منع المركبات غير المصرح لها من الدخول الى الحرم الجامعي.
- ✓ تطبيق مفاهيم الادارة الالكترونية كخطوة من خطوات التحول نحو الحكومة الالكترونية.

اهداف البحث:

يهدف البحث الى الارتقاء بواقع الحال وحل او على الأقل تأطير حلول لمشكلة التزايد في اعداد المركبات التي تدخل الى الحرم الجامعي وايجاد الية للسيطرة عليها فضلاً عن أتمتة العمل واختصار الوقت والجهد ومواكبة التطورات الحاصلة.

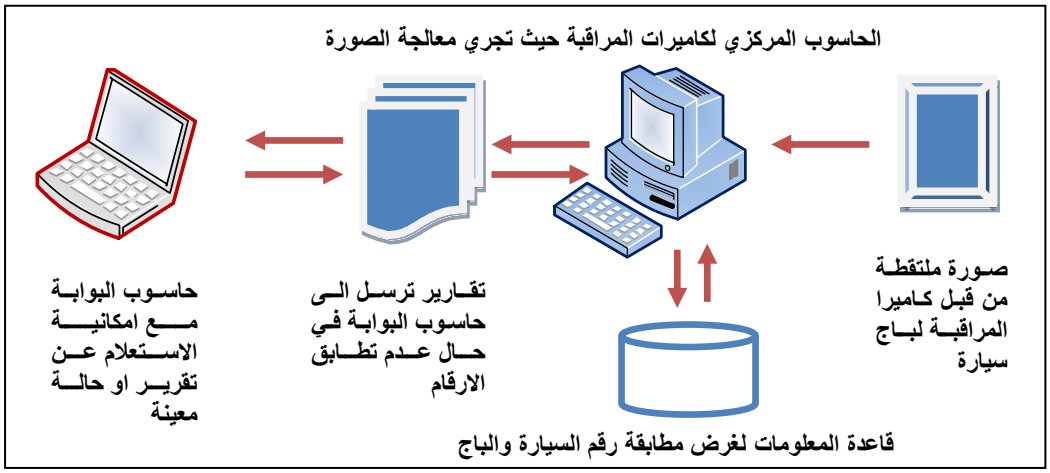
منهجية البحث:

لم يختبر هذا البحث فرضية معينة بل اعتمد اسلوب دراسة الحالة كونه من مناهج البحث التي تمتاز بالتحليل الشامل والتفصيلي للمشكلة او الظاهرة قيد البحث, فضلاً عن تعدد سماته من حيث امكانية الجمع بين اكثر من اسلوب بحثي في آن واحد فهو قد يجمع بين الملاحظة والاستفسار

والاستبيان والمقابلات الشخصية والتي تؤدي الى الوصول المباشر للمعلومة وعلى وفق ذلك سيتم تشخيص واقع المنظمة المبحوثة ومدى حاجتها لهكذا نوع من البحوث ومدى توفر متطلبات تطبيقه.

مخطط سير البحث:

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث وتحقيق اهدافه, تصميم مخطط سير البحث الفرضي الذي يوضح دور الادارة الالكترونية ومفاهيم الوكيل الذكي في السيطرة على حركة مرور المركبات من والى الحرم الجامعي وكما موضح في المخطط التالي:



الشكل رقم (1): مخطط سير البحث الفرضي

المصدر: من اعداد الباحثان.

الاطار النظري

اولاً: المقدمة:

لقد غيرت الادارة الالكترونية طرق واساليب ادارة الاعمال في العصر الحديث (عصر تقانة المعلومات والمعرفة) ويتوجب على المنظمات التي تريد ان تكون متميزة اتباع اساليب جديدة في العمل لكي تتفرد عن المنظمات الاخرى ومن بين تلك الاساليب الجديدة استخدام برمجيات الوكيل الذكي, الذي يستخدم للمساعدة في البحث عن معلومات محددة في ظل الكم الهائل والاغراق الكبير في المعلومات التي افرزتها شبكة الانترنيت والاقتصاد الجديد ففكرة الوكيل الذكي تقوم على مفهوم وفكرة عمل الوكلاء من البشر ومن المتوقع ان تحدث هذه البرمجيات ثورة في اسلوب انجاز الاعمال من حيث القيام بمختلف الاجراءات بدون او مع تدخل البشر (مرحلة السماح بالمباشرة بالاتصال), وسعى الباحثان الى تسخير المفاهيم السابقة في بناء الانموذج المقترح في الجانب العملي من البحث من خلال ايضاح كلا المفهومين بشيء من التفصيل قدر تعلق الامر بالبحث وكما موضح في ادناه.

ثانياً: مفهوم الادارة الالكترونية:

تعد الادارة الالكترونية نمط جديداً من انماط الادارة ظهر نتاجاً للتطور التقاني الكبير في مختلف المجالات تاركاً اثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها واداراتها واستراتيجياتها ووظائفها (خلوف, 2010, 12), كما أن هذه التأثيرات لا تعود فقط الى البعد التقاني وانما تعود ايضاً الى البعد الاداري وتطور مفاهيمه الادارية واندفاع الادارة التقليدية نحو توظيف التقانة بكل ابعادها بهدف انجاز العمل بأقل وقت وجهد وكلفة وبالتالي فهي استراتيجية ادارية لعصر المعلومات (نجيب, 2012, 25) (باكير, 2006, 1) وقد تباين الكتاب في تعريفهم لمفهوم الادارة الالكترونية الا ان الفكرة الاهم هي ان الادارة الالكترونية تعدت بكثير مفهوم المكننة الخاصة بإدارة العمل داخل المنظمة, الى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الادارات المختلفة بهدف تكوين المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها في تحقيق اهداف المنظمة (رضوان, 2006, 3) وسنأتي الى عرض بعض اهم تعاريف الادارة الالكترونية:

فقد عرفها (العمري, 2003, 6) بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بالوسائل الالكترونية فيما بينها وبين الموظفين ومنظمات الاعمال بسهولة ودقة عالية وبأقل كلفة واقصر وقت.

فيما عرفها (Kim, 2003, 2) بأنها الادارة التي تستخدم شبكة الانترنيت وتقانة المعلومات والاتصالات ودمجها وعملياتها بهدف تحسين الاداء وتحقيق الكفاءة والفاعلية.

اما (الحسنات, 2011, 32) فيرى انها منهجية ادارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الاساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير.

فيما اشار (القيسي, المستنصرية, 6) الى ان الادارة الالكترونية تعني تنظيم وادارة المنظمة لقواها البشرية والمادية باستخدام التقانة الحديثة في اطار سعيها لتحقيق اهدافها.

ويرى الباحثين ان الادارة الالكترونية عملية ادارية قائمة على الامكانات المتميزة لتقانة المعلومات والاتصالات وقواعد المعرفة في تخطيط وتوجيه ورقابة الموارد الكترونياً من اجل تحقيق اهداف المنظمة مطبقة بذلك مفاهيم الادارة التقليدية بأسلوب عصري.

ثالثاً: اهمية الادارة الالكترونية:

تبرز اهمية الادارة الالكترونية بكونها فلسفة متكاملة وتحولاً جذرياً في عالم الادارة على المستويين النظري والتطبيقي وهي ايضاً نقلة نوعية وثورة ايجابية في المفاهيم والنظريات والاساليب الادارية بما ينعكس بشكل واضح وجلي على الصورة الكلية للإدارة والاداء في اي منظمة (نجيب, 2012, 29).

اما (الكبيسي, 2008, 38) فيرى ان اهمية الادارة الالكترونية تتجلى في الدور الذي تعلبه في توفير المعلومات والمعرفة اللازمة لاتخاذ القرارات فضلاً عن تجاوز مشكلة البعد الزمني والجغرافي ومشاكل العمل اليومية بسرعة.

فيما اتفق (السالمي, 2008, 37) و (الاشهب, 2010, 22) على ان اهمية الادارة الالكترونية يمكن تلخيصها بمجموعة من النقاط ندرجها على النحو الاتي:

- ✓ تبسيط الاجراءات داخل المنظمة مما ينعكس في جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ اختصار الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات.
- ✓ الدقة والموضوعية في عملية الانجاز.
- ✓ تسهيل اجراءات الاتصال مع المنظمات الاخرى وفي المنظمة نفسها بين وحداتها وشعبها.
- ✓ تقليل الورقيات وبالتالي تقليل الحفظ والتوثيق وعدم الحاجة الى اماكن للحفظ والارشفة.
- ✓ اعادة تأهيل الكادر الوظيفي لغرض مواكبة التطورات الجديدة.
- ✓ الابتعاد عن التنظيمات الجامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

رابعاً: متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

تمثل الادارة الالكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والاساليب والاجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الادارة التقليدية وهي ليست بوصفة جاهزة او خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل انها نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبيئية والبشرية وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهومها واخراجه الى حيز الواقع ومن اهم المتطلبات تلك التي اشار اليها (الكبيسي, 2008, 16) والتي نوضحها على النحو الاتي:

- ✓ وضع استراتيجيات تطبيق مناسبة.
- ✓ توفير البنية التحتية التقانية.
- ✓ تطوير التنظيم الاداري والقوى العاملة..

في حين يرى (السالمي, 2008, 71) ان اهم متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية يمكن تلخيصها على النحو الاتي:

- ✓ خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية الادارة الالكترونية.
- ✓ خلق البنية التحتية للاتصالات والتأكد من صلاحيتها.
- ✓ اعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية تعمل على توفير التكامل في المعلومات.
- ✓ اعداد دراسة لما هو موجود من نظم وتقنيات وبنى تحتية بهدف الاستفادة منها وتسخيرها في تطبيق الادارة الالكترونية.

اما (الأشهب, 2010, 31) فينظر الى متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية من منظور ضرورة وضع خطط عمل لتقليص الفجوة الرقمية داخل المنظمة, مع التأكيد على اعادة هندسة الأعمال

باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير التشريعات القانونية التي تلبي متطلبات العمل الالكتروني والعمل على صياغة استراتيجيات التحول من اقتصاد المعلومات الى اقتصاد المعرفة.

خامساً: دواعي التحول نحو الادارة الالكترونية

اتفق اغلب الكتاب والباحثين في حقل الاختصاص على ان التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وانما حتمية تفرضها التغيرات العالمية, اما مسببات هذا التحول فيمكن تلخيصها على النحو الآتي (القحطاني, 2006, 16-17) (المؤتمر الدولي للتنمية الادارية, 2009, 21-28) (رضوان, 2006, 5):

- ✓ التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته.
- ✓ التقدم السريع في شبكة الاتصالات والانترنيت.
- ✓ العولمة.
- ✓ انتشار الثقافة الالكترونية.
- ✓ الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة.
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين نتيجة لاتساع نطاق العمل.
- ✓ ازدياد المنافسة ين المؤسسات وضرورة وجود اليات للتميز داخل كل مؤسسة.
- ✓ ضرورة توفير البيانات والمعلومات والمعرفة على مستوى المؤسسة.

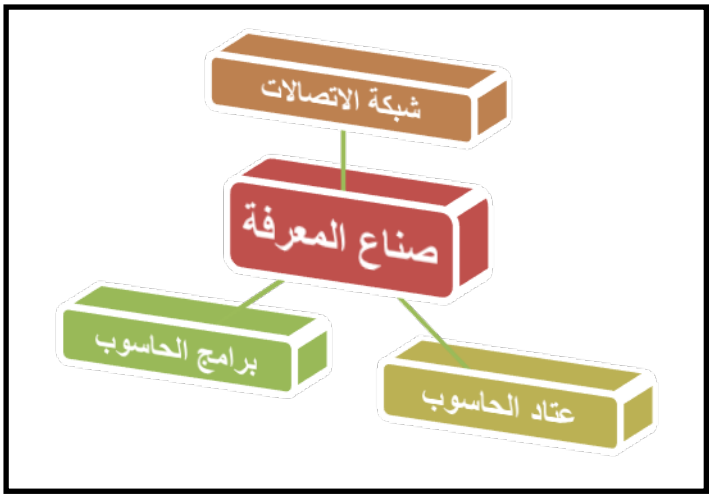
فيما اشار (الحسنات, 2011, 55-59) الى ان نجاح مشروع الادارة الالكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له وتشمل هذه المتطلبات الاتي:

- ✓ متطلبات تقنية المعلومات والاتصالات الشبكية باعتبارها العمود الفقري لتنفيذ العمل الكترونياً.
- ✓ متطلبات مالية اذ يعد مشروع الادارة الالكترونية من المشاريع الضخمة التي تتطلب اموال كبيرة لضمان نجاحه وتحقيق الاهداف المرجوة منه.
- ✓ متطلبات بشرية وبدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق اهدافها.
- ✓ متطلبات ادارية تنظيمية تتضمن اعادة تشكيل الهرم الاداري وبيان حدود السلطة والمسؤولية.

سادساً: عناصر الادارة الالكترونية:

تتكون الادارة الالكترونية من اربعة عناصر اساسية هي (الحاسوب ومكوناته وملحقاته المادية, البرمجيات, شبكات الاتصال, وصناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الانسانية والوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية (الغامدي, 2009, 40).

فيما اتفق (الأشهب, 2010, 33-34) ورأي الغامدي الا انه اشار الى ان البرمجيات تشمل كل من البرامج العامة كمستعرضات الويب والبرامج الخاصة كالبرامج المحاسبية وغيرها.



الشكل رقم (2): عناصر الادارة الالكترونية

المصدر: (الاشهب, 2010, 35).

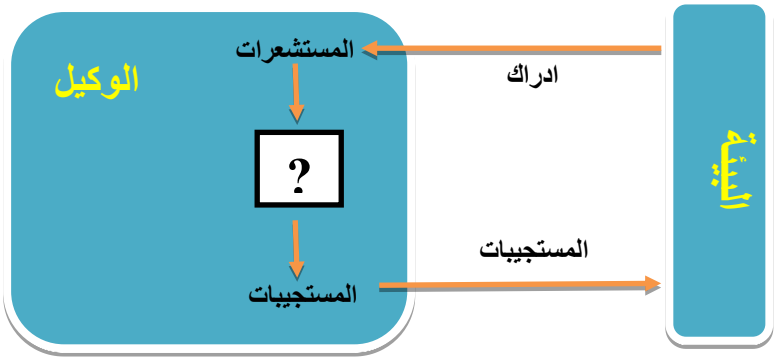
فيما اشار السالمي اضافة لما سبق بأن نظم المعلومات والتوعية الحاسوبية هي من ضمن عناصر الادارة الالكترونية ولها دورها وانعكاساتها فيها (السالمي, 2008, 41).

في حين أكد (جمال, 2009, 36) بأن اهم عناصر الادارة الالكترونية هو العنصر البشري وهو الاساس والمحرك لباقي العناصر الأخرى.

سابعاً: الوكيل الذكي Intelligent Agent:

تباين الكتاب والباحثون في تعريفهم لمفهوم الوكيل الذكي واليآت تنفيذه, وقد سعى الباحثان الى استعراض اهم هذه المفاهيم فقد عرف (عبدالجواد, 2009, 2) الوكيل الذكي بأنه برنامج او اداة تتصرف من اجل, وبدلاً عن الأخر وبتفويض منه.

فيما عرف (Russell & norviy, 2010, 34) الوكيل بأنه اي شيء مدرك لبيئة perceiving من خلال المستشعرات sensors ويعمل بناء على تلك البيئة من خلال المستجيبات effectors.



الشكل رقم (3): مفهوم الوكيل الذكي

Source: Russel, S., Norvig, P.,(2010), *Artificial Intelligence: A Modern Approach*, Prentice Hall, 3nd edition, p. 35.

اما (بسيوني, 2005, 254) **فعرف الوكيل الذكي** بأنه شيء يستطيع ادراك البيئة التي يكون موجوداً فيها من خلال المستشعرات التي يملكها هذا الشيء ومن ثم التجاوب معها بواسطة اليات تنفيذ.

فيما عرفه (Tran & Tran, 2006, 1) بانه برنامج يساعد البشر ويعمل بالنيابة عنهم عن طريق السماح للبشر بتفويض الاعمال التي يمكنهم القيام بها الى برامج الوكيل الذكي. فالوكلاء بإمكانهم تنفيذ المهام المتكررة, تذكر الاشياء التي يمكن ان ينساها البشر, تلخيص البيانات المعقدة بذكاء, والتعلم منا وحتى تقديم توجيهات لنا.

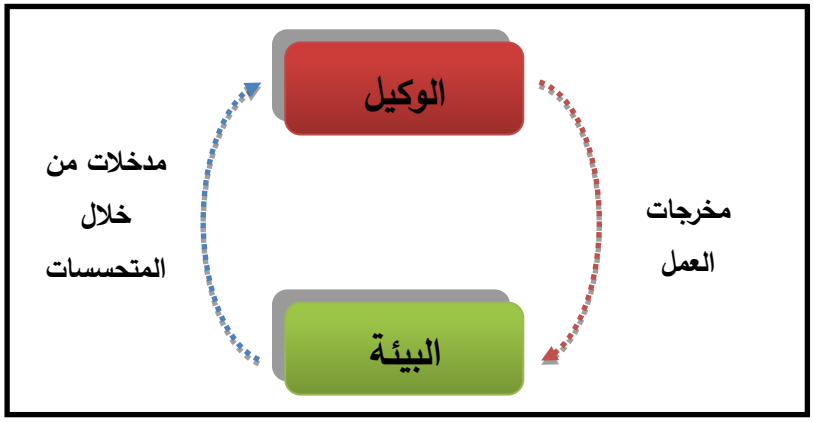
اما (Wooldridge,2002, 5,8) فأشار الى ان الوكيل الذكي هو نظام حاسوبي موضوع في بيئة وله القدرة على العمل بشكل مستقل من اجل تحقيق اهداف تصميمه في بيئة مفتوحة او غير متوقعة وسريعة التغير. فهو ذلك الوكيل القادر على العمل بصورة ذاتية ومرنة حيث المرونة تعني ثلاث اشياء:

Reactivity: اي قدرة الوكيل الذكي على ادراك البيئة المحيطة به والاستجابة في الوقت المناسب للتغيرات التي تحدث.

Pro-activeness: القدرة على اظهار سلوكيات موجهة نحو الهدف من خلال مبادرات موجهة نحو الهدف ايضاً.

Social ability: القدرة على التفاعل مع غيره من الوكلاء وربما مع البشر ايضاً من اجل تلبية الاهداف المصمم من اجلها.

ويتفق الباحثان ورأي الكاتبان Tran & Tran في تعريفهما للوكيل الذكي فهي تقنيات ذكية (برمجيات او مكونات مادية مبرمجة) مصممة للعمل في بيئة ما وبتفويض من البشر وبمساعدتهم احياناً لأداء مهام محددة.



الشكل رقم (4): الوكيل الذكي وتأثيره في البيئة

المصدر: من اعداد الباحثان

ثامناً: خصائص وميزات الوكيل الذكي

لبرمجيات الوكيل الذكي تطبيقات عديدة في مختلف النشاطات الإنسانية والتي تبدأ من التطبيقات والاستخدامات المتعددة على شبكة الانترنت مثل البحث واسترجاع المعلومات, والمراقبة, وإدارة البريد الالكتروني ... الخ، ولها مجموعة من الخصائص التي تميزها عن البرامج التقليدية (عبدالجواد،2006، ص2-3):

- ✓ الاستقلال : وتعني أن البرامج الوكيلة تعمل بدون تدخل مباشر من الإنسان أو الآخرين ولديهم نوع من التحكم على تصرفاتهم وحالتهم الداخلية.
- ✓ الترقب : إن الوكلاء لا يتصرفون ببساطة في استجابة لبيئتهم بل يعرضون سلوك موجه (الهدف) من خلال اتخاذ المبادرة ويتصرفون لانجاز أهدافهم.
- ✓ التكيف : الوكلاء يجب أن يكونوا قادرين على التعلم عندما يتفاعلون مع بيئتهم الخارجية حتى يحسنوا أداؤهم مع الوقت, البيئة الخارجية, والمستخدمين (الإنسان).
- ✓ التعاون : الوكلاء يجب أن يكونوا قادرين على العمل بالاشتراك مع الوكلاء الآخرين وذلك خلال لغة اتصال الوكيل لانجاز هدف مشترك والوكلاء ربما يتشاركون في المعرفة ويتعلمون خبرات في هذه العملية ألا أن مفهوم التعاون يشير أيضا وفقا لبعض الدراسات إلى تعاون الوكلاء مع المستخدمين وليس مع الوكلاء فقط ومفهوم تعاون الوكلاء مع المستخدمين يعني أن الوكلاء لاتطيع الأوامر بطريقة عمياء ولكن لديهم القدرة على تعديل الطلبات.
- ✓ التفاعل الفيزيائي : يعني أن الوكلاء يدركون بيئتهم التي ربما تكون عالم طبيعي من خلال واجهة المستخدم الرسومية, أو مجموعة أو ربما كل هؤلاء مجتمعين ويستجيب بطريقة مباشرة للتغيرات.
- ✓ التنقل : وتعني هذه الخاصية قدرة الوكلاء على التحرك من آلة وحدة إلى أخرى او من شبكة إلى أخرى وعبر برامج وبناءات مختلفة خلال الشبكة لكي تكمل مهامها.
- ✓ الذكاء : يتمثل الذكاء في ثلاث قدرات أساسية هي القدرة على التعلم, تكييف السلوك والقدرة على التفكير.

تاسعاً: أنواع الوكيل الذكي :

توجد اليوم استخدامات متنوعة وواسعة لبرامج الوكيل الذكي في نظم التشغيل, برامج التطبيقات, أدوات الشبكات, الأعمال الالكترونية, والتجارة الالكترونية وبشكل عام يوجد (4) انواع للوكيل الذكي (Haag S. and et al,2007,200-206)

أ: وكيل المعلومات

هو وكيل ذكي يبحث عن معلومات لأشياء / أنواع ويرجعها وأفضل ما يعرف عن وكيل المعلومات هو وكيل مشتريات Bayer A ويعرف أيضا بـ (Shopping bot) فهو وكيل ذكي

يوجد على موقع الكتروني يساعد الزبون على إيجاد المنتجات أو الخدمات التي يحتاجها العمل وهو فعال في اختيار منتجات مثل منتجات الأقراص المدمجة والمحتويات الالكترونية شركة أمازون Amazon.com تستخدم تقنية ذكية لتعرض للزبون قائمة كتب أو منتجات أخرى للشركة يرغب الزبون في معرفتها, الموقع الالكتروني يقوم بتصنيف الزبائن إلى فئات مختلفة مع اختبارات متشابهة على أساس هذه الفئات.

ب: الوكيل المرشد أو المراقب ويسمى أيضا (الوكيل التنبؤي)

وهو وكيل ذكي يلاحظ ويقرر لبعض الكيانات المهمة, شبكات او تجهيزات صناعية, تستخدمه وكالة NASA في مختبراتها لمراقبة القوة الدافعة, مراقبة الخزين, والتخطيط وأوامر التجهيزات الجدولية لحفظ الكلف المنخفضة ويبحث عن مشاكل التجهيزات ويحدد مكان المعدات الأخرى.

ت: وكيل التنقيب في البيانات:

هذا النوع يعمل في مستودع اكتشاف البيانات/ المعلومات/ المعرفة التي تأتي أصلا من مصادر متعددة. كما يستخدم في عمليات التنقيب عن البيانات والبحث والتفحص أو اكتشاف البيانات/ المعلومات بصيغة نهائية والتي بدورها تستخدم في عمل معين أو نشاط ما مثل استخدام أساليب زيادة المبيعات أو من اجل الحفاظ على الزبائن. حيث أن المعلومات المستكشفة يمكن أن تؤثر وتتأثر في المستويات العليا أو السفلى. فقد قامت شركة فولكس واكن باستخدام هذا النوع كنظام تحذيري مبكر عن شروط وظروف السوق.

ث: الوكيل المستفيد أو الوكيل الشخص

وهو الوكيل الذي يتولى عمل معين أو فعل على منفعة أو تأييد أو دفاع للشخص المستفيد وبالنسبة لهذه الفئة من المستفيدين تجد أن الوكيل الذكي يمكن أن يكون جاهزا لأداء إحدى أو كل المهام التالية:

- ✓ فحص البريد الالكتروني للمستفيد
- ✓ القيام بإجراء العاب حاسوبية
- ✓ يناقش موضوع مع المستفيد

فيما صنف (Wooldridge, 2002, 15-16) الوكيل الى ثلاثة انواع:

أ- **الوكيل المستند على المنطق** حيث صنع القرار يكون حقيقيا من خلال عمليات منطقية.

ب- **الوكيل التفاعلي** حيث عملية صنع القرار تكون مبنية على الاحداث التي تحصل في البيئة المحيطة والتفاعل على اساسها.

ت- **الوكيل المستند الى النوايا والرغبات والمعتقدات** حيث عملية صنع القرار تعتمد على التلاعب في هياكل البيانات لتلبية النوايا والرغبات والمعتقدات.

اما (Mills and Stufflebeam, 2005, 2-6) فقد صنفا الوكيل الذكي الى اربعة انواع:

أ- **وكيل عام Generic agent**: أي وكيل يدرك بيئة ما من خلال أجهزة الاستشعار ويعمل فيها من خلال المستجيبات.

ب- **وكيل ذاتي التحكم Autonomous agent**: هو نظام يقع داخل بيئة معينة كجزء منها, مع امع امكانية الاحساس بها وتنفيذ الاعمال بمرور الوقت في اطار السعي لتحقيق الاهداف المصمم من اجلها بغية التأثير بما يمكن الاحساس به في المستقبل.

ت- **وكيل رد الفعل Reflex agent**: هذا الوكيل اساساً ينظر فيما يتم تنفيذه من خلال قائمة من القواعد بدلا من علاقة ديناميكية فورية مع بئته التي يعمل فيها.

ث- **وكيل مستند على هدف Goal based agent**: هو وكيل ذكي يحتوي ميزات اقل تعقيدا من سابقته الا انه ليس محدود المهام, فهو يعمل وفق منهجية معينة ولديه هدف او مجموعة اهداف يسعى الى تحقيقها بنشاط كما ان لديه القدرة على تمثيل الحالة الراهنة للبيئة والية عملها.

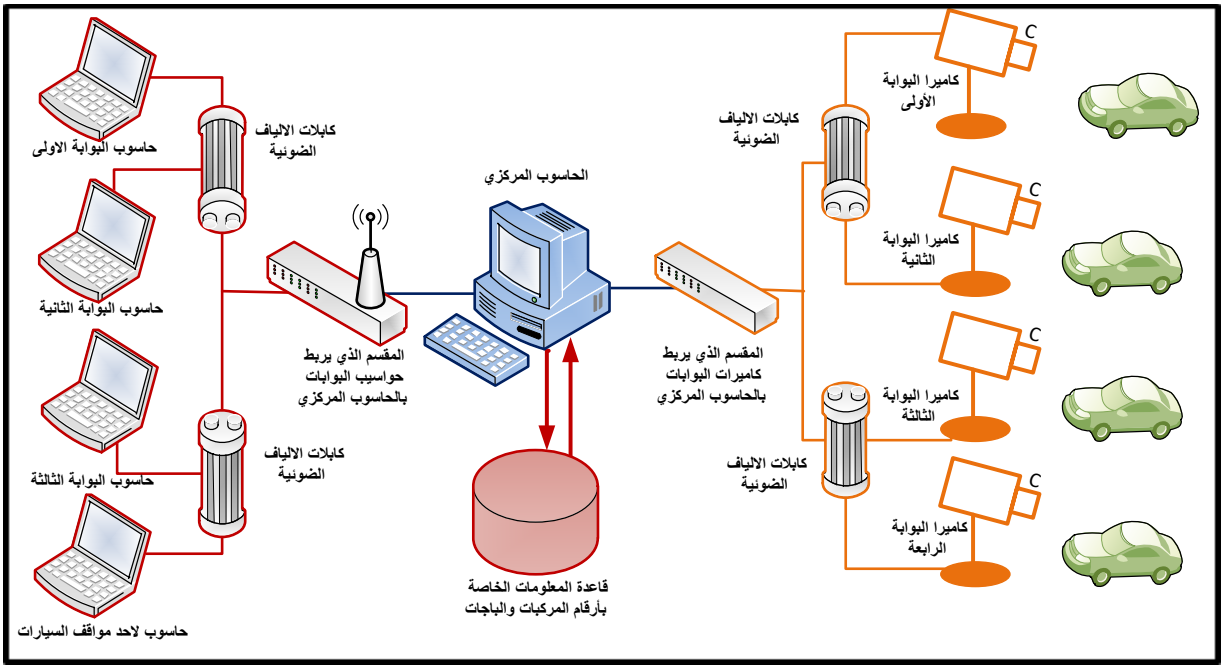
عاشراً: بيئة الوكيل الذكي:

ان طبيعة بيئة الوكيل المحيطة به تلعب دوراً حاسماً في تحديد سلوك الوكيل وكذلك في طريقة تصميمه وهذه بعض خواص البيئة المحيطة (Russell & Norviy, 1995, 45-46):

- ✓ الوضوح/ الضبابية: نقول عن بيئة الوكيل انها واضحة اذا كانت المستشعرات تعطي الوكيل المعلومات التي يطلبها, والعكس صحيح اذا كانت المعلومات المتوفرة جزئية فنقول ان البيئة ضبابية.
- ✓ التحديد/ الاحتمالية: نقول عن بيئة الوكيل محددة اذا كن نعرف الحال الذ ستؤول إليه البيئة انطلاقاً من الوضع الراهن ونقول انها احتمالية إذا لم نكن نعرف ذلك, طبعاً إذا كنا نعرف كل الحالات ماعدا سلوك الوكلاء الاخرين فإننا نقول ان البيئة استراتيجية.
- ✓ متتالية/ غير متتالية: نقول عن بيئة الوكيل انها متتالية اذا كان ردود فعل الوكيل فيها تعتمد على ردود فعله الماضية, وغير متتالية اذا لم تكن كذلك.
- ✓ بيئة ساكنة/ ديناميكية: نقول ان بيئة الوكيل ساكنة اذا لم تكن تتغير اثناء عملية اتخاذ القرار وإلا فهي متحركة.
- ✓ بيئة احادية الوكلاء/ متعددة الوكلاء: نقول عن البيئة انها احادية الوكلاء اذا كان هنالك وكيل واحد يؤثر في البيئة بينما نقول ان البيئة متعددة الوكلاء اذا كان هنالك اكثر من وكيل فيها.

الجانب العملي:

انطلاقا مما سبق ذكره في الجانب النظري من البحث وفي ظل التطورات الحاصلة وتزايد القوة الشرائية للأفراد ومنهم موظفي التعليم العالي وتزايد اعداد المركبات الوافدة الى الحرم الجامعي لجامعة الموصل كان لزاماً التوجه الى هكذا نوع من البحوث التي تسعى الى ادخال مفاهيم الادارة الالكترونية والعمل المحوسب ومزاوجتها والاعمال التقليدية في ظل امتلاك المنظمة المبحوثة لعناصر ومقومات العمل الالكتروني وانطلاقا مما سبق يمكن عرض الانموذج المقترح للبحث بالشكل رقم ( ) حيث ان الكاميرات المقترح تثبيتها في بوابات الجامعة الرئيسية او مواقف المركبات الخاصة بكل كلية تعمل على التقاط صورة لباج السيارة (البطاقة التعريفية التي تسمح بدخول السيارة الى الحرم الجامعي والذي عادة يكون ملصق في الجهة العليا اليمنى من السيارة وفق التعليمات الخاصة باستخدام هذه الباجات) وارسالها عبر شبكة الالياف الضوئية التي تربط هذه الكاميرات والحاسوب المركزي الذي يحتوي قاعدة البيانات المركزية الخاصة بالمركبات المصرح لها بالدخول الى الحرم الجامعي حيث تجري عملية المطابقة من خلال سلسلة من الخطوات وبعد الحصول على النتيجة يتم ارسالها الى حواسيب البوابات او حواسيب مواقف السيارات ليتم اجراء اللازم والشكل الاتي يوضح المخطط العام للأنموذج المقترح



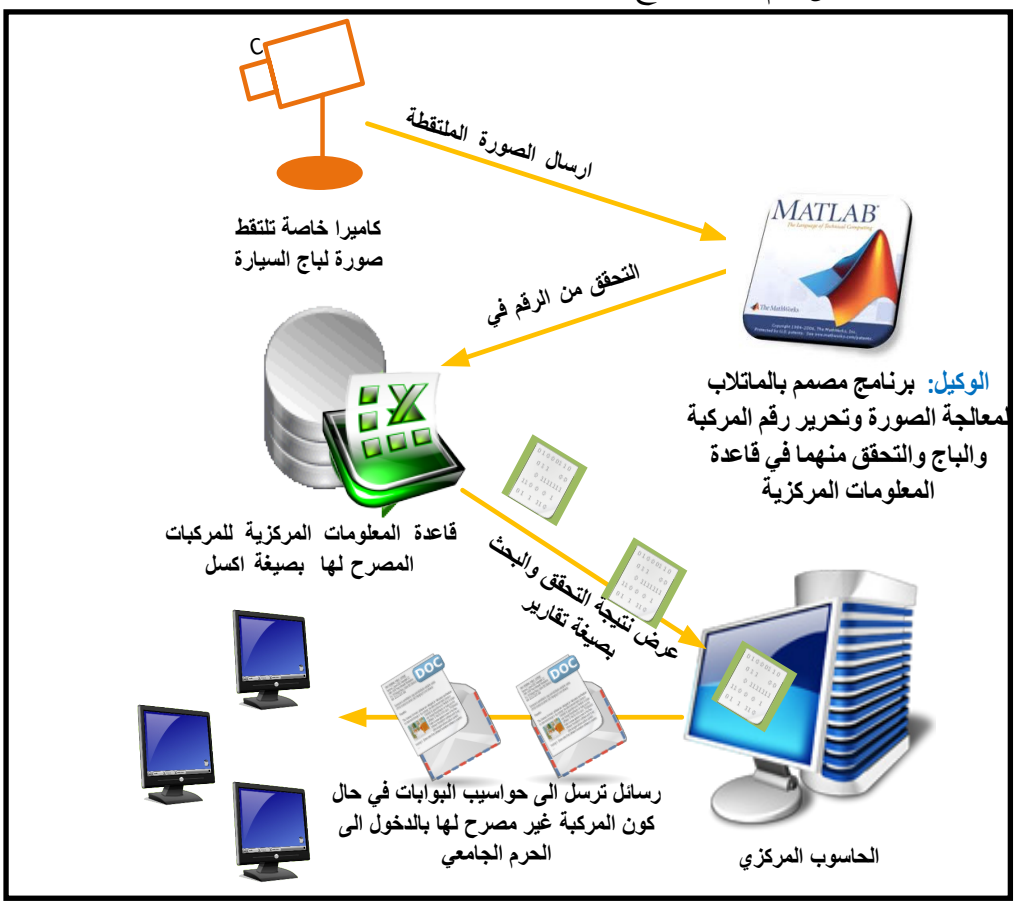
الشكل رقم (5): المخطط العام للأنموذج المقترح

المصدر: اعداد الباحثان.

ان تنفيذ المخطط العام للأنموذج المقترح وفي الجانب النظري يمكن ان يتم بإحدى طريقتين:

الطريقة الاولى: وتتمثل في ان يتم تصميم برنامج حاسوبي بلغة الماتلاب يعمل على استبدال الصورة الملتقطة وتحليلها ومعالجتها لاستخراج رقم السيارة والباج والعمل على مقارنتها مع قاعدة المعلومات

المركزية (بعد ان يتم استدعائها من قبل البرنامج ومعالجتها ايضاً) ثم عرض النتائج وارسالها الى الحواسيب الطرفية والشكل رقم (6) يوضح ذلك.



الشكل رقم (6): النموذج المقترح الاول

المصدر: من اعداد الباحثان.

ان المخطط اعلاه يوضح الية بناء الانموذج المقترح بأعتماد مفاهيم الوكيل الذكي بدون مساعدة العنصر البشري, اذ تم اعتماد وكيل واحد مفرد يعتمد على الكاميرا بوصفها اداة الاستشعار لادراك البيئة وبناءً على ذلك يقوم بسلسلة من المعالجات ومن ثم اظهار النتائج وعراضها على الحواسيب الطرفية.

الطريقة الثانية:

وتتمثل هذه لطريقة في ان يتم تنفيذ الانموذج المقترح من خلال اعتماد مفاهيم الوكيل الذكي المتعدد والذي يعمل بمساعدة البشر وبتحفيز منهم عن طريق توظيف برنامج Abby fine reader (الذي سيمثل الوكيل الاول) اذ يعمل على معالجة الصورة لملتقطة او مجموعة الصور وتحريرها لاستخراج رقم السيارة او الباج وخزنها بصيغة ملف اكسل, بعد ذلك يأتي دور الوكيل الثاني والذي هو عبارة عن برنامج جرى تصميمه باستخدام الماتلاب يعمل على قراءة ملف الاكسل وتحويله الى مصفوفة ليجري مقارنتها وقاعدة البيانات المركزية التي جرى تحويلها الى مصفوفة باستخدام برنامج الماتلاب ايضاً لتظهر

بعد ذلك نتائج البحث والمقارنة. ففي حال وجود رقم السيارة والباج ضم قاعدة المعلومات المركزية ستظهر رسالة بان السيارة مصرح لها اما في حال عدم المطابقة ستظهر رسالة بان السيارة غير مصرح لها بالدخول ويتم ارسال هذه الرسالة الى حواسيب البوابات لإجراء اللازم وتجدر الاشارة الى ان كل ماسبق ذكره يتم بمساعدة العنصر البشري وبتحفيز منه والشكل رقم (7) يوضح التخاطب وتبادل الرسائل بين الوكلاء في الانموذج المقترح.

الشكل رقم (7): النموذج المقترح الثاني لتبادل الرسائل والتخاطب بين الوكلاء

المصدر: اعداد الباحثان

لقد اعتمد الباحثان الطريقة الثانية في بناء الانموذج المقترح لضيق الوقت من جهة وايمانهم بأهمية العنصر البشري وضرورة ابراز دوره وتأثيره في اي مسألة فهو رأس المال الفكري لأي منظمة واحد موجوداتها المهمة.

كما وتجدر الاشارة الى انه لم يتم التركيز على عرض قاعدة المعلومات الخاصة بالسيارات المصرح لها بالدخول لحساسية المعلومات التي تتضمنها من اسم مالك السيارة ولقبه العلمي ونوعها ولونها ورقمها والكلية التي يتنسب اليها وذلك بسبب الظرف الراهن هذا من جهة, كما ان البرنامج المصمم لم يتضمن واجهات رسومية وانما اقتصر على مقاطع برمجية تم كتابتها تحت اشراف ومساعدة شخص مختص في برنامج الماتلاب. وخلص الباحثان الى ان التركيز على هكذا نوع من البحوث من شأنه الارتقاء بواقع الحال والمضي قدما نحو مواكبة التطورات الحاصلة.

الاستنتاجات والمقترحات:

اولاً: الاستنتاجات

أ- ان مفهوم الادارة الالكترونية مفهوم واسع يشمل عدة انظمة الكترونية مختلفة, والتحول اليها يستلزم تغييرات واسعة في هيكلية المنظمة وصولا الى اجراءات العمل.

ب- برمجيات الوكيل الذكي لها اهمية كبيرة في العديد من التطبيقات التي لا حصر لها مثل ادارة الشبكة، التسويق، الاتصالات... الخ، فهذه البرمجيات تحدد التصرفات المتكررة والاحداث شبه اليومية وتؤدي عملها بشيء من الاستقلالية فهي تتصرف بدلا عن اخر وبتفويض منه. وهي برامج متحركة وتتخذ المبادرة في اتخاذ القرارات وتصرفاتها وقراراتها متغيرة مع الوقت وحسب الحاجة أي ان لها القدرة على التكيف والتعلم.

ت- وتعد برامج الوكيل الذكي مجال شيق للبحث لذلك فان تهيئتها حسب رغبات المستفيدين يؤهلها لان تكون ادوات فعالة وكفؤة في مجال بحث واسترجاع المعلومات ومجال الاتصالات.

ث- تقنيات الوكيل الذكي تساعد متخذ القرار في القيام بالأعمال الروتينية طبقاً لنمط وسلوكيات متخذ القرار في العمل.

ثانياً: المقترحات:

أ- تطبيق تقنيات الوكيل الذكي في مجالات اخرى نظرا لما تتمتع به هذه التقنية من مرونة كبيرة في التعامل مع الشبكات لدعم صانعي ومتخذي القرار.

ب- تطوير الانموذج المقترح الحالي وتطبيقه باعتماد الطريقة الاولى المذكورة سابقاً.

ت- ضرورة دعم القيادات الادارية لهكذا نوع من المواضيع.

المصادر :

- السالمي ، علاء عبد الرزاق محمد حسن (2008) ، الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .
- الاشهب, حمد عبدالله محمد, (2010), دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء العاملين في المديرية العامة للسجون, رسالة ماجستير, جامعة نايف العربية للعلوم الامنية, الرياض, المملكة العربية السعودية.
- الحسن، حسين بن محمد (2009) ، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية : نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، السعودية.
- الحسنات, ساري عوض, (2011), معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية, رسالة ماجستير, معهد البحوث والدراسات العربية, القاهرة, مصر.
- العمري، سعيد بن معلا (2003) ،المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية.
- الغامدي, عزلا بنت محمد مطلق, (2009), واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الاداري, رسالة ماجستير, جامعة ام القرى, المملكة العربية السعودية.
- القحطاني، شائع بن سعد مبارك (2006) ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية.
- القيسي, حنان محمد, (2012), الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة, مجلة الحقوق, العدد 4, الجامعة المستنصرية, بغداد, العراق.
- الكبيسي, كلثم محمد, (2008), متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر, رسالة ماجستير, الجامعة الافتراضية الدولية, المملكة المتحدة.
- باكير، علي حسين, (2006), "المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية" ، مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج للأبحاث ، الإمارات ، العدد 23.
- بسيوني, عبدالحميد, (2005), الذكاء الاصطناعي والوكيل الذكي, دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع, عابدين, القاهرة.

- جمال, محمد, (2009), مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين اداء العاملين, رسالة ماجستير, الجامعة الاسلامية, غزة, فلسطين.

- خلوف ، إيمان حسن مصطفى (2010) ، "واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين.

- رضوان ، رأفت, (2006) ، "الإدارة الالكترونية" ،مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة ، مصر.

- عبد الجواد، سامح زينهم (2006) ، "خدمات معلومات البرامج الوكيلة الذكية-دراسة مقارنة" ، مجلة العربية- النادي العربي للمعلومات ، كلية الأداء ، جامعة بنها، بنها-مصر، الموقع الالكتروني .ww.arabcin.net

- نجيب, سهم حازم, (2012), "نظام إدارة السجل الطبي الالكتروني : مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية- أنموذج مقترح في دائرة صحة نينوى /مستشفى الحمدانية العام", رسالة ماجستير, كلية الادارة والاقتصاد, جامعة الموصل, الموصل, العراق.

- Haag , S. and et al (2007), "Management Information System" , 6th ed. , Library of congress cataloging in publication data, USA

- Kim Chang (2003) E-Government Strategy, http://www.unpan/.un.org/interadoc/pdf

- Mills, Frederick and Stufflebeam, Robert, (2005), Introduction to Intelligent Agents, http://www.mind.ilstu.edu/curriculum/ants_nasa/intelligent_agents.php.

- Russel, S., Norvig, P.,(1995), Artificial Intelligence: A Modern Approach, Prentice Hall, 3nd edition, Pearson Education, Inc.

- Russel, S., Norvig, P.,(2010), Artificial Intelligence: A Modern Approach, Prentice Hall, 3nd edition, Pearson Education, Inc.

- Tran, Hanh & Tran, Thaovy, (2006), Intelligent Agents, http://groups.engin.umd.umich.edu/CIS/course.des/cis479/projects/agen.

- Wooldridge, Michael, (2002), Intelligent Agents: The Key Concepts, University of Liverpool, Liverpool, UK.

الاستثمار الصناعي والتنمية المكانية في صلاح الدين / الواقع وتوجهات المستقبل

أ.د.صباح فيحان محمود
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة تكريت

الاستثمارالصناعي والتنمية المكانية في صلاح الدين / الواقع وتوجهات المستقبل

أ.د.صباح فيحان محمود
كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة تكريت*

المستخلص:

تناولت الورقة الامكانات الصناعية الموجودة في صلاح الدين وكيفية استثمارها من خلال بيان الرؤية والاهداف الخاصة بالصناعة , اذ تمتلك محافظة صلاح الدين عدد من المشاريع الصناعية الكبيرة على المستوى الوطني مما يجعلها قطبا صناعيا على مستوى البلد , وفي ضوء ذلك تم وضع تصور لتاهيل وتطوير الصناعات الكبيرة القائمة /القائدة , وتعزيزها بصناعات صغيرة ومتوسطة / الصناعات الواعدة , فضلا عن ذلك فان وجودامكانات تاريخية ودينية يمكن استثمارها في صناعة السياحة , وهذا يعني توفر الارضية المناسبة للاستثمار الصناعي / السياحي في المحافظة , اذ تناولت الورقة صناعة السياحة في المحافظة ايضا . تخلص الورقة الى جملة توصيات تخص تنفيذ الرؤية والاهداف.

Industrial investment and spatial development in Salah- aldin province / existing situation and future directions

Prof. Dr. Sabah Fahian Mahmud
College of Administration and Economics
Tikrit University / Iraq

Abstract:

This paper studies the industrial potentialities in Salah-aldin province and how can we put a vision to invest these potentialities through spatial strategy . Salah-aldin province has a number of large industrial projects at the national level, making it as an industrial growth pole in Iraq , in the light of these potentialities and capabilities we can rehabilitate and develop these large industries / leader industries , and promote the existing situation with other small and medium industries / promising industries , to develop our governorate.

Besides , Salah-aldin province has good historical and religious potentialities could be invested in the tourism industry, that means it has a suitable ground for industrial investment . The paper concludes a number of recommendations concerning with the implementing of the vision and the goals of the industrial spatial development.

- تعتمد هذه الورقة على خطة التنمية المكانية لمحافظة صلاح الدين 2012–2020 بشكل كبير , اذ كان للباحث الشرف ان يكلف كرئيس للفريق الجامعي المكلف باعداد الخطة .

المقدمة :

تسهم الصناعة بدور إيجابي فاعل في تقوية بنية الاقتصاد المحلي والوطني ، وفي رفع مستويات العيش للشعوب المحلية , اذ إن تطور الصناعة من شأنه توفير فرص عمل وتشغيل العمالة العاطلة، ومن أجل رفع كفاءة العمال تفتح مراكز للتدريب وتأهيل العاملين وتعليمهم إدارة المكائن والمعدات الحديثة التي يتم إدخالها باستمرار في العمليات الإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على البنية السكانية وهيكل العمالة، وثم رفع وتيرة التحضر Urbanization، بما يتضمنه ذلك من تطوير لمستوى التعليم والصحة والثقافة، وبناء أنماط جديدة من العلاقات الاجتماعية للعاملين في الصناعة ضمن مستويات العمل أو في مناطق سكناهم .

وللصناعة دور هام في زيادة الناتج المحلي الإجمالي لدور عملياتها الصناعية بإضافة قيمة كبيرة ومنفعة للمواد الداخلة في الإنتاج مما يضيف ثروة وغنىً للشعوب، فلا عجب أن نرى الشعوب في الدول الصناعية بمستوى عيش عال? ورفاه. من جهة أخرى فإن ارتفاع مستوى العيش يزيد الطلب على السلع الصناعية والخدمات فيوفر حافزاً إضافياً لحركة الاقتصاد ونموه .

والنشاط الصناعي يسبقه وقد يلازمه أو يليه تطوير للبنى الارتكازية Infrastructure وخدمات رأس المال الاجتماعي Social Capital والتسهيلات المالية والمصرفية Financial Facilities تسهم في تحسين أحوال السكان الاجتماعية والاقتصادية والسكانية , وللصناعة تأثيرات غير مباشرة يحدث بعضها في الأمد المتوسط أو البعيد، فهي (أي الصناعة) توفر فرص عمل في قطاعات البناء والتشييد، نقل العاملين، التسويق والخزن، وتزيد في الطلب على السلع الزراعية والصناعية لاستهلاك العاملين فيه، فتتوفر فرص عمل إضافية في قطاعات اقتصادية وخدمية أخرى، وهو ما يدعى بمضاعف التأثير Multiplier Effect الذي تنفرد به الصناعة دون سواها .

تساعد الصناعة في استقرار الاقتصاد وحمايته من التقلبات المختلفة التي قد يتعرض لها لأسباب شتى، لدورها في توزيع مصادر الدخل، وتقوية العلاقات البينية بين قطاعات الاقتصاد , ولها أهمية لا تقل عما سبق تتعدى البعد القطاعي Sectorial Dimension إلى البعد المكاني Spatial Dimension، فمعظم الأنشطة الاقتصادية يرتبط نجاحها بالتوطن في مواقع معينة تتميز بتقديمها مزايا ومنافع عديدة للأنشطة القائمة فيها مثل المراكز الحضرية والصناعية الكبيرة، مما يحرم المواقع الأصغر من فرص النمو والتطور وقطف ثمارها فيحصل تباين واضح في مستويات التنمية والدخول بين إقليم وآخر. والصناعة هي الأكثر قدرة وسرعة على تقليص هذا التباين، فكثير من فروعها تتميز بإمكانية إقامتها في مواقع عديدة وإن اختلفت في خصائصها، فتقام فروع للصناعة في الأقاليم الأكثر فقراً لإحداث التنمية فيها وتحفيز النمو الاقتصادي والاجتماعي وخفض حدة التباين الإقليمي , ويسهم التقدم الصناعي في ترسيخ الاستقلال السياسي والاقتصادي والقدرة على تحقيق الاكتفاء الذاتي .

تمتلك محافظة صلاح الدين عدد من المشاريع الصناعية الكبيرة على المستوى الوطني كالطاقة الحرارية والمصافي والاسمدة والزيوت والمنظفات والادوية مما يجعلها قطبا صناعيا على مستوى البلد , فضلا عن ذلك فانها تمتلك امكانات تاريخية ودينية يمكن استثمارها في صناعة السياحة مما يعني توفر الارضية المناسبة للاستثمار الصناعي في المحافظة .

مشكلة البحث:

ان وجود امكانات مادية وبشرية في منطقة ما يعد من الامور الاساسية للنهوض بهذه المدينة او الاقليم او البلد اذا ماتم استثمارها بشكل عقلاني ومخطط , وصلاح الدين تمتلك من الامكانات الكثير , فضلا عن التنوع فيها من الزراعة الى الصناعة الى السياحة وهي بحاجة الى التخطيط المكاني المستدام لتحقيق الاهداف الستراتيجية لها , وهذا مادفع الباحث لاختيار هذا الموضوع ليكون مجالا للبحث.

الهدف من البحث:

يهدف البحث الى وضع رؤية واهداف للتنمية الصناعية فى صلاح الدين / للصناعة التحويلية وصناعة السياحة .

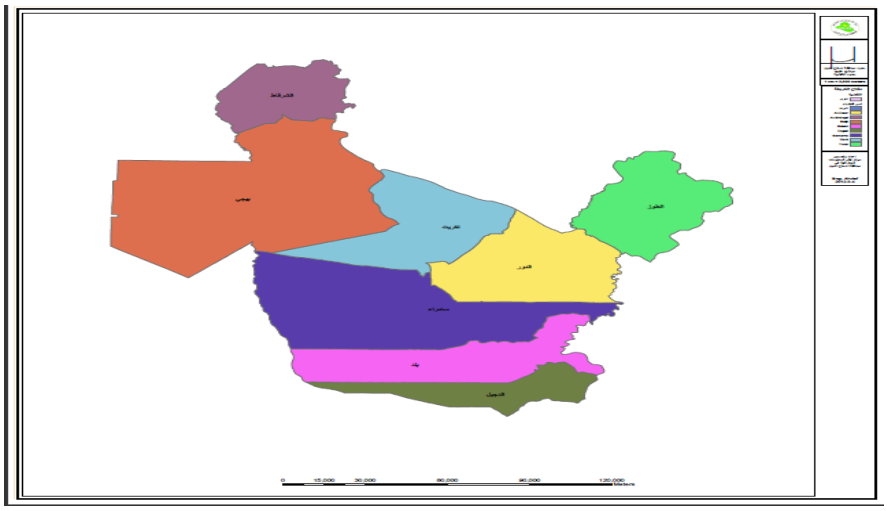
الموقع والمساحة والسكان:

الموقع والحدود:

تقع محافظة صلاح الدين في القسم الاوسط من العراق في المنطقة الانتقالية ما بين السهل الرسوبي ومنطقة الجزيرة . تحدها من الشمال محافظة نينوى والتاميم ومن الشرق محافظة السليمانية ومن الجنوب محافظة بغداد ومن الغرب محافظة الانبار تضم محافظة صلاح الدين ثمانية اقضية . وهي قضاء تكريت (مركز المحافظة) ، وقضاء الطوز ، وقضاء سامراء ، وقضاء بلد ، وقضاء الدور ، وقضاء الدجيل ، وقضاء بيجي ، و قضاء الشرقاط .انظر الخارطة رقم (1)

خارطة رقم (1)موقع محافظة صلاح الدين من العراق

خارطة رقم (2) الحدود الادارية لمحافظة صلاح الدين الادارية



المساحة والسكان:

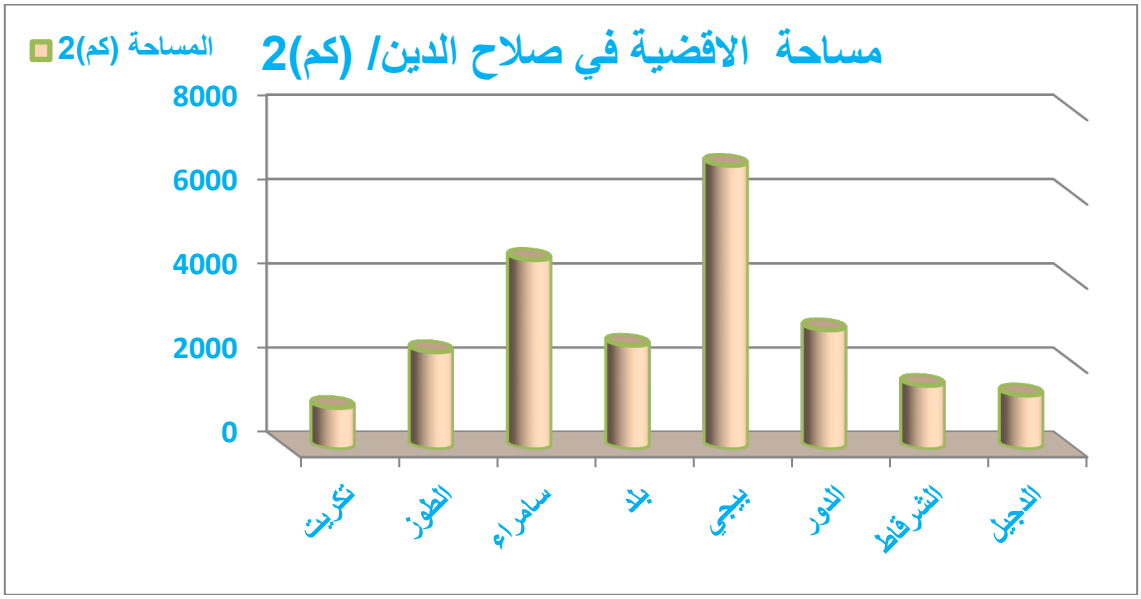
المساحة:

تعد محافظة صلاح الدين واحدة من كبريات محافظات العراق من حيث المساحة اذ تبلغ مساحتها 24,075 كم مربع وتشكل بذلك نسبة 5.54% من مجموع مساحة البلد وبذلك فانها تحتل التسلسل الخامس بين المحافظات من حيث المساحة.

جدول (1) مساحات الوحدات الادارية

القضاء	الوحدة الإدارية	المساحة (كم)2	القضاء	الوحدة الإدارية	المساحة (كم)2
تكريت	مركز قضاء تكريت	991	سامراء	مركز قضاء سامراء	4504
	مجموع المساحة	991		مجموع المساحة	4504
الطوز	مركز قضاء طوز خورماتو	1253	بلد	مركز قضاء بلد	363
	ناحية امرلي	774		ناحية الضلوعية	327
	ناحية سليمان بيك	289		ناحية الاسحاقي	1779
الدور	مركز قضاء الدور	2836		مجموع المساحة	2469
	مجموع المساحة	2836	بيجي	مركز قضاء بيجي	1188
الشرقاط	مركز قضاء الشرقاط	1515			
الدجيل	مركز قضاء الدجيل	1286	مج المحافظة		22658

شكل (1) مساحة اقضية صلاح الدين



نلاحظ من الجدول والمخطط اعلاه ان قضاء بيجي يحتل المرتبة الاولى بنسبة 30% يليه قضاء سامراء بنسبة 20% ثم اقضية الدور وبلد والطوز والشرقاط والدجيل ثن قضاء تكريت في المرتبة الاخيرة وبنسبة مئوية قدرها 4% من مساحة المحافظة الكلية .

السكان:

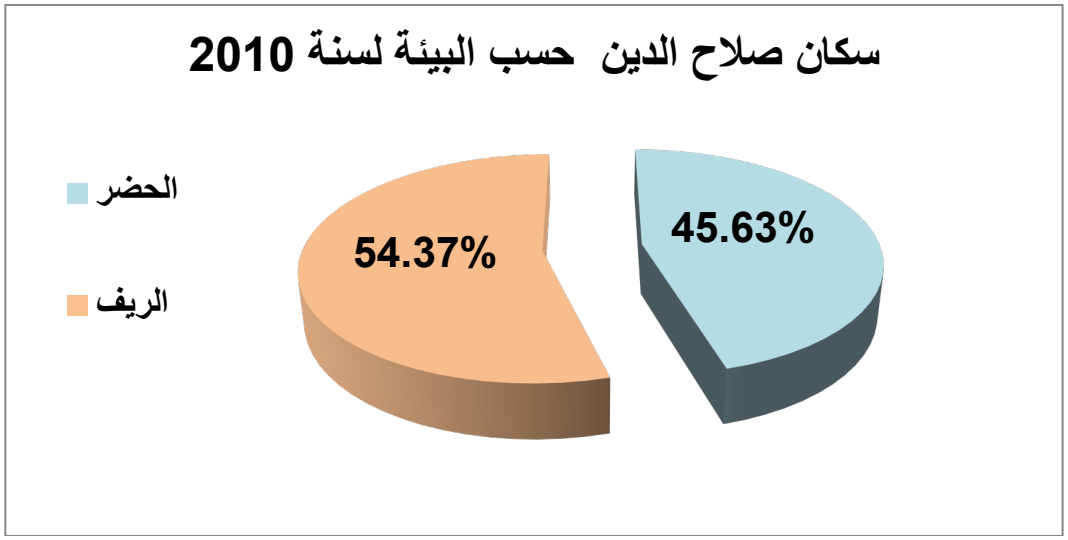
قدر سكان محافظة صلاح الدين لعام 2010 حسب نتائج الإسقاطات السكانية ب(1.322.882) نسمة يشكلون نسبة (4.01%) من مجموع سكان العراق المقدر عددهم (32.852.506) نسمة, بلغ مجموع الذكور منهم(664.104) نسمة يشكلون نسبة(50.2) من مجموع السكان في المحافظة في حين بلغ مجموع الإناث(658.778)نسمة وبنسبة (49.8), وبنسبة جنس قدرها 101ذكر لكل100أنثى, وبلغت الكثافة السكانية للمحافظة(56) فردا في الكيلومتر المربع الواحد. مقابل ٦٥ المعدل العام للعراق.

بلغ سكان الحضر(607.209) نسمة بنسبة سكان قدرها(45.63%) (715.673) نسمة للريف بنسبة سكان قدرها(54.37%) وبمعدل نمو سنوي مقداره (3 %).

بلغ عدد السكان الذين تقل أعمارهم عن 15سنة (599,465)نسمة بنسبة مقدارها(44.7%) من مجموع السكان ويشكل الذكور منهم نسبة مقدارها (51%)في حين بلغت نسبة الإناث (49%) وهذا يوشر ان تقريبا نصف السكان مما يعني ان سكان محافظة صلاح الدين من النوع الفتي او الشباب, أما عدد السكان بعمر(15-64)سنة فقد بلغ(677,835) نسمة بنسبة مقدارها (52.6%) من مجموع سكان المحافظة يبين ان نصف السكان هم في عمر الشباب ومن الناشطين اقتصاديا ويشكل الذكور نسبة(52%) من مجموع السكان في المحافظة والإناث نسبة(48%).

أما عدد السكان الذين تزيد أعمارهم عن(65)سنة فأكثر فقد بلغ (34,541) نسمة بنسبة مقدارها (2.7%)من مجموع السكان في المحافظة الذكور بلغت نسبتهم (46%) في حين بلغت الإناث (54%) .٢،٧٦ معدل النمو السكاني لصلاح الدين مقابل معدل القطر 2,94 لسنة 2007

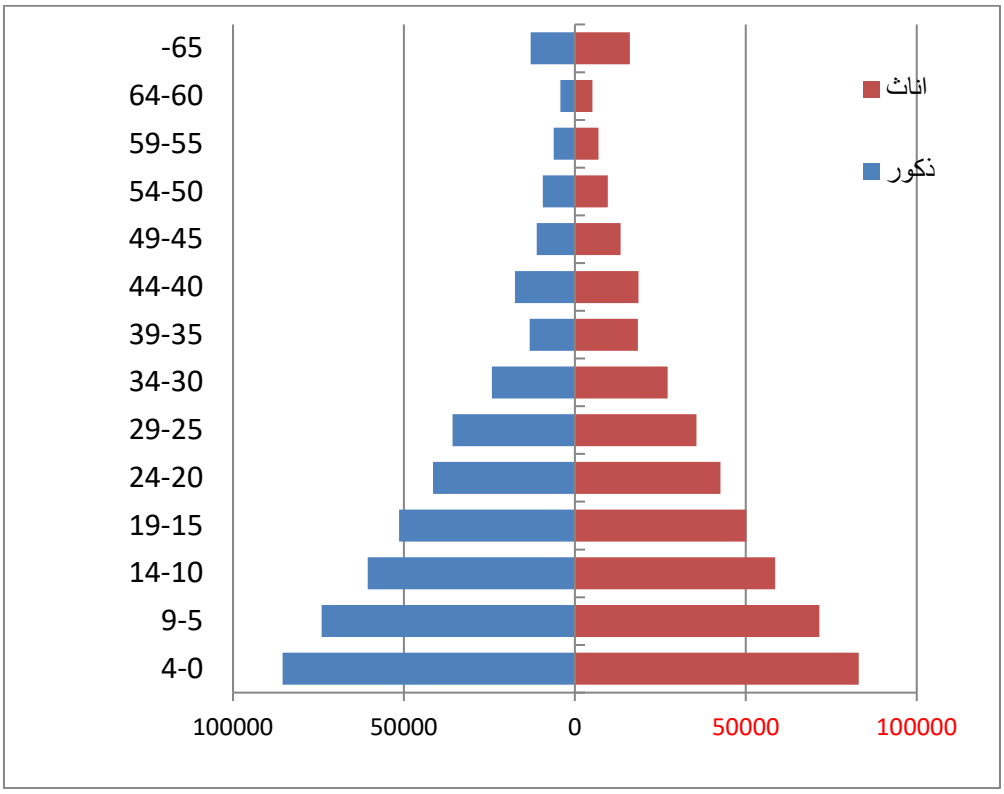
شكل (2) سكان صلاح الدين حسب البيئة



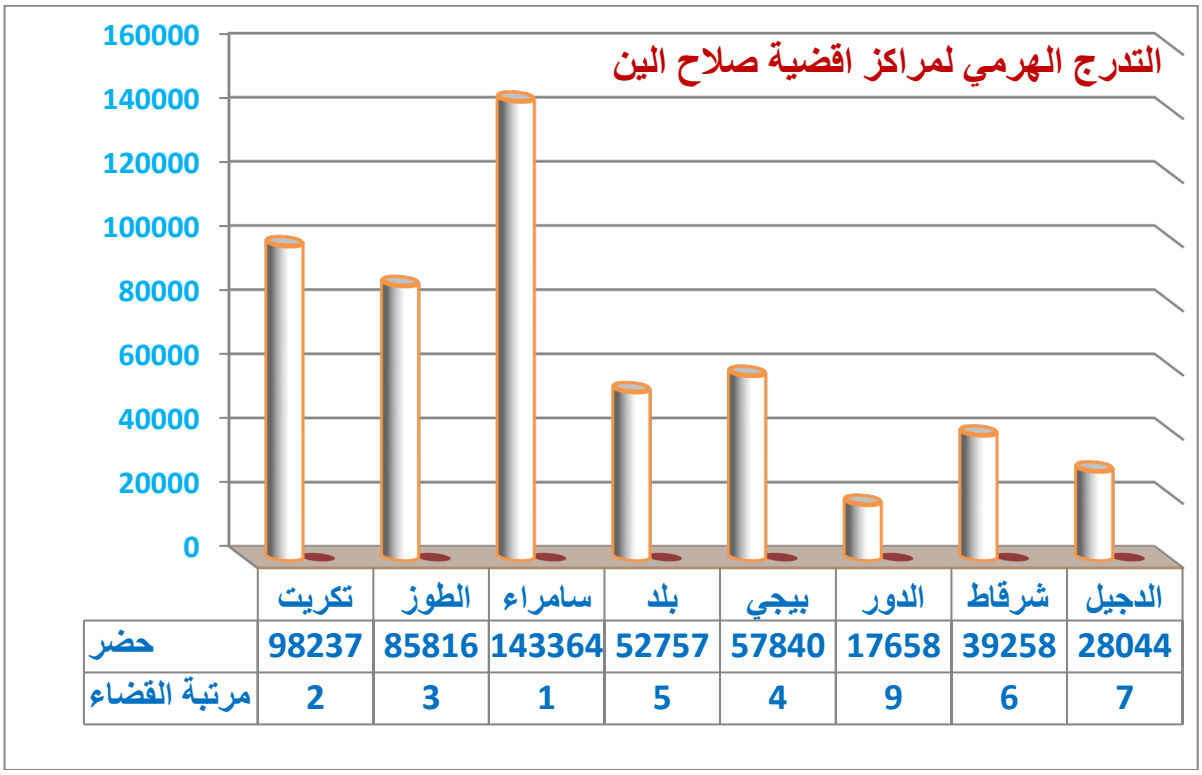
الهيكل الاداري لمحافظة صلاح الدين:

تتكون محافظة صلاح الدين من(17) سبعة عشر وحدة ادارية , ثمان اقضية وتسعة نواحي الاقضية هي الدجيل وبلد وسامراء وتكريت والدور والشرقاط والطوز اما النواحي فهي يثرب والضلوعية والاسحاقي والمعتصم ودجلة والعلم والصينية وسليمان بيك وامرلي وهذه الوحدات الادارية تمتد من قضاء الشرقاط في الشمال الى قضاء الدجيل في الجنوب هناك تفاوت كبير في مساحات الوحدات الادارية وعدد سكانها .

شكل (3) الهرم السكاني لصلاح الدين لسنة 2009



شكل (4)عدد سكان الحضر حسب الاقضية في صلاح الدين



	تكريت	الطوز	سامراء	بلد	بيجي	الدور	شرقاط	الدجيل
حضر	98237	85816	143364	52757	57840	17658	39258	28044
مرتبة القضاء	2	3	1	5	4	9	6	7

السكان النشطين اقتصاديا:

بلغ معدل النشاط الاقتصادي المنقح بين السكان بعمر 15سنة فأكثر (52.62%) منها (75.13)للذكور و(28.66%) للإناث في حين بلغ هذا المعدل في العراق(49.55%) منها (77.36%) للذكور و (20.39%)

للإناث، وكان معدل النشاط الاقتصادي المنقح في المناطق الحضرية اقل مما عليه في المناطق الريفية حيث بلغ (45.10%) في الحضر و (58.10%) في الريف وعلى مستوى البيئة كانت هذه المعدلات للإناث في الريف أغلى منها للإناث في الحضر حيث بلغت (39.10%) في الريف مقابل(14.13%) في الحضر

بلغ معدل البطالة بين السكان بعمر 15سنة فأكثر لمحافظة صلاح الدين حسب نتائج مسح التشغيل والبطالة لعام 2005(29.14%) منه (25.26%) للذكور (4.98%) للإناث. في حين كان هذا المعدل لعموم العراق (17.97%) منها (19.22%) للذكور (14.15%)للإناث.

وكان معدل البطالة في المناطق الحضرية أعلى منه في المناطق الريفية حيث بلغ معدلاتها(26.83%) في الحضر مقابل (16.38%) في الريف. وعلى مستوى البيئة فقد كان معدل بطالة الإناث في الحضر أعلى منه في الريف حيث بلغ(18.31%) في المناطق الحضرية مقابل 0.43%) في المناطق الريفية. وقد شهدت معدلات البطالة في محافظة صلاح الدين لعام 2005 ارتفاعا ملموسا مقارنة بعام 2004 البالغة (16.9%) وانخفاضا عن عام 2003 البالغة(25.4%).

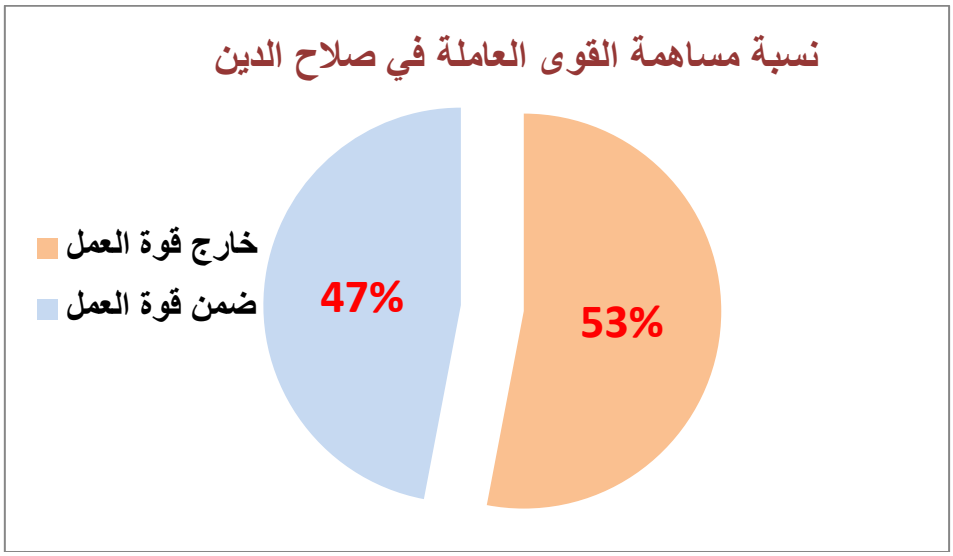
وانخفضت نسبة البطالة في محافظة صلاح الدين الى (18.36) في العام 2007 وبنسبة (20.9%) للذكور و (10.09%) للإناث موزعة على الحضر في المركز بنسبة (41.2%) نصيب الذكور(42.01%) وللإناث(38.61%), بينما كانت على مستوى القطر 17,5 , فيما كانت النسبة في حضر (19.8%) , الذكور كانت نسبتهم (18.27%) وللإناث (30.26%) في حين كانت النسبة في الريف (14.94%), الذكور نسبتهم (17.15%) والإناث نسبتهن (12.23%).

جدول (2)

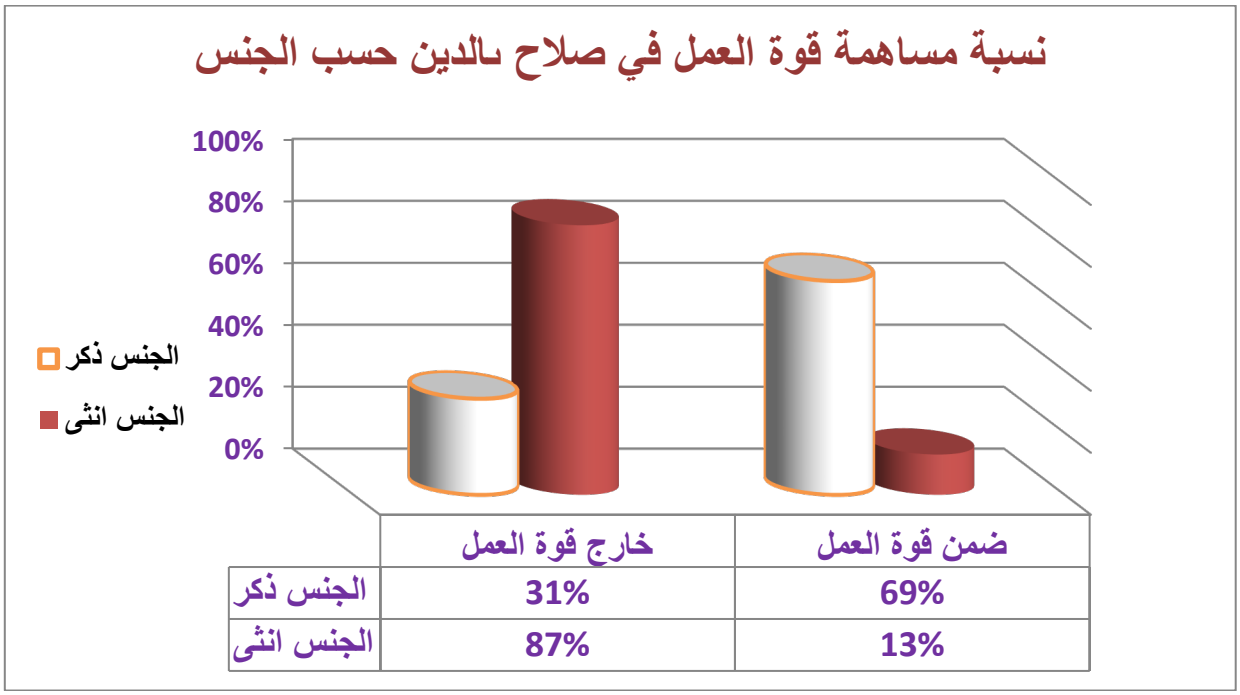
نسبة المساهمة في القوى العاملة لمحافظة صلاح الدين حسب الجنس

الجنس		خارج قوة العمل	ضمن قوة العمل	
صلاح الدين		%53	%47	%100
الجنس	ذكر	%31	%69	%100
	انثى	%87	%13	%100
التعليم	لم يلتحق بالمدرسة مطلقا	%77	%23	%100
	لم يكمل المرحلة الابتدائية	%59	%41	%100
	الابتدائية	%58	%42	%100
	المتوسطة	%64	%36	%100
	الثانوية	%54	%46	%100
	أعلى	%24	%76	%100

شكل(5) نسبة مساهمة القوى العاملة في صلاح الدين



شكل(6) نسبة مساهمة القوى العاملة في صلاح الدين



	خارج قوة العمل	ضمن قوة العمل
الجنس ذكر	31%	69%
الجنس انثى	87%	13%

الصناعة:

واقع الصناعة في صلاح الدين :

ان القطاع الصناعي واحد من القطاعات الرئيسية المهمة في استيعاب الايدي العاملة وتحقيق الايرادات واستغلال الموارد المتاحة في المحافظة بما يخدم تنمية الحافظة في شتى المجالات ويساهم في دفع عجلة الدورة الاقتصادية بمختلف القطاعات الاخرى الزراعية والانشائية والبنية التحتية والتجارة والنقل والموصلات كونه يشترك ويسهم في تفعيل دور كل هذا القطاعات وارتباطها ارتباطا وثيقا ومها فية0

الامكانات المتاحة :

تعد محافظة صلاح الدين ,وفقا لنتائج دراسة اعدت عام 2009 , ضمن مجموعة المحافظات متوسطة التطوروالتي تشمل محافظات النجف، كركوك، نينوى، صلاح الدين، واسط،كربلاء.

تمتلك محافظة صلاح الدين امكانا جيدة من الحصو والرمل، والكبريت، فضلا" عن الجبس اذ تتوفر فيها ترسبات الجص بنسبة 48% من احتياطي هذا الخام و 20 % من احتياطي الجبس و 6% من مجموع احتياطي الكبريت محققة المرتبة الثانية بعد محافظة نينوى في هذه المادة.بالاضافة الى وجود مجموعة من الصناعات الكيمياوية اذ سجلت المحافظة اعلى معامل موقع لهذه الصناعة مع محافظة البصرة بلغ 3.89 و 3.45 على التوالي, وتتركز فيها صناعة تصفية النفط ايضا فضلا عن الصناعات الاستخراجية .

ينقسم القطاع الصناعي الى ثلاثة اقسام:-

القسم الاول: المنشاة الصناعية الكبرى:

يتم تصنيف هذه المنشاة او الشركات الصناعية ضمن هذا القسم وفق قواعد معده من قبل وزارة التخطيط والتعاون الانمائي/ الجهاز المركزي للاحصاء وتكنولوجيا المعلومات/ مديرية الاحصاء الصناعي والتي يكون فيها عدد العاملين اكثر من 29 موظف او عامل سواء كانت قطاع عام او مختلط او خاص وتوجد في محافظة صلاح الدين العديد منها نذكر قسم منها في الجدول ادناه الذي يمثل عدد العاملين وعائديتها والايراد السنوي المتحقق منها .

جدول رقم (3) المنشأت الصناعية في صلاح الدين 2009

ت	اسم المنشاة	ملكيتها	عدد العاملين
1	شركة مصافي الشمال/ بيجي	وزارة النفط	9463
2	شركة الاسمدة الشمالية/ بيجي	وزارة الصناعة	1651
3	الشركة العامة الانتاج المستلزمات الطبية/سامراء	وزارة الصناعة	4336
4	شركة دجلة الانتاج الادوية/سامراء	خاص	41
5	شركة اسوار الخليج/ سامراء	خاص	21
6	شركة البان تكريت/ تكريت	خاص	70
7	شركة تعليب بلد/ بلد	وزارة الصناعة	105
8	شركة طابوق ابوالحيل/ سامراء	خاص	66
9	شركة طابوق الفارس/ الدجيل	خاص	108
10	مطحنة تكريت / تكريت	وزارة التجارة	74
11	مطحنة الاخاء / بيجي	خاص	35
12	مطحنة الوفاء/ بيجي	خاص	32
13	مطحنة الواحة / بيجي	خاص	31

14	مطحنة الصمود/ الدجيل	خاص	30
15	مطحنة البشائر/ بلد	خاص	19
16	معمل اسفلت سامراء	خاص	42
17	معمل اسفلت المتوكل/ سامراء	خاص	44
18	معمل كونكريت صلاح الدين/تكريت	خاص	15
19	شركة جص الرشيد / تكريت	خاص	31
20	شركة صلاح الدين العامة/ الدور	وزارة الصناعة	2600
21	شركة توزيع المنتجات النفطية/ بيجي	وزارة النفط	2300
22	شركة إنتاج الطاقة الكهربائية/ بيجي	وزارة الكهرباء	2450
23	شركة الزيوت النباتية / بيجي	وزارة الصناعة	250
24	شركة تنقية الحبوب	وزارة الزراعة	85
25	معمل تنقية الذرة /العلم	وزارة الزراعة	30
26	معمل اسفلت بلدية الطوز	وزارة البلديات	35
27	معمل اسفلت بلدية سامراء	=	34
28	معمل اسفلت بلدية بيجي	=	29
30	معمل اسفلت حمورابي / تكريت	شركة حمو رابي	37
31	معمل اسفلت حمورابي/ بيجي	=	31
32	معمل اسفلت حول العالم/ طوز	قطاع خاص	32

ومن خلال الجدول ادناه نلاحظ أن عدد العاملين في هذا القسم حوالي(25142) موظف , محققتا أيراد أجمالي يفوق الأربعة تريليون دينار عراقي للحكومة المركزية مع مراعات ان انتاج الشركات الحكومية جميعا تبيع منتجاتها بسعر مدعوم وزهيد وهذا يحصل في شركة مصافي الشمال وشركة انتاج الطاقة الكهربائية وشركة انتاج المستلزمات الطبية في سامراء.

جدول (4) عدد المنشأت الكبيرة في محافظة صلاح الدين2009

عدد المنشأت	عدد المنشأت المتوقفة	عدد المنشأت العاملة	عدد العاملين
48	3	45	25124

القسم الثاني: المنشاة الصناعية المتوسطة:-

وهي المنشاة التي يكون فيها عدد العاملين يتراوح بين(9-29) عامل او موظف , وتشمل معامل انتاج الجص ومقالع الحصى والرمل ومعامل انتاج الكاشي بمختلف انواعه والاشتايكر ومعامل انتاج البلوك الفني , التي تنتشر بشكل كبير في محافظة صلاح الدين لتوفر ورخص المواد الاولية المستخدمة في الانتاج, اذ ان (95%) من هذه المواد متوفره في المحافظة ويسوق الانتاج الى المحافظات المجاورة(بغداد وديالى وكركوك والموصل) ,اضافة الى معامل الثلج ومعامل انتاج المياه المعدنية ومعامل انتاج الخزانات وعمل الحاويات الكبيرة(بودي قلاب مايلر لسيارات الحمل) ومعامل انتاج الكونكريت والبابيات ومعمامل انتاج الاعمدة الكهربائية , ويعمل في هذا المجال (12500) عامل او موظف0

جدول (5)عدد المنشأت المتوسطة والعاملين فيها 2009

عدد المنشأت	عدد المنشأت المتوقفة	عدد المنشات العاملة	عدد العاملين
145	12	133	12500

القسم الثالث / المنشاة الصناعية الصغيرة:

وهي وحدات صناعية صغيرة يتراوح عدد العاملين فيها (1-8)عامل ويبلغ عددها حوالي (1500) وحدة تتوزع على مناطق صناعية محددة من قبل البلدية في القضاء او الناحية وتشمل صيانة السيارات والاليات الثقيلة والكبيرة ومحلات لف المضخات والمولدات ومكائن طحن الحبوب وانتاج الاكياس البالاستيكية والنايلون ومحلات تصليح المدافىء النفطية والمكيفات والادوات الكهربائية ومحلات الخياطة والاسكافية ومعامل الراشي والخراطة وجرخ الكرنكات ووحدات انتاج الفخار والملح وصبغ السيارات والحدادة والنجارة بمختلف انواعها والمطابع وصناعة الايس كريم وكبس الصوندات وانتاجها وحدادة الصدر للسيارات ووحدات تنقية البذور الاهلية .

{ الصناعات الخدمية (الاحياء الصناعية في المدن) }

أ. الحي الصناعي في قضاء سامراء

ب. الحي الصناعي في قضاء الطوز

جـ. الحي الصناعي في قضاء بلد

د. الحي الصناعي في قضاء تكريت

هـ. الحي الصناعي في قضاء الشرقاط

و. الحي الصناعي في قضاء بيجي

الرؤية:

محافظة صلاح الدين احد اقطاب الصناعة في العراق

الاهداف :

- تاهيل الصناعات الحالية في بيجي وسامراء والدور
- انشاء صناعات مكملة وقائدة في المحافظة
- انشاء عدد من الصناعات المتوسطة والصغيرة
- تاهيل البنى التحتية اللازمة لدعم القطاع الصناعي

محور الصناعات القائدة: سامراء– دور– بيجي

سامراء(الادوية) –الدور(منشاة صلاح الدين) –بيجي(المصافي+الطاقة+الزيوت+الاسمدة..)

يعد هذا المحور من المحاور المهمة بعد الزراعة اذا اعطي الاهتمام الكافي لوجود قاعدة صناعية جيدة في صلاح الدين في مدن بيجي وسامراء والدور فضلا عن امكانات صناعية مثل المواد الاولية والطاقة الكهربائية والطاقة البشرية وتسهيلات النقل .

تستند إستراتيجية التنمية الصناعية المحلية الى النهوض بالصناعة الموجودة وانشاء صناعات تتكامل معها اذ يوجد في المحافظة قطب نمو صناعي في بيجي فضلا عن الادوية في سامراء ومنشاءة صلاح الدين في الدور .

الصناعات القائدة ضمن استراتيجية التنمية المكانية 2012–2020:

اولا":تاهيل وتطوير الصناعات القائمة والقائدة:

تاهيل صناعة تكرير النفط (المصافي) في بيجي

اضافة مشروع اخر للتكرير يتكامل معه ويوفر مردود اقتصادي جيد من بيع المنتجات النفطية وتصديرها علما ان فارق السعر بعد التكرير هو عالي جدا

- تاهيل مشروع الطاقة الحرارية وتطويره لسد العجز في الطاقة الكهربائية في المحافظة وجزء مهم من حاجة البلد
- تطوير معمل الاسمدة في بيجي كونه مشروع داعم للقطاع الزراعي في المحافظة علما ان التوجه الستراتيجي عطي الاولوية للزراعة في المحافظة .
- تاهيل وتطوير معمل الزيوت في بيجي لتشجيع زراعة المحاصيل الصناعية بخاصة الذرة والقطن وزهرة الشمس...
- انشاء مشروع للمستلزمات الطبية في المحافظة في سامراء او تكريت يتكامل مع مشروع ادوية سامراء
- استثمار الخطوط الانتاجية في منشاءة صلاح الدين ومن بينها : انتاج الاغطية البلاستيكية لدعم القطاع الزراعي, انتاج الاعمدة الكهربائية والمقاييس الذكية لدعم قطاع الطاقة الكهربائية , انتاج الاجهزة الكهربائية .....واضافة مشاريع اخرى تعتمد على الطاقة الكهربائية في الدور لتوفر شبكة الضغط العالي فيها
- بناء مشاريع لتوليد الطاقة الشمسية
- بناء مصنع للاسمنت
- بناء مصنع للكبريت
- بناء مصانع للسكر والحديد والصلب
- بناء مصنع للجص والبورك

- انشاء مناجم لاستخراج المعادن في جبال حمرين ومكحول

خارطة (3) الصناعات القائدة

Source:www. Google maps

محور الصناعات الواعدة:

الرؤية :

خلق قطاع قوى متطور من الصناعات الصغيرة والمتوسطة لديه القدرة على تلبية احتياجات السوق المحلية ، والمنافسة فى الأسواق الخارجية لفتح أسواق جديدة ؛ مما يكون له الأثر فى زيادة الناتج المحلي والوطني ، والمساهمة الفاعلة فى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية , وتوفير فرص عمل في المحافظة.

الأهداف الاستراتيجية :

- التوسع فى الصناعات الصغيرة والمتوسطة , ونشر صناعات جديدة متطورة ، ومساندة لاستراتيجيات التنمية المكانية في المحافظة, تشجيع العمل الحر
- توفير اجواء تنافسية للصناعات الصغيرة من خلال التكلفة الأقل ، والسعر التنافسي ، ومستوى جودة مناسب ؛ و العمل على إحلال الواردات وتنمية الصادرات.
- دعم وتشجيع الصناعات الصغيرة والمتوسطة من خلال حزم سياسات تشريعية واقتصادية .
- تنمية وتطوير آليات التمويل لهذه الصناعات , وتوفير الخدمات المالية ، والخدمات غير المالية .
- انشاء مجموعة من المشاريع المتوسطة والصغيرة من خلال الاستثمار الخاص او العام مثل: مشاريع التعليب والمربيات , مشاريع الصناعات الغذائية, مشاريع تعبئة اللحوم , المشروبات والعصائر , الملابس....
- تنمية الصناعات الصغيرة والحرفية واليدوية التى تتوافق ومقوّمات المحافظات محافظة صلاح الدين.

- استثمار المواد الاولية الموجودة في تكريت والمدن الاخرى المتمثلة بالحصى الرمل والصخور الجبسية في مشاريع صناعية خاصة بمواد البناء لاسيما ونحن مقبلون على حملة لبناء 2-3 مليون وحدة سكنية لغاية سنة الهدف على المستوى الوطني.

سياسات تحقيق هذه الأهداف :

التركيز على عدد من القطاعات الصناعية التي تمتلك ميزة نسبية و/أو تنافسية للعمل في السوق المحلية .

- سياسةإحلال الواردات:

يمكن أن تقوم عليها صناعات عديدة واعدة ، مع الاعتماد على تكنولوجيا محليه بدلا من التكنولوجيا المستوردة .

- سياسة تحقيق التنافسية:

تهدف إلى تحقيق الجودة ، والسعر المنافس للمنتجات الصناعية ، من خلال تطبيقات نظم الجودة والمواصفات القياسية لهذه المنتجات ، وبرامج تحسين الإنتاجية ، تقنيات تخفيض التكلفة .

- سياسة ترسيخ فكرة ثقافة العمل الحر وتقاليد المجتمعات الصناعية .
- سياسات تسهيل النشاط وإجراءات وتراخيص مزاولة هذه الأنشطة الصناعية.

سبل تنفيذ الستراتجية:

- إنشاء جهة خاصة بتجميع المعلومات من مختلف الجهات
- انشاء مركز خاص بالدراسات المتعلقة بالصناعات الصغيرة والمتوسطة ويهتم بتجميع الدراسات والبحوث التخصصية من الوزارات والجهات ودراسة المشكلات والمعوقات لهذه الصناعات على المستويات الوطني والقطاعي والتسويقي محليا وخارجيا ، وتحليلها وتقديم المقترحات لحلها.
- تهياة التمويل المناسب ، بسعر أقل فائدة ممكن ، مع فترة سماح قصيرة ، وعلى مدة زمنية مناسبة .
- ربط الصناعات الصغيرة بكل من : المراكز البحثية في الجامعات, المراكز الوطنية للبحوث .
- تخصيص مراكز تدريب ودعم وتطوير المراكز القائمة ، وذلك يتم عن طريق الأجهزة المعنية بالدولة ، وتشجيع القطاع الخاص .

الدور الحكومي:

ذلك يتطلب من الدولة أن تولى الصناعات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الحزم التي تتوفر على مجموعة من الحوافز المالية والفنية وغيرها من خلال إعفاء الصناعات الصغيرة من الضرائب , واعطاء تسهيلات في انشاء المصانع ومنح الاراضي الصناعية بسعر, وتقديم الدعم للصناعات الجديدة خلال المراحل الأولية لبدء الصناعة بهدف المساهمة فى الإسراع بعملية التنمية الصناعية ، وذلك من خلال حزم متكاملة من الخدمات الإدارية ، والفنية ، والمالية ، والتسويقية, مع تشجيع ودعم الأفكار الابتكارية والإبداعية القابلة للتطبيق فى الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

استثمارهذه الصناعات لتحقيق اهداف التنمية المكانية من خلال:

- اختيار المكان المناسب للصناعات المختارة ، من حيث القرب من المواد الخام، ووسائل وطرق النقل ، ووسائل الطاقة ، ...) وإنشاء التجمعات صناعية التي تضم المصانع ذات الصناعة الواحدة ، أو الصناعات الصغيرة المكملة بعضها البعض.
- وضع الأسس المناسبة لخلق توافق وتكامل بين الصناعات الصغيرة والمتوسطة بعضها البعض ، أو بينها وبين الصناعات الكبيرة . ومراجعة ، ومعالجة التشريعات والقوانين الخاصة بالصناعات الصغيرة والمتوسطة ، وتعديل القوانين المرتبطة بحوافز الصناعات الصغيرة والمتوسطة ، ووضع قوانين جديدة تساعد على نهضتها.
- نشر الصناعات على جميع اقضية ونواحي صلاح الدين وبخاصة المتوسطة والصغيرة.

الصناعات المقترحة:

الصناعات الغذائية : البان , لحوم, , المشروبات, مشروبات غازية, عصائر , مياه .....

صناعات زراعية : تعليب , زيوت .....

الصناعات النسيجية: اعادة مصانع السجاد , الخياطة , البطانيات

الصناعات الانشائية : السمنت , الجص, تنصيف الحصى

خارطة (4) الصناعات الواعدة

Source: www. Google maps

صناعة السياحة في صلاح الدين :

ان ما يميز حالة محافظة صلاح الدين هو الامتداد الحضاري في عمق التاريخ ممثلاً بالموروث المعرفي والعلمي والعملي والمعماري ، وقيام الحضارات القديمة ، ولا تقتصر هذه الحضارات على بقعة او مساحة محددة في المحافظة بل تمتد الى كل

مساحة المحافظة ، فهي غنية كما اسلفنا بموروثها الحضاري وتحتضن مراقد الاطهار فضلا عن التنوع البيئي والطوبوغرافي اذ تمتلك مقومات سياحية كبيرة .

محاور التنمية السياحية:

السياحة التاريخية :

تتوفر امكانات تاريخية جيدة ومهمة في صلاح الدين مثل سامراء وتكريت والشرقاط والدور وطوز يمكن استثمارها في السياحة التاريخية

خارطة(5) السياحة التاريخية

السياحة الدينية : سامراء– الدجيل:

خارطة(6) محور سامراء– الدجيل:

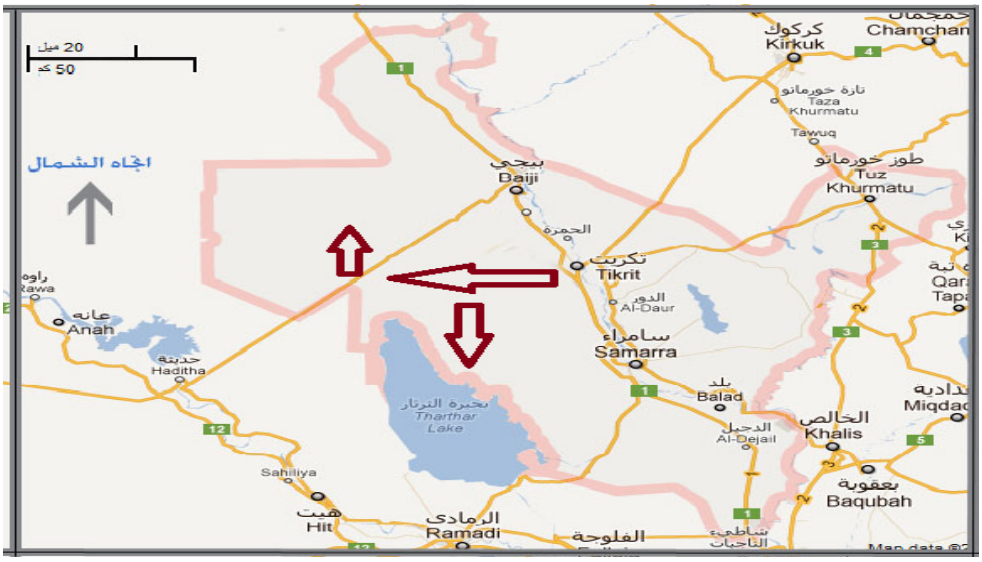
Source: www. Google map

السياحة الطبيعية : محور تكريت– البحيرات وبادية الجزيرة :

ان الطريق الواصل بين محافظة صلاح الدين ومحافظة الانبار الذي يمر بموازاة بحيرة الرزازة، وهذه المنطقة هي جزء من محور تخطيطي ذي امكانيات مستقبلية للتنمية، هو محور البحيرات (الرزازة، الحبانية، الثرثار) والذي يمكن استثماره لايجاد محاور تنموية جديدة في العراق بالاضافة الى المحورين التقليديين المتمثلين بنهري دجلة والفرات مما قد يسهم مستقبلا في انتشار السكان على مساحة اوسع وفي محاور جديدة وتنمية المناطق الصحراوية التي تعاني من تخلخل في اعداد السكان.

يمكن انشاء مستقرات متعددة صغيرة الحجم على طول هذا المحور مما يسهم في جذب السكان اليها ويمكن الاعتماد على تطوير الزراعة وصيد الاسماك كاحد الانشطة الاساسية في هذا المحور، فضلا عن امكانية جذب العديد من الصناعات المحايدة موقعيا وانشاء مناطق للتنمية والاستثمار السياحي على ضفاف بحيرة الثرثار، فضلا عن الامكانيات الكبيرة الاخرى للاستثمارات السياحية في هذا المحور.

خارطة (7) محور تكريت– البحيرات وبادية الجزيرة :



Source: www. Google maps

تعد بحيرة الثرثار من الاماكن الطبيعية المهمة المشتركة بين صلاح الدين والانبار ويمكن استثمارها بانشاء مدينة سياحية في هذا الموقع تكون مصدرا اقتصاديا مهما للمحافظتين وايضا مدينة جاذبة للزيادة السكانية والثقل السكاني في بغداد .

خارطة (8) محور السياحة المشتركة مع الانبار

Source :www. Google maps

– محور تكريت المركز :

توجد في مدينة تكريت مجموعة مهمة وجيدة من القصور الرئاسية والتي تصلح كمواقع سياحية لطراز البناء ونوعيته ولموقعها المهم المطل على النهر , اذ يمكن الاستفادة منها بعد اخلائها من قبل الجهات المعنية لتكون مناطق سياحية مهمة في المدينة والمحافظة .

خارطة (9) محور السياحة في تكريت

Source :www. Google maps

ان الافكار التي يمكن ان تعتمدها صناعة السياحة يمكن ان تتركز بالاتي :

- اعادة تأهيل المشاريع السياحية الحالية .
- تأهيل المراقد الدينية وتوفير مستلزمات راحة الزوار من اقامة وخدمات ووضع امني مستقر .
- العمل بوتائر متصاعدة لصيانة وتأهيل المواقع الاثرية وتوفير مستلزمات وصول السواح لها، بيسر وطمأنينة.
- متابعة تطوير العمل السياحي وفق احدث الصيغ والتنسيق العالي بين هيئة السياحة والاثار والقطاع الخاص المحلي والاجنبي .
- فتح مؤسسات تعليمية عالية لتوفير وتأهيل الادلاء والمرافقين للوفود السياحية .
- تشجيع وجذب رؤوس الاموال لاقامة مرافق سياحية عملاقة متطورة .
- العناية الفائقة بالمناطق السياحية الجمالية المعروف منها وغير المعروف .
- انشاء ومد شبكات طرق حديثة وسريعة وفق المعايير الدولية للوصول الى جميع المواقع السياحية ،والزام الشركات السياحية بمعايير صارمة لتوفير افضل الخدمات للسواح .
- انشاء اعلام سياحي علمي ليقوم بدورة المحلي والاقليمي والدولي في الترويج للسياحة في محافظة صلاح الدين .

مقترحات الدراسة في مجالات الاستثمار السياحي في محافظة صلاح الدين :

1- اعادة تاهيل المدينة السياحية في الثرثار.

2-اعادة تاهيل وتطوير المراقد المقدسة في المحافظة وخصوصاً مرقدي الهادي والعسكري في مدينة سامراء.

3- انشاء فنادق سياحية في مدينة تكريت وسامراء وبقية الاقضية وبمواصفات عالمية .

4- انشاء مدينة العاب حديثة ومتنزهات في تكريت .

5- انشاء مدينة سياحية ومناطق سباق الزوارق ومتنزهات ومطاعم في مدينة الثرثار في منطقة عين الفرس

6- مدينة العاب اولمبية عالمية في مدينة تكريت .

يمكن تلخيص محاور التنمية المكانية بالجدولين الاتيين:

جدول (6) اتجاهات التنمية المقترحة في مراكز الاقضية في صلاح الدين

القضاء	صناعات قائدة	صناعات واعدة	صناعات صغيرة	بنى تحتية	تنمية سياحة
تكريت		Mi	Si	I	
سامراء	L	Mi	Si	I	T
بلد		Mi	Si	I	T
طوز		Mi	Si	I	
بيجي	L	Mi	Si	I	
الدور	L	Mi	Si	I	
الدجيل		Mi	Si	I	
الشرقاط		Mi	Si	I	

الصناعات القائدة= L , الصناعات الواعدة = Mi , الصناعات الصغيرة = Si , البنى التحتية = I , السياحة = T

جدول(7) اتجاهات التنمية المقترحة في نواحي صلاح الدين

الوحدة الادارية	صناعات قائدة	صناعات واعدة	صناعات صغيرة	بنى تحتية	سياحة
امرلي			Si	I	
سليمان بيك			Si	I	
الضلوعية			Si	I	
الاسحاقي			Si	I	
الصينية			Si	I	
المعتصم			Si	I	
الاسحاقي			Si	I	
العلم			Si	I	
يثرب			Si	I	
الصينية			Si	I	
دجلة			Si	I	

الصناعات الصغيرة = Si , البنى التحتية = I

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

- تمتلك محافظة صلاح الدين عدد من المشاريع الصناعية الكبيرة على المستوى الوطني مما يعني توفر الارضية المناسبة للاستثمار الصناعي في المحافظة .
- بلغت نسبة السكان بعمر(15-64)سنة نسبة (52.6%) من مجموع سكان المحافظة وهذا يعني ان نصف السكان هم في عمر الشباب ومن الناشطين اقتصاديا.
- بلغ معدل البطالة بين السكان بعمر 15سنة فأكثر لمحافظة صلاح الدين لعام 2005(29.14%). في حين كان هذا المعدل لعموم العراق (17.97%), انخفضت نسبة البطالة في محافظة صلاح الدين الى (18.36) في العام 2007 .
- تعد محافظة صلاح الدين ,وفقا لنتائج دراسة اعدت عام 2009 , ضمن مجموعة المحافظات متوسطة التطور.

- تمتلك محافظة صلاح الدين امكانا جيدة من الحصو والرمل، والكبريت، فضلا" عن الجبس بالاضافة الى وجود مجموعة من الصناعات الكيمياوية وتتركز فيها صناعة تصفية النفط ايضا فضلا عن الصناعات الاستخراجية .
- تمتاز المحافظة بموروثها الحضاري التاريخي والديني فضلا عن التنوع البيئي والطوبوغرافي فهي تمتلك مقومات سياحية كبيرة.

التوصيات :

- تاهيل وتطوير الصناعات القائمة والقائدة .
- انشاء صناعات مكملة / قائدة وصناعات متوسطة وصغيرة في المحافظة مع تاهيل البنى التحتية اللازمة لدعم القطاع الصناعي
- تاهيل مجموعة من المناطق السياحية في اقضية ونواحي المحافظة , وانشاء مجموعة من المشاريع السياحية فيها
- توزيع المشاريع على اقضية ونواحي صلاح الدين لاحداث تنمية مكانية متوازنة
- على الدولة أن تولى الصناعات الصغيرة والمتوسطة الدعم المطلوب بمجموعة من الحوافز المالية والفنية واعطاء تسهيلات في انشاء المصانع ومنح الاراضي الصناعية وتقديم الدعم للصناعات الجديدة.
- تشجيع القطاع الخاص ودعم الاستثمار المحلي والاجنبي في المجالين الصناعي والسياحي.

المصادر :

1-الواقع التنموي لمحافظة صلاح الدين

2- خطة التنمية المكانية لمحافظة صلاح الدين 2012-2020

3- شعبة تخطيط صلاح الدين

4- الجهاز المركزي للاحصاء –صلاح الدين

الاستثمار في إدارة علاقات الزبون- اتجاه تسويقي معاصر

بحث مقدم من قبل

الأستاذ: نزار عبدالمجيد البرواري

الأستاذ الدكتور: درمان سليمان صادق

المدرس المساعد: فارس محمد فؤاد النقشبندي

جامعة دهوك

إلى مؤتمر

فكولتي القانون والإدارة-جامعة دهوك

للفترة من 11-13/ 5/ 2013

تحت عنوان

نحو بيئة استثمارية أفضل

المستخلص

يركز الاستثمار في التسويق على أن العلاقات مع الزبائن والتوجه بها يرتبط بشكل إيجابي في قيمة الزبون وقيمة المنظمة. ومع ذلك، فإن آليات هذه العلاقة لم يتم بعد استكشافها بالتفصيل في الكثير من المنظمات التسويقية، دراستنا هذه تعالج المشكلة البحثية من خلال الاستثمار في علاقات الزبائن لتحقيق المنفعة على حد سواء للزبون والمنظمة، وأظهرت النتائج أن الاستثمار في إدارة علاقات الزبائن، يؤدي إلى قيمة مضافة للزبائن، وسهولة في جذب الزبائن، مما يعزز قيمة المنظمة.

وتوجه الاستثمار من خلال العلاقة مع الزبائن تؤدي إلى تحقيق منافع للزبائن، مما يؤدي إلى مزيد من رضاهم. فضلا عن ذلك نجد إن الاستثمار في الزبائن وإدارة العلاقات معهم وخاصة الزبائن المربحين قد تحقق الريادة التفوق التسويقي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه مقارنة بالمنظمات الأخرى ، وهذا بحد ذاته يمثل توجها تسويقيا معاصرا في الإطار الفكري التسويقي المعاصر حيث إن الاستثمار الحقيقي هو في الزبون وهو الذي يقود المنظمة إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

Abstract

Basic proposal in marketing strategy is that relations with customers orientation correlates positively in customer value and the value of the organization. However, the mechanisms of this relationship has not yet been explored in detail, and our paper addresses this issue through investment relations customers alike and increase customers and the value of the organization, the results showed that investment in customer relationship management, lead to value for customers, ease in attracting customers, which enhances the value of the organization.

The orientation of the investment relationship with customers lead to benefits needed by customers, leading to greater customer satisfaction, and even the value of both sides (the organization and customers). Moreover, we find that investment in customer relationship management with them and private customers lucrative could lead the organization to pilot and achieve superiority marketing in the market in which it operates compared to other organizations, and this in itself represents a marketing contemporary in intellectual framework catalog contemporary as the real investment is in the customer He leads the organization to achieve a sustainable competitive advantage.

المحور الأول : المقدمة ومنهجية البحث

أولا : المقدمة

الاستثمار في بناء الإنسان هو الخيار الأمثل لمواجهة التحديات، وتحقيق التطلعات في عالم تحكمه العلوم والتقنية وتسيطر عليه الاختراعات؛ وتتجاذبه القوى الاقتصادية التي اعتمدت في بناء قوتها على المعرفة والابتكارات الخلاقة. وأن بلوغ العالمية لا يمكن أن يتم إلا من خلال التسلح بالمعرفة، والتوسع في بناء الفكر وإرساء قواعد التنمية البشرية الحديثة، وهو الحلم الذي يطمح في تحقيقه الجميع .

والاستثمار في المعرفة قد لا تُرى نتائجه في القريب العاجل، غير أنه يصنف ضمن الاستثمارات بعيدة المدى المُحققة للعوائد الضخمة، والداعمة للاقتصاد الوطني. والاستثمار في الزبون هو جزء من الاستثمار بعيد المدى الذي جمع بين تنمية الإنسان وحقل المعرفة.

أن عملية توطيد العلاقة مع الزبون من خلال جمع كل المعلومات الأساسية عنه والتي تمكن المنظمة اختيار استراتجياتها الخاصة بجذب الزبائن، وهي المرحلة التي تبدأ من خلالها المنظمة باسترجاع استثماراتها السابقة ، وتحدد على أساسها مدى الأرباح التي يمكن تحقيقها، حيث تحاول إقناع هذا الزبون باستخدام منتجاتها الحالية وتبني المنتجات الجديدة، كما وتحدد هذه المرحلة دقة وصواب الاختيار الذي أنفقت عليه المنظمة ومدى ربحية هذا الاختيار ، ويتحدد القرار الخاص بالإبقاء على هذا الزبون وموقعه في محفظتها الاستثمارية.

كما إن العمل التسويقي في عصر المعلومات والمعرفة سيكون وفقًا لرؤى مختلفة اختلافًا واسعًا عما كان يجري في مرحلة العصر الصناعي. ويتجلى ذلك بقلب حكمة التسويق التقليدي القائم على إبرام الصفقات مع الزبائن إلى تسويق يقوم على العلاقة مع الزبون مستندًا إلى تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات والتفاعل المستمر مع الزبائن

ثانيا : منهجية البحث

أ. مشكلة البحث:

تمثل ادارة علاقات الزبون التوجهات الكلية التي تقود المنظمة وأقسامها وهي تحدد بدرجة كبيرة استراتيجيات المنظمة من خلال توجهها نحو الزبائن كوسيلة وهدف في نفس الوقت ، فتحقيق الرضا لزبائن المنظمة هو الطريق إلى النجاح ، وفي نفس الوقت هو هدف المنظمة التسويقي.
وعلاقات الزبائن هي عملية توسيع العلاقة التي تربط المنظمة بزبائنها، ألا انه في ظل أسواق اليوم

لا يمكن بناء مثل هذه العلاقة بشكلها التقليدي بل إن روح العصر تدعو العاملين في مجال التسويق إلى التصرف بذكاء لتحقيق أفضل استثمار ممكن من زبائن المنظمة.

وتشير الإحصائيات إن المبالغ المنفقة على نشاط CRM في قطاع الصناعات الالكترونية ، بضمنها المبالغ المنفقة على التجارة الالكترونية لعام 2004 وصلت إلى 3 تريليون دولار.

وأشارت الإحصاءات إلى أن متوسط ما تخسره المنظمات الأميركية من زبائنها يمثل 20 %في كل سنة والسبب الأساسي في ذلك هو أنها "تعرف القليل جدا عن هؤلاء الزبائن. "

والسؤال الأساسي لمشكلة البحث هو إلى إي مدى يمكن أن يصل الإنفاق على مثل هذا النشاط"الاستثمار في الزبون وفي علاقات الزبون وإدارتها ؟ وما هي المبررات المنطقية التي تدفع المنظمات إلى مثل هذا الإنفاق مقارنة بالاستثمارات الأخرى والتي طالما راهنت عليها المنظمات (مثل الاستثمارات التكنولوجية).

ويمكن بسهولة إدراك أهمية المشكلة البحثية من خلال هذا المفهوم وضرورة تبنيه وتطبيقه من قبل كل المنظمات الساعية للنمو والتطور والبقاء في ظل متغيرات الألفية الجديدة.

وفي ضوء ذلك تبرز مشكلة البحث متمثلة بالتساؤلين الآتيين:

1-ما هي الممارسات التسويقية الجديدة التي تقود إلى الاستثمار في الزبون؟

2-كيف تلاؤم الممارسات التسويقية الجديدة كإدارة علاقات الزبون حاجات السوق ملائمة جيدة وبطريقة استثمارية مناسبة؟

ب. أهمية البحث

تتلخص أهمية البحث من أهمية الدور المهم الذي يلعبه التسويق في عالمنا المعاصر بعد أن تجلت فيه معالم التغيير وبلورة فيه آفاقا ورؤى جديدة في ممارسة فعالياته وأنشطته من خلال خلق القيم والمنافع في عروض المنتج تلبية لحاجات ورغبات ومطالب الزبائن وتحقيق أهداف المنظمات في الربحية والريادة. وتحقيق الاستثمار في المجالات الجدية للتسويق كإدارة علاقات الزبون.

ويكتسب البحث أهميته من أهمية المتغيرات التي تطرق إليها ،إذ يعد الاستثمار في إدارة علاقات الزبون إستراتيجية حديثة في مجال إدارة التسويق ، كما أن إدارة علاقة الزبون تعد أساس نجاح المنظمة في السوق الحالية ،ويمكن تحديد أهمية البحث بما يأتي:

1-قلة الدراسات التسويقية التي تطرقت إلى موضوع الاستثمار في إدارة علاقات الزبون.

2-المرحلة التي تعيشها المنظمات التسويقية المعاصرة تتطلب دراسة علاقات الزبون ومعرفتهم حتى تستطيع إعادة نشاطها.

3- مساعدة المنظمات بشكل عام ومنظمات إقليم كوردستان- العراق بشكل خاص في تمكينها بالشكل الذي يسهم في الاستثمار في إدارة علاقات الزبون.

ت. أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث وأهميته فأن أهداف البحث تتمثل في رصد التوجهات التسويقية المعاصرة وتأشير أثرها في مجال الاستثمار فيها والجديد منها لمواجهة التغير في حاجات ورغبات الزبائن لضمان وتهيئة فرص نجاح المنظمة في السوق وتجاوز حالات الفشل ومن ثم البقاء والتطور. لذا فان الهدف الرئيسي لهذا البحث يتجسد في إظهار وتوضيح عملية الاستثمار في مجال إدارة علاقات الزبون كتوجه معاصر لإدارة التسويق في ظل التطورات والتغيرات التسويقية المعاصرة في بيئة التسويق وما ينشا عنها من إفرازات ومعطيات تتطلب الاستجابة المعاصرة والسريعة لها من اجل بقاؤها واستمرأها في السوق.

وهكذا فإن هذا البحث يشكل منعطفًا فكريا ومعرفيا لدراسة افتراضات التسويق المعاصر وإستراتيجيته مبلورا إطاره الفكري في الاستثمار في إدارة علاقات الزبون.

ث. فرضية البحث

تنبثق فرضية البحث من خلال خلفيات البحث حيث تنص الفرضية على أن "للاتجاهات الفكرية التسويقية المعاصرة واستثمارها بالاتجاه الصحيح وبالذات في الزبائن وإدارة علاقاتهم ومعرفتهم بالشكل الصحيح يعزز من مكانة المنظمة في السوق الذي تعمل فيه بشكل عام".

ج. منهج البحث

يشكل البحث الحالي منعطفا فكريا معاصرا في مجال التسويق المعاصر إذ تناول فيه الباحثان عبر المنهج الوصفي التشخيصي دراسة افتراضات التسويق المعاصر وإستراتيجيته مبلورا إطاره الفكري للاستثمار في الزبون وبالذات في مجال إدارة علاقات الزبون.

المحور الثاني: الاستثمار في الزبون

1- مفهوم الاستثمار في الزبون

تشهد بداية الألفية الثالثة تغييراً جوهرياً لمفاهيم التسويق التي كانت سائدة في الماضي وان هذه المفاهيم الجديدة جاءت ملبية للتغيرات الكبيرة والمتسارعة في كافة المجالات والتي أثرت على فلسفة عمل الأنشطة التسويقية بالشكل الذي يواكب تطور حاجات ورغبات وأذواق الزبائن

وبالتالي تحقيق الرضا والولاء للمنظمة ومنتجاتها الذي أصبح هدفا استراتيجيا من أهداف المنظمة وإدارة تسويقها من خلال القيمة التي تقدمها المنظمة للزبون كي تستخلص مقابل ذلك قيمة من الزبائن (الصميدعي ويوسف، 2010: 129-130)

حيث يعد الزبائن الأرصدة الهامة للمنظمة وهذا ما أكدتها العديد من الدراسات مما جعلت تلك المنظمات أن تركز على الزبون وتتوجه نحوه، إلا أن مديرو التسويق يلاقون صعوبة في بيان أهمية الاستثمار في هذا الموجود الملموس لأصحاب المصلحة في المنظمة ولاسيما بأن عوائده تأتي على المدى الطويل مع صعوبة تحديد الأدوات الرافعة الأساسية للقيمة التي يولدها الزبون للمنظمة وهذا يأتي بسبب تباعد الفجوة بين إدارة التسويق والإدارة المالية، ومن البديهي بان بدون الزبون سوف لن تتحقق للمنظمة العوائد والأرباح لكي تبقى وتستمر وتنمو.(غوبتا و ليهمان، 2006: 13-17)

ومن وظائف التسويق هي مساعدة المنظمة إظهار نفسها بأفضل صورة عند طلب تمويل أو المحافظة على سعر الأسهم سواء في بداية عملها أو في مراحل لاحقة من خلال حصة السهم (أو سند الدين) التي تأمل المنظمة بيعها وقد يكون المستثمرون زبائن أيضا وان حافزهم ليكونوا زبائن هو إن تعمل المنظمة على زيادة عوائدهم وتقليل مخاطر الاستثمار وهنا يكمن دور التسويق في جعل المنظمة رائدة من خلال تحقيق عوائد مالية جيدة الأمر الذي يجعل التعامل مع المنظمة أفضل والذي ينعكس ايجابيا على أداءها وتقيمها. (لوديش وآخرون، 2009: 407)

وبات منهج التسويق الحديث يركز على تقديم قيمة للزبائن أفضل من الآخرين من خلال تبني علاقات قوية معهم بغية استخلاص قيمة من الزبائن. (كوتلر وأمسترونك، 2009: 62)

حيث يتفق أغلب الكتاب بان الإستراتيجية الناجعة للاستثمار في الزبون تكون من خلال إستراتيجية إدارة علاقات الزبون Customer Relationship Marketing (CRM) والتي سوف تتناولها في المحور الثالث من هذه الدراسة.

وعلى حد اطلاع الباحثين على المراجع التي تناولت الاستثمار في الزبون والذي يعد موضوعا حديثا نسبيا في إدارة التسويق لم يعطي أي من الكتاب في هذا المجال تعريفا لمصطلح (الاستثمار في الزبون) علاوة على اتفاقهم بأن الإستراتجية المثلى في الاستثمار في الزبون هي من خلال إدارة علاقات الزبون لكسبهم وبناء الولاء لديهم والاحتفاظ بالمربحين منهم والمرتقبين والتخلي عن الغير المربحين منهم.

يستشف مما سبق بأن الاستثمار في الزبون هي التضحية بقيم حالية مؤكدة في إستراتيجية إدارة علاقات الزبون لكسب وبناء الولاء للزبائن والاحتفاظ بالمربحين والمرتقبين منهم

والتخلي عن الغير المربحين من خلال تقديم قيمة أفضل لهم من الآخرين للحصول بالمقابل على قيمة أفضل منهم لتحقيق هدف البقاء والاستمرار والنمو للمنظمة.

2. الاستثمار في العلاقات الصحيحة مع الزبائن الملائمين

يرى الباحثون اعتماد محفظة الزبائن الاستثمارية (مصفوفة ولاء الزبون المتوقع / ربحية الزبون المحتملة) واستخدام الأساليب الرياضية لتحديد الزبائن ذو القيمة العالية (المربحين) للاستثمار فيهم والتخلي عن الزبائن ذو القيمة الواطئة (الغير المربحين) وفيما يلي شرح لهذه المصفوفة والأساليب من خلال الشكل (1) والأدوات المعتمدة لهذا الغرض.

حيث ينبغي على المنظمات أن تدير علاقات الزبون بعناية ، وأن تعد الزبائن كموجودات ينبغي إدارتها وتعظيمها . لكن ليس كل الزبائن ولا حتى ذوي الولاء منهم هم استثمار جيد لأنه وبغرابة أن بعض الزبائن ذوي الولاء هم غير مربحين ، وأن بعض من غير ذوي الولاء يكونوا مربحين . فأي الزبائن على المنظمة أن تكسبهم وتحتفظ بهم الجواب /احتفظ بكبار المنفقين الثابتين ، وأهمل المنفقين الصغار العرضيين.

ولكن ماذا بشأن المنفقين العرضيين الكبار، والمنفقين الصغار الثابتين ؟ أنه ليس من الواضح أيهم ينبغي أن يتم اكتسابه والاحتفاظ به ، وبأي كلفة.

يمكن أن تقوم المنظمة بتصنيف زبائنها على أساس الربحية المحتملة ومن ثم تقوم بالاستثمار في إدارة العلاقات معهم وفقا لذلك . والشكل الآتي يصنف الزبائن في واحد من أربعة مجاميع .

* الغرباء : ربحيتهم قليلة ومستوى ولائهم منخفض . وهناك موائمة قليلة بين عروض المنظمة وحاجاتهم إستراتيجية إدارة العلاقات لهؤلاء الزبائن بسيطة مفادها :لا تستثمر أي شي فيهم.

*الفراشات : مربحين لكن ليسوا ذوي ولاء ، هناك موائمة جيدة بين عروض المنظمة وحاجاتهم ، لذلك وكما الفراشات الحقيقية ، يمكن أن نستمتع بها لوقت قصير ثم ترحل . على سبيل المثال مستثمرين سوق الأسهم . الجهود لتحويل الفراشات إلى زبائن ذوي ولاء نادرا ما ينجح . وبدلا من ذلك فإن المنظمة عليها أن تتمتع بالفراشات قبل رحيلها وعلى المنظمة أن تستعمل حملات ترويجية خاطفة لاجتذابهم وبناء رضا وربحية متبادلة معهم. ثم التوقف عن الاستثمار فيهم حتى يعودوا في وقت قادم.

*الأصدقاء الحقيقيون : وهم مربحين وذوي ولاء ، وهناك موائمة قوية بين حاجاتهم وعروض المنظمة والمنظمة ترغب في استثمار علاقات دائمة معهم وإسعادهم ، ومساعدتهم، والاحتفاظ بهم وتنميتهم وترغب المنظمة في أن يكونوا أصدقاء حقيقيون يخبرون الآخرين حول تجربتهم الجيدة مع المنظمة.

*أصداف البحر : ذوي ولاء عالي ، لكنهم ليسوا مربحين ، وهناك موائمة محدودة بين حاجاتهم وعروض المنظمة على سبيل المثال زبائن المصرف الصغار الذين يدخرون بانتظام لكنهم لا يساهمون في عوائد كافية لتغطية نفقات الاحتفاظ بحساباتهم . مثل أصداف البحر على هيكل السفينة فهي تشكل عائق . يمكن أن يشكل أصداف البحر زبائن أكثر صعوبة للمنظمة و المنظمة ربما تكون قادرة على تحسين ربحيتهم، من زيادة المبيعات لهم ، وتقليل مستوى خدمتهم . وإن لم يجعل ذلك منهم مربحين فيجب" طردهم "إهمالهم

.

Kotler. Philip, and Gerry, Armstrong 2005, (**Marketing Management)** 6th edition, McGraw hill printing, p,58

الشكل (1)
يصنف الاستثمار في الزبائن في واحد من أربعة مجاميع علاقات على أساس ربحيتهم وولائهم المتوقعين

3- قياس القيمة العمرية للاستثمار في الزبون

تمثل القيمة العمرية للزبون Customer Life Value (CLV) القيمة الحالية لكافة الأرباح الحالية والمستقبلية المتولدة من الزبون طوال فترة تعامله مع المنظمة (غوبتا و ليهمان، 2006: 34)

ووفق (وناس وجميل وإبراهيم، 2010: 197) فان في احتساب القيمة المتحققة للمنظمة من الزبون طول فترة تعامل الزبون مع المنظمة ينبغي الحكم على الربحية المتولدة للمنظمة عبر الفترة الكلية لتعامله معها، والربحية عادة ما تستند على صافي القيمة، وهي المتبقي بعد طرح الكلف التي تتحملها المنظمة لتقديم المنتجات وكذلك بعد طرح كلف اكتساب الزبون والحفاظ عليه، وهناك عدة طرق لاحتساب قيمة الزبون مدى الحياة منها:

١ - **الطريقة البسيطة** :يتم وفق هذه الطريقة احتساب متوسط العوائد للزبون وفق المعادلة الآتية: (متوسط المبيعات *عدد مرات الشراء خلال السنة *متوسط فترة بقاء الزبون *متوسط الأرباح) % مطروحا من هذه المعادلة الكلف التي من الممكن إن تتحملها المنظمة لخدمة ذلك الزبون ، وهناك ثلاثة استراتيجيات من الممكن أن يتم إتباعها في زيادة قيمة الزبون وهي:

- زيادة حجم متوسط المبيعات
- زيادة عدد مرات البيع
- زيادة هامش الربح من خلال تقليل الكلف غير المباشرة، تقليل كلف المنتجات
- زيادة السعر إن كان الزبون يتقبل ذلك.

٢ - **الطريقة المعقدة** :هذه الطريقة تتضمن في الاحتساب معدلات الاحتفاظ بنسبة الزبائن الذين سيقومون بعملية الشراء مرة أخرى، ومعدل الخصم لاخذ التأثيرات الزمنية بنظر الاعتبار

ويضيف (الصميدعي ويوسف، 2010: 144-145) بان احتساب قيمة الزبون وخاصة في القطاع الخدمي المصرفي يكون وفق تحليل المحفظة الاستثمارية للزبون وفقا للمؤشرات الآتية:

1- معدل موازنة الزبون الشهرية
2- معدل حركة حساب الزبون الشهرية
3- عدد تعاملات وزيارات الزبون للمصرف وفروعه

4- مدة الاستفادة من الخدمات المصرفية الأخرى وحجمها وعددها

وان هذه المؤشرات تحدد بدقة ما هي قيمة الزبون وربحيته وبالتالي وضع الإجراءات اللازمة التي تحدد من تعاملات الزبائن ذو الحسابات غير المربحة والتي تحمل المنظمة تكاليف تصل حد الخسارة.

واتساقا مع ما سبق يرى (غوبتا و ليهمان، 2006: 47) بأن قياس القيمة العمرية للزبون تكون وفق الصيغة الآتية :

$$CLV = m\left(\frac{r}{1+i-r}\right)$$

حيث يمثل:

CLV = القيمة العمرية للزبون

m = هامش الربح أو الربح العائد من الزبون في الفترة (السنة مثلا) وهو العائد السنوي المتولد من الزبون مطروحا منه تكاليف خدمته ويسمى أيضا ب (هامش المساهمة)

r = معدل المحافظة على الزبون

i = معدل الخصم

r/(1+i-r) = مضاعف هامش الربح

علما إن :

1- مضاعف هامش الربح (عامل) يعتمد على معدل المحافظة على الزبون (r) وعلى معدل الخصم الخاص بالمنظمة (i) ويعتمد معدل المحافظة على الزبون على جودة المنتج وسعره وخدمة الزبون وجملة من النشاطات التسويقية الذي يتراوح عادة بين 60 % و 90 %

2- معدل الخصم هو دالة في كلفة رأس مال المنظمة ويعتمد على حجم المخاطرة في عملها التجاري وهيكلية ديونها – فائدة مخاطرتها ويتراوح في أغلب المنظمات بين 8 % و 16 %

المحور الثالث : الاستثمار في إدارة علاقات الزبون

أولا: مفهوم الاستثمار إدارة علاقات الزبون

حيث يشير (Lamb) بان إدارة علاقات الزبون Customer Relationship Management هي مجموعة من الأدوات والتقانات والعمليات من أجل كسب وتطوير العلاقة مع الزبائن المربحين (Lamb, 2001: 1).

ويبين (كوتلر وأرمسترونك) بان إدارة علاقات الزبون هي العملية الشاملة لبناء علاقات زبون مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة ورضاء ممتازين للزبون. (كوتلر وأرمسترونك، 2009: 77)

إن الرؤية المعاصرة لإدارة علاقات الزبون تتمثل بجهود المنظمة لبناء علاقة مربحة مع زبائن مختارين اعتمادا على قيمتهم بالنسبة للمنظمة، إذ تركز إدارة علاقات الزبائن على عملية تسليم قيمة لهم من خلال التفاعلات بين المنظمة وزبائنها المهمين فالمنظمات اليوم لا تريد علاقات مع كل الزبائن بل تستهدف الأكثر ربحية منهم (عبد الله، 2011: 162).

وتماشيا مع ما سبق يؤكد (كومار و ريناتز، 2010: 137- 140) بعد أن تحدد المنظمة العناصر المطلوبة لتطبيق نظام إدارة علاقات الزبون والتي تبغي فيها قياس العائد على الاستثمار Return on Investment (ROI) لمعرفة جدوى استخدام إدارة علاقات الزبون ولاسيما أن العوائد المتأتية من الاستثمار في الزبون تأتي على المدى الطويل ويترتب على تطبيقها تكاليف باهظة يجب أن تطرح الأسئلة الآتية:

أ- هل يستحق الاستثمار في أل CRM؟

ب- ما الذي يجب اعتباره استثمارا في أل CRM؟

ت- ما الذي يجب اعتباره عائدا على الاستثمار ROI ؟

ث- ما الفترة التي يجب فيها قياس ROI

بعدها تقوم المنظمة باحتساب تكاليف تقنية المعلومات وتكاليف تدريب الأفراد وتكاليف العمليات الضرورية لتطبيق أل CRM ويتم حساب العائد على الاستثمار وفق الصيغة الرياضية : العائد عل الاستثمار= الأرباح المتحققة من استخدام أل CRM / الأموال المستثمرة في أل CRM * 100

ثانيا : أهمية الاستثمار في إدارة علاقات الزبائن

أن المفتاح لبناء علاقات زبون دائمية هو إنتاج قيمة، ورضا ممتازين للزبون. فمن الأرجح أن يكون الزبائن الراضين زبائن موالين ويشكلوا حصة اكبر من أرباح المنظمة، كما ولا ترغب المنظمات على أن تحصل على زبائن مربحين فقط، وإنما تريد أن تبني علاقات للحفاظ عليهم، ويكون هدف إدارة علاقات الزبون إنتاج حقوق ملكية الزبون Customer (Equity)،إجمالي القيم طوال حياة الزبون لكل زبائن المنظمة (كوتلر وأرمسترونك، 2009: 107).

وتأتي أهمية الزبون من خلال قيمة الزبون والذي يعطي قيمة مالية عالية (High Financial) خلال حياته وان فقدان زبون يجب أن يقابله كسب أو جذب زبون جديد. وأن

الزبائن يشكلون موجودات المنظمة الأكثر قيمة ويتطلب إبقاءهم أوفياء وسعداء أكثر أي (الحفاظ على الزبون) من مجرد توصيل المنتج الجديد ويتطلب آراء زمنية حقيقية حول السلوك والاتجاهات لتوقع احتياجات الزبون من خلال استخدام قنوات الاتصالات المتعددة (Jobber, 1998: 390).

وينصب التركيز وفق منهج التسويق الحديث على إستراتيجية إدارة علاقات الزبون للفوائد بعيدة المدى المتأتية من هذه الإستراتيجية، والتي تولد المزيد من العائدات والأرباح في المستقبل (غوبتا وليهمان، 2006: 2).

ويرى (الطائي) بأن لإدارة علاقات الزبون والمنافع والمزايا الآتية للمنظمة: (الطائي،2010، 43):

1. إن البيع للزبون الجديد يكلف (6) أضعاف من البيع إلى الزبون الحالي.
2. إن الزبون غير الراضي سيبلغ نمطياً (8-10) من مجموع الأفراد الآخرين.
3. يمكن أن تزيد المنظمة أرباحها بنسبة (85%) بزيادة احتفاظها بالزبون بنسبة (5%) سنوياً.
4. إن إمكانية بيع المنتج إلى الزبون الجديد هي بنسبة (50%).
5- إن (70%) من الزبائن المشتكين سيعاودون العمل مع المنظمة إذا ما حاولت وبسرعة الاهتمام أو الاعتناء بالمنتج الذي يقدمه لهم.
6- أكثر من (90%) من المنظمات الحالية لا تملك تكاملا بين الخدمات والمبيعات وهذا يعد أمراً ضرورياً لدعم التجارة الالكترونية، (على الرغم من أن التجارة الإلكترونية تمثل مصدراً جيداً من مصادر تقوية إدارة العلاقة مع الزبون).

ثالثا: مراحل الاستثمار في إدارة علاقات الزبون

أختلف الكتاب في تحديد مراحل إدارة علاقات الزبون ويعود اختلافهم إلى خلفياتهم العلمية والمرحلة التي تناولوا فيها هذا الموضوع. حيث إن العلاقة مع الزبائن والتي توصف بأنها غير بسيطة بحيث يبدي الزبون فيها ولاءً تاماً للمنظمة، بل لابد أن تخضع لسلسلة من المراحل التي قد تطور هذه العلاقة مع المنظمة وينتقل الزبون إلى علاقة متينة وقوية وقد لا يستمر الزبون في علاقته وينتقل بين نماذج المنتجات للعديد من المنظمات حيث يحدد (ستون وآخرون) مراحل إدارة علاقات الزبون بالآتي (ستون وآخرون، 2003: 1-13):

أ: مرحلة الاستثمار في كسب الزبون

تتم في هذه المرحلة تشخيص الزبون المناسب وفقاً لمعايير الزبون التي تنسجم مع تصورات المنظمة وتعمل بعد ذلك على جذبه بالطرق المختلفة مع التشجيع على التردد عليها

وفي الوقت الذي تقوم المنظمة بجذب الزبائن الجدد فان توسيع قاعدة المنظمة لن يكفي اذ لم تولي اهتماماً بطلبات الزبائن الحاليين وتوفير العناية التي يستحقونها وتستطيع ذلك باستخدام وسائل الاتصال كالبريد الالكتروني (E-mail) وشبكة الانترنت والفاكس والهاتف والتلفزيون مما يتطلب نفقات وحملات إعلانية مناسبة (الكعبي، 2006: 43).

وحسب (كوجان بيدج، 2003: 126) فان إستراتيجية الاتصال بالزبائن تعتبر بمثابة مجموعة من الخطوات التي يتم تنفيذها عند التعامل مع الزبائن وتبدأ هذه الإستراتيجية بنوع من الاتصال المبدئي لتصل في النهاية إلى مرحلة معينة من الحوار وذلك عندما يتخذ الزبون قراراً بالشراء أو لا ويتم وضع الاستراتيجيات الخاصة بالاتصال بالزبائن من خلال إعداد الخيارات المتبادرة المواقف التي قد يدور حولها حديث الزبون على نحو جيد وهي كالآتي :

1- توضيح الخيارات المتاحة للزبون.

2- وفورات الحجم.

3- إبلاغ الزبائن بالمعلومات بشكل تلقائي.

1- ويرى (Edelstein, 2002: 2) إن مرحلة كسب الزبون هي تحديد الزبائن المحتملين وتحويلهم إلى زبائن فعليين ويكون من خلال الوصول إلى الزبائن المحتملين بالطرق المختلفة التي تراها المنظمة مناسبة لتحويلهم إلى زبائن سواء بطرق تقليدية كالبريد والهاتف أو عن طريق الشبكة

وحسب (سوهين، كوتلر، 2002: 482) فان كسب الزبائن تعني احتمال أن يكون الزبون المحتمل زبوناً فعلياً ويؤثر في كسب الزبون ثلاثة متغيرات هي :

1. **عدد الزبائن المحتملين والذي يعتمد على :**

- نمط المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- إيجاد أسواق جديدة للمنتجات الحالية.
- حجم السوق.
- طريقة التوزيع.
- طريقة الاستهداف.
- إدراك الزبون للمنتج أو الخدمة.

2. **احتمالية كسب الزبون :**

يلعب التسويق دوراً مهماً في عملية كسب الزبون، فالتسعير يؤثر في القيمة التي تقدمها المنظمة وأما الترويج فيساعد على تشجيع الزبون لاقتناء السلعة وتوضيح المنتج وزيادة توقعات الزبائن ويؤثر التوزيع الميسر توافر المنتج حين الطلب من الزبون.

3. الإنفاق على كسب الزبون :

وهو ما يترتب من كلف تتحملها المنظمة لغرض كسب الزبون من خلال الربح التسويقي وفق استراتيجيات مسبقة الإعداد.

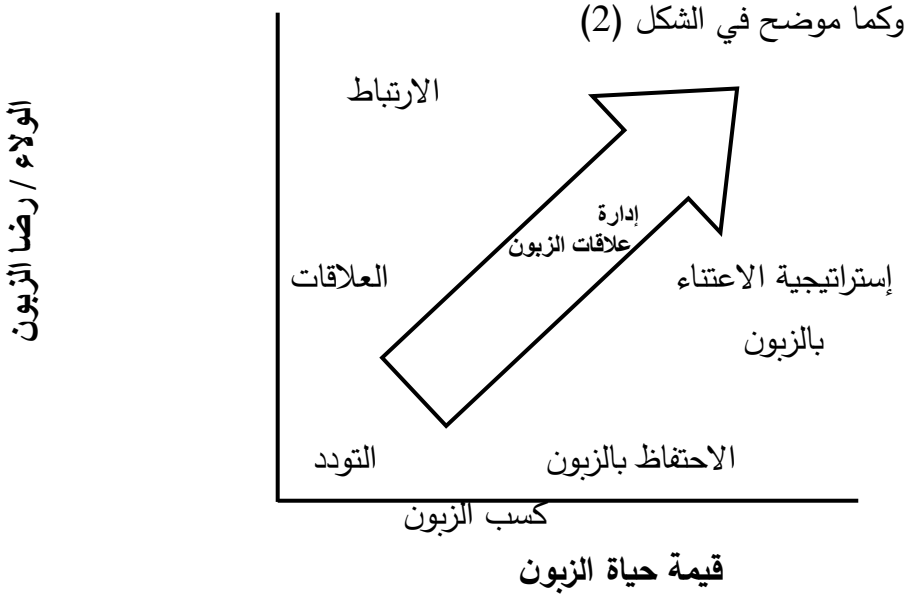
ب: مرحلة الاستثمار في ولاء الزبون:

حسب (Richard Oliver) فان الولاء هو عودة الزبون لشراء منتجات أو خدمات في المستقبل بالرغم من فعاليات تأثير السوق وتأثير تغيير سلوك الزبون (Brown, 2000: 55). ورأى (Brown) بان ولاء الزبون هي نتيجة حتمية من خلال تشكيل المنظمة لمنفعة سلعة أو خدمة يعنيها الزبون وبذلك سوف يستمرون الزبائن بشرائهم ويزيدون من مشترياتهم من المنظمة، وان الولاء الحقيقي للزبون يكمن عندما يصبح الزبون مدافعاً عن المنظمة حيث بدأ الاهتمام بموضوع ولاء الزبون بعد أن أصبح وسيلة تتحقق من خلاله الأرباح كما ويعتبر مرحلة يتم فيها إعادة النظر بالاهتمام بالزبون خلال إستراتيجية إدارة علاقات الزبون (Brown, 2000: 55).

ويعتقد (كوجان بيدج، 2003: 20) أن أسباب ولاء الزبون تعود إلى الآتي :

1. الشعور بالرضا عن جودة المنتج (سلعة / خدمة).
2. الخبرة في تقديم الخدمات والشعور بالرضا عن مستواها.
3. تعديل العروض التي تتناسب احتياجات الزبائن.
4. المساهمة في عملية التسليم.
5. المساهمة في عملية التقييم من جانب الزبون.
6. تبادل المعلومات والمعرفة بين الزبون والمنظمة.

وحسب (Brown, 2000: 57) فإن على المنظمة أن تدرك بان علاقاتها مع الزبون تتطور وتحدد بثلاث مراحل هي: التودد (courtship)، العلاقات (Relationship)، الارتباط (Marriage)، وكما موضح في الشكل (2)



شكل (2)

مراحل تطور علاقات الزبون (الولاء / قيمة حياة الزبون)

Source: Brown, Stanley A., , "Customer Relationship Management", Printer Tri-Graphic Printing LTD Printed in Canada, 2000.

ويمكن توضيح مفهوم الشكل (2) من خلال عرض للمفاهيم والمراحل الثلاث الواردة فيه وكما يلي : (Brown, 2000: 58).

1- التودد The Courtship

في هذه المرحلة يكون الولاء ضعيفاً حيث تكون مراقبة المنتج بطيئة وأن الزبون يتحول إلى السلعة ذي السعر الملائم وسبب ذلك أن الزبون يسأل نفسه ماذا قدمت المنظمة لي ما هو أكثر تطوراً مثال ذلك هو المنافسة في أسواق الهواتف النقالة.

2- العلاقات The Relationship

تتكون هذه المرحلة من خلال الرغبة والميل للتواصل في العلاقات التي تحققها المنظمة وان المنظمة تساهم في ذلك قبل وبعد كسب الزبون وتصغي المنظمة إلى الزبون الذي تمت عنده المعرفة بالشكل التام وان الولاء لا يبنى على أساس السعر وجودة المنتج وحدها وليست بالكافية على إبقاء الزبون مرتبطاً بالمنظمة وعدم توجيهه إلى منافس آخر بل أن العلاقة بين المنظمة والزبون هي التي تجعلها أن يحفظ بعضهما بالآخر والعمل على إقامة شراكة تمتلك رؤية واحدة والعمل على استمرارية العلاقة .

3- الارتباط The Marriage

ينشأ الارتباط عندما تصبح العلاقة بين الزبون والمنظمة علاقة متشابكة وهنا سوف يتم بناء الولاء على أساس درجة عالية من القناعة وسوف يرتبط الزبون بشكل شخصي وقوي بالمنظمة. وبغية استمرار العلاقة بين الزبون والمنظمة فعلى الطرفان تبادل المنفعة والشعور بالثقة المتبادلة التي من خلالها تستمر العلاقة، إن البعض من الزبائن لا يصلون إلى هذه المرحلة لعدم امتلاك القدرة على ذلك بينما هنالك زبائن آخرون يمتلكون القدرة ويرغبون الوصول إلى هذه المرحلة (الارتباط) وشرط تحقيق ذلك هي الخدمة والجودة والسعر وغيرها التي تكون تحت طلب الزبون ولا يمكن تحقيق الولاء إذا كانت هنالك منتجات أو خدمات تنقصها الجودة.

وحسب (Jobber, 1997: 390) فان الزبون المقتنع بدرجة عالية من الولاء يتمتع بالخصائص الآتية:

1. يبقى فترة أطول.
2. يشتري أكثر عندما تقدم المنظمة منتجات جديدة أو تحسن الموجود منها.
3. يتحدث الزبون في صالح المنظمة.
4. يعطي اهتماماً أقل للماركات المنافسة.
5. يكون أقل حساسية للسعر.
6. يقدم أفكار للمنظمة.
7. يقدم خدمة اكبر للمنظمة.

ت: مرحلة الاستثمار في الاحتفاظ بالزبون

إن الطريقة التي يعمل بها التسويق الحديث آراء الزبائن تركز بشكل دقيق على مراحل العلاقة مع الزبون وبالأخص في المرحلة الأخيرة من العلاقة المتمثلة بالاحتفاظ بالزبون حيث تستمر المنظمة في هذه المرحلة بتقديم عروض سعريه مختلفة للزبائن، وبيع متعدد، وبيع عابر للتوقعات مع إمكانية محددة إضافة إلى قيام الشركة بتحليل ربحية الزبون لغرض التخلص من الزبائن الغير المربحين وتحليل الكلف الكلية وتحليل سلوك الزبون ووضع الحواجز والقيام بعملية التكامل مع الأطراف المساندة وحتى الزبائن واعتبارهم شركاء في العمل وان بقاء الزبون لفترة طويلة موالياً للمنظمة سيؤدي إلى استقرار وثبات أرباح المنظمة على أقل تقدير مع زبائنها الحاليين والجدد من خلال انضمام الزبائن الحاليين إلى المزيج الترويجي كما انه يمدها بالقيمة المعرفية العالية مما يمكنها بشكل مستمر من تلبية حاجات ورغبات زبائنها وبالتالي تحقيق ميزة الاحتفاظ بهم .

ويشير (كوجان بيدج، 2003: 116) إن الاحتفاظ بالزبائن تحقق للمنظمة فوائد متعددة وهي:

1. تبني طريقة تفكير الزبائن.
2. إيجاد نوع من التكامل بين التسويق والمبيعات والخدمة الموجهة للزبون.
3. التركيز على مجموعة الزبائن الذين يشكلون قيمة مهمة للمنظمة (قيمة طويلة الأجل).
4. القيام بأبحاث السوق من خلال قواعد البيانات الخاصة بالزبائن.
5. التقليل من تكاليف الخدمات قياساً بالتكاليف لعموم الزبائن.

وحسب ما جاء في أعلاه يمكن القول بان كسب المزيد من الأرباح وبدلاً من الاعتماد على استراتيجيات المزيج التسويقي أصبح تنصب على الايصائية العالية في علاقة التسويق بالزبائن من خلال توظيف قدرات المنظمة ومواردها والعمل على بناء زبون ذي قيمة مالية عالية وهذا يتم من خلال أشكال علاقات الزبون والتي تتضمن كسب الزبون وبناء الولاء لديه ومن ثم الاحتفاظ به والذي يتبناه منهج التسويق الحديث.

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

في إطار التسويق المعاصر فأن رؤى جديدة أصبحت في متناول المسوقين لتجعل الاستثمار في الزبون بشكل عام وفي مجال إدارة علاقات الزبون بشكل خاص أكثر تحديًا ومتعة وتتطور بسرعة .وفيما يلي خلاصة للمفهومات الجوهرية للتسويق المعاصر إزاء الاستثمار في الزبون وفي إدارة علاقات الزبون.

1. يعد الاستثمار في مفهوم *CRM* وتطبيقاته من المفاهيم الواعدة التي يتوقع لها النجاح في الألفية الجديدة , من منطلق أن" الزبون مفتاح نجاح المنظمة" وان الاستثمار في إدارة العلاقة مع الزبائن بفاعلية هو ضمان لاستمرار المنظمة وبقائها، وبشكل خاص في ظل التحديات التسويقية التي تواجه المنظمات وتضعها على أعتاب مرحلة جديدة والتي لها قوانينها الخاصة.
2. إن مخزون المنظمة الخاص بزبائنها يعتبر احد الموجودات الثمينة التي تمتلكها المنظمة ، لذلك على المنظمة التفكير في كيفية استثماره وإدارته باتجاه تعزيز وتعظيم الاستثمار في العلاقة مع الزبائن.
3. تركز الرؤية التسويقية الجديدة على أن قدرًا كبيرًا من الاستثمار يحركها الزبائن أي أن الزبائن يعبرون عن حاجاتهم ولا بد من تصميم إستراتيجية تسويقية للاستثمار في الزبون ولا بد للمنظمة أن تدرك بأن التزود بالمعرفة عن كيف ومتى بكون الاستثمار في إدارة علاقات الزبون ممكنا ومثمرا.

4. إن استخدام المنظمة للاستثمار في CRM قد يؤدي إلى تسويق منتجاتها بشكل أفضل بالإضافة إلى العناية التي يتلقاها الزبون بصورة جيدة ، وهذا يقود في النهاية إلى الاحتفاظ به واستثماره بصورة جيدة لتخلق عنده الولاء ومنه تحقيق الربح للمنظمة.

5. أدى زيادة الاهتمام بإدارة واستثمار الزبون إلى تحسن أداء العاملين ودرجة الرضا الوظيفي لهم من خلال بذل الإدارة قصارى جهدها في الاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل فضلا عن إتاحة الفرصة لهم لاكتساب مهارات تسويقية جديدة وتقديم المكافآت والحوافز وتهيئة أجواء عمل يسودها التفاهم وروح الفريق الواحد مما أدى إلى شعور العاملين بالرضا وانعكاسه على تحسن أدائهم التسويقي.

6. الزبون منفذ بيع ثابت لمنتجات المنظمة فمن الطبيعي أن العلاقة بين رجل البيع والزبائن تكون علاقة مبنية على الصدق والأمانة والثقة والراحة النفسية للزبائن وإحساسهم دائماً بأنهم أشياء كبيرة ومهمة وخلق الشعور الودي بينهم واعتبارهم بأنهم أفراد فبذلك تحدث عملية الاندماج العملي بين الزبون ورجل البيع فعندما تحدث عملية الاندماج تحدث عملية استثمار الزبائن وهي تتم بتوفير الخدمة المكثفة للزبائن وتوفير وزيادة منتجات المنظمة لديه لتلافي حالات نفاذ الكمية المخزونة أثناء الاستهلاك وهذا يؤدي إلى زيادة مسحوبات الزبائن فعند زيادة المسحوبات تتزايد المبيعات وعند زيادة المبيعات تحدث عملية استثمار الزبائن لدى المنظمة وهذا هو المرجو تحقيقه .

7. إن الاستثمار في إدارة علاقات الزبون تتطلب معرفة المنظمة وبشكل واضح أي من الزبائن هم الذين يقومون بتحقيق اعلي الأرباح للمنظمة وأي منهم يقومون بتدمير تلك الأرباح، وهذا ما يتطلب أن تمتلك المنظمة نظام محدد لقياس ربحية الاستثمار الزبائن كي تتمكن من تحديد من أولئك الزبائن ستقوم ببناء علاقة معه ومن لن توليه الاهتمام الكبير حتى يتحقق الاستثمار في إدارة علاقات الزبائن بمعناه الحقيقي.

8. إن المشكلة التي تواجها تلك المنظمات هو صعوبة قياس ربحية الزبائن، كي تتمكن من تركيز استثمارها بشكل أكثر على الزبائن الذين يحققون للمنظمة أعلى الأرباح.

من احد الجوانب المتعلقة بالزبائن التي أهملت لفترة طويلة هي فهم كلفة الزبون، وربحية الزبون، عند الاستثمار فيها ، فبجانب إنفاق استثمارات عالية على إبهاج أو إرضاء الزبائن، يأتي بنفس الأهمية موضوع حساب أو معرفة كلفة خدمة الزبائن، ومعرفة من هم الزبائن الذي يسهمون بشكل اكبر في تحقيق الأرباح، ومن هم الزبائن الذين لا يحققون للشركة نفس الربحية، وتشير الدراسات إلى انه من خلال استعمال تحليل ربحية الزبون تستطيع المنظمات أن تحدد ربحية الزبائن كمجاميع أو كأفراد وبناءا على هذا التصنيف من الممكن القيام بمجموعة من الإجراءات، كي تتحدد عملية الاستثمار في إدارة علاقات الزبائن بشكل مناسب.

9. هناك اتجاه ورغبة من إدارات المنظمات عند الاستثمار في إدارة علاقات الزبون لاحتساب المنفعة أو الربح المتأتية من الزبائن من خلال استخدام أسلوب يعرف بقيمة الزبون مدى الحياة أو من خلال استعمال مفهوم تحليل ربحية الزبون.

10. أشارت الدراسات إن استعمال مفهوم الاستثمار في إدارة علاقات الزبون يتطلب إعادة النظر في نظام الكلفة الذي تعتمده المنظمة فعند احتساب قيمة الزبون أو ربحية الزبون نحتاج إلى تصنيفات للخدمات المقدمة تكون متشعبة ومتداخلة لا يمكن تحديدها بشكل دقيق من خلال استخدام نظم الكلفة التقليدية.

ثانيا: التوصيات

1. من اجل مواكبة التطور العالمي في الاتجاهات المعاصرة للتسويق يتوجب علينا استثمار المعرفة والزبون وتوفير مراكز لصناعة المعلومات ومراكز دراسات متطورة وإعادة تفعيل المؤسسات الأكاديمية كي تكون منتجة للعلوم والدراسات, من اجل أن يكون المستقبل أوضح عند متخذي القرار الإداري, فالمعلومة قوة كما يقال, وتعدد الخيارات أمام الإنسان يجعله أكثر مرونة وقوة وأكثر استجابة للمتغيرات, فالفقر المعرفي ونقص المعلومات بسبب النظرة الأحادية الغير متزنة الذي تعني القرار الغير صائب .. نحن نملك المؤسسات الأكاديمية لكنها غير مفعلة , لان اغلب إنتاجها المعرفي هو عبارة عن جمع للمعلومات ووضعها على رفوف المكاتب بدون جدوى علمية ودون استثمارها في مجالات تسويقية متقدمة كالاستثمار في إدارة علاقات الزبون.

2. يجب أن يكون الاستثمار في الزبون مجال التركيز وبؤرة اهتمام المنظمة. وقد تكون أفكار التوجه نحو الزبون وخدمته والتركيز عليه واستثماره جديدة بالنسبة للمنظمة. فإذا كانت كذلك، فمن المهم توفر خطة لنشر هذه الأفكار داخل المنظمة بحيث يساهم جميع العاملين في عملية التركيز على استثمار الزبون. ولكن يجب أولا فهم ماذا يريد الزبون وما هي احتياجاته.

3. ينبغي على المنظمات دراسة مدخل الاستثمار في إدارة علاقات الزبون ومحاولة تثقيف إداراتها المالية والتسويقية بالتعرف على هذا المدخل المهم وتوفير المقومات الخاصة بتطبيقه.

4. على المنظمات التي تحاول تطبيق مفهوم الاستثمار في إدارة العلاقات مع زبائنها معرفة القيمة المتحققة وربحية هؤلاء الزبائن باستعمال قيمة الزبون مدى الحياة و تحليل ربحية الزبون كي يتبين معنى الاستثمار في الزبائن المربحين والأقل كلفة وفقا للقاعدة التسويقي 80-20%.

5. ينبغي على المنظمات أن تدير علاقات الزبون بعناية ، وأن تعد الزبائن كموجودات ينبغي إدارتها وتعظيمها .

6. المنظمة يمكن أن تقوم بتصنيف زبائنها على أساس الربحية المحتملة ومن ثم تقوم بالاستثمار في إدارة العلاقات معهم لطبيعة العلاقات وان يكون التركيز على الزبائن الحقيقيون والفراشات .

7. ضرورة التركيز في الاستثمار في الزبائن على أنظمة إدارة علاقات الزبون التي تركز على جمع المعلومات المتعلقة بالزبون والحفاظ عليها والاستفادة منها في دراسة أنماط الزبائن الذين تتعامل معهم المنظمة، و تحويل احتياجات الزبائن إلى منتجات فعلية. لان المنظمات في الواقع لا تعرف من هم الزبائن المربحين بالنسبة لها ومن هم الزبائن غير المربحين، ففي الواقع قد تعرف المنظمة من هو الزبون الأكثر ربحية أو اكبر زبائن لديها لكنها لا تعرف ربحية جميع الزبائن.

المصادر:

أولا": المصادر العربية

أ- الرسائل والأطاريح

- الطائي، بهاء حبيب محمود، (2010)، إمكانية تبني معرفة الزبون لتعزيز الأداء التسويقي : دراسة تحليلية لأراء عينة من أصحاب المنظمات الصغيرة للألبسة الجاهزة في مدينة الموصل، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، الموصل، العراق .

- الكعبي، نعمة شليبة، (2006) " اثر المعرفة في إدارة علاقات الزبون- دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية في بغداد"، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية،

ب- البحوث

- عبد الله، أنيس أحمد، (2011)، قيمة الزبون باعتماد تقانة إدارة علاقات الزبون: دراسة استطلاعية لعينة من زبائن متجرين في محافظة صلاح الدين، مجلة تنمية الرافدين، العدد 104، مجلد 33، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ، العراق.

- وناس، خلود عاصم و جميل، نزار أحمد و إبراهيم، محمد عبد الله، (2010)، استعمال مدخل تحليل الربحية واحتساب قيمة الزبون مدى الحياة في إدارة علاقات الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 23.

ت- الكتب

- الصميدعي، محمود جاسم و يوسف ، عثمان ردينة، (2010)، تسويق الخدمات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

- كوتلر، فليب وأرمسترونك، كاري، (2009)، "أساسيات التسويق"، تعريب د. سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- لوديشن، ليونارد و مورغان، هوارد وآركامبو، شلي،(2009)،ط1، ترجمة مروان سعدالدين التسويق الفعال: كيف يمكن للتسويق الرفيع المستوى إضافة قيمة مستدامة إلى أي شركة، الدار العربية للعلوم ناشرون، مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم.

- بالمر، ادريان،(2009)، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة شاهين، بهاء وآخرون مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر.

- في كومار و ريناتز ويرنر، (2010)، إدارة علاقات العميل: مدخل قاعدة البيانات، ترجمة سرو علي ابراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- غوبتا سونيك و ليهمان دونالد،(2006)، إدارة العملاء كاستثمارات طويلة الأمد : القيمة الإستراتيجية للعملاء على المدى الطويل، ترجمة أمين الأيوبي، الدار العربية للعلوم، ناشرون.

- كوجان بيدج, التسويق من خلال علاقتك بالعملاء،(**2003**)، ط1, ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة، دار فاروق للنشر والتوزيع, القاهرة, مصر.

- ستون، ميرلين ونيل، وود، كوك، ليزا، ماكتيجر، (2003)، التسويق من خلال علاقتك بالعملاء، ترجمة تيب توب، الطبعة العربية، الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

- سوهين، موهانبر وكوتلر، فيليب و ، (2002)، "كلية كيلوغ تبحث في التسويق"، ط1, تعريب: د.إبراهيم يحيى الشهابي، العبيكان، الرياض, السعودية.

ثانيا": المصادر الأنكليزية

Kotler. Philip, and Gerry, Armstrong 2005, Marketing Management 6th edition, McGraw hill printing,

- Jobber, David, 1998 "Principles of Marketing" McGraw, hill, U.K.,.

- Brown, Stanley A. , 2000. "Customer Relationship Management",

Printer Tri- Graphic Printing LTD Printed in Canada,

- Edelstien, Herb, (2002), “Building Profitable Customer Relationship

- Lamp, Pattrik,(2001), Knowledge based CRM amap

ثالثا: الانترنيت

with Data Mining”, http://www.egain.com

الإستثمار في الحوافز كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية.

كمال رزيق محمد لمين مراكشي

الملخص:

يعد الإستثمار في الموارد البشرية أحد الوسائل الهامة التي تلجأ إليها المؤسسات من أجل رفع كفاءتها وفاعليتها ، ويتوقف عليه وبدرجة أساسية مدى نجاح أو فشل جهود المؤسسات في تحقيق أهدافها والمتمثلة في البقاء والاستقرار والتوسع والنمو والإنتاجية والربحية وتحسين الخدمات وتحقيق الميزة اللازمة لهذا العصر المليء بالمتغيرات البيئية المختلفة.

إن مداخل الإستثمار في الموارد البشرية بالمؤسسات متعددة غير أن أهمها تلك التي تركز على الطاقات الخاصة بالفرد و التي تعد باعث و موجه لسلوكه ، ومما لا شك فيه أن الحوافز هي من أكبر البواعث ومن أفضل المحركات لهذه الطاقات، فالفرد ينطوي في واقعه المعيشي و الإجتماعي على دافعين اثنين هما :**الأول** في أن يحصل على شيء ما و **الثاني** خوفه من أن يفقد شيئا ما.

بناء على ما تقدم تتبلور معالم إشكالية مداخلتنا التي أردنا أن نوضح فيها مدى أهمية إستخدام نظام الحوافز كمدخل للاستثمار في الموارد البشرية ،وبهذا الخصوص تم الإعتماد على مؤسسات القطاع الصناعي العام الجزائري كميدان للدراسة،ويتلخص مضمونها في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة نظام الحوافز في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة العمومية الصناعية الجزائرية ؟

للإجابة عن هذا التساؤل الأساسي، يتطلب منا البحث والإجابة على عدد من التساؤلات الجزئية التالية:

– ما هي الأسس التي ينبغي أن يقوم عليها نجاح الأداء البشري في المؤسسة ؟

– ما هي أهم القوى المؤثرة على نجاعة أنظمة الحوافز بالمؤسسة؟

– كيف يقيم الفرد العامل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية مساهمة نظام الحوافز الموجود بمؤسسته في تحسين أدائه؟

فرضيات البحث :لكي نتمكن من معالجة هذه الإشكالية نضع عدد من الفرضيات:

– تشكل كل من الدافعية و الإدراك و المقدرة، الأسس الأولية في نجاح الأداء البشري ، غير أن هذه الأسس غير كافية إذا ما تعلق الأمر بالأداء البشري داخل المؤسسة ،لذلك هناك أساس آخر يبغي التركيز عليه ألا وهو الرضا الوظيفي الذي يعد حجر زاوية في تحسين الأداء.

– تعتمد العلاقة المكونة بين الحوافز و الأداء على الظروف التي يتم منحها فيها ،و على الهدف المرجو تحقيقه، و بالتالي فإن هاته العلاقة تتأثر بكل من :طبيعة القيادة الموجودة في المؤسسة ،طبيعة البيئة التي تنشط فيها المؤسسة،و أخيرا جماعات العمل التي ينشط فيها الفرد المراد تحفيزه.

– مهما كانت طبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد الجزائري (تنفيذية، أو متعلقة بإتخاذ القرار في المؤسسة)، فإننا نجد تقييمه لنظام الحوافز التابع لنشاطه سلبي ،و مبرره الوحيد في ذلك أن هاته الحوافز لا تتناسب وجهده المبذول.

أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى :

–التعرف على نوعية نظم الحوافز المطبقة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية.

–تحديد العلاقة الموجودة بين نظم الحوافز و مستوى أداء الموارد البشرية العاملة بالمؤسسات الصناعية الجزائرية.

–التوصل إلى معرفة أهم السبل و الأساليب لتحسين نظم الحوافز، و الحصول على النتائج المطلوبة لتحسين مستوى أداء الأفراد،بالإضافة إلى تحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في زيادة الكفاءة الإنتاجية.

أسباب إختيار البحث :توجد عدة أسباب دفعتنا لاختيار البحث في هذا الموضوع دون غيره نلخصها فيمايلي:

–الميل إلى الخوض في المواضيع الحديثة التي تعرف تطورات وتحولات متلاحقة.

–نوع التخصص العلمي ،حيث هذا الموضوع له علاقة مباشرة بتخصص إدارة الأعمال الذي زاولنا فيه دراساتنا لما بعد التدرج.

–الوقوف عند حقائق أنظمة الحوافز وانعكاساتها على الأداء البشري في المؤسسات العمومية الجزائرية وخصوصا الصناعية منها.

منهجية البحث : تماشيا مع طبيعة الدراسة والإشكالية المطروحة إعتمدنا على المنهج الوصفي لعرض ما هو متوفر من معلومات عن الموضوع،و المنهج التحليلي للبيانات المتعلقة بعينة البحث ،قصد التعرف على واقعها .

هيكل البحث : من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاثة مباحث حيث نعالج في المبحث الأول إشكالية الأداء البشري في المؤسسة بينما نتناول في المبحث الثاني الحوافز كمدخل للإستثمار في الموارد البشرية في الأخير ياتي المبحث الرابع لنبرز فيه نتيجة الدراسة الميدانية الخاصة بتقييم الفرد لأنظمة الحوافز المقدمة بمؤسسته.

تمهيد :

ترتبط كفاءة الأداء في المؤسسات بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل و رغبته فيه، لذا يعتبر العنصر البشري أحد المتغيرات الأساسية المؤثرة في قيام المؤسسات بأعمالها ونشاطاتها المختلفة ، وتحديد مستوى فعالية و كفاءة الأداء في تلك المؤسسات، ومن ثم تسعى المؤسسات دائما إلى الإستخدام الأفضل للقوى البشرية العاملة معها وتحفيزها على الارتقاء بكفاءة الأداء و فعاليته.

و لتحقيق كفاءة العنصر البشري، لا بد من إيجاد محرك لطاقات الفرد و باعث موجه لسلوكه، ومما لا شك فيه أن الحوافز هي من أكبر البواعث ومن أفضل المحركات لهذه الطاقات، فالفرد ينطوي في واقعه المعيشي و الإجتماعي على دافعين اثنين هما :**الأول** في أن يحصل على شيء ما و **الثاني** خوفه من أن يفقد شيئا ما.

أولا :الأداء البشري بالمؤسسة

يحظى مصطلح الأداء البشري بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات،لذا نال و لا يزال الاهتمام المتزايد من طرف الباحثين و المفكرين و الممارسين في مجال الإدارة و التسيير ،وهذا من منطلق أن الأداء البشري يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه،كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيس ألا و هو البقاء و الاستمرارية.

1.تعريف الأداء البشري :

لا يوجد إتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء البشري ، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين و الكتاب في هذا المجال ،و اختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح ،ففريق من الكتاب اعتمد على الجوانب السلوكية في صياغة تعريفه للأداء البشري ،بينما ذهب فريق آخر إلى اعتبار الأداء البشري مصطلح يتضمن أبعادا تنظيمية و اجتماعية .

أ.تعريف الأداء البشري حسب Thomas Gilbert :ينظر إلى الأداء البشري على أنه تفاعل بين السلوك و الإنجاز.[1]نستنتج من هذا التعريف أن الأداء البشري ما هو إلا أثر لتفاعل، ويجدر بنا الإشارة على أنه لا يجوز الخلط بين مفهوم السلوك و مفهوم الإنجاز ،ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال ،أما الإنجاز فهو ما يبقى من نتائج بعد أن يتوقف الفرد عن العمل أي إنه مخرج أو ناتج.

ب.تعريف الأداء البشري حسبKhemakhem : يعتبر هذا الكاتب أن الأداء البشري يتمثل في إنجاز أعمال ما من طرف الفرد[2]. نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء البشري مرتبط ظهوره بتوفر عمل لإنجازه.

ت.تعريف الأداء البشري حسب عاطف محمد عبيد: يعبر الأداء البشري حسب هذا الكاتب عن مساهمة الأفراد في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم.[3] نستنتج من هذا التعريف أن الأداء البشري ليس فقط تفاعل بين سلوك و إنجاز بل هو مقياس لمقدار التحسن في طريقة العمل.

ث.تعريف الأداء البشري حسب علي غربي: ينظر هذا الكاتب إلى الأداء البشري على أنه المجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وما يحققه هذا الفرد سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به.[4] ما نستنتجه من هذا التعريف أن الأداء البشري ما هو إلا نتيجة يحققها الفرد في مؤسسته وهي تظهر في شكل كمي أو في شكل جودة عمل أو في شكل إتمام لنشاط وفق المدة المحدد له.

2.محددات الأداء البشري :

إن الأداء البشري من منظور **Porter**و**Lawler** تفاعل لثلاثة عناصر، التي نجدها تشكل حسب رأينا محددات لهذا الأداء

،و تتمثل هذه العناصر في كل من:

أ.الدافعية :إن شيوع استخدام مصطلح الدافعية في علوم التسيير و كثرة استعمالاته خاصة في البحوث التي تتناول الأداء البشري في المؤسسة لم يؤديا إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، وعليه سنقتصر على تناول وتحليل بعض الإسهامات في مجال تعريف الدافعية بما يفي الغرض من الدراسة وهي:

–تعريف الدافعية حسب Heckhausen:ينظر هذا الباحث إلى الدافعية على أنها مصطلح عام يجمع فيه جميع العوامل والقوى و الإجراءات الموجهة لإنهاء نشاط وفق وجهة محددة.[5] نستنتج من هذا التعريف أن الهدف الأساسي من الدافعية تحقيق الأنشطة وذلك بالتحكم في العوامل و القوى و الإجراءات المتاحة.

–تعريف الدافعية حسب Vallerand et Thill: تعتبر الدافعية حسب هذين الباحثين البناء الافتراضي المستعمل في وصف القوى الداخلية أو الخارجية المؤدية إلى إثارة أو توجيه السلوك لتحقيق أهداف محددة. [6] نلاحظ من هذا التعريف أن الدافعية تمثل تفسيرا للقوى المؤثرة على السلوك.

–تعريف الدافعية حسب Robert Le Duff :من وجهة نظر هذا الكاتب الدافعية هي القوة الداخلية الموَجِهَة للفرد في تحقيق أهداف معينة.[7]نلاحظ من هذا التعريف أن الدافعية تتجسد في القوى الداخلية للفرد وفقط دون أن يكون للقوى الخارجية دور في التوجيه.

–تعريف الدافعية حسب باسم محمد ولي ومحمد جاسم محمد: ينظر هذين الكاتبين للدافعية على أنها باعث داخلي يؤدي بالفرد إلى أن يعرض نمطا معينا من السلوك.[8]نستنتج من هذا التعريف أن المصدر الأساسي للدافعية هي القوى الداخلية التي يتم ترجمة نشاطها في شكل بواعث عند التأثير على السلوك.

ب.القدرات الفردية: ينظر الباحثون في مجال علم النفس إلى القدرة على أنها شرط أساسي ينبغي توفره عند قيام الفرد بنشاطه ،أما فيما يتعلق بالتعريف الاصطلاحي له فقد وردت له عدة تعاريف نذكر على سبيل المثال :

–تعريف القدرة حسب Meirieu:ينظر هذا الكاتب إلى القدرة على أنها نشاط ذهني مستقر يمكن إعادة إنتاجه في حقول معرفية مختلفة.[9] نستنتج من هذا التعريف أن القدرة ما هي إلا تفاعل بين العمليات العقلية و الأساليب السلوكية لتحديد مدى إمكانية الفرد للقيام بالنشاط.

–تعريف القدرة حسب رشيد الكنبور: من وجهة نظر هذا الكاتب فإن القدرة ما هي إلا الاستعداد للقيام بفعل معين[10]،نلاحظ من هذا التعريف أن القدرة عامل داخلي للفرد يوضح فيه مدى جاهزيته للقيام بالعمل.

3.العوامل المؤثرة على الأداء البشري في المؤسسة

إن المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق كفاءة في أداء موظفيها تعمل دائما على تفادي العوامل التي تؤثر سلبا على أدائهم، ومن بين العوامل تلك التي تعيق الأداء الكفء في المؤسسة نجد:

أ.غياب الأهداف المحددة: إن المؤسسات التي تعمل دون أن يكون لديها خططا شاملة وتفصيلية للعمل ومعدلات إنتاج محددة، لا تستطيع أن تقيس ما تحقق من إنجازات أو أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم ،وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أوخطط تفصيلية محددة فإن المؤسسة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف ذو الأداء المرتفع مع الذي يكون أدائه محدودا أو معدوما، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين و الغير المنتجين، وهذا يؤدي بدوره إلى تدني الأداء حيث لا يكافئ الموظف المنتج بما يستحقه مما قد يؤدي إلى تعميق شعور عدم المبالاة لديه ومن ثم تدني مستوى أدائه[11].

ب.عدم مشاركة العمال أو الموظفين في التسيير: ينتج عن ضعف مشاركة العمال في تسيير المؤسسة إلى ضعف شعورهم بالمسؤولية اتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، حيث يرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب تحقيقها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء العمل وكذا المشاركة في وضع الحلول المناسبة التي تعترض سبل التنفيذ ،و ينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، و من ثم انخفاض الحماس للعمل، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لديهم.

ت.إشكالية تقييم الأداء لدى المؤسسة: من العوامل المؤثرة على أداء العنصر البشري عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم و المردود المعنوي و المالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الفرد والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء العامل يتم من خلاله التمييز بين الفرد المنتج و الفرد متوسط الإنتاج و الغير منتج ،كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطي للعمال الذين يتميز أداؤهم من العوامل التي تساهم في دفعهم للتنافس في الأداء و بالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

ث.مدى مناسبة الحوافز للأداء: إن أحد الأسباب الرئيسية التي تجعل الأفراد يُقدِمون أداء أقل بكثير مما نتوقعه منهم هو غياب الحوافز المناسبة، ولذلك فإنه يتعين على المؤسسة أن تدرس نظام الحوافز الموجودة بها وأن تعمل على جعله مناسبا لاحتياجاتها و ذلك كأساس لأي محاولة لتنمية قدرات العاملين فيها.إن الحوافز ليست بالضرورة أن تكون مادية فهناك الكثير من الحوافز المعنوية الممكن تقديمها وإن كانت درجة الأهمية التي تعطي لأي من هذين النوعين تتوقف على الظروف المعيشية التي يمر بها الشخص.إن الشخص في الحاجات غير المشبعة في داخل المؤسسة لا يهتم بعمله بقدر ما يكون ذهنه مشغولا بالبحث عن طرق لإشباع حاجاته أو للانتقام من المؤسسة أو المجتمع الذي لم يتح له الفرصة المناسبة لإشباع هذه الحاجات،كما أن انعدام الحوافز للعمل قد يأتي من تصرفات الإدارة عندما تتجاهل تماما نتائج ما يقوم به الأفراد من أعمال ،فالسياسة السليمة هي أن الإدارة يجب أن تشجع الأداء الجيد و تكافئه،و من ناحية أخرى يجب أن تحاسب المقصر على نتيجة تقصيره ومحاولة التعرف على أسباب هذا التقصير.

ج.التسيب الإداري: يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العنصر البشري في المؤسسة، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أوفي أعمال ليس لها صلة به، وينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة و الإشراف ،فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت و أبدت انتماء و حماسا للعمل ،فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها ،فضلا عن ذلك فإن هذه القيادات سوف يكون لديها الشجاعة على تطبيق النظام على الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت، و إلى جانب القيادات الإدارية العليا فإن المشرفين الإداريين كل في مستواه إذا كانوا أيضا قدوة في الالتزام بالنظام و احترام الوقت مع أداء دورهم في المتابعة و الإشراف فإن ذلك سوف يسهم في دفع موظفيهم إلى التقيد بمواعيد العمل وبذل الجهد لإنجازه[12].

ثانيا : أدوار القوى المؤثرة على فعالية أنظمة الحوافز بالمؤسسة

تعتمد العلاقة المكونة بين الحوافز والأداء على الظروف التي يتم منحها فيها وعلى الهدف المراد تحقيقه منها، وإذا ما ركزنا حول الظروف التي يتم فيها هذا المنح، فإننا نكون بصدد الحديث عن صانعي هذه الظروف ونقصد بذلك القوى الفعالة داخل وخارج المؤسسة، و التي تعد ذات تأثير فعال على المسار الذي تنهجه هاته المؤسسات.

1.القيادة الإدارية و إشكالية التحفيز.

لاشك في أن إستخدام الحوافز كوسيلة لرفع مستوى الأداء يحتاج من القائد التمتع بمهارة الحس القيادي الذي يستشعر من خلاله

أن الوقت قد حان لكي يقدر الجهود التي يبذلها العاملين، وأن هذه الجهود قد أتت بنتائج إيجابيه تستدعي مكافأة من قام بها، أو العكس أن هناك خطأ قد أرتكب أدى إلى حدوث سلبيات أعاقت الأداء الجيد للجهاز الإداري ،مما يستدعى تدخله لمحاسبة المخطئ حتى يكون ذلك حافزًا له لعدم الوقوع في الخطأ مرة أخرى، ويرتبط هذا الأمر بطبيعة النمط القيادي الذي يمارسه القائد.

أ.**مهارات القيادة المرتبطة بمهارات التحفيز**:حتى يكتسب التحفيز الذي يباشره القائد صفة الفعالية، أي أنه يحقق الأهداف الإدارية والاجتماعية و الإقتصادية التي يرمي إلى تحقيقه، فإن على القائد أن يسعى جاهدا في تطبيق خطته للتحفيز في ظل خلق جو عام في الجهاز الإداري يجعل الحوا فز الملائمة للمواقف المحفزة متاحة أو ميسره للمرؤوسين لإشباع حاجاتهم وحتى يتحقق وجود الجو والذي يتوقف وجوده أصلا على اكتساب القائد للمهارة القادرة على إيجاد ه فان ذلك يتطلب توفر عدة شروط أهمها[13]:

– يجب أن تكون الأهداف المطلوب تحقيقها من عملية التحفيز معروفه و محدده بوضوح لأن ذلك مناط بتحقيق التحفيز لرفع مستوى الأداء.

– أن يعطي الحافز إذا تحقق أداء جيد يستحق التحفيز وتقوم جودة الأداء من خلال معايير موضوعية بعيدًا عن المعايير الشخصية والمحاباة.

– أن يتم إختيار نوعية الحافز في ضوء إستطلاع حاجات الموظفين العاملين و رغباتهم لما يعطى للحافز قوة التأثير المطلوبة.

– يجب أن يرتبط التحفيز بهدف تحقيق رفع الإنتاجية بإعتبارها مؤشرًا لارتفاع مستوى الأداء، وفي هذا المجال قد يحقق الحافز تعويضًا للعامل عن إنخفاض مستوى أجره استهدافا لرفع مستوى المعيشة. ولكن ذلك يجب أن يبقى في حدود الأهداف الفرعية التبعية للهدف المتبلور في رفع الإنتاجية.

– يجب أن يعطى الحافز في ضوء تطبيق نظام للتحفيز محدد مسبقا و معلن لجميع العاملين ومبني على أسس عادلة.

– يجب على القائد بعد أن يصدر قراره بالتحفيز أن يتابع النتائج و الآثار التي ترتبت عليه وبحيث يتحقق من التوافق بين النفقات المادية التي تكلفها التحفيز وبين نتائج الإنتاجية التي تحققت من خلال الأداء الجيد.

ب.**مهارات القائد الإداري في ضبط سياسة الحوافز بقواعد التحفيز الإدارية**:يتبلور المحور الأساسي لتحقيق مهارة القائد الإداري في استخدام الحوافز لرفع مستوى أداء العاملين معه في ضرورة تعرفه على القواعد الإدارية الحاكمة للحوافز، وأهمية التزامه بالاسترشاد بها في رسمه لسياسته في هذا المجال، وهو الأمر الذي يشكل المؤشر الدال على مهارته في استخدام هذه الحوافز كأداة هامة لرفع مستوى أداء العاملين تحت قيادته.ويبرز في هذا الخصوص أهمية حرص القائد الإداري على تنويع الحوافز التي يقدمها للعاملين بما يجعلها تتضمن كل من الحوافز المادية والمعنوية على حد سواء ويوجه اختياره لكل نوع منها حسب حاجات الفرد الذي يخصه بالحافز، وأن يتحين الفرص التي يلمس فيها أداءً جماعيًا راقيًا من مرؤوسيه لكي يعمم الحافز على جميع الأفراد الذين اشتركوا في هذا الأداء. ويجب عليه أن لا ينسى أن التراخي في الأداء والأخطاء الجسيمة في العمل لا بد وأن يحاسب المتسبب فيها ويوقع عليه الجزاء المناسب حتى يحفزه على عدم تكرار الخطأ.كما أن على القائد الإداري أن يحرص على مراعاة مدى تحقق الحوافز التي يستخدمها الأهداف الموضوعية التي تعود بالنفع على العمل والعامل، وفي هذا المجال عليه أن يوازن بين الحافز المقدم للفرد وقدر الجهد البدني والذهني الذي بذله واستحق عليه الحافز، وأن يحرص على العدالة في توزيعه للحوافز وأن يكون معياره في ذلك هو تميز العمل وكفاءة منفذه، وأن يعلن لجميع مرؤوسيه الأسس الموضوعية التي يعتمدها في تقديره للجهود المميزة أو محاسبته على الأخطاء المرتكبة، وأن يحرص على تمشي قدر ونوعية الحوافز مع ما يحدث بالحياة الاجتماعية من تغيرات في مستوى المعيشة أو إرتفاع الأسعار بحيث لا يستشعر الأفراد تفاهة الحافز وعدم قيمته المادية. بالإضافة إلى ما تقدم فإن مهارة القائد الإداري في استخدام الحوافز تقتضي منه أن يأخذ بعين الاعتبار ما توصلت إليه نظريات الحوافز الإدارية الحديثة من حيث كمال العطاء المادي الذي يرضى به الفرد، ويشبع بواسطته مختلف حاجاته، ويحقق ما كان يتطلع إليه من توقع ويشكل بالتالي عنصر جذب له لبذل المزيد من

الجهد والعمل، وأن يحرص دائمًا على أن يرتبط الحافز المقدم للفرد بانجاز متميز للعمل، وأن يقرن الحوافز المادية بالشكر والامتنان والتقدير لباذل الجهد بما يزيد من إنتمائه للمؤسسة ويرفع من روحه المعنوية ويشعره بأنه عضو نافع ومفيد.

2. بيئة المؤسسة و أثرها على أنظمة الحوافز.

إن المؤسسة لا توجد في فراغ و إنما هي نسق فرعي لنسق أكبر و أشمل تمثله البيئة التي هي مصدر إمداد المؤسسة باحتياجاتها و المتلقى النهائي لمخرجات عملياتها التحويلية والتي يعتمد عليها في تأمين إستمرارها وبقائها، و التي يرتبط معها بعلاقات تفاعل و تأثير متبادل والذي في ضوئه تتحدد معالم و أبعاد المؤسسات بإعتبارها نظام مفتوح، نجد أن فعالية تشكل معالمها مرهون بمدى التعرف على العوامل البيئية ذات التأثير الحالي و المستقبلي.

أ.أثر عوامل البيئة الداخلية على أنظمة الحوافز :

تؤثر الأوضاع السائدة في المؤسسة على مدى تحفيز العاملين داخلها و ذلك وفق المكونات التالية :

– **الوظيفة:** تسعى المؤسسة جاهدة إلى إيجاد علاقة تمكن من توضيح مدى مساهمة الوظيفة في العملية الإنتاجية، وهذا من أجل وضع الصيغة المناسبة لمنح الحوافز[14]،و عليه أصبح من المعترف به أن لمحتويات الوظيفة أثرها على قوة الحافز لدى الفرد على العمل الفعال،إذ لكل وظيفة طابعها المميز و تأثيرها على درجة رضا الفرد عن عمله ،و يبدو ذلك واضحا في حالة تغيير نوع الأنشطة التي يمارسها الفرد، أو تغيير العلاقات الداخلية للوظيفة.

– **الاتصال:** إن الاتصال بين المديرين أو المشرفين من جهة و مع العاملين من جهة أخرى،هي الوسيلة التي توجه بها جهودهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة،و هذا لا يعني وجود إتجاه واحد للعملية الاتصالية، بل تكون في مختلف الإتجاهات من و إلى العمال، ومن و إلى المديرين ، وقد رأينا أن عملية الإتصال تتكون من عدة عناصر كمصدر المعلومة أو الرسالة و المستقبل و الهدف المرجو من الرسالة أو معناها، وهو ما يظهر في عملية الإشراف على التنفيذ في المؤسسة. وكل من توزيع المهام بين أفراد المؤسسة ،تكوينهم وتهيئتهم ، وتنسيق العمل فيما بينهم و تحفيزهم يمر عبر شبكة اتصالات تتطابق عادة مع التنظيم الهيكلي للمؤسسة ، وكل من تلك الأعمال تتطلب حركة اتصالية متواصلة ،و مستمرة . وتتعلق نتائج حركة أو نشاط المؤسسة إلى حد بعيد بفعالية هذه الشبكة و بالمشرفين عليها أو المديرين إذ تعتبر عملية الإتصالات من أهم وظائف المديرين في المؤسسة ،و تظهر كفاءتهم و إمكانياتهم في تسيير المؤسسة إلى حد ما، وضمان التكامل في الأداء نحو تحقيق الأهداف[15].

–**الموارد المالية المتوفرة في المؤسسة:** بعد أن تحدد المؤسسة مجموعة العاملين الذين سوف يتم إدراجهم في برنامج الحوافز و تختار خطة البرنامج التي سيتم الاستعانة بها، تكون الخطوة التالية هي اقتراح ميزانية ملائمة (أي توفير الموارد المالية لتلبية سياسة التحفيز المتبعة من الإدارة)، وحيث أنه من المرجح أن يشترك عدد كبير من الأفراد في عملية التحفيز ،فإن أية نفقات ستكون لها أهمية. ويجب النظر إلى ميزانية برنامج الحوافز على أنها إستثمار متوسط المدى سيتبع بفترة يتم فيها تحصيل العائد.كما أنه لا تختلف وضع ميزانية لبرنامج الحوافز عن وضع أية ميزانية أخرى خاصة بالنفقات المستقبلية. ويجب أن يتم وضع بعض الإفتراضات في الحسبان.ومع ذلك تصر العديد من المؤسسات على أن برامج الحوافز يجب أن تكون ذاتية التمويل، أما مسألة كون المؤسسة برمتها لا تكون ذاتية التمويل إلا بعد أن يتم تسجيل التقارير و الحسابات في نهاية السنة المالية ، فهذا شيء آخر.

– **التكنولوجيا المستخدمة في العمل:**تثير النظرة إلى المستقبل ،و ما يتوقع من إستخدام التكنولوجيا على نطاق واسع التفكير في العديد من القضايا الجديدة عن طبيعة و ظروف العمل. ففي ظلها قد لا يتطلب العمل من الفرد في أعمال الإنتاج أكثر من مجرد وضع المادة الخام في الجهاز،أو الضغط على أزرار التشغيل، لينتقل المنتج من مرحلة إلى أخرى ،حتى ينتهي إلى منتج كامل.و يقف العامل في فترة دورة الآلة إلى جانبها مراقبا عدادات القياس ،أو آلات التحكم التي تضبط عملية الإنتاج و مستوى جودته تلقائيا .و إذا أوضحت العدادات أي خطأ قد وقع ،فإنه سوف يقوم بالإصلاح و الصيانة أو يستدعي الرجال صاحب المهارة الذي

وحده يستطيع الإصلاح.و من هذا الوصف للتكنولوجيا و التغيير الذي أحدثته في العمل ،فإنه يتضح بأنه هناك عناصر تؤدي بالتحفيز على العمل و أخرى إلى الإحساس بعدم الرضا.

ب.أثر عوامل البيئة الخارجية على أنظمة الحوافز:

– **تنوع الموارد البشرية** :يقصد بالتنوع تعدد الهويات للعالمين بالمؤسسة مثل :العرق، الجنس، العقيدة، القدرات الجسدية، العمر، والحالة الاجتماعية ،المستوى الاقتصادي، و المستوى التعليمي، الخلفيات الثقافية، وتشمل أيضا أنماط السلوك المختلفة مثل: تأثيرات تباين المستوى التعليمي ونمط الاتصال والعمل بين الموظفين.كما يقصد بالتنوع تلك الفوارق على العرق و الجنس و العمر واللغة والرأي والتوجه والانتماءات.كما يشمل الاختلافات في التجارب الذاتية و الشخصية، و الأسلوب والموقع في هيكل السلطة. وفي دراسة لمعهد هدسون عن قوة العمل لعام 2000 وما بعده، توصلت إلى تحديد إتجاهات متعددة ذات تأثير مباشر على ثقافة العمل الجديدة. ومن هذه الاتجاهات تنوع القوى العاملة حيث تزداد نسبة العمالة النسائية في قوة العمل و ذوي الإحتياجات الخاصة و طلاب الجامعات إضافة إلى أن قوة العمل أصبحت أكثر حركة و تنوع في سلوكياتهم و نمط حياتهم. ويرى **السلمى** على أنه يتطلب إدماج أفكار وتقنيات إدارة التنوع في فلسفة إدارة الموارد البشرية للتعامل بكفاءة مع مختلف نوعيات العاملين في المؤسسات ذات الإتجاه نحو العولمة.

– **تنافسية المؤسسات:** تتطلب الاستجابة و التكيف مع المنافسة، التحول في طبيعة وظائف المؤسسات نحو منهج الشبكية و الحد من الهرمية و اعتماد الإستراتيجية التعاونية مع المؤسسات للعمل على جلب المعرفة من خارج الحدود للوصول إلى ممارسة تحقق أداء أفضل للمؤسسات. والميزة التنافسية التي تشكلها إدارة الموارد البشرية تختلف جذريا على مثيلاتها من الميزات التنافسية ذات الطابع المادي، حيث أن خلق ردود فعل منافسة من المتنافسين في مجال الموارد البشرية يحتاج إلى وقت وجهد كبير. وتؤثر سياسات المنافسين على إدارة المؤسسات عند وضع السياسات الخاصة بالموارد البشرية ،خاصة في حالة ندرة المهارات في سوق العمل و رغبة الإدارة في تحقيق التميز و الإبتكار و بالتالي اجتذاب واستقطاب القوة العاملة الماهرة في سوق العمل، إذ تسعى الإدارة في وضع السياسات المبتكرة في الإختيار و التدريب و الأجور والتحفيز التي تساعد على استقطاب هذه الكفاءات و صيانتها و تطويرها. فالمنافسة على المستقبل سوف يحل فيها الذكاء القيادي و إدارة المخاطر محل الإدارة التقليدية، و السيطرة الفكرية محل السيطرة على رأس المال و الموارد الطبيعية وبالتالي فإن رأس المال البشري هو مفتاح التنافسية على المستقبل[16].

– **التحولات و أشكال التغيير في الوضع الاقتصادي:** تعكس البيئة الاقتصادية العقيدة السياسية للمجتمع و قيمه وأهدافه الاجتماعية ، لذلك فإننا نجد تباين العناصر المكونة للنظام الإقتصادي لكل دولة. **فالنموذج الأول:** هو النظام الرأسمالي الذي يبيح للأفراد حرية تملك وسائل الإنتاج، و تعتبر المصلحة الفردية ودافع الربح هما المحرك الرئيسي للنشاط الإقتصادي و بالتالي تمارس المؤسسات نشاطها بحرية، ولا تتدخل الدولة إلا بالقدر اللازم لتوجيه وضبط حركة هذه المؤسسات بإعتبارها المسئولة عن تحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع ،وعليه يمكن التوصل بأن للمؤسسة حرية الإختيار في وضع الحوافز التي تراها مجدية وذات أثر كبير على مردودية المؤسسة وتكون هذه الحوافز في أغلب الأحيان مادية. **أما النموذج الثاني فهو النموذج الاشتراكي** الذي يقصر ملكية وسائل الإنتاج الرئيسية على الدولة مثل المرافق العامة و الصناعات الثقيلة وصناعة البترول ،بينما يبيح الملكية الخاصة و ممارسة النشاط الإقتصادي في مجالات أخرى مثل التجارة والبنوك مع إخضاعها لرقابة الدولة ،وعليه نستشف من هذا بأن أنظمة

الحوافز في المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة خاضعة لأسلوب التخطيط المركزي للاقتصاد ،مما يؤدي إلى محدودية الحوافز المادية في الاستعمال مع التركيز الكبير على الحوافز المعنوية التي تشتهر بنوع خاص و هي الخطب الحماسية وأوسمة التقدير. و نظرا للتغيرات التي تحدث في الإقتصاد العالمي يجدر بنا الإشارة إلى أن جميع الاعتبارات المقدمة قد تتغير بين عشية و ضحاها و الدليل على ذلك الأزمة العالمية التي عرفتها دول العالم سنة 2009 و التي أدت بتدخل الحكومات التي تنتهج النظام الرأسمالي في شراء أو المشاركة في رأس مال المؤسسات الخاصة والتحكم بالحوافز التي تمنحها للمسئولين، وهو ما حدث فعلا في شركة GMC أين تدخل الرئيس الأمريكي في الولايات المتحدة **براك أوباما** و منع صرف الحوافز المالية المتمثلة في حافز المشاركة في الأرباح الممنوحة للمدراء التابعين لهذه الشركة و التي تعد بملايين الدولارات مما أدى بهم إلى تقديم استقالات جماعية. وعليه يمكن القول بأن التغيرات الإقتصادية قد تكون ذات أثر سلبي أو إيجابي على أنظمة الحوافز المبرمجة في المؤسسة مهما كان طبيعة النظام الإقتصادي الذي تعيش فيه المؤسسة.

3. فعالية تأثير جماعات العمل على حوافز الأفراد بالمؤسسة

إن الحصول على نظرة متكاملة عن الفرد و حوافزه،تقتضي منا التعرض لتأثير جماعة العمل على حوافز الأفراد.فالفرد لا يعمل بمفرده في المؤسسة،بل داخل فرق عمل ،يساهم من خلالها في تحقيق أهداف المؤسسة ككل،لذلك كان لابد أن تتأثر حوافزه للعمل بالمناخ العام السائد في هذه الجماعة ،و الضغوط التي تمارسها الجماعة عليه،و الخصائص التي تتسم بها.

أ. درجة تماسك الجماعة :

يعتبر مصطلح التماسك من أكثر الخصائص الإجتماعية التي أثارت إهتمام علماء نفس الجماعة ، حيث أن التماسك من الخصائص التي لها إنعكاساتها الكبيرة على تركيب الجماعة و أدائها. ويرتبط مفهوم التماسك لدى غالبية المهتمين بمفهوم الجاذبية حيث يشير إلى درجة انجذاب الأعضاء للجماعة و قدرتها على تحقيق حاجاتهم و أهدافهم و إبقائهم أعضاء فاعلين و مقاومة التخلي عنها لا بل الدفاع عنها.تختلف قوة تماسك الجماعة بإختلاف القوى الجاذبة لها، والتي تؤثر على طبيعة الحياة الجماعية، ولما كانت القوى التي تجذب الأفراد لجماعة العمل تختلف من جماعة لأخرى، لذلك تختلف الجماعات عن بعضها في مدى تماسكها وبالتالي في مدى تأثيرها على سلوك أعضائها فكلما زاد تماسك الجماعة كلما زادت إمكانية انصياع أفرادها لها و لمعاييرها و العكس صحيح. ونتناول بعض هذه القوى التي تجذب الفرد للجماعة لنرى كيف تؤثر على تماسك الجماعة ذاتها، وبالتالي في مدى فعالية جماعة العمل ،في التأثير على الأداء الإنساني للفرد و حوافزه.

– **دور الجماعة في إشباع الحاجات الإنسانية لأعضائها**:فإذا إنضم فرد إلى جماعة متوقعا أن ذلك الانضمام سوف يشبع حاجات شخصية معينة ،ثم تغيرت هذه الحاجات أثناء عضويته في الجماعة ،فإن جاذبية الجماعة سوف تقل بالنسبة له ،إلا إذا أشبعت الجماعة حاجاته الجديدة ،بقدر متساو أو أكبر .و من الممكن بالطبع أن تتعدل حاجات الأفراد عن طريق خبراتهم في الجماعة، بل أن بعض الجماعات تهدف عمدا إلى تغيير حاجات أعضائها و لنا بالطبع أن نتوقع نقصا في جاذبية الجماعة إذا عجزت أن تشبع حاجات الفرد.

– **مكانة الفرد في الجماعة** :إن المكانة التي يشغلها الفرد داخل الجماعة تؤثر أيضا على قوة جاذبية الجماعة له،كلما تزايدت مكانة الفرد أو بدا أنه سوف يحصل عليها داخل الجماعة تزايدت درجة انجذابه إلى الجماعة.

– **مكانة الجماعة نفسها في المؤسسة**: فإذا كانت عالية تمسك أفرادها بمبادئها و معاييرها و العكس صحيح كما يمكن أن يؤدي تقدير الجمهور الخارجي إلى جعل الجماعة أكثر تماسكا، فعندما يظهر الجمهور الخارجي تقديرا مناسبا للجماعة فمن الواضح أن زيادة التماسك تنشأ عن إدراك أعضاء الجماعة بأن العضوية تساهم في رفع المكانة الشخصية لأعضائها.

– **النجاح الذي تحرزه الجماعة**:يدعم تماسكها و الفشل يدفعها إلى التفكك،و يفسر لنا ذلك دراسة جماعة من العاملات يعملن معا في حجرة واحدة في أحد مصانع الملابس ،و لم تكن تربطهن إهتمامات تذكر ،فمن النادر أن يتناقشن في مسائل العمل ،و حتى في وقت الطعام كن يتناوله في صمت ،و مع مرور الزمن رَقتهن الإدارة جميعا فأصبحن فجأة جماعة أخرى مختلفة ،إذ بدأ التفاعل الودي يظهر بينهن أثناء العمل ،و أصبحت أوقات غذائهن مناسبة إجتماعية .و يفسر سبب هذا التغيير في العلاقات الشخصية فيما بين هؤلاء العاملات بالاشتراك في المصير الذي واجهنه بزيادة رواتبهن فأصبحت الجماعة تعتبر في نظرهن الوسيلة التي حققن بها تحسنا في ظروفهن المالية ونتيجة لذلك زادت قيمة الجماعة بالنسبة لهن جميعا.

ب. الضغط الجماعي :

يعد موضوع الضغط الجماعي من بين الموضوعات الهامة التي أولاها أساتذة العلوم السياسية وأساتذة الإدارة العامة اهتماماتهم و بحثهم بعد أن تأكد لهم خطورة الدور الذي تؤديه الجماعات مهما كان نوعها في الحياة السياسية والإدارية و في المجتمعات المتقدمة، بينما ظلت دراستها في المجتمعات النامية لا تزال غائبة أو ضعيفة لأن قضايا أخرى أكبر منها وأهم حظيت بالأهمية ،أو لأن دراسة مثل هاته الأمور في الجماعات، ولفت النظر إليها و تشخيص عناصرها و تحديد أدوارها يعد في غاية من الحساسية والأهمية. إذا كانت جماعات العمل تباشر ضغطا جماعيا على الأداء الإنساني لأعضائها و حوافزهم فإن موقف أعضاء الجماعة من الانصياع لهذا الضغط الجماعي يختلف ،فمنهم من يستسلم والبعض الآخر يقاوم فما هي الأسباب التي تفسر الإختلافات بين الأعضاء في الاستسلام لهذا الضغط الجماعي ؟. تدل دراسات علم النفس الإجتماعي في إجابتها عن هذا التساؤل إلى وجود خمسة أسباب رئيسية لذلك و هي:

– **قوة جاذبية الجماعة في نظر العضو**:إن جاذبية جماعة العمل ليست متساوية في نظر جميع الأعضاء ،حيث من الممكن أن تكون شديدة الجاذبية في نظر عضو و بالتالي سوف يرغب بأن يظل عضوا بها ،و عليه فإنه عندما تضغط عليه الجماعة لكي يمتثل مع بقية الأعضاء ،فإنه سوف يكون سريع الإذعان ،لكي لا يطرد من الجماعة .أما بالنسبة للأفراد الذين يشعرون بميل ضعيف للجماعة ،فإن الضغوط التي توجه إليهم للإمتثال لا تدفعهم للإذعان ،بل قد تؤدي ضغوط الجماعة عليهم إلى زيادة شعورهم بالكره و العداء إتجاه المجموعة ،إذ أنهم يشعرون بأن رفض الجماعة لهم ليس صعب القبول. وعليه يمكن القول بأن جماعة العمل قد تستخدم الضغط الجماعي من أجل الوصول إلى التوافق بين أعضائها بنجاح، ولكن فقط بنسبة قوة جذبها لأعضائها.

– **أهمية الإلتزام بمعايير الجماعة** :من المسائل الهامة التي تواجه رؤساء المجموعات هي مدى التزام العاملين بمعايير الجماعة. و للالتزام بالمعايير جانبان ذو أهمية خاصة للمديرين و هي :**أولا** العوامل التي تؤثر على مدى الإلتزام بمعايير الجماعة ،**ثانيا** درجة التكيف الإجتماعي التي يظهرها الأفراد في نشاطات الجماعة. وهناك أربع فئات عامة للعوامل التي يمكن أن تؤثر على الإلتزام بمعايير الجماعة هي:

–**الخصائص الفردية** :أظهرت أبحاث الشخصية أن الأفراد الأكثر ذكاء غالبا ما يكونون أقل التزاما من الأفراد الأقل ذكاء،و أنه كلما كان الفرد تسلطيا قلت درجة التزامه بمعايير الجماعة.

–**العوامل الموقفية** :و تشمل متغيرات مثل :حجم الجماعة و هيكلها ،والمحيط الإجتماعي لتفاعلاتها. فمثلا أظهرت البحوث أن الإتجاه نحو الإلتزام بمعايير الجماعة يزداد زيادة طفيفة مع حجم الجماعة إلى حد معين (من أربعة إلى ستة أشخاص). ويبدو سماع الفرد لآراء أشخاص عديدين متفقين حول موضوع معين يضعف ثقته في حكمه الشخصي و يقوى مبادئ و معايير المجموعة في ذات الوقت.

–**يتعرض الفرد لعوامل المثير كل يوم في حياته** :و كلما كان المثير مبهما زادت درجة الالتزام بمعايير الجماعة. يبين البحث في هذا الموضوع أن الإلتزام بمعايير الجماعة غالبا ما يمثل أحد متطلبات الإستمرار في عضوية الجماعة ،فالعضو الذي لا يتقيد بالمعايير

الموضوعة ،يتعرض للضغط من قبل الجماعة كخطوة أولى ليلتزم بمعاييرها .فإذا فشلت هذه المحاولة تعرض للعقاب ،ومن صنوف العقاب، عزل العضو عن نشاطات الجماعة، كان يمتنع الأعضاء عن الجلوس معه على مائدة الغذاء مثلا.

– **درجة الضغط الجماعي التي يتعرض لها العضو**: قد يتعرض أحد الأفراد للضغط أكثر من الآخرين، فالمخالف مثلا يتعرض لمزيد من الإهتمام و ربما لمزيد من الضغط أكثر مما يتعرض له غير المخالف،كما أن جهود الجماعة لتغيير فرد معين، سوف تستمر، طالما تجد الجماعة الدليل على أن الفرد قابل للتغيير. وإذا كان الفرد محبوبا من أعضاء الجماعة فمن المحتمل أن يتعرض لمزيد من الضغط عما إذا كان غير محبوب. كما أن الضغوط الجماعة الواقعة على العضو الجديد أو القليل الخبرة ،قد تختلف عن تلك الموجهة نحو العضو القديم،و قد يسمح في كثير من الأحيان لأعضاء الجماعة القدامى أن يحيدوا بعض الشيء عن عادات الجماعة الصارمة، إظهارا للاحترام لهم، وفي الوقت ذاته هناك تلك الحالات التي يستطيع فيها العضو المستقل عن الجماعة أن يكسبها إلى جانبه في طريقة تفكيره بعد فترة من الزمن.

– **حجم المؤيدين للمستويات الجماعة** :تزداد قوة الضغط الدافعة نحو التماثل ،إذا ما أدرك العضو أن الجماعة مجتمعة على معاداته و تتدرج الضغوط في الازدياد كلما زاد النطاق العام للمعارضة الجماعية العامة للمخالف.

– **الفروق الفردية بين أعضاء الجماعة** : والاختلاف في الامتثال للجماعة قد يرجع أيضا إلى الإختلافات المتعلقة بالشخصية ،فبعض الأفراد يسرعون في الإذعان وبعضهم الآخر يحجمون.[17]ففي إحدى الدراسات كلفت بعض الجماعات بتركيب أجزاء من صور معينة بحيث يكون تجميعها صورة كاملة، وكان المفروض على كل فرد أن يؤدي المهمة عن طريق تبادل بعض الأجزاء المكررة مع زملائه،حتى يتيسر تجميع أجزاء الصورة لدى كل فرد في التجربة. وقد فهم المشتركون أن التجربة عبارة عن موقف تعاوني، يتبادلون فيه المساعدة ، و يستهدفون –كجماعة– أن يصل كل عضو إلى النتيجة المطلوبة ،و على أي حال فقد نظمت التجربة ،بحيث يواجه كل عضو موقفا ،يظهر فيه الصراع بين رغبته في الوصول إلى حل يتميز به عن الآخرين، بأنه أكثر توفيقا و اعتبرت الفترة التي يمر فيها هذا الصراع في المرتبة الأولى من الأهمية لقياس درجة الاستسلام أو المقاومة، وقد وجد أن بعض الأعضاء كانوا على استعداد للاستسلام لهذا الضغط الجماعي في مرحلة مبكرة جدا ، في حين قاومه بعض الأعضاء الآخرين لفترة أطول بكثير.

ثالثا :واقع أنظمة الحوافز من منظور تحسين أداء الأفراد بالمؤسسة الصناعية الجزائرية

إن الدراسة الميدانية تميزت في كونها كانت شاملة لواقع نظام الحوافز على مستوى عدد كبير من المؤسسات العمومية الاقتصادية المعروفة على الساحة الوطنية بتميزها في أدائها الشامل ، وقد استند الباحث في دراسته على الملاحظات الميدانية و القراءات التاريخية لوثائق المؤسسات إلى جانب الحوار المباشر الذي اعتمدنا فيه أسلوب الاستقصاء من خلال إعداد استمارة استبيان تعرض أسئلة للمستجوب تشعره بالقصد من السؤال و تعطيه فرصة إبداء الرأي فيما يقصد السؤال. لكي يسمح للباحث قراءة ما يريده العامل من نظام الحوافز في المؤسسة.

1. وصف خصائص عينة الدارسة

إن دراسة أراء الأفراد عن أنظمة الحوافز بالمؤسسة الصناعية الجزائرية حاليا تقتضي وضع بعض الخصائص المتعلقة بطبيعة الأفراد التابعين للمؤسسات المشمولة بالدراسة، والتي تم تحديدها من خلال مجموعة من الأسئلة التي تصدرت استمارة الاستبيان. **و**فيما يلي وصف لخصائص العينة وفقا لمتغيرات الدراسة المستقلة:

أ. توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجهة التي يعمل بها الأفراد:

يبين الجدول الآتي توزيع المبحوثين والذي يقدر عددهم 302فرد وفقا لمتغير الجهة التي يعمل بها الأفراد.لقد تم توزيع إستمارة الإستبيان إنطلاقا من 3جانفي 2011 ليتم استرجاعها في 3فيفري 2011.

الولاية	المؤسسة	عدد العمال	عدد الإستبانات الموزعة	عدد الإستبانات المتحصل عليها	النسبة
الجزائر	ANEP	600	30	10	%33
الجزائر	ALIECO	410	30	30	%100
البليدة	SCMI GICA	501	40	35	%88
البليدة	GIPLAIT	321	30	13	%43
البليدة	JUCOB	87	30	12	%40
البليدة	CRMETAL	340	40	28	%70
البليدة	ETTERKIB	110	30	21	%70
المدية	ANTIBIOTICAL	1397	40	31	%78
المدية	POVAL	1400	50	47	%94
عين الدفلى	BATICIG	271	30	10	%33
عين الدفلى	SAUTRAMET	50	30	10	%33
الشلف	NOVER	290	30	20	%67
معسكر	MOBIDAL	50	30	6	%20
معسكر	TREFISIG	101	30	15	%50
معسكر	MINICENTRE EMPLISSEUR GPL	70	30	14	%47
المجموع		5998	500	302	////////

ب. توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى الوظيفي للأفراد

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى الوظيفي و قد قسم إلى أربعة مستويات.

الوظيفة	العدد	النسبة
إطار سامي	36	%12
إطار	206	%68
عون مهارة	38	%13
عون تنفيذ	22	%7
المجموع	302	100%

ج. توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة

تشير الأرقام الواردة في الجدول التالي إلى توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخدمة ،وقد تم تقسيم هذا المتغير إلى خمسة فئات رئيسية و الجدول التالي يوضح ذلك :

سنوات الخدمة	العدد	النسبة
أقل من 5سنوات	118	%39
سنوات6-10	42	%14
11–15سنة	33	%11
16–20سنة	34	%11
أكثر من 20 سنة	75	%25

المجموع	302	100%

د. توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى العلمي

يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى العلمي ،و تم تقسيم فئات هذا المتغير إلى أربعة فئات .

المستوى العلمي	العدد	النسبة
ثانوي فأقل	16	5%
بكالوريا	71	24%
جامعي	161	53%
دراسات عليا	54	18%
المجموع	302	100%

2. الموقف العام للعامل أو الموظف من نظام الحوافز

يتبين من نتائج الإستبيان أن العبارة المتعلقة بأن **نظام الحوافز يتميز بالسرعة في التطبيق** إحتلت الرتبة الأولى بوسط حسابي 3,211 مما يدل إلى وجود عدم إتفاق طفيف من أفراد مجتمع الدراسة على هذه العبارة ، وقد كان هناك تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة الذي يعكسه الإنحراف المعياري الذي بلغ 1,106.و حملت **عبارة إن نظام الحوافز بالمؤسسة واضح وعادل،و عبارة يتميز نظام الحوافز الحالي بالمرونة عند مواجهة التغيرات الإقتصادية** التي تؤثر على المستوى المعيشي للعامل على نفس التقييم الموجود في الفقرة السابقة ويؤكد ذلك المتوسطين الحسابيين و اللذين يقدران بالترتيب ب3,142 و3,039 و التشتت المقدر بالإنحرافين المعياريين التاليين 1,151و1,154 .وتبين العبارة التالية **إن نظام الحوافز الحالي بالمؤسسة يراعي عند تطبيقه كل من قانون علاقات العمل والإتفاقية الجماعية و القانون الداخلي للمؤسسة** ،التي تحصلت على متوسط حسابي مقدر ب2,807 على الموافقة بتحفظ وهذا بدرجة تشتت في إجابات أفراد المجتمع الذي يقدره الإنحراف المعياري ب1,054.لقد جاءت عبارة **أجد تطبيق فعلي لقانون 90-11 المتعلق بعلاقات العمل في المؤسسة،وعبارة إن محتوى المواد الموجودة في الإتفاقية الجماعية تصب في صالح العامل** ،كذلك عبارة يضمن القانون الداخلي حقوق العامل بالمؤسسة،بمتوسطات حسابية تظهر على الترتيب 2,493و2,407و2,298 و هي تدل على الموافقة عليها ويؤكد الإنحراف المعياري هاته الإجابات القيم التالية على الترتيب: 1,004و1,026و1,064.إن الإجابات الخاصة بالموقف العام للعامل أو الموظف من نظام الحوافز قد أدت إلى إيجاد متوسط حسابي مقدر ب2,771 وانحراف معياري مقدر ب 1,080 وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أن أفراد العينة موافقون على نظام الحوافز بالمؤسسة لكن مع تواجد تحفظات خاصة و هي متعلقة بالعدل والمرونة والسرعة عند التطبيق في نظام الحوافز.

إنطلاقا مما تقدم يمكن القول بأن نتائج الإستبيان قد مكنتنا من التوصل إلى فكرة مبدئية مفادها أن العلم الجزئي بالإطار القانوني والتنظيمي لنظام الحوافز من طرف عمال المؤسسات الصناعية قد أدى إلى تكوين نظرة شبه سلبية عن هذا النظام و يتلخص منظور هذه السلبية في :عدم عدالة و مرونة و عدم إحترام العامل الزمني عند منح الحوافز الأمر الذي جعلها تفقد من فعاليتها عند العامل.

3. أسس وعوامل نجاح نظام الحوافز في المؤسسة من منظور العامل

إن الهدف من هذا العنصر التعرف على المقومات التي يراها العامل أو الموظف بالمؤسسة أساسية في تكوين نظام الحوافز ،وعلى ذلك ارتأينا أن نخصص بعضا من العبارات نكتشف من خلالها العوامل المساعدة على تحقيق الرضا الوظيفي لديه،ثم نقوم

بعرض مجموعة من العبارات نهدف من خلالها ترتيب العوامل التي يراها أكثر أهمية و تأثيرا في تحفيز الأداء و في الأخير ترتيب مجموعة من العبارات التي تشكل الأسس و المعايير التي يجب أن يتم بموجبها منح هذه الحوافز في المؤسسة.

أ. عوامل الرضا الوظيفي من وجهة نظر العمال

يعتبر الرضا الوظيفي من المقومات الهامة التي يجب التركيز عليها عند إعداد نظام الحوافز بالمؤسسة، حيث لا يبلغ التحفيز الهدف المرجو منه إذا لم يكن العامل أو الموظف راض مهنيا و وظيفيا ، و على هذا الأساس ارتأينا أن نستكشف مختلف العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا للعامل . و لقد جاءت نتائج الدراسة كما هي مبينة في الترتيب التالي :

– **الترتيب الأول** :لقد جاء الحصول على الوظيفة الثابتة في الأهمية الأولى على إعتبار أن الوظيفة الدائمة والثابتة من أولى أولويات عوامل التحفيز لدى أفراد العينة في كافة قطاعات العمل ،كونها المصدر الأساسي في تأمين العيش الكريم المتأتي من وجود الوظيفة الثابتة و الأجر الدائم لتغطية متطلبات و إحتياجات الحياة الآمنة و المستقرة له و لأفراد أسرته.

– **الترتيب الثاني** :بينما يأتى الحصول على دخل جيد في المرتبة الثانية من حيث الأهمية وهذا يعني الترابط الوثيق لدى المبحوثين بأن الحصول أولا على الوظيفة الثابتة و الدخل الجيد يؤدى إلى الحصول على الإستقرار الوظيفي ،وهذه مجتمعة تعد من أهم دوافع الرضا التي تدفع بالعمال و الموظفين لأداء العمل بكفاءة.

– **الترتيب الثالث** :إن تكوين صداقات في العمل لدى المبحوثين جاءت في المرتبة الثالث و هذا يعني أن أولوية المبحوثين ليست في تكوين صداقات عمل بالقدر الذي يؤمن لهم الوظيفة الثابتة و الدخل الجيد.

– **الترتيب الرابع** :أما عملية خدمة الآخرين فقد جاءت آخر شيء يفكر فيه المبحوثين ضمن أولويات ومتطلبات العمل الوظيفي لديهم .

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد بأن الرضا الوظيفي للعامل الجزائري قائم على مدى إستقراره في الوظيفة و على مقدار الدخل الذي يحققه أما عن العلاقات الإنسانية فهي تأتي بالمرتبة الأخيرة من إهتمامته ،ومن هنا يمكن الجزم بأن العامل الجزائري لا يهمه مقدار العمل مع الجماعة مقدار ما تهمه المصلحة الشخصية التي يحققها و بالتالي فإنه من الأفضل للمؤسسات الجزائرية التركيز على منحة المردودية الفردية كحافز أكثر من المنحة المردودية الجماعية لتحقيق أداء أفضل .

ب. أهم عوامل التحفيز المؤثرة على الأداء من وجهة نظر العامل و الموظف

لقد قمنا بترتيب هذه العوامل التحفيزية حسب أهميتها و ذلك إعتمادا على قيم المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية التي دلت نتائج إجابات أفراد العينة ، على أن أكثر هذه العوامل أهمية جاء كما يلي :

— **الترتيب الأول** : تعد فرص الترقية في العمل حافزا معنويا وماديا في آن واحد، لهذا لها تأثيرها الفعال في الأداء و زيادة الإنتاجية ،فالموظف الذي تكون لديه فرص الترقية متاحة أمامه تجعله يعطي للعمل أفضل ما عنده من جهد في سبيل الحصول على التقدم و الترقية و إنعكاس ذلك على الإنتاجية.

— **الترتيب الثاني**: إن الراتب من أهم أولويات الأفراد في العمل الوظيفي لما له دور أساسي في تأمين سبل العيش الكريم له و لأفراد عائلته في قطاعات العمل .بمعنى أن ترتيب ضعف حوافز العمل جاء بالدرجة الأولى من الحافز المادي لدى المبحوثين ،فهم الموظف في العمل هو تأمين الراتب الذي يفي بمتطلبات الحياة له و لأفراد أسرته.

— **الترتيب الثالث** : لقد كانت علاقات العمل (علاقة الرئيس بالمرؤوس) ضمن إهتمامات المبحوثين في التأثير على سير العمل و تحفيزهم على الأداء بكفاءة بأن تكون العلاقة التي تربط بين الرئيس و المرؤوسين أثناء العمل علاقة طيبة قائمة على الود والتعاون و الإستقرار الوظيفي ،فكلما كانت العلاقة بينهما حسنة كان الأداء أفضل.

— **الترتيب الرابع** لقد جاء عامل تولي مهام العمل و مسئولياته كحافز معنوي في التأثير على الأداء وحسب درجة أهميته من وجهة نظر المبحوثين في الترتيب الرابع ،وهو له أيضا إرتباط بالعوامل السابقة وخاصة في علاقة العمل (الرئيس بالمرؤوس)و توفر فرص الترقية أمام الموظف ،فكلما كانت العلاقة جيدة كلما تقدم الموظف في الترقية و تولي المسؤولية بسبب علاقته الجيدة التي قدمته عن زميل علاقات عمله مع المسئولين ليست بالمستوى المطلوب .وهذا الترتيب يعني مستوى درجة ضعفه كحافز مؤثر يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في المرحلة الثالثة أي أقل من العوامل السابقة أي كلما كان الترتيب أعلى كلما كان الضعف أقل.

— **الترتيب الخامس** :حيث جاءت نسبة الضعف في علاقة زملاء العمل كحافز مؤثر يدفع الموظفين نحو العمل بكفاءة بمستوى أقل من سابقيه ،بمعنى أنه كلما كان ترتيب عامل التحفيز أكثر كلما قلة نسبة الضعف و الشكوى منه و كانت درجة الرضا لدى المبحوثين عن تأثيره كحافز مؤثر يدفع بالموظفين نحو الأداء بكفاءة و زيادة الإنتاجية بدرجة مرتفعة ،وهذا يعني من وجهة نظر المبحوثين أن علاقة زمالة العمل كفريق واحد و درجة رضاهم عن (علاقة جماعة العمل) مرتفعة .

— **الترتيب السادس** :لقد جاء عامل الإعتراف بالإنجاز و توجيه الشكر عليه كحافز معنوي له دوره في دفع المبحوث نحو الأداء بكفاءة في الترتيب السادس ،بمعنى أن درجة و مستوى ضعفه في التأثير على الأداء أقل من العوامل السابقة .

— **الترتيب السابع**:حيث جاء ترتيب عوامل سهولة المواصلات لمكان العمل في الأهمية من وجهة نظر المبحوثين آخر العوامل التحفيزية ،بمعنى أن معاناة أفراد العينة و شكواهم من المواصلات في التأثير على الأداء و زيادة الإنتاجية أقل من العوامل السابقة.

بعد عرض النتائج يمكن التوصل إلى نتيجة مفادها أن الحوافز المادية هي التي تسيطر على ذهن العامل الجزائري من دون الحوافز الأخرى ،وهذا راجع إلى الوضعية الإجتماعية التي يعيشها و التي يهدف بشتى السبل لتحسينها ،الأمر الذي جعله لا يرى منفعة من الحوافز المعنوية المقدمة ،غير أنه ينبغي أن نشير إلى أن الأداء لن يتحسن فقط بأنظمة الحوافز بل لأنظمة التكوين و التسيير دور كبير في ذلك .

الخلاصة :

لقد إحتل موضوع الحوافز مكانا بارزا منذ بدء الإهتمام بحث الأفراد على العمل بكفاءة بما يضمن الإنجاز الفعال لأهداف المؤسسة ،و تظهر أهمية البيئة الإدارية الجيدة من خلال قدرتها على توفير المناخ الوظيفي المناسب والهادف إلى زيادة كفاءة الأداء ، و ذلك من خلال التعرف على حوافز العمل حيث تؤدي سياسات التحفيز دورا فعالا في معالجة كثير من مشكلات الأداء .

نتائج إختبار صحة الفرضيات:

بالتركيز على إثبات صحة الفرضيات التي اعتمدنا عليها والتي جمعت بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية خلص الباحث إلى النتائج التالية :

—**بالنسبة للفرضية الأولى التي تنص على أنه** تشكل كل من تشكل كل من الدافعية و الإدراك والمقدرة، الأسس الأولية في نجاح الأداء البشري ، غير أن هذه الأسس غير كافية إذا ما تعلق الأمر بالأداء البشري داخل المؤسسة ،لذلك هناك أسس أخرى تظهر في كل من: الرضا الوظيفي و عملية تقييم الأداء تعتبر هذه الفرضية صحيحة و هذا إذا ما قارناها بالنتائج المتحصل عليها.

—**و بالنسبة للفرضية الثالثة و التي تنص على أنه** تعتمد العلاقة المكونة بين الحوافز و الأداء على الظروف التي يتم منحها فيها و على الهدف المرجو تحقيقه و بالتالي فإن هاته العلاقة تتأثر بكل من :طبيعة القيادة الموجودة في المؤسسة ،طبيعة البيئة التي تنشط فيها المؤسسة،و أخيرا جماعات العمل التي ينشط فيها الفرد المراد تحفيزه فرض صحيح .

—**بينما الفرضية الخامسة و التي تنص على أنه** مهما كانت طبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد الجزائري (تنفيذية ، أو متعلقة بإتخاذ القرار في المؤسسة) فإننا نجد تقييمه لنظام الحوافز التابع لنشاطه سلبي ،و مبرره الوحيد في ذلك أن هاته الحوافز لا تتناسب و جهده المبذول فرضية صحيحة .

التوصيات :

لعل أهم الاقتراحات التي نراها أكثر تأثيرا تتمثل في ضرورة إعطاء العامل مكانته الحقيقية والاهتمام به من جميع الجوانب و النظر على أنه العامل الأول و الأساسي لرفع الكفاءة الإنتاجية ، و لا يتحقق ذلك إلا بإتخاذ الإجراءات الآتية :

—يجب أن ينبني نظام الحوافز على ثلاثة مبادئ أساسية هي :العدل و المساواة والكفاية ،و المعنى في ذلك أن تكون الحوافز مطبقة على جميع الأفراد في المؤسسة ،و بمعايير واضحة و محددة و أن تكون كافية لإثارة السلوك (أي من الجانبين المادي و المعنوي)،و أن تعطى لمن يستحقها بحيث لا يكون هناك التمييز في منحها.

—يجب أن تكون الحوافز مدرجة ضمن سياسة ثابتة، ولا تنطلق من مبادرات فردية أو شخصية آنية بل تكون ضمن نظام عمل معمول به و يتم إقراره رسميا.

—من المهم أن تتصف الحوافز بالاستمرارية و التتابع ضمن فترات زمنية معقولة تخدم الغاية التي أنشأت من أجلها ،لذلك فإن الانتظام في صرفها ضمن مواعيد محددة سلفا وغير متباعدة يحافظ على فعالية الحوافز في التأثير على أداء الفرد أو الجماعة.

—أن تكون الحوافز المادية والمعنوية متناسبة مع حجم الإنجاز دون إجحاف أو إسراف وذلك بالإعتماد على تحديد دقيق لمعدلات الأداء وموضوعية تقييم هذا الأداء أو الإنجاز دون تحيز أو تدخل للأهواء والرغبات والعلاقات الشخصية الذي يفسد فاعلية الحوافز و دورها في المؤسسة.

يجب أن تكون أنظمة الحوافز المستخدمة متنوعة ومتعددة حتى يمكنها أن تشمل جل متطلبات الفرد الحياتية، و ذلك من توفير العيش الكريم له و تحقيق ذاته و اعتباراته الشخصية. لهذا يجب أن تكون الحوافز متنوعة وهذا التنوع هو الذي يلتقي مع إختلاف

الحاجات من فرد لآخر، فهناك حاجة مادية لدى الفرد قد لا تكون بنفس القوة لدى آخر و فرد يحتاج إلى تقدير الذات بينما آخر لديه حاجات إجتماعية أو أمنية ...إلخ.

السيرة الذاتية

البيانات الشخصية:

الإسم و اللقب :محمد لمين مراكشي

تاريخ الميلاد: 16 مارس 1981

الجنسية: جزائرية

المؤهلات العلمية:

دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بجامعة سعد دحلب البليدة سنة 2012:

تحت عنوان:دور نظام الحوافز في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية

ماجستير علوم تسيير تخصص إدارة أعمال بجامعة سعد دحلب البليدة سنة 2005:

تحت عنوان :فعالية نظام التدريب في تنمية الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة البليدة

ليسانس علوم تسيير تخصص مالية بجامعة سعد دحلب البليدة سنة 2003:

تحت عنوان دور المعلومة الجبائية في النظام الجبائي

الخبرة العملية:

أستاذ محاضر في جامعة سعد دحلب 2012إلى غاية يومنا هذا

أستاذ مساعد رتبة أ في جامعة سعد دحلب 2009-2012

أستاذ مساعد رتبة ب في جامعة سعد دحلب 2006-2009

إطار سابق في الوكالة الوطنية لدعم و تطوير الإستثمار بالبليدة 2005-2006

معلومات أخرى :

- **مقال بمجلة الإقتصاد المعاصرالعدد04 تحت عنوان :إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في مواجهة تحديات العولمة ،و التي تصدر عن جامعة الخميس ولاية عين الدفلى** **2008**
- **مقال بمجلة دراسات الإقتصادية العدد 16 و التي تصدر عن جامعة عمار ثليجي بالأغواط ،تحت عنوان القيادة الإدارية و الحوافز ثنائية مزدوجة لتوجيه الأداء البشري** **2011**
- **مداخلة بالمؤتمر الدولي الول حول تثمير أموال الزكاة و طرق تفعيلها في العالم الإسلامي جوان 2012 بجامعة سعد دحلب تحت عنوان توظيف الزكاة في تنمية الموارد البشرية .** **2012**
- **مداخلة تدخل ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول السياحة رهان للتنمية المستدامةأفريل 2012 بجامعة سعد دحلب تحمل عنوان : السياحة في الجزائر واقع وآفاق، مع الإشارة إلى حالة ولاية البليدة** **2012**

[1] عبد الباري إبراهيم درة،تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،مصر ،2003،ص26.

[2] A. Khemakhem, la dynamique du contrôle de gestion ,2eme edition, Bordas, paris, 1976, p310.

[3] عاطف محمد عبيد، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية، دون دار نشر ،القاهرة، 2000، ص 13.

[4] غربي على و آخرون ،تنمية الموارد البشرية ،طبعة أولى ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ، 2007،ص128.

[5] Annie Hondeghem et Wouter Vandenabeele, valeurs et motivations, dans le service public, revue française d'administration publique no 115, France ,2005,p466.

[6] Patrice Roussel, La motivation au travail - concept et théories, les notes de Lirhe ,n°326,Toulouse,2000,p04.

[7] Robert Le Duff ,encyclopédie de la gestion et du management, édition Dalloz, Paris 1999,P883

[8] باسم محمد ولي و محمد جاسم محمد،المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2004ص193.

[9] Meirieu **ph,** apprendre, oui, mais comment ?, ESF éditeur, paris, 1988, pp 153-154.

[10] رشيد الكنبور،الكفايات مصوغة تكوينية،الأكاديمية الجهوية للتربية و التكوين بوجدة ،المملكة المغربية ،2006،ص03.

[11] عبد الرحمن عبد الله الشقاوي ، إدارة التنمية في المملكة العربية السعودية ، ،جامعة الملك عبد العزيز ، الرياض، 1994،ص86

[12] محمود محمد فتحي ،الإدارة العامة المقارنة ،مطابع الفرزدق، الرياض ، 1997،ص300.

[13] ثامر بن سبهان بن على السبهان،دور القيادة في تحفيز قوة حماية الشخصيات المهمة دراسة تطبيقية على ضباط وأفراد كتيبة الشرطة العسكرية الخاصة للأمن والحماية بالرياض ،رسالة ماجستير،جامعة نايف للعلوم الأمنية ،المملكة العربية السعودية ،2005،ص57.

[14] Eric Campoy et Étienne Maclouf et Karim Mazouli et Valérie Neveu ,Gestion des ressources humaines, collection synthex ,France,2008,p25.

[15] ناصر دادي عدون، الإتصال و دوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية دراسة نظرية و تطبيقية،مرجع سابق ،ص ص 122-123.

[16] عمارة بثينة حسنين ،العولمة و تحديات العصر ،دار الأمين للنشر و التوزيع ،القاهرة ،2000،ص 42

[17] أحمد صقر عاشور ،إدارة القوى العاملة :الأسس و أدوات البحث التطبيقي ،دار الجامعة المصرية ،الإسكندرية ، 1975،ص 92.

المشروعات السياحية الصغيرة والمتوسطة

أ. د. أحمد حلواني

مدير المركز العربي للدراسات المستقبلية

جامعة دمشق

أخذت السياحة تتحوّل إلى ميْدانٍ هام من ميادين النشاط الاستثماري منذ أواسط القرن العشرين الماضي، بحيث أُنشِئت من أجل تنظيمها وتنشيطها مؤسساتٌ ومنظماتٌ ومعاهدُ وكلياتٌ جامعية، باختصاصات متنوعة، تنوّع النشاط السياحي والفندقي، حتى وصل الأمر بتسميتها بالصناعة السياحية.

بحيث أصبحت هذه الصناعة توفّرُ وفق إحصاءات عام 2012م[1] (258) مليون فرصة عمل في العالم بقيمة (6) تريليونات دولار أمريكي أي ما يعادل (9.1%) من الناتج الإجمالي للعالم.

الأمر الذي يجعل الصناعة السياحية قائداً رئيسياً لحركة النمو الإستثماري والإقتصادي العالمي.

يقول رئيس المجلس العالمي للسفر والسياحة (ديفيد سوكيزل) في كلمته في ندوة صناعة السفر في بورصة قمة برلين للسياحة العالمية لعام 2013: "إن ما يحققه قطاع السفر والسياحة يفوق ما تحقّقه صناعة السيارات في العالم، فمقابل (9.1%) من الناتج العالمي للسياحة يقابله لصناعة السيارات (8%) فقط، أما قطاع البنوك فيحقق (12%) من الناتج المحلي العالمي".

وعن تطور السياحة العالمية تجاه منطقة الشرق الأوسط، نستطيع أن نذكر مثالاً عن السياحة الألمانية باتجاه مصر على سبيل المثال فقد بلغت في عام (2010) 13 مليون سائح وفي عام (2012) وبالرغم من الاضطرابات التي شهدتها مصر، بلغ التدفق السياحي الألماني (11) مليون سائح[2].

ولكون الصناعة تتضمن مجالات مختلفة، فهي بحاجة إلى تنظيم وإعداد مع جهة تحقّقُ تكاملية المجالات المتعددة وتنسّقها كي تؤمّن تطور هذه الصناعة وتسييرها بالشكل الذي ينفّذُ أهداف الخطة.

وفي هذا المجال فقد تم تأسيس مؤسسات وهيئات وشركات وإدارات لهذا الهدف السياحي، وقد تمّ تأسيس هذه الميادين وفق أهداف استثمارية مختلفة تتلاءم والنظام الاقتصادي المتّبع في الدولة التي تمّ التأسيس بها، وكان التأثير الأقوى للشركات عابرة القارات التي هيْمنت على الاقتصاد العالمي، مستفيدة من حالة التطور نحو العالمية من جهة، ومن استخداماتها للأنظمة التخطيطية المتطورة التي اعتمدها الغرب أساساً لحركة النهضة المعاصرة من جهة ثانية.

---

[1] وفق رئيس المجلس العالمي للسفر والسياحة في بورصة برلين للسياحة عام 2013م.

[2] الأهرام/ صفحة السياحة والسفر عدد الخميس 2013/3/7م القاهرة.

ولقد استطاعت الشركات الكبرى التي تمّ تأسيسها في مجالات الصناعة السياحية وهي:

1. شركات الإدارة (Management).
2. شركات التسويق (Marketing).
3. التسويق والإعلام (Advertising).
4. شركات التأثيث والتجهيزات.
5. مؤسسات التدريب والتأهيل (Training & Teaching).

وقد استطاعت هذه الشركات، ولاسيما شركات الإدارة والتسويق منها، الهيمنة والتأثير على صنّاع القرار في الدول النامية والفقيرة، وتحديد وحصر ميدان هذه الصناعة بالمرور عبرها، الأمر الذي جعلها تسيّطر سيّطرةً شبه كاملة على تخطيط الاستثمارات السياحية وربطها كلياً بها.

وبالرغم من أن واقع القدوم السياحي إلى المنطقة العربية عموماً كان بطيئاً لاعتبارات مختلفة تتعلّق ببعضٍ منها، بتقاليد المجتمعات لعدم قابليتها للانفتاح السياحي المطلق، أو عدم توفر البنية اللازمة، أو الموسمية، إضافة إلى الدعايات المضادة لدى الجهات المصدّرة للسياح تجاه المنطقة العربية من حيث عدم الأمان والقابلية الشعبية الحاضنة.

فلقد فرضت الشركات العالمية على المستثمرين السياحيين العرب - سواء كانوا دولاً أو شركات استثمارية خاصة- شروطها في المشاريع السياحية من حيث الحجم والمستوى والإدارة، فاستطاعت شركات مثل شيراتون كوربوريشن وهيلتون وانتركونتينانتل وريتز وميريديان وماريوت وغيرها وفق عقود (سنأتي إلى ذكر تفاصيلها فيما بعد)تحقيق عقودٍ مجحفة بحق أصحاب الشركات الاستثمارية سواء كانوا دولاً أو شركات مساهمة أو أشخاصاً.

بحيث فرضت هذه الإدارات شروطها من حيث الهندسة المعمارية والتأثيث والتسويق والإعلام الدعائي والحجوزات فحصّلت نِسباً من صافي الأرباح، ونسباً أخرى من رقم الأعمال، بغض النظر عن الربحية أو الخسارة، ونسباً أخرى على الحجوزات المتاحة وغير المتاحة أيضاً، إضافة إلى حصولها من خارج عقد الإدارة على عمولات على المشتريات من الشركات المنتجة مباشرة.

والمؤسف أن أسماء شركات الإدارة الأجنبية، أصبحت منتشرة في جميع عواصم ومدن منطقة الشرق الأوسط، ولم تستطع شركات الإدارة الوطنية بالرغم مما يحكى عن السوق العربية المشتركة والوحدة الاقتصادية ومقررات القمم العربية أن تحقق منافسة حقيقية لتلك الإدارات بالرغم من البذخ والمصاريف الإعلامية الدعائية التي تصرف يمنة ويسرة. (إدارة سفير الكويتية - إدارة الشام السورية)،وبالرغم ممّا يحكى عن الضيافة والكرم العربي.

وبالرغم من أن الإقبال السياحي على منطقة الشرق الأوسط كان ضعيفاً نسبياً وموسمياً في حالات كثيرة فإن الاستشارات الأجنبية والشركات العالمية، استطاعت أن تفرض رغباتها لضمان أكبر نسبة من الأرباح والعمولات، ففرضت على المستثمرين المحليين خططها في المشاريع السياحية الكبيرة، لضمان اكبر قدر من الارباح سواء من حيث القروض من البنوك الاجنبية وفوائدها او من نسب ارباحها او عمولاتها.

علماً أن المشروع السياحي الكبير في حال عدم تحقيق نسبة إشغال كبيرة يحقق خسائر للمستثمر الأساسي لأن غرف المؤسسات السياحية ومرافقها، تحمّل المنشأة تكاليف ديمومة جاهزيتها، الأمر الذي يؤثّر على ميزانية الربح والخسارة وهو ما يصيب المشاريع المنشأة في المناطق الموسمية بشكل خاص ومناطق التوترات وعدم الاستقرار بشكل عام بخسائر كبيرة تؤدّي الى تفليسها وما يستتبع ذلك من اجراءات جديدة تصب في غالبتها لصالح البنوك المقرِضة.

وفي هذا المجال يمكن إعادة النظر في خطة المشاريع السياحية والتوجّه نحو المشاريع المتوسطة والصغيرة، ويمكن تحديد أسباب هذا التوجه ونتائجه الإيجابية على النحو التالي:

مزايا التوجه نحو المشاريع السياحية المتوسطة والصغيرة:

- يشكّل الاستثمار في المشاريع المتوسطة والصغيرة، مجالاً مريحاً في الاعتماد على رأس المال المحلي وعدم، الاعتماد على القروض الكبيرة ولاسيما الخارجية منها.
- كما يوفّر امكانية تشكيل شركات عائلية، أو مساهمة صغيرة تؤمّن تضامناً، أسرياً، أو اجتماعياً، أو محلياً.
- توفّر إمكانية تخفيف الخسائر في حال الركود السياحي.
- توفّر إمكانية فرصٍ أوسع لمجالات عمل إنتاجية مكمّلة و ضرورية لعمل المشروع السياحي سواء زراعية وحيوانية أو صناعية محلية.
- توفّر أعمالا منتجة أخرى خلال مواسم التوقّف الموسمي او ضعف الاقبال السياحي low season . ويزيد من نشاط السكان في كل المواسم مما يزيد في دخلهم ويحسن المستوى المعاشي وفتح مجالات للتطور العام.
- توفّر فرصاً للتأهيل المحلي لمجالات ضرورية للعمل السياحي سواء منها مهنية أو علمية وثقافية ولغوية.
- تخفِّف من الهجرة إلى المدن الكبرى في حال إقامة المشاريع في المناطق الريفية ومواقع الجذب السياحي الأخرى خارج المدن الكبرى، وترفع من المستوى المعاشي للمناطق التي تقام فيها المشاريع محققة علاقات تشاركية جديدة في المجتمع المحلي، وتمسّكاً أكبر بالموطن الأصلي.
- توفّر إمكانية الإدارة الذاتية للمشروع بدون تحكم الإدارات الأجنبية وشروطها المالية الابتزازية التي أشرنا اليها.
- تتيح فرصاً للعلاقات الاجتماعية بين السوّاح والمجتمع المحلي بشكل أسهل وأقوى خلافاً لحالة المجمّعات الكبيرة حيث تبقى علاقة السائح مقتصرة مع المجموعة السياحية المشارك بها والدليل السياحي فقط، الأمر الذي يؤدي إلى ترسيخ مفهوم العلاقات والوئام الاجتماعي العالمي. ويضيف مزيّة إيجابية جديدة للسياحة.
- تحافظ المشاريع المتوسطة والصغيرة على الطراز المعماري والتخطيطي للمناطق التي تقام بها مع إمكانية تطويرها بما يتلاءم والضرورات المعمارية والتوسّع التخطيطي.
- في حين أن المشاريع الكبيرة غالباً ما تلتزم بالطراز المعماري الغربي.

- تفتح مجال التوسع في الإنتاج المحلي وإمكانية تصدير الفائض من الحاجة لتشغيل المشروع السياحي على الصعد الزراعية والإنتاج الحيواني والصناعات المحلية مما يفتح مجالاً لتطوير هذه الميادين وزيادة الربحية.

إن التوجّه إلى مثل هذه المشاريع يتيح فرصة التوسّع وإقامة مشاريع مشابهة في مناطق أخرى في حال نجاحها وتحقيق أرباح مناسبة منها ويتيح في الوقت نفسه تشكيل سلسلة من هذه المشاريع سواء عن طريق شركات مساهمة أو محدودة.

إنّ إقامة المشاريع المتوسطة والصغيرة لا يتعارض مع المشاريع الكبيرة في حال النمو السياحي المتزايد من جهة أو في المناطق غير الموسمية والتي تعمل بوتيرة مرتفعة على مدى أيام السنة بالرغم من التركيز على أهمية فوائد المشاريع المتوسطة والصغيرة.

المصادر والمراجع:

نشرة بورصة قمة برلين للسياحة 2013م

مفكرة المنظمة العالمية للسياحة-مدريد-2012م

الاستثمار السياحي –تأليف د. أحمد حلواني وصلاح الدين خربوطلي-دار التكوين 2009م-دمشق

صحيفة الأهرام 7-3-2013م القاهرة

نشرات وزارة السياحة السورية

عقود الفنادق السياحية السورية مع شركات الادارة العالمية(شيراتون-ميريديان- فور سيزن)

The investment in information and communication technology, the present and future challenges

Analytical study at Mosul University in Iraq

By Abdulazeez Tayeb Fathi

Instructor

Affiliation: Mosul University, administration and economic college, business department.

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحديات الواقع والمستقبل في جامعة الموصل

بحث مقدم من قبل
عبد العزيز طيب فتحي
مدرس
جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد، قسم إدارة الاعمال

المستخلص

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يرافقها من ملحقات تعليمية داخل المؤسسات الحكومية كالجامعات، اصبحت كلمات رنانة يتبادلها المدراء في مراجعة الاستثمارات الكبيرة من الميزانية الخاصة بكل جامعة.

كما أن جميع المبادرات الرامية الى ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية تتطلب مراقبة دراسة للحاجات الفعلية والهدف من التطوير، بالاعتماد على مؤشرات واضحة المعالم، كي لا تكون عملية الاستثمار مضيعة للأموال.

ويعتقد أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية وفي الجامعات على وجه الخصوص، يرفع من المستوى التعليمي والفرص التعليمة، إذا ما تم الاعتماد على طرق علمية واضحة المقاييس ومراقبة عمليات الاستثمار بشكل كفوء وملائم لضمان وصول الاستثمارات الى مواقعها الصحيحة.

إن الطرق المستخدمة في قياس الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالياً لا تعدو ان تكون طرقا كمية تاخذ الاعداد والانواع فقط، والبحث الحالي يحاول أن يضع معايير ونموذج مقترح يوطر عمليات الاستثمار تلك، في واحدة من أكبر المؤسسات المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا وهي "جامعة الموصل".

استند البحث على مجموعة من المؤشرات الخاصة بمنظمة الامم المتحدة للثقافة والعلوم (UNSCO)، في دراسة واقع الحال على مجموعة من الكليات في جامعة الموصل، وعددها أربع، ومن ثم حاول الوقوف أهم المجالات الخاصة بالاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي ضوء ذلك قدم البحث نموذجا مقترحاً لعملية الاستثمار، لعله يحسن من استخدام وكفاءة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاستثمار، التحديات، الجامعات.

The abstract

Since the information and communication technologies (ICT), and their integration into education and the associated financial investments have been a buzzword in many countries.

The initiatives that were taken to give ICT a place in education have resulted in a need to monitor these investment and developments, using reliable and valid indicators These indicators are available through standardized international data collection efforts, and our organization have the ability to compare with and make changes, at offices, departments, schools, and more of government and private sectors.

It is believed that the investment of ICT in education can increase access to learning opportunities. It can help to enhance the quality of education with advanced teaching methods, improve learning outcomes and enable reform or better management of education systems, just if it used correctly and efficiency through their places.

The methods to Measuring Information and Communication Technologies (ICT investment) in Education, are too many to count, but which of them preform to our local organizations, and how?

The current research go forward as an attempt to put in place locally standardized criteria, that could use as indicators measurement specifications that will ensure consistent investment in ICT use and interpretation of ICT in local organizations like universities and schools.

This research presents an expanded set of indicators for ICT investment in education sectors depends on the core list developed by the UNESCO Institute for Statistics (UIS) (UIS, 2008b), and elaborates on data collection modalities and indicator calculation methodologies based on proposed questionnaire items.

Keywords: ICT, investments, challenges, education, school, university, educational management.

Introduction:

The rapid development of information and communication technologies (ICT) during the past two decades has had many points of contact with education at all levels. The development of technology is placing new demands on expertise, and it is also leading to the increased use of information technology (IT) in instruction and learning. As early as in the 1970s discussions of the future of school systems started to pay attention to the opportunities provided by ICT. Now with the approach of the new millennium, IT is playing an increasingly central role in almost all future planning of schools and universities.

With the help our local organizations, information technology has been purchased increasingly for schools, directorates, universities, and other institutions, since the 2003. The state has also found many ways to support education process depending on the use of IT, and it has also allocated funds for the production of IT programs. Instruction in the use of IT has also played an important role in teacher training organized by local universities authorities (Frank, 2004, 15).

Thus the university start increasingly to bring all kind of ICT without special information society strategy, so the use of IT in instruction figured is not prominently as a key way to accelerate the progress of the information, and it not rely or based on the information strategy on training and research prepared for the educational sector under the Ministry of Education, they just aim to spend money in terms of increase the facilities and allow more people to access the internet from their offices, so where the efficient investment, where the significant of funding in ICT equipment.

since its creation and developed in the last century, Information and communication technology has been a pioneer in promoting innovative uses as tools of waste reduction and sustainable development, the growth of global information and communication networks over the past decade, the burst of creativity in technologies, applications, and business processes driven by these networks and by advances in computing, and the broader social impacts of these new technologies led to widespread enthusiasm over the potential of information and communication technologies to combat the waste time and shift accuracy rather than reduce time to and promote innovating, and economic and social development alike in developing countries.

The mirror image of this hope was a fear that those countries and groups that did not take full advantage of these technologies would be left further behind on the wrong side of a

growing “digital divide” that would trap them in deeper and intractable situation. Urgent efforts to map and measure this growing divide grew alongside calls to address it aggressively through international action.

Her we could find a place to examine the efficiency to put a lot of investments on our local organization, particularly in educational institutions, through networks, personals computers, laptops, tablets, and other facilities, rather than escalated costs for acceding the internet, this what happened in these days, our educational institutions search day after day about a new, high performance, information and communicational technologies, regardless of the cost that overburden investment and the national economy alike, at this point we can determine currently a real challenge, and what pessimistic us that demanding for more and more facilities relating with information and communication technology increasing, but the vast majority of them, are not used at all, they just allocated on the rooms where mangers and some seniors or even employees use them for playing games, or decoration or accessing the internet for personal interests.

It’s obvious that they are convenient percentage of these facilities actually function as a tool to make work move accurately, quickly, and effectively, that not differ by two, but what about the rest?

These study seeks for the real challenges currently and on the nearest future about the investment of information and communication technology on large famous organization employ up to thousand employees, it's " The University of Mosul " at Mosul city on Iraq, where investment on ICT, ongoing at the expenses of others.

However, It may be easier to define ICT as development or a replacement for real-world processes. For example, If the latter are flawed, deficient or absent, ICT cannot make good the flaws or make up for the deficiencies. If a government process is bureaucratic, convoluted and subject to delays, moving it on-line using ICT may not make it any more efficient; and instant transmission may not necessarily make it any faster.

So what about a huge amount of investment, what will gained from it, If controls over financial systems are inadequate or missing, making systems electronic will not make them effective, and may in fact make it more difficult to trace the audit trail. This emphasizes the importance of having well-thought-out, well-established, clear real-world processes before moving them depending on ICT. According to this view, ICT can be an effective, substitute, reorganize and fundamentally restructure working methods, and ultimately the sectors in which they are used. They offer generic advantages of efficiency gains, information-sharing,

communication and faster knowledge accumulation, dissemination and application, in support of the specific purposes for which they are used. They also permit new, collaborative work methods through their potential for networking.

Investment in communication and interaction between previously isolated offices, enhance their individually isolated resources, knowledge and experience to build a common knowledge base upon which all members can draw. ICT can transform work and research by enabling group interactions based on central reserves of shared knowledge. The evidence suggests that we are still on the threshold of what ICT may achieve, and that these collaborative networking methods will evolve further, as people learn to communicate, interact and work in new ways. This makes ICTs a very exciting “and”, and one that may transform the equation altogether (Nankervis, 2005, 8).

ICT Overview:

Information and Communication Technologies (ICTs) have increasingly become indispensable tools for development over the past few decades. Positive effects of ICTs have continually been noted in business, production, education, politics, governance, culture and other aspects of human life. In higher education, ICTs have great influence in teaching, learning, research and other scholarly and professional activities through improved communication and access to information. In and organization, ICTs have greatly simplified acquisition, organization, storage, retrieval, provision and usage of information. Internet and CD-ROMs for example, have greatly enhanced access to a range of current information resources. In sum, ICTs have improved various activities occurred with information services by overcoming time, distance and other barriers. However, is widely agreed that ICT adoption in education organizations, is not a panacea to all problems as initially presumed. Despite their tremendous potential, ICTs have also brought new challenges that must be overcome in order to increase effectiveness and efficiency of libraries in developing countries (marry, 2009, 13).

The present investment in Iraq:

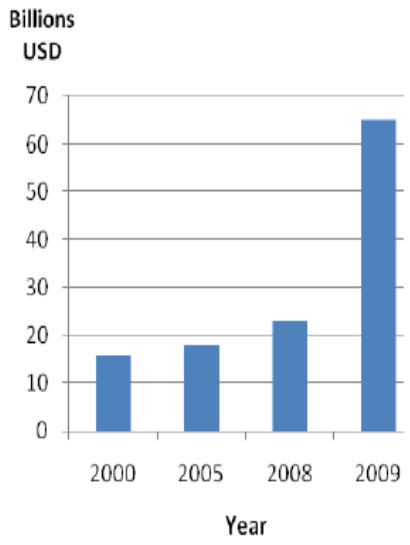
The present investment on Iraq relate strongly with economy whom historically been characterized by a heavy dependence on oil exports, traditionally accounting for nearly 95 percent of the country's revenues. Oil export levels, which decreased during the Iran-Iraq War, improved during the late 1980s only to stop under international sanctions. In 1996, a UN agreement allowed Iraq to export oil for the first time since 1990; by 2002, oil production

reached approximately 70 percent of what it was in the 1970s. Following the U.S. invasion in 2003, oil production slowly returned to between 80 percent and 95 percent of what it had been in 2002 (Secretary General Report, 2010, 13).

Aside from petroleum production and agriculture still idle, internal trade and marketing also decreased, where conflict after invasion escalated, the investment then, day after day depend on oil manufacturing, the national budged decide in Baghdad for each city, the local government for each one distributed locally, here we can find the missing circle where the role of central planning absented, inefficient projects sometime invested, the vast majority used information and communication technology on one side or more, leaderships spend money without knowing exactly what's expected revenue from these kind on ICT, this mysterious some time lead to waste money, the following figure show the Iraqi GDP rates between 2000 and 2009, you have to imagine this enormous fiscal gone where nothing on cultural happened, using ICT.

Background Information

Iraq GDP Rates between 2000 and 2009[2]



Total Population, 2009 (millions)	31, 895
Total population below the age of 15, 2009 (%)	42.9
Population annual growth rate, 2005-2010 (%)	2.2
Life expectancy at birth, 2005-2010 (years)	67.4
Infant mortality rate, 2005-2010 (%)	33.2
GDP per Capita, 2009 (current USD)	2, 090
Total population living under poverty line[1], 2007 (%)	22.9

Figure (1)

Iraq GDP rates between 2000-2009

Source: international bank report, 20011, Iraqi GDP ESXE123

Despite the undoubted benefits offered by ICT, significant barriers to their effective used currently, at both private and general sectors, investment must be addressed to allow realization of ICT full potential. Some investment barriers may be endemic learning processes and gaining experience in ICT Developing countries face these or similar barriers to effective ICT use to a greater extent. In the E-Commerce and Development Report 2001, UNCTAD notes that “in developing countries, government agencies will have to deal with problems of telecoms infrastructure, restricted availability at higher prices, poor computer and general literacy, lack of awareness of the Internet and regulatory inadequacy, that also hinder other applications of the Internet there, Technological gaps and uneven diffusion in technology are not new, older innovations such as telephony and electricity are still far from evenly diffused, but what may be unprecedented is the potential size of the opportunity costs and benefits forgone by failure to participate in the new “digital society” (Bryan, 2004, 19).

Growth in the use of ICT is highly uneven. There are significant disparities in access to and use of ICT across university. Some of them have variety of ICT like computers and tablets, linked directly with internet via LAN or Wi-Fi, those if you like "Cultural Centers" universities should look forward prospectively, and participate actively in building technological capabilities to suit their needs. Technology itself also has a role to play in this. Just as technologies create them, so new innovations offer ways of bridging technological divides. connectivity can build on existing infrastructure or bypass traditional means with technologies such as wireless. The availability of free software is transforming the information technology (IT) industry (Dikaiakos, 2009, 6).

So, what's the right way to put investments effectively in work? Are more investments in ICT –randomly- enough! Are filling offices by variety of computers or other kind of facilities related ICT or integrated with it just mean that educational level improved? The answer surely not, all investments need to revise and follow the below figure

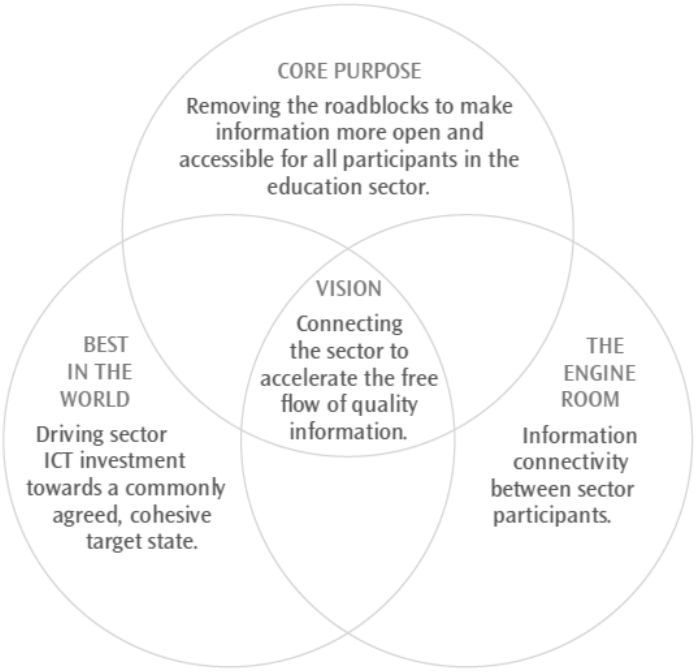


Figure (2)
ICT Investments framework
Source: *J*eremy Rifkin, 2008*,* Leading the Way to the Third Industrial Revolution, International Journal, Vol 5

Present Challenges:

Although some improvements have been occurred in recent years, enormous efforts will be needed to realize the level of education in regional universities at least, rather than international ones, in order to achieved their goals, by going forward to put graduation in the workforce flow, Citing limited progress made in reconstructing the education system, conveyed its most pressing concerns in the National Development Plan 2010-2014 (NDP) (Raskino, 2009, 17).

Among them was the concern that the disparity between urban and rural areas and between the participation of boys and girls has impeded expansion of educational development.

Furthermore, it was observed that many school-aged students were not participating in compulsory education due to the poor security and physical conditions of schools, with girls more likely to stay home than boys were. The Government of Iraq (GoI) also cited modernizing the curricula and teaching methods as challenges, as they are outdated and not in line with the

needs of the country; for example, ICT as a teaching tool have not been utilized. In addition, when efforts to modernize curricula and teaching methods have been made, the GoI expressed concern that many students, both boys and girls, were unable to adapt to them. Meanwhile, the Government reported a serious shortage of skilled educators and administrators, a vocational training system unresponsive to the needs of the labour market and inefficient management and strategic planning within ministries. Furthermore, the lack of consistency and absence of reliable and valid data hampers the implementation of evidence-based programs (Fenn, 2009, 3).

The challenges could be sufficient in terms of access, availability and quality of services in education using ICT, but the main hamper still The deficient physical infrastructure, curriculum and institutional capacity to plan, execute and manage education programmes are only a few of the factor.(UNESCO, 2011, 18) (Won, 2009, 8).

Empirical section:

Here we can show the most important part of our research, it is the part that we can explain and discuss how and where can we used investments on Mosul university, and in sight we will produce a proposal model to depict the right way for investment in ICT, However, the next few pages will discuss and investigate the main objective of our research as shown.

First it will discuss the numbers and the statistical that back from distribution a questionnaires in local organization mentioned above on methodology section, then it will make a number of conclusions and findings.

Table (1)

Current investments of ICT at Mosul university

Category	Laptop computers		Desktop computers		LAN facilities		Wi-Fi internet		B.A	S.D
	frequ	%	frequ	%	frequ	%	frequ	%		
Engineering college	12	28.57	15	35.71	7	16.67	8	19.05	3.5	1.1
Scientific college	6	14.29	22	52.38	8	19.05	6	14.29	2.9	0.94
Art college	11	26.19	15	35.71	9	21.43	7	16.67	2.8	1.2
Medicine college	0	0	18	42.86	14	33.33	10	23.81	3.9	1.6

The above table clearly identified that respondents filled the questionnaires anyway, that's mean each respondent glance the questions and made marks randomly, because most of these dimension linked to ICT are non-existent at all, so where they practice this kind of process in the case study, anyway, the numbers gave us a incredible picture about what happened to investments in ICT at four colleges in Mosul university, however on the next table we will find out more about where these ICT used on educational level at the same university same colleges, in terms of direct teaching or preparing lectures, and other thing linked to learning process at all.

Table (2)

Used of ICT at Mosul University

Category	Direct teaching		Preparing materials		Improve students skills		Distribute knowledge		B.A	S.D
	frequ	%	frequ	%	frequ	%	frequ	%		
Engineering college	19	45.24	16	38.10	6	14.29	1	2.38	1.9	2.1
Scientific college	18	42.86	12	28.57	7	16.67	5	11.90	2.1	1.9
Art college	22	52.38	14	33.33	5	11.90	1	2.38	1.3	2.5
Medicine college	28	66.67	7	16.67	7	16.67	0	0.00	1.1	2.01

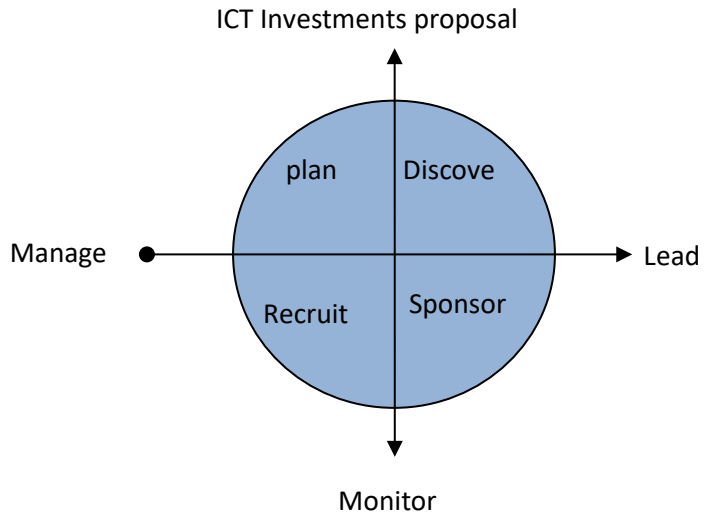
This table exhibit that the usge of ICT on the same four colleges, we can notice that there are four dimensions to use ICT effectively in order to benefit from bountiful investment, otherwise the investment consider as a waste of money, and should not continue, instead of that, it need to redirect to other kind facilities, at the those college, on other word investment must enabaling the students first to gain more knowledge, more skills, more moral, in order to allow

them to graduate strongly arm by knowledge indeed, ICT that considered when designing the statement of questionnaire up to four dimensions, subsequently, generally represent by various of computers connecting to the internet, downloading materials like txt, or other electronic media, that widely spreading across the globe on the internet, however, the respondents gave a high significant to the laptop, that's depict the mainstream of investments, for example to access the internet, even just make browsing, that encompass the employee whom did that for entertainment rather than using it to benefit from information, data, and knowledge, and reflect hers at work, to develop skills or make training like tutorial or seminar inside organization in order to discover talents, and sponsor them by allowing a wide area to them to gather and discuss or talk to each other's, so it can create knowledge and manage them effectively.

All of that linked to management process, could not happened without information and strategies cover these people to feed them simultaneously improve and practice them to become more productive.

Figure (2)

Proposed model



Here from this proposed model we can notice that right way to efficient used of investments in ICT need four steps to success, each one of them may run individually or altogether, but on the top of that the whole process must entitled to monitor carefully and led by competent managers, those who put the personal benefits aside, and seek for organizational once, the arrow direction mean that one part not function without other part, the lower segment of the circle recruitment related with sponsorship, that mean we could not cease the learning process by

recruit talent employees, we need to sponsor them efficiently in order to make them active in their daily work at organization, whatever or whenever they work.

Conclusions:

Our research reached a numbers of conclusions as below:

1. One of overriding aims to implementing a good investments is to improve the activities in the organization at any level without rise the fixed cost or increase the number of employees.
2. ICT Investments play a significant role to rain the information at lands (organizations) in order to grow skills and build competency rather than find talent people and draw them to work.
3. Most of respondents to our statements in the questionnaire make questions randomly, or inaccurate manner, that's perhaps effected the investments process in the ground, in other word, those respondents may practice their work to deal with ICT faulty.
4. There is a various in respondents on each colleges at least in the different level of managers., or between them and their subordinators.
5. Our local organization is (the university) not need to increase the investments, rather than to use ICT effectively in order to graduated student whom have a high qualifications in their college or institutions, rethink and rediscover their employees to distinguish cleaver students from other and inverts them to improve other.
6. The cost here is very significant reasons to analysis the decisions to buy a new Information and communication technology has become within a very short time one of the basic element of and organization, so having them should follow the actual need in different functions.
7. The organizations need to understand well what the capabilities of any part from ICT and plan for that in advanced to make the whole process efficiency and more productively.

Reference:

1. Frank & Taylor, (2004), ICT revolution, Journal of the American College of Radiology. Volume 7, Issue 4.
2. Nankervis, Compton & Baird, (2005), Hype Cycle for Emerging, national journal for technologies, Volume 3, Issue 5.komler, Sweden.
3. Mary, Emlano (2009), talent management and Innovation & Growth Nova Scotia Public Service Commission.
4. Bryan, Allmond, (2004) productive work, cater pillar bulletin, volume 6, issue 3, USA.
5. www.ENISA.gov
6. M. D. Dikaiakos, D. Katsaros, P. Mehra, G. Pallis and A. Vakali. (2009). Cloud Computing: Distributed Internet Computing for IT and Scientific Research. IEEE Internet Computing, vol. 13.
7. Fenn, M. Raskino and B. Gammage (2009) toward efficient information by cloud, national magazine, first edition, new york, united states
8. K. Won (2009) Cloud Computing: Today and Tomorrow. Journal of Object technology. Vol. 8, No. 1, January-February 2009.

الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية واثره في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي
(دراسة في مؤسسات التعليم العالي العراقية-عينة التدريسيين)

مدرس/راقية جواد ناجي

هيئة التعليم التقني-المعهد التقني بابل

المُستخلص

لقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي في مؤسسات التعليم العالي العراقية.وقد تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي"هل للاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية(التدريسيين)دور في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي"في مؤسسات التعليم العالي ينعكس على تطور هذه المؤسسات.وللاجابة على مشكلة الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة في عدة جوانب هي:كيفية تعامل مؤسسات التعليم العالي مع التدريسيين بهدف تنميتهم،ودور هذه التنمية في زيادة راس المال المعرفي لديهم والمساهمات الابداعية لهم ودورها في تحقيق الابداع المنظمي.وماهي اساليب تنمية الموارد البشرية.وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام النظام الاحصائيSPSS اذ تم الاعتماد على الاستبانة كاداة لجمع البيانات بالاضافة للمصادر الثانوية من كتب ودوريات،حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من(5)مؤسسات و(100)تدريسي من مؤسسات مختلفة من التعليم العالي.

Investment and sustainable development of human resources and its impact on the growing knowledge capital and innovation Organizational

lecturer:Raqeyah Jawad Najy

Technical Institute Babylon

Abstract

This study aimed to identify the role Investment and sustainable development of human resources in increasing knowledge capital and organizational creativity in higher education institutions in Iraq. The study was a problem in the following question, "Is the investment and sustainable development of human resources (lecturers a role in the growing knowledge capital and Organizational creativity" in institutions of higher education is reflected in the evolution of these institutions To answer the problem of the study was formulated hypotheses in several aspects: how to handle higher education institutions with faculty to their development, and the role of this development in the

capital increase knowledge they have and the contributions creative them and their role in achieving innovation Organizational, what are the methods Human Resources Development has been use descriptive analytical method using statistical system SPSS as it has been to rely on the questionnaire as a tool for data collection as well as the sources of secondary books, periodicals, were distributed questionnaire on a random sample of (5) institutions and (100) teaching of different institutions of higher education.

المقدمة

شهد التعليم العالي في الربع الاخير من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس و أنماط التعليم و مجالاته، و قد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم العالي و التي تمثلت في تطور تقنيات التعليم و زيادة الاقبال عليه والانفجار المعرفي الهائل، و بروز التكتلات الاقتصادية و ظاهرة العولمة و نمو صناعات جديدة أدت الى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة و البحث العلمي اضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الاسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الانتاج، من هنا فقد أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة و ذلك من خلال تطوير المهارات البشرية و استحداث تخصصات جديدة تتناسب و متطلبات العصر مع الحرص على تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات و المتغيرات التي يشهدها العصر.

ومن أبرز تحديات هذا العصر موضوع كيفية زيادة راس المال المعرفي والابداع و الذي أصبح يشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعد العالمية و الاقليمية بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء خصوصاً في ظل طغيان الكم بسبب الاقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات أساتذة التعليم العالي من الناحيتين العلمية و المهنية. (عبدالدايم، 2000).

ولما كان التعليم الجامعي غير قادر على مواجهة التحديات التي تواجهه بمعزل عن أعضاء هيئة التدريس لذا بات من الضروري السعي باتجاه تنمية مهاراتهم على النحو الذي يمكنهم من الاضطلاع بأدوارهم المنسجمة مع متطلبات العصر إضافة لتعزيز دورهم الفاعل في تحقيق جودة التعليم رغم أن الاهتمام بإعداد أعضاء هيئة التدريس ليس جديداً إلا أنه كان يسير ببطء شديد واقتصر في الغالب على جامعات أمريكية وبريطانية في بداياته.

فقد بدأ الاهتمام بالأستاذ الجامعي منذ القرن التاسع عشر و كانت دوافع الاهتمام منطلقة من التطورات في المجالات العلمية و التربوية و النفسية مما أدى الى بروز الحاجة الى الإعداد الاكاديمي. و قد أشار (كليبر) الى ان العامل الأساسي الذي أدى الى تدني مستوى التدريس في الجامعات الامريكية يرجع لكون أغلبية اعضاء هيئة

التدريس لم يعدوا إعداداً خاصاً يؤهلهم للقيام بمهام التدريس في الجامعات وقد أخذ الاهتمام بتطوير مهارات أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات يحظى باهتمام كبير في جامعات امريكا وبريطانيا وكندا و فرنسا والعالم العربي خصوصاً في جامعات دول الخليج، ومصر والاردن والجزائر و العراق.(مرسي 2002).

لذلك تم التوجه نحو تطوير مهارات الأفراد لأنهم المسؤولون المباشرون عن زيادة راس المال المعرفي والابداع . يقول (ادوارد ساليز) " يبنى الاستثمار في الناس على خبرة المؤسسات الناجحة حيث تأكد ان قوة العمل المحفزة والماهرة هامة لنجاحها والمستثمرون في الناس يقدمون منهجية لتطوير الموظفين بطرق تساعد في تحقيق اهداف المؤسسة (ساليز، 1999). والعناصر الجوهرية التي يجب تحقيقها في جامعة ما لكي تصبح مستثمرةً في الناس من وجهة نظره هي:

1. الالتزام القوي لتطوير جميع التدريسيين لكي ينجزوا أهداف المؤسسة.
2. وجود خطة استراتيجية تحدد اهداف المؤسسة و الموارد المتاحة لها و التي ينبغي ان تسند عضو هيئة التدريس للعمل على تحقيقها بشكل جيد.
3. إجراء مراجعات دورية لتدريب اعضاء هيئة التدريس و تطويرهم بصورة مستمرة.
4. تقويم الاستثمار في التدريب والتطوير، لمراجعة مستوى فعالية عملية تدريب اعضاء هيئة التدريس وتطويرهم . (المصدر السابق)

من هنا جاءت هذه الدراسة بغية إلقاء الضوء على أهمية تنمية أعضاء هيئة التدريس وانعكاساتها على زيادة راس المال المعرفي مع إبراز لأهم الوسائل والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها في هذا المجال، مع التأكيد على أدوار عضو هيئة التدريس المتجددة والمنسجمة والمؤدية الى الابداع. وعليه تناولت في المبحث الاول منهجية البحث(اهداف–مشاكل–أساليب البحث،...الخ)،وتناول المبحث الثاني جانباً نظرياً حول التنمية المستدامة للموارد البشرية وراس المال المعرفي والابداع،وفي المبحث الثالث تم الجانب التطبيقي للبحث من خلال تحليل عناصر التنمية المستدامة(المستقلة)وعناصر راس المال المعرفي والابداع ووفقاً لكافة المتغيرات الواردة في انموذج البحث من خلال دراسة مستوى الفاعلية والاثر للمتغيرات المستقلة على المتغيرات المعتمدةمن خلال استمارة الاستبانة المعتمدة والمأخوذة من مصادر رصينة حول كيفية قياس تلك المتغيرات وبما يتلاءم مع قطاع التعليم العالي من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي ،وتناول المبحث الرابع اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث و تم اعطاء اهم التوصيات والتي ركزت على الاهتمام بعضو هيئة التدريس.

المبحث الاول

منهجية البحث::

أولاً:مشكلة البحث:

تتركز مشكلة الدراسة وبشكل اساسي على معرفة وجهة نظر العلماء بموضوع التنمية المستدامة للموارد البشرية واثرها في رأس المال المعرفي والابداع، وذلك من خلال المحاولة على اجابة الاسئلة الرئيسة التالية:

1- ما المقصود بالتنمية المستدامة للموارد البشرية وماهو اثرها في رأس المال المعرفي؟ وما هي انواعه ؟

2- ما هي وجهات نظر العلماء حول موضوع قياس راس المال االمعرفي والافصاح عنه؟

3- هل هناك اتفاق من قبل العلماء حول وجود الية قياس موضوعية وموثوقة لرأس المال المعرفي خصوصاً في مؤسسات التعليم العالي؟

4- كيف تؤثر تنمية الموارد البشرية في تنمية القدرات الابداعية لدى عضو هيئة التدريس؟

ثانياً:أهمية البحث :

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله والذي يهتم بكيفية زيادة راس المال المعرفي والإبداع لدى لدى التدريسيين في مؤسسات التعليم العالي العراقية لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة بدعم المسيرة العلمية لتلك المؤسسات لمواجهة تحديات الحاضر والمستقبل ، وكذلك من خلالها يتم تمويل المجتمع بطاقات معرفية كفوءة، والمهم أن يتم ذلك من خلال بنية تحتية قوية من راس المال المعرفي والابداعات المتميزة التي تجعله يتخطى العقبات الموجودة في العراق.

ثالثاً:أهداف البحث:

1- اعطاء جانب نظري عن ماهية استثمار راس المال البشري وتنميته ودوره في زيادة راس المال المعرفي والابداع.

2- دراسة مستوى فاعلية واثر التنمية المستدامة للموارد البشرية(عينة التدريسيين)على راس المال المعرفي.

3- دراسة مستوى فاعلية ودرجة تطبيق عناصر الابداع لدى التدريسيين.

4- دراسة وتوضيح الفروق المعنوية بين عناصر التنمية(المستقلة)وعناصر الابداع(المعتمدة).

5- اعطاء اهم الاستنتاجات والتوصيات.

رابعاً:فرضيات البحث:

1-يوجد مستوى من الفاعلية لاستثمار وتنمية الموارد(عناصر التنمية(التوظيف،التقييم،تنمية الموارد والتدريب،والحوافز والمكافات))على المتغيرات المعتمدة لراس المال المعرفي.

2-يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعناصر التنمية المستدامة للموارد البشرية على عناصر راس المال المعرفي(راس المال البشري،الهيكلي،الزبوني).

3-يوجد مستوى من الفاعلية ودرجة من التطبيق لعناصر الابداع لدى عضو هيئة التدريس.

4-يوجد تاثير ذو دلالة معنوية وفروق معنوية لعناصر التنمية المستدامة على عناصر المتغير المعتمد الابداع(الاصالة،الطلاقة،المرونة،عناصر الكم والكيف).

خامساً:اساليب وادوات اجراء الدراسة:

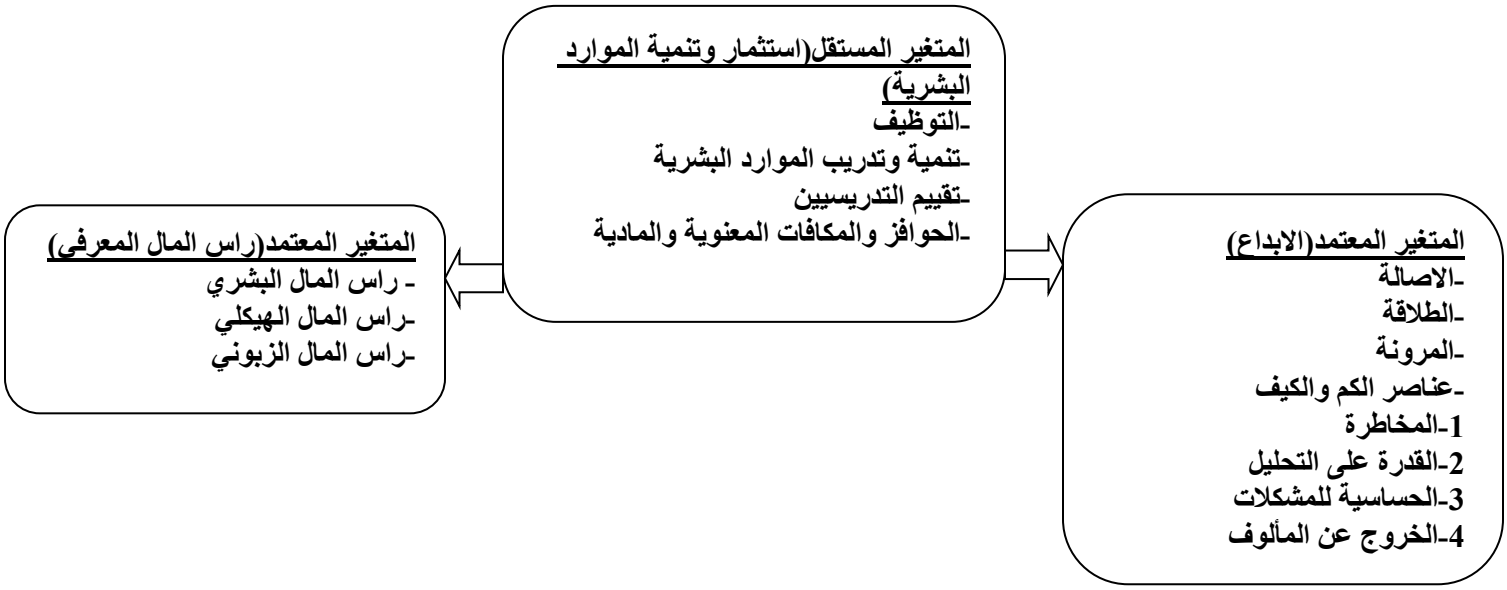
تم الاعتماد على الدوريات والانترنيت لجمع البيانات والمعلومات فيما يخص الجانب النظري للبحث اما مايخص الجانب العملي فقد استخدمت الباحثة استمارة استبيان معتمدة من قبل عدة مصادر وزعت على التدريسيين من ذوي المؤهلات العلمية المختلفةوكان عدد الاستمارات المُجاب عنها تساوي(100)استمارة في خمسةمؤسسات مختلفةمن التعليم العالي.وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بمساعدة نظام **SPSS** لتحليل البيانات ومحاولة الحصول على نتائج واقعية.

سادساً:الحدود الزمانية للبحث:

تتمثل الحدود الزمانية للبحث بالفترة من 1-9-2012 ولغاية 31-12-2012

سابعاً:انموذج البحث :

شكل(1)انموذج البحث المعتمد



1) **وجهة نظر (Levy، 2009) بعنوان: منهج محاكاة لتقييم رأس المال المعرفي (A Simulated Approach to Valuing Knowledge Capital)**

انطلقت هذه الدراسة من الحقيقة القائلة: ان عمليات تقييم راس المال المعرفي تعد من المواضيع التي يصعب قياسها، واستندت في استخلاص هذه الحقيقة على انه لا يمكن تقييم اي اصل غير ملموس الا بعد عملية بيعه.وجميع ما سبق يؤكد ان جميع المؤسسات تختلف في تحديد قيم رأس المال المعرفي، ولهذا لا يمكن اعداد وتطوير نموذج عالمي موحد يتمكن من قياس رأس المال المعرفي.ومن الحقائق السابق ذكرها فقد هدفت هذه الدراسة الى محاولة تطوير نموذج محاكاة يعمل على تجميع المعلومات الخاصة بأصول رأس المال المعرفي. وتم الاعتماد في بناء ذلك النموذج على خيار التسعير، واعتبرته نموذجا ماليا يستطيع ان يقيس راس المال المعرفي. والسبب في اختيار خيار التسعير يعود كونه خيارا مرنا تم توارثه في النظام المحاسبي لشتى انواع الاعمال التي يمكنها من اتخاذ القرارت الناجعه، وتحديدا القرارات الاستثمارية.وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج المهمة التي يمكن تلخيصها بما يلي:

- ان نموذج تقييم رأس المال المعرفي المبني على خيار التسعير يمكن المشترين حديدا من تعلم عمليات الشراء التي تستند بشكل كامل على رأس المال المعرفي، الذي يشمل كل من المورد البشري، والهيكلية، وقيمة اصول الزبائن.
- اثبتت الدراسة وبشكل قاطع ان راس نموذج تقييم رأس المال المعرفي المبني على خيار التسعير يحاكي اي تعقيدات يفرضها هذا النوع من رؤوس الاموال.
- دعم النموذج حقيقة ان تدريب الموارد البشرية بشكل جيد يساهم في زيادة قيمة رأس المال المعرفي.
- اظهرت الدراسة ان عملية قياس وتقييم رأس المال المعرفي وفي بيئة العالم الحقيقي تتأثر بالسلوك الاقتصادي غير العقلاني.

2) **وجهة نظر (Yu, and others, 2009) بعنوان: تسعير رأس المال الفكري في شركات تكنولوجيا المعلومات (The Pricing of Intellectual Capital in the IT Industry)**[i]

هدفت هذه الدراسة وبشكل اساسي الى فحص مدى ملاءمة قيمة الافصاح عن رأس المال الفكري في الشركات الكورية لتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق ذلك الهدف فقد قامت الدراسة باستخاد نموذج Ohlson's 1995، ونموذج Dechow 1999، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها ما يلي:

- ان شركات تكنولوجيا المعلومات الكورية تنشيء وتقيس رأس المال الفكري ولكن بطرق مغايرة عن بعضها البعض.
- تركز تلك الشركات على قياس والافصاح عن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، وبشكل اكبر من التركيز على رأس المال الابداعي.

- اثبتت الدراسة لن هناك تصاعد في عوائد تلك الشركات في الاعوام الاخيرة، ولكن لا توعز هذا التصاعد لرأس المال الفكري
- هناك علاقة ايجابية بين رأس المال الفكري في تلك الشركات وقيمتها في السوق
- لم تثبت نتائج نموذج Ohlson's 1995 عن ملاءمة قيمة الافصاح الخاص برأس المال الفكري
- تعتقد ادرات تلك الشركات ان لرأس المال الفكري علاقة في رفع قيمة شركاتها في السوق

3) **وجهة نظر (Passetti, and others، 2009) بعنوان: رأس المال الفكري بالاتصالات: دلائل مستقاه من الابلاغ المستدام، والابلاغ الاجتماعي (Intellectual capital communication: evidence from social and sustainability reporting)**[ii]

هدفت هذه الدراسة الى استقصاء مدى ونوعية راس المال الفكري الذي يفصح عنه في التقارير المستدامة والتقارير الاجتماعية للشركات الايطالية المدرجة.

ولتحقيق ذلك الهدف فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال شرح العلاقة بين مسؤولية الشركة الاجتماعية ورأس مالها الفكري، كما انها قامت بتحليل قوائم 37 شركة مدرجة للفترت (2006/2005) وذلك للتعمق في نوعية رأس المال الفكري المفصح عنه من قبلها. وقد وصلت الدراسة الى عدد من النتائج التي يمكن تلخيصها بالتالي:

- القت الدراسة الضوء على ازدياد الاهتمام برأس المال الفكري، وخصوصا وجود دلائل عالية على اهتمام الشركات بالافصاح عن هذا النوع من رؤوس الاموال من خلال تقاريراها.
- احتل الابلاغ عن راس المال البشري الدرجة الاولى، والسبب يعود ان هناك منطقية مقبولة وراء هذا النوع من الابلاغ
- هناك علاقة ايجابية بين نوعية الابلاغ والاستمرارية بممارسات الابلاغ المتبع من قبل الشركات
- إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة.
- إن رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري ويتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
- إن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات إستراتيجية لأنها وسيلة أو أداة لتحقيق أهداف المنظمة.
- إن إدارة الأصول المعرفية هي أداة قوية للإدارة.
- الميزة التنافسية مفهوم مركب يتطلب فهم جوهره، والاقتناع بالإمكانيات التي يقدمها في مجال التنافس.
- استغلال الموارد والكفاءات بشكل جيد، والتوليف بينها بطريقة فعالة أدى إلى إنشاء مزايا تنافسية حاسمة ومن درجة رفيعة.

- إن المحور الأساسي في فكر الإدارة الجديدة، هو خلق الميزة التنافسية وأن إدارة رأس المال الفكري بشكل فعال هو الدعامة والركيزة لهذه الميزة.
- إن اختيار المنظمة لمجموعة من الأدوار لرأسمالها الفكري يتوافق مع نوع المنظمة نفسها، وعلى رؤيتها لذاتها، والإستراتيجية التي تختارها

المبحث الثاني:: الاطار النظري::

1- مفهوم الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية:

مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري:

يُعرّف رأس المال البشري بأنه ذلك الجزء المضاف ألي العمالة الخام وايضا «بأنه الاستثمارات الإنتاجية التي يحتوي عليها الفرد نفسه وهي تشمل على المهارات والقدرات والقيم والصحة وغيرها من الأمور التي ينتجها الاتفاق على التعليم» وايضا " أنه مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية " أما الاستثمار في رأس المال البشري فيعرفه " بأنه الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته ".

إن إدخال مفاهيم جديدة مثل التعلم المستمر للمنظمات سوف يشكل عنصر مكمل لعملية الاستثمار في قوة العمل ، ومن الواضح وكما أظهرته تمارين تخطيط القوى العاملة التي تعطى للعاملين المتدربين والإدارة بأنه يوجد ضعف في النمو المخطط للقوى العاملة كما أنها تكشف محدودية فرص الترقية والتطور الوظيفي تهدف الاستراتيجيات في المنظمات التي تر غب بالتوسع عادً ة إلى الاحتفاظ بالموظفين.(Frances,2007)

. إن أولويات الاستثمار في الأفراد ومجموعات العمل في المنظمة تهدف لتحقيق مستويات عاليه من الأداء التنظيمي.

• على المستوى الفرد ي : من المهم التأكد أن الأفراد خاصة الكوادر في المستويات التنفيذية تشعر بأن حاجاتها للتطور سوف تلبى من خلال هيكلية وأنظمة المنظمة وبأنهم سوف يزودون بالمهارات اللازمة لأداء الأعمال

• على المستوى الفريق :يجب تحديد القدرات الفردية للعمل بطريقة مرنة مع الآخرين وتنظيم مهارات وأنشطة الأفراد والفريق ، لتحقيق أهداف الأعمال والتي بمجملها تعتبر تأكيدات بان المنظمة مجهزة لتحقيق أهدافها .

إن استراتيجيات المكافآت تهدف إلى تنظيم أداء المنظمة من خلال الطريقة التي تقوم بها المنظمة بمكافئة العاملين وتزويدهم بالحوافز الضرورية وتحفيز العاملين ، ويمكن أن تستخدم المنظمة عناصر التحفيز هذه بشكل مدمج ومتكامل من الرواتب إلى العلاوات ومشاركة الأرباح والمنافع المناسبة والتي عادًة ما تعتمد على معايير المنافسين في السوق وقدرة المنظمة على الدفع.

التنمية المستدامة: لقد أستحوذ موضوع التنمية المستدامة اهتمام العالم خلال 15 سنة المنصرمة وهذا على صعيد الساحة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية العالمية ،حيث أصبحت الاستدامة التنموية مدرسة فكرية عالمية تنتشر في معظم دول العالمين النامي والصناعي على حد سواء تتبناها هيئات شعبية ورسمية وتطالب بتطبيقها فعقدت من أجلها القمم والمؤتمرات والندوات.ورغم الانتشار السريع لمفهوم التنمية المستدامة منذ بداية ظهورها إلا أن هذا المفهوم مازال غامضا بوصفه مفهوما وفلسفة وعملية.

التنمية البشرية المستدامة:

هي نظرية في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية تجعل الإنسان منطلقها و غايتها، و تتعامل مع الأبعاد البشرية و الإجتماعية بإعتبارها العنصر المهيمن. و تنظر للطاقات المادية بإعتبارها شرط من شروط تحقيق التنمية. فهدف هذه التنمية هو خلق بيئة تمكن الإنسان من التمتع بحياة طويلة و صحية و خلاقة.

فالتنمية البشرية المستدامة منظور يتناول التنمية بطريقة تعني بكيفية توزيع ثمارها و بآثارها الإجتماعية والبيئية.

و لذلك يعتبر الإقتصادي أمارتا ياسن : أن المضمون الحقيقي للتنمية هو الحرية سواء تعلق الأمر بالحرية بمعناها السلبي(الحرية من الفقر مثلا) أو الحرية بمعناها الإيجابي(كحرية المرء على إختيار نوع الحياة التي يرغب فيها)

كما أن عناصر التنمية البشرية المستدامة فتمثل في ما يلي:

- الإنتاجية أو المقدرة البشرية أي قدرة البشر على القيام بنشاطات منتجة و خلاقة.
- الإستدامة أو عدم إلحاق ضرر بالأجيال القادمة سواء بسبب إستنزاف الموارد الطبيعية و تلويث البيئة أو الديون العامة التي تتحمل عبئها الأجيال اللاحقة.
- المساواة أو تساوي الفرص المتاحة أمام كل أفراد المجتمع بغض النظر عن العرق أو الجنس أو الأصل أو اللون.
- التمكين: فالتنمية تتم بالناس و ليس فقط من أجلهم.

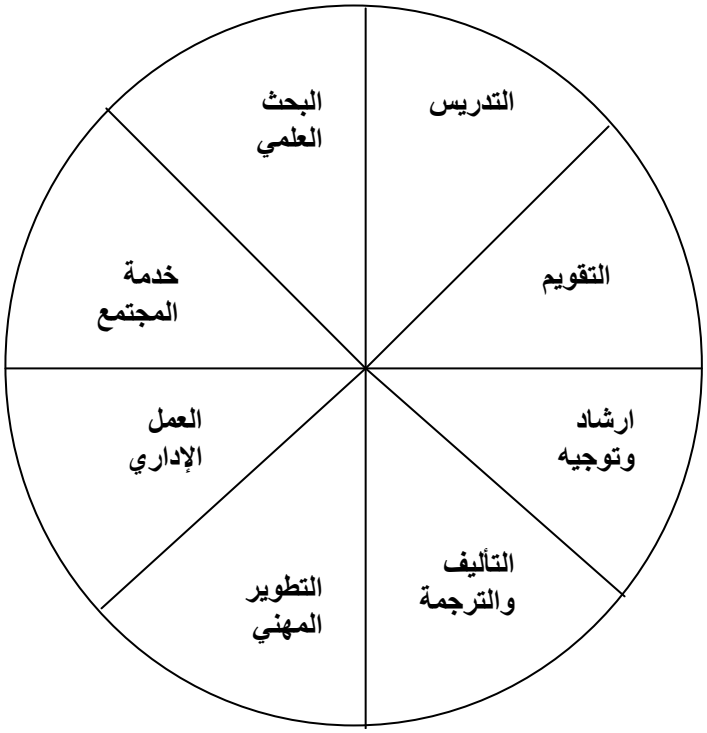
عضو هيئة التدريس :

أن أعضاء هيئة التدريس يلعبون دوراً مهماً ومحورياً في عملية القيادة في مؤسسات التعليم , وحيث إن مركز التعلم هو المتعلم فأعضاء هيئة التدريس الناجحون هم الذين يفهمون هذه الحقيقة ويوجهون أداءهم نحو استثمار قدرات المتعلمين , وبقدر ما يحقق الطالب من نجاح يكون عضو هيئة التدريس , ويكون نجاح المعهد أو الكلية ويكون نجاح الجامعة , ويكون نجاح المجتمع ككل , وعلى الرغم من أعضاء هيئة التدريس قد يقومون بعمل مهم داخل قاعات الدراسة إلا أنهم يجب أن يكونوا أيضاً قادة على مستوى التحدي خارج القاعة الدراسية , وداخل الحرم الجامعي وفي كل الأمور المتعلقة بالتعليم العالي الجامعي.

وتعد التنمية لأعضاء هيئة التدريس بهدف تحسين الأداء وزيادة راس المال المعرفي مطلباً ملحاً لدى مؤسسات التعليم العالي التي تسعى إلى تجويد مخرجاتها بما يتناسب مع الاتجاهات التربوية الحديثة , خاصةً أننا في عصرٍ يتسم بالتغيير السريع , والتقدم العلمي والتقني , وانتشار الفضائيات , والتغير المعرفي ؛ مما يزيد من أهمية التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات بهدف الارتقاء بأدائهم بما يتناسب مع الاتجاهات التربوية الحديثة. والجدير بالذكر أن التحسين المستمر للإمكانيات البشرية المؤهلة من هيئة أكاديمية لسد الاحتياج منهم نظراً لازدياد أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات , وتقليص عدد الطلبة بالنسبة للأستاذ الواحد , إذ أن تكدس الطلبة في قاعات الدرس يعتبر في حد ذاته ضياعاً لجودة التعليم , ويعد من مقومات البيئة الجامعية التي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى توفيرها .

كما أن أعظم استثمار لأي منظمة هو الاستثمار في البشر ؛ إذ أنهم المكون الرئيسي في عمليات التطوير المستمر والابداع , ولذلك فإن التدريب مطلب مستمر لكافة العاملين على اختلاف مستوياتهم ومراتبهم في المنظمة إما لتعديل سلوكياتهم في العمل , أو لإكسابهم مهارات ومعارف جديدة , أو لتدعيم مهارات ومعارف وقدرات عالية تؤدي إلى المساعدة في زيادة فرص الابتكار والاختراع وتحسين سبل العمل. وتأهيل عضو هيئة التدريس علمياً وتربوياً وتطوير خبراته العملية والأكاديمية، علاوة على استقطاب الكفاءة المؤهلة ، والمحافظة على الكوادر المتميزة والحد من تسربها للقطاع الخاص بمنحها مزايا تتناسب مع مكانتها العلمية يسهم بفعالية في زيادة كفاءة الأداء الجامعي.

والشكل(2)يوضح الادوار التي يقوم بها عضو هيئة التدريس. (Toraccoand&others,2005)



2-دور راس المال البشري في تكوين الرصيد المعرفي للمجتمع.

تمتد جذور حقل إدارة المعرفة إلى الفكر الاقتصادى الذى كان سائدا فى القرن التاسع عشر والذى يبحث فى عوامل الإنتاج مثل الأرض ورأس المال والعمل والمعرفة وهى العوامل التى تحدد النمو الاقتصادى لبلد ما وكذلك نجاح المنظمات به .

وقد اعتبرت معارف العاملين ميزة أساسية لتقدم المنظمة . وكانت الشركات تحاول باستمرار أن تحقق تراكم وتطبيق للمعرفه أملا فى تحقيق ازدهارها ومضاعفة مزاياها التنافسية . والواقع أنة ومنذ أوائل القرن العشرين قد حدثت نقلة فى الفكر الاقتصادى والإدارى إذ اعتبرت المعرفة عاملا أساسيا فى تحديد نجاح الشركات والأمم فى المنافسة الصناعية وازداد التركيز على عنصر المعرفة ، وقد أضحى المفكرون والممارسون على حد سواء يقررون بشكل لا يأتيه الشك من بين يدية ولا من خلفة بأن المعرفة ووليدها الابتكار ، يلعبان دوراً رئيسياً حاسما فى تحقيق النجاح فى المنافسة وأصبح التعبير " حاملى المعرفة" أو" منتجو المعرفة " Knowledge Workers تعبيراً شائعاً ومعترفا بة فى المنظمات . ومع تزايد أهمية المعرفة ، فقد ازدادت الحاجة إلى النظر إلى المعرفة وإدارتها على أنها حقل مستقل يجب أن يعالج بمنهجية علمية واضحة وغدت النظرة إلى المعرفة – رغم أنها أمراً غير ملموس فى أحيان كثيرة–على أنها ذات قيمة كبيرة وتعتبر من الأصول الاستراتيجية . وضاعف من الاهتمام بالمعرفة كعامل استراتيجى ذى قيمة – فى زيادة الميزة التنافسية للمنظمات – الانفجار المعرفى الذى صاحب حركة العولمة بقواها التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وسرعة التغيرات فى تلك القوى ، وتناقص أعداد العاملين فى الشركات وازدياد عدد المنظمات ، والاتساع الجغرافى المصاحب لعولمة الأسواق ، وظهور هياكل تنظيمية جديدة بظهور شبكات من المنظمات وظهور السلع والخدمات ذات الكثافة المعرفية وكذلك الثورة فى تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات .

ونستطيع أن نقول أن العالم مر فى ثلاث مراحل فى تحويل المعرفة (Knowledge transformation) وهى :

1- عصر التنوير (Enlightenment)، وفيه كانت المعرفه من أجل التنوير والوصول إلى الحكمة .

2- العصر الصناعى (The Industrial Era) وفيه ساد الاتجاة إلى تطبيق المعرفة .

2- عصر المعرفة وفية يسود الاتجاة المتمثل فى التعرف على (معرفة) المعرفة (Knowledge about Knowledge) وفهمها والتعامل معها على أنها ظاهرة مستقلة تحتاج إلى معالجة متعمقة وإدارة حكيمة . ويمثل هذا العصر القول المشهور " ماذا يحدث لو أننا عرفنا (فهمنا) حقيقة ما نعرف " If Only We Knew What We Know . كما أن خطة التنمية المستدامة لأى مجتمع لابد أن تضمن تزايد رصيد الأصول الرأسمالية الشاملة مع مرور الوقت أو على الأقل يظل ثابت ، حيث تشمل هذه الأصول رأس المال التصنيعى (مثل الآلات وطرق التصنيع) ورأس المال البشرى (المعرفة والمهارات) ورأس المال الاجتماعى (العلاقات والمؤسسات) ورأس المال البيئى (الغابات والشعب المرجانية) . ولعل البيئة النظيفة وسلامة التوازن الايكولوجى من أهم عناصر

منظومة التنمية البشرية والتى تضم عدة عناصر هى : * أوضاع التنظيم السياسى * أنماط الإنتاج والاستهلاك * تركيب وتحرك البنية الاجتماعية * إصلاح البيئة وسلامة التوازن الايكولوجى * مقومات الاعتماد على الذات * الموارد التنظيمية المؤسسية * إنتاج المعرفة ونشرها وتوزيعها. وكان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات. بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار. هذه المشكلة نجدها ماثلة في قضية رأس المال االبشري وربطها بإستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب. هذه القضية تشير في مضمونها إلى أنه بالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات. هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية. بل يمكن القول إن النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال البشري يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها.

3-رأس المال المعرفي:

إن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلاله على رأس المال الفكري ، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللاملموس أو الأصول غير المادية.فما هو رأس المال الفكري ؟

- تعرف منظمة (OECD) : رأس المال الفكري بأنه القيمة الإقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري .
- ويعرف (Stewart 2001) : رأس المال الفكري بأنه المادة – المعرفة الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بالإستخدام لتنشئ الثروة .
- يعرف (Awad & Ghaziri 2004) يتضمن خبرات العاملين في الشركة ، النظر الخاصة بالشركة والملكية الفكرية .

ويرى الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من شركة وبأكثر من طريقة في ذات الوقت .

- يعرف (Despres & Chanvel ,2000) : أن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنظمة والتي على أساسها تحصل المنظمة على الحماية القانونية .

ويضيف الكاتبان على أن رأس المال الفكري مبني على فكرة تقول عندما تصل المعرفة إلى مستوى متماسك وملموس يكون فيها التفاعل الإنساني متواصل بصورة طبيعية وموصوف بدقة ، فإن ما يبدو إمتياز معرفي لا يتجزأ قد يجعله قابل للقسمة والتجزئة وما يمكن أن يبدو واضحا ظاهريا من طبيعتها المكتشفة يجعلها إبتكارا وإبداعا .

- يعرفه (Stewart ,2001) : بأنه إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة التي يمكن وضعها موضع الإستخدام من أجل خلق الثروة .

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبر والمهارات التي توضع موضع الإستخدام لخلق قيمة مضافة . بذلك فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في شركة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق .

تقسيمات ومكونات رأس المال المعرفي

واحدة من المهام الأساسية لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال هي تحديد وقياس وتقييم وصيانة وتنمية رأس المال المعرفي في المنظمة . إن رأس المال االمعرفي أصبح متغيرا مهما ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل منظمة الأعمال وخاصة المعرفية منها إذ ينعكس ذلك على قيمة المنظمة (الشركة) السوقية وربما هذا دفع المعنيين إلى الإهتمام المتزايد برأس المال المعرفي .

وتقسيمات ومكونات رأس المال المعرفي وقياسه ومن هذه التقسيمات الآتي :

أ. تقسيمات (Despres & Channvel ,2000) : يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي :

أولا : رأس المال البشري (Human Capital) : ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة ، سر الصنع ، التي يمكن تحويلها إلى قيمة . وهذا يوجد لدى الأفراد ، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة .

ثانيا : رأس المال الهيكلي (Structural Capital) : وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة .

ثالثا : الموجودات العملية (Business Assets) : وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع .

رابعا : الموجودات الفكرية : وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركه إلى الحماية القانونية.

ب. تقسيم (Mckenzie & Winkelen ,2004) : هذان الكاتبان وضعا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمها لمكونات رأس المال الفكري .

Intellectual Capital = Human Capital + Structural Capital

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي ، حيث :

Structural Capital = Customer Capital + Organizational Capital

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي ، حيث

Organizational Capital = Innovation Capital + Process Capital

رأس المال المنظمي = رأس المال الإبتكاري + رأس مال العملية ، حيث :

Innovation Capital = Intellectual Property + Intangible Assets

ج. تقسيم (Edvinson & Malone ,1997) : وقد تضمن خمس مجموعات هي :

أولا : مقاييس الجوانب المالية :

ثانيا : الجوانب الفكرية لرأس المال وهي أربعة وكما يلي :

1- رأس مال العملية

2- رأس مال الزبون

3- رأس مال التجديد والتطوير

4- رأس المال البشري

د. تقسيم (Sveiby ,2001) : ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى :

أولا : أصول الهيكل الداخلي لرأس المال .

ثانيا : أصول الهيكل الخارجي لرأس المال .

ثالثا : أصول الهيكل البشري لرأس المال .

هـ. تقسيم (Malhorta ,2008) : والذي قسم رأس المال إلى المكونات التالية :

أولا : رأس المال الزبوني

ثانيا : رأس مال العملية

ثالثا : رأس المال البشري

رابعا : رأس مال التجديد والتطوير

و. تقسيم (Stewart ,1998) : وهذا التقسيم يعتبر الأكثر شيوعا استنادا لأدبيات الموضوع المتداولة حاليا حيث قسمه إلى

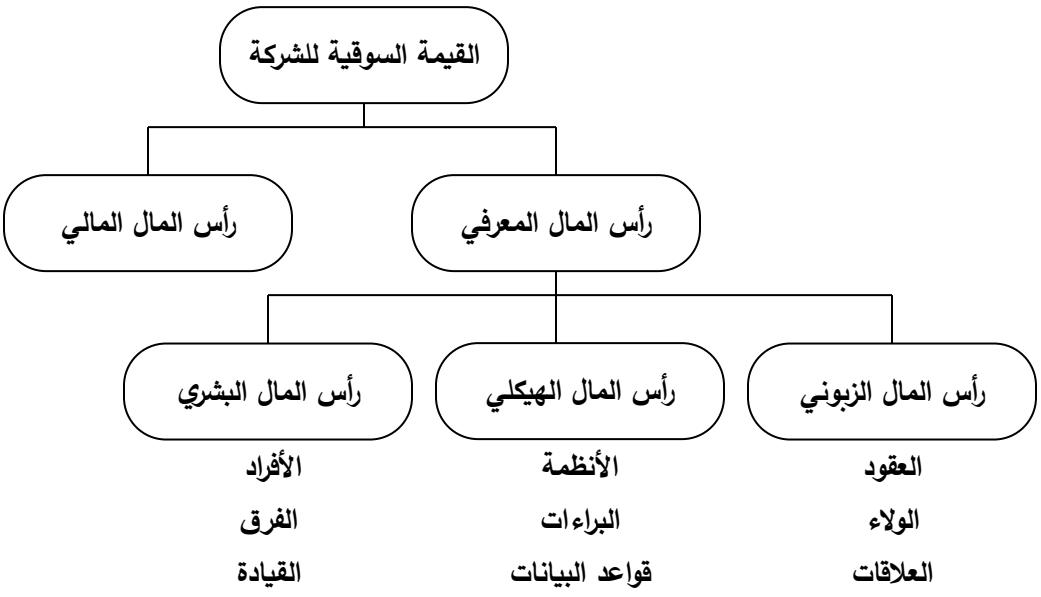
أولا : رأس المال الهيكلي

ثانيا : رأس المال المعرفي ويتكون من :

- رأس المال البشري
- رأس المال الهيكلي
- رأس المال الزبون

ووفق مايعرضه الشكل(3)

الشكل (3) : هيكل رأس المال في المؤسسات المنظمات



4-الابداع ::

مفهوم الابداع وأهميته:

ان مفهوم الابداع Innovation هو مفهوم واسع ويشمل كل ما هو جديد ومختلف يميز االمنظمة عن الآخرين ويمنحها دعماً في المركز التنافسي وتحسين الاداء ، سواء كان االابداع في مجال المنتوج أم طرق الاداء الاداري أو المالي أو التسويقي أو الانتاجي ،فاستخدام طريقة معالجة للمواد الداخلة في تصنيع المنتوج هو ابداع او استخدام طريقة جديدة في تقديم الخدمة للزبون هو ابداع ، أو القيام بنشاط تنظيمي جديد هو ابداع ، وعليه فأن الابداع مرتبط بأي فعل أو شئ جديد من قبل االمنظمة، وقد يكون على شكل حل جديد لمشكلة قائمة.(Drucker,1985).

أنواع الإبداع

اتفقت معظم الأدبيات على تقسيم الإبداع إلى:

1- الإبداع الإداري: والمتضمن للبناء التنظيمي والقواعد والأدوات والإجراءات وإعادة تصميم العمل، والسياسات والاستراتيجيات الجديدة بالإضافة إلى نظم رقابة جديدة بجانب النشاطات الإبداعية التي تهدف إلى تحسين العلاقات بين الأفراد والتفاعل فيما بينهم لتحقيق الأهداف المرجوة.

2- الإبداع الفني التقني: ويتضمن إبتكار منتجات أو خدمات جديدة وتطوير المنتجات القديمة وإحداث تغييرات بوسائل وأدوات المنظمة.

أما (الشمري،2001) فقد صنف الإبداع على النحو التالي:

1- الإبداع المبرمج والإبداع غير المبرمج : يشير الإبداع المبرمج إلى الإبداعات المخطط لها سلفا كتطور الخدمات أو تحسين الإجراءات ، أما الإبداع غير المبرمج فيتضمن الإبداعات غير المخطط لها سلفاً.

2- الإبداع القائم على أساس الوسائل والغايات: يتميز الإبداع القائم على أساس الغايات بأنه إبداع نهائي يعد هدفا في حد ذاته، أما الإبداع المتعلق بالوسائل فيشير إلى الإبداعات الواجب القيام بها لتيسير الوصول للإبداع المرغوب.

3- الإبداع المتعلق بدرجة الجدة أو التطرف في الإبداع: وهو إبداع جذري يرتبط بالتغير، وكثيرا ما يواجه مقاومة من قبل الكثير من العاملين في المنظمات. و صنف الإبداع إلى:-

1- الإبداع الفردي: والذي يقوم به الأفراد،والذي يعتمد على سماتهم والعوامل البيئية المحيطة، فالإبداع هنا هو عبارة عن فكرة جديدة تسهم في حل مشكلة، أو تطوير عمل قائم بطريقة جديدة غير تقليدية .

2- الإبداع الجماعي : ويكون من خلال تظافر الجهود والعمل بروح الفريق الواحد، وتبني الفكرة الإبداعية للفرد والعمل على تحقيقها، لأن إخفاق الجماعة وعدم قدرتها على تنفيذ الأعمال الناتجة عن الأفكار الإبداعية للأفراد يقتل هذه الأفكار ولا يحقق الفائدة المرجوة.

عناصر الإبداع

تعددت تصنيفات الكتاب والعلماء لعناصر الإبداع، وأفضل تصنيف هو ما قدمه غيلفورد ومعاونوه للعناصر المختلفة المكونة للإبداع المتمثلة في الطلاقة والمرونة والأصالة والتوسيع والكم والكيف، وفي ما يلي شرح لهذه العوامل (الفاعوري،2005) :

1- **عنصر الطلاقة:** إن الطلاقة تقاس وتحدد بعدد وكمية ما يعطي الشخص من نوع معين من المعلومات في وحدة زمنية معينة، وقد وجد أنه في الاختبارات الكلامية وحدها توجد ثلاثة عوامل متميزة للطلاقة وهي الطلاقة الفكرية (Ideational Fluency) وجل هذا النوع من الطلاقة مرتبط بالقدرة العقلية لشخص كالقدرة

على التخيل والتشبيه والاستنباط وسعة الإدراك والحدس، والطلاقة الترابطية (Associational Fluency) وتعنى بعملية إكمال العلاقات وذلك تمييزاً لها عن النوع السابق من الطلاقة، والطلاقة التعبيرية والتي لها علاقة بسهولة بناء الجمل، وهكذا.

2- **عنصر المرونة:** أما المرونة في التفكير فتعني تغييراً من نوع معين ورؤية المشكلة من زوايا مختلفة والتغيير في المعنى أو التفسير أو الاستعمال أو فهم المهمة أو إستراتيجية العمل أو تغييراً في اتجاه التفكير الذي قد يعني تفسيراً جديداً للهدف.

3- **عنصر الأصالة:** وتعني إنتاج ما هو غير مألوف، وما هو بعيد المدى،وما هو جديد وغير عادي، وما هو ذكي و حاذق من الاستجابات.

4- **عنصر التوسيع:** ويظهر هذا العامل مقدرة الفرد على الإضافة ذات القيمة على فكرة أو أسلوب قدمها غيره بحيث تكتمل الفكرة بشكل أفضل، أو يصبح تطبيقها أكثر فائدة وسهولة.

5- **عنصر الكم والكيف:** إن ثمة فرضية تقول إن الكمية تولد الكيفية حيث أنه إذا كان شخص ينتج عدداً أكبر من الأفكار فإنه لا بد أن ينتج هذه الأفكار بنوعية جيدة وفي وقت محدد، في حين أن هناك فرضية أخرى تقول بأنه إذا صرف الإنسان وقته في إعطاء عدد كبير من الأفكار فإن الأفكار الجيدة بينها ستكون قليلة.

مستويات الإبداع

للإبداع خمس مستويات تعبر عن مدى قدرة المبدع وفعاليته وقدرته على الاستنباط والاستنتاج والتحليل والربط بين العلاقات، فكل مستوى يعبر عن قدرة المبدع ومدى نضج تفكيره الإبداعي وكيفية استغلاله في التطبيق العملي للأفكار المبدعة.

1- الإبداع التعبيري: ويعني تطوير فكرة أو نواتج فريدة بغض النظر عن نوعيتها أو جودتها ، كالرسومات العفوية التي يرسمها الأطفال.

2- الإبداع المنتج أو التقني: ويعنى بقدرة الإداري إلى التوصل نواتج من الطراز الأول بدون وجود شواهد قوية على العفوية المعبرة عن هذه النواتج، كتطوير آلة موسيقية معروفة، أو لوحة فنية ، أو مسرحية شعريةوينتج الإبداع التقني نمو المستوى التعبيري والمهارات ، مما يترتب عليه القدرة على إنتاج أعمال كاملة بأساليب متطورة غير تقليدية، وغالبا ما يكون هذا النوع من الإبداع في مجال إنتاج منتجات كاملة بمختلف الأنواع والأشكال (السويدان والعدلوني ، 2004).

3- الإبداع الابتكاري: يتطلب هذا النوع من الإبداع المرونة في إدراك علاقات جديدة غير مألوفة بين أجزاء منفصلة موجودة من قبل ، ومحاولة ربط أكثر من مجال للعلم مع بعضها البعض ، أو دمج معلومات قد تبدو غير مترابطة بهدف الحصول على شيء جديد ذو قيمة ومعنى، وتسمى هذه العملية التركيب ، كما هو

الحال في اختراع الآلة أو استخدام أساليب إدارية جديدة ، أو محاولة ربط المدير فكرة الإداري مع الفكر الرياضي لتقديم نموذج رياضي معين يمكن استخدامه في الرقابة أو تحسين الإنتاجية (السويدان والعدلوني، 2004).

4- الإبداع التجديدي: يشير إلى قدرة المبدع على اختراق قوانين ومبادئ ومدارس فكرية ثابتة وتقديم منطلقات وأفكار جديدة، ويتطلب هذا المستوى من الإبداع تمتع المبدع بقدرة قوية على التصوير التجريدي للأشياء ، مما ييسر تحسينها وتعديلها ، حيث يسهم هذا المستوى في زيادة قدرة المبدع على تقديم منتج جديد أو نظرية إدارية جديدة .

5- الإبداع التخيلي: يمثل الإبداع التخيلي أعلى مستويات الإبداع وأندرها، حيث يتحقق فيه الوصول إلى مبدأ أو نظرية أو افتراض جديد كلية ، ويترتب عليه ازدهار أو بروز مدارس وحركات بحثية جديدة كما ظهر في أعمال " أينشتاين" " Einstein" وفرويد "Freud" أو إيجاد وإبداع وفتح أفاق جديدة لم يسبق المبدع إليها أحد (السويدان والعدلوني، 2004).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي::

اولا: اختبار فرضيات اثر التنمية المستدامة للموارد البشرية على راس المال المعرفي

ويتضمن:: 1- بيان مستوى الفاعلية.

2 -اختبار اثر متغيرات التنمية للموارد البشرية على متغير راس المال المعرفي

1-التوظيف

جدول(1)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "التوظيف" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تستند مؤسسات التعليم العالي في عملية الاختيار على التحليل الوظيفي للوظائف المراد شغلها والمتضمن مهام وواجبات الوظيفة والمؤهلات العلمية والعملية لشاغلها	3.14	.85	متوسط
2	تعيد االمؤسسة التعليمية النظر بالوصف الوظيفي لبعض الوظائف في ضوء المتغيرات والتعديلات التي تطرأ عليها خلال فترات زمنية معينةو وضع الخطط الإثرائية لأعضاء هيئة التدريس .	3.03	.88	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
3	تقدم المؤسسة التعليمية وصفا لكل الوظائف المتاحة بها	2.91	.84	متوسط
4	تقوم المؤسسة بتوفير تقارير إحصائية مفصلة عن المرشحين للوظائف الشاغرة لتسهيل المفاضلة بينهم	2.89	.82	متوسط
5	تستند عملية التعيين على قواعد واضحة معتمدة على الكفاءة والخبرة	2.82	.91	متوسط
6	تسعى المؤسسة في عملية الاستقطاب والاختيار والتعيين إلى جذب التدريسيين الأكفاء لشغل الوظائف المتاحة	2.80	.72	متوسط
7	تعقد المؤسسة اختبارات ومقابلات خاصة بإجراءات التعيين والاختيار.	2.74	.84	متوسط
8	تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية مختلفة لاستقطاب أصحاب الخبرات والكفاءات من خارج المؤسسة.	2.61	.86	متوسط
9	تراجع المؤسسة معايير الاستقطاب والاختيار والتعيين بشكل مستمر	2.56	.76	متوسط
10	يتم الإعلان عن حاجة االمؤسسة للتدريسيين عبر وسائل الإعلام المختلفة	2.29	1.11	منخفض
11	تستخدم المؤسسة التعليمية موقعها على شبكة الانترنت في عملية استقطاب طالبي التوظيف من التدريسيين	1.83	1.13	منخفض

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (1) فقد جاءت الفقرة التي تتناول مدى استناد مؤسسات التعليم العالي في عملية الاختيار على التحليل الوظيفي للوظائف المراد شغلها والمتضمنة مهام وواجبات الوظيفة والمؤهلات العلمية والعملية لشاغليها في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.14) وانحراف معياري (0.85)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة التي تتضمن فيما إذا كانت المؤسسة التعليمية تعيد النظر بالوصف الوظيفي لبعض الوظائف في ضوء المتغيرات والتعديلات التي تطرأ عليها خلال فترات زمنية معينة وبمتوسط حسابي بلغ (3.03) وبانحراف معياري (0.88) وكلتا الفقرتان حصلتا على مستوى متوسط من الفاعلية. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع عمليات التوظيف تخضع للإعلان وهذا بلا شك يتطلب أن يوضح الإعلان مهام الوظيفة والمتطلبات العلمية والعملية التي يجب أن تتوفر في الشخص المتقدم لشغل هذه الوظيفة .

وقد جاءت الفقرة في المرتبة ماقبل الأخيرة والتي تتناول مدى الإعلان عن حاجة المؤسسة للتدريسيين عبر وسائل الإعلام المختلفة وبمتوسط حسابي بلغ (2.29) وإنحراف معياري بلغ (1.11) فيما جاءت الفقرة المتعلقة بمدى

استخدام مؤسسات التعليم العالي لموقعها على شبكة الانترنت في عملية استقطاب طالبي التوظيف من التدريسيين بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.83) وانحراف معياري (1.13) .

2-التدريب وتنمية الموارد البشرية

احتل هذا المجال المرتبة الثانية بين مجالات الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبمستوى متوسط من الفعالية. يشمل هذا المجال (11) فقرة تناقش جوانب متعددة في مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية تراوحت فعاليتها بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة. الجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات ومرتبة منها على ضوء مستوى الفاعلية.

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تعد مؤسسات التعليم العالي خطة شاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية لكافة التدريسيين على ضوء وصف الوظائف لديها وإشراك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات .	3.69	.71	مرتفع
2	تتوفر بالمؤسسة التعليمية جهة مسئولة عن البرامج التدريبية تختص بمتابعة الاحتياجات التدريبية للتدريسيين	3.55	.61	متوسط
3	توظف المؤسسة التكنولوجيا المتقدمة في تنفيذ البرامج التدريبية وتطوير معايير ترقية عضو هيئة التدريس ومن في حكمهم.	3.55	.64	متوسط
4	تقوم المؤسسة التعليمية بإجراء تقييم لفاعلية البرامج التدريبية قبل وبعد حضور االتدريسيين للدورات التدريبية	3.46	.75	متوسط
5	توفر المؤسسة برامج تدريبية تكسب الأفراد مهارات ومعارف واتجاهات تساعد في تحقيق أهداف التعليم العالي	3.44	.74	متوسط
6	توفر المؤسسة برامج تدريبية جاذبة للتدريسيين لضمان استمرارهم بالعمل فيها(الايفادات)	3.39	.64	متوسط
7	تختار المؤسسة الأوقات المناسبة لتنفيذ البرامج التدريبية للتدريسسيين	3.38	.60	متوسط
8	تحدد المؤسسة الطرق التدريبية التي تلائم	3.37	.71	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
	طبيعة البرامج التدريبية وخصائص االتدريسي المتدرب وإنشاء مراكز بحثية بالجامعة لتطوير أداء الأكاديميين			
9	توفر المؤسسة آليات دقيقة للرقابة على البرامج التدريبية لضمان فاعليتها	3.29	.60	متوسط
10	تستقطب المؤسسة الكفاءات المؤهلة القادرة على إعداد وتدريب التدريسيين و تحقيق مفهوم التوأمة والتعاون بين الجامعات.	2.84	.83	متوسط
11	تشرك وزارة التعليم العالي مؤسسات القطاع الخاص في عملية التدريب للتدريسيين	1.75	1.08	منخفض

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (2) نجد أن الفقرة التي تتضمن مدى إعداد المؤسسة التعليميةخطة شاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية للتدريسيين على ضوء وصف الوظائف لديها جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (0.71) وبمستوى مرتفع من الفاعلية. وترجع هذه النتيجة إلى الأهمية التي يحظى بها مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية لدى القادة الإداريين والتي تنبع من حرصهم على النهوض بمستوى أداء ومهارات الموارد البشرية(التدريسيين) .أن الاهتمام بمجال التدريب للموارد البشرية واستقطاب المدربين الأكفاء لتأهيل وتدريب التدريسيين وفي إدارات الموارد البشرية على وجه التحديد حيث أشارت الفقرة التي تتضمن مدى استقطاب المؤسسة الكفاءات المؤهلة القادرة على إعداد وتدريب االتدريسيين المرتبة ماقبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.84) بمستوى متوسط من الفاعلية وهذه النتيجة تؤكد أن مؤسسات التعليم مازالت بحاجة لمزيد من التركيز على مجال التدريب للتدريسيين للرفع من كفاءتهم وإنتاجيتهم في الأداء.

وقد جاءت الفقرة التي تشير إلى مدى إشراك مؤسسات التعليم العالي لمؤسسات القطاع الخاص في عملية التدريب للتدريسيين بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.75) وانحراف معياري (1.08) وبمستوى منخفض من الفاعلية وهذا يعكس بلا شك ضعف العلاقة التبادلية بينها ومؤسسات القطاع الخاص فيما يخص تدريب تدريسيي وزارة التعليم العالي . إن من أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر في تنمية الموارد البشرية هي مشاركة القطاع الخاص في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسات التعليمية والتدريبية بطريقة تبرز وجود شراكة فاعلة وحقيقية بين القطاعين العام والخاص في مجال تدريب وتنمية الموارد البشرية .إن وجود مثل هذه الشراكة الفاعلة بين القطاعين يمكن بلا شك من الإفادة من خبرات القطاع الخاص في تدريب الموارد البشرية.وإضافة إلى ذلك يجب أن يمتد التواصل بين القطاعين لأبعد من ذلك كأن يشارك القطاع الخاص مؤسسات القطاع العام وخصوصا المؤسسات التربوية والتعليمية محور

البحث في وضع المناهج الملائمة لمتطلبات سوق العمل وذلك للحصول على مخرجات تتلاءم مع الوظائف المتاحة وبالمواصفات الوظيفية المطلوبة ، كما ويتوجب على مؤسسات القطاع الخاص تقديم البرامج التدريبية المطلوبة التي تلبي حاجات موظفي القطاعات الحكومية، وذلك من خلال البحث عن البرامج المناسبة لهم عن طريق التنسيق مع الإدارات المختصة بمجال تدريب وتنمية الموارد البشرية في القطاعات الحكومية والمتمثلة في إدارات التدريب . وهذا بلا شك يجعل جميع مؤسسات الدولة في القطاعين العام والخاص تسير جنبا إلى جنب نحو تحقيق نهضة تنموية شاملة في مختلف الجوانب . وهنا تجدر الإشارة إلى بذل مزيد من العمل نحو مد جسور التعاون والتنسيق بين وزارة التعليم العالي وسائر الوزارات والأجهزة الحكومية من جهة ومؤسسات القطاع الخاص من جهة أخرى، وذلك بهدف تدريب وتنمية مهارات التدريسيين بالوزارة .

3-تقييم الأداء للموظفين

وقد احتل هذا المجال المرتبة الأخيرة من بين المجالات الخمسة بمتوسط حسابي بلغ (2.68) وبمستوى متوسط من الفعالية .ويشتمل هذا المجال على (11) فقرة تناولت تقييم الأداء للموظفين والجوانب المتعلقة به والتي تراوحت فعاليتها بين المتوسطة والمنخفضة.ويبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات وترتيب كل من هذه الفقرات على ضوء مستوى الفعالية.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير "تقييم الأداء للموظفين" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالاستمرارية	2.90	.75	متوسط
2	تتصف معايير وأسس تقييم أداء التدريسيين بالموضوعية	2.84	.72	متوسط
3	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالعدالة	2.83	.76	متوسط
4	تعلن الوزارة للتدريسيين المعايير المستخدمة في تقييم الأداء مسبقا حتى يكون لديهم دراية بواجباتهم وأعمالهم المناطة بهم	2.78	.73	متوسط
5	تعتمد وزارة التعليم أدوات قابلة للقياس في تقييم أداء التدريسيين	2.77	.71	متوسط
6	تعمل الوزارة على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء التدريسيين	2.74	.76	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
7	تعتمد وزارة التعليم العالي معايير محددة ودقيقة لتقييم أداء التدريسيين	2.73	.77	متوسط
8	تراجع الوزارة باستمرار معايير تقييم أداء التدريسيين لتعكس المستوى الحقيقي لأدائهم	2.67	.77	متوسط
9	تعتمد الوزارة على نتائج تقييم أداء التدريسيين عند وضع خططها التدريبية	2.66	.86	متوسط
10	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة بعدم تدخل العامل الشخصي أثناء التقييم	2.64	.88	متوسط
11	تتخذ الوزارة من نتائج تقييم الأداء منطلقا لاتخاذ القرارات حول ترقية وترفيع ونقل التدريسيين	1.99	1.12	منخفض

استنادا للبيانات التي تضمنها الجدول (3) فقد جاءت الفقرة التي تتعلق بمدى اتسام عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة بالاستمرارية في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.90) وانحراف معياري (0.75)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة التي تناقش مدى اتصاف معايير وأسس تقييم أداء التدريسيين بالموضوعية وبمتوسط حسابي بلغ (2.84) وبانحراف معياري (0.72)،وكلتا الفقرتان جاء مستوى الفاعلية فيهما متوسطا ويمكن تبرير ذلك إلى أن عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة تحظى بنوع من الاهتمام وبشكل مستمر ويعطي ذلك مؤشرا على اهتمام القادة الإداريين بهذا الجانب الإ أن هذا الاهتمام قد يكون شكليا ولايعني بالضرورة أن تتم عملية تقييم الأداء بمستوى دقيق وحقيقي يستند إلى معايير أداء حقيقة واقعية يؤخذ بنتائجها في اتخاذ القرارات اللاحقة وهذا ما تؤكده النتيجة التي آلت إليها الفقرة التي تتضمن مدى اتخاذ الوزارة من نتائج تقييم الأداء منطلقا لاتخاذ القرارات حول ترقية وترفيع ونقل التدريسيين حيث حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة من بين فقرات المجال بمتوسط حسابي بلغ (1.99) وانحراف معياري (1.12) وبمستوى منخفض من الفاعلية. وقد يشير ذلك إلى تأثر عمليات تقييم أداء التدريسيين بعوامل غير منطقية من قبل القادة الإداريين ولاتخضع لرقابة وأسس واضحة وتفتقد جزء من أهميتها في تحفيز التدريسيين حين لايعتمد على نتائجها عند اتخاذ القرارات، الأمر الذي يحتم إعادة النظر في الأسس المتبعة التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء بالوزارة لكي تؤدي الغرض المنشود منها .

كما وقد يعود احتلال هذا المجال للمرتبة الأخيرة من بين مجالات الدراسة إلى اعتماد تقييم أداء الموظفين على استمارة تقييم الأداء التي يقوم بتعبئتها الرئيس المباشر في نهاية كل عام لتحفظ في ملف التدريسي وإغفال الأدوات

الأخرى التي أشارت لها مراجع الموارد البشرية والمتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي كتقويم الزملاء والتقويم البياني وغيرها من الأدوات.

4-الحوافز والمكافآت والتعويضات

احتل هذا المجال المرتبة الثالثة من بين مجالات الدراسة الخمسة بمتوسط حسابي بلغ (3.07) وبمستوى متوسط من الفعالية ، ويشتمل هذا المجال على (8) فقرات تتعلق بنظام الحوافز والمكافآت والتعويضات والجدول (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات وترتيب كل من هذه الفقرات على ضوء مستوى الفاعلية.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "الحوافز والمكافآت والتعويضات" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تطبق وزارة التعليم نظاما للحوافز والتعويضات والمكافآت فردية وجماعية وعلى مستوى الوزارة ككل	3.21	.55	متوسط
2	تتميز عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بالوزارة بالعدالة بين جميع التدريسيين	3.15	.67	متوسط
3	تربط الوزارة عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بمدى كفاءة وإنتاجية التدريسيين وأدائهم في العمل	3.10	.79	متوسط
4	تطبق الوزارة خطة واضحة للأجور والمزايا مستندة إلى انجازات التدريسي	3.08	.67	متوسط
5	توفر الوزارة برنامجا لحساب المكافآت والتعويضات والحوافز يمكن للتدريسيين الاطلاع عليه	3.07	.60	متوسط
6	تتناسب التعويضات والحوافز مع الجهد الذي يبذله التدريسي بالوزارة	3.05	.59	متوسط
7	تحدد الوزارة الحوافز والتعويضات والمكافآت المناسبة وفقا لعملية الوصف الوظيفي للوظائف	3.00	.66	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
8	توفر الوزارة تقارير دورية عن تكلفة الحوافز والتعويضات والمكافآت ليتسنى مراجعتها وتقييمها وفقا للمستجدات	2.95	.64	متوسط

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (4) فقد احتلت الفقرة التي تبحث مدى تطبيق وزارة التعليم العالي نظاما للحوافز والتعويضات والمكافآت الفردية والجماعية وعلى مستوى الوزارة ككل في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.21) وانحراف معياري (0.55)، وبمستوى متوسط من الفاعلية. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه من المسلم به أن تعتمد جميع الأنظمة والتشريعات في مختلف الوزارات نظاما خاصا بالحوافز والمكافآت والتعويضات . غير أن المهم في هذا الجانب أن يحقق هذا النظام مستوى مرتفع من الفاعلية ،ويكمن ذلك في مدى قدرته على تحقيقه أهداف الوزارة على الوجه الأكمل، كما أن تحديث هذا النظام وملاءمته للمستجدات ليتوافق معها ويرضي رغبات التدريسي أمر ضروريا يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار .ومما يشير إلى محدودية الاهتمام بهذا الجانب من قبل وزارة التعليم العالي في العراق حصول الفقرة التي تتعلق بمدى توفير الوزارة تقارير دورية عن تكلفة الحوافز والتعويضات والمكافآت ليتسنى مراجعتها وتقييمها وفقا للمستجدات على المرتبة المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.95) وانحراف معياري (0.64).

وجاء في المرتبة الثانية من فقرات هذا المجال الفقرة التي تتضمن مدى تميز عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بالوزارة بالعدالة بين جميع التدريسيين وبمتوسط حسابي بلغ (3.15) وبانحراف معياري (0.67) وبمستوى متوسط من الفاعلية. ويمكن تبرير ذلك بعدم ارتباط الحوافز بالوزارة بمفهوم التكافؤ والعدالة التنظيمية ؛ فالحوافز تفقد قيمتها وأثرها الإيجابي المتوقع ما لم تقترن بالعدالة والتكافؤ، والذي يعني حصول التدريسي على نفس الحوافز التي يحصل عليها تدريسي آخر يمارس نفس العمل ولديه نفس المؤهلات والقدرات والمستوى من الأداء. أي أن التكافؤ والعدالة هي عدالة في توزيع العمل وعدالة في تماثل إجراءاته وعدالة في مقادير الحوافز المادية والمعنوية. ومن وجوه التكافؤ والعدالة وجود تمييز بين فردين عاملين، وذلك بمنح صاحب الأداء الأعلى عائدًا أعلى ومنح صاحب الأداء الأدنى عائدًا أدنى.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الحوافز والمكافآت والتعويضات ينبغي أن ترتبط بنتائج عملية تقييم أداء التدريسيين والتي احتلت المرتبة الأخيرة من بين مجالات الدراسة ، ولأن هذه الحوافز أصحبت تعتمد على نتائج تقييم غير واقعية فقد أفرغها ذلك من محتواها وأفقدها أهميتها وتحولت إلى مجرد روتين لايرتبط حقيقة بالمخرجات أو الدافعية تجاه العمل.وقد يشير ذلك إلى عدم توافق بين القيم المادية والمعنوية لعملية الحوافز والمكافآت والتعويضات من جهة

والحاجات الأساسية للتدريسيين من جهة أخرى. فلا يوجد هناك تناسب بين مايقدمه االتدريسي من جهد خلال عمله الوظيفي وما يتلقاه من حوافز ومكافآت مقابل قيامه بذلك العمل.

جدول(5)تحليل التباين الأحادي لأثر المتغيرات المستقلة(التوظيف،التنمية والتدريب،التقييم،الحوافز)على المتغير المعتمد(رأس المال البشري)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	2.794	2	1.398	3.954*	.023
	بين المجموعات	39.924	113	.353		
	الكلي	42.718	115			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	.864	2	.432	1.871	.159
	بين المجموعات	26.109	113	.231		
	الكلي	26.973	115			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	2.183	2	1.092	3.278*	.041
	بين المجموعات	37.626	113	.333		
	الكلي	39.809	115			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	3.929	2	1.965	*9.183	.000
	بين المجموعات	24.175	113	.214		
	الكلي	28.105	115			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	1.537	2	.769	*4.570	.012
	بين المجموعات	19.006	113	.168		
	الكلي	20.543	115			

يتبين من الجدول (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة في جميع المجالات باستثناء التدريب وتنمية الموارد البشرية، يرجع ذلك إلى كون عملية التدريب تعد من العمليات التي يمارسها جميع التدريسيين في الوزارة بما فيهم القادة الإداريين على إختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك لما لها من أثر بالغ في تحسين وتطوير أداء التدريسيين والذي يترتب عليه حصولهم بالمقابل على زيادة في رواتبهم التي يتقاضونها.

جدول (6) -

تحليل التباين الأحادي لأثر (التوظيف،التدريب،التقييم،الحوافز)على راس المال الهيكلي -

-

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	1.901	2	.950	2.580	.080
	بين المجموعات	40.901	111	.368		
	الكلي	42.802	113			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	1.185	2	.593	2.570	.081
	بين المجموعات	25.599	111	.231		
	الكلي	26.785	113			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	.900	2	.450	1.290	.279
	بين المجموعات	38.751	111	.349		
	الكلي	39.651	113			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	.292	2	.146	.584	.559
	بين المجموعات	27.714	111	.250		
	الكلي	28.006	113			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	.752	2	.376	2.113	.126
	بين المجموعات	19.742	111	.178		
	الكلي	20.494	113			

يتبين من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة على راس المال الهيكلي.

جدول (7)

تحليل التباين الأحادي لأثر (التوظيف،التدريب،التقييم،الحوافز) على راس المال الزبوني -

-

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	7.137	2	3.569	11.317	.000
	بين المجموعات	35.947	114	.315		

	الكلي	43.084	116			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	2.035	2	1.017	4.650	.011
	بين المجموعات	24.943	114	.219		
	الكلي	26.978	116			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	10.632	2	5.316	20.734	.000
	بين المجموعات	29.229	114	.256		
	الكلي	39.861	116			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	5.489	2	2.745	13.814	.000
	بين المجموعات	22.653	114	.199		
	الكلي	28.142	116			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	4.806	2	2.403	17.333	.000
	بين المجموعات	15.806	114	.139		
	الكلي	20.613	116			

يتبين من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد راس المال الزبوني.

ثانيا: أختبار فرضيات اثر التنمية المستدامة للموارد البشرية على الابداع::

1- بيان مستوى الفاعلية(درجة تطبيق العنصر).

2- اختبار الفروق لعناصر التنمية المستدامة للموارد البشرية على عناصر المتغير المعتمد(الابداع).

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
1	تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع .	3.69	0.99877
2	تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة	3.58	0.75835
3	إتاحة قدر مناسب من اللامركزية بين إدارة المؤسسة التعليمية.	3.23	0.91003
4	إعادة توصيف وظائف التدريسيين بالشكل الذي يحقق دافعية أكبر للإبداع.	3.15	1.03036
5	تدريب التدريسي على أساليب التفكير الإبداعي.	3.22	0.93219
6	تطوير الإدارات التعليمية لمواكبة استخدام التقنيات الحديثة في العمل.	3.63	0.94524
7	استخدام الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات التعليمية	3.56	0.95105
8	دعم مشاركة التدريسيين في اتخاذ القرارات لتشجيع	3.27	0.96489

	الإبداع الإداري		
9	تشجيع التخطيط الشامل الذي يوضح أهداف الإدارة العامة لوحداتها	3.58	1.07076
10	تحقيق التنسيق الفعال بين إدارات الاقسام	3.56	0.88433
11	استخدام أسلوب فرق العمل بما يحقق الإبداع	3.43	0.94954
12	الدوام المرن الذي يساعد التدريسيين على إنجاز أعمالهم.	2.84	1.11319
13	منح الحوافز المعنوية المناسبة للمبدعين في العمل.	2.78	1.21706
14	منح الحوافز المادية المناسبة للمبدعين في العمل.	2.80	1.27775
15	استقطاب المبدعين في العمل للعمل بالإدارات المختلفة.	2.85	1.09540
16	إجراء الدراسات الخاصة بأساليب تطوير الأعمال داخل المؤسسة التعليمية	2.92	1.04667
17	مراعاة الجانب الإنساني للتدريسي	3.27	1.08872
18	يقوم المدراء بتفويض الصلاحيات للمرؤوسين(التمكين)	3.24	1.09842
19	تقديم الأعمال بأسلوب متجدد للسعي لتحقيق الإبداع	3.17	1.08214
20	تقديم الأفكار الجديدة التي تحقق الإبداع	3.23	0.97499
21	يتمتع التدريسيون بدرجة من الحرية للتعبير عن آرائهم	3.18	1.18992
	جميع العبارات	3.24	0.78547

لقد بينت ردود أفراد الدراسة على الأسئلة الواردة في جدول رقم (8) على أن جوانب الإبداع لدى تدريسيي مؤسسات التعليم العالي كان عالياً من خلال تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع و تطويرها للإدارات التعليمية لمواكبة استخدام التقنيات الحديثة في العمل وتصميمها للهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة و استخدامها للإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات التعليمية وغيرها،بينما كانت ردودهم متوسطة بما يتعلق بإجراء الدراسات الخاصة بأساليب تطوير الأعمال و استقطاب المبدعين بالعمل و بالعمل بالإدارات المختلفة وتشجيع الدوام المرن الذي يساعد التدريسي على إنجاز أعماله ومنح الحوافز المادية والمعنوية المناسبة للمبدعين.

جدول رقم (9): درجة تطبيق عنصر الأصالة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
22	نحاول في المؤسسة تطبيق أساليب جديدة بالعمل لحل أية مشكلة نواجهها ونناقش كثيراً التطورات الحديثة في مجال تخصصه .	3.56	0.83690
23	ننجز الأعمال الموكلة لنا بأسلوب متطور من خلال القدرة على استخدام استراتيجيات تدريسية حديثة كإستراتيجيات التعلم النشط	3.62	0.92339
24	نحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل و استخدام أساليب تقويم حديثة ومتنوعة	3.58	0.97080
	جميع العبارات	3.58	0.78697

جدول رقم(10): درجة تطبيق عنصر الطلاقة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
25	نمتلك المهارات الكافية التي من خلالها نقنع الطلبة معنا	3.74	0.87622
26	يتوفر لدى التدريسيين مهارات النقاش المتعلقة بالعمل وإجادة توظيف التقنيات الحديثة أثناء التدريس وفي التواصل مع الطلبة.	3.82	0.77433
27	نحرص على التعبير عن آرائنا ولو كانت مخالفة لرؤسائي بالعمل و إتاحة الفرصة للطالبة في التعبير عن أفكارها وآرائها	3.74	0.75078
	جميع العبارات	3.76	0.64330

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الطلاقة والواردة في جدول رقم (10) فكانت استجاباتهم على درجة عالية من الموافقة بكافة عباراتها.

جدول رقم (11): درجة تطبيق عنصر المرونة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
28	نهتم بالآراء التي تخالف آرائنا للإستفادة من آراء الآخرين و إشعار الطلبة بالأمن والأمان النفسي .	3.62	0.83029
29	نسعى للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل بالمرونةواتاحة الفرصة للإبداع.	3.79	0.73651
30	نحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لنا	3.78	0.81541
	جميع العبارات	3.72	0.67243

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر المرونة والواردة في جدول رقم (11) فكانت استجاباتهم بدرجة عالية جداً من الموافقة فيما يتعلق بالحرص لدى االتدريسيين للاستفادة من انتقاد الآخرين لهم،وعلى مستوى عالي من الموافقة لسعيهم للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل، وأيضاً فيما يتعلق باهتمام الإدارات بالآراء المخالفة لآرائهم.

جدول رقم (12): درجة تطبيق عنصر المخاطرة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
31	نحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمنا بالمخاطر المترتبة على ذلك	3.48	0.97395
32	نهتم بتقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق	3.59	0.90554
33	نتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق	2.90	1.23305
	جميع العبارات	3.32	0.64930

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر المخاطرة والواردة في جدول رقم (12) فكانت استجاباتهم عالية فيما يتعلق بتقديرهم للأفكار المستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق، وحرصهم على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمهم بالمخاطر المترتبة على ذلك، أما فيما يتعلق بتردد الإدارات بتطبيق أساليب جديدة لأداء الأعمال خوفاً من الإخفاق فكانت استجاباتهم بمستوى متوسط.

جدول رقم (13): درجة تطبيق عنصر القدرة على التحليل

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
34	لا يتم اتخاذ القرارات بشكل عشوائي بل حسب دراسة مستفيضة	3.73	0.75701
35	يتم تبسيط أفكارنا عند مواجهة المشاكل بالعمل.	3.56	0.81215
36	نحصل على معلومات مفصلة قبل بدئنا بالعمل الجديد	3.76	0.77749
	جميع العبارات	3.67	0.60418

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر القدرة على التحليل والواردة في جدول رقم (13) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم(14): درجة تطبيق عنصر الحساسية للمشكلات

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
37	نشعر بالإثارة عند تعاملنا مع مشكلات العمل	3.74	0.75701
38	نملك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	3.70	0.81441
39	نملك قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها	3.56	0.95105
	جميع العبارات	3.66	0.67172

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الحساسية للمشكلات والواردة في جدول رقم (14) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم (15): درجة تطبيق عنصر الخروج عن المألوف

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
40	عادة ما نفضل الأعمال الصعبة عن الأعمال الروتينية البسيطة	3.65	0.83029
41	نحرص على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها عند مواجهة المشاكل	3.62	0.77959
42	يتشابه أسلوب أدائنا للعمل مع أساليب العمل بمؤسسات التعليم العالي المشابهة	3.58	0.85928
	جميع العبارات	3.60	0.61974

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الخروج عن المألوف والواردة في جدول رقم (15) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم (16):تحليل التباين الأحادي للفروقات في إجابات المبحوثين وفقا للمتغيرات المستقلة والمعتمدة

العنصر	التوظيف	التقييم	تنمية الموارد والتدريب	الحوافزوالمكافات
الاصالة	1.267 (0.298)	0.282 (0598)	4.649 (0.014)	2.995 (0.060)
الطلاقة	1.585 (0.206)	0.001 (0.975)	4.016 (0.025)	0.629 (0.537)
المرونة	1.051 (0.379)	0.533 (0.469)	1.988 (0.148)	1.462 (0.242)
المخاطرة	0.564 (0.642)	1.719 (0.196)	0.448 (0.641)	3.471 (0.039)
التحليل	1.479 (0.233)	0.003 (0.958)	7.993 (0.001)	1.314 (0.279)
الحساسية للمشكلات	0.142 (0.935)	0.493 (0.487)	2.577 (0.087)	0.196 (0.823)
الخروج عن المألوف	3.717 (0.018)	2.146 (0.149)	3.086 (0.055)	7.003 (0.002)

وبتحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالات الفروق في إجابات المبحوثين يتبين من الجدول رقم(16) أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية ناتجة عن متغير التوظيف(الاستقطاب الجيد) في عنصر الخروج عن المألوف، كما أن الفروقات ذات الدلالة الإحصائية والناتجة عن متغير تنمية الموارد البشرية كانت لمعظم عناصر الإبداع، وبتطبيق اختبار (LSD) تبين أن هذه الفروقات كانت لصالح التدريسيين الذين يشاركون في اغلب الدورات التدريبية والايفادات العلمية وحضور المؤتمرات، أي أنهم يشعرون بأهمية هذه العناصر أكثر من غيرهم ذوي المشاركات العلمية الأقل.وفيما يتعلق بعنصر الحوافز والمكافات فإن الفروقات كانت ذات دلالة إحصائية لعنصري المخاطرة والخروج عن المألوف وكانت هذه الفروقات لصالح التدريسيين ذوي الدخل الأعلى.

المبحث الرابـــــع

اولا:: اهم الاستنتاجات::

1- من خلال ما تقدم فإن الباحثة ترى أن الاستثمار والتنمية المستدامة لأعضاء الهيئات التدريسية يشكل ضرورة ملحة لمواجهة التحديات التي يشهدها النظام التعليمي و التغيرات المحيطة، ومنها على سبيل الخصوص تحدي راس المال المعرفي والابداع، ولذلك يتحتم على مؤسسات التعليم العالي تدعيم ثقافة التطوير بين العاملين، مع الحرص على تحديد الوسائل الأنسب لخدمة هذه العملية وبمشاركة أعضاء هيئة التدريس، من أجل أن تحقق التنمية المستدامة أهدافها المتمثلة في تزويد أعضاء الهيئات التدريسية بالمعارف والمهارات والقيم والاتجاهات المتعلقة بزيادة رصيد راس المال المعرفي وفقاً لأدوارهم ومسؤولياتهم وصولاً الى تطوير قدراتهم الابداعية.

2- ان لدورات التعليم المستمر،والايفادات،وبرنامج البعثات والزمالات وتسهيل اجراءتها قدر الامكان،وتسهيل حضور التدريسي لمؤتمرات داخل وخارج القطر اثر كبير في اثراء راس المال المعرفي لدى التدريسي.

3- ان الاهتمام باماكن جلوس عضو هيئة التدريس،وتوفير خطوط الانترنيت في تلك الاماكن يجعل التدريسي يشعر بالراحة ممايمكنه من المتابعة المستمرة لكل ماهو جديد.

4- ان عملية دعم البحث العلمي من خلال توفير مراكز بحثية وتشجيع التدريسيين الناشطين في هذا المجال بمكافأت معنوية تدفعهم الى الابداع.

ثانياً::اهم التوصيات::

1-الاهتمام بإعداد عضو هيئة التدريس وبمايحقق فاعلية العملية التدريسية.

2-إعداد الدورات التدريبية اللازمة التي تزود أعضاء هيئة التدريس بالكفاءات المهنية أثناء قيامهم بعملية التدريس ، وتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من اختيار طرق التدريس المناسبة ، وبالتالي يتوافقون مهنياً ، ويصبحون أكثر فعالية مع طلابهم .

3-إنشاء مركزٍ لأعضاء هيئة التدريس لزيادة فاعلية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس ، وتقوية روابط التعاون والاتصال ، وذلك بإقامة لقاءات دورية ومنوعة . وتنظم من خلاله آلية تطوير القدرات العلمية والكفاءات المهنية .

4-المشاركة مع الجامعات العربية والأجنبية في تطوير الكفاءات المهنية لدى عضو الهيئة التدريسية وتبادل المنفعة .

5-ضرورة التقويم المستمر لأداء أعضاء الهيئة التدريسية ومتابعة أنشطة نموهم المعرفي وابداعاتهم.

6-ضرورة تبصرة الأستاذ الجامعي بالكفاءات المهنية التي يفضلها الطلبة حتى يتمكن من إجادة تلك الكفاءات المهنية.

المصـــــادر

اولاً:العربية:

1- السويدان ، طارق محمد ، والعدلوني ، محمد أكرم (2004م). مبادئ الإبداع. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.

2-الشمري ، فهيد عايض (2002م). المدخل الإبداعي لإدارة الأزمات والكوارث. الرياض : شركة نجد التجارية.

3-الفاعوري رفعت (2005) إدارة الإبداع الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية "بحوث ودراسات" جمهورية مصر العربية.

4- ساليز ادوارد (1999): من الأنظمة الى القيادة. تطور حركة الجودة في التعليم ما بعد الثانوي. ورد في دوهرتي(محرر) تطوير نظم الجودة في التربية ص265_ص283.

5-عبد الدايم، عبد الله(2000): الآفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية، بيروت: دار العلم للملايين.

6-مرسي، محمد منير(2002): الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسية، القاهرة: عالم الكتب.

ثانياً::الاجنبية:

1- A.T.Stewart (2001): Accounting Gets Radical Business

2- Charles Despres and D. Chauvel (2000): Butterworth Heinemann, Boston, p317.

3-Druckes, Peter (1985), "Innovation : The Agenda for American Business ", The Institute for Innovation, February.

4- E. Awad & H.Ghaziri (2004): Knowledge Management, Person Education, Inc.

5-Emilio Passetti, Andera Tenucci, Lino Cinquini, and Marco Frey,2009, Intellectual capital communication: evidence from social and sustainability reporting, "XIII Workshop of AIDEA study group on communication to financial markets, Bari.

6-Felicia Levy,2009, A Simulated Approach to Valuing Knowledge Capital, PhD. School of engineering and applied science, George Washington University, USA.

7-Frances Caincross,2007 ، ICTs for Education and Building Human Capital, www.itu.int/visions

24- Ibid.

8-Hung-Chao Yu, Wen-Yin Wang, and Chingfu Chang,2009, The Pricing of Intellectual Capital in the IT Industry, Department of Accounting, College of Commerce, National Chengchi University, Taipei, 11605, TAIWAN.

9- J.MchenZie & C.V.Winkelen (2004): Understanding the Knowledgeable Organization, International, Padstow, Cornwall, pp236-237.

10- Karl-Erik Sveiby (2001): Method For Measuring Intangibles Assets, Available on: www.sveiby.com/articls

11- Lief Edvinson and M.Malone (1997): Intellectual Capital, Harper Colins, New York, p147-160.

12- Thomas A. Stewart (1998) : Intellectual Capital: The Wealth of Organizations, Doubleday, New York.
13-Toracco , Richard And Hoover , Richard , E. And Knippelmeyer , Sheri,2005, "Organization Development and in Universities", University of Nebraska .
14- Yogesh Malharta,2008, Measuring Knowledge Assets of A Nation, p3, Available From (http://www.brint.org).

الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية واثره في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي
(دراسة في مؤسسات التعليم العالي العراقية-عينة التدريسيين)

مدرس/راقية جواد ناجي

هيئة التعليم التقني-المعهد التقني بابل

المُستخلص

لقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي في مؤسسات التعليم العالي العراقية.وقد تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي"هل للاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية(التدريسيين)دور في تزايد راس المال المعرفي والابداع المنظمي"في مؤسسات التعليم العالي ينعكس على تطور هذه المؤسسات.وللاجابة على مشكلة الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة في عدة جوانب هي:كيفية تعامل مؤسسات التعليم العالي مع التدريسيين بهدف تنميتهم،ودور هذه التنمية في زيادة راس المال المعرفي لديهم والمساهمات الابداعية لهم ودورها في تحقيق الابداع المنظمي.وماهي اساليب تنمية الموارد البشرية.وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باستخدام النظام الاحصائيSPSS اذ تم الاعتماد على الاستبانة كاداة لجمع البيانات بالاضافة للمصادر الثانوية من كتب ودوريات،حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من(5)مؤسسات و(100)تدريسي من مؤسسات مختلفة من التعليم العالي.

Investment and sustainable development of human resources and its impact on the growing knowledge capital and innovation Organizational

lecturer:Raqeyah Jawad Najy

Technical Institute Babylon

Abstract

This study aimed to identify the role Investment and sustainable development of human resources in increasing knowledge capital and organizational creativity in higher education institutions in Iraq. The study was a problem in the following question, "Is the investment and sustainable development of human resources (lecturers a role in the growing knowledge capital and Organizational creativity" in institutions of higher education is reflected in the evolution of these institutions To answer the problem of the study was formulated hypotheses in several aspects: how to handle higher education institutions with faculty to their development, and the role of this development in the

capital increase knowledge they have and the contributions creative them and their role in achieving innovation Organizational, what are the methods Human Resources Development has been use descriptive analytical method using statistical system SPSS as it has been to rely on the questionnaire as a tool for data collection as well as the sources of secondary books, periodicals, were distributed questionnaire on a random sample of (5) institutions and (100) teaching of different institutions of higher education.

المقدمة

شهد التعليم العالي في الربع الاخير من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس و أنماط التعليم و مجالاته، و قد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم العالي و التي تمثلت في تطور تقنيات التعليم و زيادة الاقبال عليه والانفجار المعرفي الهائل، و بروز التكتلات الاقتصادية و ظاهرة العولمة و نمو صناعات جديدة أدت الى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة و البحث العلمي اضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الاسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الانتاج، من هنا فقد أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة و ذلك من خلال تطوير المهارات البشرية و استحداث تخصصات جديدة تتناسب و متطلبات العصر مع الحرص على تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات و المتغيرات التي يشهدها العصر.

ومن أبرز تحديات هذا العصر موضوع كيفية زيادة راس المال المعرفي والابداع و الذي أصبح يشكل تحدياً يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعد العالمية و الاقليمية بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، من حيث البحث عن جودة النوعية في كل شيء خصوصاً في ظل طغيان الكم بسبب الاقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات أساتذة التعليم العالي من الناحيتين العلمية و المهنية. (عبدالدايم، 2000).

ولما كان التعليم الجامعي غير قادر على مواجهة التحديات التي تواجهه بمعزل عن أعضاء هيئة التدريس لذا بات من الضروري السعي باتجاه تنمية مهاراتهم على النحو الذي يمكنهم من الاضطلاع بأدوارهم المنسجمة مع متطلبات العصر إضافة لتعزيز دورهم الفاعل في تحقيق جودة التعليم رغم أن الاهتمام بإعداد أعضاء هيئة التدريس ليس جديداً إلا أنه كان يسير ببطء شديد واقتصر في الغالب على جامعات أمريكية وبريطانية في بداياته.

فقد بدأ الاهتمام بالأستاذ الجامعي منذ القرن التاسع عشر و كانت دوافع الاهتمام منطلقة من التطورات في المجالات العلمية و التربوية و النفسية مما أدى الى بروز الحاجة الى الإعداد الاكاديمي. و قد أشار (كليبر) الى ان العامل الأساسي الذي أدى الى تدني مستوى التدريس في الجامعات الامريكية يرجع لكون أغلبية اعضاء هيئة

التدريس لم يعدوا إعداداً خاصاً يؤهلهم للقيام بمهام التدريس في الجامعات وقد أخذ الاهتمام بتطوير مهارات أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات يحظى باهتمام كبير في جامعات امريكا وبريطانيا وكندا و فرنسا والعالم العربي خصوصاً في جامعات دول الخليج، ومصر والاردن والجزائر و العراق.(مرسي 2002).

لذلك تم التوجه نحو تطوير مهارات الأفراد لأنهم المسؤولون المباشرون عن زيادة راس المال المعرفي والابداع . يقول (ادوارد ساليز) " يبنى الاستثمار في الناس على خبرة المؤسسات الناجحة حيث تأكد ان قوة العمل المحفزة والماهرة هامة لنجاحها والمستثمرون في الناس يقدمون منهجية لتطوير الموظفين بطرق تساعد في تحقيق اهداف المؤسسة (ساليز، 1999). والعناصر الجوهرية التي يجب تحقيقها في جامعة ما لكي تصبح مستثمرةً في الناس من وجهة نظره هي:

1. الالتزام القوي لتطوير جميع التدريسيين لكي ينجزوا أهداف المؤسسة.
2. وجود خطة استراتيجية تحدد اهداف المؤسسة و الموارد المتاحة لها و التي ينبغي ان تسند عضو هيئة التدريس للعمل على تحقيقها بشكل جيد.
3. إجراء مراجعات دورية لتدريب اعضاء هيئة التدريس و تطويرهم بصورة مستمرة.
4. تقويم الاستثمار في التدريب والتطوير، لمراجعة مستوى فعالية عملية تدريب اعضاء هيئة التدريس وتطويرهم . (المصدر السابق)

من هنا جاءت هذه الدراسة بغية إلقاء الضوء على أهمية تنمية أعضاء هيئة التدريس وانعكاساتها على زيادة راس المال المعرفي مع إبراز لأهم الوسائل والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها في هذا المجال، مع التأكيد على أدوار عضو هيئة التدريس المتجددة والمنسجمة والمؤدية الى الابداع. وعليه تناولت في المبحث الاول منهجية البحث(اهداف–مشاكل–أساليب البحث،...الخ)،وتناول المبحث الثاني جانباً نظرياً حول التنمية المستدامة للموارد البشرية وراس المال المعرفي والابداع،وفي المبحث الثالث تم الجانب التطبيقي للبحث من خلال تحليل عناصر التنمية المستدامة(المستقلة)وعناصر راس المال المعرفي والابداع ووفقاً لكافة المتغيرات الواردة في انموذج البحث من خلال دراسة مستوى الفاعلية والاثر للمتغيرات المستقلة على المتغيرات المعتمدةمن خلال استمارة الاستبانة المعتمدة والمأخوذة من مصادر رصينة حول كيفية قياس تلك المتغيرات وبما يتلاءم مع قطاع التعليم العالي من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي ،وتناول المبحث الرابع اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث و تم اعطاء اهم التوصيات والتي ركزت على الاهتمام بعضو هيئة التدريس.

المبحث الاول

منهجية البحث::

أولاً:مشكلة البحث:

تتركز مشكلة الدراسة وبشكل اساسي على معرفة وجهة نظر العلماء بموضوع التنمية المستدامة للموارد البشرية واثرها في رأس المال المعرفي والابداع، وذلك من خلال المحاولة على اجابة الاسئلة الرئيسة التالية:

1- ما المقصود بالتنمية المستدامة للموارد البشرية وماهو اثرها في رأس المال المعرفي؟ وما هي انواعه ؟

2- ما هي وجهات نظر العلماء حول موضوع قياس راس المال االمعرفي والافصاح عنه؟

3- هل هناك اتفاق من قبل العلماء حول وجود الية قياس موضوعية وموثوقة لرأس المال المعرفي خصوصاً في مؤسسات التعليم العالي؟

4- كيف تؤثر تنمية الموارد البشرية في تنمية القدرات الابداعية لدى عضو هيئة التدريس؟

ثانياً:أهمية البحث :

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله والذي يهتم بكيفية زيادة راس المال المعرفي والإبداع لدى لدى التدريسيين في مؤسسات التعليم العالي العراقية لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة بدعم المسيرة العلمية لتلك المؤسسات لمواجهة تحديات الحاضر والمستقبل ، وكذلك من خلالها يتم تمويل المجتمع بطاقات معرفية كفوءة، والمهم أن يتم ذلك من خلال بنية تحتية قوية من راس المال المعرفي والابداعات المتميزة التي تجعله يتخطى العقبات الموجودة في العراق.

ثالثاً:أهداف البحث:

1- اعطاء جانب نظري عن ماهية استثمار راس المال البشري وتنميته ودوره في زيادة راس المال المعرفي والابداع.

2- دراسة مستوى فاعلية واثر التنمية المستدامة للموارد البشرية(عينة التدريسيين)على راس المال المعرفي.

3- دراسة مستوى فاعلية ودرجة تطبيق عناصر الابداع لدى التدريسيين.

4- دراسة وتوضيح الفروق المعنوية بين عناصر التنمية(المستقلة)وعناصر الابداع(المعتمدة).

5- اعطاء اهم الاستنتاجات والتوصيات.

رابعاً:فرضيات البحث:

1-يوجد مستوى من الفاعلية لاستثمار وتنمية الموارد(عناصر التنمية(التوظيف،التقييم،تنمية الموارد والتدريب،والحوافز والمكافات))على المتغيرات المعتمدة لراس المال المعرفي.

2-يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعناصر التنمية المستدامة للموارد البشرية على عناصر راس المال المعرفي(راس المال البشري،الهيكلي،الزبوني).

3-يوجد مستوى من الفاعلية ودرجة من التطبيق لعناصر الابداع لدى عضو هيئة التدريس.

4-يوجد تاثير ذو دلالة معنوية وفروق معنوية لعناصر التنمية المستدامة على عناصر المتغير المعتمد الابداع(الاصالة،الطلاقة،المرونة،عناصر الكم والكيف).

خامساً:اساليب وادوات اجراء الدراسة:

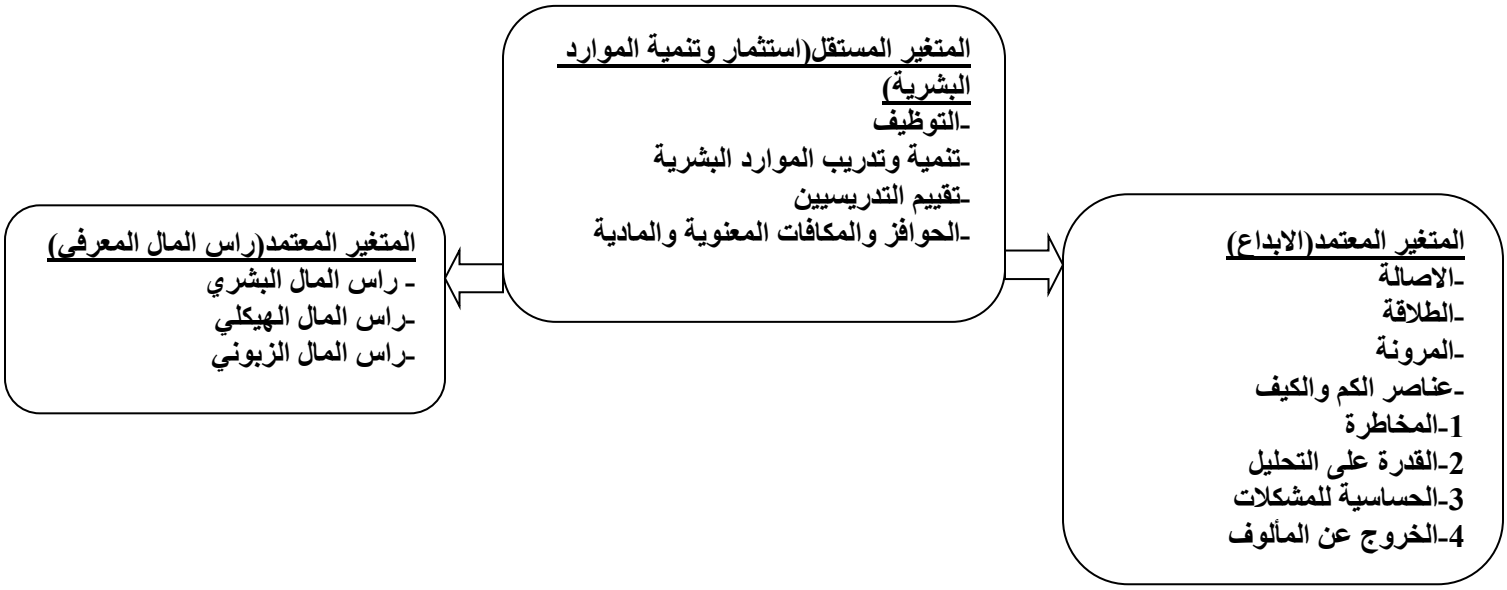
تم الاعتماد على الدوريات والانترنيت لجمع البيانات والمعلومات فيما يخص الجانب النظري للبحث اما مايخص الجانب العملي فقد استخدمت الباحثة استمارة استبيان معتمدة من قبل عدة مصادر وزعت على التدريسيين من ذوي المؤهلات العلمية المختلفةوكان عدد الاستمارات المُجاب عنها تساوي(100)استمارة في خمسةمؤسسات مختلفةمن التعليم العالي.وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بمساعدة نظام **SPSS** لتحليل البيانات ومحاولة الحصول على نتائج واقعية.

سادساً:الحدود الزمانية للبحث:

تتمثل الحدود الزمانية للبحث بالفترة من 1-9-2012 ولغاية 31-12-2012

سابعاً:انموذج البحث :

شكل(1)انموذج البحث المعتمد



1) **وجهة نظر (Levy، 2009) بعنوان: منهج محاكاة لتقييم رأس المال المعرفي (A Simulated Approach to Valuing Knowledge Capital)**

انطلقت هذه الدراسة من الحقيقة القائلة: ان عمليات تقييم راس المال المعرفي تعد من المواضيع التي يصعب قياسها، واستندت في استخلاص هذه الحقيقة على انه لا يمكن تقييم اي اصل غير ملموس الا بعد عملية بيعه.وجميع ما سبق يؤكد ان جميع المؤسسات تختلف في تحديد قيم رأس المال المعرفي، ولهذا لا يمكن اعداد وتطوير نموذج عالمي موحد يتمكن من قياس رأس المال المعرفي.ومن الحقائق السابق ذكرها فقد هدفت هذه الدراسة الى محاولة تطوير نموذج محاكاة يعمل على تجميع المعلومات الخاصة بأصول رأس المال المعرفي. وتم الاعتماد في بناء ذلك النموذج على خيار التسعير، واعتبرته نموذجا ماليا يستطيع ان يقيس راس المال المعرفي. والسبب في اختيار خيار التسعير يعود كونه خيارا مرنا تم توارثه في النظام المحاسبي لشتى انواع الاعمال التي يمكنها من اتخاذ القرارت الناجعه، وتحديدا القرارات الاستثمارية.وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج المهمة التي يمكن تلخيصها بما يلي:

- ان نموذج تقييم رأس المال المعرفي المبني على خيار التسعير يمكن المشترين حديدا من تعلم عمليات الشراء التي تستند بشكل كامل على رأس المال المعرفي، الذي يشمل كل من المورد البشري، والهيكلية، وقيمة اصول الزبائن.
- اثبتت الدراسة وبشكل قاطع ان راس نموذج تقييم رأس المال المعرفي المبني على خيار التسعير يحاكي اي تعقيدات يفرضها هذا النوع من رؤوس الاموال.
- دعم النموذج حقيقة ان تدريب الموارد البشرية بشكل جيد يساهم في زيادة قيمة رأس المال المعرفي.
- اظهرت الدراسة ان عملية قياس وتقييم رأس المال المعرفي وفي بيئة العالم الحقيقي تتأثر بالسلوك الاقتصادي غير العقلاني.

2) **وجهة نظر (Yu, and others, 2009) بعنوان: تسعير رأس المال الفكري في شركات تكنولوجيا المعلومات (The Pricing of Intellectual Capital in the IT Industry)**[i]

هدفت هذه الدراسة وبشكل اساسي الى فحص مدى ملاءمة قيمة الافصاح عن رأس المال الفكري في الشركات الكورية لتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق ذلك الهدف فقد قامت الدراسة باستخاد نموذج Ohlson's 1995، ونموذج Dechow 1999، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها ما يلي:

- ان شركات تكنولوجيا المعلومات الكورية تنشيء وتقيس رأس المال الفكري ولكن بطرق مغايرة عن بعضها البعض.
- تركز تلك الشركات على قياس والافصاح عن رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي، وبشكل اكبر من التركيز على رأس المال الابداعي.

- اثبتت الدراسة لن هناك تصاعد في عوائد تلك الشركات في الاعوام الاخيرة، ولكن لا توعز هذا التصاعد لرأس المال الفكري
- هناك علاقة ايجابية بين رأس المال الفكري في تلك الشركات وقيمتها في السوق
- لم تثبت نتائج نموذج Ohlson's 1995 عن ملاءمة قيمة الافصاح الخاص برأس المال الفكري
- تعتقد ادرات تلك الشركات ان لرأس المال الفكري علاقة في رفع قيمة شركاتها في السوق

3) **وجهة نظر (Passetti, and others، 2009) بعنوان: رأس المال الفكري بالاتصالات: دلائل مستقاه من الابلاغ المستدام، والابلاغ الاجتماعي (Intellectual capital communication: evidence from social and sustainability reporting)**[ii]

هدفت هذه الدراسة الى استقصاء مدى ونوعية راس المال الفكري الذي يفصح عنه في التقارير المستدامة والتقارير الاجتماعية للشركات الايطالية المدرجة.

ولتحقيق ذلك الهدف فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال شرح العلاقة بين مسؤولية الشركة الاجتماعية ورأس مالها الفكري، كما انها قامت بتحليل قوائم 37 شركة مدرجة للفترت (2006/2005) وذلك للتعمق في نوعية رأس المال الفكري المفصح عنه من قبلها. وقد وصلت الدراسة الى عدد من النتائج التي يمكن تلخيصها بالتالي:

- القت الدراسة الضوء على ازدياد الاهتمام برأس المال الفكري، وخصوصا وجود دلائل عالية على اهتمام الشركات بالافصاح عن هذا النوع من رؤوس الاموال من خلال تقاريراها.
- احتل الابلاغ عن راس المال البشري الدرجة الاولى، والسبب يعود ان هناك منطقية مقبولة وراء هذا النوع من الابلاغ
- هناك علاقة ايجابية بين نوعية الابلاغ والاستمرارية بممارسات الابلاغ المتبع من قبل الشركات
- إن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة.
- إن رأس المال الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري ويتمثل في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة.
- إن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات إستراتيجية لأنها وسيلة أو أداة لتحقيق أهداف المنظمة.
- إن إدارة الأصول المعرفية هي أداة قوية للإدارة.
- الميزة التنافسية مفهوم مركب يتطلب فهم جوهره، والاقتناع بالإمكانيات التي يقدمها في مجال التنافس.
- استغلال الموارد والكفاءات بشكل جيد، والتوليف بينها بطريقة فعالة أدى إلى إنشاء مزايا تنافسية حاسمة ومن درجة رفيعة.

- إن المحور الأساسي في فكر الإدارة الجديدة، هو خلق الميزة التنافسية وأن إدارة رأس المال الفكري بشكل فعال هو الدعامة والركيزة لهذه الميزة.
- إن اختيار المنظمة لمجموعة من الأدوار لرأسمالها الفكري يتوافق مع نوع المنظمة نفسها، وعلى رؤيتها لذاتها، والإستراتيجية التي تختارها

المبحث الثاني:: الاطار النظري::

1- مفهوم الاستثمار والتنمية المستدامة للموارد البشرية:

مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري:

يُعرّف رأس المال البشري بأنه ذلك الجزء المضاف ألي العمالة الخام وايضا «بأنه الاستثمارات الإنتاجية التي يحتوي عليها الفرد نفسه وهي تشمل على المهارات والقدرات والقيم والصحة وغيرها من الأمور التي ينتجها الاتفاق على التعليم» وايضا " أنه مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية " أما الاستثمار في رأس المال البشري فيعرفه " بأنه الإنفاق على تطوير قدرات ومهارات ومواهب الإنسان على نحو يمكنه من زيادة إنتاجيته ".

إن إدخال مفاهيم جديدة مثل التعلم المستمر للمنظمات سوف يشكل عنصر مكمل لعملية الاستثمار في قوة العمل ، ومن الواضح وكما أظهرته تمارين تخطيط القوى العاملة التي تعطى للعاملين المتدربين والإدارة بأنه يوجد ضعف في النمو المخطط للقوى العاملة كما أنها تكشف محدودية فرص الترقية والتطور الوظيفي تهدف الاستراتيجيات في المنظمات التي تر غب بالتوسع عادً ة إلى الاحتفاظ بالموظفين.(Frances,2007)

. إن أولويات الاستثمار في الأفراد ومجموعات العمل في المنظمة تهدف لتحقيق مستويات عاليه من الأداء التنظيمي.

• على المستوى الفرد ي : من المهم التأكد أن الأفراد خاصة الكوادر في المستويات التنفيذية تشعر بأن حاجاتها للتطور سوف تلبى من خلال هيكلية وأنظمة المنظمة وبأنهم سوف يزودون بالمهارات اللازمة لأداء الأعمال

• على المستوى الفريق :يجب تحديد القدرات الفردية للعمل بطريقة مرنة مع الآخرين وتنظيم مهارات وأنشطة الأفراد والفريق ، لتحقيق أهداف الأعمال والتي بمجملها تعتبر تأكيدات بان المنظمة مجهزة لتحقيق أهدافها .

إن استراتيجيات المكافآت تهدف إلى تنظيم أداء المنظمة من خلال الطريقة التي تقوم بها المنظمة بمكافئة العاملين وتزويدهم بالحوافز الضرورية وتحفيز العاملين ، ويمكن أن تستخدم المنظمة عناصر التحفيز هذه بشكل مدمج ومتكامل من الرواتب إلى العلاوات ومشاركة الأرباح والمنافع المناسبة والتي عادًة ما تعتمد على معايير المنافسين في السوق وقدرة المنظمة على الدفع.

التنمية المستدامة: لقد أستحوذ موضوع التنمية المستدامة اهتمام العالم خلال 15 سنة المنصرمة وهذا على صعيد الساحة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية العالمية ،حيث أصبحت الاستدامة التنموية مدرسة فكرية عالمية تنتشر في معظم دول العالمين النامي والصناعي على حد سواء تتبناها هيئات شعبية ورسمية وتطالب بتطبيقها فعقدت من أجلها القمم والمؤتمرات والندوات.ورغم الانتشار السريع لمفهوم التنمية المستدامة منذ بداية ظهورها إلا أن هذا المفهوم مازال غامضا بوصفه مفهوما وفلسفة وعملية.

التنمية البشرية المستدامة:

هي نظرية في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية تجعل الإنسان منطلقها و غايتها، و تتعامل مع الأبعاد البشرية و الإجتماعية بإعتبارها العنصر المهيمن. و تنظر للطاقات المادية بإعتبارها شرط من شروط تحقيق التنمية. فهدف هذه التنمية هو خلق بيئة تمكن الإنسان من التمتع بحياة طويلة و صحية و خلاقة.

فالتنمية البشرية المستدامة منظور يتناول التنمية بطريقة تعني بكيفية توزيع ثمارها و بآثارها الإجتماعية والبيئية.

و لذلك يعتبر الإقتصادي أمارتا ياسن : أن المضمون الحقيقي للتنمية هو الحرية سواء تعلق الأمر بالحرية بمعناها السلبي(الحرية من الفقر مثلا) أو الحرية بمعناها الإيجابي(كحرية المرء على إختيار نوع الحياة التي يرغب فيها)

كما أن عناصر التنمية البشرية المستدامة فتمثل في ما يلي:

- الإنتاجية أو المقدرة البشرية أي قدرة البشر على القيام بنشاطات منتجة و خلاقة.
- الإستدامة أو عدم إلحاق ضرر بالأجيال القادمة سواء بسبب إستنزاف الموارد الطبيعية و تلويث البيئة أو الديون العامة التي تتحمل عبئها الأجيال اللاحقة.
- المساواة أو تساوي الفرص المتاحة أمام كل أفراد المجتمع بغض النظر عن العرق أو الجنس أو الأصل أو اللون.
- التمكين: فالتنمية تتم بالناس و ليس فقط من أجلهم.

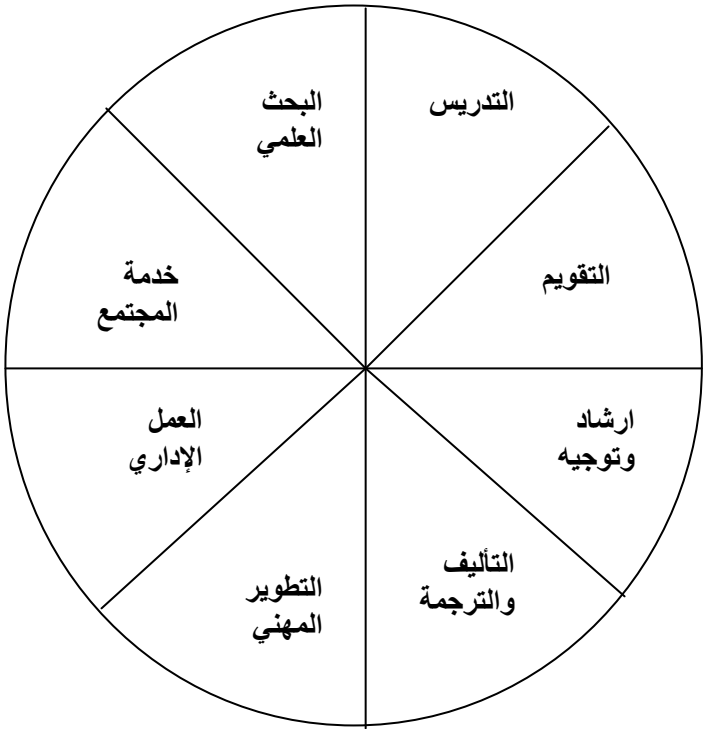
عضو هيئة التدريس :

أن أعضاء هيئة التدريس يلعبون دوراً مهماً ومحورياً في عملية القيادة في مؤسسات التعليم , وحيث إن مركز التعلم هو المتعلم فأعضاء هيئة التدريس الناجحون هم الذين يفهمون هذه الحقيقة ويوجهون أداءهم نحو استثمار قدرات المتعلمين , وبقدر ما يحقق الطالب من نجاح يكون عضو هيئة التدريس , ويكون نجاح المعهد أو الكلية ويكون نجاح الجامعة , ويكون نجاح المجتمع ككل , وعلى الرغم من أعضاء هيئة التدريس قد يقومون بعمل مهم داخل قاعات الدراسة إلا أنهم يجب أن يكونوا أيضاً قادة على مستوى التحدي خارج القاعة الدراسية , وداخل الحرم الجامعي وفي كل الأمور المتعلقة بالتعليم العالي الجامعي.

وتعد التنمية لأعضاء هيئة التدريس بهدف تحسين الأداء وزيادة راس المال المعرفي مطلباً ملحاً لدى مؤسسات التعليم العالي التي تسعى إلى تجويد مخرجاتها بما يتناسب مع الاتجاهات التربوية الحديثة , خاصةً أننا في عصرٍ يتسم بالتغيير السريع , والتقدم العلمي والتقني , وانتشار الفضائيات , والتغير المعرفي ؛ مما يزيد من أهمية التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات بهدف الارتقاء بأدائهم بما يتناسب مع الاتجاهات التربوية الحديثة. والجدير بالذكر أن التحسين المستمر للإمكانيات البشرية المؤهلة من هيئة أكاديمية لسد الاحتياج منهم نظراً لازدياد أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات , وتقليص عدد الطلبة بالنسبة للأستاذ الواحد , إذ أن تكدس الطلبة في قاعات الدرس يعتبر في حد ذاته ضياعاً لجودة التعليم , ويعد من مقومات البيئة الجامعية التي تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى توفيرها .

كما أن أعظم استثمار لأي منظمة هو الاستثمار في البشر ؛ إذ أنهم المكون الرئيسي في عمليات التطوير المستمر والابداع , ولذلك فإن التدريب مطلب مستمر لكافة العاملين على اختلاف مستوياتهم ومراتبهم في المنظمة إما لتعديل سلوكياتهم في العمل , أو لإكسابهم مهارات ومعارف جديدة , أو لتدعيم مهارات ومعارف وقدرات عالية تؤدي إلى المساعدة في زيادة فرص الابتكار والاختراع وتحسين سبل العمل. وتأهيل عضو هيئة التدريس علمياً وتربوياً وتطوير خبراته العملية والأكاديمية، علاوة على استقطاب الكفاءة المؤهلة ، والمحافظة على الكوادر المتميزة والحد من تسربها للقطاع الخاص بمنحها مزايا تتناسب مع مكانتها العلمية يسهم بفعالية في زيادة كفاءة الأداء الجامعي.

والشكل(2)يوضح الادوار التي يقوم بها عضو هيئة التدريس. (Toraccoand&others,2005)



2-دور راس المال البشري في تكوين الرصيد المعرفي للمجتمع.

تمتد جذور حقل إدارة المعرفة إلى الفكر الاقتصادى الذى كان سائدا فى القرن التاسع عشر والذى يبحث فى عوامل الإنتاج مثل الأرض ورأس المال والعمل والمعرفة وهى العوامل التى تحدد النمو الاقتصادى لبلد ما وكذلك نجاح المنظمات به .

وقد اعتبرت معارف العاملين ميزة أساسية لتقدم المنظمة . وكانت الشركات تحاول باستمرار أن تحقق تراكم وتطبيق للمعرفه أملا فى تحقيق ازدهارها ومضاعفة مزاياها التنافسية . والواقع أنة ومنذ أوائل القرن العشرين قد حدثت نقلة فى الفكر الاقتصادى والإدارى إذ اعتبرت المعرفة عاملا أساسيا فى تحديد نجاح الشركات والأمم فى المنافسة الصناعية وازداد التركيز على عنصر المعرفة ، وقد أضحى المفكرون والممارسون على حد سواء يقررون بشكل لا يأتيه الشك من بين يدية ولا من خلفة بأن المعرفة ووليدها الابتكار ، يلعبان دوراً رئيسياً حاسما فى تحقيق النجاح فى المنافسة وأصبح التعبير " حاملى المعرفة" أو" منتجو المعرفة " Knowledge Workers تعبيراً شائعاً ومعترفا بة فى المنظمات . ومع تزايد أهمية المعرفة ، فقد ازدادت الحاجة إلى النظر إلى المعرفة وإدارتها على أنها حقل مستقل يجب أن يعالج بمنهجية علمية واضحة وغدت النظرة إلى المعرفة – رغم أنها أمراً غير ملموس فى أحيان كثيرة–على أنها ذات قيمة كبيرة وتعتبر من الأصول الاستراتيجية . وضاعف من الاهتمام بالمعرفة كعامل استراتيجى ذى قيمة – فى زيادة الميزة التنافسية للمنظمات – الانفجار المعرفى الذى صاحب حركة العولمة بقواها التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وسرعة التغيرات فى تلك القوى ، وتناقص أعداد العاملين فى الشركات وازدياد عدد المنظمات ، والاتساع الجغرافى المصاحب لعولمة الأسواق ، وظهور هياكل تنظيمية جديدة بظهور شبكات من المنظمات وظهور السلع والخدمات ذات الكثافة المعرفية وكذلك الثورة فى تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات .

ونستطيع أن نقول أن العالم مر فى ثلاث مراحل فى تحويل المعرفة (Knowledge transformation) وهى :

1- عصر التنوير (Enlightenment)، وفيه كانت المعرفه من أجل التنوير والوصول إلى الحكمة .

2- العصر الصناعى (The Industrial Era) وفيه ساد الاتجاة إلى تطبيق المعرفة .

2- عصر المعرفة وفية يسود الاتجاة المتمثل فى التعرف على (معرفة) المعرفة (Knowledge about Knowledge) وفهمها والتعامل معها على أنها ظاهرة مستقلة تحتاج إلى معالجة متعمقة وإدارة حكيمة . ويمثل هذا العصر القول المشهور " ماذا يحدث لو أننا عرفنا (فهمنا) حقيقة ما نعرف " If Only We Knew What We Know . كما أن خطة التنمية المستدامة لأى مجتمع لابد أن تضمن تزايد رصيد الأصول الرأسمالية الشاملة مع مرور الوقت أو على الأقل يظل ثابت ، حيث تشمل هذه الأصول رأس المال التصنيعى (مثل الآلات وطرق التصنيع) ورأس المال البشرى (المعرفة والمهارات) ورأس المال الاجتماعى (العلاقات والمؤسسات) ورأس المال البيئى (الغابات والشعب المرجانية) . ولعل البيئة النظيفة وسلامة التوازن الايكولوجى من أهم عناصر

منظومة التنمية البشرية والتى تضم عدة عناصر هى : * أوضاع التنظيم السياسى * أنماط الإنتاج والاستهلاك * تركيب وتحرك البنية الاجتماعية * إصلاح البيئة وسلامة التوازن الايكولوجى * مقومات الاعتماد على الذات * الموارد التنظيمية المؤسسية * إنتاج المعرفة ونشرها وتوزيعها. وكان ولا يزال وسيظل موضوع الموارد البشرية من أكثر الموضوعات أهمية وإلحاحاً بالنسبة للمخططين الإستراتيجيين والممارسين الإداريين على مستوى المنظمات الإدارية أو المجتمعات. بل يمكن القول بأن هذا الموضوع يعد اليوم من أكثر الموضوعات تحدياً بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية، سواء من حيث الإعداد أو التأهيل أو الاستثمار. هذه المشكلة نجدها ماثلة في قضية رأس المال االبشري وربطها بإستراتيجيات الموارد البشرية ومن ثم البحوث والاستشارات والتدريب. هذه القضية تشير في مضمونها إلى أنه بالرغم من أهمية تنمية الموارد البشرية بشكل عام إلا أنه ينبغي أن يوجه الاهتمام إلى فئة خاصة من الموارد البشرية يقوم عليها في الغالب نماء وازدهار المنظمات والمجتمعات. هذه الفئة تمتلك الخبرة والمعرفة والقدرة الإبداعية بما يجعل تنميتها واستثمارها والمحافظة عليها أمراً مطلوباً في ظل التنافس الشديد على الكفاءات البشرية. بل يمكن القول إن النظرة إلى إعداد وتأهيل الموارد البشرية في ظل ظهور مفهوم رأس المال البشري يجب أن تتحول إستراتيجياً نحو النظرة إليهم باعتبارهم أحد مصادر الاستثمار التي يمكن استكشافها ورصد مقوماتها وتصديرها.

3-رأس المال المعرفي:

إن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلاله على رأس المال الفكري ، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللاملموس أو الأصول غير المادية.فما هو رأس المال الفكري ؟

- تعرف منظمة (OECD) : رأس المال الفكري بأنه القيمة الإقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري .
- ويعرف (Stewart 2001) : رأس المال الفكري بأنه المادة – المعرفة الفكرية ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، الخبرة التي يمكن وضعها بالإستخدام لتنشئ الثروة .
- يعرف (Awad & Ghaziri 2004) يتضمن خبرات العاملين في الشركة ، النظر الخاصة بالشركة والملكية الفكرية .

ويرى الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من شركة وبأكثر من طريقة في ذات الوقت .

- يعرف (Despres & Chanvel ,2000) : أن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنظمة والتي على أساسها تحصل المنظمة على الحماية القانونية .

ويضيف الكاتبان على أن رأس المال الفكري مبني على فكرة تقول عندما تصل المعرفة إلى مستوى متماسك وملموس يكون فيها التفاعل الإنساني متواصل بصورة طبيعية وموصوف بدقة ، فإن ما يبدو إمتياز معرفي لا يتجزأ قد يجعله قابل للقسمة والتجزئة وما يمكن أن يبدو واضحا ظاهريا من طبيعتها المكتشفة يجعلها إبتكارا وإبداعا .

- يعرفه (Stewart ,2001) : بأنه إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنظمة التي يمكن وضعها موضع الإستخدام من أجل خلق الثروة .

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبر والمهارات التي توضع موضع الإستخدام لخلق قيمة مضافة . بذلك فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في شركة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق .

تقسيمات ومكونات رأس المال المعرفي

واحدة من المهام الأساسية لإدارة المعرفة في منظمات الأعمال هي تحديد وقياس وتقييم وصيانة وتنمية رأس المال المعرفي في المنظمة . إن رأس المال االمعرفي أصبح متغيرا مهما ذا تأثير كبير على نجاح أو فشل منظمة الأعمال وخاصة المعرفية منها إذ ينعكس ذلك على قيمة المنظمة (الشركة) السوقية وربما هذا دفع المعنيين إلى الإهتمام المتزايد برأس المال المعرفي .

وتقسيمات ومكونات رأس المال المعرفي وقياسه ومن هذه التقسيمات الآتي :

أ. تقسيمات (Despres & Channvel ,2000) : يرى الكاتبان أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة مكونات وما يتفاعل معها من أجل خلق القيمة وهذه العناصر هي :

أولا : رأس المال البشري (Human Capital) : ويشير إلى الموارد البشرية للشركة بما فيها المعرفة ، سر الصنع ، التي يمكن تحويلها إلى قيمة . وهذا يوجد لدى الأفراد ، النظم والقواعد والإجراءات التنظيمية التي تستخدمها الشركة .

ثانيا : رأس المال الهيكلي (Structural Capital) : وهذا يشير إلى تسهيلات البنية التحتية للشركة .

ثالثا : الموجودات العملية (Business Assets) : وهي رأس المال الهيكلي للشركة الذي يستخدم لخلق القيمة من خلال عملياتها التجارية مثل تسهيلات العمليات وشبكة التوزيع .

رابعا : الموجودات الفكرية : وهذه تعود للأصول الفكرية للشركة التي بموجبها تحتاج الشركه إلى الحماية القانونية.

ب. تقسيم (Mckenzie & Winkelen ,2004) : هذان الكاتبان وضعا المعادلات التالية لتوضيح تقسيمها لمكونات رأس المال الفكري .

Intellectual Capital = Human Capital + Structural Capital

رأس المال الفكري = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي ، حيث :

Structural Capital = Customer Capital + Organizational Capital

رأس المال الهيكلي = رأس المال الزبوني + رأس المال التنظيمي ، حيث

Organizational Capital = Innovation Capital + Process Capital

رأس المال المنظمي = رأس المال الإبتكاري + رأس مال العملية ، حيث :

Innovation Capital = Intellectual Property + Intangible Assets

ج. تقسيم (Edvinson & Malone ,1997) : وقد تضمن خمس مجموعات هي :

أولا : مقاييس الجوانب المالية :

ثانيا : الجوانب الفكرية لرأس المال وهي أربعة وكما يلي :

1- رأس مال العملية

2- رأس مال الزبون

3- رأس مال التجديد والتطوير

4- رأس المال البشري

د. تقسيم (Sveiby ,2001) : ويقسم أصول رأس المال اللاملموس (الفكري) إلى :

أولا : أصول الهيكل الداخلي لرأس المال .

ثانيا : أصول الهيكل الخارجي لرأس المال .

ثالثا : أصول الهيكل البشري لرأس المال .

هـ. تقسيم (Malhorta ,2008) : والذي قسم رأس المال إلى المكونات التالية :

أولا : رأس المال الزبوني

ثانيا : رأس مال العملية

ثالثا : رأس المال البشري

رابعا : رأس مال التجديد والتطوير

و. تقسيم (Stewart ,1998) : وهذا التقسيم يعتبر الأكثر شيوعا استنادا لأدبيات الموضوع المتداولة حاليا حيث قسمه إلى

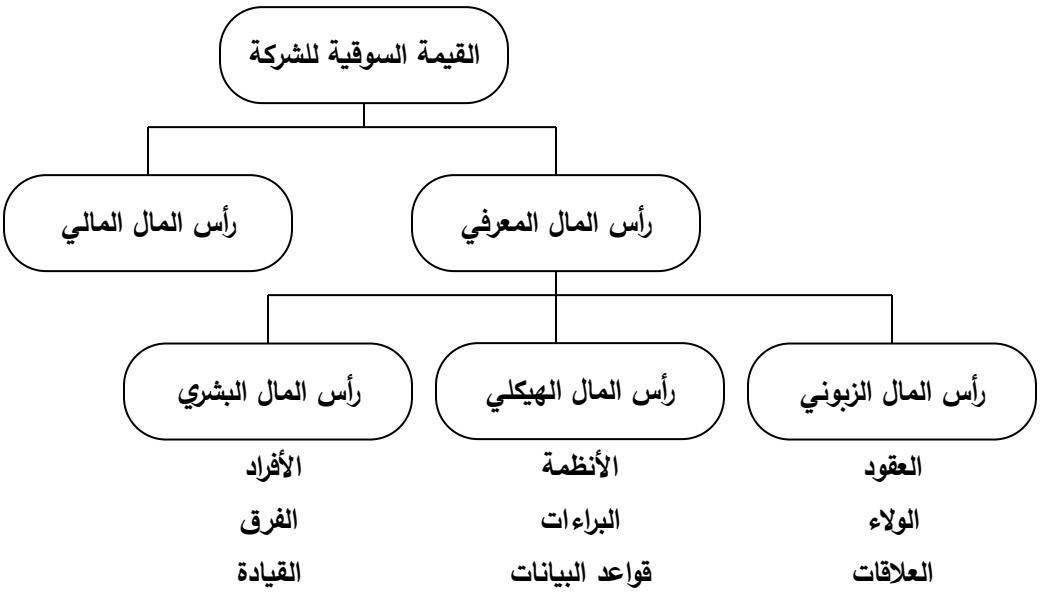
أولا : رأس المال الهيكلي

ثانيا : رأس المال المعرفي ويتكون من :

- رأس المال البشري
- رأس المال الهيكلي
- رأس المال الزبون

ووفق مايعرضه الشكل(3)

الشكل (3) : هيكل رأس المال في المؤسسات المنظمات



4-الابداع ::

مفهوم الابداع وأهميته:

ان مفهوم الابداع Innovation هو مفهوم واسع ويشمل كل ما هو جديد ومختلف يميز االمنظمة عن الآخرين ويمنحها دعماً في المركز التنافسي وتحسين الاداء ، سواء كان االابداع في مجال المنتوج أم طرق الاداء الاداري أو المالي أو التسويقي أو الانتاجي ،فاستخدام طريقة معالجة للمواد الداخلة في تصنيع المنتوج هو ابداع او استخدام طريقة جديدة في تقديم الخدمة للزبون هو ابداع ، أو القيام بنشاط تنظيمي جديد هو ابداع ، وعليه فأن الابداع مرتبط بأي فعل أو شئ جديد من قبل االمنظمة، وقد يكون على شكل حل جديد لمشكلة قائمة.(Drucker,1985).

أنواع الإبداع

اتفقت معظم الأدبيات على تقسيم الإبداع إلى:

1- الإبداع الإداري: والمتضمن للبناء التنظيمي والقواعد والأدوات والإجراءات وإعادة تصميم العمل، والسياسات والاستراتيجيات الجديدة بالإضافة إلى نظم رقابة جديدة بجانب النشاطات الإبداعية التي تهدف إلى تحسين العلاقات بين الأفراد والتفاعل فيما بينهم لتحقيق الأهداف المرجوة.

2- الإبداع الفني التقني: ويتضمن إبتكار منتجات أو خدمات جديدة وتطوير المنتجات القديمة وإحداث تغييرات بوسائل وأدوات المنظمة.

أما (الشمري،2001) فقد صنف الإبداع على النحو التالي:

1- الإبداع المبرمج والإبداع غير المبرمج : يشير الإبداع المبرمج إلى الإبداعات المخطط لها سلفا كتطور الخدمات أو تحسين الإجراءات ، أما الإبداع غير المبرمج فيتضمن الإبداعات غير المخطط لها سلفاً.

2- الإبداع القائم على أساس الوسائل والغايات: يتميز الإبداع القائم على أساس الغايات بأنه إبداع نهائي يعد هدفا في حد ذاته، أما الإبداع المتعلق بالوسائل فيشير إلى الإبداعات الواجب القيام بها لتيسير الوصول للإبداع المرغوب.

3- الإبداع المتعلق بدرجة الجدة أو التطرف في الإبداع: وهو إبداع جذري يرتبط بالتغير، وكثيرا ما يواجه مقاومة من قبل الكثير من العاملين في المنظمات. و صنف الإبداع إلى:-

1- الإبداع الفردي: والذي يقوم به الأفراد،والذي يعتمد على سماتهم والعوامل البيئية المحيطة، فالإبداع هنا هو عبارة عن فكرة جديدة تسهم في حل مشكلة، أو تطوير عمل قائم بطريقة جديدة غير تقليدية .

2- الإبداع الجماعي : ويكون من خلال تظافر الجهود والعمل بروح الفريق الواحد، وتبني الفكرة الإبداعية للفرد والعمل على تحقيقها، لأن إخفاق الجماعة وعدم قدرتها على تنفيذ الأعمال الناتجة عن الأفكار الإبداعية للأفراد يقتل هذه الأفكار ولا يحقق الفائدة المرجوة.

عناصر الإبداع

تعددت تصنيفات الكتاب والعلماء لعناصر الإبداع، وأفضل تصنيف هو ما قدمه غيلفورد ومعاونوه للعناصر المختلفة المكونة للإبداع المتمثلة في الطلاقة والمرونة والأصالة والتوسيع والكم والكيف، وفي ما يلي شرح لهذه العوامل (الفاعوري،2005) :

1- **عنصر الطلاقة:** إن الطلاقة تقاس وتحدد بعدد وكمية ما يعطي الشخص من نوع معين من المعلومات في وحدة زمنية معينة، وقد وجد أنه في الاختبارات الكلامية وحدها توجد ثلاثة عوامل متميزة للطلاقة وهي الطلاقة الفكرية (Ideational Fluency) وجل هذا النوع من الطلاقة مرتبط بالقدرة العقلية لشخص كالقدرة

على التخيل والتشبيه والاستنباط وسعة الإدراك والحدس، والطلاقة الترابطية (Associational Fluency) وتعنى بعملية إكمال العلاقات وذلك تمييزاً لها عن النوع السابق من الطلاقة، والطلاقة التعبيرية والتي لها علاقة بسهولة بناء الجمل، وهكذا.

2- **عنصر المرونة:** أما المرونة في التفكير فتعني تغييراً من نوع معين ورؤية المشكلة من زوايا مختلفة والتغيير في المعنى أو التفسير أو الاستعمال أو فهم المهمة أو إستراتيجية العمل أو تغييراً في اتجاه التفكير الذي قد يعني تفسيراً جديداً للهدف.

3- **عنصر الأصالة:** وتعني إنتاج ما هو غير مألوف، وما هو بعيد المدى،وما هو جديد وغير عادي، وما هو ذكي و حاذق من الاستجابات.

4- **عنصر التوسيع:** ويظهر هذا العامل مقدرة الفرد على الإضافة ذات القيمة على فكرة أو أسلوب قدمها غيره بحيث تكتمل الفكرة بشكل أفضل، أو يصبح تطبيقها أكثر فائدة وسهولة.

5- **عنصر الكم والكيف:** إن ثمة فرضية تقول إن الكمية تولد الكيفية حيث أنه إذا كان شخص ينتج عدداً أكبر من الأفكار فإنه لا بد أن ينتج هذه الأفكار بنوعية جيدة وفي وقت محدد، في حين أن هناك فرضية أخرى تقول بأنه إذا صرف الإنسان وقته في إعطاء عدد كبير من الأفكار فإن الأفكار الجيدة بينها ستكون قليلة.

مستويات الإبداع

للإبداع خمس مستويات تعبر عن مدى قدرة المبدع وفعاليته وقدرته على الاستنباط والاستنتاج والتحليل والربط بين العلاقات، فكل مستوى يعبر عن قدرة المبدع ومدى نضج تفكيره الإبداعي وكيفية استغلاله في التطبيق العملي للأفكار المبدعة.

1- الإبداع التعبيري: ويعني تطوير فكرة أو نواتج فريدة بغض النظر عن نوعيتها أو جودتها ، كالرسومات العفوية التي يرسمها الأطفال.

2- الإبداع المنتج أو التقني: ويعنى بقدرة الإداري إلى التوصل نواتج من الطراز الأول بدون وجود شواهد قوية على العفوية المعبرة عن هذه النواتج، كتطوير آلة موسيقية معروفة، أو لوحة فنية ، أو مسرحية شعريةوينتج الإبداع التقني نمو المستوى التعبيري والمهارات ، مما يترتب عليه القدرة على إنتاج أعمال كاملة بأساليب متطورة غير تقليدية، وغالبا ما يكون هذا النوع من الإبداع في مجال إنتاج منتجات كاملة بمختلف الأنواع والأشكال (السويدان والعدلوني ، 2004).

3- الإبداع الابتكاري: يتطلب هذا النوع من الإبداع المرونة في إدراك علاقات جديدة غير مألوفة بين أجزاء منفصلة موجودة من قبل ، ومحاولة ربط أكثر من مجال للعلم مع بعضها البعض ، أو دمج معلومات قد تبدو غير مترابطة بهدف الحصول على شيء جديد ذو قيمة ومعنى، وتسمى هذه العملية التركيب ، كما هو

الحال في اختراع الآلة أو استخدام أساليب إدارية جديدة ، أو محاولة ربط المدير فكرة الإداري مع الفكر الرياضي لتقديم نموذج رياضي معين يمكن استخدامه في الرقابة أو تحسين الإنتاجية (السويدان والعدلوني، 2004).

4- الإبداع التجديدي: يشير إلى قدرة المبدع على اختراق قوانين ومبادئ ومدارس فكرية ثابتة وتقديم منطلقات وأفكار جديدة، ويتطلب هذا المستوى من الإبداع تمتع المبدع بقدرة قوية على التصوير التجريدي للأشياء ، مما ييسر تحسينها وتعديلها ، حيث يسهم هذا المستوى في زيادة قدرة المبدع على تقديم منتج جديد أو نظرية إدارية جديدة .

5- الإبداع التخيلي: يمثل الإبداع التخيلي أعلى مستويات الإبداع وأندرها، حيث يتحقق فيه الوصول إلى مبدأ أو نظرية أو افتراض جديد كلية ، ويترتب عليه ازدهار أو بروز مدارس وحركات بحثية جديدة كما ظهر في أعمال " أينشتاين" " Einstein" وفرويد "Freud" أو إيجاد وإبداع وفتح أفاق جديدة لم يسبق المبدع إليها أحد (السويدان والعدلوني، 2004).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي::

اولا: اختبار فرضيات اثر التنمية المستدامة للموارد البشرية على راس المال المعرفي

ويتضمن:: 1- بيان مستوى الفاعلية.

2 -اختبار اثر متغيرات التنمية للموارد البشرية على متغير راس المال المعرفي

1-التوظيف

جدول(1)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "التوظيف" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تستند مؤسسات التعليم العالي في عملية الاختيار على التحليل الوظيفي للوظائف المراد شغلها والمتضمن مهام وواجبات الوظيفة والمؤهلات العلمية والعملية لشاغلها	3.14	.85	متوسط
2	تعيد االمؤسسة التعليمية النظر بالوصف الوظيفي لبعض الوظائف في ضوء المتغيرات والتعديلات التي تطرأ عليها خلال فترات زمنية معينةو وضع الخطط الإثرائية لأعضاء هيئة التدريس .	3.03	.88	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
3	تقدم المؤسسة التعليمية وصفا لكل الوظائف المتاحة بها	2.91	.84	متوسط
4	تقوم المؤسسة بتوفير تقارير إحصائية مفصلة عن المرشحين للوظائف الشاغرة لتسهيل المفاضلة بينهم	2.89	.82	متوسط
5	تستند عملية التعيين على قواعد واضحة معتمدة على الكفاءة والخبرة	2.82	.91	متوسط
6	تسعى المؤسسة في عملية الاستقطاب والاختيار والتعيين إلى جذب التدريسيين الأكفاء لشغل الوظائف المتاحة	2.80	.72	متوسط
7	تعقد المؤسسة اختبارات ومقابلات خاصة بإجراءات التعيين والاختيار.	2.74	.84	متوسط
8	تقدم المؤسسة حوافز مادية ومعنوية مختلفة لاستقطاب أصحاب الخبرات والكفاءات من خارج المؤسسة.	2.61	.86	متوسط
9	تراجع المؤسسة معايير الاستقطاب والاختيار والتعيين بشكل مستمر	2.56	.76	متوسط
10	يتم الإعلان عن حاجة االمؤسسة للتدريسيين عبر وسائل الإعلام المختلفة	2.29	1.11	منخفض
11	تستخدم المؤسسة التعليمية موقعها على شبكة الانترنت في عملية استقطاب طالبي التوظيف من التدريسيين	1.83	1.13	منخفض

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (1) فقد جاءت الفقرة التي تتناول مدى استناد مؤسسات التعليم العالي في عملية الاختيار على التحليل الوظيفي للوظائف المراد شغلها والمتضمنة مهام وواجبات الوظيفة والمؤهلات العلمية والعملية لشاغليها في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.14) وانحراف معياري (0.85)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة التي تتضمن فيما إذا كانت المؤسسة التعليمية تعيد النظر بالوصف الوظيفي لبعض الوظائف في ضوء المتغيرات والتعديلات التي تطرأ عليها خلال فترات زمنية معينة وبمتوسط حسابي بلغ (3.03) وبانحراف معياري (0.88) وكلتا الفقرتان حصلتا على مستوى متوسط من الفاعلية. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع عمليات التوظيف تخضع للإعلان وهذا بلا شك يتطلب أن يوضح الإعلان مهام الوظيفة والمتطلبات العلمية والعملية التي يجب أن تتوفر في الشخص المتقدم لشغل هذه الوظيفة .

وقد جاءت الفقرة في المرتبة ماقبل الأخيرة والتي تتناول مدى الإعلان عن حاجة المؤسسة للتدريسيين عبر وسائل الإعلام المختلفة وبمتوسط حسابي بلغ (2.29) وإنحراف معياري بلغ (1.11) فيما جاءت الفقرة المتعلقة بمدى

استخدام مؤسسات التعليم العالي لموقعها على شبكة الانترنت في عملية استقطاب طالبي التوظيف من التدريسيين بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.83) وانحراف معياري (1.13) .

2-التدريب وتنمية الموارد البشرية

احتل هذا المجال المرتبة الثانية بين مجالات الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبمستوى متوسط من الفعالية. يشمل هذا المجال (11) فقرة تناقش جوانب متعددة في مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية تراوحت فعاليتها بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة. الجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات ومرتبة منها على ضوء مستوى الفاعلية.

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تعد مؤسسات التعليم العالي خطة شاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية لكافة التدريسيين على ضوء وصف الوظائف لديها وإشراك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات .	3.69	.71	مرتفع
2	تتوفر بالمؤسسة التعليمية جهة مسئولة عن البرامج التدريبية تختص بمتابعة الاحتياجات التدريبية للتدريسيين	3.55	.61	متوسط
3	توظف المؤسسة التكنولوجيا المتقدمة في تنفيذ البرامج التدريبية وتطوير معايير ترقية عضو هيئة التدريس ومن في حكمهم.	3.55	.64	متوسط
4	تقوم المؤسسة التعليمية بإجراء تقييم لفاعلية البرامج التدريبية قبل وبعد حضور االتدريسيين للدورات التدريبية	3.46	.75	متوسط
5	توفر المؤسسة برامج تدريبية تكسب الأفراد مهارات ومعارف واتجاهات تساعد في تحقيق أهداف التعليم العالي	3.44	.74	متوسط
6	توفر المؤسسة برامج تدريبية جاذبة للتدريسيين لضمان استمرارهم بالعمل فيها(الايفادات)	3.39	.64	متوسط
7	تختار المؤسسة الأوقات المناسبة لتنفيذ البرامج التدريبية للتدريسسيين	3.38	.60	متوسط
8	تحدد المؤسسة الطرق التدريبية التي تلائم	3.37	.71	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
	طبيعة البرامج التدريبية وخصائص االتدريسي المتدرب وإنشاء مراكز بحثية بالجامعة لتطوير أداء الأكاديميين			
9	توفر المؤسسة آليات دقيقة للرقابة على البرامج التدريبية لضمان فاعليتها	3.29	.60	متوسط
10	تستقطب المؤسسة الكفاءات المؤهلة القادرة على إعداد وتدريب التدريسيين و تحقيق مفهوم التوأمة والتعاون بين الجامعات.	2.84	.83	متوسط
11	تشرك وزارة التعليم العالي مؤسسات القطاع الخاص في عملية التدريب للتدريسيين	1.75	1.08	منخفض

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (2) نجد أن الفقرة التي تتضمن مدى إعداد المؤسسة التعليميةخطة شاملة لتحديد الاحتياجات التدريبية للتدريسيين على ضوء وصف الوظائف لديها جاءت في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (0.71) وبمستوى مرتفع من الفاعلية. وترجع هذه النتيجة إلى الأهمية التي يحظى بها مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية لدى القادة الإداريين والتي تنبع من حرصهم على النهوض بمستوى أداء ومهارات الموارد البشرية(التدريسيين) .أن الاهتمام بمجال التدريب للموارد البشرية واستقطاب المدربين الأكفاء لتأهيل وتدريب التدريسيين وفي إدارات الموارد البشرية على وجه التحديد حيث أشارت الفقرة التي تتضمن مدى استقطاب المؤسسة الكفاءات المؤهلة القادرة على إعداد وتدريب االتدريسيين المرتبة ماقبل الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.84) بمستوى متوسط من الفاعلية وهذه النتيجة تؤكد أن مؤسسات التعليم مازالت بحاجة لمزيد من التركيز على مجال التدريب للتدريسيين للرفع من كفاءتهم وإنتاجيتهم في الأداء.

وقد جاءت الفقرة التي تشير إلى مدى إشراك مؤسسات التعليم العالي لمؤسسات القطاع الخاص في عملية التدريب للتدريسيين بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.75) وانحراف معياري (1.08) وبمستوى منخفض من الفاعلية وهذا يعكس بلا شك ضعف العلاقة التبادلية بينها ومؤسسات القطاع الخاص فيما يخص تدريب تدريسيي وزارة التعليم العالي . إن من أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر في تنمية الموارد البشرية هي مشاركة القطاع الخاص في اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسات التعليمية والتدريبية بطريقة تبرز وجود شراكة فاعلة وحقيقية بين القطاعين العام والخاص في مجال تدريب وتنمية الموارد البشرية .إن وجود مثل هذه الشراكة الفاعلة بين القطاعين يمكن بلا شك من الإفادة من خبرات القطاع الخاص في تدريب الموارد البشرية.وإضافة إلى ذلك يجب أن يمتد التواصل بين القطاعين لأبعد من ذلك كأن يشارك القطاع الخاص مؤسسات القطاع العام وخصوصا المؤسسات التربوية والتعليمية محور

البحث في وضع المناهج الملائمة لمتطلبات سوق العمل وذلك للحصول على مخرجات تتلاءم مع الوظائف المتاحة وبالمواصفات الوظيفية المطلوبة ، كما ويتوجب على مؤسسات القطاع الخاص تقديم البرامج التدريبية المطلوبة التي تلبي حاجات موظفي القطاعات الحكومية، وذلك من خلال البحث عن البرامج المناسبة لهم عن طريق التنسيق مع الإدارات المختصة بمجال تدريب وتنمية الموارد البشرية في القطاعات الحكومية والمتمثلة في إدارات التدريب . وهذا بلا شك يجعل جميع مؤسسات الدولة في القطاعين العام والخاص تسير جنبا إلى جنب نحو تحقيق نهضة تنموية شاملة في مختلف الجوانب . وهنا تجدر الإشارة إلى بذل مزيد من العمل نحو مد جسور التعاون والتنسيق بين وزارة التعليم العالي وسائر الوزارات والأجهزة الحكومية من جهة ومؤسسات القطاع الخاص من جهة أخرى، وذلك بهدف تدريب وتنمية مهارات التدريسيين بالوزارة .

3-تقييم الأداء للموظفين

وقد احتل هذا المجال المرتبة الأخيرة من بين المجالات الخمسة بمتوسط حسابي بلغ (2.68) وبمستوى متوسط من الفعالية .ويشتمل هذا المجال على (11) فقرة تناولت تقييم الأداء للموظفين والجوانب المتعلقة به والتي تراوحت فعاليتها بين المتوسطة والمنخفضة.ويبين الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات وترتيب كل من هذه الفقرات على ضوء مستوى الفعالية.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير "تقييم الأداء للموظفين" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالاستمرارية	2.90	.75	متوسط
2	تتصف معايير وأسس تقييم أداء التدريسيين بالموضوعية	2.84	.72	متوسط
3	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالعدالة	2.83	.76	متوسط
4	تعلن الوزارة للتدريسيين المعايير المستخدمة في تقييم الأداء مسبقا حتى يكون لديهم دراية بواجباتهم وأعمالهم المناطة بهم	2.78	.73	متوسط
5	تعتمد وزارة التعليم أدوات قابلة للقياس في تقييم أداء التدريسيين	2.77	.71	متوسط
6	تعمل الوزارة على تحديد نقاط القوة والضعف في أداء التدريسيين	2.74	.76	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
7	تعتمد وزارة التعليم العالي معايير محددة ودقيقة لتقييم أداء التدريسيين	2.73	.77	متوسط
8	تراجع الوزارة باستمرار معايير تقييم أداء التدريسيين لتعكس المستوى الحقيقي لأدائهم	2.67	.77	متوسط
9	تعتمد الوزارة على نتائج تقييم أداء التدريسيين عند وضع خططها التدريبية	2.66	.86	متوسط
10	تتسم عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة بعدم تدخل العامل الشخصي أثناء التقييم	2.64	.88	متوسط
11	تتخذ الوزارة من نتائج تقييم الأداء منطلقا لاتخاذ القرارات حول ترقية وترفيع ونقل التدريسيين	1.99	1.12	منخفض

استنادا للبيانات التي تضمنها الجدول (3) فقد جاءت الفقرة التي تتعلق بمدى اتسام عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة بالاستمرارية في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.90) وانحراف معياري (0.75)، تلتها في المرتبة الثانية الفقرة التي تناقش مدى اتصاف معايير وأسس تقييم أداء التدريسيين بالموضوعية وبمتوسط حسابي بلغ (2.84) وبانحراف معياري (0.72)،وكلتا الفقرتان جاء مستوى الفاعلية فيهما متوسطا ويمكن تبرير ذلك إلى أن عملية تقييم أداء التدريسيين بالوزارة تحظى بنوع من الاهتمام وبشكل مستمر ويعطي ذلك مؤشرا على اهتمام القادة الإداريين بهذا الجانب الإ أن هذا الاهتمام قد يكون شكليا ولايعني بالضرورة أن تتم عملية تقييم الأداء بمستوى دقيق وحقيقي يستند إلى معايير أداء حقيقة واقعية يؤخذ بنتائجها في اتخاذ القرارات اللاحقة وهذا ما تؤكده النتيجة التي آلت إليها الفقرة التي تتضمن مدى اتخاذ الوزارة من نتائج تقييم الأداء منطلقا لاتخاذ القرارات حول ترقية وترفيع ونقل التدريسيين حيث حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة من بين فقرات المجال بمتوسط حسابي بلغ (1.99) وانحراف معياري (1.12) وبمستوى منخفض من الفاعلية. وقد يشير ذلك إلى تأثر عمليات تقييم أداء التدريسيين بعوامل غير منطقية من قبل القادة الإداريين ولاتخضع لرقابة وأسس واضحة وتفتقد جزء من أهميتها في تحفيز التدريسيين حين لايعتمد على نتائجها عند اتخاذ القرارات، الأمر الذي يحتم إعادة النظر في الأسس المتبعة التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء بالوزارة لكي تؤدي الغرض المنشود منها .

كما وقد يعود احتلال هذا المجال للمرتبة الأخيرة من بين مجالات الدراسة إلى اعتماد تقييم أداء الموظفين على استمارة تقييم الأداء التي يقوم بتعبئتها الرئيس المباشر في نهاية كل عام لتحفظ في ملف التدريسي وإغفال الأدوات

الأخرى التي أشارت لها مراجع الموارد البشرية والمتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي كتقويم الزملاء والتقويم البياني وغيرها من الأدوات.

4-الحوافز والمكافآت والتعويضات

احتل هذا المجال المرتبة الثالثة من بين مجالات الدراسة الخمسة بمتوسط حسابي بلغ (3.07) وبمستوى متوسط من الفعالية ، ويشتمل هذا المجال على (8) فقرات تتعلق بنظام الحوافز والمكافآت والتعويضات والجدول (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على هذه الفقرات وترتيب كل من هذه الفقرات على ضوء مستوى الفاعلية.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "الحوافز والمكافآت والتعويضات" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
1	تطبق وزارة التعليم نظاما للحوافز والتعويضات والمكافآت فردية وجماعية وعلى مستوى الوزارة ككل	3.21	.55	متوسط
2	تتميز عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بالوزارة بالعدالة بين جميع التدريسيين	3.15	.67	متوسط
3	تربط الوزارة عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بمدى كفاءة وإنتاجية التدريسيين وأدائهم في العمل	3.10	.79	متوسط
4	تطبق الوزارة خطة واضحة للأجور والمزايا مستندة إلى انجازات التدريسي	3.08	.67	متوسط
5	توفر الوزارة برنامجا لحساب المكافآت والتعويضات والحوافز يمكن للتدريسيين الاطلاع عليه	3.07	.60	متوسط
6	تتناسب التعويضات والحوافز مع الجهد الذي يبذله التدريسي بالوزارة	3.05	.59	متوسط
7	تحدد الوزارة الحوافز والتعويضات والمكافآت المناسبة وفقا لعملية الوصف الوظيفي للوظائف	3.00	.66	متوسط

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفاعلية
8	توفر الوزارة تقارير دورية عن تكلفة الحوافز والتعويضات والمكافآت ليتسنى مراجعتها وتقييمها وفقا للمستجدات	2.95	.64	متوسط

استنادا إلى البيانات التي تضمنها الجدول (4) فقد احتلت الفقرة التي تبحث مدى تطبيق وزارة التعليم العالي نظاما للحوافز والتعويضات والمكافآت الفردية والجماعية وعلى مستوى الوزارة ككل في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.21) وانحراف معياري (0.55)، وبمستوى متوسط من الفاعلية. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه من المسلم به أن تعتمد جميع الأنظمة والتشريعات في مختلف الوزارات نظاما خاصا بالحوافز والمكافآت والتعويضات . غير أن المهم في هذا الجانب أن يحقق هذا النظام مستوى مرتفع من الفاعلية ،ويكمن ذلك في مدى قدرته على تحقيقه أهداف الوزارة على الوجه الأكمل، كما أن تحديث هذا النظام وملاءمته للمستجدات ليتوافق معها ويرضي رغبات التدريسي أمر ضروريا يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار .ومما يشير إلى محدودية الاهتمام بهذا الجانب من قبل وزارة التعليم العالي في العراق حصول الفقرة التي تتعلق بمدى توفير الوزارة تقارير دورية عن تكلفة الحوافز والتعويضات والمكافآت ليتسنى مراجعتها وتقييمها وفقا للمستجدات على المرتبة المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.95) وانحراف معياري (0.64).

وجاء في المرتبة الثانية من فقرات هذا المجال الفقرة التي تتضمن مدى تميز عملية الحوافز والتعويضات والمكافآت بالوزارة بالعدالة بين جميع التدريسيين وبمتوسط حسابي بلغ (3.15) وبانحراف معياري (0.67) وبمستوى متوسط من الفاعلية. ويمكن تبرير ذلك بعدم ارتباط الحوافز بالوزارة بمفهوم التكافؤ والعدالة التنظيمية ؛ فالحوافز تفقد قيمتها وأثرها الإيجابي المتوقع ما لم تقترن بالعدالة والتكافؤ، والذي يعني حصول التدريسي على نفس الحوافز التي يحصل عليها تدريسي آخر يمارس نفس العمل ولديه نفس المؤهلات والقدرات والمستوى من الأداء. أي أن التكافؤ والعدالة هي عدالة في توزيع العمل وعدالة في تماثل إجراءاته وعدالة في مقادير الحوافز المادية والمعنوية. ومن وجوه التكافؤ والعدالة وجود تمييز بين فردين عاملين، وذلك بمنح صاحب الأداء الأعلى عائدًا أعلى ومنح صاحب الأداء الأدنى عائدًا أدنى.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الحوافز والمكافآت والتعويضات ينبغي أن ترتبط بنتائج عملية تقييم أداء التدريسيين والتي احتلت المرتبة الأخيرة من بين مجالات الدراسة ، ولأن هذه الحوافز أصحبت تعتمد على نتائج تقييم غير واقعية فقد أفرغها ذلك من محتواها وأفقدها أهميتها وتحولت إلى مجرد روتين لايرتبط حقيقة بالمخرجات أو الدافعية تجاه العمل.وقد يشير ذلك إلى عدم توافق بين القيم المادية والمعنوية لعملية الحوافز والمكافآت والتعويضات من جهة

والحاجات الأساسية للتدريسيين من جهة أخرى. فلا يوجد هناك تناسب بين مايقدمه االتدريسي من جهد خلال عمله الوظيفي وما يتلقاه من حوافز ومكافآت مقابل قيامه بذلك العمل.

جدول(5)تحليل التباين الأحادي لأثر المتغيرات المستقلة(التوظيف،التنمية والتدريب،التقييم،الحوافز)على المتغير المعتمد(رأس المال البشري)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	2.794	2	1.398	3.954*	.023
	بين المجموعات	39.924	113	.353		
	الكلي	42.718	115			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	.864	2	.432	1.871	.159
	بين المجموعات	26.109	113	.231		
	الكلي	26.973	115			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	2.183	2	1.092	3.278*	.041
	بين المجموعات	37.626	113	.333		
	الكلي	39.809	115			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	3.929	2	1.965	*9.183	.000
	بين المجموعات	24.175	113	.214		
	الكلي	28.105	115			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	1.537	2	.769	*4.570	.012
	بين المجموعات	19.006	113	.168		
	الكلي	20.543	115			

يتبين من الجدول (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة في جميع المجالات باستثناء التدريب وتنمية الموارد البشرية، يرجع ذلك إلى كون عملية التدريب تعد من العمليات التي يمارسها جميع التدريسيين في الوزارة بما فيهم القادة الإداريين على إختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك لما لها من أثر بالغ في تحسين وتطوير أداء التدريسيين والذي يترتب عليه حصولهم بالمقابل على زيادة في رواتبهم التي يتقاضونها.

جدول (6) -

تحليل التباين الأحادي لأثر (التوظيف،التدريب،التقييم،الحوافز)على راس المال الهيكلي -

-

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	1.901	2	.950	2.580	.080
	بين المجموعات	40.901	111	.368		
	الكلي	42.802	113			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	1.185	2	.593	2.570	.081
	بين المجموعات	25.599	111	.231		
	الكلي	26.785	113			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	.900	2	.450	1.290	.279
	بين المجموعات	38.751	111	.349		
	الكلي	39.651	113			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	.292	2	.146	.584	.559
	بين المجموعات	27.714	111	.250		
	الكلي	28.006	113			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	.752	2	.376	2.113	.126
	بين المجموعات	19.742	111	.178		
	الكلي	20.494	113			

يتبين من الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة على راس المال الهيكلي.

جدول (7)

تحليل التباين الأحادي لأثر (التوظيف،التدريب،التقييم،الحوافز) على راس المال الزبوني -

-

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	sig
مجال التوظيف	داخل المجموعات	7.137	2	3.569	11.317	.000
	بين المجموعات	35.947	114	.315		

	الكلي	43.084	116			
مجال التدريب وتنمية الموارد البشرية	داخل المجموعات	2.035	2	1.017	4.650	.011
	بين المجموعات	24.943	114	.219		
	الكلي	26.978	116			
مجال تقييم الأداء للموظفين	داخل المجموعات	10.632	2	5.316	20.734	.000
	بين المجموعات	29.229	114	.256		
	الكلي	39.861	116			
مجال الحوافز والمكافآت والتعويضات	داخل المجموعات	5.489	2	2.745	13.814	.000
	بين المجموعات	22.653	114	.199		
	الكلي	28.142	116			
تنمية الموارد البشرية ككل	داخل المجموعات	4.806	2	2.403	17.333	.000
	بين المجموعات	15.806	114	.139		
	الكلي	20.613	116			

يتبين من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لأثر المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد راس المال الزبوني.

ثانيا: أختبار فرضيات اثر التنمية المستدامة للموارد البشرية على الابداع::

1- بيان مستوى الفاعلية(درجة تطبيق العنصر).

2- اختبار الفروق لعناصر التنمية المستدامة للموارد البشرية على عناصر المتغير المعتمد(الابداع).

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
1	تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع .	3.69	0.99877
2	تصميم الهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة	3.58	0.75835
3	إتاحة قدر مناسب من اللامركزية بين إدارة المؤسسة التعليمية.	3.23	0.91003
4	إعادة توصيف وظائف التدريسيين بالشكل الذي يحقق دافعية أكبر للإبداع.	3.15	1.03036
5	تدريب التدريسي على أساليب التفكير الإبداعي.	3.22	0.93219
6	تطوير الإدارات التعليمية لمواكبة استخدام التقنيات الحديثة في العمل.	3.63	0.94524
7	استخدام الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات التعليمية	3.56	0.95105
8	دعم مشاركة التدريسيين في اتخاذ القرارات لتشجيع	3.27	0.96489

	الإبداع الإداري		
9	تشجيع التخطيط الشامل الذي يوضح أهداف الإدارة العامة لوحداتها	3.58	1.07076
10	تحقيق التنسيق الفعال بين إدارات الاقسام	3.56	0.88433
11	استخدام أسلوب فرق العمل بما يحقق الإبداع	3.43	0.94954
12	الدوام المرن الذي يساعد التدريسيين على إنجاز أعمالهم.	2.84	1.11319
13	منح الحوافز المعنوية المناسبة للمبدعين في العمل.	2.78	1.21706
14	منح الحوافز المادية المناسبة للمبدعين في العمل.	2.80	1.27775
15	استقطاب المبدعين في العمل للعمل بالإدارات المختلفة.	2.85	1.09540
16	إجراء الدراسات الخاصة بأساليب تطوير الأعمال داخل المؤسسة التعليمية	2.92	1.04667
17	مراعاة الجانب الإنساني للتدريسي	3.27	1.08872
18	يقوم المدراء بتفويض الصلاحيات للمرؤوسين(التمكين)	3.24	1.09842
19	تقديم الأعمال بأسلوب متجدد للسعي لتحقيق الإبداع	3.17	1.08214
20	تقديم الأفكار الجديدة التي تحقق الإبداع	3.23	0.97499
21	يتمتع التدريسيون بدرجة من الحرية للتعبير عن آرائهم	3.18	1.18992
	جميع العبارات	3.24	0.78547

لقد بينت ردود أفراد الدراسة على الأسئلة الواردة في جدول رقم (8) على أن جوانب الإبداع لدى تدريسيي مؤسسات التعليم العالي كان عالياً من خلال تهيئة المناخ التنظيمي المناسب للإبداع و تطويرها للإدارات التعليمية لمواكبة استخدام التقنيات الحديثة في العمل وتصميمها للهيكل التنظيمي بشكل يضمن استيعاب استخدام التقنيات الحديثة و استخدامها للإدارة الالكترونية في تطوير الخدمات التعليمية وغيرها،بينما كانت ردودهم متوسطة بما يتعلق بإجراء الدراسات الخاصة بأساليب تطوير الأعمال و استقطاب المبدعين بالعمل و بالعمل بالإدارات المختلفة وتشجيع الدوام المرن الذي يساعد التدريسي على إنجاز أعماله ومنح الحوافز المادية والمعنوية المناسبة للمبدعين.

جدول رقم (9): درجة تطبيق عنصر الأصالة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
22	نحاول في المؤسسة تطبيق أساليب جديدة بالعمل لحل أية مشكلة نواجهها ونناقش كثيراً التطورات الحديثة في مجال تخصصه .	3.56	0.83690
23	ننجز الأعمال الموكلة لنا بأسلوب متطور من خلال القدرة على استخدام استراتيجيات تدريسية حديثة كإستراتيجيات التعلم النشط	3.62	0.92339
24	نحرص على تقديم الأفكار الجديدة للعمل و استخدام أساليب تقويم حديثة ومتنوعة	3.58	0.97080
	جميع العبارات	3.58	0.78697

جدول رقم(10): درجة تطبيق عنصر الطلاقة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
25	نمتلك المهارات الكافية التي من خلالها نقنع الطلبة معنا	3.74	0.87622
26	يتوفر لدى التدريسيين مهارات النقاش المتعلقة بالعمل وإجادة توظيف التقنيات الحديثة أثناء التدريس وفي التواصل مع الطلبة.	3.82	0.77433
27	نحرص على التعبير عن آرائنا ولو كانت مخالفة لرؤسائي بالعمل و إتاحة الفرصة للطالبة في التعبير عن أفكارها وآرائها	3.74	0.75078
	جميع العبارات	3.76	0.64330

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الطلاقة والواردة في جدول رقم (10) فكانت استجاباتهم على درجة عالية من الموافقة بكافة عباراتها.

جدول رقم (11): درجة تطبيق عنصر المرونة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
28	نهتم بالآراء التي تخالف آرائنا للإستفادة من آراء الآخرين و إشعار الطلبة بالأمن والأمان النفسي .	3.62	0.83029
29	نسعى للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل بالمرونةواتاحة الفرصة للإبداع.	3.79	0.73651
30	نحرص على الاستفادة من انتقاد الآخرين لنا	3.78	0.81541
	جميع العبارات	3.72	0.67243

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر المرونة والواردة في جدول رقم (11) فكانت استجاباتهم بدرجة عالية جداً من الموافقة فيما يتعلق بالحرص لدى االتدريسيين للاستفادة من انتقاد الآخرين لهم،وعلى مستوى عالي من الموافقة لسعيهم للحصول على الأفكار التي تساهم بحل مشاكل العمل، وأيضاً فيما يتعلق باهتمام الإدارات بالآراء المخالفة لآرائهم.

جدول رقم (12): درجة تطبيق عنصر المخاطرة

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
31	نحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمنا بالمخاطر المترتبة على ذلك	3.48	0.97395
32	نهتم بتقديم أفكار مستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق	3.59	0.90554
33	نتردد بتطبيق أساليب جديدة لأداء أعمالنا خوفاً من الإخفاق	2.90	1.23305
	جميع العبارات	3.32	0.64930

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر المخاطرة والواردة في جدول رقم (12) فكانت استجاباتهم عالية فيما يتعلق بتقديرهم للأفكار المستحدثة بالعمل حتى ولو لم تطبق، وحرصهم على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمهم بالمخاطر المترتبة على ذلك، أما فيما يتعلق بتردد الإدارات بتطبيق أساليب جديدة لأداء الأعمال خوفاً من الإخفاق فكانت استجاباتهم بمستوى متوسط.

جدول رقم (13): درجة تطبيق عنصر القدرة على التحليل

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
34	لا يتم اتخاذ القرارات بشكل عشوائي بل حسب دراسة مستفيضة	3.73	0.75701
35	يتم تبسيط أفكارنا عند مواجهة المشاكل بالعمل.	3.56	0.81215
36	نحصل على معلومات مفصلة قبل بدئنا بالعمل الجديد	3.76	0.77749
	جميع العبارات	3.67	0.60418

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر القدرة على التحليل والواردة في جدول رقم (13) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم(14): درجة تطبيق عنصر الحساسية للمشكلات

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
37	نشعر بالإثارة عند تعاملنا مع مشكلات العمل	3.74	0.75701
38	نملك رؤية دقيقة لمشكلات العمل	3.70	0.81441
39	نملك قدرات على توقع مشكلات العمل قبل حدوثها	3.56	0.95105
	جميع العبارات	3.66	0.67172

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الحساسية للمشكلات والواردة في جدول رقم (14) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم (15): درجة تطبيق عنصر الخروج عن المألوف

الرقم	العبارة	متوسط الاجابة	الانحراف المعياري
40	عادة ما نفضل الأعمال الصعبة عن الأعمال الروتينية البسيطة	3.65	0.83029
41	نحرص على تقديم الأفكار التي سبق تقديمها عند مواجهة المشاكل	3.62	0.77959
42	يتشابه أسلوب أدائنا للعمل مع أساليب العمل بمؤسسات التعليم العالي المشابهة	3.58	0.85928
	جميع العبارات	3.60	0.61974

أما فيما يتعلق بدرجة تطبيق عنصر الخروج عن المألوف والواردة في جدول رقم (15) فكانت استجاباتهم عالية بكافة عباراتها.

جدول رقم (16):تحليل التباين الأحادي للفروقات في إجابات المبحوثين وفقا للمتغيرات المستقلة والمعتمدة

العنصر	التوظيف	التقييم	تنمية الموارد والتدريب	الحوافزوالمكافات
الاصالة	1.267 (0.298)	0.282 (0598)	4.649 (0.014)	2.995 (0.060)
الطلاقة	1.585 (0.206)	0.001 (0.975)	4.016 (0.025)	0.629 (0.537)
المرونة	1.051 (0.379)	0.533 (0.469)	1.988 (0.148)	1.462 (0.242)
المخاطرة	0.564 (0.642)	1.719 (0.196)	0.448 (0.641)	3.471 (0.039)
التحليل	1.479 (0.233)	0.003 (0.958)	7.993 (0.001)	1.314 (0.279)
الحساسية للمشكلات	0.142 (0.935)	0.493 (0.487)	2.577 (0.087)	0.196 (0.823)
الخروج عن المألوف	3.717 (0.018)	2.146 (0.149)	3.086 (0.055)	7.003 (0.002)

وبتحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالات الفروق في إجابات المبحوثين يتبين من الجدول رقم(16) أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية ناتجة عن متغير التوظيف(الاستقطاب الجيد) في عنصر الخروج عن المألوف، كما أن الفروقات ذات الدلالة الإحصائية والناتجة عن متغير تنمية الموارد البشرية كانت لمعظم عناصر الإبداع، وبتطبيق اختبار (LSD) تبين أن هذه الفروقات كانت لصالح التدريسيين الذين يشاركون في اغلب الدورات التدريبية والايفادات العلمية وحضور المؤتمرات، أي أنهم يشعرون بأهمية هذه العناصر أكثر من غيرهم ذوي المشاركات العلمية الأقل.وفيما يتعلق بعنصر الحوافز والمكافات فإن الفروقات كانت ذات دلالة إحصائية لعنصري المخاطرة والخروج عن المألوف وكانت هذه الفروقات لصالح التدريسيين ذوي الدخل الأعلى.

المبحث الرابـــــع

اولا:: اهم الاستنتاجات::

1- من خلال ما تقدم فإن الباحثة ترى أن الاستثمار والتنمية المستدامة لأعضاء الهيئات التدريسية يشكل ضرورة ملحة لمواجهة التحديات التي يشهدها النظام التعليمي و التغيرات المحيطة، ومنها على سبيل الخصوص تحدي راس المال المعرفي والابداع، ولذلك يتحتم على مؤسسات التعليم العالي تدعيم ثقافة التطوير بين العاملين، مع الحرص على تحديد الوسائل الأنسب لخدمة هذه العملية وبمشاركة أعضاء هيئة التدريس، من أجل أن تحقق التنمية المستدامة أهدافها المتمثلة في تزويد أعضاء الهيئات التدريسية بالمعارف والمهارات والقيم والاتجاهات المتعلقة بزيادة رصيد راس المال المعرفي وفقاً لأدوارهم ومسؤولياتهم وصولاً الى تطوير قدراتهم الابداعية.

2- ان لدورات التعليم المستمر،والايفادات،وبرنامج البعثات والزمالات وتسهيل اجراءتها قدر الامكان،وتسهيل حضور التدريسي لمؤتمرات داخل وخارج القطر اثر كبير في اثراء راس المال المعرفي لدى التدريسي.

3- ان الاهتمام باماكن جلوس عضو هيئة التدريس،وتوفير خطوط الانترنيت في تلك الاماكن يجعل التدريسي يشعر بالراحة ممايمكنه من المتابعة المستمرة لكل ماهو جديد.

4- ان عملية دعم البحث العلمي من خلال توفير مراكز بحثية وتشجيع التدريسيين الناشطين في هذا المجال بمكافأت معنوية تدفعهم الى الابداع.

ثانياً::اهم التوصيات::

1-الاهتمام بإعداد عضو هيئة التدريس وبمايحقق فاعلية العملية التدريسية.

2-إعداد الدورات التدريبية اللازمة التي تزود أعضاء هيئة التدريس بالكفاءات المهنية أثناء قيامهم بعملية التدريس ، وتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من اختيار طرق التدريس المناسبة ، وبالتالي يتوافقون مهنياً ، ويصبحون أكثر فعالية مع طلابهم .

3-إنشاء مركزٍ لأعضاء هيئة التدريس لزيادة فاعلية العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس ، وتقوية روابط التعاون والاتصال ، وذلك بإقامة لقاءات دورية ومنوعة . وتنظم من خلاله آلية تطوير القدرات العلمية والكفاءات المهنية .

4-المشاركة مع الجامعات العربية والأجنبية في تطوير الكفاءات المهنية لدى عضو الهيئة التدريسية وتبادل المنفعة .

5-ضرورة التقويم المستمر لأداء أعضاء الهيئة التدريسية ومتابعة أنشطة نموهم المعرفي وابداعاتهم.

6-ضرورة تبصرة الأستاذ الجامعي بالكفاءات المهنية التي يفضلها الطلبة حتى يتمكن من إجادة تلك الكفاءات المهنية.

المصـــــادر

اولاً:العربية:

1- السويدان ، طارق محمد ، والعدلوني ، محمد أكرم (2004م). مبادئ الإبداع. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.

2-الشمري ، فهيد عايض (2002م). المدخل الإبداعي لإدارة الأزمات والكوارث. الرياض : شركة نجد التجارية.

3-الفاعوري رفعت (2005) إدارة الإبداع الإداري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية "بحوث ودراسات" جمهورية مصر العربية.

4- ساليز ادوارد (1999): من الأنظمة الى القيادة. تطور حركة الجودة في التعليم ما بعد الثانوي. ورد في دوهرتي(محرر) تطوير نظم الجودة في التربية ص265_ص283.

5-عبد الدايم، عبد الله(2000): الآفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية، بيروت: دار العلم للملايين.

6-مرسي، محمد منير(2002): الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسية، القاهرة: عالم الكتب.

ثانياً::الاجنبية:

1- A.T.Stewart (2001): Accounting Gets Radical Business

2- Charles Despres and D. Chauvel (2000): Butterworth Heinemann, Boston, p317.

3-Druckes, Peter (1985), "Innovation : The Agenda for American Business ", The Institute for Innovation, February.

4- E. Awad & H.Ghaziri (2004): Knowledge Management, Person Education, Inc.

5-Emilio Passetti, Andera Tenucci, Lino Cinquini, and Marco Frey,2009, Intellectual capital communication: evidence from social and sustainability reporting, "XIII Workshop of AIDEA study group on communication to financial markets, Bari.

6-Felicia Levy,2009, A Simulated Approach to Valuing Knowledge Capital, PhD. School of engineering and applied science, George Washington University, USA.

7-Frances Caincross,2007 ، ICTs for Education and Building Human Capital, www.itu.int/visions

24- Ibid.

8-Hung-Chao Yu, Wen-Yin Wang, and Chingfu Chang,2009, The Pricing of Intellectual Capital in the IT Industry, Department of Accounting, College of Commerce, National Chengchi University, Taipei, 11605, TAIWAN.

9- J.MchenZie & C.V.Winkelen (2004): Understanding the Knowledgeable Organization, International, Padstow, Cornwall, pp236-237.

10- Karl-Erik Sveiby (2001): Method For Measuring Intangibles Assets, Available on: www.sveiby.com/articls

11- Lief Edvinson and M.Malone (1997): Intellectual Capital, Harper Colins, New York, p147-160.

12- Thomas A. Stewart (1998) : Intellectual Capital: The Wealth of Organizations, Doubleday, New York.
13-Toracco , Richard And Hoover , Richard , E. And Knippelmeyer , Sheri,2005, "Organization Development and in Universities", University of Nebraska .
14- Yogesh Malharta,2008, Measuring Knowledge Assets of A Nation, p3, Available From (http://www.brint.org).

الأمن الاقتصادي للسكان

دراسة اجتماعية تحليلية

لأبعاد الأمن الاقتصادي على السكان والتنمية

فراس عباس فاضل البياتي

مدرس الديموغرافية الاجتماعية

قسم علم الاجتماع/كلية الآداب

جامعة الموصل / العراق

المقدمة

من الأوليات الأساسية لديمومة الحياة البشرية هو تحقيق الأمن والطمأنينة وتحقيق الأمن في حد ذاته شيء أساسي للإنسان وللمجتمع، هذا الحق نص عليه في أغلب النصوص المتعلقة بحقوق الإنسان ، ويعد الظروف التي ألمت بسكان العراق منذ العقود الثلاثة الماضية والمتمثلة بالحرب العراقية الإيرانية ، وحرب الخليج الأولى ومن ثم الحصار الاقتصادي ، وأخيراً احتلال العراق والانفلات الأمني، من أهم العوامل التي أثرت سلبا على امن سكان العراق بكافة أشكاله سواء تمثل بالأمن البشري، أو الأمن الغذائي ، أو الأمن الاجتماعي والنفسي ، أو الأمن الصحي ، او الأمن الاقتصادي ... وغيرها. هذا جعلت من سكان العراق يعيشون في قلق نفسي في اغلب الأوقات وجعلهم متعطشين إلى الأمن بشكل كبير إلى حد أصبح تحقيق الأمن أمنية ، وحلم لا يفارق الإنسان في كل خطواته الحياتية .

الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث

❖ موضوع البحث

لقد تطور المفهوم العام للأمن الاقتصادي ليشمل كل النواحي الحياتية التي تهم الإنسان المعاصر، بدءاً من شعوره بالاكتفاء المعيشي والاستقرار الاقتصادي إلى الاستقرار الشخصي في محيطه الأسري و بيئته الخارجية ، عليه فأن الأمن الاقتصادي يستلزم تأمين الخدمات الأساسية للإنسان ، فلا يشعر بالعوز والفقر والمرض ويشمل الخدمات المدرسية والثقافية والرعاية الإنسانية والتأمينات الاجتماعية وعلى مواجهة الظروف الطارئة وقضاء وقت فراغ يحول بينه وبين العزلة والانكماش.ومازال الكثير من الدول النامية وبعض الدول العربية مثلاً (العراق) يعانون من أزمات اجتماعية بسبب فقدان الأمن الاقتصادي وهذا موضوع بحثنا.

❖ أهداف البحث

لكل بحث أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها ، ويهدف بحثنا الى :

1. الكشف عن واقع الأمن الاقتصادي لسكان العراق ، من خلال الكشف عن سبل الحياة الاقتصادية لسكان العراق .
2. معوقات الأمن الاقتصادي لسكان العراق .
3. طبيعة المشاكل الاجتماعية الناتجة عن فقدان الأمن الاقتصادي وأبعادها على السكان والتنمية .

❖ أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في الإجابة عن السؤال التالي (ما أسباب فقدان الأمن الاقتصادي لسكان العراق؟)

❖ منهجية البحث

لكل بحث منهجيته التي تميزه عن البحوث الأخرى ، ولتحقيق النتائج المرجوة اعتمد البحث على (المنهج التاريخي، والمنهج التحليلي).

❖ هيكلية البحث

يتضمن البحث الى جانب المقدمة ثلاثة فصول ثم الاستنتاجات وأخيرا التوصيات والمقترحات ، إذ يتضمن الفصل الأول **(الإطار النظري المنهجي للبحث)** وينطوي على : مشكلة البحث، واهداف البحث ، وأهمية البحث، وهيكلية البحث،أما الفصل الثاني**(الأمن الاقتصادي والتنمية البشرية)** وينطوي على: مفهوم الأمن الاقتصادي، والأمن الاقتصادي ومشكلات السكان (الفقر، والبطالة)، إما الفصل الثالث تضمن **(انعدام الأمن الاقتصادي وأزمات سكان العراق)** وتضمن (الفقر وانخفاض المستوى المعيشي والدخل، الإنتاج مظهر من مظاهر التنمية ، البطالة كمظهر من مظاهر فقدان الأمن الاقتصادي .)،ومن ثم النتائج ، والمصادر .

الفصل الثاني/ الأمن الاقتصادي والتنمية البشرية.

يرتبط مفهوم الأمن الاقتصادي بمفاهيم عديدة منها(الدخل، والعمل، والمستوى المعيشي) الذي يحق لكل إنسان حق الامتلاك الشرعي للحفاظ على رفاهيته، وديمومته، ويجدر بنا تسليط الضوء على مفهوم الاقتصاد باعتباره علماً أساسياً وعاملا فعالا ومؤثراً في حياة السكان من حيث متغيراته التي لها المماس المباشر بحياتهم، فيعرف ادم سميث علم الاقتصاد(هو العلم الذي يختص بدراسة طبيعة وأسباب وجود الثروات عند الأمم)، فهو يؤكد على أهمية وسائل تنميتها، في حين يعرفه جون ستيوارت ميل (بالعلم الذي يهتم بمعرفة إنتاج وتوزيع الثروة) فهو يؤكد على دور الإنتاج والتوزيع في رفع المستوى المعيشي[1] .

فعلى الرغم من عدم الحصول على مفهوم الأمن الاقتصادي بدقة من الأدبيات الاجتماعية والاقتصادية، خلصنا إلى تعريفه بأنه (الشعور بالاطمئنان في الحصول على عمل منتج وكاسب فضلاً عن توفير فرص متساوية في الحياة وأسلوب العيش للسكان).

ونستطيع القول أن مفهوم الأمن الاقتصادي له علاقة بشكل وآخر بمفهوم الحد الأمثل للسكان الذي يعرف على انه(ذلك المستوى من السكان الذي يتحقق عنده إشباع أقصى قدر ممكن من الحجات الضرورية المادية وغير المادية)، اما العلامة (لاندري) فيرى ان الحد الأمثل للسكان لا يجب أن يقتصر على تحديد هدف محدد يتعلق بالمصلحة الفردية على حساب مصلحة المجموع، فهو ينتقد ربط المفهوم الفردي للحد الأمثل للسكان بمعايير اقتصادية فردية مثل أعلى متوسط للدخل ، فمثل هذا المفهوم الفردي للحد الأمثل الذي يرتبط بمعايير كمية يهمل الجانب النوعي للهدف المتحقق كما يهمل أهمية الجانب الجمعي.فمجموع الرخاء يجب ان يكون هو المعيار الذي يلزم اعتماده وليس مجرد متوسط الرخاء[2].

أن للاقتصاد دوره في تنظيم حياة الشعوب اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا وأمنياً، فالاقتصاد على رأي ابن خلدون يحدد أسلوب حياة الشعوب [3] ، فهو يمثل الأحكام والقواعد الشرعية التي تنظم كسب المال وإنفاقه وأوجه تنميته ، وهناك علاقة وثيقة بين الاقتصاد والأمن الاجتماعي حيث ربط المفكرون بين الفقر والسلوك الإجرامي منذ زمن بعيد فقد قال أفلاطون بهذه العلاقة حين أوضح أن حب الثروة والجشع المادي هو السبب الأول للسلوك الإجرامي ، وممن ربط الفقر بالجريمة (دي فيرس) الذي أوضح أن (85 – 95 %) من حالات الإجرام كانت بين

([1]) إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الاقتصادي، دار الحكمة للطباعة والنشر،الموصل 1990، ص30.

([2]) منصور الراوي، السكان والإنتاج وعلاقتهما بالحرب، مجلة الاقتصادي ، جمعية الاقتصاديين العراقيين، العدد2، 1986، ص55.

([3]) عبد الرحمن إبن خلدون ، مقدمة إبن خلدون، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1982م، ص507

الفقراء في ايطاليا في نهاية القرن التاسع عشر ، كما أرجع (بونجر) – وهو عالم هولندي – الجريمة إلى الفقر أيضا ، بسبب ما يحدثه من خلافات ونزاعات بالمجتمع ، ويشير سذرلاند أن هناك كثير من الدراسات قد أوضحت أن المنحرفين يتركزون في الطبقة الدنيا اقتصادي[4].ارتبط مفهوم الأمن الاقتصادي بمفهوم التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية والتنمية البشرية (السكانية) والي يعد من اهم المؤشرات على تكوين الأمن الاقتصادي، وسنسلط الضوء على هذا المؤشر في هذا المبحث .

ان التنمية البشرية كما يعرفها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (PNUD) في أول تقرير له حول التنمية البشرية عام 1990 هي (عملية تهدف إلى زيادة الخيارات المتاحة أمام السكان ،وان هذه الخيارات من المبدأ بلا حدود وتتغير بمرور الوقت ، اما من حيث التطبيق ، فقد تبين انه على جميع مستويات التنمية، تتركز الخيارات الأساسية في ثلاثة :

- هي ان يحيا السكان حياة طويلة خالية من العلل (وهذا يعكس الجانب الصحي، العمر المتوقع عند الولادة) .
- وان يكسبوا المعرفة (وهذا يعكس الجانب المعرفي التعليمي).
- وان يحصلوا على الموارد اللازمة لتحقيق حياة كريمة (وهذا يعكس مستوى الدخل) وما لم تكن هذه الخيارات الأساسية مكفولة، فان الكثير من الفرص سيظل بعيدة المنال،

وللتنمية البشرية جانبان **الأول: هو تشكيل القدرات البشرية**، مثل(تحسين مستوى الصحة والمعرفة والمهارات)، **والثاني: هو انتفاع الناس بقدراتهم المكتسبة**، أما للتمتع بوقت الفراغ او في الأغراض الإنتاجية او الشؤون الثقافية والاجتماعية والسياسية وما لم تستطع مناهج التنمية البشرية إيجاد توازن دقيق بين هذين الجانبين فان الشعور العميق بالإحباط وانعدام الأمن الاقتصادي يصبح محصلة طبيعية [5].

الأمن الاقتصادي ومشكلات السكان .

1. الفقر

أن الشواهد التي وفرتها التجارب, الدولية والمحلية, في أعقاب المؤتمر الدولي للسكان والتنمية انطوت على إستراتيجية وفهم عميقين لأهمية الإنسان وقابليته في خلق القيمة المضافة, فمع تزايد الإدراك لأهمية الإنسان يلاحظ أن دور العوامل الأخرى في عملية الإنتاج (ارض , عمل ورأسمال) لم يعد يحتل الأهمية السابقة ذاتها بل أصبحت تكنولوجيا المعلومات, والذكاء أو الإدراك البشري ومستوى المعرفة هي المدخلات الأساسية في الإنتاج. وفي هذا السياق توفر

([4]) حسن شحاته سعفان، علم الجريمة ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، لايوجد تاريخ للنشر ، ص 54

([5]) علي لبيب ، جغرافية السكان ، الدار العربية للعلوم، بيروت، 2004،ص 201.

بلدان شرق آسيا نموذجا معاصرا يتناسب والتغيرات المتسارعة في كافة المجالات ونموذجا يحتذي به إذا ما أرادت البلدان النامية تحقيق نمو اقتصادي مطرد محوره الإنسان([6]).

فتحليل تجارب بلدان شرق آسيا اثبت إن الاهتمام بالتغيرات الديموغرافية و قضايا السكان النوعية في استراتيجيات النمو الاقتصادي في المراحل الأولى , قد ساعد كثيرا في تخفيض مستوى الفقر في هذه البلدان. فقد أدركت بلدان شرق آسيا انه لا يمكن التعويل على تلقائية النمو الاقتصادي في القضاء على الفقر خاصة وان التجارب التاريخية العالمية الأخرى قد وفرت الشواهد الكافية على أن الثروة تتركز ويعاد إنتاجها من قبل فئة صغيرة في المجتمع (الدولة أو القطاع الخاص) آما أبعادها التوزيعية فهي تظهر على مدى أجيال متعددة في حال غياب السياسات المناسبة .

كذلك أدركت أن عملية تراكم رأس المال بالرغم من أهميتها في إعادة الإنتاج إلا أن توزيع الثروة على القطاعات التي تعنى بالإنسان هي أكثر أهمية وعوائدها أكثر إيجابية , وان لا تعارض هناك بين مبدأ العدالة ومبدأ الكفاءة , إن استطاعت البلدان ضمان نظام تعليمي مرن وديمقراطي . ففي أعقاب الحرب العالمية الثانية تمكنت هذه الدول من إدخال التكنولوجية الطبية المتطورة القادمة من الغرب وبفعل ذلك تمكنت وبسرعة قياسية من تخفيض معدلات الوفيات ورفع توقع الحياة أعقبه انخفاض سريع في معدلات الخصوبة . إن هذه التغيرات كان لها الأثر الكبير في ارتفاع السكان في سن العمل و انخفاض أعداد السكان المعالين وبفعل التأثير المتبادل بين المتغيرات الديموغرافية والاقتصادية انخفض العبء الاقتصادي للمعالين و ارتفع نمو متوسط دخل الفرد.

أن انخفاض مستوى فقر الدخل في بلدان شرق آسيا يعزى إلى ما حققته هذه البلدان من نمو اقتصادي مطرد حيث ارتفع متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي بمعدل سنوي بلغ 6% بين 1965 و 1990. ويرى العديد من المحللين إن هذا الارتفاع في النمو الاقتصادي تحقق نتيجة تغير نسبة المشتغلين إلى المعالين, فقد ارتفعت أعداد المشتغلين بينما انخفضت أعداد المعالين على مدى 25 عاماً . وتزامن مع انخفاض معدلات الإعالة تحسن في نوعية نظم التعليم و جعلها مرنة في الاستجابة إلى طبيعة التغيرات المحلية والعالمية حيث وفر نظام التعليم قوى عاملة مؤهلة استطاعت بقدراتها أن تجعل إنتاجها ينافس المنتجات الأخرى في السوق العالمية مما أدى إلى الانفتاح على الأسواق العالمية و عزز قابلية هذه البلدان على زيادة إنتاجها . ويلاحظ أن نمو السكان في سن العمل بمقدار 2.4% سنويا كان أسرع ب 4 مرات من نمو

([6]) UN–ESCWA Sustainable Human Development under Globalization :The Arab Challenge, A.A .Kubursi,1999.p;45

السكان المعالين خلال نفس الفترة . ففي الوقت الذي ساهم التغير الهيكلي للسكان في زيادة النمو الاقتصادي, بدوره دفع نمو إجمالي الناتج المحلي أعداد السكان نحو الانخفاض بما في ذلك أعداد السكان المعالين. أن انخفاض أعداد المعالين أتاح الفرصة المناسبة في رفع معدل الادخار الوطني حيث أن 50 إلى 70% من النمو الاقتصادي لهذه البلدان قد يعزى إلى التغيرات الديموغرافية المؤاتية [7].

من هنا نلاحظ أن طبيعة العلاقة بين التغيرات الديموغرافية والنمو الاقتصادي هي علاقة سببية لها اثر استرجاعي وتندرج تحت مفهوم النظم من حيث إن هناك مدخلات ومخرجات و تتغير الأدوار بين المدخلات والمخرجات مع الزمن .

فالشواهد التاريخية المستقاة من تجارب البلدان الصناعية الغربية تشير إلى أن التقدم التكنولوجي وتعاظم تكوين رأس المال قد عمل على تحفيز النمو الاقتصادي و زيادة ادخل القومي وبدوره , وبموجب أربعة مراحل تنموية رئيسية عمل الدخل القومي على تحفيز خفض معدلات الخصوبة بشكل متناسب مع نمو الدخل ومع تطور هيكل الإنتاج وهيمنة القطاع الصناعي . إن اتساع القطاع الصناعي واستيعابه للسكان في سن العمل حفز في حينه على انتقال الأيدي العاملة من القطاعات الاقتصادية الأخرى خاصة القطاع الزراعي مؤديا بذلك إلى تغيير أنماط الخصوبة وسلوكها . أما التجارب المعاصرة فقد وفرت شواهد مختلفة تماما حيث إن التغيرات الديموغرافية لم تكن نتيجة للنمو الاقتصادي بقدر ما كانت سبب في زيادة في تراكم رأسمال من خلال نمو السكان في سن العمل وانخفاض نسبة المعالين . فقد أدى التقدم الصحي والتعليمي إلى خلق خزين من رأس المال البشري كانت استجابته سريعة لأنماط وتقنيات حديثة في الإنتاج موظفا بذلك معارفه في خلق القيمة المضافة وكما حدث في بلدان شرق آسيا.

إن تخصيص جزء كبير من الدخل القومي للاستهلاك يأخذ أشكالا عدة . فعندما يتم تمويل الاستثمار عن طريق الادخار الخاص , فان الأسر الكبيرة تجد صعوبة في زيادة ادخارها مما يؤدي إلى انخفاض حجم الادخار الكلي وبالتالي انخفاض مستوى الاستثمار . وعندما تكون الأسرة الكبيرة فقيرة وليست مصدرا للادخار , فان ارتفاع الخصوبة يؤدي إلى ضغط اجتماعي لزيادة حصة هذه الأسر من الدخل القومي وذلك للإبقاء على مستوى معين من الاستهلاك . أما عندما تكون الدولة هي الممولة للاستثمار من خلال الادخار العام فان ارتفاع معدلات الخصوبة يؤدي إلى زيادة الأنفاق وتباطؤ معدلات الاستثمار. أن الجديد الذي أضافته تجربة بلدان شرق آسيا على أدوات التحليل هو الأثر ألاسترجاعي للبعد الديموغرافي وسرعته, ويتمثل ذلك في إن

)[7](NBER WORKING PAPER, Economic Growth and the Demographic Transition, David E.Bloom, David Canning and Jaypee Sevilla ,2001 ,National Bureau of Economic Research , Cambridge ,MA 02138

انخفاض أعداد المعالين يؤدي ألي زيادة في الادخار والاستثمار خاصة في الصحة والتعليم , بدورها تؤدي إلى انخفاض الخصوبة. فما كان سببا في وقت من الأوقات قد يصبح نتيجة بفعل التغذية الاسترجاعية. و عند ارتفاع نمو السكان في سن العمل وانخفاض معدلات الإعالة عندها يظهر بوضوح الأثر الإيجابي لانخفاض معدلات الخصوبة ممثلا بزيادة حصة الفرد من مدخلات الإنتاج ورافعا متوسط دخل الفر وقد يؤدي الانخفاض المتوقع للخصوبة بالتزامن مع عدد أقل من السكان المعالين، إلى إمكانيات في نمو متوسط دخل الفرد قد تمتد على مدى خمسة وعشرين سنة خاصة وان التجارب التاريخية تبين أن حدوث هذه العملية في موازاة نمو بطيء لفئة كبار السن تتيح لعدد من الدول – في أوقات متفاوتة إنما لزمن محدد – ظهور الهبة الديموغرافية[8].

وتعرف هذه الظاهرة ب " العوائد الديموغرافية" أو "الهبة الديموغرافية" , حيث أن انخفاض مستوى الخصوبة يؤدي إلى تخفيض مستوى الفقر, إذ يسمح بتوزيع الدخل الإضافي المتأتي من زيادة المدخرات والاستثمارات على شريحة اكبر . فمع انخفاض الخصوبة ترفع أعداد المشتغلين بينما ينخفض أعداد المعالين على مدى زمني قد يمتد على مدى عقود قليلة وربما جيل واحد.

إلا إن" العوائد الديموغرافية " هذه غير حتمية بل يجب السعي للحصول عليها , فهي لا تؤمن زيادة في النمو الاقتصادي ما لم تتزامن مع سياسات اقتصادية رشيدة تعمل على تحويل المدخرات إلى استثمارات وما لم تتواكب مع استراتيجيات أخرى مكملة تحدد المستوى التكنولوجي الملائم (كثيف رأس المال أو كثيف قوى عاملة) , حيث تتوقف هذه الاستراتيجيات على طبيعة الظروف المحلية والدولية . ومن الضروري أن يتزامن ذلك مع سياسات تعليمية وصحية موازية تعنى بنوعية السكان, وعلى وجه الخصوص تمكين السكان في سن العمل من اكتساب المهارات والمعارف التي تؤهلهم للانخراط بسوق العمل والحصول على عمل منتج. وبما أن المدة المتاحة للحصول على هذه الإيرادات قصيرة الأمد بطبيعتها ونظرا لما ينطوي عليه انخفاض الخصوبة من أبعاد تطال كبار السن حيث تؤدي إلى رفع معدلات الإعالة مجددا فان فعالية هذه الفرصة مشروطة بحسن وعقلانية السياسات الاقتصادية والاجتماعية التي تضمن الاستفادة من خزين رأس المال البشري الذي بدوره سيساهم في تحسين نوعية الحياة , الغاية الأساسية التي نص عليها المؤتمر الدولي للسكان عام 1994.[9]

---

[8]() بتول شكري، الترابط بين السكان والتنمية والفقر على صعيد الاقتصاد الكلى المنتدى العربي للسكان 19–11–2004 بيروت ،ص24.

([9]) الأمم المتحدة , تقرير المؤتمر الدولي للسكان واتنمية (القاهرة 5–13 ايلول م/ سبتمبر 1994)

2. البطالة

البطالـة مشكلة اقتصـادية، كمـا هـي مشكلة نفسية، واجتماعيـة، وأمنيـة، وسياسـية. وجيـل الشباب هو جيل العمل والإنتاج، لأنه جيل القوة والطاقة والمهارة والخبرة.فالشاب يفكّر في بناء أوضـاعه الاقتصـادية والاجتماعيـة، بالاعتمـاد علـى نفسـه، مـن خـلال العمـل والإنتـاج، لا سيما ذوي الكفـاءات، والخـريجين الـذين أمضـوا الشـطر المهـم مـن حيـاتهم فـي الدراسـة والتخصـص، واكتساب الخبرات العملية، كما ويعاني عشرات الملايين من الشباب من البطالة بسبب نقص التأهيل وعدم توفر الخبرات لديهم، لتَدنّي مستوى تعليمهم وإعدادهم من قبل حكوماتهم، أو أولياء أمورهم. وتؤكد الإحصـاءات أنّ هنـاك عشرات الملايين من العـاطلين عن العمل فـي كل أنحـاء العـالم مـن جيـل الشـباب، وبالتـالي يعـانون مـن الفقـر والحاجـة والحرمـان، وتخلـف أوضـاعهم الصحية، أو تأخرهم عن الزواج، وإنشاء الأسرة، أو عجزهم عن تحمل مسؤولية أسرهم.

تفيد الإحصاءات العلمية أنّ للبطالة آثارها السيّئة على الصحة النفسية، كما لها آثارها على الصـحة الجسـدية. إنّ نسـبة كبيـرة مـن العـاطلين عـن العمـل (يفتقـدون تقـدير الـذات، ويشـعرون بالفشل، وأنهم أقل من غيرهم، كما وجد أن نسبة منهم يسيطر عليهم الملل، وأنّ يقظتهم العقلية والجسمية منخفضـة)[10]، وأنّ البطالـة تعيق عملية النمو النفسي بالنسبة للشباب الذين ما زالوا في مرحلة النمو النفسي.كما وجد أن القلق والكآبة وعدم الاستقرار يزداد بين العاطلين، بل ويمتد هذا التأثير النفسي علـى حالـة الزوجـات، وأنّ هذه الحـالات النفسية تنعكس سلبياً علـى العلاقـة بالزوجـة والأبنـاء، وتزايـد المشـاكل العائلية.وعنـد الأشـخاص الـذين يفتقـدون الـوازع الـديني، يقـدم الـبعض مـنهم علـى شـرب الخمـور، بـل ووجـد أن 69% ممـن يقـدمون علـى الانتحـار، هـم مـن العـاطلين عن العمل.نتيجـة للتـوتر النفسـي، تـزداد نسـبة الجريمـة، كالقتـل والاعتـداء، بـين هـؤلاء العاطلين.ومن مشاكل البطالـة أيضـاً هـي مشكلة الهجرة، وترك الأهل والأوطـان التـي لهـا آثارهـا ونتائجها السلبية، كما لها آثارها الايجابية.والسبب الأساس في هذه المشاكل بين العـاطلين عن العمل، هو الافتقار إلى المال، وعدم توفره لسد الحاجة.إن تعطيل الطاقة الجسدية بسبب الفراغ، لاسيما بين الشباب الممتلئ طاقة وحيوية ولا يجد المجال لتصريف تلك الطاقة، يؤدي إلى أن ترتد عليه تلك الطاقة لتهدمه نفسياً مسببة لـه مشاكل كثيرة.وتتحول البطالـة في كثير من بلدان العالم إلى مشاكل أساسية معقّدة.

يمكن تحديد ابرز العوامل المسببة للبطالة في النقاط التالية[11]:-

---

([10]) حسن إبراهيم عيد، دراسات في البطالة، دار المعرفة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1984، ص 15.

([11]) منصور الراوي، سكان الوطن العربي ،مصدر سابق، ص426.

1. **أسـباب اقتصـادية :** وتتمثـل فـي نقـص فـرص العمـل الحقيقيـة بسـبب حالـة التخلـف الاقتصـادي ، ونقص وسوء استغلال الموارد الاقتصـادية فضـلا عن تخلف تكنولوجيا الإنتـاج . وبالنسبة للوطن العربـي فـان ظـاهرة البطالـة تكـاد تقتصـر علـى البلـدان ذات المـوارد الاقتصـادية النـادرة ولا سـيما الماليـة منهـا ، وسـوء اسـتغلالها فـي ظـل أوضـاع ديموغرافية سريعة التطور .
2. **أسباب اجتماعية :** تتمثل في تدهور الأوضـاع التعليمية والتدريبية والصحية والمهارية للقوى العاملة ، كذلك التخلف في الإنتاجية وصعوبة الحصول على فرص عمل بسبب عدم ملائمـة الكفاءات والخصـائص النوعيـة للعمـال فـي القطاعـات الحديثـة للاقتصـاد ، وإذا أضفنا إلى ما تقدم تخلف المفاهيم والعادات المرتبطة بالعمل والتي قد تحول دون ممارسـة بعـض الأعمـال بسـبب هـذه المعتقـدات فـان الصـورة تصـبح اكثـر وضـوحاً واكتمالاً.
3. **أسـباب ديموغرافيـة:** تتمثل فـي الفجـوة الديموغرافيـة وطبيعـة المـوارد المتاحـة فـي البلـد، فالحركـة السـريعة للسـكان ، واخـتلال الكثافـة السـكانية ونوعيـة السـكان لهـا انعكاسـاتها الواسعة علـى طبيعـة النشـاط الاقتصـادي وأسلوب ممارسته وعمليـة الطلـب علـى العمـل وعرض القوى العاملة المتوفرة بكميات كبيرة يؤدي إلى نشوء البطالة .
4. **اسباب تكنولوجيـة:** حيث يصـعب علـى القوى العاملـة بخصـائصـها النوعيـة المختلفـة أن تتعامل على نحو سليم مع وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتسارعة التطور، كما يصـعب علـى مثـل هـذه القـوى العاملـة التكيـف السـريع مـع ظـروف العمـل الجديـدة الأمـر الـذي يعرضها إلى البطالة .

أبعاد البطالة

- **<u>البعد السياسـي للبطالـة</u> :** إن انتشـار البطالـة بين الشباب يؤدى إلـى عزلهم عن بقيـة أفراد المجتمـع وفقدان الثقة من جانبهم في النظم والمؤسسات الحاكمـة ممـا يؤدى إلـى خلخلة في الأوضـاع السياسية والأمان الاجتماعي في أي مجتمع.
- **<u>البعد الاقتصادي للبطالة:</u>** يؤدي ارتفاع نسب البطالة بين الشباب إلى حدوث كساد وركود اقتصادي على المستوى المحلى والوطني في أي بلد، وقد تمتد آثاره أحيانا إلى خارج حدود الدولة، وذلك لأن أسواق العمل تتأثر بعضها ببعض داخل الدولة وبين الدول المختلفة، كما أن البطالة تتسبب في فقدان الكثير من المخرجات والدخل الذي لا يمكن تعويضه، كما أنها تؤثر تأثيرا مباشرا في حرمان الدولة والاقتصاد من المساهمات

القيمة في الأنشطة الاقتصادية المختلفة من جانب أكبر قوة منتجة في أي مجتمع وهم الشباب.

- **البعد الاجتماعي للبطالة** : تؤثر البطالة بين الشباب بشكل كبير على نموهم وتطورهم خاصة بالنسبة لفرصهم في الاستقرار والزواج وتأسيس أسرة مستقلة وإنجاب الأطفال وبصفة عامة المشاركة في الحياة الاجتماعية ، كما أنها تؤدى إلى الحرمان من إشباع الحاجات الاقتصادية بسبب الدخل غير المستقر مما يحرمهم من التمتع بحياة كريمة وتجنب الشدائد، كما أنها تتسبب في الحرمان الاجتماعي لهؤلاء العاملين ، حيث أنهم لا يشاركون في الأنشطة التي يمارسها بقية أفراد المجتمع والتفاعل الاجتماعي المرتبط بالتواجد في مكان العمل, والذي يتأثر مباشرة بالاستبعاد عن العمل، ويؤدي هذا الحرمان إلي حالة من التفكك **أو** التحلل الاجتماعي. تؤدي البطالة وآثارها إلي انتشار ظواهر اجتماعية ونفسية قد تتحول إلي أمراض تؤثر علي الأفراد والمجتمع مثل انتشار اليأس والضغوط والانطواء , وهي أمراض تؤثر علي المدى الطويل علي صحة البنيان الاجتماعي والاقتصادي والسياسي لأي دولة، بل قد تتولد منها مشاكل يمكن أن تتعدى حدود الدولة الواحدة وأخيرا فإن البطالة تسهم في فقدان وتدهور الإمكانيات الخاصة بمستوى المهارات التي يتعلمها الشباب سواء في برامج التعليم أو التدريب أو أثناء العمل, بالإضافة إلي فقدانهم الثقة في قدراتهم أو إمكانياتهم في الحصول علي عمل, والذي قد يؤدي إلي ظواهر وخيمة مثل انتشار الجريمة والوقوع في براثن الإدمان وغيرها من المسائل الاجتماعية الأخرى[12].

الواقع أن ظاهرة البطالة باتت تؤرق أغلب البلدان العربية، وتوضح إحصاءات منظمة العمل العربية مدى خطورة هذه الظاهرة على النحو التالي:-

- تصل نسبة البطالة حاليًا إلى 14% من إجمالي القوى العاملة العربية البالغة 90 مليونًا؛ مما يعني وجود 12.5 مليون عاطل عن العمل، معظمهم من الشباب، ويتوقع ارتفاع هذا العدد بالنظر إلى أن حجم القوى العاملة العربية في ازدياد مطرد؛ فقد ارتفع من 65 مليون نسمة عام 1993، إلى 89 مليونًا في العام 1999، ويتوقع أن يصل إلى 123 مليونًا في العام 2010، فيما يقدر حجم الداخلين الجدد في سوق العمل العربية بنحو 3 ملايين عامل سنويًا، وتقدر حجم الأموال اللازمة لتوفير فرص عمل لهم 15 مليار دولار سنويًا.

([12]) محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع (البطالة أسبابها وطريقة مكافحتها)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص 494.

- غالبية العاطلين عن العمل من الداخلين الجدد في سوق العمل، أي من الشباب، ويمثل هؤلاء تقريبًا ثلاثة أرباع العاطلين عن العمل في دولة البحرين و84% في الكويت، وما يزيد على الثلثين في مصر والجزائر. أما معدلات البطالة بين الشباب نسبة إلى القوى العاملة الشابة فقد تجاوزت 60% في مصر والأردن وسورية وفلسطين و40% في تونس والمغرب والجزائر .فضلاً عن ذلك، فقد برزت منذ سنوات بطالة حملة الشهادات التعليمية، واستفحلت في العديد من الدول العربية؛ حيث تبلغ معدلاتها الضعفين في الأردن، وثلاثة أضعاف البطالة بين الأميين في الجزائر، وخمسة أضعاف في المغرب، وعشرة أضعاف في مصر.
- تستحوذ دول اتحاد المغرب العربي على الجانب الأكبر من قوة العمل العربية بنسبة 37.8%؛ حيث يوجد بها حاليًا 33.5 مليون عامل، من المتوقع زيادتها إلى 47 مليونًا عام 2010، ثم دول مصر والأردن واليمن والعراق، وبها 25.2 مليونًا تصل إلى 35 مليونًا عام 2010 بنسبة 27.7 %، ودول مجلس التعاون الخليجي، وبها 8.3 ملايين تصل عام 2010 إلى 11.4 مليونًا بنسبة 9.3 % من قوة العمل، فيما يتوزع الباقي، وهم 22.6 مليونًا، على بقية الدول العربية، ومن المنتظر زيادتهم إلى 30 مليونًا عام 2010.وتتفاوت معدلات البطالة من دولة عربية لأخرى؛ ففي الدول ذات الكثافة السكانية العالية، ترتفع حدة الظاهرة؛ حيث تبلغ 20% في اليمن، و21% في الجزائر، و17% في السودان، و9% في مصر، و8% في سورية. وفي المقابل تنخفض في دول الخليج العربي ذات الكثافة السكانية المنخفضة؛ ففي سلطنة عمان يوجد نحو 330 ألف عاطل عن العمل، وفي السعودية نحو 700 ألف، وفي الكويت يصل العدد إلى 3 آلاف فقط[13].

([13]) صندوق النقد العربي واخرون، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، لعام 2000، ص31.

الفصل الثالث :انعدام الأمن الاقتصادي وأزمات سكان العراق

المراقب للأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في العراق في العقود الثلاث المنصرمة لا يخرج بانطباع يدعوه إلى التفاؤل، فمظاهر الحرب لا تزال ماثلة للعيون، بل إن الحرب ذاتها لا تزال قائمة وهي واقعة كل يوم، موقعة خسائر بشرية ومادية واقتصادية واجتماعية بالمجتمع ، ولا زالت أثار الحصار الاقتصادي تسكن كل بيت من بيوت العراقيين. وطن اقتصاده منهك ومرافقه مدمرة وبنيته التحتية تحتاج إلى مليارات الدولارات لإعادة بنائها وتثقل كاهله ديون باهظة فقد مر العراق بحروب طاحنة كلفته خسائر اقتصادية بقيمة 830مليار من الدولارات منها 450مليار خسائر الحرب العراقية الإيرانية و230مليار خسائر الغزو العراقي للكويت و150مليار بسبب الحصار التجاري والمالي الشامل الذي فرض على العراق خلال الـ13عام المنصرمة ، ثم جاءت الطامة الكبرى بالاحتلال المدنس الغادر الذي لا يرى إلا مصلحته واقتصاده هو لا اقتصاد الغير.ونلخص الواقع الاقتصادي لسكان العراق من خلال المحاور التالية.

1. المستوى المعيشي والدخل

إن انخفاض الوضع الاقتصادي يظهر تأثيراً في كافة الجوانب الحياتية كافة اذ قاد مؤشر الحياة نحو الانخفاض أو الهبوط بصورة عامة ومؤشر التنمية بصورة خاصة، وهذا بدوره انعكس على المستوى الاقتصادي للأسرة العراقية، أي مستواها المعاشي والذي يعد الركيزة الأساسية لاستمرار الحياة والتصدي للمخاطر، هذه الظروف حرمت الأسرة العراقية من تحقيق الكثير من مشاريعها، ولعدم استطاعة أجهزة الدولة مساندتها بالقدر الكافي فان قسوة الوضع وانهياره قاد المجتمع في اغلبه إلى مستوى الفقر، وبالتالي شلت قدرة الأسرة على ممارسة واجباتها تجاه أفرادها بشكل يحقق لهم العيش بعيداً عن تهديدات المخاطر الحياتية، والتي يكمن في أخر مشوارها شبح الموت.بانت ظواهر الأثر المعيشي وتدهوره واضحاً على الجانب التغذوي، والذي بدوره اثر سلباً في الجانب الصحي وبقية الجوانب الحياتية الأخرى ففي المستوى المعاشي كان أثره واضحاً في حياة الأسرة العراقية فكان المواطن العراقي قبل الحصار وعلى سبيل المثال عام (1988) ينفق نصف راتبه الشهري لشراء الغذاء ويخصص نسبة لشراء الملابس والأثاث والمفروشات والسلع المنزلية، في حين صار اتجاه الأسرة العراقية مقتصراً على استهلاك المواد الغذائية وأساسيات الحياة والدواء فلم تعد الأسرة تنفق لشراء الملابس والأثاث لارتفاع أسعارها بشكل عال، ولم يعد يكفي الموظف العراقي ما يتقاضاه من راتب شهري لسد حاجاته وإنما اخذ يستخدم مدخراته السابقة لسد النقص في حاجاته الغذائية[14] ، لذا انقلبت كل الموازين بسبب

([14]) فاخته شاكر رشيد، الحقوق الاقتصادية للأسرة العراقية في ظل الحصار ، بحث مقدم إلى الاتحاد النسائي العربي العام، ندوة العائلة العربية في مواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين، بغداد، ايار 1994، ص 12.

الحصار، وخاصة الوضع الاقتصادي والمعاشي بخطوات سريعة وبمعدل تضخم مفرط جداً تمثل في انخفاض هائل في قيمة العملة المحلية (الدينار العراقي) مقابل العملات الأجنبية، وخاصة الدولار الأمريكي[15] ،وكان ذلك مؤشراً على انخفاض نوعية الغذاء الذي يستطيع الفرد الحصول عليه، وكذلك نوعية السكن ونمطه، وفرص التعليم وقد كشفت الدراسات عن الارتباط الوثيق بين معدلات الوفيات ومتوسط الدخل الشهري للفرد فكلما انخفض الدخل الشهري ارتفعت معدلات الوفيات) .

وفي تقرير لجنة الصليب الأحمر عام 2000 أشارت إلى إن تدهور الوضع الاقتصادي والصحي للعراقيين اثر سلباً على إدامة المستشفيات والمراكز الصحية في العراق والمعاناة في مشكلة خزن الأدوية، بسبب الانقطاعات الطويلة للتيار الكهربائي مما يؤدي إلى تلف الأدوية وفسادها من جانب آخر أن الأطفال يعانون من مجموعة من الأمراض والتأثيرات النفسية المتمثلة بالاضطرابات وإشكالات النوم والتركيز مما سيكون له أثار على الأنماط السلوكية للأطفال في المستقبل[16]

يكشف ذلك أهمية المستوى الاقتصادي للأسرة وخاصة ألمعاشي وتعزز ذلك إحدى الدراسات العراقية، والتي توصلت إلى أهمية الدخل الشهري في تأثيره على الصحة والمرض مما له إسهام في تقدم حياة الأسرة، اذ يمكنها من علاج مختلف مشاكل الحياة وخاصة الصحية ويلاحظ أن (نصفاً) من الوفيات وخاصة وفيات الأطفال الرضع تقريباً تحصل عند عوائل ذات دخول منخفضة جداً، والتي كان يمكن عدها متوسطة في عام 1983 [17] .

وهكذا يتضح إن الحصار المستمر على العراق كان سلاحاً تدميرياً استهدف الإنسان العراقي وبلا تمييز، ولم يكتف بتحطيم التنمية العراقية بجانب معين من الجوانب (المعيشية والغذائية والصحية) فحسب، وإنما امتد إلى كل نواحي الحياة المختلفة وكانت الحياة الاجتماعية مصب كل الدمار الذي أدت إليه الحرب وان كل المجالات الحيوية في الحياة الأسرية تغيرت خصوصاً أحوالها الاجتماعية فزاد التفاوت الطبقي و تغيرت المستويات الطبقية لكثير من الأسر، وحدث تسلق طفيلي طبقي، كما حدث في المقابل تردي طبقي حيث تغيرت ظروف وأحوال الكثير من الأسر ونقلتها من طبقة إلى طبقة أخرى سواء من العليا إلى الدنيا أو بالعكس

([15]) رواء زكي الطويل، الأبعاد الصحية للحصار على العراق، مجلة ام المعارك، العدد 22،بغداد, 2000 ص 90.

([16]) شبكة اعلام العراق، المنظمات والطفولة، 2002 ، ص5.

([17]) محمد طه الغنام، تحليل أنماط واتجاهات وفيات الأطفال الحديثي والولادات الميتة في العراق، رسالة ماجستير في علم الإحصاء (غير منشورة) جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 1983، ص 113.

فيما يشبه القفزة السريعة [18] . كما وزادت نسبة حالات التفكك الأسري (الطلاق) ، بسبب الظروف المعيشية الصعبة (سواء في المدينة ام في الريف) أي بسبب الفقر الذي يجعل الزوج في موضع اتهام بالتقصير لعدم استطاعته تحصيل مقومات العيش لعائلته فيؤدي إلى تحطيم معنوياته فيجد نفسه في مشاحنات وصراعات مستمرة مع زوجته وأولاده، ويسبب هذا جواً من التوتر داخل الأسرة ينتهي بوقوع الطلاق[19].

وتشير إحدى الدراسات إلى أهم الأسباب التي تجعل معدل وفيات الأطفال وخاصة الأطفال الرضع عالية في الطبقة الدنيا الفقيرة وهي ضعف أساليب التنشئة الاجتماعية التي تعتمدها الأسر الفقيرة، كشفت نتائج الدراسة الميدانية، أن هناك علاقة بين انخفاض المستوى الاقتصادي للأسرة، ونسب وفيات الأطفال، فكلما انخفض المستوى الاقتصادي للأسرة شكل سبباً لحدوث وفاة فيها وتحققت الفرضية التي مضمونها هناك علاقة بين ارتفاع نسب وفيات الأطفال وانخفاض المستوى الاقتصادي للأسرة[20].

2. الإنتاج مظهر من مظاهر التنمية .

استهدفت المراكز الإنتاجية للاقتصاد العراقي وخصوصا في حرب الخليج الأولى وبشكل كبير، ومن ثم الحصار الاقتصادي الذي يعد آفة العصر بالنسبة لسكان العراق، فالإنتاجية الأرض ، والإنتاج الزراعي والصناعي كانت هذه الأنشطة هدفا رئيسيا للحرب ، كما ساهم الحصار الاقتصادي بتضخيم الآثار السلبية على هذا القطاع الحيوي وعلى النحو التالي:-

1. انخفاض إنتاجية التربة في اغلب مناطق العراق بعد الحرب، وبدرجة ملحوظة ان لم نقل تدميرها ، فكانت التربة فقدت قوامها الأصلي بسبب العديد من العوامل ولمؤثرات منها تلوث التربة بسبب تسرب المواد الكيمياوية والنفطية مما اثر على نشاط الأحياء المجهرية واللازم لخصوبتها وتغدق الأراضي الزراعية وتملحها بسبب تعطل المضخات اللازمة لسحب مياه البزل، وجاء ذلك كنتيجة غير مباشرة لتأثيراتها وكانت تلك المساحات قد قدرت بأكثر من مليوني ونصف هكتار [21].

([18]) فنار سالم عطوان، تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية في وفيات الأطفال الرضع، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2002،ص 78.

([19]) ايمان عبد الوهاب موسى، الآثار الاجتماعية للطلاق، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم الاجتماع، جامعة الموصل، كلية الآداب، الموصل، 1998، ص 54.

(20) فراس عباس فاضل البياتي، وفيات الأطفال، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة الموصل، الموصل، العراق، 2004، ص126

([21]) مثنى عبد الرزاق العمر، واقع الغذاء والتغذية، مجلة ام المعارك، العدد22، 2000، ص140.

2. شحه الأسمدة الكيماوية والبذور المحسنة والآليات اللازمة لخدمة الأرض وتطوير إنتاجيتها وكانت معامل الأسمدة العراقية متوقفة عن العمل لتضررها الشديد نتيجة القصف الجوي الصاروخي الشرس وتشير الإحصائيات الزراعية بان تناقصا خطيرا في إنتاج المحاصيل كان قد لوحظ عام 1991، مقارنة بالأعوام التي سبقت فرض الحصار[22].
3. انتشار الآفات الزراعية من حشرات وأعشاب ضارة وقوارض وفطريات وما إلى ذلك وتعثر عمليات المكافحة الكيمياوية بسبب شمول المبيدات بقرارات الحظر الاقتصادي أيضا، ناهيك عن ارتفاع أسعار المبيدات وكثرة الأنواع المغشوشة منها في الأسواق التجارية، مما أدى إلى استفحال أمر الآفات الزراعية.

من الواضح أن كل ما تردد عن خطط إعادة تأهيل الاقتصاد العراقي لتجاوز سنوات الدمار والتدهور والعودة بذلك البلد إلى الوضع اللائق به قد ذهبت أدراج الرياح في ظل حالة غير مسبوقة من التردي الأمني باتت تجهض أي فرص لخروج العراق من مأزقه الراهن.وتؤكد الأرقام المتاحة حجم المحنة التي يعيشها العراق نتيجة التدهور الذي أصاب كافة قطاعاته الاقتصادية الحيوية علي مدي السنوات الأخيرة بما في ذلك أهم قطاعاته الأولي، صناعة النفط والتي خسرت عائدات كانت مفترض تحقيقها قدرت بنحو (24) مليار دولار.

وقد أدي الحصار الاقتصادي المفروض على العراق من الأمم المتحدة عام 1990 إلى تدهور الناتج المحلي الإجمالي ولم يؤدي احتلال العراق إلى الخروج من هذا المأزق، حيث أكدت وزارة التجارة العراقية في مذكرة رسمية يناقشها وزراء التجارة والاقتصاد العرب خلال اجتماع المجلس الاقتصادي والاجتماعي في دورته الـ 80 على أن الناتج المحلي الإجمالي للعراق انخفض من 53.9 مليار دولار عام 1980 إلى 41 مليار دولار عام 2006 نتيجة تدمير البنية الأساسية للاقتصاد العراقي.وبالطبع كان من الطبيعي أن تنعكس أثار ذلك التدهور الذي لحق باقتصاد العراق على حياة المواطن حيث هبط متوسط دخله السنوي من 4219 دولارا عام 1979 إلى 1456 دولارا عام 2006 في الوقت الذي تجاوزت في نسبة البطالة بين أفراد الشعب العراقي 60%.ووصلت معدلات التضخم إلى 63% عام 2006، فيما انخفضت مستويات إنتاج النفط لتصل إلى مليوني برميل يوميا.وأشارت الوزارة في مذكرتها التي أوردتها وكالة الأنباء الكويتية "كونا" إلى أن نسبة من يحصلون على مياه شرب آمنة انخفضت من 83% إلى 81 % خلال نفس الفترة كما ارتفع حجم البطالة إلى60 % من قوة العمل التي تبلغ 7 ملايين نسمة.وأوضحت المذكرة أنه بعد مرور أربع سنوات على الاحتلال فان مساهمة

---

(22) وزارة الزراعة ، الإحصاءات السنوي، 1992،ص34

القطاعين الزراعي والصناعي في الناتج المحلي الإجمالي بلغت 7.1% و1.5% على التوالي عام 2006 وهى نسبة منخفضة جدا بينما بلغت نسبة مساهمة القطاع النفطي أكثر من 63%.

وأكدت المذكرة أن هذه المؤشرات المتدنية تعكس مدى تدهور الأوضاع الاقتصادية في العراق ولذلك فان النهوض بالاقتصاد العراقي وتحسين الأوضاع البشرية المتردية يتطلبان تضافر جميع الجهود من أجل خروج العراق من هذا المأزق، حيث طالبت من الدول العربية والمنظمات العربية المتخصصة المشاركة بفاعلية في إعادة أعمار العراق وإعادة تأهيل اقتصاده.هذا ويصل الاحتياطي النفطي المؤكد للعراق إلى أكثر من 115 مليار برميل ليحتل المركز الثالث بعد إيران والسعودية على مستوى العالم، ويمكن القول إن الشعب العراقي البالغ تعداده نحو 27 مليون نسمة والذي كان بمقدوره أن يصبح واحداً من أغنى الشعوب في العالم يعيش اليوم ضمن أدنى درجات الفقر، حيث بلغ عدد العاطلين عن العمل من المسجلين في سجلات الوزارة في بغداد وحدها أكثر من مليون عاطل.ويقدر العراق أن نحو 100 مليار دولار يتعين إنفاقها لإعادة البنية التحتية المدمرة بعد عقوبات استمرت منذ 1990 وأعمال عنف مستمرة منذ أربع سنوات بعد الغزو الذي قادته الولايات المتحدة علي البلاد.وكان تقرير لوزارة النفط العراقية أشار إلى أن عملية إعادة الأعمار في العراق لا تزال تراوح مكانها في ظل غياب ضخ الأموال اللازمة من جانب وامتناع الشركات التي فازت بعقود عن تنفيذ تلك العقود بسبب الأوضاع الأمنية[23].

3. البطالة كمظهر من مظاهر فقدان الأمن الاقتصادي .

إن المشكلات الاقتصادية التي واجهت العراق بدءا من الحرب الإيرانية ومرورا بحرب الخليج وحتى الاحتلال الأمريكي وما صاحب ذلك من إيقاف للمشروعات الاقتصادية والتضخم الكبير وانهيار السوق، كل هذا زاد وبنسبة كبيرة حجم البطالة ولم تعد المؤسسة الاقتصادية بكل أقسامها قادرة على استيعاب العرض في العمالة ثم جاءت الضربة القاصمة عندما حلت قوات الاحتلال الجيش العراقي والأجهزة الأمنية وعدد من المؤسسات الحكومية وسرحت منتسبيها فدفعت بذلك إلى السوق أعداداً كبيرة من الأيدي العاملة التي كان عليها البحث عن وسيلة للعيش لسد حاجاتها وحاجات أسرها المعيشية إذ ارتفعت البطالة في العراق تشكل نسبة 60% من الأيدي العاملة القادرة على أداء المهمات العملية والوظيفية والفكرية [24] .

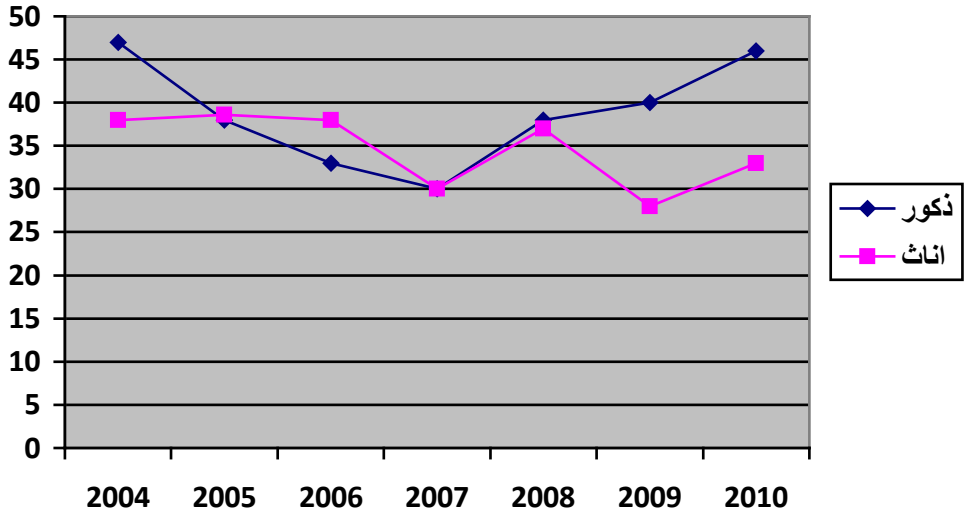
يمثل معدل البطالة لدى الشباب مؤشرا مهما لقياس الحالة الاقتصادية العامة للسكان ضمن الفئة العمرية (15_24) سنة، وفي عام 2007 كان (21%) من الإناث في تلك الفئة

([23]) عاطف قبرصي، وعلى قادري، إعادة بناء العراق، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004، ص283

([24]) موفق ويسي محمود وفراس عباس فاضل، باعة الأرصفة، مجلة دراسات موصلية، جامعة الموصل ، مركز دراسات موصلية، العدد(9)، 2005، ص9.

عاطلات عن العمل ، مقابل (23%) من الذكور في الفئة العمرية نفسها، وهذان المعدلان مرتفعان قياسا بالمعدل العام للبطالة (20%) للإناث و(14%) للذكور . والشكل أدناه يبين مسار ظاهرة البطالة في العراق بعد عام 2003.

الشكل رقم (1) يبن مؤشر البطالة للفئة العمرية (15_24) عاما[25].



يشكل البطالة عائقا كبيرا لتحقيق الامن الاقتصادي، ورسم سياسة تنموية متينة تحقق الغايات المرجوة لسكان المجتمع،ولعل ارتفاع معدلات البطالة بين فئات السكان في مجتمعنا يعود الى جملة أسباب يمكن ان نلخصها فيمها يلي:

1. ضعف سياسة التشغيل في استجابة لمتطلبات سوق العمل العراقي ، لابتعاد الاخير عن النظم الاقتصادية التي تتحكم بمسار مكوناته.
2. ارتفاع معدلات النمو السكانية في المجتمع مما ادى الى ارتفاع معدلات الفئات العاملة.
3. الاوضاع الاستثنائية في المجتمع وانشغال الدولة بالتنمية السياسية واهمال التنمية الاقتصادية ، والذي يعد القضاء على البطالة احدى اهم مؤشرات نجاحها.

(25) اللجنة الوطنية للسياسات السكانية ، حالة سكان العراق 2010، صندوق الأمم المتحدة للسكان_ مكتب العراق، 2011، ص62.

❖ نتائج البحث

1. انخفاض مؤشرات الأمن الاقتصادي لسكان العراق نتيجة للأوضاع الاستثنائية السائدة في المجتمع .
2. يعيش سكان العراق تحت أثار فقدان الأمن الاقتصادي المتمثلة (انخفاض الدخل، والبطالة، وصعوبة إشباع الحاجات).
3. ارتفاع معدلات البطالة في الاقتصاد العراق، والتي استقرت بشكل ملحوظ بين فئات الشباب والتي كان نصيب الانثى أعلى منها من نصيب الذكور كنتيجة لضعف استجابة سياسة التشغيل .
4. ضعف مشاركة الشباب في عملية تدعيم مسارات التنمية المستدامة ، من خلال ضمان فاعلية سياسة التشغيل وواقعيتها.
5. ارتفاع معدلات الفقر والفئات المهمشة نتيجة ضعف السياسة الاقتصادية للعراق انعكس سلبا على سكانه بارتفاع معدلات الفقر .

المصادر

1. إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الاقتصادي، دار الحكمة للطباعة والنشر،الموصل 1990.
2. الأمم المتحدة , تقرير المؤتمر الدولي للسكان واتنمية (القاهرة 5–13 ايلول م/ سبتمبر 1994) .
3. ايمان عبد الوهاب موسى، الآثار الاجتماعية للطلاق، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم الاجتماع، جامعة الموصل، كلية الآداب، الموصل، 1998.
4. بتول شكري، الترابط بين السكان والتنمية والفقر على صعيد الاقتصاد الكلى المنتدى العربي للسكان 19– 11– 2004 بيروت، 2004 .
5. حسن إبراهيم عيد، دراسات في البطالة، دار المعرفة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1984.
6. حسن شحاته سعفان، علم الجريمة ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، لا يوجد تاريخ للنشر .
7. رواء زكي الطويل، الأبعاد الصحية للحصار على العراق، مجلة ام المعارك، العدد 22،بغداد, 2000.
8. شبكة اعلام العراق، المنظمات والطفولة، 2002 .
9. صندوق النقد العربي وآخرون، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، لعام 2000.
10. عبد الرحمن أبن خلدون ، مقدمة أبن خلدون، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1982.
11. علي لبيب ، جغرافية السكان ، الدار العربية للعلوم، بيروت، 2004.
12. فاخته شاكر رشيد، الحقوق الاقتصادية للأسرة العراقية في ظل الحصار، بحث مقدم إلى الاتحاد النسائي العربي العام، ندوة العائلة العربية في مواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين، بغداد، أيار 1994.
13. فراس عباس فاضل البياتي، وفيات الأطفال، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة الموصل، الموصل، العراق، 2004.
14. فنار سالم عطوان، تأثير العوامل الاجتماعية والثقافية في وفيات الأطفال الرضع، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2002.
15. مثنى عبد الرزاق العمر، واقع الغذاء والتغذية، مجلة ام المعارك، العدد22، 2000.
16. محمد طه الغنام، تحليل أنماط واتجاهات وفيات الأطفال الحديثي والولادات الميتة في العراق، رسالة ماجستير في علم الإحصاء (غير منشورة) جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 1983.
17. محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع (البطالة أسبابها وطريقة مكافحتها)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990.
18. منصور الراوي، السكان والإنتاج وعلاقتهما بالحرب، مجلة الاقتصادي ، جمعية الاقتصاديين العراقيين، العدد2، 1986.
19. وزارة الزراعة ، الإحصاءات السنوي، 1992.
20. عاطف قبرصي، وعلى قادري، إعادة بناء العراق، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2004.
21. موفق ويسي محمود، وفراس عباس فاضل، باعة الأرصفة، مجلة دراسات موصلية، جامعة الموصل ، مركز دراسات موصلية، العدد(9)، 2005.
22. اللجنة الوطنية للسياسات السكانية ، حالة سكان العراق 2010، صندوق الأمم المتحدة للسكان_ مكتب العراق، 2011.
23. NBER WORKING PAPER, Economic Growth and the Demographic Transition, David E.Bloom, David Canning and Jaypee Sevilla ,2001 ,National Bureau of Economic Research , Cambridge ,MA 02138
24. UN-ESCWA Sustainable Human Development under Globalization :The Arab Challenge, A.A .Kubursi,1999.

البيئة الاستثمارية الجاذبة :المقومات والتحديات

ا.د.حاكم محسن محمد الربيعي

جامعة الكوفة/كلية الإدارة والاقتصاد

اولا-مقدمة:

يعد الاستثمار من الأنشطة الاقتصادية الأكثر اهتماما من قبل الحكومات الوطنية في إي دولة، لما ينطوي على هذا النشاط من اثار ايجابية على التنمية الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام. وعلى المستوى الفردي أيضا نظرا لما يعكسه منتحسن على مستوى الدخل والناتج عن التشغيل من خلال توفير فرص العمل.

ويعرف الاستثمار بأنه توظيفأو تخصيص للأموال وكما جاء في قانون الاستثمار 13لسنة 2006بانه توظيف المال في إي نشاط أو مشروع اقتصادي يعود بالمنفعة المشروعة على البلد والمقصود بالبلد هو البلد المضيف للاستثمار والذيتحقق فيه الاستثمار.

ونظر الكون المستثمر يسعى إلى حيث توجد الفرص الاستثمارية المربحة بأقل مستوى من المخاطرة، لذا فهو يبحث عن البيئة الاستثمارية الجاذبةفراس المال يبحث عن الأمان. وفي العراق حصلت تغيرات كبيرة في الاقتصاد العراقي نتيجة للتغيرات التي حصلت بعد عام 2003 حيث تعرض إلى الاختلال نظرا لتعرضه إلىالإهمالبسبب الحروب والحصار الشامل الذي فرض على العراق لأكثر من ثلاثة عشر عاما، ورغم مرور عشر سنوات ، لم يشهد الاقتصاد في العراق إي تحسن في قطاعاته المختلفة. بحيث اصبح آحادي الجانب وريعي أيضا لاعتماده على النفط وان مايشار إليه حاليا عن نسبة نمو هي الأعلى في العالم هي غير حقيقة إذ أن النمو الحقيقي عندما يتم التشغيل الكامل للموارد الاقتصادية المتاحة في البلد وهي نسبة نمو ترجع إلى الزيادة في الإيرادات النفطية ولا يعد ذلك نمو اقتصادي بالمعنى الاقتصادي اذ يأتي النمو من التشغيل الكامل للموارد الاقتصادية.

وينصب اهتمام البحث حول البيئة الاستثمارية الجاذبة التي تحفز المستثمر على طلب الاستثمار في البيئة التي تتوافر فيها العوامل الجاذبة للاستثمار والتحديات التي تواجه هذه البيئة وخلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

ثانياً: منهجية البحث

أ- **مشكلة البحث**: تحظى البيئة الاستثمارية الجاذبة بالاهتمام المتزايد من قبل المستثمرين في مختلف دول العالم . اذ هي محفزة للإقبال على الاستثمار في الفرص الاستثمارية المتاحة فيها ولذلك يبحث المستثمر عن مثل هذه البيئة، إذ هناك بيئات فيها فرص استثمارية ولكنها غير جاذبة بسبب عوامل متعددة تجعل منها بيئة طاردة، كافتقار البيئة إلى الاستقرار السياسي أوالأمنيإضافةإلى التشريعات القائمة التي تحد من حرية المستثمر في مجالات متعددة، ولذلك فان مشكلة البحث تتحدد ضمن هذا الإطار، إي هناك فرص استثمارية متاحة ولكن البيئة الاستثمارية طاردة.

ب- **هدف البحث**: يهدف البحث الى تحقيق ما يأتي:

1- دراسة وتحليل البيئة الاستثمارية في العراق.
2- مقارنة البيئة الاستثمارية مع قرينتها في الاقليم.
3- تحديد مقومات البيئة الاستثمارية الجاذبة.
4- تحديد تحديات الاستثمار.

جـ فرضية البحث: يقوم البحث على فرضية مفادها:

"يتحقق الاستثمار في البيئة الجاذبة التي تتوافر فيها عوامل الاستقرار السياسي والأمني ويقل في البيئة التي تفتقر إلىالآمن والاستقرار السياسي والأمني.

د-اهمية البحث: نظرا للأهمية التي يتمتع بها الاستثمار كنشاط اقتصادي تنعكس أثاره الاقتصادية بشكل ايجابي على مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذا فان تناول مثل هذا الموضوع وتحديداي البيئة الاستثمارية هي الجاذبة والتي يمكن إن تحفز المستثمر المحلي أوالأجنبي لاستثمارأمواله فيها، وبالتالي تحقيق المنافع المرجوة من هذا الاستثمار، حيث يضع إمام المستثمر خيارات الاستثمار أو بدائل حسب مستوى العائد والمخاطرة، وبالتالي تقديم خدمة للمستثمرين العراقييينوالأجانب.

ثالثا- البيئة الاستثمارية الجاذبة:

أ-مفهوم البيئة الاستثمارية : قبل عرض مفهوم البيئة الاستثمارية لابد من التعرض إلى مفهوم الاستثمار والذي هو تخصيص أو توظيف للأموال في الفرص الاستثمارية المتاحة والذي يفترض إن يقوم هذا الاستثمار على الدراسة والتحليل في اتخاذ القرار الاستثماري، ويعتمد ذلك على الحالة الاقتصادية التي يمر بها البلد والظروف المحيطة به فالرواج الاقتصادي تختلف ظروفه عن الكساد أو الحالة الاعتيادية فكل حالة لها ظرفها (محمد، 2006).

إما البيئة الاستثمارية، فان مفهومها أوسع من ذلك، حيث تتوفر فيها متطلبات ومقومات الاستثمار بما يتيح للمستثمرين ورجال الإعمال توظيف أموالهمفي الفرص الاستثمارية المتاحة بعد دراستها وتحليلها والتوصل إلى نتائج ايجابية ومشجعة لكل مستثمر راغب في الاستثمار, وتتأثر البيئة الاستثمارية في كل دولة إقليمياإي بالدول المجاورة لها من خلال العلاقات بين

الاقتصاديات المتقاربة جغرافيا والعلاقات بين كل منها مع الاقتصاديات الأخرى حيث التبادل التجاري وتبعا لذلك تتأثر الاقتصاديات الوظيفية لكل دولة ايجابيا آو سلبيا بتبعات العلاقات الاقتصادية بينها، إيإن للقرارات السياسية وبالتالي الاقتصادية الأثر الواضح في التنمية الاستثمارية بنتائج ايجابية على الاقتصاد الوطني آوبالآثار السلبية في حالة كانت هذه القرارات باتجاه سلبي.

ب - مقومات البيئة الاستثمارية الجاذبة:

هناك مجموعة من العوامل التي تجعل من بيئة استثمارية معينة جاذبة ومحفزة للمستثمرين والإقبال والاستثمار فيها، كونها من وجهة نظر المستثمر بيئة آمنة ومحفزة وملائمة للاستثمار، إذ ان الجذب الاستثماري لا يمكنإن يتحقق دون مقومات تعتمد اغلبها على السياسات الحكومية صاحبة القرار وهي التي تعمل على تهيئة البيئة الاستثمارية الجاذبة ولذلك تعد العوامل الآتية من ابرز المقومات التي يجب إن تكون موجودة:

1- **الاستقرار السياسي والأمني**: يعد الاستقرار السياسي والأمني من ابرز مقومات البيئة الاستثمارية الجاذبة مع توفر عوامل الجذب الاستثمارية الأخرى، إذإن هناك بيئات مستقرة امنيا ولكن تفتقر إلى العوامل الأخربكقلة الفرص الاستثمارية، لذا فان الاستقرار السياسي والأمني رغم خطورته وأهميته والذي يؤثر في عملية الاستثمار والاستقرار إلا انه لا يكفي لان تصبح البيئة الاستثمارية جاذبة ولكنه يعد عاملا هاما، إذ رغم وجود الفرص الاستثمارية في العراق خلال الفترات التي أعقبت عام 2003، إلاإن فقدان الآمن كان سبباً رئيسيا لعدمإقبال المستثمرين على الاستثمار في العراق، وقد دفع ذلك رأس المال العراقي إلى الهروب خارج العراق للاستثمار في دول عربية كالأردن وسوريا ومصر

2- **التشريعات القانونية:** يحتاج المستثمر ضمان حقوقه كمستثمر خصص جزء من ثروته في الاستثمار في فرصة استثمارية معينة في البلد المضيف ويرغب مقابل ذلك بتشريعات قانونية تضمن حقوقه المالية، كإعادة رأس المال الذي استثمره في هذه الفرصة الاستثمارية في البلد المضيف آو تحويل الإرباح المتحققة آو جزء منها آو بيع جزء من الموجودات التي اكتسبها بعد الاستثمار في البلد المضيف، فإذا ما توفرت هذه التشريعات الضامنة سيكون ذلك عامل جذب للاستثمار.

3- **الإعفاء والسماح الضريبي**: تحاول بعض الحكومات إن تقدم إعفاءاتآوسماحات ضريبية كعامل مشجع للمستثمرين ورجال الإعمال للاستثمار فيها ولذلك فهي إماإن تقدم إعفاء ضريبي كاملا لمدة معينة، كما حصل في العراق إذ خصص إعفاء ضريبياً للاستثمار في القطاع الصناعي لمدة عشر سنواتاو تخفيض نسبة الضريبة على الإرباح المتحققة، وكذلك الحال بالنسبة للرسوم الجمركية على مستوردات المستثمر من المكائن والمعدات وغيرها من الاحتياجات من مواد أولية ومستلزمات خاصة بالمشروع الاستثماري، وجود مثل هذه التشريعات الضريبية يعد مشجعاً للمستثمرين.

4- **الأسواق المالية الكفؤة: يقصد بالسوق المالية الكفؤة،** السوق التي تتوافر فيها المعلومات التي يحتاج إليها المستثمر وان توفر هذه المعلومات يسهل على المستثمر اتخاذ القرار الاستثماري السليم. وان توفر مثل هذه المعلومات، سيؤدي أيضاإلى تحقيق سعر عادل للأسهم المتداولة في السوق المالية آو ما يسمى بالقيمة العادلة، إذتسهل السوق المالية على مالكي رؤوس الأموال والراغبين في استثمارها في الاستثمار في الأوراق المالية المطروحة في السوق المالية.

وتعد الأسواق المالية واحدة من أركان الاقتصاد الوطني لا نها تساعد في تعبئة المدخرات الوطنية وبالتالي تخصيصها واستثمارها في المجالات الاستثمارية التي يراها المستثمر بأنها تحقق أفضل عائد بأقل مستوى من المخاطرة.

5- **وجود مدخرات وطنية**: يقصد بالمدخرات الوطنية، هي الأموالالتي ادخرت سواء من الدولة آو الشركات آوالإفراد، إيإن المدخرين الثلاثة هم الدولة وذلك بفوائضها المالية والشركات بأموالها التي تفيض عن حاجتها آوالإفراد مما يزيد عن حاجتهم الاستهلاكية آو تقليل الإنفاق وادخار الجزء الأخر على شكل ودائع لدى القطاع المصرفي وهو القطاع المتخصص بالتمويل والإقراض للجهات التي هي بحاجة إلى التمويل مقابل معدل فائدة معين، وجود المدخرات واستمرار عملية الإقراض عامل منشط للعملية الاستثمارية وللبيئة الاستثمارية الجاذبة. (محمد، 2006).

6- **وجود شبكة اتصالات**: إن وجود مثل هذه الشبكة وشبكة متطورة تساعد على الاتصال مع مختلف الأسواقالإقليميةوالأجنبية لتبادل المعلومات وأحيانا البيانات التي تفيد وتسهل في اتخاذ إجراءاتآو قرارات معينة أو استخدامها للدراسات التحليلية، هي بالتأكيد عامل جذب استثماري للبيئة الاستثمارية الجاذبة (الشماع، 1992).

7- **انحسار آو انعدام دور المليشيات والجماعات الضاغطة والتي أصبحت تشكل خطراً على الآمن العام وتمارس أنشطتها** ،خلو الساحة من هذه الجماعات يعد عاملاً جاذباً للاستثمار وبالتالي تهيئة بيئة استثمارية جاذبة.

ج- التشريعات القانونية

1- القانون رقم (13) لسنة 2006 المعدل

صدر هذاالقانون سنة 2006

وبموجبهذاالقانونشكلتالهيئةالوطنيةللاستثمار وهيهيئةمسؤولةعنرسمالسياساتالوطنيةللاستثمارو وضعالضوابطومراقبةتطبيقالضوابطوالتعليماتفيمجالالاستثمارواختصاصهاكانللمشروعاتالاستثماري ةالاستراتيجيةذاتالطابعالشاملعلىمستوىالعراق.

اماهيئةالاقليمفهيمسؤولةعنالتخطيطالاستثماريومنحاجاز اتالاستثمار فيالاقليموفقالذألكشكلتهيئةالاستث مار اماهيئةالمحافظةفهيعلىمستوىالمحافظاتغير المنتظمةفياقليمومسؤولةعنالتخطيطالاستثماريومنحا لاجاز اتللاستثمار فيالمحافظة.

واوضحالقانونفيمادتهالثانيةبانهيهدفالىتشجيعالاستثمار اتونقلالتقنياتالحديثةللإسهامفيعمليةتنميةالعراق وتطوير هوتوسيعقاعدتهالانتاجيةوالخدميةوتنويعهاو تشجيعالقطاعالخاصالعراقيللاستثمار في العراق
منخلالتوفير التسهيلاتاللازمةلتأسيسالمشاريعالاستثمارية وتقرير القدرةالتنافسيةللمشروعاتبأحكامهذا القانونمحلياوعالمياومنبينماوردفيالقانونمنموادقانونيةمشجعةللاستثمار هي :

1- تعزيز الثقةبالبيئةالاستثمارية وتحديدالفرصالاستثمارية والتحفيز علىالاستثمار فيها .
2- تبسيطاجراءاتالتسجيلوالإجازةللمشاريعالاستثمارية وتحفيز الاستثمار فيهاوالترويجلهاووضع عبر امجيمكنالاطلاععليها.
3- مساعدةالمستثمرينبتقديمالمشورةوتوفير المعلوماتوالبياناتالمطلوبة.
4- تسهيلتخصيصالاراضياللازمةوتأثير هالاقامةالمشاريعبمقابلتحددهالهيئةبالتنسيقمعالجهاتذات العلاقة.
5- تشجيعالمستثمرينالعراقيينمنخلالتقديمقروضميسرةوتسهيلاتماليةلهمبالتنسيقمعوزارةالمالية ذاتالعلاقةواقامةمناطقاستثمارية امنةبموافقةمجلسالوزراء.:

وضمنالقانونفيمادتهالعاشرةمايأتي:

للمستثمر العراقياوالاجنبيحقتملكالاراضيوالعقار اتالعائدةللدولةبدليحددوفقنظامخاصومكنالمستثمرم نامتلاكالاراضيوالعقار اتالعائدةللقطاعينالعاموالخاصلغرضاقامةمشاريعالاسكانحصر اوحقاستثمار ا لاراضيوالعقار اتاومنالقطاعينالعاموالخاص لا إقامة المشاريععليها.

وفيالمادةالحاديةعشرضمنالقانونللمستثمر مايأتي:

1- اخراجر اسالمالالذيادخلهالىالعراقوعوائدهوفقاحكامهذاالقانونوتعليماتالبنكالمركزيوبعملةقابل ةللتحويليعداتيسددالتزاماتهكافة.
2- التداولفيسوقالاوراقالماليةبالأسهموالسنداتوعضويةالشركاتالخاصةوالمختلطةوتكوينمحاف ظاستثمارية.
3- استئجار الاراضياللازمةللمشروعاتاوالمساطحةالتييكونفيهاالحسالاستثماريقائماعلىانلايزيد على (50) سنةقابلةللتجديدبموافقةهيئةالاستثمار حسبطبيعةالمشروع .
4- التامينعلىالمشروعالاستثماريلدىشركةعراقيةاواجنبيةيعتبر هاملائمةوفتححساباتبالعملةالعرا قيةاوالاجنبيةاوكليهمافياحدالمصار ففيالعراقاوخارجهللمشروعالمجاز.

وقيالمادةالثانيةعشرضمنالقانونعدممصادرةاوتأميمالمشروعالمشمولبأحكامهذاالقانونكلااوجزءباستث ناءمايصدربحقهحكمقضائيبات و تشغيلغير العراقيينفيحالةعدمامكانيةاستخدامالعراقيينو حقالاقامةوالسكنفيالعراقكماضمنللعاملينالمستخدمينمنقبلادارةالمشروعمنغير العراقيينتحويلرواتبهم وتعويضاتهمالىخارجالعراقوفقالاحكامالقانونبعدتسديدالتزاماتهم.

ومنحالقانونبمادتهالخامسةعشراعفاءمنالضرائبوالرسومالجمركيةلمدةعشرسنواتمنتاريخبدءالتشغيل والجمركيةعلىانيتمادخالهاخلالثلاثسنواتسواءكانت لأول
مرةاولأغراضالتوسعاوتطويرالمشروعواعفيتكذألكقطعالغيارالمستوردةللمشروع
,كمامنحتمشاريعالفندقةوالمؤسساتالسياحيةوالصحيةاعفاءاتاضافيةمنرسوماستيرادالاثاثوالمفروشات واللوازملأغراضالتحديثوالتجديدمرةكلاربعسنواتعلىانيتمادخالهاالىالعراقواستعمالهافيالمشروعخلا لثلاثسنواتومكنتم(24)
المستثمرمنبيعالموجوداتالمعفاةاوالتنازلعنهاللمستثمراخرمستفيدامناحكامهذاالقانونعلىهذاالقانونتستث مرفيمشروعه.(الشبكة الدولية,2013)

2-قانونالاستثماررقم (4) لستة 2006 المعدللإقليمكردستان

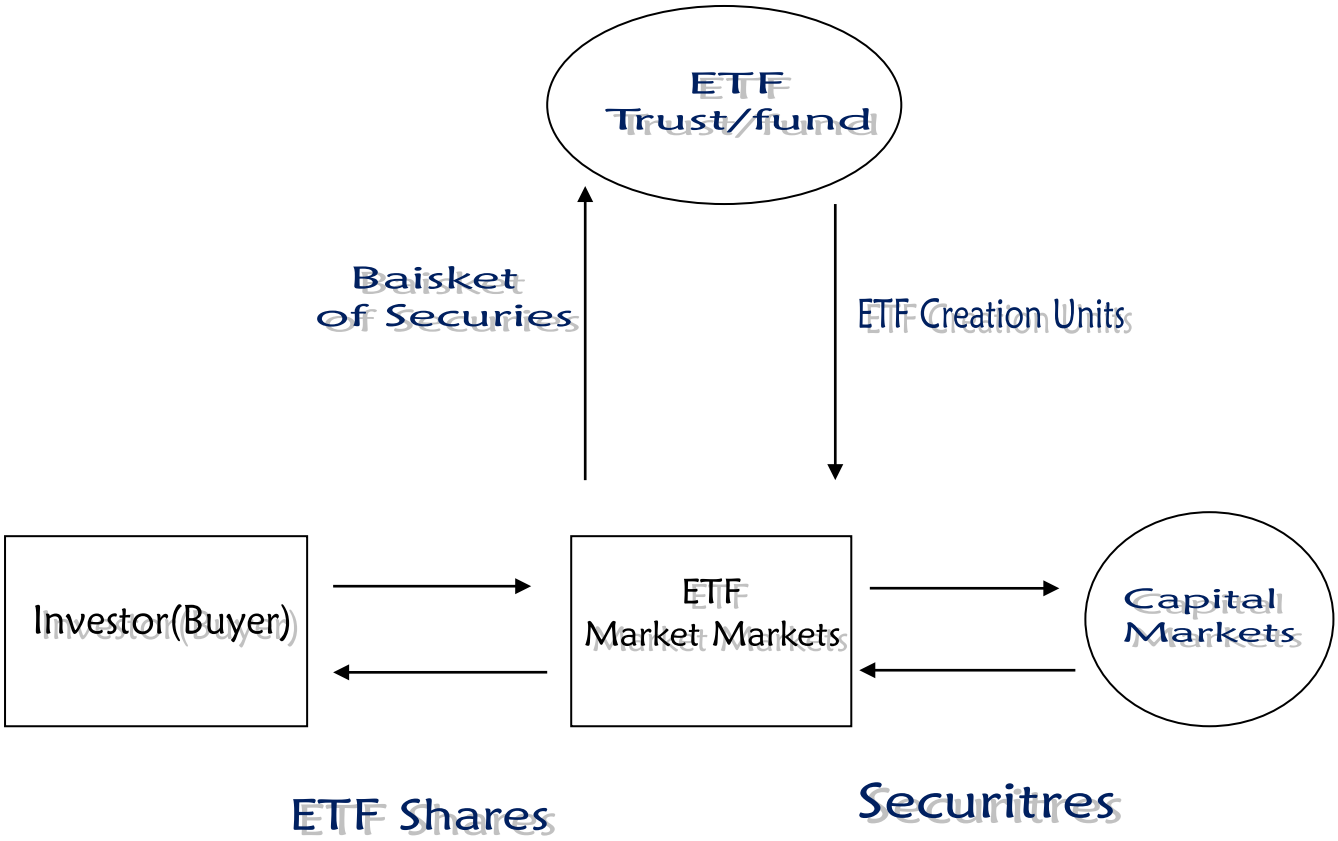
اصدرالمجلسالوطنيلإقليمكردستانالقانونرقم 4 لسنة 2006
المعدلوتضمنهذاالقانونفيموادمختلفةنصوصقانونيةمشجعهومحفزةللمستثمرالمحلياوالاجنبيوفيالمادةا لرابعة-الفقرةاولااوكلتالىهيئةالاستثمارفيالاقليمتحديدالمواقعالتي تخصص
للمشاريعالاستثماريةبعدالتنسيقمعالوزاراتوالدوائرالمعنيةوفيثالثامنالمادةذاتهااعطيتصلاحيةللمجلس وبناءعلىاقتراحاتالهيئةتمليكالاراضيوبسعرتشجيعياويدونبدلعلىانتراعيطبيعةالمشروعات,
كمامكنتالفقرةسادسامنالمادةالمستثمرمنشراءاواستئجارالاراضيواللازمةلتأسيساوتوسيعوتنويعوتطوير المشروعاتوفقالأحكامالقانونوامتلاكالاراضيوالسياراتالانتاجيةوالآلاتوفقالاحكامالقانون, وان
الباب الثاني –الفصل الاول-الفقرة اولا من (5) -
اعفىالمشروعاتالاستثماريةمنالضرائبوالرسومغيرالجمركيةولمدةعشرسنوات,
وفيالفقرةثانيامنالمادةذاتهااعفىالقانونالآلاتوالأجهزةوالرسومشريطةالحصولعلىاجازةاستيرادعلىانيت مادخالهاالبلد , كمااعفتقطعالغيارمنالضرائبوالرسومعلىانلاتزيدقيمتهاعن (15%)
منقيمةالمكائنوالآلات , اعفيتالموادالاوليةلمدةخمسسنواتوفيالفقرة 6
مكنالقانونالمستثمرمناستيرادمايحتاجهمعفاةمنالرسومكماحظيتمشاريعالفندقةوالصحةوالسياحةوالمد ارسبالإعفاءاتالاضافيةكرسومالشراء,
وللمستثمرالحقفيالتامينعلىمشروعهالاستثماريولهانيستخدمالايديالعاملةالمحليةوالاجنبيةاللازمةللمشـ روعوسمحلهبتحويلالارباحوالفوائدوفقاللقانونومكنالمستثمرمنتحويلراسالمالالذيادخلهالىالبلدالىالخا رجبعدتصفيةالتزاماتهاوانبحولهاللمستثمراجنبياووطنياوالتنازلبموافقةالهيئةولهايضاانيفتححسابمصـ رفيخاصبالعملةالمحليةاوالاجنبيةوالاحتفاظبالمعلومات.(الشبكة الدولية,2013)

د-الاستثمار – طبيعته وأنواعه:

أ- **طبيعة الاستثمار**: الاستثمار هو نشاط اقتصادي واحد مكونات الاقتصاد الكلي، ويعمل على توظيف الأموال المتاحة في الفرص الاستثمارية التي يتوقع المستثمرون تحقيق

أفضل عائد بأقل مستوى من المخاطرة، ويواجه الاستثمار عوامل اقتصادية مؤثرة إماإيجابااو سلبا حسب الحالة الاقتصادية السائدة، إيإذا كانت حالة رواج او الكساد اقتصادي آو الحالة الاعتيادية، ويعتمد على وجود الأسواق المالية المتطورة التي تساعد على تداول الأوراق المالية والاستثمار فيها، ومن ابرز العوامل المؤثرة، هي العرض والطلب ومعدلات التضخم وأسعار الفائدة وأسعار الصرف، إذإن التغيرات في هذه المتغيرات يؤدي إلىإحداث تغير في الأخرى لان العلاقات متشابكة بين هذه المتغيرات. ويلعب الادخار دور مهم اذ يوضح الاقتصاد الكلي دور الادخار والاستثمار في تحقيق النمو الاقتصادي لان الادخار يشكل مصدر تمويل لقطاعات مختلفة لها تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية والاجتماعية كالقطاع الصناعي,(Haha&HEO,2008)

ب- **أنواع الاستثمار**: يصنف الاستثمار إلى عدة أنواعفهو من الناحية الوظيفية، هناك استثمار محلي وهناك استثمار أجنبي، الاستثمار المحلي هو مجمل الاستثمارات الوطنية والتي تشمل استثمارات الدولة والقطاع الخاص. حيث تشمل استثمار الأموال المتاحة والتي يكون مصدرها ,إما الدولة أو الشركات العاملة ضمن الاقتصاد الوطني وهي أموال موجودة في مصارف القطاع المصرفي على شكل ودائع (عبد الغفار. 2002,)ويوضح الشكل رقم (1) تبادل الأموال (النقد) مقابل الأوراق المالية.



شكل (1)

عملية تبادل الأموال النقد مقابل الأوراق المالية Sources: Soluik, Bruno & M Cleavey, Dennis, Global Investment, 6ed Boston, 2009. P: 325.

اما الاستثمار الأجنبي فهو الأخر يعتبر استثمار مباشر واستثمار غير مباشر، الأول هو الاستثمار فيالموجودات المادية (الحقيقة) كالمكائن والمعدات والأبنية التي تدعم العمليات وبالتالي هوليس استثمار في الموجودات المالية(Madura,2012)، إي استثمار في مشروعات ذات عمر اقتصادي طويل كالمشروعات الصناعية ، إما الاستثمار الأجنبي غير المباشر فهو الاستثمار في الأوراق المالية، وتشترط بعض الدول في تشريعاتها القانونية الالتزام بعدم تمكن الأجنبي من امتلاك نسبة أسهم تمكنه من إدارة النشاط الاقتصادي للوحدة الاقتصادية التي اشترى أسهمها، ويغلب على هذا النوع من الاستثمار بأنه قصير الأجل يعتمد على حركة الأسعارللأسهم في الأسواق المالية، إذإن بعض الشركات الاستثمارية لها سياسات محدودة فتعمل على مسك محافظ استثمارية قصيرة الأجلكالأوراق المتداولة في السوق النقدية (Bobi, et al, 1999)، رغم إن الاستثمار في الأوراق المالية يواجه محددات مالية تعد بمثابة عوائق مالية ربما تؤدي بالشركة في اللجوء إلى التمويل الخارجي (Mohdad. et al, 2010).

ثالثاً: تحديات الاستثمار:

يواجه الاستثمار في مختلف الدول تحديات تعد عوائق إمام مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وبالتالي تتعطل المشاريع الاستثمارية بسبب هذه العوائق، ومن ابرز التحديات هي:

1- **المخاطرة السياسية:** يصنف الكتاب الغربيين وتحديداً الأمريكانوالبريطانيين بعض الدول بأنها دول طاردة للاستثمار، وتعد أيضا غير آمنه، ولذلك يتحدث البعض بتجنب الاستثمار في هذه الدول ومنها ليبيا، السودان،إيران، أفغانستان، العراق، كوبا، سوريا، اليمن، (Weston & Brigham,1986)وبعض الدول دخلت التصنيف بعد ان حصل فيها الحراك الشعبي، والمخاطرة السياسية هي قيام الحكومات في الدول غير المستقرة سياسياً بتأميم المشروعات الاستثمارية والتي تعود إلى شركات تحمل جنسيات أجنبية بالنسبة للبلد المضيف وتلعب الخلافات السياسية أيضا دورا مؤثر في هذا التصنيف كما هو الحال بالنسبة لتصنيف كوبا الدولة المستقرة سياسيا وامنيا واقتصاديا ولكن بسبب الخلاف الأيد لوجي مع الغرب صنفت ظلما مع الدول الأكثر خطورة.

2- **الفساد الإداري والمالي**: تشير الدراسات إلىإن العلاقة بين القواعد القانونية وبين الفساد في غاية الأهمية، أي إن التطبيقات السليمة للقوانين التي تحاسب على الفساد تعد صالحة في محاربة الفساد، وقد صنف العراق في تقرير منظمة الشفافية الدولية لسنة 2011 بالتسلسل 175 من حيث الشفافية، أي إن الدولة (1) الأكثر شفافية و (2) الأقل وهكذا، فكيف إذا كان التسلسل (175) (منظمة الشفافية الدولية، 2011)، إضافةإلى ظواهر الفساد ا المستشرية بشكل أصبحت موضوعات للقنوات الفضائية ولكن فقط جعجعة إعلامية دون حساب، إضافةإلى ما أبرزته تقارير هيئة النزاهة عن إعفاءاتللفاسدين وأخرى عدم موافقة المراجع على إحالتهاإلى المحاكم والمراجع هم الوزراء المختصين

3- **التشريعات الضريبية**: قد تشكل التشريعات الضريبية الهادفة إلى زيادة معدل الضريبة المفروضة على عوائد الاستثمارات عائق إمامإقبال المستثمرين للاستثمار في الفرص

الاستثمارية المتاحة في البلد المضيف ويعد ذلك من الاعتبارات التي تدرس من قبل المستثمرين قبل اتخاذ القرار الاستثماري.

4- **الصراعات الحزبية والمذهبية والقومية**: تشكل الصراعات القائمة علىأساس التحزب أي رغبة الأحزاب في الاستئثار بالسلطة والثروة على حساب الأحزابالأخرىوكذألك التهميش والإقصاء، يولد ذلك صراعاً حاداً، كذلك الحال عندما ينشأ الصراع على أساس المذهب أو على أساس القومية، كل ذلك سيكون عائقاً إمام الاستثمارات بل ويشكل مشكلة كبيرة تواجه مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية وقد سبب ذلك تأخر مشاريع التنمية في العراق وتأخر المصادقة على الميزانيات العامة ومنها الميزانية العامة لعام 2013.

5- **دكتاتورية الحزب والفرد**: كانت مشكلة الدكتاتورية للحزب الواحد، الفرد الواحد من المشاكل التي أدتإلى سقوط أنظمة سياسية وعالمية كبيرة، ولذلك تعد من التحديات التي تواجه الاستثمار لان الانفراد بالسلطة يولد مشاكل معيقة لتنفيذ مشروعات التنمية أو عدم السماح لأي رأي أو مشورة أوأصحاب الخبرة والكفاءة من اتخاذ دورهم في مسار التنمية والتطور الاقتصادي والاجتماعي.

6- **بقاء العراق تحت طائلة البند السابع** ولد ذلك إشكالية في العلاقات السياسية والاقتصادية للعراق مع دول العالم وانعكاس ذلك أيضا على التعامل مع العراقيين في سفرياتهم حيث التعامل على النقاط الحدودية والمطارات بطريقة غير مشجعة بل وطاردة, كما انعكس على الاستثمار.

7- **التذبذب** في معدلات التبادل خلال فترات طويلة وبشكل كبير وغير قابل للتنبؤ قد يترك اثأرا ايجابية غلى عملة احد البلدين ويعزز الأخرى على حساب الثانية.(pike&Neale,2006).

8- **في حالة الاستثمار الأجنبي المباشر ,يتأثر هذا النوع من الاستثمار بعوامل أربع** هي الموقع الجغرافي في البلد المضيف والاقتصاد المحلي والخلفية الثقافية لشعب الدولة المضيف والسياسة الاقتصادية في تلك الدولة(AL-Halalmeh&sayah,2010).

رابعاً: تحليل الاستثمار:

يوضح الجدول (1) حجم الاستثمار في العراق للمدة من (2005-2011) والذي يتضح تدني مستوياته والتي بلغت كأعلى حجم للاستثمار سنة 2010 وبمقدار (28.3) مليار دولار والتي انخفضت إلى(23.9) مليار لسنة 2011 وادني مستوياته كانت لسنة 2005 إذ بلغت (0.6) مليار دولار بسبب انعدام الأمن والاستقرار والحرب الطائفية والمذهبية. ويبلغ إجمالي الاستثمارات بمقدار (133.4) مليار دولار لكل الفترة وبمعدل تغير 19.21%خلال المدة

جدول (1)

حجم الاستثمار في العراق للمدة من (2005-2011)

السنة	حجم الاستثمار	نسبة التغير في النمو %
2005	9.7	-
2006	10.4	7.2
2007	14.5	39.4
2008	21.2	41.2
2009	25.4	19.8
2010	28.3	11.4
2011	23.9	15.5
الإجمالي	133.4	-
متوسط المدة	19.1	19.21

إن هذه الأرقام عن حجم الاستثمار في بلد يمتلك ثروة كبيرة وفيه فرص استثمارية كثيرة أيضالاتنسجمع إمكانياته وهذا يوضح بان ذألكيرجع إلىإن البيئة العراقية بيئة طاردة بسبب ظروفها السياسية والأمنية والعسكرية. إما حجم الاستثمار في إقليم كردستان والذي توضح حجمه الأرقام المبينة في الجدول(2) حيث يجري الاستثمار في الإقليم في (62) قطاع هي التجارة والبنوك والتعليم والصحة والسياحة والاتصالات والزراعة والإسكان والفن والرياضة وكان قطاع الإسكان هو الأوسع ويشير ذألكإلىإن الطلب على الوحدات السكنية واسعا حيث كان عدد مشاريع الإسكان في الإقليم (76) مشروع توزعت المشاريع على المحافظات الثلاث ضمن الإقليمويبين.الجدول (2) حجم الاستثمار وعدد المشاريع.

جدول (2)

حجم الاستثمار وعدد المشاريع في إقليم كردستان

المحافظة	عدد المشاريع	راس المال المستثمر/مليار $
اربيل	144	7735000
السليمانية	76	4870000
دهوك	38	1120000
المجموع	258	13525000

وكان عدد المشاريع في اربيل (116) مشروع براس مال محلي بلغ رأسمالها (5961000 مليار $ و(11) مشروع مشترك براس مال 322 مليون $ و17 مشروع أجنبي براس مال مقداره مليار و431 مليون $ وكانت نسبة الشركات التركية 6% من الشركات الاستثمارية في الإقليم وان مخرجات هذا الاستثمار واضحة في الإقليم مما يدل على إنإدارةالإقليمرشيدة وعقلانية في إدارة المال العاموبالتالي الأنفاق السليم الذي يركز على المشروعات التنموية بشكل برز معالم التطور الاقتصادي والاجتماعي .وشهد النصف الاول من عام 2012 ارتفاعا حادا في الاستثمارات الاجنبية في الاقليم مقدارها 3.4 مليار دولار وهناك تزايد بالشركات تربالإقليم موقعا هاما او بيئة استثمارية جاذبة في كل العراق.

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات؛

1-تعد التشريعات القانونية المتعلقة بالاستثمار على مستوى العراق مشجعة للاستثمار حيث تتوفر الفرصة الاستثمارية .

2- تعد البيئة الاستثمارية في الاقليم جاذبة وذلك بسبب توفر الاستقرار الامني,

3-تعد البيئة الاستثمارية في بقية مناطق العراق الاخرى غبر جاذبة نتيجة استمرار اعمال العنف وعدم الاستقرار الامني.

4-انخفاض حجم الاستثمار في العراق عدا حجم الاستثمار في الاقليم وكان يتفوق على بقية مناطق العراق الاخرى.

5-وجود تحديات تشكل معوق كبير امام الاستثمارات وابرزها الفساد الاداري والمالي ووجود الميليشيات المتنفذة والصراع بين الكتل السياسية وبقاء العراق تحت طائلة البند السابع

6-تركز المشارع الاستثمارية بشكل كبير على قطاع الخدمات دون القطاعات الاخرى الاساسية ذات الصلة بالهياكل الارتكازية .

ب- التوصيات:

---.

1- تحتاج البيئة الاستثمارية الجاذبة الى الاستقرار السياسي والامني وهذا يحتاج الى التعامل بين الاطراف في العملية السياسية على اساس الشراكة المستندة الى الوطنية والاخلاص والكفاءة العلمية. والثقة المتبادلة.
2- تأسيس سوق مالية في اقليم كردستان تسهل على المستثمرين الاستثمار في الفرص الاستثمارية استثمارا حقيقيا واستثمارا ماليا.
3- السعي من قبل الدولة لخروج العراق من طائلة البند السابع والتحسن في علاقات العراق الدولية.
4- اعادة النظر في التشريعات القانونية التي تشكل عائقا امام الاستثمارات .
5- تفعيل الاجراءات القانونية لمحاسبة مرتكبي جرائم الفساد الاداري والمالي.
6- تشجيع المدخرات الوطنية واعادة هيكلة القطاع المصرفي

مراجع البحث

1- محمد, حاكممحسن, تحليل البيئة الاستثمارية للاستثمار المالي الاجنبي في العراق, مجلة جامعة اهل البيت, جامعة أهل البيت, العدد 6,كربلاء,2006.
2- - الشماع, خليلمحمدحسن, الإدارةالمالية, بغداد ,ط,1992.
3- الشبكة الدولية,2013.
4-Hahm,Sung DEUK&Heo,UK,U.s. and Japanese Foreign Direct Investment in East Asia:AC0mparative Analysis., The policy Studies Journal.vol.36.No.3.2008.

5-Solnik,Bruno&Mc,Leavey,Dennis,Global,Investment,2ed,Boston,2009.

.

6-BODIE,ZVI,&ALEXkane and MARCUS J.MAN, Investment<Boston,1999.
7-Ismail,MohdAdib&Ibrahim,H,mansor&yusoff,mohammed& zainal,Mohd-pisal. , Financial constraints firm investment in Malaysia: Aninvestigation of investment. Cash flow. International Journal of Economics & Management,v4,No.1June 2010.

8عبد الغفار,هناء,الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الدولية, الصين

أنموذجا,بغداد, 2002.

9-Madura,JEFF,internationmalCorporate Finance,10ed,Australia,2006.

10-Al-Halalmeh,I,Mohammad&Sayah,M,Abedalsttar Impact of foreign Direct Investment on Shares Market Value in Amman Exchange Market., American Journal of Economics and Business,Administration, 2010

11-Pike,Richard& Neale,Bill,Corporat Finance & Investment Decision& strategies,5ed,prentice,Hall,2006.

التخطيط اللامركزي للمشاريع الاستثمارية

من قبل

د. مصطفى جليل ابراهيم الزبيدي

المستخلص:

مع تغير طبيعة الحكومات المركزية من المسيطر الى المنظم، وتبدل ادوار المؤسسات المركزية من التنفذ الى التنسيق والمنسق، وظهور سياقات وآليات السوق واتساع التداخل الوظيفي للمؤسسات الدولية المختلفة، مع التباين في حجم ونوع الاستثمارات ودخول الابعاد المكانية والزمانية كموردين وليس محددين، و اختلاف العناصر المكونة من حيث الصنف والكثافة، والتي بذاتها تجري وفق نظام خاص بها على طبقات هرمية منتظمة بذلك النظام.

ان عملية التخطيط للمشاريع الاستثمارية ترتبط بعدد من العوامل المختلفة والتي تتمثل بالموارد الطبيعية والبشرية ، وامكانية تحويلها لموارد اقتصادية ، مع التركيب الوظيفي الحيز المكاني وأبعاده، والذي يعتمد على أساس تقسيمه، ليدخل التركيب الإداري والنسق الهيكلي له كمكون رئيسي في تحديد مستوى ونوع الالاستثمارات وحجم العناصر الداخلة فيها، والنسق المتكون منه والذي ينعكس تأثيره في الهيكلة المادية له.

ان اللامركزية تعتبر احد المرتكزات الأساسية كمدخل رئيسي للارتقاء بالوضع القائم للعديد من المناطق ذات الحاجة للتنمية، فاللامركزية التنموية كمصطلح يمثل مساحة معينة من الأرض تحتوي على عناصر عديدة تمثل المحليات (المحافظات والاقاليم) القطب الرحوي لها، وهي المؤثر والمتأثر الرئيسي بالعملية سواء أكانت ايجابية أم سلبية. عليه تعتبر اللامركزية للتخطيط الاستثماري عاملاً أساسياً في تعزيز التنمية الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والسياسية و تفعيلها يمثل عامل رئيسا في تحقيق التنمية المتوازنة.

ليركز البحث على الممارسة العملية للامركزية التخطيط التنموي، مع التركيز على مفهوم الشراكة من خلال المشاركة كأحد الآليات الهامة لتحقيق تخطيط وإدارة فعالة تعمل على نجاح المشاريع الاستثمارية.

إي بمعنى أخر عندما نريد أن نحدد اثر اللامركزية التخطيطية بعملية التخطيط اوالتنفيذ المشاريع الاستثمارية، فهي ترتبط بالتخطيط التنموي والانتقال لمفهوم الحيز والارتباطات والعلاقات الوظيفية والتخطيط اللامركزي والتخطيط بالمكان، و هي تنتقل تلقائيا عمليا وعلميا إلى مفهوم الإدارة التنموية وبالتالي فان المكان وتنميته، فتدخل عناصر ومتغيرات مؤثرة عليها منها مفهوم اللامركزية والتنظيمات الإدارية والتشريعات وغيرها، ولكن البحث يأخذ الجانب المتعلق به ومجال تخصصه وهو مدى تأثير التخطيط اللامركزي بعملية اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية.

إن ما يهدف اليه البحث هو إيجاد أسلوب لتقييم التخطيط اللامركزي الفعال للمشاريع الاستثمارية، و تحليل وفهم متطلباتها الفعالة اللازمة لنجاح المشاريع الاستثمارية، مع تركيزه على تحديد العلاقة بين التنمية والتخطيط والإدارة والدور الذي تلعبه بتحقيق التنمية المستدامة و أهم متطلباتها.

1- الادارة المحلية واللامركزية والتنمية (الاسس والمبادى).

1-1: مفهوم الإدارة المحلية ...

تمثل الادارة المحلية في ماهيتها اساس التكوين الاداري المكاني، حيث تختلف التسميات باختلاف الابعاد المكانية والزمانية والعوامل الاخرى المكونة لها، منها السياسية والاجتماعية والاقتصادية، ولكنها في حقيقة تكوينها تشير للحدود الادارية للمكان الذي يحوي على موارد سواء الطبيعية منها او البشرية من جهة ومن جهة اخرى الى راس المال الثابت في تلك المحليات.

ان مجال استخدام الإدارة المحلية يتسع فيما يتعلق بالمؤسسات ودعم المشروعات، اذ تمثل الاضطلاع بدور هام في تنمية الموارد وإدارتها وتنسيقها من اجل تحقيق أهداف التنمية المحلية، وهي النشاط الذي يسعى إلى تعبئة الموارد المختلفة من اجل العمل بطريقة متعاونة في مجالات تخطيط ووضع برنامج وعمل ميزانيات خاصة بتنمية المكان. و يتضمن المفهوم الفكري للادارة المحلية على:

أ. حركة السكان بين المحليات .

ب. إعادة تقييم الأهمية الاقتصادية للمحليات.

ت. التاكيد على اهمية بناء المؤسسات المحلية من اجل التنمية.

إن الإدارة المحلية هي هيئات تمارس مجموعة من الأنشطة التي تتعاون في تشكيل التنمية الاقتصادية والطبيعية والاجتماعية للمناطق المحلية، وبالتالي يتركز اهتمامها في:

1. معالجة أو تنظيم عناصر البيئة الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية اللازمة لضمان توفير الخدمات الأساسية بشكل مناسب .
2. تشجيع التنمية الاقتصادية ورفاهية الإنسان وتأسيس مكونات نظامها على أنها شبكة فعالة للاتصال والتعاون بين الجهات المعنية.
3. تزويد الوكالات والمنظمات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني بأهداف مشتركة وبرنامج عمل بما يضمن تحقيق الاستراتيجية التنموية المحلية.

ان الإدارة تعني في سياق المحليات جميع الأنشطة التخطيطية والبرمجة والميزانية والتطوير والتشغيل والصيانة، فإنها تمثل مجالا معقدا يصعب تحليله، ومما يزيد من الصعوبات إن مسؤوليتها الموزعة بين أقسام قطاعية مختلفة في الحكومة المركزية وفروعها الموجودة بالمحليات فضلا عن الهيئات المحلية. وتحتاج الإدارة السليمة للمحليات إلى تعاون وتنسيق على الصعيد المؤسسي، و على جميع المستويات الإدارية بدءا من مستوى الحكومة المركزية و المستوى المحلي.

1-2: مثلث القوى للنظام المحلي... ان بيان مدى ملائمة الاطار المكاني لتطبيق التنمية المحلية، و يتيح هذا التصنيف صياغة رؤية تخطيطية تتعلق بتصنيف المحليات حسب درجة التوجه نحو التنمية المحلية و اللامركزية، مع

الاعتماد على صياغة مجموعة من المؤشرات بشكل متكامل تاخذ بنظر الاعتبار قياس الابعاد السكانية والاقتصادية والاجتماعية على صعيد الحيز المكاني، يتم من خلالها تحديد التفاوت ما بين المحليات، ومدى قدرة هذه المؤشرات على تحديد درجة التنمية المحلية، والقدرة على التوجه نحوها في اطار زمني معين، ويتم هذا النموذج عمل موائمة بين مجموعة من المؤشرات لبيان مدى ملائمة الاطار المكاني لتطبيق التنمية المحلية معتمدا على الموارد المتاحة للاستخدام، بهدف تحديد قدرة المحليات على توليد الدخل و من ثم تحقيق الاستقلال المالي، باعتباره احد المحددات الهامة على تحديد قدرة التوجه نحو التنمية واللامركزية في نفس الوقت، ويحكم ذلك العلاقات الوظيفية للمستقرات البشرية باحجامها المختلفة داخل كل محلية، وفيما بينها وبين المحليات الاخرى، وهذه العلاقة يمكن تحديدها من خلال قياس التفاوت في التوزيع السكاني وفق قطاعات النشاط الاقتصادي، كما يتم التنمية المحلية و اللامركزية، في اطار هذا قياس حالة التشتت الموجود بين السكان و المساحة في المحافظات لبيان قدرتها على التوجه نحو اللامركزية في ضوء التقسيم الاداري الحالي، كما ياخذ هذا الاطار مدى الصلاحيات التشريعية المحلية واساليب فرض الضرائب وجمعها. ان للنظام المحلي اضلاع ثلاث وهي تتمثل في :

أ. ضلع الاثراء: وهو ما يتضمن الاختصاصات، والمسؤوليات التي تسند للمحليات وتكون محصنة من تدخل المركز فيها.

ب. ضلع التقوية: وهو يتعلق بسلطات القرار (الصنع والتنفيذ والمتابعة).

ج.ضلع التمكين: ويتضمن الموارد التي تتناسب طرديا مع المسؤوليات في المحليات وقدرتها وحجمها الوظيفي والمكاني. وهو يرتبط بالقوى الثلاث المؤثرة في وضع برامج شؤون الحكم والمتمثلة في (السلطات الموكلة للمحليات، والرسالة المتمثلة في تحقيق التنمية المستدامة، والمزايا التي تتمتع بها المحليات). وهو يتعلق بصورة غير مباشرة مع اضلع الحكم الرشيد والتي تتضمن (الاقتصادي، والسياسي، والاداري) فالضلع الاقتصادي يتضمن عمليات صنع القرار التي تؤثر في عملية النشاطات الاقتصادية وانواعها واحجامها وتوزيعها المكاني، وهو يرتبط بمفهوم العدالة الاجتماعية والفقر المكاني ونوعية الحياة وجودتها، او ضلع الحكم السياسي فهو يشمل عملية صنع القرار من اجل صياغة الاستراتيجيات والسياسات، فيما يتعلق الضلع الاداري بنظام تنفيذ السياسات، وبالتالي فان التداخل المباشر للمحليات مع قوى برامج الحكم واضلع الحكم الرشيد تعيد الى اعادة التراكيب في العلاقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والادارية.

1-3: أهداف الإدارة المحلية: تمثل المحليات الاساس الذي تنطلق منه جميع الطروحات نحو اللامركزية الادارية او الحكم المحلي او الفدرالية، وبالتالي فانها تمثل اي الادارة المحلية النقطة الوسطى التي يمكن الانطلاق منها نحو اللامركزية الادارية او الفدرالية، فالنسق المكاني للمحليات ذو الطبقات الهرمية (المحافظة و القضاء و الناحية) يمثل بصورة او اخرى حول مدى امكانية الدعوة الى تحقيق اللامركزية او الفدرالية بوجود الصلاحيات الادارية والتنفيذية لها وما تحويه من مقومات للوجود، مع ما تملكه المحليات من موارد طبيعية و بشرية و راس مال ثابت.وتتمثل الاهداف في:

1-3-1: **الأهداف السياسية** : وتتمثل بتقريب الادارة السياسية من السكان، حيث انها تمكن الاتصال المباشر بين المواطنين وممثلي الحكومة، بالاضافة الى اتاحة الفرص للتربية السياسية للمواطنين، ذلك ان المجالس المحلية القائمة على اساس الانتخاب تعد ركيزة النظم المحلية في ظل ما تهدف الى تحقيقه. ويمكن تحديدها في:

1. تحقيق الديمقراطية من خلال التربية السياسية للمواطنين نتيجة إشتراكهم فى إدارة وحدتهم المحلية .
2. دعم الوحدة الوطنية وتحقيق التكامل الوطني عن طريق إعطاء كل وحدة محلية فرصة تقرير شئونها .
3. تقريب الإدارة من المواطنين من خلال ربط الوحدة المحلية بالأشخاص المسئولين عن اتخاذ القرارات والإشراف على تنفيذها .
4. تقوية البناء السياسى والإقتصادى والإجتماعى للدولة عن طريق توزيع الإختصاصات بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية.

1-3-2: **الأهداف الإجتماعية** : وهي تتمثل في التجاوب بين الجهاز المركزي وباقي قطاعات الشعبية ودعم الروابط بين افراد المجتمع المحلي، مع تحقيق مسائلة العدالة الاجتماعية النوعية والكمية في توزيع المشاريع الخدمية والاستثمارية بين السكان والمناطق الجغرافية او التركيب الاداري، مع اتاحة الفرصة باتخاذ القرارات التي تتعلق بسكن الوحدات المحلية ، ويمكن تحديدها في:

1. تحقيق المصالح المشتركة لتلك المجتمعات.
2. تعميق الثقة بالنفس وبالقيم الإنسانية .
3. تخفيف آثار العزلة التى فرضتها المدينة على الإنسان المعاصر .
4. ربط البناء المركزى بالقاعدة الشعبية لإشباع رغبات المواطنين وتحقيق ميولهم.

1-3-3: **الأهداف الإدارية والإقتصادية** : وتكمن في تحقيق كفاءة الادارة والتخفيفق من اعباء الاجهزة المركزية والتغلب على المشاكل البيروقراطية وتحقيق الرشادة بعملية صنع واتخاذ القرار، مع مساهمة الوحدات المحلية باعداد خطط التنمية والاستفادة من الامكانات الاقتصادية المحلية وتوجيهها نحو المشروعات الانتاجية والخدمية لخلق فرص عمل لساكني الوحدات المحلية، وتشجيع رؤوس الاموال المحلية وتوجيهها نحو المشروعات، مع تضمن الارتقاء بالجوانب الاقتصادية لزيادة الدخل الحقيقي للافراد، وزيادة افاق تطوير التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مع اقامة المشاريع وادارتها محليا. وهي تتضمن:

1. تحقيق الكفاءة الإدارية لتحقيق الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتوفير الخدمات للمواطنين بأيسر السبل ولأكبر عدد منهم .
2. تغيير أنماط الأداء من وحدة محلية لأخرى تبعاً لطبيعة الوحدة وحجمها وحاجات أهلها
3. القضاء على البيروقراطية التى تلازم تركيز السلطة .
4. تقريب المنتج من المستفيد من الخدمة ممن يؤديها .
5. التخفيف من أعباء الأجهزة الإدارية المركزية والحد من ظاهرة التضخم .
6. النهوض بمستوى أداء الخدمات فى المجتمعات المحلية .

1-4 المفهوم الفكري للامركزية في التنمية : إن التطور في التخطيط التنموي للمحليات وإدارتها من حيث المفهوم العام، وانعكاس ذلك التفكير الإنمائي وانضاجه بالمبادرات الخاصة اقتصاديا وتطبيق اللامركزية والمشاركة الشعبية من حيث المفهوم السياسي، قاد إلى حدوث تحولات رئيسة بالتفكير بشأنها ومن أهمها[1] :

أ. التحول من تدخل السلطات المركزية بالتخطيط إلى إيجاد توليف جديد بين القطاع العام والخاص والمنظمات غير الحكومية.

ب. التحول من المخطط المتجه من الأعلى إلى الأسفل لنهج علمي من الأسفل إلى الأعلى للتخطيط والإدارة، وفي عملية أجهزة الحكم التي توصف بالقضية المركزية في تخطيط التنمية وأدارتها.

ج. التحول إلى تولي النهج الشامل للتنمية المحلية المستدامة اهتماما واضحا بالصلات بين الجوانب المختلفة وضمان الأولوية للاستثمار في بناء القدرات والتنمية المؤسسية.

ان أثر المشاركة الشعبية بالجهود الذاتية وسيلة إستراتيجية مهمة وملحة، اذ تعد من أهم عناصر التنمية، حيث تساهم في تخفيف العبء وخفض تكاليف التنمية التي تتولاها الدولة يمكن بواسطتها تحقيق السياسات التنموية الوطنية للدولة عن طريق إثارة اهتمام أفراد المجتمع تجاه قضايا التنمية، وبذلك يتحول الفرد من عامل سلبي إلى عامل إيجابي يشارك في بناء بيئته المحلية و تنميتها تخطيطا وتمويلا وتنفيذا في تقديم العون والمساعدة له من الجهات المحلية.

ان التنمية المحلية تعد بمعناها الواسع مسؤولية مشتركة بين السلطات المحلية وأفراد المجتمع، وتقع على الجهات المحلية إمكانية تحريك المشاركة وتكريس الجهود والإمكانيات المالية والبشرية المتوفرة لدى المجتمعات المحلية. وعلى ذلك فإن قياس مدى نجاح الجهات المحلية وكفاءتها بمقدار ما تحققه من مشروعات بالجهود الذاتية، وأثرها الفعال في توثيق الصلة بين الأهالي والمشروعات المحلية، مما يعمل على تنمية الشعور بالمسؤولية الجماعية وحث الأفراد على المساهمة في إقامة المشروعات الخدمية والإنتاجية.

1-5 ابعاد الادارة المحلية اللامركزية:ان المعطيات تبين على مستوى مختلف الأنشطة والبرامج في جل الميادين كالزراعة والصناعة والسياحة أن كبريات المحليات و المناطق المحيطة بها هي التي تستأثر بالقسط الأوفر رغم كل الجهود والقوانين والإجراءات لتوجيهها إلى المحليات الأقل حظا، كما أن كثافة الاستثمار في منطقة ما وفي فترة معينة (معدل الاستثمار للفرد الواحد) تحدد بنسبة كبيرة لا يستهان بها كثافة هذا الاستثمار في الفترة اللاحقة سواء كان ذلك بالنسبة للقطاع العام أو الخاص وهو ما يفسر بعملية التراكم المكاني التي تجعل المجال يستقطب الاستثمارات الجديدة بقدر أهمية الاستثمارات الراهنة و السابقة، من ذلك أن حجم المال وكثافة الاستثمار المكاني (معدل حصة الفرد الواحد) يفسران بحجم وكثافة الاستثمارات التي وقعت بالحيز.

ان التغير في مفهوم التنمية وآليات تنفيذها صاحبه تغير بمفهوم الادارة المحلية وآليات تشكلها، فان ما تملكه التنمية من اهداف وابعاد تتجسد في حيز مكاني هو المحليات، بمعنى اخر، ان وجه التداخل ما بين التنمية والمحليات هو اعتماد الاول على الامكانات المتاحة في الثاني مع محاولة احداث تغيير كمي ونوعي في البنية الاقتصادية والاجتماعية للمحليات، هذا من جهة، ومن جهة اخرى ان الارتباط ما بين التنمية والمحليات هو امتلاك التنمية لاطر نوعية تتمثل (اطار ديموغرافي ، واطار اجتماعي . اقتصادي، واطار طبيعي) هذه الاطر تتواجد ضمن حيز مكاني تتفاعل فيما بينها مما تعطي خصائص وصفات خاصة قد تكون عمرانية او اقتصادية او اجتماعية يدعى ذلك الحيز بالمحليات .

1-5-1: **الابعاد السياسية**: وتقوم على اعادة توزيع السلطات السياسية (التشريع، القضاء، الادارة) فيما بين الحكومة المركزية والوحدات الادارية المكونة لها، وتهدف الى زيادة المشاركة بالتنمية من خلال عطاء المواطنين او ممثليهم

المنتخبين المزيد من السلطات بصنع القرار العام، وتنفيذ ذلك يتطلب الكثير من الجهود في مجال زيادة فاعلية وتفعيل المشاركة بالتنمية.

1-5-2: **الابعاد الادارية:** ويكمن في اعادة توزيع السلطة والمسؤولية والموارد المالية ونقل مسئولية التخطيط والتمويل الى المستوى المحلي ويتم بواسطة:

1. عدم التركيز الاداري: نقل مسؤوليات الحكومة المركزية او بعض منها الى المحافظات والوحدات المحلية.
2. التفويض: نقل مسؤولية صنع القرار وادارة الوظائف العامة الى الادارة المحلية دون رقابة مركزية، لكن تخضع للمسألة.
3. نقل السلطات: ويتم فيها نقل السلطات صنع القرار والتمويل والادارة الى الوحدات المحلية.

1-5-3: **الابعاد المالية:** وتتمثل بالاستثمار الامثل للموارد وتحقيق المستوى العالي من تحصيل الايرادات وتقليل النفقات سواء كان على المستوى المحلي او المركزي، مع قابلية سلطة صنع القرار الانفاق والايراد، والذي يمكن تفعيله من خلال:

1. نقل سلطات الانفاق والايرادات للادارات المحلية من المركز.
2. صلاحية فرض الضرائب والرسوم حسب قابلية وامكانية كل محلية وخصائصها الوظيفية.
3. اقرار لا مركزية السوق المحلي، من خلال امداد السلع والخدمات التي تتنوع بتنوع المحليات.
4. اقرار المشروعات الخاصة باداء الوظائف المختلفة بالمحليات.
5. تمويل برامج المحليات مع القطاع الخاص او المؤسسات الدولية الاخرى.
6. امكانية التعاقد مع القطاع الخاص لتقديم الخدمات والمشاريع الخدمية العامة.

1-6: **مبررات الأخذ باللامركزية** ... ان اللامركزية في إدارة الشؤون المحلية تساعد على حسن استخدام الموارد المتاحة بما يخدم ويساهم في تنمية المناطق لا سيما عند توفر الشروط اللازمة لنجاح اللامركزية . كما أنها تجعل المناطق المحلية قادرة على تذليل العقبات وإيجاد الحلول التي تؤثر وتعترض سير العمل لأنها على دراية أكثر بظروف المناطق ومشاكلها ، كما أنها تستطيع توجيه وتعبئة سكان تلك المناطق للمشاركة في إقامة وإنجاز العديد من المشاريع التنموية . كما تساعد اللامركزية في إدارة الشؤون المحلية على حسن تحصيل الموارد مثل الضرائب والرسوم المختلفة، يضاف إلى هذا، أن القدرة التي تتمتع بها الإدارات المحلية اللامركزية في إدارة شؤون مناطقها يساعد على ترسيخ الاستقرار السياسي والوحدة الوطنية بسبب حق توزيع الموارد وتحقيق مصالح الفئات الاجتماعية المحلية ، وهذا ينعكس على أداء الإدارة المركزية، فكلما أحسنت الإدارة المحلية اللامركزية تسيير شؤون المحليات وتمت الاستجابة لمتطلبات التنمية أدى ذلك إلى زيادة الرضا عن الحكومة المركزية . كما تساعد اللامركزية في إدارة الشؤون المحلية على زيادة قدرة السكان على محاسبة المسؤولين عن الأخطاء ذلك لأن القائمين على هذه الإدارات المحلية مسؤولين أمام المواطنين في تلك المناطق وهذا سيؤدي إلى انخفاض نسب الفساد الإداري .

ان مبررات الأخذ والاتجاه نحو اللامركزية، باعتبار استراتيجيات اللامركزية أحدى السبل لتحقيق الإدارة المحلية الفعالة، يمكن أن نحددها بما يلي[2]:

أ. التنوع بين المحليات: بمعنى الطلب على الخدمات العامة يختلف من مكان لآخر لذا فان لامركزية توفير الخدمات هي ضمان الاستجابة الفعالة.

ب. تحقيق الكفاءة: من حيث القدرة للحكومات المحلية على التعامل مع المجتمع المحلي أو المنظمات المطلوبة بقدر اكبر سهولة ليسمح بخفض تكلفة الخدمات المقدمة بقدر معين.

ت. التسلسل الإداري: بمعنى أن تكون المؤسسات اللامركزية من حيث المبدأ أكثر ارتباطا مع أفرعها بحيث يتوفر لديهم قدرة اكبر للوصول إلى موردي الخدمات وتقديمها على المستوى الأدنى مقارنة بالمستوى الوطني أو المركزي.

ث. التنسيق: بين الجهات إذ تتسم العديد من الخدمات المحلية باعتمادها المتبادل على فيما بينها، وهذا التنسيق يؤدي للوصول إلى خفض تكاليف الخدمات المقدمة عند العمل في منطقة صغيرة أو محلية.

إن التنظيم الادارى يتأثر بما يحدث لوظائف الدوله من تغيرات لأنه يستهدف وضع السياسات الكلية للدولة موضع التنفيذ فيكون من الطبيعي أن يصاحب تلك التغيرات في الأهداف والوظائف تغيرات مماثلة في نظم الحكم وأساليب الأدارة. وهكذا اتجهت معظم المحليات للامركزيه نظام للحكم ييسر لها التوسع في توزيع الاختصاصات والصلاحيات والبناء التنظيمي بما يمكنها من تحقيق أهدافها الجديدة من الاستجابة لاحتياجات مناطقها الاداريه ومن ثم يمكن النظر للادارة المحلية بصفة عامة على انها الوسيلة الحاسمة لرفع كفاءة البناء التنظيمى خاصة عندما يواجه مجالات كبر حجم العمل وتعقيداته المختلفة.

2. السياق التشاركي... ويقصد به:

أ. المشاركة: هي دعوة لبعض الاطراف المعنية بالتنمية من الفاعلين والمستفيدين للقيام بمهام جزئية ومحددة بعملية صنع واتخاذ القرار وذلك بناء على مبادرة من المحلية، والمشاركة تعكس مدى احتياج الطرف المبادر لباقي الاطراف لمختلف الجوانب.

ب. الشراكة: ان مفاهيم التنمية قد تحركت وشملت حقول السياسة والاجتماع وانظمة ادارة الدول، اضافة الى التطور الاقتصادي. ومع التطور الانساني تطور مفهوم التنمية ليشمل الحقول المعرفية والتطبيقية وجميع ابعاد حياة الانسان والمجتمع والدولة، ومن هنا يظهر جليا ان التنمية تتطلب نظاما اداريا كفوءا سواء اكان ذلك لشكل الدولة في نظامها السياسي والاجتماعي او للآليات النظامية لسير عمل مؤسساتها ومواقفها او في السياسات المعتمدة لاشراك الافراد والجماعات في العمليات التنموية الوطنية.

ان الشراكة بالمجال التنموي تعني تقاسم كل من الحكومة المركزية والمحلية لبعض السلطات مع عناصر اخرى من المجتمع لهم تساو من القوى النسبية بصنع واتخاذ القرار من دون المنافسة فيما بينهم، ويمكن تعريف الشركاء القائمين على تحقيق اهداف التنمية بـ[3]:

ا. الشركاء الرئيسيون: يتمثلون في الحكومة المركزية والسلطات المحلية والمجالس المحلية والقطاع الخاص

ب. الشركاء الآخرون: يتمثلون في مراكز البحوث والجامعات والهيئات الدولية

3. التمكين المحلي...يعنى تمكين المحليات بالمنظومة التنموية، بمعنى إتاحة الفرصة للمحليات للقيام بدور فعال بجميع مراحل عملية التنمية، بالجوانب العمرانية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية من حيث اتخاذ القرار، التخطيط، التنفيذ، المتابعة، والتقييم. ويعتبر التمكين مدخل لتطوير المحليات بهدف تحقيق التنمية، اذ يمثل أهمية تلبية الاحتياجات الحالية للمحليات، وبالتالى فهو يحدد الأطر والآليات اللازمة لدخول المحليات كطرف فعال فى عمليات التنمية.

ان التمكين يتضمن تفويض السلطة للمحليات لكي تساهم بالتنمية وأن تكون حامله لكل جوانبها ، ويعرف بأنه عملية تقوية للمحليات لتمارس وتتحكم بعمليات التنمية وهو يتعامل مع تطبيق مفهوم التدخل و ثم تترك المحلية لكى تستمر بعملية التنمية ولوحدها.

يعنى هذا أن تكون المحليات أكثر فاعلية فى التنظيم واعتمادا على مواردها الطبيعية والاقتصادية والسكانية، والقيام بمهام التنمية مع إشراف من السلطات الحكومية، ومن ذلك فهو يعنى بناء قدرات المحليات ويؤكد على دعم وتطوير دور الجهات الوسيطة، عليه فانه يعني إعادة هيكلة العلاقة بين الحكومة المركزية والمحلية والمجتمع بتطوير أداء أطراف عملية التنمية واستكمالها باقتراح أدوار جديدة وواجبات جديدة وإمكانية توظيفها من منظور شامل يحقق التنمية..

3-1: أهداف التمكين المحلي... تهدف عملية التمكين المحلي إلى[4]:

- تحقيق التنمية المستدامة بالبيئة المحلية.
- تطوير آليات عملية التمكين فى إطار عمليات التنمية وتنظيم الاستفادة من القدرات المحلية.
- دخول كل فرد من أفراد المجتمع كطرف فعال فى عمليات التنمية، بهدف التعرف على احتياجات المجتمع وتلبيتها بطريقة تحقق التنمية.
- تعزيز وتنمية بناء قدرات المحليات، من أجل الإعداد بأدوار اتخاذ القرارات والوصول إلى التنمية.
- إنشاء منظمات وسيطة بهدف تكوين إطار عمل بين المحليات والسلطة الحكومية، اذ أن تمكين هذه المنظمات يعتمد على سياسة الحوار مع المحليات والمجتمع، وبالتالى فهم يعتبروا ممثلين لمصلحة المحليات ومسؤولين عنها لإمكانية تحقيق تنمية. أنه من أهداف التمكين من أجل تحقيق التنمية هو أهمية وجود جهات وسيطة لوضع منهج قائم على التمكين فى تنمية وإدارة الملحيا باستدامة الادارة، أساسه الحوار المتواصل بين كافة الجهات الفاعلة المعنية بالتنمية.

3-2: مراحل عملية التمكين المحلي .. هناك مراحل رئيسية ثلاث لعملية التمكين المحلي، وهي كما يلى[5]:

اولا: البدء ومنح السلطة... وتتمثل في تفعيل المحليات و مجتمعاتها كطرف فعال بعمليات التنمية، ويجب أن تتوجه مجهودات الأطراف الممكنة بشكل مقنع إلى المجتمع، وتعرف المجتمع عن معالجة القصور والسلبيات ببيئتهم المحلية، وبذلك يكون لدى المجتمع الحافز والثقة من نجاح عمليات التمكين لتمكينهم التوصل إلى النتائج المطلوبة، ولن يكون البدء فى عملية التمكين ذو نتيجة واضحة إلا تحت رعاية الحكومة المركزية ومن ذلك فإن هذه الخطوة تعتبر الخطوة الرئيسية فى عملية التمكين والتى تضمن النجاح للخطوات التالية والعملية التنموية كلها

ثانيا: تنظيم المجتمع... وتعنى بتشكيل جهات وسيطة، وذلك لأن عملية تنظيم المجتمع تتطلب قوى تساعد فى عمليات التدريب على بناء القدرات الإدارية، وخبرات تنظيمية متساوية مع وضع مؤسسات تعاونية ومن ذلك فإن استثمار

المنظمات الوسيطة عامل مهما لعملية التمكين لأنه يضمن مجهودات المجتمع للتنمية الذاتية التي تحقق الاستدامة الذاتية.

ثالثا: تواصل تنمية المجتمع... تمثل ضمان لاستمرار تواصل عملية التمكين بالمستقبل، فهى تسمح للمجتمعات المحلية بأن تمارس التنمية الذاتية. ويجب تقييم عملية التمكين دائماً، لكى تثبت مدى قدرتها على التواصل والاستدامة البيئية (متوافقة مع البيئة المحلية)، الاستدامة الاجتماعية (تحقيق الاحتياجات دون التأثير على الأجيال المستقبلية)، الاستدامة الاقتصادية (الإنتاجية، خفض التكلفة). وبالتالي، تعنى هذه المرحلة استمرار تطبيق القطاعات المجتمعية لعملها مع إشراف الحكومة والمخطط.

3-3: أسس ومعايير عملية التمكين المحلي:... هناك مجموعة من الأسس والمعايير لعملية التمكين المحلي تكمن في6:

أولا: معايير الاستدامة والتواصل: تؤكد عملية التمكين المستدام على أهمية تحقيق عامل الاستدامة وذلك من خلال تناول عملية التنمية من منظور شامل على أساس أن الاستدامة هي عملية توازن بين الجوانب العمرانية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية للتنمية. وذلك بمعنى تمكين المجتمع من القيام بدور فعال فى جميع مراحل عملية التنمية العمرانية بهدف إعداد بيئة عمرانية مناسبة له وللأجيال القادمة.

ثانيا: الأسس العمرانية: وهو ما يختص بالبيئة العمرانية من (خدمات / طرق / وفراغات عمرانية/ ومباني ووحدات سكنية)، وتتحقق التنمية الحضرية المستدامة عن طريق تأكيد مسؤولية المجتمع تجاه بيئته العمرانية، بالإضافة إلى أنه يجب تحديد الحيز العمرانى الذي يطبق عليه منهج التمكين.

ثالثا: الأسس الإدارية: وتختص بعمليات منح السلطة وبناء القدرات والتدريب على عمليات الإدارة والمتابعة مع أهمية تمكين المواطنين للقيام بدور فعال فى صنع واتخاذ القرارات الخاصة ببيئتهم العمرانية، وتطوير النظام الإداري للبرامج التنموية بتعميق اللامركزية.

رابعا: الأسس الاقتصادية: تهتم بالعلاقة بين الإمكانات والاحتياجات، وتؤكد أهمية إمكانات المستعمل فى مواجهة تكلفة المسكن.

خامسا: الأسس الاجتماعية: تهتم بالجوانب المتعلقة بالسكان أنفسهم ومتطلباتهم واحتياجاتهم الاجتماعية، وذلك بتمكين المجتمع للتعرف على احتياجاته لأن المجتمع هو الأقدر على التعرف على احتياجاته ومتطلباته.

4. آليات تفعيل الادارة المحلية... إن تطبيق الإدارة المحلية بفاعلية في مجال التخطيط والتنمية المكانية، يعمل على تطويع برامج التنمية بسهولة إزاء حاجات السكان المحليين ومتطلباتهم، نظراً لأنها تسمح بمشاركة سكان الوحدات الإدارية المختلفة في عملية إعداد وتنفيذ خطط التنمية لمناطقهم، كما أنها توفر دعماً ضرورياً لحشد الطاقات وتعبئة الموارد، وهذا يهيئ فرص النجاح لخطط التنمية الوطنية في تحقيق أهدافها بشكل متوازن يضمن توفير حياة ملائمة لجميع السكان في جميع المناطق داخل الدولة، ويسهم هذا النجاح في تحقيق التوازن المكاني وتقليل الفوارق الاقتصادية والاجتماعية، وهذا يعتمد بالدرجة الأولى على توزيع سلطة صنع القرار بين هيئات التخطيط المركزية

وهيئات التخطيط المحلية، وذلك على اعتبار أن توزيع الاستثمارات والموارد ورصدها في مجتمع ما له علاقة وثيقة بتوزيع سلطة صنع القرار فيه.

ان للإدارة المحلية أثرا أساسياً من خلال الأسلوب المتبع في تفويض بعض الصلاحيات لها، و لن يكون مجدياً الا من خلال اللامركزية الشاملة في المجالات التشريعية والإدارية والمالية الخاصة بها و لضمان حدوث ذلك فإن الأمر يتطلب[7]:

1. أن تكون المهام التشريعية والتنفيذية في المجالات الخاصة بالإدارة المحلية كافة محددة في دستور الدولة وغير خاضعة لتحكم الإدارة المركزية.
2. تفويض الصلاحيات الكاملة وتوفير المصادر المادية والفنية لتمكين الإدارة المحلية من تحمل مسؤولياتها.
3. تركيز مفهوم المشاركة في اتخاذ القرارات بين الإدارة المحلية والجهات المركزية، وتحديد الأدوار بوضوح عند الاضطرار لقيام الإدارة المركزية ببعض المهام التي تقع تحت مسؤولية الإدارة المحلية نتيجة لمتطلبات فنية لا تملكها الإدارة المحلية أو لأن التنفيذ المركزي لأسباب اقتصادية سيؤدي إلى تنفيذ المشاريع بتكاليف أقل.
4. أهمية تحديد مهمة الإدارة المحلية مخططا ومنسقا لتنفيذ المهام الموكلة لها، والاعتماد على القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني غير الربحية لتنفيذ المشاريع والخدمات.

1-4: **آليات الفعل التنموي بين المحليات والادارة المركزية** ... ظهرت العديد من القضايا والرؤى الجديدة المتعلقة بتنمية وإدارة المحليات من خلال التأكيد على أهمية آثر الحكومات المحلية بالتخطيط والإدارة، بتأثير مباشر في ذلك منها قضية الحكم المحلي وظهور الاتجاه الجديد للتخطيط الموجه للاداء[8].ان حكم المحليات يعد احد القضايا الرئيسة التي شهدها العقد الماضي، فمصطلح الحكم يتسع معناه لشمولية اكثر ولا يشير الى العلاقة بين الحكومة ومؤسسات الدولة حسب بل بين الحكومة والجماعات المحلية والاجتماعية، ومن ثم فانه يشمل القطاعات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والمحلية ويتطرق الى علاقاتها المتشابكة. اذ تدخل بعض المفاهيم أساسا في عملية التنظيم المحلي، إذ بدأت السلطة المركزية بالتنازل عن أجزاء من اختصاصاتها إلى مجالس بلدية منتخبة من أبناء كل محلية فيما يختص بالإشراف على المرافق أو الخدمات المحلية. إن الأخذ بمبدأ الإدارات المحلية يساعد على توفير الخدمات الأساسية بطريقة سهلة وعادلة، والنهوض بأقاليم الدولة المختلفة من خلال مشاركة أبناء كل محلية في إدارة شؤونهم المحلية وفي تسيير المصالح التي تتصل بهم اتصالا مباشرا. ويحدث أحيانا خلط بين مفهوم الإدارة المحلية وغيرها من الأنظمة الإدارية الأخرى المرتبطة بالمجتمع المحلي[9]. ويوضح الجدول رقم (1) مقارنة أنظمة الإدارة : المركزية . الإدارة المحلية . الحكم المحلي الفيدرالية ، ويتضح فيه أهم خصائص الإدارة المحلية.

جدول رقم (1)مقارنة بين الأنظمة الإدارية المرتبطة بالمجتمع المحلي.

وجه المقارنة / أنظمة الإدارة	المركزية	الإدارة المحلية (اللامركزية)	الحكم المحلي (الفدرالية)
طبيعة الدولة	يمكن أن توجد في أي دولة	توجد في الدول البسيطة	توجد في الدول المركبة الفيدرالية والاتحادية
خصائص البنية المكانية	لا تقتصر على محليات ومناطق معينة	تختص بمحليات ومحافظات أو مدن محددة	تختص بمناطق و محليات ذات خصائص سكانية واقتصادية مميزة

استمداد الصلاحيات	الصلاحيات مستمدة بموجب قرارا إداري	الصلاحيات مستمدة بموجب التشريع	الصلاحيات مستمدة بموجب الدستور
المجالس المحلية	لا تتضمن مجالس محلية منتخبة	تتضمن مجالس محلية منتخبة ذات صلاحيات واسعة	تتضمن مجالس محلية منتخبة ذات صلاحيات كاملة
الطبيعة الإدارية	إدارية فنية فقط	صورة محدودة من الحكم المحلي	تشمل الإدارة المحلية بالإضافة إلى الحكم المحلي الكامل
الاستقلالية المحلية	غير مستقلة محليا (ارتباط مركزي)	الاستقلال المرن للأجهزة الإدارية و التنفيذية	استقلال شبه كامل قضائي/ تشريعي/ تنفيذي

المصدر: السيد،2005،ص162. بتصرف

يذهب البحث بان للادارة المحلية خاصتين الاولى تمتعها بصلاحيات تشريعية وتنفيذية وقضائية وتكون ذات شخصية اعتبارية أي أن تكون الصلاحيات مستمدة من أسس دستورية للدولة. والثانية: تتمتع أجهزة الادارة المحلية بسلطات تخطيطية وتنفيذية واسعة ذات أبعاد شمولية بدءاً باعداد المخططات التنموية وتنفيذها وانتهاء بإدارة الشؤون المحلية من موارد وخدمات محلية.

ان الإدارة المحلية إذا ما تطورت قواعدها التنظيمية فإنما هي خطوة نحو وجود حكم محلي اعتماداً على الظروف المتاحة والإمكانات المالية والاجتماعية والسياسية والبيئية والسكنية. أن وجود وحدات تنظيمية تقع دون مستوى الحكومة الوطنية أو المركزية في الدولة الواحدة أو دون مستوى الحكومة القومية أو حكومة الولايات في الدول الاتحادية أو الفدرالية هي ما يمكن أن يطلق عليه حكم محلي إذا كانت الوحدات ذات شخصيات اعتبارية تتمتع بصلاحيات سياسية في إدارة شؤون المنطقة الجغرافية التي تديرها. وهي في الوقت نفسه ما يمكن أن يطلق عليه إدارات محلية في غياب الحكم المحلي ذي السلطة المستقلة. وما بين هذين المستويين تقع أنواع شتى من التداخلات التي تحمل عناصر أكثر لأحدهما.

إن نظام الإدارة المحلية سواء أكان نتاج تطور تدريجي وطبيعي للمجتمع أو كان نظاماً جديداً مستحدثاً، لا يمكن أن يؤدي وظائفه مستقلاً عن نظام الحكم المركزي أو منفصلاً عن المجتمع القومي الذي يحوي المجتمعات المحلية كافة، وتستلزم النظرة الموضوعية الاعتراف بنطاق متسع من التأثيرات تخضع لها نظم الإدارة المحلية بقدر أكبر من أن يستوعبه مفهوم تلك النظم، فهناك متغيرات معقدة وكبيرة تتحكم في أوضاع الحكم أو الإدارة المحلية تجعل من هذه الخصائص مسلمات أولية مثل :

1. العوامل الجغرافية والطبيعية ومدى تأثيرها على تكوين الوحدات المحلية.
2. العوامل التاريخية من تراث اجتماعي وإداري.
3. العوامل الاقتصادية كالثروات والإمكانات البشرية ووسائل العمل والاتصالات ونوع النظام الاقتصادي المتبع.
4. العوامل الاجتماعية كحجم وطبيعة التركيب والتوزيع السكاني داخل المحليات.
5. العوامل السياسية مثل :

أ. نوع النظام السياسي الحاكم.

ب. مدى المشاركة السياسية والإدارية والاقتصادية التي يسمح بها النظام.

ج. البرنامج أو الفكر السياسي . الإنمائي للحكم.

4-2: المفهوم الستراتيجي لتحديد الأدوار بين الإدارة المركزية والمحلية:

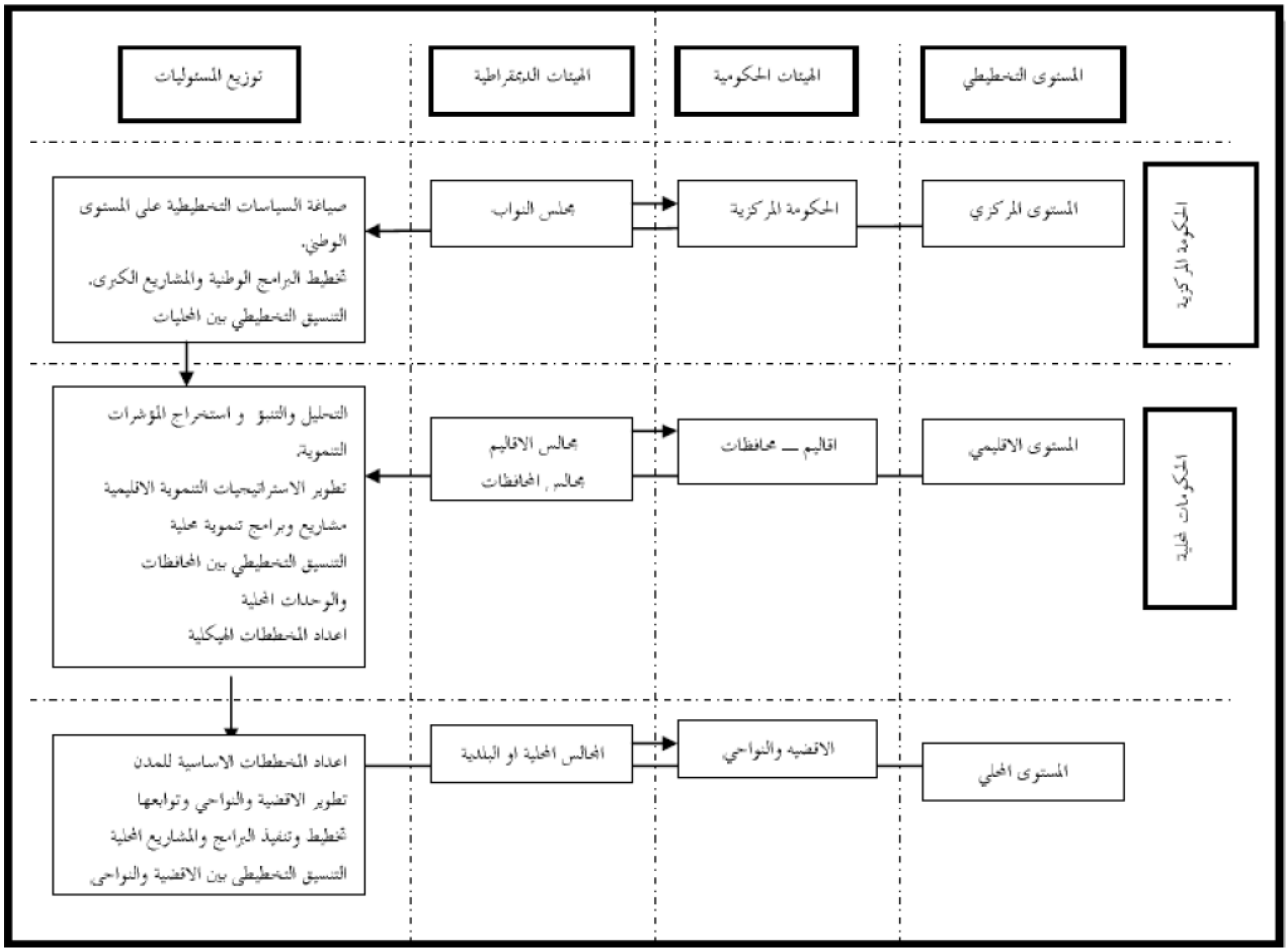
تتطلب التوجهات الجديدة وقفة استراتيجية جادة تحدد العلاقة بين الإدارة المركزية وبين الإدارة المحلية عن طريق تأكيد وتعزيز مبدأ اللامركزية للإسراع بإيجاد سياسات تنموية واستراتيجية تتناسب والظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية،

وهذا ما أكده الاتحاد الدولي للإدارة المحلية في إحدى سياساته بأن: "هناك اتجاه عام تجاه اللامركزية والديموقراطية على المستوى العالمي. فالحكومات الوطنية والمنظمات الدولية من جهة، والحكومات المحلية ومواطنيها من جهة أخرى يكونون قوة مهمة تسعى الآن أكثر من أي وقت مضى لإيجاد نظام حكم ديمقراطي، وهذه الجهود نتجت عن تبني سياسات وتطبيقات في العديد من الدول تجاه نقل الكثير من الصلاحيات من الحكومة المركزية إلى المحلية وبناء قدرات الإدارة المحلية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص للقيام بهذه المهمة[10].

ان تحديد السلطات والمسؤوليات سيجعل من العلاقة المتداخلة بين مختلف مستويات الحكومة: القضاء و المحافظة والحكومة المركزية واضحة وسيعزز فكرة ارساء الوحدة في نظام الحكم اللامركزي، في اطار من العمل الديمقراطي المتمثل بالهيئات المشكلة لهذا الغرض وبالتوافق مع المستويات ذات العلاقة.

ان المبادى الاساسية التي يقوم عليها تقسيم التخطيط الى مستويات ثلاثة[11] تشابه الى حد كبير تلك التي تقوم عليها المنهجية اللامركزية عند تقسيم الحكومة الى مستويات مستقلة فيما بينها (الحكومة المركزية، الاقاليم ، المحافظات و البلديات والادارت المحلية) ولكنها مترابطة في علاقات تبادلية بين مستويات الحكومة القائمة ، وتتجلى هذه العلاقة من خلال تجزئة كل مستوى الى مركبات اساسية اعتمادا على تتابع العملية التخطيطية ضمن مراحلها المتشابهة لمختلف مستويات العملية التنموية[12].مخطط رقم (1).

مخطط (1): آليات الفعل التنموي بين الادارات المحلية والمركز



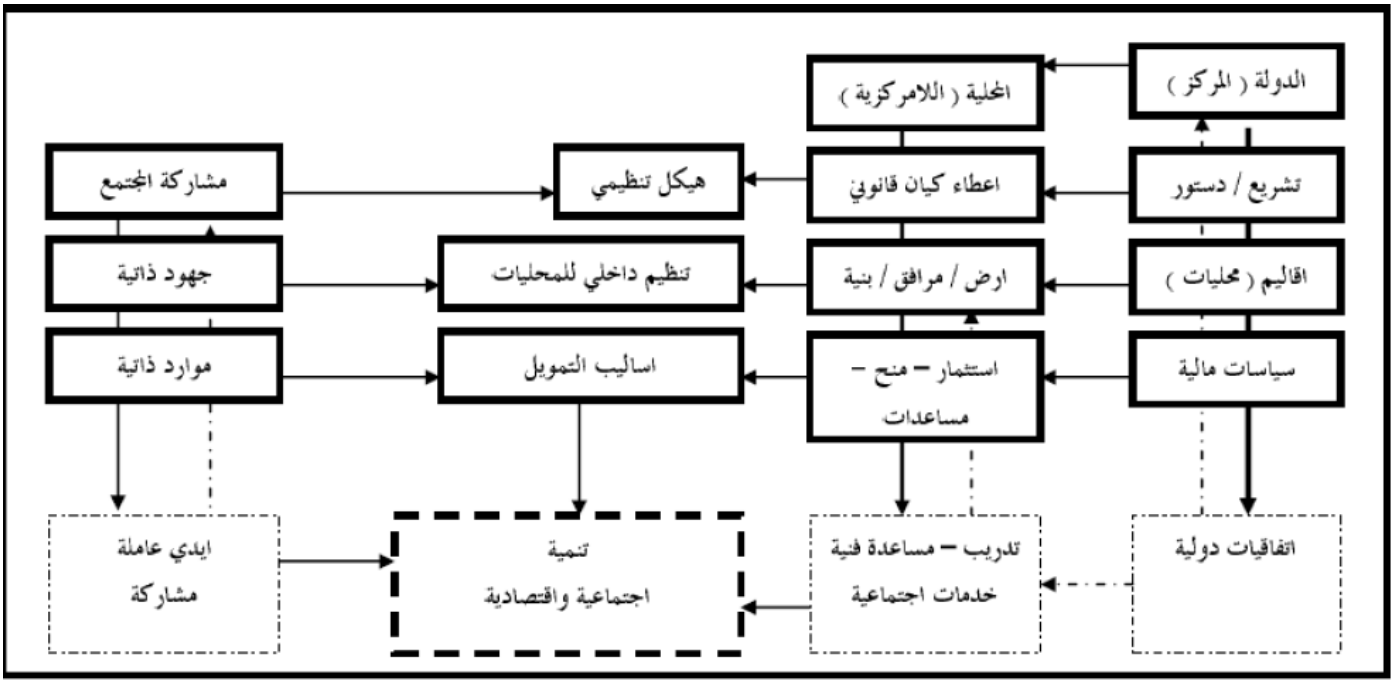
ان بروز الادارة المحلية ذات التفكير والتخطيط الإنمائي اوجد قضية العلاقة بينها وبين التنمية. وهي قضية ذات محورين:

الأول : يتعلق بمفاهيم التنمية وإمكانية تطور الأجهزة المحلية من منطلق محلي ضمن الإمكانات الاقتصادية والبشرية المحلية ، ويتوقف تحقيق الأهداف التنموية فيها على:

1. قدرة الإدارة المحلية على رسم الخطط وتنفيذها .
2. التعامل مع التداخل الاختصاصي بين السلطة المركزية والسلطة الإقليمية أو المحلية.

والثاني : وهو الأكثر تعقيداً يتعلق بالكيفية التنظيمية لاستفادة المحليات من الخطط الوطنية الإنمائية، وفيها تكون خطط التنمية المحلية جزءاً من الخطة الوطنية الشاملة بما في ذلك الموارد المحلية. حيث تصبح عنصراً خاضعاً للبرامج الوطنية وغير خاضعة للقرارات المحلية. وهنا ترد مشكلة تنظيمية حول أسلوب إدارة التنمية على المستوى المحلي. وقد تتطلب العملية وجود إدارات تنمية إقليمية أو محلية تمارس تنفيذ مهماتها بتفويض من السلطات المركزية. وفي صور أخرى تكون مسؤولية التنمية مركزية مباشرة بالنسبة لأنواع معينة من المشروعات. أو مسؤولية فروع للأجهزة المركزية لا تتبع التقسيم المحلي بحيث لا تخضع للسلطات المحلية بشكل مباشر ويتوقف مدى فعالية التنمية المحلية في هذا الإطار على و جود تنسيق فاعل بين النشاطات المحلية والمركزية.مخطط رقم (2).

مخطط (2): يوضح آليات التفاعل بين المركز والمحليات والمجتمع في تحقيق التنمية



ان البناء التنظيمي والعلاقات الرأسية والافقية بين المستويات (المركزية ، والاقاليم ، والمحلية) محورا رئيسا في إنفاذ السياسات الكلية التى تنتهجها الدولة فى التنمية، ويعد الربط بين هذه العلاقات والممارسات الفعلية هو المقياس لمدى كفاءة مستويات الحكم فى الايفاء بمتطلبات تلك المناطق، وتعد المحليات على وجه خاص هى احدى الميادين المهمة لهذه الممارسات.

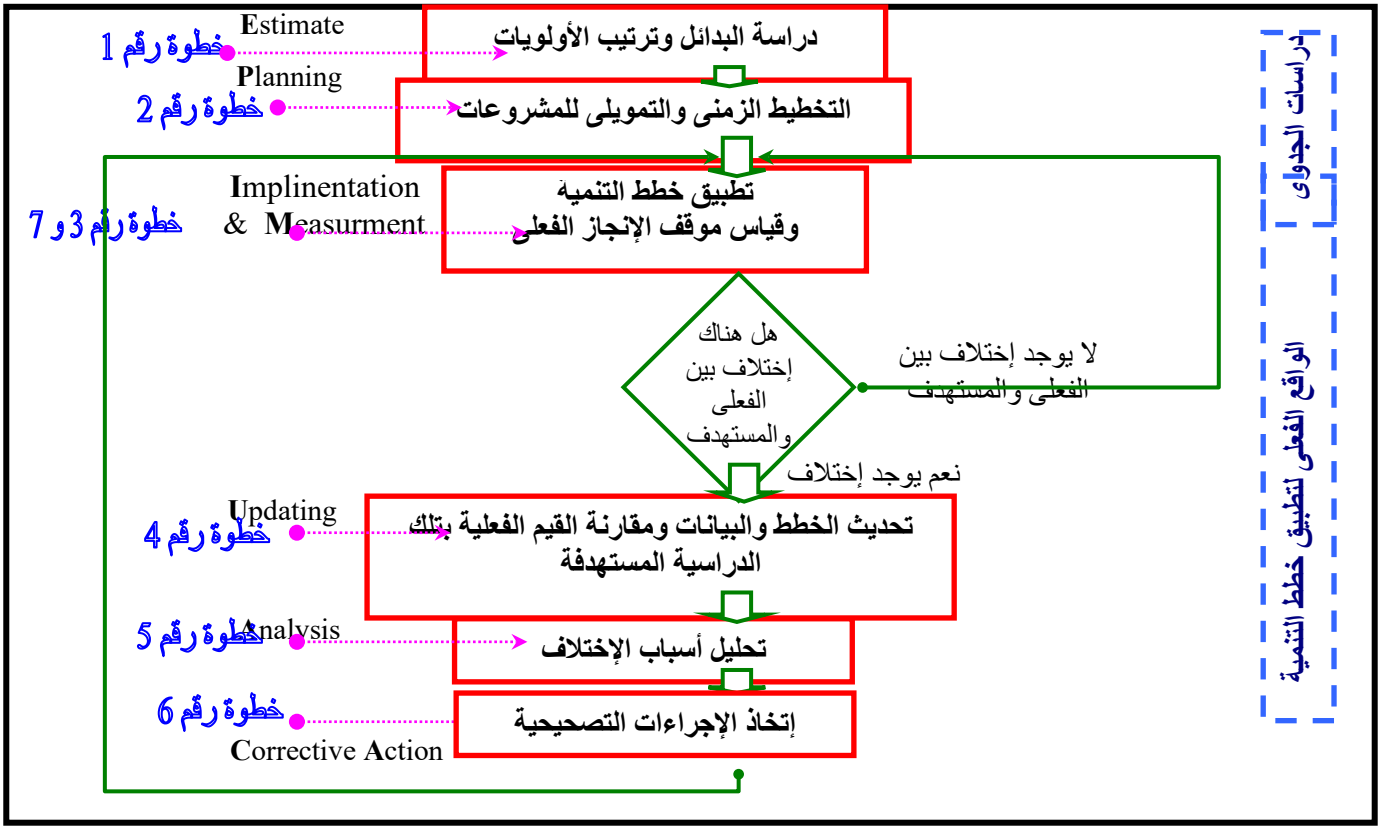
ان ابراز أهمية التخطيط المكاني مقارنة بالتخطيط القطاعي، يعتبر وسيلة ناجعة يتم من خلالها تحويل الأهداف القطاعية إلى إطار عام لاستراتيجية تنمية محلية تسمح بتحقيق المشاركة الشعبية، وتضمن الترابط والانسجام والتكامل بين الهيئات والمؤسسات المعنية بإعداد وتنفيذ خطط التنمية. لذلك فإن هيئات التخطيط الرسمية يجب أن تمتلك السلطة والكفاءة الإدارية العالية التي تمكنها من القيام بواجبها على أكمل وجه، ولتحقيق ذلك فإنه لا بد من التركيز على تطبيق استراتيجية إدارية تمكن من ربط المفاهيم التخطيطية بالكفاءة والقدرة الإدارية لهيئات ومؤسسات التنمية. علماً بأن أهمية الإدارة اللامركزية في عملية التخطيط التنموي، يمكن إبرازها من خلال الجوانب التي يجب تحديدها بدقة قبل البدء بعملية إعداد وتنفيذ خطط التنمية، وهذه الجوانب هي : نوع المحلية، نوع التخطيط التنموي (شامل أم قطاعي)، التغطية المكانية (المساحة الجغرافية) ، وأخيراً وظائف هيئات التخطيط المكاني وصلاحياتها في ظل الإدارة اللامركزية المطبقة.

5. آليات تقييم إعداد وتنفيذ المشاريع التنموية:

ان عملية اعداد منهج لتقييم اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية، يعد من الضرورات الحتمية في تحقيق التنمية فيها، اذ تحتاج مشروعات التنمية إلى مخططات شاملة تستوعب دراسات التنمية المكانية للأنشطة المتداخلة كافة مع هذا المجال لكل ما يؤثر فى المجتمع ويغير فيه، وذلك للتعرف على الأسباب الرئيسة وراء استدامة أو تعثر مشروعات التنمية.

إن تعظيم مفهوم التنمية يمكن من خلال التحسين والتطوير المستمر لخططها في أثناء التطبيق وعدم الإكتفاء بتحقيق الخطط المستهدفة التي تم وضعها منذ البداية، بصرف النظر عن المتغيرات التى قد تطرأ في أثناء التنفيذ والمعايشة لخطط ومشروعات التنمية، مع امكانية تطبيق منهج بإعداد المشروعات من خلال دراسة البدائل وترتيب الأولويات وإعداد تخطيط زمنى وتمويلى. وبعد تطبيق تلك الخطط والبرامج يتم القيام بأعمال القياس للإنجاز الفعلى، هذا بخلاف تحديث الخطط والبيانات ومقارنة القيم الفعلية بتلك الدراسية المستهدفة، وتحليل الموقف من خلال البيانات كافة التي تم رصدها للتعرف على أسباب الإختلاف – إن وجدت – وإتخاذ الإجراءات التصحيحية كافة، ثم تطبيق ومتابعة هذه الإجراءات للتحقق من جدواها[13]. مخطط(3)

مخطط (3 :يوضح المنهج أسلوب التحكم والمتابعة لخطط التنمية

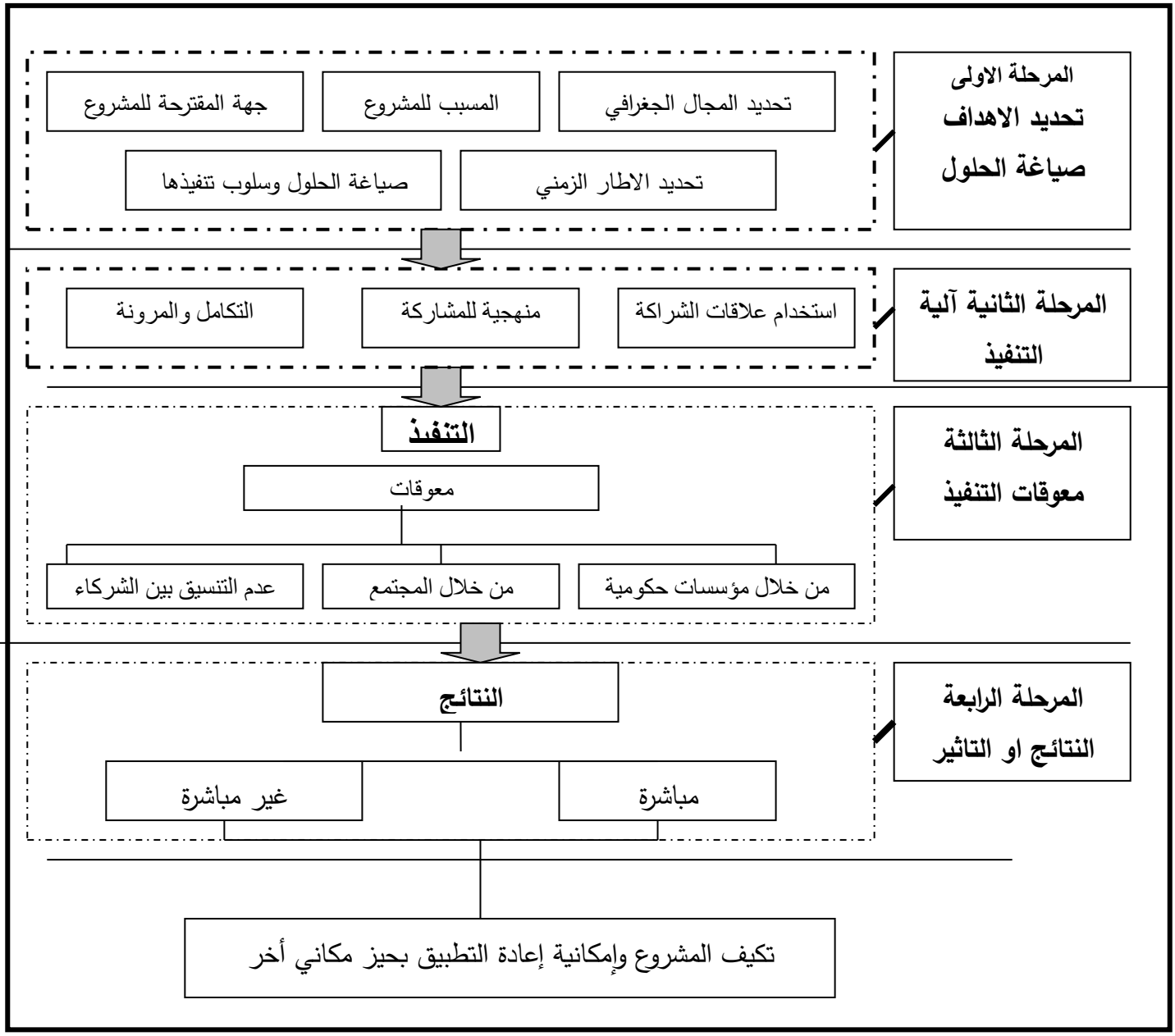


المصدر (محمد صلاح، 2008،ص13).

اما د. فهيمة الشاهد فتذهب الى تحديد اربع مراحل في اعداد وتنفيذ المشاريع التنموية[14]:

- المرحلة الاولى: تحديد الاهداف صياغة الحلول (اسباب تنفيذ المشروع، الجهة المقترحة للمشروع، صياغة الحلول واسلوب تنفيذها).
- المرحلة الثانية: آلية التنفيذ (استخدام علاقات الشراكة، منهجية الشراكة، التكامل والمرونة).
- المرحلة الثالثة : معوقات التنفيذ (الحكومية . الافراد . عدم التنسيق).
- المرحلة الرابعة: النتائج او التاثير (مباشرة وغير مباشرة . التكييف واعادة التطبيق). مخطط(4)

مخطط (4): يبن مراحل اعداد وتنفيذ المشاريع التنموية بالمحليات



المصدر: إعداد الباحث عن الشاهد، 1999، ص79

إن عملية إعداد المشاريع التنموية قد تختلف اعتمادا على عدد من العوامل التي تتباين فيما بينها، ولكنها لابد من وجود حيز مكاني يحتويها، هذه الحقيقة المطلقة هي التي تعطي المشاريع التنموية الخاصية المكانية، فبدون تحديد الحيز المكاني أو المجال الجغرافي لا يمكن أن تكون هناك تنمية، فان قلنا تنمية الإنسان فلا بد من وجود حيز يحتويه ليمارس نشاطه بصورة وأخرى، وان قلنا تنمية اقتصادية فلا بد أن يكون لها حيز يحتوي النشاط الاقتصادي سواء كان صناعيا أم زراعيا أو خدميا، ومن ثم فانه ينعكس على ماهية المسبب للمشاريع التنموية نفسها هذا من جهة ، ومن جهة أخرى إن المشاريع التنموية تمر بمراحل عدة قبل الانجاز وظهور النتائج المباشرة منها أو غير المباشرة.

إن المشاريع التنموية تظهر لها عدد من المشكلات خلال التنفيذ وهي تعتمد بذاتها على الجهة المخططة للمشروع من جهة ومن جهة أخرى على الجهة المنفذة له، وقد يكون هناك أكثر من شريك في إعداد المخططات التنموية أو أكثر من

مشارك بعملية التنفيذ ومن ثم فان عدم التنسيق بين هؤلاء يظهر أثره السلبي على تنفيذ المشروع، أو ربما أن حجم المشروع قد لا يتلاءم مع حجم المكانية أو حجم المجتمع المستهدف بالتنمية.

إن التنمية المرنة القادرة على التعامل مع المتغيرات يمكن معها تلافى البرامج غير القادرة على الاستمرارية، حيث يتم البدء بإعداد الخطط وتحديد المتطلبات اعتمادا على قواعد البيانات ، ثم التشغيل واتخاذ الإجراءات التصحيحية، وتقييم الأوضاع القائمة بصورة دورية.

6. الآلية التقييمية لاعداد وتنفيذ المشاريع التنموية : ان تحديد بنية الادارة من جهة و فاعلية الاداء من جهة اخرى يتم من خلال مرحلتين، تكون المرحلة الاولى شاملة على الادارة المكانية وبنيتها و اطار الاداء، فيما تتضمن المرحلة الثانية الاداء الفعال المحتوي لتقييم التنفيذ وفعالية الادارة المكانية ، ويتمثل الهدف المقصود من هذه المنظومة بـ[15]:

- بناء المنظومة الادارية (مخطط التنمية المكانية، وحدة الادارة المكانية ، السياق ، متابعة الاداء).
- تقييم المكونات من خلال التعرف على المميزات والسلبيات واقتراح منهاج التقويم.
- متابعة الاداء والتنفيذ.

أ. اطار التنمية المكانية: يتضمن اطار التنمية كل من مخطط التنمية المكانية ومحاور الادارة والمدى الزمني لها. ان خطط التنمية هي مفتاح نجاح الادارة المكانية، حيث إن مخرجاتها هي التي تحدد محاور الادارة المكانية والمدى الزمني المطلوب لتنفيذ المخططات التنموية المكانية، اعتمادا على تحديد القضية الاساسية للتنمية ضمن المكان، و التي تتطلب ايجاد حلول مناسبة ووضع السياسات المطلوبة وتحديد المحاور للعمل. لذا يعد التخطيط هو الاداة الإستراتيجية والأساسية للتنمية المكانية وادارتها، فبدون التخطيط لا يمكن الحديث عن التنمية، وبدون وجود حيز مكاني يحتويه يكون التخطيط مجرد نوايا واتجاهات.

ب. الإطار التخطيطي / المخططات التنموية المكانية: لكي يكون مخطط التنمية اداة تسهم بوجود ادارة فعالة يجب ان يحقق النقاط الآتية:

1. تحقيق الاهداف المقصودة بالمخطط التنموي.
2. عدم وجود تناقض بين المخططات التنموية المكانية مع الاطر الاقليمية والوطنية.
3. شمولية المخططات التنموية وعدم تعارض مكوناته.
4. مرونة المخططات التنموية وقابليتها للتعديل لمواجهة معوقات التنفيذ وإمكانية تنفيذها مرحليا.
5. الأخذ بالاعتبار المحيط التخطيطي واحترام البيئة والجماعة.

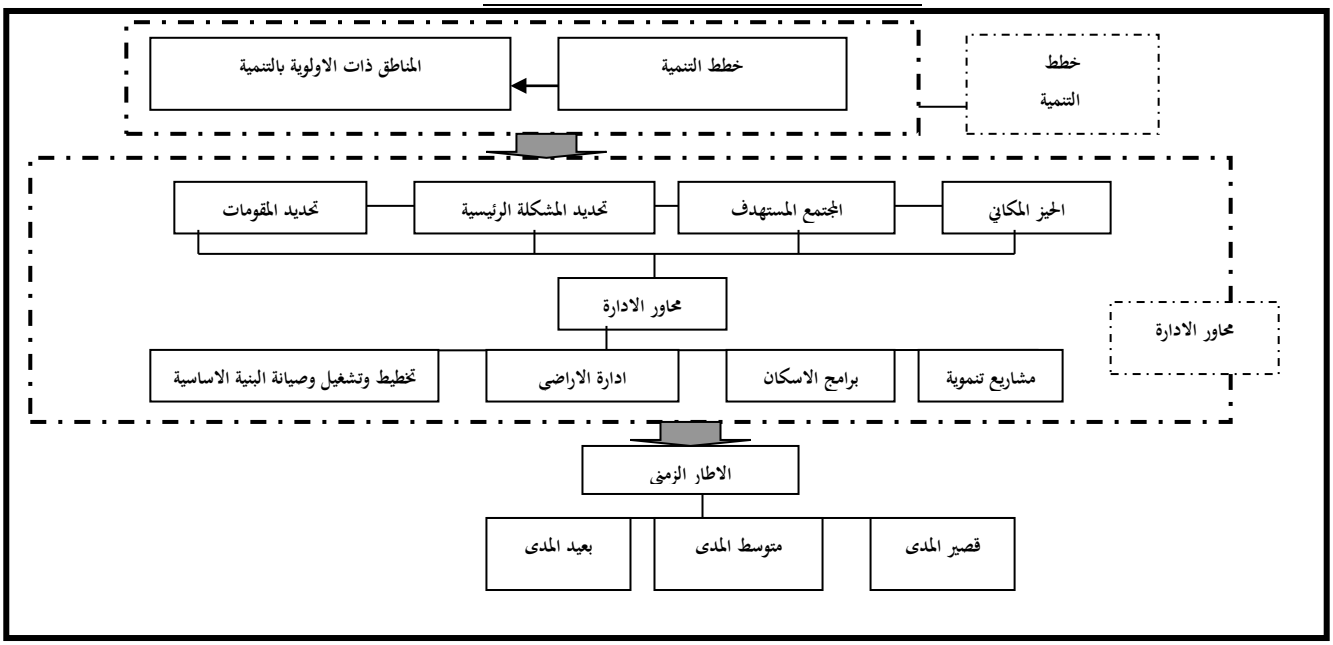
ج. محاور الإدارة التنموية: تتضمن مخرجات المخططات التنموية المكانية تحديد المناطق ذات الاولوية العاجلة للتنمية، والخطوط الرئيسة لبرامج العمل بها والمهام المطلوب تنفيذها. كما أن تحديد الحيز المكاني لمنطقة الدراسة والمجتمع المستهدف والمشكلة الرئيسة التي تواجه الفعل التنموي ومقومات التنمية بها، ومن هنا تتحدد محاور الادارة واهميتها النسبية، وفقا لمجموعة من خطط التنمية المتكاملة ذات الاولوية التنفيذية في:

1. **برامج الاسكان**: اعداد برامج الاسكان في توفير المسكن الملائم للفئات المستهدفة.
2. **ادارة الاراضي**: توظيف الامكانات والموارد المتاحة للاراضي في توفير البنية الاساسية.

3. **التخطيط والتشغيل والصيانة للبنية الاساسية:** تحديد مسؤولية الجهات الحكومية والمحلية والقطاع الخاص القائمة على توفير وتشغيل البنى الارتكازية.
4. **المشاريع الاستثمارية التنموية:** من المشاريع التنموية من حيث النوع والحجم، ووضع الاولويات.
5. **المدى الزمني:** الاطار الزمني المحدد لتنفيذ المخططات التنموية والمشروعات .مخطط (5)

م

خطط (5): العلاقات البينية لإطار ا لتنمية المكانية.



إن عملية التنمية المكانية ترتكز على عدد من العوامل تتداخل بذاتها مع محاور الإدارة من حيث تحديد الحيز المكاني وحجم المجتمع المستهدف بالتنمية، بمعنى آخر إن العلاقات البينية بين التنمية والإدارة المكانية تكون متداخلة فيما بينها يحتويهما الإطار الزمني المختلف الأبعاد اعتمادا على حجم الحيز المستهدف بالتنمية والمحور المراد تنميته.

د. وحدة ادارة التنمية المكانية. ان الادارة المحلية هي الاطار التنفيذي الذي يتحمل مسؤولية تحقيق الاهداف التخطيطية، اذ ترتبط أهدافها بأهداف التنمية، وتتولى الإدارة المحلية مسؤولية التخطيط والتنظيم والقدرة على اتخاذ القرار والتنسيق والتوجيه والاشراف على تنفيذ المشاريع التنموية.

ان وجود الفجوة بين التخطيط والتنفيذ يعد من اهم المشكلات التي تواجه التنمية، وهذا يعود الى تعدد الجهات المعنية وطبيعة النظام الاقتصادي وقصور التمويل والتشريعات القانونية وغياب التنسيق مع اختلاف اساليب إدارة المكان (من حيث امتلاك الأراضي أو توفير البنى الارتكازية و الضوابط البيئية وانظمة الضرائب) مع ندرة الكوادر الفنية المتخصصة[16] .

لذلك يسعى تقييم المشاريع التنموية الى توضيح مهام الجهات المسؤولة عن اعداد المخططات التنموية لكل من الحكومة المركزية والادارات المحلية، من خلال انشاء وحدة للادارة المكانية تكون مسؤولة عن اعداد المخططات التنموية وتنفيذها، بحيث يكون لها القدرة على اتخاذ القرارات والتنسيق المتكامل والتوجيه والإشراف على الفعاليات المشاركة، الحكومة المركزية والادارة المحلية والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

ويقترح لهذه الوحده ان تكون ضمن الهيكل التنظيمي بكل من المستوى المركزي والمحلي وكما يلي:

- الأول على المستوى المركزي : وتقوم في التنسيق بين خطط التنمية الوطنية والوزارات المختلفة والتنسيق مع الادارات المحلية.
- ثانيا على المستوى المحلي: ويكون لها القدرة على التخطيط والتنفيذ بحيث تكون :

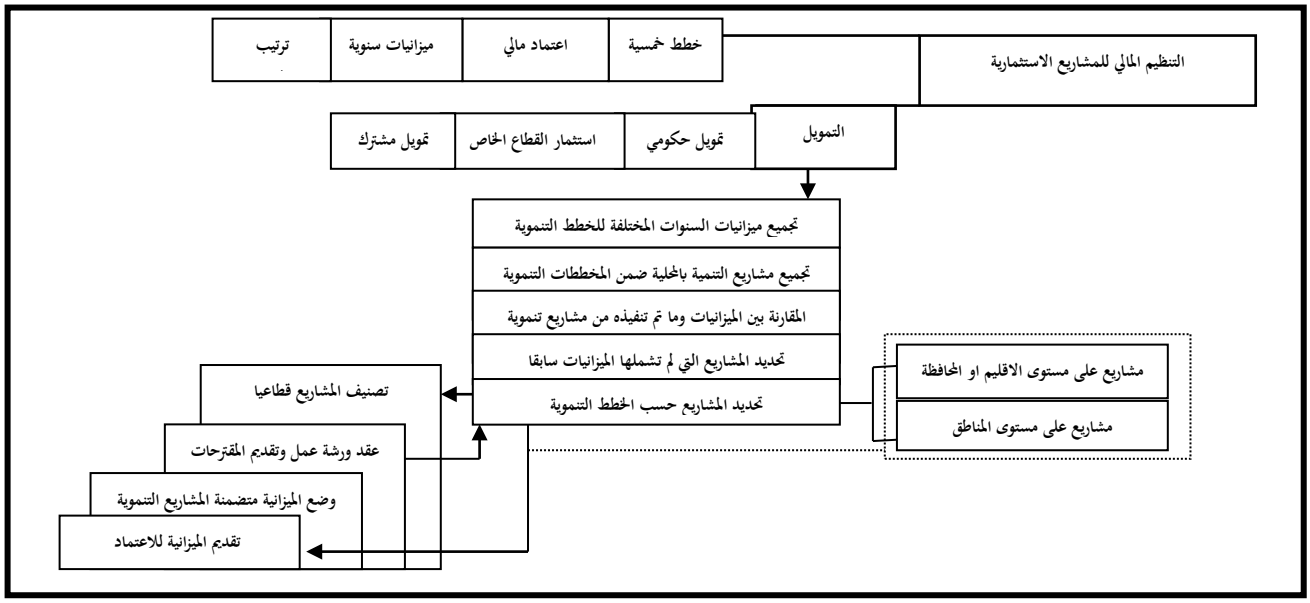
أ. مرحلة التخطيط: انشاء وحدة ادارة محلية تقوم بمهام التخطيط .

ب. مرحلة التنفيذ: انشاء وحدة تتبع الجهاز القائم على تنفيذ المشاريع التنموية بالمحليات المطلوب تنميتها.

هـ. إطار الاداء. إن الإدارة المكانية تتم باطار محتوى من عدة جوانب تتمثل بالسياق المالي والسياسي والتشريعي والتنظيمي والمؤسسي والتشاركي :

1. السياق المالي: ويقصد به مصادر التمويل والدعم المالي (تمويل محلي، مساعدات خارجية) ، وتعد أشكال مدخلات التمويل (الذاتي والخارجي) مسالة حيوية لانها تضم علاقات بمستويات التمويل التي يتم التعامل معها[17]. مخطط رقم (6).

مخطط رقم (6): يوضح آليات الدعم و التنظيم المالي للمشاريع التنموية بالمحليات



إن المخططات التنموية المكانية تبدأ بمجموعة من الاستراتيجيات النوعية يضمها إطار تنموي شامل، وتتلخص هذه الاستراتيجيات في هيئة حزم من التوصيات لكل حيز مكاني، مع وضع برامج زمنية لتنفيذ هذه التوصيات تكون مجدولة على مستوى الخطط التنموية المحددة .وبعد أن يتم تحويل هذه التوصيات إلى مشروعات بمعرفة الجهة المسؤولة عن التنفيذ يتم رفعها للحصول على الدعم المالي من (وزارة المالية) في حالة الميزانيات السنوية أو إلى وزارة التخطيط في حالة الخطط الخمسية (لإقرارها).

إن تنفيذ توصيات المخططات التنموية يتم من خلال جهود الإدارات المكانية من جهة والإدارات القطاعية داخلها من جهة أخرى في تنفيذها كل حسب اختصاصه، وحيث هناك ارتباط بين العديد من المشروعات التنموية. لذا يجب التنسيق بين القطاعات كافة من خلال مجموعة من الآليات المتداخلة التي تهدف إلى:

1. تقليل الفاقد في الإنفاق على إنشاء المشاريع التنموية الخدمية أو غيرها.

2. تعظيم العائد من إنشاء تلك المشاريع.

2. السياق السياسي: ويقصد به :

أ. المساندة السياسية: انه من الاهمية ان يحقق التخطيط الجدوى السياسية الاجتماعية، وذلك بهدف الوصول الى تنمية الاماكن ومجتمعاتها، حيث تتطلب المشروعات التنموية المساندة السياسية لتحقيقها.

ب. اللامركزية: وتعني توزيع المهام والسلطات وقد تكون لا مركزية سياسية أو اقتصادية أو إدارية أو ترتبط بتنظيم ادارة الحيز المكاني، وتعتمد اللامركزية الادارية على توزيع الاختصاصات بين الاجهزة الادارية المركزية و وحدات الادارة الاخرى. واللامركزية شرط مهم في صنع القرار وتحديد الاهداف التنموية وتسمح باعطاء فرصة للمحليات لحل مشكلاتها بكفاءة اكبر كما انها تسمح بمشاركة المجتمع بدفع عجلة التنمية[18].

إن التباين بالمصالح للجهات القطاعية وعدم التجانس بالبرامج التنفيذية، للإدراة السياسية يبرز بمنتهى الوضوح كمحرك أساسي للعملية التنسيقية بين الجهات، وتمثيله قوة ضغط لتحقيق استجابة باقي الأطراف لمتطلبات التنمية المكانية، حيث يعد المجلس المحلي المكان الذي يتم فيه تقييم أداء الجهات المسؤولة عن التنفيذ ومتابعتها بشكل دائم، كما يعد الوحدة التنسيقية الأهم بين الجهات المختلفة من جهة أخرى.

3. السياق القانوني : إن وجود الإطار التشريعي السليم امر حيوي للإدارة المكانية إذ تتطلب المشروعات التنموية وجود اساس قانوني لها من حيث التخطيط والتنفيذ والعمل، و لابد ان تكون التشريعات مناسبة للاوضاع المكانية.

4. السياق التنظيمي : ويقصد به:

أ. توزيع المهام: من المهم توزيع المهام وتحديدها بوضوح وبالتفصيل بين القائمين على التخطيط وتنفيذ المشاريع بمراحله المختلفة سواء المركزية والمحلية والقطاع الخاص، اعتمادا على الامكانات المتاحة.

ب. التنسيق المتكامل والتعاون: من المهم وجود سلطة صنع القرار بالادارة المعنية، تعمل على تنسيق العمل وتكامله بين الجهات المعنية من خلال خطة متكاملة وتمويل وتحديد نطاق العمل وادارة التشغيل والصيانة لمنطقة عمل المشروع.

ت. توجيه الاتصال: يقصد به وجود وسائل اتصال بين الجهات المعنية بالتخطيط والتنفيذ لتعظيم الاستفادة من امكانية ايجاد اطار مشترك[19].

5. السياق المؤسسي . التنمية المؤسسية : تعنى بتنمية القدرات لإعداد الأطراف المختلفة كافة المشتركة بعمليات التخطيط والادارة المكانية ليؤدوا واجباتهم، وتمثل عملية بناء القدرة احد الركائز لعملية منح السلطة والتمكين فيما يختص بتخطيط وادارة المحليات[20]

6. السياق التشاركي: ويقصد به:

ت. المشاركة: هي دعوة لبعض الاطراف المعنية بالتنمية من الفاعلين والمستفيدين للقيام بمهام جزئية ومحددة بعملية صنع واتخاذ القرار وذلك بناء على مبادرة من الادارات المحلية او القطاع الخاص، والمشاركة تعكس مدى احتياج الطرف المبادر (المكانية) لباقي الاطراف لمختلف الجوانب[21].

ث. الشراكة: ان مفاهيم التنمية قد تحركت وشملت حقول السياسة والاجتماع وانظمة ادارة الدول، اضافة الى التطور الاقتصادي. ومع التطور الانساني تطور مفهوم التنمية ليشمل الحقول المعرفية والتطبيقية وجميع ابعاد حياة الانسان والمجتمع والدولة، ومن هنا يظهر جليا ان التنمية تتطلب نظاما اداريا كفوءا سواء اكان ذلك لشكل الدولة في نظامها السياسي والاجتماعي او للآليات النظامية لسير عمل مؤسساتها ومواقفها او في السياسات المعتمدة لاشراك الافراد والجماعات في العمليات التنموية الوطنية[22].

ان الشراكة بالمجال التنموي تعني تقاسم كل من الحكومة المركزية والمكانية لبعض السلطات مع عناصر اخرى من المجتمع لهم تساو من القوى النسبية بصنع واتخاذ القرار من دون المنافسة فيما بينهم، ويمكن تعريف الشركاء القائمين على تحقيق اهداف التنمية بـ:

1. الشركاء الرئيسيون: يتمثلون في الحكومة المركزية والسلطات المحلية والقطاع الخاص.
2. الشركاء الآخرون: يتمثلون في مراكز البحوث والجامعات والهيئات الدولية ومؤسسات المجتمع المدني.

7. آليات تفعيل الشراكة والمشاركة:تتمثل الآلية بثلاث مراحل ، وتتكون كل مرحلة من عدة مراحل أخرى وتعد نهاية كل مرحلة هي بداية للمرحلة اللاحقة، ويمكن استخدام الآلية على أي مشروع تنموي لقياس مدى تطبيق مفهوم الشراكة به وما هي الايجابيات والسلبيات التي يحويها.

أ. طرح القضية:تركز المرحلة الاولى على اهمية عرض القضية وتحديد الشركاء والاستراتيجيات وتشمل:

أ- المبادرة بعرض القضية والحوار: يتولى طرف من الاطراف (الحكومة المركزية او الادارات المحلية او القطاع الخاص او عناصر المجتمع) مسؤولية عرض القضية التي نتج عنها تفاقم المشكلة او عدة مشكلات، ويختلف اسلوب عرض القضية تبعا للطرف القائم بالمبادرة وقدرته على الحوار والاقناع سعيا للحل وليس فرضه.

ب- اكساب الشرعية للقضية: بمعنى ان تكون القضية المعروضة داخل نطاق مسؤولية جهة ما او تكون مدعومة من المحركين الرئيسين لعملية التنمية.

ت- تحديد الشركاء: تتحاور كل من الحكومة المركزية والمحلية والقطاع الخاص بوصفهم شركاء رئيسين لتحديد الشركاء الاخرين الرئيسين والثانويين منهم، وذلك لإشراكهم بمرحلة صنع و اتخاذ القرار ومراحل العمل المختلفة بالمشروع.مخطط (7).

ث- اعلان الاستراتيجيات والخطط والمعلومات المتوفرة: من الجهة القائمة بمبادرة عرض القضية.

ج- اعلان اسلوب التمويل المقترح: من قبل الجهة القائمة.

ب. إجراء الحوار ا لتشاركي:تركز المرحلة الثانية على اجراء الحوار التشاركي بين الاطراف المعنية كافة، اذ يجب على الطرف المبادر بعرض القضية البحث عن آليات لنشر وتبادل المعلومات المتعلقة بالقضية المعروضة بين الاطراف المعنية كافة، كمصدر للقوة التفاوضية لجميع الأطراف. ويتم الحوار التشاركي في هذه المرحلة من خلال ثلاث خطوات:

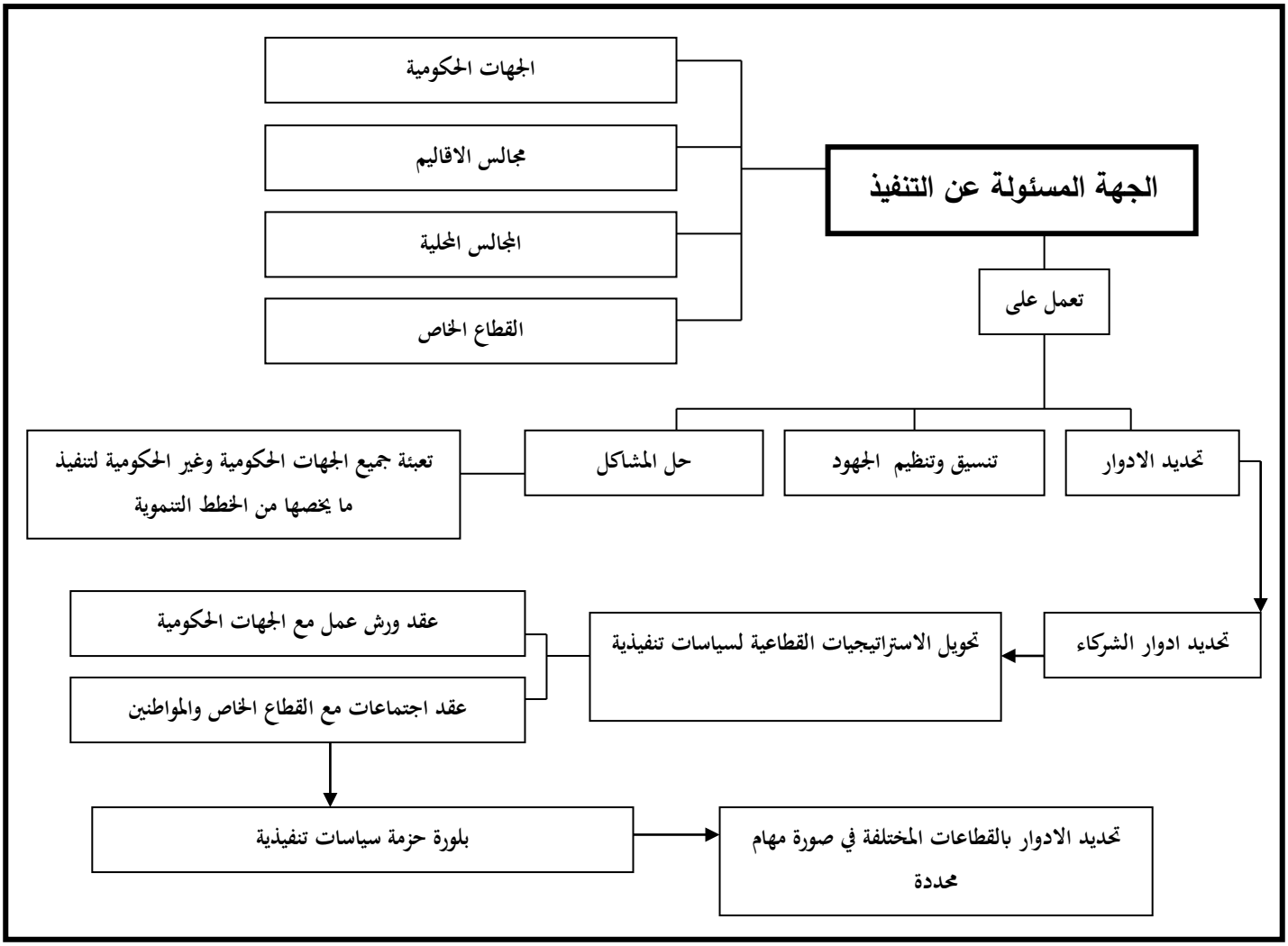
1. توزيع المهام وتشمل على:

أ. التعرف على قدرات الشركاء: يتم التعرف على القدرات المالية والفنية لكل شريك وكذلك المعوقات المتوقع مواجهتها بمراحل العمل المختلفة.

ب. توزيع المهام التنفيذية: يتم تحديد و توزيع المهام التنفيذية بين الاطراف المشاركة.

ج. توزيع المهام التعبوية المساندة: وهي توزيع المهام لتنظيم العمل على السكان.

مخطط (7) : يوضح الجهات المسئولة عن التنمية المكانية وتحديد الشركاء ومهامهم



إن تحديد مهام الشركاء في تنفيذ المشاريع التنموية ، والتأكيد على تلك المهام المتعلقة بكل منهم والخاصة بتحويل الاستراتيجيات القطاعية إلى سياسات تنفيذية لتنفيذ المخططات التنموية، وتعد هذه المرحلة هي التي تسبق إعداد الخطط القطاعية. والمقصود بتحويل الإستراتيجية إلى سياسة تنفيذية على مستوى القطاعات المختلفة، أن يتم تحويل مقترحات المخطط التنموي بالقطاع الواحد إلى مهام الجهات المختلفة التي يتم بها تحقيق تلك المقترحات والجهة المرشحة لتنفيذها سواء كانت حكومية أم محلية أم استثمارية بالقطاع الخاص. وأولوية وكيفية تمويلها. هذه الخطوة خاصة بالمقترحات و تشمل:

أ. اقتراح الاطر المؤسسية وممثلي الشركاء: يتم اقتراح اطر مؤسسية مؤقتة او شبه دائمية للشراكة خلال فترة المشروع تساعد على تسهيل وجود حلقة وصول بين الشركاء.

ب. دراسة التشريعات المنظمة للعمل: توجد تشريعات تنظم العلاقة بين الجهات المختلفة تساعد على تنفيذ مهام الاطراف كافة، ومن خلال الحوار التشاركي يتم تحديد اذا كان هناك ضرورة الى تعديل بعض القوانين او اصدار قوانين اخرى مكملة خلال فترة عمل المشروع.

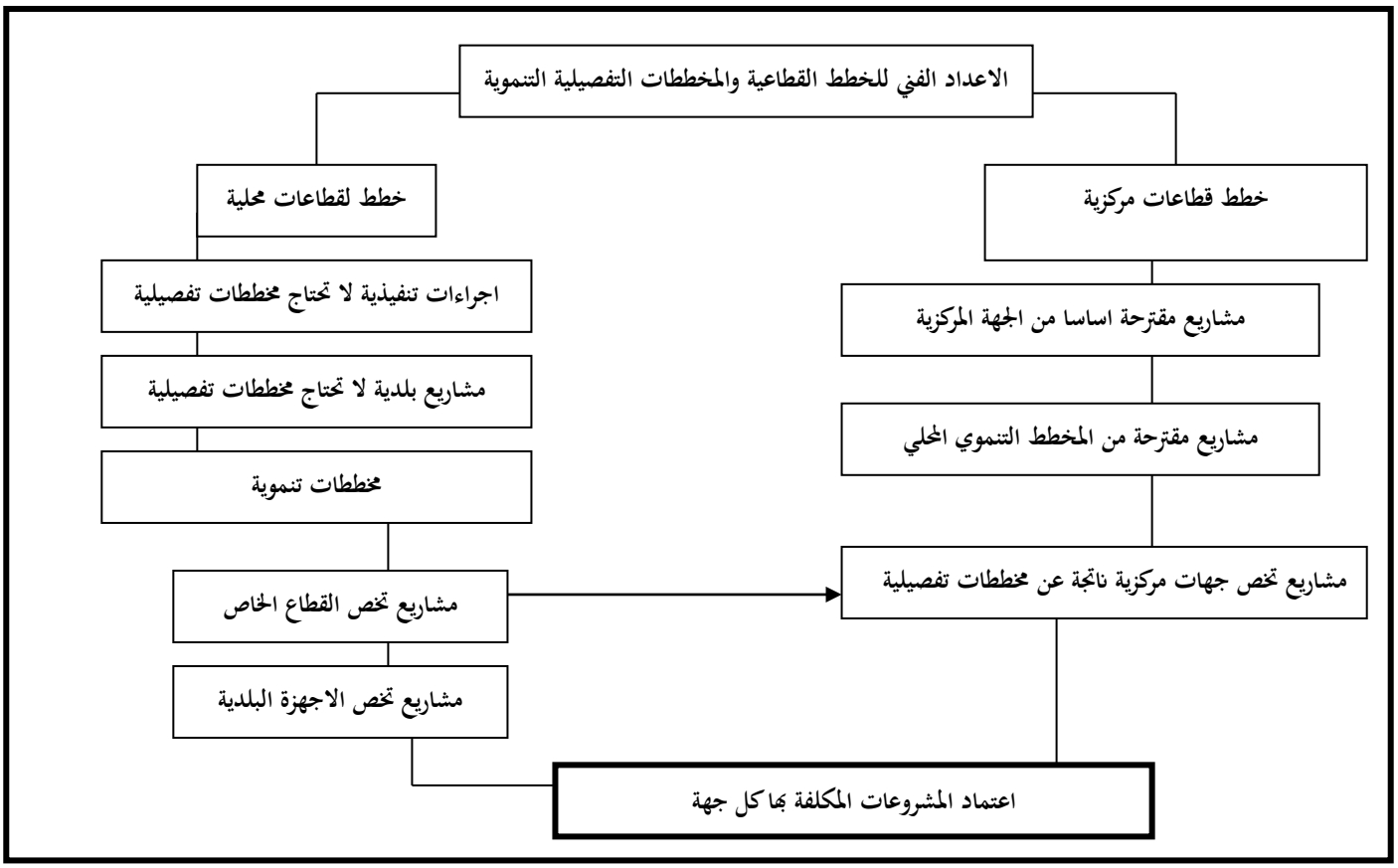
3. اقرار الخطط وتشمل على:

أ. اقرار الاستراتيجيات والخطط. **مخطط رقم (8).**

ب. اقرار الخطة التنفيذية.

ج. اقرار المساهمات التمويلية.

مخطط (8): يوضح الاعداد الفني للمشاريع التنموية.



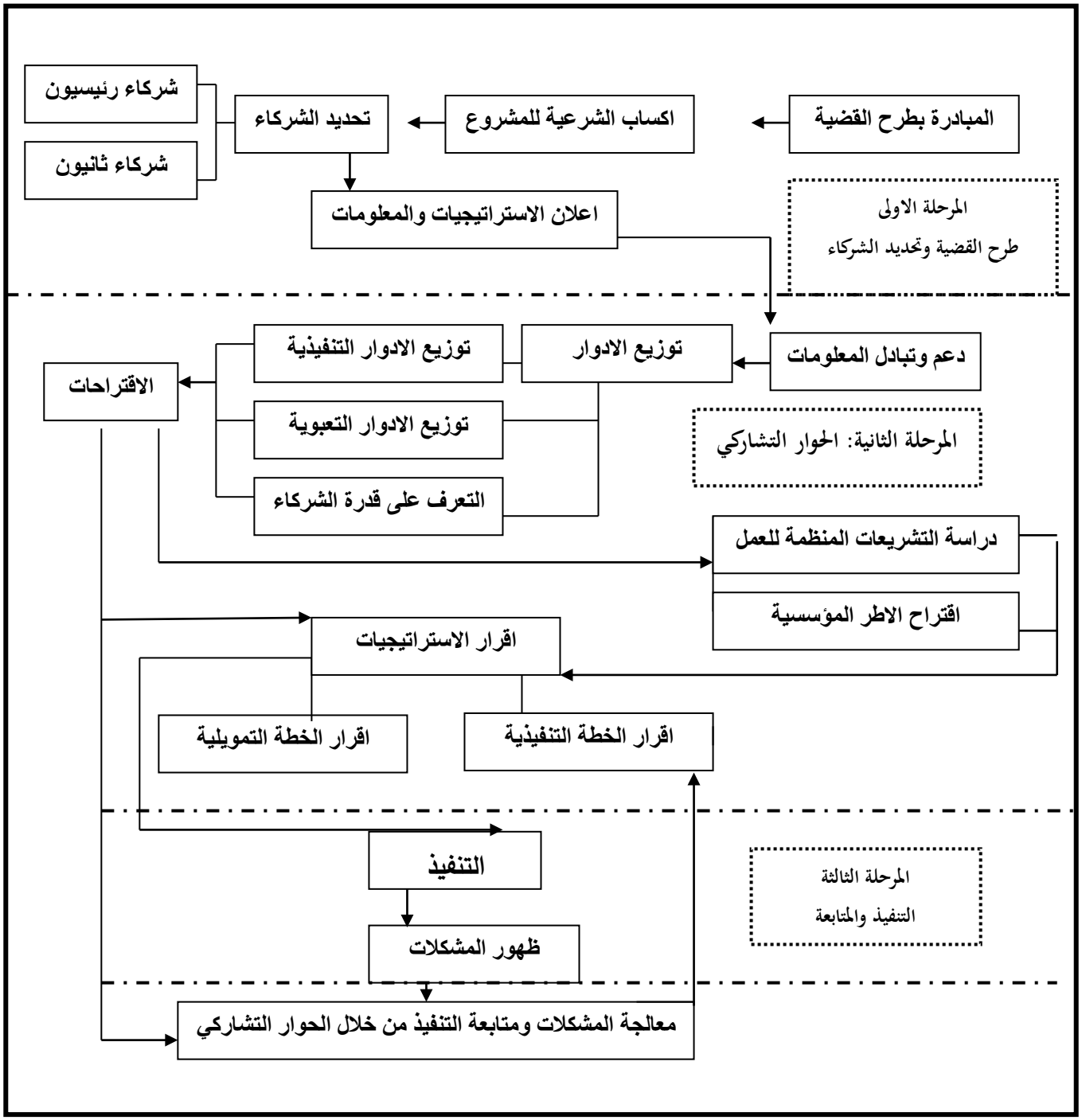
ان خطط التنمية تتضمن مشاريع استثمارية تختلف فيها الجهات المسؤولة عليها من حيث الاعداد والتنفيذ، اعتمادا على نوع تلك المخططات نفسها. بمعنى آخر، ان نوع المشاريع الاستثمارية وحجمها والجهة المكلفة بها يعتمد على مخرجات الخطط التنموية ونوعها والتراتب الهرمي لها.

ج. التنفيذ والمتابعة: تتركز هذه المرحلة على التنفيذ ومتابعةظهور المشكلات ومعالجتها وذلك من خلال الحوار التشاركي بين الاطراف القائمة على التنفيذ كافة وكما يلي[23]:

1. التنفيذ: يلتزم كل شريك بتنفيذ المهام المتفق عليها بالمرحلة الثانية من الآلية.

2. ظهور المشكلات: يواجه القائمون على تنفيذ المشروع العديد من المشكلات المختلفة في أثناء فترة التنفيذ التي تتطلب الرجوع الى بعض المراحل واجراء بعض التعديلات بها.
3. متابعة التنفيذ ومعالجة المشكلات: من خلال الحوار المستمر بين الشركاء وتنفيذ المراحل الآتية بالمشروع.مخطط رقم(9).

مخطط (9): يوضح أليات تفعيل الشراكة والمشاركة



إن عملية التنفيذ تمر بتطورات مستمرة (سلبية أو ايجابية)، وهذه التطورات بحاجة إلى الرصد الدائم، مع عمل التغذية

الراجعة اللازمة لتطوير منهج التنفيذ منظومة متكاملة أو بعض أجزاء هذه المنظومة، وتتم هذه العملية على عدة مستويات تبدأ بالتقييم على مستوى القطاعات المختلفة مرورا بالتقييم على مستوى المشروعات منتهيا بالتقييم على مستوى الحيز المكاني، فضلا عن أن كفاءة أداء هذه المهمة تجعل متخذي القرار على علم دائم بمجريات الأمور وتطوراتها.

د. تقييم التنفيذ / فاعلية الأداء: تبدأ هذه المرحلة من نهاية المرحلة الاولى وهي متعلقة بتقييم مراحل التنفيذ المخطط بمنطقة الدراسة، وهي تتكون من عنصرين اساسيين الاول تقييم التنفيذ من خلال خصائص تنمية المشروع وتنظيمه والثاني قياس فعالية الادارة المكانية.

تقييم التنفيذ .يتم تقييم مراحل تنفيذ المشاريع التنموية من خلال التاكيد على خصائص المشروع من خلال التركيز والمدى الزمني والمقياس ، وتنظيم المشروع بمجالين هما المسؤولية والدعم، وذلك لقياس كفاءة الاداء من جانب المكانية.

أ . خصائص تنمية المشروع: وتتجمع بثلاثة محاور رئيسة[24]:

1. التركيز: ويقصد به مدى وضوح الموضوعات التي تسعى اليها التنمية كي تكون شاملة، ولاسيما بالقضايا الرئيسة التي لها تاثير مباشر فيها.
2. المدى الزمني: وهو الاطار الزمني للخطط والمشروعات سواء على المدى القصير (التي تتطلب العمل الفوري) او المدى البعيد (التخطيط الذي يحتاج الى فترة زمنية نحو عشرين عاما)، ومن المنطقي ان يستهدف التقييم بالبداية القضايا ذات المدى القصير التي تستغرق عاما واحدا وينتج عنه التاييد وامكانية النجاح، ثم الخطط التي تتطلب توقيت زمني اطول (خمس سنوات) والتي ينتج عنها كسب الثقة، وبمجرد ان تتوافر الثقة بالنظام يمكن وضع الخطط ذات المدى الاطول تمهيدا لتقييمها.
3. المقياس: ويقصد به تحديد حجم الموارد المتوفر على المستوى المحلي التي تؤثر في نجاح الخطط من جهة، ومن جهة اخرى يقصد بها حجم الحيز المكاني والمجتمع المستهدف بالتنمية.

ب. تنظيم المشروع: ويتم تنظيم المشروع من خلال مجالين هما :

1. المسؤولية: هناك مجموعة مهمة من الخصائص ترتبط بالمسؤولية الملقاة على كاهل السلطات المحلية من اجل التنمية ومنها اللامركزية والحرية المسموح بها لصنع القرار محليا والتشجيع على الابتكار ودرجة التكامل بين المشاريع التنموية والبرامج وطريقة التحكم بالتمويل واوجه الصرف والمسؤولية تعمل بصورة مختلفة ومتباينة المستوى مع باقي العناصر، ويمكن التحكم من خلال المقياس وغيره من العناصر من اجل امكانية ادارة هذه المسؤولية.
2. الدعم: ويكون على شكل المعاونة الفنية والتدريب من جهة والدعم المالي من جهة اخرى.

ج. فعالية الإدارة المكانية للتنمية:

يعتمد قياس فعالية الادارة المكانية للتنمية على عدة عناصر متداخلة منها مدى قوة الحافز والامكانات البشرية والمادية والتمويل، التي يمكن تحديدها بـ:

1. الجهد: ويقصد به الحافز على النجاح ويدعمه النجاح المبكر واللامركزية والابتكار والتكامل المالي واطار خطة العمل وتوجيه العملية التنموية والتشارك.
2. الكفاءة: ويقصد بها بتحديد المفاهيم والمهارات والمعرفة، والتركيز على القضية التنموية ودعمها بالمشاريع الاساسية.
3. الموارد: وتعني تحديد الموارد البشرية من مجموعة العمل والموارد المالية والوسائل القانونية والموارد الارضية .
4. القيود: وتعني قلة المهارات والفساد والتخمين (العمل بدون خطة).

8. مصفوفة الجهات المسؤولة عن اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية.يقدم البحث هنا منهجا كميا للجهات المسؤولة عن اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية ، وهي تحلل العلاقات الأفقية والعمودية وتحديد المهام المسؤولة عن إعداد المشاريع التنموية وتنفيذها.

إن المحور العمودي من المصفوفة يمثل الجهات المعنية بإعداد وتنفيذ ومتابعة المشاريع التنموية وهي تختلف ما بين الحكومة المركزية والمحليات والقطاع الخاص والهيئات والمنظمات الدولية ومؤسسات المجتمع الخاص ومراكز البحوث، وهي تنقسم إلى قسمين يمثل الأول مصفوفة الشركاء فيما يمثل القسم الثاني المشاركين.

فيما يمثل المحور الأفقي من المصفوفة مهام الشركاء والمشاركين وتنقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسة تنقسم بنفسها إلى أقسام فرعية تختلف فيما بينها مما تعطي صورة واضحة و تفصيلية لإمكانية التقييم.

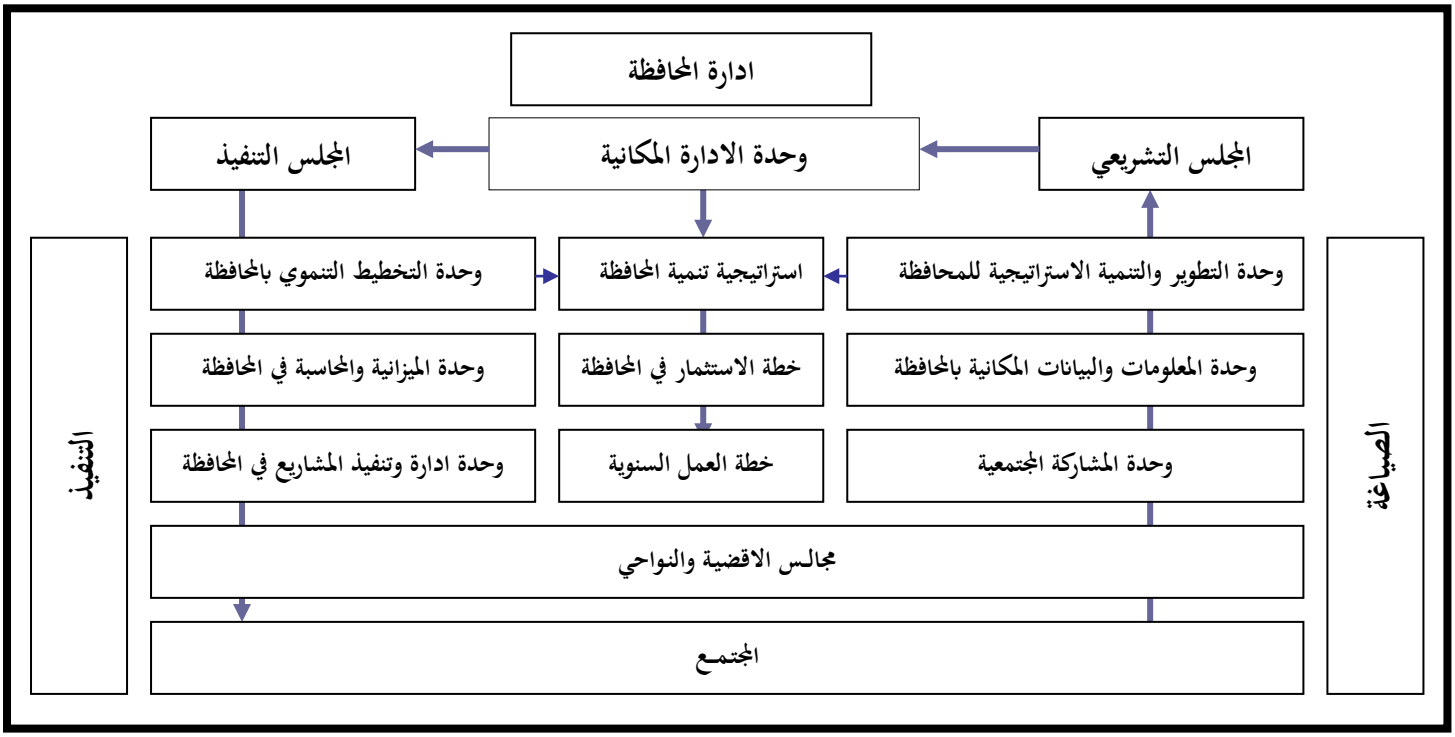
إن الجزء الأول الأفقي من المصفوفة والمعني بعرض المبادرة وتحديد الشركاء ينقسم إلى ستة أقسام فرعية تفصيلية تمكن من تحديد أثر المحليات بعملية التنمية أكثر تفصيلا ووضوحا، فيما يمثل القسم الثاني بالحوار التشاركي الذي ينقسم إلى فرعين ثانويين احدهما يتعلق بالقيادات من خلال توزيع المهام التنفيذية والتعبوية وتحديد التشريعات داخل المنظمة فيما يعني الجزء الثاني بالتنفيذ من خلال إقرار الخطة التنفيذية والتمويلية. ويمثل القسم الثالث الأفقي من المصفوفة من هم القائمون بالتنفيذ ومتابعته وحل المشاكل وتحديدها من عناصر القسم العمودي للمصفوفة. جدول رقم (2)[25].

جدول رقم (2): يبن ادوار الشركاء والمشاركة في إعداد وتنفيذ المشاريع التنموية.

الشركاء والمشاركون / مهام كل جهة		الشركاء												المشاركون											
		رئيسيون							آخرون					رئيسيون							آخرون				
		حكومة مركزية	حكومة محلية	مجالس شعبية ومحلية	قطاع خاص	مؤسسات التمويل	منظمات غير حكومية	اهالي	اعلام	مراكز البحوث	هيئات دولية	منظمات عالمية	منظمات فنية	شخصيات عامة	آخرون	حكومة مركزية	حكومة محلية	مجالس شعبية ومحلية	قطاع خاص	مؤسسات التمويل	منظمات غير حكومية	اهالي	اعلام	مراكز البحوث	هيئات دولية	منظمات عالمية	منظمات فنية	شخصيات عامة	آخرون
طرح القضية وتحديد الشركاء	المبادرة بطرح القضية		■	■			■	■	■							■									■	■	■	■	■
	اكتساب الشرعية	■		■						■								■											
	تحديد الشركاء		■	■												■									■	■	■		
	اعلان الاستراتيجيات	■	■														■	■	■	■			■		■	■	■		
	اعلان المعلومات	■	■	■			■	■	■																				
	اعلان سبل التمويل		■		■	■																							
الحوار التشاركي / القيادات	التعرف على قدرة الشركاء		■	■							■	■	■			■									■	■	■		
	توزيع الادوار التنفيذية		■	■																									
	توزيع الادوار التعبوية	■	■	■																									
	اقتراح اطر مؤسسية وممثلي الشركاء		■	■												■									■	■			
	تحديد التشريعات المنظمة للعمل		■	■																									
	المنفذون / اقرار الخطة التنفيذية		■	■	■	■	■																						
	اقرار الخطة التمويلية		■	■	■	■	■																						
التنفيذ والمتابعة	التنفيذ		■	■	■	■	■																						
	ظهور المشكلات وتحديدها	■	■															■	■	■	■		■		■	■	■	■	
	متابعة التنفيذ وحل المشكلات	■	■															■	■	■	■		■		■	■	■	■	

ان المصفوفة الكمية تبين ان هناك اكثر من جهة تساهم في اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية ، وعليه فان الآلية التي يتم من خلالها اعداد وتنفيذ المشاريع الاستثمارية في اطار اللامركزية التنموية تكون كما في المخطط رقم (10).

المخطط (10) يوضح الآلية المقترحة لتفعيل الصياغة والتنفيذ على المستوى المحلي للمشاريع التنموية



الاستنتاجات :

1. ان التغير في مفهوم التنمية وآليات تنفيذها صاحبه تغير بمفهوم الادارة المحلية وآليات تشكلها، فان ما تملكه التنمية من اهداف وابعاد تتجسد في حيز مكاني هو المحليات، بمعنى اخر، ان وجه التداخل ما بين التنمية والمحليات هو اعتماد الاول على الامكانات المتاحة في الثاني مع محاولة احداث تغيير كمي ونوعي في البنية الاقتصادية والاجتماعية للمحليات، هذا من جهة، ومن جهة اخرى ان الارتباط ما بين التنمية والمحليات هو امتلاك التنمية لاطر نوعية تتمثل (اطار ديموغرافي ، واطار اجتماعي . اقتصادي، واطار طبيعي) هذه الاطر تتواجد ضمن حيز مكاني تتفاعل فيما بينها مما تعطي خصائص وصفات خاصة قد تكون عمرانية او اقتصادية او اجتماعية يدعى ذلك الحيز بالمحليات .

2. تمثل المحليات الاساس الذي تنطلق منه جميع الطروحات نحو اللامركزية الادارية او الحكم المحلي او الفدرالية، وبالتالي فانها تمثل اي الادارة المحلية النقطة الوسطى التي يمكن الانطلاق منها نحو اللامركزية الادارية او الفدرالية، فالنسق المكاني للمحليات ذو الطبقات الهرمية (المحافظة و القضاء و الناحية) يمثل بصورة او اخرى حول مدى امكانية الدعوة الى تحقيق اللامركزية او الفدرالية بوجود الصلاحيات الادارية والتنفيذية لها وما تحويه من مقومات للوجود، مع ما تملكه المحليات من موارد طبيعية و بشرية و راس مال ثابت.

التوصيات

1. في المجال القانوني يوصي البحث الى وضع قانون شامل ومتكامل للادارة المحلية في العراق معتمدا الإدارة اللامركزية

2. في مجال العلاقة بين الحكومة المركزية والإدارة المحلية يوصي البحث ما يلي :

أ. إنهاء الازدواجية في الاختصاصات بين الوزارت المركزية والمجالس المحلية.

ب. التوازن بين الحكومة المركزية والإدارات اللامركزية في العراق من خلال المجالات:

أولاً: في مجال التخطيط... يتم التوازن هنا من خلال جهدين أو عملين مكملين، عمل الدولة وعمل المجتمعات المحلية باعتبار المجلس المحلي نواة التخطيط الوطني، فمن خلال التكامل بينهما يتم تحقيق الأهداف المرسومة، وهذا يتطلب إنشاء مجلس محلي للتخطيط يكون همزة وصل بين المجتمع المحلي والحكومة المركزية .

ثانياً: في مجال التنظيم والتنفيذ ... طبقاً لمبدأ تساوي السلطة مع المسؤولية فانه يجب نقل السلطات في المحليات (الادارية والتنفيذية) بالكامل إلى الأجهزة المحلية حتى يمكنها مباشرة الواجبات والمسؤوليات وأن لا تصبح عملية التفويض عملية ظاهرية فقط .

ثالثا: الرقابة... وهي حق تتمتع به الحكومة المركزية لضمان تنفيذ الخطة وتحقيق الأهداف وقد تكون الرقابة عن طريق النماذج التي يعدها المركز وترسل إلى المحليات لملئها وتحليل المعلومات والبيانات عن مدى تحقيق الأهداف أو أن تتم الرقابة عن طريق المتابعة الميدانية أو عن طريق أجهزة الرقابة المعتمدة من قبل الدولة ، ألاّ أنه وفي كل الحالات يجب أن لا تكون الرقابة عبارة عن تفتيش بل الرقابة من أجل تحقيق الأهداف.

3. في مجال التمويل... يوصي البحث في تنسق سلطة تدبير الأموال ما بين الحكومة المركزية والوحدات المحلية اللامركزية وانفاقها بطريقة سليمة وعلمية، وهنا يتم التوازن بين المحليات والحكومة المركزية ، فلا بد من السماح للوحدات الإدارية المحلية اللامركزية من القيام بالمشاريع الاقتصادية المحلية لانفاق العائد منها لمصلحة المواطنين من خلال تقديم الخدمات المتوفرة لهم، ولابد من السماح للوحدات المحلية لتأمين مصادر لها من فرض الرسوم والضرائب على مواطنيها لتستطيع المواصلة، وهذا يحتاج إلى إعطائها السلطات الكاملة لتدعيم الاستقلال المالي للوحدات المحلية، فإنه يمكن رصد الآليات الآتية :

أ – إعطاء سلطات أكبر للوحدات المحلية في إدارة موازناتها المحلية : يجب أن يكون لكل وحدة محلية موازنة مستقلة يتم إعدادها واعتمادها على المستوى المحلي، دون حاجة إلى إدراجها ضمن الموازنة العامة للدولة، وبما يؤدي إلى ترحيل الفائض في الموازنة من سنة لأخرى.

ب . تمكين الوحدات المحلية من فرض الضرائب والرسوم : يجب التحديد الواضح للضرائب والرسوم التي تخص الحكومة المركزية، وتلك التي تخص الوحدات المحلية ، وإعطاء حرية للأخيرة في فرض الضرائب والرسوم والإعفاء منها. كما يجب أن يتم تخصيص نسب متزايدة من الضرائب المركزية مثل الضريبة الموحدة ، والضرائب على الثروة مثل الرسوم الخاصة بالشركات، وكذلك الرسوم التي تحصل عند تسجيل عقود البيع والشراء والعقارات والأراضي التي تقع في دائرة الوحدة المحلية. ويمكن البحث في مدى إمكانية زيادة الرسوم على الإعلانات، وتراخيص المباني، وغير ذلك من الخدمات التي لا يحتاج إليها المواطنون إلا في فترات محددة أو التي لا تمس محدودي الدخل مباشرة .

ج . نقل الموارد المالية ذات الطابع المحلي إلى الوحدات المحلية : يتعين في ظل التطورات المعاصرة وانعكاسها على دور الوحدات المحلية في عملية التنمية إعادة النظر في موارد الدولة، لتحديد ما هو ذو طابع محلي منها ونقله إلى الوحدات المحلية، و بما يعطيها المرونة اللازمة التي تحقق سرعة الإنجاز في المواعيد المحددة، وعلى أن تقتصر التعديلات التي تتم في الموازنة على الاحتياجات الطارئة والملحة والتي لم يكن من الممكن التنبؤ بها أثناء إعداد مشروع الموازنة.

المصادر والهوامش

1 (مؤتمر الأمم المتحدة للمستقرات البشرية، بند 8، 1996

2) Habitat, an Urbanizing World, Global Report on Human Settlement,Chapter9 ,1996(

3 الشاهد، الشاهد، فهيمة محمد سعد الدين،دور الشراكة في صنع واتخاذ القرار في التخطيط الحضري، الاجتماع الاقليمي لمتابعة مؤتمر الامم المتحدة للمستقرات البشرية (الموئل الثاني)، تنفي جدول اعمال الموئل في المنطقة العربية الاسكوا. بيروت. 1998.

4 ريمان محمد ريحان ، تنمية المجتمعات الجديدة – التمكين كأداة فاعلة فى عمليات التنمية الحضرية المستدامة ، رسالة دكتوراه ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة ، ص243.

5ريمان محمد ريحان، و د/ غادة محمد ريحان حسين دور المجتمع فى تحقيق التنمية العمرانية المستدامة- التمكين المستدام كمدخل (دراسة لأحد التجارب العالمية فى تنمية البيئة العمرانية.

6 ريمان محمد ريحان ، مرجع سابق ، ص 297.

7 الطويل، د. محمد عبدالرحمن، التوجهات الاستراتيجية الجديدة في العلاقة بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية في عصر العولمة.2008. publications.ksu.edu.sa/Conferences 2008،ص285

8 (الشاهد، 1999،ص23).

9) Habitat, an Urbanizing World, Global Report on Human Settlement,Chapter5 ,1996,،(

10 (الطويل،2008،ص286).

11 اذ تتضمن آليات العملية التخطيطية في الاداء الوظيفي للتخطيط اللامركزي ثلاث مستويات رئيسية : الاول: المستوى الوطني وتتم فيه توجيه الاستثمارات للخطط التنموية على اساس العلاقة بين التخطيط القطاعي و الابعاد المكانية. المستوى الثاني: الاقليمي: ويقوم الامكانات المادية والبشرية للاقليم لرسم الاهداف التنموية له والسياسات المعتمدة لبلوغه.المستوى الثالث: المحلي: وهو المستوى الاكثر تفصيلا والذي يقوم بتحديد المواقع الفعلية للنشاطات الاقتصادية والاجتماعية (الكناني، 2006،ص124-125).

12 (الكناني،2006،ص131-132 بتصرف).

13 (محمد صلاح، 2008،ص4).

14 (الشاهد ،1999، ص79)

15 (مصباح، 1993،ص 58)

16 .(الشاهد ، 1999،ص119).

17 (forbes.1991)

18 (مصباح، 1993)

19 .(forbes.1991).

20 (الشاهد، 1999،ص122).

21 (وفيق، 1998).

22 (الكناني ، 2006،ص108).

23 (الشاهد، 1998):

24 (forbes,1991):

25 للاطلاع على تفاصيل اكثر عن هذه المصفوفة وبحالات تطبيقية انظر اطروحة الدكتوراه : تطوير التنمية المكانية في ضوء الادارات المحلية، مصطفى جليل ابراهيم الزبيدي، المعهد العالي للتخطيط الحضري والاقليمي، جامعة بغداد، 2009.

التعليم الالكتروني: أسلوب معاصر في عملية تطوير الجودة الشاملة في التعليم العالي

د.علي رزاق جياد العابدي
مدرس إدارة الأعمال
جامعة الكوفة/كلية الإدارة والاقتصاد

الباحث
نوار محمد عبد الصادق ألرماحي
باحث وأكاديمي

Abstract

The current research tested the role of E-learning in the development of quality higher education outcomes, in a sample from the Colleges of the University of Kufa reached (8) out of (19) College. The search on the key assumptions is that the use of E-learning for teaching staff affect the development of quality of university education, and that this impact will increase in the case of availability of modern methods by lecturers on the use of E-learning in colleges, have used the questionnaire as a tool head for data collection, and hired a number of statistical tools to validate hypotheses. The results of research conform to most of the hypotheses formulated at through a set of recommendations of the most important to take care of the leaders of higher education to the use of methods and elements of E-learning and accurately to all colleges to ensure the provision and creating an organizational culture dominated by the change, technology and innovation, creativity and adaptation in line with the requirements of the current stage and the pressure accumulated for prior periods .

Keywords: E- learning, Total Quality, Higher education.

ملخص البحث

يختبر البحث الحالي دور التعلم الالكتروني في تطوير مخرجات جودة التعليم العالي، في عينة من كليات جامعة الكوفة بلغت (8) من أصل (19) كلية. ويقوم البحث على افتراضات أساسية تتمثل بان استخدام التعلم الالكتروني للكادر التدريسي يؤثر في تطوير مخرجات جودة التعليم الجامعي، وان هذا الأثر سيزداد في حالة توفر الأساليب الحديثة من قبل التدريسيين حول استخدام التعليم الالكتروني في الكليات، وقد استخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات ، واستعين بعدد من الوسائل الإحصائية لإثبات صحة فرضيات البحث. وقد جاءت نتائج البحث مطابقة لأغلب فرضياته صيغت بصددها مجموعة من التوصيات من أهمها إن تهتم قيادات التعليم العالي إلى استخدام أساليب وعناصر التعليم الالكتروني وبشكل دقيق لجميع كلياتها بما يكفل توفير وتهيئة ثقافة تنظيمية يسودها التغيير والتكنولوجيا والابتكار والإبداع والتكيف تماشياً مع متطلبات المرحلة الراهنة والضغوط التراكمية للفترات السابقة .

الكلمات الدالة: التعليم الالكتروني، الجودة الشاملة، التعليم العالي

الإطار المنهجي للبحث

أولا: مشكلة البحث

تعاني الجامعات العربية بشكل عام وجامعة الكوفة بشكل خاص من ثورة علمية وتكنولوجية كبيرة, وأصبت تلك الجامعات مطالبة بالبحث عن أساليب ونماذج تعليمية جديدة لمواجهة العديد من التحديات والتطور على المستوى العالمي، فظهر نموذج التعلم الإلكتروني ليساعد المتعلم في التعلم بالمكان الذي يريده وفى الوقت الذي يفضله, إذ يعتمد المحتوى الجديد على الوسائط المتعددة (نصوص , رسومات , صور فيديو , صوت ..) , ويقدم من خلال وسائط إلكترونية حديثة مثل الكمبيوتر , والإنترنت , الأقمار الاصطناعية , الإذاعة، التلفزيون, الأقراص الممغنطة, البريد الإلكتروني, مؤتمرات الفيديو. ويمكن تمثيل مشكلة البحث الحالي بشكل أكثر دقة من خلال الإجابة على الأسئلة الرئيسة الآتية:-

1- ما المقصود التعليم الالكتروني وجودة التعليم العالي؟
2- ما هو التعليم الالكتروني السائد لدى الكادر التدريسي عينة البحث؟
3- ما هو مستوى جودة التعليم العالي في الكليات عينة البحث؟
4- هل يؤثر التعليم الالكتروني على مخرجات جودة التعليم في الكليات عينة البحث ؟

ثانياً: أهداف البحث

تنبع أهداف البحث من خلال النقاط الآتية :-

1- التعرف على نوع أساليب التعليم الالكتروني السائدة في الكليات عينة البحث .

2- الكشف عن مستوى جودة التعليم الجامعي من خلال عناصرها.
3- التعرف على مدى توفر بيئة تقنية وثقافة تساعد على تطبيق وسائل التعليم الالكتروني.
4- تحديد العلاقة والأثر بين التعلم الالكتروني وجودة التعليم العالي.

ثالثاً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في الأتي :-

1- قطاع التعليم العالي الذي ينتمي إليه مجتمع البحث وعينته من القطاعات المهمة والحيوية في العالم بشكل عام والعراق بشكل خاص في الوقت الراهن، وإجراء مثل هذا البحث سيعمل ولو بشكل ضئيل على مساعدة التوجهات التي تصب في إقامة الهدم البناء لمؤسساتنا التعليمية.
2- الدور الريادي الذي تلعبه أساليب التعليم الالكتروني في جودة التعليم العالي في الكليات عينة البحث.
3- قد تفيد النتائج والتوصيات التي سيتوصل لها البحث قيادات التعليم العالي بشكل عام والقيادات التعليمية في جامعة الكوفة بشكل خاص في تكوين إطار متكامل يمكن ان يشخص من خلاله نقاط القوة والضعف في استخدام وسائل التعليم الالكتروني ليواكب التطور التكنولوجي الهائل و العمل على تحديد وجهة الجيل القادم نحو مجتمع ناجح فعال. وزيادة وعي المجتمع بمؤسساته وحكوماته لأهمية هذا التعليم كتحد تكنولوجي معاصر.

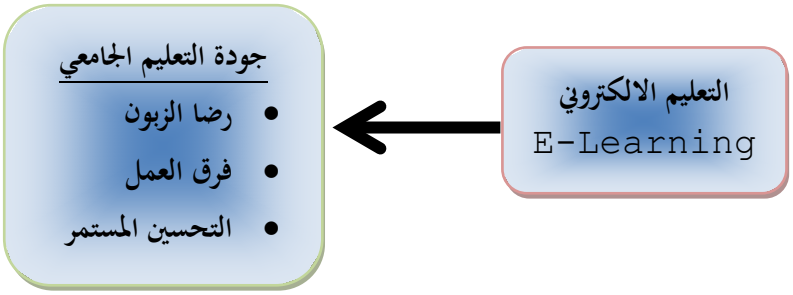
رابعاً: فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية أساسية:

"يسهم وجود أساليب فاعلة للتعليم الالكتروني في زيادة مستوى جودة التعليم العالي"

خامساً: مخطط البحث الفرضي

الشكل رقم (1) يوضح المخطط الفرضي للبحث:-



شكل (1)

المخطط الفرضي للبحث

سابعاً: مجتمع البحث وعينته

تم اختيار جامعة الكوفة كمجتمع للبحث الحالي، وقد تمثلت العينة بالهيئة التدريسية في ثمانية كليات هي:**الطب، طب الأسنان، الصيدلة، والهندسة، الإدارة والاقتصاد، والتربية للبنات ، والآداب، والقانون،** وتم توزيع استمارات الاستبيان على الكليات عينة البحث فيما يخص استخدامها للتعليم الالكتروني ومعرفة مستوى جودة التعليم العالي فيها.

الإطار النظري للبحث

أولاً:مفهوم التعليم الالكتروني

لنميز بين مصطلحين فحوى كل منهما مختلف تماماً: التعليم والتعلم، حيث أن بالتعلم أنا أفكر أنا أبحث أنا أتعاون مع زملائي وأجد لي عالمي الذي نبنيه سوية أنا ومعلمي وأقراني، بدلاً من قوقعة لا أسمع فيها سوى صوت أستاذي يتكلم وأنا المنصت غالباً. لنستطيع الخروج من قوقعة التعليم علينا العمل على تطبيق التعليم الإلكتروني كجزء لا يتجزأ من العملية التعليمية. فما هو التعليم الإلكتروني؟(العقاد، 2010) هو استعمال التقنية والوسائل التكنولوجية في التعليم وتسخيرها لتعلم الطالب ذاتياً وجماعياً وجعله محور المحاضرة، بدءا من التقنيات المستخدمة للعرض داخل الصف الدراسي من وسائط متعددة وأجهزة إلكترونية، وانتهاء بالخروج عن المكونات المادية للتعليم: كالمدرسة الذكية والصفوف الافتراضية التي من خلالها يتم التفاعل بين أفراد العملية التعليمية عبر شبكة الإنترنت وتقنيات الفيديو التفاعلي. بناءً على هذا التعريف فإن التعلم الإلكتروني يتم في ثلاث بيئات مختلفة وهي التعلم الشبكي المباشر، التعلم الشبكي المتمازج والتعلم الشبكي المساند.

ويعرف التعليم الإلكتروني كذلك بأنه استخدام الوسائط المتعددة التي يشملها الوسط الإلكتروني من (شبكة المعلومات الدولية العنكبوتية " الإنترنت " أو ساتيلايت أو إذاعه أو أفلام فيديو أو تلفزيون أو أقراص ممغنطه أو مؤتمرات بواسطة الفديو , أو بريد إلكتروني أو محادثة بين طرفين عبر شبكة المعلومات الدولية) فى العملية التعليمية (سالم،2004).

نقل عملية التعليم من مجرد التلقين من قبل المعلم وعملية التخزين من قبل الطالب إلى العملية الحوارية التفاعلية بين الطرفين هي الهدف الذي نطمح الوصول إليه لتحسين مستوى التعليم. فالتعلم الإلكتروني يمكن الطالب من تحمل مسؤولية أكبر في العملية التعليمية عن طريق الاستكشاف والتعبير والتجربة فتتغير الأدوار حيث يصبح الطالب متعلماً بدلاً من متلق والمعلم موجهاً بدلاً من خبير. .www.psso.org.sa/arabic

يعتبر التعليم الإلكتروني من الاتجاهات الجديدة فى منظومة التعليم , والتعلم الإلكتروني وهو المصطلح الأكثر استخداما حيث نستخدم أيضا مصطلحات أخرى مثل : \ Electronic Eduation Online Learning \ Virtual Learning \ Web Based Education. ويشير التعلم الإلكتروني إلى التعلم بواسطة تكنولوجيا الإنترنت حيث ينشر المحتوى عير الإنترنت أو الإنترانت أو الإكسترانت , وتسمح هذه الطريقة بخلق روابط مع مصادر خارج الحصة (سالم،2004).

ثانياً: خصائص التعلم الإلكتروني:

زيادة على بعض خصائص التعلم عن بعد، كالمسافة الفاصلة بين المعلم والمتعلم، والعمل المتمركز حول المتعلم حيث تقع مسئوليته على عاتقه، والتعلم الذي يتم على مدى مراحل الحياة المختلفة، فإن التعلم الإلكتروني يتسم ب:

I. استخدام التكنولوجيا: يعتمد التعلم الإلكتروني اعتمادا كبيرا على التكنولوجيا الحديثة وخاصة تكنولوجيا الكومبيوتر و تكنولوجيا الاتصال والأنترنت.

II. التفاعل: يسعى التعلم الإلكتروني إلى تحقيق التفاعل سواء بين الطالب والأستاذ أو بين الطالب والطلبة الآخرين. وقد أصبح هذا التفاعل أو شيئا منه على الأقل، ممكنا بفعل التقدم التكنولوجي في مجالي الكمبيوتر و الاتصال. إن ظهور الإنترنت جعل بوسع العاملين تحقيق هذا التفاعل والحصول على التغذية الراجعة السريعة حول أدائهم من جهة، والعمل بالسرعة التي يرغبون فيها من جهة أخرى.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في فعالية التعلم الإلكتروني:

تتوقف فعالية هذا النوع من التعلم على عدد من العوامل أهمها: (مقداد، 2010)

1/ التكنولوجيا, ومنها:

- الجانب الصلب: يجب تصميم مكان التعلم تصميما جيدا يمكن أولا من تحقيق أعلى مستويات التعلم. وثانيا من التقليل من المخاطر التي يمكن أن تصيب المتعلم مثل مشاكل الجلد في منطقة الوجه خاصة، والتعب البصري والتهابات المفاصل(Repetitive Strain Injuries) التي تصيب رسغ اليد والأصابع (Shneiderman, 1992).
- الجانب اللين(البرمجيات): يجب أن يأخذ مصممو البرمجيات بعين الاعتبار القدرات الذهنية والادراكية والحسية للمتعلمين لان جهلها وعدم أخذها بعين الاعتبار يمكن أن يؤدي إلى فشل العمل الإلكتروني (Galitz, 1993).

2/ المعلم, ومن خصائصه المؤثرة في التعلم الإلكتروني ما يأتي:

أولا، الاتجاهات: لا بد من الإشارة إلى أن الطلبة الذين يتعلمون على أيدي معلمين يحملون اتجاهات موجبة نحو العمل الإلكتروني, تكون النتائج التي يحققونها مشجعة جدا (Woodrow, 1991).

ثانيا، التحكم في تكنولوجيا المعلومات: سيكون التعلم الإلكتروني فعالا إذا كان المعلمون يتملكون الحد الأدنى على الأقل من تكنولوجيا المعلومات (تشغيل الكمبيوتر، استخدام برنامج الوورد Word،

استخدام برنامج الإكسل Excel، استخدام برنامج البور بوينت Power Point) ومتمكنون من بعض القضايا الأساسية ومنها مثلا مساعدة المتعلم في تذكر الكلمة المفتاحية التي نسيها, وفتح ملف لم يتمكن من فتحه واستعادة ملف ضائع،،،

3/ الطالب, ومن خصائصه المؤثرة في التعلم الإلكتروني ما يأتي: (مقداد، 2010)

أولا، يجب أن يمتلك الطالب جهاز الكمبيوتر الذي يكون مرتبطا بالإنترنت, ويمتلك المعلومات الأولية التي تمكنه من العمل مع الكمبيوتر والتفاعل معه.

ثانيا، يجب أن تكون اتجاهات الطالب موجبة نحو هذا النوع من العمل لأن عدم وجود مثل هذه الاتجاهات أو وجود اتجاهات سالبة لا يساهم في تحقيق أهداف هذا العمل.

ثالثا، يجب أن يمتلك الطالب دافعية قوية للتعلم بواسطة العمل الإلكتروني.

رابعا، يجب أن يمتلك الطالب الرغبة في العمل المنفرد مع الكمبيوتر.

رابعاً: تقنيات التعليم الإلكتروني

تستعمل في العملية التعليمية ثلاث تقنيات رئيسية هي: (محمود، 2012: 215)

أولاً: التكنولوجيا المعتمدة على الصوت: وهي نوعان، الأول تفاعلي مثل المؤتمرات السمعية والراديو، والنوع الثاني ساكن مثل الأشرطة السمعية والفيديو.

ثانياً: تكنولوجيا المرئيات: وتتضمن الأشكال الثابتة مثل الشرائح، والأشكال المتحركة كالأفلام وشرائط الفيديو، بالإضافة إلى الإشكال المباشرة التي تستعمل في المؤتمرات (قنديل، 2006).

ثالثاً: الحاسوب و شبكاته: وهو أهم العناصر الأساسية في عملية التعليم الإلكتروني (المحسين، 2008).

يرتكز التعليم الإلكتروني على مجموعة من المصادر التقنية الحديثة منها :

1. الأقراص المدمجة – CD: وتستخدم لتجهيز المناهج الدراسية ، وتحميلها على أجهزة الطلاب والرجوع إليها وقت الحاجة.
2. الشبكة الداخلية (Intranet): وهي شبكة تربط جميع أجهزة الحاسوب في الكلية، بحيث تمكن المدرس من إرسال المادة الدراسية إلى أجهزة الطلاب كأن يضع واجباً منزلياً، ويطلب من الطلاب تنفيذه وإعادة إرساله إلى جهازه .
3. الشبكة العالمية للمعلومات (The Internet) : يمكن توظيف الانترنت كوسيط تعليمي، حيث تستطيع المؤسسة التعليمية أن تخزن جميع برمجياتها التعليمية على الموقع الخاص بها ويكون الدخول متاح لطلاب العلم والمعرفة حسب الطريقة التي تتبعها المؤسسة. وتعد تطبيقات الشبكة

العالمية في التعليم من أهم التطبيقات وأكثرها انتشاراً, وذلك لسهولتها وعموم الفائدة منها ومن أمثلة هذه التطبيقات ما يأتي:

4. مؤتمرات الفيديو (Video Conferences) : تربط هذه التقنية المشرفين والمختصين الأكاديميين مع طلابهم في مواقع متفرقة وبعيدة من خلال شبكة تلفازية عالية القدرة ، ويستطيع كل طالب متواجد بطرفية محددة أن يرى ويسمع المختص والمرشد الأكاديمي مع مادته العلمية؛ كما يمكنه أن يحاور المشرف. و تكون هذه التقنية شبيهة بالتعليم الصفي باستثناء أن المتعلمين يتواجدون في أماكن متفرقة ومتباعدة.
5. المؤتمرات الصوتية Audio Conferences: تعتبر تقنية المؤتمرات المسموعة أقل تكلفة مقارنة بمؤتمرات الفيديو وأبسط نظاماً ومرونة وقابلية للتطبيق في التعليم المفتوح، وهي تقنية إلكترونية تستخدم هاتفاً عادياً وآلية للمحادثة على هيئة خطوط هاتفية توصل المتحدث (المحاضر) بعدد من المستقبلين(الطلاب) المنتشرين في أماكن متفرقة.
6. الفيديو التفاعلي Interactive Video: تشمل هذه التقنية كل من تقنية أشرطة الفيديو وتقنية أسطوانات الفيديو مدارة بطريقة خاصة من خلال حاسب أو مسجل فيديو. أهم ما يميز هذه التقنية إمكانية التفاعل بين المتعلم والمادة المعروضة المشتملة على الصور المتحركة المصحوبة بالصوت بغرض جعل التعلم أكثر تفاعلية، وتعتبر هذه التقنية وسيلة اتصال من اتجاه واحد لأن المتعلم لا يمكنه التفاعل مع المعلم او المدرب.
7. برامج القمر الصناعي Satellite Programs: في هذه التقنية تستخدم القنوات السمعية والبصرية في عمليات التدريس والتعليم ، حيث يتوحد محتوى التعليم وطريقته في جميع أنحاء البلاد أو المنطقة المعنية بالتعليم ، لأن مصدرها واحد شريطة أن تزود جميع مراكز الاستقبال بأجهزة استقبال وبث خاصة متوافقة مع النظام المستخدم.
8. الفصول الافتراضية (virtual classroom) :

هنالك اكثر من تسمية عربية لهذه الفصول منها الفصول الإلكترونية والفصول الذكية وفصول الشبكة العالمية للمعلومات والفصول التخيلية والفصول الافتراضية. وهي فصول شبيهة بالفصول التقليدية من حيث وجود المعلم والطلاب ، ولكنها على الشبكة العالمية للمعلومات حيث لا تتقيد بزمان أو مكان ، وعن طريقها يتم "استحداث بيئات تعليمية افتراضية بحيث يستطيع الطلبة بواسطة الشبكات المشاركة في حالات تعلم تعاونية.

وتخصص غرفة كمركز تعلم في المدرسة اوالكلية, يتم تجهيزها بوسائل اتصال ترتبط عادة بالقمر الاصطناعي، بحيث يتمكن المتعلمون المتواجدون في الصف الافتراضي من التواصل مع معلم أو متعلمين آخرين في مناطق جغرافية متعددة (http://elearning.emoe.org).

9. نظام إدارة المحتوى والتعلم (Content Management System & Learning) LCMS:وهي حزم برامج متكاملة تشكل نظاماً لإدارة المحتوى المعرفي المطلوب تعلمه أو التدرب عليه، وتوفر أدوات للتحكم في عملية التعلم ، وتعمل هذه النظم في العادة على الإنترنت ، وإن كان من الممكن تشغيلها كذلك على الشبكة المحلية (http://elearning.emoe.org).

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة في الجامعات: المفهوم والأبعاد

1- المفهوم

تتميز الجامعات بكونها مؤسسات علمية عالية التأهيل من حيث الأفراد وتنوع الاختصاصات والقدرة على التطوير باستمرار، كما أنها تمثل المؤسسات الأكثر إنتاجا للمعرفة (البحث العلمي) واستهلاكا لها(التعليم) . وإن أية مؤسسة بهذه الخصائص لابد من أن تكون هي الأكثر تأهيلا لتبني إدارة الجودة الشاملة بمفاهيمها وممارساتها المختلفة (نجم، 2006) .

والواقع أن ثمة أسبابا عديدة لتبني الجامعات لإدارة الجودة الشاملة منذ عقد الثمانينات والسعي أيضا إلى الحصول على جوائز الجودة وشهادة الآيزو (ISO) وفي مقدمة هذه الأسباب(www.oecd.com, www.distance.ktu.lt):-

أولا: إن إدارة الجودة الشاملة قد اكتسبت شعبية واسعة لم يعد بإمكان أية شركة أو مؤسسة أن تبقى بعيدة عن الاهتمام والتبني لبرامجها .

ثانيا: أن قطاع الخدمات عموما والمؤسسات الخدمية عالية التخصص كالجامعات قد بقيت بعيدة عن مجال التنافس الحقيقي كالذي يوجد بقوة في الصناعة . ولكن ومع انتقال اقتصاديات الدول المتقدمة من اقتصاديات قائمة على الصناعة إلى اقتصاديات قائمة على الخدمات (فقد أنخفض نصيب قطاع الصناعة في دول منظمة الأوسيد إلى أقل من (20 %) ، في زاد نصيب قطاع الخدمات إلى ما يزيد على 70 % في بعض دول الأوسيد) (www.oecd.com,3) . وضمن ذلك نجد أن قطاع التعليم هو الآخر أصبح من أكبر مجالات الخدمات حيث تقدر أعمال صناعة التعليم في الولايات المتحدة وحدها (211) بليون دولار (Mahmoud,65.) . ولأن ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته وتطويره، لم يعد بالإمكان ترك هذا القطاع بدون تطوير حقيقي من خلال معايير كمية (لزيادة إنتاجيته) ونوعية (لتحسين جودته) . وهذه المعايير بالتأكيد هي ما جاءت به إدارة الجودة الشاملة إلى الصناعة كما جاءت بها إلى الخدمات كقاعدة للتحسين المستمر.

ثالثا: إن صدور سلسلة الآيزو 9000 ومجموعة واسعة من مواصفات الجودة الوطنية في كل بلد إضافة إلى جوائز الجودة الوطنية (مثل جائزة ديمنج منذ 1951 في اليابان، ومالكولم بالدريج عام 1987 في الولايات المتحدة التي يمكن أن تطبق بكفاءة على الجامعات) (Izad et al.60) والإقليمية (جائزة الجودة الأوربية عام 1988) والدولية (سلسلة الآيزو وآخر تحديثاتها الآيزو 9000-2000) ، قد جعل الجامعات معنية بهذا التيار القوي من الاهتمام بالجودة . لهذا نجد أن الجامعات أخذت تتجه بشكل متزايد من اجل الحصول على جوائز الجودة كما أن قسما كبيرا منها حصل على شهادة الآيزو(www.distance.ktu.lt).

رابعا: إن الجامعات نفسها أصبحت تواجه تحديات جدية في قطاعها جراء المنافسة الشديدة مابين الجامعات من جهة وخضوع الجامعات لتحديات عملية التقييم على الصعيد الوطني من خلال معايير الاعتماد (Accreditation) والتقييم العالمية للجامعات كما هو الحال في تقييم الجامعات الذي يحدد أعلى (200) في قائمة ترتيب جامعات العالم وفق ستة معايير الذي أعدته مجموعة خبراء الترتيب العالمي (IREG) للعامين(2004 و 2005)(3-5,3 World University Ranking) والترتيب الأكاديمي لمشروع الجامعات العالمي الذي صدر عام (2005) برعاية جامعة (Shanghai Jiao Tong) ويعتمد على أربعة معايير تتفرع إلى ستة مؤشرات ، وكلاهما مع الأسف لم يتضمن أية جامعة عربية . (www.ed.sjtu.edu.cn) .

ومع كل هذه الحركة الواسعة والمتنوعة من أجل (TQM) وسلسلة (الآيزو 9000)، فإن الجامعات العامة والخاصة على حد سواء أصبحت في قلب الاهتمام بجهود (TQM) وسلسلة (الآيزو 9000) . وكما نرى فإن الجامعات بفعل خصائصها المتميزة كمؤسسات علمية عالية التخصص تكون مؤهلة أكثر من غيرها لتحسس اتجاهات التطور وفي مقدمتها ما يتعلق بالجودة.

2-أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعات

تعتمد الجودة الشاملة على مبادئ وأبعاد تعكس أفضل الممارسات الإدارية الواجب تنفيذها وقد شكلت المبادئ أساس يتم الاستناد إليه ، وتم اختيار عدة مبادئ يتفق عليها معظم الباحثين والكتاب وهما كالأتي:-(العابدي وآخرون، 2012)

أولاً التركيز على الزبون: أن برنامج إدارة الجودة الشاملة ينظر إلى رضا الزبون (Customer Focus) هدفاً أساسيا نظراً لاعتباره القوة القائدة لتصميم المنتج فالفشل في إرضاء الزبائن يمكن أن يؤدي إلى شكاوى إرجاع المنتجات وعدم الرضا عن الخدمات التي لا تحقق رغباتهم واحتياجاتهم , كذلك المطالبة

بضمانات على المنتجات التي يقدم على شرائها أو الخدمات المقدمة وبذلك فان انحسار الحصة السوقية تصبح مشكلة محتملة إذا لم يتحقق رضا الزبون .

إن الزبون يمثل محور الارتكاز في الجودة والمنافسة, لذلك تقوم كثير من المنظمات المتقدمة بصرف مبالغ ضخمة جداً لدراسة وتحليل اتجاهات الزبائن سعيا وراء تحقيق رغباتهم .

تعتمد المنظمة على زبائنها في استمرارها ونجاحها، مما يتوجب عليها فهم حاجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تلبيتها والسعي بجد لتجاوز توقعاتهم (المنصوري، 2005: 41).

ثانياً: فرق العمل : تعتبر فرق العمل(Team Work) أو ما تسمى أحياناً بـ(اللجنة Committee) هي قدرة مميزة خاصة من مزايا نظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلباته، بوصفها الأداة التي من خلالها: سيسهم العاملين في المنظمة إلى حل المشاكل المتعلقة بعملهم. فمن دون فرق العمل الجماعي وعدم وجود المرونة في جعل قوة العمل أكثر كفاءة وفاعلية فإن إدارة الجودة الشاملة سوف لن تحقق النجاح المطلوب لها. والهدف من إدارة الجودة الشاملة هو اشراك جميع العاملين في المنظمة في جهد متناسق لتحسين الأداء على جميع المستويات، كما ان كافة الجهود في ادارة الجودة الشاملة للوصول الى تقديم خدمة تتصف بالإبداع والتميز لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمل الجماعي وتكوين فرق العمل في التنظيم. (الفتلاوي، 2006: 44).

ثالثاً: التحسين المستمر: يُعد بعد التحسين المستمر(Continual Improvement) مطلب أساسي لنجاح إدارة الجودة الشاملة في المنظمة (الجامعة) التي تسعى دائماً إلى تحقيقيها، لأنه يساهم بشكل فعال بجعل المنظمة في حالة تفوق وتميز مستمرين، فالتحسين المستمر ليس بالعمل الوقتي الذي ينفذ عدة مرات طوال حياة المنظمة، بل هو عمل مستمر متجدد ذو عملية شاملة يشترك فيها جميع العاملين في كافة المستويات الإدارية. وان برامج تحسين الجودة من المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة. (العبيدي، 2004: 50)

كما أن التحسين المستمر للجودة هو أن نأتي بالجديد والأحسن بشكل دائم ، فالجديد والأفضل هما رمز التميز وبالتالي البقاء والاستمرار فالبقاء على القديم يعني الزوال، فالتحسين هو القلب النابض لإدارة الجودة الشاملة، الذي لا يقف عند حد معين وإنما يشمل كافة العمليات (عقيلي، 2001 : 130) .

الإطار العملي للبحث

يتضمن الإطار العملي للبحث على ثلاث جوانب رئيسية، الجانب الأول يتعلق بمقاييس البحث، وهذه الفقرة تتضمن تحديد المقاييس المستخدمة في البحث وبيان عدد فقرات ومصدر الحصول على المقياس ومعامل كرونباخ الفا للتحقق من الاتساق الداخلي. والجانب الثاني يتعلق قضية الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث. أما الجانب الثالث فيتعلق باستخدام أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار الصدق

البنائي للمقاييس وكذلك اختبار نموذج البحث وفرضياته في مقارنة مقاييس الملائمة المعتمدة في هذا الأسلوب.

أولا. مقاييس البحث

اعتمد البحث الحالي على مقياسين أساسيين:

1- مقياس التعليم الالكتروني (E-L)

2- مقياس إدارة جودة التعليم الجامعي (TQM)

هذه المقاييس تم استخدامهما بشكل مباشر في الدراسات السابقة وهي مقاييس مختبره ذات مصداقية وثبات عالية ، والجدول رقم (2) يقدم توضيح تفصيلي حول هذه المقاييس.

جدول (2)

ملخص مقاييس البحث

المقياس	عدد الفقرات	مصدر المقياس	الرمز	كرونباخ الفا
التعليم الالكتروني	10	**الكبيسي، 2012**	E-L	0.88
جودة التعليم الجامعي	15	**الفتلاوي، 2006، والعابدي،2012**	TQM	0.79

ثانياً. الإحصائيات الوصفية (Descriptive Statistics)

يلاحظ في الجدول (3) الأوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث ، وكالاتي :-

1- التعليم الالكتروني

حصل متغير **التعليم الالكتروني** على وسط حسابي عام بلغ (2.11) وبانحراف معياري عام بلغ (1.65)، مما يشير إلى عدم انسجام الإجابات الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على عدم وجود تقبل من قبل الكليات عينة البحث اتجاه توفر هذا المتغير لان قيمة الوسط الحسابي اقل نسبياً من الوسط الفرضي (3).

جدول (3)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث

متغيرات الدراسة	التعليم الالكتروني	جودة التعليم الجامعي
الوسط الحسابي	2.11	3.14
الانحراف المعياري	1.65	0.97

2- متغير جودة التعليم الجامعي (TQM)

حصل متغير جودة التعليم الجامعي (TQM) على وسط حسابي عام بلغ (3.14) وبانحراف معياري عام بلغ (0.97)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود تقبل من قبل الإدارة العليا على أفراد عينة البحث اتجاه توفر هذا المتغير لان قيمة الوسط الحسابي اقل نسبياً من الوسط الفرضي (3).

ثالثاً. نمذجة المعادلة الهيكلية Structural Equation Modeling

نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) هي أداة قوية، وتقنية نمذجة لها القابلية على التعامل مع أعداد كبيرة من المتغيرات المستقلة والمعتمدة ، وكذلك لها القابلية للتعامل مع المتغيرات الكامنة (Latent variables) (غير مقاسة) التي تتكون بفعل مجموعة من المتغيرات التي يمكن قياسها. فالانحدار، والمعادلات الانية (مع او بدون أخطاء الارتباط)، وتحليل المسار والتحليل العاملي والنماذج السببية كلها حالة خاصة من نمذجة المعادلة الهيكلية. أنها طريقة تأكيدية أكثر من كونها طريقة استكشافية، لان النمذجة يستخدمها بغية بناء نموذج في ظروف نظام من التأثيرات غير الاتجاهية لمتغير ما على متغير اخر (Golob, 2001). انها تقنية مستخدمة لتخمين وتحديد نماذج العلاقات الخطية بين المتغيرات. هذه المتغيرات داخل النموذج قد تتضمن كل من المتغيرات القابلة للقياس والمتغيرات الكامنة. فالمتغيرات الكامنة هي تراكيب فرضية لا يمكن قياسها بشكل مباشر. نمذجة المعادلة الهيكلية بديل اكثر قوة لتحليل الانحدار المتعدد، وتحليل المسار، وتحليل العاملي وتحليل السلاسل الزمنية. وقد تطورت طرق وبرامج نمذجة المعادلة الهيكلية بدأ بالازدياد منذ السبعينات.

وفي نمذجة المعادلة الهيكلية كل من هذه المتغيرات يتم تمثيله بمجموعة من المتغيرات المقاسة التي تمثل بالرسم كمؤشرات للمتغيرات الكامنة. ومن ثم فان نموذج المعادلة الهيكلية هو نمط فرضي لعلاقات خطية موجه وغير موجه بين مجموعة من المتغيرات الكامنة وغير الكامنة (المقاسة). العلاقات الموجه تدل على بعض اصناف التأثيرات الموجه لمتغير ما على متغير آخر. أما العلاقات غير الموجه فهي ارتباطات لا تدل التأثيرات الموجه. في تحليل المسار يقدم هناك اختبار لعلاقات بين مجموعة من المتغيرات المقاسة ولا تتضمن في نموذجه متغيرات كامنة.

والنقطة المهمة في نمذجة المعادلة الهيكلية تتمثل بان استخدام هذه التقنية تتضمن جانبان رئيسيان يمكن استخدام احدهما دون الآخر في البحوث وحسب أهداف البحث ، وكذلك يمكن استخدام كلا الجانبان آنيا في البحث وهذا هو المفضل. الجانب الأول يتعلق باختبار الصدق البنائي لمقاييس البحث (اختبار نموذج القياس) الذي يطلق عليه بأدبيات نمذجة المعادلة الهيكلية بالتحليل العاملي التوكيدي (CFA)، والجانب الثاني يتضمن اختبار النموذج الفرضي للبحث الذي يطلق عليه اختبار النموذج الهيكلي (الفرضي).

أ. نموذج القياس (Measurement Model) : الصدق البنائي لمقاييس البحث

استخدم الباحث اسلوب التحليل العاملي التوكيدي للتحقق من الصدق البنائي للمقاييس المختلفة التي يتم بنائها في ضوء أطر نظرية سابقة. يعد التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analyzes) أحد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية وبعكس التحليل العاملي الاستكشافي يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بنائها في ضوء أسس نظرية سابقة؛ وتتمثل الإجراءات المتبعة في التحليل العاملي التوكيدي في تحديد النموذج المفترض والذي يتكون من المتغيرات الكامنة Latent Variable أو المتغيرات غير المقاسة وهى تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس ومنها تخرج أسهماً متجهة إلى النوع الثاني من المتغيرات والتي تعرف بالمتغيرات المقاسة أو المتغيرات التابعة أو المتغيرات الداخلية ، والتي تمثل الفقرات الخاصة بكل بعد أو الأبعاد الخاصة بكل عامل عام وهنا يفترض أن العبارات مؤشرات للمتغيرات الكامنة. واعتمد في تطبيق هذا الأسلوب على البرنامج الإحصائي (LISREL). وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغاير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج (المستهلكة من قبل النموذج) تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوئها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة ومنها كما هو في الجدول (4)[1]:

جدول (4)

مؤشرات وقاعدة جودة المطابقة لنمذجة المعادلة الهيكلية

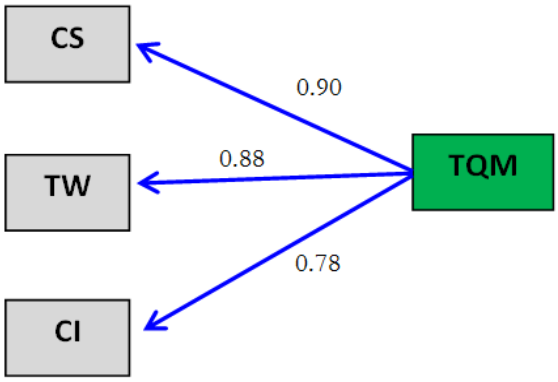
[1] هذه المؤشرات ذاتها تستخدم في نموذج القياس والنموذج الفرضي للبحث

ت	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
1-	النسبة بين قيم x2 ودرجات الحرية df	اقل من 5
2-	حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)	اكبر من 0.90
3-	مؤشر المطابقة المعياري Normed Fit Index (NFI)	اكبر من 0.90
4-	مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)	اكبر من 0.95
5-	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	بين 0.05-0.08

وفيما يأتي توضيح مقاييس البحث:-

مقياس جودة التعليم الجامعي (TQM)

نموذج القياس الأصلي لمتغير جودة التعليم الجامعي (TQM) هو نموذج عامل واحد يتكون من ثلاثة متغيرات هما: رضا الزبون(CS)، فرق العمل (TW) والتحسين المستمر(CI)، وتخمين القياس الأولي لهذا النموذج الظاهر بالشكل (5) ، حسب مؤشرات جودة المطابقة الظاهرة في الأسفل يشير إلى وجود مطابقة جيدة. وذلك لان قيمة كاي سكوير (chi-square) بلغت (19.88) مع (8) درجة من الحرية وهي معنوية إحصائيا. بالإضافة الى ان باقي مؤشرات المطابقة كانت أيضا مقبولة (RMSEA =0.37; CFI = 0.95; GFI= 0.95). وهذا يؤكد صحة افتراض أن الـ (5) عبارات تقيس بنية تتكون من بعد واحد بالنسبة لمتغير رضا الزبون ، وان الـ (5) عبارات تقيس بنية تتكون من بعد واحد بالنسبة لمتغير فرق العمل. وان الـ (5) عبارات تقيس بنية تتكون من بعد واحد بالنسبة لمتغير التحسين المستمر. وفي ضوء الأوزان الانحدارية المعيارية الظاهرة على الأسهم التي تربط المتغير الكامن (المتغير الذي يكون غير قابل للقياس) مع كل فقرة من الفقرات ، يمكن الحكم على صدق العبارات لان قيمتها اكبر من (0.40).



chi-square=19.88 df=8 RMSEA =0.137; CFI = 0.95; GFI= 0.95

شكل ()

نموذج القياس لمتغير جودة التعليم الجامعي

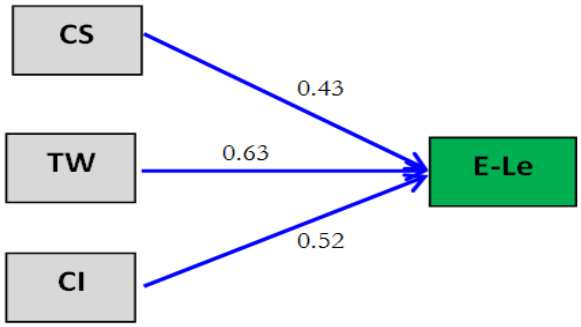
ب- النموذج الهيكلي Structural Model

قد يكون النموذج الهيكلي متباين مع نموذج القياس. انه يتكون من مجموعة من المتغيرات المستقلة والمعتمدة اذ ترتبط المتغيرات المستقلة مع المتغيرات المعتمدة من خلال سهم ذو اتجاه واحد (تأثير). وقد تكون المتغيرات المستقلة مرتبطة مع بعضها البعض من خلال سهم ذو اتجاهين (ارتباط). ويستخدم النموذج الهيكلي للتأكد من ملائمة نموذج الدراسة مع البيانات المستخدم للعينة. ويتم الحكم على ملائمة النموذج الهيكلي من خلال مؤشرات الملائمة المعروضة في الجدول ()، لا كن هذه المؤشرات لا تحكم على صحة فرضيات البحث بل يتم التأكد من خلال المعاملات الموجودة على الأسهم سواء بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة (معاملات بيتا المعيارية)، او بين المتغيرات المستقلة (معاملات الارتباط البسيط).

والشكل () هو النموذج الهيكلي للدراسة الذي يوضح المتغيرات المستقلة للبحث التعليم الالكتروني والمتغير المعتمد (جودة التعليم الجامعي). ويلاحظ من خلال مقاييس الملائمة الموجودة في أسفل الشكل بان النموذج الهيكلي للبحث الحالي ملائمة لبيانات الدراسة.أما الأسهم ذات الاتجاه الواحد من المتغيرات المستقلة إلى المتغير المعتمد فتمثل علاقة التأثير الموجودة التي تسمى بالمعاملات المعيارية (تستخدم لاختبار الفرضيات وللتحقق من الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة بالنسبة للمتغير المعتمد). أما الأسهم ذات الاتجاهين الموجودة ما بين المتغيرات المستقلة تمثل معاملات الارتباط. أما الشكل () فيظهر قيمة (T-value) التي تستخدم للتحقق من معنوية المعاملات المعيارية بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة، وبين المتغيرات المستقلة ذاتها.

وفي ضوء الشكلين يمكن الحكم على فرضيات البحث. اذ يظهر بان هناك علاقة تأثير ايجابية معنوية بين التعليم الالكتروني وجودة التعليم الجامعي. ويمكن الحكم من خلال المعاملات المعيارية الظاهرة على الأسهم عن الأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة في تفسير المتغير المعتمد. اذ يظهر بان

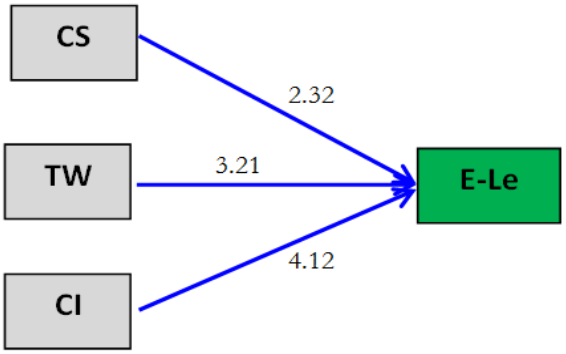
التعليم الالكتروني هي أكثر أهمية نسبية في تفسير جودة التعليم الجامعي، اذ بلغت نسبته أكثر (50%). أما بالنسبة لعلاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة للبحث، فنلاحظ وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين كل من التعليم الالكتروني وجودة التعليم الجامعي.



chi-square=0.00 df=0 RMSEA =0.000

شكل ()

النموذج الهيكلي (الفرضي) للبحث في ضوء المعاملات المعيارية



chi-square=0.00 df=0 RMSEA =0.000

شكل ()

النموذج الهيكلي (الفرضي) للبحث في ضوء قيم T

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. هناك اطلاع كامل لدى الهيئات التدريسية في الكليات على نمط التعليم الالكتروني المطبق عالميا .
2. سيساهم هذا النمط من التعليم في تعزيز العلاقة بين المعلم والمتعلم ، إكساب المعلم المهارات الكافية لكي يحسن حالته الاقتصادية، رفع أداء وكفاءة الكليات.
3. ان تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يزيد من فرصة الحصول على مخرجات مميزة.
4. ان تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي أكثر صعوبة من تطبيقه في المؤسسات الصناعية بما تمتاز به المؤسسة الخدمية من خصائص معينة.
5. ضعف اشتراك الموظفين في الكليات في المعلومات التي تخص مجريات العمل, الاستراتيجيات الحالية والمستقبلية مما أدى الى ضعف جودة الخدمة المقدمة وان كانت هنالك جودة في الخدمة لكنها لم تكن في المستوى المطلوب الذي تسعى أليه الجامعة.

ثانياً: التوصيات

1. توفير البنية التحتية, وتتمثل في إعداد الكوادر البشرية المدربة, وتوفير خطوط الاتصال السريع والأجهزة والمعدات ذات السرعة والتخزين العاليين.
2. تكثيف الدراسات وعقد الندوات المتخصصة للقيادات الإدارية برئاسة الجامعة والتعليم التقني لإنضاج هذه التجربة .
3. تخصيص الميزانيات اللازمة والإعتمادات المالية الكافية لتوفير مستلزمات البدء بهذا النمط من التعليم. تبني مفهوم الجودة الشاملة في مراحل مبكرة قبل التعليم العالي، وذلك في المدارس: الابتدائية والثانوية، كي تزداد الخبرة والوعي لدى الطلاب في كيفية الاستفادة من تطبيقه في مراحل لاحقة.
4. وضع خطة أو إستراتيجية مقترحة لبلورة المعايير الأكاديمية، والإدارية، والمالية واختيار مدى الالتزام بهذه المعايير بشكل مستمر وتزويد اللجنة بالتغذية الراجعة للتطوير والتحسين في جميع المجالات وتزويد المسؤولين على المؤسسات التعليمية بذلك.
5. التأكيد على أهمية التوصل إلى معايير الجودة الشاملة الملائمة للمؤسسات التعليمية.
6. العمل باستمرار على إعادة عقد الدورات التدريبية الإجبارية لتدرسي الجامعة لتعزيز مهاراتهم وتنشيطها في مجال استخدام تقنية التعليم الالكتروني، لاسيما أن كافة أعمال الجامعة الأكاديمية متجهة للحوسبة.
7. تكليف التدريسي طلبته بالبحث في شبكة الانترنت عن مادة من تخصصهم مهيأة للعرض على شكل بوربويت يستفاد منها الطلبة ،ويعد ذلك من قبل الواجبات والنشاطات التي تحسب عن تقويمهم.

8. ربط المؤسسات التعليمية وخاصة الكليات التابعة إلى الجامعة بشبكة الانترنت للاستفادة منها في تطوير طرائق التدريس والتدريب فيها من اجل تحقيق الجودة في بعض عناصرها .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

1. سالم،أحمد محمد(2004):تكنولوجيا التعليم و التعليم الألكتروني،الرياض،مكتبة الرشد.
2. العبيدي، أزهار عزيز جاسم، "دور بحوث التسويق في نشر وظيفة الجودة لتحقيق رضا المستهلك، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات النسيجية، حله، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، 2004.
3. العقاد، أسماء، (2009)، التعليم الإلكتروني والتحديات المعاصرة، جامعة بيرزيت كلية تكنولوجيا المعلومات قسم هندسة أنظمة الحاسوب.
4. عقيلي، عمر وصفي، (2001) ، مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، عمان ، دار وائل ، ط1.
5. الفتلاوي، ماجد جبار، "أثر إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية، دراسة حالة في جامعة بابل ، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، 2006.
6. قنديل ، أحمد ، التدريس بالتكنولوجيا الحديثة ، القاهرة ، عالم الكتب ، 2006 ، ط1.
7. الكبيسي، عبد الواحد حميد،(2012)، توظيف تقنيات التعليم الالكتروني في التعليم الجامعي واتجاه التدريسيين نحوه، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث حول ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي، 2012م جامعة الكوفة، العراق.
8. محمود، عبد الله شاكر، (2012)، التعليم الإلكتروني في الجامعة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث ضمان الجودة في التعليم العالي / جامعة الكوفة ، 2012
9. المحيسن, إبراهيم بن عبدالله,(2008)، (توطين التعليم الإلكتروني) محاضرة مقدمة إلى ملتقى التعليم الإلكتروني الأول الرياض 19-21 جمادى الأولى.
10. مقداد، محمد،(2010)، الدافعية إلى التعلم لدى طلبة التعلم الإلكتروني، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث حول التعليم الإلكتروني: دور التعلم الإلكتروني في تعزيز مجتمعات المعرفة. أيام 06- 08 أبريل 2010م في مركز زين بجامعة البحرين.
11. المنصوري، ياسر منصور، (2005)، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الاداري، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد.
12. نجم، عبود نجم، (2006)، " عملية تقييم في إدارة الجودة الشاملة الجامعية الهيكلية والمؤشرات" جامعة الزيتونة الأردنية / كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Shneiderman, B. (1992) Designing the user interface: Strategies for effective human computer interaction. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing company.
2. Galitz, W.O. (1993) User interface screen Design. New York: Wiley.
3. Woodrow , I.E. (1991) Teachers perceptions of computer needs. Journal of research on computing in education. 23(4), 475-496.
4. www.psso.org.sa/arabic
5. www.oecd.com,
6. www.distance.ktu.lt
7. www.ed.sjtu.edu.cn
8. http://elearning.emoe.org

الملحق

ثانياً:التعليم الالكتروني

ت	الفقرات	الاستجابة				
		أتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	في استخدام تقنية التعليم الالكتروني مجال واسع لإثراء العملية التدريسية وتنويع أساليبها.					
2	إن خدمات تقنية التعليم الالكتروني تساعد على تبادل الحوار بين التدريسي والطلبة.					

3	أرى أن من الضروري أن أشارك في دورات في مجال استخدام التقنية في التعليم الالكتروني.					
4	إن من خلال التدريب والتطوير يمكنني أن أصبح قادرا ومتمكنا من استخدام مجالات تقنية التعليم الالكتروني .					
5	إن مشاركتي في الدورات التدريبية ترفع مستوى مهارتي في مجال خدمات تقنية التعليم الالكتروني يزيد من دافعيتي نحو التدريس و البحث.					
6	أفضل المحاضرات التي يستخدم فيها المحاضرون التقنيات التعليمية.					
7	أشعر بالألفة والارتياح عند دمج تقنيات التعليم في التدريس الجامعي					
8	أعتقد أن تعليم الطلاب باستخدام تقنية التعليم الالكتروني يُوَلِّد عنصر التشويق والإثارة والدافعية لديهم.					
9	إن توظيف تقنية التعليم الالكتروني في التدريس الجامعي تساعد على تحفيز الطلبة على التفكير.					
10	أشعر أن استخدام تقنية التعليم الالكتروني يساعد في توضيح المفاهيم الصعبة بطريقة أفضل من استخدام الكتاب المقرر .					

ثانياً:جودة التعليم الجامعي

1:التركيز على الزبون.

ت	الفقرات	الاستجابة				
		أتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	تبنت الكلية نظاماً للمعلومات لغرض معرفة حاجات الزبون وإمكانية إشباعها.					
2	تحاول الكلية البحث عن الوسائل الخاصة برضا الزبون عن منتجاتها.					
3	تعد الكلية الزبون شريكاً وحليفاً إستراتيجياً لها وعليه يتم					

	تخطيط كمية الإنتاج وجودته.					
4	هنالك تكامل بين رضا الزبون الداخلي والخارجي لغرض تحديد التنبؤ الصحيح باحتياجات الزبون .					
5	يعد الزبون القاعدة الأساسية التي على ضوئها يتم تحديد الجودة للمنتجات وفق المواصفات التي يرديها.					

2:فرق العمل

ت	الفقرات	الاستجابة				
		أتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	بناء فرق العمل هو أحد أساليب الإدارة في حل مشكلات العمل والعاملين.					
2	تسود في الكلية وأقسامها روح التعاون والعمل كفريق واحد.					
3	يتم تشكيل فريق عمل من مختلف المستويات الإدارية بالكلية لوضع الحلول والتوصيات وإيجاد الحلول للمشكلات الطارئة.					
4	يتم إعطاء فرصة للعاملين والمنتفعين بإبداء الرأي والاقتراحات فيما يخص الأعمال التي يقومون بها.					
5	يتم تدريب فرق العمل قبل تشكيلها .					

3:التحسين المستمر

ت	الفقرات	الاستجابة				
		أتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	تستخدم الكلية الأسلوب العلمي في تحسين أداء العاملين فيها للحصول على جودة أفضل للخدمات التي تقدمها.					
2	يتم اعتماد آلية للتقويم المستمر بهدف التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها.					
3	هنالك اهتمام مستمر في تحسين ظروف العمل داخل الكلية.					
4	تحرص الإدارة على تنمية أحساس العاملين بأهمية					

	التحسين المستمر بالعمل.					
5	وجود وسائل وأساليب لتطوير الإدارة التعليمية من خلال التحسين المستمر.					

الدور الاستراتيجي للابتكار التكنولوجي الكاسح في اقتصاد المعرفة

Strategic Role of Disruptive Innovation Technology (DIS) In Knowledge Economy

د. حامد كريم الحدراوي
جامعة الكوفة / كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال
www.Al-Hadrawi.net
Dctr10@yahoo.com

المستخلص

ليس هنالك ادنى شك بان العصر الذي نعيشه هو عصر المعرفة وعصر التنافس المعلوماتي وتجليات ثورة المعلومات وماتبعها من تطور وتقدم ادى الى التحول الى عصر جديد قائم على المعرفة ، وظهور تحديات جديدة ، اصبحت تتحول تدريجيا من الاسلوب التقليدي في الابتكار والذي يطلق عليه الابتكار والتكنولوجيا المستدامة (*Sustaining Innovation & Technology*) الى الاسلوب الحديث للمنتج غير المتوقع الذي يطلق عليه الابتكارات والتكنولوجياالكاسحة (*DIT*) (*Disruptive Innovations & Technology*) ، وخير مثال على ذلك منتجات شركة Apple (*Iphone & Ipad*) و منتجات شركة سامسونج (Samsung) (Galaxy) ، وقد اكتسحت منتجاتها السوق والمؤسسات الاخرى وجعلتها خارجا مما سبب خسائر فادحة بل وإفلاس هذه المؤسسات لتتحول الى ضحايا هذا الابتكار الكاسح والمدمر والناتج عما يسمى حديثا معضلة الابتكار او معضلة المبتكرون او الاستراتيجيون (*Innovator's Dilemma*) ، والتذبذب في واحدة من اهم ركائز الاقتصاد المعرفي للمؤسسات والدول الا وهي ركيزة التكنولوجيا .

ومن هنا جاء هذا البحث كمحاولة لتسليط الضوء على مفهوم الابتكار التكنولوجي الكاسح واستراتيجياته وادواره ، من خلال الاجابة على الأسئلة الآتية :

- ماهو مفهوم الابتكار التكنولوجي الكاسح وماهي استراتيجياته.
- ماهو الدور الاستراتيجي الذي يلعبه الابتكار التكنولوجي الكاسح في رفع مؤشرات اقتصاد المعرفة .
- ماهي المنظمات التي تتميز باستخدام هذه الميزة التنافسية التكنولوجية .

ومن اهم النتائج التي توصل اليها البحث ان هنالك فجوة معرفية كبيرة ، ووجود حالة من عدم التوازن لمرتكزات اقتصاد المعرفة وبخاصة ركيزة التكنولوجيا ، وان هنالك العديد من المنظمات والشركات العملاقة التي خسرت حصتها السوقية بسبب عدم تمكنها من مواجهة الاكتساح الهائل . ثم قدم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات.

Abstract

T*here is no doubt that the era in which we live is the age of knowledge and the era of competition in informational and manifestations of the information revolution ,this development and progress led to the transition to a new era based on knowledge, led to the emergence of new challenges, becoming gradually turn from the traditional method of innovation called (Sustaining Innovation & Technology) to modern style of the (Disruptive Innovations Technology) (DIT).*

T*he best example of that products: Apple (Iphone & Ipad) and Samsung (Galaxy), has swept the markets and other companies and made it out, causing heavy losses and even bankruptcy of these companies to be victims of disruptive innovation, that comes from what lately called (Innovator's Dilemma), that made volatility in one of the most important pillars of the Knowledge Economy for institutions and countries.*

T*his research is an attempt to shed light on the concept of Disruptive Innovations Technology and its strategies and roles, by answering the following questions:*

- *What is the concept of Disruptive Innovations Technology strategies.*
- *What is the strategic role of Disruptive Innovations Technology In Knowledge Economy.*
- *What are the organizations that using these technological competitive advantage.*

T*he most important findings: There is a large knowledge gap, and imbalance of the knowledge economy pillars, and there are many organizations and corporate giants, which lost market share because of not being able to meet the massive disruptive.*

Then research was presented a set of recommendations.

المبحث الاول
منهجية البحث

أولا / مشكلة البحث :

أخذت تحديات تكنوستراتيجية ادارة المعلومات أبعادا عديدة مع الازدياد الكبير للتقدم التكنولوجي في بيئة الأعمال، وأصبحت الصفة الغالبة الى بيئة العمل المحيطة بنا هي التقلب والتغير السريع ، ادى الى ظهور تحديات جديدة ، انعكست في تنامي روح المنافسة بين مختلف المنظمات والتي اصبحت تتحول تدريجيا من الاسلوب التقليدي في الابتكار والذي يطلق عليه الابتكار والتكنولوجيا المستدامة *(Sustaining Innovation & Technology)* الى الاسلوب الحديث للمنتج غير المتوقع الذي يطلق عليه الابتكارات والتكنولوجيا الكاسحة *(DIT) (Disruptive Innovations & Technology)* .

ويزخر التاريخ بالكثير من التجارب العالمية لانكسار وانقراض عدد من الشركات الكبيرة والعملاقة والتي فشلت في مواجهة هذه الابتكارات الكاسحة ، حيث اغلقت ابواب الاسواق الجديدة امام هذه الشركات فخسرت زبائنها وحصصها التسويقية لصالح شركات عملت بمبدا الابتكارات الكاسحة ورفع سلسة القيمة لمنتجاتها ، مثل شركات *(P&G, Intel, Cisco, Johnson & Johnson, Dow Corning, and IBM)(Innosight,2012 :3)*

لذلك يسعى ها البحث إلى معالجة مشكلة تكمن في الاتي:

1) غموض مفهوم الابتكارات الكاسحة ، وعدم توفر ابحاث او دراسات باللغة العربية .
2) تسبب الابتكارات الكاسحة فجوة معرفية كبيرة بين المنظمات .
3) ماهو دور الابتكارات الكاسحة في تحقيق الاقتصاد المعرفي .

ثانيا / اهمية البحث :

ان الابتكارات الكاسحة اصبحت هاجسا يثقل كاهل جميع المنظمات والشركات العالمية دون استثناء ، ويثير الشكوك والمخاوف في محاولة التصدي ومواجهته بحكمة، التي برزت وتزايدت بشكل ملحوظ في السنوات الاخيرة ، لذلك تكمن اهمية البحث في:

1) المساهمة في توضيح مفهوم الابتكارات الكاسحة واهميتها.
2) تحديد دور الابتكارات الكاسحة وتاثيرها في الفجوة المعرفية ، من خلال تاثيرها على مرتكزات الاقتصاد المعرفي.

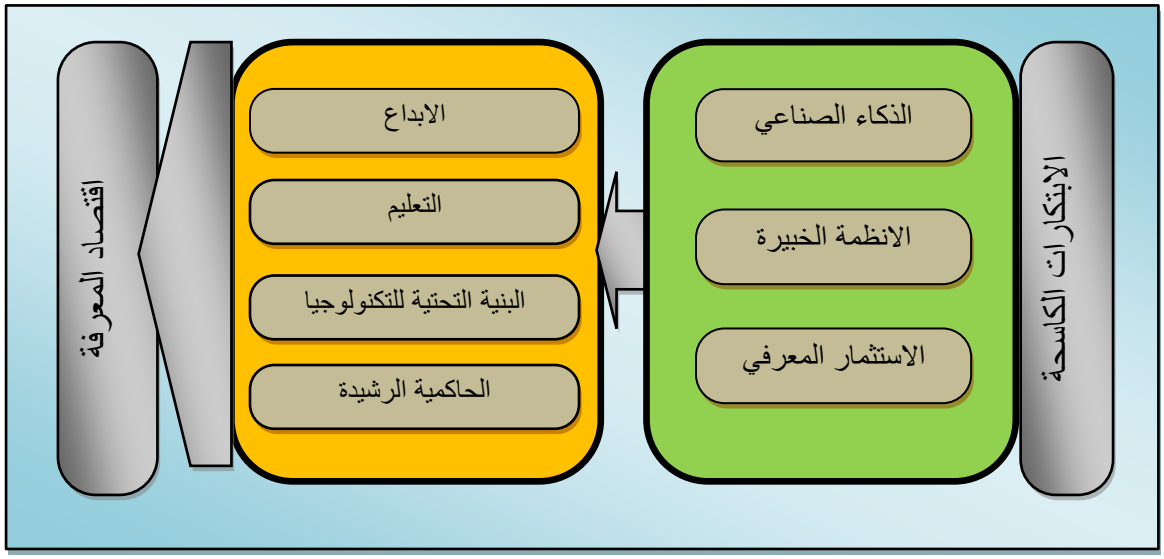
ثالثا/ اهداف البحث :

يمثل البحث محاولة للاحاطة بمشكلة البحث والسعي للإجابة على مفرداتها لمعرفة دور الابتكارات الكاسحة في تحقيق زيادة او انخفاض في مؤشرات اقتصاد المعرفة. وذلك من خلال الآتي :

1) تقديم الإطار النظري لمتغيرات البحث من خلال عرض المفاهيم الاساسية .
2) دراسة العلاقة والدور لهذه المتغيرات ، وتقديم التوصيات المناسبة بشانها .

سادسا /الانموذج الفرضي

يتطلب تحقيق اهداف البحث بناء مخطط افتراضي لتشخيص المتغيرات والادوار ، ومن ثم الاعتماد عيه للوصول الى اهم النتائج المتحققة والتي يمكن ان توصل البحث الى مجموعة من التوصيات التي تتناسب وحجم المشكلة المطروحة ، وكما موضح في الشكل (1).



الشكل (1) الانموذج الفرضي

المبحث الثاني
الابتكار التكنولوجي الكاسح

مقدمة

تميل اغلب الشركات والمؤسسات في وقتنا الحالي الى ابتكار منتجات بشكل اسرع من احتياجات عملائها ، وتعمل على ان يكون هذا المنتج يحقق رغبتهم ورضاهم في نفس الوقت ، وخاصة فيما يتعلق بالكلفة والتطور والحداثة . ويسجل لنا التاريخ الكثير من القصص الناجحة للعديد من الشركات في تسويق منتجاتها ذات الابتكارات المستدامة بشكل كبير ويسير ، مما ساعد على نجاحها تاريخيا ، واعتمد ذلك على تسويق المنتجات بشكل كبير على الرغم من اسعارها المرتفعة معتمدة على المواصفات المتقدمة والمتطورة لمنتجاتها والتي تزيد من الطلب عليها محققة ارباحا مرتفعة .

ومن هنا كان غالبية المستهلكين غير قادرين على اقتناء هذه المنتجات لكلفتها العالية ، الامر الذي دفع عدد من الشركات الى البحث عن حلول لهذه المشكلة ، توصلت بعدها الى منتجات متطورة تستهدف تسويقها الى العملاء ذوي الدخول المنخفضة (منتجات متطورة بكلفة منخفضة) وهنا برز مفهوم الابتكارات الكاسحة والتي تعتمد بالدرجة الاساس على الهوامش الربحية للوحدة الواحدة والتي تحقق ارتفاعا في المبيعات وحصة سوقية اكبر مما يرفع قيمة الارباح الاجمالية .

اولا /مفهوم الابتكار التكنولوجي الكاسح *Disruptive Innovation Technology concept*

يمكن تعريف الابتكار بأنه :عملية إنشاء وتطوير واكتساب وتنفيذ المنتج الجديد، الخدمة الجديدة، العملية الجديدة بهدف تحسين الكفاءة والفاعلية والميزة التنافسية بما يضيف قيمة للمنظمة ولأصحاب المصلحة (*mawhiba,2012*).

كما يمكن تعريفه بأنه عملية إنشاء الفكرة الجديدة وتحويلها إلى قيمة أعمال جديدة ، أو هو الإبداع (التوصل إلى الفكرة الجديدة) وتنفيذه ووصوله إلى السوق، فهو إذن الفكرة الجديدة التي يتم تحويلها إلى منتج ذي قيمة أي يكون ذا منفعة تشبع الحاجات على مستوى الفرد أو الشركة. والجديد الذي يأتي به الابتكار يمكن أن يكون منتجا جديدا أو تكنولوجيا جديدة أو خدمة جديدة، وفي عصر الإنترنت يمكن أن يكون أنموذج أعمال جديد (جروان ،2002 : 6)

اما الابتكارات الكاسحة او(التدميرية ،التمزيقية ، المعرقلة) (*Disruptive Innovation*) فيعد (*Clayton Christensen*) اول من اطلق هذا المفهوم على الابتكارات الجديدة التي تاتي لتنافس ابتكارات سابقة وتكتسحها وتقضي عليها وتحل محلها بشكل سريع وغير متوقع قد يؤدي الى فشلا كبيرا للعديد من الشركات الكبرى (*claytonchristensen.com*) ، ناتج عن تضرر اسواقها وانكماشها من تاثير الابتكارات التكنولوجية الجديدة والحديثة المنافسة ، واستخدامها في الوقت المناسب ، كما تفعل شركات اخرى نجحت في هذا المضمار وتخلت عن نموذج الاعمال القديم الذي يسبب خلل في العمل (*Paap,2004 :16*).

ونظرا لارتباطها بالتكنولوجيا فاصبح العديد من الباحثين يشيرون الى ان مفهوم الابتكار الكاسح او الابتكار التكنولوجي الكاسح يمثلان دلالة على نفس المفهوم ، كما وان هذا المفهوم بدا ياخذ حيزا كبيرا وواسعا في الكثير من الدراسات والابحاث ، بعد ان تحول الى سبب رئيسي في سقوط واختفاء العديد من الشركات والمؤسسات العملاقة ، والتي كانت توصف بانها لاتقهر طبقا للمقاييس التقليدية (*Christensen,2012,43*) .

ثانيا /معضلة او ازمة المبتكر (*The Innovator's Dilemma*)

ان المنافسة الشديدة في مجال الإبتكار والابداع وما أدت إليه من تسارع في إدخال المنتجات والخدمات الجديدة واختفاء القديمة منها، وظهور أسواق جديدة واضمحلال أسواق أخرى أدت إلى بروز اتجاهات أساسية أصبحت سمات بارزة مهمة من سمات زيادة كفاءة وفعالية الإبتكار في مؤسسات الاعمال الناجحة (حوري ، والخضراوي ،2008 :7) وقد ساهم هذا الابتكار في ايجاد منتجات معقدة ومكلفة للشركات وبمواصفات بسيطة واسعار زهيدة ادت الى جذب العديد من الزبائن ، وايجاد موطئ قدم لها في الاسواق العالمية، ثم تحقيق جودة للمنتج ادت الى توسيع هذه الاسواق بشكل كبير (*Christensen,2012,43*). وهنا بدا مفهوم ازمة او معضلة المبتكر يبرز بشكل كبير متمثلا بالابتكارات الكاسحة والمتطورة ، وفي هذا الصدد يؤكد (الصابر والعامري ،2008 :53) الى ان المنظمة التي تتقدم

بمنتجات جديدة ومطورة باستمرار هي المنظمة الفاعلة والتي تستطيع الاستمرار بالتحول من الوقوف بوجه التهديدات الى اقتناص الفرص والاستثمار لصالحها.

وتقدم معضلة المبتكر دراسة هامة للعلاقة بين الثقافة التنظيمية للمنظمة والقدرة على الابتكار الجديد ، حيث ان اغلب المنظمات تتمكن من ابتكار التكنولوجيا الكاسحة بشكل اسهل عند تخليها عن القيم والقواعد التنظيمية القديمة والتقليدية ويمكن ان تتلخص بالاتي(*Christensen,1997 :3*) :

1) ان تقدم الاسواق المستمر قد يؤدي الى فصل او عزل عن التقدم التكنولوجي ، وهنا قد لايعرف العملاء دائما مايحتاجون اليه .
2) يتطلب الابتكار الكاسح تخصيص موارد كبيرة من اجل تحققه فعلا على ارض الواقع .
3) تحتاج الابتكارات الكاسحة الى اسواق جديدة وعملاء جدد غير العملاء القدامى.
4) ان توظيف الابتكارات الكاسحة يتطلب قدرات كبيرة تختلف عن الامكانيات التقليدية .
5) قد لاتتوفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستثمارية في الوقت المناسب .
6) ان نوعية الابتكارات هي التي تحكم طبيعة الشركة المنتجة من كونها تابعة او متبوعة .
7) في ظل الابتكارات الكاسحة تتمتع الشركات الصغيرة بحماية كافية لانها لاتثير مخاوف تنافسية للشركات الكبيرة.

ووفقا لهذا المفهوم تمكنت بعض الشركات من ان تكون رائدة في هذا المجال ، مثل شركات (*P&G, Intel, Cisco, Johnson & Johnson, Dow Corning, and IBM*) (*Innosight,2012:3*) ، والتي تمكنت من ايجاد اسواق جديدة واعادة تشكيل الاسواق القائمة من خلال تقديم ابتكارات مناسبة وذات كلفة منخفضة لمجموعة من الزبائن ، مما جعلها رائدة في مجال اختصاصها ، هذا الامر الذي تجاهلته اغلب الشركات والمؤسسات الصناعية الاخرى التي فشلت فيما بعد .

ثالثا/انواع الابتكارات الكاسحة (*Disruptive Innovation Types*)

يتفق عدد من الكتاب والباحثين على ان هنالك ثلاثة انواع من استراتيجيات الابتكارات الكاسحة يمكن توضيحها بالاتي(*Burns,2006 :20*):

1) استراتيجية الاكتساح المنخفض (*Low-End Disruption*) :

تركز هذه الاستراتيجية على تخفيض الاسعار ونمو الاعمال في الاسواق الحالية التي اصبحت ترعب المنظمات وتسعى الى تجنبها بشتى الوسائل ، تشبه هذه الاستراتيجية استراتيجية التركيز وخفض الكلفة ل(*Porter*) ، التي تعتمد على الوصول المنظم للاسواق الناشئة للتاثير على سلوك ورغبة الشراء لدى المستهلك بهدف التحكم بالاسعار وصياغة استراتيجية خاصة للشراء .ومن اهم الشركات التي تتبع هذه الاستراتيجية هي شركات (*Dell Computers*)،(*Amazon*)، (*Warez Sites*).

2) استراتيجية اكتساح السوق الجديد(*New-market disruptions*)

تتجه هذه الاستراتيجية في سياق جديد من الانتاج يهدف الى منتجات بسيطة ومرغوبة لكنها مكلفة بعض الشيء ، وقد نشات هذه الاستراتيجية في عام *1980* عند انهيار شركات الميني كومبيوتر (*mini-computer*) مثل شركات (*DEC, Prime , Wang*).

وتشير الى ان الجانب المظلم من الاستراتيجية يمثل معوقا كبيرا امام الاستثمار في الاسواق الجديدة ، مثل تنظيم عمليات البحث والتطوير التقليدية والكبيرة مثل (*Bell Labs*) و(*Xerox PARC*) وهنا قد يسبب فشلا كبيرا بسبب افتقاره للتكنولوجيا الفاعلة والمؤثرة والحديثة.

وعلى الرغم من ان استراتيجية اكتساح السوق الجديد قد تكون بسيطة وغير مكلفة في نفس الوقت ، الا انها تختلف عن الاستراتيجية المنخفضة بانها تتشكل ضمن المساحات التنافسية الواسعة المصاحبة للمنتجات الجديدة التي تنتجها الشركات عن طريق توفير الاموال والمهارات المطلوبة .

وخير مثال على هذا النهج استراتيجية شركة طيران (*southwest*) ورحلات الطيران بين نقطتين مباشرتين ، حيث نتجت اكتساحا للسوق الجديد في مجالات جديدة تمكن العملاء من التفاعل الحيوي مع ابتكاراتها .

وبناءا على ذلك فان اكتساح السوق الجديد يرتبط بشكل كبير ووثيق بالانتشار التكنولوجي المعروف ب(*Geffery Moores*) ومن امثلته (الجامعات التجارية (*Corporate Universities*) وشركات البنية المعمارية المتطورة (*Architecture Evolution) (Ibm Apple Dec*) وشركات اللبنات الذكية (*Lego Mindstorm) : Sony play station*) وتتصدر شركة ابل هذه الشركات تبعا لتقرير عام 2012.

3) استراتيجية الاكتساح المرن (النمطي) (*Modular Disruption*)

يجمع هذا النوع الجديد بين الاسلوبين السابقين (المنخفض والاسواق الجديدة) في نفس الوقت ، ويهدف الى اعادة صياغة الفضاء التنافسي باستمرار وتحديد دائم لاهم المقترحات ذات القيمة المضافة والجديدة، ويساعد هذا المعيار الشركات من اعادة تكوين سلسلة القيمة تمكنها في ايجاد بنية مرنة تحافظ على التحكم والسيطرة على القيمة الاستراتيجية .

ويواجه هذا النمط تحديات كبيرة من قبل البيئة الصناعية التنافسية ،لانه يمكن الشركات من عمليات التعامل التجاري بشكل بسيط وسريع ومتغير يتلائم مع اذواق المستهلكين ودوافعهم وحاجاتهم ، والتي تتسم بتغيراتها المفاجئة ، وهنا لابد من العمل على ايجاد سلسة القيمة التي تساعد الشركة على التغير المناسب في الوقت المناسب ، مما يفسح المجال للسيطرة على السوق التنافسية . ومن امثلتها :شركات (*Linux Microsoft*) ، (*Nokia*) ، (*Agile lean Software Development*).

رابعا /المبادئ الاساسية للابتكارات الكاسحة :

يشير *((Christensen,1997 :1))* الى ان هنالك خمسة مبادئ للتكنولوجيا الكاسحة تتمثل بالاتي :

1) تعتمد الشركات في مواردها على العملاء والمستثمرين ويساهمون في القرارات المستقبلية.
2) ان الاسواق الصغيرة غير كافية لسد احتياجات النمو للشركات الكبيرة .
3) لايمكن تحليل الاسواق الجديدة التي لم تكن موجودة سابقا .
4) تكمن قدرات وامكانيات الشركات في مقدرا ونوع المعوقات التي تواجهها .
5) ان قيمة العرض والطلب على التكنولوجيا في الاسواق قد لايتساوى دائما.

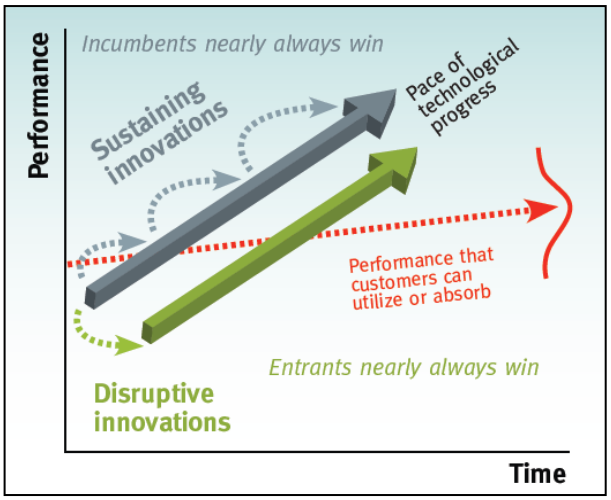
اما *(Innosight,2012 :3)* فيشير الى ان تحقيق الابتكارات الكاسحة يجب ان يتم من خلال:

1) دمج التعليم والتكيف السريع مع الخطة الاستراتيجية.
2) جمع المعلومات المناسبة لتحديد الاتجاه الصحيح.
3) اختبار دقة وصحة الافتراضات الرئيسية للمساعدة على تقليل المخاطر وايجاد استراتيجية كفوءة باتجاه استهداف المزيد من الاستثمارات.
4) مراجعة الاستراتيجية باستمرار، وفرز الافتراضات الاقل اهمية والمكررة عن الافتراضات الناجحة.
5) اعادة النظر بالاستراتيجية التي تحقق نموا اقل من المامول بشكل يتناسب مع تحقيق فرص للنجاح وبدون خوف او تردد.
6) تسهيل العملية التفاعلية خلال المراحل المحددة ونقاط الرقابة والتفتيش التي ترافقها .

خامسا/ نموذج الابتكارات الكاسحة

طبقا لنموذج الابتكارات الكاسحة الواضح في الشكل (2) فان مسار تحسين الاداء يمكن ان يحقق الفائدة للعملاء من خلال توزيع العملاء على مسار الاداء بشكل يمكن استيعابهم طبقا لاحتياجاتهم ودخولهم ، فالعملاء ذوي الدخول المرتفعة يحتاجون الى عناية خاصة بهم ، لانهم على استعداد لاقتناء المنتجات الجديدة باهضة الثمن ، في حين هنالك زبائن دخولهم محدودة يتوجهون فورا الى اقتناء الابتكارات المتطورة عندما تكون قيمتها مناسبة لهم .

ومن هنا فان الابتكار المستدام يسبب ارتفاع في الاداء ضمن مسار الزمن ، وهذا ماركزت عليه العديد من الدراسات والبحوث التي اشارت الى ان الشركات تلجا الى تحسين منتجاتها باستمرار في كل الاسواق بشكل يفوق قدرة اغلب العملاء في اقتنائها ضمن مسار الزمن *(Christensen,2012,44)*.



الشكل (2) نموذج الابتكارات الكاسحة

Source : Christensen, Clayton M. ,The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail, Cambridge, Massachusetts: Harvard Business School Press, 1997, p11.

وتجمع بعض الابتكارات الكاسحة بين السوق الجديد والتقليدي ويطلق عليها هجينة (*hybrids*) مثل هذه الشركات شركة طيران (*Southwest Airlines*) التي استهدفت في البداية الزبائن الذين لايعتمدون على الطيران في تنقلاتهم ثم بعدها بدات بسحب عملاء جدد من الشركات الاخرى *(Christensen,2012,43)*.

وفي هذا الصدد تشير *(Innosight,2012 :3)* ان حوالي *65-75 %* من المنتجات الجديدة التي تنتجها الشركات تفشل بعد انتاجها ، وتعزو ذلك الى ان هذه الشركات تبتكر المنتج بشكل اسرع من التغيير الحاصل في حياة الزبائن والعملاء ، الامر الذي يجعل هذه الشركات تعمل على انتاج منتجات جيدة جدا تحفز رغبة الزبائن في اقتنائها ، لكنها لاتحقق مبيعات جيدة بسبب كلفتها المرتفعة فيعزف عنها الكثيرون ، وهذا هو تجسيد لمفهوم الابتكارات المستدامة ، من هنا لجات بعض الشركات الى تغيير استراتيجاتها نحو ايجاد منتجات متطورة بكلفة منخفضة ففتحت الباب امام تطبيق وانتشار مفهوم الابتكارات الكاسحة التي تتصف بانها ذات كلفة منخفضة ومناسبة للجميع .

وهنالك العديد من الشركات التي تمارس اعمالها وفقا لهذا النموذج منها متجر وولمارت الشهير (*Wallmart*) الذي يقوم بين وقت واخر بتقديم عروض مبتكرة ومناسبة لاغلب الزبائن ، كذلك شركة بورتكل وغامبل (*Procter & Gamble's Crest*) التي انتجت منتجا مبيضا للاسنان (*White strips*) استهدف بذلك شريحة واسعة من المجتمع والذي كان مناسبا لهم مقارنة بعيادات تبييض الاسنان وماتحمله من ضياع وقت كبير وكلفة عالية ، وحقق نجاحا ساحقا .

وفي 2005 استخدم مفهوم نظرية الابتكارات الكاسحة من قبل (*OESD*) بشكل واسع في قياس الابتكارات التكنولوجية الجديدة والحديثة والتي تمتلك مؤثرات جوهرية في المؤسسات مؤكدة على انه يمكن تطبيق هذه النظريات في الانتاج والعمليات والتسويق والابتكار والابداع التنظيمي *(Hannes S et al.,2012 :5)*.

المبحث الثالث

اقتصاد المعرفة
Knowledge Economy

أولا /مفهوم اقتصاد المعرفة *Knowledge Economy Concept*

يشير (*Nonaka & Takeuchi 1995*) إلى أن الأصول غير الملموسة كالقيم والصورة الذهنية للشركة والحدس والاستعارات ونفاذ البصيرة تشكل أهم الأصول التي ينبغي الاهتمام بها لأنها تشكل قيمة مضافة للعمليات اليومية التي تقوم بها المنظمة والمتمثلة بالمعرفة (صيام ،2004 : 6). وفي هذا الصدد يؤكد (السياني،2001، 1) أن لكل عصر قواه الخاصة التي تميزه عن بقية العصور ، وما يميز عصرنا الراهن هو أن قوته تتمثل في المعرفة . وقد ورد تعريف المعرفة في القاموس على أنها إدراك واضح وأكيد للأشياء والسلوك والحقائق (*Mckechine:1978:107*)، ومن هنا ينظر (*Doaglas ,2001*) للمعرفة على أنها ، معلومات وضعت في الاستخدام المنتج . واتفق البعض على ان المعرفة تشير الى الأفكار أو المفاهيم التي تستخدم لاتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق الاهداف(السيد،2009 :2) .وهنا برز مفهوم جديد هو مفهوم اقتصاد المعرفة ، تعود بداياته إلى الخمسينيات علي يدّ الاقتصادي (*Fritz Machlup*) حيث قام بدراسات على إنتاج المعرفة، حيث اقتصرت الدراسات السابقة التي قام بها الاقتصاديون على أنواع أخرى من المنتجات مثل الزراعية والفولاذية والآلية والبترولية والكيماوية وغيرها من المنتجات المادية الأخرى، وقد كان الاهتمام بمنتجات المعرفة ضعيفا انذاك، وزاد الاعتماد على المعارف الجديدة في النمو الاقتصادي (خضري،2005 ، 2).

ويعرف اقتصاد المعرفة بانه دمج للتكنولوجيا الحديثة في عناصر الإنتاج لتسهيل إنتاج السلع ومبادلة الخدمات بشكل ابسط وأسرع، ويعرف أيضا بأنه يستخدم لتكوين وتبادل المعرفة كنشاط اقتصادي (المعرفة كسلعة) (المحروق ، 2009 :9) فهو ينشيء الثروة من خلال عمليات وخدمات المعرفة (الإنشاء،التحسين، التقاسم، التعلم،التطبيق،الاستخدام) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على اللاملموسات (نجم،2008 :187) .

وقد مر تطور اقتصاد المعرفة بثلاثة مراحل (القيسي ،2011 :24) :

1) **مرحلة التكوين** : وفيها كانت المعرفة من أجل التنوير والحكمة، وهذه المرحلة ظهرت في عصر التنوير قبل قيام الثورة الصناعية.

2) **مرحلة النمو** : وفيها كانت المعرفة منظمة ومنهجية وهادفة، وهي ما تسمى بالمعرفة التطبيقية، والتي تميز بها عصر الثورة الصناعية.

3) **مرحلة النضج** : وفيها أصبح تطبيق المعرفة من أجل المعرفة ذاتها، ولمعرفة كيف يمكن تطبيقها في أفضل صورة لتحقيق أهداف محددة، وتميز بها عصر المعرفة، وهذه المرحلة هي مرحلة ذيوع اقتصاد المعرفة، وهيمنته على الاقتصاد العالمي.

ثانيا/أهمية اقتصاد المعرفة *Knowledge Economy Importance*

يتفق عدد من الباحثين (الهاشمي والعزاوي،2007 ، الصافي وآخرون، 2010) على جملة من الفوائد التي تمثل اهمية الاقتصاد المعرفي وهي(القيسي ،2011 : 28) :

1) أنه يساعد على نشر المعرفة وتوظيفها وإنتاجها في المجالات كلها دون حدود على المدى البعيد.
2) يحقق التبادل الإلكتروني ويحدث التغيير في الوظائف القديمة، ويستحدث وظائف جديدة.
3) يساعد المؤسسات على التطور والإبداع، والاستجابة لاحتياجات المستهلك.
4) يحقق الاقتصاد المعرفي النواتج التعليمية المرغوبة والجوهرية.
5) يؤثر في تحديد درجة النمو، وطبيعة الإنتاج،واتجاهات التوظيف للمهن المطلوبة، والمهارات التي يجب توافرها.

سابعا /مؤشرات اقتصاد المعرفة Knowledge *Economy Index*

تعد المعرفة ومكونات اقتصاد المعرفة الأخرى من المواد غير الملموسة لذلك بات من الصعب قياسها، وقد طور البنك الدولي(*World Bank*) منهجية لقياس وتحليل المعرفة واقتصاد المعرفة تسمى منهجية قياس المعرفة (*Knowledge Assessment Methodology*) *KAM* ومؤشر اقتصاد المعرف (*KAE*) المعروفة من خلال مجموعة من المؤشرات عليها .

ويستند الاقتصاد المعرفي في أساسه على أربعة ركائز اساسية (*Four pillars*) تحوي مجموعة من المؤشرات الفرعية (علة ،2011 : 8) وهي:

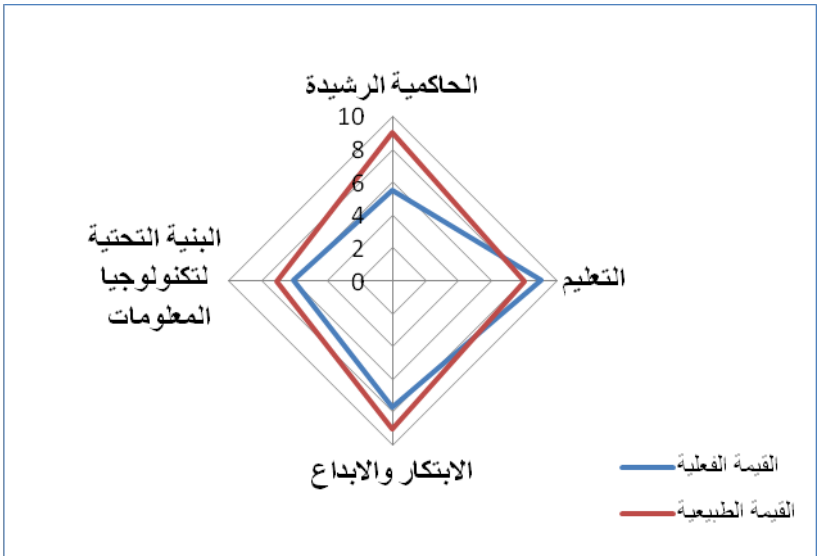
1) **الابداع** : نظام فعال من الروابط التجارية مع المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات المحلية.

2) **التعليم** : وهو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية، حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل، وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة.

3) **البنية التحتية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات** : تسهل نشر وتجهيز المعلومات والمعارف وتكييفه مع الاحتياجات المحلية، لدعم النشاط الاقتصادي وتحفيز المشاريع على إنتاج قيم مضافة عالية.

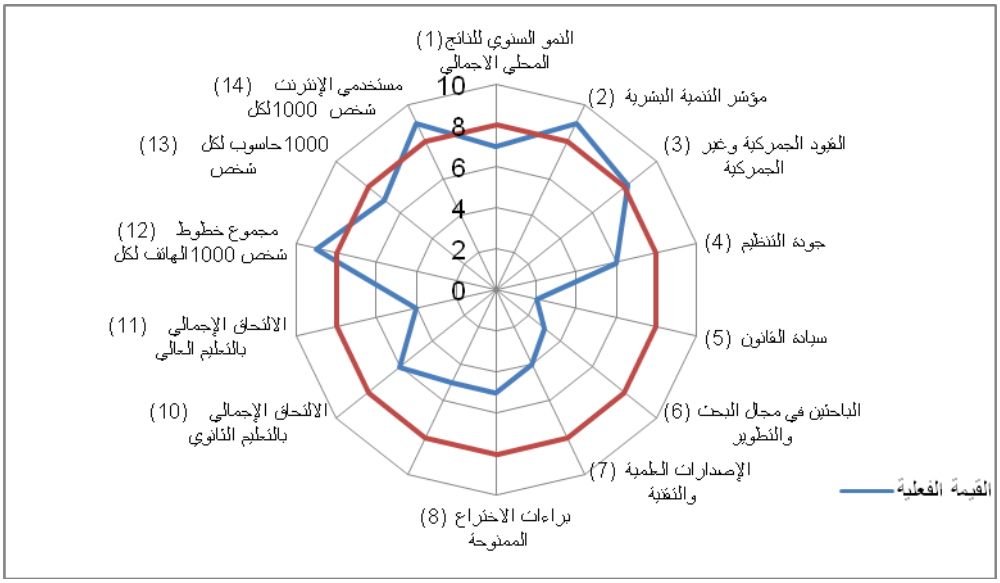
4) **الحاكمية الرشيدة** : تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والنمو، وتشمل هذه السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات تكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ومن اجل قياس اقتصاد المعرفة بناءا على هذه المؤشرات والركائز لاحتساب مؤشري المعرفة :*KI*) *Knowledge Index*) ومؤشر اقتصاد المعرفة (*KEI*: *Knowledge Economy Index*) ، بحسب منهجية تحليل وتقييم المعرفة (*KAM* (*Knowledge Assessment Methodology*)) التي طورها البنك الدولي ، والتي تختص بقياس القدرة على إنتاج وتبني ونشر المعرفة لمؤشر من (0–10) . ويوضح الشكل (3) تمثيل لهذا المقياس بحسب الركائز والمؤشرات الرئيسية ويأخذ شكل المعين ، والشكل (4) بحسب المؤشرات الفرعية ويأخذ شكل نسيج العنكبوت .



الشكل (3) المؤشرات المعرفية بحسب الركائز الاساسية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على (KAM 2012)



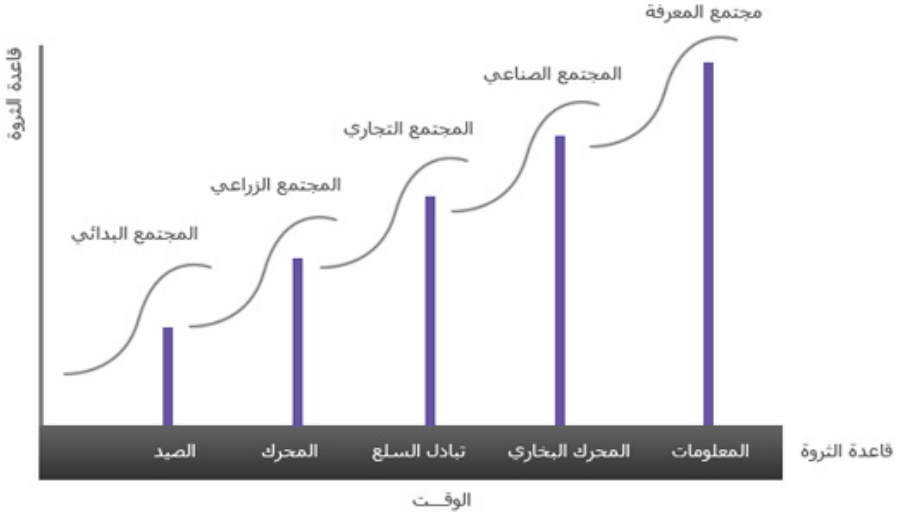
الشكل (4) يوضح نموذج لمؤشرات اقتصاد المعرفة حسب المؤشرات الفرعية

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على (KAM 2012)

المبحث الرابع
دورالابتكار التكنولوجي الكاسح في اقتصاد المعرفة

مقدمة

ان التطور في التاريخ هو مسيرة الابتكارات مهما كانت صغيرة أو كبيرة، وهذا ما تعبر عنه موجات تطور المجتمعات الخمس كما في الشكل (5) ففي البدء كان المجتمع البدائي الذي أعقبه المجتمع الزراعي الذي تطور مع اكتشاف الزراعة ، كما ظهرت الثورة الصناعية مع إبتكار المحرك البخاري، وفي كل هذا التطور كان هناك تزايد في الكفاءة والخبرة في إنجاز الأعمال وكذلك القدرة على الابتكار، واليوم فإن الاقتصاد قائم على المعرفة والتقدم التكنولوجي، ففي البدء كان الحاسوب منذ الخمسينات، ومن ثم الإنترنت منذ منتصف التسعينات، والموجة الخلوية بعد ذلك (*mawhiba,2012*).



Source: B.H.Boar, strategic thinking for information technology, John Wiley, New York,1996:5.

الشكل (5) موجات تطور المجتمعات

ولعل اهم ماترتب عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظاهرة تعميق الملامح الاساسية للمعلومات ، وان هذا النمو ناتج اساسا من وفرة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة المبتكرة (رزيق ، 2010 :141) كما وان الاضطراب في بيئة الأعمال اليوم هو نتيجة هذا التحول الجذري في النظام الاقتصادي العالمي حيث قل بريق الاقتصاد المعتمد على الانتاج الكمي ليحل محله الاقتصاد المعتمد على المعلومات والمعرفة (الكبيسي ، 2005 : 134) ، واصبحت الكثير من المنظمات تلجا الى دمج الابتكار الناجح للتكنولوجيا بمجموعة المعارف المتقدمة للوصول الى منتجات ذات قيمة عليا ، تؤدي الى زيادة مقدار النمو ، وهنا يشير عدد من الباحثين إلى ان المنتجات التي تنتجها المنظمة من خلال الأعمال المبنية على المعرفة تتصف بجملة صفات اهمها *(Davis & Botkin, 1994 : 167)*:

1) يمكن تميزها بمواصفات خاصة وتزداد رونقاً مع الاستخدام.
2) تحمل فائدة أكبر للمستهلك لأنها مبتكرة طبقاً لحاجته.
3) تمكن المستخدم من التعلم حيث ان بعض المنتجات تزيد من مهارة المستخدم.

4) انها متكيفة مع تغيير الظروف.
5) لها دورة حياة قصيرة نسبياً.
6) تمكن الزبون من اتخاذ اجراء المعالجة والصيانة الآنية وبسهولة.

ان أعظم المهام الأساسية للمعرفة هي إحداث عملية تنمية بشرية حقيقية تبدأ من عملية التربية والتعليم والبحث والتي تمثل عوامل للنمو في كل الدول مهما كان مستواها في التطور والتقدم التكنولوجي *(Extrait & Aghion,2004 :19)* . والتي قد تسبب فجوة معرفية وتكنولوجية تختلف من دولة الى اخرى بحسب حجم التكنولوجيا السائدة في الاقتصاد ، والتي تختلف وفقا لنظرية النمو الداخلي من دولة الى اخرى وباختلاف الفترات الزمنية ، والسياسات التي يتم تطبيقها لزيادة الامكانيات التكنولوجية بين الدول المختلفة بثلاث محددات رئيسية وفقا لتعريف (*UNCTAD*) هي : حجم التكنولوجيا وامكانية القيام بالابتكارات وامكانية تدفق التكنولوجيا الى الدول، والتي تختلف من خلال اليات التقدم التكنولوجي بينها وبهذا فانها تؤثر بشكل مباشر في اقتصاد المعرفة ، ويوضح الجدول (1) اختلاف هذه الاليات بين الدول.

الجدول (1)

اليات التقدم التكنولوجي

عناصر المقارنة	الدول المتقدمة	الدول النامية
اسباب السعي الى تحقيق التقدم التكنولوجي	تحقيق الريادة التكنولوجية وزيادة معدلات النمو الاقتصادي	تلبية الاحتياجات الاساسية لتحقيق النمو الاقتصادي داخل الدولة
سبل تحقيق التقدم التكنولوجي	القيام بالابتكارات التكنولوجية وانشطة البحث والتطوير في المجالات العلمية والتطبيقية معا	عن طريق نقل او تقليد التكنولوجيا الواردة من الدولة المتقدمة وتوطينها داخل الدولة
مصادر التقدم التكنولوجي بالدولة	الشركات والمؤسسات الكبرى التي تقوم بانشطة البحث والتطوير المختلفة	المؤسسات والشركات القادرة على استيراد او تقليد التكنولوجيا الحديثة من الدولة المتقدمة
توافر الموارد اللازمة لتحقيق التقدم التكنولوجي	ارتفاع حجم الموارد المادية والبشرية التي توجهها الدولة لتحقيق التقدم التكنولوجي	انخفاض حجم الموارد المادية والبشرية اللازمة لتحقيق التقدم التكنولوجي وارتباطها بالوضع الاقتصادي والسياسات المتبعة داخل كل دولة
بيئة العمل المؤثرة على التقدم التكنولوجي	تتوافر نظم قوية لتنظيم وحماية عملية الابتكارات التكنولوجية	تفتقر معظمها الى النظم والمؤسسات المحفزة للابتكارات

المصدر : الامكانيات التكنولوجية والنمو ،المعهد العربي للتخطيط في الكويت ، جسر التنمية ، العدد 65 ، تموز ، 2010،ص 8 .

وبهذا فان الابتكارات الكاسحة تعمل وفقا لاليات واستراتيجيات تعتمد على المعلومات والمعارف التي تحقق الركائز الاساسية لاقتصاد المعرفة من خلال :

1) الذكاء الاصطناعي

يمثل الذكاء الاصطناعي احد أهم آليات الاقتصاد الجديد المبني على المعارف و توليدها و نشرها ، حيث يتم تفعيل عملية الإبداع والابتكار التكنولوجي من خلال هذه المعارف ، ويمثل الطرق والأساليب الجديدة و المستحدثة التي تعمل على برمجة الأنظمة الالكترونية والحاسوبية التي من شانها أن تستخدم لتطوير أنظمة تحاكي عناصر ذكاء العامل في المنظمة، وبالتالي فعملية الذكاء الاصطناعي هي عبارة عن نمذجة القدرات والمعارف الذهنية للأفراد لكي تقوم بها الآلات و الحواسيب الالكترونية المناسبة لعمليات المنظمة ، أي كافة ما يتم بموجبه إنتاج و تجهيز ونقل وتخزين وتوزيع المعارف والمعلومات بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق عملية الإبداع والابتكار التكنولوجي .

2) الأنظمة الخبيرة

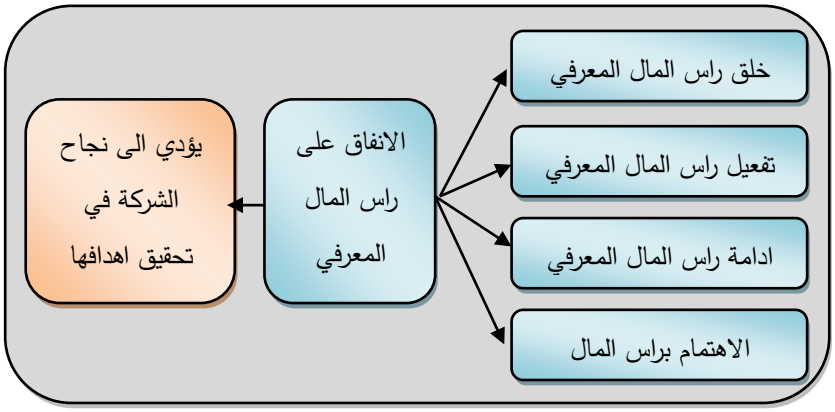
تنتمى النظم الخبيرة لما يعرف بالنظم المبنية على المعرفة و التي تمثل إضافة جديدة للنظم المبنية على الالكترونيات والتكنولوجيات الآلية المتطورة فقد تم تصنيفها ضمن نظم الدعم التنظيمي باعتبار أنها تدعم أكثر من مستوى تنظيمي ، إضافة إلى ذلك فقد تطور استخدامها من خلال إيجاد برامج يتم بموجبها تخزين الخبرات والمعارف المتراكمة في قاعدة المعرفة من اجل التوصل إلى استنتاجات وبدائل مقترحة لمعالجة المشاكل من خلال عملية الإبداع والابتكار التكنولوجي بذلك فان الأنظمة الخبيرة تقوم على اكتساب المعارف والخبرات المتجددة والمتطورة والمتراكمة وتحسينها من خلال عملية الإبداع والابتكار التكنولوجي ، كل هذا من اجل توفير قاعدة معرفية تتماشى و تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية و كفاءة .

3) الاستثمار في راس المال المعرفي

يقول (*Brown*) إن بقاء راس المال المعرفي من غير استثمار كالذهب غير المستخرج ، لان تعزيز القدرات العقلية التي تخلق القيمة المضافة يتأتى من الاستثمار الفاعل للموجودات الفكرية ، واخراج المعرفة الساكنة والكامنة في العقول وتحريكها ونشرها بغية الاستفادة منها، وبالتالي تضييق الفجوة بين المعرفة والتنفيذ. (حسن ،2008 : 22)

وفي هذا الصدد يشير (الصابر والعامري ، *2008 :53*) الى ان الابتكار يوفر مدخلاً مناسباً لانقاذ المنظمات من التلاشي ، وتهميش الدور الى تفعيل دورها بتقديمها سلعاً لم تكن معروفة في السوق او

تطوير سلع قائمة ودفعها للسوق بمواصفات جديدة و / او استخدامات جديدة ، من خلال خلق وتفعيل وادامة والاهتمام براس المال المعرفي وكما هو موضح في الشكل (6).



الشكل (6) تاثير راس المالي المعرفي في المنظمة

المصدر : حسن ، 2008 : 8

يتضح مما سبق أن الاقتصاد المعرفي يعتمد على عدد من الاليات لتفعيل عملية الإبداع التكنولوجي في المنظمة ، تبدأ بآلية الذكاء الاصطناعي وما يحويه من أساليب و طرق جديدة لتوليد المعارف وتحويلها ، وكذا النظم الخبيرة يتم من خلالها تخزين المعارف والخبرات المتراكمة على مختلف مستويات المنظمة ، والاستثمار في راس المال المعرفي لتعزيز القدرات العقلية التي تخلق القيمة المضافة من الاستثمار الفاعل للموجودات الفكرية . كل هذا يساهم في بناء قاعدة معرفية جديدة يتم تفعيلها من خلال عملية الإبداع والابتكار التكنولوجي التي تضمن تعزيز مكانة المنظمة التنافسية وبالتالي تحقيق ارتفاع في المؤشرات المعرفية وتضييق الفجوة المعرفية بشكل كبير وسريع .

المبحث الخامس
الاستنتاجات والتوصيات

من خلال ماتم تقديمه نستنتج الاتي :

1) يعد مفهوم الابتكارات التكنولوجية الكاسحة مفهوما معقدا يشكل تحديا كبيرا للعديد من المؤسسات ، يتمثل في كيفية الوصول الى منتجات متطورة تستهدف تسويقها الى العملاء ذوي الدخول المنخفضة (منتجات متطورة بكلفة منخفضة) تعتمد بالدرجة الاساس على الهوامش الربحية للوحدة الواحدة .

2) تحاول اغلب الشركات العملاقة من استخدام منهج واستراتيجية الابتكارات الكاسحة .

3) تتصدر شركة ابل قائمة الشركات العملاقة في الارباح المتحققة من هذه الاستراتيجية .

4) ان التوجه نحو الزبون من خلال منتج ذي كفاءة عالية وتكلفة منخفضة من شانه ان يحقق تكنولوجيا كاسحة للسوق، تستقطب زبائن اخرين راغبين في اقتنائها ، مما يحقق ارتفاعا في المبيعات وحصة سوقية اكبر مما يرفع قيمة الارباح الاجمالية .

5) تسبب الابتكارات الكاسحة فجوة معرفية كبيرة بين المنظمات من خلال اعتمادها على اليات تحقق ارتفاع مؤشرات اقتصاد المعرفة اهمها (الذكاء الاصطناعي ، النظم الخبيرة ، راس المال المعرفي) التي تدعم عمليات الابداع والابتكار محققة مكانة تنافسية ترفع المؤشرات المعرفية لبعض المؤسسات والمنظمات دون غيرها .

6) التحول بشكل واسع وكبير من الابتكارات التكنولوجية المستدامة التي تستهدف الزبائن ذوي الدخل المرتفع الراغبين في اقتناء تكنولوجيا حديثة رغم ارتفاع سعرها، الى الابتكارات التكنولوجية الكاسحة التي تستهدف المجتمع بشكل عام.

7) ان نجاح اي استراتيجية يعتمد بالدرجة الاساس على حجم الاستثمارات المعرفية التي تتضمنها ، بشكل يوفر فرص تكتيكية وبدائل ناجحة وسريعة .

8) ان توفر تكنولوجيا حديثة متاحة امام جميع افراد المجتمع ، من شانه تحول المجتمع الى مجتمع معرفي يحقق التحول نحو اقتصاد المعرفة .

9) ان تحقيق ابتكارات تكنولوجية متقدمة لاياتي من فراغ ، بل يعتمد بشكل كبير على الاستثمارات المعرفية الكبيرة في الموارد البشرية (راس المال المعرفي).

10) ان الابتكارات التكولوجية الكاسحة تحقق تقدما كبيرا في العامل التكنولوجي باعتباره احد ركائز اقتصاد المعرفة ،الامر الذي يسبب ارتفاع في مؤشرات اقتصاد المعرفة الكلية والفرعية .

<u>وفي ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم صياغة مجموعة من التوصيات وكالآتي:</u>

1) صياغة خطة استراتيجية فعالة تتلائم مع الواقع الفعلي للمنظمات ، تتضمن اليات حقيقية وحلولا مناسبة لكيفية التعامل مع عصر الابتكارات الكاسحة والاندماج في اقتصاد المعرفة .

2) ضرورة توفر قاعدة معرفية واسعة للمنظمات الراغبة في الاندماج في عصر الابتكارات الكاسحة.

3) يجب توسيع الاستثمارات المعرفية ، واستقطاب الكفاءات والنخب العلمية الناجحة .

4) توسيع حجم الاستخدام الامثل للتكنولوجيا والتحول نحو بيئة الاعمال الالكترونية .

5) ضرورة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة والصناعات المستقبلية .

6) انشاء صندوق مالي لدعم وتشجيع الابداع والابتكار وبرامج البحث والتطوير والتعليم المستمر وتنمية الموارد البشرية ، ودعم برامج الجودة وتعزيز البيئة التعليمية المعتمدة على التكنولوجيا المتقدمة.

7) تكثيف برامج التعاون المشترك مع المنظمات والمؤسسات المعرفية ذات الاهتمام المشترك ، وتبني برامج علمية تساهم في جذب المهارات والكفاءات.

8) دراسة ونشر التجارب العالمية في مجال الابتكار وتقديم برامج المحاكاة للتجارب الناجحة .

المصادر

أولا / المصادر العربية

1) القيسي ، محمد ،ملامح الاقتصاد المعرفي المتضمنة في محتوى مقررات العلوم الشرعية في مشروع تطوير التعليم الثانوي بالمملكة العربية السعودية ،رسالة ماجستير ، جامعة مؤتة، ، 2011.

2) الامكانيات التكنولوجية والنمو الاقتصادي ،المعهد العربي للتخطيط في الكويت ، دورية جسر التنمية ، العدد 65 ، تموز ، 2010 .

3) العبيدي ، نشوان ،أثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2005

4) الحدراوي ،حامد كريم ، تاثير تكنوستراتيجية ادارة المعلومات في اقتصاد المعرفة ،اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، 2010 .

5) السياني ، محمد ، المعرفة المعلوماتية والإدارة الالكترونية :الأهمية الاقتصادية المتزايدة لإدارة المعرفة في المنشات الحديثة ، المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا ،الأردن، 2001.

6) السيد ، معين ، حتمية الاعتماد على اقتصاد المعرفة في ظل المتغيرات العالمية ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، 2009.

7) الصابر ،سالم سليمان والعامري ، فاضل عباس ،الابتكار والابداع عنصر قوة للمنظمة في مواجهة تحديات العولمة ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد الثاني والسبعون ، الجامعة المستنصرية ، 2008 .

8) الكبيسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2005 .

9) جروان، فتحي ، الإبداع .الطبعة الأولى. الأردن، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر،2002.

10) حسن ، حسين عجلان ، الاستثمار في رأس المال المعرفي بين وحدة القياس وإشكالية التكوين ، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية ،العدد 18 ، 2008 .

11) حوري، زينب وخضراوي ،ساسية ،تنمية القدرة على الإبداع لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، الملتقى الدولي :الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة –دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سعد دحلب ،الجزائر، 2008 .

12) خضري، محمد ، أثر الاقتصاد المعرفي في تحقيق القدرة التنافسية للاقتصاديات العربية ، وقائع مؤتمر اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية ،جامعة الزيتونة، عمان، الأردن،2005 .

13) خلف ،فليح حسن ، اقتصاد المعرفة ، عالم الكتب الحديث للنشر ، عمان ، 2007.

14) صيام، وليد زكريا، مدى إدراك أهمية إدارة المعرفة المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، المؤتمر العلمي الدَوري السنوي الرابع، جامعة الزيتونة الأردنية– كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ،2004.

15) طرطار ، أحمد و حليمي ، سارة ، الاقتصاد المعرفي كآلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال ، مؤتمر الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة،جامعة الشيخ العربي التبسي ، الجزائر ، 2011.

16) علة ، مراد ، جاهزية الدول العربية للاندماج في اقتصاد المعرفة ، –دراسة نظرية تحليلية ، مؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الاسلامي بعنوان النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الاسلامي ،الدوحة، قطر 20 ديسمبر 2011 .

17) كمال رزيق، مجلة بحوث اقتصادية عربية ،العددان ،48–49 ، 2010 .

18) المحروق ، ماهر ،دور اقتصاد المعرفة في تعزيز القدرات التنافسية للمرأة العربية ، ورقة عمل مقدمة إلى ورشة العمل القومية ، منظمـــة العمـل العربيــة ، سوريا ، 2009 .

19) نجم، عبود، نجم، إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 .

20) الموهبة (mawhiba.org)، مؤسسة عبدالعزيز للموهبة والإبداع ،السعودية ، 2012.

ثانيا / المصادر الاجنبية

1. Burns, Alex ,Evaluating Clayton Christensen & Disruptive Innovation ,CRC Internal Comment release , June 2006.
2. Christensen, Clayton, disruptive innovation and catalytic change in Higher Education, form for the future of higher education, Harvard Business School,2012.

3. Christensen, Clayton M. ,The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail,Cambridge, Massachusetts: Harvard Business School Press, 1997.
4. Davis , Stan , Botkin, Jim ' The coming of knowledge – Based , Business Harvard Business , Review. oct 1994.
5. Extrait de Ph. Aghion et E. Chen, Education et croissance, rapport du CAE,La documentation Françoise, 2004.
6. Innosight ,The Imperative of Disruptive Innovation , Lexington, MA 02421 United States,2012.
7. Peter F.Drucker: The Emerging Theory of Manufacturing,HBR, Vol 68, No 3, May-June ,1990.
8. Hannes Selhofer, René Arnold, Markus Lassnig, Pietro Evangelista, Disruptive Innovation: Implications for Competitiveness and Innovation Policy,INNO-Grips Policy Brief, European Commission, No. 4 ,2012.
9. Paap, Jay and Ralph Katz, Predicting the Unpredictable Anticipating Disruptive Innovation ، Research- Technology Management, 2004.
10. Paap, J. & Katz, Predicting the Unpredictable: Anticipating Disruptive Innovation Research Technology Management ,2004.
11. Berry, R. S. & Berry, W., Innovation and Diffusion Models in Policy Research, s.l, In P. Sabatier (Ed.), Theories of the Policy Process 1999.
12. Edvinsson , L, Kitts , D, and Bedling , t, , The next genaration of Intellectual measurement , the digital IC ,Landscape , Journal of Intellectual capital , VOL . 1. No. 3, 2000.
13. Raja , K.J, Application of the publish – Subs crib prradigm As A knowledge transfer tool., Journal of Knowledge management practice , VOL . 2, 2000.
14. Zack, M., Developing a Knowledge Strategy, California Knowledge Management Review, vol: 4, No: 3, 1999.
15. Wiig, Comprehensive Knowledge Management, Knowledge Research Institute, http:// www.krii.com, 1999.

الرقابة على الجودة الشاملة ومدى اعتمادها في الشركات الإنتاجية

د. ماجد محمد صالح
أستاذ مساعد
المعهد التقني/ الموصل

يسرى احمد جرجيس
مدرس مساعد
المعهد التقني/ الموصل

Mm_saleeh@yahoo.com

المستخلص

نحاول من خلال دراستنا تناول موضوع ذو أهمية كبيرة يتمثل بالرقابة على الجودة الشاملة ومتطلباتها الضرورية,إذ باتت من الموضوعات التي تهدف العديد من المنظمات امتلاك نظام رقابي شامل قادر على تقديم منتجات خالية من العيوب منذ الوهلة الأولى وفي كل مرة من اجل تقديم ما هو جديد وذو جودة عالية ملبية لرغبات الزبائن واحتياجاتهم وأفضل من المنافسين, لإيمانها المطلق بأن التميز والنجاح المستمر في دنيا الأعمال يتطلب امتلاك أنظمة مطورة تمكنها من الولوج في دنيا الأعمال بثقة واقتدار.

لذا فإن الحاجة إلى وجود أنظمة رقابية شاملة تمكن من تحقيق نتائج متميزة وإضافة قيمة حقيقية للمخرجات كافة بات ضرورة لجعل النجاح الهدف المتحقق باستمرار.

توصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات أسس بموجبها عدد من المقترحات المناسبة للمنظمة المبحوثة والمنظمات ذات الاختصاص.

Total Quality Control & Its Availability in Productivity Companies

Abstract

We eamd from this study to take varey important subjects , that is Total Quality Control , they are considered dependant by several organizations in order to provide high quality products betare than competitives vecause it satisfied that the success and uniqueness in business needed own products with high Quality abeld it to entering uniqe business betar than others Depended Aupon owning the nessecrey requirement of Total Quality Control .

So the needed to Total Quality Systems abled the organizations to reach best results & provide out put with out error from first time & always rather than others.

Finaly according to conculusion which we reached we provid recommondations that important for the company studied & the seame companies.

المحور الأول:- منهجية الدراسة

أولا :المقدمة

تتعامل منظمات اليوم مع ظروف بيئية متغيرة ومعقدة وتتزايد فيها حاجات الزبائن ومتطلباتهم التي باتت الصفة الأبرز ,مما يتطلب معه امتلاك المنظمة طاقات وإمكانات فائقة قادرة على مواجه العوامل المؤثرة في أدائها, فضلا عن تبني أسس ومعايير علمية محققة لتقديم منتجات خالية من العيوب, ولغرض بلوغ الرقي والنجاح في جودة المخرجات لابد من توافر المتطلبات الأساسية للرقابة على الجودة الشاملة لكي تحقق المنظمة أهدافها المنشودة وتستمر في دنيا الأعمال بنجاح.

وعليه فإن اعتماد المنظمة أنظمة رقابية شاملة والسعي لبلوغ التميز والتفرد بات هدف تسعى إليه إدارة المنظمات المعاصرة عبرة امتلاكها قدرات إنتاجية وعملياتية تفوق المتاح في المنظمات المماثلة وإدارة بمواصفات قادرة على توصيل المنظمة لأهدافها الإستراتيجية .

وفي هذا السياق يشير (Feigenbaun) ضرورة تبني المنظمات المعاصرة الرقابة على الجودة الشاملة,فضلا عن توفر متطلباتها الضرورية من اجل تحقيق مالا يحققه الآخرون في مجال الجودة وتطبيقاتها الميدانية.

ثانيا: مشكلة الدراسة ومسبباتها

تناول العديد من الباحثين وذوي الاختصاص إدارة الجودة الشاملة, إلا أن الرقابة على الجودة الشاملة لم تلقى ذات الاهتمام رغم أهميتها في نجاح المنظمات وازدهارها من خلال اعتمادها المتطلبات اللازمة لتقديم منتجات خالية من العيوب, وكذلك فان أدبياتنا العربية ومنظماتنا المختلفة لم تولي هذا الموضوع الحيوي الاهتمام اللازم ,مما حفز الباحث إلى ضرورة تناوله بالدراسة والتحليل من خلال تناول المتطلبات الواجب توافرها في الأنظمة الرقابية المعتمدة للمساهمة في تميز المنظمة وتفردها عن الآخرين ,فضلا عن إثارة التساؤلات التالية .

1- ما المقصود بالرقابة على الجودة الشاملة وماهية متطلباتها اللازمة في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة؟
2- هل تطبق إدارة المنظمة المبحوثة متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة الضرورية لتقديم منتجات متميزة وخالية من العيوب؟
3- ماهي المتطلبات الرقابية الأكثر توافرا في المجال المبحوث؟

ثالثا : أهداف الدراسة

نسعى من خلال دراستنا الحالية إلى عرض موضوع يلقى باستمرار اهتمام العديد من ذوي الاختصاص في مجال الإنتاج والعمليات في الوقت الحاضر ألا وهو الرقابة على الجودة الشاملة بالدراسة والتحليل, ومحاولة تقديم دراسة نظرية وميدانية عن مدى توافر متطلباتها الضرورية في الشركة المبحوثة كدليل عمل يمكن الإقتداء به وبكل تواضع لمعرفة المنظمة مدى تحقيقها الجودة المطلوبة عبر امتلاكها أنظمة رقابية شاملة الواجب توافرها في ظل عمل المنظمات المعاصرة . فضلا عن تحقيق الأهداف التالية:-

1- تعريف إدارة الشركة المبحوثة بمتطلبات الرقابة على الجودة الشاملة الضرورية لنجاحها.
2- وصف وتشخيص واختبار المتطلبات المتبناة في الدراسة والمعتمدة في المجال المبحوث.
3- تحديد المتطلبات الأكثر توافرا في إدارة المجال المبحوث.

رابعا : أهمية الدراسة

تتوضح أهمية الدراسة من خلال عرض متطلبات أساسية خاصة بالرقابة على الجودة الشاملة نرى بان المنظمات المعاصرة بحاجة إلى اعتمادها كوسيلة للتفوق والتميز وواجب تبنيها من قبل إدارة المنظمات المعاصرة من خلال عرضها نظريا من وجهة نظر الباحثين وذوي الاختصاص ,ومن ثم محاولة التعرف على مدى تطبيقها في المنظمة المبحوثة للمساهمة في تقديم دراسة نظرية وميدانية متواضعة يمكن أن تكون أداة بيد المنظمة المبحوثة والمنظمات المماثلة لبلوغ أعلى درجات الجودة المطلوبة ومنذ الوهلة الأولى من وجهة نظر قادتها الإداريين وإمكانية التعامل معها بإيجابية في ما إذا سعت إلى حقيقة تبني الجودة الأدق في مجال تخصصها وتميزها وتفوقها على الآخرين ,خاصة وان هذا الحقل المعرفي طالما كان أداة لتفوق العديد من المنظمات المعاصرة في الدول المتقدمة كموضوع معزز لأنظمة الإنتاج الحديثة.

خامسا : فرضية الدراسة

اعتمدت الدراسة فرضية أساسية نسعى التأكد من مدى تحققها تتمثل بالاتي:

((تعتمد إدارة الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة الضرورية لتقديم منتجات خالية من العيوب))

سادسا : أساليب جمع البيانات والمعلومات

بهدف بناء منهجية الدراسة عرض الباحث طروحات وأفكار وبحوث ومصادر وأراء الباحثين والعلماء ذوي الاختصاص لإرساء التصورات النظرية للجانب المعرفي بالعرض والتحاور مع هذه الطروحات واعتمادها لاحقا أساسا علميا لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة واختبارها احصائيا والممثلة بمتطلبات الرقابة على الجودة الشاملة في دراستنا المعروضة .

في حين اعتمد الجانب الميداني للدراسة والخاص بعرض أراء و مواقف السادة المبحوثين على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من خلال توزيع(25) استمارة على رؤساء الأقسام وذوي الخبرة والاختصاص بالمجال المبحوث واسترد (22) منها واستبعدت(2) استمارة لعدم صلاحيتها وبذلك بلغت نسبة الاستجابة (80%) وهي نسبة جيد جدا لإجراء الدراسة, مع محاولتنا اعتماد أكثر من مصدر للحصول على المعلومات اللازمة , وتأكيدنا على ضرورة إجراء باحثين آخرين دراسات مقاربة بوسائل أخرى كتحليل المضمون , وجاءت فقرات استمارة الاستبيان لمتطلبات الرقابة على الجودة الشاملة تأسيسا على مصادر التالية (عقيلي, 2001)(العلاق,2008) (الدرادكة والشبلي,2002) (Feigenbaun ,1987)(Juran,1988) (Waters,1996)(عيشوني,2007).

المحور الثاني:- الرقابة على الجودة الشاملة/ تأسيس نظري

أولا:- ماهية الرقابة على الجودة الشاملة

فيما مضى كانت وظيفة الرقابة على الجودة ترتكز على تعريف الأخطاء أكثر من منعها قبل حدوثها, إلا انه فيما بعد قدم رائد حركة إدارة الجودة الشاملة (Deming) اعتقاده بأن دور المدراء يتمحور حول البحث عن الأخطاء وبالتالي تصحيحها, وقد اعتمدت هذه الأفكار لاحقا أساسا لعمل حلقات الجودة المؤلفة من مجموعة أفراد يلتقون دوريا من اجل مناقشة سبل تطوير وتحسين الجودة وحل مشكلات إنتاج السلع والخدمات ومنع تكرارها مستقبلا (البندقجي 1998, 395).

أما الرقابة على الجودة الشاملة فقد عرفها (Juran ,1988,18) بالأداة أو العملية التي تمكن الإدارة من قياس تنفيذ الجودة ومقارنتها مع المقاييس والمعايير المخططة والسعي نحو تعديل الانحرافات أن وجدت.

فيما مثلها (Feigenbaum,1987,13) بالنظام الفعال الهادف إلى تحقيق الجودة وتحسينها باستمرار من خلال تكاتف جوده أداء الأقسام والأفراد والزبائن لتقديم أفضل سلعه أو خدمه ملائمة لمستخدميها وبالتكاليف المقبولة من قبل كافة الأطراف.

ويشير (Aquilano et al,1999,26) بان دقة تحقيق الجودة وحسن استخدام الرقابة عليها لابد من مرافقتها منذ بدء التفكير بتقديم المخرجات ولحين استخدامها من خلال منع حدوث الانحرافات أثناء التصميم والمحافظة على العمليات لتقديم أفضل المخرجات وتدقيق الجودة أثناء الأداء عند استعمال أو استخدام السلعة أو الخدمة عبر أداء المنتج المهام المطلوبة منه على وفق الأسس العلمية السليمة.

ويعرفها (Waters,1996,339) بأنها عبارة عن عدد من الاختبارات والفحوصات المعتمدة من قبل الإدارة بهدف التأكد من مدى مطابقة المنتج للمواصفات المحددة مسبقا

أما الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية فقد عرف الرقابة على الجودة الشاملة بمجموعة الإجراءات المتخذة من أجل تنسيق جهود المجموعات المختلفة في المنظمة من أجل المحافظة على الجودة وتحسينها بطريقة اقتصادية تؤمن حاجة المستفيد عن طريق تطبيق المواصفات المعتمدة(الجهاز المركزي للتقيس والسيطرة النوعية, دليل الف\2002)

يتضح مما تقدم بأن الرقابة على الجودة الشاملة تعد احد الأدوات الأكثر قدره على تقديم مخرجات بجوده عاليه من خلال انغماس كافة العاملين في وضع الأسس السليمة للبدء بتقديم الأفضل والمحافظة عليه باستمرار بما يضفي صفة الإبداع والتميز على الجهود الجماعية المبذولة من اقل تقديم مخرجات خاليه من العيوب وملبية لرغبات الزبائن.

أما أهمية الرقابة على الجودة الشاملة عبر المراقبة الدورية المستمرة للمهام والأعمال المنجزة داخل المنظمة أول بأول للتأكد من مدى مطابقة الأداء للخطط المعتمدة لإمكانية إجراء التعديلات والتحسينات المستمرة عليها في حالة حصول أية انحرافات بهدف إضفاء صفة التجدد والتطور على أداء المنظمة مما يستوجب معه وضع معايير علمية دقيقة وواضحة وقابلة للقياس.

لذا يبرز اليوم الدور الحيوي الذي تضطلع به الرقابة كوسيلة قياس أداء المرؤوسين وتحديد مدى مطابقته للمعايير الموضوعة أن وجدت لتجنب المنظمة الكثير من الخسائر والمخاطر الآنية والمستقبلية, أما (Feigenbaum, 1990,82) فقد أكد في كتابه الرقابة على الجودة الشاملة الذي ألفه عام 1961 على ضرورة وأهمية في تبني وتطبيق الرقابة على الجودة وبشكل شمولي منذ البدء بعملية الإنتاج ولحين وصول المنتج إلى الزبون باعتبارها نظام فعال يهدف إلى تحقيق التكامل التام بين الجهود كافة داخل المنظمة للمساهمة في بناء الجودة الأفضل والمحافظة عليها وتحسينها بما يؤدي إلى تقديم أفضل السلع والخدمات (الدرادكة والشيلي ,2002 22).

أما (ماضي ,1995 ,97) فقد أوضح بان أهمية الرقابة على الجودة الشاملة تبرز من خلال ضرورة التركيز على مراحل الأداء كافه بدءا بالتفكير بالإنتاج, وأن تركيز الإدارة على مرحلة الفحص أو الرقابة التقليدية قد يؤدي إلى تقديم سلع لأتحقق الجودة المطلوبة أو الموصفات التامة والمحددة من قبل الزبائن، وهذا ما تعمل المنظمات الحديثة على تجنبه وتقديم مخرجات خالية من العيوب منذ الوهلة الأولى.

في حين يرى (أبو شيخة، 2000، 317) أن زيادة الاهتمام بالرقابة على الجودة في إطارها الشمولي يعود إلى أسباب عديدة أهمها اتساع حدة المنافسة بين المنظمات مما يستوجب تقديم أفضل السلع والخدمات دون أي أخطاء, لذا لا بد من زيادة الرقابة الشاملة كما أن لبروز ظاهرة العولمة وانتقال التنافس من المستوى الوطني والإقليمي إلى المستوى العالمي اوجب على المنظمات زيادة الاهتمام بالجودة الشاملة عبر تشديد الرقابة على مراحل تحقيقها كافة دون هوادة, فضلا عن سعي العديد من الدول للدخول في معترك المنافسة العالمية مما اوجب عليها التركيز على الرقابة الشاملة

على الجودة لتقديم منتجات خالية من العيوب وبتكاليف اقل وبأسعار تمكنها من دخول معترك المنافسة بقوة.

وبموجب ماتقدم يمكن القول بان أهمية الرقابة على الجودة الشاملة تتحدد من خلال قدرتها على تحديد الانحرافات والأخطاء ومعالجتها ومنع تكرارها ومن ثم تقديم أفضل السلع والخدمات بأنسب الأسعار مما يضفي صفة التميز على المخرجات لان أي مرحلة على وفق هذا المفهوم لا تضيف أي قيمة للمنهج فهي عبئ عليها.

ثانيا:- الخلفية التاريخية للرقابة على الجودة الشاملة /

تشير المرجعيات العلمية إلى أن البدايات الأولى لاستخدام مصطلح الرقابة على الجودة الشاملة تعود إلى خمسينات القرن العشرين وتحديدا عندما إشارة إليها (Feigenbaum) في مقاله نشرت نهاية عام 1956 في المجلة الأمريكية (HBR) معبرة عن فكرة الرقابة الشاملة على الجودة من اجل الاستجابة لطالبات الزبائن كانتقاله من طريقة الفحص والتفتيش إلى التركيز على التحسين المستمر للعمليات كنواة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة التي طرحها Juran في ذات الفترة لتعد الجودة مسؤولية جماعية وليس مسؤولية قسم الفحص والتفتيش .

عام 1961 عاد ذات الباحث (Feigenbaum) ليشير إلى المفهوم من خلال كتابه الموسوم (الرقابة على الجودة الشاملة) كنظام فعال لتحقيق التكامل التام بين جهود الأطراف والمجاميع داخل المنظمة كافة التي تقوم على بناء الجودة وتحقيقها عمليا والمحافظة عليها وتحسينها باستمرار بما يؤدي إلى تقديم مخرجات ملبية لرغبات الزبائن بكفاءة وفاعليه والتأكيد على التكامل والتواصل من اجل إجراء الرقابة على الجودة بشكل شمولي منذ بدء عمليات التصنيع ولحين وصول المنتج إلى الزبون.(عيشوني,2007, 17)

وبذات الاتجاه أوضح(Ishikauua,1972,18) عام 1972 أن بلوغ الرقابة على الجودة الشاملة يستوجب مشاركة كافة الأقسام والوحدات والموارد البشرية منذ التخطيط للمنتج وتصنيعه وتسويقه ونقله وتوزيعه.

أما رواد الجودة (juran & Daming) فقد قدما فكره الرقابة على الجودة الشاملة كأحد وظائف الإدارة وكمسؤولية جماعية تقع على كاهل كل فرد من أفراد المنظمة على المستوى الفردي والجماعي(الدرادكة والشبلي,2001, 210).

ثالثا:- خطوات تبني الرقابة على الجودة الشاملة والاهتمام بها.

حدد (Feigenbaum,1981) خطوات تبني الرقابة على الجودة الشاملة بالمنطلقات الآتية:-

1- تبدأ العملية الإنتاجية كنظام متكامل باحتياجات الزبون وتمر بالزبون وتحديد رضاه عن المخرجات المتحققة لتواصل عملية التحسين المستمر لكل دورة إنتاجية.
2- من اجل تبني فلسفة الرقابة على الجودة الشاملة لا بد من إعادة النظر بالمفاهيم التقليدية لإدارة الجودة كالدور الكلاسيكي لوظيفة الفحص والتفتيش المنحصرة في المرحلة النهائية وليس تكاملية وتواصلية ,إضافة إلى انحسار المسؤولية عن الجودة بالعاملين في خطوط الإنتاج ,وبذات الوقت استبعاد فكرة الجودة العالية تحمل تكاليف باهظة
3- التأكيد على بناء الجودة منذ وضع الأفكار على شكل تصاميم معبرة عن رغبات الزبائن بأبعاد محددة سواء ملموسة أو غير ملموسة تتميز بها المخرجات المتحققة.
4- ضرورة إشراك المورد ببرنامج (المورد الشريك) من اجل المساهمة في توفير المواد ذات الجودة المستهدفة وتقليل التركيز على عمليات فحص المواد الموردة (الدرادكة,الشبلي 2002 ,24). لتكون الرقابة على الجودة الشاملة نواة أساسية لحركة إدارة الجودة الشاملة.

أما خطوات زيادة الاهتمام بالرقابة على الجودة فقد اشر (ماضي 1995 ,37) بأنها تتمثل بالاتي:-

1- تحديد مستوى الجودة المستهدفة بناء على طلبات الزبائن من قبل الإدارات ذات الصلة بالزبون.
2- ترجمة المستويات المطلوبة من الجودة إلى أبعاد جودة المخرجات وبدقة ويتم تحديد مصادر توريد المواد اللازمة على وفق الأبعاد المحددة ثم تحدد العدد والمعدات والأدوات والعمليات اللازمة لتكتمل هذه الخطوات بأشراف مباشر على العمليات الإنتاجية لضمان تطابق مواصفات المنتج المقدم مع الخصائص المطلوبة من قبل الزبون ولكل خطوة وعملية إنتاجية.
3- التأكيد على أن العمليات الإنتاجية التي تتكون من حلقات متتالية لا بد أن تضيف قيمة جديدة للمنتج وإلا فان هذه المرحلة الإنتاجية تعد عبئا مكلفا على النظام الإنتاجي ككل.

يتضح مما تقدم ضرورة تواصل الرقابة بشكل متسلسل وشامل من اجل بلوغ الجودة المطلوبة من قبل الزبون وعدم اقتصارها على مرحلة واحده كما كانت فيما مضى وإجرائها في مرحلة التفتيش التي تعبر عن عملية ضبط الجودة في مرحلة معينة من العملية المطلوبة بهدف التحقق من تطابق النتائج مع متطلبات الجودة (عجمي, 1999 ,24) إذ أن التركيز على مرحلة الفحص والتفتيش قد لا تطابق المخرجات (100%) مع المواصفات المرغوبة من قبل الزبون وهذا ما حفز اعتماد الرقابة على الجودة الشاملة لاعتمادها على إنتاج وحدات بالجودة المطلوبة منذ الوهلة الأولى وفي كل مرة من خلال فكرة منع حدوث العيوب وليس البحث عنها وإحصاءها

رابعا:- مراحل تطور الرقابة على الجودة الشاملة

تطرق العديد من الباحثين وذوي الاختصاص إلى تطور الرقابة على الجودة الشاملة سواء بشكل مباشر أو تحت مسميات تعتمد ذات التوجهات ومنهم (Garvin,2001,20) (الدرادكة, وآخرون 2001 ,21)(عيشوني,2007, 15) إلا أن ابرز مراحل التطوير تتمثل بالاتي:-

1- اعتماد الوسائل الفنية في الفحص والتي ظهرت في بداية القرن الثامن عشر إذ بدأت الرقابة على الجودة بتعريف الأخطاء أكثر من كونها تمنع الأخطاء قبل حدوثها كاستجابة لنظام الإنتاج الواسع وانحسار الإنتاج الحرفي واقتصاره على منتجات محددة حيث الفحص بشكل عابر أثناء الإنتاج ,إذ أدى ظهور الثورة الصناعية واتساع الإنتاج إلى إيجاد وظيفة مستقلة تعمل على اخذ عينات من المنتجات وفحصها.

2- اعتماد الأساليب الإحصائية للفحص في عشرينات القرن العشرين إذ نشر (Radford) كتابا تحت عنوان الرقابة على جودة المنتجات مما حفز على استحداث قسم خاص بالرقابة على الجودة يرتكز على اعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة للرقابة ليكون انطلاقة لاستخدام هذه الأساليب في اليابان والولايات المتحدة كخرائط الرقابة على الجودة, في حين شهدت خمسينات القرن الماضي استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة بشكل واسع بهدف إعادة بناء اليابان لتكون ممرا متميزا باتجاه تفوق اليابان في مجال الجودة لاحقا).

3- التأكد من تحقق الجودة وضمانها التي تعد انطلاقة حقيقية لفكرة الرقابة الشاملة على الجودة عبر طروحات العالم (Feigenbaum) عام 1956 كمرتكز محوري لحركة إدارة الجودة الشاملة إذ أن إدارة الجودة الشاملة في مضمونها وجوهرها تقوم على نظام رقابي متكامل يبدأ قبل العمليات وأثنائها وبعد الانتهاء منها وبكل ما تحمله من معايير دقيقة قابلة للقياس ومقبولة من الجميع أما الأنشطة الخاصة بالرقابة على الجودة فقد أصبحت جزء محوري من نظام إدارة الجودة ومحور تحقيق الجودة المستهدفة لتتبع بعد ذلك ببروز فلسفة المعيب الصفري (Zero Defets) أي تقديم منتجات خالية من العيوب حالا ومن ثم توج بفلسفة (6سيكما) كمرحلة متطورة في مجال إدارة الجودة الشاملة وباعتماد الرقابة الشاملة على الجودة بدا مع ظهور فكرة تقديم المنتج ولحين تقديم

خدمات ما بعد البيع واعتبار كل مرحلة لاحقة بمثابة رقابة وتدقيق على المرحلة السابقة واعتماد التغذية العكسية في كل خطوة من خطوات تحقق المنتج بالمواصفات المحددة.

4- اعتماد إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية شهدت سبعينيات القرن الماضي اعتبار الجودة فلسفة إدارية ومغادرة الأساليب الإحصائية في الرقابة التقليدية إلى الرقابة على الجودة الشاملة بشكل أوسع وأدق ولتطور اليابان مواصفات جديدة للرقابة على الجودة الشاملة سميت المعيار الصناعي, وفي عام 1984 أسست الجمعية الأمريكية للرقابة الشاملة على الجودة ليكون شهر أكتوبر سنويا مخصصا للجودة وتحسينها باستمرار (الدرادكة وآخرون 2001,42)

خامسا:- العلاقة بين الرقابة على الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة

يشير(الدرادكة والشبلي ,2002 ,101) إلى أن إدارة الجودة الشاملة في مضمونها وجوهرها تؤسس بموجب اعتماد نظام رقابي شامل ومتكامل, إذ تبدأ الرقابة على الجودة الشاملة قبل بدء العمليات وأثناء تنفيذها وبعد انجازها بشكل نهائي على وفق المعايير الدقيقة القابلة للقياس والمرضية لكافة الأطراف سواء الإدارة العليا أو العاملين أو الزبائن ,وعليه فان الرقابة تنبع من فكرة إدارة الجودة الشاملة اعتمادا على ما يلي:-

1- ارتكاز إدارة الجودة الشاملة على تحقيق جودة عالية ملبية لاحتياجات الزبائن أداتها في بلوغ ذلك اعتماد نظام رقابي شامل يحقق الجودة المستهدفة منذ بدء فكرة الإنتاج ولحين تقديم خدمات ما بعد البيع.
2- من اجل تحقيق قيمة للمنتجات لا بد من تبني نظام رقابي على العمليات كافة وبشكل دقيق وصارم ومتابعة الخطوات بدقة والتطورات في رغبات الزبائن وما يقدمه المنافسون للمنظمة.
3- تأكيد إدارة الجودة الشاملة على تقديم منتجات خالية من العيوب منذ المرحلة الأولى ولكل مرة باعتماد المعيب الصفري (Zero Defets), ومن اجل بلوغ ذلك لا بد من اعتماد نظام رقابي شامل وداخلي قبل وأثناء وبعد الانتهاء من العمليات الإنتاجية بشكل فاعل ودقيق
4- أحد أركان الرقابة على الجودة الشاملة تحقيق رغبات الزبائن وإسعادهم, ومن اجل التأكد بلوغ ذلك لا بد من التأكيد على الرقابة الشاملة وبكافة المراحل, وهنا يقع على الرقابة اللاحقة إظهار مدى رضا الزبون على المنتج وباعتماد التغذية العكسية كنظام رقابي فعال لتصحيح الانحرافات وتطوير المخرجات.
5- منذ تبني إدارة الجودة الشاملة من قبل رائد الجودة (Deming) عام 1961 اعتمد الرقابة الشاملة لإرساء المتطلبات السليمة لتحقيق الرقابة على الجودة الشاملة.
6- تعتمد فلسفة إدارة الجودة الشاملة التحسين المستمر من اجل تقديم الأفضل, ومن اجل بلوغ ذلك لابد من منع الانحرافات وتحليل أسبابها في حالة حصولها من اجل معالجتها ومنع تكرارها لاحقا, وتعد الرقابة على الجودة الشاملة وتحقيق المطابقة بين المواصفات الموضوعة والنتائج المتحققة وفي كافة المراحل الأداة الأكثر قدرة على بلوغ أعلى مستويات الجودة المرغوبة.

أما (عقيلي 2001 ,117)فقد أوضح العلاقة بين الرقابة على الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة من خلال أهمية المتابعة والتقييم المستمرين لأداء مهام وأعمال المنظمة كافة لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة من اجل تعرف المنظمة على سير تطبيق معايير الجودة المعتمدة بهدف تحقيق رضا الزبون وتلبية توقعاته, وان الشمولية والاستمرار في مجال الرقابة والتقييم تمكنان من كشف الانحرافات مهما كانت صغيرة أو غير مؤثرة والمعالجة الفورية لها في الوقت المناسب وبالتالي تكامل الرقابة على الجودة الشاملة مع إدارة الجودة الشاملة بشكل تام وتبادلي وباستمرار إذ أن إدارة الجودة الشاملة أسست على نظام رقابي شامل للجودة.

سادسا: متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة.

بهدف تحقيق الرقابة على الجودة أهدافها بدقة لابد من اعتماد متطلباتها الأساسية بما يحقق تطبيق نظام رقابي شمولي فعال قادر على تحقيق الأهداف المطلوبة من وظيفة الرقابة الفعالة سواء على مستوى الموارد أو المستلزمات.

وتتمثل أهم متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة والأكثر مناسبة للمجال المبحوث من وجهة نظرنا البحثية بالأتي:- (العلاف ،2008، 348) (الدرادكه والشبلي ,2002,22) (عقيلي ,2001,117)

1- الدقة والموضوعية

بهدف تحقيق نظام الرقابة على الجودة الشاملة أهدافه لا بد من توفير الدقة والموضوعية في كل مرحلة من مراحل الرقابة والتقييم إذ أن نتائج الرقابة سيبنى عليها صنع واتخاذ قرارات تناسب مستوى ودقة وموضوعية التقييم شامل.

2- الشمولية

لتكون الرقابة أكثر فعالية لا بد من اتصافها بالشمولية ولكافة أعمال ومهام المنظمة باعتبارها نظام شمولي مكون من أنظمة فرعية متكاملة فيما بينها وذات تأثير متبادل وأي انحراف في نشاط قد يتأثر نشاط أو أكثر وبالتالي سلبية جودة الأداء عموما وعدم تحقيق رضا الزبون والاستجابة لمتطلباته بشكل تام فضلا عن مناسبتها مع طبيعة نشاط المنظمة وأهدافها.

3- تبني معايير علمية

تتطلب عملية الرقابة والتقييم الشمولية تبني معايير مدروسة بشكل علمي تحدد بدقة مدى الانجاز المتحقق ونقاط الضعف التي تتطلب المعالجات التامة فضلا عن تعزيز نقاط القوة بما يحقق رضا الزبون, أي تبني المعايير التي تجعل الزبون أكثر رضا والإدارة والعاملين أكثر مردود ومنفعة.

4- توفر المعلومات اللازمة

من اجل بلوغ المستويات المستهدفة من الرقابة وبشكل شمولي لا بد من توفير المعلومات بالخصائص اللازمة, إذ أن امتلاك نظام رقابي دقيق يتطلب توفير نظام معلومات سليم وذو صلة بكافة المجالات داخل المنظمة.

5- سرعة تحديد الانحرافات وتصحيحها

النظام الرقابي الفعال هو الأكثر قدره على سرعة اكتشاف الانحرافات قبل استفحالها لمنع تكرارها مستقبلا ,وكلما كان النظام الرقابي أسرع في تحديد الانحرافات كلما كان أكثر قدره على إحاطة الآثار السلبية الخطيرة وتقليل أضرارها والتغلب عليها بسهوله ويسر, كما أن النظام الأكثر كفاءة وفاعلية هو الأقدر على التنبوء بالانحرافات واكتشاف مواضعها قبل حدوثها من خلال اعتماد معايير علمية موضوعة بشكل علمي بما يجعل الزبون أكثر رضا عن جودة المنتجات المتحققة.

6- الاستمرارية

لا بد من اتصاف الرقابة والمتابعة والتقييم بالاستمرارية من اجل تحقيق أهداف الرقابة الوقائية واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها إذ أن تحقيق الجودة المطلوبة لا يشير إلى اعتماد ذات الرقابة دون تطويرها وتحسينها باستمرار مع التأكيد على اتصافها بالمرونة الكافية لمواجهة التغييرات الفجائية والاستجابة والتكييف معها.

المحور الثالث:- الجانب التحليلي

أولا:- وصف مجتمع الدراسة

تعد الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة احد الشركات الصناعية الهامة في محافظة نينوى وتضم معمل الألبسة الولادية بالموصل , إضافة لمعملي النسيج الحكومي ومعمل الضماد والقطن الطبي, الذي تم إنشائه في 8شباط 1980 ,وافتتاحه في 6 كانون الثاني 1983بمناسبة عيد الجيش

العراقي الباسل أما مباشرته بالعمل التجريبي فقد كان بتاريخ 1 تموز 1983. والحق بداية افتتاحه بالمنشأة العامة للغزل والنسيج لينتج ملابس جاهزة للبنين والبنات وللأعمار 4-16 سنة وبمواصفات قياسية وبعلامة تجارية (ولدي) , الحق معمل الالبسة بالمنشاة العامة لصناعة الألبسة الولادية في عام 1988 لينتج ملابس لكافة الفئات العمرية, ويضم المعمل (619) ماكنة خياطة متنوعة, ويبلغ عدد العاملين (1007) منتسب ومنتسبة, ويتكون المعمل من عدة إدارات وأقسام وشعب كإدارة الإنتاج وقسم الصيانة وقسم السيطرة النوعية ذات العلاقة المباشرة بتحقيق المنتجات, ويقدم المعمل منتجات عديدة كالبدلة والحورانية والقمصلة والقميص والفستان, والتراكسوت وغيرها من المنتجات الأخرى, وقد اختار الباحث معمل الألبسة مجالا للدراسة معبرا عن الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة لأسباب عديدة منها تنوع منتجاته وعملياته الإنتاجية وتعامله مع العديد من الزبائن الخارجيين سواءا القطاع الخاص أو العام, واستمراره في تقديم منتجاته رغم المنافسة الواسعة في الوقت الحاضر مما يستوجب تبني أنظمة رقابة شاملة بشكل أوسع قياسا بمعملي الشركة.

ثانيا:- وصف وتشخيص متغيرات الدراسة.

يمثل هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات الدراسة التي أسهمت في وضع فرضيتها الرئيسية على وفق نتائج الاستبانة الخاصة بوجهات نظر الأفراد المبحوثين في المجال قيد الدراسة.

اعتمد الباحث البرامجية (Quatro) للتوصل إلى ذلك من خلال التعرف على التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب إجابة المبحوثين إلى المقياس والخاصة بمتطلبات الرقابة على الجودة الشاملة المتبناة في الدراسة اذ يشير (الجدول 1ملحق 1) إلى المتطلبات المتبناة في الشركة المبحوثة استناد إلى أراء ووجهات نظر المبحوثين وكما موضح أدناه:-

1- الدقة

يتفق (70%) من المبحوثين على وجود عاملين ذو قدرة فائقة على أداء الرقابة الشاملة بدقة , كما اتفق(65%) من المجيبين على تناسب الرقابة الشاملة المعتمدة في الشركة مع طبيعة مهامها بدقة , فيما اتفق (60%) من عينة الدراسة على اعتماد الدقة في كافة خطوات الرقابة المعتمدة في الشركة, وبلغ الوسط الحسابية للعناصر (x2,x1,x3) (3,5) (3,3) (3,6) وانحراف معياري (0,63) (0,61) (1,1) لذات العناصر على التوالي.

2- الشمولية

تمحورت إجابات (65%) من المبحوثين حول مشاركة كافة الأطراف في الشركة بأعمال الرقابة الشاملة , واتفق (60%) من المبحوثين باعتماد الرقابة الشاملة في كافة وحدات الشركة , بينما اتفق (55%) فقط من أفراد العينة حول اتصاف الرقابة المعتمدة في الشركة بشمولها الأنشطة و المهام كافة , أما الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعناصر (x4,x6,x5) فقد بلغ (3,5) (3,6) (2,6) و (0,51) (1,1) (0,94) على التوالي.

3- معايير علمية تبني

بلغت نسبة الاتفاق حول اعتماد الأسس العلمية في تطبيق الرقابة الشاملة على الجودة (70%) وبوسط حسابي للعنصر (x8) (3,6) وانحراف معياري (0,50) ,فيما اتفق (65%) من المبحوثين حول تأسيس النظام الرقابي للشركة على معايير علمية دقيقة, واتفاق (55%) فقط من المجيبين حول تحقيق معايير الرقابة المعتمدة في الشركة رضا الزبون بدقة وكانت قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعنصر (x7) و(x9) ,(3,4) (2,6) و (0,49) (0,94) على التوالي.

4- توفر المعلومات اللازمة

جاءت إجابات (60%) من المبحوثين متفقة حول استخدام الشركة نظام معلومات مناسب لتطبيق الرقابة على الجودة الشاملة فضلا عن أن النظام ألمعلوماتي المعتمد في الشركة يحقق تبني الرقابة

الشاملة بدقة, وبوسط حسابي وانحراف معياري للعنصرين (x12,x11) (3,6) (3,6) و (1,1)(1,1) على التوالي فيما اتفق (50%) فقط من المبحوثين حول اعتماد الشركة نظام معلوماتي متكامل يمكن من تبني الرقابة الشاملة بوسط حسابي وانحراف معياري للعنصر (x10) (4,1) و (0,55) على التوالي.

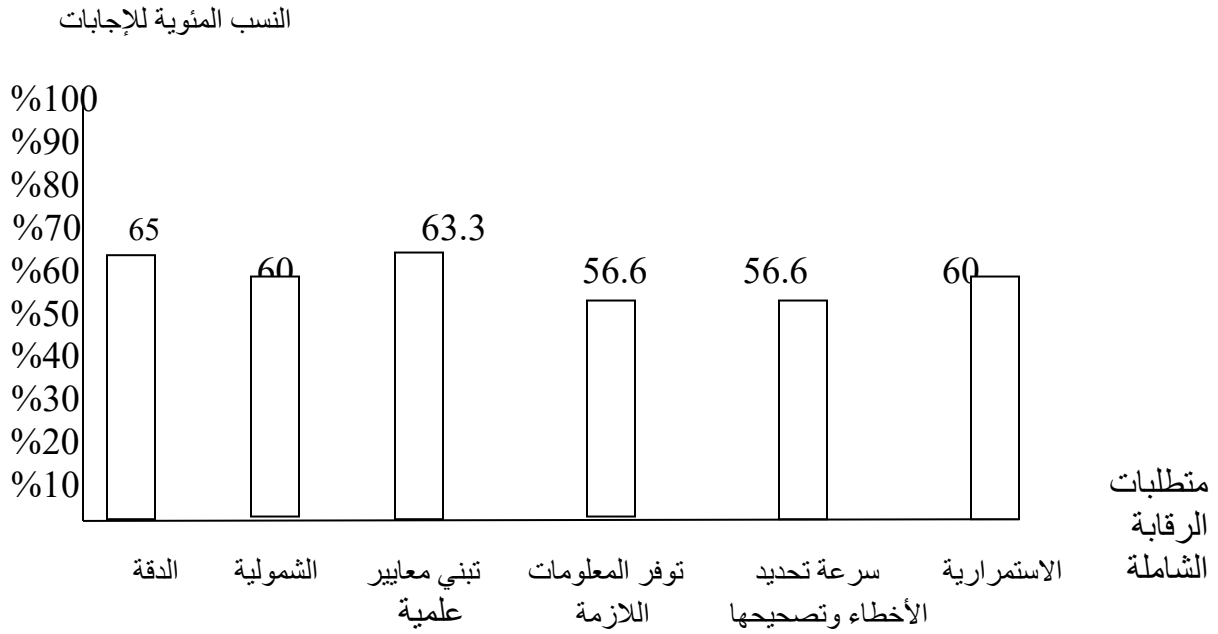
5- سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها

أظهرت الإجابات حول هذا المتطلب اتفاق (65%) من المجيبين على امتلاك الشركة نظام رقابي يكشف الانحرافات بدقة , واتفاق (55%) من المجيبين حول قدرة النظام الرقابي المعتمد في الشركة على سرعة معالجة الأخطاء, في حين اتفق (50%) فقط من المبحوثين حول استخدام الشركة نظام رقابة يتوقع الخطاء قبل وقوعها وبوسط حسابي للعناصر(x15,x14,x13) (3,3) (2,6) (2,8) وانحراف معياري لذات العناصر (0,61)(0,94)(0,61) وعلى التوالي.

6- الاستمرارية

تمحورت إجابات (70%) من أفراد العينة حول متابعة الشركة باستمرار تلبية طلبات الزبائن وبدقة , واتفاق (60%) من ذات الأفراد حول تطبيق الشركة نظام رقابي يحقق باستمرار الجودة المطلوبة, وبذات الاتجاه اتفق(50%) من المبحوثين حول سعي الشركة لتطوير نظامها الرقابي المعتمد باستمرار وكانت قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري للعناصر(x18,x17,x16) (3,5) (2,7) (3,6) و (0,63) (0,1) (1,1) على التوالي.

يتضح مما تقدم بان متوسط الإجابات حول متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة قد بلغ (60%) وكان المتطلب الأكثر اتفاقا هو الدقة وبنسبة اتفاق (65%) فيما بلغت النسبة الأدنى للاتفاق (56%) لمتطلب توفر المعلومات اللازمة للنظام الرقابي فضلا عن متطلب سرعة تحديد الأخطاء وتقيمها مما يؤشر الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالمتطلبات كافة من اجل بلوغ أعلى مستويات جودة المخرجات كافة بدءا بالمتطلبات الأقل اهتماما من وجهة نظر السادة المبحوثين.



الشكل رقم(1) نسبة الاتفاق حول كل متطلب من متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة

ثالثا:- اختبار فرضية الدراسة باعتماد المختبر الإحصائي(t-test).

من اجل قياس مدى توافر كل متطلب من متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة والمعتمدة فقراتها في استمارة الاستبانة باستخدام (18) فقرة للمتطلبات المتبناة في الدراسة, تم اعتماد المختبر الإحصائي(t-test) واحتساب قيمتها الإحصائية لكل خاصية ومقارنتها مع القيم الجدولية الخاصة بالمجال المبحوث والبالغة (1.667) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية(N-1)(19) وعلى وفق ما معروض في الجدول (1 ملحق1) تبين مايلي:-

1- الدقة.

تبين من الجدول(1ملحق1) إن قيم (t) المحسوبة لفقرات تبني متطلب الدقة من قبل إدارة المجال المبحوث معنوية وموجبة واكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة(1.677) للفقرات(X1)(6.191) و(X2)(7.667) و(X3) (6.242) مما يؤكد توفر هذا المتطلب قياسا بعدد الفقرات المعنوية, وعند استخراج متوسط قيم (t) لمتطلب الدقة يتضح بأنها بلغت (6.7) مما يؤشر القيمة المعنوية وهذا تأكيد على اعتماد إدارة المجال المبحوث متطلب الدقة في أداء أعمالها ومهامها الخاصة بالرقابة على الجودة الشاملة وبدرجة متوسطة.

2- الشمولية.

تشير القيم الواردة في الجدول (1ملحق 1) والخاصة بالمختبر الإحصائي (t) بان كافة قيم فقرات متطلب الشمولية معنوية وموجبة واكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة(1.677) بمستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (N-1) (19) إذ بلغت قيم الفقرات (X4) (4.292) و(X5) (7.218) و(X6) (7.667) وبذلك توفر هذه الخاصية أما متوسط قيم (t) المحسوبة للفقرات مجتمعة فقد بلغت(6.39) وهي قيمة معنوية موجبة قياسا بقيم (t) المحسوبة.

3- تبني معايير علمية.

عند تدقيق الجدول(1ملحق1) للتعرف على قيم (t) المحسوبة والخاصة بفقرات متطلب تبني معايير علمية من اجل التطبيق السليم للرقابة على الجودة الشاملة ومقارنتها بقيمتها الجدولية البالغة(1.677) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (N-1) (19) تبين بأنها بلغت(6.315) و(10.28) و(4.292) للفقرات (X7) و(X8) و(X9) على التوالي, , في حين كان متوسط قيم (t) المحسوبة لهذا المتطلب(6.69) مما يؤكد على توافره في المجال المبحوث.

4- توفر المعلومات اللازمة.

بمتابعة نتائج قيم (t) المحسوبة في الجدول (1ملحق1) ومقارنتها بالقيمة الجدولية والبالغة(1.677) لفقرات متطلب توفر المعلومات اللازمة (X10)(X11)(X12), تبين إن كافة القيم معنوية وموجبة واكبر من قيمتها الجدولية إذ بلغت القيم (6.842)و(7.667) و(7.662) على التوالي, وعند استخراج متوسط معنوية قيم (t)لهذا المتطلب تبين توفره, أما عند استخراج متوسط القيم المؤشرة لكل فقرة فقد نبين إن متوسط قيمة (t) قد بلغ (7.392) مما يؤكد توفر هذا المتطلب في المجال المبحوث وهذا تأكيد لما ذهبنا إليه بضرورة توافر المعلومات بالخصائص اللازمة وتحديثها باستمرار.

5- سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها.

عند تدقيق الجدول (1ملحق1) ونسبة قيم (t) المحسوبة لمتطلب سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها من قبل إدارة المجال قيد الدراسة, تبين إن قيم (t) معنوية وموجبة لكافة الفقرات وأعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.677) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية(N-1) (19) , إذ أشرت فيها الفقرات(X13)(6.191) و(X14)(4.292) و(X15)(7.804) مما يوضح توافر هذه الخاصية ما بالنسبة إلى متوسط قيم (t) للفقرات الثلاثة التي تؤشر قيم (t) المحسوبة لمتطلب سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها فقد بلغت(6.095) كأحد المتطلبات الضرورية اللازمة في المجال المبحوث.

6- الاستمرارية.

يشير الجدول(1 ملحق1) إلى أن قيم (t) المحسوبة لفقرات متطلب الاستمرار باعتماد الرقابة على الجودة الشاملة في كافة أنشطة ومهام المجال المبحوث عند مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة(1.677) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة حرية (N-1)(19) قد بلغت للفقرات (X16) و(X17) و(X18), (6.242) و(7.712) و(7.667) على التوالي, وهي قيم معنوية موجبة وبدرجة جيدة مما يؤكد توفر هذا المتطلب لدى المجال المبحوث, أما عند استخراج متوسط قيم (t) المحسوبة لفقرات المتطلب أعلاه فقد اتضح بأنها بلغت (7.207) وهي قيمة معنوية موجبة عالية قياسا بالمتطلبات الأخرى.

استنادا لما ما تقدم من نتائج المختبر الإحصائي (t) واستخراج متوسطات القيم لكل متطلب تبين بان المتطلبات المتبناة في الدراسة كافة متوافرة لدى إدارة المجال المبحوث وبنسبة متوسطة , وكان متطلب توفر المعلومات اللازمة الأكثر تميزا وبمتوسط قيمة (t) المحسوبة والبالغة (7.392), فيما جاء متطلب الاستمرارية بالمرتبة الثانية وبمتوسط قيمته لـ (t) المحسوبة (7.207) , ومتطلب تبني معايير علمية بالاهتمام الثالث وبمتوسط قيمته لفقرات هذا المتطلب (6.96) , وتعد المتطلبات أعلاه ضرورية وواجب توافرها لدى المجال المبحوث من اجل تطبيق الرقابة على الجودة الشاملة فضلا عن المتطلبات الأخرى المتبناة في الدراسة.

في حين جاء متطلب سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها بالمرتبة الأقل اهتماما على الرغم من معنوية قيم (t) المحسوبة لهذا المتطلب والبالغة (6.095), إذ من غير الممكن أن يتأخر اكتشاف الأخطاء أو بطء تصحيحا في الشركات كافة سواءا الصناعية أو الخدمية إذ أن تأخر كشف الخطأ يؤدي إلى استفحاله مما يستوجب من إدارة المجال المبحوث الوقوف عند هذا المتطلب والتأكيد على اعتماده من اجل حسن تطبيق الرقابة على الجودة الشاملة.

وهكذا جاءت النتائج الخاصة بالمختبر الإحصائي (t) للمتطلبات الواجب اعتمادها عند تبني الرقابة على الجودة الشاملة في المجال البحوث منسجمة مع نتائج الوصف والتشخيص لذات المتطلبات إلى حد كبير, إذ جاءت الآراء متوافقة لدرجة متوسطة كما جاءت نتائج المختبر الاحصائي (t) بدرجة معنوية متوسطة مما يؤشر توافق نتائج تحليل المتطلبات المتبناة في الدراسة.

واعتمادا على ما تقدم تقبل فرضية الدراسة التي تنص على مايلي ((تعتمد إدارة الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة الضرورية لتقديم منتجات خالية من العيوب)).

الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

1- تعد الرقابة على الجودة الشاملة من الموضوعات الحيوية الهامة لدورها الأساسي في تفادي الأخطاء والانحرافات قبل وقوعها , لذا لا بد من تطبيق متطلباتها لتقديم مخرجات بجودة عالية منذ المرة الأولى وفي كل مرة.
2- وبذات الاتجاه تمثل الجودة اليوم من أهم أولويات الزبون وتحقيق رضاه , مما يستوجب معه اعتماد أساليب وسبل كفيلة ببلوغ ذلك , وتعد الرقابة على الجودة الشاملة وتطبيقها السليم الأداة الأدق لتحقيق الرضا التام.
3- على الرغم من تأكيد الدراسات ذات الصلة على أهمية الرقابة على الجودة الشاملة لنجاح المنظمات في تقديم المخرجات الأدق منذ الوهلة الأولى وفي كل مرة ,إلا أن الدراسات الميدانية في هذا المجال وتحديدا العربية لم تلقى الاهتمام الكافي.

4- تمثل الرقابة على الجودة الشاملة عمل جماعي أساسه المساهمة الطوعية النابعة من الإيمان التام بضرورة المساهمة في تقديم مخرجات بجودة عالية مما يستوجب معه تحفيز العاملين كافة للاشتراك باعتمادها برضا وحماس.
5- تعتمد الشركة المبحوثة التدقيق على عملياتها كافة بدءا بالتصميم وانتهاءا بالتغليف , إلا أن الرقابة على الجودة الشاملة تتطلب روح الفريق والمبادرة حيثما اكتشف الخطأ مما يعزز الحاجة إلى بناء فرق العمل الجماعية للمعالجة الفورية.
6- أظهرت نتائج الوصف والتشخيص بان متوسط نسبة الاتفاق لتطبيق متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة قد بلغت (63%) مما يؤشر الحاجة إلى إعادة النظر بالية تطبيقها كافة , على الرغم من اعتماد الشركة المبحوثة التدقيق المستمر واعتبار كل مرة لاحقة بمثابة تدقيق على المرحلة السابقة بما يعزز جودة مخرجات الشركة المبحوثة .
7- أشرت نتائج المختبر الإحصائي (test) نيل مطلب توفر المعلومات اللازمة لاعتماد الرقابة على الجودة الشاملة أعلى درجة معنوية رغم عدم بلوغها درجة عالية , مما يؤشر أهمية توفر المعلومات بالخصائص اللازمة من اجل اعتماد الرقابة على الجودة الشاملة بدقة وموضوعية
8- وبذات الاتجاه أشرت النتائج الإحصائية نيل متطلب سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها أدنى درجة معنوية مقبولة, رغم أهمية هذا المتطلب مما يعزز الحاجة إلى دعم وإسناد اكبر لتطبيقات الرقابة على الجودة الشاملة من قبل كافة الأطراف بدءا بسرعة تحديد الاخطاء وتصحيحها.
9- أوضحت نتائج كل من الوصف والتشخيص والتحليل الإحصائي توافق نتائج تطبيق متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة وبدرجة متوسطة مما يؤشر توافق النتائج الميدانية.

ثانيا – التوصيات

1- ضرورة ايلاء الشركة المبحوثة اهتمام اكبر للرقابة على الجودة الشاملة من خلال تبني متطلباتها كافة وبمشاركة كافة الأطراف لتقديم الأفضل منذ المرة الأولى دون أخطاء وفي كل مرة لتحقيق رضا الزبون باتجاه تعزيز موقف الشركة التنافسي.
2- التأكيد على اعتماد التغذية العكسية (F,B) كأداة رقابية آنية على كافة الأنشطة والمهام بما يحقق اكتشاف الخطأ قبل وقوعه أو معالجته قبل استفحاله.
3- تبني ثقافة الرقابة على الجودة الشاملة مسؤولية الجميع ونشر أساليب وسبل تطبيقها سواء من خلال محاضرات أو دورات أو نشرات جدارية , فضلا عن إشراك ذوي العلاقة بدورات تطويرية لتقديم خبراتهم في مجال الاستشارة والتطبيق.
4- إعادة تفعيل آلية التعاون مع الجامعات والمعاهد التخصصية في مجال الجودة وسبل تحقيقها وانجاز البحوث المشتركة ذات الصلة , مع التأكيد على الرقابة على الجودة الشاملة كدليل عمل وسبيل علمي لبلوغ الجودة الأفضل وباستمرار.
5- السعي بجد لتعزيز نظام المعلومات المعتمد في الشركة لدوره الفاعل في تطبيق متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة, فضلا عن ضرورة إعادة النظر بمتطلب سرعة اكتشاف الخطأ ومعالجته فورا كمحور أساس لتقديم منتجات خالية من العيوب.
6- نظرا لدور فرق العمل الجماعية الفاعل في تطبيق الرقابة على الجودة الشاملة في المنظمات المتقدمة , نرى ضرورة تكوين نواة لفرق العمل الجماعية تأخذ على عاتقها تحديد المشكلات الإنتاجية ومعوقاتها ومعالجتها فورا لتتوسع مهامها لاحقا بشكل أدق لتشمل كافة مهام الشركة.

7- التأكيد على الاستفادة من تجارب الشركات المتميزة في مجال الجودة وسبل تحقيقها بدءا بمتطلبات الرقابة على الجودة الشاملة مع التأكيد على امتلاك واستقدام كوادر قادرة على التطبيق السليم لمتطلبات بلوغ أعلى درجات الجودة المرغوبة.
8- انسجاما مع نتائج الوصف والتشخيص والتحليل الإحصائي التي أظهرت تبني متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة بدرجة متوسطة نرى ضرورة إعادة النظر بمتطلبات المتبناة واعتماد المتطلبات الأكثر ملائمة لطبيعة عمل الشركة المبحوثة.
9- ركزت الدراسة الحالية على وجهات نظر مدراء الشركة كجهة منتجه حول تبني متطلبات الرقابة على الجودة الشاملة, نرى ضرورة إجراء بحوث مستقبلا لمعرفة وجهة نظر. المستفيدين من مخرجات الشركة وإجراء مقارنة علمية لتحيد حجم الفجوة والعمل بجد نحو تلبية رضا الزبون بل وإسعاده كلما أمكن ذلك.

المصادر

أولا:- المصادر العربية

1. أبو شيخه, نادر (2000) إدارة الموارد البشرية , دار صفا للنشر , عمان
2. البندقجي, محمد رياض (1998) اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لدى المديرين , دراسات العلوم الإدارية , المجلد (25) ,العدد (2).
3. الدرادكة, مأمون وآخرون (2000) إدارة الجودة الشاملة دار صفا للنشر , عمان.
4. الداردكة, مأمون (2001) العولمة والإدارة , جريدة الرأي العدد (11165) عمان.
5. الدرادكة, مأمون والشبلي ,طارق (2002) الجودة في المنظمات الحديثة ,دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان.
6. العلاق , بشير (2008) الإدارة الحديثة , نظريات ومفاهيم دار اليازوري للنشر –عمان
7. عقيلي , عمر وصفي (2001) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ,دار هائل للنشر ,عمان.
8. عيشوني, محمد احمد,(2007), ضبط الجودة, التقنيات الاساسية في المجالات الإنتاجية والخدمية, دار الأصحاب, الرياض.
9. عجمي, ماهر,(1999), دليل الجودة في المؤسسات, دار الرضا للنشر, دمشق.
10. ماضي, محمد توفيق (1995) , إدارة الجودة , مدخل النظام المتكامل , دار المعارف ,القاهرة

ثانيا:- المصادر الأجنبية

1- Crospy ,ph.b,(1979) ,quality is free art making quality certain mc graw-hill ,book compary ,n.y.

2- Davis ,Mark (2003) fundamentals of operations management ,4 th ed ,mc graw-hill ,u.s.a.

3- Figenbaum ,v ,(1961) ,total quality control ,nc graw-hall,1.

4-Juran ,j,(1989),juran on leadership for quality :an executive handbook ,the free press ,n.y.

5- Kragewskki lee, & Ritzman larry,(2005),operations management, processes & value chains,7th ed, prentice Hall,USA.

6- Stewart ,t,(1997) intellectual capital , the new wealth of organizations ,busincess quarterly ,doubleday –carrency ,vol (48) no,1 april.

7- Waters ,Donald (1996) production wood & services ,Addison –wesley publisting company ,inc ,u.s.a.
8- www.dtc.umn.edulddmc
9-I IresourcesI crm .pdf
10- http:II www.gliaml: com.

جدول(1 ملحق1)
التكرار والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

ت	العبـــــــــــــــــارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق بشدة	الوسط الحسابي	انحراف معياري	قيم T
	أولا: الدقة								
1	تتناسب رقابتنا الشاملة مع طبيعة مهامنا بدقة	%15	%50	%20	%10	%5	3,3	0,61	6.191
2	نعتمد الدقة في كافة خطوات الرقابة المعتمدة في شركتنا	%25	%35	%30	%5	%5	3,6	1,1	7.667
3	لدينا عاملين ذو قدرة على أداء الرقابة الشاملة بدقة	%15	%55	%20	%10	-	3,5	0,63	6.242
	ثانيا:- الشمولية								
4	تتصف الرقابة المعتمدة بشمولها الأنشطة و المهام كافة	%20	%35	%40	-	%5	2,6	0,94	4.292
5	تشارك كافة الأطراف بأعمال الرقابة المعتمدة في شركتنا	%20	%45	%15	%15	%5	3,5	0,51	7.208
6	نعتمد رقابة شاملة في كافة وحدات الشركة	%25	%35	%30	%5	%5	3,6	1,1	7.667
	ثالثا:- تبني معايير علمية								
7	اسس نظامنا الرقابي على معايير علمية دقيقة	%25	%40	%20	%5	%10	3,4	0,49	6.315
8	نعتمد الأسس العلمية في تطبيق الرقابة الشاملة	%10	%60	%25	%5	-	3,6	0,50	10.28
9	معاييرنا الرقابية تحقق رضا الزبون بدقة	%20	%35	%40	-	%5	2,6	0,94	4.292
	رابعا - توفر المعلومات اللازمة								
10	نعتمد نظام معلومات متكامل يمكن تبني الرقابة الشاملة	%15	%35	%35	%15	-	4,1	0,55	6.842
11	نستخدم نظام معلومات مناسب لتطبيق الرقابة الشاملة	%25	%35	%30	%5	%5	3,6	1,1	7.667
12	يمكن نظامنا ألمعلوماتي تحقيق الرقابة الشاملة بدقة	%25	%35	%30	%5	%5	3,6	1,1	7.667
	خامسا - سرعة تحديد الأخطاء وتصحيحها								
13	لدينا نظام رقابي يكشف الانحرافات بدقة قبل وقوعها	%15	%50	%20	%10	%5	3,3	0,61	6.191
14	نظامنا الرقابي قادر على سرعة معالجة الأخطاء	%20	%35	%40	-	%5	2,6	0,94	4.292
15	نستخدم رقابة تتوقع الأخطاء قبل وقوعها	%15	%35	%25	%20	%5	2,8	0,61	7.804
	سادسا - الاستمرارية								
16	نظامنا الرقابي يتابع باستمرار تلبية متطلبات الزبون بدقة	%15	%55	%20	%10	-	3,5	0,63	6.242
17	نطور نظامنا الرقابي المعتمد باستمرار	%20	%30	%35	%5	%10	2,7	0,1	7.712
18	نطبق باستمرار نظام رقابي يحقق الجودة المطلوبة	%25	%35	%30	%5	%5	3,6	1,1	7.667

الصناعات الصغيرة بين خيارات الريادة والتطوير
(رؤية استراتيجية مقترحة)

أ.د / فائق مشعل قدوري العبيدي
جامعة تكريت
كلية الإدارة والاقتصاد

المقدمة :

أخذ موضوع الصناعات الصغيرة الحجم يستحوذ على اهتمام مخططي السياسات الاقتصادية والاجتماعية في مختلف دول العالم ,بل توسعت الدعوات الجدية نحو اقامة مثل تلك المشروعات ورفدها بالتحليلات الفنية والاقتصادية والعمل على تطوير استراتيجيات تحقق التوازن الايجابي مع الصناعات الكبيرة ونفوذ أصحابها وذلك تأكيدا لأهمية الدور الذي تلعبه هذه المشروعات في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية ,مع قدر من التوازن الجغرافي في التنمية لهذه الدول .ولم يكن الاهتمام بهذه المنظمات وتطورها على صعيد الدول المتقدمة بل في معظم دول العالم لما تشكله هذه المنظمات من نسبة لا تقل عن 90% من المنظمات العاملة لهذه الدول.

وعلى مستوى البلدان النامية ومنها البلدان العربية التي لايزال معظمها يعاني من مشكلات الفقر والبطالة وعدم التوازن الجغرافي في التنمية , إذ يظهر الواقع التقويمي لتلك المشروعات الصغيرة الى عدم ارتقائها الى المستوى المطلوب في تحقيق أهدافها الرئيسية الى جانب عدم توفر البنى الاقتصادية والمؤسسية الداعمة لنشر وتطوير تلك المشروعات , لذلك توالت الدعوات نحو تعزيز دورها وتوفير مقوماتها وتبني الأساليب المنهجية في دراسة ومعالجة العوامل المحددة والمعيقة لتطويرها سواء ما يتصل بالسياسات الاقتصادية أو التجارية أو الهيكلية أو المعلوماتية ,وتوفير أطر الدعم لتشجيعها .

وفي ضوء ما تقدم أنفا ,يمكن القول أن مسيرة ومستقبل تنمية وتطوير الصناعات الصغيرة أرتبط الى حد كبير بمدى مراجعة السياسات السابقة والتقويم الحالي للمشروعات ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها المخططة ضمن الإمكانيات المتاحة باعتبارها تمثل هدفا استراتيجيا في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية,

المبحث الاول /منهجية البحث

أولآ:-مشكلة البحث وأهميته :مع تزايد الأهتمام بالمشروعات الصناعية الصغيرة من قبل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ,وتزايد عدد مشروعاتها حتى وصل الى 90% من مجموع المشروعات الصناعية في معظم الدول المتقدمة , بينما تراوحت النسبة في معظم البلدان النامية بين 90%-95% , وعلى مستوى الدول فقد وصلت في اليابان الى حوالي 99% وفي بريطانيا 91% تقريباً ,وفي الهند 91% ,كما وصلت في بعض الأقطار العربية بين 90%-98%.

وعلى الرغم من الأهمية البالغة للصناعات الصغيرة في خدمة الأقتصاد الوطني وخلق فرص العمل وزيادة المدخرات وأعادة توزيع الدخل ,إلا أن العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولت تجارب البلدان العربية أشارت الى أن الكثير من تلك الصناعات لم تؤدي دورها المطلوب بنجاح ولم تحقق الأهداف المرجوه في خدمة الأقتصاد والمجتمع , وهذا يعزى الى أسباب كثيرة منها :

1-الأشكالات والتحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة ,ويقف في مقدمتها السياسات والأجراءات الآقتصادية والسياسية والتمويلية والفنية والمعلوماتية .

2-بقيت المشروعات الصغيرة أسيرة للنظم التقليدية التي تقود الى التوقف عن النمو والأكتفاء بالبقاء ,وبالتالي التخلف عن مواكبة المشروعات الصناعية المتطورة في بلدان متقدمة, مما يؤكد ضرورة توفر مقومات وعوامل لنهوض المشروعات في صياغة رؤية استراتيجية للتطوير وأنجاز المهام وصولا الى التميز ثم التنافس .

أما أهمية البحث فتتجسد من خلال الأتي :

1- يعد البحث أحد البحوث الوصفية التي تهتم بتناول ظاهرة ميدانية مستمدة من واقع الاقتصاد في الكثير من البلدان النامية ومنها البلدان العربية ,والذي يوضح أفاق ومستقبل الصناعات الصغيرة والقدرات لتجاوز السلبيات والتحديات.

2- يوفر البحث أطارا مفاهيمي يحدد الأبعاد الخاصة بموضوع الصناعات الصغيرة والخاصة بمقومات ومتطلبات التطوير كرؤية مقترحة تسهم في تحقيق المتطلبات والأهداف المرجوة من تلك المشاريع في تنمية الاقتصادية وما يترتب عليها من أثار اجتماعية مباشرة.

3- يمثل البحث دعوة لذوي العلاقة في ضرورة استغلال المشروعات الصغيرة في معالجة الكثير من الاشكالات الاقتصادية والاجتماعية التي تعاني منها المجتمعات وفي مقدمتها البطالة والفقر، وخصوصا لتضيق الفجوة بين مخرجات التعليم والحاجة الفعلية لسوق العمل .

4- يساهم البحث في فتح آفاق جديدة تساعد المعنيين بالتخطيط التنموي في رسم سياسات ترتبط بدور منظمات الأعمال في تعزيز مختلف البرامج الإنمائية في الأقطار العربية وعلى مستوى القطر الواحد كذلك .

ثانيا:-أهداف البحث :يتجه البحث نحو بلورة أهدافه في إطار تحديد الأساليب الممكنة لرعاية المشاريع الصغيرة في الوطن العربي ، فضلاً عن طرح أفكار عملية من شأنها التطوير في إطار رؤية استراتيجية مقترحة لتعميق الثقة بقدرات تلك المشاريع في مواجهة مشكلات البطالة ومخرجات التعليم المتزايدة.

كما يهدف البحث إلى تحقيق الاتي :

1- التعرف على طبيعة الاشكالات والتحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة في البلدان النامية والعربية منها .

2- توضيح أهمية الأساليب المنهجية في تطوير المشروعات واستحضار المقومات والعوامل التي تلبي متطلبات نجاحها داخليا وخارجيا.

3- محاولة تقديم أطار مقترح لاستراتيجية تطوير المشروعات الصغيرة وتحديد المجالات والاحتياجات اللازمة لإجراءات التطوير كمحاولة للحد من المعوقات التي تواجه تلك المشروعات .

ثالثا:-فرضية البحث: تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تحديد فرضية أساسية مفادها ((أن سبل تفعيل أدوار الصناعات الصغيرة في خدمة الاقتصاد والتنمية ,بات أمرآ ملزما وليس اختياريا ,ويرتبط بمدى توفر مقومات واحتياجات البيئة الداعمة للتطوير)) .

رابعا:- البحث ومحتواه : توافقا مع أهمية البحث , ووصولا الى أهدافه جرى الاعتماد على أسلوب وصفي تحليلي عند عرض الأسس النظرية للموضوع بالاعتماد على ما تيسر من المصادر , وبهدف تغطية مضامين البحث فقد تأطرت مكوناته ضمن ثلاثة مباحث وعلى النحو الاتي :

المبحث الأول : مدخل نظري لدراسة المشروعات الصغيرة .

المبحث الثاني: الريادة في المشاريع

المبحث الثالث : استراتيجية مقترحة لتطوير المشاريع الصغيرة .

المبحث الأول /مدخل نظري لدراسة المشروعات الصغيرة

اولا: الاطار المفاهيمي للصناعات الصغيرة ومعايير التصنيف

تنوعت محاولات دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء في تحديد مفهوم محدد وشامل , إذ ارتكزت المفاهيم على أبعاد متباينة في التفسير والتأويل تبعا لاختلاف وتنوع وجهات النظر للدارسين والبيئات الاقتصادية ومستوى التطور باعتبارها من المشاريع التي تنتشر على مساحات جغرافية للعديد من البلدان وارتباطها إلى حد كبير باللامركزية في الصناعة (ألنجفي,1988,ص222). فالاقتصاديون ركزوا على معطيات الدور الذي تلعبه تلك المشاريع في القطاعات الاقتصادية ,في حين يتناول آخرون المفهوم وفقاً لمعايير كمية أو نوعية ذات صلة بعدد العاملين وحجم الاستثمارات ومجالات الدعم من الدول (المصري,1996,ص27) .

وعموماً ، فقد ارتبط المفهوم بنوعين من المعايير التي استخدمت لأغراض تصنيف المنشآت وهي على النحو الآتي : (شيحا ، 2001: ص 88) (كرمول,1996)

آ. المعايير النوعية: والتي تصنف حسب طبيعة مشاركة الإدارة في أداء العمل والعاملين. وغالباً ما تكون أعباء اتخاذ القرارات التشغيلية والإدارية على عاتق المالك ، فضلاً عن وجود معايير قانونية للمنشأة الصغيرة ومعايير تكنولوجية وتنظيمية .إذ تميل المشروعات الصغيرة إلى استخدام تكنولوجيا بمستوى منخفض من التعقيد والتقدم, متوخية تخفيض التكاليف لصغر حجمها, ولتركيزها على جزء من العملية الإنتاجية أو التسويقية وبما يدعم تسهيلاتها المادية.

ب. المعايير الكمية: وأهم هذه المعايير وأوسعها انتشاراً الآتي:

1-معيار حجم العمالة: يعد هذا المعيار الأكثر انتشارا في العالم في تحديد مفهوم المشاريع الصغيرة وتمييزها عن غيرها, إذ يشير المعيار إلى استخدام المشروع الصغير عدد محدد من العاملين يتفاوت من دولة لأخرى حسب تقدمها الاقتصادي. وبذلك يعد هذا المعيار من أكثر المعايير الكمية استخداما لسهولة الاحتساب والمقارنة.

2-معيار قيمة رأس المال المستثمر: يعبر هذا المعيار عن قيمة رأس المال الثابت ,وأجمالي الموجودات , والقيمة المضافة والطاقة ,ويستند احتساب هذا المعيار الأطر المحاسبية للموجودات والأصول التي تمتاز بسهولة الاحتساب والمقارنة عند توفر البيانات المحاسبية عن عمليات المشروعات الصغيرة , وقد يتراوح قيمة رأس المال المستثمر (28000-133000)دولار.

وعلى الرغم من التباين في الطروحات فيما يخص وجود مفهوم شامل متفق عليه, إلا أن هناك أتفاق على المضامين الفكرية التي تؤطر المفهوم تستند على مجموعة من المعايير المرتبطة بنوع المشروع وأدواته وفعالياته المباشرة ,إذ ورد في الأدبيات التي اهتمت بالموضوع العديد من تلك المعايير المحددة لأطر المشروع الصناعي الصغير، ومن هنا طرحت العديد من التعاريف للمنظمات الصغيرة .

العبادي ,9, 1996	حددها المعيار الدولي رقم(5) والصادر عام (1989) من اللجنة الدولية لأصول التدقيق بأنها :المنظمة التي يكون لها عدد قليل من العاملين ومبيعاتها منخفضة ومجموع موجوداتها الإجمالية منخفضة أيضا وتدار من قبل مالكيها وتقوم بالسيطرة على جميع نشاطات المنظمة وعدم تفويض الآخرين
Busler , 2002, 3	وضحها من خلال عدد للعاملين منخفض يقل عن (100عامل) ومبيعات سنوية لا تزيد عن (10 ملايين دولار) وتخدم قطاعا محدداً من السوق.
حسن ،2002 ، 18)	وقد عرفت من قبل السوق الأوربية المشتركة على أنها كل منظمة تمارس نشاطاً اقتصادياً يقل عدد العاملين فيه عن (200 عامل)

Tarka , 2004, 4	إنها المنظمة التي تدار من قبل مالكيها بصيغة شخصية وذات استقلالية قانونية.

تأسيسا على ما تقدم ,يمكن القول ان إدارة المشروعات الصغيرة هي واحدة من حلقات النشاط الصناعي المنتشرة على مساحات محلية واسعة من جغرافية الدول وتوزيعاتهم السكانية يساهم أنتاجها في سد احتياجات السوق المحلية أو التصدير , وترتبط بعلاقات وثيقة مع الصناعات المتوسطة والكبيرة وتتصف باعتمادها على أيدي عاملة ماهرة محدودة وقلة رأسمال مستثمر فيها

فضلا عن ذلك شير الدراسات أن المشروعات الصغيرة تمتاز بمجموعة من الصفات المميزة لها ومنها(عبد القادر, 2003, ص8):

- قيام علاقة وثيقة بين المدير والعاملين والعملاء والموردين.
- وجود درجة نسبية من التخصص في الإدارة .
- التكامل التسويقي الوثيق مع المجتمع المحلي .
- الاعتماد في الحصول على الاحتياجات على الموردين المحليين .
- صغر حجم رأس المال وصعوبة الحصول على القروض.

ثانيا- أهمية المنظمات الصغيرة

برزت أهمية المنظمات الصغيرة من كونها رافدا هاما للبنية الاقتصادية والاجتماعية في دول العالم من خلال مساهمتها الفاعلة في الناتج القومي الإجمالي, وفي زيادة معدلات الابتكار حيث نجد أن العديد من الابتكارات الهامة كالراديو مثلا ، تمتد جذورها إلى المنظمات الصغيرة ,ومساهمتها في استقراريه النسيج الثقافي للمجتمع , بالإضافة إلى اعتبارها مصدرا" رئيسا" للتشغيل, إذ نلاحظ إن الوظائف التي توفرها هذه المنظمات في الولايات المتحدة والتي تمثل المنظمات الصغيرة 97% من المنظمات العاملة فيها, حيث تساهم في إتاحة 55% من فرص العمل المتوفرة في الولايات المتحدة الأمريكية (Robbin&Coulter ,1999,24), وفي عقد التسعينات ازدادت أهميتها عندما أصبحت المنظمات الكبيرة غير قادرة على إعطاء وعود بالاستقرار المهني الذي يتطلب توفيره للعاملين لذلك نجد أن ملايين الوظائف قد اختفت من المنظمات الكبيرة والمتوسطة وبذلك أصبح للمنظمات الصغيرة الدور الأكبر لاستيعاب العاملين عن طريق المنظمات الجديدة المتمثلة بها (Smite& Abrickley ,1997,70).

ولا ننسى دور هذه المنظمات وراء ما حققته الدول الصناعية الكبرى من تقدم اقتصادي وحضاري ، وما زالت هذه المنظمات تؤدي دورا رئيسا" في كل من الولايات المتحدة واليابان وأوربا الغربية ليس على المستوى المحلي فحسب بل بدأت هذه المنظمات تشارك في صادرات الدول حيث بلغت صادراتها 40% من مجموع الصادرات (عبد الباقي ، 2001 ، 97) .

من هنا فإن الدول التي نراها الآن في قيادة الاقتصاد العالمي تعطي أهمية كبيرة لهذه المنظمات, إذ سعت الى تشريع قوانين وتبني سياسات مركزية داعمة لمسيرة تطوير تلك الصناعات ، فعلى سبيل المثال وليس الحصر:

- في اليابان أصدرت الدولة قانونا للمشاريع الصغيرة يوصف بأنه دستور لتوجيه السياسية الاقتصادية لهذه المنظمات.(العبادي ، 1996، 11).
- وفي الولايات المتحدة وللمحافظة على نظامها الاقتصادي الحر ألفت لجنة في البيت الأبيض للمنظمات الصغيرة ولجنتان دائمتان للمنظمات الصغيرة في الكونجرس وفي كل عام يقوم رئيس الجمهورية بالإعلان عن أسبوع المنظمات الصغيرة والتي يتوج باختيار رجل الأعمال الصغير للعام. (شحادة واخرون ، 2001 ، 12) .

●وفي بعض الدول توجد وزارة تضطلع بمهام هذه المنظمات كما هو الحال في بلجيكا التي أنشأت وزارة وطنية للمشاريع الصغيرة والعاملين بهدف تشجيع الاستثمار (العبادي ، 1996 ، 12).

وعلى مستوى الأقطار العربية , احتلت المشروعات الصناعية الصغيرة مكانة اقتصادية واجتماعية كبيرة ,إذ كانت تلك المشروعات ومازالت هدفا استراتيجيا من أهداف التنمية في اقتصاديات الأقطار العربية ,لما عهد لها من أدوار في تكوين الناتج المحلي الإجمالي وتوفير السلع والمنتجات الضرورية وتشغيل أعداد متزايدة من القوى العاملة , وبالتالي أصبحت من الأسس الاقتصادية لبناء مجتمع متطور اقتصاديا وتوفير عوامل رفاهية الفرد والمجتمع .

وتأسيسا على ما تقدم, نجد من المناسب استقراء واقع بعض مؤشرات التطور في المشروعات الصغيرة لبعض الأقطار العربية, للوقوف على اتجاهات وإبعاد الاهتمام التي تحظى بها تلك المشروعات:

مصر	**مثلت المشروعات الصغيرة نحو (99,7%) من جملة المنشات الخاصة خارج القطاع الزراعي , وتسهم بحوالي (80%) من أجمالي القيمة المضافة التي ينتجها القطاع الخاص , وفي توفير 3/2 من فرص العمل المتاحة في مصر بوجه عام ,و(75%) من الوظائف الخاصة خارج القطاع الزراعي .(عبد القادر ,2003, ص8)**
الأردن	**شكلت المشروعات الصغيرة التي تستخدم أقل من (5) عمال ما نسبته (89,5%) من مجموع المنشات في القطاع الصناعي التي تبلغ (18980),وتساهم في (22%) من الناتج المحلي للأردن , وبلغ عدد العاملين في تلك المشروعات (43892) تشكل ما نسبته (20%) من مجموع قوة العمل ,وتقدر معدل كلفة الفرص الاستثمارية (6500) دينار للمشروعات الحرفية الصناعية و(500) دينار في المشروعات اليدوية, وتتركز عمل المشروعات بشكل عام على الأعمال الخشبية والألبسة والمنتجات الجلدية والغذائية والصناعات التجميعية والتراثية (المصري,1996,ص27) .**
اليمن	**عدت المشروعات الصغيرة وحدات اقتصادية يعمل بها أقل من(5) عمال ممثلة بالورش الصغيرة ومطاحن الحبوب ومعامل الخياطة والملابس والمشروعات الحرفية المنتشرة على مناطق واسعة من اليمن , وقد بلغ عدد المشروعات عام (2000 (ما يقارب 29072 تمثل ما نسبته (95,5%) من أجمالي المنشأت الصناعية التحويلية , ويشكل قيمة الإنتاج نسبة (12%) من قيمة الإنتاج لعموم الصناعات التحويلية في اليمن البالغ (40778) مليون ريال , إما حجم القوى العاملة فيها فتمثل ما نسبته (53%) من حجم القوى العاملة للصناعات التحويلية البالغة (96874) كما تمثل ما نسبته (3%) من أجمالي القوى العاملة في اليمن عام (2000) .(الجهاز المركزي للإحصاء في اليمن ,لعام 2000,ص187-188) .**
الخليج العربي	**أخذ الاتجاه نحو تشجيع المشروعات الصناعية الصغيرة التي تستند على أسس محلية ومغذية للصناعات الموجودة في المنطقة , كتوفير المواد الخام الصناعية ومواد الدهان والكيمياويات والأعمال الهندسية والمضخات والمطافئ ,إلا أن النقص في اليد العاملة المحلية أصبح معضلة للتطور ,رغم اللجوء إلى تبني خيار التطورات التكنولوجية المستخدمة في التطور والتنويع .**

ثالثا: نظرة عامة لإشكاليات ومعوقات الصناعات الصغيرة

إن استقراء مسيرة الصناعات الصغيرة في معظم البلدان النامية , يظهر إن هذه المسيرة حققت بالفعل مزايا ونجاحات نسبية في امتصاص أعداد كبيرة من العاملين وسد احتياجات الأسواق المحلية وفتح المجال أمام المبادرات الفردية والتوظيف الذاتي ومن ثم المساهمات في

التنمية الاجتماعية والاقتصادية , غير أن فعالياتها بصورة عامة لا تزال بحاجة إلى أعادة نظر لتحقيق ما عقد عليها من أمال ومطامح .ومن يستعرض أسباب النجاح أو الإخفاق يجد أوجه قصور متعددة ومتنوعة , منها ماهر عام يتصل بالسياسات الاقتصادية والتجارية ومدى توفر الأطر السياسية والاجتماعية والقانونية الملائمة , ومنها ما هو خاص ذات صلة بالمشروعات نفسها , وقد شكلت بمجملها معوقات وإشكاليات أثرت على سبل تطوير وتنمية المشروعات الصغيرة , وتشير الدراسات والأبحاث أن معظمها تكرر ظهوره في معظم البلدان النامية ,وبشكل عام يمكن أن نتناول المعوقات والمشاكل التي قوضت من درجة تطوير المشروعات كنظرة تقويمية وعلى النحو الاتي : *(تقرير الأسكوا,1997,ص306-307)و(شقبوعة,1996,ص29)*

أولا:-صعوبة الحصول على المعلومات : معظم الصناعات الصغيرة لازالت تستخدم أساليب وصيغ تقليدية في جمع المعلومات ومعالجتها في الوقت التي تحتاج خلافا للصناعات الكبيرة إلى الكثير من المعلومات الواجب الحصول عليها بسهولة , واتي تسمح لأصحاب المشروعات باتخاذ القرارات السديدة فيما يتعلق بالنواحي التكنولوجية والمواد الخام والمعدات وإحصاءات السوق والبيانات التفصيلية عن المنافسين ,مما أنعكس ذلك بشكل كبير على تردد المستثمر للقيام بالمشاريع إلى جانب التأثير على دراسات الجدوى ,على عكس بلدان الاقتصاد الصناعي البالغ التقدم حيث الحصول على قواعد البيانات الحاسوبية عن شتى أنواع المعلومات التجارية هي أكثر سهولة إذا ما دفع تكلفة استخراجها لتوفرها .

ثانيا: يعتبر تعذر الحصول على التمويل من أهم المعوقات التي تعوق تنفيذ المشاريع الصغيرة, إذ على الرغم من أنها تمتاز بقلة رأس المال المستخدم إلا أن متطلبات التطور تحتاج إلى تمويل مناسب كثيرا ما يكون الحصول عليه مرهون بشروط متزمتة تفرضها المؤسسات التمويلية عند الإقراض, أهمها ما يتعلق بتوفير الضمانات وعدم الميل إلى اعتبار الآلات والمعدات جزء من الضمان , فضلا عن افتقار أصحاب المشاريع إلى الخبرة في التعامل مع الإجراءات المصرفية ,أما الاستثمار الأجنبي المباشر فهو يخضع للعديد من القيود والمعوقات وإن حصل فهو يخضع لسيطرة المستثمر المحلي .

ثالثا: المعوقات التنظيمية والإجرائية: تمثل المتطلبات التنظيمية والإجرائية أحد مرتكزات المناخ الملائم للمشاريع الصناعية الصغيرة وعاملا مهما للنجاح أو الفشل, إلا أن الواقع التقويمي لتلك المشاريع يشير إلى مجموعة من المعوقات في تلك المتطلبات منها:

- القصور في الإجراءات الإدارية والقانونية والتشريعات المنظمة للجوانب الاقتصادية والتنظيمية , وتعدد جهات الاختصاص والاجتهادات الشخصية التي كثيرا ما تؤثر على قرار فكرة القيام بالمشروعات وتفضيل توجيه الاستثمار نحو الخارج .
- شيوع البيروقراطية وتعقد الإجراءات الإدارية التي لا توفر مناخا استثماريا داعما للمشروعات الصغيرة , فغالبا ما تواجه المشروعات مشكلات إجرائية في التسجيل والترخيص ولوائح الاستيراد والتصدير ونظم الضرائب , الأمر الذي يحمل المشروع أعباء بالكلف والوقت تنعكس سلبا على القدرة التنافسية للمشاريع وبالتالي تؤثر على فكرة أقامه المشروع .
- عدم توفر مناطق للصناعة محددة مسبقا وأعدادها باحتياجات البني التحتية والخدمات اللازمة لقيام المشاريع الصناعية الصغيرة .
- عدم وجود مؤسسات وهياكل داعمة للمشاريع الصغيرة في مجال تقديم الخدمات الاستشارية والمشورة التدريبية والتجارية , إذ أن تحسين مهارات الإدارات في المشاريع القائمة والتنظيم الداخلي يشكل عاملا هاما لاستمرارية ونجاح المشروعات.

رابعا:- المعوقات التسويقية: من المعوقات الرئيسية الأخرى أمام تنمية المشاريع الصغيرة المشكلات التسويقية, حيث يتضح من منتجاتها امتيازها بطلب واسع لتنوعها بين منتجات ضرورية كالغذائية والملابس وأخرى تراثية وترفيه يكون اقتنائها من قبيل الترف الاقتصادي والاجتماعي والاكتناز في الأسواق المحلية والأجنبية, وبالتالي فأن تصميم المنتج وحجم السوق

ونطاقه والسياسات التسويقية المتبعة في مجالات الترويج وإيجاد أسواق ومعارض للمنتجات محليا وخارجيا تعد من العوامل المؤثرة على نمو المشروعات. إذ لاتزال تعاني مثل تلك المشروعات إلى دراسات عن احتياجات وأذواق السوق وفي القدرة التنافسية للمنتجات وتنويع الأسواق وإيجاد قوانين اقتصادية داعمة .

خامسا:- هناك عدد من الإشكاليات الأخرى التي طالما كانت معوقات لنمو وتطور المشروعات الصغيرة في العديد من البلدان النامية ومنها:

- المشاكل الفنية في التشغيل والصيانة كعدم توفر المقاييس. وأعمال الصيانة محليا وارتفاع الأسعار إلى جانب مشاكل اختيار الموقع المناسب ودراسات الجدوى المبررة لقيامها .
- تدني نوعية المنتجات لعدم المعرفة بالمواصفات والمقاييس .
- صعوبة الحصول على المواد الخام بطريقة كفؤة وبكلف منخفضة .
- عدم توفر وسائل الإنتاج المستخدمة في الكثير من الصناعات الصغيرة, الأمر الذي جعلها تستخدم تجهيزات وأساليب أقل تطورا في الإنتاج.
- ضعف دور المؤسسات الرسمية والاتحادات المهنية والجماهيرية في تنشيط هذه الصناعات والمحافظة على نموها وتقديم الدعم والمشورة .

المبحث الثاني : ريادة المشاريع

اولا: - مفهوم الريادة

الريادة تعامل اليوم في أدبيات العلوم الاقتصادية على أنها أحد عوامل الإنتاج الرئيسية فلا تكفي عناصر الأرض والعمل ورأس المال وحدها لكي يكون هناك إنتاج. لقد كان للرواد دور في التوصل إلى ابتكارات غيرت مجرى التاريخ بشكل جذري، منها مثلا الطائرة والتكييف والبنسلين والأنسولين وكثير من المخترعات. وفي مجال الأعمال أصبحت الريادة تعني السبق في ميدان ما ، أما الريادي فيشار الى اللقب الذي يمنح لمن ينشئ مشروعاً جديداً، او يقدم فعالية مضافة إلى الاقتصاد، وهناك سمتان تشير إليهما الكثير من الدراسات المبنية على تجارب عملية وهما روح التحدي والاستعداد لخوض غمار المخاطرة ولكنها المخاطرة المحسوبة، وكذلك كون أغلب الرواد هم أبناء عائلات لديها أعمال تديرها سواء كانت ناجحة أولا.

وبشكل عام اختلفت الآراء حول مفهوم الريادة او الريادية ، فهناك من ينظر اليها من زاوية الخصائص الشخصية, وهناك من نظر اليها من زاوية البعد التنظيمي للمنظمات (Brockhaus,2000,39-42) ، وبغض النظر عن الاختلافات التي وجدت في تعريفات الريادة, هناك بعض التعريفات التي فرضت نفسها عن الفكر الاداري والاقتصادي لما اتصفت به من الموضوعية و التعبير الدقيق. (Daft,2010, 602) **(النجار والعلي ، 2006، 5)وكالاتي:**

- تعبر الريادة عن عملية إنشاء شيء جديد ذو قيمة من خلال بدل الجهد و إنفاق رؤوس الأموال و تخصيص الوقت إضافة إلى تحمل المخاطر المصاحبة لذلك. و من ثم الحصول على المكافأة مما يؤدي إلى تراكم الثروة.
- كونها عملية بدء عمل تجاري وتنظيم الموارد الضرورية له مع افتراض المخاطر والمنافع المرتبطة به".
- الشخص الريادي هو الشخص الذي ينهمك في الريادة وينشغل بها من خلال إدراكه لفكرة توفير منتج أو خدمة جديدة في الأعمال وحملها إلى التطبيق الفعلي.

مما تقدم يمكن الاشارة الى وجود شبه اتفاق الى عد الريادة بانها البراعة في الانتباه للفرص والقدرة على استثمارها في الوقت المناسب وهي التنفيذ العملي للأفكار والطموحات.

ثانيا: - خصائص الريادة(الريادي)

كما اختلف الباحثون في تعريفهم للريادة وتحديد مفهومها فقد اختلفوا في تعدادهم لخصائص الريادي وسلوكه وذلك بسبب تعدد مجالات المعرفة الخاصة بها ، وهنا لابد من التوضيح والاشارة الى ان موضوع الخصائص لا يمثل موضوعا مستقلا بذاته وانما هو تمثيل للتكوين الشخصي للأفراد بشكل عام, فالخصائص الريادية هي القدرات والسمات الشخصية التي يمتلكها الريادي، ويحتاجها لإدارة منشأته بنجاح،(Koratko,2007,58) بما يعني تحديد طرائق تصرفه في مختلف المواقف التي يواجهها او الادوار التي يقوم بها تبعا لنوع المهام المطلوب تنفيذها.

وبشكل عام يمكن القول أن تلك الخصائص قد تختلف من باحث إلى أخر، إلا أن هناك خصائص تصف إطار أي ريادي ناجح ، إذ أن وجود هذه الصفات تدعم العمل الريادي وترفع من جودة المشروع ، ورغم الاختلاف يرى الباحثون هناك قواسم مشتركة لتلك الخصائص تناولتها العديد من الدراسات ومنها دراسة كل من(Lorrain & Dussault,2008,155)، ودراسة (النجار والعلي،2006 ، 10) وتتمثل (الميل نحو المخاطرة ،الثقة بالنفس ، التفاؤل ،الرغبة بالنجاح ، الحاجة للانجاز) ، نعرض لها بالاتي:

الميل نحو المخاطرة :	يتحمّل الريادي المخاطرة، ويتقبل العمل في مواقف وحالات تتسم بعدم التأكد ، **و الملاحظ انه كلما زادت درجة الرغبة في النجاح يزداد الميل و الاستعداد لتحمل مخاطر معينة و عادة ما يتميز الريادي إلى الميل إلى المخاطرة نتيجة لرغبته القوية في النجاح و تقديم منتجات و خدمات جديدة.**
الرغبة في النجاح	يتميز الريادي بمعرفة الأهداف التي يريد الوصول إليها بدقة لدلك فهو يعمل بدرجة في تحقيق النجاح ويملك درجة اكبر من الفرد العادي حيث درجة الاهمية و المسؤولية كبيرة للوظيفة والنشاط الذي يقوم بها الريادي و القدرة على حل المشاكل المختلفة و التعامل معها بشكل أفضل من الآخرين ومن ثم فهو يقبل التحدي لتحقيق النجاح المنشود.
الثقة بالنفس:	الريادي هو الشخص الذي يبدأ العمل الحر او الخاص بحيث يكون مدفوعاً بحماس لا نجازه، لديه الثقة بالنفس التي تقوده إلى كسب المزيد من الزبائن والتعامل مع التفاصيل الفنية وإدامة حركة العمل، اي بأنه يمتلك المقدرة، وشديد الاعتماد على النفس والثقة بها مما يجعله ذو رغبة في اتخاذ القرارات المهمة .
الحاجة إلى الإنجاز:	الريادي شخص لديه الدافعية المتميزة لإشباع الحاجة للإنجاز بدرجة عالية لأنه بارع ومتفوق يختار الظروف التي توفر له النجاح في عمله الذي يتصف بالتحدي والأهداف الصعبة ليحقق بها درجات عالية من الرضا .
التفاؤل :	**يميل الرياديون إلي التفاؤل فهم غير متشائمين وهم على علم بان الفشل هو حلقة من حلقات النجاح ويمكن تحويل هذا الفشل إلى نجاح و التفكير السلبي إلى التفكير الايجابي.**

ثالثا: اهمية ريادة المشاريع - التوجهات والمراحل :

بات من الواضح الدور الأساسي الذي تلعبه المنشآت الصغيرة بوصفها أبرز محركات النشاط والنمو الاقتصادي والمساهم الاكبر في توفير فرص العمل سواء المادية او البشرية، الأمر الذي يوضح ضرورة العمل على استثمار تلك المشاريع استثمارا رشيدا يعظم من المردود الاقتصادي والاجتماعي لهذا الاستثمار، إذ أن توظيف القدرة على تحويل الابتكارات والافكار الجديدة الى اعمال ناجحة، في ضوء امتلاك رواد الاعمال الجرأة الكافية للمخاطرة بتطبيق الفكرة واعطائها

ما يلزم من وقت وجهد ومال، لا يتأتى إلا من خلال دعم واستثمار مبادراتهم الريادية، وتقديم يد العون لهم للبدء بمشاريعهم الصغيرة.(هيكل، 2003 ، 31)
وبشكل عام تتميز المشروعات الريادية عن بقية المشاريع الصغيرة بكبر حجم المكاسب المتوقعة وسرعة تحقيقها كون المشاريع الريادية تقوم على الابتكار وتقديم أفكار إبداعية سباقة تضفي على المشروع الريادي صفة التميز والإبداع وتلبي حاجات المستهلكين ومتلقي الخدمات، هذا بالإضافة لكون عامل المخاطرة أكبر لهذه المشروعات وللأسباب عينها.
وانطلاقا من ذلك فإن المنظمة الريادية لابد أن يتوافر فيها ثلاثة عناصر أساسية وهي :

1. الأفراد الرياديين الذي لن يكون هنالك إبداع من دونهم.(السكارنة ، 2008 ، 71)
2. البعد التنظيمي المرتبط بالرؤية ، الثقة، المثالية، الإبداع، التحوط للفشل ، التحوط للغموض، الرقابة الداخلية.
3. البعد البيئي المرتبط بالتنوع بالأسواق.

و بناء على ما تقدم ، يمكن تحديد اهم المراحل في انجاز المشاريع الريادة كما يلي : .(هيكل، 2003 ، 82)

جدول ( ) مراحل انجاز المشاريع الصناعية

المرحلة الأولى : تحديد الهدف (غاية اختيار فكرة المشروع ، ومدى الاستعداد والرغبة لأداء هذه الفكرة وكذلك هل لديك قدرة شخصية لإدارة هذا المشروع من خلال الخبرات الفنية)
المرحلة الثانية : دراسة جدوى مبدئية لفكرة المشروع(دراسة حاجات السوق والمشروعات المشابهة، وهل يحقق المشروع فائدة لك وللمجتمع، هل فكرة المشروع واعدة بالنجاح.)
المرحلة الثالثة : هل يتوفر التمويل المالي (معرفة قدرات مالية للقيام بالمشروع او الاستعانة بمصادر تمويلية أخرى تساعد على نجاح فكرة المشروع)
المرحلة الرابعة : إعداد دراسة الجدوى التفصيلية (دراسة بيئية وفنية واقتصادية وتسويقية ومالية ...الخ)
المرحلة الخامسة : إعداد برنامج زمني للمشروع (أ - وضع خطوات لأعمال وأنشطة المشروع. ب - إعداد الموقع وبالمواصفات المطلوبة. ج -تحديد الفترات الزمنية لإنجاز الأعمال د - تحديد تكاليف كل عمل او نشاط.)
المرحلة السادسة : التنفيذ والتجهيز (أ- شراء وتركيب الآلات والمعدات ب - اختبارات التشغيل والإنتاج ج - التسويق والبيع)
المرحلة السابعة : المتابعة والتقييم (متابعة كم تم إنجازه من الأعمال ومعرفة ما تم التوصل إليه وفق ما خطط له -- من حيث الأعمال ب -من حيث الزمن ج -من حيث الإنفاق - من حيث نسبة التنفيذ)

المبحث الثالث/ استراتيجية تطوير المشاريع الصغيرة في العراق

تشير التجارب المعاصرة إلى إن المشروعات الصغيرة يمكن أن تكون خطوة نحو التقدم في خدمة الاقتصاد والتنمية أو خطوة نحو التراجع , ويرتبط ذلك بمدى قدرة البلدان على توظيفها بشكل سليم للمساهمة في حل الكثير من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية , الأمر الذي جعل من تبني التوجهات التطويرية لهذه النوعية من المشاريع أمرا ملزما وليس اختياريا وخصوصا في المجتمعات النامية التي تكون فيها معادلة الإنسان والموارد غير متكافئة ,إذ الكثير منها لازال يعتمد على الاستيراد في سد الاحتياجات مما أصبح يستنزف المداخل ومن ثم الحد من الصناعات المحلية وتأثرها بنوعية السلع المستوردة .

وتماشيا مع أهمية التوجه نحو التطوير للمشروعات الصغيرة , نحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على بعض مؤشرات واقع تلك الصناعات في العراق ورؤية عن التوجهات المقترحة لأفاق التطوير المستقبلي , وتأطير السياقات التفكيرية الخاصة لعملية التطوير بالاستناد إلى ما طرح من واقع الإشكاليات والمحددات الحالية لتلك المشروعات , وعدها كدليل يسهم في بناء أطار منظم يترجم جوانب عملية التطوير .

المحور الاول :- واقع الصناعات الصغيرة في العراق:

احتلت المشروعات الصناعية الصغيرة ركنا هاما في الاقتصاد القومي ومسيرة التنمية , وانتشرت هذه المشروعات في أنشطتها على مدى مناطق جغرافية واسعة ، فضلا عن المردود الاقتصادي لتلك المشروعات في الناتج المحلي وسد احتياجات السوق المحلية، ومساهمتها الفعلية في خلق فرص التنمية الاقتصادية والاجتماعية المتوازنة من حيث العمالة والخدمات .

فقد أصدرت مديرية الاحصاء الصناعي في الجهاز المركزي للاحصاء وتكنلوجيا المعلومات تعريفا لتلك المشروعات بأنها (مشروعات تعود للقطاع الخاص فقط موزعة على الآنشطة الصناعية المختلفة وان المعيار المعتمد في تصنيف هذه المشروعات هوان عدد العاملين (1-9)عاملا ، (وقيمة أقل من مائة الف دينار) (تقرير المنشات الصناعية الصغيرة لسنة 2005).

قام الجهاز المركزي للاحصاء بأجراء اربعة مسوحات للمشاريع الصناعية الصغيرة هي على التوالي (1983،1970، 2001 ، عامي 2004 و 2005) أذ نجد ان النشاط الاقتصادي للمشاريع الصغيرة في العراق تتسم بسمات الصناعة الحرفية التقليدية التي تركز على صناعة المواد الغذائية وخياطة الملابس وبعض الصناعات المعدنية وصناعة الجلود وغيرها من الصناعات، وصنفت تلك الصناعات الصغيرة في العراق الى ثلاثة اصناف هي:

1 ـ صناعات يدوية وهي تمثل اغلب الصناعات الصغيرة الحجم وتعتمد على الخبرات المحلية المكتسبة كصناعة الجلود والحياكة وصناعة المنتجات التراثية.

2 ـ الصناعات الغذائية كصناعة منتجات الالبان والمربيات والخضراوات وطحن وجرش الحبوب.

3 ـ صناعات ميكانيكية وكيمياوية.

تشير الإحصاءات المتاحة عن المشاريع الصغيرة في العراق إلى أن عددها يبلغ (77167) مشروعاً في عام 2000 يعمل فيها أكثر من (164) ألف عامل ينتجون ما قيمته (482) مليار دينار في حين بلغت قيمة مستلزمات الإنتاج نحو (226) مليار دينار . ارتفع ناتج المشاريع الصغيرة من (474) مليون دينار عام 1988 إلى (235432) مليار دينار عام 2001 أما بالنسبة لعدد العاملين في المشاريع الصغيرة فقد ارتفع بمعدل سنوي قدره 2ر3% خلال المدة 1988 – 2001 ، ويعزى ذلك إلى زيادة عدد المشاريع الصغيرة وبمعدل (1ر4%) مما يعني انخفاض متوسط عدد العاملين للمشروع الصناعي الواحد من (3ر2) إلى (2) بين عامي 1988 و 2001مما يشير إلى فردية هذه المشاريع

لذلك سنتناول بعض مؤشرات التطور على المستوى العام ومستوى المحافظات

جدول ( ) عدد المشروعات الصناعية الصغيرة للسنوات2005 - 1996

السنة	96	97	98	99	2000	2001	2002	2003	2004	2005
عدد المشاريع	31439	31040	25136	29467	77167	69090		17929	17599	10088

- -المصدر : جمهورية العراق , وزارة التخطيط والتعاون الانمائي الجهاز المركزي للاحصاء وتكنولجيا المعلومات ,تقرير المنشات .الصناعية الصغيرة لسنة, 2006 ص5

<u>حيث نلاحظ في الجدول اعلاه</u>:

- تذبذب واضح في عدد المشاريع الصغيرة وتراجع في اعدادها منذ عام 1996 ولغاية 1999 وذلك يعود الى تراجع متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي بسبب الحصار الاقتصادي وتحول قسم كبير من تلك الصناعة الصغيرة الى القطاع غير المنظم.
- حيث نجد من الجدول اعلاه ان عدد المشاريع الصغيرة خلال الفترة المبينة بالجدول قد بلغ اعلى مستوى له في عام 2000 م والبالغ(77167) مشروعا بينما بلغ اوطئ مستوى له في عام2005 والبالغ(10088)مشروعا.
- ومن الجدير بالذكر أن ارتفاع اعدادها في العام 2000 م ربما يعود الى تطبيق برامج الاعفاءات الضريبية في هذه السنة , والتي كانت قد شجعت الكثير من المستثمرين على التسجيل للاستفادة من تلك المزايا فضلا عن التحسن النسبي للوضع الاقتصادي نتيجة لتطبيق اتفاقية النفط مقابل الغذاء التي بدأت أثارها بالظهور في العام.1997
- أما بالنسبة لعدد المشاريع الصناعية الصغيرة في العراق فقد بلغت حوالي (17929) عام 2003 يعمل فيها نحو (50207)عامل

اما بالنسبة للتوزيع النسبي للصناعات الصغيرة وعدد المشتغلين فيها حسب المحافظات:

جدول رقم (2) عدد المشاريع الصغيرة والمشتغلين فيها حسب كل محافظة.

المحافظة	عدد المشاريع	الاهمية النسبية%	عدد المشتغلين
نينوى	1267	12,5	5000
التاميم	504	4,9	2100
ديالى	678	6,8	2612
بغداد	1181	11،7	4617
بابل	912	9,04	2523
كربلاء	662	6,5	2501
واسط	553	5,44	2317
صلاح الدين	534	5,25	1860
النجف	810	8,02	2820
القادسية	785	7,78	2081
المثنى	414	4,10	1447
ذي قار	620	6,14	2067
ميسان	531	5,26	1583
البصرة	637	6,31	2851
المجموع	10088	100	36397

المصدر :جمهورية العراق , وزارة التخطيط والتعاون الانمائي الجهاز المركزي للاحصاء وتكنولجيا المعلومات ,تقرير المنشات الصناعية الصغيرة لسنة, 2006 ص23

ملاحظة :لم يشمل المسح المحافظات الشمالية من العراق(سليمانية ,أربيل ,دهوك) والمنطقة الغربية (الانبار).

المحور الثاني: استراتيجية التطوير ..الأهداف والمبادئ :

إن استراتيجية تنمية المشروعات الصغيرة تعني أول ما تعني وضع خطة وطنية لدعم وتشجيع ورعاية هذه المشروعات، بحيث تتضح بها الأهداف وتتحدد بموجبها الآليات والأدوات والإجراءات اللازمة لتنفيذ هذه الخطة ضمن جدول زمني واضح، وذلك انسجاماً مع استراتيجية التنمية من جهة، وإمكانية المشاركة والتنسيق فيما بين الأطراف المعنية في الدولة من جهة أخرى.

تهدف استراتيجية تطوير الصناعات الصغيرة صياغة اطار عام للتوجهات المستقبلية , والبحث عن أساليب تهيئ سبل تفعيل أدوار تلك المشاريع في المجتمعات وتحريك توجهاتها نحو إيجاد المكامن التطويرية كخطوة لتشجيع ودعم قدرات هذه النوعية من المشروعات وتوظيفها بشكل سليم وأداء أفضل في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية , وأضافه الى الهف الرئيسي أعلاه يهدف الإطار المقترح :

- تحديد المجالات المطلوب تطوير المشروعات فيها .
- تحديد المهام المطلوب القيام بها لأجراء التطوير .
- تحديد المتطلبات والموارد اللازمة حاليا ومستقبليا.

أما مبادئ الإطار المقترح , فتستند على عدد من الأسس التي تشكل مفاهيم ومكونات لاستراتيجية التطوير المقترحة نعض لها بالاتي :

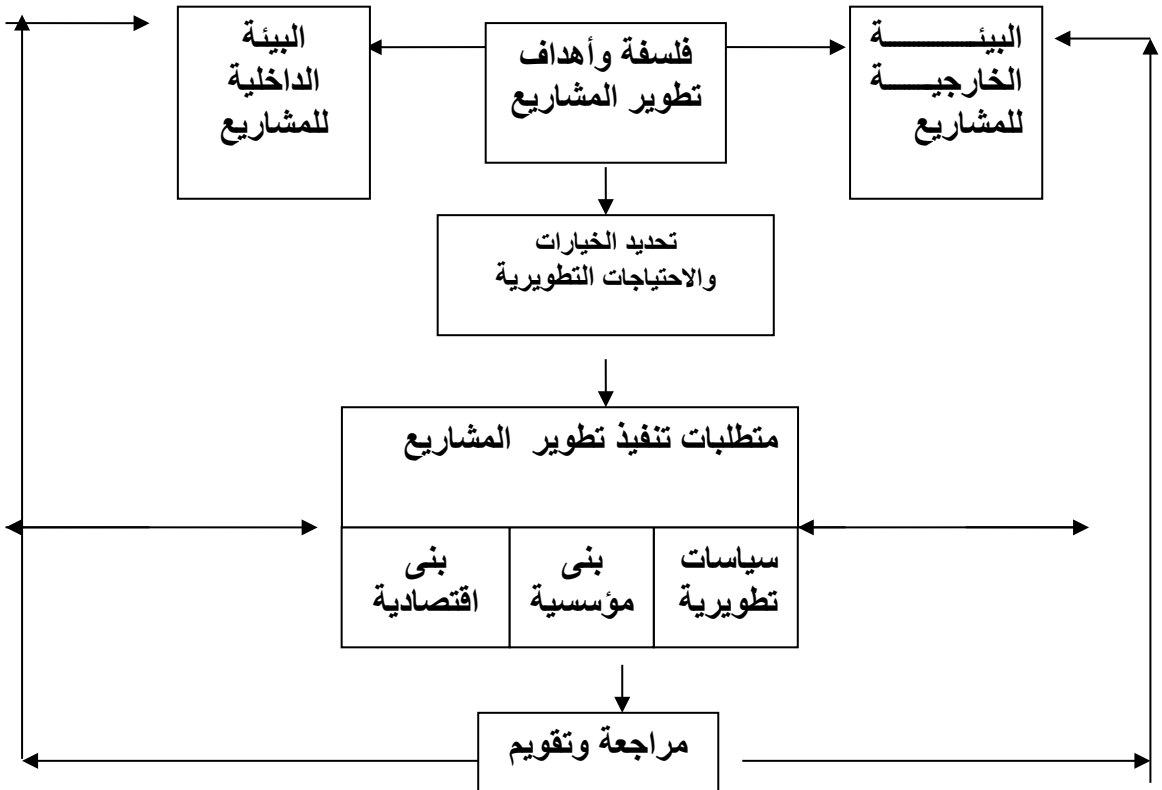
1- تقوم الاستراتيجية على الرؤية الشمولية في تغطية الاعتبارات ذات العلاقة بتطوير المشروعات سواء من حيث الأسلوب أو الهدف أو النتائج المترتبة واستيعاب المفاهيم والتقنيات التي تقوم عليها عملية تحريك متطلبات التنمية الاقتصادية .

2- يستند الإطار في توجهاته على المستقبل واحتمالاته المتوقعة لمواجهة متطلبات البيئة , ويركز على استغلال الموارد والإمكانيات المحلية في مجال أعداد وتنفيذ المشاريع والبرامج التنموية الى جانب عدالة توزيع المكتسبات التنموية أفقيا وعموديا بقدر تعلق الأمر بالمشاريع الصغيرة .

3- تستند الاستراتيجية على عمليات التنسيق ما بين الاعتبارات المؤثرة بالخطط التنموية للمشاريع , إذ تحقق العملية التنسيقية مجموعة أهداف منها ما يتصل باستغلال أفضل للموارد وعدم التبديد فيها, وتوفير الجهود والطاقات البشرية والإفادة منها كماً ونوعا, واختصار المراحل الزمنية في تحقيق الأهداف المرسومة .

المحور الثالث :- أطار الاستراتيجية المقترحة :

يبين الشكل (1) ملخصا بيانيا لطبيعة المرتكزات والتوجهات الأساسية لهذا الأطار,إذ تشكل بمجموعها خلفية ضرورية في تطوير المشروعات الصغيرة , ونعرض لها بالاتي:



1-أيجاد الرؤية لكل من الفلسفة و[illegible] المشاريع الصغيرة والتي تستمد مقوماتها الأساسية من تقييم عوامل البيئة الداخلية والخارجية والتي تحدد في ضوئها النظرة الشاملة للمشاريع من حيث الاتجاهات والقيم الحاكمة للسلوك والأداء والآليات المطلوبة لتحويل الرؤية الى واقع ملموس, وفي ضوؤها تتحدد فلسفة المشروع ومجال نشاطه والأفكار والإمكانيات التي يمكن تحويلها الى فرص, ومن ثم بلورة الأهداف وصياغتها من خلال أدارة المشروع في ضوء أماناته الداخلية وحقائق ومتطلبات البيئة الخارجية وعلاقات القوى المحيطة , إذ غالبا ما تأخذ مستويين أهداف مباشرة يمكن تحقيقها عند البدء بالمشروع , وأهداف متطورة يمكن توقعها مستقبلا .

من هنا ,فأن دراسة وتقييم بيئة المشاريع الصغيرة هي من المرتكزات الأساسية لرسم التوجهات المستقبلية , ومرحلة مهمة للكشف عن حالات الضعف أو الخطأ في عملية التطوير المستقبلي وتحديد ملامحه ,فمثلا إن كان المشروع يعمل في ظل بيئة تتصف بالاستقرار العالي فأن التركيز ينصب على الأطر التشغيلية لتلك المشاريع , أما في حالة البيئة غير المستقرة فأن المشروع يقوم بتحليل مكثف للوقوف على أثار البيئة على الأداء , ولصغر حجم المشروع فأن القدرة على الاستجابة للتغيرات تكون سريعة عند المقارنة بالمشروعات الكبيرة.

2- تحديد الخيارات الاستراتيجية : وفي إطار السياق أعلاه, حددت الخيارات الاستراتيجية المتاحة للمنظمات الصغيرة في الآتي:(السيد غراب، 1995 ، 189 –199).

- **تقسيم السوق:** يجب على المنظمة الصغيرة إن تتنافس في عدد قليل من قطاعات السوق في صناعتها ويتم اختيار هذا القطاع بعناية لكي تحقق النجاح وغالبا ما تقوم المنظمات الصغيرة الناجحة بتحديد هذه القطاعات بطرق فريدة وخلاقة ، ويجب على المنظمة أيضا أن تنافس في القطاعات التي تزيد فيها نواحي تفوقها ويقل فيها المنافسون الكبار ولابد من أن تفرغ الإدارة جزءاً من وقتها لتحديد القطاع الملائم لها بدلا من المنافسة في كل القطاعات.
- **استخدام البحث والتطوير بكفاءة:** أن المنظمات الكبيرة تتمتع بقدرتها على الأنفاق في نشاط البحث والتطوير وتتفوق أدائيا على المنظمات الصغيرة والتي تستطيع تحسين

أدائها في القطاعات الضيقة من خلال تركزها على الإنفاق في البحث والتطوير في المجالات و المنتجات التي غالباً ما تكون لا نمطيه.

- **المحافظة على الحجم والإمكانات الحالية :**وتعني هذه الاستراتيجية اقتناع هذه المنظمات ببقائها صغيرة وتركيزها على الربحية بدلا من النمو سواء في زيادة المبيعات أو الحصة السوقية وإتباعها أسلوب التخصص بدلا من التنويع.

3-تحديد الاحتياجات الفعلية للتطوير وتوفير المناخ المناسب لضمان تطوير المشروعات الصغيرة واستمرار نموها, إذ يمكن النظر الى هذه الاحتياجات على أنها حلولا ومسارات لما ينبغي القيام به في مجال الإصلاح والتطوير. وينظر لها من خلال الاتي:

- أجراء المسوحات للمشروعات الصغيرة على مستوى المواقع الجغرافية .
- تبني الأسس الواضحة في تصنيف المشروعات الصغيرة وتمييزها عن غيرها .
- إيجاد الوحدات التسويقية الداعمة للمشاريع , وتوفير الأسواق لمنتجاتها في الداخل والخارج.
- إيجاد مراكز خدمات متخصصة في تقديم المشورة لأصحاب المشاريع والمستثمرين الجدد, سواء في المجالات الفنية والإدارية والمالية. الخ .
- تبني أنظمة وقوانين ولوائح داعمة لنشأة المشاريع والأسواق. خصوصا فيما يتعلق بالضرائب والإجازات وتسهيل الإجراءات وأسعار المواد الأولية واستيراد مستلزماتها وغيره .
- توفير قاعدة معلوماتية عن مصادر التمويل والمواد والأسواق .
- تنشيط الدور الإعلامي الموجه عن المشروعات الصغيرة

4-متطلبات تنفيذ التطوير : تضم هذه المتطلبات ما ينبغي توفيره قبل وبعد في الخطوات العملية لتنفيذ المشاريع , وتتمثل في مجوعتين **الأولى** تشمل متطلبات عامة تخدم الإطار المقترح للتطوير ومجالاته , وتنصب على توفير الامكانيات والعناصر اللازمة للتنفيذ والدعم متمثلة بالسياسات التطويرية والبنى المؤسسية الساندة في الخدمات والبنى التحتية المناسبة لتشجيع ونشر المشاريع , والمجموعة **الثانية** متطلبات فرعية تتعلق بالأهداف التشغيلية للمشاريع ذات الصلة بتوفير المعلومات للمستفيدين ومراجعة القوانين والتعليمات الخاصة بالمشاريع , فضلا عن ربط الاحتياجات التطويرية بطبيعة التحولات التنموية للبيئات المحلية .

5-المراجعة والتقويم : توضح عملية المراجعة والتقويم مدى مسايرة خطوات عمليات التنفيذ لما تم تخطيطه في العملية التطويرية للمشاريع ,وفي ضوؤها يستدل عن اتجاهات التطور الإيجابي والسلبي للمشروعات الصغيرة والسبل الواجب أتخاذها لغرض المعالجة ,إذ تأخذ المراجعة والتقويم اتجاهيين **الأول** داخلي وتشغيلي من قبل أدارة المشروع للتحقق من كفاءة المشروع وباعتماد نظم المتابعة الدورية كالموازنات للإيرادات والمصروفات وجدولة التنفيذ ومتطلبات النجاح ,**والثاني** خارجي للبيئة الاقتصادية ووحدات الخدمات الساندة والأدوار التي تقدمها المشروعات في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

المحور الرابع: مكونات استراتيجية التطوير:

تستند استراتيجية التطوير على تأطير سياقات التفكير الخاصة بتطوير المشروعات الصغيرة من واقع تحديد المشاكل والمعوقات , ومن ثم بناء التوجه المستقبلي الذي يساعد على وضع أطار عملي للتطوير , إذ ينضوي تحت مظلة الإطار مجموعة من الاستراتيجيات وما يرتبط بها من توجهات ونعرض لها على النحو الاتي :

1- تبني استراتيجية تنموية للقطاع الصناعي تنطلق من الرؤية الشمولية في تغطية الاعتبارات ذات الصلة بتطوير المشروعات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة , إذ تستند هذه الاستراتيجية في معطياتها على أن المشروعات الصغيرة تشغل حيزا في الاقتصاد الوطني إلى جانب الصناعة الأخرى , لذا فأن متطلبات التنظيم والتنسيق في الأدوار والعلاقة تصبح حالة مطلوبة.

2- استراتيجية توفير البني المؤسسية والهيكلية الساندة لدعم المشروعات بالخدمات الفنية والتجارية والمعلوماتية , كاستحداث وحدات الدعم الفني والتجاري على مستوى المواقع

الجغرافية للبلد أو ما تسمى بحاضنات الأعمال التجارية المعروفة بتسهيل تقديم الخدمات إلى المشروعات الصغيرة , وتوفير مراكز المعلومات التي توفر ما تحتاجه المشروعات من بيانات , فضلا عن استحداث أجهزة متخصصة في الرقابة على المواصفات .

إن النظرة المستقبلية لتوفير تلك البني الساندة أزداد في ظل التطورات الفنية والاقتصادية وزيادة الاهتمام بالنوعية وفي العديد من المجالات ومنها:

-خدمات تخطيط الإنتاج وضبط الكلف .

-خدمات نوعية المواصفات.

- خدمات رفع الكفاءة الفنية والإدارية.

- خدمات توفير المعلومات الصناعية البيانية منها والإحصائية وتسهيل استخدامها من قبل المنتج والمستثمر .

-خدمات للمساعدة في دراسات الجدوى للمشروعات.

3- استراتيجية تهيئة البيئة الملائمة لتشجيع ونشر الصناعات الصغيرة , من حيث توفير البني التحتية وسياسات الدعم وتحسين المناخ الملائم لنجاحها والتغلب على المشكلات التي تواجهها ومنها:

- تقديم الحوافز السعرية والتسويقية للمشاريع .

- التوزيع العادل لمكاسب التنمية في الإطار الجغرافي للبلد وتحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي للسكان.

- تعزيز الاستثمارات المحلية والخارجية في المشاريع.

- تطوير الأنظمة والقوانين واللوائح الداعمة لتأسيس المشروعات .

- موائمة قنوات التمويل والأقراض بما يتفق مع قيم ومعتقدات المجتمع وتوجهاته.

4- استراتيجية تنمية قطاع التجارة الداخلية والخارجية , وتذليل الصعوبات التسويقية والترويجية لمنتجات الصناعات الصغيرة والحرفية , وبالتالي توفير المناخ اللازم لأسواقها في الداخل ودعم التوجه نحو التصدير لمنتجات المشروعات , من خلال تنويع أسواق الصادرات وتحرير القوانين وإجراءات الإصلاح الاقتصادي ودعم التجارة البينية مع البلدان المجاورة وتسهيل أنتشار وترويج منتجاتها في المعارض الدولية بعيدا عن الإجراءات المقيدة .

مما تقدم فإن تحقيق استراتيجية تطوير المشروعات الصغيرة يعني جملة من السياسات المتكاملة في المجالات التالية: (هالة ، 2003 ، 42) (الربيعي، 2006 ،1) .

مجال سياسة التشريع والتنظيم	**وضع إطار قانوني محدد للمشروعات الصغيرة متفق عليه من قبل الجهات العاملة في مجال تنمية المشروعات، يسهل تنسيق الجهود بين مختلف الأطراف المعنية ، ويساعد على إيجاد سياسة واضحة ومشجعة لتنمية هذا القطاع"**
مجال سياسة التمويل	**عبر مؤسسات تنمية وتمويل المشروعات الصغيرة سواء المؤسسات الدولية أو المؤسسات الحكومية والبنوك الوطنية أو حتى المنظمات الأهلية**
مجال سياسة الدعم الفني	**دعم المشروعات الصغيرة " بالخدمات الفنية المختلفة التي تحتاجها بدءاً من التدريب والتأهيل سواء الإداري والفني، الذي يسبق المشروع والذي في بالدراسات التسويقية الاستشارية، وإنشاء شركات متخصصة لتسويق منتجات هذه المشروعات، إلى إقامة المعارض الدائمة للمشروعات الصغيرة داخلياً والتشجيع للمشاركة في المعارض الخارجية**

المصادر

1- الحديثي, سيف الدين: النشاط الخاص وتنمية الصناعات الشعبية , مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية ,العدد (5),العراق, 2002.
2- النجفي ,سالم والقريشي, محمد صالح ؛ مقدمة في أقتصاد التنمية , مطبعة جامعة الموصل ,العراق ,1988 .
3- المصري ,سلوى ضامن ؛ أستثمارات المشاريع الصغيرة ,مجلة العمل العدد(76) , الأردن ,1996.
4- السكارنة، بلال خلف ، الريادة و إدارة منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط 1، الأردن،8 200
5- النجار، فايز والعلي،عبد الستار،الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة، دار الحامد للنشر – .والتوزيع،عمان– الأردن، الطبعة الأولى2006
6- حسن، توفيق عبد الرحيم يوسف،(2002)،إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن.
7- شحاذة، حازم، آخرون،(2001)،إدارة المشروعات الصغيرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8- عبد القادر , محمد ؛ دور المشروعات الصغيرة في مواجهة ظاهرة البطالة , المنظمة العربية للتنمية الأدارية ,سوريا , 2003
9- عبد الباقي، صلاح محمد،(2001)،قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
10- غراب، كامل السيد،(1995)،الإدارة الاستراتيجية أصول عملية وحالات عملية، جامعة الملك سعود.
11- كرمول, أكرم ؛تنمية قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة ,عمان ,الأردن,1996 .
12- هيكل، محمد - مهارات وإدارة المشروعات الصغيرة - مجموعة النيل العربية- الطبعة الأولى - عام - 2003القاهرة.
13- هالة ، محمد لبيب عنبة، إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر: 2003.
14- الربيعي، فلاح خلف، دراسة تحليلية لمشكلات تمويل المشروعات الصغيرة، جامعة عمرالمختار، ليبيا:2006
15- تقرير الأمم المتحدة , مسح التطورات الأقتصادية والأجتماعية في منطقة الأسكوا , 1997.
16- المصدر : جمهورية العراق , وزارة التخطيط والتعاون الانمائي , الجهاز المركزي للاحصاء وتكنولجيا المعلومات, التقارير السنوية (1999م - لاحصاء المنشأت الكبيرة للسنوات المذكورة996)
17- -المصدر : جمهورية العراق , وزارة التخطيط والتعاون الانمائي الجهاز المركزي للاحصاء وتكنولجيا المعلومات ,تقرير المنشات .الصناعية الصغيرة لسنة, 2006 ص5

Brockhaus,S.R.H,1982,the psychology of entrepreneuer,Encyclopaedia of entrepreneuership,new jersy,40.

-Hussein,klatib; Economices of small scale industries ;theory & application ,1985
-Roobbins,Stephen P.&Coulter,Mary, (1999),Management,6th ed,Prentice Hall.

Daft, Richard ,2010, "New era of management", 9th, South-estern,Cengage learning. Australia.
D.Kuratko, 2007, Entrepreneurship Leadership in the 21 century, journal of leadership and organizational studies, Vol.13, no.4.

–

العلاقة والاثر بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج

دراسة استطلاعية لأراء عينة من المدراء في معامل المياه المعدنية لمحافظة دهوك

ماجدة محسن عبد الرحمن
مدرس – قسم ادارة الأعمال
كليةالإدارة والاقتصاد – جامعة دهوك
majidaalhakem@yahoo.com

المستخلص

يركزالبحث الحالي على الريادة في المنظمات الصناعية لمواكبة التطورات المتسارعة في العالم، وهذا يتطلب تبني التفكير الريادي والتي تتمثل بالوعي الريادي وعقلانية الخيارات الواقعية واطار العمل الريادي للحصول على منتجات ذات تصاميم تتوافق مع متطلبات الزبائن وتوقعاتهم، ومن هنا تظهر اهمية اجراء البحوث العلمية في هذا المجال، لهذاان الهدف الرئيس يتمثل بدراسة العلاقة والاثر بين مكونات التفكيرالريادي وابعادتصميم المنتج المتمثلة بالاداء، المعولية ،الجمالية، المطابقة، الجودة المدركة، وقابليةالخدمة بالتطبيق على معامل المياه المعدنية لمحافظة دهوك. يسعى البحث الى الاجابة عن مجموعة من التساؤلات البحثية التي تسهم في تحديد العلاقة والاثر بين مكونات التفكيرالريادي وابعاد تصميم المنتج، ويقوم البحث على فرضيتين رئيستين. اذ اظهرت نتائج التحليل الاحصائي بانه يوجد تاثير معنوي لمكونات التفكير الريادي في ابعاد تصميم المنتج .

1-1المقدمة

تتميز بيئة الأعمال المعاصرة بزيادة المخاطروانحسار التنبؤ اذ تعمل في ظل عدم التاكد وتستفيد من نقاط قوتها وتخاطر في البحث عن الفرص واستغلالها ، مما يوجب على المنظمات تبني التفكير الريادي بحيث تاخذ موقع الصدارة في اهتماماتها، ومع ازدياد التطورات في مجالات الحياة كافة منها الصناعية والاقتصادية بات من الضروري ان تضع المنظمة اسلوبها الخاص لنقلها الى مواقع التميز والتفرد عن المنظمات المنافسة لضمان تحقيق هدفها الرئيسي في النمو والاستمرارية في العمل بنجاح ، ونتيجة للانفتاح العالمي بفعل الثورة المعلوماتية ونشوء ظاهرة العولمة فانه فرضت على المنظمات التوجه السريع نحو تفضيلات الزبائن لاجراء تصاميم للمنتجات بحيث تشبع حاجة ورغبة الزبون وتلبي متطلباته المتعددة والمتجددة فضلاعن ابتكار الاسواق والريادة فيها .

1–2 اهمية البحث

ونظراً للتقدم العلمي والتطور االتكنولوجي والصناعي الذي ادى الى ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات الصناعية الساعية الى النجاح والنمو والاستمرارية مما ادى الى ازدياد اهمية التفكير الريادي لاجراء تصاميم تتلائم مع اذواق وحاجات الزبائن في هذه المنظمات فضلاعن اهميتها لاجراء البحوث العلمية.

1–3 مشكلة البحث:

1– ماهي طبيعة العلاقة بين مكونات التفكيرالريادي وابعاد تصميم المنتج في المنظمات المبحوثة ؟

2– ماهو تاثيرمكونات التفكير الريادي في ابعاد تصميم المنتج في المنظمات المبحوثة؟

1–4 اهداف البحث:

يهدف البحث الى دراسة العلاقة والاثر بين مكونات التفكيرالريادي المتمثلة (بالوعي الريادي، عقلانية الخيارات الواقعية، واطار العمل الريادي) وابعاد تصميم المنتج المتمثلة (بالاداء، المعولية ،الجمالية، المطابقة، الجودة المدركة، وقابليةالخدمة) في معامل المياه المعدنية لمحافظة دهوك فضلا عن استخلاص النتائج وتقديم المقترحات.

1–5 فرضيات البحث:

يقوم البحث على فرضيتين رئيستين وهما على النحو الاتي:

الفرضية الرئيسة الاولى:

توجد علاقة ارتباط معنوية بين التفكير الريادي بدلالة متغيراتها وابعاد تصميم المنتج.

الفرضية الرئيسة الثانية:

يؤثر التفكير الريادي معنويا بدلالة متغيراتها في ابعاد تصميم المنتج .

1–6 منهج البحث

لغرض تحقيق اهداف البحث واختبار فرضياته فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض مفاهيم الريادة والتفكيرالريادي وابعاد تصميم المنتج.

1–7اساليب جمع البيانات

أ- الاستعانة بالمصادر العربية والاجنبية فضلاعن الدوريات التي لها علاقة بموضوع الدراسة لتغطية الجانب النظري من الدراسة ودعم الجانب الميداني بها .

ب- استمارة الاستبانة للحصول على بيانات تتعلق بالجانب الميداني وتم اعداد الاستبانة في ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية .وتم تصميم الاستمارة بالاعتماد على المصادر والدراسات منها : (اللامي والبياتي، 2008: 87) ، (الرحيم وحسن،2010 :74) (Ireland, et al, 2003: 968) (الباشقالي ،2010 : 44)

1-8الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث

باعتماد برمجية (SPSS) لتحليل البيانات تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط (بيرسون) لمتغيرات البحث .

1-9 **حدود البحث**

تمثلت حدود البحث في الاتي:

أ- الزمنية والتي انحصرت بين تموز(2012) وكانون الاول (2012).

ب- المكانية والتي حددت بمعامل المياه المعدنية في محافظة دهوك .

اولاً: الريادة والتفكيرالريادي

1-المفهوم

إن مصطلح الريادية يحمل في طياته معاني مختلفة، وقد تطور هذا المصطلح عبر الزمن، فبعد أن كان يعني المخاطرة وتحمّل الصعاب تطور ليعني التوصل إلى أساليب جديدة مبتكرة في انتاج السلع والخدمات، وابتكار منتجات جديدة، وفتح أسواق جديدة، واكتشاف مصادر جديدة للموارد وأساليب جديدة في إدارة الأعمال الاقتصادية (أبو فارة، 2010: 5). وقد عرفه الباحثون في ضوء تخصصاتهم العلمية، الامر الذي ادى الى تعدد وجهات النظر التي تناولت هذا المفهوم. اذ تعرف بانها مجموعة من الخصائص المتعلقة ببدء الاعمال والتخطيط لها وتنظيمها وتحمل مخاطر والابداع في ادارتها. (الغالبي وادريس،2007 :561).

ويرى (Tantau, 2008: 73) بان الريادة هي عملية استكشاف واستغلال الفرص غير المستغلة سابقاً ، بينما يرى (Daft ,2003: 170) بانها عملية البدء أو المبادرة للقيام بالأعمال الجديدة وتنظيم الموارد الأساسية

ومواجهة حالة النجاح أو الفشل المصاحبة لها، وهي عملية لإيجاد وجمع الموارد المطلوبة سواء أكانت أموالاً، أو أفراداً، أو الآت، من أجل القيام بالمشروعات الجديدة.

ويرى (اوسو،2010: 7) بان الريادة تعني عملية الوصول الى أشياء جديدة عن طريق تحويل الأفكار المبتكرة الى الواقع العملي وتهيئة بيئة عمل مناسبة تحقق التعاون والتفاعل بين أعضائه ومن ثم الوصول الى الأهداف التي تسعى المنظمة الوصول إليها .

ويرى (حمود واللوزي ،2008: 241) بان الريادة تصف التفكير الاستراتيجي والسلوك المخاطر الذي يؤدي الى خلق فرص جديدة للافراداو المنظمات .

اماالتفكيرالريادي هو نوع من النمو الموجه الذي يتمكن من خلاله الأفراد تشجيع المرونة والابتكار والتجديد، والإبداع ويعمل على تعزيز عمليات النمو على المستوى الكلي وكذلك النمو على مستوى المنظمات الفردية (Ireland, et al, 2003: 968).

ويرى (Dhliwayo & van, 2007: 124) بان التفكير الريادي هو عبارة عن الطريقة التي يتم فيها التفكير والعمل بالتعاملات الريادية واستغلال الفرص للاستفادة من حالات عدم التأكد.

ويرى (Jonsson, 2007: 2) بان التفكير الريادي يركز على عناصر(الريادة، الفرص ،الرؤية ،الامكانية ، نمو المنظمات، العمليات ، والاهتمام بالاعمال) .

ويرى (Chittipeddi& Wallett,1991)بان التفكير الريادي هي المرونة والإبداعية والتوجه نحو العمل أما (Kuratko et.al,1993) فيرى بانها تعني التوجه نحو العمل والتوجه نحو الهدف (Wood,2004:6).

ويرى (الباشقالي ،2010: 43) بان التفكير الريادي ظاهرة جماعية اوفردية ،اذ يمكن ان يكون هذا النوع من التفكير هاما لكل من الافراد والمدراء والموظفين في المنظمة .

ويرى (النجار والعلي,2006 :16) بانه بالرغم من تعدد مصادر تطوير الافكار الريادية الجديدة، فان جميع طرق تطوير هذه الافكار يلزمها اختيار الفكرة الافضل وهي من الامور البالغة الاهمية، اذ يمكن للريادي استخدام طرق في تطوير اختيار الافكار الجديدة مثل حلقات النقاش والعصف الذهني بالاضافة الى الطرق المختلفة المستخدمة في حل المشاكل .

ويعكس التفكير الريادي، والثقافة الريادية، والقيادة الريادية وإدارة الموارد بشكل استراتيجي (مستلزمات الريادة الاستراتيجية) سلوك البحث عن الفرص، وبعدها يتم البحث عن المزايا من خلال الإدارة الاستراتيجية لرأس المال البشري، والمالي،

والاجتماعي (Lassen, 2007: 114).

ويرى (Michaels,2012:1) في كتابه الضروريات الاربعة للتفكير الريادي بانه هذه الضروريات تتمثل بمهارات الحياة واستراتيجيات العمل والقيم الجوهرية والغرض من المبادىء، وعند تطبيقها من قبل الافراد وفرق العمل وكذلك المنظمات يمكن ان تتقدم وتكتسب مهارات اخرى .

ويرى(Kleine&Yoder,2011:62) بان رعاية التفكير الريادي يتطلب وضوح ثلاثة امور اساسية وهي:

1- تعريف التفكير الريادي بطريقة ملائمة لتطوير النتائج .

2- توظيف التفكير الريادي بطريقة ملائمة لتوجيه وتصميم الانشطة والمقصود بها رعاية التفكير الريادي .

3- تقييم هذه الانشطة لمعرفة ماان كان لها تاثير على التفكير الريادي .

ويتميز التفكير الريادي بخصائص ومميزات هي (Dhliwayo & van, 2007: 124)

1- البحث بكل حماس عن الفرص الجديدة .

2- متابعة الفرص بشكل منظم.

3- البحث فقط عن أفضل الفرص، والربط بإحكام بين الاستراتيجية واختيار المشروع.

4- التركيز على التنفيذ ولا سيما التنفيذ التكيفي حتى يتم استخدام أفضل طرق المشاركة.

5- اشراك طاقات الآخرين في مجالاتهم.

6- التفكير الريادي يمنح الاحساس بالثقة في النفس وتقدير الذات.

7- التفكيرالريادي يمنح الاحساس بالقوة والسيطرة والتحكم.

8- يعمل التفكيرالريادي على كسب الاحترام وتقدير واعجاب الاخرين.

9- تقوم بتنمية الدافع الذاتي على بذل المزيد من الجهد الذهني والبدني لتقديم افكار ابداعية.

10- يمنح التفكيرالريادي الاستمتاع بالعمل والاحساس بالسعادة .

11- يمنح التفكيرالريادي القدرة الجيدة على توظيف الكامل للمواهب الشخصية.

بناءا على ماتقدم فان التفكيرالريادي هي العملية الذهنية التي تقوم على استخدام المعرفة والمعلومات للبحث عن الفرص واستغلالهالتحقيق النجاح والذي بدوره يؤدي الى تحسين الوضع التنافسي للمنظمة .

2- مكونات التفكير الريادي

الباشقالي ،2010 :44)(Ireland, et al, 2003: 968) (أن للتفكير الريادي ثلاثة مكونات رئيسة وهي:

أ- **الوعي الريادي:**

يمكن أن نستعرض الوعي الريادي كونه ومضات من الرؤية الفائقة. والأفراد الذين يمتلكون وعياً ريادياً لديهم القدرة على التنبؤ والتحديد حين تصبح السلع والخدمات الجديدة أكثر عملية أو أن تصبح السلع والخدمات الموجودة وبشكل غير متوقع ذا قيمة بالنسبة للزبائن. إن هذه البصيرة الثاقبة الناتجة عن الوعي الريادي هي التي تؤدي إلى اتباع الفرص الريادية وتحث على تطوير الثقافة الريادية والقيادة الريادية في المنظمة.

ب- **عقلانية الخيارات الواقعية:**

وتعني تخصيص موارد المنظمة بطريقة تقوم فيها بموازنة المخاطر مع العوائد التي يتم الحصول عليها. وتعمل على تعزيز المرونة الاستراتيجية وتساعد المنظمات والرياديين الذين يتعاملون مع حالات عدم التأكد لمتابعة وتحديد الفرص الريادية، وقد تقلل من حجم الضائعات من المصادر وزيادة الاحتمالية من قيام المنظمة بالتركيز على أكثر الفرص الريادية قيمة.

ت- **إطار العمل الريادي:**

يمكن أن يعمل التفكير الريادي على امكانية خلق الثروة والقيمة حين يتم استخدامها ضمن سياق إطار العمل الريادي، وان إطار العمل الريادي يتضمن مجموعة من الأنشطة تتمثل في تحديد الأهداف، تحديد الفرص، وتحديد الوقت المطلوب المصاحب لعملية اطلاق الاستراتيجيات للاستفادة من الفرص الريادية. وتعمل المنظمات التي تتبع الاستراتيجية الهجومية prospector هنا على التركيز على عمليات التقييم واستخدام الفرص الريادية كي تتمكن من العمل بشكل أسرع. أما المنظمات التي تستخدم الاستراتيجيات الدفاعية فهي تهتم بشكل أكبر بالتوقيت الدقيق للاستفادة من الفرص الريادية. وهكذا الاستخدام الهجومي للفرص الريادية يصبح المتحرك الأول في السوق وبالمقابل يحاول النوع الاندفاعي أن يطابق إمكاناته المادية أو قابلياته المميزة مع الفرص الريادية ليكون هو المتحرك الثاني، وهو بطبيعة الحال سيكون الثاني في دخول السوق بعد نشاط المتحرك الأول

ثانيا: تصميم المنتج

يقصد بتصميم المنتج بانه هيكلة الاجزاء المكونة او الانشطة بذلك الشكل الذي يمكن من خلاله تقديم او خلق قيمة محددة (عبيدات، 2008 :120) وان القدرة على تصميم وانتاج منتجات متنوعة مختلفة يمكن ان يحقق النجاح (محسن والنجار،2009 :66) كما يعرف على انه تركيب الانشطة او الاجزاء والعناصر لضمان الحصول غلى منتج ذي كفاءة وجودة عالية (اللامي والبياتي، 2008 :81) اذان المنتج عادة مايكون اول شيء يلمسه الزبون من منظمة ما ،لذا فان من الاهمية ان يتم تصميمه بما يتوافق مع متطلبات الزبائن وتوقعاتهم (الرحيم وحسن،2010 :71).

ويرى (Evans , 1997:88) بان المنظمة لكي تستمر بتقديم منتجات جديدة بصورة متكررة ينبغي ان تركز استراتيجياتها على وظائف البحث والتصميم والتطوير للمنتوج بشكل بارز واستثنائي فضلاعن امتلاك القدرة على تحويراو تطوير معدات الانتاج. ويرى (العزاوي ،2006: 25) بانه من الضروري التركيزعلى جانبان الاول جودة التصميم والثاني جودة المنتوج كما يدركها المستهلك في صورة منفعتها المادية اوالنفسية.

ويرى (krajewski & Ritzman, 1998: 34) بان الزبائن يطلبون منتجات مطابقة لمواصفات التصميم الذي تعاقدوا عليه او كانوا يتوقعون الحصول عليه ، او بالمواصفات التي شاهدوها في الاعلان.

ويرى (Buffa & Sarin , 2008: 470) بان للمعلومات الحديثة دورمهم في التصميم فهي تعد لايجاد طرق لتحسين التصاميم التي تعمل على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة .

ويرى (طاهر، 57:2006) بانه من الممكن للمنظمة ان تحقق تفوقا من خلال امتلاكها تصاميم جديدة لمنتوجاتها وبالطرق التي تحقق لها مركزا تنافسيا في السوق، وترسم لها الاتجاه الاستراتيجي في البقاء والنمو، فعندما يراد وضع تصميم لمنتوج جديد يجب اولا تحديد اجزائه ومكوناته والمواد الداخلة في تكوينه، وكذلك تحديد مواصفاته الفنية وابعاده الهندسية بما يتلائم مع حاجات الزبائن وتوقعاتهم الفعلية .

ويرى (السامرائي، 2007 :293) بان الخصائص المهمة للمنتوج يتم تحديدها عند تصميمه وفي تصنيعه،وهذه الخصائص تدعى بمواصفات التصميم،وبعد انتاج المنتوج نستطيع ملاحظة مدى تطابقه اوابتعاده عن مواصفات التصميم .

ويرى(البكري،2000: 175) بان تصميم المنتج هووضع الخصائص والوظائف والاشكال الخاصة بمنتج معين في قالب يمكن المنظمة من الوفاء باحتياجات الزبون في السوق .

ويرى(العلي، 2006 :147) بان تصميم المنتج لايعني بالضرورة الحاجة الى استخدام التكنولوجيا الجديدة والمعقدة وانما يعني الانتفاع بشكل كامل من التكنولوجيا الملائمة المتاحة لتحقيق هدف تصنيع المنتج بسهولة ومعولية عالية قدر الامكان .

ويرى (Heizer& Lender , 2001:139) بانه الفهم القوي لرغبات الزبون وتحديد الحلول البديلة لارضائه وربط ذلك بطرق وكيفيات الانتاج .

بناءا على ماتقدم فان التصميم هو طريقة التفكير باحتياجات ورغبات وتفضيلات الزبون تم ترجمتها من خلال العمليات الانتاجية الى منتجات .

1- ابعاد تصميم المنتج :

توجد ابعاد اساسية لتصميم المنتج يمكن تلخيصها بالاتي: (اللامي والبياتي، 2008 : 87) ، (محسن والنجار،2009 : 152) ،(الرحيم وحسن،2010 : 74)

1- الاداء:اي الخصائص التشغيلية والصفات العامة التي تتميز بها السلعة والتي تتوقف على الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد.

2- الجودة المدركة: اي الشعور بالثقة وصورة وانطباع الزبون تجاه المنتج سواء في مستوى الجودة والتي تتولد من خلال سمعة المنتج وحملات الدعاية والاعلان.

3- السمات الخاصة : اي الخصائص الاضافية التي تتميز بها السلعة وان ترجمة هذه الخصائص الى اختلافات في درجة الجودة يعود الى تقييم الافراد لها طبقا لاهميتها بالنسبة لهم.

4- المظهر الخارجي اوالجمالية: يجب ان لاتنسى المنظمة السمات الجمالية من حيث شكل المنتج ولونه

5 – المتانة: وتعني المدة التي سيدوم فيها المنتج قبل انتهائه او تدهور ادائه وفقدان خواصه ومن ثم فهو مقياس لعمر المنتج.

6-المعولية(الاعتمادية) : وتعني قابلية المنتج على اداء العمل المطلوب تحت احوال تشغيلية معينة وفي مدة زمنية معينة

7- المطابقة : وتعني قياس المنتج النهائي مع المواصفات الموضوعة مسبقا للتاكد من تطابق وتماثل التصميم مع المواصفات.

8- قابلية الخدمة :وتشير الى امكانية تعديلها او تصليحها وكلفة التصليح والوقت الذي يستغرقه ،ويدخل في ذلك مدى توفر قطع الغيار وخدمات مابعد البيع وفاعليتها.

وبناءا على ماتقدم فان الابعاد(الاداء، المعولية ،الجمالية، المطابقة، الجودة المدركة، قابلية الخدمة) هي متغيرات تصميم المنتج .

الجانب الميداني

بهدف بيان العلاقة والتاثير بين التفكيرالريادي وابعاد تصميم المنتج اذ يستلزم الامر التحقق من صحة فرضيات البحث .

ا.وصف مجتمع البحث

تم اختيارمعامل المياه المعدنية في مدينة دهوك، وتتكون هذه المعامل من قسم الانتاج (خط انتاج قناني سعة 0.5 لتر، وخط انتاج سعة 1.5لتر، وخط انتاج سعة 19لتر) وقسم المخازن والقسم التجاري وهي (المبيعات والمشتريات) فضلاعن الحسابات، وتم اختيار معامل المياه المعدنية ميدانا لاجراء الدراسة وذلك لاسباب عديدة منها:

1-كونها من المعامل الكبيرة نسبيا في مدينة دهوك مقارنة بالمعامل المماثلة.

2- لامكانية الحصول على المعلومات الضرورية لاجراءالبحث.

3-يكون الطلب كبير جداعلى منتجات هذه المعامل .

2- وصف عينة البحث

تمثلت عينة البحث بالمدراء في معامل المياه المعدنية في محافظة دهوك ،اذ وزعت عدد من الاستمارات المصممة خصيصا للعاملين لمعرفة ارائهم ومواقفهم حول التفكيرالريادي وابعاد تصميم المنتج، وتمت عملية توزيع الاستمارات على(40) من المدراء وبمراجعة الاستمارات استبعدت(5) استمارات غير مستوفاة جزئيا او بالكامل، وبذلك يصبح عدد الاستمارات المقبولة (35) استمارة، اذ بلغت نسبة الاستجابة (88%)، ويوضح الجدول (1) توزيع افراد العينة على وفق العوامل الشخصية،فمن حيث الشهادة ،كانت النسبة من حملة شهادة الاعدادية فما دون (37.1%)،وكانت النسبة (37.1%) من حملة شهادة البكالوريوس ،اما المدراء من حملة شهادة الدبلوم بمعدل (7. 25%) وكانت اعمار المدراء اقل من (35) سنة بمعدل(7. 45%) و(46) سنة فاكثر بمعدل(17.1%) وكانت اعمار المدراء (35–45) سنة(37.1%) وشكل الذكور (100%)،اما من حيث مدة الخدمة، تبين ان المدراء الذين مدة خدمتهم اقل من (5) سنوات (37.1%) وهم حديثي التعيين و(51.4%) من المدراء الذين مدة خدمتهم(5–10) سنوات، اما الذين كانت سنوات خدمتهم (10) سنوات فاكثرفقد بلغت (11.4%).

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة البحث على وفق العوامل الشخصية

توزيع افراد العينة	الفئة	التكرار	%
العمر	اقل من 35 سنة	16	45. 7
	35–45 سنة	13	37.1
	46 سنة فاكثر	6	17.1
الجنس	ذكر	35	100.0
	انثى	0	0
التحصيل الدراسي	اعدادية فما دون	13	37.1
	دبلوم	9	25. 7
	بكالوريوس	13	37.1
سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	13	37.1
	5– 10سنوات	18	51.4
	10 سنوات فاكثر	4	11.4

– الجدول من إعداد الباحثة

3- وصف وتشخيص متغيرات البحث

ا– وصف وتشخيص التفكيرالريادي

تشير معطيات الجدول (2) الخاصة بالنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات مكونات التفكيرالريادي، نلاحظ بان اعلى نسبة من افراد العينة متفقون على انه مدراء المنظمة لديهم القدرة على التنبؤ المرغوب به لدى الزبائنx1 اذ بلغت نسبة اجاباتهم(5 .88%) وجاءت هذه الاجابات بوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.93) وان نسبة (85.7%) من افراد العينة متفقون على انه المدراء لديهم القدرة على التنبؤ بقيمة السلع الجديدة بالنسبة للزبائنx 2 وكانت بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.95)، وبالاتجاه نفسه نلاحظ (82.8%) من افراد العينة متفقون على اهتمام مدراء المنظمة بالعمل الريادي من خلال تحديد الاهدافx8 وجاءت بوسط حسابي(4.14) وانحراف معياري (0.84)، في حين ان نسبة (71.5%) من افراد العينة متفقون على انه تتم موازنة المخاطر مع العوائد التي يتم الحصول عليها عند تخصيص الموارد في المنظمة x 5 بوسط حسابي(3.91) وانحراف معياري (0.95)، وان نسبة (60%) من افراد العينة متفقون على انه يتم التركيز على اكثر الفرص الريادية قيمة x 7بوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.94)، وبالاتجاه نفسه نلاحظ ان نسبة (54.3%) من افراد العينة متفقون على انه مدراء المنظمة يتعاملون مع حالات عدم التاكد لمتابعة وتحديد الفرص الريادية x6 بوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.94) ، ونلاحظ ان نسبة (2. 17%) من افرادالعينة متفقون على انه يركز مدراء المنظمة على تحديد الوقت المطلوب المصاحب لعملية اطلاق الاستراتيجيات للاستفادة من الفرص الريادية x10 بوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري(2.12).

الجدول(2)

النسب المئوية الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للتفكير الريادي في معامل المياه المعدنية

المتغير	العوامل الرئيسية	الرمز	العبارة	النسب المئوية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التفكير الريادي	الوعي الريادي	**X1**	مدراءمنظمتنا لديهم القدرة على التنبؤ المرغوب به اكثر لدى الزبائن.	88.5	4.31	9320.
		X2	مدراءمنظمتنا لديهم القدرة على التنبؤ بقيمةالسلع الجديدة بالنسبة للزبائن	**85.7**	094.	9510.
		X3	مدراءمنظمتنا لديهم القدرةعلى استغلال الفرص الريادية	**74.3**	3.94	7650.
		X4	يركزمدراء منظمتنا على الثقافة الريادية .	68.6	3.91	8180.
	عقلانية الخيارات الواقعية	**X5**	تتم موازنة المخاطر مع العوائد التي يتم الحصول عليها عند تخصيص الموارد في المنظمة .	**71.5**	3.91	9510.
		X6	مدراء منظمتنا يتعاملون مع حالات عدم التأكد لمتابعة وتحديد الفرص الريادية.	54.3	3.63	9420.
		X7	يركز مدراءمنظمتنا على أكثر الفرص الريادية قيمة	60.0	3.57	9480.
	اطار العمل الريادي	**X8**	يهتم مدراء منظمتنا بالعمل الريادي من خلال تحديد الاهداف .	82.8	4.14	8450.
		X9	يهتم مدراء منظمتنا بالعمل الريادي من خلال تحديد الفرص .	80.0	4.03	8570.
		X10	يركز مدراء منظمتنا على تحديد الوقت المطلوب المصاحب لعملية اطلاق الاستراتيجيات للاستفادة من الفرص الريادية.	17.2	3.97	2.121

– الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ب- وصف وتشخيص ابعاد تصميم المنتج

تشير معطيات الجدول (3) الخاصة بالنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحراف المعياري لفقرات ابعاد تصميم المنتج ان اعلى نسبة (3. 94%) من افراد العينة متفقون على انه منتجات المنظمة ذات سمعة جيدة لدى الزبون x26 وكانت بوسط حسابي(4.66) وانحراف معياري(0.59)، ونلاحظ ان نسبة (8. 85%) من افراد العينة متفقون على ان اختبارات الاداء تلازم تصميم المنتجات 12 x بوسط حسابي(4.00) وانحراف معياري(0.84)، ويتفق نسبة(77.1%) حول اهتمام المنظمة بتكوين انطباع جيد لدى الزبون من خلال المنتجات التي تقدمها 28 x وكانت بوسط حسابي(4.06) وانحراف معياري(0.80)، وان (60%) من افرادالعينة يتفقون على حرص المنظمة على توفير خدمات مابعد البيع لمنتجاتها x21 وكانت بوسط حسابي(3.89) وانحراف معياري (0.90)، في حين ان نسبة(40%) من افرادالعينة متفقون على اهتمام المنظمة بتوفيرالمواد الاحتياطية 22 x بوسط حسابي(3.40) وانحراف معياري(1.00).

الجدول(3)

النسب المئوية والاوساط الحسابة والانحرافات المعيارية لابعادتصميم المنتج في معامل المياه المعدنية

المتغير	العوامل الرئيسية	الرمز	العبارة	النسب المئوية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ابعاد تصميم المنتج	الاداء	X11	تتمتع منتجات منظمتنا بخصائص تشغيلية فائقة .	80.0	3.91	7810.
		X12	اختبارات الاداء تلازم تصميم منتجاتنا	85.8	0.04	8400.
		X13	تتمتع منتجات منظمتنا بسهولة الاستخدام .	71.4	3.94	9380.
	المعولية	X14	حالات فشل المنتجات في منظمتنا ضئيلة جدا.	74.2	4. 06	1.349
		X15	منتجات منظمتنا يمكن الاعتماد عليها وبدرجة ثقة عالية.	82.9	344.	9980.
		X16	تركزمنظمتنا في التصميم على تقليل احتمالات فشل المنتجات .	60.0	3.63	8770.
	المطابقة	X17	تحدد منظمتنا مواصفات منتجاتها مسبقا.	91.5	4.31	9000.
		X18	الانحرافات في المواصفات تقع ضمن الحدود المسموح بها .	88.6	4.20	190.7
		X19	تتلائم منتجات منظمتنا مع احتياجات الزبون .	75.8	3.77	9730.
	قابلية الخدمة	X20	تتميز منتجات منظمتنا بسهولة التعديل او التغي	85.7	14.4	648.0
		X21	تتوفر لدى منظمتنا خدمات ما بعد البيع لمنتجاتنا	60.0	89.3	900.0
		X22	تهتم منظمتنا بتوفير المواد الاحتياطية	40.0	40.3	006.1
	الصفات الجمالية	X23	المظهر الخارجي لمنتجات منظمتنا يجذب انتباه الزبون.	94.3	54 4.	6110.
		X24	تتلائم منتجات منظمتنا مع المعايير التي يضيفها الزبون.	77.2	0.04	8740.
		X25	المعايير الذوقية تحتل مكان الصدارة في قرارات تصميم منتجات منظمتنا .	82.8	4.14	6920.
	الجودة المدركة	X26	منتجات منظمتنا ذات سمعة جيدة لدى الزبون.	94.3	4.66	5910.
		X27	دراسات السوق تؤكد تطابق جودة منتجات منظمتنا مع توقعات الزبون	82.9	4.17	7070.
		X28	تهتم منظمتنا بخلق شعور وانطباع جيدين لدى الزبون من خلال منتجاتها .	77.1	6.04	8020.

الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

ج – تحليل علاقات الارتباط والتاثير بين متغيرات البحث

1– تحليل علاقات الارتباط بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج

للتعرف على قوة العلاقة بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج ، اذ سيتم اختبارالفرضية الرئيسة الاولى باستخدام معامل الارتباط (بيرسون) ويتضح من الجدول (4) وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد تصميم المنتج (الاداء، المعولية، المطابقة، قابلية الخدمة،الصفات الجمالية ،الجودة المدركة) ومكونات التفكير الريادي (الوعي الريادي، عقلانية الخيارات الواقعية، واطارالعمل الريادي) حيث بلغت قيمة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.713) وعندمستوى معنوية (0.05) ويتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط ان هنالك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوعي الريادي والاداء حيث بلغ معامل الارتباط (0.556)، اي كلما زاد الوعي الريادي للمدراء ادى الى ازديادالاهتمام باداء المنتجات التي تقدمها للمنظمة بسبب امتلاك المدراء خبرات مختلفة ومتكاملة، فضلاعن استغلالهم الفرص الريادية، وكذلك يرتبط الوعي الريادي للمدراء بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع قابلية الخدمة اذبلغ معامل الارتباط (0.549)، اي كلما زادالوعي الريادي للمدراء ادى الى زيادة تقديم الخدمات للزبائن وذلك بسبب قدرة المدراء على التنبؤ بقيمة السلع الجديدة بالنسبة للزبائن، وظهرت العلاقة بين الوعي الريادي للمدراء والجودة المدركة علاقة ارتباط معنوية موجبة حيث بلغ معامل الارتباط (0.508) اي كلما زاد الوعي الريادي للمدراءمن خلال امتلاكهم الثقافة الريادية ادى ذلك الى ازدياد الاهتمام بالجودة المدركة والعمل على تكوين انطباع جيد لدى الزبون من خلال المنتجات التي تقدمهاالمنظمة .

ويتضح من خلال نتائج تحليل الارتباط ان هنالك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التفكير الريادي من خلال عقلانية الخيارات الواقعية والمطابقة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.463)اي كلما زادت عقلانية الخيارات الواقعية للمدراء من خلال التركيزعلى اكثر الفرص الريادية قيمة ادى الى ازديادالاهتمام بالمطابقة بحيث تتلائم منتجات المنظمة مع احتياجات الزبون ، وظهرت العلاقة بين عقلانية الخيارات الواقعية وقابلية الخدمة علاقة ارتباط معنوية موجبة حيث بلغ معامل الارتباط (0.625) .

وكذلك يرتبط التفكير الريادي من خلال اطار العمل الريادي بعلاقة ارتباط معنوية موجبة مع الاداء اذ بلغ معامل الارتباط (0.411)،اي كلما ازداد العمل الريادي للمدراء بتحديد الاهداف والفرص ادى الى ازدياد الاهتمام باداء المنتجات ، وظهرت العلاقة بين اطار العمل الريادي والمطابقة علاقة ارتباط معنوية موجبة حيث بلغ معامل الارتباط (0.483) .

وبناءا على ماتقدم ،من نتائج تحليل الارتباط نتوصل الى قبول الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين التفكير الريادي بدلالة متغيراتهاوابعاد تصميم المنتج .

الجدول(4)

نتائج علاقات الارتباط بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج

التفكير الريادي / ابعاد تصميم المنتج	الوعي الريادي	عقلانية الخيارات	اطار العمل الر
الاداء	0.556**	0.552**	0.411*
المعولية	0.169	0.106	0.294
المطابقة	0.489**	0.463**	0.483**
قابلية الخدمة	0.549**	0.625**	0.310
الصفات الجمالية	0.101	0.255	0.074
الجودة المدركة	0.508**	0.386*	0.185
المؤشر الكلي	0.602**	0.603**	0.473**

- الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

*p≤0.05 N= 35

2- تحليل علاقات التاثير بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج

تمثل علاقة التاثير هذه التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على وجود علاقة تاثير معنوية بين التفكير الريادي وابعادتصميم المنتج، وللتعرف على علاقات التاثير تم استخدام تحليل الانحدارالمتعدد وقد بينت نتائج الجدول (5) الاتي:

وجود علاقة تاثير معنوية بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج، اذ تشير نتائج تحليل الانحدارالى ان هناك تاثيرا معنويا موجبا للتفكير الريادي في ابعاد تصميم المنتج ، اذ بلغت قيمة f المحسوبة البالغة (34.100) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.14) وعند مستوى معنوية (0.05) وبدرجات حرية (1,33)، مما يدل على وجود تاثير جيد للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبلغ معامل التحديد (R2) قيمة (0.508) والذي يوضح ان التفكير الريادي تفسر مانسبته (50%) من التغييرات الحاصلة في ابعاد تصميم المنتج ، تدعمه قيمة **B**(0.479)اضف الى ذلك ان قيمة t المحسوبة والبالغة (5.840) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69) وعند مستوى معنوية (0.05) مما يؤكد معنوية التاثير الذي اشرنا له وعلى المستوى الكلي، وبذلك فان فرضية التاثير الرئيسة قد تحققت .

الجدول(5)

نتائج علاقة التأثير بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج حسب المؤشر الكلي

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	التفكير الريادي B	قيم F		قيم T		R2
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
ابعاد تصميم المنتج	0 .479	34 .100	4 .14	5 .840	1 .69	0 .508

- الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

35) N=33P ≤ 0.05 d.f. (1,

وفيما يتعلق بالوعي الريادي يشير الجدول (6)الى وجود علاقة تاثيرمعنوية للوعي الريادي في ابعاد تصميم المنتج ،تدعمه قيمة B (0. 344) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (4.331) وهي اكبرمن قيمتها الجدولية البالغة (1.69) وان قيمة f المحسوبة البالغة (18. 757) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.14) وبدرجات حرية (1,33) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يفسر(36%) من التغييرات الحاصلة في تصميم المنتج .

الجدول(6)

نتائج علاقة التأثير بين الوعي الريادي وابعاد تصميم المنتج

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الوعي الريادي B	قيم F		قيم T		R2
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
ابعاد تصميم المنتج	0 .344	18 .757	4 .14	4 .331	1 .69	0 .362

- الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

35) N=33P ≤ 0.05 d.f. (1,

وفيما يتعلق بعقلانية الخيارات الواقعية يشير الجدول (7) الى وجود علاقة تاثيرمعنوية لعقلانية الخيارات الواقعية في ابعاد تصميم المنتج تدعمه قيمة B (0.331) وبلغت قيمة t المحسوبة لها(4 .338) وهي اكبرمن قيمتها الجدولية البالغة(1.69) وان قيمة f المحسوبة البالغة (18.822) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.14)، وبدرجات حرية (1,33) وعند مستوى معنوية (0.05) ، وهذا يفسر(36%) من التغييرات الحاصلة في ابعاد تصميم المنتج،

الجدول(7)

نتائج علاقة التأثير بين عقلانية الخيارات الواقعية وابعاد تصميم المنتج

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	عقلانية الخيارات الواقعية B	قيم F		قيم T		R2
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
ابعاد تصميم المنتج	0 .331	18 .822	4 .14	4 .338	1 .69	0 .363

- الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

35) N=33P ≤ 0.05 d.f. (1,

وفيما يتعلق باطار العمل الريادي تبين وجودعلاقة تاثيرمعنوية لاطار العمل الريادي في ابعاد تصميم المنتج تدعمه قيمة B (0.217) وبلغت قيمة t المحسوبة لها (3.082)وهي اكبرمن قيمتها الجدولية البالغة (1.69) ، وان قيمة f المحسوبة البالغة (9 .500) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.14) وبدرجات حرية(1,33) وعند مستوى معنوية (0.05) وهذا يفسر(22%) من التغييرات الحاصلة في ابعاد تصميم المنتج.

الجدول(8)

نتائج علاقة التأثير بين اطارالعمل الريادي وابعاد تصميم المنتج

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	اطار العمل الريادي B	قيم F		قيم T		R2
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
ابعاد تصميم المنتج	0 .217	9 .500	4 .14	3 .082	1 .69	0 .224

- الجدول من اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالكترونية

35) N=33P ≤ 0.05 d.f. (1,

الاستنتاجات

1- اشارت نتائج التحليل الاحصائي الى وجود ارتباط معنوي قوي بين مكونات التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج في المنظمات المبحوثة.

2- كشفت نتائج تحليل الانحدارالمتعدد عن وجود علاقة تاثير معنوية لمكونات التفكير الريادي في ابعاد تصميم المنتج.
3- تمثل النتائج التي تم التوصل اليها مؤشرات تقود الى استنتاج يتمثل بقبول فرضيات البحث الرئيسة (العلاقة والتاثير على المستوى الكلي).
4- اتضح ان افراد عينة البحث متفقون حول اهتمام المنظمات المبحوثة بتكوين انطباع جيد لدى الزبون من خلال المنتجات التي تقدمها فضلا عن اهتمامها بتوفير خدمات مابعد البيع لمنتجاتها.
5- اتضح ان افراد عينة البحث متفقون على ان المدراء لديهم القدرة على التنبؤ بقيمة السلع الجديدة بالنسبة للزبائن فضلاعن اهتمامهم بالعمل الريادي من خلال تحديد الاهداف والفرص.
6- ان بقاء واستمرار المنظمات الانتاجية يعتمد بشكل كبير في قدرتها على اشباع حاجات ورغبات الزبائن المتجددة من خلال التركيز على تصميم المنتجات وتقديمها بشكل افضل من المنافسين، مما يعطي اهمية بالغة لتصميم المنتجات في المنظمات.

التوصيات

1- السعي المتواصل لايجاد ثقافة عامة في المنظمات المبحوثة تؤمن بالمقترحات والافكار الجديدة للمدراء وخاصة المتعلقة بالتفكير الريادي .
2- ضرورة تركيز المنظمات المبحوثة على تحويل الافكار المبتكرة الى واقع عملي والتي من شانها تحسين تصميم المنتجات لتلبية حاجات واذواق الزبائن .
3- ضرورة تركيز اهتمام المنظمات المبحوثة على وظائف البحث والتطوير، وتشجيع الابداع والابتكار والمرونة لما له من دور بارز في تقديم افضل التصاميم التي تلبي حاجات الزبائن.
4- من الضروري تركيز المنظمات المبحوثة على استخدام الطرق في تطوير اختيار الافكار الجديدة مثل حلقات النقاش والعصف الذهني بالاضافة الى الطرق المختلفة المستخدمة في حل المشاكل.

5- السعي المتواصل لاستخدام الثقافة الريادية للتغيير والتجديد من خلال توليد الأفكار الإبداعية والمعرفة الريادية في المنظمات المبحوثة .

المراجع

اولا:المراجع العربية

1. الباشقالي، محمود محمد أمين عثمان، (**2010**)، **الأثر التتابعي لمتطلبات الريادة الاستراتيجية وأبعاد التوجه الريادي في تحقيق القيمة الاستراتيجية: دراسة استطلاعية لآراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة دهوك**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دهوك.
2. البكري ،سونيا محمد،(2000) ،ادارة الانتاج والعمليات مدخل النظم ،الدار الجامعية ،القاهرة .

3. الرحيم، اياد محمود، وحسن، دنيا ،(2010) ،اثر ابداع العملية في تصميم المنتوج ،دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ،العدد 27.

4. السامرائي، مهدي ،(2007)، ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ،دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان .
5. العزاوي، محمد، (2006) ، الانتاج وادارة العمليات: منهج كمي تحليلي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
6. **العلي،عبد الستار محمد، (2006)، ادارةالانتاج و العمليات مدخل كمي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر،عمان.**

7. **الغالبي، طاهر محسن منصور، وإدريس، وائل محمد صبحي، (2007)**، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، **الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.**

8. النجار،فايز جمعة صالح، والعلي ،عبد الستار محمد، (**2006**)،**الريادة وادارة الاعمال الصغيرة** ،الطبعة الاولى ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان،الاردن .
9. اللامي،غسان قاسم داؤد، والبياتي، اميرة شكر ولي ،(2008) ،**ادارةالانتاج والعمليات مرتكزات كمية ومعرفية**، الطبعة العربية ، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان.

10. اوسو،خيري علي،(2010)، **متغيرات بيئة الريادة وتأثيراتها على رضا الزبون الداخلي: دراسة تطبيقية في جامعة دهوك**، المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر: ريادة الأعمال في مجتمع المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

11. **أبو فارة، يوسف، (2010)**، التسويق الريادي في منظمات الأعمال، **المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر: ريادة الأعمال في مجتمع المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.**
12. **حمود، خضير كاظم، واللوزي ، موسى سلامة ، (2008)، مبادىء ادارة الاعمال** ، الطبعة الاولى، اثراء للنشر والتوزيع ،عمان.

13. عبيدات،سليمان خالد ،(**2008**)، **ادارة الانتاج والعمليات ،الطبعة الاولى** ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان .

14. طاهر، ناجحة محمد،(**2006**) ، **الابداع بالمزيج التسويقي واثره في تحقيق التفوق التسويقي، دراسة حالة في شركة الوسام لمنتوجات الالبان والمواد الغذائية المحدودة** /كربلاء ، رسالة ماجستيرفي علوم ادارة الاعمال،كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة .

15. محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد، (2009) ، **ادارةالانتاج و العمليات**، الطبعة الثالثة، مكتبة الذاكرة، بغداد.

ثانيا: المراجع الاجنبية

1. Daft, Richard L., (**2003**), **Management**, 6th edition, Thomson South-Western, USA.

2. Ireland, R. Duane, Hitt, Michael A., Sirmon, David G., (**2003**), **A Model of Strategic Entrepreneurship**: **The Construct and its Dimensions**, Journal of Management, Vol. 29, No. 6, http://jom.sagepub.com/cgi/content/abstract/29/6/963

3. Lassen, Astrid Heidemann, (**2007**), **Corporate Entrepreneurship**: **An Empirical Study of the Importance of Strategic Considerations in the Creation of Radical Innovation**, **Econpapers**, Vol.5, No.2, **http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/5_109-131.pdf**

4. Tantau, Adrian Dumitru, (**2008**), **Common dimensions for entrepreneurship and strategy**: **the need for strategic entrepreneurship**, Journal Management & Marketing, Management & Marketing Journal, Vol. (3), No. (6), **http://www.managementmarketing.ro/pdf/articole/94.pdf**

5. Ropert E. Kleine & John- David ,Yoder, (**2011**), **Operationalizing and Assessing The Entrepreneurial Mindest :Arubric Based Approach**, the Journal of Engineering entrepreneurship , **Vol**. (**2**), **No**. (**2**) .

6. Lee J. Krajewski & Larry P. Ritzman, (1998), **Operation Management Strategy and Analysis**, 5th ed, Addison Wesley Publishing Company, Inc., U.S.A.

7. Barry Reuder & Jey Heizer, (**1997**), **Principles of Operations Management with Tutorials**, 2nd ed, Prentice-Hall, Inc., U.S.A.

8. Cliff Machaels ,(**2012**) ,**The 4 Essentials for Entrepreneurial Thinging** , Inc., U.S.A.

9. Elwood S. Buffa & Rakesh K. Sarin , (2008), **Modern Production / Operation Manegement**, 8th ed, Wiley India pvt .Ltd.

10. Eythor L. Jonsson, (**2007**), **Entrepreneurial** Mindest, Copenhagen Business School.

11. Dhliwayo,S. & Van, Vuuren, Jj, (**2007**), **The Strategic Entrepreneurial Thinging Imperative** ,**ACTA Commercii** , Vol. (7) .

12. James R. Evans, (1997)"**Production Operation Manegement**, , **Quality Performance and Value**" 5th ed ,N.Y.West Puplishing co .

13. Christopher C. Wood, (**2004**), **Entrepreneurial** Mindset **in Department**, **Defense Organizations**: **Antecedents and Outcomes**, Master Thesis, Air University.

Relationship and Effect Between the Entrepreneurial Mindset The and the Dimensions of Product Design/ Apilote Study of the Views of Managers in Mineral Water Factories in Dohuk of a Sample

Majida Muhsn Abd Al-Rahman

Lecturer

University of Dohuk

Administration &Economics College

Administration Department

Abstract

The current study focuses on entrepreneurialship in industrial organizations that that are keeping their pace with the rapid developments in the world, and this requires for them , an entrepreneurial mindset represented by entrepreneurial awareness and rational logical choices and an entrepreneurial framework to produce products with designs compatible with the requirements of the customers and their expectations. For this reason it is important to carry out scientific investigations pertinent to this field. Thus , the main aim of this study is to investigate the relationship and effect between the entrepreneurial mindset and the dimensions of product design including performance, reliability, aesthetic, matching, perceived quality, and serviceability by implementing these dimensions in mineral water plants in Dohuk.

The study attempts to answer a set of research questions that contribute to the determin the relationship and effect between the components of entrepreneurial mindset and the dimensions of

product design. The study is based on two main hypotheses, and the results of statistical analysis show that there is a significant effect of the components of entrepreneurial mindset on product design dimensions.

جامعة دهوك

سكول الادارة والاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

السادة والسيدات المشتركين في الاستبيان

يرجى تفضلكم بالاجابة على الاسئلة الواردة في استمارة الاستبانة الخاصة بالبحث الموسوم"العلاقة والاثر بين التفكير الريادي وابعاد تصميم المنتج " وذلك بالاكتفاء بالاشارة في الحقل المناسب, علما ان الاستمارة خصصت للبحث العلمي.

شاكرين تعاونكم معنا خدمة للبحث العلمي في اقليم كردستان.

اســـئلة الاســـتبانة:

أولاً : معلومات عامة

1- العمر: ( ) أقل من 35 سنة ( ) 35-45 سنة ( ) أكثر من 45 سنة

2- الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

3- التحصيل الدراسي: ( )اعدادية فما دون ( ) دبلوم ( ) بكالوريوس

4- مدة الخدمة: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) 5-10 سنوات

( ) أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني:مكونات التفكير الريادي

ت	العبارة	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أ-	**الوعي الريادي**					
1-	مدراءمنظمتنا لديهم القدرة على التنبؤ المرغوب به اكثر لدى الزبائن.					
2-	مدراءمنظمتنا لديهم القدرة على التنبؤ بقيمةالسلع الجديدة بالنسبة للزبائن					
3-	مدراءمنظمتنا لديهم القدرةعلى استغلال الفرص الريادية .					
4-	يركزمدراء منظمتنا على الثقافة الريادية .					
ب-	**عقلانية الخيارات الواقعية**					
5-	تتم موازنة المخاطر مع العوائد التي يتم الحصول عليها عند تخصيص الموارد في المنظمة .					
6-	مدراء منظمتنا يتعاملون مع حالات عدم التأكد لمتابعة وتحديد الفرص الريادية.					
7-	يركز مدراءمنظمتنا على أكثر الفرص الريادية قيمة.					
ت-	**اطار العمل الريادي**					
8-	يهتم مدراء منظمتنا بالعمل الريادي من خلال تحديد الاهداف .					
9-	يهتم مدراء منظمتنا بالعمل الريادي من خلال تحديد الفرص .					
10-	يركزمدراء منظمتنا على تحديد الوقت المطلوب المصاحب لعملية اطلاق الاستراتيجيات للاستفادة من الفرص الريادية.					

القسم الثالث: ابعاد تصميم المنتج

	العبارة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لااتفق	لااتفق تماما
اولا	**الاداء :**					
1–	تتمتع منتجات منظمتنا بخصائص تشغيلية فائقة .					
2–	اختبارات الاداء تلازم تصميم منتجاتنا.					
3–	تتمتع منتجات منظمتنا بسهولة الاستخدام .					
ثانيا	**المعولية**					
1–	حالات فشل المنتجات في منظمتنا ضئيلة جدا.					
2–	منتجات منظمتنا يمكن الاعتماد عليها وبدرجة ثقة عالية.					
3–	تركزمنظمتنا في التصميم على تقليل احتمالات فشل المنتجات .					
ثالثا	**المطابقة**					
1–	تحدد منظمتنا مواصفات منتجاتها مسبقا.					
2–	الانحرافات في المواصفات تقع ضمن الحدود المسموح بها .					
3–	تتلائم منتجات منظمتنا مع احتياجات الزبون .					
رابعا	**قابلية الخدمة**					
1–	تتميز منتجات منظمتنا بسهولة التعديل او التغيير					

2-	تتوفر لدى منظمتنا خدمات ما بعد البيع لمنتجاتنا					
3-	تهتم منظمتنا بتوفير المواد الاحتياطية .					
خامسا	**الصفات الجمالية:**					
1-	المظهر الخارجي لمنتجات منظمتنا يجذب انتباه الزبون.					
2-	تتلائم منتجات منظمتنا مع المعايير التي يضيفها الزبون.					
3-	المعايير الذوقية تحتل مكان الصدارة في قرارات تصميم منتجات منظمتنا .					
سادسا	**الجودة المدركة**					
1-	منتجات منظمتنا ذات سمعة جيدة لدى الزبون.					
2-	دراسات السوق تؤكد تطابق جودة منتجات منظمتنا مع توقعات الزبون .					
3-	تهتم منظمتنا بخلق شعور وانطباع جيدين لدى الزبون من خلال منتجاتها .					

أثر القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية

دراسة استطلاعية لآراء مديري عينة من شركات القطاع الانشائي في محافظة دهوك

ألفن ناظر الداود* لينا ميخائيل لاوند **

*مدرس مساعد – قسم إدارة الأعمال – سكول الإدارة والاقتصاد– فاكلتي القانون والإدارة – جامعة دهوك.

**مدرس مساعد– قسم العلوم المالية والمصرفية – سكول الإدارة والاقتصاد– فاكلتي القانون والإدارة – جامعة دهوك.

الملخص

سعى هذا البحث إلى تحديد أثر القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف تم اختيار (46) شركة من شركات القطاع الانشائي في محافظة دهوك لتكون عينة للبحث الحالي، أما بالنسبة لطبيعة أسلوب جمع البيانات فقد اعتمد الباحثان على أسلوب الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من خلال توزيع الاستمارات على مدراء الشركات المبحوثة، إذ تم توزيع (60) استمارة كانت (46) منها صالحة للتحليل الذي تم باستخدام برنامج (SPSS). وأفرز البحث مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، ووجود تأثير معنوي لفدرات القيادة الاستراتيجية التنظيمية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في االشركات المبحوثة. وقدم هذا البحث مجموعة من المقترحات أهمها تعزيز الوعي داخل الشركات المبحوثة وعلى المستويات كافةً بأهمية تطوير قدرات القيادة الاستراتيجية التنظيمية باعتبارها من الاسس التي تعزز قرارات الاستثمار الاستراتيجية.

The Effect of Organizational Capabilities of the Strategic Leadership on Strategic Investments Decisions

An exploratory study of managers' opinions of sample of construction sector companies in the Dohuk Governance

Alvin Nadher Dawod * Lina Michael Lawand **

* Assistant lecturer – Business Administration Department – School of Administration and Economics - Faculty of Law and Administration – University of Dohuk

** Assistant lecturer – Financial & Banking Sciences Department – School of Administration and Economics - Faculty of Law and Administration – University of Dohuk

Abstract

This research aims to determine the effect of Organizational Capabilities of the Strategic Leadership on Strategic Investments Decisions; to achieve this goal, the research designs a questionnaire in order to collect the data from managers of (46) construction companies in the Dohuk Governance. The research uses many statistical tools to analyze (46) questionnaire by using (SPSS) package. Accordingly, the research has come to the group of findings, from these findings; there is a significant correlation between Organizational Capabilities of the Strategic Leadership and Strategic Investments Decisions, and there is a significant effect of the Organizational Capabilities of the Strategic Leadership on Strategic Investments Decisions in the considered construction companies. The research presents a set of proposals that are most important, enhance awareness within the considered construction companies and at all levels by means of the importance of development Organizational Capabilities of the Strategic Leadership as one of the foundations that enhance Strategic Investment Decisions.

الكلمات الافتتاحية: *القيادة الاستراتيجية، القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية، القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.*

المقدمة

فرضت التغيرات السريعة في البيئة الخارجية الحاجة الى قيادات استراتيجية تمتلك رؤية للمستقبل تنهض بالمنظمات لمواكبة هذه التغيرات المتسارعة والتكيف معها, وحتى لا تترك المنظمة مجالاً لطرف ما بأن يفرض عليها مستقبلها, ومن اجل ان لا تكون تصرفاتها المستقبلية بمثابة ردود فعل غير مدروسة, ولكي تتمكن المنظمة من التعامل مع ظروف السوق المتغيرة وتواكب اتجاهات المنافسة المتزايدة, تتجاوز محدودية القدرة على التنافس والابتكار, وتستجيب بسرعة ومرونة وابداع, وصنع قرارات افضل, لذالك يعد ضرورياً ان يتوافر فيها قيادات استراتيجية يمكنها من اتخاذ قرارات استثمارية استراتيجية, لتبادر لللتاثير في البيئة, وتتكيف معها عندما تتغير لتستغل الفرص الافضل وتنفذ اصلاحاً استراتيجياً يتم تقديره على وفق حاجات منظمة الاعمال.

ما سبق يؤكد على أهمية تعزيز القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة من خلال قدرات القيادة الاستراتيجية، وهذا ما تم دراسته من خلال هذا البحث من خلال تناول هذه المفاهيم بطريقة نظرية ومن ثم تشخيص وتحليل العلاقة والاثر بين هذه المتغيرات بالشكل الذي ساعد على الوصول الى مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات.

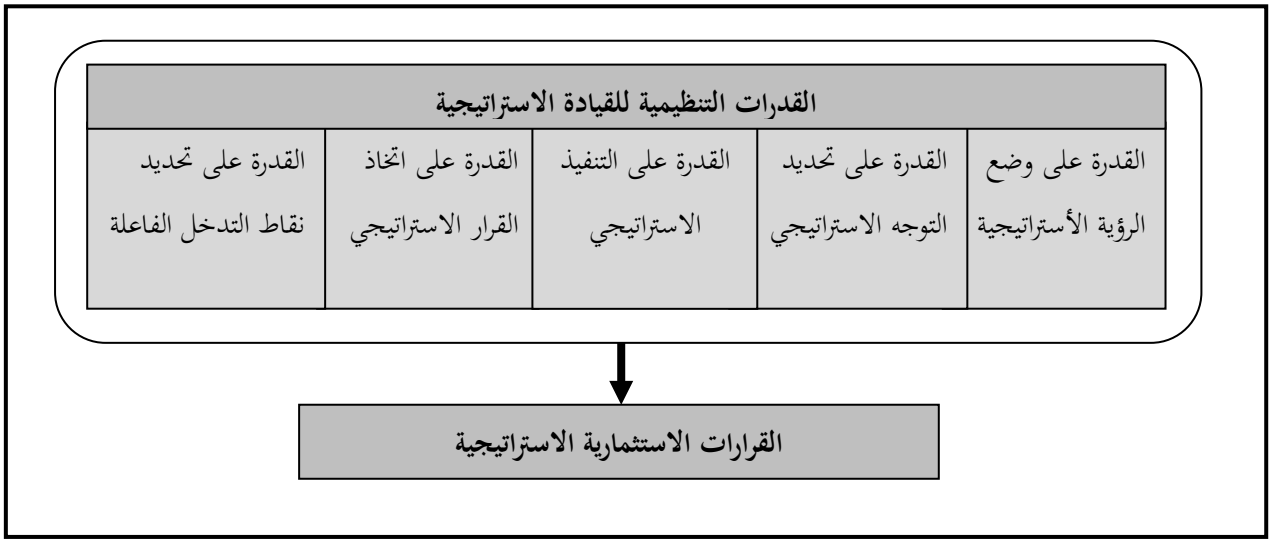
المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: ان تعدد أهداف المنظمة جعل معايير اتخاذ القرارات متعددة ، وبما ان القرارات الاستثمارية الاستراتيجية تعد واحدة من أهم القرارات في المنظمة ، لذا يجب ان يتم دعمها من قبل قيادات المنظمة الذين يجب عليهم ان تكون قيادتهم قيادة استراتيجية، نظراً للتغيرات البيئة السريعة والمستمرة، والقيادة الاستراتيجية تتطلب عددا من القدرات منها القدرات التنظيمية التي تناولها البحث الحالي. وعليه فان طرح الأسئلة التالية يمكن أن يساهم في توضيح معالم المشكلة قيد البحث:

1. هل تهتم شركات القطاع الانشائي بان تمتلك القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية؟ وماهي القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية المتوفرة في هذه الشركات؟
2. هل لدى شركات القطاع الانشائي تصور واضح عن أهمية القرارات الاستثمارية الاستراتيجية؟
3. كيف يمكن للقدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية ان تساعد في اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في شركات القطاع الانشائي المبحوثة؟
4. ما هي طبيعة علاقة الارتباط والاثر بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية؟

ثانياً: هدف البحث: أن الهدف الأساسي لهذا البحث هو تشخيص وتحليل العلاقة والتأثير بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية في عينة من شركات القطاع الانشائي في محافظة دهوك.

ثالثاً: أنموذج البحث: تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطاره النظري تصميم أنموذج فرضي كما هو موضح في الشكل (1) والذي يصور علاقة الارتباط والاثر بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة.



الشكل (1) أنموذج البحث

رابعاً: فرضيات البحث: تتمثل فرضيات البحث بالآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية (مجتمعة ومتفردة) والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية في شركات القطاع الانشائي عينة البحث.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير معنوي لقدرات القيادة الاستراتيجية التنظيمية (مجتمعة ومتفردة) في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في شركات القطاع الانشائي عينة البحث.

المحور الثاني: الاطار النظري:

أولاً: القيادة الاستراتيجية، وتتضمن الاتي:

1. مفهوم القيادة الاستراتيجية

التغير السريع في بيئة الأعمال يفرض على القادة العمل بشكل استراتيجي، حيث يجب عليهم أن يفسروا المستقبل بغض النظر عن حالة عدم التأكد، كذلك يجب عليهم أن يقوموا بدعم المزايا التنافسية (Gupta, et al., 2005: 458)، وهذا يعني أن المنظمة تكون بحاجة إلى قيادة استراتيجية للمساعدة على إدارة المنظمة بالشكل الذي يجعلها تنمو وتنجح (Saiwongpanya, 2007: 104).

تعد القيادة الاستراتيجية محوراً فاعلاً وموثراً في نشاطات المنظمات, ولا سيما في العصر الحديث الذي يتميز بالتغير في كافة مفاصل العمل المنظميات مما ينذر المنظمات بضرورة امتلاكها لقيادات استراتيجية توظف مهاراتها لخدمة تطلعاتها وتستحضر قدراتها رؤى مستقبلية لديها ضمانا لنجاحها واقراراً ببقائها (ال عضيب ,2012: 4).

وينطوي مفهوم القيادة الاستراتيجية على دور القائد في خلق المناخ والبيئة التنظيمية الملائمين لكي تتمكن الشركة من تنفيذ الاستراتيجية المختارة وتأديتها على مستوى عالٍ (الصيرفي، 2008: 548).

تعرف القيادة الاستراتيجية بأنها قدرة الأفراد أو فرق العمل على التفكير، والتصرف، والتأثير في الآخرين على النحو الذي يمكن المنظمة من الحصول على ميزة تنافسية (الفيحان وجلاب، 2006: 5).

ويعرف (Hitt, et al., 2007: 376) القيادة الاستراتيجية بأنها القدرة على التوقع والتصور والمحافظة على المرونة وتمكين الآخرين من خلق التغيير الاستراتيجي عند الضرورة.

تعرف أيضاً بأنها عملية تصور المستقبل، ثم تنظيم الموارد، وتطوير الإجراءات وتهيئة المعلومات للوصول إلى ذلك المستقبل، وهي بذلك عملية ثنائية لتطوير الاستراتيجية وتنفيذها (المعاضيدي، 2011: 117).

أما (آل عضيب, 2012: 6) فيعرفها بأنها عملية المزاوجة بين القدرات الفردية والقدرات التنظيمية لدى الافراد في قمة الهرم التنظيمي لتسهم في رسم الرؤية والتوجه المستقبلي للمنظمة, ومن ثم حشد الموارد, وتطوير الاجراءات, وتهيئة الماملين لتحقيق المستقبل المنشود.

2. خصائص القيادة الاستراتيجية

يحدد (المعاضيدي والطائي, 2011: 119) خصائص القيادة الاستراتيجية بالآتي:

أ. ضرورة امتلاكه غالبية صفات القيادة الثمانية المرتبطة بالقائد الناجح وهي التطلع, والتكيف, والانجذاب, والحزم, وقوة الشخصية, والثقة, والارتباط, والكفاءة.

ب. امكانية التطبيق الفاعل لعمليات صنع القرار الاساسية وادارة الاتصال والتحفيز وادارة الصراع.

ت. تنفيذ الوظائف الرئيسة بفاعلية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

ث. امتلاكه وضع فكري استراتيجي, يشجعه على توظيف العمليات الفكرية المتقدمة المتمثلة بالعمليات الادراكية المترابطة من اجل اعادة التاطير والانعكاس ونظم التفكير, لخلق وضع فكري يستشعر التعقيدات التي تواجه المنظمة يطبقها على فرص التغيير اللاخطية.

ج. امكانية الاشتراك الدائم بالوظائف القيادية المتقدمة، والتي تتضمن تأسيس توجه استراتيجي واضح ومتماسك, وممارسة الانتهازية الاستراتيجية، وامتلاك القوة في اعداد الشبكات الاستراتيجية التي تربط القائد ومنظمته بقوى متنفذة في البيئة الداخلية والخارجية، والعمل على تاسيس عملية مستمرة متجددة تسمح بالتعلم المستمر وعمليات التحسين والمساءلة من اجل اعادة تنظيم الادوار المنظماتية والهياكل والعمليات، واستخدام الاوجه المتعددة لاجراءات القيادة و المصممة لتوحيد استراتيجيات القيادة الادارية والتنفيذية ورسم السياسات والاطر الميدانية لقيادة المنظمة.

اما (آل عضيب, 2012: 6) فيشير إلى خصائص القيادة الاستراتيجية بالاتي:

أ. القيادة الاستراتيجية تمثل مجموعة الأفعال التي أهمها تحديد التوجه والرؤية المستقبلية.

ب. ان القيادة الاستراتيجية عملية ديناميكية تتعامل مع المشكلات المعقدة.

ت. تركز القيادة الاستراتيجية على إحداث تأثير في العاملين وتحفيزهم واستخدام مواهبهم والروح الابداعية لديهم لخدمة المنظمة وأهدافها.

3. **قدرات القيادة الاستراتيجية:** يمكن تقسيم قدرات القيادة الاستراتيجية إلى نوعين هما القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية، وهي القدرات التي تتعلق بأداء نشاطات المنظمة التي تصب في تحقيق أهدافها، والقدرات الفردية للقيادة الاستراتيجية، وهي القدرات المرتبطة بشخصية القائد لذلك يتباين القادة في امتلاكها (ال عضيب، 2012: 41).

ونظراً إلى البحث الحالي يتناول القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية فانه سيتم يتطرق الى هذه القدرات بشكل موجز، والجدول (1) يتناول هذه االقدرات بالاعتماد على أراء مجموعة من الباحثين ، والذي يتضح من خلاله أن هنالك خمسة قدرات تنظيمية للقيادة الاستراتيجية، وهذه القدرات تتمثل بالآتي:

أ. **القدرة على وضع رؤية استراتيجية:** هي الوصف الذي يتعلق بما يمكن للشركة أن تكون قادرة عليه (Wheelen & Hunger, 2006: 49).

ب. **القدرة على تأسيس التوجه الاستراتيجي:** يعبر التوجه الاستراتيجي عن القدرة على ربط الرؤى طويلة المدى بمفاهيم العمل اليومي، فالقائد الاستراتيجي يضع في اعتباره المستقبل طويل المدى، ويرى الصورة المستقبلية على نحو أوسع مع فهم جيد للسياق الحالي في المنظمة (ال عضيب، 2012: 42).

ت. القدرة على التنفيذ الاستراتيجي: ترجمة الاستراتيجية المصاغة إلى أنشطة تنظيمية. (Rue & Byars, 2009: 148).

ث. **القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي:** هي القرارت التي تحدد مسيرة المنظمة الأساسية واتجاهها العام في ضوء المتغيرات المتوقعة وغير المتوقعة، والتي تحدث في البيئة المحلية، وتشكل في النهاية الاهداف الحقيقية للمنظمة، وتساعد في رسم الخطوط العريضة التي من خلالها تمارس المنظمة عملها، وتوجه توزيع المصادر وتحدد فاعلية المنظمة (الغالبي وادريس، 2007: 141).

ج. القدرة على تحديد نقاط التدخل الفعالة: يستطيع القادة الاستراتيجيون معرفة اللحظة الجوهرية المناسبة لاحداث التغيير الاستراتيجي في المنظمة، وتوقيت امكانية تطوير رؤى جديدة، ووضع استراتيجيات جديدة، والتوجه نحو تحقيقها

وهذا ما يطلق عليه نقاط التدخل الفعالة، فليس من الضروري معرفة ما يجب القيام به استراتيجياً فحسب، ولكن ضرورة تحديد التوقيت المناسب في وضع الاستراتيجية وما يتبعها من عمليات، وحتى التنفيذ الفعلي. (ال عضيب، 2012: 46)

الجدول (1) القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية بحسب بعض الباحثين

القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية / المصدر	القدرة على وضع رؤية استراتيجية	القدرة على تأسيس التوجه الاستراتيجي	القدرة على التنفيذ الاستراتيجي	القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي	القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة
Mason, 1986	✓				✓
Crow, 1993	✓	✓	✓		
Thompson, 1997	✓				✓
Headquarters, 1999			✓	✓	✓
Roffy,2000	✓			✓	
النعيمي، 2003	✓			✓	
Davies & Davies, 2004		✓		✓	✓
المربع، 2008	✓		✓		✓
Xing & Ren, 2009	✓	✓	✓	✓	✓
الغالبي وادريس، 2009		✓		✓	
الزغبي، 2010	✓	✓	✓		✓

– المصدر: آل عضيب, علي محمد عبد, (2012)، **مدى توافر القدرات القيادية الاستراتيجية لادارات المنظمات التابعة لوزارة الكهرباء في الموصل: دراسة استطلاعية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد, جامعة الموصل، ص 41

ثانياً: القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وتشمل:

1– مفهوم القرارات الاستثمارية الاستراتيجية

ان عمل المدراء الاساسي هو صنع القرارات وحل المشاكل: اختيار القضايا التي تتطلب اهتماما وعناية، وضع الاهداف، وتقييم البدائل. ويعد التخطيط والتقييم الطويل الاجل للاستثمارات احد اهم جوانب صنع القرار. في البيئة التنافسية المتزايدة، تعد قرارات وضع ميزانية راس المال قرارات حاسمة بالنسبة لبقاء الشركة في الاجل الطويل. ولذلك، يعد اختيار الاساليب او النهج المناسب لصنع القرارات الاستثمارات الراسمالية ذات اهمية كبيرة (Hammer, 2003: 1).

يعرف قرار الاستثمار بانه عملية التي يمكن من خلالها تخصيص الموارد من ناحية ومن ناحية ثانية يعد شكلاً من اشكال توزيع الدخل القومي (كداوي، 2008: 9)

أما القرارات الاستثمارية الاستراتيجية فيعرفه (Emmanuel, et al., 2008: 1) بأنها قرارات تتعلق بالاستثمارات طويلة الاجل في الموجودات، مثل شراء مباني ومعدات وتكنولوجيا جديدة، الاستحواذ على اعمال، الالتزام بتشريعات، منتج جديد او التطويرات في السوق وهذه كلها تصب في الاهداف الاستراتيجية للمنظمة. فهذه هي اهم القرارات التي على المدراء صنعها او اتخاذها، فاذا كانت الضعيفة او غير مناسبة يمكن ان تؤدي الى انهيار المنظمات.

وعرفها (المركهي، 2008: 51) بأنها تلك القرارات التي يتخذها المستثمر، وتهتم بالتخطيط الاستراتيجي للمستثمر، والمتمثل بالتوسع والنمو واحكام سيطرته على الاسواق المحلية أو التفكير بالاسواق العالمية، وان مثل هذه القرارات لا تتضمن القوائم المالية والكشوفات الملحق بها وانما تتحقق على المدى الزمني الطويل

أما (Ansio, 2010: 17) فيعرفها بأنها تلك القرارات المتعلقة بالاستثمارات الحقيقية التي لها تأثير مباشر على الاداء في المدى الطويل وعلى المنظمة ككل.

ويرى الباحثان بان القرارات الاستثمارية الاستراتيجية هي القرارات التي تساهم بشكل كبير في تشكيل مستقبل المنظمة وتعتمد بشكل كبير على التحليل الاستراتيجي لمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

2- مراحل اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية

تتضمن القرارات الاستمثارية الاستراتيجية عملية تحديد، تقييم واختيار من بين مشاريع تعد ذات اهمية لمستقبل المنظمة، إذ تحدد مستقبل الشركة ككل او وحدة الاعمال. فقد تؤثر هذه القرارات على المنتج، الخدمة، الوجود الجغرافي، او على العمليات الحالية او الممارسات التي تقود وتعمم التوجه الاستراتيجي للمنظمة (Ansio, 2010: 17).

يحدد (Emmanuel, et al., 2008: 1) خطوات اتخاذ القرار الاستثماري الاستراتيجي بالاتي:

أ. القيام بمسح او بحث عن الفرص
ب. تحديد المشاريع الممكنة وصياغة الخيارات الاستراتيجية
ت. تكوين او جمع بيانات عن المشروع
ث. وضع الافتراضات المبدئية والخطوط العريضة او الرئيسة للمشروع.
ج. وضع التصور المبكر لفكرة المشروع ليتم اتخاذ قرار امكانية المتابعة.
ح. تقييم البيانات المالية/التدفق النقدي بناءا على افتراضات مفصلة.
خ. التقييم المبدئي باستخدام تقنية نخصوم التدفق النقدي.
د. التقدم في الشركة، حث المدراء في الادارة العليا على دعم المشروع واحالته او طرحه على مجلس الشركة.
ذ. اقرار المجلس للمشروع (قرارات دعم وتمويل المشروع).
ر. تدقيق التقييم مرة اخرى (مراجعة المشروع).

المحور الثالث: وصف المنظمات عينة البحث ومسوغات اختيارها:

أولاً: وصف المنظمات عينة البحث: قام البحث الحالي باختيار (46) شركة من شركات القطاع الانشائي في محافظة دهوك وكما هو موضح في الملحق (2).

ثانياً: مسوغات اختيار المنظمات عينة البحث: لم يتم اختيار هذه الشركات ميداناً للبحث بشكل عشوائي بل بناءً على جملة من المسوغات منها:

1. التزايد المستمر للشركات العاملة في هذا القطاع
2. قلة الدراسات التي أجريت في هذا القطاع (في حدود إطلاع الباحثان).
3. قيام الشركات العاملة في هذا القطاع بالعديد من المشاريع الضخمة في محافظة دهوك.
4. حاجة هذه الشركات إلى اتخاذ قرارات استثمارية استراتيجية نظرا لارتفاع حدة المنافسة في القطاع الانشائي.

ثالثاً: مصادر واسلوب جمع البيانات: تم جمع البيانات من مصادرها الاولية والثانوية، اذ اعتمد البحث على جمع البيانات من المصادر الاولية لتغطية الاطار العملي للبحث من خلال استخدام اسلوب الاستبانة التي تم تصميم متغيراتها بالاستفادة من دراسات (المركهي، 2008؛ Ansio, 2010؛ ال عضيب، 2012)، واشتملت استمارة على ثلاثة أجزاء، الجزء الأول تضمن المعلومات التعريفية، في حين ركز الجزء الثاني على المقاييس الخاصة بالقدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية، وركز الجزء الثالث على المقاييس الخاصة بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في استمارة الاستبانة والمرتب من عبارة اتفق بشدة والتي أخذت الوزن (5 صحيح) إلى عبارة لا اتفق بشدة التي أخذت الوزن (1 صحيح). بينما اعتمدت على ما متاح من دراسات، وابحاث منشورة، ودوريات في بناء الاطار النظري للبحث من مصادرها الثانونية.

ثالثاً: الاساليب الاحصائية المستخدمة: استناداً إلى توجهات وأهداف البحث ومضمون فرضياته استعان الباحث ببعض من الأدوات الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS) وتمثلت هذه الأدوات بالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لاستخدامها في وصف متغيري البحث وتشخيصهما؛ ومعامل الارتباط البسيط الذي تم استخدامه لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين متغيرات البحث؛ والانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لقياس معنوية التأثير للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد.

رابعاً: وصف الافراد المبحوثين: تمثلت عينة البحث بمدراء شركات القطاع الانشائي في محافظة دهوك، إذ تم توزيع (60) استمارة عليهم اعيد منها (46) صالحة للتحليل اي ان نسبة الاستجابة كانت (76%). والجدول (2) يقدم وصف تفصيلي لعينة البحث، وفيما يأتي وصف تفصيلي للأفراد المبحوثين من حيث:

1. الجنس: يشير الجدول (2) أن اغلب الأفراد المبحوثين هم من الذكور إذ بلغت نسبتهم (96%) من المجموع الكلي لأفراد العينة.

2. العمر: يوضح الجدول (2) إن أكثر فئة عمرية ظهوراً هي الفئة الثانية (35 سنة فأقل) حيث بلغت نسبة هذه الفئة (46%) من الأفراد المبحوثين.

3. التحصيل الدراسي: يتبين من النسب الواردة في الجدول (2) أن نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين يحملون شهادة البكالوريوس، حيث بلغت نسبة هؤلاء (59%) من الأفراد المبحوثين، وهذا ما يعطي مؤشراً جيداً على قدرة الأفراد المبحوثين على التعامل مع أسئلة الاستبانة ومتغيراتها.

4. مدة الخدمة بالمركز الوظيفي الحالي: يوضح الجدول (2) بأن الأفراد الذين تبلغ مدة خدمتهم في االمركز الوظيفي الحالية (3-7 سنوات) هم الذين شكلوا النسبة الأعلى من الأفراد المبحوثين، وبلغت هذه النسبة (43%).

5. مدة الخدمة في الشركة: يوضح الجدول (2) بأن الأفراد الذين تبلغ مدة خدمتهم في االمركز الشركة (اقل من 5 سنوات) هم الذين شكلوا النسبة الأعلى من الأفراد المبحوثين، وبلغت هذه النسبة (39%).

الجدول (2) وصف أفراد عينة البحث

توزيع الأفراد المبحوثين حسب		العدد	النسبة
الجنس	ذكر	44	0.96
	أنثى	2	0.04
الفئات العمرية	35 سنة فأقل	21	0.46
	36-45 سنة	17	0.37
	46 سنة فأكثر	8	0.17
التحصيل الدراسي	دراسات عليا	5	0.11
	بكالوريوس	27	0.59
	دبلوم فني	7	0.15
	إعدادية	6	0.13
	دون الاعدادية	1	0.02
مدة الخدمة بالمركز الوظيفي الحالي	اقل من 3 سنوات	16	0.35
	3-7 سنوات	20	0.43
	اكثر من 7 سنوات	10	0.22
مدة الخدمة في الشركة	اقل من 5 سنوات	18	0.39
	5-10 سنوات	17	0.37
	اكثر من 10 سنوات	11	0.24

- الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الاستبانة

المحور الرابع: الإطار العملي

أولاً: وصف وتشخيص متغيري البحث

1- تشخيص آراء المبحوثين تجاه متغير القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية: تتناول هذه الفقرة وصف مؤشرات القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية التي تم الإشارة إليها في الجانب النظري والمعتمدة في أنموذج البحث والمتمثلة بالآتي:

أ. **القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية:** تشير النتائج الواردة في الجدول (3) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذه القدرة من خلال مؤشراتها (X1-X5) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (88.7%) من تلك الإجابات وبوسط حسابي (4.15) وبانحراف معياري (0.646) في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذه القدرة (1.3%) فقط. وهذا يدل على أن الشركات المبحوثة لها القدرة على وضع رؤية استراتيجية. ويبين الجدول (3) إن أعلى نسبة اتفاق لعينة البحث كانت على المؤشر (X1) الذي يشير إلى الاعتقاد بأهمية التطور في الحياة الوظيفية، وبلغت نسبة الاتفاق

على هذا المؤشر (93.5%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.3) وانحراف معياري (0.591). أما أقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X5) الذي يشير إلى امتلاك الشركات المبحوثة للرؤية التي تحويل الأفكار الخلاقة إلى منتجات مفيدة وإبداعية، وقد بلغت هذه النسبة (80.4%) وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (3.96) وبانحراف معياري (0.815).

ب. القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي: توضح النتائج الواردة في الجدول (3) بأن إجابات المبحوثين تجاه هذه القدرة بمؤشراتها (X10-X6) تتجه نحو الاتفاق على امتلاك الشركات المبحوثة للقدرة على تحديد التوجه الاستراتجي، وهذا ما تعكسه النسبة العامة لاتفاق تلك الإجابات والبالغة (95.6%) بوسط حسابي (4.16) وبانحراف معياري (0.738)، في حين بلغت النسبة العامة لعدم الاتفاق (2.6%) فقط. ويبين الجدول (3) إن أعلى نسبة اتفاق لعينة البحث كانت على المؤشر (X7) الذي يشير إلى قدرة الشركات المبحوثة على جعل اهدافها مفهومة، وبلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر (82.6%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.634). أما أقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X6) الذي يشير إلى قدرة المنظمات المبحوثة على تحويل الرؤية الى واقع ممكن التطبيق، وقد بلغت هذه النسبة (82.6%) من اجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4) وانحراف معياري (0.869).

ت. القدرة على التنفيذ الاستراتيجي: تبين النتائج الواردة في الجدول (3) بأن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذه الخاصية بمؤشراتها (X15-X11) كانت تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة عامة (80.6%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.741)، في حين بلغت النسبة العامة لعدم الاتفاق (3.4%). واستناداً الى هذا فان الشركات المبحوثة لديها القدرة على ترجمة استراتيجياتها الى افعال. وكانت أعلى نسبة اتفاق ضمن مؤشرات هذا المكون على المؤشر (X11) الذي يشير إلى ان الشركات المبحوثة لديها القدرة على تخطيط مواردها، وبلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر (93.5%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.3) وانحراف معياري (0.591). وأقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X14) الذي يشير إلى امتلاك الشركات المبحوثة للقدرة على دمج قيم افرادها مع قيمها، وقد بلغت هذه النسبة (82.6%) وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (4.02) وبانحراف معياري (0.802).

ث. القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي: تبين النتائج الواردة في الجدول (3) بأن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذه الخاصية بمؤشراتها (X19-X16) كانت تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة عامة (71.7%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.860)، في حين بلغت النسبة العامة لعدم الاتفاق (8.7%). واستناداً الى هذا فان الشركات المبحوثة لديها القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. وكانت أعلى نسبة اتفاق ضمن مؤشرات هذا المكون على المؤشر (X19) الذي يشير إلى ان الشركات المبحوثة لديها القدرة على بناء القدرات المنظمية، وبلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر (86.9%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.802). وأقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X16) الذي يشير إلى امتلاك الشركات المبحوثة للقدرة على تحديد توجهات المنظمة ومجالات اعمالها، وقد بلغت هذه النسبة (69.5%) وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (3.85) وبانحراف معياري (1.032).

لجدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابة والانحرافات المعيارية للقدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية

المتغير	العوامل الرئيسية	الرمز	مقايس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة			
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية	القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية	X1	17	37	26	56.5	3	6.5	-	-	-	-	4.3	0.591
		X2	14	30.4	28	63	4	8.7	-	-	-	-	4.22	0.593
		X3	14	30.4	29	60.9	3	6.5	-	-	-	-	4.24	0.565
		X4	10	21.7	29	63	6	13	1	2.2	-	-	4.04	0.665
		X5	10	21.7	27	58.7	7	15.3	1	2.2	1	2.2	3.96	0.815
	معدل			28.24		60.42		10		0.88		0.44	4.15	0.646
	مجموع			88.7				10		1.3				
	القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي	X6	12	26.1	26	56.5	5	10.9	2	4.3	1	2.2	4	0.869
		X7	18	39.1	26	56.5	1	2.2	1	2.2	-	-	4.33	0.634
		X8	14	30.4	24	52.2	8	17.4	-	-	-	-	4.13	0.687
		X9	21	45.7	19	41.3	5	10.9	1	2.2	-	-	4.3	0.756
		X10	12	26.1	24	52.2	9	19.6	1	2.2	-	-	4.02	0.745
	معدل			33.48		51.74		12.2		2.18		0.44	4.16	0.738
	مجموع			85.2				12.2		2.6				
	القدرة على التنفيذ الاستراتيجي	X11	17	37	26	56.5	3	6.5	-	-	-	-	4.3	0.591
		X12	12	26.1	26	56.5	5	10.9	2	4.3	1	2.2	4	0.869
		X13	21	45.7	19	41.3	5	10.9	1	2.2	-	-	4.3	0.756
		X14	12	26.1	26	26.5	5	10.9	3	6.5	-	-	4.02	0.802
		X15	13	28.3	27	58.7	5	10.9	1	2.2	-	-	4.13	0.687
	معدل			32.6		48		10		3		0.4	4.15	0.741
	مجموع			80.6				10		3.4				
	القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي	X16	14	30.4	18	39.1	7	15.2	7	15.2	-	-	3.85	1.032
		X17	13	28.3	23	50	8	17.4	2	4.3	-	-	4.02	0.802
		X18	12	26.1	26	56.5	5	10.9	3	6.5	-	-	4.02	0.802
		X19	11	23.9	29	63	2	4.3	4	8.7	-	-	4.02	0.802
	معدل			27		44.7		11.9		8.7		-	3.98	0.860
	مجموع			71.7				11.9		8.7				
	القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة	X20	9	19.6	23	50	11	23.9	3	6.5	-	-	3.83	0.825
		X21	4	8.7	27	58.7	10	21.7	5	10.9	-	-	3.65	0.795
		X22	10	21.7	22	47.8	10	21.7	4	8.7	-	-	3.83	0.877
		X23	11	23.9	28	60.9	4	8.7	3	6.5	-	-	4.02	0.774
		X24	10	21.7	30	65.2	4	8.7	2	4.3	-	-	4.04	0.698
		X25	13	28.3	27	58.7	5	10.9	1	2.2	-	-	4.13	0.687
		X26	20	43.5	23	50	1	2.2	2	4.3	-	-	4.33	0.732
	معدل			23.9		55.9		14		6.2		-	3.98	0.770
	مجموع			79.8				14		6.2				

ج. القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة: يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (3) بأن إجابات الأفراد المبحوثين حول هذه الخاصية ومن خلال مؤشراتها (X26-X20) تتفق بنسبة (79.8%) وقد بلغ الوسط الحسابي لمؤشرات هذه القدرة (3.98) وبانحراف معياري (0.770)، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذه القدرة (6.2%). وما سبق يؤكد على قدرة الشركات المبحوثة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة. ويبين الجدول (3) إن أعلى نسبة اتفاق لعينة البحث كانت على المؤشر (X26) الذي يشير إلى قدرة الشركات عينة البحث على تشجيع الابداع، وبلغت نسبة الاتفاق على هذا المؤشر (93.5%) من إجابات المبحوثين وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (4.33) وبانحراف معياري (0.732). أما أقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X21) الذي يشير إلى امتلاك الشركات المبحوثة القدرة على تحديد وقت تطوير الرؤية الاستراتيجية للمنظمة، وقد بلغت هذه النسبة (67.4%) وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (3.65) وبانحراف معياري (0.795).

2- تشخيص آراء المبحوثين تجاه متغير القرارات الاستثمارية الاستراتيجية: تتناول هذه الفقرة وصف مؤشرات القرارات الاستثمارية الاستراتيجية التي تم الإشارة إليها في الجانب النظري والمعتمدة في أنموذج البحث.

تشير النتائج الواردة في الجدول (4) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذا المتغير من خلال مؤشراته (X38-X27) تميل باتجاه الاتفاق وبنسبة (80.5%) من تلك الإجابات وبوسط حسابي (4.05) وبانحراف معياري (0.843) في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا المتغير(6.5%) وهذا يدل على أن الشركات المبحوثة تهتم باتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.

الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابة والانحرافات المعيارية للقرارات الاستثمارية الاستراتيجية

المتغير	الرمز	مقايس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		أتفق بشدة		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق بشدة			
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
القرارات الاستثمارية الاستراتيجية	X27	19	41.3	18	39.1	5	10.9	4	8.7	-	-	4.13	0.934
	X28	8	17.4	28	60.9	6	13	4	8.7	-	-	3.87	0.806
	X29	9	19.6	26	56.5	9	19.6	2	4.3	-	-	3.91	0.755
	X30	14	30.8	26	56.5	3	6.5	2	4.3	1	2.2	4.09	0.865
	X31	16	34.8	24	52.2	4	8.7	2	4.3	-	-	4.17	0.769
	X32	19	41.3	18	39.1	7	15.2	2	4.3	-	-	4.17	0.851
	X33	15	32.6	19	41.3	8	17.4	4	8.7	-	-	3.98	0.931
	X34	17	37	21	45.7	5	10.9	3	6.5	-	-	4.13	0.859
	X35	12	26.1	24	52.2	6	13	4	8.7	-	-	3.96	0.868
	X36	17	37	25	54.3	3	6.5	1	2.2	-	-	4.26	0.681
	X37	12	30.4	22	47.7	7	15.2	3	6.5	-	-	4.02	0.856
	X38	15	32.6	18	39.1	9	19.6	4	8.7	-	-	3.96	0.942
معدل			31.3		48.2		13		6.3		0.2	4.05	0.843
مجموع		80.5				13		6.5					

ويبين الجدول (4) إن أعلى نسبة اتفاق لعينة البحث كانت على المؤشر (X36) الذي يشير إلى حاجة الشركات المبحوثة الى معلومات عن المتغيرات التسويقية عند اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبلغت نسبة

الاتفاق على هذا المؤشر (91.3%) من إجابات المبحوثين وبوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.681). أما أقل نسبة اتفاق فكانت على المؤشر (X28) الذي يشير إلى توقف القرار الاستثمار الاستراتيجي الذي تتخذه الشركات المبحوثة على مدى توافر معلومات عن المتغيرات السياسية، وقد بلغت هذه النسبة (78.3%) وبلغ الوسط الحسابي لهذا المؤشر (3.87) وبانحراف معياري (0.806)

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

1- تحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث: يهدف هذا المحور إلى التعرف على درجة الترابط بين متغيرات البحث وعواملها بغية اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية الخاصة بعلاقات الارتباط، إذ يشير الجدول (5) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبلغت درجة الارتباط (0.495) وعند مستوى معنوية (0.01)، مما يعني إن القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا تتحقق الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (5) علاقات الارتباط بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية

المتغيرات المستقلة / المتغير التابع		القرارات الاستثمارية الاستراتيجية
القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية	القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية	0.288
	القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي	0.335*
	القدرة على التنفيذ الاستراتيجي	0.469**
	القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي	0.438**
	القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة	0.279
المؤشر الكلي		0.495**

(**) معنوي عند مستوى 0.01 (*) معنوي عند مستوى 0.05 N=46

عند مقارنة معاملات الارتباط بين كل قدرة من القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية نجد إن هناك:

1. علاقة غير معنوية موجبة بين القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.288) ، وهذا يعني أن القدرة على وضع الرؤية الاستراتيجية لاترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا لا تتحقق الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الاولى.
2. علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.335) عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا ما يشير إلى القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

3. علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرة على التنفيذ الاستراتيجي والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.469) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يعني أن للقدرة على التنفيذ الاستراتيجي ارتباطاً وثيقاً بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى.

4. علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.438) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يعني أن للقدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي ارتباطاً وثيقاً بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا تتحقق الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الاولى.

5. علاقة غير معنوية موجبة بين القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.279) ، وهذا يعني أن القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة لاترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وبهذا لا تتحقق الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الاولى.

2- تحليل علاقات الأثر بين متغيري البحث: بعد تحليل العلاقة بين متغيرات البحث فإن أنموذج البحث وفرضياته يستلزمان تحديد تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. حيث تشير نتائج التحليل في الجدول (6) إلى أن القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية تؤثر معنوياً في والقرارات الاستثمارية الاستراتيجية، وهذا ما تؤكده قيمة (F) المحسوبة والبالغة (14.313) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1 و44) وبلغ معامل التحديد (R2) (0.245) ويدل ذلك على أن القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية تفسر (24.5%) من التغيرات في المتغير المعتمد (القرارات الاستثمارية الاستراتيجية)، وأن (75.5%) من التغيرات تعود إلى متغيرات لم تدخل في أنموذج البحث. وما سبق يدل على تحقيق الفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (6) أثر القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية

المتغير المستقل / المتغيرات المعتمدة	القرارات الاستثمارية الاستراتيجية			
	B	Beta	t	F	R^2
القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية	0.363	0.288	1.969	3.983	0.083
القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي	0.388	0.335	2.355	5.544	0.112
القدرة على التنفيذ الاستراتيجي	0.495	0.469	3.520	12.392	0.220
القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي	0.331	0.438	3.227	10.416	0.191
القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة	0.288	0.279	1.924	3.702	0.078
المؤشر الكلي	0.678	0.495	3.787	14.313	0.245

t الجدولية = 1.68 F الجدولية = 4.06 N = 46 df (1,44)

ويشير الجدول (6) إلى:

1. وجود تأثير غير معنوي للقدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (3.983) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1,44) وبلغ معامل التحديد (R2) (0.083)، والذي يشير إلى إسهام القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية في القرارات الاستثمارية

الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بنسبة (8.3%) فقط. وما سبق يؤكد على عدم تحقق الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

2. وجود تأثير معنوي للقدرة على تحديد التوجه الأستراتيجي في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (5.544) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1,44) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.112)، والذي يشير إلى إسهام القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بنسبة (11.2%). وما سبق يؤكد على تحقق الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

3.وجود تأثير معنوي للقدرة على التنفيذ الاستراتيجي في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (12.392) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1,44) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.220)، والذي يشير إلى إسهام على القدرة التنفيذ الاستراتيجي في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بنسبة (20%). وما سبق يؤكد على تحقق الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

4. وجود تأثير معنوي للقدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (10.416) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1,44) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.191)، والذي يشير إلى إسهام على القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بنسبة (19.1%). وما سبق يؤكد على تحقق الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية.

5. وجود تأثير غير معنوي للقدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (3.702) وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة (4.06) عند درجتي حرية (1,44) وبلغ معامل التحديد (R2) (0.078)، والذي يشير إلى إسهام القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية في الشركات المبحوثة بنسبة (7.8%) فقط. وما سبق يؤكد على عدم تحقق الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية.

ومن خلال متابعة معاملات بيتا وقيم (t) يتبين إن أعلى تأثير للقدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية كان للقدرة على التنفيذ الاستراتيجي إذ بلغت قيمة بيتا (0.469) وهي أعلى قيمة تحققت بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية وبلغت قيمة (t) المحسوبة (3.520) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.68)، في حين إن أضعف تأثير تأثير للقدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في القرارات الاستثمارية الاستراتيجية كان للقدرة على نقاط التدخل الفاعلة، إذ بلغت قيمة بيتا (0.279) وهي أقل قيمة تحققت بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية وبلغت قيمة (t) المحسوبة (1.924) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.68).

المحور الخامس: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات: توصل البحث الحالي إلى الاستنتاجات الآتية:

1. إن إجابات أغلب المبحوثين كانت متفقة وبنسبة جيدة على أن شركاتهم قادرة على وضع الرؤى الاستراتيجية، وتركز اهتمام شركات القطاع الانشائي على الاعتقاد بأهمية التطور في الحياة الوظيفية.

2. تمتلك الشركات المبحوثة القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي، وتركز الاهتمام على قدرتها على جعل اهدافها مفهومة للاخرين.
3. هناك اهتماماً من قبل شركات القطاع الانشائي المبحوثة بترجمة استراتيجياتها الى افعال، وتهتم ايضاً بتخطيط مواردها.
4. إن الشركات المبحوثة لديها القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ولهذا تقوم ببناء قدراتها المنظمية باستمرار.
5. إن للشركات المبحوثة القدرة على تحديد اللحظة الجوهرية المناسبة لإحداث التغير الاستراتيجي، وتطوير رؤى جديدة والتوجه نحو تحقيقها.
6. تهتم الشركات المبحوثة باتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية ولهذا تحتاج هذا الشركات الى معلومات عن المتغيرات البيئية وبخاصة معلومات عن المتغيرات التسويقية.
7. توجد علاقة ارتباط معنوية بين القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية (مجتمعة) وقرارات الاستثمار الاستراتيجية، وإن أقوى علاقة ارتباط كانت بين القدرة على التنفيذ الاستراتيجي وقرارات الاستثمار الاستراتيجية، وأضعفها كانت بين القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة وقرارات الاستثمار الاستراتيجية.
8. وجود علاقة تأثير معنوية لقدرات للقيادة الاستراتيجية التنظيمية (مجتمعة) وقرارات الاستثمار الاستراتيجية، وإن أقوى علاقة تأثير معنوية كانت للقدرة على التنفيذ الاستراتيجي في قرارات الاستثمار الاستراتيجية، أما أضعف علاقة تأثير معنوية فكانت للقدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة في قرارات الاستثمار الاستراتيجية

ثانياً: التوصيات: استناداً إلى ما تقدم من استنتاجات يمكن تقديم التوصيات الاتية:

1. تعزيز الوعي داخل الشركات المبحوثة وعلى المستويات كافةً بأهمية تطوير قدرات القيادة الاستراتيجية التنظيمية باعتبارها من الاسس التي تعزز قرارات الاستثمار الاستراتيجية.
2. يقترح البحث الحالي أن تقوم الشركات المبحوثة بالبحث عن المزيد من الرؤى الاستراتيجية التي تحول الأفكار الخلاقة إلى منتجات مفيدة وإبداعية.
3. على المنظمات المبحوثة الاستمرار بتحليل بيئتها الداخلية والخارجية استراتيجياً بالشكل الذي يساعد على يجعل توجهها الاستراتيجي مرناً وفقاً لما تطلبه التغيرات البيئية المستمرة والسريعة.
4. ضرورة أن يكون لإدارة الشركات المبحوثة معرفة وافية حول المستلزمات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية لضمان التنفيذ الأفضل للاستراتيجية المصاغة.
5. على الشركات المبحوثة الاستفادة مما لديها من قدرات على احداث التغير الاستراتيجي عند الحاجة الى القيام بمثل هذا التغير.
6. نقترح على الشركات المبحوثة الاستمرار في اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية نظراً لان بيئة محافظة دهوك بكافة متغيراتها تقدم الدعم اللازم لتنفيذ هذه القرارات.

المصادر:

1. المصادر العربية:

- آل عضيب, علي محمد عبد, (2012)، **مدى توافر القدرات القيادية الاستراتيجية لادارات المنظمات التابعة لوزارة الكهرباء في الموصل: دراسة استطلاعية**، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد, جامعة الموصل.
- الصيرفي، محمد، (2008)، **الإدارة الاستراتيجية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- الغالبي، طاهر محسن منصور، وإدريس، وائل محمد صبحي، (2007)، **الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الفيحان، ايثار عبد الهادي، وجلاب، احسان دهش، (2006)، **ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بخدمة الزبون: دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المصارف الأهلية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (59).
- كداوي، طلال، (2008)، تقييم القرارات الاستثمارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- المركهي، جيمس يوحنا عوديش، (2008)، **دور المعلومات الاستراتيجية في تعزيز قرارات الاستثمار: دراسة استطلاعية عينة من المستمثرين في اقليم كوردستان – العراق**، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دهوك.
- المعاضدي, معن وعدالله, والطائي, ايمن جاسم محمد, (2011)، **اسهامات القيادة الاستراتيجية في تعزيز المرونة الاستراتيجية لمنظمات الأعمال: دراسة لاراء عينة من القيادة الاستراتيجية في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في نينوى**، مجلة تنمية الرافدين, العدد (105), المجلد (33).

2. **المصادر الانكليزية**

- Ansio, Juho, (2010), **Validating the contextual framework for strategic investment decision making practices**: **quantitative evidence from the Nordic countries**, Master's thesis, School of Economics, Aalto University
- Emmanuel, Clive R., Harris, Elaine P., & Komakech, Samuel, (2008), **Managerial Judgement and Strategic Investment Decisions**, CIMA, Vol (4), Issue (1).
- Gupta, Vipin, Gollakota, Kamala, & Srinivasan, R., (2005), **Business Policy and Strategic Management**: **Concepts & Applications**, Prentice Hall of India Private Limited, New Delhi, India.

- Hammer, Hele, (2003), **STRATEGIC INVESTMENT DECISIONS**: **THEORY AND PRACTICE IN ESTONIA**, Global Business and Technology Association
- Hitt, Michael A., Hoskisson, Robert E., & Ireland, R. Duane, (2007), **Management of Strategy**: **Concept and Cases**, Thomson South-Western, USA
- Rue, Leslie W., & Byars, (2009), **Management**: **Skills and Application**, 13th edition, McGraw-Hill Companies, Inc., New York, USA.
- Saiwongpanya, Sagaodeaun, (2007), **The Relationship Between Strategic Leadership and Organizational Success**: **Focus on the Private Industrial Sector in Lampang**, Ramkhamhaeng University International Journal, Vol. (1), No. (1), http://www.iis.ru.ac.th /download/Journal/pdf%20vol1(1)/8.Saiwongpanya.pdf
- Wheelen, Thomas L., & Hunger, J. David, (2006), **Strategic Management and Business Policy**, 10th edition, Pearson education, Inc., New Jersey, USA.

الملحق (1)

استمارة الاستبيان

جامعة دهوك

فاكلتي القانون والإدارة

سكول الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة أعمال

م/ استمارة استبيان

حضرة السيد المجيب على الاستمارة المحترم.

تحية طيبة...

تمثل هذه الاستمارة جزءاً من مشروع بحث بعنوان (**أثر القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية في قرارات الاستثمار الاستراتيجية: دراسة استطلاعية لاراء عينة من مديري الشركات الاستثمارية في محافظة دهوك**)، راجين تعاونكم معنا في الإجابة على الفقرات المؤشرة في متن هذه الاستمارة علماً أنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي.

ملاحظات:

1- يرجى وضع علامة (√) في الحقل الذي تراه مناسباً من وجهة نظرك.

2- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة علماً أن ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل والقياس.

3- سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية و ستعرض النتائج الإجمالية بشكل أعداد و مجاميع ومؤشرات إحصائية عامة و ستستعمل لأغراض هذا البحث العلمي حصراً.

ولكم منا جزيل الشكر والتقدير

الباحث	**الباحثة**
ألفن ناظر ججو	**لينا ميخائيل لاوند**
مدرس مساعد	**مدرس مساعد**

أولاً : معلومات عامة

1- معلومات تخص الشركة

أ- اسم الشركة:

ب- سنة التأسيس:

ت- عدد العاملين:

ث- رأس مال الشركة:

2- معلومات تخص المجيب على الاستمارة

أ- الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

ب- العمر: ( ) أقل من 35 سنة ( ) 35-45 سنة ( ) أكثر من 45 سنة

ت - التحصيل الدراسي: ( ) دراسات عليا ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني

( ) إعدادية ( ) دون الاعدادية.

ث- مدة الخدمة بالمركز الوظيفي الحالي: ( ) أقل من 3 سنوات ( ) 3-7 سنوات

( ) أكثر من 7 سنوات

ج - مدة الخدمة في الشركة: ( ) أقل من 5 سنوات ( ) 5-10 سنوات

( ) أكثر من 10 سنوات

ثانياً: القدرات التنظيمية للقيادة الاستراتيجية

ت	العبارة	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أ-	**القدرة على وضع الرؤية الأستراتيجية**					
1	اعتقد بأهمية التطوير في حياتي الوظيفية					
2	امتلك القدرة على وضع رؤية ذات الابعاد الشمولية					
3	امتلك القدرة على وضع رؤية تؤثر أيجابيا في انشطة المنظمة وعملياتها					
4	امتلك القدرة على فهم المستقبل					
5	امتلك رؤية لتحويل الأفكار الخلاقة إلى منتجات مفيدة وإبداعية					
ب-	**القدرة على تحديد التوجه الاستراتيجي**					
6	امتلك القدرة على تحويل الرؤية الى واقع ممكن التطبيق.					
7	امتلك القدرة على جعل اهداف المنظمة مفهومة للاخرين.					
8	امتلك القدرة على اقناع الاخرين بتحقيق اهداف المنظمة.					
9	لدي انفتاح على الافكار الجديدة في مواقف العمل المختلفة					
10	امتلك القدرة على ترجمة نتائج الاداء الى اولويات قابلة للتطوير					
ت-	**القدرة على التنفيذ الاستراتيجي**					
11	امتلك القدرة على تخطيط الموارد.					
12	امتلك القدرة على على توحيد الموارد ودمجها لغرض الاستجابة للتغيرات المحتملة.					
13	استطيع تحفيز العاملين نحو التنفيذ الفاعل.					
14	امتلك القدرة على دمج قيم الافراد مع قيم المنظمة					
15	امتلك القدرة على بناء قدرات التنفيذ الفاعل					

ث-	**القدرة على اتخاذ القرار الاستراتيجي**					
16	لدي ميل الى تحمل المخاطر					
17	امتلك القدرة على تحديد توجهات المنظمة ومجالات اعمالها					
18	لدي القدرة على حشد الموارد والامكانات في الزمان والمكان المناسبين					
19	امتلك القدرة على بناء قدرات للمنظمة					
ج-	**القدرة على تحديد نقاط التدخل الفاعلة**					
20	امتلك القدرة على توقع احداث التغيير في الوقت المناسب					
21	امتلك القدرة على تحديد وقت تطوير الرؤية الاستراتيجية للمنظمة					
20	امتلك القدرة على اعداد الاستراتيجيات الجديدة					
22	امتلك القدرة على توجيه الجهود نحو تحقيق الاهداف الجديدة					
23	امتلك القدرة على التوجه لتنفيذ الاستراتيجيات الجديدة					
24	امتلك القدرة على تقليل الخوف من التغيير بين العاملين					
25	امتلك القدرة على تشجيع الابداع					

ثالثاً: القرارات الاستثمارية الاستراتيجية

ت	العبارة	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
27	تهمني كمستمثر المتغيرات الاقتصادية عند اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
28	القرار الاستثمار الاستراتيجي الذي اتخذه يتوقف على مدى توافر معلومات عن المتغيرات السياسية.					
29	توفر معلومات عن المتغيرات الثقافية الاجتماعية يسهل من مهمة من اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
30	احتاج عند اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية معلومات عن المتغيرات التقنية.					
31	احتاج كثيراً الى وجود معلومات عن المنافسين عند اتخاذي للقرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
32	توفر معلومات عن الزبائن يسهل من مهمة اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
33	افضل كمستثمر ان تتوفر هناك معلومات عن المجهزين عند اتخاذي القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
34	افضل كمستثمر ان تتوفر هناك معلومات عن الموردين عند اتخاذي القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
35	توفر معلومات عن المتغيرات المالية يسهل من عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					

36	احتاج كثيراً الى معلومات عن المتغيرات التسويقية عند اتخاذي القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
37	ارغب في الحصول على معلومات عن العمليات الانتاجية قبل اتخاذي القرارات الاستثمارية الاستراتيجية.					
38	قراراتي الاستثمارية الاستراتيجية تحتاج الى معلومات عن متغيرات الموارد البشرية.					

الملحق (2)

وصف الشركات عينة الدراسة

ت	اسم الشركة	سنة التأسيس	عدد العاملين	رأس مال الشركة (دينار عراقي)
1	M.R.F	2011	400	1000000000
2	أدما	2012	75	1500000000
3	اراس	2002	13	300000000
4	ارام ستي	2011	200	12200000
5	ارزان	1997	20	400000000
6	اسكو	2003	5	250000000
7	افا	2008	105	2400000000
8	افرو ستي	2007	12	-
9	اوربت	2012	25	500000000
10	باشقال	2001	10	1000000000
11	بروار	1998	25	1000000000
12	بنيانشى	2005	14	250000000
13	بَي	1999	18	300000000
14	جياي ئارارات	2005	120	1000000000
15	دَشت	2004	10	1220000000
16	دوسكي	1996	7	300000000
17	الرونق	2008	6	1200000000
18	زَنك	2006	60	15000000
19	سالار	2000	15	300000000
20	سامر ملو	2011	6	100000000
21	سيبان	1999	15	1500000000
22	شانيك	1991	10	400000000
23	شيرزاد هيرو رسول	2010	7	12250000000
24	العادل المتحدة	2006	1500	50000000
25	كاتو	2001	200	30000000000

26	كار كروب	1999	10000	1000000000
27	كاره	1997	20	1000000000
28	كايار كروب	2011	350	-
29	كزو	2011	13	1000000000
30	كَفر	2004	18	20000000
31	كودار	2010	50	430000000
32	كودو	2004	4	500000000
33	كيسته	2004	100	300000000
34	مارين	2004	18	10000000
35	مجموعة شركات دابين	2001	حسب الحاجة مابين 100-700	100000000
36	مجموعة شركات عز الدين السنجاري	2008	7	3000000000
37	مرجان	2003	150	750000000
38	مهفان	2005	6	300000000
39	نجوم الجزيرة	2009	8	1000000000
40	ندفريون	2000	500	100000000
41	نَوروز	1997	400	20000000
42	نومادة	2012	10	250000000
43	هارون	2001	15	500000000
44	وار	2001	35	100000000
45	وحيد	2005	10	250000000
46	ئاميدى	2002	210	300000000

المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام ودوره في ترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحية

علي مال الله عبد الله السندي
مدرس
قسم المحاسبة
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل

خالص حسن الجرجري
مدرس
قسم المحاسبة
كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل

الملخص

جرت العادة على أن تتولى الحكومات مهمة إنشاء وصيانة وإعادة تأهيل البنية التحتية المادية التي يستحيل بدونها ممارسة معظم الا نشطة الاقتصادية، كالطرق والموانئ والمطارات و شبكات الاتصالات والكهرباء .تتحدد مشكلة البحث في انه على الرغم من اعتماد النظام المحاسبي الحكومي العراقي لبعض الإجراءات المستحدثة في المحاسبة عن الموجودات الثابتة إلا أن تطبيق هذه الإجراءات في الوحدات الحكومية لم يحقق تقدماً ملموساً اذ لازالت مخرجاته قاصرة عن توفير المعلومات الملائمة للسيطرة على حيازة هذه الموجودات لترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البني التحتية التي تعد اهم انواع الموجودات الثابتة . ويهدف البحث إلى تطوير إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة ورفع كفاءة النظام المحاسبي الحكومي العراقي في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للسيطرة على الموجودات الثابتة وترشيد قرارات الاستثمار في البنى التحتية من خلال دراسة وتحليل إجراءات المحاسبة عن هذه الموجودات وفق معايير المحاسبة الدولية .يبنى البحث على فرضيتين الأولى ان هناك قصور في إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق النظام المحاسبي الحكومي العراقي في ترشيد قرارات الاستثمار في البنى التحتية بسبب اعتمادها الأساس النقدي في المحاسبة عنها. الموجودات .والثانية ان اعتماد المعايير المحاسبية الدولية في القطاع العام سوف يساهم في ترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحتية وخلص البحث إلى عدد من الاستنتاجات أهمها: تساهم إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام في ترشيد قرارات الاستثمار في موجودات البنى التحتية من خلال اعتمادها أساس الاستحقاق الذي يساهم في إحكام السيطرة على الموجودات الثابتة وبيان كلفة مساهمتها في تقديم الخدمات العامة فضلا عن تطوير إستراتيجية إعداد الموازنة للحد من الهدر في المال العام وزيادة كفاءة استخدام الموارد العامة.

المقدمة

تعد الموجودات الثابتة احد اهم الموارد التي تخصص للوحدة وتوضع تحت تصرفها اذ تشكل جزءا كبيرا من المال العام الذي تستخدمه الوحدة الحكومية في انتاج وتقديم الخدمات العامة , ولضمان تحقيق رقابة محاسبية فاعلة على حيازة هذه الموجودات واستخدامها بكفاءة من قبل الوحدة الحكومية لابد من توفير مقومات السيطرة المحاسبية عليها من خلال اثبات اقيامها في السجلات المحاسبية والإفصاح عنها في القوائم المالية.

ويشكل هذا الموضوع احد المشاكل التي تواجه المحاسبين في الوحدات الحكومية وذلك لعدم تفرقة النظم المحاسبية فى الوحدات الحكومية التقليدية بين النفقات الايرادية والنفقات الرأسمالية واعتمادها الأساس النقدي فى المحاسبة عن الموجودات الثابتة. نظرا للاعتقاد بعدم الحاجة إلى حساب التكلفة الفعلية لوحدات الأداء لأنها تقدم مجانا أو بمقابل رمزى لا يرتبط بالتكلفة .وانها ا لا تدبر احتياجاتها من الأموال وإنما تحصل عليها من الموارد السيادية للدولة مما ينفى حاجتها إلى حساب الإندثار وهو من أهم عناصر النفقات غير النقدية

.وقد تخلت معظم الدول المتقدمة وبعض الدول النامية عن هذا الأسلوب فى تسجيل نفقات الوحدات الحكومية وأصبحت تتبع أساس الاستحقاق التام الذي وذلك من خلال تطبيق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام التي اصدرها الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC) مما يعطى إمكانية لمتابعة تطور البنى التحية وتحسين جودة الخدمات الحكومية .

مشكلة البحث. تتحدد مشكلة البحث في انه على الرغم من اعتماد النظام المحاسبي الحكومي العراقي لبعض الإجراءات المستحدثة في المحاسبة عن الموجودات الثابتة إلا أن تطبيق هذه الإجراءات في الوحدات الحكومية لم يحقق تقدماً ملموساً اذ لازالت مخرجاته قاصرة عن توفير المعلومات الملائمة للسيطرة على حيازة هذه الموجودات لترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحتية التي تعد اهم انواع الموجودات الثابتة .

هدف البحث: يهدف البحث إلى تطوير اجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة ورفع كفاءة النظام المحاسبي الحكومي العراقي في توفير المعلومات المحاسبية اللازمة للسيطرة على الموجودات الثابتة وترشيد قرارات الاستثمار في البنى التحتية من خلال دراسة وتحليل اجرءات المحاسبة عن هذه الموجودات وفق معايير المحاسبة الدولية .

فرضية البحث: يبنى البحث على فرضيتين الآتيتين :

1.ان هناك قصور في اجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق النظام المحاسبي الحكومي العراقي في ترشيد قرارات الاستثمار في البنى التحتية بسبب اعتمادها الاساس النقدي في المحاسبة عنها. الموجودات .

2.ان اعتماد المعايير المحاسبية الدولية في القطاع العام سوف يساهم في ترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحتية

منهج البحث: يعتمد البحث المنهج الوصفي من خلال الاطلاع على ماكتب حول الموضوع في الكتب والدوريات العربية والاجنبية والمنهج التحليلي من خلال دراسة وتحليل اجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق النظام المحاسبي الحكومي العراقي والمعايير المحاسبية الدولية في القطاع العام .

المبحث الأول : طبيعة الموجودات الثابتة واجراءات المحاسبة عنها في الوحدات الحكومية العراقية.

عرف المعيار رقم (1) الصادر عن لجنة القطاع العام في الاتحاد الدولي للمحاسبين IFAC الموجودات بأنها "موارد تسيطر عليها الوحدة الحكومية نتيجة لأحداث سابقة والتي من المتوقع أن تتدفق منها إلى الوحدة منافع مستقبلية أو خدمات محتملة "

ومن الملاحظ أن التعريف حدد الموجودات على أنها موارد ومن المعروف ان هناك خاصيتين رئيسيتين للموارد وهما الندرة Scarcity والمنفعة Utility .وقد أكد المعيار على ان المنافع الاقتصادية المستقبلية والخدمات المحتملة تعد الأساس لوصف طبيعة الموجودات في الوحدات الحكومية إذ جاء في الفقرة 10 من المعيار "تعد الموجودات وسائل المنظمات لتحقيق أهدافها فالموجودات المستخدمة لتقديم سلع وخدمات لا تتولد عنها تدفقات داخلة توصف بانها تخلق خدمات محتملة اما المستخدمة لتقديم سلع وخدمات تتولد عنها تدفقات داخلة فتوصف بانها تخلق منافع مستقبلية ولشمول وإجمال كل الأهداف التي تستخدم من اجلها الموجودات فقد استخدم المعيار مصطلح المنافع الاقتصادية المستقبلية والخدمات المحتملة لوصف الخواص الجوهرية للموجودات." (IFACpsc, IPSAS 1,2000:10)

وهذا الرأي يتفق مع رأي العديد من الكتاب في الأدب المحاسبي فقد نظر (Spragae) إلى الموجودات على أنها خزين من الخدمات التي ستستلم مستقبلا , كما ذكر (Canning) ان سلسلة الخدمات المفصولة عن بعضها البعض هي التي تشكل جوهر الموجودات ,كما عرفها (Vatter) بأنها " تجسيد لإشباع حاجات مستقبلا في شكل إمكانيات خدمات متوقعة ممكن تحويلها أو مبادلتها أو خزنها لمواجهة الإحداث المستقبلية (كام,2000 : 144 -145)

1_1 : خصائص الموجودات الثابتة في الوحدات الحكومية.

إن الفكرة المعبرة عن الموجودات هي أنها أشياء لها وجود ولديها القابلية على تقديم خدمة أو منفعة ألان أو في المستقبل , وهذه المنافع والخدمات قد تكون في أشياء ملموسة مثل المباني أو أشياء غير ملموسة مثل حقوق الامتياز وتمثل الموجودات الملموسة جزءا مهما من موجودات الوحدات الحكومية وتمتاز هذه الموجودات بصفات تميزها عن باقي الموجودات وهي (كيسو ,1999 :451-452):

1. ان الغرض من اقتنائها هو استخدامها في العمليات الإنتاجية للمنظمة وليس بغرض البيع كما أنها لا تكون جزءا من منتج معد للبيع مثل المواد الأولية.

2. تكون بطبيعتها ذات عمر إنتاجي طويل نسبيا .
3. ذات طبيعة مادية وبذلك تختلف عن الموجودات الغير ملموسة مثل براءة الاختراع وشهرة المحل.

وتختلف وجهة النظر إلى الموجودات الثابتة في الوحدات الحكومية بعض الشيء عنها في وحدات قطاع الأعمال ويعود هذا الاختلاف إلى اختلاف طبيعة الوحدة المحاسبية إذ تتحد طبيعة الوحدة المحاسبية في قطاع الأعمال وفق نظرية الشخصية المعنوية بينما تتحد طبيعة الوحدة المحاسبية في الوحدات الحكومية وفق نظرية الأموال المخصصة,وبموجبها تعد الموجودات الثابتة وسيلة لتحقيق هدف المال المخصص وذلك من خلال الخدمات والمنافع المتجسدة فيها, وعلى الرغم من انها توضع تحت سيطرة وحدة حكومية إلا أن هذه السيطرة ليست مطلقة إذ يصاحبها مجموعة من القيود التشريعية والقانونية على استخدام هذه الموجودات من قبل الوحدات الحكومية.

ويمكن تقسيم الموجودات الثابتة في الوحدات الحكومية إلى ثلاثة أنواع:

1. الموجودات الثابتة التشغيلية وتستخدمها الوحدات الحكومية في أداء نشاطها الاعتيادي وهي تضم (المباني , الأثاث , وسائط النقل , والكمائن وغيرها).
2. موجودات البنية التحتية ,كثيرًا ما توصف بعض الموجودات على أنها" موجودات بنية تحتية ."وفي حين أنه لا يوجد تعريف مقبول عالميًا لموجودات البنية التحتية، إلا أن هذه الموجودات تلبي بعض أو جميع الخصائص التالية: (IFAC IPSAS 16.2010.497)
   - أنها جزء من نظام أو شبكة.
   - متخصصة في طبيعتها ولا يوجد لها استخدامات بديلة.
   - غير منقولة و تفرض قيود عند التصرف بها.

   وعلى الرغم من أن ملكية موجودات البنية التحتية غير مقتصرة على منشآت القطاع العام، إلا أنه غالبًا ما توجد موجودات البنية التحتية المهمة في القطاع العام .وتتضمن موجودات البنية التحتية شبكات الطرق وأنظمة المجاري وأنظمة تزويد المياه والكهرباء وشبكات الاتصالات. وغيرها
3. موجودات الموروث الحضاري : توصف بعض الموجودات على أنها" موجودات موروثة "نظرًا لأهميتها الثقافية أو البيئية أو التاريخية .وتشتمل أمثلة الموجودات الموروثة المباني التاريخية والنصب التذكارية، ومواقع الآثار، والمناطق الطبيعية المحمية، والأعمال الفنية .وكثيرًا ما تبين الموجودات الموروثة خصائص معينة، بما في ذلك الخصائص التالية :(IFAC IPSAS 17.2010.496)
   - من غير المرجح أن تنعكس قيمتها من الثقافية والبيئية والتعليمية والتاريخية بشكل كامل في قيمتها المالية القائمة على أساس سعر السوق فقط.
   - قد تفرض الالتزامات القانونية و /أو التشريعية محظورات أو قيود صارمة على إستبعاد هذه الموجودات ببيعها.

- تكون غير قابلة للإستبدال غالبًا وقد تزداد قيمتها على مر الوقت حتى إذا ساءت ظروفها المادية وقد يكون من الصعب تقدير عمرها الإنتاجي، والذي قد يصل إلى مئات السنين.

وقد تمتلك منشآت القطاع العام مجموعات كبيرة من الموجودات الموروثة التي تم أكتسبها مع مرور السنين وبواسطة وسائل مختلفة، بما في ذلك الشراء والتبرع والمصادرة. ونادرًا ما يتم الاحتفاظ بهذه الموجودات بسبب قدرتها على تحقيق التدفقات النقدية الواردة، وقد يكون هناك عوائق قانونية أو اجتماعية أمام استخدامها لهذه الأغراض;كما يكون لبعض الموجودات الموروثة إمكانيات خدمات باستثناء قيمتها الموروثة، فعلى سبيل المثال، مبنى تاريخي يستخدم كمكتب.

2_1 : إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة في النظام المحاسبي الحكومي العراقي.

تتم المحاسبة عن الموجودات الثابتة في النظام المحاسبي الحكومي العراقي وفق الأساس النقدي باعتبارها مصروفات نهائية مع تسجيل أقيامها في السجلات المحاسبية بقيود نظامية للسيطرة والرقابة على حيازتها وهذا ما أكدت علية الفقرة السادسة من الأسس الرئيسية للنظام المحاسبي الحكومي اللامركزي في العراق والتي تنص على (دائرة المحاسبة ,1989 :2)

"يتحتم على الوحدات الحكومية جرد موجوداتها الثابتة والموجودات المخزنية التي بحيازتها وتثبيتها في السجلات المحاسبية بقيود نظامية لأغراض توفير السيطرة والرقابة عليها "

1. وقد حاول الدليل المحاسبي لحسابات الدولة الصادر عن دائرة المحاسبة تطوير إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة إذ تضمن دليل الحسابات النظامية المتقابلة في الدليل حسابات خاصة للموجودات الثابتة والحسابات المقابلة لها وكما موضح في الجدول(1)

جدول (1)

الدليل المحاسبي للموجودات الثابتة

اسم الحساب	الرمز	اسم الحساب	الرمز
الموجودات الثابتة	194	مقابل الموجودات الثابتة	294
الأراضي	1941	مقابل الأراضي	2941
المباني والمنشات	1942	مقابل المباني والمنشات	2942
الآلات والمعدات	1943	مقابل الآلات والمعدات	2943
وسائط النقل	1944	مقابل وسائط النقل	2944
عدد وقوالب	1945	مقابل عدد وقوالب	2945
أثاث وأجهزة مكاتب	1946	مقابل أثاث وأجهزة مكاتب	2946
نباتات وحيوانات	1947	مقابل نباتات وحيوانات	2947
موجودات أخرى	1948	مقابل موجودات أخرى	2948

المصدر: (دائرة المحاسبة.2000 : 8, 12)

وقد اعتمد دليل الحسابات النظامية المرفق بموازنة عام 2007 والمتوافق مع نظام احصائيات مالية الحكومة الصادر عن صندوق النقد الدولي نفس هذه التبويب لحسابات الموجودات الثابتة مع تغيير في طريقة ترميز الحسابات إذا اعتمد مرتبتين عشريتين في ترميز الحسابات بدلا من مرتبة واحدة .

كما جاء الدليل بمعالجات لحركة الموجودات الثابتة والمخزون ضمن الحسابات النظامية وكما يأتي.(دائرة المحاسبة ,2000 :47)

2. ينظم قيد محاسبي شهريا بكلفة الموجودات المدفوعة فعلا إذا كانت مشتراة والمقدرة إذا تم الحصول غليها من خلال الإهداء أو التبرع وذلك بجعل حساب الموجود الثابت مدينا وحساب مقابل الموجود الثابت دائنا,
3. وعند بيع أو إهداء الموجود الثابت ينظم قيد محاسبي بالقيمة الدفترية للموجود الثابت بجعل مقابل حساب الموجود الثابت مدينا وحساب الموجود الثابت دائنا.

ان هذه الإجراءات وان كانت تعد من الخطوات المهمة لتطوير النظام المحاسبي الحكومي العراقي إلا انه يؤخذ عليها ما يأتي .

1. ان الدليل المحاسبي للموجودات الثابتة لا يناسب طبيعة وأنواع الموجودات الثابتة في الوحدات الحكومية , إذا يختلف عن الدليل المحاسبي لصيانة الموجودات ضمن الموازنة , كما ان الدليل لم يتضمن موجودات البنية التحتية بينما تضمن دليل المصروفات في الموازنة العامة للدولة لعام 2007 حسابات خاصة بصيانة هذه الموجودات والموضحة في الجدول (2)

جدول (2)

الدليل المحاسبي لصيانة الموجودات كما جاء في الموازنة العامة للدولة لعام 2007

		01	03	02	2	الصيانة
	01	01	03	02	2	صيانة الطرق والجسور
	02	01	03	02	2	صيانة التأسيسات المائية والكهربائية
	03	01	03	02	2	صيانة وسائط النقل
	04	01	03	02	2	صيانة المبازل ومشاريع الري
02	05	01	03	02	2	صيانة المباني
03	05	01	03	02	2	صيانة المكائن و الأجهزة و الآلات
05	05	01	03	02	2	صيانة الحدائق و المتنزهات و البساتين
06	05	01	03	02	2	صيانة المعامل
07	05	01	03	02	2	صيانة المحطات الإذاعية و التلفزيونية
08	05	01	03	02	2	صيانة المواقع والبنى الأثرية

المصدر, دائرة المحاسبة , الموازنة العامة للدولة لعام 2007

كما تضمن الدليل المحاسبي للإيرادات إيرادات خاصة بإيجار هذه الموجودات والموضحة في الجدول (3)

جدول (3)

الدليل المحاسبي لإيجار الموجودات كما جاء في موازنة العامة للدولة عام 2007

	01	03	02	04	1	**الإيجار**
01	01	03	02	04	1	**إيجار السيطرات الخارجية والمحطات**
02	01	03	02	04	1	**إيجار أكتاف ومحرمات الطرق الخارجية والجسور**
03	01	03	02	04	1	**إيجار قاعات ومرافق خدمية**
04	01	03	02	04	1	**إيجار الأرصفة وأجور أرضية**
05	01	03	02	04	1	**إيجار ساحات وعرصات وأبنية أخرى**
06	01	03	02	04	1	**إيجار المكائن والآلات والمعدات والأجهزة**
07	01	03	02	04	1	**أيجار وسائط النقل والانتقال**
08	01	03	02	04	1	**أيجار الأحواض المائية والبيوت الزجاجية**
09	01	03	02	04	1	**أيجار لوازم وتجهيزات أخرى**
10	01	03	02	04	1	**أيجار الآبار والأنهر والمبازل**

المصدر, دائرة المحاسبة , الموازنة العامة للدولة لعام 2007

2. لم تتضمن المعالجات التي جاء بها الدليل المحاسبي معالجات محاسبية للموجودات التي يتم إنشائها من خلال الموازنة الاستثمارية سواء المكتملة أو التي لازالت تحت التنفيذ.وهي تشكل جزء من موجودات الثابتة للوحدات الحكومية وبالأخص المباني.
3. لم تتضمن المعالجات التي جاء بها الدليل المحاسبي معالجات محاسبية لاندثار الموجودات الثابتة .وهي إجراءات ذات أهمية لمراقبة العمر الزمني للموجودات الثابتة واتخاذ القرارات الخاصة بشطبها عند انتهاء عمرها الإنتاجي.
4. ان المحاسبة علي الموجودات الثابتة وفقاً لهذا الأسلوب لا يمكن من توفير البيانات اللازمة لإحكام السيطرة عليها في مرحلتي الحيازة والاستخدام ويظهر ذلك بصورة واضحة في صعوبة الحصول على بيان كاف بقيمة هذه الموجودات، فضلا عن عدم إمكانية التعرف علي كفاءة استخدامها لعدم توافر بيانات عنها في مرحلة الاستخدام .
5. عدم مواكبة التطورات الحديثة في إعادة الموازنة العامة للدولة: اذ يشهد الفكر العالمي والمحاسبي ومنذ 1949م تطوراً في أساليب إعداد الموازنة العامة للدولة للانتقال بها من الموازنة التقليدية (موازنة البنود) التي تركز علي الرقابة القانونية أو النظامية، إلى أساليب حديثة مثل موازنة البرامج والأداء التي تركز علي تقييم الأداء، وموازنة البرمجة والتخطيط التي تركز علي الرقابة

علي تحقيق الأهداف، ثم الموازنة الصفرية التي تعمل علي الخروج من رصد اعتمادات في الموازنة لم تعد لها ما يبررها والاقتصار علي ماله هدف ووظيفة فعلية وصولا إلى الموازنة على اساس النتائج واهم أساليبها الموازنة التعاقدية. أن تطبيق هذه الأساليب الحديثة لا يحقق النجاح المطلوب، في حال عدم مواكبة النظم المحاسبية الحكومية لهذه التطورات, اذ ان من أهم ملامح المحاسبة الحكومية ضرورة الارتباط بين النظام المحاسبي الحكومي والموازنة العامة لأن وظائف كل منها متكاملة.

المبحث الثاني :اجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام.

تصدر معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام (IFAC ipsas)عن لجنة القطاع العام في الإتحاد الدولي للمحاسبين(IFAC),و هو منظمة عالمية لمهنة المحاسبة تأسس عام ١٩٧٧ ، يهدف إلى تعزيز مهنة المحاسبة في مختلف أنحاء العالم والمساهمة في تطوير الاقتصاديات الدولية عن طريق ترسيخ وتشجيع الإلتزام بالمعايير المهنية عالية الجودة وتعزيز التقارب الدولي بين هذه المعايير والتعبير عن قضايا المصلحة العامة و لتحقيق هذا الهدف، قام الإتحاد الدولي للمحاسبين بإنشاء مجلس معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام (IFAC IPSAS) لوضع معايير محاسبية عالية الجودة لإستخدامها من قبل منشآت القطاع العام في مختلف بقاع العالم في إعداد البيانات المالية ذات الغرض العام,وحدد المجلس مفهوم وحدات القطاع العام بانه. مصطلح ,يشير إلى الحكومات الوطنية والإقليمية والمحلية والمنشآت الحكومية ذات العلاقة , ولا تنطبق هذه المعايير على مؤسسات الأعمال الحكومية .حيث تطبق مؤسسات الأعمال الحكومية المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية. (الاتحاد الدولي للمحاسبين ,2009 ،28),.وقد اصدر مجلس 31 معيارا محاسبيا لابلاغ المالي في القطاع العام وكما موضحة في جدول (1).

ويهدف الابلاغ المالي وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام إلى توفير معلومات حول المركز المالي والأداء والتدفقات النقدية الخاصة بالمنشأ لنطاق واسع من المستخدمين في إتخاذ وتقييم القرارات المتعلقة بتوزيع الموارد وذلك من خلال:(عبد الله والشجيري ,2011, 170)

1. توفير معلومات حول المصادر وتوزيع واستخدامات الموارد المالية.
2. توفير معلومات حول كيفية تمويل المنشأة لأنشطتها وتلبيتها لمتطلباتها النقدية.
3. توفير معلومات مفيدة في تقييم قدرة المنشأة على تمويل أنشطتها وتلبية إلتزاماتها وتعهداتها.
4. توفير معلومات حول الوضع المالي للمنشأة والتغيرات فيها .
5. توفير معلومات كلية مفيدة في تقييم أداء المنشأة بالنسبة لتكاليف الخدمة والكفاءة والإنجازات.
6. توفير المعلومات المفيدة في التنبؤ بمستوى الموارد المطلوبة للعمليات المستمرة، والموارد التي يمكن توليدها من خلال العمليات المستمرة والمخاطر والشكوك المرتبطة بذلك.

7. توفير المعلومات التي تبين ما إذا تم الحصول على الموارد وإستخدامها وفقًا للموازنة التقديرية المعتمدة قانونيًا وتبين ما إذا تم الحصول على الموارد وإستخدامها وفقًا للمتطلبات القانونية والتعاقدية، بما فيها الحدود المالية التي تضعها سلطات التشريع المناسبة.

جدول (1)

معايير محاسبة القطاع العام الدولية

المعيار	العنوان	المعيار	العنوان
1	عرض الكشوفات المالية	17	الممتلكات والمصانع والمعدات
2	كشف التدفق النقدي	18	الإبلاغ المالي للقطاعات
3	التغيير في السياسات المحاسبية والأخطاء	19	المخصصات والمطلوبات والموجودات المحتملة
4	اثار التغير بأسعارصرف العملة الأجنبية	20	الإفصاح عن الأطراف ذات العلاقة
5	تكاليف الاقتراض	21	انخفاض قيمة الموجودات غير المالية
6	الكشوفات المالية الموحدة ومحاسبة الوحدات التابعة	22	الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالقطاع الحكومي العام
7	المحاسبة عن الاستثمارات في المنشاءات الزميلة	23	إيرادات الصفقات غير التبادلية (الضرائب والتحويلات)
8	الإبلاغ المالي عن المصالح في المشاريع المشتركة	24	عرض معلومات الخاصة بالموازنة في القوائم المالية
9	الإيراد في المعاملات التجارية المتبادلة	25	منافع العاملين
10	الإبلاغ المالي في الاقتصاديات ذات التضخم المرتفع	26	انخفاض قيمة الموجودات المالية
11	عقود الإنشاء	27	الزراعة
12	المخزون	28	الادوات المالية العرض
13	الاستئجار	29	الأدوات المالية .الاعتراف والقياس
14	الأحداث اللاحقة لتاريخ إعداد التقرير	30	الأدوات المالية الافصاحات
15	الأدوات المالية : الإفصاح والعرض	13	الأصول الغير ملموسة
16	العقارات الاستثمارية	بلا	إعداد التقارير المالية باستخدام الأساس النقدي

Sours (IFAC Hand Book, 2012,7-8)

حددت معايير المحاسبة الدولية إجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة قي المعيار الدولي رقم 17 الممتلكات والمصانع والمعدات وعرفها بأنها عبارة عن مجموعة من الموجودات ذات طبيعة أو وظيفة مماثلة في عمليات المنشأة .وتشمل الأراضي , المباني التشغيلية ,الطرق,الالات ,شبكات نقل الطاقة الكهربائية ,السفن ,الطائرات,المعدات العسكرية ,المركبات ,الاثاث والتراكيب,معدات المكاتب, ,أبراج حفر أبار نفط,السدود الجسور وغيرها.

اعتمد المعيار اساس الاستحقاق في المحاسبة عن الموجودات الثابتة ويمكن عرض المعالجة المحاسبية للموجودات الثابتة وفق المعيار اعلاه حسب دورة حياة الموجودات الثابتة كما ياتي :

اولا : مرحلة الاستحواذ (الحصول على الموجودات الثابتة).

يتم الحصول على الموجودات الثابتة من خلال الشراء او من خلال إنشاءه داخليا او من خلال خلال العمليات الغير متبادلة.**اذ** يمكن إلحصول على موجودات ثابتة من خلال الهبات او الاهداء فعلى سبيل المثال، يمكن التبرع بأرض لحكومة محلية من قبل مطور بدون مقابل أو لقاء مقابل إسمي وذلك لتمكين الحكومة المحلية من تطوير المنتزهات والطرق والممرات في عملية التنمية,ويمكن أيضًا أن يتم تملك الموجود ثابت من خلال ممارسة صلاحيات المصادرة.

واي كانت طريقة الحصول على الموجود الثابت يجب قياسه ليتم الاعتراف به في الدفاتر والسجلات المحاسبية ووفق المعيار الدولي للقطاع العام رقم 17 يجب قياس الموجود الثابت عند شراءه على أساس التكلفة التي تتكون **من** سعر شرائه بما في ذلك رسوم الإستيراد وضرائب الشراء غير المستردة بعد الخصم التجاري والحسم.وأية تكاليف أخرى مباشرة متكبدة لوضع الموجود ثابت في حالة التشغيل جاهزا للاستخدام.

تحدد تكلفة الموجود ثابت الذي المنشأ من قبل الوحدة الحكومية بإستخدام نفس المبادئ للموجود ثابت المشترى، إذ تتضمن التكلفة جميع التكاليف التي تكبدها الوحدة الحكومية إلى ان يصبح الموجود الثابت جاهز للاستخدام ,ولا يدخل في تكلفة الموجود المبني داخليا المبالغ غير العادية من تلف المواد أو الأجور أو أية مواد مستهلكة في الإنتاج.

.وعندما يتم تملك الموجود ثابت من خلال عمليات غير متبادلة، تكون تكلفته هي قيمته العادلة كما في تاريخ الإقتناء ,وفي ظل هذه الظروف، تكون تكلفة البند هي قيمته العادلة كما في التاريخ الذي تم فيه الحصول عليه.

بعد الإعتراف الأولي بالموجود، تتم إعادة التقييم على أساس منتظم بحيث لا تختلف القيمة المرحلة بصورة مادية عن تلك التي يمكن أن تتحدد بإستخدام القيمة العادلة بتاريخ التقرير .المعاملة المحاسبية وتكون قيمة الموجود عن إعادة التقييم القيمة العادلة بتاريخ إعادة التقييم ناقصًا إستهلاك متراكم لاحق وأية خسائر لاحقة متراكمة في إنخفاض القيمة،

والقيمة العادلة في الغالب هي القيمة السوقية .وعندما لا يكون الدليل متاحًا لتحديد القيمة السوقية لبند الممتلكات في سوق نشط وذو سيولة، فإنه يمكن تحديد القيمة العادلة للبند بالرجوع إلى بنود أخرى ذات خصائص مماثلة في ظروف مماثلة وموقع مماثل .فعلى سبيل المثال، يمكن تقييم القيمة العادلة لأرض حكومية مهجورة تم الإحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة حدث خلالها عمليات قليلة، من خلال الرجوع إلى القيمة السوقية لأرض ذات خصائص مماثلة وذات طوبوغرافيًا في موقع مماثل ويكون سعر السوق الخاص بها متاحًا .وفي حالة المباني المتخصصة والهياكل الأخرى التي شيدها الإنسان،فيمكن تقييم القيمة العادلة بإستخدام التكلفة الإستبدالية المستهلكة أو طريقة فهم وحدات الخدمة ,وفي العديد من الحالات، يمكن تحديد التكلفة الإستبدالية المستهلكة لموجود ثابت ما بالرجوع إلى سعر الشراء لموجود ثابت مماثل .

في حال عدم وجود أدلة مستندة إلى السوق فيما يتعلق بالقيمة العادلة بسبب الطبيعة المتخصصة لموجود الثابت، قد تحتاج المنشأة إلى تقدير القيمة العادلة بإستخدام تكلفة إعادة الإنتاج أو تكلفة الإستبدال المستهلكة أو تكلفة الترميم أو منهجيات وحدات الخدمة مثلا قد يتم تحديد تكلفة الإستبدال المستهلكة لبند من بنود المصانع أو المعدات بالرجوع إلى سعر الشراء في السوق للمكونات المستخدمة في إنتاج الموجود ثابت أو إلى السعر المحدد وفق المؤشر لموجود ثابت مماثل أو مشابه يعتمد على سعر لفترة سابقة .وعند إستخدام أسلوب السعر المحدد وفق المؤشر، يكون الحكم مطلوبًا لتحديد ما إذا تغيرت تقنية الإنتاج بشكل ملحوظ خلال الفترة وما إذا كانت سعة الموجود ثابت المرجعي هي نفس سعة الموجود ثابت الذي يتم تقييمه.

.وقد اشار المعيار إلى ضرورة تكرار عمليات إعادة التقييم الموجودات الثابتة اذ قد تتعرض بعض الممتلكات والمصانع والمعدات لتغيرات كبيرة ومتقلبة في القيمة العادلة فتستلزم بالتالي إعادة تقييم سنوية . وتعتبر عمليات إعادة التقييم هذه غير ضرورية لبنود الممتلكات والمصانع والمعدات التي تتغير قيمتها العادلة قليلة فقط .وبدلا عن ذلك، يكون إجراء التقييم كل ثلاث أو خمس سنوات أمرًا كافيًا.

عند زيادة القيمة المرحلة للموجودات الثابتة نتيجة لإعادة التقييم، يجب أن تضاف الزيادة إلى فائض إعادة التقييم،وفي حال تخفيض المبلغ المسجل لصنف معين من الموجودات الثابتة نتيجة للقيام بإعادة تقييم، فإنه ينبغي الإعتراف بالتخفيض وينبغي تقييده مباشرة كمدين في فائض إعادة التقييم ويتم قفل حساب اعادة التقييم في حساب صافي الموجودات الثابتة /حقوق الملكية كما يمكن قفله في حساب الفائض المتراكم او الاعجز المتراكم

ثانيا : مرحلة الاستخدام

يتم احتساب اندثار سنوي لكل جزء من اجزاء الموجودات الثابتة (وخاصة موجودات البنى التحتية) تكون تكلفته ذات قيمة هامة قياسا بتكلفة الموجود بشكل منفصل عن الاجزاء الاخرى على سبيل المثال، يتم احتساب اندثار الأرصفة والتراكيب والمنعطفات والقنوات بشكل منفصل عن ممرات المشاة والجسور

والإضاءة داخل نظام الطرق . ويمكن تجميع هذه الأجزاء,واحتساب الاندثار اذا كان لها نفس العمر الإنتاجي ,كما يتم تجميع ما تبقى من اجزاء لا تعد ذات أهمية بشكل مفرد واحتساب اندثارها . .يتم قفل حساب الاندثار لكل فترة في حساب الفائض أو العجز المتراكم .يتم احتساب مخصص الاندثار الخاص بالموجود الثابت على أساس منتظم خلال عمره الإنتاجي ويتم مراجعة القيمة المتبقية والعمر الإنتاجي للموجود الثابت على الأقل في تاريخ التقرير السنوي، وإذا كانت التوقعات تختلف عن التقديرات السابقة، تتم محاسبة التغيير كتغير في التقدير المحاسبي وفقًا لمعيار المحاسبة الدولي في القطاع العام ٣ "السياسات المحاسبية، التغييرات في التقديرات المحاسبية والأخطاء"كما يتم احتساب الاندثار حتى لو كانت القيمة العادلة للأصول تتجاوز مبلغه المسجل، طالما أن القيمة المتبقية للموجود الثابت لا تتجاوز مبلغه المسجل

.واشار المعيار إلى إن إصلاح الموجود الثابت وصيانته لا ينفي الحاجة إلى إستهلاكه .وعلى نحو معاكس، قد تتم صيانة بعض الموجودات الثابتة بشكل رديء أو قد يتم تأجيل الصيانة إلى وقت غير محدد بسبب قيود تتعلق بالموازنة .وعندما تؤدي سياسات إدارة الموجودات الثابتة إلى تفاقم قدم الموجود الثابت، ينبغي إعادة تقييم عمره الإنتاجي وتعديله بناء على ذلك.

اكد المعيار يتم تحديد المبلغ القابل للإستهلاك الخاص بالموجود الثابت بعد اقتطاع قيمته المتبقية .وفي الواقع، عادة ما تكون القيمة المتبقية للموجود الثابت غير هامة وبالتالي غير مادية في حساب المبلغ القابل للإستهلاك .واذا ارتفعت القيمة المتبقية للموجود الثابت إلى مبلغ يساوي أو يزيد عن المبلغ المسجل للموجود الثابت تكون تكلفة إستهلاك الموجود الثابت صفر ما لم تنخفض لاحقا إلى مبلغ أقل من المبلغ المسجل للموجود الثابت.

. يبدأ احتساب إلاندثار للموجود الثابت عندما يكون متوفرًا للاستخدام، أي عندما يكون في الموقع والوضع اللازمين له حتى يكون قادرًا على العمل بالطريقة التي تنويها الإدارة .ويتوقف إحتساب الاندثار عندما يصبح الموجود الثابت عاطلا عن العمل أو يتوقف عن الاستخدام الفعال ويتم الإحتفاظ به للتصرف فيه او عند انتهاء عمره الانتاجي ,وتؤخذ بعين الإعتبار كافة العوامل التالية في تحديد العمر الإنتاجي للموجود الثابت-:

1. الإستخدام المتوقع للموجود الثابت .ويتم تقييم الإستخدام بالرجوع إلى الطاقة المتوقعة للموجود الثابت أو مخرجاته المادية.
2. الإهتراء المادي المتوقع، الذي يعتمد على العوامل التشغيلية مثل عدد المناوبات التي يتم فيها إستخدام الموجود الثابت وبرنامج الصيانة والعناية بالموجود الثابت والمحافظة عليه عندما يكون غير مستخدم.
3. التقادم الفني أو التجاري الناتج من التغييرات أو التحسينات في الإنتاج، أو من التغير في طلب السوق على مخرجات الموجود الثابت من المنتجات أو الخدمات.

4. القيود القانونية أو المشابهة على إستخدام الموجود الثابت، مثل تواريخ إنتهاء الإيجارات ذات العلاقة.

اعتبر المعيار الأراضي والمباني أصولا قابلة للفصل ويتم محاسبتها بشكل منفصل، حتى عندما يتم شراؤها معا .مع وجود بعض الإستثناءات، مثل المحاجر والمواقع المستخدمة لأنظمة تجميع القمامة.

يكون للأرض عمر إنتاجي غير محدود وبالتالي لا يتم إحتساب اندثار لها .ويكون للمباني عمر إنتاجي محدود وبالتالي تعتبر أصولا قابلة للإستهلاك,واكد المعيار على إن الزيادة في قيمة الأرض التي يقع عليها المبنى لا تؤثر على تحديد قسط الاندثار السنوي.

اشار المعيار إلى امكانية إستخدام مجموعة متنوعة من طرق الاندثار لتخصيص المبلغ القابل للإستهلاك للموجود الثابت على أساس منتظم خلال عمره الإنتاجي .وتشتمل هذه الطرق على طريقة القسط الثابت وطريقة الرصيد المتناقص وطريقة وحدات الإنتاج.

ثالثا:إستبعاد الموجودات الثابتة

اكد المعيار على استبعاد الموجودات الثابتة وإلغاء الإعتراف بالمبلغ المسجل لأي بند من بنودها عند التصرف بها اوشطبه عندما لا يتم توقع أية منافع إقتصادية مستقبلية أو إمكانية الخدمة من إستخدامها أو التصرف به ويتم الاعتراف بالربح أو الخسارة الناتجة من إستبعاد الموجود الثابت في الفائض أو العجز .يمكن أن يتم التصرف بأي بند من بنود الموجودات الثابتة بعدة طرق على سبيل المثال، من خلال البيع أو إبرام عقد إيجار تمويلي أو التبرع

وقد اشار المعيار استبعاد قيمة الموجود الثابت المتصرف به او المشطوب المسجل بتكلفة إستبدال أي جزء من اجزاءه ,يتم استبعاده بجميع اجزاء بغض النظر عما إذا تم إستهلاك الجزء المستبدل بشكل منفصل .وإذا لم يكن من غير العملي للمنشأة أن تقوم بتحديد المبلغ المسجل للجزء المستبدل، يمكنها إستخدام تكلفة الإستبدال كمؤشر على ما كانت عليه تكلفة الجزء المستبدل في وقت شرائه أو إنشائه.

يتم تحديد الربح أو الخسارة الناتجة من إستبعاد بأي بند من بنود الموجودات الثابتة على أنه الفرق بين صافي عوائد التصرف، إن وجدت، والمبلغ المسجل للبند . ويتم الإعتراف بالمقابل مستحق القبض عند التصرف بأي بند من بنود الموجودات الثابتة بشكل أولي بقيمته العادلة .وإذا تم تأجيل الدفع للبند، يتم الإعتراف بالمقابل مستحق القبض بشكل أولي بالسعر النقدي المعادل .ويتم الإعتراف بالفرق بين المبلغ الإسمي للمقابل والسعر النقدي المعادل كإيرادات فائدة .

رابعا .الإفصاح .

يجب ان يتضمن الإفصاح الموجدات الثابتة وفق المعيار 17 ماياتي :

1. أسس القياس المستخدمة لتحديد إجمالي المبلغ المرحل، وعندما يستخدم أكثر من أساس فإنه يجب الإفصاح عن إجمالي المبلغ المرحل بموجب ذلك الأساس في كل تصنيف .
2. طرق الإندثار المستخدمة والعمر الإنتاجي وارصدة الاندثار المتراكم.

3. خسائر إنخفاض القيمة المجمعة في بداية الفترة وفي نهايتها والتسوية ما بين المبلغ المرحل في أول الفترة وفي نهايتها مظهرًا الإضافات ,الإستبعادات أو التصرف التملك من خلال إندماج الأعمال , الزيادات أو الإنخفاضات خلال الفترة الناجمة من إعادة التقييم ومن خسائر إنخفاض القيمة(إذا وجدت)المعترف بها أو المعكوسة مباشرة في صافي الأصول /حقوق الملكية .
4. صافي فروقات التبادل الناتجة من تحويل البيانات المالية من العملية الأجنبية إلى العملة المحلية
5. مبلغ القيود على الملكية وكذلك الممتلكات والمصانع والمعدات المقدمة كضمان للإلتزامات.
6. مبلغ النفقات على حساب الممتلكات والمصانع والمعدات أثناء الإنشاء.والتي لازالت تحت الانشاء
7. معلومات اخرى تشمل :

أ) القيمة المرحلة للممتلكات والمصانع والمعدات العاطلة عن العمل مؤقتًا.

ب) المبلغ الإجمالي المرحل لأي ممتلكات أو مصانع أو معدات مستهلكة بالكامل ولكن ما تزال في الإستخدام.

ج) المبلغ المسجل للممتلكات والمصانع والمعدات الموقوفة عن العمل بانتظار بيعها.

المبحث الثالث : دور المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام في ترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحية

جرت العادة على أن تتولى الحكومات مهمة إنشاء وصيانة وإعادة تأهيل البنية التحتية المادية التي يستحيل بدونها ممارسة معظم الأنشطة الاقتصادية، كالطرق والموانئ والمطارات و شبكات الاتصالات والكهرباء .وفي الواقع كان الانفاق الاستثماري، لاسيما في مجال البنية التحتية، أحد الانشطة الرئيسية التي تقوم بها الحكومة .غير الانفاق العام في مجال البنية التحتية انخفض كنسبة من إجمالي الناتج المحلي على مدار العقود الثلاثة الماضية في جميع أنحاء العالم .ولا تزال اسباب هذا الانخفاض وتبعاته أبعد ما تكون عن الوضوح ,ويشار أحيانا إلى جهود تصحيح اوضاع المالية العامة الرامية إلى تحقيق الاستقرار الاقتصادي الكلي باعتبارها العامل الرئيسي وراء هذا التراجع فضلا عن وجود جدل كبير عما إذا كان انخفاض الاستثمار العام في مجال البنية التحتية قد سبب اختناقات في النمو الاقتصادي .ففي بعض الحالات، اقترن الانفاق في مجال البنية التحتية بارتفاع النمو الاقتصادي، وقد تولد بعض استثمارات البنية التحتية عائدا اجتماعيا مرتفعا إلى حد ما .غير أنه من غير المؤكد بأي حال ما إذا كانت زيادة الانفاق على البنية التحتية في حد ذاته يمكن أن تحفز النمو أكثر من زيادة الانفاق على مجالات كالرعاية الصحية والتعليم .وقد خلصت الدرا سات التجريبية إلى تقديرات شديدة التباين لتأثير استثمارات البنية التحتية على النمو الاقتصادي، ومن الصعب تمييز الاثار المتعلقة بالبنية التحتية على وجه الدقة عن غيرها من العوامل، كالإنفاق على راس المال البشري او مناخ الاعمال . ومع ذلك، فإن

جودة البنية التحتية المادية تؤثر في مستوى إنتاجية البلد المعني، وقدرته على المنافسة, وجذب الاستثمار الاجنبي ,لذلك ينبغي على البلدان زيادة استثماراتها العامة في مجال البنية التحتية , ويجب عليها أن توزع مواردها المحدودة بين احتياجاتها المتنافسة على نحو يحقق التوازن بين الاستثمار في راس المال المادي والاستثمار في راس المال البشري كالتعليم والرعاية الصحية والقطاعات الاجتماعية الاخرى مع مراعات كفاية الموارد المتوافرة لتغطية الانفاق الجاري.(ايكتوبي واخرون ,2007 ,4)

وفي هذا المجال تلعب المعلومات التي يوفرها النظام المحاسبي الحكومي دورا هاما في ترشيد قرارات الاستثمار والذي يعد من اهم اهداف الابلاغ المالي الحكومي وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام.

يوصف الإبلاغ المالي الحكومي على أنه خلاصة أداء الحكومة أو هو بيان بمقدرتها المالية في مجال تدبير وتنمية واستخدام الأموال العامة، وإن هدفه الرئيس يتمثل في تقييم الأداء المالي للحكومة،بمعنى بيان الكيفية التي تصرفت بها او التي ستتصرف بها الحكومة بالأموال العامة (الشمري، ٥٢ ،٢٠٠٣) وفي هذا الإطار يصف الرئيس التنفيذي لاتحاد المحاسبين الدولي (IFAC) أن هناك حاجة ملحة لتطوير عملية الابلاغ المالي الحكومي نظرا لدوره البارز في احداث عملية التنمية الاقتصادية، اذ يجب زيادة الضغط على الحكومات لتوسيع نطاق مسؤولياتها المالية من المحاسبة إلى المساءلة والتي تتطلب منها توفير معلومات واضحة ومفهومة يمكن الاعتماد عليها من قبل الأطراف التي انتخبتهم ولدافعي الضرائب وأصحاب الاستثمارات الدافعة لقدرات الحكومة .لذلك فهناك أسبابا لًلدفع بهذا الاتجاه، وهي المساءلة والبحث عن تقديم معلومات دقيقة وبالوقت المناسب لغرض مراقبة أدائها إلى جانب الإظهار الحقيقي لوظيفة الديمقراطية على كل المستويات,(غزال واخرون ,2012 ,12)

ويمكن بيان دور معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام في ترشيد قرارات الاستثمار في البنى التحتية من خلال :

اولا :توفير متطلبات اعتماد الاساليب الحديثة في اعداد الموازنة العامة للدولة.

تمثل الموازنة العامة للدولة الأداة الرئيسة التي تعتمدها السلطة التشريعية لرسم السياسة المالية للدولة. اذ تعد الوثيقة السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تعبر عن فلسفة الدولة في انجاز وظائفها الاساسية وتطوير الاقتصاد الوطني من خلال الاستغلال الامثل للموارد الاقتصادية الوطنية, كما انها تعد حلقة الوصل الأساسية بين مسؤوليات السلطة التنفيذية والسلطة التشريعية لتامين الاكتفاء بدرجة من التنسيق من خلال عمليات متعددة للحكومة تحقيقاً للمسؤوليات المشتركة بين هاتين السلطتين وفق مقتضيات التنمية الاقتصادية ,اذ تساهم في إظهار أهداف الدولة وسياساتها وبرامجها وأساليب المفاضلة بينها وبالشكل الذي تتجسد من خلالها الخطط المرسومة على الواقع الفعلي وما تتركه من آثار اقتصادية واجتماعية.

وقد أصبحت النظرة الحديثة إلى الموازنة بأنها تلك التي تمثل أحسن وسيلة لاتخاذ القرارات الحكومية والتي تستند على مبدأ الاولويات . وأن هذه القرارات لا تستند في واقعها على العوامل الاقتصادية فقط , وإنما هناك عوامل أساسية أخرى تأخذ أبعادها . فالسياسة المالية ليست مجرد مسألة اقتصادية فهناك عوامل مختلفة تؤدي دوراً رئيسياً كما هو الحال في توزيع المنافع , كالتعليم والصحة والخدمات الاجتماعية والرفاهية . وبالتالي فالموازنة ليست مجرد إجراءات وأساليب أدارية وقتية فقط وإنما هي وسيلة رئيسة من وسائل تنفيذ السياسة العامة للدولة.وهي بذلك تمثل احد اهم وسائل تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة. (الشخيلي ,2007 ,31)

وقد تطورت اساليب اعداد الموازنة العامة مع تطور دور الدولة في المجتمع ,ألا أن هذا التطور لم يظهر فجأة وإنما مر بعدة مراحل, تميزت كل منها باتجاه معين للموازنة, ومن ثم أثرت في مضمونها وشكلها ودورها الإقتصادي وتأثيره الكبير في الدولة والمجتمع ، بحيث أصبحت وسيلة فعَّالة ترتكز عليها الحكومات لِدرء مخاطر التقلبات الإقتصادية وبلورة برامج التخطيط ومشاريع التنمية على المستوى الوطني العام ، وإرساء قواعد المساءلة والمحاسبة في الأنظمة الديمقراطية. وقد أدَّت هذه التطوُّرات ، إلى إجراء تغييرات بُنيوية متتابعة طالت مُكوِّنات الموازنة ومحتوياتها وطريقة تبويبها ونقلتها من موازنة بنود قائمة على رصد الإعتمادات بصورة تقليدية جامدة ، إلى موازنة قائمة على وظائف ومهمَّات محدَّدة وواضحة ، يجري تنفيذها عبر المشاريع والأنشطة الحكومية المختلفة . كما أنها أدَّت ، من ناحية أخرى ، إلى تغيير الأساليب المعتمدة فنيا في إعداد الموازنة وتنفيذها والرقابة عليها ،وذلك من خلال رَبطها بعددٍ من الضوابط العِلمية ومؤشِّرات القياس الدَّقيقة والصارمة ، ينبغي على الموظفين القائمين بالأعمال التنفيذية احترامها والتقيُّد بها.

وهكذا ، نشأت أنماطٌ مختلفة من الموازنات وتطوَّرت نماذج جديدة منها ،فظهرت موازنة الاداء ,ثم موازنة التخطيط والبرمجة فالموازنة الصفرية وصولاً إلى ما تُعرف بإسم " الموازنة التعاقدية" والتي يمكن اعتبارها الموجه الاخيرة من موجهات اصلاح وتطوير الموازنة العامة للدولة .

يتحدد مفهوم الموازنة التعاقدية بان تكون العلاقة بين الاجهزة التنفيذية والحكومية علاقة تعاقدية يتم بمقتضاها تنفيذ مهام محددة قابلة للقياس الكمي مقابل مبالغ محددة تدفعها الحكومة قبل واثناء وبعد تنفيذها على ما اتفق عليه اي انها نظام لعقد صفقات بين جهة منفذة والحكومة.وبموجب هذا المفهوم تقوم الحكومة من خلال وزاراتها بتحديد نوع وحجم السلع والخدمات التي ترغب بتقديمها إلى افراد المجتمع والبرامج التي ترغب بتنفيذها ومن ثم التعاقد مع الوحدات الحكومية على تجهيز وتقديم هذه السلع والخدمات وتنفيذ البرامج باسعار متفق عليها,ولقد كانت اول محاولة لتطبيق الموازنة التعاقدية في وزارة المالية النيوزلندية في عام 1996 ضمن برنامج اصلاح القطاع العام الذي انتهجته الحكومة النيوزلندية والذي ابتدأ باقرار قانون الادارة العام سنة 1989 ,لمعالجة الأوضاع الاقتصادية الغير ملائمة وموجهة الضغوطات الاقتصادية والفشل الملحوظ فى أداء الحكومة ,وقد ارتبط برنامج الإصلاح بإعادة تعريف

دور الدولة في السياسة الاقتصادية والاجتماعية ، وعلى وجه الخصوص تلك التي تستلزم تغييرات فى نظام الإدارة الحكومية لتقديم الخدمات ، وكان هدف مشروع الإصلاح زيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء والإنتاجية في الأجهزة الحكومية ، وكذلك تعزيز مبدأ المساءلة أو المحاسبة الإدارية. وكان مدخل المشروع هو الإصلاح الشامل بحيث يتم إعطاء صلاحيات واسعة لرؤساء الأجهزة التنفيذية كتلك التي تعطى لرؤساء الأجهزة في القطاع الخاص ، وأن تتم محاسبتهم على النتائج.(Marc,2000,76)

ان هذا الاسلوب في اعداد الموازنة العامة للدولة يساهم في ترشيد قرارات الاستثمار الحكومية في البنى التحتية من خلال المرونة التي توفرها في لتنفيذ عقود المشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص **اذ** تمثل عملية المشاركة بين القطاع العام والخاص الترتيبات التي يستطيع بمقتضاها القطاع العام توفير السلع والخدمات العامة واداء الوظائف الاجتماعية للدولة والسماح للقطاع الخاص بتقديمها ايضا وبذلك يكون القطاع الخاص دور في تخطيط وتمويل وتصميم وبناء وتشغيل وصيانة المشاريع العامة بما يساهم في تطوير البنى التحتية وتحسين نوع الخدمات المقدمة من قبل الوحدات .دون التأثير على حجم النفقات العامة المعتمدة في الموازنة العامة الذي إلى ترشيد الانفاق وتوجيهه إلى جوانب اخرى، وذلك بنقل عبء التمويل ومخاطر التشغيل التجاري للمشاريع الضخمة إلى عاتق القطاع الخاص ، مما يؤدي إلى عدم تحميل موازنة الدولة أعباء مالية مباشرة أو الالتجاء إلى الاقتراض المحلي والخارجي فضلا عن تحقيق المزايا التالية.

1. التنمية السريعة للمشاريع الأساسية التي لا تجد التمويل اللازم السريع وزيادة كفاءة انشاء والتشغيل و تحسين الخدمة لمستخدمي الخدمات الحكومية لما يتمتع به القطاع الخاص من خبرة فنية و إدارية قد تفوق القطاع العام فضلا عن ان دراسة الجدوى الاقتصادية من قبل الطرفين تخفض من نسبة فشلا لمشروع في المستقبل.
2. تحسين أداء القطاع العام وذلك بقياس مستوى أدائه نسبة إلى مشروعات المشاركة مع القطاع الخاص اذ ان اعتماد هذه المشاركات سوف يولد منافسة بين الوحدات الحكومية وشركات القطاع الخاص الامر الذي يحث الوحدات الحكومية على تطوير ادائها وتخفيض تكاليفها لمنافسة القطاع الخاص.
3. تأهيل العمالة الوطنية و إكسابهم خبرة تفيد الدولة بعد تسلمها المشروع لإدارته بعد فترة الامتياز
4. تحسين أداء سوق العمل ، وذلك حينما يلجأ القطاع الخاص إلى مصادر تمويل متعددة مما ينشط حركة سوق المال في الدولة .

و من اهم اشكال عقود الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص ما ياتي:(شكارة ,2009 .67)

1. مد الوحدات الحكومية باحتياجاتها من الايدي العاملة : يلتزم القطاع الخاص بموجب هذا النوع من العقود بتوفير العمالة اللازمة للمصالح العامة مثل خدمات شركات الصيانة والنظافة الخاصة.
2. عقود المساعدات الفنية ويلتزم بموجبها القطاع الخاص بتقديم العون الفني للمنشاءت العامة.

3. المقاولات الثانوية :يلتزم بموجها القطاع الخاص بتوريد مواد او تقديم خدمات تساهم في تنفيذ مشروع او برنامج حكومي لفترة معينة .
4. عقود الإدارة والاشراف. تولى القطاع الخاص ادارة وحدة حكومية ام مرفق عام وفق صلاحيات محدد او الأشراف على تنفيذ مشروع استثماري.
5. عقود الاستجار : وذلك بان تستاجر الوحدة الحكومية اصل من القطاع الخاص لتقديم خدماتها .
6. عقود الامتياز :تتضمن قيام شركات القطاع الخاص بتطوير وتمويل وتشغيل وصيانة اصل او مشروع او خط انتاجي لمدة زمنية طويلة نسبيا.
7. نظام البناء والتشغيل والتملك (BOO) .ويتضمن اعطاء الحق لشركة القطاع الخاص بتطوير وتمويل وتصميم وبناء وامتلاك وتشغيل وصيانة المشروع بموجب عقد يكون على الشركة تحمل مخاطر الايرادات المرتبطة بعملية التشغيل .
8. نظام البناء والتشغيل والتحويل(BOT).وهوعقود امتياز يبرم بين الحكومة وشركة القطاع الخاص للقيام بانشاء مرفق من مرافق البنى الاساسية وتشغيله والاستفادة من عوائده وتحقيق هامش ربح طوال فترة التشغيل ثم نقل ملكيته إلى الحكومة.

وتوفر معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام متطلبات تطبيق الموازنة التعاقدية لاعتمادها اساس الاستحقاق في المحاسبة عن موجودات البني التحتية فضلا عما توفره من معلومات تساهم في تقييم الاداء المالي للوحدات الحكومية وكلفة تنفيذ المشاريع والبرامج .

ذلك ان تطبيق الموازنة التعاقدية يحتاج إلى عدد من المتطلبات اهمها (شكارة ,2009 .37)

1. وجود تشريعات وقوانين وتعليمات كافية لاعتماد هذا الاسلوب في اعداد الموازنة العامة للدولة .
2. تقدير تفاصيل عناصر الانفاق والاحتياجات لكل برنامج من البرامج الحكومية متضمنة الكميات والتكاليف بضمنها اندثار الموجودات الثابتة والوقت اللازم لانجاز البرنامج.
3. تحديد معايير قياس الاداء المالي والفني فضلا عن أي معايير قياس اخرى
4. اعتماد اساس الاستحقاق في المحاسبة عن عمليات الوحدات الحكومية.
5. اعتماد محاسبة التكاليف في الوحدات الحكومية.

ثانيا :توفير متطلبات المساءلة عن اداء وحدات القطاع العام

تشير المساءلة إلى القابلية على تفسير تخصيص واستعمال الأموال والموجودات العامة والسيطرة عليها، استناداً إلى القواعد والمبادئ والممارسات المقبولة مهنياً تدعم الثقة والأمانة التي تتمتع بها الحكومة وهذا لا يتم تحقيقه إلا من خلال المسائلة عن غايات الإنفاق ومبرراته في كل تلك النشاطات والأهداف .لذلك تتطلب المسائلة موازنة شاملة شفافة تبين كيفية تخطيط واستخدام الموارد العامة ,فالموارد الاقتصادية والمالية والاجتماعية للبلد هي أكثر ميلاً للتخصيص بطريقة فاعلة جداً من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية عندما تتوفر شروط الشفافية والمساءلة في الموازنة ويؤدي غيابهما

إلى وجود تقلبات تؤدي إلى انخفاض قدرة الحكومة على إدارة وتنفيذ السياسات والبرامج المختلفة وفي ذلك تأثير واسع على مجمل الاقتصاد القومي. (شريف ,2008 ,).

وفي هذا المجال تساهم معايير المحاسبة في القطاع العام في توفير متطلبات المساءلة من خلال تطويره للقوائم المالية لتعكس نتيجة الأداء المالي والوضع المالي والتدفق النقدي. وبالتالي زيادة من قدرة نظام المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية على توفير معلومات تخدم أغراضاً متعددة. اذ تقدم هذه القوائم صورة شاملة عن التزامات الوحدة الحكومية وبهذا يساعد في صياغة السياسات الواقعية وإدارة الموجودات الثابتة من خلال الصورة الواضحة التي يعطيها عن الموجودات الثايتة المستخدمة في تقديم الخدمات والعاطلة والتي لازالت في طور الانشاء وبيان ومساهماتها في تقديم الخدمة أو تنفيذ البرنامج. ومن ثم الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة للوحدة الحكومية.(غزال واخرون .2012 ,14)

كما تساهم سياسة الافصاح وفق معايير المحاسبة في القطاع العام في تطوير النظام المحاسبي الحكومي وجعله قادرا على توفير المعلومات التي تمكن من اظهار الوضع المالي الحقيقي للوحدات الحكومية من موجودات ثابتة ومتداولة والمطلوبات الملتزم بها سواء أكانت طويلة أم قصيرة الأجل .فضلا عن توفير المعلومات التي تساعد في قياس مدى كفاءة وفاعلية الوحدات الحكومية في استثمار تخصيصاتها بقياس الاداء الفعلي ومقارنته بالمخطط (الموازنة) وكشف الانحرافات وتحليلها. (السندي، 2004، 33) .

الاستنتاجات

خلص البحث إلى الاستنتاجات الاتية:

1. هناك قصور في اجراءات المحاسبة عن موجودات البنى التحتية في النظام المحاسبي الحكومي يثمل بعدم الاعتراف بها في الدفاتر والسجلات المحاسبية لعدم تضمبنها في الدليل المحاسبي للموجودات الثابتة فضلا عن عدم الافصاح عنها في القوائم المالية.
2. تعد موجودات البنى التحتية اعد عناصر الموجودات الثابتة وفق المعايير المحاسبية الدولية ويتم بالاعتراف بها بالقيمة العادلة قضلا عن الاعتراف بالخسائر او المكاسب الناتجة عن التغير القيمة العادلة .
3. تساهم اجراءات المحاسبة عن الموجودات الثابتة وفق معايير المحاسبة الدولية في القطاع العام في ترشيد قرارات الاستثمار في موجودات البنى التحتية من خلال اعتمادها اساس الاستحقاق الذي يساهم في احكام السيطرة على الموجودات الثابتة وبيان كلفة مساهمتها في تقديم الخدمات العامة فضلا عن تطوير إستراتيجية اعداد الموازنة للحد من الهدر في المال العام وزيادة كفاءة استخدام الموارد العامة.

التوصيات

بناءا على الاستنتاجات يوصي البحث بما ياتي :

1. اعادة تصنيف الموجودات الثابتة في النظام المحاسبي الحكومي العراقي من خلال تضمينها موجودات البنى التحتية لتوفير متطلبات الإفصاح عنها في القوائم المالية الذي بدوره يساهم في احكام الرقابة على موجودات البنى التحتية من خلال تحديد الوحدة الحكومة التي تعد حائزة لهذه الموجودات ليتم تقييم كفاءتها في ادارتها ومسائلتها.
2. اعتماد معايير المحاسبة في القطاع العام لتطوبر النظام المحاسبي الحكومي العراقي وجعله قادر على توفير معلومات تساهم في رقابة اداء الوحدات الحكومية في استغلال الموارد الاقتصادية واهمها موجودات البنى التحتية الموضوعة تحت تصرفها او التي في حيازتها ,فضلا عن دورها في توفير معلومات عن كفاءة الوحدات الحكومية في انشاء وتاهيل وصيانة موجودات البنى التحتية.

المصادر

1. وزارة المالية – دائرة المحاسبة (2000) الدليل المحاسبي لحسابات الدولة ، مطبعة الرسالة ، بغداد.
2. وزارة المالية – دائرة المحاسبة (2007) الدليل المحاسبي لحسابات الدولة المتوافق مع نظام احصائيات مالية الحكومة
1. وزارة المالية ، دائرة المحاسبة (1989) تعليمات النظام المحاسبي اللامركزي ، مطبعة الرسالة ، بغداد.
2. اكتوبي,برناردين,هيمنغ ,ريتشارد,شوارتز ,وغيرد .(2007)الاستثمار العام والشراكة بين القطتعين العام والخاص ,سلسلة قضايا اقتصادية ,صندوق النقد الدولي ,العدد 40 .
3. شكارة ،موفق عباس ،2009 "ستراتيجية اعداد الموازنة العامة للدولة والحكومات المحلية وتقويم كفاءة ادائها " اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد ، العراق
4. الشيخلي , اشواق عبد الرحمن ،2007 ،"امدى فاعلية نظام التخطيط . البرمجة . الموازنة وانعكاسه على النظام المحاسبي الحكومي"، اطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العراق .

5. عبد الله ,احمد يحيى ,الشجيري ,محمد حويش (2011) الابلاغ المالي الحكومي في العراق الواقع المعوقات, ,دراسة لاراء غينة من المحاسبين والمدقيين في ديوان الرقابة المالية . مجلة نمية الرافدين . المجلد 33 العدد102. كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل
1. السندي, علي مال الله عبد الله، 2004، تصميم نظام معلومات محاسبي حكومي لمشروع ري الجزيرة الشمالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
6. شريف , بدر وسيان,(2007) دور الحاكمية في عملية إعداد لموازنة العامة للدولة في العراق (دراسة حالة ,اطروحة دكتوراه ،غير منشورة,كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد.
7. الاتحاد الدولي للمحاسبين ,(2009) معايير المحاسبة في القطاع العام .ترجمة المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ,عمان ,الاردن .الجزء الاول.
8. الشمري ، حيدر كاظم علون ، 2003 ، دراسة للابلاغ المالي الحكومي المركزي والادارات المحلية ، أنموذج مقترح باستخدام مدخل القرار أطروحة دكتوراه فلسفة في المحاسبة مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية.
9. غزال. سعاد سعيد حمودي ,كبرى محمد طاهر ,عبدالله ,علي مال الله ,(2012) الابلاغ المالي على وفق معايير المحاسبة الدولية للقطاع العام ودوره في إرساء مقومات حوكمة القطاع العام مؤتمر كلية الادارة والاقتصاد /جامعة الموصل.
10. كيسو ,دونالد وجيري وبجانت (1996) المحاسبة المتوسطة ترجمة كمال الدين سعيد (1999) دار المريخ ، الرياض.
11. كام ,فيرنون (2000) نظرية المحاسبة ترجمة رياض العبد الله دار الكتب للطباعة والنشر جامعة الموصل
12. Marc Robinson ,2000 , contract budgeting Public Administration Vol. 78, No. 1 Malden, MA 02148, USA,
13. IFAC. 2001 (International Federation Of Accountants), "Governance In The Public Sector: Aconverning Body Perspective" International Public Sector Study No 13 NewYork U.S.
14. IFACpsc, Handbook 2012" International Public Sector Accounting Standards"www.IFAC.org

إمكانية توظيف الحوكمة الالكترونية في دعم بيئة الاستثمار الريادي في المنظمات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة في شركة الحكماء للأدوية

الدكتور محمد مصطفى القصيمي — **أحمد علي عزيز**

أستاذ مساعد — **باحث**

كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل — **كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل**

ملخص:

لاشك أن ظهور الأزمات الاقتصادية المختلفة غالبا ما تهدد الاقتصاد الوطني مما يستدعي إعادة النظر بالمنظومة المؤسسية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة للتقليل من الانعكاسات السلبية لهذه الأزمات ، و هذا لا يتم إلا من خلال تبني إستراتيجية واضحة تهتم بتنمية الاستثمارات الريادية التي تعد الأداة المساعدة للتخفيف من حدة المشكلات الداخلية فضلا عن إمكانية توظيف الحوكمة الالكترونية لتحقيق ذلك، إذ تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على بيئة الاستثمار الريادي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة بكافة انواعها وكيفية تقليل الآثار السلبية التي تتعرض لها وذلك باعتماد أبعاد الحوكمة الالكترونية

(الاتصالات والشبكات ، الموارد البشرية ، التطبيقات البرمجية ، ، الاجهزة والمعدات)، إذ تمثلت المشكلة البحثية بالسؤال التالي : كيف تساهم الحوكمة الالكترونية في دعم بيئة الاستثمار الريادي في الشركة حالة الدراسة؟ وما هي المشاكل التي تعيق دعم بيئة المشاريع الاستثمارية وتقلل من ريادتها؟ ، وسوف تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج بحثي ومن خلال استمارة الاستبانة كأداة بحثية سيتم جمع البيانات وتحليلها باعتماد عدد من الأساليب الإحصائية للوصول إلى الاستنتاجات والتي على أساسها سيتم إعداد المقترحات التي تخدم المنظمة حالة الدراسة .

The possibility of employment of e-governance to support of entrepreneurial investment environment in the small and medium-sized organizations

(A case studying AL-Hukama'a pharmaceutical co)

Abstract:

There is no doubt that the emergence of the economic crises of various often threaten the national economy, which calls for reconsideration clades institutional SMEs to reduce the negative consequences of these crises, and this is not only through the adoption of a clear strategy interested development investments pilot, which is the utility to alleviate internal problems as well as the possibility of employment of e-governance to achieve this, as this study seeks to shed light on the investment environment leading to small and medium-sized organizations of all kinds and how to minimize the negative effects experienced by adopting the dimensions of e-governance Communications and Networking, human resources, software applications, devices and equipment), as was the problem the following research question: How can e-governance in support of the investment environment leading company in the case study? What are the problems that hinder support environment of investment projects and reduce its leadership, and will study is based on descriptive analytical method as a way of research and through form questionnaire tool research data will be collected and analyzed by adopting a number of statistical methods to reach conclusions on which Saeetm preparation of proposals that serve the organization status study

المقدمة:

تحظى المنظمات الصغيرة و المتوسطة في الوقت الراهن باهتمام مخططي للسياسات الاقتصادية و الاجتماعية في مختلف دول العالم المتقدمة و النامية على حد سواء، اذ أجمع الباحثين على حيوية هذا القطاع و دوره في تحقيق التنمية الاقتصادية ، حيث تؤدي المنظمات الصغيرة والمتوسطة دورا هاما و فعالا في اقتصاديات البلدان، فضلا عن تعاملها مع الاستثمار الريادي الذي من شأنه ان يحظى بأهمية كبيرة كون الاستثمار يمثل العنصر الحيوي والفعال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذا أخذنا بعين الاعتبار أن أي زيادة أولية في الاستثمار سوف تؤدي إلى زيادات في الدخل من خلال مضاعف الاستثمار اذا ما توافرت البيئة المناسبة له والمتمثلة (بالبيئة الاقتصادية ، والبيئة القانونية ، والبيئة التنظيمية) كما يمكن توظيف الحوكمة الالكترونية المتمثلة بابعادها (الاجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيقات البرمجية ، الشبكات والاتصالات) في دعم هذا النوع من الاستثمار ، وبناءً على ذلك فقد تم بناء أنموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين الحوكمة الالكترونية والاستثمار الريادي انبثقت عنه فرضيتان رئيسيتان اختبرت بوسائل احصائية للبيانات التي تم جمعها عن عينة الدراسة ، وتحقيقا لما تقدم جاء البحث بثلاثة محاور خصص الأول للمنهجية البحثية فيما تناول الثاني التأطير النظري للحوكمة الالكترونية والاستثمار الريادي والمنظمات الصغيرة والمتوسطة وخصص المحور الثالث للجانب الميداني وابرز الاستنتاجات التي تم التوصل اليها.

المحور الاول: منهجية الدراسة

1. مشكلة الدراسة وفروضها

أشارت العديد من الدراسات الى الدور الذي تلعبه الحوكمة الالكترونية في دعم بيئة العمل بصورة عامة، والاستثمار بصورة خاصة ونظراً لتعدد العوامل انواع بيئة الاستثمار الريادي والتي تلعب دوراً بارزاً وجوهرياً في نجاح هذا النوع من الاستثمار فقد تبين للباحثان ومن خلال الزيارة الاستطلاعية للمنظمة حالة الدراسة بتاريخ 10/ 3/ 2013م عن وجود اضطربات في بيئة الاستثمار الريادي و لاسباب متعددة وهذا قد يكون ناتج عن ضعف توظيف ابعاد الحوكمة الالكترونية مما يساهم في تحسن بيئة الاستثمار الريادي ، وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤالين التاليين : **كيف تساهم الحوكمة الالكترونية في دعم بيئة الاستثمار الريادي ؟ وما هي المشاكل التي تعيق تطور المشاريع الاستثمارية وتقلل من ريادتها في المنظمة المبحوثة ؟** وسيتم الاجابة عن هاذين التساؤلين من خلال اختبار فرضيتين اساسيتين مفادهما :

أ. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الحوكمة الالكترونية وبين انواع بيئة الاستثمار الريادي في المنظمة المبحوثة .

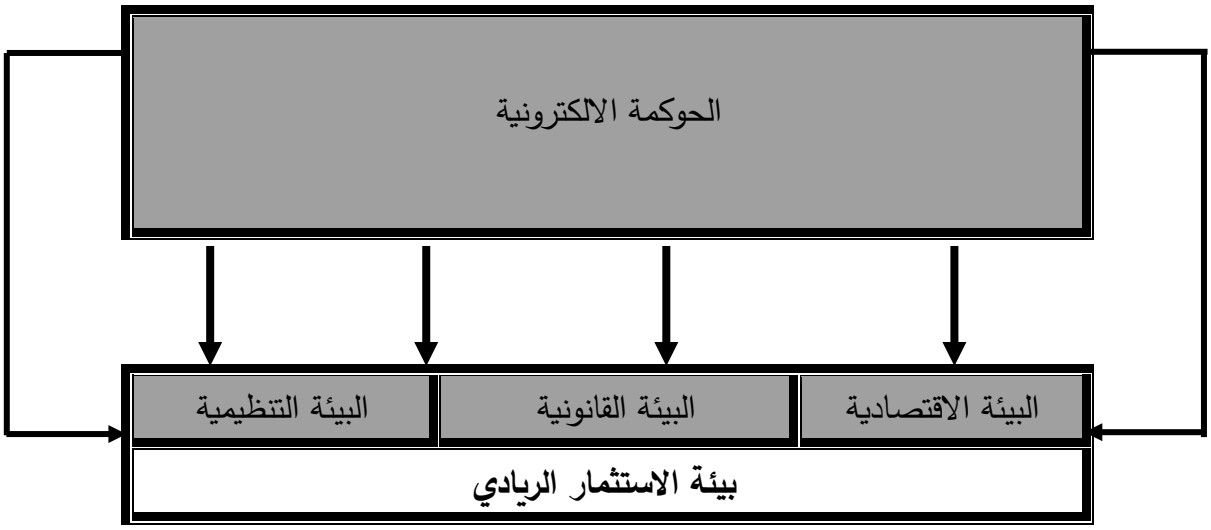
ب. لا يوجد تأثير معنوي للحوكمة الالكترونية في بيئة الاستثمار الريادي بدلالة انواعه في المنظمة المبحوثة.

2.هدف الدراسة واهميتها

تهدف الدراسة إلى محاولة الوصول إلى المفهوم الحقيقي لبيئة الاستثمار الريادي وأهميتها مع التركيز على تشخيص أبعاد الحوكمة التي تلعب دوراً مهماً في بيئة الاستثمار الريادي وبأفضل صورة وبما يساعد على تحقيق أهدافها وكسب ثقة البيئة التي تعمل بها. اما أهمية الدراسة فتتجلى في تناولها لموضوع مهم ألا وهو بيئة الاستثمار الريادي بدلالة أنواعها وكيفية استفادتها من توافر أبعاد الحوكمة الالكترونية وهذا يرتبط بتطورات العصر الحالي في ظل المفاهيم العالمية الحديثة ومحاولة الاستفادة من الأطر النظرية والمعرفية لإثراء المكتبة العلمية بذلك، فضلاً عن محاولة فهم الآثار التي تتركها عملية توظيف الحوكمة الالكترونية في بيئات الاستثمار الريادي.

3. أنموذج الدراسة

بهدف اختبار فروض الدراسة ومعالجة مشكلتها ، فقد اعتمدت الدراسة الانموذج الفرضي الاتي:



الشكل (1)

مخطط الدراسة الافتراضي

4. منهج الدراسة وأدواتها

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال دراسة العلاقات بين المتغيرات الرئيسية المستمدة بياناتها من المنظمة المبحوثة وباعتماد استمارة الاستبانة كأداة بحثية تم صياغة اسئلتها بالاعتماد على الأطر المفاهيمية للموضوع والتي طرحت في بعض الدراسات المعتمدة ، واختبرت بعرضها على عدد من المحكمين فضلا عن اختبار قياس الثبات (كرونباخ – الفا) والذي بلغ 84 % ، علما بأن الاستمارة اعتمدت مقياس ليكرت الثلاثي.

5. مجتمع الدراسة وعينتها

تم اختيار شركة الحكماء لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى كونها من الشركات الحيوية ذات المساس المباشر بحياة المجتمع، فضلا عن حاجتها إلى الاستثمارات الريادية في سوق يتميز بالمنافسة الشديدة وبما يسهم بتقديم منتج بجودة عالية يفي باحتياجات الزبائن وتوقعاتهم . اذ تم اختيار رؤساء الاقسام والوحدات والشعب في هذه المنظمة والذي بلغ عددهم 45 فردا كعينة بحثية ، إذ تم توزيع الاستمارات عليهم واسترجع منها (31) استمارة وبما يمثل نسبة 68 % من الاستمارات الموزعة.

المحور الثاني : التأطير النظري للدراسة:

أولا: الحوكمة الالكترونية:

1. مفهوم الحوكمة الالكترونية وأهميتها

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال تمثل تحديات أمام زيادة المتطلبات وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحواسيب وشبكات الاتصال, ورغم ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت مقتصرة على البنوك والمؤسسات الضخمة، ومع بداية انتشار الانترنت زادت إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة, ولم يعد ذلك مقتصراً على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضاً في متناول الأفراد وخاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الالكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها. من هذا المنطلق بدأ التفكير في التحول نحو الحوكمة الالكترونية من خلال تغيير الأساليب التقليدية لأداء العمل بين الحكومة والمواطنين لتتحول إلى أساليب تستخدم التقنيات الحديثة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبما يساعد على تقديم الخدمة للفرد بأسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

لقد تناولت الدراسات والأبحاث مفاهيم عدة بخصوص الحوكمة الالكترونية، إذ يشير (Backus,2001,2) على أنها التفاعل بين الحكومة والمواطنين أوالحكومة والشركات ، ويرى (Baguma,2006,3) بأن الحوكمة الالكترونية هي التفاعل بين المواطنين أو رجال الأعمال مع الحكومة عن طريق مكتب حكومي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، كما ويحدد (Maswood,2008,1) مفهوم الحوكمة الالكترونية على أنها مجموعة من "العمليات بوساطة التكنولوجيا " التي تغير كل من تقديم الخدمات العامة والتفاعل الأوسع بين المواطنين والحكومة وبهذا يعد مفهوم الحوكمة الالكترونية أوسع من مفهوم الحكومة الإلكترونية، كونه يمكن من إحداث تغيير في الطريقة التي تتصل بها المواطنين والحكومات مع بعضها البعض ، ويتناول (Rogers) مفهوم الحوكمة الالكترونية على أنها العمليات الحكومية الداخلية لتبسيط وتحسين الديمقراطية والحكومة والأعمال التجارية في جوانب الحكم (Tejasvee&Sarangdecvot,2011,177) ، أما(Sharma,2010,2) فيؤكد على أن الحوكمة الألكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الحكم الرشيد بهدف ربط المواطنين مع

الحكومة من خلال التحدث والاستماع إلى المواطنين ودعم الديمقراطية، وبما يوفر خدمات ذات جودة. ومن خلال ما تقدم من استعراض يمكن للباحثان طرح المفهوم الإجرائي للحوكمة الالكترونية بأنها التفاعل بين الحكومة والمواطنين أو رجال الأعمال بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتبرز أهمية الحوكمة الالكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم من خلال تميزه بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحوكمة الالكترونية ، كما تعد الحوكمة الالكترونية احد المداخل الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، فضلا عن أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم المنظمات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها، وان تتيح الجدية في وصول المعلومات بخصوص ماتقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غرب اسيا ، 2006، 32) . ومن جانب آخر فان أهمية الحوكمة الالكترونية تبرز من خلال فلسفتها التي ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومنظمات الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية (جلوريا ، 2005 ،34) ، ومن خلال ماتقدم يؤكد (شعبان ،2005، 61) بأنه يمكن حصر أهمية الحوكمة الالكترونية بالجوانب الاتية:

ا -انعكاس الحوكمة الالكترونية على أعمال المنظمات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية .ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

2- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال .أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحوكمة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

3 - سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقديم لها.

4 -تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي ، إذ أنه باستطاعة الحوكمة الإلكترونية مساعدة منظمات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، فالحوكمة الإلكترونية تقدم فرصا لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات منظمات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأفضل.

5 -تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير، فالحوكمة الإلكترونية إدارة عامة مسئولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للمواطنين ومنظمات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونيًا عن بعد.

6 -لا يقتصر عمل الحوكمة الإلكترونية على إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

2.متطلبات الحوكمة الالكترونية:

المشاريع على أوجه اختلافها وطبيعتها تستلزم وجود أساسيات لابد منها ، ومشروع الحوكمة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، وإلاَ سيكون مصيره الفشل، لذلك فان الحوكمة الالكترونية ليست جاهزة للاستخدام الفوري بل إنها تحتاج إلى متطلبات عديدة منها تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية ، وقد اتفق كل من (الريامي ، 2003،9) و (الرضواني ، 2005 ، 34) و(اللوزي ، 2002 ، 22) و (الغوطي ، 2006، 45-67) على أن متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية تتمثل بالاتي:

1- المتطلبات التنظيمية والإدارية :

المشروعات أياً كان نوعها وحجمها تحتاج لوجود إستراتيجية واضحة ومصممة خصيصا بما يتلائم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به وبالتالي لا يتصور نجاح مشروع كبير ومكلف كمشروع الحوكمة الالكترونية دون وجود استراتيجيه تحكم سير المشروع في مراحله المختلفة فانه يوجد قاسم مشترك بين الحكومة والقطاع الخاص في مراعاة عامل التكلفة عند تأدية الخدمة ولضمان تحقيق كفاءة وتتضمن هذه المتطلبات التالي :

أ. الرؤية : إن الغاية التي تسعى إليها الحوكمة الالكترونية هي تعزيز الأهداف المشتركة للمجتمع، ولذلك ينبغي البدء عند التخطيط بصياغة رؤية عريضة للحوكمة الالكترونية بحيث يشترك في تكوين هذه الرؤية الجميع من المواطنين ورجال الاعمال ومسئولي ومجموعات المجتمع المدني وغيرهم.

ب. القيادة : القيادة الناجحة المؤهلة هي ضمانة أكيدة لنجاح المشروعات باختلاف أنواعها، لان القائد يأخذ على عاتقه استخدام الموارد المتاحة باختلاف أنواعها بشكل علمي ضمن خطة إستراتيجية للوصول إلى الأهداف المرسومة لذلك.

ت. التوعية : لاشك بأن مشروع الحوكمة الالكترونية كمشروع جديد يحمل الكثير من المفاهيم الغامضة والغير واضحة للجميع من الوهلة الأولى، لذلك فمن الأهمية أن يكون المتعاملين مع المشروع والعاملين فيه على وعي وإدراك بطبيعة هذا المشروع وأهميته وسبل التعامل معه لتحقيق الأهداف المشتركة بين المواطن والحكومة ومنظمات الأعمال وغيرها .

2- متطلبات تشريعية وقانونية

أدى الانتقال إلى النمط الرقمي لانجاز المعاملات اليومية إلى الاعتماد كثيرا على أجهزة الحاسوب مما جعل حجم المعاملات المنفذة والثراء المعلوماتي المخزن في الأجهزة عرضة للإساءة والاستغلال ، لذلك تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الحوكمة الالكترونية والتي تعد بمثابة المدخل الآمن في نظام الحوكمة الالكترونية، وتضطلع هذه المتطلبات بدور تعريف الأطر المنظمة لمجموعة القوانين التي تنظم الجانب الأمني سواء المتعلقة بالشبكات او بالأنظمة.

3- متطلبات تقنية

الحوكمة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التوصل ونقل المعلومات بين المنظمات الإدارية نفسها من جهة وبين المنظمات والمواطن من جهة أخرى.

4- متطلبات بشرية

برامج الحوكمة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف العام وتحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الحكومية ، لذلك يتزايد دور محترفي الحاسوب والانترنيت ويتراجع دور (الموظف/المواطن) التقليدي ، كما تظهر وظائف ربما لم تكن معروفة سابقاً داخل بعض الأجهزة وبالتالي فان مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دور حاسما في النجاح.

5- متطلبات مالية

برامج الحوكمة الالكترونية تحتاج إلى استثمارات كبيرة سواء في الاستثمارات الأولية/ المبدئية أو التكاليف الجارية خلال حياة المشروع.

3- أبعاد الحوكمة الالكترونية

انطلاقا من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظرا إلى وجود القاسم المشترك بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبعاد الحوكمة الالكترونية ، ومن نتائج استخدام تقانة المعلومات والاتصالات التي تعد تطبيقات جديدة لأنظمة المعلومات ومعايير جديدة للأداء ومن ثم أجيال متطورة من الأنظمة ، فقد أصبحت التقانة موردا للعمل في الحوكمة الالكترونية، فضلا عن أن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تغييرات جوهرية في أنماط الحياة بمختلف مجالاتها، سواء على مستوى المجتمعات أو الاقتصاد والبيئة ، كما وكان لتطبيقات هذه التقنيات بحد ذاتها دور مؤثر في هذا التغيير سواء من حيث تأثيراتها الصناعية أو استخدامها كأدوات لتسهيل العمل كما في تطبيقات الحوكمة الالكترونية التي تؤدي إلى سهولة التعامل مع الحكومات والمجتمعات، إذ أصبح العالم اليوم يسعى للحصول على التقانات المتطورة لتطبيق الحوكمة الالكترونية وبما يضمن مستقبل مستدام(شبانه ، 2009

، 2). واعتمادا على ما تقدم يتفق كل من(الهاشمي ،2003: 20) (الحمادي ،2002 : 110) (الصباغ ، 2002 : 174) (Mohanty, 2008,8) على أن أبعاد الحوكمة الالكترونية تتمثل بالجوانب الآتية :

أ . المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات)

وتسمى أيضا بالتجهيزات وتشمل الحواسيب الالكترونية والأجزاء المادية وأجهزة الفاكس والتلكس والتي هي بتماس مباشر مع البيانات وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة ومعالجتها واسترجاعها (الطائي، 2000 :51) . وقد تتكون هذه الأجهزة من عنصر أدق واصغر يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة في الحوكمة الالكترونية وما هو متوفر من التكاليف ، وعادة ما تواجه الحوكمة الالكترونية تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتقانة المعلومات إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة ما يعيق أهدافها في أداء وظائفها (WWW.MICROSOFT.COM)

ب . التطبيقات

وتمثل الجانب العملي لتقانة المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه الحوكمة الالكترونية وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض خزن وجمع ومعالجة ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية من حيث الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الالكترونية وإدارة الملفات وحل مشاكل الطباعة التقليدية من جهة أخرى(همشري ، 2001 : 366) .

ج. البرمجيات

تعد البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الايعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة (الطائي ، 2000 : 148) ، وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى ملاكات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها ،وقد اثر التقدم التقاني في إنتاج برمجيات كثيرة وفي مجالات مختلفة، وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير إلا أن هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من البرمجيات ، وان التطبيق الأكثر شمولا هو الذي يشطر البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما برامج التشغيل والإدارة والبرامج الخدمية والإنتاجية التي تستخدم في الحوكمة الالكترونية (www. MICROSOFT. COM)

د . الموارد البشرية

وتتمثل بأنواع الموارد البشرية اللازمة في تقانة المعلومات بدءا من المدراء ومرورا بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وانتهاءً بعمال الصيانة سواءً ما يتعلق منها بصيانة البرامج أم صيانة الأجهزة المستخدمة في الحوكمة الالكترونية ، إذ تعتمد تقانة المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية وبناء ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف إلى ما لانهاية مع الظروف والتقانات

المتغيرة(زحلان ، 1999 : 255)، وتزداد أهمية الموارد البشرية بازدياد المعلومات المتوفرة لدى المنظمة في اتخاذ قرار ما ، مما يتطلب منها الاهتمام بجانب مهم وكبير في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة وتحديد أماكن الاستفادة منها وتوقيتها ، وهذا بدوره يتطلب أنظمة وتقانة معلومات متقدمة للأقسام والشعب كافة المكونة للمنظمة بشكل يسمح لها بالترابط المنطقي الذي يقود إلى تكامل المنظمة كأنه نشاط واحد يؤديه فرد واحد (السياني ، 2002 : 9).

هـ : الاتصالات والشبكات

هي العملية التي تهتم بنقل وتبادل الأفكار والمشاعر بين أطراف عملية الاتصال مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها أو بوصفها العملية التي يحاول من خلالها الأفراد بناء معان مشتركة عن طريق الرسائل الرمزية .ومن أهداف تطبيق نظام الاتصالات الحديثة في المنظمة تسهيل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها إلى محلات معالجتها في الكم والوقت والنوع والدقة المناسبة ، كما يهدف إلى تسهيل تدفق المعلومات من المحلات التي تتوافر فيها إلى مختلف مواضع صنع القرارات التي تحتاجها لإغراض صنع مختلف القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية والرقابية ، كما تهدف إلى تحقيق التماسك والترابط وذلك عل المستويين الداخلي(بين أجزاء المنظمة) أو الخارجي (بين المنظمة وبيئتها الخارجية) ، وأيضا تخفيف حدة الصراعات سواء ما يتعلق منها بالصراع على مستوى المنظمة (الصراع التنظيمي) أم ما يتعلق منها بصراع المنظمة ضمن البيئة مع المنظمات الأخرى (المعاضيدي وآخرون ، 2001 : 137) .

وتزداد الحاجة إلى الاعتماد على الاتصالات في المنظمة في مجال تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة لأية منظمة أو بيئتها وبين محيطها الخارجي والممثل بالبيئة التي في ظلها هذه المنظمات والتي أخذت تتسم بالعالمية مما أظهرت حاجة كبيرة إلى السرعة إذ بدأت الشبكات بالظهور بدءا بالشبكات الداخلية والشبكات الواسعة وانتهاءً بالشبكات العالمية(الانترنيت) (السالمي ،2001 : 35) .

ثانيا :بيئة الاستثمار الريادي في المنظمات الصغيرة والمتوسطة

1. المنظمات الصغيرة والمتوسطة :(المفهوم والخصائص)

يرى كثير من الاقتصاديين بأن تطوير المنظمات الصغيرة والمتوسطة وتشجيع اقامتها من أهم روافد عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول بشكل عام والدول النامية بشكل خاص، وذلك باعتبارها منطلقاً أساسياً لزيادة الطاقة الإنتاجية من ناحية، والمساهمة في معالجة مشكلتي الفقر والبطالة من ناحية أخرى. ولذلك أولت دول كثيرة هذه المنظمات اهتماماً متزايداً، وقدمت لها العون والمساعدة بمختلف السبل ووفقاً للإمكانيات المتاحة.

ونظراً لأهمية هذه المنظمات أخذت معظم الدول النامية تركز الجهود عليها، إذ أصبحت تشجع إقامة المنظمات الصغيرة والمتوسطة خاصة بعد أن أثبتت قدرتها وكفاءتها في معالجة المشكلات الرئيسية التي تواجه الاقتصاديات المختلفة، وبدرجة أكبر من الصناعات الكبيرة. ويأتي الاهتمام المتزايد – على الصعيدين الرسمي والأهلي – بالمنظمات الصغيرة والمتوسطة، وذلك لقدرتها الاستيعابية الكبيرة للأيدي العاملة ،فضلاً عن زيادة حجم الاستثمار فيها بالمقارنة مع المنظمات الكبيرة ، كما أنها تشكل ميداناً لتطوير المهارات الإدارية والفنية والإنتاجية والتسويقية، وتفتح مجالاً واسعاً أمام المبادرات الفردية والتوظيف الذاتي، مما يخفف الضغط على القطاع العام في توفير فرص العمل. أما بالنسبة لتحديد مفهوم المنظمات الصغيرة والمتوسطة فلا يزال هذا الموضوع يثير جدلا كبيرا لدى المهتمين وهذا يعود إلى اختلاف و تعدد معايير التصنيف المعتمدة، إذ أشار (سليمة ، 2007 ،5-6) بأن المنظمات الصغيرة والمتوسطة هي تلك المنظمات التي تملك وتدار بشكل مستقل ولا يكون لديها القدرة على السيطرة في مجالها، وحجم مبيعاتها السنوي قليل نسبيا، ويعمل بها عدد قليل من العاملين و بالمقارنة بالمنظمات الأخرى في نفس الصناعة كما يبلغ عدد العمال 250عاملا كحد أقصى، و إجمالي الأموال المستثمرة لا يزيد عن 3مليون دولار ، أما(خوني وحساني،2008، 31) فقد أشارا إلى أن المنظمات الصغيرة و المتوسطة في (اليابان) تشخص بالاعتماد على رأس المال المستثمر وعدد العاملين فيها (أقل من 50مليون ين وعدد العمال أقل من 300)، أما في دول الاتحاد الأوربي فقد حدد مفهوم المنظمات الصغيرة بأنها كل منظمة يقل عدد أفرادها من 250 أجيرا، ومجموع الميزانية 27 يورو فضلاًعن عدم تجاوز نسبة الملكية من قبل مؤسسات أخرى عن 25 بالمائة ضمانا لتركيز سلطة القرار في يد مديرها. كما يتناول (جزر ، 2006، 130) مفهوم المنظمات الصغيرة والمتوسطة بأنها تلك المنظمات التي يديرها مالك واحد يتكفل بكامل المسؤولية، و يتراوح عدد العاملين فيها ما بين 10 إلى 50 عامل.

وتتصف المنظمات الصغيرة والمتوسطة بالعديد من الخصائص التي تميزها عن المنظمات الكبيرة وتجعلها أكثر ملائمة للحالة الاقتصادية لبعض الدول، و يمكن إبراز هذه الخصائص بالاتي: (الاسرج ، 10،2010-13):

1. سهولة التأسيس: تتميز هذه المنظمات بانخفاض قيمة رأس المال المطلوب لتأسيسها وتشغيلها وبالتالي محدودية القروض اللازمة والمخاطر المنطوية عليها, مما يساعد على سهولة تأسيس وتشغيل مثل تلك المنظمات.

2. استقلالية الإدارة ومرونتها: تتركز إدارة معظم المنظمات الصغيرة و المتوسطة في شخص مالكها أو مالكيها لذلك فهي تتسم بالمرونة والاهتمام الشخصي من قبل أصحابها لتحقيق أفضل نجاح ممكن لها ويترتب على ذلك بساطة التنظيم المستخدم وسهولة التزود بالاستشارات والخبرات الجديدة.

3. إتاحة فرص العمل: بسبب استخدام هذه المنظمات أساليب إنتاج و تشغيل غير معقدة, فإنها تساعد على توفير فرص العمل لأكبر عدد من العاملين, وبذلك تكفل امتصاص قوى العمل بمختلف مهاراتها وبمستويات إنتاجية مختلفة.

4. القدرة على التكيف مع المتغيرات المستحدثة: يؤدي انخفاض تكاليف الفنون الإنتاجية وبساطتها ومرونة الإدارة والتشغيل إلى تسهيل عملية تكيف المنظمات الصغيرة مع متغيرات التحديث والنمو والتطور, و بصفة خاصة فيما يتعلق بتلبية رغبات وأذواق المستهلكين, بعكس المنظمات الكبيرة التي يصعب عليها تغيير خطط وبرامج وخطوط إنتاجها.

5. أداة للتدريب الذاتي: تعتبر هذه المنظمات مراكز تدريب ذاتية لأصحابها و العاملين فيها بالنظر لممارستهم أعمالهم باستمرار وسط عمليات الإنتاج و تحملهم المسؤوليات التقنية والتسويقية والمالية, مما يحقق اكتسابهم المزيد من المعلومات والمعرفة والخبرات.

6. ارتفاع جودة الإنتاج: بالنظر لاعتماد المنظمات الصغيرة على مجالات عمل متخصصة ومحددة فإن إنتاجها يتسم في الغالب بالدقة و الجودة لأن الجودة و الدقة هما قرينة التخصص و تركيز العمل, ذلك لأن العمل في المنظمات الصغيرة والمتوسطة يعتمد على المهارة الحرفية وتصميم الإنتاج وفقا لأذواق المستهلكين.

7. غلبة الطابع المحلي : تشبع هذه المنظمات حاجات كل من المستهلك النهائي و المستهلك الوسيط المحلي، فهي تواجه في الغالب سوقا محدودة، إذ تلبي رغبات عدد محدود و مميز من المستهلكين بما يسمح بتغطية سريعة للسوق والتعرف على عادات الشراء وأنماط الاستهلاك.

8. تحقيق الانتشار الجغرافي للتوطن الصناعي: تعتبر هذه المنظمات وسيلة لانتشار التوطن الصناعي جغرافيا, فهي أداة لإحداث التطور الاجتماعي والاقتصادي ذلك لأن الحرفيين و صغار الصناع يتركزون في المناطق الحضرية, ونظرا لصغر حجم المنظمات الصغيرة والمتوسطة فإنه يسهل توطينها بالقرب من المناطق التي توجد فيها مدخلات الصناعات الصغيرة... وهكذا تعمل المنظمات الصغيرة في توسيع رقعة التنمية الصناعية.

9. قصر فترة الاسترداد لرأس المال المستثمر: تتميز هذه المنظمات بارتفاع معدل دوران البضاعة والمبيعات و أرقام الأعمال مما يمكنها من التغلب على طول فترة الاسترداد لرأس المال المستثمر فيها و يقلل بالتالي من مخاطر الاستثمار الفردي فيها.

ويضيف (حسين،2004، 90-91) الى ماورد أعلاه الخصائص التالية:

1- انخفاض تكلفة العمالة نظرا لاستخدامها تقنيات إنتاجية اقل تعقيدا أو أقل كثافة رأسمالية.

المرونة العالية و التكيف مع المتغيرات.

2- الجمع بين الإدارة و الملكية حيث أن صاحب أو أصحاب المشروع غالبا ما يكون هو مديره و من ثمة التمتع بالاستقلالية في الأداء.

3- انخفاض حجم الإنتاج، الأمر الذي يقلل من تكاليف و أعباء التخزين، بالإضافة إلى سرعة الإعلام و سهولة انتشار.

كما ويشير (يعقوبي ، 2006، 45-46) إلى أن خصائص المنظمات الصغيرة والمتوسطة تتلخص بالاتي:

1. صغر الحجم و قلة التخصص في العمل، مما يساعد على المرونة و التكيف مع الأوضاع الاقتصادية المحلية و الوطنية، و يمكن أن تكون دولية في ظل العولمة و التفتح الاقتصادي العالمي.
2. الضآلة النسبية لرأس مال هذه المنظمات مما يسهل عملية التمويل خصوصا إذا كان المستحدث أو المستحدثين يمتلكون نصيبا من رأس المال بصورته العينية أو النقدية.
3. سرعة الاستجابة لحاجيات السوق، ذلك أن صغر الحجم عموما و قلة التخصص و ضآلة رأس المال كلها عوامل تسمح بتغير درجة و مستوى النشاط أو طبيعته، على اعتبار أنه سيكون أقل كلفة بكثير مما لو تعلق الأمر بمنظمة كبرى.
4. قدرة هذه المنظمات على الاستجابة للخصوصيات المحلية، تبعا لدرجة وفرة عناصر الإنتاج و مستوى القاعدة الهيكلية.
5. دقة الإنتاج و التخصص مما يساعد على اكتساب الخبرة و الاستفادة من نتائج البحث العلمي مما يساعد على رفع مستوى الإنتاجية و من خلالها تخفيض كلفة الإنتاج.

2. مفهوم بيئة الاستثمار الريادي وأهميتها في المنظمات الصغيرة والمتوسطة

تحظى عملية الاستثمار بالنسبة للمنظمة أو الدولة بأهمية كبيرة نظرا لعلاقته الوثيقة بعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، باعتبارها الدافع الأساسي للنمو من خلال زيادة الناتج الداخلي و توفير موارد أولية إضافية مكملة للادخار الوطني و للموارد القابلة للاستثمار. بل أصبح المحدد الأساسي للتنمية يتمثل بمدى القدرة على تحقيق الاستخدام و التوزيع الأمثل للموارد المتاحة بين الاستخدامات البديلة و الذي يمكن تحقيقه من خلال ترشيد القرارات الاستثمارية سواء كان ذلك على مستوى المشروعات أو على مستوى الاقتصاد القومي.ويرى (حردان ، 1997، 13) بأن مفهوم الاستثمار يتمثل بتوظيف المال بهدف تحقيق العائد او الدخل أو الربح ،أما (Sopel,1997,273) فيرى بأن الاستثمار هو التخلي عن مبلغ حاضر وأكيد على أمل الحصول على عوائد ، كما ويشير (العيساوي، 2001، 16) ان الاستثمار هو التضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك حالي, وذلك قصد الحصول على منفعة مستقبلية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك مستقبلي ، أما بخصوص الاستثمار الريادي فقد أشار (Release,2010,1) انه الاستثمار الذي يمتلك روح المبادرة والقدرة على إعادة اقتصاد الدولة ، ويشير(Djankov etal, 2010,139) إلى أن الاستثمار الريادي هو الاستثمار الذي يسعى إلى خفض معدلات الضريبة إلى ابسط أشكالها والتي من شأنها أن تؤثر على ريادية الاستثمار ، أما (Cohen,2011,7) فيشير إلى أن الاستثمار الريادي هو الذي يتمتع برأس مال مغامر بدعم من القطاع

الحكومي والذي من شأنه أن يحافظ على تماسك المجتمع وتحسن الاقتصاد ، اما (Rispens- ,2011,3 Noel) فيرى انه القدرة على الاستفادة من الفرص الجيدة للاستثمار والاعتماد على شبكة المعلومات التي يمكن أن تعطي معلومات موثوق بها عن الفرص الاستثمارية .

ومن خلال ما تقدم من استعراض يمكن للباحثان طرح المفهوم الاجرائي للاستثمار الريادي بأنه الاستثمار الذي يمتلك روح المبادرة بدعم من الحكومة والقدرة على استغلال الفرص من خلال الاعتماد على مصادر معلومات موثقة تكمنه من اقتناص فرص البيئة الاستثمارية.

أما بالنسبة إلى بيئة الاستثمار الريادي فقد أشار (عريقات ، 1998, 4) على أنها مجمل الأوضاع والظروف المؤثرة في اتجاهات تدفق رأس المال وتوظيفه، فالوضع السياسي للدول ومدى ما يتسم به من استقرار، وتنظيماتها الإدارية، وما تتميز به من فاعلية وكفاءة، ونظامها القانوني ومدى وضوحه وثباته وتوازن ما ينطوي عليه من حقوق وأعباء، وسياسات الدول الاقتصادية وإجراءاتها، وطبيعة السوق والياته وإمكانياته من بنى تحتية وعناصر الإنتاج، وما تتميز به الدول من خصائص جغرافية، وديموغرافية . أما (المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 2002، 2-3) فقد عبرت عن بيئة الاستثمار الريادي بأنها مجمل الأوضاع والظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية والقانونية والإدارية التي تشكل المحيط الذي تجري فيه العملية الاستثمارية وهذه العناصر، عادة ما تكون متداخلة ومترابطة تؤثر وتتأثر بعضها ببعض، وتشكل في مجملها مناخ الاستثمار الذي بموجبه يؤثر إيجابياً أو سلبياً على فرص نجاح المشروعات الاستثمارية وبالتالي تصبح البيئة الاقتصادية محفزة وجاذبة لرأس المال أو طاردة له ، ويؤكد (تقرير البنك الدولي عن التنمية ، 2005، 120) بأن بيئة الاستثمار الريادي هي مجموعة العوامل الخاصة التي تحدد شكل الفرص والحوافز الاستثمارية التي تتيح للمؤسسات الاستثمارية بطريقة منتجة وتحقق فرص العمل، وتخفض تكاليف مزاولة الأعمال وتتناول الدراسة أهم المؤشرات لمناخ الاستثمار في ظل المنافسة الدولية لجذب الاستثمار حيث تتعاظم قيمة الاستثمار الأجنبي المباشر في ظل التحولات العالمية نحو العولمة الاقتصادية وظهور التكتلات الاقتصادية الدولية .

وتبرز أهمية الاستثمار الريادي من خلال الجوانب الآتية : (خريوش واخرون ، 1999 ، 185):

1-الاستفادة من التقدم التكنولوجي المتطور وفن الإدارة الحديث التي تمتاز بها الدول المتقدمة مع توظيف الخبرات الإدارية النادرة في كثير من الأحوال وهذا أحد الأهداف الرئيسية.

٢- جلب رؤوس الأموال الأجنبية للاستثمار بالدول النامية بالتحديد محاولة منها للقضاء أو التخفيف من مشكلة البطالة وذلك بتشغيل من عدد العاملين في المشروعات التي يتم إنشاؤها.

٣- بالاستثمار تحاول الدول المضيفة الرفع من نسبة الصادرات أو زيادتها وتحسين ميزان المدفوعات للدولة المستثمر فيها خاصة عند قيام المشروعات المعنية بتصدير منتجاتها الى الخارج .

٤- تقليل من الواردات وذلك من خلال زيادة الإنتاج المحلي لكي يستبدل بالسلع المستوردة السلع المنتجة محليا.

٥- تدريب العاملين المحليين على الأعمال الفنية والإدارية المتطورة وعلى استخدام وسائل الإنتاج المتقدمة.
٦- وأخيرا محاولة الدول المستثمرة فيها دخول أسواق تجارية جديدة وتحسين حركتها التجارية مع العالم الخارجي أي تطوير حركة التجارة بها.
كما أشارت (البرزنجي ، 2008, 149) إلى أهمية الاستثمار الريادي من خلال الآتي :

1. زيادة الإنتاج و الإنتاجية مما يؤدى إلى زيادة الدخل القومي و ارتفاع متوسط نصيب الفرد منه و بالتالي تحسين مستوى معيشة المواطنين .
2. توفير الخدمات للمواطنين و للمستثمرين .
3. توفير فرص عمل و تقليل نسبة البطالة .
4. زيادة معدلات التكوين الرأسمالي للدولة .
5. توفير التخصصات المختلفة من الفنيين و الإداريين و العمالة الماهرة .
6. إنتاج السلع و الخدمات التي تشبع حاجات المواطنين و تصدير الفائض منها للخارج مما يوفر العملات الأجنبية اللازمة لشراء الآلات و المعدات و زيادة التكوين الرأسمالي .

3. أنواع بيئة الاستثمار الريادي:

تعد البيئة الاستثمارية في أي مجتمع الدعامة الرئيسة لتطور المجتمع في ظل وجود المصداقية والإخلاص من قبل القائمين على أمور المجتمع، وحيث أن بيئة الاستثمار الريادي (وكما سبق ذكره) تعبر عن مفهوم شامل للأوضاع والظروف المحيطة والتي يجب أن تكون ملائمة ومناسبة لجذب وتشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية، فانه يمكن تصنيف هذه البيئة إلى مجموعة من البيئات الفرعية المكونة لها إذ اتفق كل من (Sala, 2002) و (البرزنجي ،2008) و (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا ، 2008) و (عريقات ، 2007) على تصنيف بيئة الاستثمار الريادي كالأتي:

1. البيئة الاقتصادية: يقصد بها توفر بيئة تتمتع بالاستقرار الاقتصادي ووضوح التوجهات الحكومية تجاه قضايا الاستثمار ووجود بيانات ومعلومات دقيقة عن الأوضاع الاقتصادية والظروف الاستثمارية الملائمة والابتعاد عن القضايا التي من شانها تعيق حركة الاستثمار الريادي منها (ضعف الهياكل الاقتصادية واعتمادها على مصدر أو مصدرين للدخل أي عدم وجود تنويع في الهيكل الإنتاجي ، تفاقم المديونية الخارجية ، البطالة ، الفقر، التبعية الاقتصادية).

2- البيئة التنظيمية : وتشير إلى الابتعاد عن الإجراءات الروتينية التي تعيق سير حركة الاستثمار الريادي ويمكن إيجازها بـ (البيروقراطية والروتين في الإجراءات وإنجاز المعاملات ،نقص الخبرات والكوادر الفنية المتخصصة ، قلة القيادات الإدارية ذات المهارة اللازمة في إدارة المشاريع الاستثمارية ، عدم وجود

أنظمة معلومات متطورة ، عدم وجود دقة في البيانات والمعلومات ، عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، عدم التركيز على التدريب لصقل وزيادة قدرات الموظف في مواقع العمل ، انعدام التطوير والتحديث في الأجهزة الإدارية ، عدم توفر فرص استثمارية جاهزة وخرائط استثمارية معدة على أسس علمية ، نقص معظم المشاريع لدراسات الجدوى الاقتصادية ،تعدد الأجهزة المشرفة على الاستثمار).

3- البيئة القانونية

يقصد بمفهوم البيئة القانونية سن القوانين المحفزة أو الطاردة للاستثمار المباشر، تلك القوانين التي يجب أن تتمتع بالاستقرار وعدم التضارب فيما بينها حتى تجذب الاستثمار، فضلاً عن ضرورة وجود القضاء العادل ونظام التحكيم الذي يتكفل بحسم المنازعات والذي يعتبر من العناصر الهامة في تهيئة المناخ الاستثماري، كما أن للمنظمات القائمة على تنفيذ القوانين دور كبير في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال التسهيلات وتيسير الإجراءات أو طرده من خلال التعقيدات والبيروقراطية وطول الإجراءات.

5. العلاقة النظرية بين الحوكمة الالكترونية وبيئة الاستثمار الريادي

تشير الدراسات إلى وجود دور للحوكمة الالكترونية في زيادة الاستثمار الريادي من خلال بيئته التي من بينها توفير الحماية لحقوق المساهمين في الشركات وتحديد الحقوق لأصحاب الملكية ، وتظهر أهميتها في هذا المجال في تنمية وتشجيع الاستثمار من خلال إرساء قواعد تؤدي بالنتيجة إلى زيادة ثقة المساهمين بالوحدة الاقتصادية ، وذلك لان المستثمرون يعدونه حجر الزاوية في الوحدات الاقتصادية كافة ، ويتم ذلك من خلال الشفافية في التعامل معهم فان حماية مصالحهم واطمئنانهم على أموالهم المستثمرة في المنظمة يعد من الأولويات لدى الوحدات الاقتصادية ، لان هذا يؤدي بالنتيجة إلى رفع أسعار أسهم الوحدة في السوق ودعم مركزها التنافسي وهذا يخلق فرصاً للقيام باستثمارات جديدة ،فضلا عن تجنب الانزلاق في مشاكل محاسبية ومالية ، بما يعمل على تدعيم واستقرار نشاط المنظمات العاملة بالاقتصاد، ودرأ حدوث ألانهيارات بالأجهزة المصرفية أو أسواق المال المحلية والعالمية والمساعدة في تحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي، من خلال ترسيخ عدد من معايير الأداء بما يعمل على تدعيم الأسس الاقتصادية بالأسواق وكشف حالات التلاعب والفساد الإداري وسوء الإدارة بما يؤدي إلى كسب ثقة المتعاملين في هذه الأسواق والعمل على استقرارها والحد من التقلبات الشديدة بها وبما يعمل على تحقيق التقدم الاقتصادي المنشود(العبيدي،2008، 144).

ومن جانب الآخر تؤدي الحوكمة الالكترونية إلى تطوير الأسواق الاستثمارية من خلال حماية المستثمرين،فأبعاد الحوكمة الالكترونية تساعد في جلب الاستثمارات والمدخرات سوية من خلال وجود حلول خلاقة للمشاكل المختلفة والمالية منها خصوصا والتي يمكن أن تتعرض لها الاستثمارات ، إذ اعتبر (porta La) أن حماية المستثمر ترتبط بكفاءة الحوكمة الالكترونية، والتي تسمح بتطوير الاستثمار والتخصيص الكفء لرؤوس الأموال من خلال الشركات ، فالنتيجة الهامة لتحليل حاجة الاستثمار الريادي إلى حماية

المستثمر، تظهر متأصلة في الهياكل القانونية في كل دولة فالتحسين الهامشي لا ينتج عنه درجة ضرورية لحماية المستثمر، وبالمقابل هناك نظم قانونية تؤكد على حماية المستثمر. وتعمل الحوكمة الالكترونية على التحكم في أداء بيئة الاستثمار الريادي من خلال المساهمة في منع أو الحد من ارتكاب المخالفات والتصرفات الغير قانونية عن طريق التزامها بالقوانين واللوائح المنظمة لأعمال والسياسات الاقتصادية والإدارية، الأمر الذي يزيد من درجة الثقة في قوائمها المالية بما يؤثر على سلوك قرارات الاستثمار وبالتالي تداول أسهمها في الأسواق المالية . إذ تلعب دورا هاما في توفير التأكيد بمدى التزام جميع العاملين في الشركات بالمسؤوليات الأخلاقية بشأن تطبيق قواعدها، ويترتب على ذلك اثر ملموس على مصداقية الإفصاح خصوصا عن الجوانب المالية(خضير،2009، 106) ، كما يعد الالتزام بتطبيق الحوكمة الالكترونية احد المعايير الأساسية التي يضعها المستثمرون في اعتبارهم عند القيام باتخاذ قرارات تخص الاستثمار الريادي ولا سيما في ظل النظام الاقتصادي العالمي الحالي الذي يتسم بالعولمة واشتداد المنافسة بين الشركات من اجل الاستثمار، لذا فان البيئة التي تطبق الحوكمة الالكترونية تتمتع بميزة تنافسية لجذب رؤوس الأموال عن تلك التي لا تطبق الحوكمة من خلال ثقة المستثمرين فيها (Millstein,et.al,2010,2) .

المحور الثالث : الجانب الميداني للدراسة

اولا. وصف المنظمة المبحوثة: تأسست شركة الحكماء في بداية عام (2003) على يد مجموعة طموحة من الصيادلة الذين تمتعوا بالبصيرة الثاقبة والأيمان المطلق بأهمية دورهم في دعم السوق الدوائية في العراق بمنتج وطني ذو مواصفات عالية منافسة للمنتج الأجنبي وبأسعار في متناول يد جميع طبقات الشعب ، تقع شركة الحكماء في محافظة نينوى – شمال العراق على الطريق المؤدي الى قضاء تلكيف تبلغ مساحة الشركة (32 دونم) تم استغلال (10 دونم) من القطعة المرقمة (132) مقاطعة (38) بعويزة / محافظة نينوى وبلغ المجموع الكلي لمساحة المباني (8570 متر مربع) و (3000 متر مربع) شوارع ، يوجد في الشركة 145 عامل وموظف موزعين على اقسام الشركة وهي (قسم الجودة ، قسم الحبوب ، قسم المراهم والكريمات ، قسم البحث والتطوير ، قسم قطرات الفم وقسم الاشربة والمعلقات) (الدليل التعريفي للشركة ،2004: 1) .

ثانيا. وصف عينة الدراسة: : تمثلت عينة الدراسة بمسئولي الشعب والوحدات والأقسام المختلفة في شركة الحكماء ، وآلاتي وصف للخصائص التي يحملها أفراد العينة :

الجدول(1):خصائص عينة الدراسة

العمر	التكرار
25 سنة فأقل	1
26 -30	18
31-35	5
36-40	4
41 - 45	2
46 فأكثر	1
المؤهل العلمي	**التكرار**
شهادة عليا	3
بكالوريوس	24
دبلوم	2
اعدادية	2
الخبرة الوظيفية	**التكرار**
5 فاقل	15
6 -10	15
11 – 15	1
16 فأكثر	–

من خلال الجدول (1) نلاحظ ان نسبة فئة العمر الأعلى هي (26 – 30) وهذا يعود إلى طبيعة العمل الميداني حيث ان المنظمة تتعامل مع القدرات الشابة ، أما بخصوص المؤهل العلمي فنلاحظ أن (24) من الخرجين و 3 من حملة الشهادات العليا و2 دبلوم و2 إعدادية هذا يدل على أن المنظمة تتعامل مع ذوي الخبرة والاختصاص وبإمكانهم الإجابة على استمارة الاستبانة بشكل موضوعي ودقيق ، أما فيما يخص الخبرة الوظيفية فقد بلغت أعلى نسبة للسنوات (6 -1) وكذلك 5 سنوات فأقل وذلك لان المنظمة تأسست عام 2003 .

ثالثا: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

آ- وصف أبعاد الحوكمة الالكترونية

يتضح من الجدول (2) الخاص بالأجهزة والمعدات أن المعدل العام للوسط الحسابي بلغ 2,69 وهذا يعني وجود نسبة اتفاق ايجابية حول توافر الأجهزة والمعدات كمكون من مكونات الحوكمة الالكترونية في المنظمة المبحوثة ، وكانت أفضل نسبة مساهمة في هذا البعد هي للمتغيرات x4 إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي 2,90 بانحراف معياري قدره 0,301 (تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للانتاج) و x1 (تستخدم المنظمة تكنولوجيا المعلومات لأغراض تقديم منتجات أفضل) ،إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي 2,77 بانحراف معياري قدره 0,560 فيما بلغ اقل وسط حسابي 2,58 والخاص بالسؤال x3 (تعمل أجهزة تكنولوجيا المعلومات على ضمان مصداقية العمل في الإنتاج) ، وتؤشر النتائج عموما ومن خلال معدل الوسط الحسابي توافر عنصر الأجهزة والمعدات في المنظمة المبحوثة , أما بخصوص

الموارد البشرية فعند ملاحظة الجدول (3) يتضح أن المعدل العام للوسط الحسابي بلغ 2,48 وهذا يشير إلى وجود الموارد البشرية في المنظمة والتي تدعم الحوكمة الالكترونية ولكن هناك ضعف في الدور التي تمارسه هذه الموارد وكانت أفضل نسبة مساهمة في هذا المؤشر هي للسؤال x6 (لدى المنظمة خبرات ومهارات كفوءة تدعم التعامل مع الحوكمة الالكترونية)، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له 2,58 وانحراف معياري 0,564 ، أما اقل وسط حسابي لبعد الموارد البشرية فقد بلغ 2,25 والخاص بالمتغير x9 (هناك تحديد لمعايير المفاضلة بين الأفراد على أساس الخبرات والمهام المطلوبة)

الجدول رقم (2)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاجهزة والمعدات

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X1	2,77	0,560
X2	2,55	0,624
X3	2,58	0,620
X4	2,90	0,301
X5	2,65	0,608
المعدل	2.69	0,542

الجدول رقم (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الموارد البشرية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X6	2,58	0,564
X7	2,52	0,769
X8	2,58	0,564
X9	2,25	0,570
المعدل	2,48	0,616

الجدول رقم (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التطبيقات البرمجية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X10	2,55	0,624
X11	2,52	0,677
X12	2,52	0,677
X13	2,61	0,558
المعدل	2,55	6,34

وبالعودة إلى الجدول (4) الخاص بقياس الأوساط الحسابية لبعد التطبيقات البرمجية يتضح بان المعدل العام للوسط الحسابي بلغ 2,55 وهذا يشير إلى توفر بعد التطبيقات البرمجية في المنظمة المبحوثة وكانت

افصل نتيجة في x13 (تحديث البرامج بصورة مستمرة) وبوسط حسابي بلغ 2,61 وانحراف معياري 0,558 ، في حين كانت اقل قيمة وسط حسابي في x11 تبلغ قيمتها 2,52 .

أما بالنسبة إلى الجدول (5) الخاص بقياس الأوساط الحسابية لبعد الاتصالات والشبكات يتضح بان المعدل العام للوسط الحسابي بلغ 2,71 ، وهذا يشير إلى توفر بعد الاتصالات والشبكات في المنظمة المبحوثة وكانت أفضل نتيجة هي x14 (تستخدم إدارة المنظمة الاتصالات (الانترنيت) للاستفادة من الخبرات العالمية) وبوسط حسابي بلغ 2,87 وانحراف معياري 0,341 ، في حين كانت اقل قيمة وسط حسابي في x17 تبلغ قيمتها 2,55 .

الجدول رقم (5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاتصالات والشبكات

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X14	2,87	0,341
X15	2,68	0,599
X16	2,84	0,374
X17	2,55	0,506
X18	2,61	0,667
المعدل	2,71	0,497

ب- وصف أنواع بيئة الاستثمار الريادي في المنظمات الصغيرة والمتوسطة

جدول رقم (6)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالبيئة الاقتصادية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X19	2,52	0,626
X20	2,45	0,568
X21	2,71	0,529
X22	2,42	0,672
X23	2,23	0,617
المعدل	2,46	0,602

من خلال متابعة الجدول (6) يتضح بان معدل الوسط الحسابي بلغ 2,46 وهذا يشير ضعف البيئة الاقتصادية في الاستثمار الريادي وما يدعم ذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 0,602 وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال x21 (عدم دعم الحكومة ماليا للقطاع الخاص يؤثر على الاستثمار

الريادي) ، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ 2,71 وانحراف معياري 0,529 أما اقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال x23 والخاص بتشجيع أصحاب الملكية في المنظمة على الاستثمار الريادي ،وجاء بوسط حسابي 2,23 وانحراف معياري 0,617 أما بخصوص الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالبيئة القانونية والمبينة في الجدول (7) فيشير إلى أن معدل الوسط الحسابي بلغ 2,31 وهذا يدلل على ضعف البيئة القانونية في الاستثمار الريادي وما يدعم ذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 0,689 وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال x28 (القوانين الموضوعة لدعم تسويق المنتج محليا واضحة) ، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ 2,52 وانحراف معياري 0,570 ، أما اقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال x27 والخاص بأنه هناك قوانين تسمح بتسويق المنتج إلى الأسواق الخارجية بسهولة وجاء بوسط حسابي 2,13 وانحراف معياري 0,806 ،أما فيما يتعلق بالجدول (8) الخاص بالأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالبيئة التنظيمية فيبين بأن معدل الوسط الحسابي بلغ 2,31 وهذا يشير ضعف البيئة التنظيمية في الاستثمار الريادي وما يدعم ذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة 0,668 وكانت أفضل مساهمة في هذه القيمة هي للسؤال x29

(تمارس الإدارة العليا دورا مركزيا في إيجاد البيئة المشجعة للاستثمار الريادي في المنظمة) ، وجاء هذا السؤال بوسط حسابي بلغ 2,71 وانحراف معياري 0,461 أما اقل وسط حسابي مقارنة بالأوساط الأخرى ضمن نفس البعد فقد كان في السؤال x32 والخاص بأن الحكومة تسمح للقطاع الخاص في المشاركة في سن القوانين للتعبير عن مشكلاته وجاء بوسط حسابي 1,97 وانحراف معياري 0,795

جدول رقم (7)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالبيئة القانونية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X24	2,23	0,717
X25	2,42	0,672
X26	2,26	0,682
X27	2,13	0,806
X28	2,52	0,570
المعدل	2,31	0,689

جدول رقم (8)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالبيئة التنظيمية

رقم السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X29	2,71	0,461
X30	2,13	0,763
X31	2,39	0,6150
X32	1,97	0,795
X33	2,35	0,709
المعدل	2,31	0,668

رابعا. اختبار فرضيات الدراسة

آ–تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

استكمالا لمتطلبات التحليل الوصفي فقد تم تحيد علاقات الارتباط بين المتغيرات البحثية ، إذ يوضح الجدول رقم (9) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة ولكنها ضعيفة نوعاً ما بين المتغير المستقل (الحوكمة الالكترونية) والمتغير المعتمد (بيئة الاستثمار الريادي) ، إذ بلغت (0,384) عند مستوى معنوية 0,01.

الجدول (9)

علاقات الارتباط بين الحوكمة الالكترونية وبيئة الاستثمار الريادي

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	الحوكمة الالكترونية
بيئة الاستثمار الريادي	0,348*

* P ≤ 0,01 N=31

اما على المستوى الجزئي فتشير النتائج الى وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين المتغير المستقل (الحوكمة الالكترونية) والابعاد الفرعية للمتغير المعتمد (بيئة الاستثمار الريادي) والتي هي (البيئة الاقتصادية و القانونية والتنظيمية) والجدول (10) يوضح ذلك.

الجدول (10)

معاملات الارتباط بين المتغيرين على المستوى الجزئي

المعتمد / المستقل	بيئة الاستثمار الريادي		
	البيئة الاقتصادية	**البيئة القانونية**	**البيئة التنظيمية**
الحوكمة الالكترونية	* 0,085	* 0,270	* 0,256

* P≤0,01 N=31

استنادا إلى ما تقدم يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الحوكمة الالكترونية وبين أنواع بيئة الاستثمار الريادي في المنظمة المبحوثة).

ب- تحليل علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة

من خلال الجدول (11) يتبين أن النموذج معنوي حيث اظهرت النتائج بأن قيمة t المحسوبة هي اكبر من قيمة t الجدولية وهذا يدل على معنوية النموذج الكلي.

الجدول (11)

الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين لانموذج تأثير الحوكمة الالكترونية في بيئة الاستثمار الريادي

المعتمد / المستقل	أنواع بيئة الاستثمار الريادي		قيمة F		قيمة t		R^2
	β_0	B_1	المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
الحوكمة الكترونية	1,386	0,371	3,986	7,60	2,829	1,997	0,121

$P \leq 0.01$ N=31

الجدول (12)

الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين لتأثير الحوكمة الالكترونية في بيئة الاستثمار الريادي على المستوى الجزئي

المعتمد / المستقل	أنواع بيئة الاستثمار الريادي				
	الاقتصادية	القانونية	التنظيمية		
الحوكمة الالكترونية	2,092	1,059	1,006	β_0	
	0,142	0,475	0,495	B_1	
	0,211	2,285	2,034	المحسوبة	قيمة F
	7,60	7,60	7,60	الجدولية	
	2,574	1,277	1,098	المحسوبة	قيمة t
	0,460	1,512	1,426	الجدولية	
	0,007	0,073	0,066	R^2	

N=31 $P \leq 0.01$

يتضح من خلال الجدولين (11) و (12) الذي يستعرض اثر الحوكمة الالكترونية في بيئة الاستثمار الريادي وعلى المستويين الكلي والجزئي بان قيمة مؤشرات T في البيئة الاقتصادية فقط هي معنوية عند مستوى 0,01 وبدرجة حرية 2,28 كذلك فان قيمة F المحسوبة هي اصغر من قيمة F الجدولية مما يدل على ضعف معنوية النماذج المطروحة.

ومن خلال هذه النتائج يمكن قبول الفرضية الثانية والتي تنص على (عدم وجود علاقة تأثير معنوية بين الحوكمة الالكترونية وأنواع بيئة الاستثمار الريادي) وذلك لان أبعاد الحوكمة الالكترونية متوفرة في المنظمة المبحوثة ولكن ليس بالدرجة المطلوبة والتي من شانها أن تؤثر على بيئة الاستثمار الريادي.

خامسا: الاستنتاجات والمقترحات

من خلال ما تقدم من نتائج أدناه بعض الاستنتاجات والمقترحات التي توصلت اليها الدراسة :

1- أشارت النتائج إلى انه لا يوجد معيار للمفاضلة بين الأفراد على أساس الخبرات والمهام المطلوبة لشغل الوظائف مما اثر سلبا على الاستثمار الريادي في المنظمة حالة الدراسة.

2- هناك ضعف في الشفافية ومحاسبة الهيئات التي تعيق حركة الاستثمار الريادي في المنظمة المبحوثة.

3- القوانين الموضوعة لدعم بيئة الاستثمار الريادي غير واضحة مما أدى إلى عزوف المنظمة المبحوثة الى عدم الدخول في استثمارات جديدة.

4- غياب اللامركزية من قبل الإدارة الحكومية في التعامل مع القطاع الخاص أدى إلى تأخر الإجراءات اللازمة لدعم الشراكات في استثمارات مع الغير.

5- أشارت النتائج بشكل عام إلى وجود علاقة معنوية بين الحوكمة الالكترونية وأنواع بيئات الاستثمار الريادي وهذا يعود إلى صحة توظيف بعض أبعاد الحوكمة الالكترونية بما يخدم بيئة الاستثمار الريادي.

6- أظهرت النتائج على المستوى الجزئي بان هناك علاقة معنوية جيدة بين الحوكمة الالكترونية والبيئة الاقتصادية .

أما عن ابرز المقترحات التي تقدمها الدراسة والتي تدعم الاستنتاجات أعلاه فتتمثل بالاتي:

1- ضرورة إعداد معيار للمفاضلة بين الأفراد يكون على أساس الخبرات والمهام المطلوبة وبشكل يؤدي إلى إمكانية التعامل مع أبعاد الحوكمة الالكترونية ودعم الاستثمار الريادي.

2- ضرورة وجود الشفافية ومحاسبة الهيئات التي تعيق حركة الاستثمار وفق قوانين أو سياسات تحكم هذه الهيئات.

3- صياغة التشريعات والقوانين الخاصة بالاستثمار بصورة واضحة وبما لايمكن المتلاعبين من النفاذ من خلالها .

4- ضرورة التعامل مع مبدأ اللامركزية من قبل الإدارة الحكومية لكي تسرع من الإجراءات المطلوبة والابتعاد عن البيروقراطية التي تعيق الاستثمار الريادي.

5- إعداد سياسات وبرامج في الحوكمة الالكترونية تصاغ لدعم اصحاب الملكية في جوانب الاستثمار الريادي.

6-منح إدارة المنظمة الحرية اللازمة من قبل الحكومة في اتخاذ القرارات للدخول في الاستثمارات الريادية وفقا للضوابط.

المصادر و المراجع:

أولاً : المصادر العربية

1- أبو جزر ، فوزي ، 2006 ، المشاريع الصغيرة و المتوسطة ودورها في الحد من مشكلة البطالة في فلسطين، **الجامعة الإسلامية**،رسالة ماجستير غير منشورة ، فلسطين

2-الأسرج ، حسين عبد المطلب ، 2010 ، المشروعات الصغيرة و المتوسطة ودورها في التشغيل في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، *تكبيك ق ف ك ع لمى الإفد سنخ ب ج لع ب فد ثتى ك تخد*

3-البرزنجي ، زوزان حسن عبدالكريم (2008) ، دور الاستثمار المحلي والاجنبي في تنمية اقتصاديات اقليم كوردستان العراق ، رسالة ماجستير ، *تكبيئ الإخوب ه الإفد سنخ ك تد لع بك ع دكي بك ف د مح ب غى ك تصد ق.*

4-توربان، افرايم، ومكلين، افرايم، ويثرب، جمس، ترجمة شعبان، قاسم موسى (2005)، تقنية المعلومات في ادارة الشركات، ط اولى، سوريا، دار الرضا للنشر

5-جلوريا، ايفانز، (2005)*ك ثكم لى ك بئدهكب*، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر

6-حردان ، طاهر حيدر ، 1997 ،*لخنخ لى الإزخبئذ*، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن - عمان - الطبعة الأولى.

7-الحيالي ، عبدالله فاضل ، 2009*ك حكبزخ تى الإفد سخنخ بك صخ تع بك كدائخ ع بك جلاقع ب ه شخلاج انع ب ى الإزخبئذ غى ك ع ف* ، جامعة الموصل ، العراق

8-الحمادي ، علي مجيد (2002) ، تكنولوجيا المعلومات وهموم التنمية في الاقتصاديات العربية ، المؤتمر العلمي السنوي الثاني ، *تكبيئ الإفد سنخ ك ع لمى الأخزذا ب ج لع بك ذائم ب ى الآنخ م .*

-الاعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية،(*2006)مغب تعبك مجخك سع مخد ة ه الإة سخلا ة لكتصكب بغى غد ى زكبذ*، عدد 4،

21- نزار، عيون السود،2003 ، واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها *هنخظك هدك ع د ى ك ئذ زظك سع م لذ ة*، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية .

9- خوني ،رابح ، حساني، رقية، 2008 ، **[illegible]**، دار إيتراك لطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة ، مصر

10-خريوش ، حسني علي وآخرون ، (1999) **[illegible]**، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن - عمان

11-زحلان، أنطوان (1999) ، **[illegible]** ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ط1

12- سليمة ،غدير أحمد ، 2007 ، تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، **[illegible]**

13-السياني ، محمد عبد الله (2002) الأهمية الاقتصادية المتزايدة ، الإدارة المعرفة في المنشات الحديثة **[illegible]** ،عمان، الأردن

14-السالمي ، عبد الرزاق (2001) ، تكنولوجيا المعلومات ، ط2 ، إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام ، عمان ، الأردن .

15-الصباغ ، عماد عبد الوهاب (2002) ، علم المعلومات ، ط2 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .

16-الطائي ، محمد عبد (2001) ، **[illegible]** ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل

17-عريقات ، حربي محمد موسى،(2007)، مناخ الأستثمار في الوطن العربي "الواقع والعقبات والآفاق المستقبلية" ، **المؤتمر العلمي الخامس لكلية العلوم الإدارية والمالية / جامعة فيلادلفيا** ،عمان ، الاردن

18- ألعبيدي ،صبيحة برزان (2008)، دور مبادىء التحكم المؤسسي في تخفيض ممارسات المحاسبة الابداعية وتحقيق التوافق بين مصالح اطراف الوكالة **[illegible]**

19-العيساوي، كاظم جاسم ،(2001)، **[illegible]**، دار المناهج ،المؤسسة العربية لضمان الاستثمار في الدول العربية العدد 177-

20-المعاضيدي ، عادل طالب سالم وآخرون (2001) **[illegible]** ، هيئة المعاهد التقنية ، بغداد

21-الغوطي ، ابراهيم عبد اللطيف ،(2006), متطلبات نجاح مشروع الحوكمة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،**[illegible]** ، غزة ، فلسطين

22-الأمم المتحدة- تقرير البنك الدولي عن التنمية لعام 2005

23–الهاشمي ، شيماء محمد صالح (2003) ، دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، ***تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية***

24–همشري ، عمر أحمد (2001) ***التأمين وإدارة الخطر والتأمين*** ط 1 دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن

25–يعقوبي ، محمد ، (2006)، مكانة و واقع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، ***الملتقى الدولي حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة.***

ثانياً : المصادر الأجنبية

1-Aquilano,Nicolas J.and Chase,Richared B.and Daves Mark M, (1996) ,***Fundamentals of Operations*** 7th ed, Mc GRAW-Irwin,INC

2-Atem, Tongwa Ivo,and, Yella,Gilbert Ncheh, (2007),***CONTIINUOUS QUALIITY IIMPROVEMENT: Implementation AND SUSTAIINABIILIITY***,.

3-Bragman,Audia H.L.T, (1990), Purchase Concept For Reducing Lead Times in Time-Based Competition, ***Business Horizons***,Vol.39.No.4,Janaury

4-Chase, Richard, B.and Aquilano, Nicholas, J.and Jacobs, F.Robert.(2001), ***Operations Management for Competitive Advantage***., Mc Graw- Hill Companies, U.S.A

5- Cohen, Sir Ronald, (2011) Harnessing social entrepreneurship and investment to bridge the social divide, ***EU conference on the social economy***, november.

6-Daft, Richard L.(2001) ***Organization Theory and Design,***"7th ed: South Western College Publishing, U.S.A,.

7- Djankov, Simeon, (2010) The Effect of Corporate Taxes on Investment and Entrepreneurship, ***American Economic Journal: Macroeconomics 2*** ,July .

8- Noel, Leila Rispens,(2011) Mobilizing Development-friendly Investments and Entrepreneurship by Overseas Migrants, ***INAFI International***, Hong Kong Jeremaiah Opiniano, Institute of Migration and Development Issues, Philippines

9-RELEASE, PRESS,(2010) House Passes Oregon Entrepreneur Investment ACT , ***Representative Tobias Read***, State of Oregon, U.S.A.

10-Sopel ,Daniel, (1997)***D'entreprise, pari, les,*** édition D'organisation3,FRANCE.

11- (WWW.MICROSOFT.COM)

12- (www. MICROSOFT. COM)

أنظمة الاقتصاد الإسلامي ودوره في مجال الاستثمار

بحث قدمه

م.م. جمال فاتح علي أمين
الكلية التقنية / كركوك

1434 - 1435هـ
2012 - 2013م

Islamic economy systems and Their role in The Field of inrestment

Research Introduced by

Jamal Fatih Ali Ameen

Assistant Teacher

Technique College/ Kirkuk

1434-1435.A.H **2013-2012.A.D**

ملخص البحث

من خلال البحث الموسوم (أنظمة الاقتصاد الإسلامي ودوره في مجال الاستثمار) تبين لي :-

إن الاقتصاد بصورة عامة ومدى حرص النظام الاقتصادي على تحقيق نوع من النمو والرفاهية في واقع المجتمعات التي نعيشها وخصوصاً المؤسسات التي تساعد على سرعة النمو وتحقيق الاهداف الاقتصادية بصورة سليمة ، وكذلك الممارسات التي تتجه اليها المؤسسات الاقتصادية ومن أهمها عملية الاستثمار ، وبعد الاطلاع وجدت أن الانظمة الاقتصادية المتبعة حالياً قد فرضت نفسها نتيجة الظروف المعيشة والواقع السياسي لكل دولة من دول العالم الذي له تأثيره في النمو الاقتصادي ، لذا كان من الفرصة أن أجعل هناك نوع من الموازنة مابين الانظمة الاقتصادية الحالية والنظام الاقتصادي الاسلامي ودوره في مجال الاستثمار ، لأن الاسس التي تقوم عليه الانظمة الاسلامية أسس سليمة ومقبولة من جميع الطبقات ، ولأن المعاملات المعاصرة كثيرة ومتعددة وفيها الحلال البين وفيها الحرام البين وفيها الشبهات ، والامر يسير بالنسبة لما استبيان من الحلال والحرام ، وقد أكد أهل الاختصاص من علماء الفقه الاسلامي أن الاسلام يملك من قواعد الاقتصاد ومبادئه ما تضمن حل مشكلات العالم الاجتماعية والاقتصادية والاخلاقية ، بل يرى هؤلاء العلماء ان الاقتصاد الاسلامي رائد في بناء مجتمع أفضل للحضارة الانسانية كلها بحيث أنه اقتصاد رباني وانساني وأخلاقي في آن واحد .

Research Summary

Search through marked (Islamic economic systems and its role in the area of investment) I found: -
The economy in general and how keen the economic system to achieve the kind of growth and prosperity in the reality of the communities in which we live, especially institutions that help to speed growth and achieve economic targets properly, as well as practices that tend to it economic institutions is the most important investment process, and after having found that the economic systems currently used has imposed itself as a result of living conditions and political realities of each country of the world that has an impact on economic growth, so it was an opportunity to make some kind of budget between economic systems current and Islamic economic system and its role in the field of investment, because the bases underlying systems Islamic founded and accepted by all classes, because transactions contemporary are many and varied and where I'm Albin and the Sacred Albin and the suspicions, and it goes for what questionnaire of Halal and Haram, was confirmed by specialists from scientists Islamic jurisprudence that Islam has rules of economics and principles of what ensures solve problems the world's social and economic and moral, but these scholars believe that the leading Islamic Economics in building a better society for the entire human civilization so that it Rabbani economy, humanitarian and moral at the same time.

أنظمة الاقتصاد الاسلامي ودوره في مجال الاستثمار

- المحتويات

- المقدمة

المبحث الاول :- مفهوم النظام الاسلامي ودوره في مجال الاستثمار .

المطلب الاول :- تعريف الاقتصاد الاسلامي والاستثمار .

المطلب الثاني :- عناصر والاشكال الاستثمار في الاقتصاد والمعاصر .

المبحث الثاني:- المبادئ التي تعتمد عليها النظام الاسلامي في الاستثمار

المطلب الاول :- كسب الحلال وأهمية العمل .

المطلب الثاني :- عناصر القيم المرتبطة بالسلوك الاستثماري في المشاريع .

المبحث الثالث :- المعاملات المحرمة للاستثمار في الاقتصادي الاسلامي.

المطلب الاول :- عدم التعامل بالربا بجميع صوره .

المطلب الثاني :- فوائد البنوك .

المطلب الثالث :- الرشوة لدفع الضرر أو حصول الحق .

المطلب الرابع :- الهدية الى الحكام .

المبحث الرابع :- دور الاستثمار في التنمية الاقتصادي الاسلامي .

المطلب الاول :- ركائز التنمية الاقتصادية في الاستثمار .

المطلب الثاني :- أنواع المشاريع الاستثمارية في الفكر الاقتصادي الاسلامي .

المطلب الثالث :- المشروعات التي أرشد اليها نظام الاقتصادي الاسلامي للاستثمار .

- الاستنتاجات

- التوصيات

- هوامش البحث

- فهرست المصادر والمراجع

المقدمة

يولي الاقتصادي الاسلامي أهمية بالغة لعمليات الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة في المجتمعات المختلفة ، بعد أن تطورت نظرية الاستثمار تطوراً ملحوظاً في هذا العصر بحيث أصبحت تحتل موقعاً متميزاً بين مناهج علم الاقتصاد والادارة لكون الاستثمار هو المتغير المستقبل في أحداث النمو الاقتصادي ، والمعاملات المعاصرة كثيرة متجددة ، وفيها الحلال البين وفيها الحرام البين ، وفيها المشبهات والامر يسير بالنسبة لما استبيان من الحلال والحرام ، والمسلم لايسعه الا أن يأخذ الحلال ويترك الحرام ، غير أن المشكلة حقاً في الامور المشتبهة التي لا يعلمها كثير من الناس .

وقد أكد أهل الاختصاص من علماء الاقتصاد الاسلامي أن الاسلام يملك من قواعد الاقتصاد ومبادئه ماتضمن حل مشكلات العالم الاجتماعية والاقتصادية والاخلاقية ، بل يرى هؤلاء العلماء أن الاقتصاد الاسلامي رائد في بناء مجتمع أفضل للحضارة الانسانية كلها بحيث أنه اقتصاد رباني وانساني وأخلاقي في أن واحد .

وعلى هذا الاساس أخترت عنوان بحثي (أنظمة الاقتصاد الاسلامي ودوره في مجال الاستثمار).

خطة البحث :-

من أجل ايضاح صورة بحثي المتواضع قسمت هذا البحث الى أربعة مباحث ففي المبحث الاول بينت فيها تعريف الاقتصاد الاسلامي والاستثمار وعناصر وأشكال الاستثمار وفي المبحث الثاني : المبادئ التي تعتمد عليها النظام الاسلامي في الاستثمار وفي المبحث الثالث : المعاملات المحرمة للاستثمار في الاقتصادي الاسلامي ، وفي المبحث الرابع : دور الاستثمار في التنمية الاقتصادي الاسلامي .

ومن ثم الاستنتاجات والتوصيات ذكرت فيها بعض الامور على شكل نقاط وأخيراً الحمدلله الذي بنعمته تتم الصالحات .

المبحث الأول : مفهوم النظام الإسلامي ودوره في مجال الاستثمار

المطلب الأول : تعريف الاقتصاد الإسلامي والاستثمار

اولاً / الاقتصاد في اللغة :- من قصد اي استقام , يقال قصد في الامر توسط فلم يفرط قصد او اقتصد في النفقة : لم يسرف ولم يقتر[1] وفيه قوله تعالى " واقصد في مشيك "[2] اي لاتهرول ولاتبطىء والاقتصاد علم يبحث في الظواهر الخاصة بالانتاج والتوزيع والاستهلاك ويكشف عن القوانين التي تخضع لها .[3]

والنظام الاقتصادي : يقصد به الطريقة التي يفضل المجتمع اتباعها في حياته الاقتصادية وانواع المؤسسات التي قبلها لاتخاذ القرارات الاقتصادية ويستند النظام عادة الى قانون المجتمع وعقيدته واخلاقه وتقاليده التي ورثها .[4]

الإسلامي :- هو قيد يحدد إطار هذا العلم او النظام بأنه مقيد بشرع الله تعالى الذي جاء به محمد (ﷺ)

ثانياً :- تعريف الاستثمار

الاستثمار في اللغة : مأخوذ من الفعل ثمر بفتحتين , والثاء والميم والراء اصل واحد وهو شيء متجمعا يقال ثمر الرجل ماله احسن القيام عليه[5] ويقال اثمر القوم اكثر مالهم[6] ولما كانت السين في الفعل استثمر للطلب اصبح معنى الاستثمار في اللغة من خلال ما سبق :- طلب التنمية او الزيادة .

اما الاستثمار :- فهو من المصطلحات الحديثة التي لم اجد لها عند الاقدين تعريفا , ولكن وجدت له تعريفا عند المعاصرين اذكر منها :

- انه مجموعة الاموال المادية ذات الصفة الاقتصادية التي تستخدم في العملية الانتاجية والتي تؤدي الى زيادة انتاج العمل .[7]

- منها التعامل بالاموال للحصول على الارباح .[8]

- الانفاق الذي يبذل في تنمية الموارد المادية بهدف خلق تكوينات رأسمالية جديدة وزيادة الطاقة الانتاجية .[9]

فالاستثمار في الاقتصاد الاسلامي اذن , منطلقة الانسان باستثمار قدراته الكامنة الفكرية والجسدية بتوجيهها نحو التخطيط والعمل بوعي , ثم استغلال المال من خلال تثميره بدراسة جدوى المشروع والنظر الى عوائده مستقبلا واهميته في رعاية مقاصد الشريعة من المال عموما .

والخلاصة :- ان لفظ الاستثمار معناه ان يبحث الانسان عن المصادر والمعاملات المتنوعة التي توصله الى تكثير ماله وتنميته بالطرق المشروعة التي احلها الله تعالى .

المطلب الثاني : عناصر وإشكال الاستثمار في الاقتصاد المعاصر

أولاً / عناصر الاستثمار في الاقتصاد المعاصر

يهتم الاقتصاد المعاصر بالبحث عن سبل زيادة تكوين الرأسمال العيني والنقدي , ويتكون الاستثمار عموما من العناصر التالية :-

1- المباني او العقارات .

2- الآلات والتجهيزات .

3- وسائل النقل .

4- ودون ان نهمل السيولة المالية , الاطارات الفنية المسيرة .[10]

ثانياً : أشكال الاستثمار في الاقتصاد المعاصر

يقسم الاستثمار في الاقتصاد المعاصر الى قسمين وهما :-

1- الاستثمار الفردي :- وهو شكل من اشكال الاستثمار ويقصد عموما ما يقوم به الشخص الطبيعي او المعنوي من عملية تكوين رأس مال حقيقي جديد , بغية القيام بنشاط اقتصادي ما مما يلائم نشاطه وقدراته المالية والبشرية .[11]

2- الاستثمار بالمشاركة :- ويقصد به تلك العملية التي تقوم بها الشركات من تكوين رأسمال حقيقي جديد , اما بما حققته من ارباح , اي الاحتياطات المالية المكونة من الارباح المحتجزة واما من القروض التي تحصل عليها الشركة .[12]

المبحث الثاني : المبادئ التي تعتمد عليها النظام الإسلامي في الاستثمار

المطلب الأول : كسب الحلال وأهمية العمل

من القوانين الاساسية للأستثمار في الاقتصاد الاسلامي أن يكون الانفاق من الاموال المكتسبة من المصادر المشروعة ، فلا يجوز للمسلم أن ينفق من الاموال الحرام يقول الله سبحانه (ا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ الأَرْضِ وَلاَ تَيَمَّمُواْ الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِآخِذِيهِ إِلاَّ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ وَاعْلَمُواْ أَنَّ اللّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ)[13] ، الاية واضحة في بيان الانفاق من الطيبات ، وتعني أن الانفاق لابد أن يكون من الاموال المكتسبة بطريقة مشروعة لأن الله طيب لايقبل الا طيباً .[14]

وكسب الحلال فريضة يقول الله تعالى (فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيراً)[15] وكسب الحلال طريق الانبياء والمرسلين ، وذكر الحاكم من حديث ابن عباس أن سيدنا أدم (عليه السلام) كان يعمل حراثاً ونوح وزكريا (عليهم السلام) كانا يعملان بالنجارة وإدريس (عليه السلام) بالخياطة وإبراهيم (عليه السلام) بالبزازة وكان موسى (عليه السلام) يرعى الغنم ويحكى القرآن الكريم عن سيدنا داود (عليه السلام)(والنا له الحديد)[16] والرسول الكريم (صلى الله عليه وسلم) كان يرعى الغنم لعقبة بن أبي معيط ويقول (ﷺ) طلب الحلال كمقارعة الابطال ومن بات كالامن طلب الحلال بات مغفوراً له[17] ، ويأمرنا الله سبحانه بالمشي في مناكب الارض والانتشار فيها وابتغاء فضل فيقول الله تعالى (هو الذي جعل لكم الارض ذلولاً فأمشوا في منابها وكلوا من رزقه)[18] واذا تأملنا القرأن الكريم وجدناه ينبه عقولنا ويلفت أنظارنا الى استغلال الثروات والموارد الطبيعية من الماء والهواء والبحار والانهار والنبات والجماد والشمس والقمر ، لأن كل ذلك مسخر لمنفعة الانسان وإستثمارها .

المطلب الثاني : عناصر القيم المرتبطة بالسلوك الاستثماري في المشاريع

الالتزام بالسلوك الاسلامي في نشاط الاقتصادي بالقيم الاخلاقية التي دعا اليها الاسلام في كل معاملاته ، حتى يجسد الفرق بين النظام الاسلامي وباقي الانظمة الاخرى ، ونستعرض بعض من هذه القيم المرتبطة بالسلوك الاستثماري :-

1. التحلي بالصدق والامانة :- فيجب أن يتم إجراء العقود والمعاملات المالية على وجه يتسم بالصدق والامانة ، البيان والوضوح في جميع التعاملات لذلك نجد أن الاسلام واجب التعامل بالعقود وإلزام بكتابة الديون وتوثيقها مصداقاً لقوله تعالى (يأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ) .[19]

كما أمر أيضاً الاستشهاد على الحقوق المالية بنص قرآني في أية الدين

وقد أوجب هذا حفاظاً على حقوق الاطراف ، ففي العقد يجب أن يتبين كل الخطوات والاجراءات المتفق عليها ولا يجب ترك أي غموض فيما تم التعاقد عليه حتى لا يحدث النزاع ، كما أنه أمر بكتابة الدين للمحافظة على حق الدائن وأوجب كتابة تاريخ استعادته ، كما يجب على المدين أن يعيد الاموال أو ما تم تداينه في الاجل المحدد وكامل دون انقاص منه شيء لأنه يعتبره أمانة لقوله تعالى (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَخُونُواْ اللّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُواْ أَمَانَاتِكُمْ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ) .[20]

2. عدم أكل أموال الناس بالباطل : كأكل أموال اليتامى وإعطاء الرشوة لتعديل القرارات لصالح المشروع والتي قد تكون على حساب من هو أحق بها لقوله تعالى (وَلاَ تَأْكُلُواْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ)[21] ، كما حرم الغش والتدليس في قوله (صلى الله عليه وسلم) (من غشنا فليس منا) رواه الترمذي عن أبي هريرة وغيرها مما يوقع الظلم وإضاعة الحق لأحد الاطراف .

3. التخلي عن الاحتكار : كأن يتعمد حبس بعض السلع أو الخدمات عن التداول والناس بحاجتها بقصد زيادة الطلب عليها وبالتالي ارتفاع أسعارها ، هذه الظاهرة يترتب العديد من المشاكل الاقتصادية ، كالبطالة وإلحاق الضرر بذوي الدخل المحدود ، اضافة الى مشاكل اجتماعية كالجشع والطمع . واستغلال حاجة الناس لتلك السلع أو الخدمات المحتكرة وما ينتج عنها من كره وبغضاء بينهم[22] ، وقد نهى صلى الله عليه وسلم (من دخل في شيء من اسعاد المسلمين ليغليه كان حقاً على الله أن يعقده بعظم من نار يوم القيامة) .[23]

4. تحريم الاكتناز ، من حيث إن جمع المال وتركه كنزاً بدون سيولة يؤدي الى انخفاض الانفاق الاستثماري، وقد حذر القرأن الكريم من الاكتناز في قوله تعالى (يَاأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ إِنَّ كَثِيراً مِّنَ الأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ اللّهِ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلاَ يُنفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللّهِ فَبَشِّرْهُم بِعَذَابٍ أَلِيمٍ) .[24]

المبحث الثالث :- المعاملات المحرمة للاستثمار في الاقتصادي الاسلامي

لا يحل للمسلم أن يزرع أو ينتج أو يتاجر في الاشياء المحرمة فمن زرع المخدرات والنباتات المسكرة مثل الحشيش والمانجو والخشخاش والكروم للخمر وكل مايضر الناس تناوله بالاكل أو الشرب أو المضغ أو التدخين أو الاستعاط أو من يعمل بإنتاج الافلام المثيرة وصنع الملابس الخليعة وغير ذلك ، فقد إرتكب الحرام واستوجب العقاب لان كل هذه الاشياء انتاجها حرام وكذلك الاتجار بها .

ومن اشتغل بالوظائف المحرمة أو بضاعة وتجارة الاصنام والتماثيل وأني الذهب والفضة والافلام الجنسية والمطبوعات الفاحشة وغير ذلك من المواد الضارة فكان آثماً وشريكاً في معاصي الاخرين ، لأنه يسير للناس ارتكاب الحرام وارشدهم الى طريق الضلال وكل حرام نبت من الحرام فالنار أولى به .

ويتكون هذا المبحث من أربعة مطالب :-

المطلب الأول : عدم التعامل بالربا بجميع صوره

الربا : لغة هو النمو والزيادة ، يقال ربا الشيء ربواً أي زاد ونما[25] ومنه قوله تعالى (ويربى الصدقات) .[26]

وفي الاصطلاح الشرعي : الربا هو الفضل الخالي عن العوض في البيع[27] وأجمع العلماء على تحريم الربا وحكمة تحريمه كما ذكرها الامام فخر الرازي في تفسير كالتالي :-

1. إن الربا يقتض أخذ مال الانسان من غير عوض ، لأن من يبيع الدرهم بالدرهمين يحصل له زيادة درهم من غير عوض .

2. إن الله تعالى إنما حرم الربا من حيث إنه يمنع الناس من الاشتغال بالمكاسب وذلك لان صاحب الدرهم اذا تمكن بواسطة عقد الربا من تحصيل الدرهم الزائد، نقداً كان أو نسيئة خف عليه اكتساب وجه المعيشة ، فلا يكاد يتحمل الكسب والتجارة والصناعات الشاقة .

3. قيل السبب في تحريم عقد الربا إنه يقضي الى انقطاع المعروف بين الناس من القرض ، لأن الربا اذا حرم طابت النفوس بقرض الدرهم واسترجاع مثله ولو حل الربا لكانت حاجة المحتاج تحمله على أخذ الدرهم بدرهمين فيفضي ذلك الى انقطاع المواساة والمعروف والاحسان .

4. ان الغالب أن القرض يكون غنياً والمستقرض يكون فقيراً فالقول بتجويز عقد الربا تمكين للغني من أن يأخذ من الفقير الضعيف مالاً زائد غير جائز برحمة الرحيم .[28]

ولاشك أن هذه الاوجه أربعة مقبولة من الناحية الاقتصادية حيث لاتكون الاموال دولة بين الاغنياء فقط فيزداد الغني غني والفقير فقراً وذلك غير مقبول اسلامياً .

الحكمة من تحريم الربا :

ماحرم الاسلام من شيء الا لمافيه من أضرار وأثار سلبية على الفرد والمجتمع منها :-

أ. الاثار الاخلاقية والاجتماعية :

1. التعامل بالربا يعلم الانسان الكسل والخمول وانتظار الحصول على المال دون جهداً أو عمل ، بينما يمجد الاسلام العمل ويجعله أفضل السبل للكسب وحفظ الكرامة .

2. يؤدي التعامل بالربا الى ظهور الطبقية ، فالغني غنا ويزيد الفقير فقراً لتتسع السهوة أكثر ، فيقضي على التعاون والتراحم ، والرفق بالضعفاء والمحتاجين ، وهكذا تفسد العلاقة بين الافراد ، وينتشر الكره والحقد بينهم .

3. التعامل بالربا يعلم الانسان البخل والانانية وكنز المال والطمع والاستغلال ، بينما لا يقوم الاسلام الا على القيم والاخلاق السامية .

ب. الاثار الاقتصادية :

1. يؤدي الربا الى تخفيض حجم الاستثمار ، لأن أصحاب الاموال سيحجمون على الاقدام على الاستثمار في المشاريع التي تنطوي على مخاطر متعددة، في حين هناك بديل يسمح بتنمية أموالهم دون مخاطر .

2. يعطل الربا العمل ويساعد على انتشار البطالة وهو نتيجة لعدم الاقبال على الاستثمار في المشاريع من جهة ، ومن جهة أخرى اكتفاء اصحاب الاموال بالفوائد كعوائد عليها دون اللجوء الى العمل ، وعلى العكس في حالة الاقبال على استثمارها .

لذلك يقول كينز (ان كل نقص في سعر الفائدة يؤدي الى زيادة بالاستثمار وبالتالي الى زيادة العمالة وايجاد الفرصة لتشغيل المزيد من الناس) .[29]

3. يرفع الربا أسعار السلع والخدمات ، لأن المؤسسات ستضيف فوائد القروض الى تكاليف الانتاج وبالتالي تزيد من التكاليف الكلية وترتفع الاسعار التي يتحمل عبئها في نهاية المطاف المستهلك الاخير .

4. التعامل بالربا يحمل الثروة في أيدي فئة قليلة من أفراد المجتمع .

فالربا داء معد ومزمن يزيد يوماً فيوم في المتاعب الاقتصاد والاجتماعية والسياسية فلايجوز المعاملة به في أي حال من الاحوال .

وقد ذكر العلماء أن الله تعالى ذكر لأكل الربا خمساً من العقوبات في هذه الآيات[30] :

الاولى : هي (المحق) في قوله تعالى (يَمْحَقُ اللهُ الْرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ)[31] ، بسلب البركة

والنمو عن الاموال الربوية وتعبير دنس وقذارة وشح والعكس من ذلك سوف ينمي الاموال والصدقة والتكامل الاجتماعي ، لكون له أثار سيئة على الفرد والمجتمع والبشرية لهذا السبب جاء المحق .

والثانية : هي (التخبط) في قوله تعالى (الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لاَ يَقُومُونَ إِلاَّ كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ)[32] على أن أكل الربا مجنون ومسعور على حب المال حتى درجة العبادة وأنه قلق يتصف بالانانية والكذب والخداع والجشع .

الثالثة : هي (الحرب) حرب من الله والثانية من الرسول في قوله تعالى (فأذنوا بحرب من الله ورسوله)[33] ، التميز بين الايمان والكفر لكل من يسلك طريق الربا .

الرابعة : هي (الكفر) يعني لمن استحلله وذلك في قوله تعالى (يأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ اتَّقُواْ اللّهَ وَذَرُواْ مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ)[34] لانه نسى تحذير الله والرسول كما نسى يوم الحساب عندما يسأله تعالى عن ماله من أين أكتسبه وفيم أنفقه ، لذلك فهو عاص كافر بأنعم الله تعالى ، وقوله تعالى في أخر أيات الربا (وَاللّهُ لاَ يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ)[35] .

الخامسة : هي (الخلود في النار) يعني لمن استحله ، وذلك في قوله تعالى (وَمَنْ عَادَ فَأُوْلَـئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ)[36] عندما تجرد من قيمة الانسانية والاجتماعية وأصبح يعبد المال وتعود على الجشع والبخل والشراهة وقلبه أشد من الصخر لايتورع أن يضحي بأي شيء مقابل المادة ونسى يوم الحساب أعاذنا الله وإياكم من هذه المعصية .

المطلب الثاني : فوائد البنوك

هي الربا المحرم لان البنوك التقليدية تتاجر في الديون والقروض والائتمان بفوائد محددة وبدون عمل وجهد لانها لاتبيع ولاتشتري ولا تزرع ولاتصنع ولا تشارك ، فهي تأخذ القروض من هنا وهناك بفائدة محددة 12% مثلاً ثم تعطيها لأخرين بفائدة أكبر 18% مثلاً والفرق بين الفائدتين هو ربح البنك ولا تميز بين ربا الاستهلاك وربا الانتاج .

أما الاول فخاص بحاجات الانسان الاستهلاكية .

و الثاني خاص بالاستثمار والانتاج .

وقد صدرت قرارات علماء في المؤتمر المنعقد في شهر المحرم سنة 1385هـ (مايو 1965) بمجمع البحوث الاسلامية بالازهر الشريف في هذا الشأن ، وقد شارك في هذا المؤتمر عدد كبير من رجال الفقه والقانون والاقتصاد والاجتماع ، وفيما يلي نص القرارات[37] :

1. الفائدة على أنواع القروض كلها ربا محرم ، لافرق في ذلك بين ما يسمى بالقرض الاستهلاكي وما يسمى بالقرض الانتاجي لان نصوص الكتاب والسنة مجموعها قاطعة في تحريم النوعين .

2. كثير ربا وقليله حرام كما يشير الى ذلك الفهم الصحيح في قوله تعالى (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَأْكُلُواْ الرِّبَا أَضْعَافاً مُّضَاعَفَةً) [38].

3. الاقراض بالربا محرم لاتبيحه حاجة ولا ضرورة ، والافتراض بالربا محرم كذلك ولا يرتفع اثمه الا اذا دعت اليه الضرورة الملحة وكل أمرئ متروك لدينه في تقدير ضروته .

4. أعمال البنوك من الحسابات الجارية وصرف الشيكات وخطابات الاعتماد والكمبيالات الداخلية التي يقوم عليها العمل بين التجار والبنوك في الداخل كل هذا من المعاملات المصرفية الجائزة وما يؤخذ في نظير هذه الاعمال ليس من الربا .

5. الحسابات ذات الاجل وفتح الاعتماد بفائدة وسائر أنواع الاقراض نظير فائدة كلها من المعاملات الربوية وهي محرمة .

وصدرت عدة قرارات مثلها من مجمع الفقه الاسلامي التابع لمنظمة المؤتمر الاسلامي والمجمع الفقهي التابع لرابطة العالم الاسلامي وكذلك مؤتمر المصارف الاسلامية بالكويت ولجنة الفتوى بالازهر الشريف ، وكل هذه القرارات تنص على تحريم المعاملات بالربا ما عدا المعاملات المصرفية الجائزة .

المطلب الثالث : الرشوة لدفع الضرر أو حصول الحق

قال الامام الجرجاني (الرشوة ما يعطى لإبطال الحق أو لإحقاق الباطل)[39] والراشي هو الذي يدفع المال ليبطل الحق أو يحق الباطل .

والمرتشي هو القابض للمال والرائش : هو الواسطة بين الراشي والمرتشي يسعى بينهما حتى تتم لهما الصفقة وفي الحديث الشريف (الراشي والمرتشي كلاهما في النار)[40] .

حكمهما : ان الرشوة سحت حرام وصاحبها فاسق باتفاق العلماء وقال تعالى (سَمَّاعُونَ لِلْكَذِبِ أَكَّالُونَ لِلسُّحْتِ) [41] .

وفي الحديث (كل لحم أنبته السحت فالنار أولى به) قيل يارسول الله ومالسحت ؟ قال (الرشوة في الحكم)[42] .

وكل مايدفع لحصول المنصب أو الوظيفة فهو حرام على الاخذ والمعطي وكذلك دفع المال للقاضي أو الموظف أو الحاكم لانجاز عمل في وظيفته وهذا أكل المال بالباطل ، وقد نهى الله سبحانه عنه في قوله تعالى (وَلاَ تَأْكُلُواْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُواْ بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُواْ فَرِيقاً مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ)[43] .

ومن الرشوة المحرمة دفع المال للتنصل من حق واجب على الانسان بالشرع ، وفاعل ذلك ملعون . أختلف العلماء في مسالة الرشوة لدفع الضرر أو حصول الحق الى رأيين :

الرأي الأول : أن الرشوة كلها ممنوعة سواء كانت لدفع الضرر أو الوصول الى الحق لأن النصوص الواردة فيها لم تميز بينهما ، فهي على عمومها في تحريم الرشوة سواء كانت الرشوة مدفوعة في الباطل أو الوصول الى الحق قال ابن رسلان (ويدخل في اطلاق الرشوة ، الرشوة للحاكم والعامل على أخذ الصدقات وهي حرام بالاجماع)[44] .

الرأي الثاني : جوز بعض العلماء اعطاء المال ليدفع الانسان عن نفسه ضرراً أو يصل به الى **حق واجب له ، وقالوا : إن مثل هذا يجوز للدافع ويحرم على الاخذ كما كان النبي (صلى الله عليه وسلم) يقول : ان أحدهم ليسألني المسألة فأعطيها اياه فيخرج بها متأبطها وماهي لهم الا نار قيل يارسول الله فلم تعطيهم ؟ قال إنهم يأبون الا يسالوني ويأبى الله لي البخل)[45] قال المنصور بالله وأبو جعفر وبعض أصحاب الشافعي : وان طلب بذلك حقاً مجمعاً عليه جاز .** [46]

وروى عن جماعة من أئمة التابعين قالوا : لابأس بأن يصانع الرجل عن نفسه وماله اذا خاف الظلم وممن نقل عنه هذا القول من التابعين عطاء ووهب وجابر بن زيد .[47]

واذا كان لأحد لابد من الاخذ بهذا القول فلا ينبغي له أن يتجاوز الحدود لان الضرورة تقدر بقدرها فليس له أن يأخذ الرشوة سبيلاًالى التوسع في الاعمال والتجارة وحصول المباني والعقارات فيفتح بذلك باب الفساد والحرام بل لو كان المجتمع يصبر ويرفض طموحات المرتشين لكانوا رجعوا الى الصواب ونجوا من الذل والعذاب .

المطلب الرابع : الهدية إلى الحكام

ما أعتاده الناس في الاهداء الى الحكام يمنع منه الاسلام ، فلا يجوز لأحد أن يعطي شيئاً الى موظف أو حاكم أو قاض لم يكن يعطيه لولا وظيفته ومنصبه ذلك ، فهذه الهدية حرام اخذها واعطاها لأنها في معنى الرشوة وان سميت بمسميات أخرى .

وإن لم تكن الهدية لأجل المنصب والوظيفة بل كانت العادة جرت عليه قبل ذلك فلا تحرم الا اذا كانت بين يدي خصومة أو قضاء حاجة فيحرم أخذها .

فقد جمع اليهود لعبدالله بن رواحة حلياً حيث بعثه إليهم رسول الله (صلى الله عليه وسلم) ليفرص عليهم النخل فأهدوه له فقال (هذه الرشوة سحت وإنا لا نأكلها) .[48]

وإن كانت الهدية شكراً وتكريماً للعامل لأجل معاملته الطيبة فالأولى له أن لايقبلها ، قال الامام ابن الجوزي (حدثنا أبو المليح عن ميمون قال : اهدي الى عمر بن عبدالعزيز تفاح وفاكهة فردها وقال : لا أعلم أنكم بعثتم الى أحد من اهل عملي شيئاً . قيل له ألم يكن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقبل الهدية ؟ قال بلى ولكنها لنا ولمن بعدنا رشوة)[49] .

واذا قيل من أعطيت له الهدية مكافأة له على عمله وأخذها فلا يجوز له أن يستأثر بها بل تكون للمسلمين يتصدق بها على المحتاجين منهم الا أن يكافئ صاحبه من ماله فتكون خالصة له .

واذا ارتشى العامل أو الموظف أو قبل هدية ليست من حقه ، فالواجب عليه أن يردها الى أصحابها لأنه أخذها بغير حق فاشتبهت المأخوذ بعقد باطل واذا استهلكت وفاتت فالواجب عليه قيمتها يوم قبضها على القاعدة في العقود الفاسدة .[50]

المبحث الرابع : دور الاستثمار في التنمية الاقتصادي الاسلامي

المطلب الأول : ركائز التنمية الاقتصادية في الاستثمار

حتى تحقق التنمية الاقتصادية أهدافها لابد من توفر عدد من الركائز التي يأتي في مقدمتها الانسان نفسه ، بل يجب العمل على تنمية عنصر التقوى عند هذا الانسان ، وسنستعرض ركائز التنمية فيما يلي :-

1. صلاحية المناخ الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .
2. ارتفاع معدل تكوين رأس المال (المادي والبشري) في الاقتصاد بشكل عام وفي الانشطة الرائدة بشكل خاص .
3. تقدم الفنون الانتاجية (التقنية) بشكل مستمر .[51]

سنحاول مناقشة هذه العناصر من حيث ماهيتها وكيفية أعمالها في دول العالم الاسلامي .

1. صلاحية المناخ الاقتصادي والاجتماعي والسياسي :

يجمع رجال الاقتصاد على وجوب توفر المناخ المناسب وانه شرط اساسي وضروري لعملية التنمية الاقتصادية ، إلا أن نقطة الخلاف هي في تحديد مفهوم الصلاحية فتقليد الانماط التنظيمية لبعض مجتمعات البلدان المتقدمة في الغرب أو الشرق قد لاتخدم هدف التنمية قد تسبب المزيد من التدهور الاقتصادية اذ أنه لايتقبل المجتمع الافكار والتنظيمات الغربية عنه ولا يتجاوب معها وتؤدي المجهودات الانمائية في مثل هذه الظروف المتميزة بالازدواجية الاجتماعية الى فقدان الناس تدريجياً لقدرتهم الذاتية على التحرك الصحيح في اتجاه التنمية ، لذلك وحتى يتفاعل المجتمع مع أهداف التنمية لابد أن تكون التنظيمات منسقة مع قيم وظروف المجتمع وهذا يعني بالنسبة للدول الاسلامية التمسك بالقيم التي أرساها خالق هذا الكون والتعامل بمقتضاها .[52]

2. ارتفاع معدل التكوين الرأسمالي :

يقصد بالتكوين الرأسمالي هو استخدام موارد المجتمع للمحافظة على الطاقة الانتاجية القائمة أو التوسع فيها ، ويتحقق ذلك من خلال الاستثمار . أما رصيد رأس المال في فترة ما فهو عبارة عن جميع الآلات والمعدات والمباني والطرق وغيرها من التجهيزات والمواد الاولية التي

تساهم في العملية الانتاجية للمجتمع، ويمكن ترتيب أولويات الاستثمار في مثل هذا المجتمع

على النحو التالي :-

1. الانشطة التي تشبع الحاجات الاساسية للسكان ، كالماكل والملبس (الزراعة والصناعة والتعليم والصحة) .

2. الاستثمار في الصناعات الحربية ، لما لها من أهمية في حماية الدولة ومكتسباتها وقيمها من الاعداء .

3. رعاية وتسهيل التبادل التجاري ، وهذه تعتمد على النشاطين السابقين وما يتمتع به المجتمع من مزايا نسبية .

ومما يجدر الاشارة اليه إنه اذا كان الاستثمار المادي يعتبر أحد عناصر التنمية فان الاستثمار البشري يأخذ مركز الصدارة في الاهمية فالاستثمار في التعليم بأنواعه والتدريب وتحسين المستوى الغذائي والصحي للأفراد وتنمية وتحسين كفاءة الجهاز الاداري يسهم بلا شك في زيادة الانتاجية وتدعيم معدلات التنمية .

3. التقدم المستمر في الفنون الإنتاجية (التقنية) :-

تعتبر التقنية من أهم المقومات الاساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وقد أدرك الاقتصاديون أهمية التقنية في عملية التنمية والانتاج هي لب عملية النمو الاقتصادي حيث يتيح ارتفاع معدلات الاستثمار .

وقد وصف بعض الاقتصاديين التنمية الاقتصادية بأنها (تتمثل في الانتقال) من المجتمع الذي يتميز بمعدلات منخفضة للتكوين الرأسمالي وتقدم الفن الانتاجي الى مجتمع يتميز بمعدلات مرتفعة للتكوين الرأسمالي والتقدم التقني .[53]

المطلب الثاني : أنواع المشاريع الاستثمارية في الفكر الاقتصادي الاسلامي

بعد أن تتم تصفيه المشاريع المراد تمويلها من ناحية كونها مشروعة في كل معاملاتها المالية ونوعية السلع أو الخدمات المراد تقديمها أو انتاجها يجب أن تراعي ما يعظم مصلحة المجتمع ، لهذا يجب الاقبال على الاستثمار في :-

1. المشاريع الضرورية : التي تقوم بانتاج وتقديم الحاجيات الضرورية والتي يعرفها أبو اسحاق الشاطبي بأنها (الاشياء التي لابد منها لقيام مصالح الدين والدنيا بحيث اذا فقدت لم تجر مصالح الدنيا على استقامة ، بل على فساد وتهارج وفوت النجاة والنعيم والرجوع بالخسران المبين[54] ، ويقصد بمصالح الدنيا هي الكليات الخمس التي يجب حفظها والمرتبة تنازلياً كالآتي :- الدين ، النفس ، العقل ، النسل ، والمال . والتي تشتمل على الحد الادنى من الاكل الاساسي والملابس والحد الادنى من المأوى والاجهزة المنزلية والمياه الصالحة للشرب ، اضافة الى

2. مواصلات عامة للانتقالات الضرورية وأدوية أساسية للعلاج وتعليم القراءة والكتابة ، والحد الادنى من الامن على الحياة والعرض والمال ، وكتب دينية أساسية[55] كل هذا يعد ضرورياً يجب على توفيرها وبأقل التكاليف حتى يتمكن من اقتنائها والحصول عليها من طرف كل فرد .

2. المشاريع التي تعمل على توفير الحاجات : والمراد بالحاجيات كما عرفها أبو اسحاق الشاطبي على أنها (أمور متقر اليها من أجل التوسعة ورفع الضيق المؤدي في الغالب الى الحرج والمشقة اللاحقة بفوت المطلوب[56] وهي تحسين نوعية وكمية ما كان ضروري من الحد الملائم والمناسب ، غير أن عدم توفرها لا يخلل بأحد الاصول الخمس لان الهدف منها تيسير الحياة ورفع المشقة .

3. المشاريع التي تعمل على توفير التحسينات : هذه الاخيرة عرفها الشاطبي على أنها (ما يليق من محاسن العادات وتجنب المدنسات التي تأنفها العقول الراجحات ، اذ ان هذه التحسينات راجعه الى محاسن زائدة على اصل المصالح الضرورية والحاجية ، اذ ليس فقدانها بمخل بأمر ضروري ولا حاجي وانما جرت مجرى التحسين والتزيين .[57]

لذا فالاقتصاد الاسلامي يوجه الاستثمار نحو المشروعات التي تعمل على انتاج السلع والخدمات الضرورية تليها تلك التي تعمل على انتاج الحاجيات ثم الكماليات إلا أن اقامة المشاريع الضرورية بعد فرض كفاية اذا ماقام به البعض سقط عن الاخرين وكل ما ينبغي فعله هو مساندة الدولة ودعمها لمثل هذه المشروعات حتى يتمكن من توفير الحد الادنى لكل أفراد الامة هذا الدعم يكون اما مادياً أو تشريعياً حتى يقدم الافراد على الاستثمار فيها .

المطلب الثالث : المشروعات التي أرشد إليها لنظام الاقتصادي الإسلامي للإستثمار :

1. مشروع التجارة :-

التجارة : هي التصرف في رأس المال طلباً للربح مابعد البيع والشراء[58] وهي سبيل مبارك ومجال وحب للإستثمار الاموال ، فقد استغل النبي (صلى الله عليه وسلم) بها في بداية حياته واتجر لخديجة (رضي الله عنها) وشاركه في ذلك الصحابة من أول لحظة ، وكان التجارة مما امتن به على قريش في رحلة الشتاء والصيف قال تعالى (لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ , إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاء وَالصَّيْفِ)[59] ولتنمية المال وزيادته بالتجارة شرع الاسلام القراض (المضاربة)[60] وذلك لان الناس ليسوا جميعاً على قدر من الكفاءة في ادارة الاموال وفي الوقت نفسه هناك من الناس من أكرمه بالعقل والفهم وحسن ادارة الاموال وتنميتها ، ولكنه لايملك المال ، فكانت المضاربة وسيلة لتنمية مال المجتمع وزيادته بأن يستفيد المضارب صاحب الفهم والخبرة ويستفيد صاحب المال بتنمية ماله بهذا الطريق، ولكن تؤتي التجارة ثمارها في الاستثمار المبارك لابد أن تكون محاطة بالامانة

والصدق ، وفي ذلك يقول عليه الصلاة والسلام : التاجر التاجر الامين الصدوق المسلم مع الشهداء يوم القيامة .[61]ويحرم منهج الله في الوقت نفسه كل تجارة في المحرمات كالمسكرات والمخدرات ذلك لما فيها من اضرار بالنفس والعقل والمال والتي يسعى الاسلام الى حفظها ، لذلك حرمها تحريماً قطعياً لارجعة فيه ولا استثناء .

2. مشروع الصناعة : [62]

هي مايقوم به الافراد من حرفة ، وقد تحدث عنها القرآن الكريم وأرشد الى اهميتها في اكتساب المال وتنمية وذلك بتوجيههم الى وجود صناعات مختلفة يمكن أن تنمو فيها أموالهم ويقودا فيها اقتصادهم فيرشدهم الى صناعة الملابس ، وصناعة الملابس وصناعة الحديد والافادة منه في الاستثمار في قوله تعالى (لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ وَأَنزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ) [63] ففي الحديد منافع كثيرة للناس في شؤون معاشهم وتحقيق حاجياتهم في المنازل والمصانع والمعامل والمباني والاسلحة والآلات الزراعية ووسائل النقل والمواصلات البرية والبحرية والجوية .[64]

ولبيان فضل مهنة الصناعة وضرورة استغلالها في الاستثمار . يخبرنا رسولنا عليه السلام أن الصناعة كانت مهنة لنبي الله زكريا (عليه السلام) فعن أبي هريرة (رضي الله عنه) قال قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) كان زكريا نجاراً .[65]

وقد ظهر في هذا الزمان مايسمى باستثمار الاموال في الصناعات النفطية والغازية وهذا القسم من الصناعة يحتاج الى أموال كثيرة وكبيرة لاستثمارها في هذه الصناعة ، ويحقق الناس من خلاله أرباحاً جيدة . ولكن بكل أسف نجد الدول والشركات الاجنبية تسيطر على هذا النوع من الاستثمارات في البلاد الاسلامية ، فلا يتحقق من هذه الصناعة للأمة الا القليل من الكسب اذا مارناه بالكسب الذي تناوله تلك الدول الاجنبية وشركاتها .

3. مشروع الزراعة : [66]

والزراعة جانب اقتصادي كبير الاهمية في حياة الناس ، فعليه تقوم كثير من أمور معاشهم في حياتهم اليومية ، ومعاملاتهم الداخلية والخارجية فالزراعة حرفة مهمة توفر الغذاء الضروري للانسان على سطح الارض وتمد الصناعة بكثير من المواد الخام الاولية مثل القطن والمطاط الطبيعي وقصب السكر وغيرها من المحاصيل العديدة .[67]

ويوجه القرآن الكريم المؤمنين الى الاستثمار في مجال الزراعة من خلال بيان ما في الأرض من مزروعات ينبغي على الناس استغلالها قال تعالى (وَفِي الأَرْضِ قِطَعٌ مُّتَجَاوِرَاتٌ وَجَنَّاتٌ مِّنْ أَعْنَابٍ وَزَرْعٌ وَنَخِيلٌ صِنْوَانٌ وَغَيْرُ صِنْوَانٍ يُسْقَى بِمَاء وَاحِدٍ)[68] .

وكذلك يأمرنا عليه الصلاة والسلام بالحرص على الزراعة حتى في الظروف الصعبة والمواقف العصيبة بقوله (صلى الله عليه وسلم) ان قامت على أحدكم القيامة وفي يده فسلة فليغرسها)[69] .

4. مشروع الثروة الحيوانية والمائية والنقل :

والثروة الحيوانية والمائية من النعم العظيمة التي أمتن الله بها علينا والتي يرشدنا القرآن الكريم الى ضرورة استثمارها والاستفادة منها في مجال التنمية قال تعالى (وَالأَنْعَامَ خَلَقَهَا لَكُمْ فِيهَا دِفْءٌ وَمَنَافِعُ وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ) [70] فالانعام من أبل وبقر وغنم ومعز نعم جليلة جعل الله للعباد فيها مصالح ومنافع فمن أصوفها وأشعارها يلبسون ويفترشون ومن البانها يشربون .[71]

واما استثمار الثروة المائية البحرية والنقل فيها يشير القرآن الكريم بقوله تعالى (وَهُوَ الَّذِي سَخَّرَ الْبَحْرَ لِتَأْكُلُواْ مِنْهُ لَحْماً طَرِيّاً وَتَسْتَخْرِجُواْ مِنْهُ حِلْيَةً.[72]

وفي هذا اشارة الى توفر الغذاء من منتجات البحر من الاسماك ، وتوفر الحلي وغير ذلك فالبحار مصدر اقتصادي عظيم الشأن تختلف طاقات الامم من الاستفادة منه كل حسب امكانياته وقدراته مما يزيد في النمو الاقتصادي والثروة المالية .

الاستنتاجات

بعد أن انهيت البحث بعد بذل الجهد والطاقة التي قدرنا الله عز وجل علينا لابد أن نبين بأهم النتائج التي توصلت اليها من خلال البحث :-

1. إن الشريعة الاسلامية تحفز على الاستثمار شريطة أن يكون في دائرتين دائرة الحلال ودائرة العدل فلا تتجاوز الى الظلم والطغيان باكل مال الاخرين بغير وجه حق .

2. ينهى القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة عن استثمار الاموال فيما حرم الله كإستثمار الاموال في الربا قال تعالى (يا أيها الذين أمنوا لا تأكلوا الربا أضعافاً مضاعفة وأتقوا الله لعلكم). (سورة ال عمران / الاية 130)

3. الاقتصاد الاسلامية تحرص على إقامة مجتمع متكافل يقضي على البطالة وينشجع الاستثمار لضمان الحياة الكريمة لافراد كافة .

4. أن الاستثمار في الشريعة يعد وكونه شيئاً من المباحات بل هو من المستحبات المرغوب فيه شرعاً .

5. أن التعريف المختار للاستثمار هو : العمل على ايجاد المال او إنمائه أو احيائه فيما أحل الله تعالى بالوسائل المشروعة في الاسلام .

6. طرق الاستثمار في الاسلام متنوعة تصلح لكل زمان ومكان ، لأن خاتم الاديان الذي أباحها سواء في التجارة أو الزراعة والصناعة والثروة الحيوانية والمائية وغيرها من المجادلات التي أباحها الله تعالى الامر الذي لايبقى عذراً لمن يتجه لإستثمار الاموال في المحرمات .

16

التوصيات

بعد أن انهيت هذا البحث بتوفيق من الله عز وجل ، ومن خلال هذه الدراسة لموضوع توصي الباحث على عدة أمور من اهمها :-

1. التنسيق والتعاون بين كافة المصارف الاسلامية لغرض صياغة ورسم سياسات التمويل والاستثمار التي من شانها ترسيخ وتعميق العمل المصرفي الاسلامي باعتباره العمود الفقري للحياة الاقتصادية .

2. دعم ومساندة دوائر البحث والتطوير والسعي لاقامة مراكز تدريبية وتعليمية للعلوم المالية والمصرفية الاسلامية وجذب الكوادر المؤهلة القادرة على فهم الشريعة والعمل المصرفي الاسلامي .

3. ضرورة التكاتف والتعاون من أجل وضع قوانين وتشريعات خاصة لممارسة العمل المصرفي الاسلامي بالتنسيق مع البنوك المركزية لتنظيم الصناعة المصرفية الاسلامية والاشراف عليها وضمان سلامة نظام التمويل والاستثمار .

4. القيام بمنح اعمال التمويل والاستثمار في مختلف المشارع والانشطة بما لا يتعارض مع أحكام الشريعة الاسلامية .

5. فلنتعاون جميعاً في الدعوة الى تطبيق الاسلام في جميع معاملاتنا المعاصرة وفي تذليل الصعاب وتخطي العقبات التي تعترض هذا التطبيق والوقوف أمام أولئك الذين يثيرون من الشبهات مايقوي المؤسسات الربوية ، ويخدم مصالحها ، ويؤثر في الصحوة الاسلامية منهجاً وتطبيقاً والله جلت قدرته ، من وراء القصد والهادي الى سواء السبيل ، وهو نعم المولى ونعم النصير وله الحمد في الاولى والاخرة .

17

هوامش البحث

1. إبن منظور ، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار أحياء التراث ، مادة قصد .

2. سورة فاطر الاية 32 .

3. المعجم الوجيز ، مجمع اللغة العربية بالقاهرة : مادة (قصد) .

4. الاقتصاد الاسلامي بين النقل والعقل ، بحث منشور في مجلة البحوث الفقهية المعاصرة، العدد 24 مارس 1995م . الرياض .

5. أحمد بن فارس، معجم مقاييس اللغة ، دار الفكر بيروت ط1 (388/1) .

6. أحمد بن محمد المقري ، المصباح الميز في غريب الشرح الكبير للرافعي ، دار الكتب العلمية (25/2) .

7. محمد هشام خوجيكية، مبادئ الاقتصاد، دار الانوار بيروت ص379 .

8. سميح مسعود ، الاستثمار والتمويل، دار الفكر العربي بيروت ص38 .

9. د. حسين بني هاني، حوافز الاستثمار في النظام الاسلامي، دار الكندي الاردن ص59 .

10. د. حسين عمر ، الموسوعة الاقتصادية، دار الفكر العربي، ط4 ، 1992م .

11. المصدر السابق ص37 .

12. المصدر السابق ص37 .

13. سورة البقرة الاية 267 .

14. رواه مسلم، كتاب زكاة باب قبول الصدقة من الكسب الطيب (703/3) .

15. سورة الجمعة الاية 10 .

16. سورة سبأ الاية 10 .

17. سنن البيهقي في شعب الايمان رقم الحديث (1232) .

18. سورة الملك الاية 15 .

19. سورة البقرة الاية 282 .

20 . سورة الانفال الاية 27 .

18

21. سورة البقرة الاية 188 .

22. سليمان ناصر (تطوير التمويل قصير الاجل للبنوك الاسلامية معدراسة تطبيقية حول مجموعة من البنوك الاسلامية) جمعية التراث غردابة ص27 .

23. رواه مسلم .

24. سورة التوبة الاية 34 - 35 .

25. ابن منظور ، لسان العرب مادة ربا .

26. سورة البقرة الاية 276 .

27. السرخسي، شمس الدين ، المبسوط ط1، مصر (109/12) .

28. الرازي، تفسير الفخر الرازي، مطبعة البهية المصرية (94/7) .

29. حسن يسري، الاقتصاد الاسلامي ، مركز الاسكندرية الكتاب ، مصر، ص164 .

30. د. صادق راشد الشمري، أساسيات الاستثمار في المصارف الاسلامية المكتبة الوطنية، الاردن، 2011 ص149 .

31. سورة البقرة الاية 276 .

32. سورة البقرة الاية 275 .

33. سورة البقرة الاية 278 .

34. سورة البقرة الاية 278 .

35. سورة البقرة الاية 276 .

36. سورة البقرة الاية 275 .

37. القرضاوي، فوائد البنوك هي الربا المحرم، د. يوسف القرضاوي مؤسسة الرسالة ط1، 1993م ، بيروت ص130 .

38. سورة أل عمران الاية 130 .

39. الجرجاني ، التعريفات للجرجاني ، ص49 .

40. رواه الترمذي، كتاب الاحكام باب ماجاء في الراشي والمرتشي في الحكم (614/3) .

41. سورة المائدة الاية 42 .

19

42. العسقلاني، للأمام أحمد بن علي بن حجر ، فتح الباري شرح صحيح البخاري (360/5) .

43. سورة البقرة الاية 188 .

44. الشوكاني، محمد بن علي، نيل الاوطار ، (277/8) .

45. مسند الامام أحمد 4/3 .

46. الشوكاني ، محمد بن علي، نيل الاوطار (277/8) .

47. ابن قدامة ، للامام العلامة عبدالله بن أحمد ، المغني (78/9) .

48. المصدر السابق (77/9, 78) .

49. ابن الجوزي، سيرة عمر بن عبدالعزيز ، ص145 .

50. ابن قدامة ، المغني (77/9) .

51. مرطان ، د.سعيد سعد، مدخل الفكر الاقتصادي في الاسلام مؤسسة الرسالة ص251 .

52. المصدر السابق ص252 .

53. عبدالرحمن يسري أحمد، التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الاسلام ص96 .

54. الخليفي، رياض منصور (المقاصد الشرعية وأثرها في فقه المعاملات المالية) مسجلة جامعة الملك عبدالعزيز، جدة السعودية، المجلد 17 العدد1، 2004، ص10-11 .

55. الهواري، السيد محمود، الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الاسلامية ، الاتحاد الدولي للبنوك الاسلامية ، القاهرة - مصر ص206 .

56. الخليفي، رياض منصور، مرجع السابق ، ص11 - 13 .

57. الهواري ، مرجع السابق ، ص293 .

58. ابن عابدين ، محمد أمين، رد المحتار على الدار المختار، دار الفكر ، بيروت (18/2) .

59. سورة قريش الاية 201 .

60. القراض : هو ان يدفع المالك الى التعامل مالاً ليتجر فيه والربح مشترك بينهما ، ومن صورة اليوم مايسمى بالمضاربة المشاركة التي تتعامل بها بعض الشركات والبنوك.

61. ابن ماجه ، محمد بن يزيد ، سنن ابن ماجه (673/1) .

62. الصناعة مأخوذة من الفعل صنع ، والصنعة : عمل الصانع وحرفته ، والمصنع : الموضع الذي تمارس فيه الصناعة ، أنظر : المعجم الوسيط (526/5) .

20

63. سورة الحديد الاية 25 .

64. الزحيلي، د. وهبة الزحيلي، التفسير المنير في العقيدة والشريعة والمنهج (27 / 331) .

65. أخرجه ابن ماجه في كتاب التجارات (1/ 677) .

66. الزراعة : هي البذر ، فهي طرح البذر في الارض طلباً للأنبات ، أنظر : أبو البقاء أيوب بن موسى الحسيني ، الكليات معجم المصطلحات اللغوية ، مؤسسة الرسالة بيروت ص492 .

67. أبو العينين ، د. حسن سيد أحمد، الموارد الاقتصادية ، دار الجامعة ، القاهرة ص122 .

68. سورة الرعد الاية 4 .

69. أخرجه البخاري في الادب المفرد ، محمد بن اسماعيل البخاري ، ص168 .

70. سورة النحل الاية 5 .

71. ابن كثير ، تفسير القرآن الكريم ، دار الفيحاء ، دمشق، (741/2) .

72. سورة النحل الاية 14 .

المصادر والمراجع

1. القرآن الكريم .

2. ابن كثير ، اسماعيل ابن كثير، تفسير القرآن الكريم، دار الفيحاء، دمشق ط1، 1994م .

3. ابن عابدين ، محمد أمين، رد المحتار على الدر المختار ، دار الفكر ، بيروت ط2، 1992م.

4. ابن الجوزي، سيرة عمر بن عبدالعزيز، دار ابن خلدون .

5. ابن الحجاج، صحيح مسلم ، مسلم ابن الحجاج ، دار الكتب العلمية ، بيروت 1995م .

6. ابن ماجه، الحافظ أبو عبدالله محمد بن يزيد القزويني، سنن ابن ماجه، دار الفكر ، بيروت 1995م .

7. ابن قدامه، للامام العلامة عبدالله ابن أحمد، المغني، مطبعة المنار 1981م .

8. ابن حنبل، مسند أحمد بن حنبل، دار الفكر ، بيروت ط1، 1979 .

9. أبو العينين، د. حسن سيد أحمد، الموارد الاقتصادية ، دار الجامعة ، القاهرة .

10. ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، دار أحياء التراث العربي، بيروت ، ط2، 1993م .

11. أحمد بن فارس، معجم مقاييس اللغة، دار الفكر بيروت ، ط1 1979م .

12. بحث منشور في مجلة البحوث الفقهية المعاصرة ، الاقتصاد الاسلامي بين النقل والعقل ، العدد24 مارس 1995، الرياض .

13. البيهقي، الحافظ أحمد الحسين بن علي بن موسى أبوبكر البيهقي، مكتبة دار الباز تحقيق محمد عبدالقادر عطا .

14. البخاري، محمد بن اسماعيل، الادب المفرد ، دار البشائر، بيروت ط3 1989م .

15. الترمذي، الحافظ ابوعيسى محمد بن عيسى، سنن الترمذي ، تحقيق أحمد شاكر دار أحياء التراث العربي - بيروت .

16. حسن يسري، الاقتصاد الاسلامي، مركز الاسكندرية الكتاب، الاسكندرية مصر 2005 .

17. الخليفي، رياض منصور (المقاصد الشرعية وأثرها في فقه المعاملات المالية) مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، جدة السعودية مجلد 17 العدد1 ، 2004 .

18. خوجكية ، محمد هشام ، مبادئ الاقتصاد ، دار الانوار ، بيروت .

19. الجرجاني، للعلامة علي بن محمد الشريف، التعريفات ، مكتبة لبنان ، بيروت 25 .

20. د.حسين بني هاني، حوافز الاستثمار في النظام الاسلامي ، دار الكندي ،1992م .

21. د. حسين عمر، الموسوعة الاقتصادية ، دار الفكر العربي، ط4، 1992م .

22. الزحيلي، د.وهبة الزحيلي، التفسير المنير في العقيدة والشريعة والمنهج، دار الفكر ، بيروت .

23. الشوكاني، محمد بن علي، نيل الاوطار شرح منتقى الاخبار من أحاديث سيد أخبار، مطبعة المصرية .

24. سميح مسعود، الاستثمار والتمويل، دار الفكر العربي بيروت .

25. السرخس، شمس الدين ، المبسوط ط1، مصر ، مطبعة السعادة .

26. العسقلاني، للامام أحمد بن علي بن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري تحقيق عبدالعزيز بن باز، دار العلمية - بيروت .

27. الفخر الرازي، التفسير الكبير ومفاتيح الغيب ، دار الفكر ، بيروت .

28. القرضاوي، د.يوسف ، فوائد البنوك هي الربا المحرم ، مؤسسة الرسالة ط1، 1993م .

29. عبدالرحمن يسري، التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الاسلام، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية 1995م .

30. المقري، أحمد بن محمد، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير الرافعي دار الكتب العلمية- بيروت 1978م .

31. مرطان ، د.سعيد سعد، مدخل للفكر الاقتصادي في الاسلام ، مؤسسة الرسالة ط1، 1986م .

32. محمد مصطفى وزملائه ، المعجم الوسيط ، دار الدعوة ، تركيا .

33. مجمع اللغة العربية ، المعجم الوجيز ، القاهرة .

34. الهواري ، الموسوعة العلمية والعلمية للبنوك الاسلامية السيد الهواري الاتحاد الددولي للبنوك الاسلامية - القاهرة - مصر .

النظام القانوني لتسوية نزاعات الاستثمار الاجنبي في التشريع العراقي والاقليم

التحكيم نموذجاً

دراسة قانونية مقارنة

صدام علي هادي / مدرس مساعد

الكلية التقنية /كركوك

The legal system to resolve disputes foreign investment in Iraqi legislation and the region

Comparative Legal Study

Saddam Ali Hadi / Assistant Lecturer Technical College / Kirkuk

1434 هـ 2013م

النظام القانوني لتسوية نزاعات الاستثمار الاجنبي في التشريع العراقي والاقليم التحكيم نموذجاً

دراسة قانونية مقارنة

صدام علي هادي / مدرس مساعد

الكلية التقنية /كركوك

يحتل موضوع الاستثمار الاجنبي المباشر والغير مباشر باهتمام دول العالم وخصوصاً الدول النامية ، وتزايد الاهتمام في الاونة الاخيرة بموضوع الاستثمار في العراق والاقليم باعتبره من الدول المتطلعة لجذب الاستثمارات الاجنبية ، ولاسيما في قطاع الموارد الطبيعية ، بعد ان تغيرت نسبياً نظرة عدم الاطمئنان تجاه المستثمر الاجنبي سواء من قبل الدولة او المواطن .

وبالرغم من التعاون المتبادل بين الدولة المستثمرة والمستثمرين على تحديد تلك الحقوق والالتزامات من حيث النطاق أو المضمون من خلال العقد المبرم بين الطرفين ، إلا أنه قد يحصل تنازع بين الطرفين في المضمون الدقيق للحقوق التي يتمتع بها المستثمر والالتزامات المترتبة عليه بسبب أخلال احد الطرفين سواء اكان المستثمر ام الدولة .

لذلك يسعى المستثمرون للحصول على ضمانات فعالة لتسوية منازعات الاستثمار ، وعلى الرغم من تعدد الوسائل التي يمكن أن يلجأ إليها الأطراف في عقود الاستثمار لتسوية منازعاتهم الناشئة عنها، ألا أن التحكيم يعد طريقة مقبولة لتسوية منازعات الاستثمار حيث أنه يعد وسيلة فعالة لحسم منازعات الاستثمار حيث أصبح القضاء الطبيعي في هذا المجال لأن يعد ضمانة فعالة للمستثمرين لحسم منازعاتهم مع الدولة الجاذبة للاستثمار لأنهم ينظرون الى قضاء تلك الأخيرة نظرة شك وريبة ، فضلاً عن ذلك السرية التي يمتاز بها التحكيم والتي تتناسب مع طبيعة عقود الاستثمار فهو يأتي منسجماً مع رغبة المستثمرين بالابتعاد عن اللجوء الى القضاء الوطني للدولة المستثمرة وهذا ما يساعد في الحفاظ على أسرار المستثمرين وتجنب المساس بمركزهم وسمعتهم في مجال النشاط التجاري فضلاً عن السرعة التي يتميز بها التحكيم في البت والفصل في النزاع ، وفضلاً عن ذلك يتم اللجوء الى التحكيم لما تتمتع به عقود الاستثمار من خصوصية

كون الدولة الجاذبة الاستثمار طرفاً في تلك العقود وهذا ما يكون دافعاً للمستثمر لجعل التحكيم ضمانة إجرائية لحماية استثماراته .

لذا سوف نتطرق الى مفهوم التحكيم ومدى أخذ المشرع العراقي في قانون الاستثمار لهذه الطريقة في حل نزاعات الاستثمار ونتطرق الى موقف قانون الاقليم منها مقارنة مع بعض القوانين ، وذلك من خلال مبحثين منفصلين خصص الاول لمفهوم الاستثمار والثاني للنظام القانوني للتحكيم في القوانيين .

The legal system to resolve disputes foreign investment in Iraqi legislation and the region

Comparative Legal Study

Saddam Ali Hadi / Assistant Lecturer Technical College / Kirkuk

Is a theme of foreign direct investment and indirect interest of the world, especially developing countries, and the growing interest in recent issue of investment in Iraq and the region being one of the countries aspiring to attract foreign investment, especially in the natural resources sector, having changed relatively Look uncertainty towards foreign investors, both of by the state or its citizens.

Although mutual cooperation between the state invested and investors to identify those rights and obligations in terms of scope or content of the contract between the parties, but it might get a conflict between the two parties in the exact content of the rights enjoyed by the investor and the obligations due to breach of one of the parties, whether the investor or the state.

So investors seek for effective safeguards for the Settlement of Investment Disputes, and despite the multiplicity of tools that can be resorted to parties in the contracts for the settlement of investment disputes arising there from , But arbitration is an acceptable way to resolve investment disputes where it is an effective way to resolve investment disputes where he became the normal judiciary in this area because longer an effective guarantee for investors to resolve their disputes with the state for attracting investment because they see to spend

those last look doubt and suspicion , In addition secret advantage of arbitration, which are commensurate with the nature of the investment contracts it is in line with the desire of investors to stay away from resorting to eliminate the State's national invested and this is what helps keep the secrets of investors and avoid compromising their status and reputation in the field of commercial activity as well as the speed at which characterizes arbitration in deciding chapter in the conflict, as well as that is resorting to arbitration because of its investment contracts from the privacy of the fact that the State attracting investment party in those contracts and that's what the motive for the investor to make the arbitration procedural safeguard for the protection of investments.

So we will address the concept of arbitration and the extent of taking the Iraqi legislature in the investment law to this way of resolving investment disputes and touching to the position of the law the province of which compared with some of the laws, and through two sections separated allocated first to the concept of investment and second to resolve investment disputes (arbitration) model.

المبحث الأول
مفهوم الاستثمار

إن قرار الاستثمار ومهما كان شكل الاستثمار يعد من أصعب القرارات وأكثرها حساسية بالنسبة للدولة المستثمر فيها فهذا القرار في جوهره يمثل عملية تخصيص للموارد من ناحية ومن ناحية أخرى يعد شكلاً من أشكال توزيع الدخل القومي وبالتالي يجب أن يكون قرار الاستثمار قرار سليم ومستنداً على أسس رصينة بغرض حماية الموارد النادرة وعدم ضياعها كالذهب الأسود ، عليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الاستثمار وذلك من خلال ثلاث مطالب مستقلة .

المطلب الأول
تعريف الاستثمار لغةً

يعرف الاستثمار في اللغة بأنه مصدر استثمر ، للدلالة على طلب الحصول على الثمر والسعي إليه والانتفاع به ويقال أثمر الشجر أي بلغ أوان الإثمار وأثمر ماله أي كثر وثمار المال ما ينتجه في أوقات دورية (1).

وقيل إن الثمر ، هو الحمل الذي تخرجه الشجرة سواء أكل أم لا(2) ، وثمر الرجل ماله أي كثره (3) ، ويقال ثمر الله مالك أي كثره (4) ،إذاً الثمر مجازاً لانواع المال (5).

المطلب الثاني
تعريف الاستثمار فقهاً

تطرق الفقه إلى تعريف الاستثمار وأورد عدة تعاريف متفقة من حيث الموضوع ومختلفة من حيث الصياغة فقد عرف الاستثمار بأنه " توظيف المال بهدف تحقيق العائد أو الدخل أو الربح والمال وقد يكون الاستثمار على شكل مادي ملموس أو على شكل غير مادي " فالمادي هو الأراضي والبنايات والسلع والآلات والمعدات والسيارات .....الخ والغير مادي الودائع تحت الطلب والودائع للأجل والسندات والأسهم والتعهدات .....الخ (6).

1-المعجم الوسيط (مجمع للغة العربية) دار إحياء التراث العربي / بيروت / ط2 / 1972 / ص100 .
2- العلامة احمد بن محمد بن علي الفيومي / المصباح المنير في غريب الشرح الكبير / المطبعة الأميرية / ط2 / 1939 / ج1 / ص116 .
3- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي / مختار الصحاح / دار الرسالة / الكويت / 1983 / ص86.
4- جمال الدين محمد بن بكر بن منظور / لسان العرب / دار المعارف / مصر / ص372-373 .
5- سيد محمد مرتضى الحسيني / تاج العروس من جواهر القاموس / مطبعة حكومة الكويت / 1972/ ص3
6- طاهر حيدر حردان / أساسيات الاستثمار / دار المستقبل للنشر والتوزيع / عمان/ 2009 / ص13 .

كذلك عرف بأنه توظيف للمال بنوعيه (العقار والمنقول) بقصد التنمية وزيادة رأس المال (1).

كما عرف الاستثمار بأنه " الإضافة إلى الطاقة الإنتاجية أو الإضافة إلى رأس المال " وهذا المفهوم للاستثمار يعطي صورة واضحة له ولإبعاده (2) . ويعرف الاستثمار الأجنبي بأنه " استثمار طويل الأجل ويتضمن مصلحة دائمة وسيطرة من كيان مقيم في اقتصاد ما متمثلاً بالشركة المقر على مشروع مقام في اقتصاد أخر أي هو استثمار حقيقي طويل الأجل في أصول إنتاجية وهو لا يمثل عبء مديونية لأنه مقام على التحويلات المالية(3) .

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان الاستثمار هو توظيف المال بهدف تحقيق العائد والربح المالي فهو تضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك حالي ، وذلك بقصد الحصول على منفعة مستقبلية اكبر يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك مستقبلي .

وعرف بالفقه العراقي بأنه التخلي عن أموال يمتلكها الفرد في لحظة معينة ولفترة معينة من الزمن قد تطول أو تقصر وربطها بأصل أو أكثر من الأصول التي يحتفظ بها لتلك الفترة الزمنية بقصد الحصول على تدفقات مالية مستقبلة فالاستثمار هو جدول استحقاق الإيرادات ودخول الأموال وخروجها (4).

وعرف على المستوى الدولي من قبل معهد القانون الدولي بأنه " توريد الأموال أو الخدمات بهدف تحقيق ربح مادي أو سياسي ويمكن أن يتكون الاستثمار من أموال معنوي .

ويتبين من خلال التعاريف السابقة الفقهية للاستثمار بأنه لا يوجد تعريف شامل وواضح كإطار حاصر لمفهوم الاستثمار وذلك لان الاستثمار يمثل مفهوماً متغيراً ومتطوراً يتغير وفقاً للظروف الاقتصادية الدولية فهو ليس واقعة اقتصادية أو قانونية محددة ، بل هو مفهوم عام يضيق وقد يتسع حسب ظروف البلد السياسية والاقتصادية ، فهناك بلدان تسعى إلى جذب الاستثمارات الأجنبية إليها وبالتالي فهي تتبنى مفهوم واسع للاستثمار يتيح لها الاستفادة بأكبر قدر ممكن من رؤوس الأموال والخبرات الأجنبية إلى أراضيها وهو واضح من خلال تبنيهما لتعريف الاستثمار في القوانين الخاصة به والصادرة من السلطة التشريعية (5) .

1- شكري صالح إبراهيم الصعيدي / تنظيم الاستثمارات العقارية في الشريعة الإسلامية / رسالة دكتوراه / كلية الشريعة والقانون / القاهرة / 1990 ص13.

2- د.طلال كداوي / تقييم القرارات الاستثمارية / دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع / عمان / الأردن / 2008 / ص13 .

3- د. هناء عبد الغفار / الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الدولية (الصين نموذجاً) / بيت الحكمة / بغداد / 2002 / ص14 .

4- صباح نجاح مهدي / قراءة قانونية لمعوقات الاستثمار في العراق وطرق معالجتها / بحث منشور في مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية / العدد الأول / المجلد الرابع / حزيران 2011 / ص336 .

5- د. محمد محمد احمد سويلم / الاستثمارات الأجنبية في مجال العقارات / دراسة مقارنة بين القانون والفقه الإسلامي / منشأة المعارف / الإسكندرية / ط1 / 2009 / ص26-27 .

المطلب الثالث
تعريف الاستثمار قانوناً

عرفت معظم القوانين المتعلقة بتنظيم الاستثمار مفهومه القانوني فقد عرفه المشرع العراقي في قانون الاستثمار الجديد مميزاً بين المستثمر الوطني والأجنبي على أساس جنسية المستثمر بالنسبة لدولة الاستثمار فعرف المستثمر المحلي أو العراقي بأنه " هو الذي يحمل الجنسية العراقية في حالة الشخصي الحقيقي (الطبيعي) ومسجل في العراق إذا كان شخصاً معنوياً أو حقوقياً وعرف المستثمر الأجنبي بأنه " هو الذي لا يحمل الجنسية العراقية في حالة الشخص الحقيقي ومسجل في بلد أجنبي إذا كان شخصاً معنوياً أو حقوقياً "

وعرف الاستثمار بأنه " هو توظيف المال في أي نشاط أو مشروع اقتصادي يعود بالمنفعة المشروعة على البلد " (1) .

ونرى إن موقف المشرع العراقي يطبع الاستثمار بالصفة الأجنبية بحسب جنسية المستثمر بغض النظر عن الصفة الأجنبية لرأس المال المستثمر والذي هو أساس الاستثمار فالصفة الأجنبية من حيث جنسية المستثمر أو المشروع هي التي تؤثر في تحديد طبيعة ووصف الاستثمار وبالتالي واستناداً لنص القانون يضعف تأثير الصفة الأجنبية لرأس المال في هذا الإطار (2) .

في حين لم يعرف المشرع في إقليم كوردستان مفهوم الاستثمار كأساس إلا انه كان موفق في توضيح الاستثمار من خلال عناصره والتي تتمثل بالمشروع والمستثمر ورأس المال المستثمر حيث عرف المشروع الاستثماري بأنه " أي نشاط اقتصادي أو مشروع استثماري يقيمه شخص طبيعي أو معنوي على ارض مخصصة له وبرأس مال وطني أو أجنبي تنطبق عليه أحكام هذا القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه "

وعرف المستثمر بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستثمر أمواله في الإقليم وفق أحكام هذا القانون وطنياً أو أجنبياً "

وكذلك عرف المال المستثمر بأنه " القيمة المقدرة بالعملة الوطنية أو الأجنبية المستثمرة في المشروع " وكذلك عرف رأس المال الأجنبي بأنه "هو ما يستثمره المستثمر من أموال نقدية أو عينية أو حقوق لها قيمة مالية في الإقليم " (3).

وحسناً فعل المشرع في الإقليم بتعريف عناصر الاستثمار من المشاريع والشخص المستثمر سواء أكان شخص طبيعي أم معنوي وتميزه بين رأس المال المستثمر وبين المال المستثمر والمال الأجنبي ، فالمشروع هو كل نشاط يدخل في أي من المجالات التي ذكرها القانون المخصصة للاستثمار .

1- المادة (1) فقرة ط و ي ون من قانون الاستثمار العراقي رقم (13) لسنة 2007 .
2- د. صفوت احمد عبد الحميد / دور الاستثمار في تطوير أحكام القانون الدولي الخاص / دار المطبوعات الجامعية / الإسكندرية / 2005 / ص471 .
3- المادة الأولى سابعاً وتاسعاً وحادي عشر وثاني عشر من قانون الاستثمار في إقليم كوردستان / العراق رقم 4 لسنة 2006 .

وكذلك عرف المشرع السعودي الاستثمار الأجنبي بأنه " توظيف رأس المال الأجنبي في نشاط مرخص له بموجب القانون " (1) .

في حين لم يضع المشرع المصري تعريفاً محدداً للاستثمار أو المال المستثمر في لقانون (2) على العكس من القوانين السابقة (3) ، مكتفياً بتعداد أوجه الاستثمار منتهجاً المفهوم الواسع للاستثمار حيث اتبع أسلوب يقوم على أساس وضع بيان تفصيلي للمال المستثمر ذاته المراد استخدامه في احد مجالات الاستثمار المحددة ، ولعل هذا النهج من قبل المشرع هو الذي دفع الكثير من المستثمرين الأجانب للاستثمار في مصر وهذا واضح من كثرة الأموال المستثمرة فيها وبجميع المجالات .

1- المادة الأولى فقرة (و) من نظام الاستثمار الأجنبي السعودي لسنة 1425هـ .
2- المادة الأولى من قانون ضمانات وحوافز الاستثمار المصري رقم 8 لسنة 1997 .
3- انظر المادة الثالثة من قانون الاستثمار المصري الملغي رقم 230 لسنة 1989 .

المبحث الثاني
تسوية نزاعات الاستثمار
التحكيم نموذجاً

بما إن عقود الاستثمار هي في العادة عقود ذات مدة طويلة بالالتزام وترتبط بشكل مباشرة بكيان الدولة المضيفة للاستثمار سواء كان هذا الارتباط مباشراً أي يتعلق باستغلال الثروات الطبيعية لهذا البلد أو غير مباشر ويرتبط بخطط التنمية الاقتصادية للبلد المضيف وبما إن الدولة احد أطراف العقد أو الترخيص فان ذلك يعطيها صلاحيات وامتيازات واسعة تؤدي بالتالي إلى نشوء نزاع بينها وبين المستثمر .

وهناك عدة طرق لحل هذه النزاعات منها ما يتفق عليه في العقد المبرم بين الطرفين وغالباً يكون التحكيم أو اللجوء إلى قانون الدولة المضيفة وحسب نص المشرع وغيرها من الطرق والذي يهمنا هنا هو التحكيم لذا سنتطرق إليه في هذا المبحث من خلال مطلبين مستقلين يخصص الأول لمفهوم التحكيم والثاني لموقف المشرع العراقي من التحكيم في عقود الاستثمار.

المطلب الأول
مفهوم التحكيم

التحكيم هو احد أساليب حل النزاعات القانونية ويختلف دوره حسب نوعية النزاع وتبرز أهميته ودوره المباشر في نزاعات الاستثمار وسنتطرق الى تعريفه وانواعه من خلال فرعين مستقليين يخصص الاول للتعريف والثاني لانواع التحكيم .

الفرع الاول
تعريف التحكيم

قد تعددت تعاريف التحكيم في الفقه فقد عرف بأنه " الطريقة التي يختارها الأطراف لفض المنازعات التي تنشأ عن العقد والتي يتم البت فيها أمام شخص أو أكثر يطلق عليه اسم المحكم أو المحكمين دون اللجوء إلى القضاء " (1) .

وعرف أيضاً بأنه " اتفاق الأطرف المعنية على إخضاع خلافاتهم لحكم أفراد تختارها هذه الأطراف " (2)، وعرف كذلك بأنه " نظام لتسوية المنازعات عن طريق أفراد طبيعيين يختارهم الخصوم مباشرة أو عن طريق وسيلة أخرى يرتضونها أو تمكين أطراف النزاع بإقصاء منازعاتهم من الخضوع لقضاء المحاكم المخول لها طبقاً للقانون لكي تحل عن طريق أشخاص طبيعيين يختارونهم " (3).

1- د. فوزي محمد سامي / التحكيم التجاري الدولي / دار الثقافة / عمان / 1992 / ص17 .
2- جمعة سعدون الربيعي المحامي / المرشد إلى إقامة الدعاوي المدنية / المكتبة القانونية / بغداد / 2006 / ص215 .

3- د. أبو زيد رضوان / الأسس العامة للتحكيم التجاري الدولي / دار الفكر الجامعي / الإسكندرية / 1981 / ص19.

وعرف التحكيم من قبل القضاء المصري بأنه " طريق لفض الخصومات قوامه الخروج عن طرق التقاضي العادية وعدم التقيد بإجراء المرافعات أمام المحاكم بالأصول الأساسية في التقاضي وعدم مخالفة ما نص عليه في باب التحكيم "(1) .

وكذلك عرف التحكيم على المستوى الدولي بأنه كل اتفاق مكتوب يلتزم بمقتضاه الأطراف بان يخضعوا للتحكيم لكل أو بعض المنازعات الناشئة أو التي لم تنشأ بينهم بشأن موضوع من روابط القانون التعاقدية أو غير التعاقدية المتعلقة بمسألة يجوز تسويتها عن طرق التحكيم (2). ولم يرد تعريف التحكيم في الاتفاقية العربية الخاصة بتسوية المنازعات رغم نصها عليه والموقع عليها من قبل العراق (3) .

إذاً فان التحكيم هو نظام قانوني مستقل عن كل من القوانين الوطنية وعن القانون الدولي العام وتنشأ قواعده وتتكون من خلال التعامل التجاري الدولي ويتضمن الأعراف التجارية الدولية ويتطور بشكل يتناسب مع حاجات المعاملات الدولية الاقتصادية والتجارية وينتقده البعض مستندين بذلك بقولهم بان العلاقات القانونية التي تنشأ عن عقود الدولة مع المستثمرين هي علاقات مغايرة ومختلفة تماماً عن تلك التي تنشأ في العقود التجارية الدولية (4).

أذاً يمكننا القول بإن التحكيم عبارة عن جهاز خاص لحل نزاع بين خصمين أو أكثر يحكم لهم بموجب القانون فأن عقود الاستثمار تستأنس بهذه الطريقة المثلى لإعادة التوازن الاقتصادي في المشروع الاستثماري بسبب تغير ظروف التعاقد تغييراً جوهرياً يجعل الاستمرار في شروط التعاقد والالتزام بها من احد الطرفين مرهقاً ، لذا يلجأ المتعاقدين على إدراج مثل هذه التغييرات في عقد الاستثمار المبرم بين الطرفين (5).

الفرع الثاني
انواع التحكيم

لكي يستطيع اطراف عقد الاستثمار من اللجوء الى التحكيم فلابد أن يكون هناك اتفاق للتحكيم ونقل الفصل في منازعات الاستثمار من القضاء الوطني إلى أشخاص أخريين يختارونهم يطلق عليهم المحكمين وهذا الاتفاق لايخرج عن احد النوعين فهو اما يرد كشرط ضمن نصوص عقد الاستثمار وهذا ما ذهب إليه المشرع العراقي في القانون الخاص بالاستثمار فهو نص وارد ضمن نصوص عقد الاستثمار يقرر الالتجاء إلى التحكيم كوسيلة لحل المنازعات التي تحصل في المستقبل بين المتعاقدين بخصوص العقد وتنفيذه ويسمى شرط التحكيم(6) .

1- د. مراد محمود المواجدة / التحكيم في عقود الدولة ذات الطابع الدولي / دار الثقافة للنشر والتوزيع / عمان / 2010 / ص24 .

2- المادة الثانية من اتفاقية نيويورك للتحكيم التجاري الدولي لعام 1958 .

3- المادة (10) من اتفاقية تسوية منازعات الاستثمار فى الدول العربية لسنة 2000.

4- علاء الدين محمد حمدان / النظام القانوني للعقود الإدارية الدولية / بحث منشور في مجلة الفتح / العدد37 / كانون الأول / 2008 / ص202 .

5- كمال احمد كوجان / التحكيم في عقود الاستثمار / منشورات زين الحقوقية / بيروت / 2008 / ص78.

6- د. سامية راشد / التحكيم في العلاقات الدولية الخاصة / دار النهضة العربية / القاهرة / 1984 / ص75 .

وهذا مأخذت به الحكومة العراقية في عقود التراخيص للحقول النفطية الموقعة بين المستثمرين والحكومة العراقية وتكون قواعد التحكيم لغرفة التجارة الدولية هي القانون الذي يطبق لحل الخلافات ومكان التحكيم في باريس ، أو أي مكان يتم الاتفاق عليه . وتكون لغة التحكيم هي اللغة الانكليزية (1).

أو أن يكون على شكل اتفاق للتحكيم فهنا هو عبارة عن عقد يبرم بين طرفي النزاع يقضي باللجوء إلى التحكيم لحل نزاع قائم وبموجبه ينعقد اختصاص محكمة التحكيم فهو عقد رضائي ملزم تتوفر فيه عناصر التصرفات القانونية من أهلية ورضاء ومحل ومشروعية ، حيث يرد هذا العقد على الحقوق المدنية التي يجوز لطرفي الخصومة التصرف بها ، ويكون العقد باطلاً إذا ورد على حقوق يوجبها النظام العام ولا يجوز للأشخاص مهما كانت سلطتهم أو منصبهم من التصرف بها .

فاتفاق التحكيم عقد ملزم للجانبيين يرتب التزامات وحقوق متقابلة بما فيها عدم وجوب اللجوء إلى القضاء الوطني لحل النزاع ، وإنما يتم حل النزاع عن طريق المحكمين التي ارتضاهم طرفي النزاع والتزامهما بالامتثال للحكم الصادر عنها في مواجهتهم بناءً على إرادتهما المسبقة عليه فان التحكيم أساسه اتفاق وليس بناءً على القانون وانه ليس نظاماً إذعانياً بل رضائياً وهو ليس إجبارياً اختيارياً وهذا هو الحال في عقود الاستثمار على العكس من عقود الامتياز .

وبالنسبة لنوعين الاتفاق على التحكيم نلاحظ بان المشرع العراقي لم يفرق بينهما سواء شرط التحكيم أو اتفاق التحكيم حيث انه نص على انه يجوز الاتفاق عليه وقت التعاقد أو قد تم باتفاق مكتوب مستقل أو تم الاتفاق عليه أثناء نظر الدعوى من قبل القضاء الوطني (2).

وكذلك لم يميز المشرع المصري بين شرط التحكيم ومشارطته حيث جاء بنص عام اجاز فيه الاتفاق على التحكيم في نزاع معين كما اجاز الاتفاق مسبقاً على التحكيم في اي نزاع يقوم نتيجة لتنفيذ عقد معين (3) .

وكذلك فعل المشرع السعودي بعدم تميزه بين النوعين واجاز العمل بهما وحسب الاتفاق (4). الا انه نجد ان المستثمريين يسعون الى اتباع الطريقة الاولى وادراج شرط التحكيم في عقود الاستثمار.

1- انظر عقود التراخيص المبرمة بين الحكومة العراقية والمستثمريين في الحقول النفطية والمنشورة على الموقع الالكتروني لوزارة النفط العراقية .
2- المادة (251 و 252) من قانون المرافعات العراقي رقم 83 لسنة 1969المعدل .
3-المادة 10 من قانون التحكيم المصري رقم 27 لسنة1994 .

4- المادة 1 من قانون التحكيم السعودي رقم 46 لسنة 1403 .

المطلب الثاني
النظام القانوني للتحكيم في القانون

اهتم القانون العراقي بإحكام التحكيم في كثير من المنازعات وعلى الأخص التجارية ، كما تلجأ إليه الكثير من المؤسسات والشركات للاستغناء به عن المحاكم القضائية ، وسنتطرق إليه من خلال فرعين يخصص الأول للقواعد العامة للتحكيم في القوانين والثاني للقواعد الخاصة في قانون الاستثمار.

الفرع الأول
النظام القانوني العام للتحكيم

تطرقت مجموعة من القوانيين العامة الى التحكيم كوسيلة لحل النزاعات ونجد ذلك من خلال نص المادة 251 من قانون المرافعات بأنه يجوز الاتفاق على التحكيم في نزاع معين كما يجوز الاتفاق على التحكيم في جميع المنازعات التي تنشأ عن تنفيذ عقد معين وإذا اتفق الخصوم على التحكيم في نزاع ما فلا يجوز رفع الدعوى أمام القضاء إلا بعد استنفاذ طرق التحكيم (1)، إلا انه نلاحظ بأن قانون المرافعات لم ينص على التحكيم التجاري الدولي ، إلا إن المشرع في قانون أصول المرافعات المدنية والتجارية الملغي قد اقر فصل خاص بالتحكيم (2) .

عليه نجد إن المشرع العراقي لم يتناول أحكام التحكيم التجاري الدولي ولم ينهى عنه حيث نجد إن القانون المدني العراقي قد أجاز تنفيذ الأحكام الصادرة من محاكم أجنبية بموجب قانون صادر في هذا الشأن (3).

وهذا يعني إن المشرع العراقي اعتمد على قانون تنفيذ الأحكام الأجنبية حيث نص بأنه يجوز تنفيذ الحكم الأجنبي في العراق وفقاً لأحكام القانون وبقرار يصدر من محكمة عراقية يسمى قرار التنفيذ ومن هذا النص يتبين بان القانون لا يشمل أحكام التحكيم الأجنبية وإنما يقتصر على تنفيذ الأحكام التي تصدر من محاكم أجنبية حصراً وان أحكام التحكيم الأجنبية لا تعامل معاملة الأحكام القضائية (4) .

ولا يجوز الامتناع عن التنفيذ بدعوى عدم إقرار التحكيم التجاري الدولي في القانون العراقي ، حيث نص القانون المدني العراقي بأنه تسري على الالتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين إذا اتحدا في الموطن وإذا اختلفا يسري قانون الدولة التي تم فيها العقد هذا مالم يتفق المتعاقدان أو يتبين من الظروف إن قانوناً أخر يراد تطبيقه عليه فإننا نجد إن المشرع قد أجاز للمتعاقدين من اختيار قانون معين بشرط عدم مخالفته للنظام العام بشرط أن لا يكونا طرفي النزاع عراقيين (5) .

1- المادة 253 من قانون المرافعات العراقي .
2- المواد 139 إلى 149 من قانون المرافعات المدنية والتجارية العراقي الملغي رقم 88 لسنة1956.

3- المادة 16 من القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 المعدل .
4- المادة 2 من قانون تنفيذ الأحكام الأجنبية العراقي رقم 30 لسنة 1928 .
5- المادة 25 من القانون المدني العراقي .

عليه فان اللجوء إلى التحكيم الدولي خاضع للأصل وهو مبدأ سلطان الإرادة ولا قيد عليه يقيده وبالإمكان النص في عقد الاستثمار المبرم بين الدولة والمستثمر الأجنبي من اللجوء إلى التحكيم التجاري الدولي في نزاع تجاري ناجم عن تفسير أو تنفيذ هذا العقد دون تعليق ذلك على نص خاص واستثناء هذا النزاع من اختصاص القضاء العراقي من جهة ومن التحكيم الوطني العراقي من جهة أخرى وفي اختيار القانون الواجب التطبيق من جهة ثالثة .

ويستمد الاتفاق بين الطرفين قوته من قاعدة الإسناد الوطنية التي تخوله هذا الحق ،ويتجنب المشرع عادة سرد التفصيلات التي تحد من سلطان الإرادة ويترك للمتعاقدين حرية اختيار القانون الذي يحكم العقد من حيث الإجراءات ومن حيث الموضوع في علاقة عقدية فيها عنصر أجنبي (1) .

وهذا ما نص عليه قانون التجارة العراقي في البيوع الدولية بقوله (لطرفي العقد أن يتفقا على أحكام غيرها إذا اقتضت ذلك ظروفها الخاصة أو متطلبات التعامل الدولي سواء ما يتعلق منها بالقانون واجب التطبيق أو المحكمة المختصة في نظر النزاع) (2).

الفرع الثاني
النظام القانوني الخاص للتحكيم
(قانون الاستثمار)

اخذ المشرع العراقي في قانون الاستثمار بمبدأ التحكيم كطريقة لتسوية المنازعات التي قد تنشأ بالمستقبل بين الدولة والمستثمر بنصه على ما يأتي (المنازعات الناشئة بين الأطراف الخاضعين لأحكام هذا القانون يطبق عليهم القانون العراقي مالم يتفقوا على خلاف ذلك .....) ونصه (إذا كان أطراف النزاع خاضعاً لأحكام هذا القانون يجوز لهم عند التعاقد الاتفاق على آلية حل النزاع بما فيها الالتجاء إلى التحكيم وفقاً للقانون العراقي أو أي جهة أخرى معترف بها دولياً)(3).

وكذلك اخذ المشرع في إقليم كوردستان العراق بالتحكيم في قانون الاستثمار بنصه " تحل المنازعات الاستثمارية وفق العقد المبرم بين الطرفين وعند عدم وجود فقرة فيه بهذا الخصوص تحل بطريقة ودية وبتراض الطرفين وفي حالة تعذر الحل الودي يجوز للطرفين اللجوء إلى التحكيم المبينة أحكامه في القوانين المرعية في الإقليم أو وفقاً لأحكام تسوية المنازعات الواردة في أي من الاتفاقات الدولية أو الثنائية التي يكون العراق طرفاً فيها "(4).

1- صباح نجاح مهدي / المصدر السابق / ص353 .
2- المادة 295 من قانون التجارة العراقي رقم 30 لسنة 1984 المعدل .
3- المادة 27 فقرة 4 من قانون الاستثمار العراقي .

4- المادة 17 من قانون الاستثمار في الإقليم .

ومن هذه النصوص نجد إن المشرع العراقي سواء في الحكومة الاتحادية أو في الإقليم قد اخرج النظام القانوني للتحكيم التجاري من القواعد القانونية العامة إلى القواعد القانونية الخاصة بقوانين الاستثمار حيث أجاز المشرع انه يمكن النص في عقود الاستثمار المبرمة بين الجهات الحكومية والمستثمرين من اللجوء إلى التحكيم بموجب شرط التحكيم الذي يذكر في العقد وهكذا يحيل التشريع الأمر في تسوية المنازعات الاستثمارية إلى التحكيم التجاري الدولي وإقراره إلى جانب القضاء ، وهذا تقدم ملحوظ يشهد به للمشرع سواء الاتحادي ام في الاقليم على التطور التشريعي النسبي في قوانيين الاستثمار رغبة منه في جذب وتشجيع الاستثمارات في البلاد .

وكذلك اخذ المشرع المصري بالتحكيم في تسوية نزعات الاستثمار بنصه " يجوز تسوية منازعات الاستثمار المتعلقة بتنفيذ أحكام هذا القانون بالطريقة التي يتم الاتفاق عليها مع المستثمر ويجوز الاتفاق على تسوية المنازعات المشار إليها بطريق التحكيم أمام مركز القاهرة الإقليمي للتحكيم التجاري الدولي " (1).

ونؤيد ما ذهب إليه المشرع في إقليم كوردستان باتجاه إلى حل منازعات الاستثمار وفق الطريقة المنصوص عليها في العقد المبرم بين الطرفين وفي حالة عدم النص يمكن اللجوء إلى التحكيم كخيار أولي لحل النزعات قبل أي طريقة أخرى فنجد إن هذا النص يشجع المستثمرين في ضمان حقوقهم في الإقليم وإزالة الرهبة من قلوبهم في عدم قدرة البلد على المحافظة على أموال وأدوات المستثمرين والتعسف في استعمال الحق وإدخال حسن النية ولا ضرر ولا ضرار من قبل الطرفين وكان الأجدر بالمشرع الاتحادي أن يلجأ إلى التحكيم كأساس لفض نزاعات الاستثمار لا كخيار أو بديل .

1- المادة 7 من قانون ضمانات وحوافز الاستثمار المصري .

الخاتمــة

عند وصولنا إلى خاتمة بحثنا الموسوم (النظام القانوني لتسوية نزاعات الاستثمار الاجنبي في التشريع العراقي والاقليم التحكيم نموذجاً) دراسة قانونية مقارنة تترتب عدة نتائج وتوصيات نشير إليها بمايلي :-

اولاً:- الاستنتاجات .

1- يعرف الاستثمار بأنه " توظيف المال بنوعيه المادي والمعنوي وسواء أكان عقارام منقول بهدف تحقيق العائد والربح المالي فهو تضحية بمنفعة حالية يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك حالي ، وذلك بقصد الحصول على منفعة مستقبلية اكبر يمكن تحقيقها من إشباع استهلاك مستقبلي"

2- يعرف التحكيم بانه نظام قانوني مستقل عن كل من القوانين الوطنية وعن القانون الدولي العام وتنشأ قواعده وتتكون من خلال التعامل التجاري الدولي ويتضمن الأعراف التجارية الدولية ويتطور بشكل يتناسب مع حاجات المعاملات الدولية الاقتصادية والتجارية والاستثمارية .

3- اخذ المشرع العراقي الاتحادي والاقليم بالتحكيم كأحدى الطرق القانونية لتسوية منازعات الاستثمار التي تحصل بين المستثمر والدولة .

4- عدم وضوح النظام القانوني الخاص بالتحكيم التجاري في التشريعات العراقية ولم يخرج إلا ببعض المواد القانونية المتفرقة المذكورة في القوانين العامة .

5- تتعد أشكال التحكيم في القوانيين فهو على نوعين هما شرط التحكيم المسبق والذي يذكر في العقد ومشارطة التحكيم وهو اتفاق مستقلاً عن عقد الاستثمار .

ثانياً:- التوصيات .

1- ضرورة تشريع قانون خاص بالتحكيم التجاري الدولي يأخذ بنظر الاعتبار المبادئ القانونية الدولية وبما يتلاءم مع مصادر التشريع العراقي وفقاً للمبادئ العامة للقانون .

2- دعوة المشرع إلى الانضمام إلى الاتفاقيات الدولية المنظمة للتحكيم وخصوصاً اتفاقية نيويورك لسنة 1958 .

3- ضرورة انشاء غرفة تحكيم عراقية تكون مختصة بأجراءات التحكيم لعقود الاستثمار على غرار الدول الاخرى كغرفة تحكيم القاهرة ولندن وباريس بدلاً من ان يكون التحكيم وفق مبادىء الغرف الاخرى كعقود تراخيص الحقول النفطية .

4- دعوة المشرع الاتحادي الى اعتبار التحكيم الخيار الاول لتسوية نزاعات الاستثمار بين الدولة والمستثمرفي قانون الاستثمار كما فعل المشرع في الاقليم باعتباره احد ضمانات الاستثمار واهميته في جذب المستثمريين للبلد .

المصادر

اولاً:- كتب اللغة .

1- احمد بن محمد بن علي الفيومي / المصباح المنير في غريب الشرح الكبير / مطبعة الأميرية / ط2 / 1939 /ج1 .
2- جمال الدين محمد بن بكر بن منظور / لسان العرب / دار المعارف / مصر / القاهرة.
3- سيد محمد مرتضى الحسيني / تاج العروس من جواهر القاموس / مطبعة حكومة الكويت 1972 .
4- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي / مختار الصحاح / دار الرسالة / الكويت/ 1983 .
5- المعجم الوسيط (مجمع اللغة العربية) / دار إحياء التراث العربي / بيروت / ط2 / 1972.

ثانياً:-كتب القانونية .

6- د. أبو زيد رضوان / الأسس العامة للتحكيم التجاري الدولي / دار الفكر الجامعي / الإسكندرية / 1981 .
7- جمعة سعدون الربيعي المحامي / المرشد إلى إقامة الدعاوي المدنية / المكتبة القانونية / بغداد / 2006 .
8- د. سامية راشد / التحكيم في العلاقات الدولية الخاصة / دار النهضة العربية / القاهرة / 1984 .
9- د. صفوت احمد عبد الحميد / دور الاستثمار في تطوير أحكام القانون الدولي الخاص / دار المطبوعات الجامعية / الإسكندرية / 2005.
10- طاهر حيدر حردان / أساسيات الاستثمار / دار المستقبل للنشر والتوزيع / عمان/ 2009.
11- د.طلال كداوي / تقييم القرارات الاستثمارية / دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع / عمان / الأردن / 2008.
12- د. فوزي محمد سامي / التحكيم التجاري الدولي/ دار الثقافة / عمان / 1992 .
13- كمال احمد كوجان / التحكيم في عقود الاستثمار / منشورات زين الحقوقية / بيروت / 2008 .
14- د. محمد محمد احمد سويلم / الاستثمارات الأجنبية في مجال العقارات / دراسة مقارنة بين القانون والفقه الإسلامي / منشأة المعارف / الإسكندرية / ط1 / 2009.
15- د. مراد محمود المواجدة / التحكيم في عقود الدولة ذات الطابع الدولي / دار الثقافة للنشر والتوزيع / عمان / 2010.
16- د. هناء عبد الغفار / الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الدولية (الصين نموذجاً) / بيت الحكمة / بغداد / 2002

ثالثاً:- البحوث والرسائل الجامعية .

17- شكري صالح إبراهيم الصعيدي / تنظيم الاستثمارات العقارية في الشريعة الإسلامية رسالة دكتوراه / كلية الشريعة والقانون / القاهرة/ 1990 .
18- علاء الدين محمد حمدان / النظام القانوني للعقود الإدارية الدولية / بحث منشور في مجلة الفتح / العدد37 / كانون الأول / 2008.
19- صباح نجاح مهدي / قراءة قانونية لمعوقات الاستثمار في العراق وطرق معالجتها / بحث منشور في مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية / العدد الأول / المجلد الرابع / حزيران 2011 .

رابعاً:- القوانين والاتفاقيات .

20- قانون الاستثمار العراقي رقم 13 لسنة 2007 .
21- قانون الاستثمار في إقليم كوردستان / العراق رقم 4 لسنة 2006 .
22- نظام الاستثمار الأجنبي السعودي لسنة 1425 هـ .
23- قانون ضمانات وحوافز الاستثمار المصري رقم 8 لسنة 1997 .
24- قانون المرافعات العراقي رقم 83 لسنة 1969 المعدل .
25- قانون المرافعات المدنية والتجارية العراقي الملغي رقم 88 لسنة1956.
26- قانون التجارة العراقي رقم 30 لسنة 1984 المعدل .
27- القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 المعدل .
28- قانون تنفيذ الأحكام الأجنبية العراقي رقم 30 لسنة 1928 .
29- قانون التحكيم المصري رقم 27 لسنة1994 .
30- قانون التحكيم السعودي رقم 46 لسنة 1403 .
31- قانون الاستثمار المصري الملغي رقم 230 لسنة 1989 .
32- اتفاقية نيويورك للتحكيم التجاري الدولي لعام 1958 .
33- اتفاقية تسوية منازعات الاستثمار فى الدول العربية لسنة 2000.

تصميم أنموذج مقترح للتجارة الالكترونية ومدى مساهمتهِ في تعزيز إدارة علاقات الزبائن / دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى

Design A Proposed Model of e-commerce and its contribution extent in Enhancement the Customer Relationships Management \ An Applicative Stutdy in The State Company For Drug Industry and Medical Appliances in Nineveh

الدكتور ثائر أحمد سعدون السمّان
أستاذ مساعد
رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
E-mail: Thaeir_alsamman@yahoo.com

خالد زيدان عبدالهادي
ماجستير
نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل
E-mail: Khaled.almula@yahoo.com

المستخلص

يسعى هذا البحث إلى رفع كفاءة عمليات التعامل مع الزبائن وتوطيد العلاقة المستدامة معهم، فهو يهدف كما يتضح من عنوانهِ إلى صياغة مجموعة من الآليات لوضع فروض بحثية تأخذ التجارة الالكترونية بمفاهيمها وتطبيقاتها على أنها يمكن أن تسهم في تعزيز إدارة العلاقة مع الزبائن، معتمدةً على أن الوسائط والأدوات الخاصة بتقانة المعلومات والاتصالات وأهمها الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنيت) تحقق كفاءة وتعزيز في حفظ بيانات الزبائن وإنشاء أواصر الكترونية للتواصل معهم من أي مكان وفي أي وقت وبأكثر من أداة كالبريد الالكتروني أو الهواتف المحمولة وبما يسهم في نهاية المطاف بتحقيق وتعزيز القدرة التنافسية في السوق العالمية. وعليه سعى هذا البحث إلى تصميم أنموذج مقترح لممارسة التجارة الالكترونية عبر موقع الكتروني يمكن أن يساهم في تعزيز إدارة علاقات الزبائن.

Abstract

This research aims at promoting efficiency transactions with the customers and embedding the sustained relationship with them, From its title, we can see that this research endeavor to formulating a set of mechanisms to put research hypotheses that consider e-commerce in consideration, with all its applications and conceptions, can be contribute in enhancement the relation management with the customers, depending on the notion that the means and tools related to information communication and technology, most important of which is the Internet, achieve an efficiency and enhancement in storing the customers date and initiating strong electronic bonds to communicate with them at any time and place using more than one tool such as the e-mail and the cell phones, This will eventually accomplish and promote the competitive capability in the international market. So, this research attempted to design a proposed model for practicing an e-commerce through a website which contribute in enhance the CRM.

المقدمة

تدرك المنظمات اليوم أن الزبائن هم المحرك الأساسي لنجاحها وبقائها، لذلك تسعى إلى تلبية طلبات الزبائن وتوقعاتهم من خلال استخدام التقانات الجديدة المتاحة، إذ أن العالم يشهد تحولات كبيرة في مختلف مجالات الحياة، وكان للتطورات المتسارعة وخاصة تقانة المعلومات والاتصالات دوراً بارزاً في هذه التحولات، فظهور شبكة الانترنيت أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في عقد الصفقات وانجاز الأعمال والاتصال إلى استخدام الأسلوب الرقمي الذي يعتمد على الأجهزة والأدوات التي تدار بشكل رقمي.

واتساقاً مع ذلك تُعد شبكة الانترنيت بمثابة البنية التحتية للعولمة الاقتصادية وتعاملات التجارة الالكترونية، مما يساعد على قيام سوق عالمي واحد تتوافر معلوماتهُ لكل البائعين والزبائن، لذلك فالتجارة الالكترونية توفر بيئة تمكّن الزبائن من التحكم بشكل أكثر فاعلية في عملية الشراء والحصول على كل معلومة لازمة وحسب الطلب وهي بذلك تشكل أرضية للإدارة المتكاملة للعلاقات مع الزبائن لأنها تجارة كونية لا تعرف الحدود وتوجد في كل مكان.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

ينظر البحث إلى التجارة الالكترونية على أنها أداة يمكن الاستفادة منها واستخدامها في تعزيز إدارة علاقات الزبائن، فهي تسهم بتوفير فرص كثيرة للمنتجين والمسوقين على نطاق العالم في بيئة استخدام الشبكة الدولية، على أن تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات في أداء عمليات البيع والشراء أو ما يسمى اصطلاحاً بـ (التجارة الالكترونية) لا تكفي وحدها لتنمية نشاط الأعمال أو رفع مستوى المبيعات، وإنما طبيعة العلاقة مع الزبائن وكسب ولائهم وجذب زبائن جدد هي بالحقيقة حجر الزاوية في سعي الشركات نحو تحقيق الأهداف الربحية والاعتيادية على حدٍ سواء. في ضوء ذلك يمكن صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية التي تشكل بمجملها مشكلة أساسية للبحث وكما يأتي:

1. هل يمكن تصميم موقع الكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات يمكن أن يؤدي إلى التفاعل بين إدارة الشركة المبحوثة وزبائنها؟
2. هل يوفر هذا الموقع الالكتروني أدوات لتعزيز إدارة علاقات الزبائن؟ أو بتعبير أخر هل يساهم الأنموذج المقترح للتجارة الالكترونية في تعزيز إدارة علاقات الزبائن؟
3. هل يوفر الموقع الالكتروني للشركة المبحوثة بوابات معينة تؤدي إلى تنمية علاقاتها مع زبائنها؟

ثانياً: أهمية البحث

تتضح أهمية البحث من كونهُ يحاول استخدام الأدوات التي وفرتها تقانة المعلومات والاتصالات والثورة المعرفية التي صاحبت انتشار واستخدام الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنيت) في أداء وظائف الشركات في بيئتنا العراقية، سيما في عمليات البيع والشراء وتداول السلع والخدمات بين الزبائن بعضهم مع بعض أو بينهم وبين المنظمات الحكومية والتجارية أيضاً، وفي ضوء ما سبق تتجلى أهمية هذا البحث ميدانياً في زيادة إدراك إدارة الشركة المبحوثة في أن تبني مفهوم التجارة الالكترونية بوصفهِ من أهم مجالات حقل نظم المعلومات سيمكّن الشركة المبحوثة من تعزيز علاقاتها مع زبائنها وزيادة ولائهم، إذ أصبح من الضروري لمثل هذه الشركات أن تستخدم تقانات حديثة في أعمالها لتحقق أفضل استفادة من إمكانات وقدرات الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنيت) في تعزيز وتطوير أداء هذه الشركات.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تقديم معالم ميدانية للشركة المبحوثة عن التجارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تعزيز إدارة علاقات الزبائن من خلال دراسة الوضع القائم في الشركة المبحوثة ومحاولة استقراء المشاكل التي تواجهها من ناحية، وتقديم حلول تخص موضوع البحث واتجاههِ من ناحية ثانية وبما يخدم طرق التعامل في نهاية المطاف (الشركة والزبون). وكذلك تصميم أنموذج مقترح لممارسة التجارة الالكترونية عبر موقع الكتروني يمكن أن يساهم في تعزيز إدارة علاقات الزبائن.

رابعاً: فرضية البحث

اعتمد البحث على فرضية رئيسة مفادها إمكانية تصميم أنموذج مقترح (موقع الكتروني) للتجارة الالكترونية للشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى يساهم في تعزيز إدارة علاقات الزبائن، وتنبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يمكن تصميم موقع الكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات يؤدي إلى التفاعل بين إدارة الشركة المبحوثة وزبائنها.
2. يسمح الموقع الالكتروني بتوفير قاعدة تضم معلومات تفصيلية عن الزبائن المتعاملين مع الشركة المبحوثة.
3. يوفر الموقع الالكتروني للشركة المبحوثة بوابات معينة تؤدي إلى تنمية علاقاتها مع زبائنها.
4. تعزز آليات التجارة الالكترونية بشكل كبير إدارة علاقات الزبائن وتُحسن من كفاءتها وفاعليتها.

خامساً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

1. **الإطار النظري:** اعتمد الباحثان في إعدادهما للبحث الحالي فيما يتعلق بتغطية الإطار النظري على استخدام ما أُتيح من مصادر عربية وأجنبية كالكتب والأطاريح والرسائل الجامعية والدوريات بالإضافة إلى البحوث والمؤتمرات والمقالات العلمية التي حصل عليها الباحثان عبر شبكة الانترنيت.
2. **الإطار التطبيقي:** استخدم الباحثان الوسائل الآتية في جمع البيانات المطلوبة للبحث:

- **التقارير والنشرات الخاصة بالشركة:** وذلك بغية التعرف على نشأة وتطور الشركة وطبيعة أعمالها وأهدافها وأقسامها ومنتجاتها.
- **الأدوات البرمجية:** تم تصميم الموقع الالكتروني باستخدام العديد من اللغات البرمجية والبرامج التطبيقية والمتمثلة بـ لغة HTML، لغة PHP، لغة JAVA SCREPT، لغة MYSQL، تقنية CSS، البرمجية الجاهزة FrontPage ذي الإصدار 2003، كما تم استخدام برنامج Flash Macromedia لإضفاء الآليات التفاعلية للموقع الالكتروني.

سادساً: الحدود المكانية والزمانية

تتمثل حدود البحث مكانياً في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، أما الحدود الزمانية فقد امتدت من 2011/6/1 ولغاية 2011/9/1.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم التجارة الالكترونية

تمثل التجارة الالكترونية واحدة من الموضوعات التي تعرف بالاقتصاد الرقمي، إذ يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين هما التجارة الالكترونية وتقانة المعلومات، فتقانة المعلومات أو صناعة المعلومات في عصر الحوسبة والاتصال هي التي كونت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الالكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف الوسائل التقانية لتنفيذ وإدارة النشاط التجاري (عليان، 2010، 299). ويُعد مفهوم التجارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة نسبياً التي دخلت قاموسنا الاقتصادي بقوة، فقد ظهرت لأول مرة وبشكل واضح عام 1993 عندما بدأت المنظمات الأمريكية بالتعامل عن طريق شبكة الاكسترانيت (Extranet) وهي شبكة خارجية تربط بين مجموعة من المستفيدين ومن ثم رُبطت مع الموردين لتلك المنظمات (Kiang & Chi, 2005, 7). ويمكن توضيح مفهوم التجارة الالكترونية (e-commerce) من خلال المقطعين المكونين لهُ: وكما يأتي: (غنيم، 2009، 50).

- الأول: التجارة (Commerce): وتتمثل بكل نشاط اقتصادي يتم من خلالهِ تداول السلع والخدمات في الدولة الواحدة أو بين الدول المختلفة.

- الثـاني: الالكترونيـة (Electronic): ويقصـد بهـا أداء الأنشـطة التجاريـة بالوسـائط الالكترونية ويُعد الانترنيت والاكسترانيت من أهم هذه الوسائط التي تستخدم في هذا النوع من التطبيقات.

ويمكن توضيح مفهوم التجارة الالكترونية من خلال وجهة نظر بعض الباحثين في إطار الجدول (1).

الجدول (1)

مفهوم التجارة الالكترونية من وجهة نظر عدد من الباحثين

الباحث والسنة	المفهوم
(شنايدر، 2008، 42)	كـل أنشـطة الأعمـال التـي تـؤدى باسـتخدام تقانـات نقـل البيانـات الكترونياً، والتقانات الأكثر استخداماً هي الانترنيت والشبكة العنكبوتية العالمية، إلا أن تقانات أخرى مثل النقل اللاسلكي، والهاتف المحمول ووحدات المساعد الشخصي الرقمي تكون مشمولة أيضاً.
(Watson, *et.al*, 2008, 8)	تطور ممارسة الأعمال على النحو الذي تتمكن من خلالهِ المنظمات تحقيـق ميـزة تنافسـية عـن طريـق الاسـتفادة مـن التقانـات الجديـدة للانترنيت.
(كوتلر وآرمسترونج، 2009، 1017) (نجم، 2009، 48)	عمليـات البيـع والشـراء التـي تـدعمها الوسـائل الالكترونيـة وأساسـها الانترنيت.
(ياسين، 2009، 194)	استخدام وسائل الكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والمعلومات التي تتطلب النقل بصورة رقمية أو مادية من مكان إلى أخر.
(مكليود وشيل، 2009، 145)	العمليات الجارية للأعمال التي تتعامل مع الزبائن والموردين وعادةً ما توصف بالنسبة للانترنيت.
(برهان وخطاب، 2010، 9)	عمليات تسويق وبيع وشراء وتبادل المنتجات والمعلومات من خلال الشبكات الحاسوبية والانترنيت.
(أبوعرفة وآخرون، 2010، 158)	عمليـات البيـع والشـراء خـلال الانترنيـت، وإجـراء المعـاملات التجاريـة آليـاً، وهـذا يعنـي تبـادل المعلومـات والنقـود الكترونيـاً وفـق نمـاذج الكترونية محددة.
(الحربي، 2011، 15)	أي شكل من أشكال التبادل التجاري والإداري التي تجري باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات عبر شبكة الانترنيت والشبكات العالمية الأخرى.

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

مما تقدم يمكن صياغة التعريف الإجرائي من قِبل الباحثان للتجارة الالكترونية على أنها عمليات البيع والشراء للمنتجات وتبادل البيانات والمعلومات والأموال باستخدام تقانة المعلومات والاتصالات.

ثانياً: متطلبات التجارة الالكترونية

تشير الأدبيات المتعلقة بالتجارة الالكترونية إلى أن قدرة التجارة الالكترونية على تحقيق أهدافها يعتمد بالدرجة الأولى على توافر معايير وهياكل محددة يتم عن طريقها أداء العمل المطلوب بكل فاعلية وكفاءة واطمئنان، وقبل أنْ نسرع باتجاه تطبيق هذه التجارة ولكي نتمكن من إبداء دور فاعل في عالم التجارة الالكترونية علينا أن نعمل على توفير متطلبات قيام تجارة الكترونية ناجحة (محمد، 2009، 35)، وهذه المتطلبات تتمثل بما يلي:

1. **البنية التحتية الالكترونية:** وتشمل البُنى التحتية الداعمة للتجارة الالكترونية وعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الانترنيت، ومن أبرز مكونات هذه البنية قطاع تقانة المعلومات والاتصالات وتشمل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي وأجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتنقلة، وكذلك أجهزة الحاسوب وبرامجياتها، وخدمات الدعم الفنية، ورأس المال البشري المستخدم في الأعمال والتجارة الالكترونية، إضافة إلى توفر القطاعات المنتجة لتقانة المعلومات، فهذه المكونات توفر البنية التحتية الالكترونية التي تساعد على انتشار استخدام الانترنيت وتهيئ البيئة المناسبة للتجارة الالكترونية، ويُعد انتشار الانترنيت عاملاً رئيساً في الدخول للتجارة الالكترونية، لأنها بمثابة القناة الالكترونية أو السوق الالكتروني الذي تتم من خلالهِ المعاملات والتبادلات التجارية، كما أن انتشار الانترنيت يعتمد على توفر عناصر أساسية منها توفر أجهزة الحاسوب الآلي الشخصية والهواتف والحواسيب المضيفة، وإمكانية الدخول إلى الانترنيت من خلال معرفة عدد المستخدمين والمشتركين والمستخدمين المحتملين للانترنيت (Minges, 2000, 12).
2. **التشريعات والأنظمة للتجارة الالكترونية:** وتشمل التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلاءم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الانترنيت، وتمثل هذه التشريعات الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الالكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها، كما يتكفل هذا الإطار القانوني بإيجاد الأدوات القانونية التي تتناسب والتعاملات الالكترونية مثل وسائل التعاقد عبر شبكة الانترنيت أو عبر البريد الالكتروني، والشروط اللازمة لذلك، وفض النزاعات التجارية الالكترونية سواء كانت في داخل المجتمع أم كانت بين أطراف في دول مختلفة، وكذلك التعامل مع وسائل الإثبات للأطراف المتنازعة تجارياً عبر شبكة الانترنيت، وتشمل أيضاً هذه التشريعات القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والجرائم الالكترونية وتحديد مفهوم الضرر الناجم عن تلك الجرائم، والتعامل مع التوقيعات الالكترونية وما هي صيغة الإيجاب والقبول الكترونياً (العبدلي، 2003، 19).

3. **تـوفر الكـوادر البشـرية:** ويمثل هذا الجانب أحد مقومات نجاح التجارة الالكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقانة المعلومات وشبكات الاتصال والانترنيت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنيت. ومن ناحية أخرى تتطلب التجارة الالكترونية ما يسمى بالاستعداد الالكتروني (E-Readiness) أي المجتمع القادر والذي لديهِ الرغبة في استخدام وممارسة التجارة عبر شبكة الانترنيت، ويرتفع معدل الاستعداد الالكتروني لأي مجتمع من خلال تطوير نوعية الأنظمة التعليمية وتوسيع دائرة الفرص لأفراد المجتمع للاستفادة منها حتى يصبح مجتمعاً ذا معرفة وثقافة تقانية، بالإضافة إلى توفير الفرص للمؤسسات والمعاهد التعليمية والمدارس لاستخدام تقانة المعلومات والاتصالات، وتكييف المناهج التعليمية مع المعارف التقانية (الحربي، 2011، 19).

ثالثاً: مفهوم إدارة علاقات الزبائن

تُعد إدارة علاقات الزبائن مفهوماً تم تبنيه من قِبل العديد من منظمات الأعمال الخدمية والإنتاجية، ويتعلق هذا المفهوم بآلية تعزيز عمليات الأعمال التي تركز على الزبائن، إذ أن تعزيز وتأكيد العلاقة مع الزبائن ينظر إليهِ على أنهُ تحقيق التنافس المطلوب (البغدادي، 2008، 32). وإن أصل إدارة علاقات الزبائن يعود إلى المفهوم الإداري " تسويق العلاقة "، الذي يُعرف بأنهُ مجهود متكامل لتحديد وبناء والمحافظة على شبكة أعمال مع الزبائن الأفراد لتحقيق المنفعة المتبادلة لكلا الجانبين (Bueren, *et.al*, 2004, 4). وعليه فقد ظهرت إدارة علاقات الزبائن في نهاية التسعينات من القرن الماضي كمبدأ من مبادئ التسويق بالعلاقات وأصبحت تقانة عمل تستخدم في العديد من الصناعات (اوسو، 2007، 54). ووفق التوجهات الحديثة للإدارة والتي تميل إلى استخدام المختصرات فإن إدارة علاقات الزبائن يرمز لها اختصاراً بـ CRM (السالم، 2010، 58). إذ تشير الدراسات إلى أن كلفة الحصول على زبون جديد للمنظمة تعادل خمسة أضعاف كلفة الحصول على زبونها المتعامل معها أصلاً (البكري، 2004، 17). لذلك يكون من المنطقي أن تبحث المنظمات بعامة والتسويقية بخاصة عن أساليب جديدة في تطوير علاقاتها مع الزبون بهذا الاتجاه فكان انتهاج منهج إدارة علاقات الزبائن (CRM) وهو أحد المناهج والإستراتيجيات المعاصرة التي تعتمدها المنظمات في بناء وتحقيق الأداء التنافسي وأشير بصدد هذا المنهج إلى تلك النشاطات الخاصة بالمنظمة والمفيدة نحو تطوير علاقاتها مع الزبائن والحفاظ عليهم (Kok & Zyl, 2006, 3). وقد وردت مفاهيم عدة لإدارة علاقات الزبائن من قِبل الباحثين ويمكن إيجاز بعضها في إطار الجدول (2).

الجدول (2)

مفهوم إدارة علاقات الزبائن من وجهة نظر عدد من الباحثين

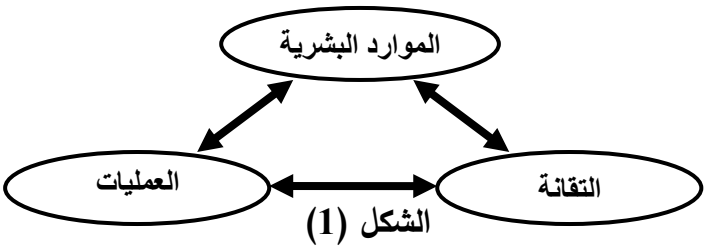
الباحث والسنة	المفهوم
(Sanayei, 2004, 23)	علاقة لتطوير العمليات مع الزبائن كنقطة بداية للتفاعل مع الشركاء وأصحاب العلاقة بهدف البحث عن بيئة مبدعة لكل الأطراف.
(Kotler & Armstrong, 2005, 23)	عملية شاملة للبناء والإبقاء على علاقات مربحة مع الزبائن من خلال توصيل قيمة رئيسة للزبون وتحقيق رضاهُ، إذ تتعامل المنظمة مع مفاهيم الاحتفاظ واكتساب الزبون.
(Salomann, *et.al*, 2006, 24)	عمليات تفاعلية يتم خلالها تحقيق التوازن الأمثل بين استثمارات المنظمة وتلبية احتياجات ورغبات الزبائن لتوليد أعظم الأرباح.
(Torres, *et.al*, 2007, 2) (Parker, *et.al*, 2009, 1) (Harb&Abu-Shanab, 2009, 2)	الاستخدام المتكامل للأفراد، العمليات، والتقانة لبناء والحفاظ على علاقات مربحة طويلة المدى مع الزبائن المستهدفين في كل مجال من مجالات أعمال (التسويق والمبيعات والخدمة).
(عمروش، 2009، 11)	فلسفة وإستراتيجية يتم دعمها بنظم وتقانات معلومات تصمم بشكل خاص لتحسين التواصل مع الزبائن.
(السالم، 2010، 61)	إستراتيجية أعمال تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات الزبائن وتطوير علاقات طويلة الأمد معهم من خلال استخدام المعلومات التفصيلية عنهم، وكذلك الاهتمام بإدارة مفاصل الاتصال بهم وتوفير سرعة كبيرة للاستجابة لهم.

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة فيه.

مما تقدم يمكن صياغة التعريف الإجرائي من قِبل الباحثان لإدارة علاقات الزبائن على أنها إستراتيجية يتم في إطارها توظيف المعلومات والموارد البشرية والعمليات والتقانة لإدارة علاقات المنظمة بزبائنها عبر مراحل دورة حياة الزبائن بما يحقق أهداف المنظمة.

رابعاً: عناصر إدارة علاقات الزبائن

رأى الكثير من الباحثين والمهتمين في شؤون إدارة علاقات الزبائن والتي هي الآن تتطور لتصبح فلسفة مركزية موجهة نحو الزبون، رأوا أن التفكير بهذه الفلسفة بمصطلحات تقانية فقط يشكل خطأً بحدِ ذاتهِ، إذ يرون أن الطريقة الأكثر نفعاً في النظر إليها كونها فلسفة أعمال تساعد في جمع الكثير من المعلومات حول الزبون والأعمال والسوق، ويتطلب لنجاحها تكاملاً متواصلاً لكل جوانب الأعمال التي تلامس الزبون وبضمنها الموارد البشرية والعمليات والتقانة، وعليه رأى كلاً من (Cunningham, 2002, 42)(Goldenberg, 2002, 1) (Ahmed, 2005, 12)(Torres, *et.al,* 2007, 3)(Parker, *et.al*, 2009, 1) (ياسين، 2010، 47) بأن العناصر الرئيسة لإدارة علاقات الزبائن موضحة بالشكل (1).



الشكل (1)

عناصر إدارة علاقات الزبائن

Source: Ahmed, Tariq Mohiuddin, (2005), Internet and Customer Relationship Management in SME´s, Master Thesis in Electronic Commerce, Department of Business Administration and Social Sciences, Lulea University of Technology, Mid Sweden, P.16.

خامساً: العلاقة بين التجارة الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن

إن عالم التجارة الالكترونية اليوم أصبح ذا قوة تنافسية هائلة بحيث أصبح يصعب تمييز المتنافسين فيها، مما يوفر للزبائن خدمات متميزة ملائمة جداً وذات جاذبية قوية، وإن إدارة العلاقات مع الزبائن الكترونياً تُعد إحدى تطبيقات إدارة علاقات الزبائن بالطريقة التقليدية والتي تتضمن عمليات تخصيص التسويق للزبائن وعمليات تفصيل المنتجات بحيث تلائم طلب الزبون وعمليات التفاعل مع موقع الويب للمنظمة، وإن على الإدارة أن تقوم بوضع الخطط التي تهدف إلى تحسين إدارة العلاقة مع الزبائن من أجل تعريف وتحقيق الأهداف، حيث أن إدارة العلاقة مع الزبائن الكترونياً تتطلب الثقة الكبيرة بين الطرفين، لذا من المهم معرفة الزبون بشكل قوي من أجل إنشاء والحفاظ على علاقة قوية والتي تؤدي إلى إعادة الزبائن مرة أخرى من أجل القيام بعمليات الشراء مرات عديدة (الطيطي، 2008، 107). لقد كان لظهور شبكة الانترنيت وتقانة الويب وانتشارها على نطاق واسع أثر في توفير فرصة للمنظمات لنشر مزاياها التكنولوجية لغرض إدارة علاقات الزبائن الالكترونية، وأصبحت المنظمات تدرك اليوم أن الزبون هو العامل الأساسي لنجاحها وبقائها، لذلك سعت هذه المنظمات إلى معرفة طلبات الزبائن والعمل على تلبيتها من خلال استخدام التقانات الجديدة المتاحة، من أجل خفض التكاليف وتقديم خدمات في الوقت الحقيقي وغيرها من المزايا. فمصطلح إدارة علاقات الزبائن الالكترونية والتي يرمز لها اختصاراً بـ Electronic Customer Relationships Management (e-CRM) هو مدخل يستخدم تقانات الويب، والبريد الالكتروني، استخلاص البيانات، مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات من أجل تعظيم المبيعات وتشجيع الاستخدام المستمر لخدمات الانترنيت (Harb & Abu-Shanab, 2009, 1). وتُعد التجارة الالكترونية بمثابة سوق خاص يمكن من خلالهِ مزاولة الأعمال وتكوين علاقات مع الزبائن بسهولة كبيرة (Camillo & Liberat, 2006, 235). ومن ناحية أخرى، تُعد شبكة الانترنيت والأعمال الالكترونية التطبيقات المسؤولة عن العمليات الالكترونية لإدارة علاقات الزبائن، من خلال

توسيع تقانات CRM التقليدية ودمجها مع التقانات الالكترونية الجديدة، مثل الانترنيت، البريد الالكتروني (Harb & Abu-Shanab, 2009, 2). ويوضح الشكل (2) علاقة التجارة الالكترونية بإدارة علاقات الزبائن حيث يبيّن أن التجارة الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن هي جزء من الأعمال الالكترونية.

الشكل (2)

علاقة التجارة الالكترونية بإدارة علاقات الزبائن

المصدر: الطيطي، خضر مصباح، (2008)، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية: من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص35.

إن المحافظة على علاقات الزبائن تُعد أساسية لنمو الأعمال وما يرافقها من تعدد خيارات وطلبات الزبائن، فالأعمال أصبحت تحتاج إلى وصول سريع لمعلومات الزبائن وتحديثها بشكل مستمر (Kim, *et.al*, 2008, 2). وإن قوة شبكة الويب كبيئة للأعمال لم تعد قادرة على بيع المنتجات ما لم يكن هناك قدرة على خلق علاقات مع الزبائن وتقديم مستويات أعلى من الخدمة وتوفيرها على الشبكة في أي وقت بحيث يصبح للزبائن القدرة على الدخول إلى سجلاتهم والوصول إلى قواعد البيانات الخاصة بهم وطرح الأسئلة وتحديث المعلومات (Anderson & Stang, 2000, 4). كما أن تنفيذ إدارة علاقات الزبائن الالكترونية من خلال التصميم الفعال للموقع على الشبكة من المحتمل أن يؤدي إلى مستويات تنافر قليلة مقارنة مع الأعمال التي لا تستخدم إستراتيجيات كهذه (Clark & Das, 2003, 2). إن إدارة علاقات الزبائن في التجارة الالكترونية تُعد من أسرع التقانات الإدارية نمواً وتطوراً والتي تم تبنيها من قِبل المنظمات على الانترنيت، وتقوم على فكرة مفادُها " إن تطوير علاقات طويلة الأمد مع الزبائن هو أفضل طريقة للحصول على ولاء الزبون " (Kim, *et.al*, 2008, 1). لقد أطلق الكُتّاب والباحثون على إدارة علاقات الزبائن والتجارة الالكترونية مصطلح إدارة العلاقة الممكنة تقانياً ويرمز لها بالرمز ECCRM وهي تشير إلى تطبيق إدارة علاقات الزبائن في التجارة الالكترونية، أو أنها أداة

للحصول على معلومات عن زبائن مخصصين، من أجل تقديم خدمات الدعاية والخصم وتحديد سعر المنتجات والخدمات لهؤلاء الزبائن (Sharif, *et.al*, 2005, 130).

المحور الثالث: الإطار التطبيقي للبحث

أولاً: وصف الشركة المبحوثة

تُعد الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، إحدى الركائز الرئيسة التي يقوم عليها القطاع الصناعي في القطر، ويتضح ذلك من خلال مساهمتها الفاعلة في تهيئة مستلزمات النهوض بالصناعة الدوائية الوطنية. تقوم الشركة بتصنيع الأدوية والمستلزمات الطبية والمستحضرات الدوائية وبما يطابق المعايير الدولية والالتزام بتطبيق نظام إدارة الجودة حسب المواصفات العالمية ISO : 9001 : 2000، والمحافظة عليهِ وتحسينهِ وتطويرهِ، إذ ارتقت الشركة بمعدلات الإنتاج العالية ولكل الأشكال الصيدلانية والدخول في إنتاج أدوية متخصصة ولأول مرة، كما أن الشركة تطبق القواعد المطلوبة لنظام (GMP) Good Manufacturing Program (برنامج التصنيع الدوائي الأفضل). ومن الجدير بالذكر فإن الشركة تمتلك موقعاً الكترونياً على الانترنيت يتكون من مجموعة من الصفحات، إذ تحتوي كل صفحة من الصفحات على مجموعة من التفاصيل التي تساعد المتصفح أو الزبون بالإطلاع على تاريخ تأسيس الشركة وأقسامها مثل قسم الحبوب، قسم الكبسولات..... وغيرها، كذلك تعرض من خلال الموقع المنتجات التي تقوم بإنتاجها وأسعارها. كما تعرض من خلال هذا الموقع المناقصات التي دخلت بها الشركة وكذلك المشتريات المحلية مثل شراء محطة ما وغيرها. كذلك يعرض الموقع صفحة لإمكانية الاتصال بالشركة ويتكون من مجموعة طرائق الاتصال كالبريد الرسمي الذي يحتوي على رقم الهاتف والفاكس والموبايل فضلاً عن القسم التجاري، قسم الإعلام والعلاقات العامة، مركز المعلومات والمعرفة العلمية، وإدارة الموقع. كما تحتوي الصفحة الرئيسة للموقع على قسم للشكاوى والمقترحات التي تساعد المتصفح أو الزبون على إيصال مقترحاتهِ عن المنتجات التي تقدمها الشركة وبالتالي فإنها تمثل تغذية عكسية تساعد الشركة في تطوير موقعها أو منتجاتها وتلبية رغبات الزبائن في الوقت نفسهُ. وتعرض كذلك من خلال موقعها المجلة التي تصدرها الشركة والتي تعرض من خلالها منتجاتها وإنجازاتها، فضلاً عن احتواء الموقع على قائمة للاستبانه لمعرفة مدى القبول للموقع من قِبل المتصفح، وكذلك تمكنهُ من الحصول على أخر الأخبار والتطبيقات والإعلانات من خلال التسجيل في الموقع بكتابة أسم المستخدم وكلمة المرور. كما تعرض أيضاً على موقعها الالكتروني أهم المقالات والتقارير والمؤتمرات التي تكون على شكل ملفات قابلة للنقل والمعروفة

اختصاراً (PDF) بإمكان الزائر تحميلها أو طباعتها، وأخيراً يتضمن الموقع العلامة التجارية التي تحت أسمها تنتج الشركة مستلزماتها الطبية.

ثانياً: الأنموذج المقترح للتجارة الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن في الشركة المبحوثة

يمثل تشكيل الروابط الالكترونية القوية بين المفاهيم والنظريات شاغلاً رئيساً لمعظم الباحثين، كما أنهُ يُعد مبادرة جريئة من قِبل بعض المنظمات أو الشركات الحكومية منها أو الخاصة بغرض تدعيم الأنشطة ورفع الكفاءة الإنتاجية إلى الحد الأعلى وبما يضمن تحقيق ميزة واحدة أو أكثر من المزايا التنافسية في العالم اليوم، الذي أصبحت فيه المنافسة الشغل الشاغل للكثير من المدراء.

وقد ثبت أن البنية الأساسية الحديثة للكثير من المنظمات، لابدَّ أن تأخذ بالحسبان التطبيقات التي أفرزتها تقانة المعلومات والاتصالات ومنها التجارة الالكترونية وما يرتبط بها من وسائل أو أدوات كالمواقع الالكترونية ذات التصاميم التفاعلية أو الحواسيب المتصلة بالشبكة الدولية للمعلومات على مدار الساعة لاستلام الطلبات أو استضافة بعض الخبراء أو الزبائن ومحاولة خلق جو من التفاعل الإيجابي الذي يصب في نهاية المطاف في مصلحة أي شركة أو منظمة.

أ. إسهام التجارة الالكترونية في تعزيز إدارة علاقات الزبائن وفق الأنموذج المقترح

يسعى الأنموذج المقترح الذي يدور حولهُ البحث إلى تقديم التجارة الالكترونية بعناصرها ومتغيراتها على أنها أداة تسهم إلى حدٍ كبير في تعزيز وتوطيد العلاقة مع الزبائن وتسهّل الوصول والتواصل معهم سواءً على المستوى المحلي داخل المنطقة الواحدة أم على المستوى الدولي عبر العالم كلهُ، إذ يقدم الأنموذج مزايا التجارة الالكترونية على أنها السبيل في زيادة الإنتاجية وإلى الارتقاء بمستويات الجودة، فضلاً عن أنها أداة تدعم أنشطة التسويق وتداول السلع، وهي جميعها تصبُ في مصلحة القائمين على إدارة العلاقة مع الزبائن كنظام مستقل من الممكن أن تطبقهُ الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى (بيئة التطبيق). وتدل التجارب التي جرت في العديد من المنظمات الحكومية منها أم الخاصة على أن نشاط التسويق يؤدي دوراً حاسماً في إنجاح بقية الوظائف التي تؤديها تلك المنظمة، فالإنتاج والمالية وإدارة الموارد البشرية لا تشكّل أي قيمة دونما وجود قنوات وسُبل للتسويق سواءً على مستوى الخدمات أم على مستوى السلع، فالأخير هو من يسهم وبنسبة كبيرة في تحقيق المبيعات وبالتالي الوصول إلى الأرباح. ويسعى الأنموذج المقترح إلى إرساء القدرات اللازمة للتجارة الالكترونية عبر تصميم مجموعة من قواعد البيانات الخاصة بكافة الأنشطة والأقسام التي تقوم بها الشركة المبحوثة وربط تلك القواعد مباشرة بموقع الكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات

(Website) ومحاولـة ربـط الزبـون مباشـرةً بقواعـد البيانـات أثنـاء دخولـهِ للموقـع الالكترونـي واستعراضـهِ للصـفحات المصـممة لـهُ، بقصـد توليـد المعلومـات والبيانـات علـى أسـاس التعامـل المباشـر مـع الزبـون، وتـدور حركـة الإنتـاج باتجـاه الزبـون بشـكلٍ مباشـر وبمـا يسـمح للتجـارة الالكترونية بأن تكون حلقة الوصل بين الشركة والزبائن، وفق نظام نشط يسمح بالتحام التجارة الالكترونية ذاتها مع إدارة العلاقة مع الزبائن عبر اعتماد نسيج الشبكة العنكبوتية للمعلومات، ويسعى الأنموذج المقترح للوصول إلى مجموعة من الأهداف التي يمكن إيجازها بما يأتي:

1. النشر السريع للمعلومات الخاصة بالمنتجات.
2. سهولة الوصول إلى الزبائن وبما يضمن نجاح أنشطة التوزيع المادي.
3. توفير قواعد بيانات تفصيلية عن منحنيات العرض والطلب.
4. ضمان عمليات البيع والشراء المصرفية وتسهيل إجراءاتها.
5. توفير البيانات الضرورية لتطوير المنتجات سواءً على مستوى المنتج ذاتهِ أو على مستوى التعليب والتغليف.

ب. وصف الأنموذج المقترح

يُعد هذا الأنموذج موقعاً على الانترنيت Website تم تصميمهُ باستخدام العديد من اللغات البرمجية منها لغة HTML، وبمساعدة لغات برمجية متعددة منها لغة JAVA SCREPT، فضلاً عن لغات برمجية أو برامج تطبيقية استخُدمت في تصميم قواعد البيانات أو في معالجة الصور التي تم تضمينها هذا الموقع، وارتبط الموقع بمجموعة من قواعد البيانات المصممة بلغة MYSQL، بهدف وضع البيانات ومعالجتها والوصول إلى المعلومات التي قد تستخدم في صناعة القرارات اليومية أو الدورية.

سيتم في هذا المحور عرض الأنموذج المقترح بشكل تفصيلي، بهدف إيضاح مدى أهمية كل عنصر من عناصرهِ، فكما ذكرنا آنفاً، يسعى الأنموذج للوصول إلى كفاءة في استخدام تقانة المعلومات والاتصالات في العمل اليومي الذي يؤديهِ كافة العاملين في الشركة المبحوثة، عبر استخلاص الأنشطة اليومية أو الدورية بنشاط التسويق الذي يُعد نشاطاً حيوياً في أي منظمة، إذ بدونهِ سيتكدس الخزين ويمثل عبئاً – بتكاليفهِ – على المنظمة، مع نشاط أخر لا يقل أهميةً عن ذلك النشاط ولربما يُعد جزءاً منهُ وهو إدارة علاقات الزبائن.

إن الأنموذج المقترح (موقع الكتروني) على الشبكة الدولية للمعلومات، ذو عنصرين أساسيين، العنصر الأول للتجارة الالكترونية، والعنصر الثاني لإدارة العلاقات مع الزبائن، ويتضمن كل عنصر من العنصرين مكونات فرعية على حدى، فالتجارة الالكترونية تتكون من مجموعة من المكونات وكما يأتي:

1. **الرئيسية:** رابط يشير للعودة إلى الصفحة الأم التي تضم الموقع الالكتروني عندما يدخل إليهِ الزائر لأول مرة، ويتم الرجوع إليها في حالة رغبة المستخدم بأي وقت دون الحاجة إلى استعراض الصفحات التي تمت زيارتها بشكل تتابعي.
2. **نبذة عن الشركة:** تضم هذه الصفحة المرتبطة بالصفحة الرئيسية، معلومات تفصيلية عن الشركة، تستهدف استعراض رسالة الشركة، فضلاً عن تاريخ تأسيسها وموقعها والمباني التي تحتويها سواء الإنتاجية أو الخدمية والخطط الإنتاجية التي تعتمدها.
3. **أقسام الشركة:** تمثل هذه الصفحة حلقة من حلقات الوصل بين التجارة الالكترونية والعنصر الثاني للأنموذج المقترح وهو إدارة علاقات الزبائن، إذ تضم كل أقسام الشركة المبحوثة، وهي متاحة للزبون أو الزائر للدخول مباشرةً إلى القسم الذي يسعى إلى معرفة معلومات عنهُ، فأقسام الإنتاج على سبيل المثال نشطة وتتضمن احتكاك وتماس مباشر مع الزبائن بهدف استطلاع آراء وأذواق المستهلكين، فضلاً عن مقترحاتهم حول تطوير المنتجات وسُبل تسويقها، إذ يتم استقبال البيانات والمعلومات مباشرة لكل قسم ومن ثم يتم دراستها بهدف استخلاص ما هو مفيد منها وقابل للتطبيق. ويعمل الأنموذج المقترح على مقارنة المعلومات والبيانات الواردة إلى كل قسم من الأقسام واستبعاد المكرر منها أو ذلك غير القابل للتطبيق وتوفير ما يقابلها من متطلبات أو احتياجات من العنصر الثاني وهو إدارة العلاقة مع الزبائن، بهدف الوقوف على مدى إمكانية تطبيق هذه المقترحات أو الآراء أو الطلبات من عدمها بسرعة وبكفاءة عاليتين، ولما كانت البيانات الكترونية ومخزونة على الحواسيب، فهذا يجعل من إمكانية تحويلها من شكلٍ إلى أخر عملية سهلة وسريعة في آنٍ واحد، إذ يمكن تحويل البيانات النصية إلى صوتية أو العكس وهكذا.
4. **منتجات الشركة:** تعرض هذه الصفحة جميع المنتجات التي تقدمها الشركة المبحوثة مرتبةً حسب الأقسام التي تنتجها، فضلاً عن أسعار هذه المنتجات، وبالتالي يتمكّن الزبائن من الإطلاع على تفاصيل المنتجات بشكل كامل، وبعد الإطلاع على محتويات هذه الصفحة تتكون الصورة لدى الزبون عن منتجات الشركة وتتولد لديهِ الفكرة باتخاذ قرار الشراء.
5. **طلب المنتجات:** بعدما تولّدت الفكرة لدى الزبون بالقيام بعملية الشراء، تسمح هذه الصفحة بالدخول إلى أنموذج الطلب الذي من الممكن ملؤهُ من قِبل الزبائن بشكل الكتروني ومن ثم إرسالهِ إلى قسم المشتريات والمبيعات بهدف تنظيم هذه الطلبيات ومحاولة تلبيتها في المواعيد المحددة من قِبل الزبون.
6. **الاستشارات:** تُمكّن هذه الصفحة الزبائن من تقديم مقترحاتهم واستشاراتهم حول منتجات الشركة وأعمالها، بهدف الوصول إلى حلول للمشاكل التي يواجهها سير العمل في أي قسم من الأقسام أو تطوير وابتكار منتجات جديدة، وترتبط هذه الصفحة كغيرها بقواعد بيانات يتم من

خلالها خزن المعلومات والبيانات على كافة أشكالها وأنواعها ومن ثم محاولة استدعائها وفقما تتطلب الحاجة إليها.

7. **اتصل بنا:** تمثل هذه الصفحة بوابة أساسية للتواصل مع المدراء أو العاملين في الشركة المبحوثة عبر الهواتف التقليدية أم عبر الوسائل الالكترونية (البريد الالكتروني أو المواقع الخاصة بالتواصل الاجتماعي)، وهي بذلك تسمح بإنشاء عناوين تفصيلية عن الزبائن.

8. **الدفع الالكتروني:** تُعد هذه الصفحة محور التواصل مع الزبون فيما يخص التداول المالي سواء باتجاه المنظمة أم خارجها، فعندما يتم دفع أموال ومستحقات للموردين أو عندما تستلم المبالغ المالية لقاء بيع المنتجات لابدَّ لها أن تمر من هذه الصفحة، وتوفر هذه الصفحة مجالاً للدفع المالي الالكتروني، إذ ترتبط مع مجموعة من المصارف المحلية أو العالمية التي تصرف بطاقات الائتمان أو الصكوك الالكترونية، وهي بذلك تسمح بعمليات التجارة الالكترونية بمفهومها الحديث، على أن تظل أنشطة التوزيع المادي هي السبيل لإيصال المنتجات المادية إلى أي مكان بدءاً بداخل المدينة بهدف التجربة أولاً، والتوسع شيئاً فشيئاً نحو دائرة أوسع. ولهذه الصفحة ارتباط مباشر مع قسم المحاسبة في الشركة المبحوثة، بهدف ضبط الأمور المحاسبية بشكل آني دون الحاجة إلى إعادة المراجعة أو التدقيق، إذ تمر الوثائق الالكترونية مباشرة إلى قواعد بيانات محاسبية مصممة مسبقاً واستخراج التقارير مباشرةً وبشكل آني مما يقلل إلى حدٍ كبير من فرص حدوث أي خطأ أو الفساد الإداري.

9. **الإعلانات:** تمثل هذه الصفحة ركناً أساسياً من أركان الأنموذج المقترح بين التجارة الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن، وهي توفر مساحة واسعة ومرنة لوضع وإدارة وتطوير الإعلانات، إذ هي ميدان لنشر الإعلانات الخاصة بالمنتجات والخدمات التي يمكن أن تقدم، كما أنها ترسل من قواعد البيانات الخاصة بالعناوين الالكترونية رسائل بريدية الكترونية وبشكل دوري إلى عناوين الزبائن بهدف إحاطتهم بالمستجدات الخاصة بالأنشطة والخدمات التي تقدمها الشركة المبحوثة، والأنموذج المقترح بذلك يسعى إلى تقليل تكاليف الإعلانات إلى حدٍ كبير كما أنهُ يُحسّن من كفاءتها بالدرجة الثانية، إذ ستصل الإعلانات إلى الجهات المستهدفة مباشرةً وبوقت مناسب.

10. **خارطة الموقع:** تُعد هذه الصفحة خاصة بمدير الموقع، والتي تتيح لهُ إمكانية الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بالشركة المبحوثة، لغرض الدخول إلى خارطة الموقع يجب إدخال أسم المستخدم وكلمة المرور (Username & Password)، وبعد إدخال المطلوب بشكل صحيح من قِبل الشخص المخول، يتمكن الشخص المخول من الدخول إلى محتويات خارطة الموقع والتي تضم عدد من الروابط التشعبية وهي (الصفحة الرئيسية للتحكم، عرض معلومات طلب المنتج، عرض معلومات الاستشارة).

أما العنصر الثاني للأنموذج المقترح وهو إدارة علاقات الزبائن والذي يمكن أن يوصف على أنهُ الواجهة الأساسية للتعامل مع الزبائن، ووضع صورة الشركة المبحوثة أمامهم، ويمكن تعريفها بمجموعة من المكونات تبدأ بالزبائن وتنتهي بالمذاخر الأهلية، ويقع على مسؤولية هذا العنصر دراسة السوق وفتح قنوات اتصال مع الزبائن والمستهلكين بشكل الكتروني وعبر الواقع ذاتهِ، ومن ثم خزن هذه المعلومات والبيانات وفق نماذج الكترونية بهدف ربطها مع العنصر الأخر وهو التجارة الالكترونية وبما يسمح بتوحيد المعلومات واستبعاد المكرر منها وربطها مع الأقسام الإنتاجية والخدمية داخل الشركة المبحوثة. ومن الوظائف الأكثر أهمية لهذا العنصر، هو تسهيل تكوين المعلومات والبيانات عبر الشبكات التي تتضمن تفاعلات متعددة الأطراف الرسمية وغير الرسمية منها، فيما بين مجموعة من الأشكال المؤسسية. وعليهِ فإن العنصر الثاني للأنموذج المقترح وهو إدارة علاقات الزبائن يتكون من مجموعة من المكونات وكما يأتي:

1. **الزبائن:** تضم هذه الصفحة كل المعلومات والبيانات الخاصة بالزبائن كملفات شخصية أو بيانات يتم خزنها على الحواسيب الرئيسة التي تستضيف الموقع ذاتهُ وبما يسمح بدراسة تلك المعلومات والبيانات ومعرفة اتجاهات وتطلعات الزبائن.
2. **الأجهزة:** تقدم هذه الصفحة بوابة للدخول إلى العناصر الأساسية في الشركة المبحوثة وإلى الأدوات التي تؤدي الوظائف بشكل يومي، وهي الأجهزة والمكائن المستخدمة في إنتاج الأدوية والمستلزمات الطبية، بقصد إطلاع الزبائن على أن الأجهزة المستخدمة حديثة الصنع وذات جودة عالية مع إتاحة الفرصة للزبائن بإدخال المقترحات أو الآراء الخاصة بتصنيع المنتجات باستخدام أجهزة أخرى.
3. **الموارد البشرية والمؤهلات:** هذه الصفحات أساسية ومهمة تستهدف تطوير الملاكات الفنية والإدارية العاملة في الشركة المبحوثة عبر عرضها للدعم الفني وهو عبارة عن قواعد بيانات تضم دورات تدريبية أو حلقات نقاشية ذات صلة بالوظيفة التي يقدمها أي عامل مع توفير الشبكة المناسبة للتواصل المعرفي بين العاملين بعضهم مع البعض الأخر وبما يصبُ بالنهاية في مصلحة الشركة المبحوثة، كما أن عرض المؤهلات والمهارات التي يمتلكها العاملين ضروري وهام لجذب الزبائن وضمان تسويق المنتجات، لأن المنتجات ذات الجودة العالية لابدَّ لها أن تُصنع باستخدام أجهزة حديثة وموارد بشرية عالية المهارة.
4. **قاعدة العناوين:** تُعد العناوين التفصيلية لكافة الزبائن المتعاملين مع الشركة المبحوثة، قاعدة أساسية تستند عليها الشركة بعمليات التسويق، إذ من خلال العلاقات الرسمية ومعرفة العناوين التفصيلية يتم إعلام الزبائن عن أي تغيرات في عمليات الإنتاج وبما يسمح بالمعرفة السريعة وإنشاء حلقات التفاعل سريعة الدوران. على أن تضم هذه العناوين، عناوين الأماكن أو عناوين الهواتف أو عناوين الكترونية (الموقع الالكتروني أو عنوان البريد الالكتروني)، كما

أنها تضم أرقام الهواتف التفصيلية التي يتم التحكم بها من خلال نظام إدارة عناوين الزبائن التابع لنظام إدارة علاقات الزبائن في الأنموذج المقترح.

5. **جداول الاستهلاك:** تندرج هذه الصفحة ضمن قواعد البيانات التي تختص بالمواد الأولية أو المواد نصف المصنعة أو غيرها من المواد المستخدمة في التعبئة والتغليف الخاصة بالمنتجات النهائية، وهي تسمح بدخول الزبائن واستطلاع الجداول الاستهلاكية لكافة المواد الأولية سواءً بشكل يومي أو دوري، بهدف معرفة آليات التصنيع والتدخل في اختيار نوعية المواد الأولية عبر اقتراحات وآراء يتم تجميعها في قواعد بيانات يتم خزنها على قواعد بيانات موحدة يمكن أن تستخدم فيما بعد في الأنموذج المقترح على شكل تقارير أو إحصائيات.

6. **المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات الطبية والمذاخر الأهلية:** فإلى جانب العناوين الالكترونية لكافة الزبائن التي توفرها صفحة قاعدة العناوين، هذه الصفحة تسمح بحفظ العناوين الخاصة بالمستشفيات والمراكز الصحية والعيادات الطبية والمذاخر الأهلية على مستوى مدينة الموصل، وبما يسمح بتعزيز وبناء العلاقات مع تلك المستشفيات أو المراكز أو المذاخر أو العيادات الطبية بغرض تسويق المنتجات بسرعة.

كما يتضمن الأنموذج المقترح (الموقع الالكتروني) رابط خاص بالبحث عن المعلومات Search Powered by Google والذي يستخدم في البحث عن المعلومات أو البيانات من قِبل أي مستخدم أو زائر يدخل إلى الموقع الالكتروني وهو يعتمد على البنية الأساسية لمحرك البحث العالمي Google كونهُ أقوى محركات البحث عن المعلومات مقارنةً مع بقية محركات البحث العالمية وفق أحدث الإحصائيات، إذ يستطيع المستخدم من كتابة الكلمات المفتاحية في المربع الخاص بالبحث ومن ثم الكبس على كلمة أبحث، ليسترجع المحرك المعلومات من قواعد البيانات الداخلية للموقع الالكتروني ذاتهُ، كما يستطيع المستخدم اختيار هذا البحث للوصول إلى المعلومات على الشبكة الدولية للمعلومات.

ج. عرض بعض واجهات الأنموذج المقترح (الموقع الالكتروني)

تعرض هذه الفقرة الواجهات التي تم تصميمها للأنموذج المقترح للتجارة الالكترونية وإدارة علاقات الزبائن في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى وفيما يلي توضيح لبعض هذه الواجهات:

1. **الواجهة الرئيسية:** تتضمن الواجهة الرئيسية للموقع الالكتروني المقترح الخاص بالشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى عدد من الروابط التشعبية، والشكل (3) يوضح ذلك.

الشكل (3)

الواجهة الرئيسية

2. **واجهة نبذة عن الشركة:** تتضمن هذه الواجهة نبذة تاريخية مختصرة عن الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، من حيث تاريخ تأسيسها وموقعها ومساحتها ومعلومات عن ما تتضمنهُ الشركة من بنايات إنتاجية أو خدمية، بالإضافة إلى عدد العاملين فيها والشهادات الحاصلة عليها، والشكل (4) يوضح ذلك.

الشكل (4)

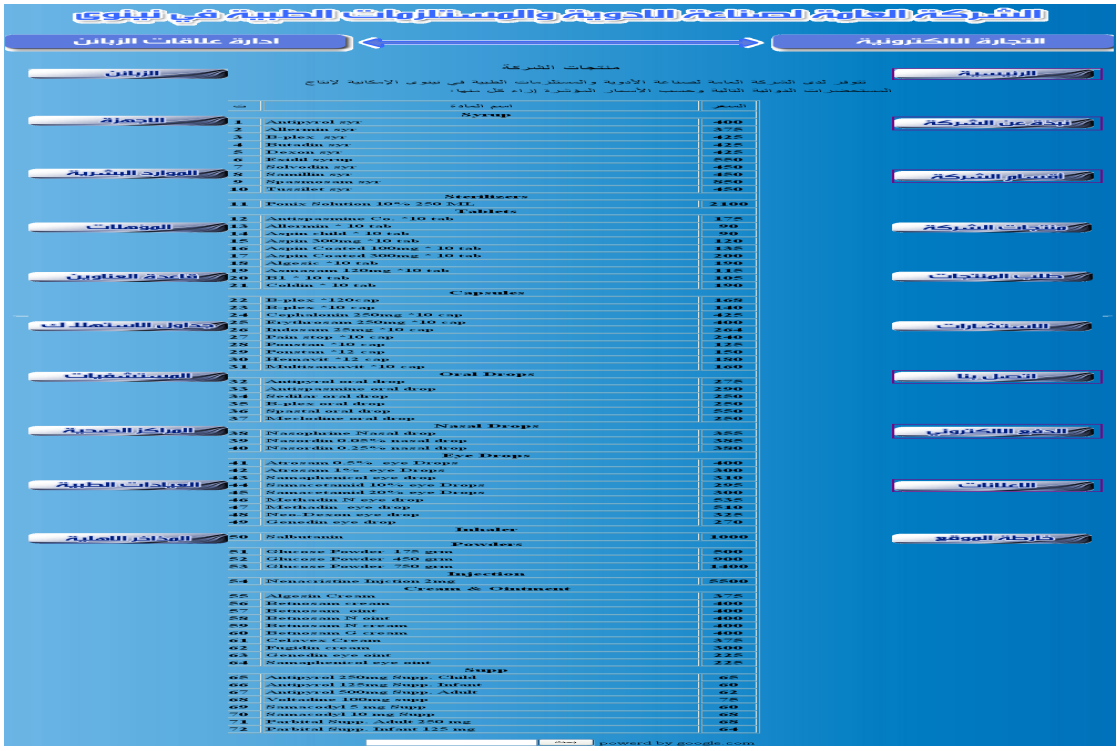
واجهة نبذة عن الشركة

3. واجهة أقسام الشركة: تعرض هذه الواجهة الأقسام الإنتاجية التي تتكون منها الشركة، فضلاً عن وصف قابلية كل قسم على إنتاج الأدوية والطاقة التصميمية الخاصة به، وكما موضح في الشكل (5).

الشكل (5)

واجهة أقسام الشركة

4. واجهة منتجات الشركة: تحتوي هذه الواجهة على جدول يتضمن أسماء الأدوية التي تقوم الشركة بإنتاجها، بالإضافة إلى أسعار هذه الأدوية، وكما موضح في الشكل (6).



الشكل (6)

واجهة منتجات الشركة

5. **واجهة طلب المنتجات:** تضم هذه الواجهة نموذج لإدخال معلومات طلب المنتجات من قِبل الزبائن والتي تتضمن (رقم الزبون، أسم الزبون، مقدار الخصم، طريقة الدفع، رقم الطلب، التاريخ، المنتج، الكمية)، وبعد الانتهاء من ملئ حقول هذه الصفحة يتم تحميل المعلومات من خلال الكبس على حقل إدخال المعلومات ليتم خزنها في قاعدة بيانات الموقع، والشكل (7) يوضح ذلك.

الشكل (7)

واجهة طلب المنتجات

6. **واجهة الاستشارات:** تمكّن هذه الواجهة الزبائن من تقديم الاستشارات حول منتجات الشركة، أو تقديم استشارت طبية أو دوائية، إذ تحتوي على نموذج لتقديم الاستشارة والذي يتضمن (الاسم الثلاثي للزبون، عنوان الاستشارة، تفاصيل الاستشارة، تاريخ الاستشارة)، ومن ثم يتم الكبس على حقل إدخال المعلومات ليتم تحميل الاستشارة في قاعدة بيانات الموقع، وكما موضح في الشكل (8).

الشكل (8)

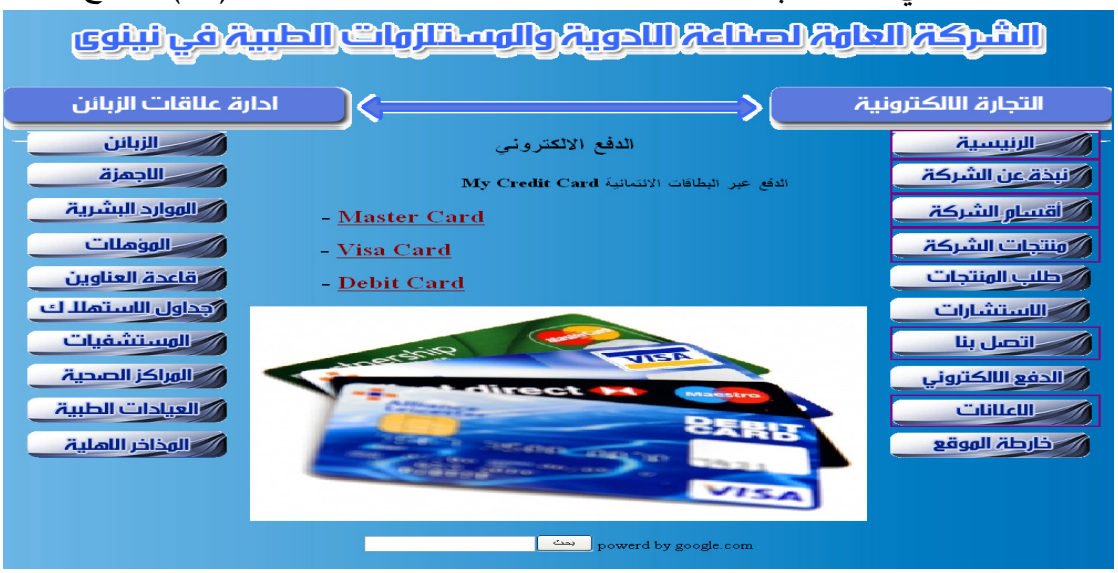
واجهة الاستشارات

7. **واجهة اتصل بنا:** تعرض هذه الواجهة العناوين التي يمكن من خلالها للزبون الاتصال بالشركة والتواصل معها عن طريق مجموعة من طرائق الاتصال، والشكل (9) يوضح ذلك.

الشكل (9)

واجهة اتصل بنا

8. **واجهة الدفع الالكتروني:** تتضمن هذه الواجهة نظم الدفع الالكتروني المستخدمة في التجارة الالكترونية والتي تمكّن الزبائن من سداد قيمة المنتجات الكترونياً، والشكل (10) يوضح ذلك.



الشكل (10)

واجهة الدفع الالكتروني

9. **واجهة الإعلانات:** تعرض هذه الواجهة الإعلانات التي تقوم الشركة بنشرها عبر الشبكة الدولية للمعلومات والتي تحتوي على مجموعة من الروابط التشعبية، كل رابط تشعبي فرعي عند الكبس عليه يمكّن الزبائن من الاطلاع على تفاصيل الإعلان كاملاً، وكما موضح في الشكل (11).

الشكل (11)

واجهة الإعلانات

10. **واجهة خارطة الموقع:** تُعد هذه الواجهة خاصة بمدير الموقع، لغرض الدخول إلى خارطة الموقع يجب إدخال أسم المستخدم وكلمة المرور (Username & Password)، وهذا يضيف للموقع ميزة الحفاظ على سرية المعلومات، وبعد إدخال المطلوب بشكل صحيح من قِبل الشخص المخول، يتم الدخول إلى مكونات هذه الواجهة والتي تحتوي على عدد من الروابط التشعبية، وكما موضح في الشكل (12) وهي كما يأتي:

الشكل (12)

واجهة خارطة الموقع

أ. **الواجهة الرئيسية للتحكم:** بعد القيام بتسجيل الدخول من قِبل الشخص المخول، يتم الانتقال إلى هذه الواجهة مباشرة، ومن خلالها يمكن معرفة عدد التقارير المسجلة، فضلاً عن أخر تقرير تم إضافتهُ، والشكل (13) يوضح ذلك.

الشكل (13)

الواجهة الرئيسية للتحكم

ب. واجهة عرض معلومات طلب المنتج: تحتوي هذه الواجهة على جدول يعرض معلومات طلب المنتجات المقدمة من قِبل جميع الزبائن، والذي يكون بمثابة عقد شراء الكتروني للمنتجات، والشكل (14) يوضح ذلك.

الشكل (14)

واجهة عرض معلومات طلب المنتج

كما أن الواجهة الموضحة بالشكل (14) تحتوي على رابطين تشعبيين للعمليات التي من الممكن إجراءها عليها، الأول وهو الحذف، عند التأشير على أي طلب منتج مقدم من قِبل الزبون يمكن حذفهُ عند الكبس على زر حذف، والثاني وهو التعديل، عند التأشير على أي طلب منتج مقدم من قِبل الزبون يمكن إجراء تعديلات من قِبل مدير الموقع على هذا الطلب بمجرد الكبس على زر تعديل فسوف تظهر الواجهة الموضحة بالشكل (15) والتي من خلالها يمكن إجراء تعديلات على الطلب فيما لو كان هناك خطأً في الإدخال من قِبل الزبون، وبعد إجراء التعديلات من قِبل مدير الموقع يتم الكبس على حقل تحديث المعلومات ليتم خزنها في قاعدة بيانات الموقع.

الشكل (15)

واجهة تعديل طلب المنتج

جـ. واجهة عرض معلومات الاستشارة: تضم هذه الواجهة جدول يعرض المعلومات الخاصة بتقديم الاستشارات من قِبل الزبائن، والشكل (16) يوضح ذلك.

الشكل (16)

واجهة عرض معلومات الاستشارة

وهذه الواجهة الموضحة بالشكل (16) تحتوي على رابطين تشعبيين للعمليات التي من الممكن إجراءها عليها، الأول وهو الحذف، عند التأشير على أي استشارة مقدمة من قِبل الزبون يمكن حذفها عند الكبس على زر حذف، والثاني وهو التعديل، عند التأشير على أي استشارة مقدمة من قِبل الزبون يمكن إجراء تعديلات من قِبل مدير الموقع على هذه الاستشارة بمجرد الكبس على زر تعديل فسوف تظهر الواجهة الموضحة بالشكل (17)، والتي من خلالها يمكن

إجراء تعديلات على الاستشارة من قِبل مدير الموقع، ومن ثم يتم الكبس على حقل تحديث المعلومات ليتم خزنها في قاعدة بيانات الموقع.

الشكل (17)

واجهة تعديل معلومات الاستشارة

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

في ضوء ما تناولهُ الباحثان في الإطار النظري والتطبيقي تبلورت جملة من الاستنتاجات التطبيقية والتي تُشكّل قاعدة أساسية يمكن اعتمادها في بناء المقترحات وهي كالآتي:

1. إن الشركة المبحوثة تمتلك موقعاً الكترونياً على الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنيت)، إلا أنهُ يفتقر إلى العلاقة التفاعلية مع الزبائن، فهو يعرض المعلومات والصور والمنتجات فقط، ولا يسمح بالتفاعل الحي مع الزبائن.
2. يفتقر الموقع الالكتروني للشركة المبحوثة إلى قواعد بيانات يستند عليها الموقع الالكتروني بهدف حفظ المعلومات واسترجاعها وفق تقارير حسب الحاجة إليها، كما أنهُ مصمم بطريقة يمكن استخدامها بسهولة بكونهِ يعتمد بالدرجة الأساس على لغة النصوص التشعبية HTML.
3. إن الشركة المبحوثة تنتج كميات كبيرة من الأدوية والمستلزمات الطبية إلا أنها تواجه صعوبة كبيرة في تسويقها إلى السوق المحلية فضلاً عن السوق الإقليمية، والسبب في ذلك يعود إلى ضعف أداء قسم التسويق في هذه الشركة المبحوثة وضعف العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزبائن.
4. يتضح من خلال عرضنا للأنموذج المقترح والذي يدعو الشركة المبحوثة إلى اعتماد أنموذج الكتروني مقترح يتم عبرهُ دمج إدارة علاقات الزبائن مع التجارة الالكترونية بقواعد

بيانات موحدة، يتم تحديثها أو استدعائها بالدخول إلى الموقع الالكتروني الذي تم تصميمهُ وهذا سوف يوفر كماً كبيراً من المعلومات الخاصة بالزبائن والتجارة الالكترونية في آنٍ واحد.

5. اعتماد الأنموذج المقترح من قِبل الشركة المبحوثة سوف يمكنها من الاستجابة السريعة لمنحنيات الطلب المتسارعة لنوعية وكمية الأدوية والمستلزمات الطبية عبر تنشيط الإعلانات أو الاحتكاك المباشر مع الزبائن على اختلاف أنواعهم وأماكنهم.

ثانياً: المقترحات

استكمالاً للمتطلبات المنهجية، وجدَ الباحثان أنهُ من المفيد تقديم المقترحات الآتية:

1. على الشركة المبحوثة السعي للاستفادة من الفرص الجديدة للأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية والتكيّف معها لتعزيز موقعها التنافسي وزيادة حصتها السوقية.
2. إعادة هيكلة قسم الإعلام الموجود حالياً بالشركة المبحوثة وتحويلهِ إلى قسم جديد تحت أسم إدارة العلاقة مع الزبائن، يقع على عاتقهِ مسؤولية تنظيم قواعد البيانات الخاصة بكافة المعلومات المتعلقة بالزبائن بشكل نماذج ورقية أو الكترونية ومن ثم تحويلها إلى نظام بلغة MySQL.
3. ضخ تقانات جديدة إلى أقسام البيع المباشر في الشركة وبما يسمح بمرونة عمليات الدفع المالي وتعزيز الثقة بالتداولات المالية مع الزبائن، إذا ما رغبوا في عمليات البيع والشراء وفق البطاقات الائتمانية المعمول بها حالياً في العراق مع ضمان دقة أنشطة التوزيع المادي للمنتجات وسلامة وصولها.
4. إيجاد الحلول الكافية للتفاوض مع المؤسسات الصحية والطبية الحكومية بكونها أكبر مستهلك للأدوية والمستلزمات الطبية داخل البلد ومحاولة وضع حلول مناسبة لتوجيه عمليات شراء تلك المواد من الشركة المبحوثة، والاستجابة للشروط التي تضعها تلك المؤسسات وبما يخدم الاقتصاد الوطني أيضاً لأنهُ سيقلل من عمليات الاستيراد التي تستنزف أموال كبيرة من ميزانية الدولة.
5. التطوير المستمر للموقع الالكتروني على الشبكة الدولية للمعلومات عبر توظيف عاملين متخصصين في الجوانب الفنية والعلمية على أن يتولى أصحاب الذوق الفني عمليات جذب الزبائن بالمظهر المتميز للموقع الالكتروني، ويتولى أصحاب الخبرات العلمية عمليات تعزيز قواعد البيانات وبما يضمن حقوق كافة الأطراف المتعاملة مع الشركة المبحوثة.
6. على إدارة الشركة المبحوثة الإسراع في اعتماد التجارة الالكترونية وتهيئة الملاكات البشرية المتخصصة في هذا المجال للاستفادة من الفرص التي تقدمها هذه التقانة، لما

توفرهُ من زيادة في حجم المبيعات وتخفيض التكاليف وتقليص الوقت والجهد، ولما تحققهُ من تواصل فاعل مع منظمات الأعمال والزبائن، وإمكانية الحصول على المعلومات الحديثة بالتعاون مع الشركات العربية والأجنبية، مما يمكّنها من التعرف على أفكار جديدة في مجال عملها وتحسين المنتجات وتعزيز قدرتها التنافسية.

7. ينبغي على الشركة المبحوثة الاهتمام بما يتطلبهُ الدخول في ميدان التجارة الالكترونية من إحداث تغييرات مهمة للعمليات القائمة، فضلاً عن توظيف استثمارات كبيرة في تقانة المعلومات، لكي تحقق النجاح والنمو والبقاء.
8. توسيع استخدام خدمة الانترنيت في الشركة المبحوثة، وفي قسم التسويق على نحو خاص، لكي تتمكن من الإطلاع على التطورات الحاصلة في العالم ومواكبتها وتطوير عملها وبشكل يعزز خدمة الزبون والعلاقة معهُ وتطوير المنتجات.
9. يتطلب إجراء المعاملات التجارية عبر شبكة الانترنيت درجة عالية من السرية والأمان، وهذا يتطلب تدخل مباشر وسريع من قِبل الدولة وتبني سياسات محددة تضمن أمن وحماية حق الزبون والحفاظ على خصوصيتهِ، بما يحقق درجة عالية من الثقة بهذا الأسلوب التجاري الجديد.
10. تفعيل خدمة التخاطب المباشر مع الزبائن عبر شبكة الانترنيت، لما يعنيهِ ذلك من زيادة الحصة السوقية للشركة المبحوثة وتوفير وقت وجهد المراجعات للشركة والزبائن.

المصادر

أ. المصادر العربية

1. أبوعرفة، عدنان ومحمد، عبدالباعث وعامر، إيهاب، 2010، مقدمة في تقنية المعلومات، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. اوسو، خيري علي، 2007، دور رأس المال الفكري في اعتماد التقانات الحديثة للتسويق وتحسين مستوى جودة الخدمة الفندقية، أطروحة دكتوراه فلسفة غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
3. برهان، محمد نور وخطاب، عزالدين، 2010، التجارة الالكترونية، الطبعة الثانية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر.
4. البغدادي، عادل عبد الهادي، 2008، توظيف العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة علاقات الزبون والتسويق ضمن إطار متكامل مع الإشارة إلى منظمات الأعمال العراقية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 5، العدد 19، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، ص 32 – 67.

5. البكري، ثامر ياسر، 2004، إدارة المعرفة التسويقية باعتماد إستراتيجيات العلاقة مع الزبون، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، 26-28 أبريل، عمان، الأردن.
6. الحربي، نشوان إبراهيم علي، 2011، إطار مقترح لتطوير خدمات مراقبي الحسابات في بيئة التجارة الالكترونية / دراسة لآراء عينة من مراقبي الحسابات في العراق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
7. السالم، محمد عاصم محمد علي، 2010، تصميم مستودع بيانات لدعم إدارة علاقات الزبائن / دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
8. شنايدر، جاري، 2008، التجارة الالكترونية، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
9. الطيطي، خضر مصباح، 2008، التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية: من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. العبدلي، عابد بن عابد، 2003، التجارة الالكترونية في الدول الإسلامية (الواقع – التحديات – الآمال)، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، كلية الشريعة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Economics/16101.doc.
11. عليان، ربحي مصطفى، 2010، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. عمروش، فادي، 2009، تصميم وتنفيذ تطبيق ويب لنظام إدارة العلاقات مع الزبائن، رسالة ماجستير في هندسة الحاسبات، جامعة حلب، http://www.pfadyamr.com.filerarticesCRM.
13. غنيم، أحمد محمد، 2009، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
14. كوتلر، فيليب وآرمسترونج، جاري، 2009، أساسيات التسويق، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، الكتاب الثاني، الطبعة الانجليزية، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
15. محمد، فائزة عبد الكريم، 2009، مدى إمكانية تطبيق التجارة الالكترونية في صناعة التأمين / دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير في التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.

16.مكليود، رايموند وشيل، جيورج، 2009، نظم المعلومات الإدارية، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
17.نجم، نجم عبود، 2009، الإدارة والمعرفة الالكترونية: الإستراتيجية – الوظائف – المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18.ياسين، سعد غالب، 2009، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
19.ياسين، محمود يوسف، 2010، واقع ممارسات التسويق بالعلاقات وأثرها في بناء الولاء كما يراها عملاء البنوك في محافظة أربد، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، أربد، الأردن، http://www.stqou.com/vb/attachment.php?attachmentid=13419.

ب. المصادر الأجنبية

1. Ahmed, Tariq Mohiuddin, 2005, Internet and Customer Relationship Management in SME´s, Master Thesis in Electronic Commerce, Department of Business Administration and Social Sciences, Lulea University of Technology, Mid Sweden, http://www.epubl.ltu.se/1404-5508/2005/087/LTU-SHU- EX05087 -SE .pdf.
2. Anderson, Robert & Stang, Daniel B., 2000, Customer Relationship Management (CRM): Perspective, Gartner Research, http://www.lamarheller.com/ technology/ crm /.../crm data perspective. pdf.
3. Bueren, A. & Schierhol, R. & Kolbel, Lutz & Brenner, Walter, 2004, CKM-Improving Performance of (CRM) with (KM), Proceedings of 37th Hawaii International Conference on System Sciences, http://web.njit.edu/~jerry/CRM-Monograph.
4. Camillo, Furio & Liberat, Caterina, 2006, e-CRM, Web Semantic Propensity Models and Micro-data-mining: An Application of Kernel Discriminant Analysis to the Glam on Web case, Journées Internationales D'Analyse Statistique des Données Textuelles, Università di Bologna – Italy, Vol. 8, No. 8, http://lexicometrica.univ-paris3. fr/jadt/jadt2006/PDF/021.pdf.
5. Clark, Paul W. & Das, Nee, 2003, Exploring the Use of E-CRM Elements and Effective Website Design as Tools for Reducing Consumer Post-Purchase Cognitive Dissonance, Journal of Technology Research, http://www.aabri.com/manuscripts /08125.pdf.
6. Cunningham, Michael, J., 2002, Customer Relationship Management, Wiley Capstone-Co, UK.

7. Goldenberg, Barton J., 2002, Customer Relationship Management Automation, Published by Prentice Hall PTR, adivision of pearson Education, Inc.
8. Harb, Yousra & Abu-Shanab, Emad, 2009, Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) in Zain Company, Yarmouk University, Jordan, http://www.alzaytoonah.edu.jo/Faculties /Science/Conferances/.../5 03yusra.pdf.
9. Kiang, Melody & Chi, Rehort T., 2005, e-Commerce and Small Business, http://www.making.Csulb.Edu.
10. Kim, Changsu & Zhao, Weihong & Ycmg, Kyung Hoon, 2008, An Empirical Study on the Integrated Framework of e-CRM in Online Shopping: Evaluating the Relationships Among Perceived Value, Satisfaction, and Trust Based on Customers' Perspectives, Journal of Electronic Commerce in Organizations, 6(3), 1-19, July-September, http://www.is.uwlax.edu/Yang/research/e-crm.pdf.
11. Kok & Zyl, 2006, The Relationship Between Knowledge Management and Business Intelligence and Customer Relationship Management, http://www. Thedeliverpartnership.com.
12. Kotler, Philip & Armstrong, G., 2005, Marketing An Introduction, 7th ed., Prentice Hall, U.S.A.
13. Minges, Michael, 2000, Counting the Net: Internet Access Indicators, International Telecommunication Union, Switzerland, http://www.isoc.org./isoc/conference/inet/00/cdproceedings/8e/8e.
14. Parker, Kevin R. & Nitse, Philip S. & Tay, Albert S.M., 2009, The Impact of Inaccurate Color on Customer Retention and CRM, The International Journal of an Emerging Tran discipline, Vol. 12, pp.: 105-122, http://inform.nu/Articles/Vol12/ISJv12p105-122Parker 528 .pdf.
15. Salomann, Harald & Dous, Malte & Kolbe, Lutz & Brenner, Walter, 2006, Advancing CRM Initiatives with Knowledge Management, Journal of Information Science and Technology, Vol. 3, No.2, pp.:1-43, http://www.ugoe.de/de/document/download/./28_Advancing_CRM _JIST.pdf.
16. Sanayei, A. Ph. D., 2004, Electronic Commerce Customer Relationship Management: A Case Study of the Petrochemical Industry, Iranian Journal of information Sciences & Technology, Vol. 2, No. 2, http://www.srlst.com/ijist/ijist-Vol2N2 /ijist22-21-30.pdf.
17. Sharif, Mohammad Nazir Ahmad & Ching, Ng Moon & Bakri, Aryati & Zakaria, Nor Hidayati, 2005, Using a Priori Algorithm for Supporting an e-Commerce System, Journal of Information

Technology Impact, Vol. 5, No. 3, pp.: 129-138, http://www.jiti.com /v05/jiti.v5n3.129-138.pdf.

18. Torres, A. Jr. & Akridge, Jay T. & Gray, Allan & Boehlje, Michael & Widdows, Richard, 2007, An Evaluation of Customer Relationship Management (CRM) Practices Among Agribusiness Firms, International Food and Agribusiness Management Review, Vol. 10, Issue 1, http://www.ifama.org/events/ conferences / 2005 /1037_Paper_Final.pdf.
19. Watson, Richard T. & Berthon, Pierre & Pitt, Leyland F. & Zinkhan, George M., 2008, Electronic Commerce: The Strategic Perspective, Switzerland.

"تصميم وبناء ذاكرة معرفية للحفاظ على رأس المال الفكري وتنميته بالاعتماد على برمجية "Microsoft Office Access

"نموذج الكتروني مقترح للجامعة اللبنانية الفرنسية /أربيل"

بحث مقدم من قبل:

المدرس المساعد
عبدالستار عبدالجبار العكيدي
قسم تكنولوجيا المعلومات/ادارة الاعمال
الجامعة اللبنانية الفرنسية/اربيل
Abdulstar_mis1987@yahoo.com

المدرس المساعد
أفين سليم نوري
فاكلتي القانون والإدارة/قسم ادارة الاعمال
جامعة دهوك
Aveen.nori@yahoo.com

الى : المؤتمر العلمي العالمي الأول لفاكلتي القانون والإدارة تحت شعار" نحو بيئة استثمارية أفضل : الواقع – التحديات – الآفاق"

23-25 نيسان 2013

جامعة دهوك – فاكلتي القانون والإدارة

جمهورية العراق – إقليم كوردستان العراق

الملخص

تعد قواعد المعرفة من أهم التطورات الفكرية المعاصرة ، إذ تعتبر نتيجة للتطورات التقنية في مجال خزن المعلومات والمعارف على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . ولكن سرعان ما تعاظم دورها المؤثر في بناء ميزة تنافسية وإدامتها ، والتي تعتمد على الموجودات الفكرية ، ورأس المال المعرفي والاستثمار فيه وهذا بدوره يعزز الإبداع المستمر في مجال ادارة الاعمال.

ان فكرة البحث تتمحور في تصميم وبناء قاعدة معرفية يتم فيها خزن المعرفة الصريحة التي يتم الحصول عليها من المحاضرات(المكتوبة،المسموعة، المرئية) والبحوث والمنشورات التي يقوم اساتذة الجامعة المبحوثة بأعدادها ونشرها او شرحها للطلبة في كافة كليات الجامعة وأقسامها، فهذه القاعدة تعتبر كذاكرة تنظيمية تنمو وتتطور بمرور الوقت، فمن المعروف ان بقاء المورد البشري (رأس المال الفكري) في نفس مكان العمل غير مضمون فهو معرض للانتقال الى مكان اخر او مفارقة الحياة وغيرها من الامر الخارجة عن اطار سيطرة ادارة الكلية.

ولأجل عدم فقدان هذه المعرفة فقد قام الباحثان بتصميم وبناء قاعدة معرفية يتم خزن المعلومات(النصية والصوتية والفيديوية) لكي تكون مرجع ووعاء معرفي ينمي ويطور افكار الاساتذة والطلبة وغيرهم من المخول لهم بالإطلاع على تلك المعلومات والمعارف.

Abstract

Knowledge bases is one of the most important contemporary intellectual developments, it is considered as a result of technical developments in the field of storage of information and knowledge on the level of information and communication technology. But soon the growing influential role in building and sustaining a competitive advantage, and that rely on intellectual assets, knowledge capital and investment and this in turn promotes constant innovation in the field of Business Administration.

The idea of search-centric design and build a knowledge base where storage explicit knowledge obtained from lectures (written, audio, visual), research and publications by the university professors surveyed prepared and published or explained to the students in all faculties and departments, this rule is memory regulatorygrow and evolve over time, it is known that the survival of the human resource (intellectual capital) in the same workplace is not guaranteed is fair to move to another place or the paradox of life and other matter beyond the framework of the control of the college administration.

In order not to lose this knowledge has the researchers to design and build a knowledge base is stored information (text, audio and video) in order to be a reference and a pot of knowledge develops and develops ideas of professors and students and other authorized them to see that information and knowledge.

المقدمة

إن استعانة إدارة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم رأس المال الفكري يمثل مصدر قوة وفتح فرص إضافية لمواجهة التحديات والتغيرات البيئية التي تعيشها منظمات الأعمال والمجتمعات التعليمية فهذه الاستعانة ساعدت هذه المنظمات على البقاء في السبق التنافسي.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واحدى ادواتها قواعد البيانات تمتلك قابليتين أساسيتين هي ترميز المعرفة التي تجعل المعرفة المرمزة الأكثر ظاهرية وقابلية إنشاء الشبكات بحيث يمكن نقل وتدفق المعرفة بسرعة اكبر من المنظمات(الجامعات) المنافسة ، إضافة إلى التدفق المعرفي داخل المنظمة (الجامعة) وبالتالي فأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهل من نقل وتدفق المعرفة الضمنية والظاهرة وبالتالي تنمية رأس المال المعرفي. لذا فأن ظهور المعرفة في هذا العالم الرقمي يشير إلى ما يعرف بالموجة الثالثة (عصر المعلومات ، الاقتصاد القائم على المعرفة ، مجتمع المعرفة).

على هذا الاساس سيتضمن البحث اربع محاور رئيسية، يعرض المحور الاول منهجية الدراسة(المشكلة،الاهمية، الاهداف، فرضية الدراسة)، ويتضمن المحور الثاني الاطار النظري بشطريه(ادارة المعرفة ورأس المال الفكري)، بينما يوضح المبحث الثالث اهم الخطوات المتبعة في تصميم القاعدة المعرفية باستخدام البرمجية البرمجية Microsoft Office Access، ويأتي اخيرا المبحث الرابع لعرض اهم الاستنتاجات والمقترحات التي توصل اليها الباحثان.

المحور الاول: منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة

يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالأتي: (كيف يمكن تصميم وبناء ذاكرة معرفية تساهم في دعم وتنمية رأس المال الفكري) ومن اجل توضيح المشكلة بصورة أكبر تحاول الدراسة طرح مجموعة تساؤلات بغية محاولة الإجابة عن بعضها ضمن الجانب النظري، وتفسير بعضها الأخر بالجانب العملي، وهذه التساؤلات هي:

1. ماذا نعني بإدارة المعرفة ورأس المال الفكري ؟
2. هل تعتمد الجامعة المبحوثة نظام لإدارة المعرفة ورأس المال الفكري ؟

3. هل لدى ادارة الجامعة المبحوثة التصورات الكافية عن العلاقة بين الخزين المعرفي ودورة في تنمية رأس المال الفكري؟
4. هل يمكن تقديم انموذج برمجي يعزز دور ادارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري ؟

ثانياً: اهداف الدراسة

يرتكز الهدف الرئيس للدراسة حول تقديم انموذج مقترح للذاكرة المعرفية ودورة في تنمية وتطوير رأس المال الفكري في الجامعة المبحوثة من خلال بناء قاعدة معرفة بهدف الوصول الى نظام يعزز ويتناسب مع رأس المال الفكري للجامعة المبحوثة، فضلا عن تحقيق الاهداف الاتية:

1. اعتماد اطار نظري حول كل من ادارة المعرفة و رأس المال الفكري كمرتكزات محورية للجانب التحليلي والأنموذج المقترح للدراسة.
2. تحليل الواقع الميداني لإلية سير المعرفة وتدفقها في الجامعة المبحوثة ومدى امكانية حوسبة تلك المعارف وخزنها في تلك القواعد وبالتالي تكوين ذاكرة تنظيمية معتمدة من قبل الجامعة.
3. بناء نظام مقترح عن تفاصيل ومراكز المعرفة في الجامعة المبحوثة والمعززة لرأس مالها الفكري.

ثالثاً: اهمية الدراسة

تبرز اهمية الدراسة من خلال ضرورة تبني الادوات الاكثر قدرة على تحسين اداء الجامعة المبحوثة ممثلة بالخزن المعرفي الالكتروني احد الادوات القادرة على تحسين اداء رأس المال الفكري من خلال المحافظة على هذه المعارف وضمان تدفقها والمشاركة بها من قبل المورد البشري المتعطش لها وبالتالي تنمية وتوسيع افكاره باعتماد نظام الكتروني ملائم لهذه العملية، لذا تناولنا هذا الموضوع الذي بات مثار اهتمام العديد من الجامعات العالمية الساعية للمحافظة على معارفها وخزنها بالصورة الرقمية ونشرها بين افرادها الساعين لتلك المعلومات وبالتالي تحقيق الريادة والتميز في جانب تنمية وتطوير رأس المال الفكري.

رابعاً : فرضية الدراسة

من اجل تعزيز الاطار المنهجي للدراسة انطلاقاً من مشكلتها وأهميتها وأهدافها اعتمدنا فرضية رئيسية مفادها الاتي: **((تسهم الذاكرة المعرفية الالكترونية في المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته للجامعة اللبنانية الفرنسية/اربيل)).**

خامساً: اساليب جمع البيانات والمعلومات

من اجل تحقيق الدراسة اهدافها ومعالجة مشكلتها والتحقق من فرضيتها اعتمدنا في بناء الاطار النظري على المصادر العلمية العربية منها والأجنبية من دوريات ومراجع واطاريح ورسائل وخصوصا ذات الصلة منها في محاور الدراسة ومتغيراتها الاساسية.

اما انجاز الاطار الميداني من الدراسة فقد استسقت بياناته ومعلوماته من مصادر معتمدة على المعايشة الميدانية للواقع الحالي للجامعة اللبنانية الفرنسية من خلال دراسة وتحليل متغيرات الدراسة ومدى اعتمادها في الجامعة المبحوث ومقارنتها بالحالات العملية الافضل لمجال الدراسة بما يعزز تقديم انموذج برمجي يمكن ان يخدم الجامعة المبحوثة والجامعات المماثلة.

المحور الثاني:الاطار النظري للدراسة

❖ ادارة المعرفة

اولاً: مفهوم المعرفة

عرفت المعرفة منذ القدم، وتحدث عنها الفلاسفة القدماء من إغريق ورومان ومسلمين، وأكد عليها القرآن الكريم في آياته، والرسول الأعظم (صلى الله علية وسلم) في أحاديثه. إن المعرفة بوصفها مفهوماً قد ورد تعريفها في المعاجم والقواميس على أنها إدراك واضح وأكيد للأشياء وللحقائق وللسلوك(الدوري،11،2004). أما مصطلح نظرية المعرفة (Theory of Knowledge) والمعروف بـ (Epistemology) فهو مصطلح يوناني الأصل، إذ أنه يتكون من مقطعين الأول (Epistem) ويقصد به العلم أو المعرفة والثاني (Logos) ويقصد به نظرية المنهج (الحافظ، 2006، 6). ووفقا لقاموس(Oxford) فأن مصطلح المعرفة يعني عملية أو فعل اكتساب المعارف بواسطة الحواس أو الحدس، كذلك عرفها قاموس(Drever) لعلم النفس بأنها مصطلح عام يغطي جميع صيغ التعلم المتنوعة من إدراك وتخيل وتذكر واعتقاد أو تفكير وحكم وتسبيب (حنا،20،2011). وتكمن أهمية المعرفة في أنها تدل على إحاطة الإنسان بما يدور حوله من الأشياء والإلمام بكيفية إدراك الظواهر ومعالجتها لان العمليات العقلية تلعب دورا رئيساً في السلوك الإنساني، وإن العقل البشري هو الذي ينشط الإنسان على أن يجري مقارنات ويتخذ قرارات ناجحة ومناسبة لاكتشاف أساليب جديدة في حل المشكلات (الدوري و الشمري، 2004، 10). وما التقدم الكبير للحضارات القديمة والحديثة إلا دليل على قابليتها للتعلم ومشاركة المعرفة.أما ألمعرفه في اللغة فتأتي من الفعل عرف (العيسوي، 43،2003) أما حجازي فينظر أليها على أنها عملية تراكمية تكاملية تحدث وتتكون على امتداد فترات زمنية طويلة نسبياً كي تصبح متاحة للاستخدام والتطبيق من اجل معالجة مشكلات وظروف معينة(حجازي،55،2005) ويعرفها (Haruna, *et.al*,2010,3) حصيلة مهمة ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم.أما Sargeant & Douglas يعرفانها بأنها معلومات منظمة قابلة للاستخدام في

حل مشكلة معينة أو هي معلومات مفهومة ومحللة ومطبقة (نجم،2005،26). وقد عرف (Daft, 2001, 260) المعرفة بأنها تتكون من جزئيين: ظاهري يمكن التعامل معه بصورة مباشرة ونقله وتحويله إلى وثائق يمكن الرجوع إليها، والثاني ضمني يصعب تحويله إلى وثائق أو نقله ويتضمن المهارات والخبرات والحكمة التي يمتلكها الفرد. أما (ياسين، 2006، 116) فقد عرف المعرفة بوصفها القدرة في عملية إنتاج الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني بل هي ضرورية لتنفيذ الأنشطة بكفاءة وفاعلية، وفق هذا المفهوم للمعرفة فإن ما تمتلكه المنظمة من معلومات في أنظمتها الداخلية والمهارات والقدرات العقلية لدى العاملين تشكل بمجموعها مورداً للمنظمة إذا تم استخدامه وإدارته بشكل علمي ومنطقي ينعكس بالضرورة على أداء المنظمة إذ يوفر لها ميزة على غيرها من المنظمات المنافسة.

ثانياً: أنواع المعرفة

تصنف المعرفة إلى أنواع مختلفة وعند التفكير بالمعرفة، فإن من يطور المعرفة عليه أن يكون حسن الإطلاع على أنواع المعرفة وكيفية اختيارها أثناء عملية اكتسابها.

فقد ميزا كل من (Bolisani& Scarso,1999) و (Lundvall& Johnson.1994) أربعة أنواع من المعرفة، وكذلك فعل (Drew,1999)، وهي: معرفة ماذا، معرفة لماذا, معرفة كيف، معرفة من. في حين أضاف كل من (Kingston&Macintosh,2000) نوعان آخران هما، معرفة متى، ومعرفة أين، وتبيانها كما يلي (عجام،2007،64) :

1. معرفة ماذا (know–what): وتشمل المعرفة حول الحقائق وهي قريبة لمعنى المعلومات، وبالتالي يمكن نقلها. ويصفها (Kingston&Macintosh) بكونها المعرفة الصريحة حول الأشياء، وتشمل المفاهيم، المواضيع والحالات المادية، وهي معاكسة للمعرفة الإجرائية حول الأفعال. ويذكر (Drew) أنها تستخدم من قبل الخبراء والاختصاصين.
2. معرفة لماذا (know–why): وتشير إلى المعرفة العلمية للمبادئ والقانون، العقلانية، الأسباب، المناقشات، البحوث التطبيقية، وتبرير الأشياء التي حدثت وطريقة عملها .
3. معرفة كيف (know–how): وهي المعرفة حول الأفعال المطلوبة إذا وقع حدث معين، وما هو الفعل المطلوب لحالة معينة، والأمر المطلوب لذلك. ويذكر (Bolisani&Scarso) أنها تتألف من القابليات التطبيقية لتنفيذ فعاليات خاصة، في حين يخصصها (Drew) لعمليات الإبداع. إن معرفة كيف تعتمد على التجارب الطويلة وهي المطلوبة لبناء الأنظمة الخبيرة، ولكن المشكلة مع التجارب العملية التي قلما توثق، فمعرفة كيف ليست معرفة كتب؛ بل تجربة عملية .
4. معرفة من (know–who): وتتألف من معلومات حول من يعرف ماذا، ومن يعرف كيف في حين يشير (Drew) أنها تشير إلى أهمية الأفراد والعلاقات السياسية والاجتماعية.

ويشير كل من (Lundvall&Johnson,1994) إلى أن النوعين (1 ،2) يسهل ترميزهما، ويستوعبان ضمن المعرفة الظاهرية، أما النوعان (3 ،4) فمن الصعب ترميزهما، ويقعان ضمن المعرفة الضمنية.

5. معرفة متى (know–when): هي المعرفة المطلوبة للسيطرة وفي التوقيت المطلوب على الأفعال أو الحوادث التي تقع أو التي يجب أن تقع .

6. معرفة أين (know–where): وتتضمن مواضع الحاجة للمعرفة، ومن أين تأتي الاتصالات، ومدخلات ومخرجات المعرفة.

كما يذكر (نجم،2005،46) أن (T.Backman) قد صنف المعرفة إلى أربعة أنواع،هي:

1.ألمعرفه الصريحة Explicit Knowledge: وهي معرفه جاهزة وقابلة الوصول موثقة في مصادر المعرفة الرسمية التي عادة ما تكون جيدة التنظيم.

2.المعرفة الضمنية Tacit Knowledge: وهي معرفة قابلة للوصول من خلال الاستعلام والمناقشة ولكنها معرفة رسمية يجب أن توضع وبعدئذ تنقل وتبلغ.

3.المعرفة الكامنة Implicit Knowledge : وهي معرفة قابله للوصول بشكل غير مباشر فقط،ويتم ذلك بصعوبة من خلال أساليب الاستنباط المعرفي وملاحظة السلوك.

4.. المعرفة المجهولة Unknown Knowledge: وهي المعرفة المبتكرة أو المكتشفة من خلال النشاط،المناقشة،البحث،والتجريب.

ويمكن إضافة أنواع أخرى لتصنيف المعرفة وتأخذ بنظر الاعتبار فرص تمثيلها في نظم تكنولوجيا المعلومات: (ياسين، 2007، 35)

1) المعرفة الإجرائية:تصف المعرفة الإجرائية كيف يجب أن تحل المشكلة.

2) المعرفة الإعلانية:توضح المعرفة الإعلانية ما هو معروف حول المشكلة.

3) المعرفة البعدية: يتناول هذا النوع من المعرفة توصيف المعرفة نفسها بما يساعد في اختيار المعرفة الملائمة للمشكلة ولتعزيز فعالية النظام الخبير في حل المشكلات.

4) المعرفة الاستكشافية:وهي المعرفة التي تستخدم قواعد المنطق لضبط عملية التفكير والإدراك، وتدعى المعرفة الاستكشافية بالمعرفة الظلية وهي في حقيقة الأمر معرفة تجريبية.

وصنف (Fulmer ,2011,5–6) المعرفة إلى معرفة سطحية، عميقة، إجرائية، وتجريبية.

- المعرفة السطحية (shallow knowledge): وهي المعرفة ذات الحد الأدنى من فهم منطقة المشكلة. ومثالها إعطاء قرض مصرفي لا يتطلب من الموظف المختص إدخال متغيرات كثيرة لعملية إعطاء القرض عدا متغير الراتب.

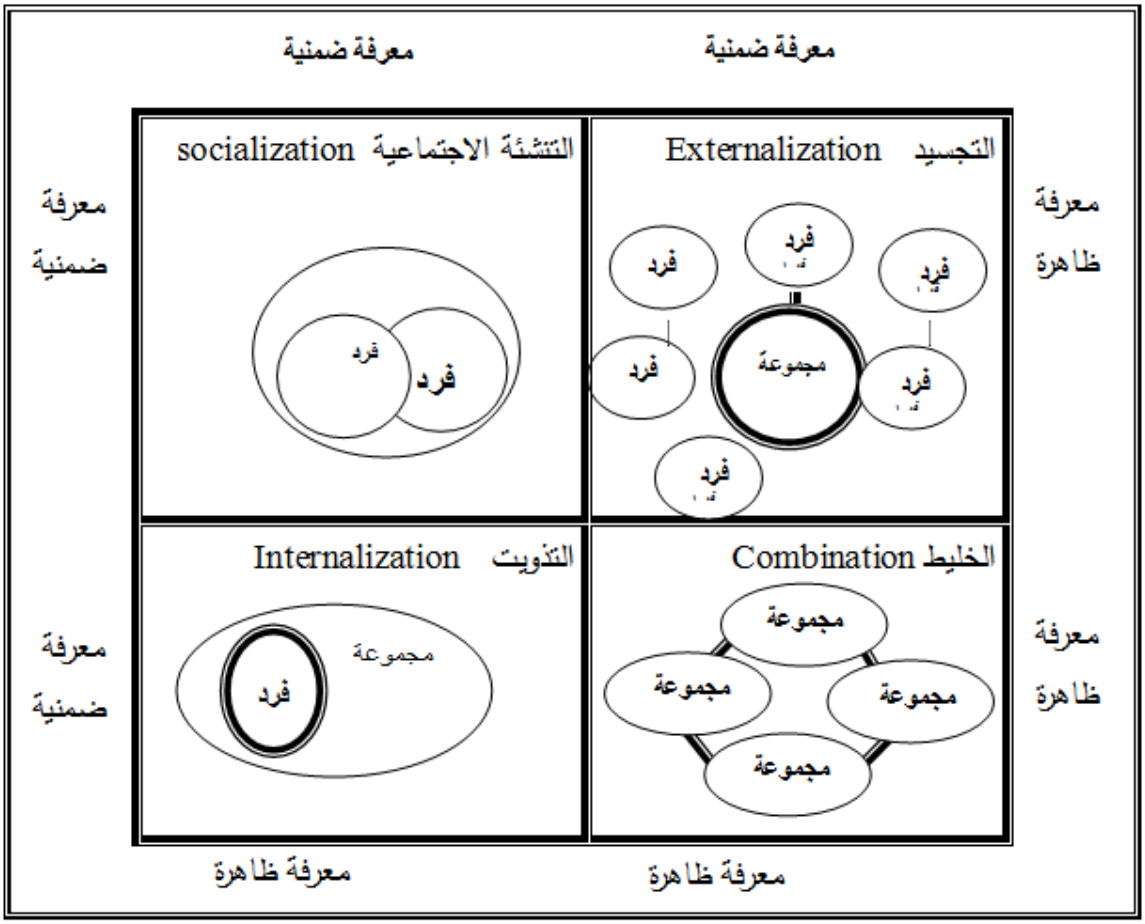
- المعرفة العميقة (deep knowledge): هي المعرفة التي يتم اكتسابها من خلال سنوات من الخبرة، وتتطلب فهما واسعا للمشكلة. ومثالها إعطاء قرض كبير ذو متغيرات كثيرة .
- المعرفة الإجرائية (procedural knowledge): هي فهم كيفية عمل المهمة أو تنفيذ الإجراء. وهي المعرفة الموجودة في تطبيقات الإجراء، وتتضمن تفكير عقلي،على الرغم من أن بعضها لا يتضمن ذلك، وذلك عند تكرار نفس المعرفة فتصبح عملية اعتيادية لا تحتاج إلى تفكير.

وقد قَسّمَ (أبو فارة، 2004 ،7) استناداً إلى الأفكار التي جاء بها (Prusak, 2000) المعرفة إلى أربعة أقسام رئيسة وهي:

1. المعرفة الإدراكية : وتتعلق هذه المعرفة بالمبادئ والقوانين النظرية العامة ، والأسس والقواعد الأساسية للعلوم والقوانين والقواعد العلمية .
2. المعرفة الفنية (التقنية) : تتعلق هذه المعرفة بالمهارة والبراعة الفنية والقدرة على إنجاز الأعمال والأشياء وامتلاك التمرينات والتدريب الكافي على إنجاز المهام ، وتحقيق التماثل والتطابق في الممارسات العملية للعاملين الذين يؤدون المهام نفسها .
3. معرفة الحكمة التطبيقية والعملية : والتي تظهر في الممارسات الاجتماعية بصورة أساسية .
4. المعرفة الهجينة : وهي تعبر عن مزيج النزعات والاتجاهات والقرارات الخاصة والتي تلزم في حقل ما وتؤدي إلى النجاح والتفوق في ذلك الحقل .

ثالثاً: أنموذج SECI في تحول المعرفة

ارتكز الأنموذج على مفهوم المعرفة الضمنية والصريحة لدىPolany وجاء به (Nonaka) سنة 1991 في درأسته حول (الشركة الخلاقة للمعرفة The Knowledg Creating Company) وعمق ذلك في كتابه المشترك مع (Takeuchi) الذي صدر بالعنوان نفسه سنة 1995 (نجم، 2004، 7) تتلخص الفكرة الجوهرية بوجود حركة حلزونية تفاعلية للمعرفة الصريحة والضمنية ترافقها أربع عمليات تحويلية للمعرفة تقود إلى تكوين المعرفة التنظيمية الجديدة. ويتألف هذا النموذج من أربع خانات تمثل كل واحدة منها عملية من العمليات الأساسية للتحول والشكل (1) يوضح ذلك.



الشكل (1)

نموذج SECI لتحويل المعرفة

Source: Gourlay,Stephen, (2003), The SECI Model of knowledge Creation : Some empirical short coming, P2 .

ويمكن توضيح آلية نموذج تحول المعرفة بإتباع الآتي(الصفو،2010،69) (عثمان،2010،61).

1. **التنشئة الاجتماعية**Socialization (S)

ويعني تحول المعرفة الضمنية التي يملكها فرد إلى معرفة ضمنية جديدة يمتلكها مجموعة العاملين في المنظمة، من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد في بيئة العمل بين الأفراد العاملين أو بين العاملين والزبائن أو الموردين أو المستفيدين من منتجات وخدمات المنظمة.

2. **التجسيد** Externalization (E)

تحول المعرفة من معرفة ضمنية إلى معرفة ظاهرة وعلى مستوى الفرد إلى مجموعة. ويعد التجسيد العملية الثانية ضمن نموذج تحول المعرفة، فقد أشار (Nonaka and Takuech , 1995) إلى أن التجسيد هو عملية جوهرية في كونها تجعل المعرفة الضمنية ظاهرة، وتأخذ اتجاهين: الأول يتمثل في التعبير اللفظي الواضح من الشخص للمعرفة الضمنية المتمثلة

بالأفكار والصور والمجازات والأمثلة، والثاني يمثل في انتزاع المعرفة الضمنية من الأخريين مثل الزبائن أو الخبراء وترجمتها إلى شكل مفهوم من المعرفة الظاهرة، وتعد المحاورة وسيلة فعالة ومهمة في كلا الاتجاهين ضمن عملية التجسيد، وتتم المحاورة من خلال الاتصال المباشر بين الأفراد والجماعات (أي وجهاً لوجه) وبذلك يتشارك الأفراد العاملون فيما بينهم قناعاتهم ويتعلمون كيفية صياغة طريقة تفكيرهم بأفضل شكل وذلك عن طريق التغذية العكسية التي يكونها الفرد العامل في عقله.

3. **الخليط** Combination (C)

وتعني تحول المعرفة الصريحة المكتوبة (المرمزة أو الرقمية) إلى حزم أو تكوينات معرفية رمزية من المعرفة الصريحة المكتوبة أيضًا .وتتطلب عمليات التحول إلى المعرفة الصريحة وجود عمليات ذهنية وإدراكية مسبقة.

4. **التذويت** Internalization (I)

تحول المعرفة من المعرفة الظاهرة إلى معرفة ضمنية وعلى مستوى مجموعة إلى فرد. ويؤكد (Nonaka and Takeuchi, 1995) على أن تحول المعرفة من مجموعة ما أو تنظيم ما إلى فرد عامل يتطلب من الفرد العامل أن يكون قادراً على الاعتراف شخصيا بالمعرفة الوثيقة الصلة داخل المنظمة، فالتعلم المستمر وجمع خبرة الفرد العامل الخاصة به من خلال (التعلم بالعمل) سوف يدعم عمليات التذويت. أي أنه يتم التحول هنا من خلال تكرار أداء المهمة وعن طريق استخدام إرشادات، وأدلة، والقصص التي يتم تداولها شفويا قدر الإمكان ويتم التحول بصيغة نماذج فكرية وهو ما يعرف بالأسلوب الفني.

رابعاً: خزن المعرفة (الذاكرة المعرفية)

هي تلك العمليات التي تشمل: الاحتفاظ ، الإدامة،الوصول،الاسترجاع والمكان. قد تبذل المنظمة جهداً كبيراً في اكتساب المعرفة، إلا أنها قد تكون عرضة لفقدها سواء بالنسيان أو بتعثر سبل الوصول إليها(الكبيسي،2005، 73)، وبسبب ذلك فان تخزين المعرفة واسترجاعها عند الحاجة يشكل عنصراً هاماً من عناصر إدارة المعرفة، ويشار إلى هذا العنصر غالباً باسم الذاكرة التنظيمية وهو اصطلاح يشير إلى خزن وحفظ رأس المال الفكري، فهو يتضمن المعلومات التي يعمل بموجبها الأفراد فضلاً عن المعرفة المتوافرة في نظم وهياكل المنظمة(العلي وآخرون، 2006 ، 43) وبالاتجاه نفسه ولضمان استمرارية الانتفاع من القاعدة المعرفية المتاحة للمنظمة في المستقبل وعدم فقدانها، لابد من حفظ هذه المعرفة وجعلها قابلة للاسترجاع والاستفادة في أي وقت تحت أي ظرف، ولهذا الغرض ينبغي على إدارة المعرفة تأسيس الذاكرة التنظيمية(Gandhi,2004,373). ويوجد نوعين من وحدات الخزن هي(حنا، 2011، 29):

أ- الخزن التعاقبي Sequential Storage: ويستخدم الشريط الممغنط لخزن المعرفة التراكمية.

ب-الخزن للوصول المباشر Direct Access Storage: ويستخدم القرص الممغنط إذ يمكن قراءة المخزون فيه ولسنوات طويلة مع ضرورة وجود قاعدة للمعرفة وتحديد مقدار الجزء المفتوح من تلك القاعدة.أن قيمة المعرفة لا تعتمد على لحظة توليدها وإنما على القيمة البعيدة للمعرفة لذا يجب إدامة مستودعات المعرفة.

❖ رأس المال الفكري :

اولاً: المفاهيم الأساسية لرأس المال الفكرى

أصبح تحديد أصول المنظمة، وخاصة أصولها الفكرية: مثل المعرفة المعبر عنها في صورة معادلة أو سر تجاري، أو اختراع، أو برنامج، أو عملية، من الأمور الحرجة لرؤية المنظمة ولخطتها الإستراتيجية، و سعيها لتحقيق ميزة تنافسية. لذلك أصبحت المنظمات المعتمدة على المعرفة يتحدد مستقبلها بما لديها من أفكار، وتهتم اهتماما كبيرا بهذه الأصول الفكرية، و التي أصبحت قابلة للقياس، كما أصبحت هذه الأصول شرطا أساسيا لاستثمارات المنظمة النقدية، واستثماراتها في المباني و المعدات. فاستخلاص وقياس القيمة الحقيقة للمعرفة، أصبح ضروريا للمنظمات التي لديها أسرار المعاملات وبراءات الاختراع، و العلامات التجارية المميزة. ومثل هذه الأصول أصبحت الركيزة الأساسية لبقاء و تنافسية المنظمة في مجال الأعمال في ظل عصر المعلومات، حيث قد تفوق قيمة الأفكار المبتكرة، قيمة الثروات المادية للمنظمة. (WWW.Kululiraq.2007)

لذا أصبح لزاما على المنظمات أن تحدد رأسمالها الفكري، وتتعلم كيفية تحويله إلى أرباح، أو إلى وضع إستراتيجي وميزة تنافسية، ومن ثم يجب أن تبحث المنظمات عن الثروات الفكرية و المهارات و الأفكار الإبداعية و المبتكرة الكامنة في مواردها البشرية، الغير المستغلة، حتى يمكنها الاستثمار فيها، لاستخلاص قيمة أعلى من خلال تنميتها، وتحويلها إلى أرباح، أو إلى مركز إستراتيجي أفضل، أو لتحقيق ميزة تنافسية في ظل هذه الظروف الاقتصادية الصعبة.

أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمات ابتداءً من تكامل المهارات والخبرات لجميع أفراد ها وصولاً إلى الميزة في التعامل مع الموردين الخاصين بها ونهاية إلى جودة السلعة والخدمة المقدمة للزبائن. لذلك لا يمكن إعطاء مفهوم محدد لهذا المورد المهم والذي يعتبر امتلاكه أحدى المميزات التنافسية التي ترفع من قيمة المنظمات محلياً وعالمياً.

لذا يمكن تعريف رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لصنفين من الموجودات غير الملموسة هما : رأس المال الهيكلي " التنظيمي " ورأس المال البشري (Malhotra, 2003: 12) . ويشير رأس المال الهيكلي (Structural Capital) إلى الأشياء مثل حقوق ملكية أنظمة البرامج الجاهزة ، شبكات التوزيع ، سلسلة التجهيز (Supply Chain) ، فيما يتضمن رأس المال البشري (Human Capital) الموارد البشرية داخل المنظمة وكذلك زبائن المنظمة ومجهزيها . وغالباً ما يستخدم مصطلح " رأس المال الفكري " كمرادف لمصطلح " الموجودات غير الملموسة " أو مصطلح " موجودات المعرفة " . إلا أن OECD يعتبر رأس المال الفكري بأنه مجموعة فر عية من " موجودات المعرفة " ، ويعرف (Malone) رأس المال الفكري على أنه يمثل المواد الفكرية مثل المعرفة ، المعلومات ، الملكية الفكرية ، والخبرة ، والتي يمكن أن توضع بالاستخدام لخلق الثروة . (Malone ,1997:34) ،كما يمكن تعريف رأس المال الفكري على انه "المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة." (الخفاف، 2006: 2).ومن وجهة نظر أخرى فإن رأس المال الفكري يعرف بأنه" الأصول غير الملموسة التي تقوم بعملية التطوير الخلاق والاستراتيجي المعتمدة على الابتكار والتجديد الذي يمثل المقود الرئيس للاستمرار في بيئة العمل المتغيرة". (Hansen & Tierney, 1999: 106) .

وعلى الرغم من التعريفات آنفة الذكر إلا أن مفهوم رأس المال الفكري لازال محل نقاش بين الكتاب والباحثين نظرا لحداثته من جهة ومن جهة أخرى لاختلاف وجهات النظر اتجاهه إذ إن وجهة النظر الإدارية لرأس المال الفكري تختلف عن وجهة النظر المحاسبية له، فهناك من يرى انه يمثل القدرة العقلية التي تعني الثروة الحقيقية للشركات وهناك من ينسبه إلى الأصول المعنوية وهناك من يعدّه القابلية في تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع. كما تعد المعرفة نوعا جديدا من أنواع رأس المال الفكري، إذ إن المعرفة هي المعلومات التي يملكها الشخص امتلاكا يخوله الاستفادة منها. والمعرفة هي ليست بيانات يتم تحويلها إلى معلومات بل تعدّ مزيجا من الخبرة المؤطرة والقيم المهمة والمعلومات المستمدة من البصيرة، والهدف منها هو تفعيل أو إعادة استخدام المصادر المعلوماتية المتوفرة في الشركة بشكل ايجابي.

والمعرفة تولد معرفة جديدة وهكذا فان رأس المال الفكري لاينضب بل يزداد مع الاستخدام وبالتالي فهو لا يعاني من مشكلة الندرة كما انه لا يخضع لقانون تناقص الغلة بل يبنى بالتراكم. (WWW . jelsoft Enterprises.2007) .

ثانياً: مكونات رأس المال الفكري

اختلف الكتاب والباحثين في تصنيف راس المال الفكري وتحديد مكوناته، فقد حدد (Stewart& David)أنموذجاً لراسمال الفكري يتألف من ثلاثة أقسام، هي :راسمال البشري، راسمال المال الهيكلي، راسمال المال الزبائني(Stewart& David 1997: 74), فيما قدّم (Davenport & Pursak, 1997: 2-4)أنموذجاً يتضمن ثلاثة مكونات رئيسة هي : الموارد البشرية، والموجودات الفكرية، وأخيرا الملكية الفكرية وقدم(Edvinsson, & Sullivan,) نموذجا لراسمال المال في الشركات والذي يتكون من شقين، يمثل الأول راسمال المادي، والثاني راسمال الفكري والذي يتضمن راسمال البشري والزبائني (Edvinsson & Sullivan, 1996:13) ,وتستخدم الشركات الكبيرة على نحو متزايد نموذج القيمة المضافة على الرغم من الانتقادات الموجهة للنموذج، إذ لا يشير النموذج بصراحة إلى الموجودات غير الملموسة وراسمال الفكري وبالتالي لا يحتسب النموذج مباشرةً القيمة العددية لراسمال الفكري ولا يضع أمام المديرين التنفيذيين اطارا محدداً لإدارة مكونات راسمال الفكري (Malhetra ,2003, 18-21).اما (Stewart) فقد اشار إلى أن رأس المال الفكري يتكون ثلاثة مكونات الاول العاملون الذين يقدمون معرفة أو ابتكاراً أو حلولاً لمشاكل العملاء تؤدي إلى تحقيق أرباح للشركات، والمكون الثاني هو نظام العمل والذي يقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للشركة وجميع القواعد والمبادئ الّتي تعتمدها الشركة في تعاملها الداخلي مع جميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالشركة. أما المكون الأخير فهم العملاء الذين يعتبرون المصدر المهم للمعلومات والمعرفة الّتي تستخدم في تطوير إنتاج الشركات(Stewart, 1997,102).

وعند عرض مفهوم رأس المال الفكري سابقا أتضح انه يشمل المعرفة المفيدة والمهارة التي يمكن توظيفها واستخدامها لصالح الشركة، فأية فكرة أو معرفة تصبح عديمة الجدوى ما لم

يتم تطبيقها ووضعها موضع التنفيذ مباشرة. في حين يرى الخفاف أن رأس المال الفكري يتضمن الآتي: (الخفاف مصدر سابق، 2006: 21)

1. الأصول المعرفية البشرية: وتتمثل تلك الأصول بالمعارف والمهارات والابتكار والخبرة.
2. أصول الملكية الفكرية: وتتمثل في براءات الاختراع وحقوق النشر والتأليف والعلامات التجارية وأسرار الصناعة والامتيازات والتراخيص والتصاميم.

اي إن رأس المال البشري يضم الكفاءات والمهارات والمعارف والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في الشركة. والذي يعرف بأنه "مجموع الخبرات والمعارف والطاقات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في الشركة ويستثمرونها في العمل." (العلي وآخرون، 2006: 343)

وعرّف من قبل (رزيق وآخرون)على انه "الثروة الأساسية وعنصر الإنتاج الرئيسي والاهم، فهو مجموع الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم وخبرتهم وسلوكهم واتجاهاتهم وطموحاتهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية." (رزيق وآخرون، 2007: 12),وهناك من اضافة رأس المال التنظيمي والزبائني الى مكونات راسمال الفكري حيث يعبر عن الاول بانه مجموعة من الأدوات والتقنيات مجموعات العمل المعروفة والمستخدمة للإسهام في تقاسم المعلومات والمعارف في الشركة. في حين يمثل رأس مال الزبائني بمجموع المعلومات المرتبطة بالزبائن وعلاقاتهم مع الشركة. ويتم تحويل رأس المال الفكري البشري (التعلم والقدرات والمهارات) إلى رأس مال هيكلي، أي معرفة منظمة وموثقة وقواعد معرفة، بمعنى آخر تحويل المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge) إلى معرفة صريحة(Explicit Knowledge) لتفادي مخاطر فقدان المعرفة الثمينة التي تمتلكها الكفاءات البشرية فيما إذا تركت العمل. (الدقاف، 2004: 53) .

ثالثاً: أهمية رأس المال الفكري

يمتلك رأس المال الفكري اهمية قصوى اذ يرى بعض الباحثين أن الأصول المعرفية هي المعرفة التي تساهم في خلق القيمة المضافة لأي منتوج وإنها وسيلة لصنع الثروة والقوة فهي أداة لزيادة الكفاءة. (العبيدي، 2005: 4)

ويعد رأس المال الفكري بمثابة حلقة الوصل بين القيمة السوقية للشركة وبين القيمة الدفترية لأصولها المادية. ويؤدي رأس المال الفكري الدور الفاعل في عملية التحسين المستمر ويعد الركيزة الأساسية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة. ويعدّ رأس المال الفكري استثماراً له عائد مجزي على المدى الطويل وحتى يتحقق هذا العائد يجب أن تكون هناك تضحية أو تكلفة مقدمة للحصول عليه.كما ويعدّ رأس المال الفكري المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة و لا يعاني من مشكلة الندرة بل على العكس هو مورد تراكمي متنامي يمكن استخدامه في توليد أفكار جديدة وتطويرها وبذلك بدأ ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح الشركة من عدمه . (WWW.Kululiraq.2007)

ففي الوقت الذي قام الاقتصاد التقليدي على افتراضات أن عوامل الإنتاج هي الأرض والعمل ورأس المال المادي، أوضح الاقتصاد المعرفي أن رأس المال الفكري له الأولوية من بين عوامل الإنتاج الأخرى إذ أصبح متقدما على عوامل الإنتاج التقليدية. وعليه بدأت الإدارات الحديثة بالسعي إلى اختيار الأفراد ذوي القدرات المعرفية وتعمل على توفير المناخ الملائم لاكتساب المعرفة وتحث الأفراد على التدريب والتعليم وذلك لإكسابهم مهارات جديدة والوصول إلى المخزون المعرفي لديهم وتحويله إلى أصول فكرية عن طريق التوثيق المنتظم للعمليات الفكرية كافة حتى تصبح أصولاً فكرية وبالتالي تكون ملكية فكرية من حق الشركة التصرف بها. فتحولت سلوكيات الشركات بل الدول إلى الأهتمام بالمورد البشري على انه قوى عالمة مفكرة

وانه هو الذي يجري التعديلات على الآلات وأنظمة الإنتاج ويطورها وهو الذي يحقق القيمة المضافة وأصبح رأس المال الفكري يعد المعيار الأساسي لأي بلد من حيث امتلاك الثروة الأساسية، وعلى الرغم من تقليص حجم المورد البشري نتيجة إحلال التقنيات الحديثة إلا أن ذلك انعكس على نوع المورد البشري المحتفظ به بدل الكم ومدى قدرة هذا النوع على استيعاب التطورات الحديثة وتطبيقها بكفاءة. فتحمل المسؤولية والسعي إلى عملية تنمية مستدامة إنما يعتمد في الأساس على رأس مال فكري. وعليه فان أهمية رأس المال الفكري في هذا العصر تبدو أكثر من غير وقت آخر نظرا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. (العمري، 2007: 16)

وبناءً على ما تقدم يعد رأس المال الفكري أهم من التقنية كونه هو الذي يصنع ويشغل التقنية ومن خلالها يمكن من الإبداع والابتكارويرى الباحثان ان هناك عاملا هاما من عوامل اخرى يعطي المنظمة القدرة على الاستمرارية في امتلاك القدرة التنافسية، لذلك يسعون بشكل دائم الى معرفة كيفية الوصول الى هذا الشيء الوحيد الذي هو في حقيقة الامر (المعرفة) .فالمعرفة تعتبر مصدراً أساسياً للميزة التنافسية، لذلك يجب على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وما ينتج عن ذلك هو ما يعرف (برأس المال الفكري)، ويجب على المنظمة معرفة كيفية امتلاك وإدارة وقياس رأس المال الفكري لذلك هناك مكاتب إحصائية تستطيع تزويد المنظمات باستراتيجيات جديدة للإدارات في المنظمات لقياس وإدارة رأس المال الفكري و تحديد المعايير الأساسية في إبراز الكفاءات الفكرية.

و توجد هناك منظمات تعمل على استخدام نظام المحاسبة على رأس المال الفكري, وسوف يساعدها هذا على الرفع من كفاءة استخدام رأس المال الفكري لها، وتم استخدام هذه النظام في أكثر من (30) شركة أوروبية ممّا حقق للشركات الحصول على الميزة التنافسية في

استخدام رأس المال الفكري. وكان من نتائج استخدام هذا النظام (Kate and Stellesun:3):

1-التعلم من الحالات الّتي تمتلك فيها حالات تنافسية متميزة للافادة منها في إطار عمل الشركات.

2-التعرف على أهم العوامل التنافسية وجميع المعايير ذات الصلة للافادة منها في أي نشاط تجاري ممكن.

3-التعرف على الأطر المتواجدة لأهم العوامل والمعايير التنافسية مع القيام بتحديد كيفية تدقيق تلك المعايير وخاصة ما يتعلق منها بالكفاءات الأساسية لرأس المال الفكري والذي يمثل أهم المصادر الرئيسة للتنافسية المستدامة للشركات. وعند استخدام هذا النظام وبشكل منتظم وبطريقة منتظمة ومتكررة سوف يتمّ الحصول على مقاييس الموازين الكفوءة للمنافسة والتي تستطيع من خلالها الشركات تمويل ميزانياتها العمومية وذلك عن طريق رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري لها.

4-اختيار منهجية منظمة وبطريقة منتظمة لتقييم المعلومات المتعلقة بكيفية رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري.

-إيجاد وتحديد المجالات الرئيسة لكيفية قياس كفاءة رأس المال الفكري.

5-الاسهام في تدريب العاملين لزيادة معرفتهم بأهم العوامل التنافسية للشركات مع تعليمهم أفضل المعارف والتقنيات الإدارية المستخدمة في ذلك.

6-تقديم لغة مشتركة لمديري الشركات عند قيامهم بالتعامل مع الأصول غير الملموسة (رأس المال الفكري).

7-قياس موثوقية المعلومات ذات الصلة بشأن رأس المال الفكري.

8-تسهيل المعرفة بما يتعلق برأس المال الفكري وأهميته بالنسبة لمديري الشركات.

وتتضح أهمية رأس المال الفكري بحسب راي الباحثان من أهمية تنظيم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات الّتي تعكس تطور الفكر الإداري وهنا يتفق الباحث مع (الشربيني ،2:1998)الذي بين أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في ظل عصر العولمة والمعلوماتية .

يمثل راسمال الفكري أكثر الموجودات قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد يطلق عليه(الاقتصادالمعرفي) ، لأنها قوى علمية قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية على كل شيء في الشركات , بمعنى أن الثروة تولد من المعرفة والموجودات غير الملموسة والدليل على ذلك أن شركة (Microsoft)في عام ٢٠٠٤ قيمت ان94% قيمتها السوقية التي تقدر ب (١١٩)مليار دولار تعتمد على الموجودات غير الملموسة .وأكد الباحث على أن الموجودات الملموسة مثل الممتلكات والمصانع والمباني والمكائن تستمد أهميتها كونها عوامل مهمة في إنتاج المنتجات، ولكن أهميتها النسبية تقل بسبب التقادم والاندثار مع مرور الوقت .في حين إن أهمية الموجودات المعتمدة على المعرفة تزداد أهميتها مع مرور الوقت نتيجة للخبرة والتعلّم، ولهذا فإن راسمال الفكري يمثل الثروة الحقيقية لوحدات الأعمال لأنها ستعتمد على المعرفة المستثمرة من الأفراد والتي تكون لها قيمة ومغزى بالنسبة للزبائن (Alleerna, 2000: 22). وعلى هذا الأساس يمكن استعراض أهمية راسمال الفكري وعلى النحو الآتي:

١ .الميزة التنافسية :تبحث الشركات عن ميزة تنافسية تميّز السلع والخدمات التي تنتجها عن غيرها مما يجعل المستفيدين يُقبلون على التعامل معها، ومن أمثلة الميزة التنافسية انخفاض التكاليف، وارتفاع جودة السلعة أو الخدمة، المرونة، الأفكار، ومن الوقائع الحقيقية على تجسيد عناصر المزايا التنافسية شركة (Toyota) اليابانية، إذ تقوم بتسليم السيارة حسب الطلب إلى

الزبون في غضون ثلاثة أيام فقط من تاريخ وصول الطلب(Hansen, et. al., 1999: 16).

.

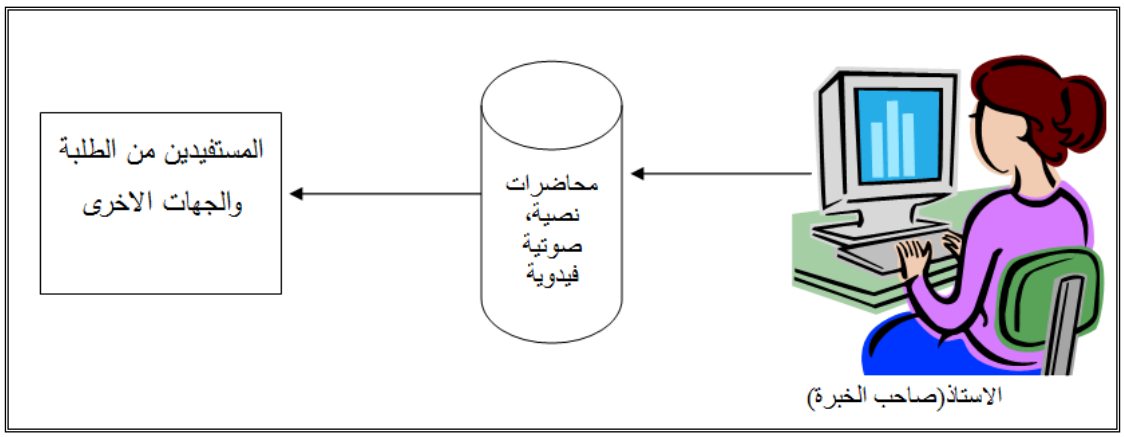
٢ .ثروة كبيرة :تظهر أهمية راسمال الفكري لكونه مصدر لتوليد الثروة، إذ إن ثلاثة أرباع القيمة المضافةAdded Value تشتق من المعرفة، والأكثر من ذلك أن التعلّم ينتج عنه قوة في الربح .وفي هذا المجال استنتجت دراسة اجراها المصرف الكندي للتجارة(IBC) أن الموجودات غير الملموسة مثل برامج المعرفة من شركةMicrosof)) تكون أفضل في مخاطرة الائتمان من الموجودات (الملموسة) مثل أبنية تكساس للتبضع(حسن،2008، 130).

المبحث الثالث/ الجانب العملي

اهم الخطوات المتبعة في تصميم الذاكرة المعرفية

1. اقتراح مخطط لسير عملية الخزن للبحوث والمحاضرات

يعرض الشكل (2) مخطط مقترح من قبل الباحثين لعملية خزن المحاضرات تم ترجمته الكترونياً من خلال نظام الكتروني صمم للجامعة ومثيلتها من الجامعات والكليات ضمن الاختصاص.



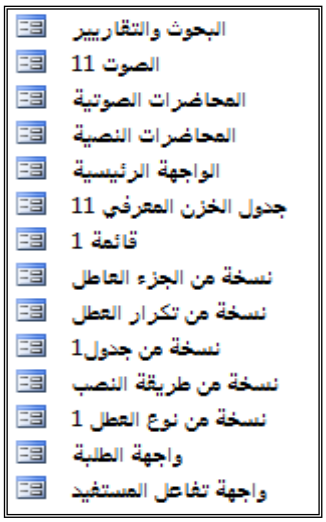
الشكل(2)

مخطط سير عمل البرنامج

2. ترميز الهيكل

بعد أن تم التعرف على خطوات عملية الخزن قام الباحثين بترميز النماذج والجداول على ضوء الخطوات، وتم أتباع طريقة الترميز الحرفي والرقمي وذلك لمنع تكرار وازدواجية المعلومات

من جهة، وللسيطرة على الاستعلام عن المعلومات والمعارف بالسرعة والكفاءة المطلوبة من جهة أخرى والشكل(3) يعرض طريقة الترميز التي اتبعها الباحثين.



الشكل(3)

طريقة الترميز

3. عمل الواجهات والنوافذ للنظام

تم تصميم الواجهات والنوافذ في ضوء خطوات عملية الخزن المقترحة وفيما يأتي عرض لبعض هذه الواجهات على سبيل المثال .

❖ **الواجهة الرئيسة للنظام:** تتضمن هذه الواجهة آية من القران الكريم، فضلا عن رابط لنافذة الدخول للنظام وعملية الخزن كما موضح في الشكل(4).

الشكل(4)

نافذة الواجهة الرئيسة

❖ **واجهة اقسام الخزن الرئيسية :** تعرض هذه الواجهة الأقسام الرئيسية للخزن التي تتكون من اسم المحاضرة او البحث، طريقة عرضها(نصية،صوتية، فيدوية) والروابط التي يتم الدخول من خلالها إلى هذه المحاضرات وكما موضح في الشكل(5).

الشكل(5)

نافذة واجهة الأقسام

ويتضمن النظام العديد من الواجهات، ولالتزامنا بعدد صفات البحث نكتفي بعرض الواجهات السابقة التي عرضت الفكرة لعمل هذه الواجهات والنوافذ.

4. عمل الجداول المطلوبة

تم تصميم العديد من الجداول ليتم تخزين البيانات والمعلومات فيها بحسب نوع البيانات(رقمي، حرفي، تاريخي..وغيرها) الخاصة بكل جدول مع تثبيت المفاتيح الأساسية الخاصة بكل جدول ليتم ربط هذه الجداول مع بعظها البعض لتسهيل عملية الاستعلام واسترجاع المعلومات في المراحل القادمة، والشكل (6) يعرض أحد الجداول الخاصة بالنظام.

اسم الحقل	نوع البيانات
رقم المحاضرة	رقم
اسم المحاضرة	نص
اسم الملقي	نص
تاريخ الالقاء	تاريخ/وقت
مكان الالقاء	نص
طريقة الالقاء	مذكرة
مدة الالقاء	تاريخ/وقت

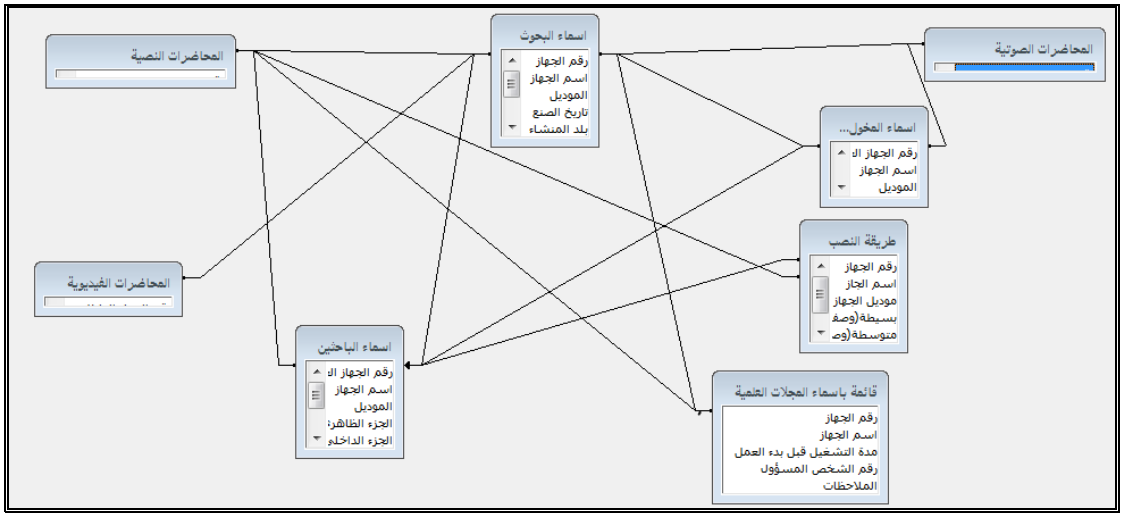
الشكل(6)

الجدول الخاص بالمحاضرات

5. إنشاء العلاقات بين الجداول

يتم أنشاء العلاقات بين الجداول بعد تزويدها بالمفاتيح الرئيسة والثانوية، ومعرفة الجدول الرئيسي والجداول الثانوية المرتبطة فيه، والتي تساعد على الاستعلام بشكل أسرع من جهة،

والسيطرة على المعلومات من جهة أخرى والشكل(7) يوضح علاقات الارتباط بين بعض الجداول.



الشكل(7)

بعض علاقات الارتباط بين الجداول المكونة للنظام

6. إنشاء وتكوين النماذج المطلوبة بالاعتماد على الجداول

بعد أن يتم تكوين الجداول يتم تحويلها إلى نماذج يتم ربطها بنماذج النوافذ الرئيسة من خلال وحدات الماكرو **Macros** والشكل(8) يوضح هذه العملية.

الشكل(8)

تكوين النماذج بالاعتماد على الجداول

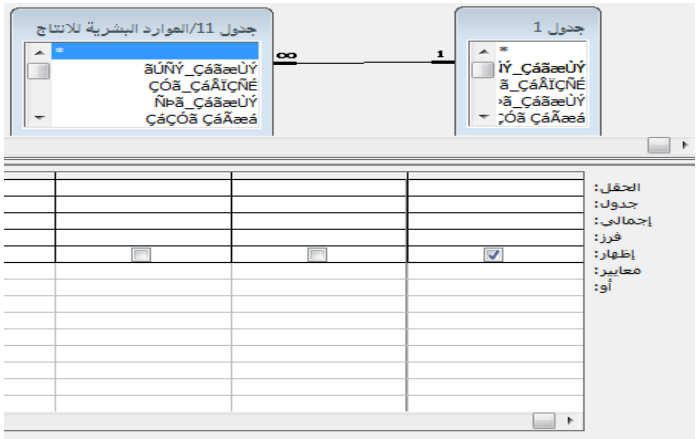
7. عمل الأيقونات المطلوبة للتشغيل

يتم تصميم هذه الإيقونات من خلال النماذج وإعطائها الأوامر المطلوبة، كأمر الدخول والخروج وغيرها من خلال وحدات الماكرو**Macros** والموضحة في الشكل(4) نافذة الواجهة الرئيسة للنظام.

8. عمل الاستعلامات والاستفسارات

يتم الاستعلام عن المعلومات معينة في القاعدة تنطبق عليها معايير محددة، أو كائنات لتنفيذ عمليات على البيانات في الجداول كحذف سجلات أو تحديثها أو إنشاء الجداول أو إلحاق سجلات بها .

ويتم إنشاء الاستعلام عن طريق المعالج أو التصميم مع ملاحظة امكانية الاستعلام من جدول أو جدولين(بينهم ارتباط) والشكل(9) يوضح طريقة الاستعلام عن طريق التصميم.



الشكل(9)

إنشاء الاستعلام عن طريق التصميم

ويتضمن الاستعلام كما مبين في الشكل السابق ما يأتي:

أ- الحقل: وذلك لتحديد الحقل المراد عرضه بالاستعلام.

ب-الجدول: الجدول أو الاستعلام.

ت-فرز: ترتيب تصاعدي أو تنازلي.

ث-أظهار: الظهار الحقل أم لا.

ج- المعايير: شرط أو مجموعة شروط.

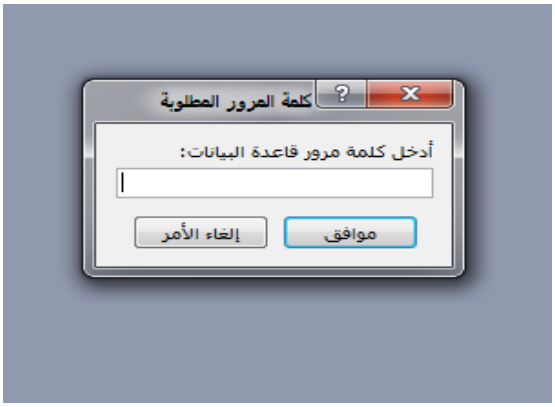
ح- لتشغيل الاستعلام.

9. عمل التقارير المطلوبة وبمختلف أشكالها

وبعد أن تستخرج وتنظّم المعلومات التي يطلبها المستفيد بالضبط، يمكنه عرضها وطباعتها في **تقرير (Report)**.إذ يمكن في أكسس إنشاء تقرير يعرض معلومات كل سجل، أو يمكنه تخصيص التقرير لكي يشمل عمليات حسابية وتخطيطات ورسومات وميزات أخرى تتخطى حدود الأرقام وتساعد على تركيز المعلومات.

10. وضع كلمة مرور لدخول النظام

أحد المميزات الجيدة في مايكروسوفت أكسس هي إمكانية وضع حماية وصلاحيات على قواعد بياناتها المختلفة وذلك لحماية المعلومات المهمة في القاعدة من بعض الأفراد غير المرغوب بهم للإطلاع على المعلومات، وقد قام الباحثين بمراعاة هذا الجانب حيث تم وضع كلمة مرور لحماية النظام بعد أن تم تصميمه، والشكل (10) يعرض الواجهة التي يتم إدخال الرقم السري فيها للدخول إلى النظام.



الشكل(10)

كلمة مرور النظام

المبحث الرابع: الاستنتاجات

اولاً: اهم الاستنتاجات

1. يحتوي الأنموذج البرمجي على قاعدة بيانات يتم فيها خزن المعلومات والمعارف الخاصة بكل قسم من أقسام الجامعة .
2. يمتاز الأنموذج بإمكانية المحافظة على المعرفة المخزنة من التلف أو الضياع.
3. قدرة المستفيدين من الوصول السريع إلى المعرفة التي يحتاجونها.
4. يساعد الأنموذج على تقليل الوقت والجهد والكلفة.
5. إمكانية التحديث السريع والمستمر للأنموذج فضلا عن إمكانية تغير كلمة المرور من فترة إلى أخرى.
6. تتوفر واجهة بينية تمتاز بالبساطة وعدم التعقيد.
7. تمتاز نوافذ الأنموذج بالبساطة وسهولة الاستخدام.
8. القدرة على إجراء تعديلات مستقبلية على الأنموذج.
9. بالإمكان إضافة عناصر جديدة على الأنموذج وتغيير الصلاحيات ، فضلا عن القدرة على إلغاء وحذف عناصر من الأنموذج وإلغاء الصلاحيات.

المصادر

اولاً: المصادر العربية

1. أبو فارة ، يوسف أحمد ، (2004) ، العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء،بحث مقدم الى ، جامعة الزيتونة الإردنية الخاصة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المؤتمر العلمي السنوي الرابع ، إدارة المعرفة في العالم العربي ، عمان ، الأردن .
2. الحافظ ، علي عبد الستار عبد الجبار ،(2006) ،بعض متطلبات عمليات إدارة المعرفة ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، **جامعة الموصل.**
3. حجازي، هيثم علي (2005)، ادارة المعرفة مدخل نظري، الطبعة الاولى، مطبعة عمان الاهلية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

4. حسن، حسين عجلان، (٢٠٠٨) ، "**إسترا تيجية الإدارة المعرفية في المنظمات**"، دار الاثراء للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.
5. حنا، رشا دريد،(2011)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطبيقات تدفق المعرفة نموذج برمجي لعدد من مجلات جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادراة والاقتصاد، **جامعة الموصل.**
6. الخفاف، هيثم هاشم قاسم (2006)، "**المعالجات المحاسبية لمشاكل القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري (دراسة حالة)**"، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
7. الدوري ، معتز سلمان عبدالرزاق ؛ ألشمري ، انتظار أحمد جاسم ، (2004) ، إدارة المعرفة ودورها في تعزيز عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي،بحث مقدم الى ، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المؤتمر العلمي السنوي الرابع : إدارة المعرفة في العالم العربي ، عمان ، الأردن.
8. الدقاف، عبده احمد محمد (2004)، "**مدخل مفتوح لإدارة التكاليف في المنشآت الصناعية بهدف دعم قدراتها التنافسية**"، أطروحة دكتوراه في فلسفة المحاسبة غير منشورة، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر.
9. رزيق، كمال وكورتل، فريد واحمد، علاش (2007)" **إدارة التغيير واستراتيجيات رأس المال البشري في سوق تنافسي**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني، جامعة الإسراء، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.
10. الشربيني، عبد العزيز، (1998)، "حول قدرة المنشأة على البقاء"، اخبار الإدارة، نشرة فصلية تصدر عن المنظمه العربيه للعلوم الإدارية،القاهره، العدد 23، حزيران.
11. عبده ،هاني محمد السعيد ،(2008)" **إدارة راس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال" دراسة ميدانية** ،رسالة دكتوراة، كلية التجارة بالاسماعلية –جامعة قناة السويس .
12. العبيدي، محمود (2005)" **مفهوم وأساليب تقييم وتكوين الموجودات المعرفية**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
13. عثمان ، علان محمد خليل،(2010) ، اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين، رسالة ماجستيرغير منشورة، كلية الدراسات العليا، **جامعة النجاح الوطنية**، نابلس– فلسطين.
14. عجام ، إبراهيم محمد حسن،(2007)، تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الاستراتيجي ،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، **الجامعة المستنصرية.**
15. العلي، عبد الستار وآخرون (2006)، "**المدخل إلى إدارة المعرفة**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

16. العمري، غسان عيسى (2007)" **دور تكنولوجيا المعلومات والمعرفة في بناء الذاكرة المنظمية لتحسين حل المشكلات**"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني، جامعة الإسراء، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن.
17. العيسوي، نبيل (2003) مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة. مجلة التربية وزارة التربية والتعليم بالبحرين، العدد 10.
18. الكبيسي،صلاح الدين ،المحياوي ،سعد زناد ،(٢٠٠٥)،إدارة المعرفة ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ،مصر.
19. نجم، عبود نجم (2005)، ادارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الاولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
20. ياسين، سعد غالب، (2006)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. ياسين ، سعد غالب ، (2007)، إدارة المعرفة ، المفاهيم ، النظم ، التقنيات، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

ثانياً: المصادر الاجنبية

22. Alleeverna.(2000)," **Reconfiguring the Value Network**", Journal of Business Strategy Vol. 21. No. 4.
23. Bontis, Nick, Keow, William Chua Chong, Richordson, Stanley, (2000) "**Intellectual Capital and business Performance in Malaysian Industries"**, Journal of Intellectual Capital, Vol.1, Issue,1.
24. Daft, R., (2001), Organization Theory & Design, 4th ed., South West, U.S.A .
25. Davenport. T.H. Prusakli. 1997, Working Knowledge: How Organization Manage What the Know, Harvard Business school, Press Boston Massa Shuselis.
26. Edvinsson, L. & Sullivan, P. 1996, Developing Model for Managing Intellectual Capital, European Management Journal, Vol. 14, No. 4.
27. Firer, Steven,Williams, S, mitcheel, (2003)" **Intellectual Capital and Traditional Measures of Corporate Performance"**, Journal of Intellectual Capital, Vol,4, Issue,3.
28. Fulmer, Charles A., (2011), Developing Information Storage and Retrieval Systems on the Internet: A Knowledge Management Approach**,** master Thesis , NAVAL POSTGRADUATE SCHOOL MONTEREY, CALIFORNIA.
29. Gandhi, Smiti,(2004), Knowledge Management and Reference Services, Journal of Academic Librarianship ,30(5) August, 368-381.
30. Gourlay,Stephen, (2003), The SECI Model of knowledge Creation : Some empirical short coming.
31. Hansen, M. Nohria & Tierney, T. (1999), "**What's your Strategy for Managing Knowledge**", Harvard business Review, No. 2.
32. Kate, G., and Stellesun, E.,(2004), **"The Importance of Intellectual Capital and ILS effects on performance Measurement systems".**
33. Marr, Bernard, Gray, Dina, Neely, andy(2003) "**Why do Firms Measure Their Intellectual Capital**", Journal of Intellectual Capital, Vol.4, Issue, 4.
34. Malone, M. (1997), "**New metrics for a new age**", Forbes Magazine, April 7.

35. Malhotra, Yogesh,(2003) "**Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge Systems for Development**", New York, Sep.
36. Nakahara, Tsuneo, (2007)." **Innovation Management Using Intellectual Capital**", International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management, Vol.1, No.1 .
37. *OECD.(* 1999) *"***Measuring and Reporting Intellectual Capital**" Experience, Issues and Prospects: Programmed Notes and Background to Technical Meeting and Policy and Strategy Forum. Paris: OECD.
38. Stewart, T. A., (1997) "**Intellectual Capital the new wealth of Organization**", New York, Doubleday Currency.
39. www. Jelsoft Entorprises.2007
40. www. Kululiraq .Com. 2007.
41. www.ssrn.com

تطوير نظم المعلومات لدخول الاستثمار الأجنبي في العراق
(دراسة حالة مصرف بغداد)

الأستاذ المساعد الدكتور [1]

حيدر حمزة جودي

المستخلص

يعد الاستثمار الأجنبي أداة هامة في الاقتصاد العالمي، لِما له من اثر واضح في دفع عجلة النمو الاقتصادي، في كثير من البلدان وخاصة النامية ، ولكون نظم المعلومات تتأثر وتؤثر فيه ، تبعاً للتغيرات الحاصلة في البيئة، وجب على المؤسسات تقديم اهتمام أكثر لهذه النظم ، لما توفره من معلومات ذات مستوى عالي من الأهمية ، وتنبع أهمية البحث الموسوم بعنوان " تطوير نظم المعلومات لدخول الاستثمار الأجنبي في العراق " من أهمية الطرق والأساليب والقواعد والمعايير ، الواجب تعديلها بما ينسجم مع الطرق والقواعد والمعايير الدولية ، كونها المفضلة لدى المستثمر الأجنبي من ناحية الفهم والقابلية للمقارنة، ونظرا لما يشهده العراق من تطورات ، تتمثل في التحرك نحو اقتصاد السوق ، وتشجيع الاستثمار الأجنبي ، حيث تم عقد عدة مؤتمرات دولية ، ويتم العمل على إصدار قوانين الاستثمار، وهو ما شجع الباحث على دراسة الموضوع في مصرف بغداد ، لما لقطاع المصارف من دور جوهري في تطوير الاقتصاد ، وتختلف درجة تأثر نظم المعلومات باختلاف توجهات المستثمر، وقد وجد من خلال دراسة الحالة أن توجهات المستثمر في مصرف بغداد كانت ايجابية حين سعى لتطوير العمل المصرفي من خلال تحديث الآلات والأجهزة المستخدمة في العمل، وتكثيف الدورات التدريبية للعاملين، والتشجيع على استخدام الأنظمة المصرفية العالمية، وهو ما أدى إلى إثبات فرضية البحث بوجود علاقة معنوية بين وتطوير نظم المعلومات و الاستثمار الأجنبي ، وتم التوصل إلى عدد من التوصيات؛ أهمها أن على الدول النامية ومنها العراق التكيف مع الاستثمار الأجنبي بما يخدم اقتصادها الوطني وتعزيز قدراته ودفع عجلة النمو الاقتصادي فيه من خلال سن القوانين المدروسة وغير المتسرعة التي تراعي ظروف البلد السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى عدد من التوصيات الأخرى في متن البحث.

[1] تدريسي في قسم ادارة الاعمال / كلية الإدارة والاقتصاد /الجامعة المستنصرية .

Abstract

The foreign investment is an important tool in the global economy, because of its clear effect in driving economic growth in many countries, especially developing countries, and the fact that information systems are affected and affect it, depending on the changes in the environment, then the institutions provide more attention to these systems, what provided information with a high level of importance, and stems the importance of research marked entitled "Information Systems Development for the entry of foreign investment in Iraq," the importance of methods, techniques and rules and standards, to be adjusted in line with the ways and international norms and standards, being a favorite among foreign investors in terms of understanding and ability for comparison, and because of the current Iraq developments, is to move toward a market economy, and encourage foreign investment, where it was held several international conferences, and is working on the issue of investment laws, which encouraged the researcher to study the subject in the Bank of Baghdad, as the banking sector's role essential to the development of the economy, and vary the degree to which information systems for different orientations investor, has been found through the case study that trends investor in Bank of Baghdad was positive when sought for the development of banking through the modernization of machinery and equipment used in the work, and the intensification of training courses for workers, and encourage the use of banking systems world, which led to prove the hypothesis search there a correlation between the development of information systems and foreign investment, has been reached on a number of recommendations; most important is that the developing countries, including Iraq adapt to foreign investment to serve the national economy and strengthen its capacity and boost economic growth it through the enactment of laws studied hasty and non-sensitive country's political, economic and social, as well as a number of other recommendations in the text.

المقدمة

تُعدَّ ظاهرة الاستثمار الأجنبي من الظواهر المهمة في الاقتصاد العالمي، وبالرغم من كون بدايات الاستثمار الأجنبي تعود إلى أواسط القرن التاسع عشر إلا أن العقود الثلاثة الأخيرة قد شهدت تطوراً كبيراً في زيادة حجم الاستثمارات الأجنبية، وذلك لعدة أسباب أبرزها تفاقم المديونية في العالم، وتوسع وتطور الشركات متعددة الجنسيات ، وظهور فكر العولمة وسيطرة هذا الفكر على معظم دول العالم، وسعي البلدان النامية لجذب الاستثمارات الأجنبية بأشكالها المختلفة إليها لِما لها من تأثير إيجابي في دفع عجلة النمو الاقتصادي في هذه البلدان، وبما أنَّ أي ظاهرة اقتصادية لها انعكاساتها على المجتمع، ولكون نظم المعلومات وليدة المجتمع تتأثر به وتؤثر فيه، إذ تتغير أساليبها وطرقها تبعاً للتغيرات الحاصلة في المؤسسة من جهة وفي البيئة الخارجية من جهة أخرى، فكان لزاماً عليها تغيير تطبيقاتها نتيجة اتساع ظاهرة الاستثمار الأجنبي ولكي تحافظ على كونها مصدراً أساسياً للمعلومات، فأضحت توجهات نظم المعلومات الدولية تتجه صوب اعتماد معايير دولية موحدة تسهل عملية فهم واستيعاب التقارير المالية وغير المالية من قبل مستخدميها وتسهل عملية المقارنة بين نتائج المنظمات.

ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث، إذ تناول تطوير نظم المعلومات نتيجة لدخول الاستثمارات الأجنبية في العراق في مصرف بغداد ، لكون العراق من البلدان النامية، وقد توجه في الآونة الأخيرة نحو اقتصاد السوق ، والانفتاح أكثر على العالم الخارجي، إذ عاني قبل ذلك ولمدة طويلة من الانقطاع عن العالم وعدم التواصل مع التطورات العلمية والثقافية الدولية بسبب الحروب والحصار المفروض عليه، وقد تم تناول موضوع البحث في أربع محاور كالتالي.

المحور الأول – منهجية البحث

أولاً – مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في أن نظم المعلومات المستخدمة في العراق لا تلبي متطلبات المستثمر الأجنبي من المعلومات والتقارير التي يحتاجها لاتخاذ قراراته الاستثمارية، و عدم مواكبتها التطورات العالمية في حقل الاختصاص.

ثانياً – أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة من خلال دور الاستثمار الأجنبي في اقتصاديات البلدان النامية ومنها العراق والحاجة إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، ولاسيما في القطاع المصرفي ودوره في توفير التمويل اللازم لمختلف مشاريع التنمية الاقتصادية مما يستوجب التكيف لإجراء تغيير أو تعديل في نظم المعلومات لتنسجم وتتلاءم مع التطبيقات الدولية ، مما يؤدي لزيادة فهم وثقة المستثمرين بالتقارير وإقبالهم على الاستثمار في البلد.

ثالثاً– هدف الدراسة

تتوضح أهداف الدراسة من خلال ما يأتي:

1– توضيح دور الاستثمار الأجنبي على نظم المعلومات .

2–توضيح التغييرات أو التعديلات التي تحدث بقصد موائمتها مع المعايير والتطبيقات الدولية بما يفي ومتطلبات المستثمرين الأجانب والمستخدمين الآخرين للمعلومات .

3– ضمان وجود قاعدة معلومات تكون مصدراً أساسياَ للمعلومات التي يطلبها المستفيدون، في ظل ظروف تحول العراق إلى اقتصاد السوق والانفتاح على العالم.

رابعاً : فرضية الدراسة

توجد علاقة معنوية بين تطوير نظم المعلومات و الاستثمارات الأجنبية في العراق بما يؤدي إلى تكيف هذه النظم وتطورها لتتفق مع التطبيقات الدولية.

خامساً :حدود الدراسة

شملت الدراسة قطاع المصارف العراقية كمجتمع بحث، واقتصرت عينة البحث على مصرف بغداد، حيث دخل الاستثمار الأجنبي إليه في أواخر عام 2005 ولغاية عام 2010.

سادساً: أساليب جمع البيانات والمعلومات

تم الحصول على المعلومات من خلال ما يأتي:

1. القوانين والقرارات الخاصة بالاستثمار الأجنبي في العراق.
2. الاعتماد على الأدبيات المنشورة في الكتب والدوريات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.
3. الأطاريح والرسائل الجامعية.
4. المصادر في شبكة الانترنيت.

المحور الثاني – الجانب النظري:

أولا – مفهوم الاستثمار الأجنبي:

ذكرت المراجع اللغوية أن مصطلح (الاستثمار) يشير إلى "توظيف المال وتفييده أو تثميره، وتثمير المال هو تكثيره".(الكرمي،1998 :547)

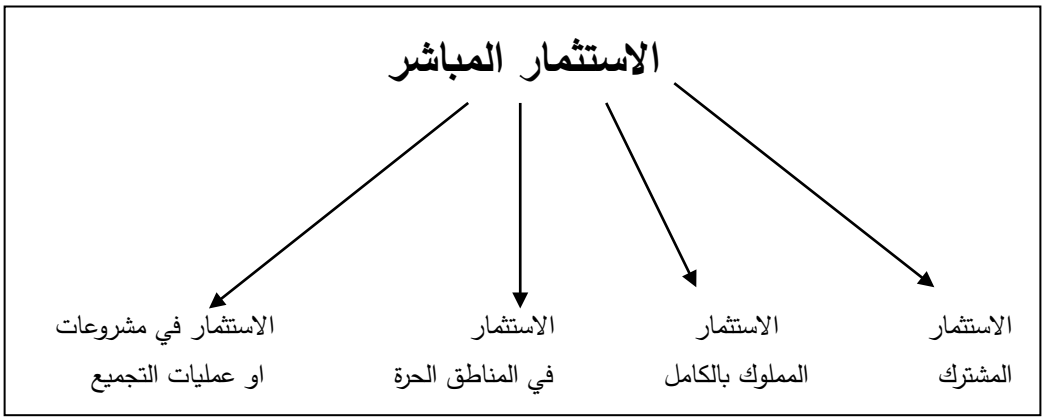
وقد عُرِّف الاستثمار عدة تعاريف أذكر منها أنه "تيار من الإنفاق على الجديد من السلع الرأسمالية الثابتة (مثل المصانع، أو الآلات، أو الطرق، أو المنازل) أو الإضافات للمخزون (مثل المواد الأولية، أو السلع الوسيطة، أو السلع النهائية) خلال فترة زمنية معينة.(صقر،2001: 228)

وعُرِّف أيضاً "أي موجودات ملموسة أو غير ملموسة من المحتمل أن توفر عائد خلال فترة زمنية، أو تزيد في القيمة، وهذا التعريف يشمل العقارات، وحسابات الادخار أو أي موجودات". (السامرائي،2002 :13)

وعند تناول مفهوم الاستثمار الأجنبي يبدو واضحاً للعيان من الوهلة الأولى أنه كل استثمار خارج الحدود الوطنية للمستثمر يعد استثماراً أجنبياً للبلد المستثمر فيه أما مصدر هذا الاستثمار فقد يكون دولة أجنبية أو مجموعة دول أو شركة أو

مجموعة شركات أو أفراد. (الزويني،2005 :38) والشكل رقم (1) يوضح أنواع الاستثمار المباشر.

شكل (1) أنواع الاستثمار الأجنبي



المصدر (هناء عبد الغفار السامرائي، **الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الدولية**، ط1، بيت الحكمة، بغداد، 2002، ص20.)

ثانيا – محددات الاستثمار الأجنبي

هي العناصر التي توفر المناخ الملائم للاستثمار الأجنبي، وقد ركزت الدول المضيفة على عدداً من السياسات والتشريعات الاقتصادية المختلفة، لأجل زيادة جذبها للمستثمرين الأجانب، ويمكن إيجاز أبرز محددات الاستثمار الأجنبي بالعوامل الآتية: (الزويني ،2005 :45)

١. الاستقرار السياسي.
٢. السياسات الاقتصادية.
٣. الأسواق.
٤.الموارد الطبيعية.

ثالثا – مزايا الاستثمارات الأجنبية وعيوبها:

تمتاز الاستثمارات الخارجية (الأجنبية) بعدة مميزات تميزها من الاستثمارات المحلية، وفيها أيضا بعض العيوب التي يجب أخذها بنظر الاعتبار عند الإقدام على هذا النوع من الاستثمارات (من قِبل المستثمرين):

١. المزايا:– تمتاز الاستثمارات الأجنبية بعدة مميزات أهمها:–

أ. توافر للمستثمر مرونة كبيرة في اختيار أدوات الاستثمار.

ب. تهيء له مبدأ توزيع المخاطر بشكل أفضل .

ج. تتميز بوجود أسواق متنوعة ومتطورة كأسواق الأوراق المالية والذهب والسلع ...الخ .

د. تتوافر في هذه الأسواق قنوات اتصال فعالة ونشطة .

هـ. توافر الخبرات المتخصصة من المحللين والوسطاء الماليين .

٢. العيوب :- أهم العيوب التي يجب تجاوزها من قبل المستثمر.

أ. ارتفاع درجة المخاطرة المتعلقة بتغير الظروف السياسية.

ب. قد يكون لها تأثير في الانتماء الوطني للمستثمر، لأنه سيسعى وراء مصالحه في الخارج بدلاً من استثمار أمواله في الوطن.

ج. احتمال ازدواجية الضرائب بين الضرائب المفروضة داخل بلد المستثمر والضرائب المفروضة في البلد الذي تستثمر فيه الأموال.

د. مخاطر تغير القوة الشرائية لوحدة النقد وتلك المخاطر تنشأ عن التقلب في أسعار صرف العملة الأجنبية.(رمضان،1998 :37)

رابعا – ماهية نظم المعلومات:

تعتبر المنظمة نظاما كليا للمعلومات، يتكون من عدة نظم فرعية هي النظام المحاسبي، النظام المالي، النظام الإنتاجي، النظام التسويقي، نظم المشتريات، التخزين... الأفراد...الخ، وتعمل هذه النظم بصورة مترابطة، وبتنسيق متبادل في سبيل تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي ترمي إليها المنظمة ككل. (الحبيطي،2003 :50)

ونشير إلى أن نظام المعلومات المحاسبي Accounting Information Systems (AIS) هو أحد أنواع نظم المعلومات الإدارية وجزء أساسي منها، ويتكون هو الأخر من أنظمة فرعية أخرى كنظام المواد والمخازن، الرواتب والأجور،محاسبة التكاليف، المحاسبة العامة، الموازنات التقديرية...الخ.(الدهراوي،1997 :47)

ولقد وردت عدة تعاريف لنظم المعلومات ، نذكر من بينها:" نظام المعلومات هو احد مكونات التنظيم الإداري، يختص بجمع accumulate وتبويب Classify

ومعالجة Process وتحليل Analyze وتوصيل Communication المعلومات لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والخارجية". (الدهراوي،1997 :49)

وعرف أيضا: " هو نظام يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتخزين وتوصيل المعلومات القيمة حول الأحداث الاقتصادية في الماضي والحاضر والمستقبل إلى الأطراف المختلفة المستفيدة من اجل مساعدتهم في اتخاذ القرار". (قاسم ،1998 :147)

ويمكن تعريفه أيضا بأنه " نظام المعلومات الإدارية نظام يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الخارجية وإدارة المنظمة ويعتبر النظام المحاسبي أحد المكونات الأساسية لنظام المعلومات الإدارية، وينحصر الفرق بينهما في أن الأول يختص بالبيانات والمعلومات المحاسبية بينما يختص الثاني بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المنظمة". (ستيفن ومارك،2002 :25)

ونستنتج من التعاريف السابقة أن نظم المعلومات هي:

- أحد أنواع نظم المعلومات الإدارية (الوظيفية)
- تختص بمعالجة البيانات (جمعها وتبويبها وتحليلها)، ومن ثم تحويلها إلى معلومات مفيدة.
- يتم إيصال المعلومة لمتخذ القرار داخل المنظمة وخارجها.
- وتساهم نظم المعلومات في حل مشكلة معينة عن طريق إنتاج تقارير نمطية، تلخص حالة المنظمة، وتوفير قاعدة بيانات تستخدمها النظم الفرعية لنظام المعلومات المعتمد على الحاسب.(مكليود،2000: 528)

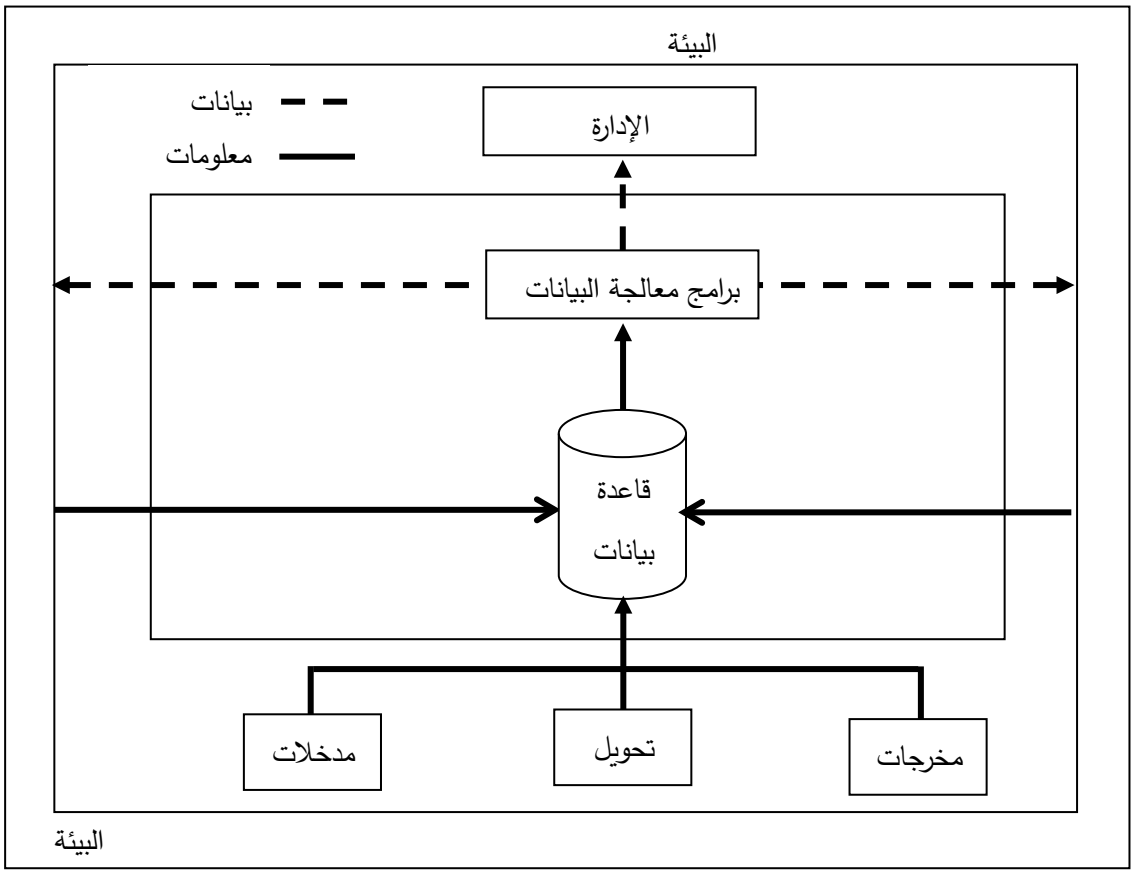
إن النظرة الحديثة حول نظم المعلومات أنها لم تعد تقتصر على الاهتمام بتقديم المعلومات التاريخية فقط، وإنما امتد ليشمل أنواعا أخرى خاصة بالعمليات التشغيلية والرقابة، والخاصة بحل المشكلات والتخطيط واتخاذ القرارات، ويتم تقديم هذه المعلومات للجهات داخل وخارج المنظمة لكافة المستويات الإدارية للقيام بعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.(Vaassen,2002:8)

كما ونشير إلى أن مفهوم المعلومات لا يقتصر على المعلومات المالية، وإنما يمتد ليشمل المالية وغير المالية.(Moscove,2001:70)

خامسا – الأنشطة الأساسية لنظم المعلومات :

ويمكن تحديد معالم الدور لنظام للمعلومات، من خلال الشكل التالي:

الشكل (2): نموذج لنظام المعلومات .



المصدر(مكليود، رايموند ،ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 503)

كما هو موضح في الشكل السابق، يتضمن نظم المعلومات مجموعة من الفعاليات والأنشطة الواجب القيام بها، وهي:

أ- حصر العمليات والأحداث المتعلقة بنشاط المنظمة تمثل مدخلات النظام (أي جمع البيانات وتسجيلها).

ويجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تصميم نظم المدخلات، مجموعة من المعايير يطلق عليها مدخل الجودة الشاملة، وأهمها:

- الملائمة بحيث تكون البيانات المدخلة ملائمة، وذات علاقة بعملية اتخاذ القرار.
- أن يتم إدخال كافة البيانات (اكتمال البيانات).
- أن يتم إدخال البيانات بشكل صحيح ودون أخطاء.
- ضمان أمن المعلومات.
- الوقتية: أي سهولة إدخال البيانات والسرعة في الانجاز دون أخطاء.
- البعد الاقتصادي من حيث الموازنة بين التكلفة والعائد. (محمد ،2004 :45)

ونشير إلى أن المدخلات من البيانات هي عبارة عن مستندات، تعتبر دليل على وقوع الأحداث وقد تكون داخلية، وهي التي تصممها المنظمة، وتستخدم داخليا بين الإدارات والأقسام كطلبات الشراء، وفواتير المبيعات، إذن صرف مواد...الخ.

أما المستندات الخارجية فهي التي تستخدمها المنظمة في تعاملاتها مع المنظمات الأخرى والأطراف الخارجية ومنها فواتير المشتريات، وأوامر التوريد، وكشف حساب البنك...الخ.(ستيفن و مارك،2002 :31)

وتجمع البيانات من أنظمة المعلومات الفرعية داخل المنظمة والبيئة الخارجية، ويتم إدخالها في قاعدة بيانات بهدف معالجتها.(مكليود ،2000 :502)

ب- تشغيل أو تحويل أومعالجة البيانات الأساسية التي تم جمعها (عبر عملية الفرز والتصنيف والتلخيص) وفقا للمبادئ والفروض المتعارف عليها لأجل توليد معلومات مفيدة لمستخدميها.(ونشير هنا إلى أن عملية المعالجة للبيانات المحاسبية مثلا يتم فيها تسجيل البيانات في اليوميات وترحل إلى دفتر الأستاذ ثم يتم الترصيد في الحسابات، وإعداد ميزان المراجعة، وفي الأخير التسويات والحسابات الختامية)،والتي تمكن الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومراقبة النشاطات. (مطر ،2000 :25)

ج- توصيل المعلومات المحاسبية والتي تمثل مخرجات النظام إلى الأطراف المستفيدة ذات المصلحة (داخلية أو خارجية) في صورة تقارير وقوائم مالية.(مطر ،2000 :25) وقد تكون هذه التقارير خارجية توجه لأطراف خارجيين من ملاك ومستثمرين ومقرضين وعملاء وللجمهور بشكل عام، وتكون ملخصة وتصدر على

الأقل مرة في السنة، وتدقق هذه التقارير من مدقق خارجي مستقل (ومن هذه التقارير قائمة المركز المالي، قائمة الدخل، وقائمة التدفقات النقدية).

أما التقارير الداخلية فتقدم لخدمة الإدارة في أداء وظائفها المتعددة من تخطيط وتنفيذ وتنسيق ورقابة، وليس من الضروري أن تتبع للمبادئ المحاسبية، وتعد التقارير الداخلية أكثر تفصيلا، وتحتوي على تقارير غير مالية، (ظاهر،2002 :7) ومنها التقارير التخطيطية التي تعتمد على الموازنات التقديرية التي تعكس أهداف المنظمة والتي تساعد الإدارة على العمل وفق منهج علمي، مثل موازنة المبيعات والمشتريات، والتقارير الرقابية والتي تقدم لكافة المستويات، تتضمن عنصرين هما المعايير التخطيطية والنتائج الفعلية، وأي انحرافات لمعالجتها، وتستعمل لمراقبة سير العمليات ومطابقتها مع الخطط واكتشاف الصعوبات وتداركها، أما التقارير التشغيلية فهي تركز على نظام العمليات الحالي، وذلك لمساعدة الإدارة التنفيذية في التحكم في سير العمليات أول بأول(تقرير حول أرصدة المدينين والدائنين، حركة المخزون، أوامر الشراء والبيع ووثائق الشحن...الخ).(محمد،2000 :128)

بالإضافة إلى الأنشطة السابقة لنظام المعلومات ، نجد أيضا:

الرقابة ؛ وهي مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تهدف إلى التحقق من أن تشغيل النظام يتم وفق لما هو مخطط له عند تصميمه، وأن النتائج النهائية التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف والخطط الموضوعة مسبقا.

التغذية العكسية، وتهدف إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام، وتعمل على تقويم نتائج عمل النظام، وتصحيح الأهداف إذا كان هناك عيوب في أهداف النظام. (ظاهر،2002 :17)

سادسا –أهداف نظام المعلومات (جمعة واخرون،2003 :22)

تتمثل بالأهداف التالية:

1- الاستمرار في تقديم المعلومات بواسطة مجموعة من التقارير التي يصدرها النظام.

2- القدرة على التعامل مع المستقبل بما يواكبه من حالة عدم التأكد.

3- توفير المقاييس التي تساعد على تقويم أساليب الرقابة.

سابعا- وظائف نظم المعلومات (هلالي،2004 :12)

تغيرت وظائف نظم المعلومات المحاسبية بتغير الأشكال القانونية التي طرأت على المنظمات من خلال المراحل المتعددة سواء كانت فردية أو شركات مساهمة أو شركات متعددة الجنسيات، حيث يمكن القول بأن هناك وظائف جديدة أصبحت ملقاة على عاتق نظم المعلومات ، ويمكن إيضاحها كما يلي:

1. إيضاح التغيرات على المركز المالي للمشروع.
2. تحديد تكاليف الإنتاج، وتكلفة وحدة المنتج.
3. تحديد التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع من خلال الفترة أو الفترات القادمة.
4. تحديد طرق تقييم المشروعات والمفاضلة بين البدائل المختلفة.
5. تحديد السياسات المالية وإعداد الموازنات المالية.
6. إعداد الموازنات التخطيطية على اختلاف أنواعها.
7. تحديد العلاقة بين التكلفة والحجم والعائد عن طريق إيجاد العلاقات التبادلية.
8. تحديد أسس الرقابة، وكيفية وضع النظم المختلفة.
9. تحديد أسس التخطيط والتقييم عن طريق تحقيق التوازن بين مختلف القطاعات.
10. تحديد النظام المحاسبي والذي يتفق والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها.

ثامنا - خصائص نظام المعلومات :

هناك مجموعة من الخصائص، إذا توافرت تجعله نظاما معلوماتيا حيويا وناجحا، نذكر من بينها: (حفناوي،2001 :58)

1- أن يكون على درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها لمعلومات، وكذلك عند استرجاعها.
2- تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية في الوقت الملائم.
3- تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق وظائفها وهي التخطيط (القصير والمتوسط والطويل الأجل)، وتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنظمة الاقتصادية.

4-أن يتصف بالمرونة عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطويره، ليتلاءم مع التغيرات البيئية الطارئة.

تاسعا – خصائص المعلومات (مخرجات النظام):

تحدد مفاهيم جودة المعلومات الخصائص التي تتسم بها المعلومات المفيدة، وتوجهت مجالس المعايير المحاسبية المتخصصة، وعلى رأسها مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكيFASB ومجلس معايير المحاسبة الدولية LASB، نحو إصدار معايير عديدة تساهم في توفير الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، ومن أهم المعايير المعتمدة من قبل FASB، ما يلي:

أ- **ملائمة المعلومات** Relevance: ولكي تكون المعلومات ملائمة، يجب أن يوفر فيها ما يلي:

- وصول المعلومة للمستخدمين في الوقت المناسب(التوقيت المناسب)، ويمكن التضحية بشيء من الدقة لحساب الوقت، وأيضا يمكن التضحية بشيء من الثقة في عملية القياس لحساب التوقيت.
- للمعلومات قدرة تنبؤية أو تقدير المستقبل.
- للمعلومات قدرة على التغذية العكسية أو إعادة التقييم لنتائج القرارات السابقة.

ب -إمكانية الاعتماد على المعلومات أو درجة الثقة بها Reliability: (خاصية الموثوقية)

إن خاصية الموثوقية متعلق بأمانة المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها، والوثوق بالمعلومات المحاسبية مرتبط إلى حد كبير للأدلة الموضوعية أو طرق أو أسس القياس السليمة التي بنيت عليها تلك المعلومات، أي الاعتماد على أسس محاسبية ثابتة فيما يتعلق بالمبادئ والأعراف المحاسبية التي تحكم العمل المحاسبي، وتطوير أسس قياس موحدة ومقبولة وعملية، ولكي يمكن الاعتماد على المعلومات والوثوق بها، يلزم أيضا توفر مجموعة من الخصائص الفرعية ، وهي:

- إعداد المعلومات بحيث تعبر بصدق عن الظواهر التي يفترض أنها تعبر عنها(صدق تمثيل الظواهر والأحداث)، وبالتالي عدم التحيز في عملية القياس وعدم تحيز القائم بالقياس بقصد أو بدون قصد.

- أن تكون المعلومات قابلة للإثبات، وهناك إمكانية للتحقق منها (سلامتها).

ونشير إلى أن قابلية المعلومات للمقارنة، ومايتطلبه ذلك من ثبات في تطبيق الطرق والأساليب المحاسبية تعتبر خاصية متداخلة مع خاصيتي الملائمة والموثوقية.

- حيادية المعلومات: وتعتبر هذه الخاصية ذات أهمية على مستويين:
  - مستوى الأجهزة المسؤولة عن تنظيم السياسة المحاسبية.
  - مستوى المسؤولين عن إعداد التقارير المالية.

وهناك محددان رئيسيان لاستخدام الخصائص السابقة وهما:

- اختبار مستوى الأهمية

اختبار التكلفة/ العائد. (Hendriksen,1992:132)

ونشير هنا كملاحظة هامة إلى أن هناك بعض المشاكل والمحددات فيما يتعلق بهذه المعايير، وهي:

(جربوع،2001: 71) احتمالات التعارض بين الخصائص الرئيسية للمعلومة المحاسبية (أي الملائمة والموثوقية) فالأرقام التاريخية تتمتع بدرجة عالية من الثقة لخلوها من التحيز، ولكنها تتمتع بدرجة منخفضة من الملاءة لأن تلك الأرقام أقل ارتباطا، أو تمثيلا للواقع الفعلي.

- احتمالات التعارض بين الخصائص الفرعية كالتعارض بين التوقيت الملائم والقدرة التنبؤية للمعلومة المحاسبية، كما أن السرعة في إعداد المعلومات غالبا ما يكون على حساب درجة الدقة والاكتمال وعدم التأكد.
- ليست كل المعلومات الملائمة والموثوق بها تعتبر معلومات مفيدةلأنها قد لا تكون ذات أهمية نسبية تذكر(اختبار مستوى الأهمية).
- قد تكون تكلفة الحصول على المعلومات أكبر من العائد المتوقع منها(اختبار التكلفة/العائد).
- قد تكون المعلومات المحاسبية ملائمة وموثوق بها إلا أن مستخدمها يواجه صعوبة في فهمها، تحليلها، واستخدامها.

- صعوبة المقارنة عندما لا تلتزم المنظمات بسياسة التماثل في الطرق المحاسبية.

أما بالنسبة للخصائص النوعية للمعلومات حسب معايير المحاسبة الدولية، فقد تم إضافة خاصيتين أساسيتين لما جاءت ب الـ FASB هما قابلية الفهم والقابلية للمقارنة، أما بالنسبة للخصائص الثانوية لم يتم الإشارة إلى خاصيتي التغذية المرتدة، وقبلية الإثبات، إلا انه تم إضافة خصائص أخرى تمثلت في: الأهمية النسبية، تغليب الجوهر على الشكل، الحيطة والحذر، الاكتمال.

عاشرا- العوامل المؤثرة على كفاءة[2] وفاعلية نظم المعلومات:

حتى يؤدي نظام المعلومات الدور الموكل إليه، هناك مجموعة من العوامل الواجب توفرها فيه، منها

1- **الداخلية:** والتي تضم كافة الإمكانيات والموارد المادية والبرمجية والبشرية المتوفرة، بالإضافة إلى البيانات المتاحة والإجراءات المستخدمة في تشغيل النظام .(عبد الله وقطاطني،2007: 5)

ونشير هنا إلى أن نجاح نظم المعلومات يعتمد على طبيعة الأفراد القائمين عليه من درجة المعرفة العلمية والعملية، والتي تتناسب مع متطلبات عمل النظام وإمكانية تحقيق أهدافه، الأمر الذي يستلزم ضرورة تطوير مهارات الأفراد العاملين بصورة مستمرة من حيث تطوير مهاراتهم بالدرجة الأولى (لتشمل كافة الفروع العلمية)، ومن ثم تطوير مهاراتهم الإدارية وتفهم عملية اتخاذ القرارات المختلفة، وكذلك تطوير المهارات الحاسوبية وكيفية تشغيلها وبرمجتها، وكذلك كيفية استخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بها.(جابر،2007: 18)

[2] **الكفاءة** هي: الاستخدام الأمثل للموارد، لتحقيق أفضل القيم المضافة: وكفاءة النظم في استخدام التكنولوجيا يقاس بنسبة ما تحقق من نتائج فعلية إلى تكلفة تحقيق تلك النتائج فعلا، أما **الفاعلية** فهي مدى تحقيق المنظمة لأهدافها، وبالتالي فاعلية النظم هي تحقيق أهداف المستخدمين النهائيين والتنظيم، وتقاس تلك الفاعلية بنسبة ما تحقق من نتائج فعلية إلى ما كان مخططا لها.

2-والعوامل الخارجية: ومتمثلة في:

أ- **العوامل القانونية والتشريعات المهنية:** وهي التي تحدد شكل ومضمون البيانات والمعلومات للمنظمة، ومتطلبات الإفصاح عنها، وهو ما يجب الالتزام به أثناء تصميم النظام. (Deloitte,2009:19)

ب- **العوامل الاقتصادية:** وتتمثل في طبيعة الوضع الاقتصادي السائد وانعكاساته على أنشطة المنظمة، ويمكن قياس تلك العوامل من خلال مؤشرات الاستقرار والنمو الاقتصادي، درجة تباين الأسواق التي تتعامل معها المنظمة ، درجة المنافسة والقدرة على التنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم.

ج- **العوامل التنظيمية:** ويمكن قياس مدى تأثيرها على نظم المعلومات من خلال:(عبد الله وقطاطني،2007: 6)

- قياس درجة الرسمية في المنظمة ، والتي تشير إلى مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات والصلاحيات الممنوحة لتنفيذها.
- قياس درجة المركزية واللامركزية، والتي تشير إلى مدى تدخل الإدارة العليا، ودرجة تفويض السلطات والصلاحيات إلى المستويات الإدارية الأخرى بالمنظمة.
- قياس درجة تحقيق التكامل بين الأقسام والإدارات المختلفة في المنظمة ، وذلك لضمان اكتمال العمل، وتجنب التعارض بين أنشطة الأقسام المختلفة.
- قياس درجة البيروقراطية ومدى تركز العمل في أيدي أفراد محدودين ودرجة تعقد أداء الأعمال وتنفيذ أنشطة المنظمة.

د- العوامل السلوكية: وتتمثل في أنماط السلوك الثقافية والاجتماعية للبيئة المحيطة بالمنظمة ، والتي ينعكس أثرها على نظم المعلومات ، إذ يجب مراعاة الاعتبارات السلوكية أثناء فحص النظام لان هذه النظم تواجه بمقاومة شديدة من المجموعة المختلفة في المنظمة ولمواجهة هذه المقاومة، يجب مراعاة ما يلي: (ستيفن ومارك،2002: 52)

- مشاركة المستخدمين في تطوير نظم المعلومات وبشكل فعال، ولهذه المشاركة الأثر في تحقيق الرضا النفسي وتقليل دوافع المقاومة للنظام ورفع مستوى الأداء.
- دعم الإدارة العليا الكامل لأنشطة وعمليات تطوير هذه النظم.
- توضيح سياسات المنظمة والتحديات التي تواجهها، وحشد الجهود لدعم وتطبيق نظم المعلومات اللازمة لمواجهة تلك التحديات.

من خلال عرضنا للإطار النظري لنظم المعلومات، يتبين لنا انه على المنظمات تحقيق قدر مناسب من الإمكانيات للاستفادة القصوى من هذه النظم يرجع بعضها لخصائص البيانات كمدخلات، ويرجع بعضها الآخر إلى كيفية معالجة هذه البيانات، وأيضا إلى اخذ بعض العوامل المحيطة بعين الاعتبار، من أجل الوصول إلى معلومات ذات جودة عالية، ونشير إلى أن المنظمات- في وقتنا الحالي- تستخدم الحاسبات في إدارة موارد واسعة المدى للمنظمة التي ترى العالم كله كسوق لها، وسواء أكانت المنظمة متعددة الجنسيات لها فروع في مختلف أنحاء العالم، أم أنها غير ذلك، أي تكتفي بالتعامل مع العالم الخارجي في حدود الاستيراد والتصدير، فقد فرض عليها هذا، التوجه نحو توسيع مصادر بياناتها ومعلوماتها لتتكيف مع هذه البيئة المعولمة، وذلك بالتوجه نحو تحديث أنظمة معلوماتها لتتلاءم مع هذه البيئة التي أصبحت أكثر اتساعا وأكثر ديناميكية، للتخفيف من حدة عدم التأكد، والذي يمكن السيطرة عليه من خلال جمع البيانات من البيئة العالمية وتشغيلها وتوزيعها على المستخدمين المنتشرين في مختلف أنحاء العالم أيضا، وهذا ما يعد تحديا أكبر من التحديات الأخرى التي تواجهها نظم المعلومات محليا.

ويعتمد العديد من المميزات التي تكتسبتها المنظمات، في مقدرتها الجيدة على تشغيل المعلومات على مقدرتها على التنسيق، وتشمل هذه المميزات ما يلي: (مكليود،2000: 186)

- المرونة في الاستجابة للمنافسين في الدول والأسواق المختلفة.
- المقدرة على الاستجابة في إحدى الدول أو في منطقة من الدولة للتغير في دولة أو منطقة أخرى.

- المقدرة على الاحتفاظ بالاحتياجات في جميع أنحاء العالم جنيا إلى جنب.
- المقدرة على نقل المعرفة بين الوحدات الموجودة في الدول المختلفة.
- تقليل التكاليف الشاملة للعمليات.
- زيادة الكفاءة والفاعلية في تحقيق احتياجات العملاء,
- المقدرة على تحقيق تنوع في منتجات المنظمة ، وكيفية إنتاجها وتوزيعها والاحتفاظ بتلك المقدرة، وتحقيق كل هذه المميزات بسبب تقليل الوقت وتكلفة الاتصالات الذي أمكن تحقيقه من التحسينات في تقنية المعلومات.

المحور الثالث- الجانب العملي

يُعد القطاع المصرفي أحد القطاعات الحيوية لأي بلد من بلدان العالم لِمِا له من أثر جوهري في تحريك عجلة الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال تعبئة المدخرات الوطنية وتوظيفها في المجالات الاستثمارية المختلفة وبما يسهم في تعزيز مسيرة التنمية الاقتصادية للبلد.

وكان الاستثمار في القطاع المصرفي في العراق وحتى العام 1991 محصوراً في القطاع الحكومي، إذ لم يكن قانون البنك المركزي العراقي رقم (64) لسنة 1976 يسمح بقيام مصارف خاصة، إلاّ بعد تعديل الباب الخامس منه بالقانون رقم (12) لسنة 1991، وبموجب القرار رقم (142) في 1991/5/21 سُمِح بتأسيس مصارف خاصة لتوفير قاعدة للتنافس بين المصارف وتقديم الخدمات المصرفية للمواطنين في إطار السياسة المالية العامة للدولة.

اولا- نبذة عن المصرف بغداد :

1- **تأسيس المصرف ونشاطاته:** تأسس مصرف بغداد كشركة مساهمة خاصة بقانون البنك المركزي العراقي رقم (46) لسنة 1976 المعدل بالقانون رقم (12) لسنة 1991 المذكور آنفاً، وبمقتضى شهادة التأسيس المرقمة ش/م 4512 في 1992/2/18، وكان أول مصرف يؤسسه القطاع الخاص بعد التعديل أعلاه، وقد بدأ المصرف نشاطه برأسمال قدره (100) مليون دينار، وباشر نشاطه المتمثل بأعمال الصيرفة التجارية بتاريخ 1992/9/12، وظل

المصرف يمارس أعمال الصيرفة التجارية لغاية 1998/9/25 حين عدَّل عقد تأسيس المصرف بما يسمح له بممارسة أعمال الصيرفة الشاملة، بعد أن ابلغ البنك المركزي المصارف الخاصة بإمكانية ذلك في 1997/10/25، وفي أواخر عام 2003 اتسع نشاط المصرف ليشمل الصيرفة الدولية التي أخذت بالتوسع في السنوات اللاحقة إذ شهد رأسمال المصرف زيادات متتالية بما ينسجم مع تطورات الوضع الاقتصادي.

2- **فروع المصرف** : يمتلك المصرف واحداً وعشرين فرعاً منتشرة في أنحاء القطر منها أحد عشر فرعاً في بغداد وهي (الرئيسي، والسباع، والمنصور، والكاظمية، والسنك، والحمراء، وجميلة، والجادرية، وفلسطين، والمحمودية، والبياع)، فضلاً عن عشرة فروع في المحافظات؛ وهي (بابل، ونينوى، وكربلاء، وكركوك، والبصرة، وبعقوبة، والفلوجة، والنجف، والسليمانية، واربيل)، والخطة المستقبلية للمصرف تقضي بإنشاء فروع أخرى في دهوك، والحلة، وفرع ثانٍ بالسليمانية لتصل إلى 35 فرعا عام 2010، جميعها متصلة الكترونيا وتعمل وفقا لإستراتيجية مشاركة.

3- **المشاركة الأجنبية مع المصرف وزيادة رأس المال:** زيد رأسمال المصرف استناداً إلى كتاب وزارة التجارة / دائرة مسجل الشركات المرقم (34790) والمؤرخ في 2005/11/29 إلى (53) مليار دينار بعد أن كان (5) مليارات أي بمقدار (48) مليار دينار، إذ حصلت موافقة مجلس إدارة المصرف على مشاركة بنك الخليج المتحد البحريني وشركة العراق القابضة برأسمال المصرف وبواقع 39.1% لبنك الخليج المتحد و 9.9% لشركة العراق القابضة أي ما مجموعه 49%، سدد رأسماله بالكامل ليصل إلى 70 مليار عام 2008 ثم 85 مليار عام 2009 وليصل الى 100 مليار دينار عام 2010، علماً أنَّ هذه النسب غير ثابتة إذ سمح سوق العراق للأوراق المالية بتداول أسهم الشركات ومنها المصارف من قبل المستثمرين الأجانب، فبإمكان أي شخص أجنبي أو محلي تداول الأسهم بدءاً من شهر مارس

2007، ومن خلال هذه المشاركة تمكن مصرف بغداد من وضع الخطوات الأُولى للتحول من مصرف محلي محدود الإمكانيات إلى مصرف دولي.

ثانيا – سوف نتناول في البحث واقع حال مصرف بغداد بعد دخول الاستثمار الاجنبي وفقا للفقرات التالية:

1- النظام المحاسبي المطبق:

تعمل المصارف التجارية العراقية على وفق تعليمات النظام المحاسبي الموحد للشركات وهذا النظام مطبق قبل دخول الاستثمار الأجنبي، ومستمر بالتطبيق حتى الآن يعتمد المصرف في تسجيل وتبويب وترحيل البيانات على النظام المحاسبي الموحد، يعتمد المصرف النظام المحاسبي الموحد للمصارف وشركات التأمين أساساً في تسجيل وترحيل وتبويب وتصنيف البيانات المحاسبية، بناءً على متطلبات البنك المركزي العراقي، وفضلاً عن ذلك بدأ المصرف يستخدم في نطاق ضيق منذ عام 2004 نظاماً متقدماً ذا مصداقية عالية وهو نظام (BANKS) الذي يُعد من أكثر الأنظمة المعلوماتية المصرفية الأساسية استخداماً في العالم، إذ تمكن المصرف من تشغيل هذا النظام الالكتروني والذي من خلاله تم ربط جميع الفروع عن طريق الأقمار الصناعية إذ أحدث هذا النظام نقلة تكنولوجية مهمة في تطوير عمل المصرف التي ستساعد في القريب العاجل على إدخال الصراف الآلي واستخدام البطاقة الائتمانية، وأنَّ هذا النظام يوافر جهداً ووقتاً كبيرين في أداء العمل ودقة عالية في استخراج ومتابعة نشاط المصرف من سحب وإيداع وإعداد حسابات وموازين. فضلاً عن إنتاج كم هائل من التقارير المالية والمعلوماتية لتلبية متطلبات مستخدمي المعلومات، أن المصرف يقيم دورات مكثفه يرمي من خلالها التعريف بهذا النظام واستخدامه للمنتسبين كافة وللفروع جميعها. وما يؤكد هذا التوجه هو زيادة الإنفاق على السفر والإيفاد الذي يخص بدرجة كبيرة الإنفاق على الدورات الخارجية الخاصة بتأهيل الأفراد العاملين وتدريبهم على استخدامات هذا النظام.

2- القواعد والمعايير المطبقة:

كما ذكر سابقاً أن المصارف التجارية العراقية تعمل على وفق القاعدة المحاسبية رقم(10) الصادرة عن مجلس المعايير المحاسبية والرقابية بتاريخ 1998/10/28، وقد اعتمدت هذه القاعدة المعيار الدولي رقم (30) الخاص بالإفصاح في التقارير المالية للمصارف ولكنها أعادت صياغته بما يتلاءم والبيئة العراقية، وقد يكون هذا مقبولاً سابقاً في فترة صدور القاعدة العراقية وفي ظل الانغلاق الاقتصادي وعدم الاتجاه نحو العولمة، والوضع الاقتصادي غير المستقر، ولكن في الوقت الحاضر ومستقبلاً وتماشياً مع ما يشهده العراق من تحول نحو اقتصاد السوق والانفتاح على العالم، وسعي المصارف التجارية العراقية للتحول من مصارف محليه إلى مصارف دولية، بات من الضروري اعتماد المعايير الدولية، وهذا ما يتوافق مع متطلبات المستثمر الأجنبي، ورغبته الحقيقية اعتماد المعايير الدولية في إعداد الحسابات لزيادة فهمه وثقته بالتقارير المالية التي تعدها المصارف التي يستثمر بها، ومن خلال البحث تبين سعى المصرف للتحول إلى المعايير الدولية منذ عام 2004 باستخدامه نظام (BANKS) المذكور سابقاً، إذ يُعد هذا النظام الحسابات ومجموعة كبيرة من التقارير المالية وفق المعايير الدولية، ثم تعاد صياغتها وموائمتها لتفي بمتطلبات البنك المركزي العراقي في إعداد الحسابات وفق النظام المحاسبي الموحد، وسيتوجه المصرف إلى التعامل مع مكتب خارجي لتنظيم الحسابات وهو مكتب (Ernst & young)، وجاء هذا ضمن مطالبة الطرف الأجنبي المشارك (بنك الخليج المتحد ، شركة العراق القابضة) لاعتمادهم هذا المكتب في تنظيم حساباتهم.

3- **الرقابة والتدقيق:**

تُفحص الميزانية العامة للمصرف وحساب الأرباح والخسائر، والتوزيع في نهاية كل سنة، والتقرير السنوي للمصرف الذي يعد بمقتضى أحكام قانون الشركات رقم (21) لسنة 1997، والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه، ومن خلال البحث تبين أن من يقوم بتدقيق الحسابات الختامية للمصرف مراقب حسابات قانوني مجاز في العراق، وهي (شركة فرقد السلمان وشركاؤه) لتدقيق ومراقبة الحسابات وهي شركة

تضامنية وتقع هذه الإجراءات ضمن متطلبات البنك المركزي العراقي، الذي يشترط أن يرفق تقرير مراقب الحسابات مع الحسابات الختامية للمصرف بعد أن يصادق على صحة الحسابات ومطابقتها للتشريعات النافذة. وقد اعتمد المصرف وفضلاً عن ذلك وبناءً على طلب الطرف الأجنبي مكتب (Ernst & Young) لتنظيم الحسابات لاعتماده المعايير الدولية التي يفضلها المستثمر الأجنبي وبالاعتماد على مجموعة التقارير التي يوفرها نظام (Banks) إذ أن المكتب المذكور هو المسؤول عن تنظيم ومراجعة حسابات (بنك الخليج المتحد البحريني) في باقي فروعه المنتشرة في العالم، ويقوم مكتب تدقيق دولي لم يكشف عنه الطرف الأجنبي بتدقيق حسابات المصرف وفق المعلومات التي يوافرها نظام Banks، وهذا يفسر لنا تشجيع المستثمر الأجنبي لاعتماد هذا النظام لأنه يلبي متطلباته في الحصول على كم كبير من التقارير المالية المعدة وفقا للمعايير الدولية، ولما يحققه له من سهولة في المقارنة بين نشاطات الفروع المختلفة، فضلاً عن فهم واستيعاب للتقارير أكثر من قِبل المستثمر، ولذلك حث المستثمر على تأهيل العاملين وتدريبهم على استخدامات هذا النظام من خلال الدورات التدريبية المستمرة.

4- الآلات والأجهزة المستخدمة :

تسعى المصارف التجارية باستمرار إلى تحديث الآلات والأجهزة المستخدمة في إنجاز العمل المصرفي، لما لها من أثر في سرعة وسهولة إنجاز الأعمال، وعلى أساس أن الآلات والمعدات المستخدمة تُعَّد إحدى مقومات النظام المحاسبي لأي مصرف، فقد سعت المصارف التجارية ومنها مصرفي بغداد والتجاري العراقي إلى تطوير وتحديث الآلات والأجهزة وبما يمكنها من مواكبة ومسايرة التطورات الحاصلة في العمل المصرفي في العالم، ومن خلال البحث تبين نتيجة لاستخدام نظام (BANKS)، وما يحتاج إليه هذا النظام من توافر أعداد كافية من الحاسبات وبنوعيات حديثة؛ سعت إدارة المصرف لتوفير احتياجات المصرف من الحاسبات ومستلزماتها إذ تبنت إدارة المصرف خطة مبرمجة ومدروسة لتجهيز فروع المصرف كافة بهذا النظام، مع توافر أقصى درجات المرونة وسهولة الاستخدام حيث وافرت مستلزمات النظام كافة من حاسبات ومستلزمات أُخر للفروع جميعها وقد شُغل هذا

النظام المهم، وكان للمستثمر الأجنبي أثر كبير في الإسراع بذلك من خلال زيادة الإنفاق على الآلات والمعدات المستخدمة.

5- تأهيل الموارد البشرية:

لزيادة خبرة وكفاءة العاملين في المصرف التجاري، يستلزم إدخالهم في دورات تدريبية مستمرة لتطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في العمل المصرفي، لاسيما إذا كان المصرف يروم تطوير عمله وتوسيعه والتحول من مصرف محلي إلى مصرف دولي، ومن خلال البحث في هذا الجانب تبين أن مصرف بغداد منذ تأسيسه كان حريصاً على احتضان الكوادر المصرفية المؤهلة ذات الخبرات العالية على أساس أن العنصر البشري عنصر فاعل في تنفيذ السياسات وتحقيق الأهداف كما عنى بتنمية قابليات العاملين ورفع مستوى قدراتهم من خلال الدورات التدريبية المتواصلة في داخل وخارج القطر، وقد تناولت هذه الدورات الأنشطة المصرفية والمالية والرقابية والحاسبات الالكترونية.

6- سهولة وسرعة إنجاز المعاملات:

لا يخفى عن أحد أن من أهم مميزات العمل المصرفي الجيد هو سرعة إنجاز المعاملات، وسهولة إجراءاتها بما يحقق رضا الزبون عن الخدمة المقدمة له، ويدخل الجانب المحاسبي هنا بدرجة كبيرة من حيث السرعة في تسجيل القيود وإجراءات السحب والإيداع والصندوق، وهذا ما يميز المصارف الأجنبية من المحلية بشكل ملحوظ لذلك فقد سعت المصارف المحلية، ومن خلال دخول مستثمرين أجانب إلى الارتقاء بالعمل المصرفي، وتحقيق أعلى قدر من السهولة والسرعة في إنجاز المعاملات، ومن خلال البحث في هذا المضمار يتبين لنا أنَّ استخدام المصرف لنظام (BANKS) سهل كثيراً من إجراءات العمل المصرفي، ففي مجال العمل الحسابي كان الموظف سابقاً يقوم بإجراء قيود السحب والإيداع وإجراءات المقاصة، ثم تحّول إلى مشغل الحاسبة لإدخال البيانات، أما وفق نظام (BANKS) فلكل موظف رقم خاص به يقوم بترحيل قيوده بنفسه، وخير مثال على سرعة إنجاز المعاملات عملية السحب من قبل العميل.

إذ كان الزبون سابقاً يراجع أمين الصندوق، ويقوم بملء الفيشة الخاصة بعملية السحب، ويقوم الموظف بالتثبت من الرصيد وتأشير الرصيد، وترسل المعاملة إلى مدير المصرف لأخذ موافقته ثم يصرف، أما على وفق النظام الجديد فان الزبون يراجع الصندوق، إذ يقوم الموظف المختص بأخذ المعلومات كافة من الزبون وتنزيلها في الحاسوب الذي يعمل عليه لاستخراج المعلومات الخاصة بالزبون، والتحقق من رصيده وإرسال إشعار إلى المدير مباشرة، حيث تظهر على شاشة الحاسوب لدى المدير المعلومات عن الزبون ورصيده كافة، ويقوم بالموافقة أو الرفض عبر الحاسوب، ويقوم أمين الصندوق بتنفيذ الأمر وكذا الحال مع العمليات الحسابية كافة ومما لاشك فيه أن بهذه الإجراءات تقليص للوقت والجهد اللازمين لإنجاز المعاملات، وتقليص عدد السجلات المساعدة المستخدمة في تسجيل العمليات والأحداث المالية، وبعد أن نجح المصرف في تشغيل نظام (Banks) وتقديم الخدمة إلى الزبائن من خلال الانتربرانش، وربط فروع المصرف كافة عن طريق الأقمار الصناعية بحيث يمكن إجراء وإدارة عملية في أحد الفروع من قبل فرع آخر أو من قبل الإدارة الرئيسة وربطه مع فروع المصرف الأجنبي المشارك وهذا ما يرغب به المستثمر الأجنبي ليسهل له متابعة أي عملية مصرفية تحدث في أي فرع والاطلاع عليها وبسرعة فائقة، ومن البديهي أن يقلص هذا الكثير من الإجراءات الروتينية ويوفر أفضل وأسرع خدمة للزبون وبأقل جهد ممكن، فضلاً عن أن هذه الخطوة ساعدت على إدخال الصراف الآلي (ATM) واستخدام البطاقة الائتمانية (VISA CARD) والعمل بالمقاصة الالكترونية (ACH)، وتطبيق نظام المدفوعات (RTGS) ونظام الصكوك الممغنطة.

7- النمو والربح والطموحات المستقبلية:

من المعروف أن المصارف التجارية ترمي بالمرتبة الأولى إلى الربح، من خلال إتباع مجموعة من السياسات والأنظمة المصرفية الحديثة لجذب الزبائن للتعامل مع المصرف، ويوضح هذا المحور مقدار النمو والربحية المتحققة لمصرف بغداد خلال سنوات دخول المستثمر الأجنبي، وما يطمح له المصرف مستقبلاً، وفي أواخر عام 2005 تمت موافقة إدارة المصرف على مشاركة بنك الخليج المتحد

البحريني وشركة العراق القابضة برأسمال المصرف وبنسبة 49%، وبذلك ارتفع رأسمال المصرف ليبلغ (53) مليار بعد أن كان (5) مليارات دينار ويطمح المصرف من وراء هذه المشاركة إلى تطوير عمل المصرف، واستخدام المعايير الدولية والتكنولوجية الحديثة ووضع الخطوات الأُول للتحول من مصرف محلي إلى مصرف دولي، سعياً إلى زيادة أرباح المصرف وتحقيق النمو، وهو الهدف الرئيس لأي مصرف وقد تجسد ذلك بوضوح عام 2006، لكون دخول الشريك الأجنبي كان أواخر عام2005، وقد أسهم دخول المستثمر الأجنبي في ارتفاع موجودات المصرف التي ارتفعت فضلاً عن تحول المصرف من مصرف محلي محدود الإمكانيات إلى مصرف دولي ذو اثر فاعل في العمل المصرفي العربي، ويعتمد المعايير الدولية واستخدام التكنولوجية الحديثة، وذلك من خلال تأهيل وتطوير كفاءة منتسبي المصرف على أساليب العمل المصرفي الحديث. وانعكست هذه الجهود على ارتفاع صافي الربح قبل التوزيع، وافتتح المصرف فروعاً جديدة له في منطقة كردستان إذ اشترى قطعة ارض في اربيل وأخرى في السليمانية لإنشاء فروع جديدة.

المحور الرابع – الاستنتاجات والتوصيات

أولا – الاستنتاجات :

من أهم الاستنتاجات التي تم توصَّل إليها :

1. تم إثبات فرضية البحث من خلال التغييرات التي تم إجرائها على نظم المعلومات المعمول بها في المصرف بعد دخول الاستثمار الأجنبي.
2. من خلال مقارنة المستثمر في مصرف بغداد مع غيره في المصارف إذ يسعى إلى تطوير العمل المصرفي من خلال زيادة الإنفاق على تحديث الآلات والأجهزة المستخدمة في العمل وتكثيف الدورات التدريبية للعاملين بغرض زيادة مهاراتهم وتشجيع استخدام الأنظمة المصرفية العالمية المتطورة وهذا ناجم عن توجهاته بتحول المصرف من مصرف محلي إلى مصرف دولي.

3. تتأثر المعلومات بكونها وليدة المجتمع الذي تعيش فيه بالظواهر الاقتصادية والاجتماعية كافة التي تحدث فيه ومن الطبيعي أن تتأثر بظاهرة الاستثمار الأجنبي وتحاول التكيف معها لضمان بقائها كمصدر أساسي للمعلومات التي يطلبها المستفيدون .
4. إنَّ التقارير المالية المستندة في إعدادها إلى قواعد ومعايير وتطبيقات محاسبية دولية، ذات ثقة ومصداقية وقابلية للمقارنة بالنسبة إلى المستثمر الأجنبي أكثر من القواعد والمعايير والتطبيقات المحاسبية المحلية كون المستثمر يمتلك استثمارات في دول عدة وتوحيد التقارير المالية باستنادها إلى القواعد والمعايير نفسها في الاعداد يوافر للمستثمر إمكانية التعرف إلى نتائج أعمال الفروع في مختلف البلدان ومقارنتها بشكل أفضل.
5. إن التطبيقات المحاسبية المتبعة في المصارف التجارية العراقية تعاني من ضعف، وهي بحاجة إلى تطوير وتحديث لأساليبها، لتواكب التطورات الدولية في هذا المجال، ولتعويض مدة الانقطاع الطويل عن العالم بسبب الظروف التي كان يعيشها البلد.

ثانيا- التوصيات:

يتضمن هذا المبحث أهم التوصيات التي يقدمها البحث بناءاً على الاستنتاجات التي توصل إليها لغرض تطوير وتحديث تطبيقات نظم المعلومات بِما يخدم بقاء المحاسبة مصدر أساس للمعلومات المالية التي يطلبها المجتمع .

1. السعي وبشكل جاد وسريع إلى تغيير أو تعديل الأنظمة المحاسبية في العراق والاعتماد على القواعد والمعايير الدولية في إعداد التقارير المالية، انسجاما مع التغيرات التي يشهدها العراق من الانفتاح على العالم واعتماد اقتصاد السوق، وخدمةً لهدف المحاسبة الأساسي وهو توفير المعلومات الملائمة التي لها قابلية المقارنة لجميع الأطراف المستفيدة منها كالمستثمرين .
2. تطوير الكوادر الادارية والمحاسبية والتدقيقية وتدريبها على اعتماد المعايير الدولية في جميع القطاعات ومنها القطاع المصرفي فضلاً عن تعديل مناهج

الدراسة الأكاديمية بهذا الاتجاه والتركيز على الجانب العملي في مهنة المحاسبة والتدقيق من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية التي وصل إليها العالم.

3. تحديث وسائل العمل المصرفي وتطوير كفاءة العاملين من خلال المزيد من الدورات التدريبية على أحدث ما توصل إليه العالم من تطور تكنولوجي في مجال العمل المصرفي لتعويض فترات الانقطاع عن العالم السابقة.
4. ضرورة توفير الدعم من قبل الدولة إلى جميع القطاعات الاقتصادية ومنها القطاع المصرفي لضعف إنتاجه وانقطاعه عن العالم لمدة طويلة وتأخر أساليب عمله مقارنة بالمصارف العالمية من خلال تحديث وتطوير أساليبه والنهوض بهذا القطاع ليتمكن من مسايرة المستثمرين الأجانب في هذا المجال.

المصادر

أولا: باللغة العربية

1. جربوع يوسف محمود، **نظرية المحاسبة**، ط1، دار الوراق الحديثة،2001.
2. جمعة أحمد حلمي، وآخرون، **نظم المعلومات المحاسبية: مدخل تطبيقي معاصر**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2003.
3. الحبيطي قاسم، والسقا زياد ، **نظم المعلومات المحاسبية**، وحدة الحدباء للطباعة والنشر، كلية الحدباء، جامعة الموصل، العراق، 2003.
4. حفناوي محمد يوسف ، **نظم المعلومات المحاسبية**، دار وائل، عمان، الأردن، 2001.
5. الدهراوي كمال الدين مصطفى، **مدخل معاصر في نظام المعلومات المحاسبية**، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997.
6. رمضان زياد، **مبادئ الاستثمار**، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 1998.
7. الزويني خديجة جمعة مطر، **الخصخصة وتأثيرها في الموازنة العامة للدولة**، (رسالة ماجستير محاسبة غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2005.
8. السامرائي هناء عبد الغفار، **الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الدولية**، ط1، بيت الحكمة، بغداد، 2002،
9. ستيفن موسكوف، ومارك سميكن، ترجمة: كمال الدين سعد، **نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات**، دار المريخ، الرياض، 2002.

10. صقر عمر، **العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة**، الدار الجامعية، مصر، 2001.
11. ظاهر أحمد حسن، **المحاسبة الإدارية**، دار وائل، عمان، الأردن، 2002.
12. عبد الله خالد ، وقطاطني خالد ،"**البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية: دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن**"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد10، العدد 01، 2007.
13. علي فاضل جابر، "**تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية**"، (رسالة ماجستير منشورة في الانترنت)، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2007، الموقع:
14. محمد قاسم عبد الرزاق، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، ط1، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
15. محمد قاسم عبد الرزاق، **نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998.
16. مطر محمد، **المحاسبة المالية: الدورة المحاسبية ومشاكل القياس والإفصاح والتحليل**، ط3، دار حنين، عمان، 2000.
17. مكليود رايموند، ترجمة: سرور علي إبراهيم سرور، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000.
18. هلالي حسين، **تصميم وتقييم نظم المعلومات المحاسبية**، ندوة الدعم المؤسسي والمعلوماتي لعمل المراكز الإستراتيجية وورشة عمل " أمن ونظم المعلومات"، شرم الشيخ، مصر،2004.

ثانيا: باللغة الأجنبية

19. Deloitte, **International financial reporting standards:Model Financial Statement**, 2009, Electronic Varsion, Available at: http://www.iasplus.com/en/publications/model-financial-statements-and-checklists/2009/ifrs-model-financial-statements ,Date: 01/11/2012.
20. E.H.J .Vaassen, **Accounting Information Systems: Amanagerial Approach**, John Wiley & Sons Ltd, England, 2002.
21. Eldon .S Hendriksen, and Van. Breda Michael, **Accounting Theory**, 5th Edition, Irwin McGraw-Hill,USA, 1992.
22. S.A. Moscove, et al, **Core Concepts of Accounting Information Systems**, 7th ed, John Wiley & Sons Ltd, England, 2001.

تقدير نموذج للتنبؤ بأسعار صرف الدولار في محافظة دهوك باستخدام تحليل السلسلة الزمنية (منهجية بوكس– جنكنز)

Estimation model to forecasting dollar exchange rates in the governorate Dohuk using time series analysis (Box Jenkins methodology)

أ.أحمد سالم إسماعيل ال طُويَ أ.أحمد سامي أحمد العسماوي

المستخلص

في هذه الدراسة تم تحليل السلسلة الزمنية لأسعار صرف (بيع) الدولار المسجلة في دائرة الرقابة التجارية في المحافظة للفترة من 2009/1/1 ولغاية 2012/12/31 لمعرفة السلوك الذي تتبعه هذه السلسلة من خلال تطبيق الخوارزمية التي وضعها العالمان (بوكس – جنكنز) لتحليل السلسلة الزمنية من تشخيص وتقدير واختبار ملائمة النموذج ثم التنبؤ، بتوظيف البرنامج الإحصائي (Minitab) للتوصل إلى أفضل نموذج يُمكننا من التنبؤ المستقبلي لأسعار صرف (بيع) الدولار، إذ يعتبر سعر الصرف من أولويات السياسة النقدية لمختلف الدول لأنه يعد أساساً لتوفر البيئة المناسبة للاستثمار . وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أن النموذج الملائم لها هو نموذج الانحدار الذاتي المتكامل من الدرجة الأولى ARIMA(1,1,0) وبالاعتماد على هذا النموذج تم التنبؤ بأسعار صرف (بيع) الدولار ولمدة ستة أشهر قادمة وقد كانت القيم التنبؤية متناسقة مع القيم الأصلية مما يدل على كفاءة النموذج .

Abstract

In this study, time series analysis of exchange rates (sell) the dollar recorded in the Audit Department of Commerce in the governorate for the period from 1/1/2009 until 31/12/2012 to see behavior that followed the series through the application of the algorithm developed by the scientists (Box - Jenkins) for the analysis of time series of the diagnosis and assessment and testing appropriate form, and then predict, employing statistical program (Minitab) to reach the best model we can predict the future exchange rates (sale) dollar, considering the exchange rate of the priorities of monetary policy to different countries because it is the basis for providing an appropriate environment investment. The results of the analysis of the data showed that the appropriate model is self-regression model first-class integrated ARIMA (1,1,0) and, depending on the model predicted exchange rates (sale) of the dollar and for the next six months was predictive values were consistent with the original values which demonstrates the efficiency of the model.

المقدمة :

تُعتبر النقود أداة للتداول وتحظى بالقبول العام إذا كانت عملة وطنية داخل البلد ، أما في ظل الانفتاح الاقتصادي الذي تعيشه الاقتصاديات العالمية ، وتشابك العلاقات الاقتصادية وارتفاع معدلات التبادل التجاري ، وتعدد العملات المتداولة ، توجب وجود آلية واضحة يتم من خلالها تقييم كل عملة من العملات المتداولة مقابل العملات الأخرى ، ويطلق على هذه الآلية تسمية سعر الصرف.

إن لأسعار الصرف دورا أساسياً في الحياة الاقتصادية اليومية مما يُفضي بجزمنا بأنه ليس هناك مجتمع يعيش بمنأى عن التأثر بالتغيرات الطارئة في سوق صرف العملات ، والذي يزيد من فعالية سعر الصرف هو طابع العالمية الذي تتسم به أسواق الصرف ، وعلى هذا الأساس أصبح المجتمع الاقتصادي يعيش تحولات في الأنظمة النقدية ، حيث انتقل من سعر الصرف الذهبي إلى نظام استقرار أسعار الصرف ثم نظام تقويم أسعار الصرف. من خلال هذا فإن سعر الصرف يُعد مؤشرا هاما ومتغيرا أساسياً له بالغ الأثر في رخاء بلد معين ونظراً لما له من أهمية كُبرى جعل العديد من الآراء تختلف حول ماهيته . فقد أُعتبر أداة ربط بين الاقتصاد المفتوح وباقي اقتصاديات العالم ، كما يلعب في الوقت نفسه دوراً بارزاً في قدرة الاقتصاد التنافسي ، وبالتالي في وضعية ميزان المدفوعات ومعدلات التضخم والنمو الحقيقي . ويهدف أيضا للمساهمة في تحقيق مجموعة من الأهداف الاقتصادية والمالية . ولا ننسى أن معظم النظريات الحديثة كشفت النقاب على مدى تأثير سعر الصرف على استقرار حركية الاقتصاد. يمكن تعريفه على أنه ":عدد الوحدات من عملة معينة الواجب دفعها للحصول على وحدة واحدة من عملة أخرى . عليه يمكن تعريف سعر الصرف بأنه سعر عملة بعملة أخرى يتغير في سوق الصرف وفقا للعرض و الطلب على العملات كذلك هو "ثمن الوحدة الواحدة من عملة معينة في شكل وحدات من العملة الوطنية ، غير أن دول أخرى ترى أن سعر الصرف هو ثمن الوحدة الواحدة من العملة الوطنية في شكل وحدات من عملة أجنبية معينة". و بالتالي فسعر الصرف هو عدد الوحدات من العملة الوطنية الواجب دفعها للحصول على وحدة واحدة من العملة الأجنبية.

سعر الصرف يجسد أداة الربط بين الاقتصاد المحلي وباقي الاقتصاديات ، فضلا عن كونه وسيلة هامة للتأثير على تخصيص الموارد بين القطاعات الاقتصادية وعلى ربحية الصناعات التصديرية وتكلفة الموارد المستوردة ، ومن ذلك على التضخم والنتائج والعمالة ، وهو بالإضافة إلى ذلك يربط بين أسعار السلع في الاقتصاد المحلي وأسعارها في السوق العالمية، فالسعر العالمي والسعر المحلي للسلعة مرتبطان من خلال سعر الصرف.

هدف البحث

دراسة السلسلة الزمنية (Time Series) وذلك لتحديد أفضل وأكفأ نموذج إحصائي لغرض استخدامه للتنبؤ بأسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك للفترة (2012/6/1 – 2013/6/30).

1- الجانب النظري :

يتناول هذا البند استعراض بعض المفاهيم العامة، وعرض مراحل بناء نموذج السلاسل الزمنية، ويعتمد تحليل السلسة الزمنية على الخوارزمية التي وضعها العالمان بوكس وجنكنز عام 1976، التي تبدأ بالمرحلة الاولى وهي تشخيص النموذج الملائم للبيانات, تليها مرحلة تقدير معلمات النموذج المشخص، ثم تأتي مرحلة فحص ملائمة النموذج المشخص، فإذا كان النموذج ملائماً تأتي المرحلة الأخيرة، وهي مرحلة التنبؤ المستقبلي.

1-1 مفاهيم رئيسية Fundamental Concepts

السلسلة الزمنية (Time Series) :

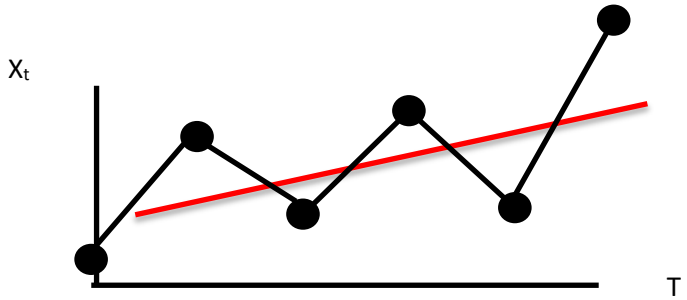
هي مجموعة من المشاهدات حول ظاهرة ما أخذت بترتيب زمني معين عادة ما يكون فيه تساوي الفترات الزمنية، وتعرف رياضياً بأنها متتابعة من المتغيرات العشوائية معرفة ضمن فضاء الاحتمالية متعددة المتغيرات ومؤشرة بالدليل t والذي يعود إلى مجموعة دليلية T ويرمز للسلسلة الزمنية عادة $\{x(t), t \in T\}$ ، وتكون على نوعين متقطعة (discrete) ومستمرة (Continue)، (فاندل،1992) (Box and Jenkins,1976).

1- العناصر المكونة للسلسلة الزمنية (Constituent Elements Of The Time Series) :

عند رسم السلسلة الزمنية على محور أفقي يمثل الزمن ومحور أخر يمثل قيم الظاهرة وبشكل عالي الدقة، تبرز لنا أربع عناصر مركبة للسلسلة الزمنية، هذه العناصر تعتبر العناصر المكونة للسلسلة الزمنية والمؤثرة فيها في نفس الوقت وتتمثل هذه العناصر في :

1-1 الاتجاه العام (The General Trend) :

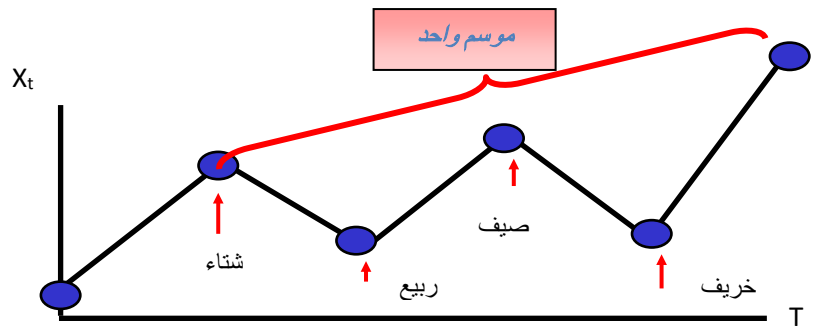
يمثل النمو والتطور الطبيعي للظاهرة عبر الزمن، يكون الاتجاه العام تزايدياً، إذا كانت قيمة الظاهرة تتزايد عبر الزمن، كما يكون تناقصياً إذا ما اتجهت قيمة الظاهرة إلى النقصان، كذلك يأخذ الاتجاه العام شكل الخط المستقيم أو شكل منحنى، يرمز للاتجاه العام بالرمز(T) .



الشكل (1): سلسلة زمنية ذات اتجاه عام متزايد

2-1 التغيرات الموسمية (Seasonal Changes) :

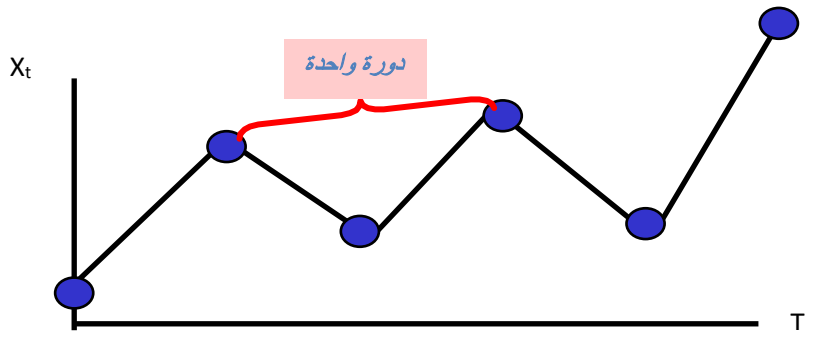
هي التغيرات التي تحدث بانتظام في وحدات زمنية متعاقبة, أو تقلبات تتكرر خلال فترة زمنية محددة وهذه الفترة تكون عادة (سنة أو فصل أو شهر أو أسبوع), يرمز للتغيرات الموسمية بالرمز (S) .



الشكل (2): التغيرات الموسمية للسلسلة الزمنية

3-1 التغيرات الدورية (Cyclical Changes) :

هي التغيرات التي تحدث في قيم السلسلة الزمنية والتي تختلف عن التغيرات الموسمية في أنها تحدث في فترات زمنية أطول من الفترات الموسمية، إضافة إلى أنها في العادة لا تحدث في فترات منتظمة، يرمز للتغيرات الدورية بالرمز (C) .



الشكل (3): التغيرات الدورية للسلسلة الزمنية

4-1 التغيرات العشوائية (Randomness Changes) :

تعبر التغيرات العشوائية عن تلك التغيرات غير المنتظمة التي تحدث نتيجة ظروف طارئة لا يمكن التنبؤ بوقوعها أو تحديد نطاق تأثيرها, يرمز للتغيرات العشوائية بالرمز ε (فاندل،1992) (Makridakis et al.,1998) (Wei,1990) .

2- الاستقرارية (Stationarity) :

يقال بأن السلسلة الزمنية مستقرة (Stationary) إذ لم تتغير الخصائص الإحصائية للسلسلة عبر الزمن, أي امتلاكها متوسط(Mean) وتباين(Variance) ثابتين مع استمرار الزمن أي إنها نفسها عند كل النقاط الزمنية, و الاستقرارية نوعان أولهما الاستقرارية القوية (Strictly Stationarity), فيقال عن السلسلة الزمنية X_t أنها مستقرة بقوة إذا كان التوزيع المشترك لمجموعة المتغيرات $X_{t_1}, X_{t_2}, ..., X_{t_n}$ هو نفسه التوزيع المشترك لمجموعة المتغيرات $X_{t_{1+k}}, X_{t_{2+k}}, ..., X_{t_{n+k}}$ لجميع النقاط الزمنية $t_1, t_2, ..., t_n, t_{1+k}, t_{2+k}, ..., t_{n+k}$، ولجميع الإزاحات k , $k = 1,2,3,...,n$ وبالتالي فهي تحقق الشروط الآتية:

1- ثبوت الوسط الحسابي $E(X_t) = \mu$.

2- ثبوت قيمة التباين $Var(X_t) = \sigma^2$.

3- امتلاك السلسلتين X_t و X_{t+k} ارتباط ذاتي وتباين مشترك ذاتي معتمد على الإزاحة k فقط,

$$COV(X_t, X_{t+k}) = E[(X_t - \mu)(X_{t+k} - \mu)]$$

أما إذا تحقق فقط الشرطان الأولان فتسمى الاستقرارية الضعيفة (Weakly Stationarity) أو أنها مستقرة من الرتبة الثانية (2nd order Stationarity)،(Box and Jenkins,1976) (Chatfield,1995).

3- دالة الارتباط الذاتي (The Autocorrelation Function (ACF)):

يعتبر الارتباط الذاتي المفتاح الإحصائي في تحليل السلسلة الزمنية, إذ تمثل دالة الارتباط الذاتي مقياس لقوة الارتباط بين مشاهدات المتغير العشوائي نفسه عند فترات زمنية k, وهي أيضا الوسيلة لمعرفة خصائص السلاسل الزمنية, والصيغة العامة لحساب الارتباط الذاتي هي (Makridakis et al.,1998):

$$\rho_X(k) = \frac{\sum_{t=k+1}^{n}(X_t - \overline{X})(X_{t+k} - \overline{X})}{\sum_{t=1}^{n}(X_t - \overline{X})^2} \qquad ..... \quad 1)$$

إذ أن: $\rho_X(k)$:يمثل ارتباط ذاتي لقيم X بإزاحة مقدارها k .

4- دالة الارتباط الذاتي الجزئي (The Partial Autocorrelation Function (PACF)) :

قدم Box و Jenkins عام 1976 أسلوباً أطلقا علية اسم دالة الارتباط الذاتي الجزئي, الذي كان له دور في تحليل نماذج السلاسل الزمنية عامة وفي نماذج الانحدار الذاتي خاصة إذ ساهم في تحديد رتبتها، إن المفهوم العام للارتباطات الذاتية الجزئية يدور حول الارتباط بين X_t و X_{t-k} بثبوت تأثير القيم الأخرى عند إزاحات أخرى, ويعبر عن الارتباط الذاتي الجزئي بالصيغة الآتية (Pankratz,1991):

$$\hat{\varphi}_{kk} = \frac{r_k - \sum_{j=1}^{k=1} \hat{\varphi}_{k-1,j}\, r_{k-j}}{1 - \sum_{j=1}^{k=1} \hat{\varphi}_{k-1,j}\, r_k} \qquad .....(2)$$

إذ أن: r_k القيمة المقدرة لـ ρ_k

$$\hat{\varphi}_{kj} = \hat{\varphi}_{k-1,j} - \hat{\varphi}_{kk}\, \hat{\varphi}_{k-1,k-j} \qquad ; j = 1,2,3,...,k-1$$

2-1 نماذج السلاسل الزمنية (Time Series Models) :

هناك نوعان من هذه النماذج:

1- النماذج اللاموسمية(Not Seasonal Models): تستخدم لتمثيل نوعين من السلاسل: المستقرة وغير المستقرة .

2- النماذج الموسمية(Seasonal Models): تستخدم لتمثيل السلاسل الزمنية الموسمية: المستقرة وغير المستقرة.

1- النماذج اللاموسمية (Non- Seasonal Models) :

1-1 نماذج الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة المختلطة ARMA :

(Mixed Autoregressive Moving Average Models)

نموذج الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة يكتب بالصيغة الآتية:

$$X_t = \mu + \phi_1 X_{t-1} + \phi_2 X_{t-2} + \cdots + \phi_p X_{t-p} + a_t - \theta_1 a_{t-1} - \theta_2 a_{t-2} - \cdots - \theta_q a_{t-q} \qquad .....(3)$$

ويرمز لهذا النموذج بـ $ARMA(p,q)$.

إذ أن : q,p : تمثلان رتبت (Order) النموذج.

θ,ϕ : تمثلان معلمات النموذج.

a_t : متغيرات عشوائية غير مرتبطة مع بعضها (White Noise) بوسط حسابي صفر وتباين σ_a^2 أي أن:

$$E(a_t) = 0$$

$$E(a_t a_{t+k}) = \begin{cases} 0 & k \neq 0 \\ \sigma_a^2 & k = 0 \end{cases}$$

وإذا كانت السلسلة غير مستقرة بالوسط فيمكن تحويلها إلى مستقرة وذلك بأخذ الفروق المناسبة فمثلاً الفرق الأول يكون وفقاً للمعادلة الآتية:

$$W_t = X_t - X_{t-1}$$
$$= (1-B)X_t \qquad .....(4)$$

B : يمثل عامل الإزاحة الخلفي (Backshift Notation) .

ثم تمثل بنفس النموذج (4) ولكن تضاف فقط كلمة متكاملة (integrated) إلى اسم النموذج للدلالة على أن هذا النموذج استخدم لتمثيل سلسلة زمنية غير مستقرة وهكذا بالنسبة للنماذج اللاحقة, ويشترط أن تقع جميع جذور(Root) متعددة الحدود $\phi(B)$ معلمة الانحدار خارج حدود دائرة الوحدة (Unit Circle) لتحقيق شرط الاستقرارية (Stationarity Condition) وكذلك وجوب وقوع جميع جذور متعددة الحدود $\theta(B)$ (معلمة المتوسطات المتحركة) خارج حدود دائرة الوحدة لتحقيق شرط الانعكاسية (Inevitability Condition) . عندما تكون $(q=0)$ عندها تدعى بنماذج الانحدار الذاتي, وعندما تكون $(p=0)$ عندها تدعى بنماذج المتوسطات المتحركة, أما إذ كانت $(p=0, q=0)$ عندها تدعى بنماذج التشويش الأبيض أو الضجة البيضاء .

2-1 نماذج الانحدار الذاتي AR (Autoregressive Models) :

نموذج الانحدار الذاتي يكتب بالشكل الآتي:

$$X_t = \mu + \phi_1 X_{t-1} + \phi_2 X_{t-2} + \cdots + \phi_p X_{t-p} + a_t \qquad .....(5)$$

ويرمز لهذا النموذج بـ $AR(p)$ حيث p تمثل درجة النموذج .

3-1 نماذج المتوسطات المتحركة MA (Moving Average Models) :

نموذج المتوسطات المتحركة وصيغته كالآتي:

$$X_t = \mu + a_t - \theta_1 a_{t-1} - \theta_2 a_{t-2} - \cdots - \theta_q a_{t-q} \qquad .....(6)$$

ويرمز لهذا النموذج بـ $MA(q)$ حيث q تمثل درجة النموذج.

4-1 نموذج الضجة البيضاء ARMA(0,0) (White Noise Model) :

نموذج الضجة البيضاء يكتب بالشكل الآتي:

$$X_t = \mu + a_t \qquad .....(7)$$

ففي هكذا نموذج لا ترتبط السلسلة الزمنية مع ماضيها ولا تتأثر أيضاً بالقيم الحالية . ويرمز لهذا النموذج بـ $ARMA(0,0)$.

2- النماذج الموسمية (Seasonal Models) :

2-1 نموذج الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة الموسمي (Seasonal Mixed Autoregressive Moving Average Models) :

نموذج الانحدار الذاتي والمتوسطات المتحركة الموسمي يكتب كالآتي:

$$X_t = \mu + \varphi_s X_{t-s} + \cdots + \varphi_{ps} X_{t-ps} + a_t - \theta_s a_{t-s} - \cdots - \theta_{Qs} a_{t-Qs} \qquad .....(8)$$

إذ أن: P درجة الانحدار الذاتي الموسمي

Q درجة المتوسط المتحرك الموسمي

S طول فترة الموسم

ويرمز لهذا النموذج بـ $SARMA(P,Q)$.

أما إذا كانت السلاسل الموسمية غير مستقرة بالوسط فتحول إلى مستقرة عن طريق أخذ الفرق الموسمي وفق المعادلة الآتية:

$$\begin{aligned} W_t &= X_t - X_{t-s} \\ &= (1 - B^s) X_t \end{aligned} \qquad .....(9)$$

ثم تمثل بنفس النموذج السابق ولكن تضاف فقط كلمة متكاملة إلى اسم النموذج للدلالة على أن هذا النموذج استخدم لتمثيل سلسلة زمنية غير مستقرة.

أما النموذج الموسمي المضاعف(Seasonality and ARIMA Models) هو خليط من النماذج اللاموسمية والموسمية ويكتب بالشكل الآتي:

$$\phi_p(B)\phi_P(B^S)\nabla^d \nabla^D X_t = \theta_q(B)\theta_Q(B^S) a_t \qquad .....(10)$$

إذ أن : d : درجة الفروق الاعتيادية .

D : تمثل درجة الفروق الموسمية .

ويرمز للنموذج أعلاه بـ $ARIMA(p,q,d) \times (P,Q,D)_S$.

هكذا عندما تكون $(Q = 0)$ عندها تدعى بنماذج الانحدار الذاتي الموسمية (Seasonal Autoregressive Models) , وعندما تكون $(P = 0)$ عندها تدعى بنماذج المتوسطات المتحركة (Seasonal Moving

(Average Models, أما إذ كانت $(P = 0, Q = 0)$ عندها تدعى بنماذج التشويش الأبيض أو الضجة البيضاء, (فاندل،1992) (Makridakis et al.,1998) (Box and Jenkins,1976) (Chatfield,1995)

3-1 مراحل بناء نماذج السلاسل الزمنية

هناك ثلاث مراحل لبناء نموذج رياضي لسلسلة زمنية وذلك من خلال الخوارزمية التي وضعاها Box-Jenkins في بناء السلاسل الزمنية والتي حددا فيها مراحل بناء النموذج بالمراحل الاتية:

1- تحديد النموذج Model Identification

2- تقدير النموذج Model Estimation

3- تدقيق التشخيص Diagnostic- Checks

1- تحديد النموذج Model Identification

من أولى خطوات بناء نموذج Box-Jenkins هي تحديد مرحلية السلسلة من عدمه، وفي حالة المرحلية فهل هناك تغيرات موسمية؟ وبعد التأكد من مرحلية السلسلة تبدأ مرحلة تشخيص النموذج الملائم للبيانات ويتم ذلك من خلال دراسة دالة الارتباط الذاتي والارتباط الذاتي الجزئي عن طريق رسم هاتين الدالتين والتي تظهر بشكل اضمحلال تدريجي بطيء. والجدول (1) يبين استخدام دالة الارتباط الذاتي في تحديد النموذج (Liu, 2006).

الجدول (1): تحديد نموذج السلاسل الزمنية من خلال شكل دالة الارتباط الذاتي.

شكل دالة الارتباط الذاتي	تحديد النموذج
أسي، يضمحل إلى الصفر	نموذج انحدار ذاتي، ويستخدم رسم دالة الارتباط الذاتي الجزئي لتحديد رتبة النموذج.
التعاقب بين الموجب والسالب والاضمحلال إلى الصفر	نموذج انحدار ذاتي، ويستخدم رسم دالة الارتباط الذاتي الجزئي لتحديد رتبة النموذج.
تفلطح واحد أو اكثر ، والباقي صفر	نموذج أوساط متحركة، تتحدد الرتبة حيثما يصل الرسم إلى الصفر.
اضمحلال، ثم بداية بعد فترات إبطاء قليلة	نموذج مختلط انحدار ذاتي وأوساط متحركة
الجميع صفر، أو تقترب من الصفر (تقع 95% منها بين $\pm \frac{2}{\sqrt{n}}$)	البيانات عشوائية تماماً
قيم عالية عند فترات محددة	يحتوي على ارتباط ذاتي موسمي

لا يضمحل إلى الصفر	السلسلة غير مرحلية

2– تقدير النموذج Model Estimation

إن تقدير المعاملات لنموذج Box-Jenkins هي عملية معقدة وصعبة بعض الشيء خاصة مع السلاسل الزمنية غير الخطية. وتستخدم الطرائق الاتية لتقدير معلمات النموذج

a – طريقة المربعات الصغرى.

b– طريقة الإمكان الأعظم.

3– تدقيق التشخيص Diagnostic- Checks

يقصد بتدقيق التشخيص اختبار صحة النموذج واختبار حد الخطأ وان البواقي Residuals يجب أن تكون تشويشاً ابيضاً (مستقلة وتتبع التوزيع الطبيعي) ويُعدّ النموذج مناسباً إذا تحققت هذه الشروط، ولكن هذا ليس كافياً حيث يجب الحصول على نموذج اكثر تخصصاً، ويتوجب إعادة تشخيص النموذج ومحاولة الحصول على نموذج افضل. لذلك ظهرت الحاجة إلى استخدام معايير أخرى للتأكد من دقة النموذج ومنها معيار اكياكي للمعلومات Akaike's Information Criterion(AIC) (Chatfield,1995).

معيار اكياكي للمعلومات Akaike's Information Criterion

ظهرت في بداية السبعينات بعض المعايير لتشخيص النموذج المطلوب دون الاعتماد على دوال الارتباط، فقد اقترح العالم الياباني Akaike معيارا عاما في تطوير ونمذجة السلاسل الزمنية يدعى Akaike's Information Criterion (AIC) ، ويستخدم هذا المعيار في تشخيص رتب نماذج السلاسل الزمنية، كما يمكن استخدامه في مجالات إحصائية أخرى. وتحسب قيمة AIC كما يأتي:

$$AIC(m) = n \ln \sigma_a^2 + 2m \qquad .....(11)$$

حيث أن:

n: حجم العينة

σ_ε^2 : تباين البواقي Residuals Variance.

m: عدد معلمات النموذج المقدرة.

علماً أن معيار معلومات اكاكي يعطي أفضلية للنموذج الذي يعطيه أقل قيمة (Wei,1990) (Makridakis et al.,1998) .

2- الجانب التطبيقي

2-1 جمع البيانات

جمعت البيانات والتي تتألف من سلسلة زمنية تتكون من (48) مشاهدة، وتعود إلى الفترة الزمنية من 2009/1/1 ولغاية 2013/12/31 ، وان هذه البيانات تمثل أسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك والمأخوذة من سجلات الرقابة التجارية في المحافظة، وكما موضحة في جدول رقم (2) .

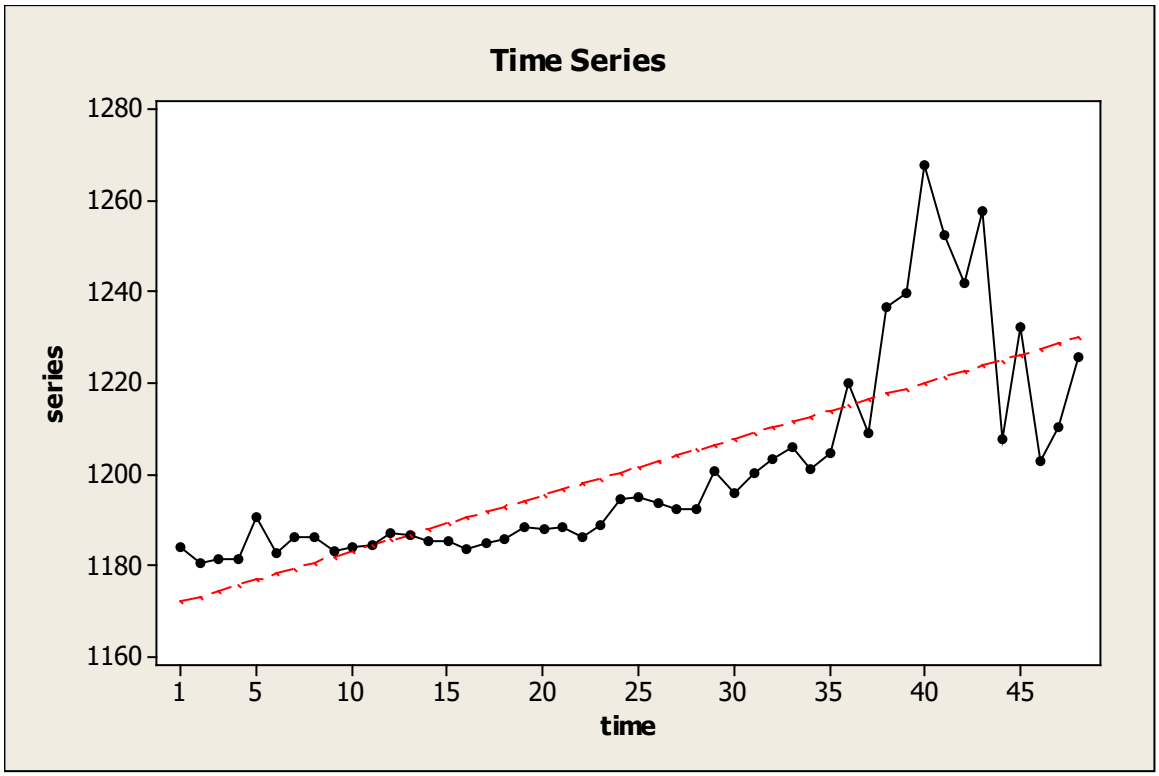
الجدول (2) : أسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك*

year / Month	2009	2010	2011	2012
January	1184.032	1186.548	1194.903	1209.161
February	1180.571	1185.321	1193.821	1236.607
March	1181.258	1185.226	1192.516	1239.968
April	1181.167	1183.733	1192.167	1267.667
May	1190.387	1184.677	1200.484	1252.645
June	1182.867	1185.967	1195.667	1241.967
July	1186.29	1188.258	1200.258	1257.613
August	1186.097	1187.806	1203.387	1207.806
September	1182.9	1188.3	1206.033	1232.367
October	1183.806	1186.29	1201.065	1202.935
November	1184.4	1188.833	1204.767	1210.4
December	1187.129	1194.742	1220.161	1225.839

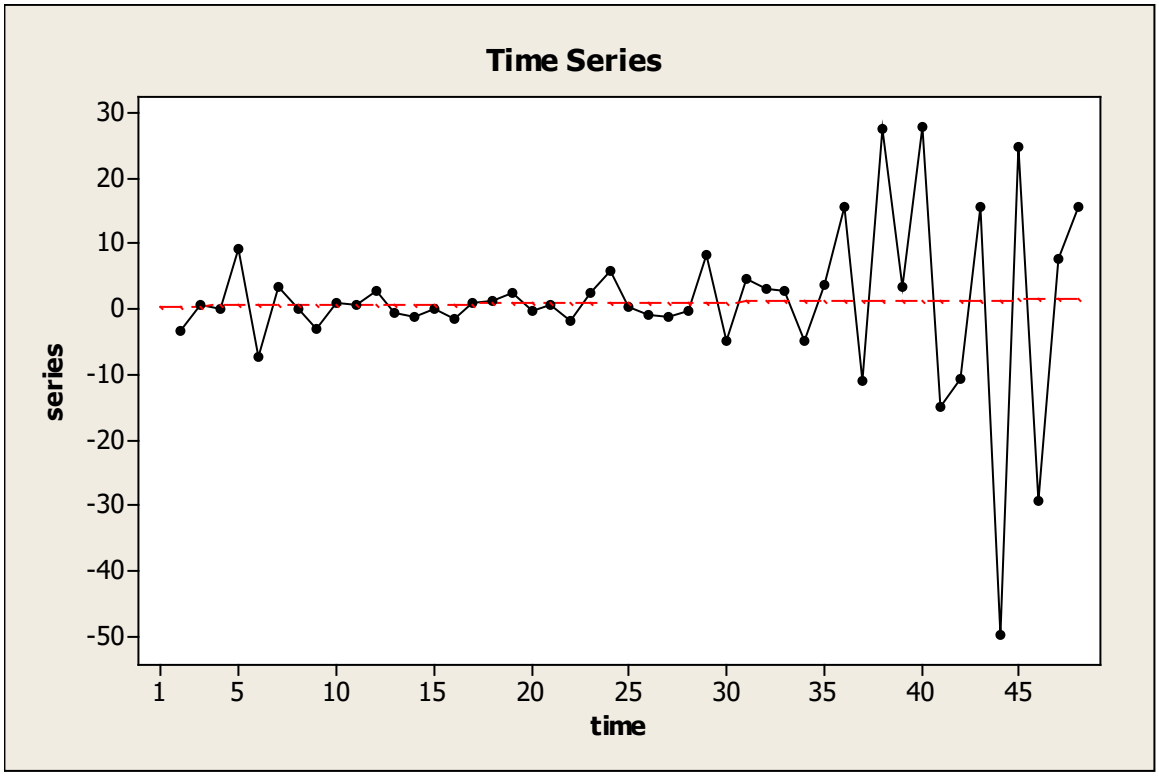
- المصدر : دائرة الرقابة التجارية/محافظة دهوك

2-2 مرحلة تهيئة البيانات

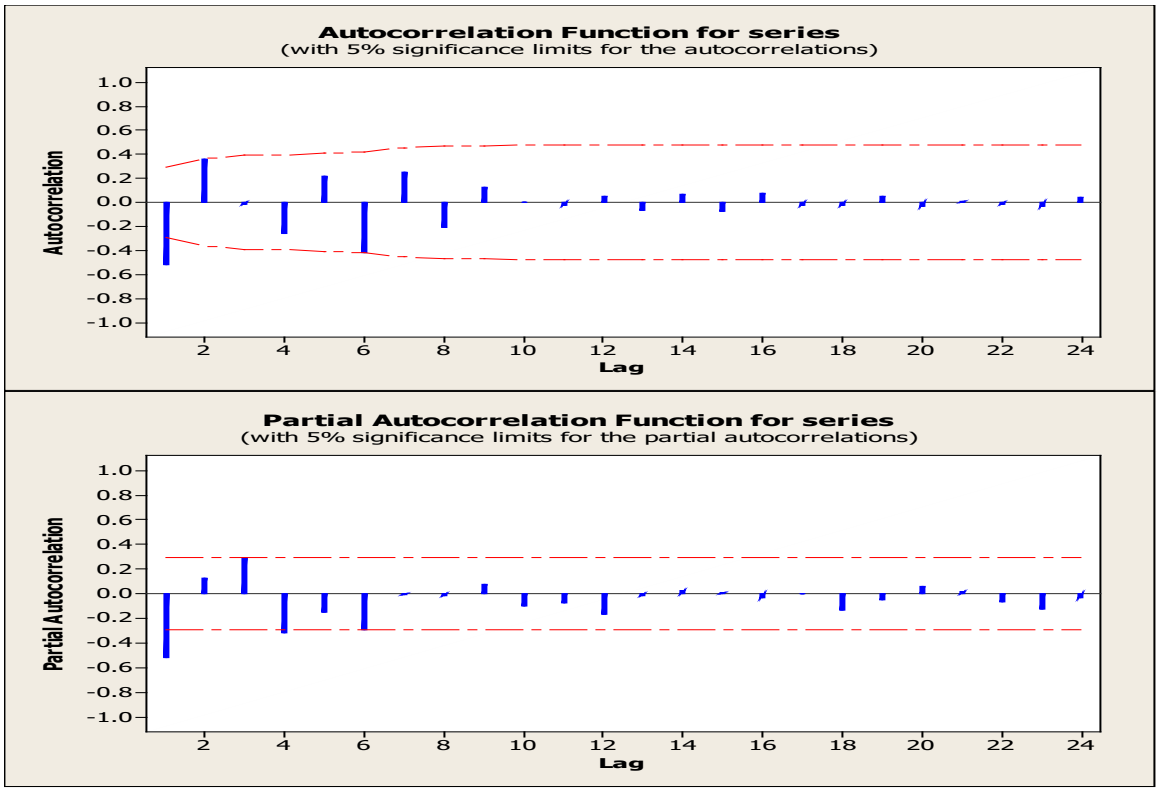
يتم في هذه المرحلة تحضير البيانات من خلال رسم شكل الانتشار، واستخراج معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي وكذلك رسم حدود الثقة لدالة الارتباط الذاتي للبيانات الأصلية لمعرفة سلوك هذه البيانات وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (Minitab,V.16) ، فمن خلال شكل رقم (1) نلاحظ أن التباين يميل إلى الثبات إلا أننا نلاحظ وجود اتجاه عام متزايد مع الزمن مما يدل على عدم استقراريه بيانات السلسلة في المتوسط، ولمعالجة ذلك تم أخذ الفرق الاول لبياناتها ($\nabla X_t = X_t - X_{t-1}$) والشكل رقم (2) يبين رسم السلسلة بعد أخذ الفرق الاول إذ نلاحظ فقدان الاتجاه العام في سلوكه، مما يدل على استقراريه السلسلة في المتوسط (أزاله الاتجاه العام)، ولتأكيد ذلك تم رسم حدود الثقة لدالة الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي للسلسلة والمبينة في الشكل رقم (3)، حيث نلاحظ أن جميع الارتباطات الذاتية والذاتية الجزئية للسلسلة هي داخل حدود الثقة وهي معنوية عند الفترة الاولى فقط، وهذا يؤكد الاستقرارية في المتوسط، كما يمكن ملاحظة عدم وجود تأثيرات موسمية في السلسلة فبذلك أصبحت البيانات جاهزة لتطبيق المرحلة الاولى من مراحل منهجية بوكس-جنكنز لدراسة نماذج السلاسل الزمنية وتحليلها.



شكل (1) اسعار صرف (بيع) الدولار للفترة (2009-2012)



شكل (2) السلسلة الزمنية بعد أخذ الفرق الأول



شكل (3) معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي للسلسلة الزمنية بعد الفرق الاول

3-2 التشخيص Identification

إن الخطوة الأولى من مراحل بناء نموذج السلاسل الزمنية هي تشخيص النموذج (Identification)، وقد تم تطبيق معايير التشخيص التي تعتمد على شكل دالة الارتباط الذاتي (ACF)، وشكل دالة الارتباط الذاتي الجزئي (PACF) وعند مطابقة قيم معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي للسلسلة الزمنية بعد أخذ الفرق الأول مع السلوك النظري لها كما في الشكل (3) لوحظ أن رسم دالة الارتباط الذاتي يتعاقب بين السالب والموجب والاضمحلال إلى الصفر، في حين لوحظ قطع لدالة الارتباط الذاتي الجزئي بعد الإزاحة الأولى، من خلال ذلك نستنتج أن النموذج الملائم هو الانحدار الذاتي من الدرجة الأولى ARIMA(1,1,0) ولتحديد رتبة الانحدار الذاتي بشكل أدق تمت مقارنة النموذج ARIMA(1,1,0) مع النماذج الأخرى باستخدام معيار متوسط مجموع مربعات البواقي(MSE) ومعيار معلومات اكاكي (AIC) وكما مبين في جدول رقم (2)

.

جدول (2): متوسط مجموع مربعات البواقي(MSE) ومعلومات اكاكي (AIC)

Model ARIMA(P,I,Q)	MSE	AIC
ARIMA(1,1,0)	113.99	43.51567
ARIMA(0,1,1)	115.99	44.35054
ARIMA(1,1,1)	128.29	51.18843

ARIMA(2,1,0)	115.12	45.98915
ARIMA(2,1,1)	115.65	48.20963

مما تقدم نستنتج أن أقل قيمة للمعايير المبينة أعلاه يحملها نموذج الانحدار الذاتي ARIMA(1,1,0) وبالتالي هو النموذج الملائم للبيانات وصيغته الرياضية :

$$(1-B)(1-\phi_1 B)=a_t \qquad .....(12)$$

$$X_t=(1+\phi_1)X_{t-1}-\phi_1 X_{t-2}-a_t \qquad .....(13)$$

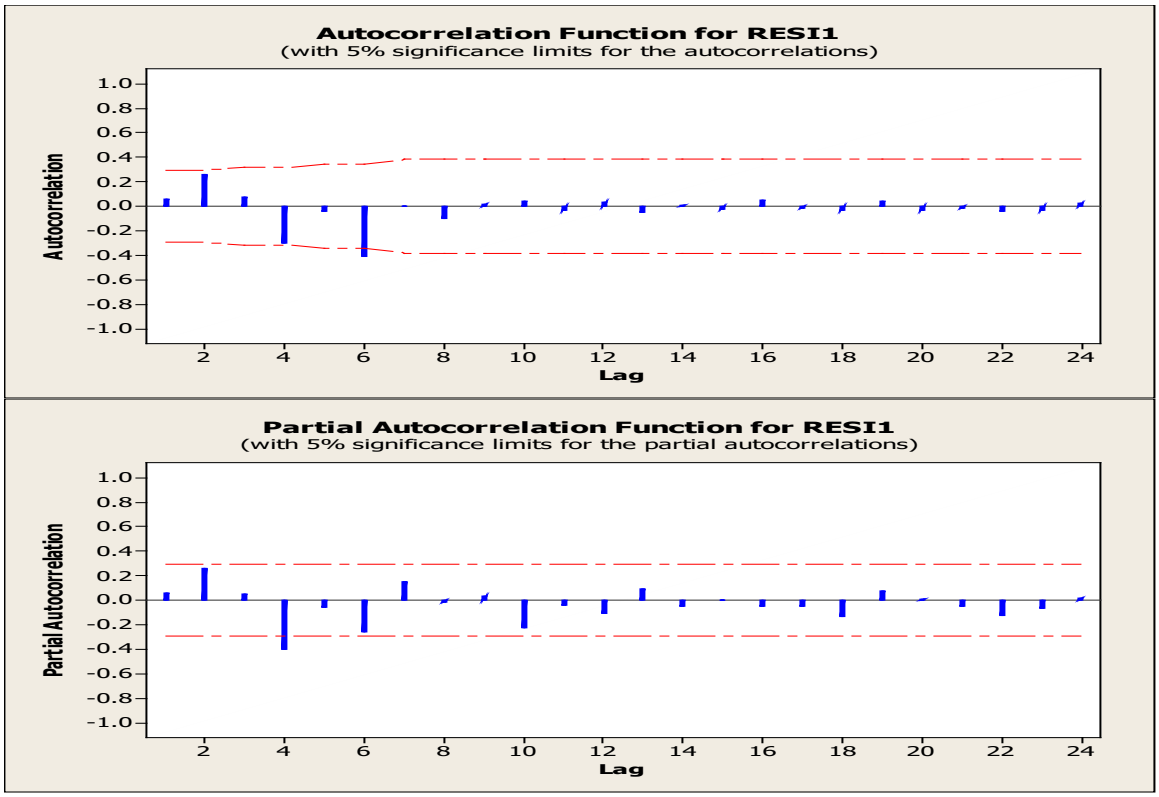
2-4 التقدير Estimation

بعد التحقق من ملائمة النموذج تأتي الخطوة التالية من مراحل بناء نموذج السلاسل الزمنية هي تقدير النموذج من خلال تطبيق طرقة المربعات الصغرى الاعتيادية (Least Squares Ordinary) على بيانات السلسلة وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي (Minitab,V.16) تم الحصول على النتائج التالية والتي أثبتت اختلاف معنوية المعلمات عن الصفر.

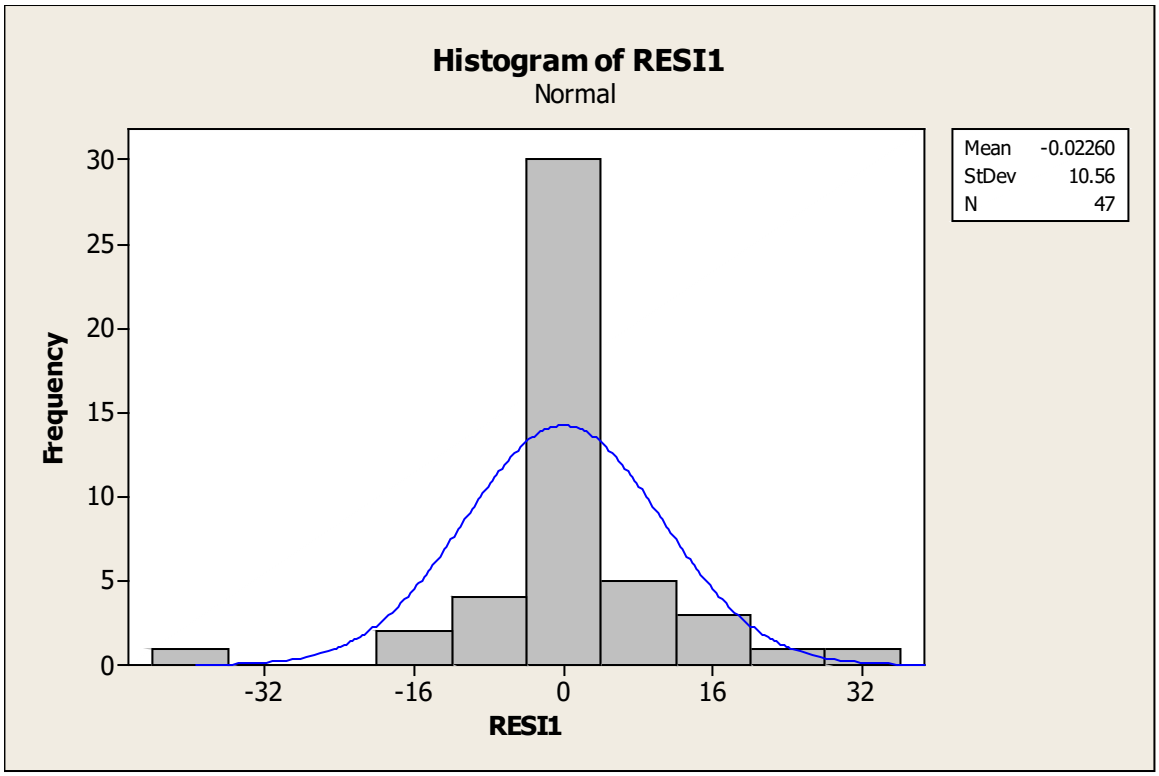
```
Final Estimates of Parameters

Type          Coef  SE Coef      T      P
AR   1    -0.5347   0.1287  -4.16  0.000
```

2-5 اختبار دقة ملائمة النموذج

لاختبار عشوائية سلسلة البواقي تم استخراج معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي للبواقي وكما مبين في الشكل (4) أن جميع معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي تقع ضمن حدود الثقة، وبالتالي فإن النموذج ARIMA(1,1,0) هو النموذج الملائم للبيانات . ولغرض التأكد من معنوية معلمات النموذج واحتساب حدي الثقة للتنبؤ تم التأكد من أن الأخطاء تتوزع طبيعياً وذلك من خلال تمثيل سلسلة بواقي النموذج المقدر كما في الشكل (5) والذي يظهر فيه خصائص التوزيع الطبيعي، مما يؤدي إلى قبول النموذج وأستخدامة للتنبؤ.



شكل (4) معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي لبواقي النموذج ARIMA(1,1,0)



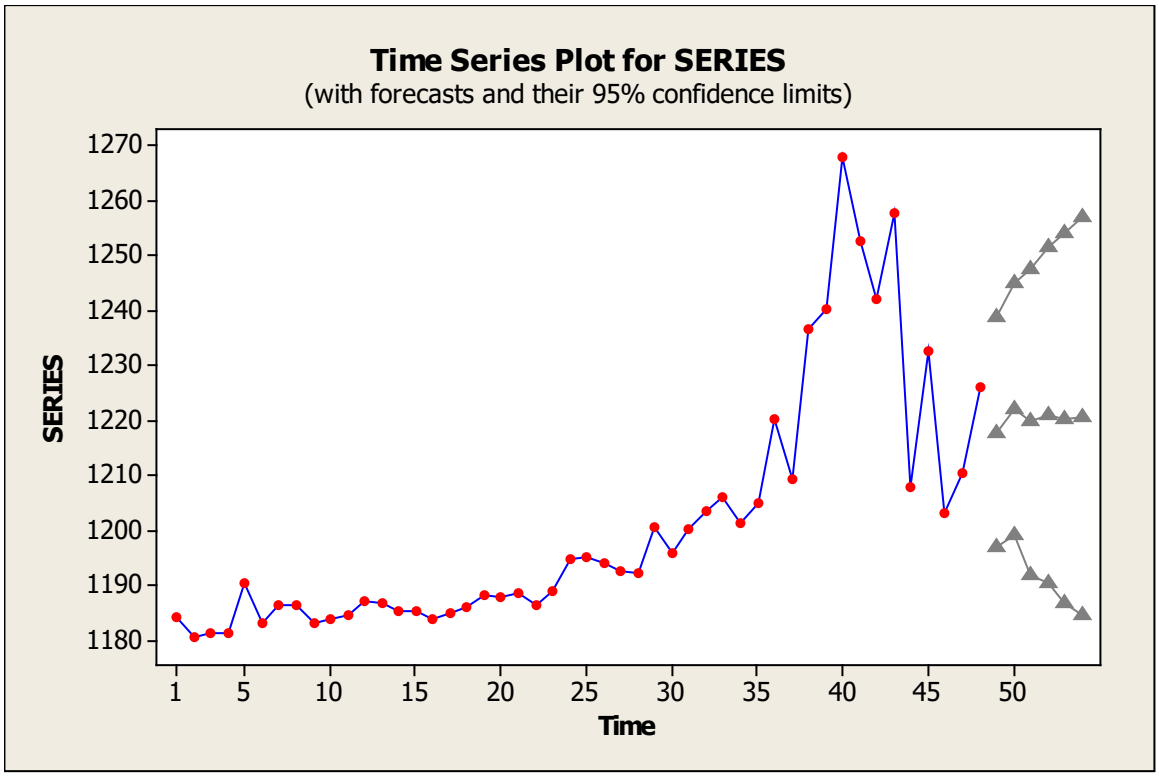
شكل (5) التوزيع الطبيعي لبواقي النموذج ARIMA(1,1,0)

6-2 التنبؤ

تم في هذا البند استخدام النموذج في المعادلة (13) للتنبؤ بأسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك للمعدلات الشهرية للفترة من 2012/6/1 ولغاية 30/ 2013/6 والتي عرضت نتائجه في جدول رقم (3)، كما وتم تمثيل السلسلة الزمنية لهذه التنبؤات في الشكل (6) والتي أظهرت سلوك مشابه لسلوك السلسلة الأصلية، مما يؤكد دقة عملية التحليل والوصول إلى أفضل نموذج للتنبؤ المستقبلي.

جدول (3) أسعار صرف (بيع) الدولار المتنبأ بها في محافظة دهوك للفترة (2012/6/1 – 2013/6/30)

YEAR	MONTH	TIME SERIES	FORECAST
2012	July	1257.612903	1256.365373
	August	1207.806452	1206.559406
	September	1232.366667	1231.118416
	October	1202.935484	1201.688603
	November	1210.4	1209.152125
	December	1225.83871	1224.591514
2013	January		1217.583632
	February		1221.997622
	March		1219.637461
	April		1220.899439
	May		1220.22466
	June		1220.585464



شكل (6) رسم القيم التنبؤية لسلسلة أسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك

للفترة (2012/6/1 – 2013/6/30)

3- الاستنتاجات والتوصيات

3-1 الاستنتاجات

1. نلاحظ من خلال دراسة سلسلة أسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك إنها غير مستقرة في المتوسط وأن هناك اتجاه عام واضح في السلسلة .
2. لقد تم تحقيق استقراريه السلسلة الزمنية بعد أخذ الفرق الاول للبيانات، وبعد مطابقة معاملات الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي للسلسلة الزمنية مع السلوك النظري لدالة الارتباط الذاتي والذاتي الجزئي فقد أتضح أن الارتباط الذاتي يتعاقب بين السالب والموجب والاضمحلال إلى الصفر، في حين لوحظ قطع لدالة الارتباط الذاتي الجزئي بعد الإزاحة الأولى.
3. باستخدام معايير المفاضلة بين عدة نماذج وهي (أقل قيمة لمتوسط مجموع مربعات الخطأ، وأقل قيمة لمعلومات أكاكي) وجد أن النموذج الملائم للبيانات هو نموذج الانحدار الذاتي المتكامل من الرتبة الاولى ARIMA(1,1,0)، وقد تم التأكد من صحة تشخيص النموذج من خلال الاختبارات الاحصائية (معنوية المعلمات المقدرة وتحليل دالة الارتباط الذاتي للبواقي).
4. باستخدام هذا النموذج للتنبؤ بأسعار صرف (بيع) الدولار في محافظة دهوك للفترة (2012/6/1 – 2013/6/30) أظهرت القيم التنبؤية تناسقاً مع القيم الاصلية للسلسلة .

3-2 التوصيات

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يأتي:

1. الأخذ بنتائج هذا البحث الذي يُظهر تزايد في أسعار صرف (بيع) الدولار بمرور الزمن مما يقتضي أتخاذ التدابير اللازمة ولاسيما المستثمرين الذين يتعاملون بالعملة المحلية والدولار معاً .
2. تعميم هذه الدراسة الى دراسات مناظرة في المحافظات لغرض المقارنة بينها.

المصادر

1- فاندل، والتر، (1992): "**السلاسل الزمنية من الوجهة التطبيقية ونماذج بوكس_جنكنز**"، تعريب د.عبد المرضي حامد عزام، دار المريخ للنشر،الرياض، المملكة العربية السعودية.

2- Box, G.E.P and Jenkins, G.M. (1970):**"Time series Analysis Forecasting and Control"**, Holden – Day, San Francisco.

3- Chatfield, C.,(1995):**"The Analysis of Time Series: An Introduction"** ,Bath University, 2nd ed. , United Kingdom.

4- Liu, L.-M., (2006): "**Time Series Analysis and Forecasting"** , 2nd ed. , Scientific Computing Associates Crop. , Illinois , USA .

5- Makridaskis, S. Wheelwright, S. and Hyndman, R. (1998): **"Forecasting: Methods and Applications"**, 3rd ed., John Wiley and Sons, New York, USA.

6- Pankratz , Alan (1991): **"Forecasting with Dynamic Regression"**, John Wiley and Sons, New York, USA.

7- Wei, W. W. S. (1990): **"Time Series Analysis Univariate and Multivariate Methods"**, Addison-Wesley Publishing Company, Inc., The Advanced Book Program, California, USA.

تقويم طريقة ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart) وسيلة لتحسين نظم الإنتاج في قطاع الأعمال

Evaluation of the P-Chart Method and a means to improve production systems in the business sector

أ عصام عبد الوهاب القاضي / مدرس مساعد
كلية الإدارة والاقتصاد \ جامعة الموصل
Issam_alkadi33@yahoo.com

المستخلص

يتناول البحث تقويم طريقة رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart) في حالة تغيير حجم العينات والتي تعتبر واحدة من مخططات ضبط الجودة المستخدمة في هذا المضمار.

تتمحور مشكلة البحث في طرح تساؤل حول الطريقة الشائع استخدامها حاليا في رسم مخطط ضبط الجودة في حالة تغيير حجم العينات, وفيما إذا كانت هذه الطريقة تمثل بنتائجها حلا دقيقا أم غير ذلك. بناءا على ذلك فان فرضية البحث سيكون مفادها ((الطريقة الشائع استخدامها في ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات لا تعطي الحل الأفضل)).

أما هدف البحث فسينصب في تحليل الطريقة المستخدمة حاليا في ضبط الجودة للتحقق من مدى دقتها كمدخل ثم اقتراح استخدام طريقة إحصائية أخرى تكون نتائجها على نحو أكثر دقة في ضبط جودة المنتجات. وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات تضمنت إثبات فرضية البحث وان الطريقة الإحصائية المقترح استخدامها تعطي نتائج أكثر دقة, والتوصية باستخدام هذه الطريقة من قبل الباحثين ومدراء الإنتاج والعمليات في المنظمات المختلفة بدلا من الطريقة الشائع استخدامها حاليا لأثرها البالغ في تحسين نظم الإنتاج المختلفة.

ABSTRACT

This research is an attempt to construct the chart of the proportion of defective items for the case of variable sample size, Its main concern is to examine whether the present method of constructing P-Chart, gives accurate results.

The research test hypothesis which are concern about the current method of constructing the proportion of the defective control chart does not give accurate solution. So the main aim of this research was to analyze the method which is used for that purpose and to verity its accuracy then suggesting another one which might be more accurate.

The research has come up with some conclusions including the fulfillment of mentioned hypothesis, The suggesting method offer accurate results for the researchers and operations managers in industrial to impact of the improvement of the different production systems.

المقدمة

تسعى المنظمات في الوقت الحاضر لتحقيق رغبات الزبائن واحتياجاتهم, والتي تعد العامل الرئيس في بيئة العمل المعاصرة, وتعد جودة المنتجات من أولى اهتمامات الزبائن مما دفع المنظمات إلى التركيز على هذا الجانب لضمان بقائها في السوق.

يحتل موضوع مخططات ضبط الجودة أهمية كبيرة في عمل المنظمات لأنه الوسيلة التي يمكن من خلالها كشف الخلل في نظم الإنتاج ومعالجة ذلك بأسرع وقت ممكن لغرض المحافظة على جودة المنتجات.

يعد مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart) من إحدى أهم المخططات الشائع استخدامها لضبط جودة الصفات والمميزات للمنتجات, ويستخدم بفحص عينات متساوية الأحجام ومختلفة الأحجام, وسيتناول البحث تقويم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة فحص عينات مختلفة الأحجام.

مشكلة البحث

ينطلق البحث من مشكلة أساسية تتمحور حول الطريقة الشائع استخدامها حاليا من قبل الكتاب والباحثين في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات, إذ تعتمد هذه الطريقة على استخدام معادلة لحساب متوسط نسب المعيبات لا تعطي نتائج دقيقة وذلك لان المتوسط المستخرج وفق الطريقة الشائع استخدامها حاليا لا يمثل المتوسط الحقيقي لنسب المعيبات, وإنما يمثل نسبة المعيبات لمجموع العينات المفحوصة (أي اعتبار جميع العينات عينة واحدة واستخراج نسبة المعيبات فيها), وان عدم دقة حساب الوسط الحسابي يؤدي إلى عدم دقة رسم مخطط ضبط الجودة الشائع استخدامه حاليا كمقياس لضبط جودة المنتجات, وبالتالي إلى عدم اكتشاف بعض حالات الخلل في الجودة أو اعتبار بعض الحالات المؤشرة كخلل في حين إنها لا تمثل ذلك.

فرضية البحث

بناءا على تحليل المشكلة فان البحث سيعتمد على فرضية أساسية مفادها.((إن الطريقة الشائع استخدامها حاليا من قبل الباحثين في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات لا تعطي نتائجها الحل الأفضل)).

أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من كونه محاولة لتحسين الأسلوب المستخدم حاليا في ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات لإعطاء نتائج أكثر دقة مما ينعكس على تحسين نظم الإنتاج والاستفادة منها في الدراسات والبحوث المستقبلية.

أهداف البحث

1. تقديم الجوانب النظرية لمفهوم الجودة وعلاقته بنظام الإنتاج والتركيز على مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart) .
2. تقويم الطريقة الشائع استخدامها حاليا في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات.
3. اقتراح استخدام طريقة إحصائية أخرى لرسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات تكون نتائجها على نحو أكثر دقة في تحديد الانحرافات في الجودة.

وسيغطي البحث الجوانب الآتية :-

الجانب النظري : ويتمثل بالاتي:-

أولا : مفهوم الجودة.

ثانيا : علاقة ضبط الجودة بتحسين نظم الإنتاج

ثالثا : مخططات ضبط الجودة.

رابعـــا : أنواع مخططات ضبط الجودة.

خامسا : مخططات ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart).

الجانب التطبيقي: ويتمثل بالاتي:-

أولا:تقويم طريقة رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تغيير حجم العينات.

ثانيا: اختبار فرضية البحث.

الاستنتاجات والمقترحات:

أولا: الاستنتاجات.

ثانيا: المقترحات.

الجانب النظري:

أولا- مفهوم الجودة

اهتم العديد من الباحثين والكتاب بتحديد مفهوم الجودة, وقد حدد هؤلاء عدة مفاهيم, وكل طرف أو جهة يستطيع أن يكيف إحدى هذه المفاهيم من وجهة نظره, كأن يكون مستهلك أو منتج أو مؤسسة تجارية أو غيرها, ولكن الجودة في جوهرها لا تختلف من حيث المضمون, فالكل يرغب في سلع وخدمات ذات مواصفات معينة.

عرف العالم جوران الجودة بأنها الصلاحية أو الملائمة للاستخدام Quality is Fitness for use, وعرفها العالم كروسبي بأنها التطابق مع المتطلبات أو المواصفات Quality is Conformance to Requirements (غنيم, 2007, 513). وعرفت الجودة من قبل جمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQ) على إنها مجموعة الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة (Russell & Taylor, 2009, 53).

إن التأثير السائد للجودة في مصير المنظمات أدى إلى قيام العديد من الدراسات, مما أثار مفهوما جعل الجودة هدفا استراتيجيا تسعى إليه المنظمات لتأثيره المباشر في تعزيز قوتها التنافسية, وتأطر ذلك الاهتمام بوصايا جمعية ضبط الجودة الأمريكية (ASQ) التي قدمتها للمنظمات الأمريكية مطالبة إياها بالجودة أولا, ومؤكدة على إن مهمة ضبط الجودة من المهام المرتبطة بالإدارة العليا والتي لها الأسبقية في مسؤولياتها (جبرين, 2006, 107).

ثانيا- علاقة ضبط الجودة بتحسين نظم الإنتاج

يمكن وصف عمل معظم المنظمات بما في ذلك المنظمات التي لا تسعى لتحقيق الأرباح بأنها نظم إنتاجية, وتعرف نظم الإنتاج بأنها مجموعة من العناصر المتداخلة التي تسعى إلى تحويل المدخلات إلى سلع وخدمات, ومن غير المضمون تماما أن يسير العمل وفقا للخطط المقررة والموضوعة مسبقا دون وجود معلومات مرتدة (التغذية العكسية) Feedback تصحح أية انحرافات يمكن أن تحدث في النظام الإنتاجي (غنيم, 2008, 22).

تشكل التغذية العكسية جزءا فرعيا من عملية الرقابة على جودة المنتجات, وتعمل على تحسين نظم الإنتاج من خلال مساعدتها في إجراء التخطيط الفعال للنظام الإنتاجي باتخاذ إجراءات تصحيحية في واحد أو أكثر من عناصر النظام عندما يتطلب الأمر ذلك (محسن والنجار,2009, 8).

ثالثا- مخططات ضبط الجودة

تعود بداية استخدام مخططات ضبط الجودة إلى العام (1924) من قبل (Walter A. Shewhart) الذي كان يعمل في شركة (بيل) للهواتف (Schroeder and Knod, 2007, 159), ولقد لاحظ إن الاختلاف (أو التباين) يحدث في كل شيء في العالم, فالبشر (على سبيل المثال) يختلفون في خصائصهم, ونفس الأمر يصح على العمليات الصناعية والتجارية وغيرها, وهكذا فإن العمليات عرضة إلى درجة من الاختلاف. وقد صنفت أسباب الاختلاف إلى : (الطائي وقدادة, 2008 , 302)

1. أسباب عامة أو طبيعية Common or Natural Causes:

تعود الاختلافات هنا للصدفة ولا يمكن تفسير أسبابها فتكون موجودة في العملية الإنتاجية بصورة ثابتة الأمر الذي يجعلها قابلة للتوقع (أو التنبؤ).

2. أسباب خاصة أو قابلة للتحديد Special of assignable Causes:

تعود الاختلافات هنا إلى أسباب (غير الصدفة) يمكن البحث عن مصدرها وتشخيصها, ولا تقترن بصورة ثابتة أو منتظمة بالعملية الإنتاجية بل طارئة عليها, الأمر الذي يجعلها غير قابلة للتوقع.

وتعرّف مخططات ضبط الجودة بأنها (تقنيات إحصائية تستخدم لتحقيق ضمان إنجاز العمليات وفقا للمعايير المحددة), (Heizer and Render, 2008, 222) وعرّفت أيضا بوصفها (رسم بياني زمني يوضح التباين في خصائص أو صفات جودة المنتج الفعلية بالحدود التي تعكس القدرة على الإنتاج ضمن المواصفات المحدودة).(العزّاوي, 2002, 163)

رابعا – أنواع مخططات ضبط الجودة

يمكن تصنيف مخططات ضبط الجودة وفقا للمعطيات التي تحتويها إلى نوعين أساسيين :. (محسن والنجار, 2009, 513)

1. مخططات ضبط الجودة للمتغيرات *Control Charts for Variables*

تستخدم هذه المخططات في ضبط جودة المنتج عندما يتعلق فحص العينة بقياس المتغيرات مثل الوزن والحجم والقطر والطول وأي مقياس آخر وأشهر المخططات المستخدمة في هذا النوع هي :

آ – مخطط ضبط المتوسط والمدى Mean and Rang Control Chart

ويرمز لها اختصارا ($\bar{x}$ and R-chart)

ب – مخطط ضبط المتوسط والانحراف المعياري Mean and Standard Deviation Control Chart ويرمز لها اختصارا ($\bar{x}$ and δ-chart)

2 . مخططات ضبط الجودة للمميزات *Control Charts for Attributes*

تستخدم هذه المخططات في ضبط جودة المنتج عندما يؤدي فحص العينة إلى تصنيفها كوحدات معيبة ووحدات غير معيبة أو على تعداد العيوب في العينة ولعل من أشهر المخططات المستخدمة في هذا النوع هي :

آ – مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات Proportion of Defectives Control Chart ويرمز لها اختصارا (P-chart)

ب – مخطط ضبط الجودة لعدد المعيبات Number of Defectives Control Chart ويرمز لها اختصارا (NP-chart)

ج – مخطط ضبط عدد العيوب في العينة Count of Defects Control Chart ويرمز لها اختصارا (C-chart)

د – مخطط ضبط الجودة لمعدل عدد العيوب Average Number of Defects Chart ويرمز لها اختصارا (U-chart)

خامسا – مخططات ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart)

يعد هذا المخطط من المخططات الشائع استخدامها لضبط جودة الصفات في المنتجات ويرمز لها اختصارا (P-Chart), وتنحصر هذه الصفات بين حالتين فقط, مثلا منتجات رديئة أو جيدة, ناجحة أو فاشلة, وتعد هذه المخططات من خلال قياس صفات وخصائص المنتج وذلك بتحديد نسبة عدم التطابق مع المواصفات (نسبة المعيب) من مخرجات العملية الإنتاجية, ومن ثم تحديد الحدود المقبولة ليتم قبول أو رفض المنتجات بناءا على نسبة المعيب فيها.

بعامة ... يتفق معظم الباحثين الحاليين على رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات في حالة تساوي حجم العينات المفحوصة أو في حالة تغيير حجمها بوصفها تنجز على وفق خطوات حددها (Evans) بالآتي : .(Evans and Collier, 2007, 703-704)

أ- حساب نسب المعيبات في كل عينة من خلال قسمة عدد الوحدات المعيبة على العدد الإجمالي للوحدات في العينة وكما يأتي :-

$$\text{نسبة المعيبات} = \frac{\text{عدد الوحدات المعيبة في كل عينة}}{\text{العدد الاجمالي للوحدات في العينة}}$$

$$p = \frac{np}{n}$$

ب- حساب الوسط الحسابي لنسب المعيبات في العينات المفحوصة بموجب إحدى المعادلتين الآتيتين :-

$$\bar{P} = \frac{\sum np}{\sum n} = \frac{\text{مجموع عدد الوحدات المعيبة}}{\text{مجموع عدد وحدات العينات التي تم فحصها}} \quad . . . \quad (1)$$

$$\bar{P} = \frac{\sum p}{N} = \frac{\text{مجموع نسب المعيبات}}{\text{عدد نسب المعيبات}} \quad . . . . . \quad (2)$$

ج- حساب قيمة الوسط الحسابي لحجم العينات بموجب المعادلة الآتية:-

$$\text{الوسط الحسابي لحجم العينات} = \frac{\text{مجموع عدد وحدات العينات التي تم فحصها}}{\text{عدد العينات}}$$

$$\bar{n} = \frac{\sum n}{n}$$

د- حساب قيم حدود الضبط لمخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات وفقا للمعادلات الآتية :-

الحد الاعلى	$U.C.L._p = \bar{p} + 3\sqrt[2]{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{\bar{n}}}$
الحد الوسطي	$C.L._p = \bar{p}$
الحد الادنى	$L.C.L._p = \bar{p} - 3\sqrt[2]{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{\bar{n}}}$

الجانب التطبيقي:

أولا- تقويم طريقة رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات

إن تقويم طريقة رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات كما ذكرنا آنفاً لا ينصب على الطريقة المستخدمة حاليا عند تساوي حجم العينات, وذلك لان حساب قيمة الوسط الحسابي لنسب المعيبات عند تساوي حجم العينات والمشار إليها بالمعادلتين (1) و (2) يعطي نفس النتيجة, أما عند اختلاف حجم العينات المفحوصة فإن قيمة الوسط الحسابي لنسب المعيبات سيختلف بناءاً على أي من المعادلتين سنستخدم, وان هذا الاختلاف في القيمة يؤكد إن إحداها تمثل الوسط الحسابي الحقيقي أما الأخرى فلا تمثل ذلك, وعليه فإن حدود ضبط الجودة العليا والدنيا ستكون مختلفة بناءاً على اختلاف قيمة الوسط الحسابي (الحد الوسطي Center Line) وإن هذا الاختلاف سيؤثر سلبا على تحديد الانحرافات بشكل دقيق. وسيسعى الباحث إلى إثبات إن استخدام المعادلة (1) في حساب الوسط الحسابي عند اختلاف حجم العينات والمستخدمة حاليا من قبل معظم الكتاب والباحثين لا تمثل قيمتها الوسط الحسابي وبالتالي فان استخدام هذه المعادلة سوف يعطي نتائج غير دقيقة في رسم مخطط ضبط الجودة.

أجرى الباحث جرد بالمصادر الأجنبية والعربية المتوفرة, الجدولين (1) و (2) وتوصل إلى الآتي:-

1- عند تساوي حجم العينات يستخدم (69%) من الكتاب والباحثين المعادلة رقم (1) لإجراء تطبيقات على رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات و (31%) منهم يستخدمون المعادلة رقم (2).

2- عند اختلاف حجم العينات يستخدم الكتاب والباحثون المعادلة رقم (1) لإجراء تطبيقات على رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات ولم يستخدم أي منهم المعادلة رقم (2), باستثناء (عيشوني) فقد استخدم المعادلة رقم (2) ولم يشر من قريب أو بعيد إلى أن هذه المعادلة تعطي نتائج أكثر دقة في حالة استخدامها بدلا من المعادلة رقم (1).

الجدول (1)

حساب قيمة الوسط الحسابي

في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات من قبل الكتاب والباحثين الأجانب

المصدر	تساوي حجم العينات		اختلاف حجم العينات	
	المعادلة الشائعة	المعادلة المقترحة	المعادلة الشائعة	المعادلة المقترحة
Montgomery,2009,292-301	*		*	
Render and Stair,2009,729	*			
Heizer and Render,2008,231	*			
Kumar and Suresh,2008,149	*			
Evans and Collier,2007,704		*	*	
Gryna and Chua,2007,685			*	
Krajewski and Ritzman,2007,225		*		
Roger,2007,180		*		
Rog,2005,224	*			
Stevenson,2005,444	*			
Chase and Jacobs,2004,305	*			
Slack and Chambers,2004,618		*		
Bowerman and O'connell,2003,709	*			
Davis and Aquilano,2003,277	*			
Knod and Schonberger,2001,323	*			
Lind and Marchal,2001,639	*			
Summers,2000,410-417	*		*	
Levin and Rubin ,1998,534		*		
Russell and Taylor,1998,138	*			
Keller and Warrack,1997,983		*		
Nahmias,1997,660	*			
Render and Heizer,1997,125	*			
Noori and Radford,1995,347	*			

الجدول (2)

حساب قيمة الوسط الحسابي

في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات من قبل الكتاب والباحثين العرب

المصدر	تساوي حجم العينات		اختلاف حجم العينات	
	المعادلة الشائعة	المعادلة المقترحة	المعادلة الشائعة	المعادلة المقترحة
فياض وقدادة,404,2010	*			
نجم,654,2010			*	
جودة,284,2009	*			
محسن والنجار,517,2009			*	
البلداوي والحميدي,244,2008	*			
الطائي وقدادة,316-314,2008	*	*		
غنيم,400,2008		*		
اللامي والبياتي,551,2008		*		
عيشوني,287,2007		*		*
لطفي وبيجلز,344,2007	*			
العزاوي,167,2006	*			
محمد,255,2006	*			
حمود,218,2000	*			

لغرض معرفة أي من المعادلتين (1) و (2) تمثل نتيجتها الوسط الحسابي الحقيقي لنسب المعيبات عند اختلاف حجم العينات يتطلب اختبار أي من القيمتين المستخرجة بموجب المعادلتين تمثل الوسط الحسابي لنسب المعيبات وأي منها لا تمثل ذلك .

ثانياً – اختبار فرضية البحث

يمكن معرفة أي من المعادلتين (1) و (2) تمثل نتيجتها الوسط الحسابي الحقيقي لنسب المعيبات عند اختلاف حجم العينات بإجراء اختبار لمعرفة أي من القيمتين ينطبق عليها خاصية الوسط الحسابي الآتية (مجموع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي تساوي صفراً) (الراوي,68,2000-69) .

$$\sum(P_i - \overline{P}) = 0$$

سيتم اختبار فرضية البحث بإجراء تطبيق عملي على ثلاث حالات, الأولى تمثل حالة مثال افتراضي أما الثانية فستطبق على حالة مقتبسة من مصدر أجنبي(Evans and Collier, .2007,704) والثالثة فستطبق على حالة مقتبسة من مصدر عربي (محسن والنجار, 2009, 517).

حالة افتراضية أولى:- جمعت (5) عينات من معمل لإنتاج المصابيح الكهربائية وبعد فحصها ظهرت عيوب في بعض منها كما موضح في الجدول الآتي والمطلوب رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات.

رقم العينة	1	2	3	4	5
عدد المعيبات	17	4	19	4	6
حجم العينة	160	85	111	81	115

الحل:-

أ- نستخرج أولا نسبة المعيب لكل عينة الجدول (3) وذلك بقسمة عدد الوحدات المعيبة على العدد الإجمالي للوحدات في العينة باستخدام المعادلة الآتية :

$$\text{نسبة المعيبات} = \frac{\text{عدد الوحدات المعيبة في كل عينة}}{\text{العدد الاجمالي للوحدات في العينة}}$$

$$p = \frac{np}{n}$$

الجدول (3)

حساب نسبة المعيب لكل عينة

رقم العينة	1	2	3	4	5
نسبة المعيب(p)	0.106..	0.047..	0.171..	0.049..	0.052.. (*)

(*) تم استخدام (11) مرتبة بعد الفارزة لزيادة دقة النتائج ولعدم وجود مجال لإظهارها في هذا الجدول والجداول اللاحقة تم الإشارة إلى(..) بعد ثلاث مراتب للإشارة إلى ذلك .

ب- حساب الوسط الحسابي ($\bar{p}$) لنسب المعيبات الجدول (4) وفقا للمعادلة (1) الشائع استخدامها حاليا والمعادلة (2) المقترح استخدامها من قبل الباحث :-

الجدول (4)

حساب الوسط الحسابي وفق المعادلتين الشائعة والمقترحة

الوصف	المعادلة	التعويض بالمعادلة	قيمة $(\overline{P})$
حساب الوسط الحسابي بالمعادلة الشائعة	$\overline{P} = \frac{\sum np}{\sum n}$	$\frac{17+4+19+4+6}{160+85+111+81+115}$	0.0905..
حساب الوسط الحسابي بالمعادلة المقترحة	$\overline{P} = \frac{\sum P}{N}$	$\frac{0.106..+0.047..+\cdots+0.052..}{5}$	0.0852..

نلاحظ من الجدول (4) اختلاف قيمة الوسط الحسابي بين المعادلتين مما يتطلب التحقق أي منهما تمثل الوسط الحسابي الصحيح, ومن الناحية النظرية وبالرجوع إلى تعريف الوسط الحسابي (المتوسط) لقيم متغير ما فانه يعبر عن القيمة الناتجة من قسمة مجموع تلك القيم على عددها, (الراوي,65,2000) وبملاحظة المعادلتين (1) و (2) المشار إليهما في الجدول (4) نجد إن هذا التعريف ينطبق على المعادلة (2) ولا ينطبق على المعادلة (1) رغم شيوع استخدامها من قبل معظم الباحثين, وان المعادلة (1) تمثل نسبة المعيبات لمجموع العينات المفحوصة ولا تمثل الوسط الحسابي لنسب المعيبات وبالتالي فإنها سوف لا تمثل الحد الوسطي (Center line) في الرسم, وبإجراء الاختبار العملي لمعرفة أي من القيمتين المستخرجة وفق المعادلتين (1) و (2) ينطبق عليها خاصية الوسط الحسابي المشار إليها آنفا الجدول (5) يتضح إن مجموع انحرافات النسب عن قيمة حساب الوسط الحسابي المقترح تساوي صفراً وإن مجموع انحرافات النسب عن قيمة حساب الوسط الحسابي الشائع استخدامه لا تساوي صفراً, مما يدل على انطباق صفة الوسط الحسابي على القيمة المستخرجة بموجب المعادلة (2) المقترح استخدامها وعدم انطباقها على القيمة المستخرجة بموجب المعادلة (1) الشائع استخدامها.

الجدول (5)

اختبار انطباق خاصية الوسط الحسابي

للقيمتين المستخرجة وفق المعادلتين الشائعة والمقترحة

انحرافات النسب عن الوسط الحسابي (المعادلة المقترحة) (0.08520732475)	انحرافات النسب عن الوسط الحسابي (المعادلة الشائعة) (0.09057971014)	نسبة المعيب في العينة	رقم العينة

1	0.10625	0.01567028986	0.02104267525
2	0.0470..	-0.04352088662	-0.03814850123
3	0.1711..	0.08059146103	0.08596384642
4	0.0493..	-0.0411969941	-0.03582460871
5	0.0521..	-0.0384057971	-0.03303341171
المجمـــوع		-0.02686192693	0.00000000002 ( )*

ج- حساب قيمة الوسط الحسابي لحجم العينات وفق المعادلة الآتية :-

$$\bar{n} = \frac{\sum n}{n} = \frac{160 + 85 + 111 + 81 + 115}{5} = \frac{552}{5} = 110.4$$

د- حساب قيم الحدود (العليا, الوسطية, الدنيا) لمخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات وفق المعادلتين الشائعة والمقترحة الجدول (6) :-

هـ- نقوم برسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات بموجب إحدى الطرق المستخدمة لهذا الغرض من خلال تحديد الحد الأعلى والوسطي والأدنى للطريقتين الشكل (1), حيث يتضح اختلاف الرسم بين الطريقتين, وإن نسب المعيبات للعينات الخمس تقع جميعها ضمن حدود ضبط الجودة عند اعتماد حدود الضبط المحسوبة وفق الطريقة الإحصائية الشائع استخدامها حاليا , أما عند اعتماد حدود الضبط المحسوبة وفق الطريقة الإحصائية المقترحة فان نسبة المعيب للعينة رقم (3) تظهر بأنها خارج حدود الضبط وتمثل حالة انحراف في الجودة لم يتم اكتشافها في الطريقة الشائع استخدامها حاليا مما يتطلب اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحليل سبب هذا الانحراف ومعالجته.

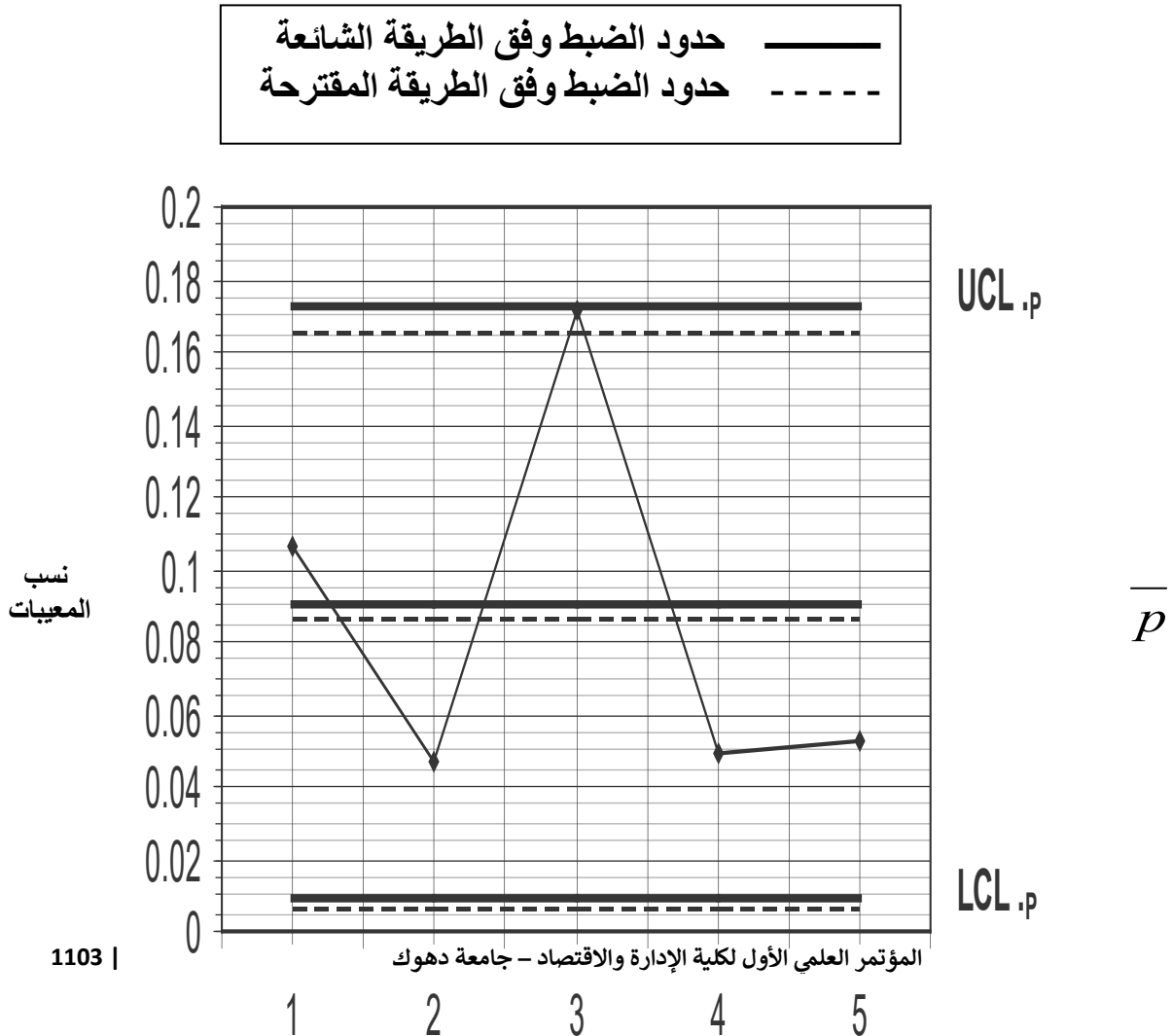
الجدول (6)

حساب قيم الحدود (العليا, الوسطية, الدنيا)

حساب قيم الحدود عندما يكون الوسط الحسابي (0.08520..) (المعادلة	حساب قيم الحدود عندما يكون الوسط الحسابي (0.09057..) (المعادلة	الوصف

(*)القيمة الحقيقية للجمع تساوي صفر وان ظهور الكسر الصغير ناتج عن فرق مجموع الكسور.

	الشائعة)	المقترحة)
$\mathbf{U.C.L._p}$ الحد الأعلى $\bar{p} + 3\sqrt[2]{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{\bar{n}}}$	$=0.09057.. + 3\sqrt[2]{\frac{0.0905..(1-0.0905..)}{110.4}}$ $=0.09057..+ 3(0.0273..)$ $=0.17252..$	$=0.08520.. + 3\sqrt[2]{\frac{0.08520..(1-0.08520..)}{110.4}}$ $=0.08520..+3(0.02657..)$ $=0.1649..$
الحد الوسطي ($\bar{p}$)	(0.09057..)	(0.08520..)
$\mathbf{L.C.L._p}$ الحد الأدنى $\bar{p} - 3\sqrt[2]{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{\bar{n}}}$	$=0.09057.. - 3\sqrt[2]{\frac{0.0905..(1-0.0905..)}{110.4}}$ $=0.09057..- 3(0.0273..)$ $=0.00863..$	$=0.08520.. - 3\sqrt[2]{\frac{0.08520..(1-0.08520..)}{110.4}}$ $=0.08520.. - 3(0.02657..)$ $=0.00549..$



الشكل (1)
مخطط ضبط الجودة لنسبة المعيبات (P-Chart)

حالة تطبيقية

(707- 4

ط

ضبط الجودة, والتي تمثل بيانات (20) عينة بأحجام عينات مختلفة وبعد فحصها ظهرت عيوب في بعض منها الجدول (7).

الحل:-

أ- اعتمدت الخطوات المشار إليها في المثال السابق لحل هذا المثال حيث يتضح من الجدول (7) إلى إن قيمة الوسط الحسابي وفق الطريقة الإحصائية الشائعة والمستخدمة من قبل المصدر الاجنبي قد بلغت (0.091) وهي تختلف عن قيمة الوسط الحسابي وفق الطريقة الإحصائية المقترحة والبالغة (0.0946), وقد أدى ذلك إلى الاختلاف في حدود الضبط العليا والدنيا والوسطية بين الطريقتين وبالتالي إلى اختلاف رسم مخطط ضبط الجودة بينهما الشكل (2), ويلاحظ في الشكل إن نسبة المعيبات في العينة (15) تقع خارج حدود السيطرة لكلا الطريقتين.

ب-أجريت حسابات اختبار انطباق خاصية الوسط الحسابي (مجموع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي يساوي صفرا) على قيمتي الوسطين الحسابيين المستخرجين وفق الطريقتين الشائعة والمقترحة, وقد أثبتت نتائج الاختبار على انطباق خاصية الوسط الحسابي على الوسط المستخرج بالطريقة الإحصائية المقترحة وعدم انطباقها على الوسط المستخرج بالطريقة الإحصائية الشائعة الجدول (8).

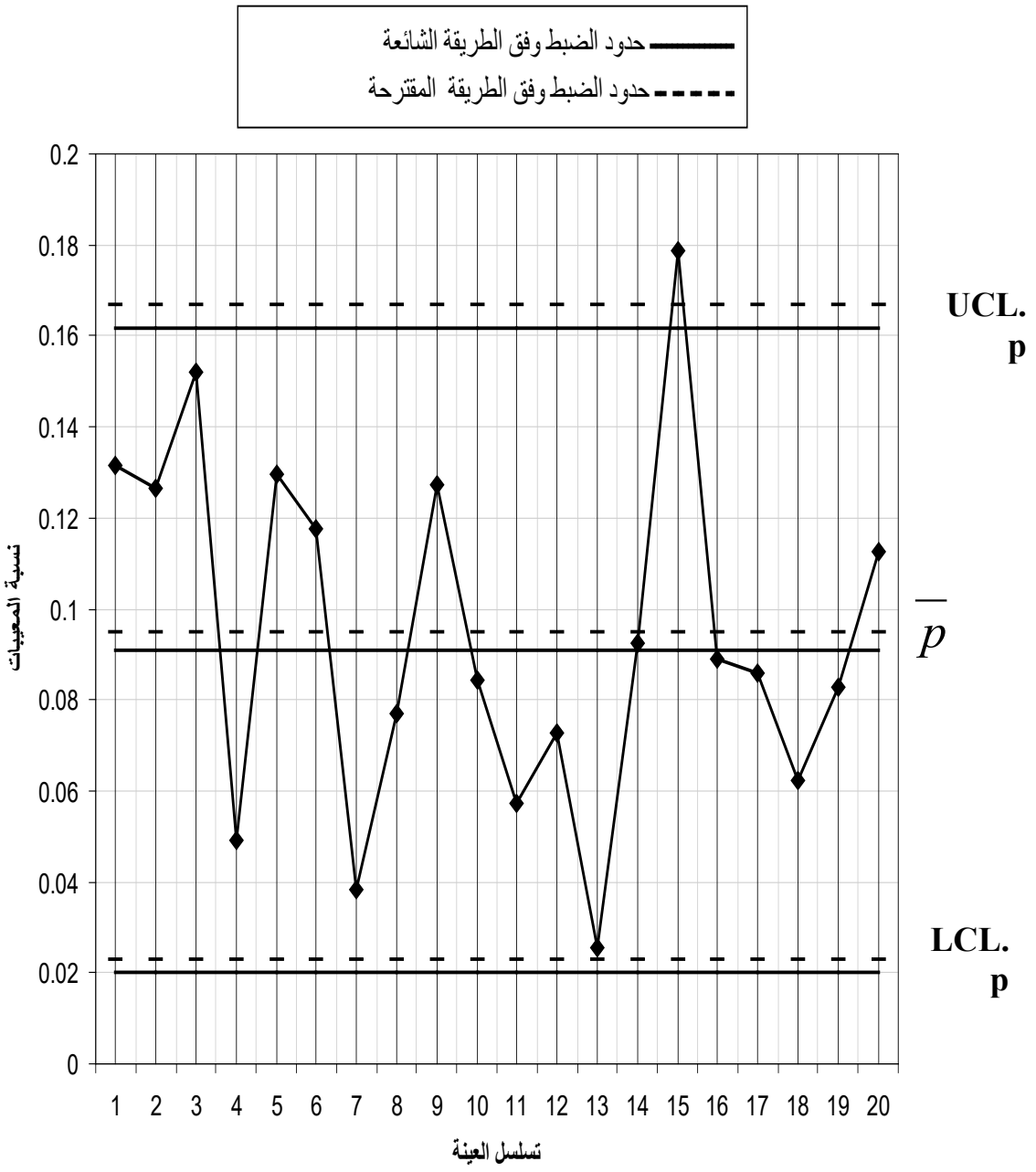
الجدول (7)(*)

بيانات وحسابات الحدود العليا والوسطية والدنيا

وفق المعادلتين الشائعة والمقترحة للحالة التطبيقية الثانية

تسلسل العينة	حجم العينة	عدد المعيبات	نسبة المعيبات	L.C.L.p	C.L.p	U.C.L.p	L.C.L.p	C.L.p	U.C.L.p
1	137	18	0.1313869	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
2	158	20	0.1265823	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
3	92	14	0.1521739	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
4	122	6	0.0491803	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
5	85	11	0.1294118	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
6	187	22	0.1176471	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
7	156	6	0.0384615	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
8	117	9	0.0769231	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
9	110	14	0.1272727	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
10	142	12	0.084507	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
11	140	8	0.0571429	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
12	179	13	0.0726257	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
13	195	5	0.025641	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
14	162	15	0.0925926	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
15	140	25	0.1785714	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
16	135	12	0.0888889	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
17	186	16	0.0860215	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
18	193	12	0.0621762	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
19	181	15	0.0828729	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
20	160	18	0.1125	0.020298	0.09103	0.16176	0.022656	0.09463	0.1666
المجموع	2977	271	1.8925797	حدود ضبط	الطريقة	الشائعة	حدود ضبط	الطريقة	المقترحة

(*) إن قيمة الوسط الحسابي وفق المعادلة الشائعة والمشار إليها في المصدر الأجنبي تبلغ (0.0909) وان سبب اختلاف هذه القيمة عن قيمة الوسط الحسابي المشار إليها في الجدول (7) ناتج عن وجود خطأ في حساب مجموع أحجام العينات في المصدر حيث أشار إلى إن مجموعها يبلغ (2980) والصحيح أنها (2977)



الشكل (2)

مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات

الجدول (8)

بيانات وحسابات انحرافات النسب عن الوسط

الحسابي (خاصية الوسط الحسابي) الشائع والمقترح للحالة التطبيقية الثانية

تسلسل العينة	نسب المعيبات	الوسط الشائع	انحرافات النسب عن الوسط الشائع	الوسط المقترح	انحرافات النسب عن الوسط المقترح
1	0.13139	0.091	0.040355621	0.09463	0.036757877
2	0.12658	0.091	0.035551038	0.09463	0.031953294
3	0.15217	0.091	0.061142673	0.09463	0.057544929
4	0.04918	0.091	-0.041850912	0.09463	-0.045448656
5	0.12941	0.091	0.038380525	0.09463	0.034782781
6	0.11765	0.091	0.026615819	0.09463	0.023018075
7	0.03846	0.091	-0.052569702	0.09463	-0.056167446
8	0.07692	0.091	-0.014108163	0.09463	-0.017705907
9	0.12727	0.091	0.036241487	0.09463	0.032643743
10	0.08451	0.091	-0.006524198	0.09463	-0.010121942
11	0.05714	0.091	-0.033888383	0.09463	-0.037486127
12	0.07263	0.091	-0.018405542	0.09463	-0.022003286
13	0.02564	0.091	-0.065390214	0.09463	-0.068987958
14	0.09259	0.091	0.001561353	0.09463	-0.002036391
15	0.17857	0.091	0.087540189	0.09463	0.083942445
16	0.08889	0.091	-0.002142351	0.09463	-0.005740095
17	0.08602	0.091	-0.005009735	0.09463	-0.008607479
18	0.06218	0.091	-0.028855074	0.09463	-0.032452818
19	0.08287	0.091	-0.008158312	0.09463	-0.011756056
20	0.1125	0.091	0.02146876	0.09463	0.017871016
المجموع	1.89258	المجموع	0.07195488	المجموع	0

حالة تطبيقية ثالثة :- اقتبست الحالة من أحد المصادر العربية (محسن والنجار, 2009, 518-517) التي تستخدم الطريقة الإحصائية الشائعة في رسم مخطط ضبط الجودة, والتي تمثل بيانات (11) عينة بأحجام عينات مختلفة من إنتاج منظم حراري يستخدم في المدافئ الزيتية وتم فحصها بالعين المجردة (بصري) وظهرت عيوب فيها الجدول (9).

الحل:-

أ- اعتمدت الخطوات المشار إليها في المثال الأول لحل هذا المثال حيث يتضح من الجدول (9) إن قيمة الوسط الحسابي المحسوب وفق الطريقة الشائعة والمستخدمة من قبل المصدر قد بلغت (0.07451), وهي تختلف عن قيمة الوسط الحسابي المحسوب وفق الطريقة الإحصائية المقترحة من قبل الباحث والبالغة (0.07413), وقد أدى ذلك إلى وجود اختلاف في حدود الضبط العليا والدنيا والوسطية بين الطريقتين وبالتالي إلى اختلاف رسم مخطط ضبط الجودة بين الطريقتين الشكل (3).

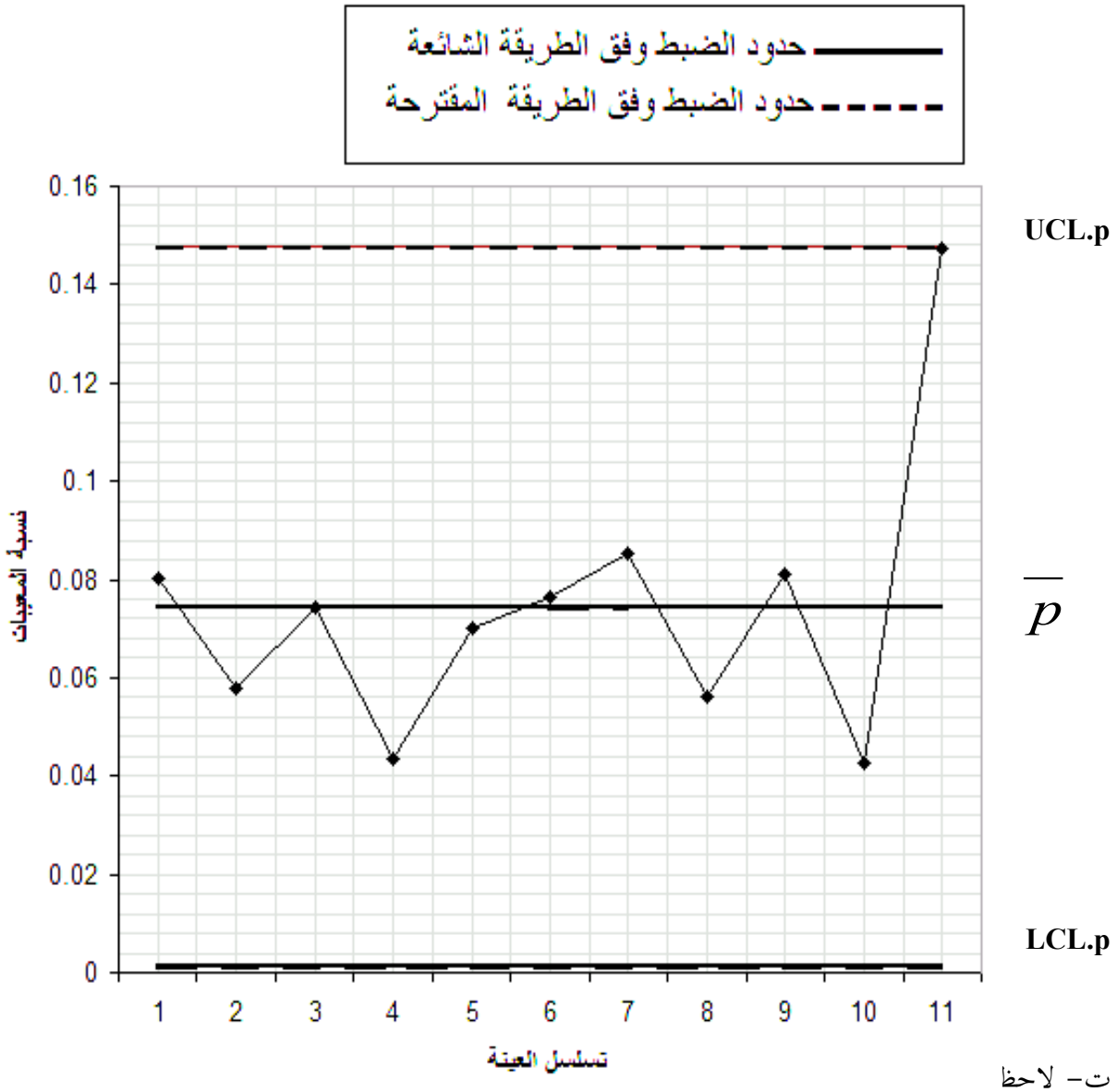
الجدول (9)

بيانات وحسابات الحدود العليا والوسطية والدنيا

وفق المعادلتين الشائعة والمقترحة للحالة التطبيقية الثالثة

تسلسل العينة	حجم العينة	عدد المعيبات	نسبة المعيبات	L.C.L.p	C.L.p	U.C.L.p	L.C.L.p	C.L.p	U.C.L.p
1	112	9	0.080357	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
2	121	7	0.057851	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
3	121	9	0.07438	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
4	115	5	0.043478	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
5	114	8	0.070175	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
6	118	9	0.076271	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
7	117	10	0.08547	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
8	107	6	0.056075	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
9	111	9	0.081081	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
10	117	5	0.042735	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
11	122	18	0.147541	0.00133	0.07451	0.14768	0.001127	0.07413	0.14713
المجموع	1275	95	0.815415	حدود ضبط	الطريقة	الشائعة	حدود ضبط	الطريقة	المقترحة

ب- أجريت حسابات اختبار انطباق خاصية الوسط الحسابي (مجموع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي يساوي صفرا) على قيمتي الوسطين الحسابيين المستخرجين وفق الطريقتين الإحصائية الشائعة والمقترحة, وقد أثبتت نتائج الاختبار على انطباق خاصية الوسط الحسابي على الوسط المستخرج بالمعادلة المقترحة وعدم انطباقها على الوسط المستخرج بالمعادلة الشائعة الجدول (10.)



ت- لاحظ

الاختلاف في الرسـ

إلى الاختلاف الطفـ

الشكل (3)

مخطط ضبط الجودة لنسبة المعيبات

ن السابقتين وهذا ناتج

شائعة والمقترحة.

الجدول (10)

بيانات وحسابات انحرافات النسب

عن الوسط الحسابي (خاصية الوسط الحسابي) الشائع والمقترح للحالة التطبيقية الثالثة

التسلسل	نسب المعيب	الوسط الشائع	انحرافات النسب عن الوسط الشائع	الوسط المقترح	انحرافات النسب عن الوسط المقترح
1	0.080357143	0.074509804	0.005847339	0.074128672	0.006228471
2	0.05785124	0.074509804	-0.016658564	0.074128672	-0.016277432
3	0.074380165	0.074509804	-0.000129639	0.074128672	0.000251493
4	0.043478261	0.074509804	-0.031031543	0.074128672	-0.030650411
5	0.070175439	0.074509804	-0.004334365	0.074128672	-0.003953233
6	0.076271186	0.074509804	0.001761382	0.074128672	0.002142514
7	0.085470085	0.074509804	0.010960281	0.074128672	0.011341413
8	0.056074766	0.074509804	-0.018435038	0.074128672	-0.018053906
9	0.081081081	0.074509804	0.006571277	0.074128672	0.006952409
10	0.042735043	0.074509804	-0.031774761	0.074128672	-0.031393629
11	0.147540984	0.074509804	0.07303118	0.074128672	0.073412312
المجموع	0.815415393	المجموع	-0.004192451	المجموع	* 0.000000001

(*) القيمة الحقيقية للجمع تساوي صفرا وإن ظهور الكسر الصغير ناتج عن فرق مجموع الكسور.

الاستنتاجات والمقترحات:

الاستنتاجات

اعتمادا على ما سبق يمكن الخروج بعدة استنتاجات لعل من أهمها :-

1- اتضح عدم قدرة الطريقة الإحصائية الشائع استخدامها حاليا في حساب قيمة الوسط الحسابي الصحيح.

2- اتضح عدم دقة رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات (P-Chart) وفق الطريقة الشائع استخدامها حاليا لاعتمادها حسابات الحد الأعلى والوسطي والأدنى على قيمة الوسط الحسابي غير الصحيح وبهذا تحققت فرضية البحث.

3- إثبات إن الطريقة الإحصائية المقترح استخدامها تمثل نتيجتها الوسط الحسابي الصحيح.

4- إثبات أن الطريقة الإحصائية المقترح استخدامها أكثر دقة في رسم مخطط ضبط الجودة لنسب المعيبات.

المقترحات

اعتمادا على استنتاجات البحث يقترح الباحث ما يأتي :-

1- حث الكتاب والباحثين على اعتماد الطريقة الإحصائية المقترحة لثبوت جدواها ودقتها في حساب الوسط الحسابي ورسم مخطط ضبط الجودة مقارنة بالطريقة الشائعة.

2- حث مدراء الإنتاج والعمليات في المنظمات المختلفة على استخدام الطريقة الإحصائية المقترحة بدلا من الطريقة الشائع استخدامها حاليا, لاسيما إنها تساعدهم في مجال ضبط الجودة للسلع والخدمات على نحو أكثر دقة, مما يتيح إمكانية تحسين نظم الإنتاج من خلال زيادة كفاءة وفاعلية عناصره.

المراجع

أولاً. المراجع باللغة العربية

1- البلداوي, عبد الحميد عبد المجيد, والحميدي, نجم عبدالله, 2008, الأساليب الكمية التطبيقية في إدارة الأعمال, دار وائل, عمان – الأردن.

2- الراوي, خاشع محمود, 2000, المدخل إلى الإحصاء, ط2, دار الكتب للطباعة والنشر, جامعة الموصل – العراق.

3- الطائي, رعد عبدالله, وقدادة, عيسى, 2008, إدارة الجودة الشاملة, دار اليازوري, عمان – الأردن.

4- العزاوي, محمد, 2006, الإنتاج وإدارة العمليات: منهج كمي وتحليلي, دار اليازوري, عمان – الأردن.

5- اللامي, غسان قاسم داود, والبياتي, أميرة شكر ولي, 2008, إدارة الإنتاج والعمليات: مرتكزات معرفية وكمية, دار اليازوري, عمان – الأردن.

6- حمود, خضير كاظم, 2000, إدارة الجودة الشاملة, دار المسيرة, عمان – الأردن.
7- جبرين, علي هادي, 2006, إدارة العمليات, دار الثقافة, عمان – الأردن.
8- جودة, محفوظ أحمد, 2009, إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات, دار وائل, عمان – الأردن.
9- عيشوني, محمد, 2007, ضبط الجودة: التقنيات الأساسية وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية, دار الأصحاب , الرياض – المملكة العربية السعودية.
10- غنيم, أحمد محمد, 2008, إدارة الإنتاج والعمليات, المكتبة العصرية للنشر والتوزيع, المنصورة – مصر.
11- فياض, محمود أحمد, وقدادة, عيسى يوسف, 2010, إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل نظمي), دار صفاء, عمان – الأردن.
12- لطفي, فاهيد, وبيجلز, كار, تعريب سرور علي إبراهيم سرور, 2007, نظم دعم القرارات لإدارة العمليات وبحوث العمليات, دار المريخ, الرياض – المملكة العربية السعودية.
13- محسن, عبد الكريم, والنجار, صباح مجيد, 2009, إدارة الإنتاج والعمليات, ط3, مكتبة الذاكرة, بغداد – العراق.
14- محمد, حاكم محسن, 2006, إدارة الإنتاج والعمليات, جامعة كربلاء, العراق.
15- نجم, نجم عبود, 2010, إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنيت, دار صفاء, عمان – الأردن.

ثانياً. المراجع باللغة الانكليزية

1. Bowerman, B. L. and O'connell, R. T.,2003, Business Statistics in Practice, 3th, Ed, Mc Graw- Hill, Inc, U. S. A..
2. Chase, R. B. and Jacobs, F. R. and Aquilano, N. J., 2004, Operations Management for Competitive Advantage, 10Th. Ed, Mc Graw- Hill, Inc, U. S. A..
3. Davis, M. M. and Aquilano, N. J. and Chase, R. B., 2003, Fundamentals of Operations Management, 4Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
4. Evans, J. R. and Collier, D. A., 2007, operations Management, Ed, Thomson South-Western, U. S. A..
5. Gryna, F. M. and Chua, R. C. H. and Defeo, J. A., 2007, Juran's Quality Planning and Analysis, 5Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, Singapore..
6. Heizer, J. and Render, B., 2008, Principles of Operations Management, 7Th. Ed, Prentice Hall, Inc, U. S. A..
7. Keller, G. and Warrack, B., 1997, Statistics for Management and Economics, 4Th. Ed, Thomson. com, Inc, U. S. A..

8. Knod, E. M. and Schonberger, R. J., 2001, Operations Management, 7Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
9. krajewski, L. J. and Ritzman, L. P. Malhotra, M. K., 2007, Operations Management: Processes and Value Chains, 8Th. Ed, Prentice Hall , Inc. U. S. A..
10. Kumar, A. and Suresh, N., 2008, Production and Operations Management, New Age.
11. Levin, R. I. and Rubin, D. S., 1998, Statistics for Management, 7Th. Ed, Prentice Hall , Inc. U. S. A..
12. Lind, D. A. and Marchal, W. G. and Meson, R. D., 2008, Statistical Techniques in Business and Economics, 13Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
13. Montgomery, D. C., 2009, Statistical Quality Control: A modern Introduction, 6Th. Ed, John Wiley and Sons, Inc, Asia,.
14. Nahmias, S., 1997, Production and Operations Analysis, 3Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
15. Noori, H. and Radford, R., 1995, Production and Operations Management : Total Quality and Responsiveness, Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
16. Render, B. and Stair, R. M. and Hanna, M. E., 2009, Quantitative Analysis for Management, 10Th. Ed, Prentice Hall , Inc. U. S. A..
17. Render, B. and Heizer, J., 1997, Principles of Operations Management, 2Th. Ed, Prentice-Hall , Inc. U. S. A..
18. Rog, R. N., 2005, A modern Approach to Operations Management, New Age,.
19. Russell, R. S. and Taylor, B. W., 1998, Operations Management: Focusing on Quality and Competitiveness, 2Th. Ed, Prentice Hall , Inc. U. S. A..
20. Russell, R. S. and Taylor, B. W., 2009, Operations Management: Along the Supply Chain, 6Th. John Wiley and Sons (Asia) Pte Ltd.
21. Schroeder, R. J., 2007, Operations Management: Contemporary concepts and cases, 3Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
22. Slack, N. and Chambers, S. and Johnston, R., 2004, Operations Management, 4Th. Ed, Prentice Hall, Inc, U. S. A..
23. Stevenson, W. J., 2005, Operations Management, 8Th. Ed, Mc Graw - Hill, Inc, U. S. A..
24. Summers, D. C. S., 2000, Quality, 2Th. Ed, Prentice Hall , Inc. U. S. A..

تقييم مدى مساهمة متطلبات إفصاح معايير الإبلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمارات الأجنبية– دراسة استطلاعية لأراء عينة من الشركات التجارية في محافظة دهوك

من قبل

أ.م.د لقمان محمد أيوب الدباغ
جامعة الموصل

م.م إسماعيل فؤاد موسى الدوسكي
جامعة دهوك

الملخص

يهدف البحث الى التعرف على دور متطلبات الإفصاح الواردة في معايير الإبلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمارات الأجنبية, ولتحقيق أهداف البحث تم تقسيمه الى ثلاثة مباحث , تناول المبحث الأول الإطار النظري للإفصاح المحاسبي, أما المبحث الثاني فقد تم من خلاله استعراض أهمية تطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية ودورها في جذب الاستثمارات الأجنبية أما المبحث الثالث فقد تضمن الدراسة الاستطلاعية ل20 من الشركات التجارية في محافظة دهوك للتعرف على أراء ومواقف الإدارات والمحاسبين في تلك الشركات عن مدى مساهمة الالتزام بمتطلبات الإفصاح في جذب الاستثمارات الأجنبية الى الإقليم وذلك من خلال إعداد استمارة استبيان تم توزيع 55 منها على الشركات عينة البحث, ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو أن هناك اتفاقا كبيرا بين المستجيبين على أهمية الالتزام بمتطلبات الإفصاح لجذب الاستثمارات الأجنبية.

Assess The Extent Contribution of The Disclosure Requirements of International Financial Reporting Standards in Attracting Foreign Investments – A Prospective Study of Opinions of a Sample of Trading Companies in The Duhok Province

Abstract

The research aims to identify the role of disclosure requirements of the International Financial Reporting Standards in attracting foreign investments, to achieve the objectives of research has been divided into three sections, addressing First section theoretical framework of the accounting disclosure, the second section has included review of the importance of the application of International Financial Reporting Standards and their role in attracting foreign investments .finally the third section has included survey for 20 of trading companies in the Duhok province to know the views of the managers and accountants in these companies about the extent of contribution commitment of disclosure requirements in attracting foreign investment to the region, through the preparation of a questionnaire was distributed 55 of them in the selected companies, the most important of the study's findings is that there is considerable agreement among respondents of the importance of adhering of the disclosure requirements for attract the foreign investments

مقدمة:

يعد موضوع جذب الاستثمارات الأجنبية من أهم التحديات التي تواجه حكومات الدول لتنشيط اقتصادياتها وتحقيق الرفاهية الاقتصادية لمجتمعاتها, وهناك العديد من العوامل والأدوات التي تساهم بشكل مباشر او غير مباشر في جذب تلك الاستثمارات سواء كانت تلك العوامل اقتصادية او قانونية او سياسية او اجتماعية الخ, ولعل من العوامل التي قد تساهم في جذب الاستثمارات هو مدى التزام الشركات بتطبيق معايير الإبلاغ المالي الدولية وما تضمنته من متطلبات الإفصاح المحاسبي لكونها تمثل لغة عالمية مشتركة وأداة فاعلة لتوفير معلومات محاسبية قائمة على أسس محاسبية متوافقة على المستوى الدولي يمكن ان تساهم في مساعدة المستثمرين الأجانب في اتخاذ قراراتهم واجراء المقارنات بين البدائل الاستثمارية سواء على المستوى المحلي او الدولي.

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من محاولة إلقاء الضوء على الدور المحاسبي الذي يمكن أن يلعبه في جذب الاستثمارات الأجنبية من خلال إلقاء الضوء على اهمية تطبيق معايير الإبلاغ المالية الدولية كاحد العوامل المهمة لجذب الاستثمارات الأجنبية ومحاولة التعرف على مدى قناعة الادارة العليا والمحاسبين في الشركات التجارية في محافظة دهوك بمدى مساهمة الالتزام بمتطلبات الإفصاح الواردة في تلك المعايير على جذب الاستثمارات الاجنبية الى الاقليم.

هدف البحث: يهدف البحث الى تحقيق الأتي:

1. توضيح الاطار النظري للافصاح المحاسبي واهميته للمستثمرين
2. استعراض الجوانب النظرية المتعلقة بمعايير الإبلاغ المالي الدولية وعلاقتها بجذب الاستثمارات الأجنبية
3. التعرف على وجهة نظر الإدارات والمحاسبين في الشركات التجارية في محافظة دهوك على أهمية وانعكاسات الالتزام بمعايير الإفصاح الواردة في معايير الإبلاغ المالي على جذب الاستثمارات الأجنبية

مشكلة البحث: يمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الاتي:

هل يساهم الالتزام بتطبيق متطلبات الإفصاح الواردة في معايير الإبلاغ المالي في جذب الاستثمارات الأجنبية

فرضية البحث: يستند البحث الى فرضية اساسية وهي

يساهم الالتزام بتطبيق متطلبات الإفصاح الواردة في معايير الإبلاغ المالي في جذب الاستثمارات الأجنبية

منهجية البحث: سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث من خلال الاستعانة بالمراجع العلمية وتحليل البيانات التي سيتم الحصول عليها من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS الاحصائي

الدراسات السابقة:

- دراسة القشي والعبادي 2008 بعنوان" أثر تبني وتطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الاردنية على استقطاب الاستثمار الاجنبي المباشر"

هدفت هذه الدراسة الى القاء الضوء على واقع تطبيق الشركات المدرجة في سوق عمان للاوراق المالية لمعايير المحاسبة الدولية ومعرفة مدى مساهمة الالتزام بتطبيق معايير المحاسبة الدولية على استقطاب الاستثمار الاجنبي المباشر من وجهة نظر ثلاث فئات المدققين والمستثمرين ومن لهم اهتمامات بحثية بالاستثمار ولتحقيق اهداف البحث قام الباحثان باعداد استمارة استبيان لهذا الغرض ومن اهم النتائج التي

توصلت اليها الدراسة هي ان عينة الدراسة اتفقت بالكامل على ان الالتزام بتطبيق معايير المحاسبية الدولية يساهم باستقطاب الاستثمار الاجنبي المباشر للاسباب التالية:

أ- ان المستثمر يهتم بالقوائم المالية المعدة وفقا لمعايير المحاسبة الدولية وتولد لديه الثقة بعمليات الشركة وبالتالي تشجعه على جلب استثماراته للاردن

ب- ان تطبيق معايير المحاسبة الدولية يضفي صفة الدولية على قوائم الشركة وبالتالي تمكنها من دخول الاسواق الخارجية والمنافسة

- دراسة الشمري علية 2011 بعنوان" مدى مساهمة تطبيق المعايير المحاسبية الدولية على جذب الاستثمارت للبيئة المحلية:

هدفت هذه الدراسة الى دراسة واقع الاستثمار في البيئة العراقية وواقع التظام المحاسبي الموحد واهمية تطبيق معايير المحاسبة الدولية لجذب الاستثمارات الاجنبية ولكي تحقق الباحثة اهدافها قامت باعداد استمارة استبيان اعدت لهذا الغرض, وقد توصلت الدراسة الى العديد من الاستنتاجات اهمها ان تطبيق المعايير يمكن ان يساهم في تطوير المعلومات المحاسبية وزيادة دقتها كما توصلت الدراسة ان البيئة العراقية مناسبة لتطبيق معاييرالمحاسبة الدولية

– دراسة Gladys , Neil ,2010, بعنوان هل ان تبني معايير الابلاغ المالي تشجع الاستثمار العابر للحدود؟

Did the Adoption of IFRS Encourage Cross-Border Investment?.

هدفت الدراسة الى اختبار مدى وجود علاقة بين تبني معايير الابلاغ المالي وجذب ستثمارات الاجنبية من خلال دراسة 280 شركة استرالية تملك اسهما في 45 دولة للفترة من 2002-2008

وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين تبني معايير الابلاغ المالي وجذب الاستثمارات الاجنبية الى جانب ان تطبيق معايير الابلاغ المالي تحقق منافع للمستثمرين من خلال تخفيض حالة اللاتماثل في المعلومات وزيادة القدرة على اجراء المقارنات في التقارير والقوائم المالية

- دراسة **Charles et al,2011 بعنوان نقطة التقاء المعايير المحاسبية والاستثمار المباشر الأجنبي**

Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment

هدفت هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين تبني معايير الابلاغ المالي وتدفق الاستثمار المباشر الاجنبي في 30 دولة من دول منظمة التعاون الاقتصادي للفترة من 2001-2005

ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة ايجابية بين تدفق الاستثمار المباشر الاجنبي والامتثال في تطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية كما توصلت الدراسة الى ان نمو الاستثمار المباشر الاجنبي يرتبط ايجابيا بمدى مطابقة المعايير المحاسبية المحلية مع معايير الابلاغ الدولية

- دراسةHenock and Oktay,2012 بعنوان تأثير معايير الإبلاغ المالي على الاستثمارات المباشرة الأجنبية: البرهنة من عمليات الاستحواذ العابر للحدود

The effect of IFRS on foreign direct investments: Evidence from cross-border acquisitions

هدفت الدراسة الى اختبار تاثير تطبيق معايير الابلاغ المالي في دول الاتحاد الاوربي في عام 2005 على جذب الاستثمار الاجنبي حيث شملت الدراسة الفترة عام 1990 لغاية 2010 للتحقق من تاثير تطبيق المعايير على جذب الاستثمارات ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هو ان هناك زيادة في تدفق الاستثمارات للدول المطبقة لمعايير الابلاغ المالي وهذه الزيادة في التدفقات وردت من دول تطبق المعايير والبعض لاتطبقها كم توصلت الدراسة الى ان الزيادة في الاستثمارات الاجنبية بعد تطبيق معايير الإبلاغ المالي اقتصرت على تلك البلدان التي تكون قدرة الحكومة فيها عالية على تطبيق اللوائح السليمة

في ضوء ماسبق يمكن القول ان مايميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث انها تعد الدراسة الاولى من نوعها في اقليم كوردستان العراق الى جانب انها تسلط الضوء عن مدى قناعة المحاسبين والمدراء في الشركات التجارية في محافظة دهوك بمدى مساهمة الالتزام بتطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمارات الاجنبية

المبحث الاول

الاطار المفاهيمي للإفصاح المحاسبي

اولا: مفهوم الافصاح

في ضوء المتغيرات التي تشهدها الاسواق المالية العالمية وسياسات الانفتاح الاقتصادي التي تبنتها غالبية بلدان العالم اصبح من الضروري على مهنة المحاسبة ان تطور مفاهيمها واهدافها ووسائلها لمواكبة تلك المتغيرات وقد شهد مفهوم الافصاح العديد من التعريفات اذ عرفه هندركسن بانه عرض للمعلومات المهمة للمستفيدين بطريقة تسمح للمستخدم في اتخاذ قرار ملائم , وان كمية المعلومات التي يجب الافصاح عنها لايتوقف على مدى خبرة القارئ ولكن على المعايير المرغوبة للافصاح . (سالم , 2008 , 82) .

كما عرفه آلغزوي هو توفير المعلومات الملائمة للفئات التي تستخدم البيانات المحاسبية في اتخاذ قرارات الاقتصادية تتعلق بالوحدة مصدرة البيانات كما تهيئ لهؤلاء المستخدمين بعض المؤشرات المالية التي تمكنهم من التنبؤ ببعض المتغيرات الرئيسية لتلك الوحدة (آلغزوي ,2009 , 11) .

كما تم تعريفها بأنها عملية اظهار المعلومات المالية سواءً كانت كمية او وصفية في القوائم المالية او في الهوامش او الملاحظات والجداول المكملة فس الوقت المناسب مما يجعل المعلومات المالية ملائمة وغير مضللة لمستخدمي الابلاغ المالي من الاطراف الخارجية , وكذلك يعتبر الافصاح من ادوات الاتصال الذي بدونه لن تكون هناك فائدة من مخرجات النظام المحاسبي . (احمد ومحمد , 2009 , 83) .

ومن الملاحظ على التعارف السابقة انها لم تركز على عنصر مهم في الافصاح وهو الشفافية , فالشفافية اصبحت الان الكلمة المرادفة للافصاح نظرا لاهمية عنصر الشفافية في الافصاح, اذ قد تلجا بعض الوحدات الى الافصاح عن الاحداث او النتائج الايجابية فقط واهمال الافصاح عن الاحداث او النتائج السلبية للوحدة مما يؤثر على دقة المعلومات المحاسبية المفصح عنها وبالتالي التاثير السلبي في سلوك متخذ القرار وخصوصا المستثمرين وهذا كان من احد اسباب فشل وانهيار بعض الشركات العالمية, وفي سياق ماتم ذكره يمكن تعريف الافصاح " بأنه الشفافية في نشر

المعلومات المحاسبية سواءً كانت مالية او غير مالية من خلال وسائل الاتصال المتعددة بهدف توفيرها لكافة الاطراف المهتمة بأداء الوحدة الاقتصادية سواء كانت تلك الاطراف من داخل الوحدة او خارجها" .

ثانيا: اهمية الافصاح للمستثمرين .

يلعب الافصاح المحاسبي اهمية كبيرة لمستخدمي المعلومات المالية سواءً كانو من داخل الوحدة او خارجها, وان توافر مستوى كافي من الافصاح في الابلاغ المالي يساهم في مساعدة مستخدمي البيانات المالية على اتخاذ القرارات الرشيدة (خشارمة , 2003 , 97) ويعد الافصاح المحاسبي من احد العناصر التي تعطي لمهنة المحاسبة اهميتها بين المهن حيث تقترن اهمية هذه المهنة بمدى مايتم الافصاح عنه من معلومات ملائمة لمتخذي القرار وفي التوقيت المناسب لاتخاذ القرار.

ويحتل الافصاح بالنسبة للمستثمرين سواءَ الحاليين او المرتقبين اهمية خاصة نظرا لحساسية وخطورة القرارات الاستثمارية التي يتخذونها الى جانب ان الافصاح يوفر العديد من المنافع للمستثمرين وهي:

1. تخفيض تكلفة راس المال(Botosan and Plumlee, 2002)
2. ترشيد القرارات الاستثمارية بما يتم الحصول عليه من معلومات مفصح عنها.
3. تخفيض مخاطر عدم التاكد الناشئة عن عدم توفر المعلومات عن البدائل الاستثمارية
4. تقليص اللاتماثل او التفاوت في المعلومات بين المستثمرين والادارة(Beatty et al., 2010)
5. ضمان تدفق المعلومات عن الاستثمارت الحالية مما يساعد في رقابة وتقييم تلك الاستثمارات ومقارنتها بالبدائل الاستثمارية المتاحة.

ثالثا: مقومات الافصاح عن المعلومات المحاسبية

ان الافصاح عن المعلومات المحاسبية يركز على المقومات الرئيسية التالية : –

أ – تحديد المستخدم المستهدف من الإبلاغ المالي : أن مستخدمين المعلومات المحاسبية التي يجب الإفصاح عنها يمكن تقسيمهم إلى مجموعتين (العلول , 2008 , 30 – 31)

المجموعة الأولى :– المستخدمون التي لهم اهتمامهم مباشر بالمنشأة وليس لهم دراية بالأنشطة اليومية بها .

المجموعة الثانية : – المستخدمون لهم اهتمام غير مباشر بالمنشأة وليس لهم أي دراية بالأنشطة اليومية .

وهذين المجموعة يمكن تقسيمها حسب قدرتها على تحديد المعلومات واحتياجاتهم منها إلى

1 – المستخدمون لديهم قدرة على تحديد احتياجاتهم من المعلومات من المنشآت .

2 – المستخدمون ليس لديهم القدرة على تحديد احتياجاتهم من المعلومات عن المنشآت.

وقد صنف هيئة المبادئ المحاسبية التابعة للمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) في البيان رقم (4) مستخدمي المعلومات المحاسبية إلى فئتين هما :

اولا : – فئة المستخدمين المباشرين :–

- المستثمرون (المستثمرون الحاليون والمرتقبون) .– الزبائن والموردون الحاليون والمرتقبون .
- ادارة المنشأة والعاملون فيها . – السلطات الحكومية (الضريبة) . – المستهلكون

ثانيا : – فئة المستخدمين الغير المباشرين :

1. المستشارون والمحللون الماليون. 2. سلطات الإشراف والتسجيل الصحافة المالية. 3. وكالات تقديم التقارير .
4. مشرعو القوانين . 5. الاتحادات التجارية . 6. النقابات العمالية . 7 . الجمهور العام. 8. المنافسون .
9.الدوائر الحكومية الأخرى .

ب – تحديد الغرض من المعلومات التي يتم الافصاح عنها :

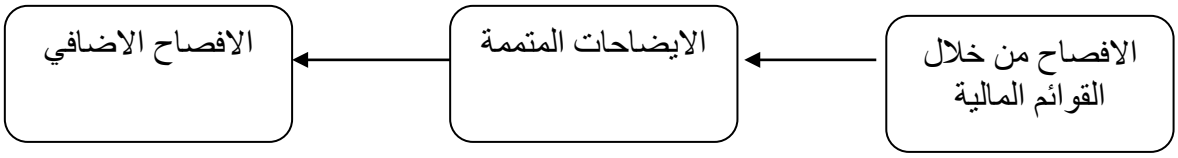
يجب ان يتم ربط الغرض الذي تستخدم فيه المعلومات المحاسبية بعنصر اساسي هو ما يعرف بخاصية الملائمة حيث تعد خاصية الملائمة من اهم الخصائص التي تحكم كمية ونوعية المعلومات التي تظهر بالقوائم المالية لذلك يجب ان تكون المعلومات المحاسبية ملائمة للغرض الذي تستخدم من اجله اذ ان ملائمة المعلومات لمستخدم معين في غرض معين قد لاتكون بالضرورة ملائمة لغرض بديل او لمستخدم بديل (الخطيب , 2002 , 158) .

ت – تحديد كمية المعلومات التي يجب الافصاح عنها :

ان كمية المعلومات المرتبطة باي وحدة اقتصادية لايمكن ان يتم الافصاح عنها في ظل الابلاغ المالي , وذلك لانه ادراج كافة المعلومات في القوائم المالية يجعل هذه القوائم صعبة الفهم من قبل قارئه وكذلك مكلفة الى جانب ان الافراط في توفير المعلومات قد يضر بالمركز التنافسي للشركة نتيجة استغلال المنافسين للمعلومات المتاحة في بناء ستراتيجيات مضادة للشركة لهذا على معدي المعلومات ان يأخذوا بنظر الاعتبار خاصيتين هما خاصية الملائمة اي امكانية توفير المعلومات في الوقت المناسب وكذلك الاهمية النسبية للمعلومات حيث يجب ان يتضمن القوائم المالية تلك المعلومات التي لها اهمية لدى متخذ القرار اي انه يكون للمعلومة اهمية نسبية اذ1 كان غيابها يؤثر على مسار القرار (لطفي , 2005 , 524) .

ث – تحديد اساليب الافصاح عن المعلومات المحاسبية : حتى يتم الاستفادة من المعلومات المحاسبية عن منشأة ما من قبل متخذي القرارات يجب ان يتم استخدام اساليب وطرق تسهل عرض هذه المعلومات وتوفيرها لمستخدميها ويكون الطرق المستخدمة سهلة الفهم من قبلهم .

مخطط (اساليب مستخدمة في الافصاح عن المعلومات المحاسبية)



المصدر (الناغي , 2007 , 284)

ان الاساليب المستخدمة في الافصاح عن المعلومات المحاسبية يتمثل كما في المخطط السابق الاتي

1 – من خلال القوائم المالية الاساسية : حيث يجب ان يتم الافصاح عن المعلومات المهمة وذات درجة كبيرة من الاهمية في القوائم المالية الاساسية من خلال اعداد هذه القوائم وفق معايير وقواعد المحاسبية الدولية لإعداد القوائم المالية .

2 – من خلال الايضاحات المتممة : ياتي اهمية المعلومات التي يتم الافصاح عنها في الايضاحات المتممة باقل اهمية من المعلومات في القوائم المالية الاساسية اي انه يتم ادراج المعلومات ذات درجة اقل من الاهمية النسبية في الايضاحات المتممة .

3 – من خلال القوائم الاضافية (الملحقة) : يتم الافصاح عن بعض المعلومات التي يصعب ادراجها في القوائم المالية الاساسية او في الايضاحات المتممة مثل شرح بعض الارقام التي يصعب فهمها من خلال الثوائم المالية الاساسية والتي يحتاج الى تفسير اضافي مثل قائمة المخزون السلعي وقائمة المدينون وديون المشكوك في تحصيلها .

ج – تحديد توقيت الافصاح عن المعلومات

ان خاصية توقيت المعلومات من الخصائص الاساسية للمعلومات المحاسبية حيث يجب ان تصل المعلومات في الوقت المناسب وإلا سوف تفقد اهميتها غير ان ذلك يجب ان لايكون على حساب الدقة او اكتمال المعلومات .

وجرى العرف المحاسبي على ان يتم الافصاح عن المعلومات المحاسبية في نهاية السنة المالية للوحدة الاقتصادية وتختار كل وحدة سنتها المالية حسب ظروفها واحتياجاتها وان كانت معظم الوحدات تفضل نهاية السنة المالية الطبيعية , ويجب ان يتم الافصاح عن المعلومات المتعلقة بالسنة المالية بعد انتهاء السنة المالية مباشرة دون تأخير لاداعي له وقد تطلبت تشريعات معظم دول العالم فترة محددة كحد اقصى لنشر القوائم المالية من قبل الشركات بعد انتهاء سنتها المالية حتى يمكن الاستفادة منها (عاشور , 2008 , 35) .

المبحث الثاني
التوافق وضرورات تطبيق المعايير المحاسبية الدولية
لجذب الاستثمارات الاجنبية

اولا:مفهوم الاستثمار الأجنبي وانواعه :

ان الهدف الاساسي لأي حكومة هي خدمة مجتمعها وذلك من خلال حل المشكلات الاقتصادية او مساعدتهم على تحقيق اهدافهم , بلا شك ان صحة قراراتها ورشد خططها وسياستها الخاصة تتوقف عليها تحقيق النفع الاقتصادي والاجتماعي لأفراد المجتمع وذلك عن طريق فتح الباب أمام الاستثمارات الأجنبية وذلك من خلال تهيئة المناخ لهذه الاستثمارات عن طريقرسم الساسات الملائمة .ويعرف الاستثمار بوجه عام "بانه تخصيص الأموال في مجالات مختلفة بشكل يؤدي إلى تعظيم العائد من هذه الموارد"(كنجو وفهد,281,1997) اما الاستثمار الأجنبي فيعرف بأنه الاستثمار الناشئ عبر الحدود أو نتيجة لانتقال رؤوس الأموال الاستثماري, وشتى الموارد الاقتصادية بين البلدان المختلفة بهدف جني الأرباح .(الوزني ,2009, 101)

والاستثمار الأجنبي على نوعين :

أ- الاستثمار الأجنبي المباشر:

وهو عبارة عن نقل الأموال من بلد المستثمر إلى بلد المضيف لاستثمارها في مشروعات اقتصادية تدعم الاقتصاد الوطني للبلد المعني. وتأتي أهمية هذا النوع من الاستثمار في كونه لا يُحمّل الدولة المستثمر

فيها أي أعباء لكونه لا يترتب عليه أية فوائد لأنه لا يمثل اقتراضاً مالياً. ومن اهم اشكال هذا النوع من الاستثمار هو: (القشي ,2008, ص 7)

1- الاستثمار الثنائي: وهو من اكثر الانواع شيوعا في الدول النامية حيث يشترك المستثمر المحلي سواء كان حكومة او قطاع خاص او الاثنين معا مع المستثمر الاجنبي في اقامة مشروعات مشتركة داخل البلد

2- الاستثمار من صور الشركات متعددة الجنسية:

تعد الشركات متعددة الجنسية من اهم اشكال الاستثمار الاجنبي المباشر ومايميز هذا النوع ضخامة إنتاج الشركات وتنوعه وباحتكارها لأحدث أساليب التكنولوجيا

ب – الاستثمار الأجنبي غير المباشر :

ويتسم هذا النوع من الاستثمار الأجنبي بكونه استثمار قصير الأجل يهتم في شراء الأسهم والسندات الخاصة أو الحكومية، أي إن هذا الاستثمار لايتم في أصول إنتاجية حقيقية، بل يكون الاستثمار في المضاربة بالأسواق المالية. وهذا ما يطلق عليه بالاستثمار المالي الذي اخذ يشكل نسبة كبيرة من حجم الاستثمارات الكلية في العالم.

ومما يؤخذ على هذا النوع من الاستثمار ما قد يتعرض له الاقتصاد الوطني لدولة ما نتيجة المضاربة وانتقال رؤوس الأموال السريعة، الأمر الذي يترك اثاراً سلبية على عملية التنمية بدلا من دعمها.

ثانيا: لمحة عن التوافق والمعايير المحاسبية الدولية:

في ضوء العولمة والانفتاح الاقتصادي الذي شهدته غالبية بلدان العالم خلال النصف الاخير من القرن الماضي, كان من الضروري على كافة المنظمات الدولية توفير كافة المتطلبات والدعائم التي تساهم في توفير بيئة مناسبةلانفتاح الأسواق المالية أمام المستثمرين الاجانب, ومن بين اهم تلك المتطلبات هو تحقيق التوافق المحاسبي في اعداد التقارير المالية على المستوى الدولي, اذ ان اختلاف الممارسات المحاسبية على المستوى الدولي بل وعلى المستوى المحلي قد خلق العديد من العقبات امام المستثمرين والشركات المتعددة الجنسية للدخول الى الاسواق الاجنبية نظرا لاختلاف النظم والقواعد والمتطلبات المحاسبية من سوق مالي الى اخر, لهذا اصبح التوافق المحاسبي مطلبا دوليا لتحقيق أهداف العولمة والانفتاح الاقتصادي على الاسواق العالمية حيث الى جانب ماسبق يمكن تلخيص اهم مبررات التوافق المحاسبي بالاتي:

1. انتشار وتوسع الشركات الدولية.
2. زيادة حجم الاستثمارات الخارجية.
3. توجه سياسات الدول نحو العولمة والانفتاح نحو الاسواق العالمية
4. تفاقم حجم المشكلات الناجمة عن اختلاف الممارسات المحاسبية وتغيرات اسعار العملات الاجنبية وانعكاساتها على التجارة الدولية وتأثيرها السلبي على جودة التقارير المالية.

لهذا بدأت المنظمات المهنية المحاسبية ومن بينها اتحاد المحاسبين الدولي للخضوع الى ضغوط العديد من الاطراف لتحقيق التوافق المحاسبي سواء كانت تلك الضغوط من منظمي او معدي او مستخدمي التقارير المالية.(Nobes&Parker, 1991), وكان من نتائج تلك الضغوط هو تأسيس لجنة معايير المحاسبة الدولية في عام

1973 التابعة لاتحاد المحاسبين الدوليين بهدف إصدار معايير محاسبية على المستوى الدولي ذات جودة عالية تحظى بالقبول لدى غالبية بلدان العالم يتم من خلالها تحديد افضل متطلبات القياس والافصاح المحاسبي التي تعكس الوضع والاداء المالي الحقيقي للشركة .

وقد اصدرت اول معيار محاسبي لها في العام 1975 , وفي العام 2001 تم اعادة تشكيل اللجنة وتسميتها مجلس معايير المحاسبة الدولية كما تم في نفس العام تغيير تسمية المعايير المحاسبية الدولية الى معايير الابلاغ المالي الدولية **(حسين نظام, 2005, ص 23)**وقد بلغ عدد المعايير المحاسبية الصادرة لغاية عام 2012 هي 41 معيارا محاسبيا(تم تعديل غالبيتها والغاء بعضها ليبلغ 31 معيارا نافذا) الى جانب 13 معيار للإبلاغ المالي**(www.ifrs.org)**

وقد تبنت العديد من بلدان العالم تلك المعايير والبعض منها قام باصدار معايير محاسبية محلية متوافقة مع المعايير الدولية كما حدث في العراق, والسبب الرئيسي لهذه المواقف هو الاستفادة من المزايا التي توفرها تطبيق المعايير المحاسبية الدولية او التوافق معها ومن اهم تلك المزايا هي:

1. التخلص او تخفيض تكاليف اصدار معايير محاسبية محلية
2. زيادة تفاعل الحكومة مع المنظمات والاسواق المالية العالمية
3. سهولة التحاسب الضريبي مع المستثمرين الأجانب والشركات متعددة الجنسية
4. زيادة تدفق راس المال الاجنبي للبلاد
5. تعزيز ثقة المستثمرين والمنظمات المالية الاجنبية بالاسواق المالية المحلية والتقارير المالية الصادرة عنها
6. التخلص من عيوب الاختلاف في الممارسات المحاسبية سواء على المستوى المحلي او الدولي
7. انها تساعد البلدان النامية للحصول على معايير محاسبية ذات جودة عالية (Rahman,1998)

وعلى الرغم من اهمية تطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية وماتحققه من مزايا تم الاشارة اليها الا انه جدير بالذكر ان هناك العديد من الانتقادات الموجهة لهذه المعايير منها

1. انها لم تاخذ بنظر الاعتبار الاختلافات الثقافية والاجتماعية والسياسية بين الدول
2. تاثرها بشكل كبير بالنظم الاقتصادية والسياسية لبلدان واضعيها
3. ان الدول النامية ليس لها تاثير على وضع المعايير المحاسبية الدولية كما هو الحال بالنسبة للدول المتقدمة.(Rahman, 1998)
4. ان الالتزام بمتطلبات الافصاح الكامل سيكون مضرا للدول النامية التي سيضعها في مركز تنافسي ضعيف امام الدول المتقدمة.(Kirby, 2001)
5. من الصعوبة وضع معايير تكون مناسبة للتطبيق في كافة بلدان العالم
6. ان احتكار عملية اصدار المعايير الدولية بجهات ودول معينة قد يؤدي الى اصدار معايير ضعيفة Sunder (2002)
7. ان تطبيق المعايير المحاسبية الدولية قد يولد ارباكا لدى معدي القوائم والتقارير المالية في السنوات الاولى لتطبيقها مما يؤثر في دقة نتائج التقارير والقوائم المالية (1999) Barth *et al.*

8. ان تجنب التزام الشركات ببعض المعايير لايمكن السيطرة عليه مما يعني ان تطبيق معايير ذات جودة عالية لا يضمن بالضرورة تقارير مالية ذات جودة عالية.(2003) Holthausen

وبشكل عام يمكن القول انه برغم تلك الانتقادات فان مزايا تطبيق المعايير المحاسبية الدولية او التوافق معها هي اكثر بكثير من تلك العيوب وهذا ماكدته الزيادة المضطردة في عدد الدول المطبقة لهذه المعايير او متوافقة معها حيث بلغت 269 دولة لغاية عام 2012 (www.pwc.com)

ثالثا :دور معايير الابلاغ المالي الدولية ومتطلبات الافصاح في جذب الاستثمارات الاجنبية

تعتمد عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية بشكل أساسي على المفاضلة بين بدائل الاستثمار التي تتوفر معلومات ملائمة ومعدة وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية والتي تساعد على إجراء المقارنات بين الأنشطة الاستثمارية المتاحة في مختلف البلدان بشكل انسيابي ومرن .

وإن الاستثمار في زمن العولمة المالية من خلال اختيار المستثمر لاستثمار معين ينبغي أن ينطلق من أمرين هما :- (الرماني ,2000 ,1)

الأول: المعرفة الوافية لمختلف أنواع الاستثمار وميزان كل منه

الثاني: الرؤية الواضحة لأهداف المستثمر من الاستثمار.

وبشكل عام يفضل المستثمرون الاستثمار المثالي الذي يضمن لهم ثلاثة نقاط أساسية

- محافظة على رأسمالهم .
- تحقيق اكبر نسبة ممكنة من الربح .
- إبقاء رأسمالهم في متناول أيديهم ليتمكنوا من استثماره في استثمارات أخرى حسب توفر الفرص المتاحة لهم

ويعتبر من الصعوبة بأمكان توفر النقاط الثلاثة معاً حيث من النادر أن تجتمع سلامة رأس المال مع الدخل المرتفع والسيولة التامة في استثمار واحد، ومن هنا كان شرط توفر المعلومات من أهم الشروط لتشجيع الاستثمار، حيث أن رأسمال يهرب باستمرار من الدول ذات الاسواق المالية غير الكفوءة والتي لاتوفر القدر الكافي من المعلومات الى الاسواق التي توفر قدر كبيرا من المعلومات اللازمة لتقليص حالات عدم التاكد عند اتخاذ القرار الاستثماري وهنا تلعب العولمة المالية دوراً هامً من خلال توفير المعلومات اللازمة للمستثمرين في كافة الدول مع اختلاف اللغات والعملات والأفكار والمعتقدات وذلك كله من خلال توحيد أسس إعداد التقارير المالية وتوحيد لغة نشرها مع العملة أو نشرها بأكثر من لغة دولية وبأكثر من عملة دولية فضلا عن اللغة والعملة المحلية

إن تدفق الاستثمار الأجنبي تعتمد على توفر المزايا التي يحققها الاستثمار المثالي بشكل أساسي أولاً وتعتمد ثانياً على البيئة السياسية والاقتصادية والتشريعية والمتمثلة في الأنظمة المحاسبية المعتمدة في تلك الدول ومدى توافقها دوليا في ظل العولمة المالية مع المعايير المحاسبية الدولية. (أبورشي ,2008 , 57)

جدول رقم (1) مقارنة بعض الدول العربية فيما بينالمعايير المحاسبية والأنظمة الموحدة (الصيح،2003 ,478)

(ملاحظة: إشارة × تعبر عن انطباق الحالة في البلد المؤشر إزاءه)

الدولة	تعتمد IAS	لديها معايير محلية	لا تعتمد معايير محددة	أعضاء IASC &IFAC	لديها أنظمة محاسبية موحدة	لديها جمعيات مهنية محلية

تونس	–	–	×	×	–	×
ليبيا	–	–	×	–	–	×
السودان	×	–	–	–	–	×
مصر	–	×	–	×	×	×
لبنان	–	–	–	×	–	×
سورية	×	–	–	×	×	×
الأردن	×	×	–	×	–	×
السعودية	–	×	–	–	–	×
الكويت	×	–	–	×	–	×
قطر	×	–	–	–	–	–
الإمارات	×	–	–	–	–	×
البحرين	×	–	–	×	–	×
العراق	×	×	–	×	×	×
اليمن	–	–	×	–	×	×
عمان	×	–	–	–	–	×

يبين من الجدول اعلاه وجود دول لا تطبق المعايير المحاسبية الدولية بل وحتى لا يوجد فيها معايير محلية أيضا، وبالتالي في ظل العولمة المالية وبهدف جذب الاستثمار الأجنبي وتوجيهه إلى داخل البلد الذي يسعى إلى استقطاب الاستثمارات الأجنبية يكون لدى الدول التي لا يوجد فيها معايير محلية أو التي لا تتوافق معاييرها المحلية مع المعايير الدولية ثلاثة خيارات: (أبورشي ,2008 , 59)

الأول: بقاء الدول دون قيامها بأي تعديل في معايير المحاسبة المحلية لديها وبالتالي تبقى في عزلة عن المتغيرات المالية الدولية في ظل عولمة التقارير المالية .

الثاني: إلغاء الأنظمة المحاسبية المحلية واستبدالها بمعايير جديدة معتمدة دوليا مثل معايير المحاسبة الدولية الحالية الخاصة بإعداد التقارير المالية، ويعتبر ذلك خطوة أولى مبدئية ريثما يتم البحث عن صيغة توحيد جديدة محليا ودوليا للبيانات المالية للمنشآت التي تطبق الأنظمة المحاسبية المحلية، ويلاحظ ذلك في سورية على سبيل المثال حيث اعتمدت مؤخراً المعايير المحاسبية الدولية؛ حيث يعتبر هذا خطوة سريعة ومتقدمة في مجال التطوير والتحديث وللسير في طور العولمة ومواكبة متطلباتها بشكل سريع ومتقدم.

الثالث: تعديل الأنظمة المحاسبية المحلية الموجودة بما يتوافق مع متطلبات المعايير المحاسبية الدولية مع مراعاة ملاءمتها للبيئة المحلية والقوانين والأعراف الاجتماعية والتوجهات السياسية في البلد .

ويؤيد الباحثان تطبيق معايير الابلاغ المالي في اقليم كوردستان بهدف جذب الاستثمارات الاجنبية حيث تحتل معايير الابلاغ المالي الدولية أهمية خاصة لدى المستثمرين الاجانب نظرا لما توفره لهم من مزايا حيث ان اختلاف المعايير والنظم المحاسبية بين بلدان العالم يزيد من تكلفةرأس المال للشركات.كما ان اختلافالمعايير المحاسبية يؤدي الى زيادة مستوى عدم اليقين بالنسبة للمستثمرين الأجانب بسبب قد لا يكونون متفهمين لاطار الإبلاغ المالي الذي يحكم اعداد القوائم الماليةمن دولة الى اخرى. كما ان المعايير الدولية من خلال ماتوفره من متطلبات متناسقة ومتوافقة للقياس والافصاح المحاسبي ستمكن المستثمرين من اجراء المقارنات بين القوائم المالية للشركات مما سيعطي نتائج افضل للاختيار بين

البدائل الاستثمارية الى جانب توفيرها تقارير دورية ذات جودة عالية وهو ما يسعى اليه كافة المستثمرين حيثأثبتت الدراسات السابقة ان المستثمرين الاجانب يفضلون الاسواق التي توفر معلومات ذات جودة عالية التي تمكنهم من تقييم الاستثمارات المحتملة بأقل التكاليف (Portes and Rey, 2005)

وتظهر اهمية متطلبات الافصاح الواردة في معايير الابلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمارات الاجنبية بشكل خاص للشركات المتعددة الجنسية التي تواجه مشكلة اعداد القوائم المالية الموحدة والتعامل مع نظم محاسبية مختلفة بين بلدان العالم حيث تساهم المعايير في حل هذه االمشكلة من خلال الاتي

1- تقليل مخاطر سوء الفهم للنظم المحاسبية المختلفة
2- مساعدة المستثمرين الذين قدرتهم الاستيعابية للكم الهائل من المعلومات ضعيفة في ضوء التعامل مع نظم وسياسات محاسبية مختلفة .(Hirshleifer and Teoh2003)
3- تخفيض كلفة راس المال التي تعد من العوامل المهمة لجذب الاستثمارات الاجنبية(chank,corigv,ng l, 2006)
4- تقليل فرص فقدان الفرص الاستثمارية من خلال تجنب النظم المحاسبية المحلية الغير متوافقة مع السياسات المحاسبية الدولية
5- إعطاء المستثمر والشركات متعددة الجنسية الفرصة في التركيز على نتائج النشاط وتحليلها بدلا من التركيز على الاختلافات في الممارسات المحاسبية

ومن خلال ماسبق يمكن القول ان الالتزام بتطبيق متطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي الدولية او التوافق معها يعد من اهم المتطلبات الرئيسية لجذب الاستثمارات الاجنبية, لما توفره المعايير من جودة في التقارير المالية وسهولة في اجراء المقارنات بين الشركات على المستوى الدولي.

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدارسة الاستطلاعية

يتناول هذا المبحث وصف وتشخيص متغيرات الدراسة في ظل محاور رئيسة وكما هو ، وقد استخدمت التكرارات والتكرارات النسبية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتمثيل البياني من أجل تحقيق ذلك

- **وصف لعينة الدراسة وتحليل المعلومات العامة للعينة**
- **عينة الدراسة:** لقد تم اختيار الشركات التجارية كعينة للبحث لكونها تمثل الأكثر انتشارا في محافظة دهوك واكثر انفتاحا للاستثمارات والتعاون التجاري , كم تم اختيار محافظة دهوك بهذف دراسة سبل تشجيع الاستثمارات في هذه المحافظة , يتكون مجتمع الدراسة من 20 شركة تجارية في دهوك حيث تم توزيع (54) استمارة استبيان على مدراء ومعاوني المدير والمحاسبين في الشركات عينة البحث واستردت (51) استمارة منها، فبلغت بذلك نسبة الاستجابة (94.4%) والجدول (2) يبين أهم البيانات العامة عن عينة الدراسة:

جدول (2) البيانات

التحصيل العلمي					
دبلوم		بكالوريوس		ماجستير	
ت	%	ت	%	ت	%
13	25.5	35	68.6	3	5.9
التخصص					
محاسبة		ادارة اعمال		اقتصاد	علوم مالية
34		12		4	1

سنوات الخدمة									
5-1		من 6-10		من 11-15		من11-20		أكثر من 20	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
5	9.9	27	52.9	13	25.4	4	7.9	2	3.9

المصدر: من إعداد الباحثان

يظهر من الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، ويلاحظ أن أكثر نسبة كانت لأفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس ، تمثلت بـ (68.6%) من أفراد العينة وهذا يدل أن أفراد العينة لديهم مؤهل العلمي المناسب للإجابة على أسئلة الاستمارة المطروحة.

كما ويظهر من الجدول أعلاه عدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة في مجال تخصصهم أو عملهم الحالي، إذ بلغت أعلى نسبة (52.9%) مِن مَن لديهم خبرة تتراوح بين (6-10 سنوات) في مجال العمل وهي خبرة لاباس بها تمكنهم من الاجابة، كما توضح النسب من الجدول أعلاه خبرات باقي المبحوثين .

ومن خلال تفريغ استمارات الاستبيان وتحليل نتائجها الموضحة في الجدول رقم (3) الموضح فيه إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X1- X12) التي تمثل الاسئلة التي تم الاجابة عليها من قبل المبحوثين حول مدى مساهمة الالتزام بمتطلبات افصاح معايير الابلاغ المالي في جذب الاستثمارت وكانت كالاتي :

الجدول (3) التوزيع التكراري والنسبي لإجابات

المتغيرات	مقيـــاس الإجـــابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق تماما		اتفق		اتفق الى حد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	13	25.49	16	31.37	13	25.49	5	9.80	4	7.84	3.57	1.192
X2	18	35.29	13	25.49	13	25.49	4	7.84	3	5.88	3.76	1.18
X3	13	25.49	19	37.25	15	29.41	3	5.88	1	1.96	3.78	0.96
X4	23	45.10	14	27.45	13	25.49	1	1.96	0	0.00	4.16	0.93
X5	27	52.94	9	17.65	7	13.73	6	11.76	2	3.92	4.04	1.22
X6	33	64.71	8	15.69	9	17.65	1	1.96	0	0.00	4.43	0.91
X7	30	58.82	9	17.65	7	13.73	4	7.84	1	1.96	4.24	1.08
X8	29	56.86	11	21.57	7	13.73	0	0.00	4	7.84	4.20	1.17
X9	25	49.02	14	27.45	8	15.69	2	3.92	2	3.92	4.14	1.07
X10	29	56.86	15	29.41	5	9.80	2	3.92	0	0.00	4.39	0.82
X11	36	70.59	9	17.65	0	0.00	5	9.80	1	1.96	4.45	1.03
X12	18	35.29	14	27.45	9	17.65	7	13.73	3	5.88	3.73	1.24

المصدر: من إعداد الباحثان

ومن الجدول اعلاه يلاحظ الاتي

وجود اتفاق عام بالمتوسط حول الالتزام بتطبيق متطلبات الافصاح الواردة في معايير الابلاغ المالي في جذب الاستثمار حيث بلغ (90.03%) وهي نسبة جيدة تعكس قناعة المبحوثين عن مدى مساهمة الالتزام بتطبيق متطلبات الافصاح الواردة في معايير الابلاغ المالي في جذب الاستثمار الاجنبي .

إتفق (82.35%) من المبحوثين على مساهمة الالتزام بتطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية في تعزيز موثوقية التقارير المالية لدى المستثمرين الأجانب , إذ جاء ذلك بوسط حسابي وانحراف معياري للمتغير (X_1) (3.57) و (1.19) على التوالي.

وعن إلزام الجهات الحكومية الشركات الوطنية والاجنبية بتطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية الى إعطاء تصور ايجابي لدى المستثمر برغبة الحكومة على الانفتاح للاسوق العالمية اتفق (86.27%) من المبحوثين بوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.18) للمتغير (X_2).

ويرى (92.16%) من المبحوثين قيد البحث ان عدم الالتزام بتطبيق متطلبات الافصاح الواردة في معايير الابلاغ المالي الدولية من اهم العوائق التي تواجه المستثمر الاجنبي في العراق ، إذ بلغ الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير (X_3) (3.78) و (0.96) على التوالي.

وتشير إجابات المبحوثين إلى اتفاق بلغ (98.04%) على انه سيساهم الالتزام بتطبيق المعايير الدولية في سهولة إعداد القوائم المالية الموحدة بالنسبة للمستثمر الأجنبي وفي سهولة تحديد اعباءه الضريبية في بلده الام ، فشكل الوسط الحسابي للمتغير (X_4) (4.16) بانحراف معياري (0.93).

أما المتغير (X_5) المتعلق بانه سيساهم الالتزام بتطبيق متطلبات الافصاح طبقا لمعايير الابلاغ المالي في جذب الاستثمارات الاجنبية من خلال ماستوفره من الارتقاء بجودة الابلاغ المالي وتوفير معلومات قائمة على اسس قياس محاسبية دولية فقد أشار المبحوثين إلى اتفاقهم نحوه بنسبة (84.31%) وبوسط حسابي قدره (4.04) وانحراف معياري بلغ (1.22).

ويرى (98.04%) من المبحوثين تعد متطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي الأداة الرئيسية للتواصل مع الاسواق العالمية والمستثمرين الأجانب ، جاء ذلك بوسط حسابي (4.43) للمتغير (X_6) وانحراف معياري (0.91).

ويرى (90.20%) منهم على انه يساهم تطبيق المعايير الدولية في مساعدة المستثمر الاجنبي من اجراء المقارنات بين البدائل الاستثمارية والتي من الصعوبة اجراءها في ضوء القواعد والنظم المحاسبية المحلية القائمة ، فبلغ الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير (X_7) (4.24) و(1.08) على التوالي.

أما المتغير (X_8) الذي يشير إلى انه يساهم تطبيق المعايير الدولية في مساعدة المستثمر الأجنبي من تدقيق حساباته لدى شركات التدقيق العالمية وعاملا أساسيا في قرار استثماره ، فقد حظي باتفاق (92.16%) من المبحوثين المحاسبين بوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (1.17).

وتشير إجابات المبحوثين إلى وجود اتفاق بنسبة (92.16%) على انه يساهم تطبيق متطلبات الافصاح لمعاييرالابلاغ المالي في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذي القرار من المستثمرين الأجانب ، إذ جاء ذلك بوسط حسابي وانحراف معياري للمتغير (X9) (4.14) و (1.07) على التوالي.

وعن مساعدة تطبيق المعايير الدولية الجهات الحكومية المحلية ذات العلاقة بالتجارة والاستثمار من فهم التقارير والمعلومات المقدمة من قبل المستثمرين الأجانب وإمكانياتهم المالية وبالتالي تسهيل عمليات الاستثمار الأجنبي اتفق (96.08%) من المبحوثين على ذلك بوسط حسابي (4.39) وانحراف معياري (0.82) للمتغير (X10).

ويؤيد (88.24%) من المبحوثين على انه يساهم تطبيق متطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي الدولية في تخفيض تكاليف حصول المستثمر الأجنبي على المعلومات المحاسبية ، إذ بلغ الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.45) و (1.03) للمتغير (X11)على التوالي.

ومن خلال اجابات المبحوثين يلاحظ وجود اتفاق بنسبة قدره (80.39%) على أنه يساهم تطبيق متطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي الدولية في الحد من تأثير الكثير من العوامل الاجتماعية والثقافية على النظم المحاسبية التي قد تشكل عائقا أمام المستثمر الأجنبي ، فشكل الوسط الحسابي للمتغير ((X12 3.73)) بانحراف معياري (1.24)

وبناءاً على ماسبق تم قبول فرضية البحث وهي يساهم الالتزام بتطبيق متطلبات الإفصاح الواردة في معايير الإبلاغ المالي الدولية في جذب الاستثمارات الأجنبية.

الاستنتاجات والتوصيات

اولا الاستنتاجات:

1- إن معايير الابلاغ المالي ساهمت بشكل كبير في تحقيق التوافق بين الممارسات المحاسبية على المستوى الدولي مما يساهم في تذليل العقبات امام قراء القوائم والتقاريرالمالية الناتجة عن اختلاف الممارسات المحاسبية

2 – ان الاستثمار الاجنبي يعد من الاهداف الرئيسية التي تسعى حكومات الدول الى جذبها ويعد الالتزام بتطبيق معايير الابلاغ المالي من اهم متطلبات تحقيق تلك الاهداف

3- يساهم الافصاح المحاسبي في تحقيق العديد من المنافع للمستثمرين الاجانب ومن اهمها تقليص فجوة اللاتماثل في المعلومات بينهم وبين الادارة.

4- ان الالتزام بمتطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي من شانه تعزيز ثقة المستثمرين الاجانب بالسوق المالي العراقي

5- ان الشركات التجارية عينة البحث في محافظة دهوك لديها قناعة عالية بان تطبيق متطلبات الافصاح لمعايير الابلاغ المالي سيساهم في جذب الاستثمارات الاجنبية

6- ان النظم المحاسبية المحلية القائمة تعد من اهم العقبات المحاسبية اما جذب الاستثمارات الاجنبية لصعوبة فهمها من قبل المستثمرين الاجانب وعدم توافقها مع معايير الابلاغ المالي الدولية

ثانيا:التوصيات:

ضرورة التحقق من التزام الشركات في الاقليم بتطبيق معايير الابلاغ المالي الدولية وعلى وجه الخصوص متطلبات الافصاح لجذب المزيد من الاستثمارات الاجنبية

ضرورة اعادة النظر بالنظم المحاسبية القائمة وجعلها متوافقة مع متطلبات معايير الابلاغ المالي الدولية لمساعدة المستثمرين الاجانب من فهم القوائم والتقارير المالية واجراء المقارنات بين البدائل الاستثمارية

من الضروري ان تقوم غرف التجارة وهيئات الاستثمار والجهات الحكومية في الاقليم بتوعية المستثمرين الاجانب بتوجهات الاقليم بتطبيق المعايير الدولية ومن اهمها معايير الابلاغ المالي بهدف جذب الاستثمارات ونموها

ضرورة اعداد دورات تدريبية مستمرة للكوادر المحاسبية في مجال معايير الابلاغ المالي الدولية ومجالات الافصاح في دول العالم المتقدمة

ضرورة عقد الندوات والمؤتمرات للادارت العليا في الشركات عن أهمية الالتزام بمتطلبات معايير الإبلاغ المالي وخصوصا متطلبات الافصاح لزيادة ادراكهم لاهمية هذه المعايير في جذب الاستثمارات الاجنبي .

المصادر

1. أبورشي , هائل ,2008, اثر عولمة التقارير المالية في تشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية , أطروحة الدكتوراه في المحاسبة .
2. احمد , دزغدار وأ. سفير خيار الجزائر بالتكيف مع متطلبات الافصاح وفق معايير المحاسبة الدولية (IAS\IFRS) , محمد . مجلة الباحث , عدد 7 , 2009 ,
3. آل غزوي , حسين عبد الجليل, 2009 الإفصاح المحاسبي في ضوء المعايير المحاسبية الدولية, رسالة ماجستير ,الأكاديمية العربية في الدانمارك .
4. حسين نظام, 2005, معايير الابلاغ المالي الدولية, مجلة المدقق, العدد 24/23 , سبتمبر.
5. خشارمة , حسين على,2003 , مستوى الافصاح في البيانات المالية للبنوك والشركات المالية المشابهة المندمجة في الاردن "معيار المحاسبة الدولي (30)" , مجلة نجاح للابحاث (العلوم الانسانية) , المجلد 17 (1)
6. خطيب, خالد , الافصاح المحاسبي في التقارير المالية للشركات المساهمة العامة الاردنية في ظل معيار المحاسبة الدولي (1) مجلة جامعة دمشق المجلد (18) العدد (2) , 2002 ,.
7. الرماني، زيد بن محمد – الاستثمار في زمن العولمة – الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية – جامعة الإمام محمد بن سعود – الطبعة الأولى – عام 2000
8. سالم , فضل كمال, 2008 , مدى اهمية القياس والافصاح المحاسبي عن تكلفة الموارد البشرية واثره على اتخاذ القرارات المالية , رسالة ماجستير , غزة فلسطين .
9. الشمري علية صالح, 2011, مدى مساهمة تطبيق المعايير المحاسبية الدولية على جذب الاستثمارت للبيئة المحلية, مجلية دراسات ادارية, المجلد 4, العدد 7 .
10. عثمان زياد عاشور , 2008 , مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة الفلسطينية بمتطلبات الافصاح المحاسبي في قوائمها المالية وفقا للمعيار المحاسبي الدولي رقم (1) .
11. العقيدي, محمد عبد الكريم منهل , عمليات الاستثمار والتنمية الاقتصادية والتجارة العالمية (WTO) منشور في مجلة الزراعة العراقية العدد 5 لسنة 2009.
12. العلول ,عبد المنعم عطا (2008) دور الإفصاح المحاسبي في دعم نظام الرقابة والمساءلة في الشركات المساهمة العامة قطاع غزة–فلسطين , رسالة ماجستير, جامعة الاسلامية – غزة , كلية التجارة , رسالة منشورة .
13. القشي ظاهر والعبادي هيثم, 2008 بعنوان" أثر تبني وتطبيق معايير المحاسبة الدولية في الشركات الاردنية على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر", المجلة العربية للإدارة, المنظمة العربية للإدارة, القاهرة .
14. لطفي , امين سيد احمد, 2005 نظرية المحاسبية (منظور التوافق الدولي) , الدار الجامعية , مصر , الاسكندرية
15. محمو سيد الناغي , الاتجاهات المعاصرة في النظرية المحاسبية , المكتبة العصرية منصورة , 2007 .
16. الوزني, عادل عيسى ,دور الغرف الصناعية والتجارية والزراعية العربية في جذب الاستثمارات الاجنبية المباشرة ,مجلة ابحاث اقتصادية وادارية , العدد 5 , 2009

المصادر الاجنبية :

1. Barth, M.E., Clinch, G. and Shibano, T. (1999) 'International accounting harmonization andglobal equity markets', Journal of Accounting and Economics, 26: 201–235.
2. Beatty, A., S. Liao, and J. Weber. 2010. The effect of private information and monitoring on the role of accounting quality in investment decisions. Contemporary Accounting Research 27: 17-47.
3. Botosan, C. and M. Plumlee. 2002. A reexamination of disclosure level and the expected cost of equity capital. Journal of Accounting Research 40: 21-40.
4. Charles J. P. Chen, Yuan Ding and Bin Xu,2011, Convergence of Accounting Standards and Foreign Direct Investment, Available at SSRN; http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1703549
5. Gladys Lee , Neil L. Fargher ,2010, Did the Adoption of IFRS Encourage Cross-Border Investment?. Available at SSRN: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1686571
6. Henock Louis, Oktay Urcan,2012, The effect of IFRS on foreign direct investments: Evidence from cross-border acquisitions, Available at SSRN: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2164995
7. Hirshleifer, D. and Teoh.S.H. (2003) 'Limited attention, information disclosure, and financialreporting', Journal of Accounting and Economics, 36: 337–386.
8. Holthausen, R.W. (2003) 'Testing the relative power of accounting standards versus incentivesand other institutional features to influence the outcome of financial reporting in an internationalsetting', Journal of Accounting and Economics,
9. Kirby, A.J. (2001) 'International competitive effects of harmonization', International Journal ofAccounting, 36(1): 1–32.
10. Nobes, C.W. and Parker, R.H. (1991).Comparative International Accounting, Third Edition, Prentice Hall International, London.
11. Portes, Richard,Rey, Helene,(2005), The determinants of cross-border equity flows, journal of International Economics, Issue 2 (March),pp.269-296.
12. Rahman, S.F. (1998) 'International accounting regulation by the United Nations: a powerperspective', Accounting, Auditing and Accountability Journal, 11(5): 593–623.

انترنت

1. **www.ifrs.org**
2. **www.pwc.com**

تمييز المرضى المصابين وغير المصابين بمرض السرطان
باستخدام بعض الاساليب الاحصائية

عربية عبدالرحمن داؤد **خولة خالد اسماعيل** **رشا رائد يحيى**

المستخلص

للاهمية الكبيرة لمرض السرطان وزيادة الإصابة به وانتشاره ,تم اخذ عينة من المرضى المصابين بالسرطان (لبعض انواع مرض السرطان) وبحجم 108 لبيان بعض العوامل المؤثرة على الإصابة ولكل نوع من انواعه ,باستخدام تحليل التباين.كذلك اخذ عينة اخرى من الاشخاص الغير مصابين وبحجم 65 للتنبؤ بالاصابة ومن ثم التمييز بين الاشخاص المصابين بالسرطان في العينة الاولى والاشخاص غير المصابين في العينة الثانية , وذلك باستخدام الدالة التمييزية .

Abstract

Of the greatest importance of Cancer and increase its incidence .So that, firstly we took a sample of 108 patients with this disease with different types of Cancer , to demonstrate some of the factors affecting each type of Cancer , by using Analysis of Variance .

Secondly , we took another sample of 65 people do not have Cancer to predict injury and distinguish between the people in the first sample (Cancerous) and the people in the second sample (not Cancerous),by using the Discriminante Function .

المقدمة :

ان السرطان معروف منذ القدم الا ان مشكلة السرطان كما نعرفها الان هي حديثة العهد . وتذكرنا الصحف دائما بعدد من العوامل المؤثرة على هذا المرض والمحيطة بنا .

وتختلف انواع السرطان ونسبة الإصابة بكل نوع من بلد الى اخر , وذلك لاختلاف الطبيعة وطرق المعيشة ونوعية العوامل المؤثرة الاخرى .ومن الصعب جدا تحديد علاقة مباشرة بين التعرض للعوامل المسرطنة والاصابة بالمرض ,لان هناك عدة عوامل متشابكة ومتقاربة احيانا.

لقد اخذت المواقف بالتغير ولم يعد السرطان بالنسبة لمعظم الاشخاص ذلك الموضوع المحرم مثلما كان سابقا .وكثيرا ممن اصيبو بالسرطان يجدون ان من السهل الحديث عن مصابهم مثلما يفعلون بشأن معظم الامراض الاخرى .

وقد اصبح السرطان أكثر شيوعا في القرن العشرين .ومن اسباب ذلك تزايد اعداد المتقدمين في السن (خاصة في دول اوربا)والتعرض للاشعاعات وثمة سبب رئيسي اخر هو التدخين ,لكن رغم تزايد شيوع السرطان فان فرص الشفاء اخذت تتزايد ايضا,بل ان الذين لايمكن شفاؤهم الان يعيشون فترة اطول وتتوفر لهم نوعية حياة افضل .
جاءت التحسينات نتيجة التشخيص المبكر والعلاج الافضل والرعاية الداعمة الافضل والتنظيم الافضل .وكل مصاب بالسرطان اليوم يجب ان يتوقع تلقي علاج فضلا عن الحصول على دعم واسع من الخدمات الصحية الوطنية وكثير من المنظمات الخيرية والتطوعية [8].

هدف البحث :
يهدف البحث الى تحديد معنوية العوامل المؤثرة على كل نوع من انواع الإصابة بمرض السرطان ,بالاضافة الى استخدام الدالة المميزة لتميز بين مجموعتين من الاشخاص المصابين وغير المصابين بمرض السرطان من حيث العديد من العوامل المؤثرة .

الحدود المكانية والزمانية للبحث:
استخدم الباحثين اسلوبي الاستبانة والمواجهة معا ,وذلك باعداد استمارة استبيان كما هي بالملحق رقم (1) , وتم توزيعها على 108 شخص مصاب بمرض السرطان ,في الاستشارية في مستشفى الحافظ للاورام في الموصل , مع توضيح الاسئلة عند تسليم الاستمارة ,للشهري تموز وآب لسنة 2012.
بالاضافة الى اعداد استمارة استبيان اخرى كما مبينة بالملحق رقم (2) , ووزعت على 65 شخصا من غير المصابين بمرض السرطان, لشهر ايلول من نفس السنة.

مرض السرطان

- **تعريف مرض السرطان**

إن السرطان ليس مرضا منفردا ,بل هو مجموعة كبيرة من الأمراض التي تتميز بالنمو الخلوي الغير منتظم ولا يمكن التحكم فيه.فتبدأ الحياة بخلية واحدة تنقسم إلى اثنتين ثم أربع ثم ثمان .. وهكذا , ومع هذا الانقسام يبدأ توزيع الخلايا إلى الأنسجة والأجهزة المختلفة من جلد ,قلب,مخ,كبد,وكلى ... الخ.
حتى بعد أن يستكمل الجسم نموه تماما يستمر نشوء خلايا جديدة لتعويض الخلايا التي تتلف وتتلاشى في الشيخوخة , أو المرض أو الحوادث ,وهذا أمر حتما حتى تستمر أنسجة الجسم في القيام بوظائفها .ولكن لسبب أو لآخر لم نعرفه بعد تأخذ خلية واحدة أو مجموعة من الخلايا في أي عضو من أعضاء الجسم , أو أي نسيج من الأنسجة تأخذ في التغيير حتى تصبح مختلفة شاذة عن زميلاتها من الخلايا, وبعد تكاثر وتضاعف عدد هذه الخلايا الشاذة ستجتمع في شبه مستعمرة مكونة ما نسميه بالورم ومنها أورام حميدة ومنها خبيثة.وتعني كلمة "خبيثة " كما جاء في (المرجع الطبي البريطاني /مرجع برايس الطبي)أنها :-تميل إلى السير من سيء إلى أسوأ مما يؤدي إلى الوفاة .

- **أسباب مرض السرطان:**

1- X1 : العمر.
2- X2 : العامل الوراثي.
3- X3 : موقع السكن (ريف , حضر).
4- X4 : قرب السكن وبعده عن الأبراج .

5- X5 : قرب وبعد موقع العمل عن الإشعاع.
6- X6 : التعرض للإشعاعات.
7- X7 : التدخين

- **أنواع مرض السرطان:**

1- سرطان الجلد :
يأخذ إشكالا متعددة ومختلفة ,فيشبه الورم أو القرحة المزمنة . ولحسن الحظ انه أكثر سرطان يمكن شفاؤه . ويرجع ذلك بسهولة تشخيصه ورؤيته وخاصة في أطواره المبكرة .

2- سرطان الجهاز الهضمي :[9]
في عينة بحثنا هذا كان هذا النوع يشمل (سرطان المرء والمعدة والقولون والبنكرياس) وتختلف أعراض كل عضو حسب نوعه .
حيث أن أعراض سرطان المرئ هو صعوبة البلع وفقدان الشهية ,ومضاعفات هذا النوع خطيرة جدا تؤدي إلى الهزال الشديد مع تضخم في الغدد اللمفاوية والتي تضغط على القصبة الهوائية والأعصاب السمبثاوية كما تضغط على عصب الحنجرة مما يؤدي إلى بحة الصوت وصعوبة التنفس.
إما سرطان المعدة للأسف نجد إن ثلاثة أرباع حالاته لا تظهر علامات الخطر فيها إلا بعد أن يكون المرض قد استفحل وأصبح مستعصيا على التدخل الجراحي .والعلامات الأولى للمريض تشبه إلى حد ما أعراض قرحة المعدة .
وبالنسبة لأعراض سرطان القولون هو الشعور بانسداد في الطريق , فيجد الشخص نفسه وقد أصيب بإمساك مستعصي مفاجئ, مع انتفاخ شديد يعقبه غازات كريهة الرائحة .
وأخيرا فان سرطان البنكرياس نوعان سرطان رأس البنكرياس , وعلامته اصفرار الجسم . وسرطان جسم البنكرياس ويسبب آلاما شديدة ولا داعي للتوسع بالوصف فكلها غير قابلة للشفاء .

3- سرطان الثدي :[7]
إن أول دليل على سرطان الثدي ظهور عقدة أو تورم في الثدي ووجود إفرازات من حلمة الثدي وموقعه المفضل هو الربع العلوي الخارجي .فالثابت إن السيدات اللاتي يقمن بإرضاع أطفالهن من الثدي فترة يبلغ مجموعها 36 شهرا أو تزيد , أو اللاتي انقطع الطمث لديهن في سن مبكرة ,لا تزيد نسبة تعرضهن للإصابة بهذا النوع من السرطان على نصف المعدل العادي . ومع ذلك فان نسبة هذا الخطر للنساء غير المتزوجات والراهبات تزيد بمعدل الثلثين على الأقل.

4- سرطان الرحم :[9]
أهم أعراض سرطان الرحم النزيف الدموي غير الطبيعي من الرحم وهو لا علاقة لهه بالعادة الشهرية وبخاصة إذا حدث بعد انقطاع الحيض منذ وقت. كما قد يخرج إفراز غير طبيعي وكريه الرائحة ينزل بلا مناسبة من أعضائها التناسلية.

5- سرطان الرئة:[9]
يعتبر سرطان الرئة مرضا يصيب الرجال خاصة .حيث يبلغ عدد المصابين به عشرة إضعاف عدد السيدات المصابات بت. وقد دلت الإحصائيات التي أخرجها معهد سرطان الرئة في لوس انجلوس (أمريكا) بان الإصابة أكثر حدوثا في الرجال منها في النساء بنسبة (1:6).

وأول عارض ثابت لهذا المرض هو السعال .غير إن كثيرا من الناس مصابون بالسعال المستمر تقريبا .فكثيرا ما ينشأ السعال في المناطق المعتدلة ,من الالتهاب الشعبي المزمن ومن إمراض الجيوب الأنفية ومن الإصابة بالبرد . وهو مرض واسع الانتشار وقد يتلوه السعال لفترة قد تمتد إلى عدة أشهر .

6-سرطان البروستات:[6]
لا توجد أسباب معرفة لسرطان البروستات , غير انه توجد دلائل على إن هرمون الجسم قد تلعب دورا مهما في ظهور السرطان . زمن إعراضه إن يلاحظ المريض أول الأمر بعد عملية التبول يحدث
(تنقيط)مستمر لا يمكن التحكم فيه , ويقل اندفاع البول كلما كبرت غدة البروستاتة في حجمها . زمن ثم نجد إن المثانة يصعب تفريغها من البول وهذا يؤدي إلى احتفاظ المثانة بكمية كبيرة من البول , رغم التبول مصحوب بالأم متزايدة في المثانة والقضيب والمستقيم وأسفل الظهر والآليتين والأرجل وهذا ما جاء في تعريف السرطان وعلاجه _د.تشارلس كامريون.ويصيب هذا المرض 20% من الذكور الذين تعدو سن الخامسة والخمسين.

6-سرطان الدماغ:[11]
أورام الدماغ ليست نادرة ,تعتمد المعالجة والتوقعات المستقبلية للمرضى المصابين بأورام الدماغ على نوع الورم ودرجته إلى حد كبير.وعلى الحالة الصحية للمريض أيضا.لقد ساهم التقدم الطبي والتقني بشكل كبير في تحسين فرص خمود المرض لدى مرضى سرطان الدماغ.
هنالك نوعان رئيسيان لسرطان الدماغ هما سرطان الدماغ الأولي الذي يبدأ بالدماغ, وسرطان الدماغ المتنقل الذي يبدأ في مكان آخر من الجسم ثم ينتقل إلى الدماغ .ويمكن أن تكون أمراض الدماغ حميدة ولا تحوي خلايا سرطانية .كما يمكن أن تكون خبيثة تحوي خلايا سرطانية تنمو بسرعة .
قد تسبب أورام الدماغ أعراضا كبيرة من أهمها الصداع ويكون شديدا في الصباح ,الغثيان والقيء ,التغير في القدرة على الكلام أو السمع أو الرؤية ,مشاكل في التوازن أو المشي مشاكل في التفكير أو التذكر ,ارتعاش أو انتفاض العضلات, الخدر في الذراعين أو الساقين .

7- سرطان الغدد اللمفاوية :[10]
يعتبر هذا المرض أحدى أمراض المجموعة السرطانية المسماة الليمفاوية ,ونفهم من هذا المصطلح أن هذا المرض يتطور في جهاز الجسم الليمفاوي . يعتبر الجهاز الليمفاوي احد أجزاء نظام مناعة الجسم والذي يساعد الجسم في الدفاع ضد الأمراض والعدوى والتلوث .فالجهاز الليمفاوي يتكون من شبكة من الأوعية الليمفاوية الدقيقة التي تتفرع كالأوعية الدموية داخل الانسجة المنتشرة في الجسم . وتحتوي الشبكة على ما يسمى أيضا بالعقد الليمفاوية . إن تجمعات هذه العقد موجودة في الإبط والعنق والبطن والصدر والنخاع وغيرها.
ومن أعراض هذا المرض :
1-انتفاضات غير مؤلمة في العقد الليمفاوية في العنق أو الإبط أو الاربية (منطقة التقاء الحوض بالفخذ).
2-ارتفاع لا يمكن تفسيره في درجات الحرارة .
3-تعرق في الليل .
4-انخفاض في الوزن لا يمكن تفسيره .
حكة في الجلد .

<u>الأساليب الإحصائية المستخدمة</u>

1- تحليل التباين :[5],[2]

تحليل التباين عبارة عن عملية رياضية يقسم فيها التباين الكلي إلى مصادره أو مكوناته المختلفة ويوضع في جدول يسمى جدول تحليل التباين ويهدف إلى تقييم جوهرية (معنوية) الفرو قات بين متوسطات عدة متغيرات مستقلة في وقت واحد .فالباحث يخضع عدة عينات عشوائية (يفترض بأنه تم اختيارها أساسا من مجتمع إحصائي واحد وبشكل عشوائي) إلى تجارب إحصائية مختلفة ,وتصاغ فرض العدم على أساس إن العينات العشوائية سحبت من مجتمعات موزعة توزيعا معتدلا ولها نفس المتوسط $\mu 1 = \mu 2 = ... = \mu \circ$

ولها تباين مشترك σ^2 بمعنى إن الباحث يفترض بان العينة الأولى أتت من مجتمع موزع توزيعا معتدلا له متوسط $\mu 1$ وتباين σ_1^2 ويؤخذ تباين العينة S_1^2 على انه تقدير لقيمة التباين في المجتمع σ^2

وهكذا بالنسبة للعينات الأخرى وعلى قرض بأنه ليس للمعالجات من اثر على وحدات العينات فحينئذ يمكن القول بان العينات سحبت من مجتمعات ذات متوسطات متساوية . والفرق الظاهر بين المتوسطات عند بدء التجربة إنما يعود إلى خطأ المعاينة .

2- الدالة التمييزية والتحليل التمييزي [3],[1]

يستخدم هذا الأسلوب للتصنيف أو للتنبؤ في المشاكل التي يكون فيها المتغير التابع نوعيا (المصابين وغير المصابين).عند اللجوء إلى هذا الأنواع من التحليل يجب أولا تحديد المجموعات التي يرغب الباحث في تصنيفها (أشخاص مصابين ,وأشخاص غير مصابين),ثم يختار الباحث مجموعة من المتغيرات التي تقيس الخصائص المميزة لكل مجموعة . وبعد جمع البيانات لعناصر كل مجموعة , يتم تطبيق خطوات أسلوب التحليل التمييزي لإيجاد أفضل مجموعة خطية من هذه الخصائص أو المتغيرات . وللتوصل إلى المعادلة التمييزية للتنبؤ بالإصابة التي تميز بين المجموعتين , فإذا ما كانت هذه الخصائص تخص أشخاص معينين, فان أسلوب التحليل التمييزي يحدد مجموعة من المعاملات التمييزية لكل من هذه المتغيرات والخصائص.وعند تطبيق هذه المعاملات على المتغيرات الفعلية فانه يصبح لدى الباحث أساس لتصنيف الأشخاص إضافة إلى تحليل العلاقة بين هذه الخصائص . وتبين الأوزان (المعاملات) المعطاة لكل متغير مستقل مدى أهمية المتغير في التفريق بين المجموعتين وبالتحديد يلجأ التحليل التمييزي إلى :

1-إيجاد العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المستقلة المختلفة (Interrelationships).

التقليل من درجة التداخل بين المجموعتين إلى أدنى درجة ممكنة, أو تعظيم درجة التميز (لامبدا) :وهو عبارة عن نسبة مجموع مربعات الانحرافات داخل المجموعات إلى مجموع مربعات الانحرافات داخل المجموعات (Between Groups Sums Of Squares) إلى مجموع مربعات الانحرافات داخل المجموعات (Within Groups Sums Of Squares)وهو مقياس عكسي للتمييز,حيث تعتبر القيمة التي تساوي صفرا مؤشرا على وجود تفرقة عالية , والقيمة التي تساوي الواحد الصحيح مؤشرا على عدم وجود تفرقة على الإطلاق.

ويمكن توضيح خطوات التحليل التمييزي كما يلي :

أولا:اختيار المكونة للمعادلة التمييزية

يتم اختيار المتغيرات المستقلة التي يتكون منها النموذج للتنبؤ بالإصابة بالمرض باختيار المتغيرات التي لها أعلى قيمة (F) وأدنى قيمة (ويلكس لامبدا Wilks Lambda) ويمثل معدل (F) مساهمة المتغيرات المستقلة في التمييز بين الأشخاص المصابين والأشخاص غير المصابين , بعد الأخذ بالاعتبار التغيرات التي تحدثها بقية المتغيرات ويقيس معدل او معيار (Wilks Lambda) درجة التباعد بين المجموعتين .

ثانيا:المعاملات التمييزية المعيارية [4] (Standardization discirminant coefficients)

إذا كان لدينا مجموعة من المتغيرات x1,x2, …,xk بواسطتها يمكن التمييز بين مجموعتين من المشاهدات . ولتكن المعادلة الآتية:

$$Z = \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + ... + \alpha_K X_K$$

هي التي تمثل المركبة الخطية لهذه المتغيرات ,إذ إن X1,X2,…,Xk هي المتغيرات التمييزية المقاسة , $\alpha 1, \alpha 2, ..., \alpha k$ معاملات التمييز, أو أوزان صفات التمييز . فان أيسر حالات التمييز يمكن الحصول عليها عندما يكون لكل المتغيرات القيمة التمييزية ذاتها , أي إن $\alpha 1 = \alpha 2 =, ..., = \alpha k = 1$

ولكن هذه الحالة لا تمثل الدالة التمييزية المثلى وذلك لان عددا من المتغيرات ذات أوزان تمييزية اكبر من المتغيرات الأخرى مما يجعل من أمر وزنها موضوعا ذات أهمية كبيرة .وعليه فان المعيار الذي يمكننا الاعتماد عليه يتمثل في إن يكون اختبار الأوزان $\alpha's$ بالأسلوب الذي يؤدي إلى تعظيم نسبة الاختلاف بين متوسط العينة والانحراف المعياري في إطار العينتين ذات العلاقة مما سيؤدي بدوره إلى الفصل بين متوسطات العينة ولأقصى مدى ممكن , والانحراف المعياري للعينتين.وتعني إشارة المعامل التمييزي المعياري إن مساهمة النسبة في التمييز هي مساهمة موجبة أو سالبة.**[3]**

ثالثا:التصنيف (classification)

بعد تكوين الدالة المميزة يمكن الحصول على قيمتها لمفردة جديدة عن طريق تعويض قيم المفردات التي تحملها في المعادلة Z.

وتتم معرفة عائديه أية مفردة جديدة بمقارنة قيمة الدالة المميزة لها بقيمة محددة ويرمز لها بالرمز C. فلو فرضنا إننا قسمنا عينة معينة على مجموعتين , سنستطيع هنا وطبقا لما ورد سابقا أن نميز ما إذا كانت هذه المفردة الجديدة تقع ضمن إحدى المجموعتين بمقارنة قيمة الدالة المميزة C بوصفه قياسا للمسافة بين مجموعتين الذي يتم تحديده عن طريق تعويض متوسطات المتغيرات المجموعة الأولى في معادلة Zللحصول على Z1والمجموعة الثانية Z2. وبذلك تكون قيمة Cهي :

$$C = \frac{\overline{Z}_1 + \overline{Z}_2}{2}$$

إذ إن Cثابت يمكن اختياره بما يجعل احتمال التصنيف الخاطئ اقل ما يمكن ومما تجدر الإشارة إليه أن في الإمكان عرض الدالة المميزة عن طريق استخدام المصفوفات وكما في الشكل الآتي :

$$Z = X'\alpha$$

إذ أن X هي قيمة المتغيرات التي تعتمد عليها الدالة المميزة , و α هي قيمة معاملات تلك المتغيرات .

أما خطوات حساب الدالة المميزة في كالآتي :

1- استخراج مصفوفة التباين والتباين المشترك لكل من المجموعة الأولى والمجموعة الثانية .
2- استخراج مصفوفة التباين والتباين المشترك المدمجة باستخدام العلاقة التالية :

$$S = \frac{(n_1 - 1)s_1 + (n_2 - 1)s_2}{n_1 + n_2 - 2}$$

3- استخراج معكوس المصفوفة S.
4- استخراج المتجه d الذي يمثل الفرو قات بين متوسطات المجموعتين .

$$d = (\bar{x}_i^{(1)} - \bar{x}_i^{(2)})$$

5- يتم استخراج المتجه α الذي يساوي

$$\alpha = S^{-1}d$$

6- تكوين الدالة التمييزية بمعاملاتها كالآتي :

$$Z = \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + ... + \alpha_K X_K$$

ومنها نستخرج قيم Z1,Z2

7- يتم اختيار معنوية الدالة المميزة وذلك باستخدام (Hotelling T^2 Statistic) الذي يمثل اختبار الفرق بين متوسط عدة متغيرات تتوزع توزيعا طبيعيا بما تكون معه نسبة التباين بين المتغيرات أعظم من نسبة التباين داخل المتغيرات . ويتم حسابها على وفق الصيغة الآتية :

$$T^2 = \frac{n_1 n_2}{n_1 + n_2} D^2$$

حيث

$$D^2 = (\overline{X}^{(1)} - \overline{X}^{(2)}) S^{-1} (\overline{X}^{(2)})$$

وباستخدام صيغة F فان

$$F = \frac{n_1 + n_2 - k - 1}{(n_1 + n_2 - 2)k} T^2$$

بدرجات حرية (k,n1+n2-k-1) .**[4]**

<u>الجانب التطبيقي</u>

اولا : تحليل التباين:

لغرض معرفة تأثير متغيرات الدراسة على نوع المرض , تم اخذ عينات عشوائية للمرضى المصابين , وبعد تصنيف هذه العينة الى انواع المرض , تبين لنا ان عينة الدراسة كانت تشمل الامراض التالية:

1-سرطان الثدي وكان حجم العينة 30 مفردة .
2- سرطان الرئة وكان حجم العينة 28 مفردة .
3- سرطان البروستات وكان حجم العينة 12 مفردة .
4- سرطان الدماغ وكان حجم العينة 5 مفردة .
5- سرطان الرحم وكان حجم العينة 4 مفردة .
6- سرطان الجلد وكان حجم العينة 3 مفردة .
7- سرطان الجهاز الهضمي وكان حجم العينة 15 مفردة .
8- سرطان الغدد اللمفاوية وكان حجم العينة 11 مفردة .

وقد تم استخدام البرنامج الجاهز MINITAB في تحليل التباين analysis of variance لبيان معنوية متغيرات الدراسة على نوع كل مرض من الامراض السابقة وكما هو موضح في الجدول رقم (1) :

جدول رقم (1)
ملخص لنتائج تحليل التباين

المتغير	قيمة F	قيمة P
العمر	6.66*	0.00
الاصابة المسبقة في العائلة (العامل الوراثي)	2.47*	0.02
موقع السكن (ريف ,حضر)	0.61	0.747
قرب وبعد السكن عن الابراج	1.46	0.19
قرب وبعد موقع العمل عن الاشعاع	5.45*	0.00
التعرض للاشعاع	1.35	0.248
التدخين	6.74*	0.00

من الجدول رقم (1) يتبين ما يلي :

1- متغير العمر له تأثير معنوي على الإصابة بالسرطان ولجميع أنواعه لكون قيمة P اصغر أو تساوي 0.05 .
وكانت الفئة العمرية (45-35) هي أكثر الفئات إصابة بالسرطان , ومن ثم الفئة العمرية 55 فما فوق , اما اقل الفئات العمرية إصابة بالسرطان هي فئة 20 سنة فاقل .
2- ان العامل الوراثي كان له تأثير معنوي على الإصابة بالسرطان لجميع أنواعه ما عدا سرطان الغدد اللمفاوية وسرطان البروستات وسرطان الجلد .
3- اما بالنسبة لمتغير موقع السكن (ريف وحضر), فلم يكن له تأثير معنوي للإصابة , حيث قيمة $P > 0.05$.
4- كذلك بالنسبة لقرب وبعد السكن عن الأبراج , لم يكن له تأثير للإصابة بالسرطان .
5- اما بالنسبة للمتغير قرب وبعد موقع العمل عن الإشعاعات قد تبين ان هذا المتغير له تأثير معنوي على الإصابة بالمرض , بالإضافة الى ان أكثر الأنواع تتأثر بقرب العمل عن الإشاعات كسرطان الجهاز الهضمي وسرطان الغدد اللمفاوية وسرطان البروستات وسرطان الرئة . وهذا حسب ما تبين لنا من عينة البحث .
6- اما المتغير الذي يتعلق بتعرض المريض للإشعاع فقد كان متغير ليس له تأثير معنوي على الإصابة بالمرض .

7- اما بالنسبة لمتغير التدخين فقد كان له تأثير معنوي على الإصابة بالسرطان , علما بان الإصابة بسرطان المبايض والجلد لم يتأثروا بعامل التدخين .

ثانيا : التحليل التمييزي :

استخدم البرنامج الإحصائي MINITAB لإيجاد التحليل التمييزي , حيث تكونت عينة البحث من 70 شخص مصاب بالسرطان , و65 شخص غير مصاب بالسرطان . ولغرض تصنيف الأشخاص بالاعتماد على متغيرات الدراسة الى أشخاص مصابين وأشخاص غير مصابين , فقد تم إيجاد نتائج التصنيف لكتلا المجموعتين وكما موضح في الجدول رقم (2):

جدول رقم (2)
نتائج التصنيف لكلتا المجموعتين (المصابين , وغير المصابين)

المجموعة	مصابين	غير مصابين	الكلي	نسبة الدقة في التصنيف
مصابين	102	6	108	450.9
غير مصابين	0	65	65	1.00

من الجدول رقم (2) يتبين لنا هناك 102 شخصا من المجموعة الأولى (المصابين) والتي تم تصنيفها بصورة صحيحة .و 6 أشخاص من نفس المجموعة تم تصنيفها خاطئة .وان نسبة دقة التصنيف للمجموعة الأولى (المصابين) بلغت 0.945 .اما بالنسبة للمجموعة الثانية (غير مصابين) تبين ان هناك 65 شخص تم تصنيفهم بصورة صحيحة , أي أن نسبة الدقة في التصنيف كانت 100% .

جدول رقم (3)
ملخص المشاهدات غير المصنفة

المشاهدات	True group	Predict group	group	probability
39	1	2	1	0
			2	1
40	1	2	1	0
			2	1
52	1	2	1	0
			2	1
4	1	2	1	0.001
			2	0.999
23	1	2	1	0
			2	1
41	1	2	1	0.012
			2	0.988

يبين الجدول رقم (3) المشاهدات الغير مصنفة مع احتمال وقوعها في التصنيف الصحيح.

جدول رقم (4)
معاملات الدالة التمييزية للمجموعتين

المتغيرات	Discriminate function for group 1	Discriminate function for group 2
X1	0.37	0.35
X2	15.15	12.74
X3	58.48	11.3.53
X4	2.47	1.43
X5	11.72	20.85
X6	30.89	25.28
X7	5.98	10.71

من الجدول رقم (4) تم ايجاد المعادلات التمييزية للمجموعتين وكما يلي :

$$Z_1 = 0.37X_1 + 15.15X_2 + 58.48X_3 + 2.47X_4 + 11.72X_5 + 30.89X_6 + 5.98X_7 .....(1)$$

$$Z_2 = 0.35X_1 + 12.74X_2 + 113.53X_3 + 1.43X_4 + 20.85X_5 + 25.28X_6 + 10.71X_7 .....(2)$$

ولايجاد نقطة الفصل C (cut off) كما يلي:

$$C = \frac{\overline{Z}_1 + \overline{Z}_2}{2} .....(3)$$

$$C = \frac{216.91 + 373.77}{2} \approx 295$$

وبواسطتها يمكن تحديد عائديه اية مفردة (شخص) جديدة الى إحدى المجموعتين ,فاذا كانت Z>C فهذا يعني ان المفردة (الشخص) تعود الى المجموعة الأولى (مصاب بمرض السرطان).أما اذا كانت Z<C فهذا يعني ان المفردة (الشخص) تعود الى المجموعة الثانية (غير مصاب بمرض السرطان).

الاستنتاجات :

1- من خلال تحليل البيانات باستخدام تحليل التباين تبين ان عامل العمر, والعامل الوراثي , وقرب وبعد موقع العمل من الاشعاع , والتدخين كانت عوامل مؤثرة معنويا على الإصابة بمرض السرطان .

اما العوامل المتعلقة بموقع السكن (ريف ,حضر), وقرب وبعد السكن عن الابراج والتعرض للاشعاع,ليس لها تأثير معنوي على الإصابة بمرض السرطان .

2- اظهرت النتائج ان هناك ثلاثة مشاهدات تم تصنيفها بشكل خاطئ وكانت نسبة الدقة في التصنيف 94.5% للاشخاص المصابين بالمرض .اما للاشخاص الغير مصابين بالمرض فكانت نسبة الدقة في التصنيف 100% .

3- يمكن الاعتماد على المعادلات (1,2,3) في تصنيف الاشخاص الى مصابين, وغير مصابين بمرض السرطان وحسب متغيرات الدراسة .

التوصيات :

بموجب الاستنتاجات اعلاه نوصي ما يلي :

1- عمل فحص دوري بعد بلوغ الشخص سن الخامسة والثلاثون للتاكد من عدم وجود خلايا سرطانية ,وان وجدت ستكون الإصابة مبكرة في مراحلها الاولى مما يسهل التغلب عليه واحتمال شفاء المريض سيكون كبير جدا .[9]

2- الحرص على عدم تعرض الشخص الى الإشعاعات وخاصة الاشخاص الذين يعملون في مواقع ملوثة بالاشعاعات .

3- الفحص الشهري للثدي باليد للتاكد من عدم وجود ورم او تضخم غير طبيعي .وعند حصول الشك , يجب مراجعة الطبيب او الجراح . كما ننصح الامهات بوجوب ارضاع اطفالهن بانفسهن لان ايقاف الحليب قد يؤدي الى المضاعفات السيئة .

4- مراجعة المرأة بعد كل ولادة بستة اسابيع للفحص ,وذلك للتاكد من عدم وجود أي علامات انذار مسبقة لها .كما يجب تجنب المعقمات القوية والمحاليل الكاوية المخدشة عند غسيل المهبل , والمبادرة لعلاج أي افراز او نزيف غير طبيعي من الرحم باسرع وقت ممكن . ومن المستحسن اجراء الفحص العام مع اخذ مسحة من عنق الرحم .[9]

5- الامتناع عن التدخين الذي يدمر الجهاز التنفسي خاصة والجهاز المناعي للجسم عامة .

المصادر :

اولا :العربية :

1- الراوي ,خاشع محمود ,1987,المدخل الى تحليل الانحدار ,وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ,جامعة الموصل .
2- الراوي ,خاشع محمود ,1992,المدخل الى الاحصاء , وزارة التعليم العالي والبحث العلمي , جامعة الموصل .
3- الحنيطي واخرون ,2004,تمييز الاسر الفقيرة من غير الفقيرة في المناطق النائية التابعة لاقليم جنويب الاردن ,مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية ,المجلد السابع ,العدد الاول .
4- داؤد ,عربية عبدالرحمن ,2000,استخدام الدالة المميزة لبيان تأثير الحمية في مرضى السمنة ,تمنية الرافدين ,المجلد 22,العدد 61.
5- شربجي ,عبدالرزاق محمد صلاح ,1981,الانحدار الخطي المتعدد,وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ,جامعة الموصل .

ثانيا : الانكليزية :

6-Banas and others ,2007,Application of Linear Discriminant Analysis in Prostate Cancer Research by Synchrotron Radiation-Induced X-Ray Emission,Analytical Chemistry,Vol.79,No.17.

7- Kitbumrungrat,Krieng,2012,Comparison Logistic Regression and Discriminant Analysis in classification groups for Breast Cancer,IJCSNS International Journal of Computer Science Network Security,VOL.12 NO.5.

8-Kuntoro and others,2009,Application of Discrete Discriminant Analysis In Public Health Phenomenona A Safe-Motherhood Study,ICMA-MU,17-19 December,Bangkok,Thailand.

ثالثا:مواقع الانترنيت:

9-*www.abahe.co.uk*

10-*www.brooonzyah.netl…*

11-*www.kaahe.orglhealthlarl965*

توظيف تقنيات تحليل البيانات في تحسين رضا الزبون: دراسة حالة

د. حسان عثمان محمد توفيق
مدرس
الكلية التقنية / الموصل
هيئة التعليم التقني

محمد عاصم محمد علي السالم
مدرس مساعد
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

نور ضياء عزيز فتحي الصفو
مدرس مساعد
الكلية التقنية الإدارية/ الموصل
هيئة التعليم التقني

المستخلص

ينتج عن عمليات التعامل والتفاعل ما بين المنظمة وزبائنها في مختلف نقاط وقنوات الاتصال بالزبائن كميات كبيرة من البيانات، إذ يقدر حجم قواعد ومستودعات البيانات في المنظمات في الوقت الحاضر بالتيرابايت من البيانات. وتعد هذه البيانات ذات أهمية كبيرة اذ من خلال تحليلها يمكن تحديد الأسلوب المناسب للتعامل مع الزبائن، وتحديد متطلباتهم واحتياجاتهم وتحقيق رضاهم وكسب ولائهم. مما أدى إلى الحاجة لوجود أدوات لمعالجة وتحليل هذه البيانات والاستفادة منها للوصول إلى معلومات ومعرفة مهمة في دعم القرارات الغير مهيكلة. ومن بين المداخل الفعالة والقوية للاستفادة من حجوم البيانات الكبيرة وتخزينها وتكاملها مستودعات البيانات اذ يمكن من خلالها تحليل البيانات باستخدام التقنيات التحليلية كتقنية المعالجة التحليلية الانية OLAP وتقنيات التنقيب في البيانات والأدوات التحليلية الأخرى .

عليه تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لمستودع بيانات يمكن من خلاله تخزين بيانات الزبون بشكل تكاملي ومن ثم تحليلها باستخدام مختلف الأدوات التحليلية (التنقيب في البيانات، المعالجة التحليلية الآنية، أدوات ذكاء الأعمال الأخرى)من اجل توليد معرفة متكاملة حول الزبائن واحتياجاتهم وتفضيلاتهم ومن ثم اتخاذ القرارات اللازمة لتحقيقها ، ولإنجاز هذه الدراسة قد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة بالتطبيق على معمل الألبسة الولادية في مدينة الموصل – العراق.

Using data analysis techniques to improve customer satisfaction: a case study

Dr.Hassan Othman M. Tawfiq
Lecturer
Technical College / Mosul
Foundation of Technical Education

Mohammed Asim M. A.
Assistant Lecturer
Dept. of Management information systems
University of Mosul

Noor Deah Aziz
Assistant Lecturer
Dept. of E-Management
Technical College / Mosul
Foundation of Technical Education

Abstract

The result of transaction process and the interaction between the organization and its customers in the various points and channels of communication with customers large amounts of data, with an estimated volume of rules and data warehouses in organizations at the present time data TeraByte. These data are of great importance because of the analysis can determine the appropriate method of dealing with customers, identify their requirements and their needs and achieve their satisfaction and loyalty. Resulting in the need for the existence of tools for processing and analyzing this data and benefit from access to important information and

knowledge in the non-structured decision support. One effective entrances and strong to take advantage of the large data volumes, storage and integration of data warehouses, with which to analyze the data using analytical techniques as analytical processing technique Wares OLAP and data mining techniques and other analytical tools.
This study aims to provide a proposed model for a data warehouse from which to store customer data in an integrated and then analyzed using various analytical tools (data mining, online analytical processing , Tools Business Intelligence other) in order to generate integrated knowledge about customers and their needs and preferences and then take decisions necessary to achieve them, but the completion of this study has been to rely on a case study approach be applied on in Ready Mode wear factory(walady)/Mosul.

مقدمة

أدركت منظمات الأعمال أن نجاحها و استمرارها في ظل بيئة الأعمال الحالية يبقى مرهونا بمدى قدرتها على معرفة و تحديد حاجات ورغبات زبائنها بدقة و قدرتها على تلبيتها، فضلا عن مدى قدرتها على كسب ثقة زبائنها وتطوير علاقات قوية معهم وتحقيق رضاهم ومن ثم ولائهم، فأخذت إستراتيجيات منظمات الأعمال وجهة جديدة أكثر تطورا عرفها الباحثون بمرحلة التوجه نحو الزبون، ولعل ظهور إدارة علاقات الزبائن يأتي منسجماً مع هذا السياق ليتركز على قيام منظمات الأعمال والتي تعد من اهم المداخل التي تتمكن المنظمة من خلالها بتحشيد كل جهودها من اجل تحقيق رضا زبائنهم والمحافظة عليهم وجعلهم أصحاب ولاء للمنظمة ومنتجاتها بالإضافة إلى اكتساب زبائن جدد، والعمل الجاد من قبلها باتجاه تقديم منتجات تتناسب مع احتياجات الزبائن وبما يلبي رغباتهم. لذا فانَ قدرة المنظمة ومرونتها في تطوير علاقتها بالزبائن وتقديم المنتجات التي تتناسب مع حاجاتهم ورغباتهم يشير إلى ضرورة توافر معلومات متكاملة ودقيقة عن الزبائن وعن مختلف تعاملاتهم الحالية والسابقة مع المنظمة لفترات زمنية مختلفة وفي الوقت المناسب، .

وبنفس الاتجاه تطورت تقنيات المعلومات بشكل كبير وشهدت تطبيقاتها انتشارا واسع وفي كافة المجالات وبشكل خاص في منظمات الأعمال ومن بين المجالات التي أصبحت ذات أهمية كبيرة هي استخدام تقنيات المعلومات في تخزين البيانات ومن ثم تحليلها والاستفادة من نتائج التحليلي في معرفة سلوك الزبائن باتجاه تلبية متطلباته من خلال إنتاج المنتجات وتسويقها وتوزيعها وتسليمها حسب رغبة المستفيد .

مشكلة البحث

ناقش هذا البحث الكيفية التي من خلالها يمكن تحقيق رضا الزبائن، من خلال الاستفادة من البيانات الناتجة من التعاملات التي تجريها المنظمة مع زبائنها من خلال تخزينها وتحليلها، إذ إن تخزين بيانات تعاملات الزبائن مع المنظمة وتراك هذه البيانات لفترات زمنية طويلة يعد ذا أهمية كبيرة، إذ أن هذه البيانات تعد ثروة بالنسبة للمنظمة ومورد مهم وجوهري من مواردها. وتتمحور مشكلة البحث بشكل رئيسي حول الحاجة الماسة لتخزين بيانات الزبائن بالاستفادة من التطورات في مجال تقانات المعلومات كمستودع البيانات بالإضافة إلى تحليل هذه البيانات بالاستفادة من تقنيات التحليل كتقنية المعالجة التحليلية الآنية، وتقنيات التنقيب في البيانات ولغة الاستعلام المهيكلة.

وفي ضوء ما سبق يمكن استثارة التساؤلات الآتية:

1. هل تدرك المنظمة المبحوثة أهمية تحقيق رضا الزبون، وماهي الإستراتيجيات والأدوات المتبعة في تحقيق ذلك.
2. ماهي الأدوات التي يمكن استخدامها لتخزين بيانات الزبائن وتحليلها وإنتاج معلومات ومعرفة مهمة تخدم المنظمة في معرفة حاجات زبائنها وتحقيق رضاهم.
3. كيف يمكن تطبيق هذه الأدوات في المنظمة المبحوثة.

أهمية الدراسـة

يمكن تحديد أهمية الدراسة على النحو الأتي:

- هنالك حاجة لتأطير نظري علمي في موضوع الدراسة وبشكل خاص مستودع البيانات، لقلة الدراسات العربية التي تناولته، بالإضافة للأهمية الكبيرة التي يتمتع بها من حيث الإمكانيات والفائدة الكبيرة التي يوفرها في الحفاظ على البيانات التي أصبحت تمثل في ظل العصر الحالي بمثابة احدي الموجودات المهمة لمنظمات الأعمال.
- تتجلى أهمية هذه الدراسة ميدانياً في زيادة إدراك إدارة المنظمة المبحوثة في إن تبني إستراتيجية إدارة علاقات الزبائن المُمكنة بالتقنيات الحديثة كمستودع البيانات بوصفه من أهم مجالات حقل نظم المعلومات سيحقق للمنظمة تبني إستراتيجية تسويقية واضحة وتحقق أهدافاً يمكن من خلالها تحقيق رضا الزبائن، إذ أصبح ضروريا لمثل هذه المنظمات أن تستخدم تقنيات حديثة لتحقق أفضل استفادة من بياناتها، وتنفيذ تحليلات واستفسارات متنوعة تمكنها من الحصول على معلومات ومعرفة قيمة يمكن من خلالها التنبؤ بسلوك الزبون وتحديد احتياجاته.

- ❖ تصميم مستودع بيانات في المنظمة المبحوثة وتوفير أدوات يمكن للمستفيدين استخدامها لتنفيذ تحليلات عديدة وإنتاج تقارير مختلفة.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. يتجسد الهدف الأساسي للدراسة في كيفية توظيف تقنيات تحليل البيانات وكيفية استخدامها.
2. تصميم مستودع بيانات للمساهمة في تحقيق تكامل في البيانات ذات الصلة بالزبائن، وتوفير أدوات لاستخلاص هذه البيانات من مصادرها وتهيئتها ونقلها إلى قاعدة بيانات المستودع، ثم توضيح كيفية اعتماد أدوات كفوءة كتقنيات المعالجة التحليلية الآنية والتنقيب في البيانات والمعالجة الاستفسارية لتزويد إدارة المنظمة المبحوثة بتحليلات مختلفة وتقارير متنوعة يمكن الاستفادة منها في تحديد حاجات ورغبات الزبائن، وتحقيق رضاهم وتطوير علاقات ايجابية معهم.
3. المساهمة في بلورة إطار نظري ومعرفي عن رضا الزبون وإدارة العلاقة مع الزبائن ومستودع البيانات وتقنيات تحليل البيانات متضمنا المفاهيم والتطبيقات.
4. توضيح أهمية الاحتفاظ بالبيانات التاريخية وأهمية معالجتها وتحليلها والاستفادة منها في ممارسة أنشطة المنظمة كافة وخاصة تلك المتعلقة بالزبائن.
5. التعريف بأهم التقنيات المستخدمة في مستودع البيانات ومدى الدور الذي تلعبه هذه التقنيات في تقديم المعلومات القيمة إلى المستفيدين.

رابعاً: فرضية الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة والأهداف البحثية يمكن صياغة الفرضية النظرية الآتية:

"إن استخدام تقنيات تحليل البيانات يعد ذا أهمية كبيرة في معرفة حاجات الزبائن ورباتهم وتحقيق رضاهم "

خامساً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، وعلى وفق ذلك سيتم تشخيص واقع المنظمة المبحوثة(معمل الألبسة الولادية في الموصل) ومدى حاجتها لتقنيات تحليل البيانات ومدى توفر متطلبات استخدام هذه التقنيات .

سابعاً: أساليب جمع البيانات

لغرض تحقيق أهداف الدراسة ضمن جانبيها النظري والتطبيقي فقد اعتمدت مجموعة من الأساليب، وكما يأتي:

- **الجانب النظري**

اعتمدت الدراسة في جانبها النظري على المصادر الآتية:

أ. الكتب العربية والأجنبية.

ب. الدوريات العربية والأجنبية.

ت. الأطاريح والرسائل الجامعية العربية والأجنبية .

ث. البحوث والمقالات العلمية التي حصل عليها الباحث عبر شبكة الانترنت.

- **الجانب الميداني**

بغية إتمام الجانب العملي من الدراسة تطلب من الباحث استخدام الوسائل الأدوات الآتية:

أ. **المقابلات الشخصية:** تم إجراء مجموعة من المقابلات مع المديرين والموظفين في عدد من أقسام معمل الألبسة الولادية، والتعرف إلى أرائهم ووجهات نظرهم وما هي توجهاتهم فيما يخص تحقيق رضا الزبون، وسبل تحقيقها، وما هو تصورهم عن هذه التقنيات الحديثة لتخزين وتحليل البيانات وما مدى توفر المستلزمات الضرورية.

ب. **المعايشة الميدانية:** من خلال المعيشة الميدانية تم التعرف إلى الواقع الفعلي لمعمل الألبسة الولادية، ومدى حاجتهم لمستودع بيانات لإسناد ودعم عملياتهم وأنشطتهم.

ت. **التقارير والنشرات الخاصة بالمعمل:** التي تعد مصدرا جيداً تم من خلاله التعرف إلى نشأة وتطور المعمل وطبيعة أعماله، وأهدافه ومنتجاته.

ث. **استخدام نظام أوراكل Oracle 10 g** في تصميم مستودع البيانات، لكون هذا النظام ذا إمكانيات كبيرة من حيث توفيره قابليات كبيرة لتخزين البيانات، ومعالجتها، بالإضافة إلى المزايا الأمنية التي يتمتع بها.

ج. استخدام أدوات مطور أوراكل Oracle Developer 6i: (Report , Form builder builder , Graphic builder) بالإضافة إلى استخدام لغتي قواعد البيانات SQL, PL\SQL فضلا عن استخدام الأداةAWM & OracleOLAP.

يتضمن البحث المحاور الآتية :

المقدمة ومنهجية البحث.

اولا: مستودع البيانات وأدوات تحليل البيانات

ثانيا. رضا الزبون

ثالثا. إدارة العلاقة مع الزبائن

رابعا. مناقشة حالة التطبيق.

الاستنتاجات والمقترحات

اولا: مستودع البيانات وتقنيات تحليل البيانات

1. مستودع البيانات

كنظرة عامة باتجاه التطور التاريخي لمستودع البيانات، وُجد إن الباحث W.H.Inmon كان أول من أطلق تسمية "مستودع البيانات" بمشاركة من مساعده Richard Hackathorn، وذلك في العام 1988 على انه يمثل نموذجاً من البرمجيات التي تتعامل مع أحجام كبيرة من البيانات تقاس (بالكيكا بايت والتيرابايت[1] ويمكن أن تتضاعف خلال فترة سنة)، إلا إن ولادة فكرة مستودع البيانات تعود إلى بداية السبعينات من خلال محاولات حثيثة من قبل بعض الباحثين لخزن بيانات بعض أقسام المنظمة على نحو متكامل في مكان واحد، لكي يتمكن للمستفيدين اخذ صورة متكاملة عند اتخاذ القرارات وانجاز الأعمال. واستمر الباحثون في تطوير مستودع البيانات إلى أن وصل إلى ما هو عليه ألان من إمكانيات كبيرة في خزن البيانات واسترجاع وعرض البيانات والمعلومات بسرعة كبيرة وبطرق مختلفة(محمد توفيق،2006، 23)(مكافادين، وآخرون،871،2003).

يعد مستودع البيانات اتجاها تقنيا جديدا، ووصف على أنه من أحدث مفاهيم حقل نظم المعلومات(Alhamami and Hashem, 2009,35)(Barbara and Hugh,2001,21). ويكتسب هذا المفهوم أهمية كبيرة في العديد من تطبيقات الأعمال وعلى نحو خاص في المنظمات الكبيرة ذات الفروع الكثيرة والموزعة لما له من دور فاعل في إدارة مواردها المعلوماتية وتحسين عملية صنع القرار فيها (Bin, 2001,1).

وإن الأساس الذي تقوم عليه فكرة مستودع البيانات هو تحقيق التكامل فيما بين بيانات المنظمة المنتشرة والموزعة عبر مختلف قواعد البيانات ونظم معالجة المعاملات والنظم الموروثة[2] (Legacy system) فضلا عن مصادر البيانات الخارجية ذات الصلة بأعمالها بحيث يتوفر لدى المنظمة بيئة موحدة ومتكاملة لبياناتها الحالية والتاريخية في إطار مستودع واحد (Stair and Reynolds,2003,203).

---

[1] الكيكابايت Gigabyte تيرابايت **Terabyte** وحدات قياس أحجام البيانات الكبيرة في الكمبيوتر.

[2] الأنظمة الموروثة (Legacy system) هي نظم وبرمجيات تم تصميمها خلال فترة سابقة من حياة المنظمة ولا تزال تستخدم لحد ألان، وتم تصميمها باستخدام أسلوب وتقنيات تعد في الوقت الراهن قديمة.

وأشار كل من (Fang and Tulahdar) بأنه بظهور مستودع البيانات تغير المفهوم السائد حول تخزين البيانات وأصبح يركز على التكامل في التخزين، بحيث يمكن في ضوئها قياس الأداء ألمنظمي على المستوى الكلي واتخاذ قرارات إستراتيجية شاملة للإعمال (Fang and Tulahdar,2006,137).
واختلف الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم موحد لمستودع البيانات ويمكن للجدول (1) ان يوضح بعض تعريفات مستودع البيانات

جدول(1)
وجهات نظر الكتاب حول مفهوم مستودعات البيانات

الباحث والسنة	المفهوم
Ying, *et. al*, 2001, 2	قاعدة بيانات تحليلية للقراءة فقط، تستخدم كأساس لنظم دعم القرار، الغرض منها هو ضمان بأن المعلومات المناسبة تكون متوفرة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب.
Ponelis, 2002, 43	مستودع البيانات ليس تطبيق برمجي إنما هو هيكلية بنائية متكاملة لنظم المعلومات في المنظمة يزود المستفيدين بالمعلومات الحالية والتاريخية لدعم القرارات، والتي يكون من الصعب الحصول عليها بالاعتماد على قواعد البيانات التشغيلية.
Wang, 2006, 318	مخزن بيانات الكتروني كبير يُحدث باستمرار، ويتم تخزين بياناته وفق بينة أو هيكلية تعكس أبعاد عمليات المنظمة وتستخدم لمساعدة عمليات ذكاء الأعمال وصنع القرارات.
Manole and Gheorghe , 2007,91	تقنية تتضمن مجموعة من المفاهيم والأساليب والطرق التي توفر البيانات للمستفيد بالإضافة إلى أدوات ووسائل تمكنه من الاستفادة القصوى منها بهدف تحسين جودة المعلومات في المنظمة، وصنع أفضل القرارات.
Xia and Yun, 2010, 1	اسلوب يتم في ضوئه تخزين البيانات من المصادر المتعددة لبيانات المنظمة والتي قد تكون غير متجانسة، وتحليل البيانات وفق زوايا ومستويات متعددة، وعرض البيانات للمستفيد وفق اسلوب سهل الفهم لدعم عمليات صنع القرارات المختلفة .

وانطلاقاً من المفاهيم السابقة يحاول الباحثان وضع المفهوم الإجرائي الأتي لمستودع البيانات فيشير إلى أن مستودع البيانات: قاعدة بيانات شمولية تحتوي على بيانات تم استخلاصها من مصادر متعددة للبيانات ثم تنقيتها، ودمجها، ليمثل الموضع الذي تجمع فيه البيانات لأغراض دعم القرارات والتحليل.

2. خصائص مستودع البيانات

يمتـــاز مســـتودع البيانـــات مجموعـــة مـــن الخصـــائص تتمثـــل بـــالاتي(الاتروشـــــي،2007، 85)(Inmon,2005,31-34) (Deg,2003,240) :

1. **موضوعية Subject Oriented**

يتم تنظيم البيانات في قواعد البيانات الاعتيادية تبعا لوظائف المنظمة الأمر الذي يؤدي إلى توزيع وتكرار البيانات التي تخص موضوع معين في أكثر من ملف، في حين نجد انه في إطار مستودع البيانات يتم تنظيم البيانات وفق مجالات الاهتمام وبالتركيز على المواضيع الرئيسية للمنظمة مثلا الزبائن، المبيعات. حيث إن التركيز على مواضيع الاهتمام يسمح بتطوير عملية صنع القرار من خلال التركيز على المواضيع المهمة.

2. **التكامل Integration**

وتتمثل بدمج البيانات القادمة من مصادر مختلفة في مستودع واحد بعد توحيدها في صيغة موحدة Consistent Format، ومقاييس متوافقة وإزالة التكرار والنقص والتناقض . إذ إن مصادر البيانات في كثير من الأحيان تكون غير متجانسة من حيث البرمجيات المستخدمة في إعدادها فضلا عن اختلاف تصميم البنية الداخلية لها من حيث المخطط المنطقي وخصائص الجداول وأنواع البيانات وغيرها من الاختلافات .

3. **يعكس التغيرات الزمنية (مختلف زمنيا) Time Variant**

يتميز مستودع البيانات بقابليات خزن تتراوح بين(5 – 10) سنوات ولفترات زمنية مختلفة، حيث يتم تنظيم بيانات المستودع بطريقة تعكس حقب زمنية (سنوية، فصلية، شهرية، أسبوعية، يومية) ومن خلال ذلك يتمكن المستفيد من اخذ صور مختلفة ومتكاملة عن أعمال المنظمة عبر الزمن، مما يتيح تحليل هذه البيانات وإجراء المقارنات وتحديد الاتجاهات والتنبؤ، ومعرفة أنماط شراء الزبائن عبر الزمن. وتعد هذه الخاصية مهمة جدا وذلك لأنها تتيح إمكانية التحليل واتخاذ القرار بناءً على بيانات تاريخية تعكس الماضي والحاضر ومن ثم تتيح إمكانية التنبؤ بالمستقبل.

4. **الاستقرار(غير متطاير) Non Volatile**

تشير كلمة الاستقرار هنا إلى أن البيانات بعد أن يتم تنقيتها وإزالة التكرار والتناقض ، فأنها تحفظ في المستودع لفترات زمنية طويلة (بيانات تاريخية) وقليلاً ما تتعرض للتغيير (تعديل، حذف) باستثناء إضافة بيانات جديدة ولفترات دورية محددة، أي أنها تكون للقراءة فقط وتستخدم للتحليل والدراسة والعرض .

3. تقنيات تحليل البيانات

لم يكن الهدف الأساسي من تكوين مستودعات البيانات إصدار التقارير اليومية عن النشاط أو التقارير مسبقة الإعداد عند الطلب، فهذه المهمة هي لنظم معالجة المعاملات اليومية ونظم العمليات، إذ يمكن للإدارة أن تحصل على التقارير الخاصة بالنشاط من أي من هذه النظم العاملة في المنظمة، بل تعدى الهدف إلى تكوين نظرة شاملة عن النشاط واكتشاف التغيرات التي تحدث في البيانات نتيجة التأثيرات المختلفة لسياسات الشركة، وكذلك تنفيذ الاستفسارات المعقدة ومتعددة الأغراض و ذات الإغراض الخاصة (ad hoc) والحصول على المعرفة من خلال تكامل بيانات النشاط وبيانات البيئة التي تعمل فيها المنظمة.

أدوات الاستفسار والتحليل أو قد يطلق عليها أدوات المستفيد النهائي تمثل حلقة الوصل ما بين المستفيدين وبيانات المستودع، وتشمل حزمة من الأدوات والتقنيات والأساليب التي تُمكن المستفيدين من الحصول على المعلومات والمعرفة وبالصيغة التي يرغبون فيها من بين الكم الهائل من البيانات المتراكمة في المستودع (Yao,2003,18-19)

ويعد مستودع البيانات ضمن قواعد بيانات المنظمة الكبيرة الحجم ومستودع للبيانات التاريخية، ولا يمكن الاستفادة من محتوياته ما لم يتم تحليل هذه البيانات والحصول على النماذج والاتجاهات التي تساعد صناع القرارات في المنظمة من اصدار القرارات الموثوقة والسليمة، وتعتمد على قاعدة من المعلومات الرصينة، ويمكن ان تقسم تقنيات تحليل البيانات على ثلاث مجموعات :

أ. المعالجة التحليلية الآنية (On-line Analytical Processing OLAP)

ب. المعالجة الاستفسارية باستخدام لغة المعالجة المهيكلة(Structured Query Language SQL).

ت. التنقيب في البيانات Data Mining

وفيما يلي توضيح مختصر لكل من هذه التقنيات

أ. المعالجة التحليلية الآنية (On-line Analytical Processing OLAP)

تطورت المعالجة التحليلية الآنية OLAP كإحدى الحلول المهمة للتعامل مع حجوم البيانات الكبيرة، وأصبحت عنصراً مكملاً للعديد من مستودعات البيانات، إذ يتم من خلالها التبحر في بيانات المستودع وتزويد المستفيد بإمكانية انجاز مدى واسع من الاستفسارات وتوفير سرعة كبيرة في الاستجابة (Hsieh,*et.al*,2006,643)، وأيضا تسمح للمستفيدين بتحليل البيانات من وجهات نظر وزوايا متعددة وبطريقة تفاعلية (Han and Goa,2009,216). وتعرف المعالجة التحليلية الآنية على أنها صنف من التطبيقات والتقنيات البرمجية التي تدير وتعالج وتعرض البيانات من خلال وجهة نظر متعددة الأبعاد لأغراض التحليل. وتعرف أيضا على أنها صنف من البرمجيات التي يمكن من خلالها دعم القرارات وتوليد تقارير بالاستناد إلى مستودع البيانات (Wang, 2006, 339) ، وهنالك من أشار إلى OLAP على انه مصطلح عام يحيط بعدد من تقنيات تحليل البيانات (Chuck, *et.al*, 2005, 72).

وتسمح أدوات OLAP للمستفيدين بإجراء الاستفسارات والحصول على تقارير مفصلة، أو ملخصة وحسب حاجة المستفيد، وإجراء مقارنات فيما بين أجزاء البيانات، وتحديد الاتجاهات، وعرض النتائج من خلال جداول أو مخططات ورسوم بيانية (Bara, *et.al*, 2009, 101)، أي أنَ المعالجة التحليلية الآنية OLAP ظهرت لتقديم قدرات التحليل للبيانات بعد تخزينها في مستودع البيانات وذلك من اجل إجراء أنشطة المعالجة التحليلية الآنية المتقدمة وتجهيز المديرين بمعلومات ذات قيمة مضافة وذات أبعاد وأوجه متعددة تستوفي كل متغيرات الظاهرة موضوع القرار أو الدراسة (ياسين،2009، 100). وتتميز تقنيات OLAP بمجموعة سمات:

- تجعل المستفيدين يحصلون على نظرة متعددة الأبعاد للبيانات في مستودع البيانات.
- توفر استفسارات تفاعلية ومعقدة للمستفيدين.
- تزود إمكانية إجراء الحسابات والمقارنات المعقدة.
- تتيح عرض النتائج بطرق مختلفة سواء أكانت مخططات أو رسوم بيانية.

(Ponniah,2001,3)

- سرعة كبيرة في الاستجابة للاستفسارات حيث تتم الاستجابة في ثوان.
- يوفر مختلف التحليلات العددية والإحصائية، والتي قد تكون معرفة مسبقا أو خاصة .
- يتيح إمكانية مشاركة بالاستخدام والحصول على التقارير من قبل مختلف المستفيدين، ويوفر إمكانية الاستخدام من خلال الويب (Stanciu,*et,al*,2009,142).

ب. **التنقيب في البيانات**

يتزايد حجم قواعد ومستودعات البيانات بشكل كبير، إذ يقدر حجم الكثير منها في الوقت الحاضر بالتيرابايت من البيانات، وبين هذا الكم الهائل تختفي معلومات ذات أهمية استراتيجيه(Crows,2005,6). ومن بين المداخل الفعالة والقوية لمعالجة حجوم البيانات الكبيرة والاستفادة منها هو تنقيب البيانات(Smith,*et.al*,2000, 353) و يعد اسلوب التنقيب في البيانات ذا أهمية كبيرة في معالجة البيانات وتحليلها للوصول إلى معلومات مفيدة وأنماط وعلاقات غير معروفة، والتي يمكن من خلالها التنبؤ بالسلوك المستقبلي (العاني،2009، 182). التنقيب في البيانات هو عملية الكشف والعثور على معلومات ذات فائدة من خلال استعمال مجموعة من الأدوات المعقدة، بعض من هذه الأدوات تشمل أدوات الإحصاء الاعتيادية والرسوم البيانية ، فالتنقيب في البيانات منهجية جديدة تجمع بين نتائج الأبحاث في الذكاء الاصطناعي ، الفهم الآلي و التعرف إلى الأشكال و و الرياضيات و الإحصاء (الجوادي،2004، 7). وهنالك تعريفات عديدة للتنقيب في البيانات و التعريف الذي يلقى قبولا عاما للتنقيب في البيانات (عمليات البحث خلال البيانات التفصيلية عن الاتجاهات والأنماط غير المعرفة) (محمد توفيق، 2006، 119). ووصفت أيضا إنها عمليات متكاملة لاكتشاف المعرفة في قواعد

البيانات (Raymond,*et.al*,2005,348). ويمكن أن تعرف على إنها عمليات للبحث عن المعلومات المهمة آو القيمة داخل مجموعة كبيرة من البيانات (Hand, *et.al*, 2000,111).

ت. لغة الاستفسار المهيكلة

هي لغة قياسية في قواعد البيانات العلائقية والتي تكون جيدة لتنفيذ استفسارات محددة بشروط ومعايير توضع من قبل المستفيد (Alhamami and Hashem, 2009,35). وتمثل احد أنواع المعالجة للبيانات لغرض الوصول إلى المعلومات في قواعد ومستودعات البيانات، وتعد هذه اللغة ذات أهمية وذات مكانة بكونها لغة ذات معايير مفتوحة، فبناء الجملة فيها واضح ومختصر وسهل الفهم من قبل المستخدم الذي يمتلك بعض الأرضية التقنية، ويمكن من خلال هذه اللغة تنفيذ الاستفسارات المباشرة الخاصة بعمليات دعم القرارات ومن هذه الاستفسارات(محمد توفيق، 2006، 113):

1. التدريج: مثال اظهر أعلى 100 زبون لكل منتج خلال الفصل الأول من السنة.
2. الانحرافات: أظهر الانحرافات في المبيعات للمنتج (X) بالنسبة إلى المبيعات المخططة لكل سنة من السنوات الثلاث الماضية.
3. النسب المئوية: أظهر المبيعات السنوية للمنتج (X) كنسبة من المنتج (Y)
4. الحسابات: أدرج الزبائن الذين تعاملوا بالمنتج (X) بأكثر من 100 وحدة خلال الشهر الأول عندما تكون المشتريات السنوية له أكثر من 5000 وحدة.
5. المقارنات: أظهر معدل المبيعات للمنتج (X) في كل منطقة مقارنة بالمنتج (Y)
6. الارتباطات: اظهر جميع الزبائن الذين اشتروا المنتج (X) بعد ثلاثة أشهر من شراء المنتج (Y) .
7. الإحصائيات: احسب معدل الانحراف في المبيعات للمنتج (X) خلال فترة سنتين.

خلاصة: مما تقدم يخلص الباحثان إن مستودع البيانات أصبح ضرورة لكل المنظمات لما له من دور مهم في الحفاظ على الموارد المعلوماتية فيها، فضلا عن العديد من الإمكانيات والقدرات التي يوفرها. إذ يمثل مستودع البيانات نظام تخزين بيانات تحليلي متوجه نحو دعم صنع واتخاذ القرارات، وظهر استجابة لحاجة المنظمات في تخزين بياناتها على نحوا متكامل نتيجة لتزايدها المستمر، فضلا عن انتشارها وتنوع التطبيقات والأنظمة التي تستخدم لحفظها مما يسبب انخفاض الفائدة المتحققة منها.

بالإضافة إلى ماسبق ينبغي اختيار أدوات الاستفسار والتحليل (أدوات المستفيد النهائي) بحيث تكون مناسبة وتلبي حاجات المستفيدين من المستودع وتكون سهلة الاستخدام، وذلك لان المستفيدين النهائيين عادة لايهتمون بالأسلوب الذي يتم من خلاله تخزين البيانات إنما يهتمون بالأدوات والطرق التي تتيح لهم الحصول على المعلومات من حيث قوتها ومرونتها وسهولة استخدامها وطريقة عرض المعلومات. وفي هذا الصدد تمثل تقنيات المعالجة التحليلية الآنية والتنقيب في البيانات بالإضافة إلى لغة

الاستفسار المهيكلة أدوات مهمة وترتبط بشكل كبير مع مستودع البيانات، إذ يمكن من خلالها تنفيذ عمليات معالجة وتحليل سريعة وكفوئة، بالإضافة إلى إمكانية اكتشاف المعرفة والأنماط فيما بين البيانات من خلال التنقيب في البيانات.

ثانيا. رضا الزبون

أدركت منظمات الأعمال أن نجاحها و استقرارها في ظل بيئة الأعمال الحالية يبقى مرهونا بمدى قدرتها على معرفة و تحديد حاجات ورغبات زبائنها بدقة و قدرتها على تلبيتها، فضلا عن مدى قدرتها على كسب ثقة زبائنها وتحقيق رضاهم وتطوير علاقات قوية معهم، فأخذت استراتيجيات منظمات الأعمال وجهة جديدة أكثر تطورا عرفها الباحثون في مجال التسويق بمرحلة التوجه نحو الزبون، وفي إطار هذه المرحلة ظهرت العديد من الأساليب لدعم توجه المنظمة نحو زبائنها وتعد إستراتيجية إدارة علاقات الزبائن إحدى أهم تلك الأساليب.

أ. رضا الزبون

تسعى المنظمات الناجحة للارتقاء بمستوى سلعها وخدماتها المقدمة إلى الزبائن، وذلك لأجل الاحتفاظ بهم واستمرار تعاملهم مع المنظمة وحثهم على الولاء لها ومحاولة جذب زبائن جدد لها وهذا يكون بالتركيز على إشباع حاجات ورغبات الزبون وإرضائه وإسعاده، ويمكن التعبير عن الرضا بأنه مستوى إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدركه الزبون وبين توقعات هذا الزبون، أي ان رضا الزبون هو مؤشر للفرق بين الأداء والتوقعات وبالتالي هنالك ثلاث مستويات من الرضا/عدم الرضا ممكن أن تتحقق من خلال مقارنة الأداء المدرك من قبل الزبون بتوقعاته:(جعفر، 2010،65)

1. الزبون غير راضي: أداء المنتج اقل من توقعاته.
2. الزبون راضي: أداء المنتج يساوي توقعاته.
3. الزبون سعيد: أداء المنتج اكبر من توقعاته.

ب. أهمية رضا الزبون

ويعد رضا الزبون ذا أهمية كبيرة وذلك للأسباب الآتية: (محل واخرون،2007،7)

1.اتساع الخيارات المتاحة امام المستهلكين من السلع ذات الجودة المناسبة في السنوات العشرة الاخيرة، حيث التطورات التقنية في وسائل الانتاج وتطور وسائل تحسين الجودة قد ساهم في عرض الكثير من السلع.

2. تشابه المنتجات المقدمة من قبل المنظمات.

3.اطلاع الزبون ونظرته الواسعة على تنوع المنتجات التي تقدمها المنظمات.

4. زيادة طلبات الزبائن ورغباتهم فضلا عن تنوعها.

5.رغبة الزبون في دفع المبالغ العالية مقابل حصولهم على منتجات ذات جودة عالية.

6.رغبة الزبون في التعامل المستمر مع منظمة واحدة بدلا من البحث عن البدائل.

ثالثا.إدارة العلاقة مع الزبائن

أ. مفهوم إدارة العلاقة مع الزبائن

تستند إدارة علاقات الزبائن على فلسفة التوجه نحو الزبون والأخيرة هي فلسفة أعمال تنادي بضرورة تكريس موارد المنظمة وإمكانياتها للتعرف إلى حاجات الزبائن ورغباتهم بما يحقق أعلى مستويات الرضا لدى الزبائن، ومن ثم الاحتفاظ بهم وكسب ولائهم (العلاق،2008، 12)، آو هي الفهم الشامل لحاجات الزبون، وطلباته، والبيئة التنافسية، وطبيعة السوق واستخدامه لصياغة كل خطط المنظمة وأفعالها لتحقيق زبائن راضيين (السويدي،2010 ،63).

وأشار (الطيطي،2008 ،107) بأن إدارة علاقات الزبائن تركز على بناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن إلى أن تصل درجة العلاقة بين المنظمة والزبائن إلى درجة الولاء بحيث يستمر الزبائن في التردد على المنظمة والشراء المستمر منها وذلك بتقديم الخدمات عالية الجودة لهم والاتصال الفاعل معهم وعمليات تسليم المنتجات والمعلومات وحلول لكل المشاكل التي تواجههم، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم على الوجه الأكمل.

وتتمكن المنظمات التي تتبنى تطبيق إدارة علاقات الزبائن وتستخدم تقنيات المعلومات المناسبة من تطوير معرفة متكاملة تزودها بنظرة شاملة عن زبائنها مما يمكنها من تحديد احتياجاتهم ورغباتهم الحالية، والتنبؤ بسلوكهم المستقبلي(Dowling,2002,87) أي إنها اسلوب يمكن من خلاله الاستخدام الفاعل للمعرفة التي تمتلكها المنظمة حول زبائنها عبر الوقت ومن ثم استخدام هذه المعرفة لتقديم سلع وخدمات تتناسب مع متطلبات كل زبون.

ب. أنشطة إدارة العلاقة مع الزبائن

أنشطة إدارة العلاقة مع الزبائن فتصنف وفق مجموعة Meta Group للأبحاث إلى ثلاث مستويات وهي(Torggler,2009,165)، (Camilovic,2008,65) (Gavrila,*et.al*,2009,4):

1. إدارة علاقة مع الزبائن التشغيلية Operational CRM

تعنى بإدارة المهام والعمليات اليومية مثل خدمة الزبائن، إدارة الطلبات والمبيعات، إعداد الفواتير، وغيرها من العمليات اليومية في نقاط التماس المباشر touch point مع الزبائن، إي إنها تعنى بمعالجة كافة التعاملات اليومية التي تجري فيما بين المنظمة والزبائن (Camilovic,2008,65).

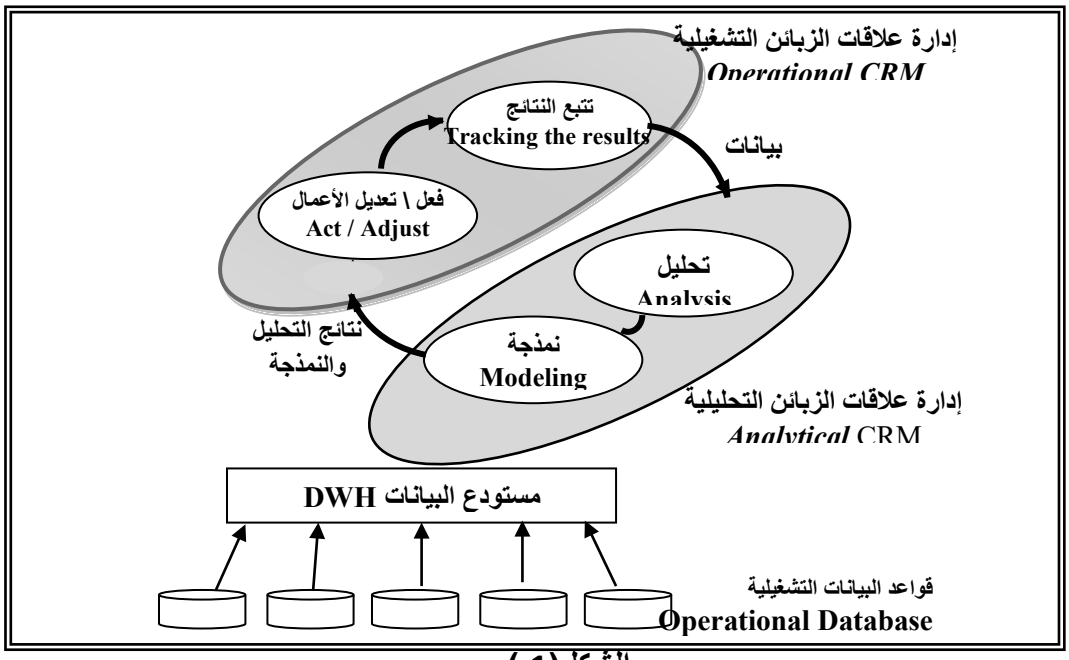
2. إدارة علاقة مع الزبائن التعاونية Collaborative CRM

تعنى بتسهيل ومتابعة عمليات التفاعل والاتصال بين المنظمة وزبائنها، فضلا عن تحقيق كفاءة في تنفيذها من خلال توفير واستخدام العديد من الوسائل والتقنيات التي من شأنها تسهيل تنفيذ اتصال

المنظمـــــــة بزبائنهـــــا وشـــــركائها المختلفـــــين وتبـــــادل المعلومـــــات معهـــــم (Torggler,2009,165)(Chan,2006,117).

3. إدارة العلاقة مع الزبائن التحليلية Analytical CRM

ويركز المكون التحليلي من إدارة العلاقة مع الزبائن على تخزين البيانات التي تدور حول زبائن المنظمة ومنتجاتها وأسواقها والتي تم جمعها من عمليات التسويق والمبيعات وخدمة الزبائن وتهيئتها ومعالجتها وتحليلها بالاعتماد على حزمة من التطبيقات التحليلية والأدوات التقنية الخاصة بالتحليل وإصدار التقارير(Torggler,2009,166)، ونتائج هذه التحليلات تعد بمثابة خارطة طريق لمختلف الأنشطة والخطط التسويقية، وكذلك توفر فهم أفضل لكل زبون يمكن من خلاله التنبؤ بسلوكهم المستقبلي، وسلوكهم التاريخي بشكل عام بالتالي تلبية احتياجاته ورغباته وإدارة العلاقة معه على نحو أفضل(Geib,*et.al*,2006,594) ، ويمكن للشكل (1) أن يبين العلاقة بين إدارة العلاقة مع الزبائن التشغيلية والتحليلية .



الشكل(1)

نموذج لإدارة علاقات الزبائن

Source : A.Ray and J.Grogan,2004,Customer Relationship Management(CRM):A comparative study between U.S.A. and Spain, journal of international technology and Management ,Vol.13,N.2,P.1-27 / 90

ت. استخدام مستودع البيانات في إدارة العلاقة مع الزبائن لتحقيق رضا الزبون

تحاول مختلف المنظمات المعرفة أكثر عن أسواقها وزبائنها عن طريق قيامها بجمع وتخزين كميات كبيرة من البيانات الداخلية والخارجية والتي تمثل ثروة كما يشير إليها البعض، ومن خلال تحليل هذه البيانات يمكن تحديد اتجاهات السوق وتفضيلات واحتياجات الزبائن، فضلا عن الاستفادة من المعرفة الناتجة من التحليل في مختلف الاتصالات مع الزبائن(Goodhue,*et.al*,2002, 2)

تساعد البيانات المتكاملة في بناء رؤية واضحة عن الزبائن في أي مجال من مجالات التعامل معه، وكذلك فإنَ الاعتماد على تقنيات التحليل وإصدار التقارير تزيد من فطنة الأفراد وتزيد من خبرتهم في التعامل مع الزبائن وتمكنهم من التركيز على حاجات الزبائن (Kushchu, 2002,7).

وفي اتجاه أخر يمكن ملاحظة انه إذا لم تكن البيانات ذات الصلة بالزبائن متكاملة فإنَ المنظمة ستواجه صعوبات (Schroeck, 2001,2) :

1. الحصول على وجه نظر متكاملة عن زبائنها عبر مختلف وحدات الأعمال.
2. كيفية قياس وتحديد القيمة طويلة الأمد للزبائن بالنسبة للمنظمة.
3. تحديد المنتجات التي يحتاج إليها الزبائن بشكل استباقي.
4. تحديد القناة المفضلة للزبون سواء فيما يتعلق بشرائه آو بالاتصال به.

وأخيرا تمثل جودة البيانات جانبا مهما في تطوير وبناء مستودع بيانات لإدارة علاقات الزبائن، حيث من خلاله يتم تنقية البيانات وإزالة الازدواجية لإعدادها لتكون مدخلات لمختلف عمليات ونظم إدارة علاقات الزبائن (Santoso,2008,15) .

وان على المنظمة أن لا تكتفي بتخزين البيانات المهمة لإدارة علاقات الزبائن في مستودع البيانات، بل يتطلب الأمر تحليل هذه البيانات بطريقة من شأنها أن توفر نظرة ثابتة لسلوك الزبائن باتجاه (Schroeck,2001, 4):

1. دعم وتمكين خدمة الزبائن.
2. توقع المنتجات والقنوات والأسعار التي تناسب الزبائن في المستقبل.

وفي هذا السياق تقدم تقنيات المعالجة التحليلية الآنية OLAP قدرات متقدمة، وتوفر العديد من الاستفسارات والتحليل للبيانات، وOLAP يلعب دورا رئيسيا، ويعد أداة رئيسية لتحليل نجاح أو فشل الحملات الترويجية (Suresh,2002,8).

والبصائر التسويقية الثمينة حول خصائص الزبون وأنماط مشترياته في اغلب الأحيان تكون مخفية، حيث يسهل من خلال التنقيب في البيانات واكتشاف المعرفة في قواعد البيانات انتزاع المعرفة الثمينة من حجوم البيانات المتزايد وان النشاطات التسويقية في المنظمة، وأنشطة فهم الزبون تتطلب العديد من أنواع الاستفسارات والأدوات والتحليلات التي تسهم في تحديد أي المنتجات الأكثر ربحية ومن هم الزبائن المربحون، لماذا ترك الزبائن المنظمة، مقارنة خصائص الزبائن الذين تركوا المنظمة، وكذلك التنبؤ في أوقات شراء المنتجات وغيرها (Kushchu,2002,2). وأشار (Cunningham & Song,2007,98) إلى أن هنالك العديد من التحليلات التي تخدم إدارة علاقات الزبائن كتحليل الربحية Profitability Analysis، تحليل الأداء ألبيعي Sale Performance Analysis، تجزئة الزبائن Customer Segmentation Analysis ، تحليل الاحتفاظ بالزبون Retention Analysis

Customer ، تحليل خدمات الزبون Customer Service Analysis ، وكل من هذه التحليلات يتضمن أصنافاً مختلفة على سبيل المثال تحليل الربحية يتضمن تحليل الربحية على مستوى الزبون و مجاميع الزبائن، القناة، المنتج، السوق، في حين تحليل الأداء البيعي يتضمن تحديد الأداء البيعي بالنسبة للمنظمة، لرجال البيع، منافذ البيع، أما تجزئة الزبائن قد تكون بالنسبة للتوزيع الديموغرافي أو بالنسبة للسلوك الشرائي .

رابعا.مناقشة حالة التطبيق

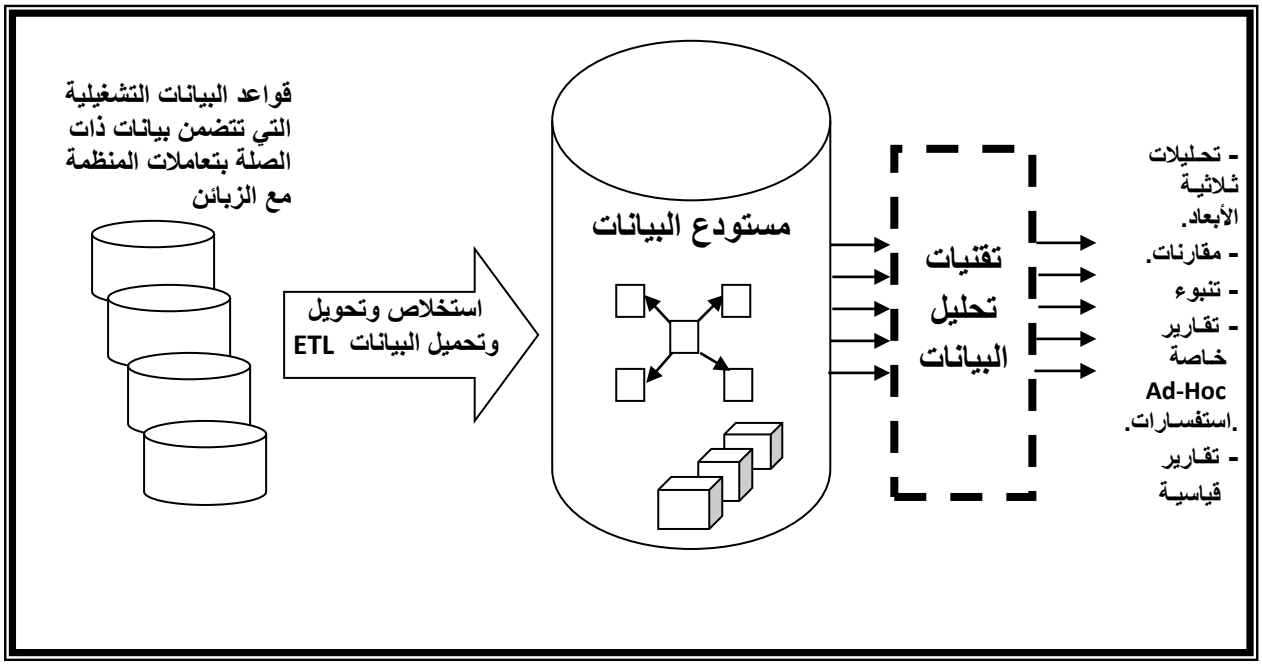
1. المنظمة حالة الدراسة معمل الألبسة الولادية في الموصل

وضع الحجر الأساسي له في 1980/2/8 في منطقة وادي حجر في الموصل، وتم البدء بالتشغيل التجاري في 1983/7/1، صمم المعمل لإنتاج الملابس لكافة الفئات العمرية ومن كلا الجنسين، وان الطاقة التصميمية (1210) ألف قطعة سنوياً ويضم المعمل(620) ماكينة خياطة متنوعة ويبلغ عدد العاملين فيه (1898) منتسباً . ويختص معمل الألبسة بإنتاج الملابس لكلا الجنسين واهم منتجاته البدلة الرجالية، والقمصلة، والقميص، والفستان، والتراكسود، والكلابيات، وملابس الأطفال، بدلات عمل وغيرها. وكل من الأصناف السابقة تتضمن موديلات وألوان مختلفة. ويضم معمل الألبسة العديد من الأقسام الإنتاجية والفنية والإدارية وتشمل (القسم الإداري، القسم التجاري، القسم المالي، قسم التسويق، قسم التخطيط والمتابعة، المخازن، الرقابة الإدارية، القسم القانوني، وحدة الحاسبة الالكترونية، الهندسة والخدمات، الصيانة، الطبابة، تأكيد الجودة، القسم الإنتاجي، السيطرة النوعية). ويمتلك المعمل مجموعة من منافذ التوزيع لمنتجاته والتي تتضمن(25) معرض بيع منها المباشر عن طريق معرض الشركة في نفس موقع الشركة أو عن طريق العديد من معارض البيع الموزعة في محافظة نينوى.

2. تصميم مستودع البيانات وتوظيف تقنيات تحليل البيانات

تصميم مستودع البيانات المقترح وتوظيف تقنيات تحليل البيانات يتضمن العديد من الإجراءات التي تنفذ وفق مواصفات محددة وباستخدام مجموعة من الأدوات والأساليب المُدعمة بالمعرفة التقنية، ولكي نتمكن من تصميم مستودع بيانات يمكن من خلاله إسناد أنشطة المنظمة (حالة الدراسة) . ينبغي في البدء أن نحلل بيئة عمل المنظمة وطريقة انجازها لأنشطتها ذات الصلة المباشرة بالزبائن، لكي نتمكن من تحديد متطلبات النظام المقترح، ثم بعد ذلك سننتقل إلى توضيح الأدوات والوسائل المستخدمة في تصميم النظام، والمراحل والإجراءات التي تم إتباعها وتنفيذها في التصميم، وأخيرا سيتم التطرق إلى الآلية التي سيعمل بها. ومنعا لتشتت الجهد العلمي ولكثرة تفاصيل تصميم وتنفيذ النظام المقترح، بالإضافة إلى

كثرة التفاصيل البرمجية إذا ما تم تأشير جميع أبعادها سيتم التركيز على الجوانب الأساسية . الشكل(2) يوضح المعمارية المقترحة لمستودع البيانات بما يتضمن من تقنيات تحليل البيانات في المنظمة حالة الدراسة .



شكل(2)
المعمارية المقترحة في معمل الألبسة

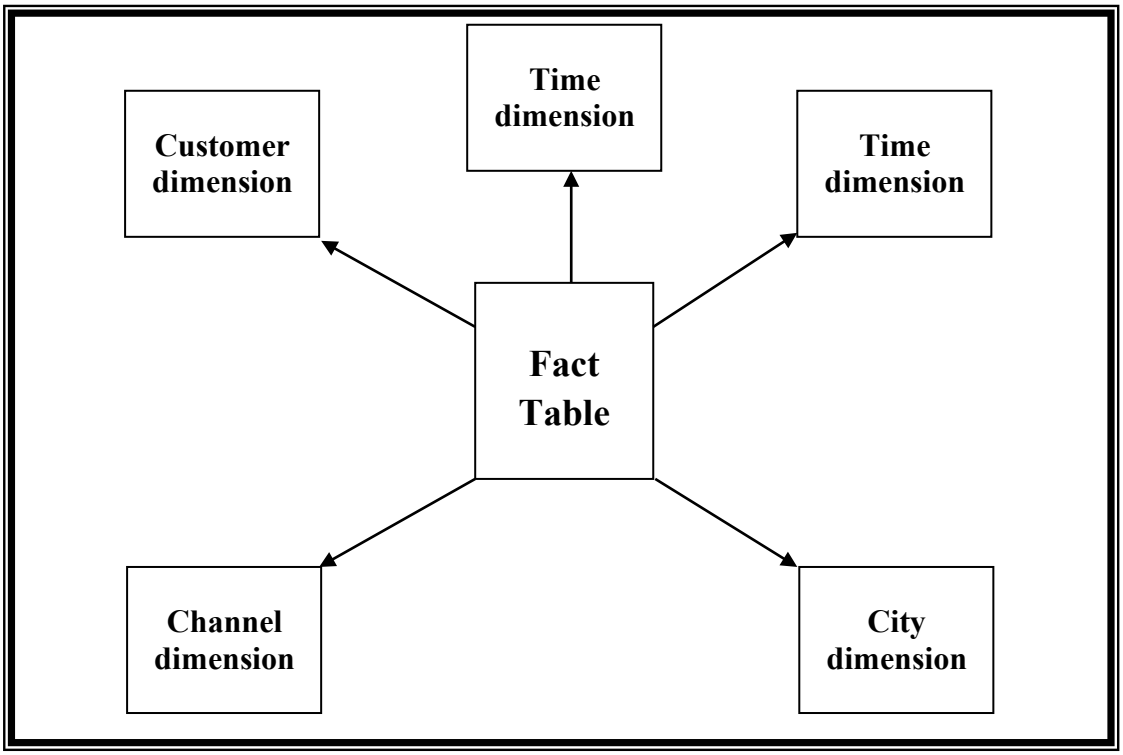
الشكل إعداد الباحثين

يظهر من الشكل رقم (2) إذ يتم بشكل دوري نقل البيانات التشغيلية ذات الصلة بالزبائن من أقسام التسويق والمبيعات والحسابات وتخزينها في مستودع البيانات على نحو متكامل بعد أن يتم تهيئتها وتنفيذ مختلف عمليات التحويل عليها، ومن ثم يتم استخدام تقنيات تحليل البيانات(توليد التقارير والمعالجة التحليلية الآنية المتعددة الأبعاد) لمعالجة وتحليل هذه البيانات والحصول على معلومات مهمة ومعرفة وبالصيغة التي يرغبونها المستفيدين (جداول، مخططات، أشكال رسومية). يمكن من خلالها التنبؤ بحاجات ورغبات الزبائن وإدارة العلاقة معهم على نحو أفضل ومن ثم تحقيق رضاهم.

و البدء بتصميم مستودع البيانات من خلال مجموعة مراحل بدأ من المرحلة الاولى والتي تتضمن دراسة الواقع الفعلي للمنظمة المبحوثة وتم تحديد قواعد البيانات التشغيلية في كل من أقسام التسويق والمبيعات والحسابات كمصادر بيانات، إذ إنها تحوي الكثير من البيانات عن الزبائن وعن مختلف تفاصيل تعاملاتهم. ومن ثم تمت دراسة البنية الداخلية لقواعد البيانات هذه من حيث أنواع البيانات، وأسلوب ترميز

البيانات، فضلا عن تحديد البيانات التي سيتم استخلاصها من هذه المصادر، ذلك لانه لا يتم استخلاص جميع البيانات إنما فقط البيانات التي تخدم متطلبات إدارة العلاقة مع الزبائن.

وبعد الانتهاء من المرحلة الأولى وتحديد مصادر البيانات تم البدء بتصميم مستودع البيانات وتم تحديد المخطط ألنجمي كنموذج لقاعدة بيانات المستودع والشكل (3) يظهر شكل المخطط ألنجمي الذي تم تبنيه وتصميمه بما يتضمنه من جدول حقائق وجداول بعد



الشكل (3)
المخطط ألنجمي لقاعدة بيانات المستودع

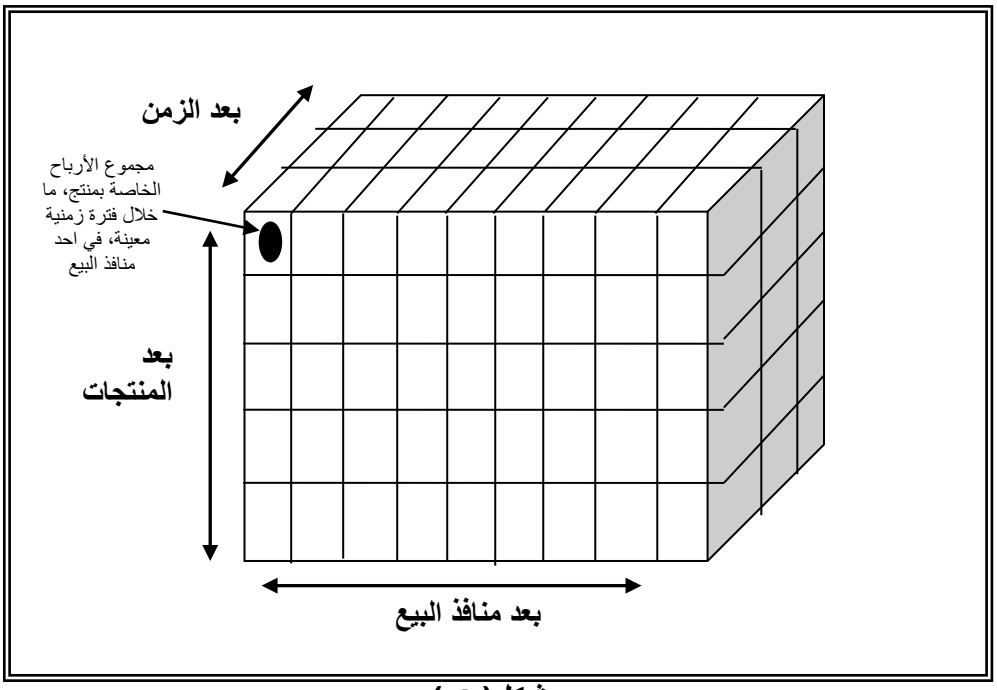
تم في هذه الخطوة تحويل المخطط المنطقي الذي تم تحديده وتعريف أبعاده ومواصفاته في المرحلة السابقة إلى هيكل فعلي لقاعدة البيانات باستخدام نظام إدارة قواعد البيانات أوراكل من خلال تحديد أنواع البيانات والقيود وإنشاء الجداول، والعلاقات، وإنشاء التسلسل الهرمي والمستويات لجداول الأبعاد (Hierarchies & Levels) وإنشاء الفهارس من نوع (B-Tree وBitmap) لتحقيق الكفاءة في تنفيذ الاستفسارات بالإضافة إلى الاعتماد على (Materialized Views)، فضلا عن إنشاء أدوات النسخ الاحتياطي والاسترداد.

بعد تحديد قواعد البيانات المصدر (مصدر بيانات المستودع) سيتم في هذه الخطوة يتم إنشاء منطقة تهيئة البيانات، وكتابة تعليمات استخلاص البيانات ونقلها من مصدرها، وتخزينها في منطقة التهيئة لغرض تنفيذ عمليات التحويل Transformation عليها وبما يتناسب مع قاعدة بيانات

المستودع، الى ان نصل الى المرحلة الاخيرة من عمليات النقل وهي تحميل البيانات المهيئة الى قاعدة بيانات المستودع. وتم كتابة برامج استخلاص وتحويل وتحميل البيانات باستخدام لغتي برمجة قواعد البيانات SQL, PL/SQL واحد أهم الشفرات البرمجية التي تم استخدامها، هي الشفرة البرمجية الخاصة بالأمر Merge والتي تستخدم لتنفيذ عمليات تكامل ودمج البيانات مابين جدولين مختلفين أو أكثر ووفق قواعد ومعايير محددة.

وتعد المراحل السابقة هي الخطوات الأساسية التي من خلالها تم تصميم مستودع البيانات وتحميله بالبيانات ، وأما في المرحلة الأخيرة وهي استخدام تقنيات التحليل والتي من خلالها سيتم معالجة وتحليل بيانات المستودع واستخلاص المعلومات المهمة والمعرفة ، إذ ولكثرة تقنيات تحليل البيانات ، ولغرض انجاز أهداف البحث تم اختيار تقنية المعالجة التحليلية الآنية وأدوات المعالجة الاستفسارية لتحليل البيانات واستخراج النتائج المفيدة للمستفيدين.

إذ تم توظيف تقنيات المعالجة التحليلية الآنية من خلال استخدام الأداة AWM&OLAP لتنفيذ تطبيقات تقنية المعالجة التحليلية الآنية متعددة الأبعاد من خلال إنشاء مكعبات البيانات والتي من خلالها يتمكن المستفيدون النهائيون من رؤية وتحليل البيانات من أبعاد وزوايا مختلفة، وتنفيذ المقارنات فيما بين مجاميع البيانات وبشكل سهل جدا، وكذلك يمكن من خلالها تمثيل البيانات بشكل مرئي او رسومي في منتهى الوضوح والبساطة بحيث يستطيع متخذ القرار مثلاً فهم أماكن توزع المبيعات عن الربع الأول السنوي بمخطط بياني واحد، آو من خلال تمثيل صوري للبيانات يمكن له معرفة إجمالي مشتريات زبائن منفذ بيعي من احد المنتجات خلال الثلاث أشهر الأولى من السنة مقارنة بمشتريات زبائن جميع منافذ البيع لنفس المنتج خلال نفس المدة. والشكل (4) يمكن أن يظهر مكعب البيانات الذي تم انشاؤه



شكل(4)
مكعب بيانات CRM3

الشكل إعداد الباحث

اذ من خلال هذا المكعب يمكن رؤية البيانات من زوايا مختلفة والتعمق في رؤية التفاصيل بأسلوب سهل الفهم .

وبالإضافة إلى تقنية المعالجة التحليلية الآنية تم كذلك تم توظيف أدوات الاستفسار والتقارير من خلال استخدام لغة الاستعلام المهيكلة SQL اذ من خلالها تم إنشاء العديد من التقارير والاستفسارات ذات الأهمية للمنظمة المبحوثة وفيما يلي بعض منها:

1. تقارير عامة وملخصة موجهة لمدير المعمل تتيح له الاطلاع بشكل عام على إجمالي المبيعات، والعوائد، والأرباح المتحققة، واتجاهات الزبائن.
2. تحديد ولاء الزبائن بناءاً على تكرارية مشترياته[3].
3. تحديد الزبائن الأكثر ربحية، وترتيب الزبائن بحسب الأرباح المتحققة من كل منهم.
4. تحديد حاجات وتفضيلات الزبائن من منتجات المعمل في كل من القنوات التسويقية(معارض البيع).
5. المقارنة فيما بين حاجات ورغبات الزبائن في كل من القنوات التسويقية.
6. تقييم أداء معارض البيع بحسب قيمة وكمية المبيعات شهرياً وفصلياً وسنوياً.
7. تقارير لتحديد إجمالي المبيعات لمنتج معين آو عدة منتجات، خلال فترة زمنية محددة ومقسمة حسب السنوات آو الافصل آو الأشهر، مما يتيح إمكانية المقارنة فيما بين تلك الفترات وملاحظة مدى التذبذب في الطلب.
8. تحديد المبيعات الحالية إلى جهة محددة من المنتجات وكمياتها وأسعارها، ومقارنتها مع فترات سابقة، وملاحظة مدى انخفاض آو ارتفاع تعاملات هذه الجهة مع المعمل.
9. تقارير لتحديد إجمالي مبيعات منتج آو عدة منتجات مقسمة: حسب أصناف المنتجات، حسب المنتجات، حسب القنوات التسويقية، حسب الزبائن، حسب المناطق البيعية، حسب الفترات

[3] إذ يمثل تكرار الشراء احد مؤشرات ولاء الزبائن(محمد توفيق،200،2006)(السويدي،156،2010).

الزمنية(سنوية، فصلية، شهرية)، بحيث يتمكن المستفيد(متخذ القرار) من خلال هذه التقارير اخذ صورة متكاملة .

اذ من خلال تخزين بيانات الزبائن في مستودع البيانات لفترة زمنية طويلة وتحقيق التكامل فيما بين هذه البيانات ومن ثم استخدام تقنية المعالجة التحليلية الآنية ولغة الاستعلام المهيكلة يمكن للمستفيدين (المدراء) الحصول على الكثير من المعلومات ذات الاهمية والمعرفة المفيدة التي تعكس تفاصيل عن الزبائن وسلوكهم وتوجهاتهم وحاجاتهم ورغباتهم وبالتالي يمكن للمنظمة ان تلبي احتياجات زبائنها وان تقدم لهم السلع والخدمات وفق مايرغب الزبون وبالتالي تحقيق رضاهم وكسب ولائهم.

الاستنتاجات والمقترحات

1. يمثل مستودع البيانات من احدث مفاهيم حقل نظم المعلومات، ويعد من التقنيات المهمة التي ينبغي آن تتوفر في اغلب المنظمات لما له من دور في رفع قابلية المنظمة المتصلة بتحقيق اكبر استفادة من البيانات المتراكمة من أنشطتها المختلفة.
2. تمثل إدارة علاقات الزبائن إستراتيجية يتم في إطارها توظيف المعلومات، والعمليات، والأفراد، وتقنيات المعلومات والاتصالات لإدارة علاقات المنظمة بزبائنها عبر كامل دورة حياة الزبائن.
3. إن تصميم مستودع البيانات في معمل الألبسة يؤكد الحاجة إلى أداة لتحقيق تكامل في البيانات ذات العلاقة بالزبون وتعاملاته مع المنظمة بالإضافة الى بيانات المنتجات وبعض البيانات المالية الخاصة بالكلف والأسعار والأرباح وتوحيدها في قاعدة بيانات المستودع وتوفيرها للمستخدمين في مكان واحد مما يتيح للمستخدمين الحصول على نظرة متكاملة عند تنفيذ مختلف الأنشطة وبالأخص التسويقية منها كالتنبؤ والتخطيط التسويقي وتحديد الأرباح والخسائر وبشكل سريع جدا.
4. يوفر مستودع بيانات معمل الألبسة معلومات وتقارير وتحليلات قيمة وذات جودة، كونها مشتقة بيانات تمت تهيئتها من خلال عمليات التهيئة(استخلاص، وتحويل، وتحميل) قبل تحميلها إلى قاعدة بيانات المستودع.
5. يوفر مستودع البيانات عرض نتائج الاستفسارات بصيغ متعددة من خلال الجداول والمخططات الرسوم البيانات.
6. استخدام أدوات المعالجة التحليلية الآنية لتحليل بيانات مستودع البيانات يتيح إمكانية توفير تقارير ذات تلخيص عالي، آو تقارير ذات تفصيل كبير وعرض النتائج من خلال الإشكال والمخططات البيانية.

المقترحات

1. ضرورة استعمال مستودع البيانات لكونه يوفر بيانات متكاملة يمكن من خلالها استخلاص معلومات ومعرفة تمُكن المدراء المعنين بصنع واتخاذ القرارات بشكل فاعل.
2. ينبغي على المنظمة استخدام مستودع البيانات لتحديد مدى انخفاض أو ارتفاع مشتريات الزبائن، من خلال مقارنة مشتريات الزبائن في الفترة الحالية مع فترات سابقة، بالاستناد إلى التحليلات التاريخية باستخدام تقنيات المعالجة التحليلية الآنية OLAP، واستنادا الى النتائج ينبغي البحث عن الاسباب وتحديد نقاط الضعف في علاقاتها بالزبائن من اجل تلافيها، ونقاط القوة لتعزيزها.
3. عند تطبيق مستودع البيانات ضرورة توفير أفراد متخصصين تكون مهمتهم إدارة وإدامة مستودع البيانات ونقل البيانات من مصادرها وتنفيذ عمليات تهيئتها وتحميلها إلى قاعدة بيانات المستودع، فضلا عن عمل نسخ احتياطية من هذه البيانات بشكل دوري والحفاظ عليها في آماكن آمنة.
4. يمكن تطبيق مستودع البيانات في الوقت الحالي على حاسبة واحدة ضمن قسم التسويق، إلا انه ينبغي في المستقبل ربط المستودع على الشبكة الداخلية الموجودة في المعمل، لأجل تحقيق استفادة أوسع من هذا المستودع من قبل أكثر أقسام المعمل، بحيث يتمكن المستفيدين من الدخول إلى مستودع البيانات والحصول على ما يحتاجون من معلومات وتقارير من على حاسباتهم الشخصية المرتبطة بالشبكة وبأسرع وقت ممكن.
5. ينبغي على المنظمة المبحوثة الاستفادة من مستودع البيانات لتخزين بياناتها ذات العلاقة بالزبائن على نحو متكامل، ولما لهذه الحالة من دور كبير في إعطاء المنظمة صورة شاملة عن الزبائن تمكنها من تحديد متطلباته ورغباته، مما قد ينعكس في رفع قدرتها على توفير سرعة كبيرة في الاستجابة لهذه المتطلبات والرغبات.
6. ضرورة إدراك المنظمة المبحوثة وأفرادها بأن تبني واعتماد المفاهيم التسويقية الحديثة والاعتماد على تقنيات المعلومات وبشكل خاص مستودع البيانات واستثماره في التعرف على حاجات الزبائن من شأنه آن يزيد من الحصة السوقية لها.

الاطاريح والرسائل الجامعية

1. محمد توفيق، حسان عثمان محمد، (2006)، استخدام تقنيات مستودعات البيانات في دعم القرارات التسويقية نموذج مقترح على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث في الموصل، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.

.2

الجوادي، رضوان يوسف صديق، (2004)، تقييم صحة العنقدة، رسالة ماجستير في علوم الحاسبات، كلية علوم الحاسبات والرياضيات – جامعة الموصل.

السويدي، نبيل حامد احمد، (2010)، تطوير نظام المعلومات التسويقية الموجه نحو الزبون وابتكار المنتج (دراسة حالة في معمل الألبسة الجاهزة– ولدي)، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد– جامعة الموصل.

.3

الدوريات

1. الاتروشي، عقيلة، (2007)، MRP نظام لدعم قرارات التخطيط والسيطرة على العمليات والانتاج باستخدام تقنيات OLAP، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، المجلد(29)، العدد (85)،ص 67–85.
2. **جعفر، قبس زهير عبد الكريم، 2010، جودة الخدمة واثرها في رضا الزبون: دراسة استطلاعية في الشركة العامة للسيارات والمكائن/بغداد، مجلة الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد.**
3. **محل، سامي ذياب و عبد الله، انيس احمد، حنظل، قاسم احمد، (2007)، اثر استراتيجية الاستقراء في رضا الزبون (دراسة تحليلية في شركة البان تكريت المحدودة)، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد3، العدد7.**

الكتب.

1. مكافادين، فريد ، وهوفر، جيفري، وماري، بريسكوت، (2003)، إدارة قواعد البيانات الحديثة، ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
2. ياسين، سعد غالب، (2009)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن.
3. العاني، مزهر شعبان، (2009)، نظم المعلومات الإدارية(مظور تكنلوجي)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر.
4. العلاق، محمد بشير، (2008)، التخطيط التسويقي مفاهيم وتطبيقات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والطباعة، عمان الأردن.

5. الطيطي، خضر مصباح،(2008)، أساسيات إدارة مشاريع تكنولوجية المعلومات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
6.

Thesis

1. Ponelis, Shana Rachel,(2002),Data Marts as Management Information Delivery Mechanisms: Utilization in Manufacturing Organizations with third Party Distribution, Master in specializing Information Science, University of Pretoria, Pretoria - South Africa
2. Yao, Kan (2003), Design Issues in Data Warehouse: A Case Study, Master of Computer Science, Concordia University, Montreal, Canada.

Journal

1. Barbara H. Wixom and Hugh J. Watson, (2001), An Empiricalin investigation of the factors affecting data warehousing success, MIS Quarterly , Vol.25 No.1, pp. 17-41.
2. Alhamami Ala'a H. and Hashem Soukaena H.,(2009), An Approach for Facilating Knowledge Data Warehouse, International Journal of Soft Computing Applications , Issue 4, pp.35-40.
3. Fang, Roger and Tuladhar, Sama, (2006), Teaching data warehousing and data mining in a graduate program of information technology, Journal of Computing Sciences, V. 21 ,No. 5 .
4. Widom, Jennifer and Yingwei, Cui, (2003), Lineage tracing for general data warehouse transformations, VLDB Journal, Vol.12, January.
5. Manole, Velicanu, Gheorghe, Matel, (2007), Database Vs Data Warehouse, Informatica Economica Journal, Vol: XI Issue: 3 PP.: 91-95.
6. Xia, Pan Shou-fei, yun, Ji Er,(2010), The Application of Data Warehouse Technology In Security Assessment Management System, IEEE Xplore Computer Society, pp 1-3.
7. Hsieh, Ming-Jyh, Teng, Wei-Guang, Chen, Ming-Syan, and Yu, Philip S., (2006), DAWN: an efficient framework of DCT for data with error estimation, VLDB Journal, pp.: 683-702.
8. Han Qingtian and Gao Xiaoyan,(2009), Research of Decision Support System Based on Data Warehouse Techniques, IEEE Computer Society, October.
9. Chuck, Ballard, Amit, Gupta, Krishnan, Pessoa, and Stephan, (2005), Data Mart Consolidation : Getting Control of Your Enterprise Information , 5th.ed, International Business Machines Corporation. IBM Corp.
10. Bara, adela, Botha, auliana, Diaconita, viad, Lungu, and Velicanu,(2009), A model for Business Intelligence Systems' Development, Informatics Economical Journal, Vol. 13 No. 4 PP 99-108.
11. Smith, KA, RJ Willis, M Brooks, (2000), An analysis of customer retention and insurance claim patterns using data mining: a case study, Journal of the Operational Research Society, Vol. 51, No 5, PP. 532-541.

12. Stanciu, Andrei, Florin, Mihai, Radulescu, Cristina, and Aleca, Ofelia, (2009), Solutions for decision support in university management, Economia seria Management , Vol.12, No. 1.
13. Raymond, Ben, Watts, David J., Burton, Harry, and Bonnice, Jerem, (2005), Data Mining and Scientific Data, Antarctic and Alpine Research, Vol. 37, No. 3, pp.: 348-357.
14. Hand, j., Blunt, G, Kelly, G, and Adams, M,(2000), Data Mining for Fun and Profit, Statistical Science , Vol. 15, No. 2, pp.:111-131.
15. Dowling, Grahame, (2002), Customer Relationship Management: in B2C Markets, often less is more, California Management Review , Vol. 44, No.3, PP.:87-104.
16. Camilovic, (2008), Data Mining and CRM in Telecommunications, Serbian Journal of Management, Vol. 3, No.:1, PP.: 61 – 72 .
17. Torggler, Michael,(2009), The Functionality and Usage of CRM Systems, International Journal of Social Sciences, Vol.4, No.3,pp.:163-171.
18. Gavrila, Alexandru, Babeanu, Delia, and Boldeanu, Dana,(2009), Implementing a CRM System in the Context of Internet Technologies, Acta Universitatis Danubius Œconomica Journal, Vol. 5, No 1, pp.:1-5.
19. Torggler, Michael,(2009), The Functionality and Usage of CRM Systems, International Journal of Social Sciences, Vol.4, No.3,pp.:163-171.
20. Chan, Joseph O.,(2006) The Anatomy of Real-Time CRM, Communications of the IIMA, Vol. 6, Issue 1, PP.:115-124 .
21. Geib, Malte, Kolbe, Lutz M., and Brenner, Walter, (2006), CRM collaboration in financial services networks: a multi-case analysis, Journal of Enterprise Information Management , Vol. 19 No. 6, pp. 591-607.
22. A.Ray and J.Grogan,2004,Customer Relationship Management(CRM):A comparative study between U.S.A. and Spain, journal of international technology and information Management , Vol. 13, No.2, PP: 87-96.
23. Goodhue, Dale L., Wixom, Barbara H., and Watson, Hugh J., (2002), Realizing Business Benefits Through CRM: Hitting The Right Target in The Right Way, MIS Quarterly Executive, June ,pp. 79-94 .
24. Kushchu, Ibrahim, (2002),The CRM Intelligence: Wireless and Voice Interfaces, The 4th International Conference of Electronic Commerce. www.mgovernment.org/resurces/kushchuICEC02.pdf
25. Schroeck, Michael J, (2001), Customer Analytics Making the Difference in CRM: Customer Analytics Amplify the Value of Integrated CRM Solution, DM Review.
26. Santoso, Leo Willyanto, (2008), CRM Adoption Framework and Its Success Measurement, International Joint Conference in Engineering, August 4-5, Jakarta, Indonesia.
27. Suresh, Hemamalini,(2002),Customer Relationship Management-An opportunity for Competitive Advantage, Institute of Management, TamilNadu, India.
28. Kushchu, Ibrahim, (2002),The CRM Intelligence: Wireless and Voice Interfaces, The 4th International Conference of Electronic Commerce. www.mgovernment.org/resurces/kushchuICEC02.pdf
29. Cunningham, Colleen& Song, Il-Yeol, (2007), A Taxonomy of Customer Relationship Management Analyses for Data Warehousing, Conferences in Research and Practice in Information Technology (CRPIT),Vol.83.pp:97-102.

Book

1. Stair, Ralph M., Reynolds, George W.,(2003), Information System/ Management Approach, 6th.ed , Thomson , Canada .
2. Wang, John, (2006), Encyclopedia of Data Warehousing and Mining, Idea Group Inc. U.S.A.
3. Inmon, William H., (2005), Building the Data Warehouse, 4th.ed, Wiley Publishing, Inc. Canada.
4. Wang, John, (2006), Encyclopedia of Data Warehousing and Mining, Idea Group Inc. U.S.A.
5. Ponniah, Paulraj, (2001),Data Warehousing Fundamentals: A Comprehensive Guide for IT Professionals, John Wiley & Sons, Inc. New York, U.S.A.
6. Crows, Tow,(2005), Introduction to Data Mining and Knowledge Discovery , 3th.ed, Two Crows Corporation .

دور الادارة الضريبية في جذب وتشجيع الاستثمار في العراق

د. خيري ابراهيم مراد

دور الادارة الضريبية في جذب وتشجيع الاستثمار في العراق [1]

من المتفق عليه وجود ارتباط وثيق بين السياسة الضريبية والادارة الضريبية ، وبالتالي فان التوجه بالنظر الى الادارة الضريبية يجب ان يكون سابقا او متزامنا مع وضع السياسة الضريبية، لانه مجرد وضع القانون الضريبي ، فان الادارة الضريبية تقوم بدورها في تنفيذ هذا القانون ، حيث تؤثر الادارة الضريبية في تحديد اتجاهات السياسة الضريبية ، اذ ان كفاءتها تنعكس في اختيار الادوات الضريبية الملائمة لتنفيذ هذه السياسة في النظام الضريبي ، فكما يقال ان الادارة الضريبية هي السياسة الضريبية(A tax adminstration is a tax policy)

ونرى وبتواضع ان التشريع الضريبي السيء او الفاسد في يد الادارة الضريبية الصالحة والكفوءة افضل بكثير من التشريع الجيد او الصالح في يد الادارة الضريبية الفاسدة المترهلة والعاجزة ، بل انه كثيرا ما يتم الحكم بالسلب او بالايجاب على السياسة الضريبية من خلال الادارة الضريبية وليس من خلال التشريع الضريبي القائم .

كذلك نرى ان أي اصلاح ضريبي هيكلي من خلال حسن صياغة السياسة الضريبية الملائمة لظروف المجتمع الضريبي وتحديث معالم النظام الضريبي ، لا يتم ولا يكتمل ما لم يقترن به او يسبقه تحديث الادارة الضريبية التي تنهض بوظيفة تطبيقية وتطوير اليات عملها ، والا كان الاصلاح عبثا وتبعثرت لبناته الاساسية سدى[2].

وعليه وللوصول الى الهدف المبتغى سنتناول في هذا البحث , المباحث الثلاثة التالية :

المبحث الاول : أثر الادارة الضريبية العراقية في تشجيع الاستثمار

المبحث الثاني : العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية وضرورة تحسينها

المبحث الثالث : آليات إصلاح الادارة الضريبية العراقية

المبحث الاول : أثر الادارة الضريبية العراقية في تشجيع الاستثمار

---

[1] يسمى المشرع العراقي في قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 في الفقرة (13) من المادة الاولى منه، الادارة الضريبية ب(السلطة المالية) ويعرفها بانها "موظف او مجموعة من الموظفين يخولهم الصلاحيات المنصوص عليها في هذا القانون" .

[2] انظر في ذلك كل من :

د. عصام عبد القادر الشهابي – ضوابط السياسة الضريبية في ظل العولمة الاقتصادية والمالية – رسالة دكتوراه مقدمة الى كلية الحقوق – جامعة عين شمس – 2005 – ص426- 427.

Katarina Ott " TAX ADMIMISTRATION REFORM IN TRANSITION: THE CASE OF CROATIA" occasional Paper No.5, Institute of public Finance, April 1998, p.1 .

يؤثر حجم وكفاءة الادارة الضريبية ، ومستوى كفاءة النظام الضريبي فيها على الاستثمار وكيفية جذبه ، حيث يؤدي ضعف الادارة الضريبية وتدني مستواها الى تأثيرها السلبي على المناخ الاستثماري في الدول وخاصة النامية منها[3] التي تتسم فيها الادارة الضريبية بقلة امكانياتها وضعف كفاءتها الادارية ، مما ادى الى اختيار العديد من هذه الدول لنظم ضريبية

اقل تطورا مثل اختيارهم نظم الضريبة على بعض صور الاستهلاك والانفاق بدلا من الضريبة على المبيعات او الضريبة على القيمة المضافة (T.V.A)[4].

---

[3] نعتقد وبتواضع ان العراق يعاني من ادارة ضريبية ضعيفة ، فهناك مؤشرات تدل على ذلك منها على سبيل المثال :

أ- غلبة ايرادات الضرائب غير المباشرة على ايرادات الضرائب المباشرة التي تصل الى 78% من مجموع الايرادات الضريبية . فبينما نجد في الدول المتقدمة ضريبيا سواء من جانب الادارة الضريبية او الهيكلية الضريبية 'ارتفاع ايرادات الضرائب المباشرة قياسا بالضرائب غير المباشرة ، مثلا في الولايات المتحدة الاميركية تصل الى 72 % من مجموع الايرادات الضريبية.

ب- لا يوجد في النظام الضريبي العراقي لحد الان ضريبة على القيمة المضافة ، لان الاخيرة تحتاج الى ادارة ضريبية كفوءة ومتقدمة ومتطورة .

ج- انخفاض الايرادات الضريبية بالنسبة الى الناتج او الدخل القومي الاجمالي للدولة العراقية, فوفق اخر احصائية لوزارة المالية بلغت نسبة مساهمة الايرادات الضريبية من اجمالي الايرادات العامة لعام 2010 فقط ب 2% .

د- انخفاض الايرادات الضريبية الفعلية بالنسبة الى الايرادات المقدرة او الممكنة.

هـ- انخفاض نسبة ما قام به المكلفون بادائه طواعية من الضرائب الى اجمالي الضرائب المحصلة.

و- انخفاض نسبة الضرائب المحصلة قياسا الى عدد الاقرارات التي تم فحصها وفرضت الضريبة على اساسها.

ي- انخفاض نسبة المتأخرات الضريبية المحصلة الى اجمالي المتأخرات الضريبية .

ن- ارتفاع تكاليف الجباية ، اي زيادة نفقات تحصيل الضرائب .

فهذه المؤشرات كلها تدل وبحق على وجود ادارة ضريبية سيئة في العراق ويتطلب المعالجة من خلال الاصلاح الاداري لها.

انظر في ذلك :

د. كريم سالم كماش – مستقبل النظام الضريبي في العراق في ظل التحول الى اقتصاد السوق – أطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية – 2010 – 61-62

(4) سبق وان بيّنا ان العراق لا يعرف في نظامه الضريبي الضريبة على القيمة المضافة (T.V.A) والسبب واضح هو ان من مقومات نجاح هذه الضريبة هو وجود ادارة متمكنة تستطيع حصر المجتمع الضريبي ، وهذا ما يتعذر على العراق بسبب وهن الادارة الضريبية هذا من جانب , ومن جانب اعتقد ان هناك سبب اخر هو رفض المجتمع العراقي لهذه الضريبة ودليلنا في ذلك ان الحكومة اضطرت الى تعليق قانون التعرفة الكمركية رقم 12 لسنة 2010 المنشور بجريدة

وللوصول الى الغاية البحثية في هذه االدراسة سنتناول في هذا المبحث المطلبين التاليين:

المطلب الاول : سمات وخصائص الادارة الضريبية العراقية

المطلب الثاني : معوقات الادارة الضريبية لتشجيع الاستثمار

المطلب الاول: سمات وخصائص الادارة الضريبية العراقية

يأخذ العراق بنظام الضريبة الموحدة وليس بنظام الضرائب النوعية ، وقد ترتب على ذلك وجود ادارة ضريبية واحدة فيه متمثلة بالهيئة العامة للضرائب والتي تشكلت بموجب قانون وزارة المالية بالعدد 92 لسنة 1981 ومركزها بغداد وتتوزع لها فروع في بقية انحاء العراق[5].

وتتسم الادارة الضريبية بعدة سمات وخصائص منها انه يحسب للادارة الضريبية ايجابية هنا وهي متعلقة بانها ادارة واحدة وليست ادارات متعددة ، فالاخيرة تعني التعقيد والروتين وزيادة نفقات التحصيل ، علما ان هذه الميزة سبق وان وقلنا انها جاءت بسبب ان النظام الضريبي في العراق يأخذ بنظام الضريبة الموحدة, وتعتمد الادارة الضريبية العراقية على طرق بسيطة ومتخلفة في تقدير وفرض وتحصيل الضريبة، حيث تستخدم طرقا اغلبها جزافية في التقدير (التقدير الاداري) مما يؤدي بالنهاية الى الاجحاف بحق المكلف وعدم الوصول الى الدخل الحقيقي له وبالتالي عدم تحقيق العدالة الضريبية المنشودة التي تسعى اليها الادارة الضريبية وكذلك القانون الضريبي العراقي . بكلمة اخرى تحديد الضريبة بصورة قطعية بغض النظر عن دخل المكلف الحقيقي او التوسع في نظام الحجز من المنبع لملاحقة بعض صور النشاط التي يتعذر متابعتها

الوقائع العراقية بالعدد 4170 في 6 /12 / 2010 , الذي كان مقررا تطبيقه في 2011/3/6 وهذا ناجم كله عن قله الوعي الضريبي لدى المجتمع العراقي .

وتعزيزا لقولنا فان السلطة المالية تصدر سنويا تعليمات تسميها بالضوابط ، هذه الضوابط تلزم المخمن (مأمور الضرائب) التقيد بالتقديرات الادارية لمدخولات اصحاب المهن والحرف غير الملزمين بمسك دفاتر تجارية ، مما يعني عدم التقيد بالاقرار الطوعي او الذاتي الذي سوف يقدمه المكلف عن مدخولاته سواء كان حقيقيا من عدمه , انظر على سبيل المثال ضوابط المهن والاعمال التجارية لسنة 2010- 2011 (التقديرية)- وزارة المالية – الهيئة العامة للضرائب – بغداد- 2011

[5] استثنى النظام الضريبي العراقي 'ضريبة واحدة من نظام الضريبة الموحدة وهي الضريبة على الدخل العقاري ' فالاخير خصص المشرع له قانونا مستقلا وهو قانون ضريبة العقار رقم 162 لسنة 1959 ، ومع ذلك لم يخصص لها ادارة ضريبية مستقلة بل يتم التحاسب الضريبي لدى الهيئة العامة للضرائب ، فالاخيرة مسئولة عن تطبيق وادارة القوانين التالية :

أ – قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 .

ب- قانون ضريبة العقار رقم 162 لسنة 1959.

ج- قانون ضريبة التركات رقم 64 لسنة 1985 ، علما ان هذا القانون علق العمل به بموجب القانون رقم 22 لسنة 1994 وبقي ساريا على الوفيات الواقعة خلال فترة نفاذه .

د- قانون ضريبة العراصات رقم 26 لسنة 1962.

هـ- ضريبة نقل الملكية بموجب القرار رقم 120 لسنة 2002

ويتكون الهيكل التنظيمي حاليا من 14 قسم ضمن مركز الهيئة اضافة الى 18 فرع ضريبي في بغداد و28 فرع في المحافظات.

وفحصها[6], كما تعتمد على العمل الكتابي وعدم اللجوء الى العمل المكنني (نظام الحاسبة الالكترونية) الا بحالات نادرة ، فنلاحظ مثلا تلزم المكلف تقديم عدد كبير من الوثائق والمستندات من اجل اقناع الادارة الضريبية بوجهة نظره حول دخله الحقيقي وتجنبه التقدير الاداري الجزافي للضريبة المفروضة وما يعني الاخير هو الابتعاد عن حقيقة دخل المكلف وبالتالي الانحراف عن واجباتها وهي تحقيق العدالة الضريبية.

ان قيام المخمن بتنفيذ التعليمات الصادرة اليه تنفيذا للالتزام الادبي وخشية التعرض للمساءلة الادبية من قبل الهيئة العامة للضرائب[7] ، حتى لو كان المخمن (مأمور الضرائب) مقتنع بصحة اقرار المكلف لانه سوف يفسر من قبل الادارة الضريبية بأنه قد يكون اخذ رشوة وما شاكل ذلك من المكلف وخشية من ذلك سوف يقوم بزيادة التكليف على المكلف خاصة في حالة التقدير الاداري ومحاباة الادارة الضريبية على حساب المكلف وتقدير دخله الحقيقي .

وقد نتج عن ذلك شعور المكلف الدائم بالكراهية للجهاز الضريبي الذي يتعامل معه وظهور مبدأ عدم الثقة بين المكلف والادارة الضريبية مما يؤدي في النهاية الى التهرب الضريبي او زيادة حجم المتأخرات الضريبية .

المطلب الثاني : معوقات الادارة الضريبية لتشجيع الاستثمار

---

[6] تجدر الاشارة هنا الى ان الموظف الضريبي الذي يقوم بتقدير دخل المكلف وفرض الضريبة عليه تسميه الادارة الضريبية العراقية بالمخمن بموجب التعليمات التي تصدرها والتي تسمى بالضوابط ، وهنا نجد من معنى الكلمة "تخمين الدخل " اي قيامه بتخمين دخل المكلف اي تقديره تقديرا تقريبيا اي جزافيا ، ووهذا يعني من هذه التسمية مدى تأخر الادارة الضريبية العراقية من هذا الجانب وهو عدم الوصول الى الدخل الحقيقي للمكلف والاعتماد على التقدير الاداري ، مما يترتب عدم تحقيق العدالة الضريبية سواء للمكلف او الادارة نفسها , انظر الفقرة (2) من البند اولا من الضوابط المالية لسنة 2010 (2011 التقديرية) , حيث تتجاهل الادارة للمستندات المقدمة من قبل المكلف رغم صحتها ، او لا تقوم الادارة بفحصها وذلك لعدم توافر العدد الكافي من الموظفين للقيام بهذه المهمة او وجود نقص او كفاءة ادارية وفنية للادارة للحكم بصحتها . ونعتقد ان هذا يعد اهدارا لحق المكلف من قبل الادارة الضريبية مما يشكك بجديتها في تطبيق القانون تطبيقا صحيحا وبالتالي تحقيق الاهداف المرجوة منها ومنها الوصول الى العدالة التي يسعى اليها المكلف.

[7] لمزيد من التفصيل حول الهيئة العامة للضرائب العراقية راجع الموقع الالكتروني: www.iraqtax.org.

علما انني استشفيت من معاون المدير العام للهيئة العامة للضرائب الاستاذة ناجحة عباس علي , هذا الرأي وهو الضغط الذي يتعرض له المخمَن وخاصة في قسم الشركات والتي من المفروض ان يتم التقدير لدخولها وفق الاقرار الذاتي المقدم ولكن واقع الحال هو اللجوء الى التقدير الاداري حتى يتمكن من ان يحصَن المخمَن نفسه من شبهة الرشوة لان اصبح في العراق ان الاصل هو وجود الفساد الاداري ولكن لكي يدفع الموظف عن= = نفسه هذه التهمة فيضطر عدم الاخذ باقرار المكلف والا فسر بالسوء اي وجود شبهة الرشوة وما شاكل ذلك رغم قناعة المخمَن بصحة اقراره ومستنداته ووثائقه , هذه المقابلة الشخصية اجريتها معها بتاريخ 18/ 9/ 2011

قلنا فيما سبق ان حجم وكفاءة الادارة الضريبية وتدني مستواها يؤثر بالسلب على المستثمرين عند ضعف هذه الادارة وتدني مستواها ، حيث يؤدي عزوف رأس المال والاستثمار في الدخول الى البيئة الاستثمارية لتلك الدولة .

ويعتبر الفساد الاداري في الجهاز الضريبي احد المعوقات الاساسية للاستثمار ، حيث رأت بعض الدراسات ان من الاجهزة المصابة بداء الرشوة هي دوائر فرض (ربط) الضريبة والرسوم الجمركية وجبايتها (تحصيلها) ، وان هذا الداء منتشر في بعض الدول العربية والاسيوية والافريقية[8] نظير اداء الخدمة العامة ، ومن اكثر العناصر التي ترتبط بقضايا الرشوة في اطار البيروقراطية الحكومية هم موظفو الضرائب والجمارك الذين يمتلكون حق رفض او خروج الافراد او السلع ولديهم سلطات واسعة في هذا الشأن. ويأتي هذا الفساد الاداري نتيجة لعدم توافر المؤهلات العلمية او الخبرة العملية لدى رجالات الجهاز الضريبي الذين تتخطى تصرفاتهم وقرارتهم مبدأ المشروعية[9] ، اذ يضطر الموظف نتيجة لنقص كفاءته العلمية والعملية الى اصدار قرارات ادارية تتجاوز نصوص القانون والى التقدير الجزافي المغالي فيه والابتعاد عن دخل المكلف الحقيقي وبالتالي تجاهل حقوق المكلف المشروعة[10] فلكي يتلافى الموظف الضريبي الوقوع في اي خطأ من جانبه يقوم بالقاء عبء حل المنازعة الضريبية الى جهات اخرى كلجان الاستئناف او المحاكم القضائية ، مما يؤدي الى ارهاق المكلف من ناحية ’وضياع حق الادارة الضريبية في تحصيل دين الضريبة بالسرعة الممكنة من ناحية ثانية, وتحميل القضاء عبء زائد من ناحية ثالثة . نستنتج مما سبق من معوقات ، انها تؤدي في النهاية الى عرقلة المستثمرين في مباشرة نشاطهم الاستثماري او التوسع فيها بل احجامهم احيانا عن الاستثمار لعدم تعاملهم مع الادارة الضريبية التي يرون فيها المثبط الاول للاستثمار[11]. ولذلك

---

[8] يشير احدث تقرير لمنظمة الشفافية العالمية ، الى ان العراق يعد من اكثر الدول انتشارا للفساد الاداري حيث يأتي في ذيل قائمة الدول ، فهو ياتي بالمرتبة قبل الاخيرة اي قبل الصومال . هذا يبين مدى الفساد الذي وصلت اليه الدولة العراقية وطبعا الادارة الضريبية من ضمن هذه الادارات الحكومية المشمولة بهذا الفساد . انظر في تفصيل ذلك بالموقع الالكتروني للمنظمة : www.transparency.org.

[9] د. الوليد صالح عبد العزيز – دور السياسة الضريبية في تحفيز الاستثمارات في ظل التطورات العالمية المعاصرة – دار النهضة العربية – القاهرة – الطبعة الاولى – ص210- 211.

[10] يسمي المشرع العراقي اللجان التي تنظر اعتراضات المكلف على التقدير الضريبي للدخل موضوع النزاع ، بلجان الاستئناف والتي تتشكل برئاسة قاضي وعضوية اثنين من الموظفين المختصين ’ انظر المادة 37 من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982.

[11] كشف استبيان اجرته المؤسسة العربية لضمان الاستثمار عام 1993 ان من معوقات الاستثمار التي تحول دون تدفق الاستثمار هو الروتين والبيروقراطية (الفساد الاداري) ووضع هذا المعوق ضمن المجموعة الاولى الاساسية وهذا يعني اهمية هذا المعوق وتأثيره على تدفق الاستثمار الى البلد المضيف له ، وفي المقابل اعتبر الاستبيان ايضا من حوافز الاستثمار وضمن المجموعة الاولى (سهولة الحصول على ترخيص الاستثمار والتعامل مع الجهات الادارية) وهذا يعزز مقولتنا بشأن اهمية الادارة الضريبية ودورها في تشجيع الاستثمار . انظر ذلك ضمن الموقع الالكتروني للمؤسسة العربية لضمان الاستثمار : www.iaigc.net. علما ان هذا الرأي

نرى وبتواضع انه لكي نمد جسور الثقة بين الادارة الضريبية العراقية والمستثمر فانه يلزمنا الكثير من الاجراءات والتشريعات التي تساعد وتشجع المستثمر للدخول الى البيئة الاستثمارية العراقية من خلال العمل على ايجاد صيغة للتناغم بينهما بدلا من التنافر، فالادارة الضريبية مطلوبة منها كجهة منفذة للقانون الضريبي ، ان تحافظ على مصداقيتها امام المكلفين لتنفيذ الهدف المرجو منها في جذب وتشجيع الاستثمارات بالاضافة الى هدفها الرئيسي لها وهو تحقيق المستهدف من حصيلة الضرائب في تمويل الموازنة العامة للدولة مع عدم الاخلال بحقوق المكلف.

وقد اثبتت الدراسات المالية ، ان من الاساليب الرئيسية لزيادة حجم الاستثمارت في الدول المتقدمة هي كفاءة الادارة الضريبية التي تتعامل مع المستثمرين والتي تضطلع بامكانات مادية وبشرية تؤهلها للقيام بهذا الدور وتجعلها تقوم بعملية فرض وتحصيل الضريبة بدرجة اكبر من الدقة مما يؤدي الى الحد من فرص التهرب الضريبي ويساعد على تحقيق العدالة في توزيع العبء الضريبي ، كما هو الحال في النظام الضريبي الاميركي[12].يتطلب منا في هذه الدراسة بيان علاقة المكلف والادارة الضريبية وكيفية تحسينها , وهذا سنتناوله في المبحث التالي من هذه الدراسة .

المبحث الثاني : العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية وضرورها تحسينها

إن العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية هي علاقة حتمية وليست علاقة اختيارية ، فهي حتمية تفرضها وتنظمها القوانين والانظمة او التعليمات الضريبية والتي تتعلق بمهام الادارة الضريبية من ضرورة تأسيس الضريبة وتحصيلها من المكلفين . فهي علاقة غير اختيارية ، فلو كان الخيار بيد المكلف لما اختار ابدا ان يدخل في اية علاقات مع الادارة الضريبية ولما اختار اطلاقا ان يدفع الضريبة لها . ولذلك يمكن القول انها علاقة غير متكافئة او متوازنة ، فالادارة الضريبية لديها سلطات وحقوق واسعة خولها لها القانون ، والمكلف ملزم بالكثير من الواجبات والالتزامات المفروضة عليه قانونا، والادارة الضريبية مضطرة في سبيل اداء مهامها الى استخدام سلطانها وحقوقها قبل المكلفين ، ومن هنا تثار المشاكل بين طرفي هذه العلاقة . لذا وجب علينا

اكده السيد ضياء الاشيقر المدير العام للدائرة الادارية والمالية في الهيئة الوطنية للاستثمار العراقية في المقابلة الشخصية له في 2012/3/7 حيث اعترف بوجود روتين اداري في الدوائر الحكومية معرقل للاستثمار الوافد .

(12) ROMNIE DOVIS, C.W, Neyerc “principles of public finance” London, 1983, p. 204.

مشار اليه في مؤلف د. الوليد صالح عبد العزيز – دور السياسة الضريبية في تحفيز الاستثمارات في ظل التطورات العالمية المعاصرة – مرجع سابق – ص 211.

ان نتناول في هذا المبحث نظرة المكلف الى الادارة الضريبية وكيفية الموازنة بين حقوقه وحقوق الادارة الضريبية ، وبالتالي كيفية تحسين العلاقة بينهما .

وعليه سنقسم هذا المبحث الى المطلبين التاليين :

المطلب الاول : نظرة المكلف الى الادارة الضريبية

المطلب الثاني : الموازنة بين حقوق المكلف والادارة الضريبية

المطلب الاول : نظرة المكلف الى الادارة الضريبية

ان المكلف ينظر دائما الى الادارة الضريبية والى الضريبة بصفة عامة نظرة سيئة تعبر عن ردود الفعل النفسية تجاه الضريبة وتجاه العلاقة بينه وبين الادارة الضريبية ، كما ترجع هذه النظرة السيئة ايضا الى المواجهة التي يجد المكلف نفسه ازاء الادارة الضريبية . وعليه سنبين ذلك في هذا المطلب من خلال الفرعين التاليين :

الفرع الاول : النواحي النفسية والاجتماعية للمكلف تجاه الادارة الضريبية

الفرع الثاني : المكلف في مواجهة الادارة الضريبية

الفرع الاول : النواحي النفسية والاجتماعية للمكلف تجاه الادارة الضريبية

إن علم النفس الاجتماعي للضريبة يظهر ان هناك ردود فعل نفسية عميقة للمكلفين تجاه الادارة الضريبية قد تنشىء لدى المكلف ردود فعل عكسية تؤدي الى تغيير سلوكياته واتجاهاته الاقتصادية ، مما يؤدي الى وجود تنافرا في العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية بسبب الطبيعة المتعارضة والمتضاربة . ومن هنا كان لابد من التفكير في اصلاح العلاقة بينهما[13] وهذا ما سنتناوله في المطلب الثاني من هذا المبحث .

ونرى ان هذه النظرة العدائية للضرائب والادارة الضريبية من قبل بعض المكلفين كأنهما خصوم، تعد نظرة خاطئة وليست في محلها طالما ان الضرائب تفرض بالقانون ويتوافر لها الخصائص الاساسية ومن اهمها العدالة الضريبية وضرورة مراعاة مبدأ المقدرة التكليفية ، كذلك طالما ان الادارة الضريبية تقوم بتطبيق القوانين تطبيقا صحيحا وعادلا دون تعسف في تطبيق القانون او استبداد في السلطات المخولة لها مع ضرورة تحسين العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية التي ينبغي ان تقوم على اساس الاحترام المتبادل وكل يعرف حقوقه والتزاماته .

أما في الحالات العكسية وهي حالات عدم العدالة الضريبية والتعسف من جانب الادارة الضريبية في تطبيق القوانين وافساد العلاقة بينها وبين المكلف ، فان هذه النظرة العدائية تكون في محلها ويكون المكلف محق ما يدور في خلده من ردود نفسية سيئة تجاه الادارة الضريبية . والحقيقة ان هذه الحالة الثانية ليست متوفرة بكثرة في العالم المعاصر وخاصة في الدول التي تقوم على

---

(13) د. رابح رتيب – المموَل والإدارة الضريبية – دار النهضة العربية – القاهرة – 1991 – ص161- 169.

احترام القوانين واحترام الانسان وحقوقه ومنها الحقوق الضريبية للمكلف وتحقيق العدالة الضريبية . ولذلك نرى ان هذه النظرة العدائية التي يطلقها بعض المكلفين هي نظرة غير صائبة ومبنية على اسس غير سليمة وتتجاهل الهدف الرئيسي من فرض الضرائب الا وهي مساهمة الافراد في تحمل الاعباء التي تقوم بها الدولة[14].

الفرع الثاني : المكلف في مواجهة الادارة الضريبية

من المعلوم ان التصويت على الضرائب في البرلمان يضمن للاستقطاع الضريبي شرعيته وقانونيته ، ولكن لا يضمن الشعور بالرضا او القبول من قبل جميع المكلفين .

وتثور بمناسبة تطبيق القانون الضريبي الكثير من الصعوبات والعقبات في العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية . ومن اهم المواجهات التي قد تثور بينهما هي كما يلي :

اولا : قواعد ثقيلة للاثبات

يواجه المكلف في علاقاته بالادارة الضريبية مشكلة الاثبات الثقيلة التي تفرض عليه ليثبت صحة البيانات التي تطلبها منه الادارة الضريبية للتأكد من سلامتها . مثلا ما تنص علية المادة الثامنة من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 فيما يخص اثبات التنزيلات (التكاليف) الواجبة الخصم من الدخل الاجمالي ، فقد الزم المشرع العراقي المكلف اثبات تلك المصاريف او النفقات التي انفقها والتي يريد انزالها من الدخل الاجمالي[15].

ثانياً : التعقيدات الضريبية

ان كثرة النصوص الضريبية وتعددها يؤدي الى التعقيدات الضريبية والغموض واللبس في بعض النصوص ، فقد تجد على سبيل ذلك صعوبة للتفرقة في بعض الاحيان بين الضريبة وما يشابهها من التزامات اخرى كما هو الحال في التمييز بين الضريبة والرسوم ، ولعل الخلط بين الضريبة والرسم حتى من المشرع نفسه لهو ابرز دليل على ذلك ، فقد ينص المشرع على رسم معين مع انه في الحقيقة ضريبة بعينها . ومثال ذلك ما يجري العمل في الكثير من الدول منها العراق ولبنان ومصر وغيرها على استخدام تعبير الرسوم الجمركية للدلالة على الضرائب الجمركية .هذه التعقيدات الضريبية تؤدي الى كثرة التساؤلات والقيام بعمل التفسيرات والنشرات

---

[14] لمزيد من التفصيل انظر :

د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – دار النهضة العربية – القاهرة – الطبعة الثانية – 1998 – ص31- 44.

[15] نصت المادة الثامنة من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على انه " ينزل من الدخل كل ما ينفقه المكلف للحصول عليه خلال السنة التي نجم فيها والمؤيد حسابها بوثائق مقبولة بما في ذلك .....".

الدورية للشرح والتوضيح ، كل ذلك يؤدي بدون شك الى ردود الفعل النفسية السيئة للمكلف في مواجهة الادارة الضريبية[16].

ثالثاً : عدم الاستقرار للقوانين والتعليمات الضريبية

قد يحدث ايضا في بعض الدول تعاقب في التشريعات والتعليمات الضريبية وبالتالي عدم استقرارها طويلا مما يؤدي الى قلق المكلفين واحساسهم بعدم الاستقرار الضريبي مما يعني تخبطهم في تشريعات متعددة ومتواترة تقودهم الى التخبط في التفسيرات والتماس الايضاحات والدخول في مناقشات ومواجهات عديدة مع الادارة الضريبية[17].

رابعاً : عدم الاستقرار في تطبيقات القواعد الضريبية

إن عدم الاستقرار في التطبيقات الضريبية قد ينتج عن اسباب عديدة منها ، التعقيدات في النصوص الضريبية كما اشرنا الى ذلك من قبل وهي من اهم الاسباب الواضحة في ذلك ، ثم الصياغة السيئة لبعض النصوص ، بالاضافة الى غموضها في الاحيان ، وعدم اصدار التفسيرات المناسبة او الدقيقة . كل ذلك يؤدي الى عدم الاستقرار في تطبيق النصوص الضريبية مما يحدث مواجهات بين الادارة الضريبية والمكلفين حيث قد يؤدي ذلك الى عدم الاستقرار في التطبيق والى تطبيق بعض القواعد على بعض المكلفين مع عدم تطبيقها على البعض الاخر والذي يتشابه في نفس الظروف وفي نفس الحالات الضريبية[18].

المطلب الثاني : الموازنة بين حقوق المكلف والادارة الضريبية

ينبغي ايجاد توازن بين حقوق الادارة الضريبية وتلك الحقوق المقررة للمكلف . وبدون شك فان الادارة الضريبية هي التي لها حق المبادرة باجراء العمليات المتعلقة بالفحص الضريبي وهي تقوم ايضا بحرية كاملة بتحديد وقت هذا الفحص ومدته ايضاً.

في هذا المجال يمكن القول بان التوازن بين الادارة الضريبية والمكلف لا يتحقق الا بشرط حماية هذا الاخير ضد الحق غير المحدد لاستئناف اعمال الفحص الممنوح للادارة الضريبية.

ولتحقيق الموازنة لابد من التطرق في هذه االدراسة الى المسائل ذات العلاقة ، وهي تحقيق التوازن بين المكلف والادارة الضريبية امام القاضي الضريبي وكذلك تحقيق التوازن بينهما اما لجان الاستئناف (الطعن) ، وعليه سنقسم هذا المطلب الى الفرعين التاليين :

الفرع الاول : التوازن بين المكلف والادارة الضريبية امام القاضي الضريبي

الفرع الثاني : التوازن بين المكلف والادارة اضريبية امام لجان الاستئناف (الطعن)

---

[16] د. رابح رتيب – المموَل والادارة الضريبية – مرجع سابق – ص 175.

[17] د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – مرجع سابق – ص 96.

[18] د. رابح رتيب – المموَل والادارة الضريبية – مرجع سابق – ص 175.

الفرع الاول : التوازن بين المكلف والادارة الضريبية امام القاضي الضريبي

إن حق المكلف في اللجوء الى القضاء يمثل دورا ايجابيا لبناء حسن النية للعلاقات الضريبية في الاطار الذي يقوم فيه ، كما يعبر بعض الفقه المالي وذلك بتحويل او تغيير العداونية في الخصومة او المنازعة المتوترة الى عملية عقلية وذهنية كاملة[19].

وبطبيعة الحال فان اللجوء الى القضاء قد يكون من جانب الادارة الضريبية نفسها التي قد تضطر في بعض الحالات للمتابعة القضائية . وفي ذلك نجد ان القانون الضريبي العراقي (قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982) يقضي في المادة (55) منه " لاتسمع المحاكم اية دعوى تتعلق بتقدير الضريبة وفرضها وجبايتها او معاملة اجريت وفق احكام هذا القانون " .

ونعتقد ان هذا الحظر للقضاء بنظر المنازعات الضريبية يفقد من هذا التوازن ويرجح كفة الادارة المالية (الضريبية) على كفة المكلف مما يخلق فجوة في علاقتهما معا ، وقد يترتب على ذلك اثار عكسية او سلبية تصل الى التهرب الضريبي وما شاكل ذلك .

ولابد ان نشير هنا الى ان المشرع العراقي كان قد ادرك خطورة هذه المسالة فيما يخص علاقة المكلف والادارة الضريبية ، فاصدر القانون رقم 10 لسنة 2002[20] في 2003/2/22 والمعدل لقانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 ، وبموجبه تم الغاء المادة (55) من القانون المشار اليه انفا ، ولذلك فتح المجال امام القاضي العادي والاداري بنظر المنازعة الضريبية التي تنشأ من جراء تطبيق القانون الضريبي بين المكلف والادارة الضريبية .

ولكن للاسف عاد المشرع فاصدر قانونا جديدا وبرقم (10) لسنة 2007 في 2007/2/22[21] ومعدلا لقانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 وبموجبه تم اعادة العمل بالمادة (55) الى

---

[19] A. Barilari " Revue francaise des finance publiques "No. 15 I, administration fiscale, Paris, 1986.

مشار اليه في مؤلف د. رابح رتيب – المموّل والادارة الضريبية – مرجع سابق – ص178.

[20] نشر هذا القانون بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 2972 في 3 /3 / 2003.

[21] نشر هذا القانون بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 4035 في 5/ 3 / 2007 ، وقد جاء بالاسباب الموجبة منه " لغرض الغاء القانون رقم (10) لسنة 2003 قانون تعديل قانون ضريبة الدخل رقم (113) لسنة 1982 ، لتعارضه واحكام القانون رقم (17) لسنة 2005 (قانون الغاء النصوص القانونية التي تمنع المحاكم من سماع الدعاوى) ولوجود طرق طعن في قانون ضريبة الدخل رقم (113) لسنة 1982 ولكون قوانين الضريبة ذات خصوصية يفترض ان يتم النظر فيها من ذوي الخبرة والاختصاص ، شرع هذا القانون ".

القانون الضريبي اي الى قانون ضريبة الدخل انف الذكر ويفسر المشرع سبب اعادة العمل بالمادة (55) اي منع المحاكم من نظر المنازعة الضريبية هو بسبب الطبيعة الخاصة لهذه المنازعة وخصوصية القوانين الضريبية وانها تحتاج الى ذوي الخبرة والاختصاص المالي والضريبي . ونعتقد وبتواضع ان هذا التوجه الجديد للمشرع لم يكن موفقا وان حجته كانت غير مقنعة وضعيفة ، كذلك ان اعادة العمل بالمادة (55) يعني اخلالا واضحا بالتوازن بين المكلف والادارة الضريبية وما يترتب عليه من اثار عكسية (سلبية) بينهما , وبالتالي خلق معوق بوجه الاستثمار .

الفرع الثاني : التوازن بين حقوق المكلف والادارة الضريبية امام لجان الطعن

تقوم لجان الطعن بدور مهم في سبيل فض المنازعات الضريبية وتقديم الحلول الكفيلة بازالة هذه العقبات والتوصل الى قرارات قد ترضي طرفي العلاقة الضريبية وهما المكلف والادارة الضريبية، وهذا يؤدي الى عدم اللجوء الى القضاء وبالتالي الاقلال من المنازعات والدعاوى القضائية المنظورة امام القضاء التي قد ترفع قبل المكلف او الادارة الضريبية. ونظرا لاهمية لجان الطعن، فان حقوق المكلف والادارة الضريبية لابد ان تكون متوازنة امامها ، وهذا التوازن يتم في حالة اعطاء الحق للمكلف ان يتقدم بطعنه الى هذه اللجان ، ولا يمكن ان يتم هذا التوازن الا اذا مثل المكلف فيها عن طريق بعض المكلفين الذين يختارهم لتمثيل المكلفين فيها . والا فان عملية التوازن بين حقوق المكلفين والادارة الضريبية في هذه اللجان لايمكن ان يقال انها قائمة ، وعلى ذلك فان القوانين الضريبية غالبا ما تنص على تشكيلها وعلى اختصاصها وضرورة تمثيل المكلفين فيها . ولو عرجنا على القانون الضريبي العراقي هنا, فنجد انه حسنا فعل عندما ضمن في نصوصه احكاما خاصة بالطعون الضريبية وحدد لجان الطعن وكيفية تشكيلها واجراءات الطعن امامها[22]. فقد نص ان الاعتراض على القرار الاداري الصادر من الادارة الضريبية يمر بثلاث مراحل هنا: المرحلة الاولى الاعتراض امام السلطة المالية ، المرحلة الثانية الاعتراض امام لجان الاستئناف، المرحلة الثالثة الاعتراض امام الهيئة التمييزية وهذا ما سوف نتناوله تباعاً وكما يلي:

اولا : الاعتراض امام السلطة المالية

يعد الاعتراض امام السلطة المالية المرحلة الاولى من مراحل الطعن في قرار تقدير الدخل ومن ثم فرض الضريبة على المكلف ، والتي لا يحق له الطعن امام لجنة الاستئناف او اما الهيئة التمييزية الا بعد البدء بهذه المرحلة (الاعتراض امام السلطة المالية)[23].

اما السلطة المختصة بالاعتراض هنا هي السلطة المالية نفسها التي اصدرت القرار الاداري الخاص بتقدير الدخل ومن ثم فرض الضريبة عليه وهو موضوع الاعتراض (الطعن) من قبل

---

[22] انظر المواد من 33 الى40 (الفصول 16 , 17 , 18) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة1982 .

[23] انظر الفقرة (1) من المادة 33 من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982.

المكلف .ونرى وبتواضع ان المشرع العراقي لم يكن موفقا هنا باناطة نظر الاعتراض امام السلطة المالية صاحبة القرار موضوع الطعن ، فهي تكون هنا خصما وحكما في ذات الوقت، وهذا يقلل من الضمانات القانونية للمكلف بالضريبة . والسؤال هنا هل نجد توازنا بين حقوق المكلف والادارة الضريبية في القانون الضريبي العراقي في هذه المرحلة ؟

الجواب ، نستطيع القول بالنفي فلم يتمكن المشرع العراقي من ايجاد تقارب بينهما وتوازن بين الكفتين فيما يخص الحقوق التي يتمتع بها كلاهما ، حيث نجد رجحان كفة السلطة المالية هنا على كفة المكلف (المرحلة الاولى) وحجتنا في ذلك ان الادارة الضريبة في هذه المرحلة هي الحكم فهل يعقل للحاكم ان يعترف بخطأه ويلغي قراره ؟ انني اشك بذلك وخاصة اذا ما علمنا انه من البشر وسمات الانسان انه غالبا ما يصر على خطأه ولايقر به ، فنكون هنا امام ضحية له وهو المكلف بحيث يشعر الاخير بالظلم تجاه الادارة الضريبية ، فهل نكون هنا امام توازن للحقوق في المرحلة الاولى وامام هذه الحالة المختلة التوازن , فهل نستطيع القول بوجود ثقة وتوازن بين الادارة الضريبية والمكلف ؟ اني اشك بذلك .

ثانياً : الاعتراض امام لجان الاستئناف

اذا لم يستطع المكلف (يقع عبء الاثبات عليه) اقناع السلطة المالية بصحة ادعاءه ، تقوم السلطة المالية رد اعتراضه ، وهنا يحق للمكلف ان يستأنف هذا القرار امام لجنة الاستئناف[24] وهذه هي المرحلة الثانية من مراحل الطعن الضريبي في القانون الضريبي العراقي[25] وتتشكل لجنة الاستئناف من ثلاثة اعضاء ، عضوان من الموظفين في الامور المالية وبرئاسة قاضي من الصنف الثاني . فقد نصت الفقرة الاولى من المادة (37) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على " تؤلف لجان النظر في القضايا الاستئنافية ..... برئاسة قاضي من الصنف الثاني وعضوية اثنين من الموظفين في الامور المالية".

والسؤال المطروح هنا ، هل حقق المشرع العراقي توازنا عادلا بين حقوق المكلف والادارة الضريبية في هذه المرحلة ؟

نعتقد وبتواضع انه حقق شيئا من التوازن ولكنه لم يكن كاملاً ، فلجنة الاستئناف برئاسة قاضي فهذه خطوة بالاتجاه السليم مقارنة بالمرحلة الاولى ، ولكن كنا نحتاج من المشرع النص على وجود ممثل للمكلف في هذه اللجنة لاضفاء نوع من التوازن باعتبار هناك من يدافع عن حقوقه هذا من جانب ' ومن جانب اخر نجد ان القرار في لجنة الاستئناف يتم بالتصويت ومعناه ان صوت القاضي يحسب صوتا واحدا وبما ان الموظفين يشكلون صوتين ، فهذا يعني رجحان صوت السلطة المالية على صوت القاضي ، علما ان القرار يتم اتخاذه بالاغلبية . فيا حبذا لو اتجه المشرع الى ان يعدل القانون بان يكون احد اعضاء لجنة الاستئناف ممثلا للمكلف الى

---

[24] تجدر الاشارة هنا ، ان لجنة الاستئناف كانت تسمى بلجنة التدقيق في قانون ضريبة الدخل العراقي رقم 95 لسنة 1959 الملغى , لذا اقتضى التنويه .

[25] انظر الفقرة (1) من المادة 36 من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 .

جانب احد موظفي الادارة الضريبية مما يخلق نوع من التوازن بين حقوق المكلف والادارة الضريبية وهنا يمكن القول بوجوده ، وبالتالي تحقيق ضمانة مهمة للمكلف بهذا الشأن. ولو رجعنا الى التشريع الضريبي المصري للفائدة العلمية ، فنجد ان قانون ضريبة الدخل المصري رقم 91 لسنة 2005[26] قد اشار الى مسالة تشكيل لجان الطعن في المادة (120) ، فقد جاء فيها " تشكل لجان الطعن بقرار من الوزير ، من رئيس من غير العاملين بالمصلحة وعضوية اثنين من موظفي المصلحة يختارهما الوزير واثنين من ذوي الخبرة يختارهما الاتحاد العام للغرف التجارية بالاشتراك مع اتحاد الصناعات المصرية من بين المحاسبين المقيدين في جدول المحاسبين والمراجعين لشركات الاموال بالسجل لمزاولة المهنة الحرة للمحاسبة والمراجعة".

والسؤال هنا هل حقق المشرع الضريبي المصري توازنا جيدا بين حقوق المكلف والادارة الضريبية؟

للاجابة نقول ، انه لدرجة ما نعم من حيث تشكيلة اللجنة بوجود اعضاء من اتحاد الغرف التجارية واتحاد الصناعة المصري ، فهذه حسنة لابأس بها تحسب للتشريع الضريبي المصري ، فهو مقارنة بالتشريع الضريبي العراقي يعتبر اكثر ضمانة لتحقيق ذلك التوازن ، ونرى ان قانون الضرائب المصري رقم 157 لسنة 1981 الملغى كان النموذج الامثل لتحقيق التوازن المنشود بين حقوق المكلف والادارة الضريبية ، فقد نصت المادة (108) منه بان يكون تشكيل لجنة الطعن من ثلاث من موظفي مصلحة الضرائب يعينون بقرار من وزير المالية ويكون الرئيس من بينهم ، ويضيف النص بانه يجوز بناء على طلب المكلف ان يضم الى هذه اللجنة عضوان يختارهما المكلف (الممول) من بين التجار او رجال الصناعة او المكلفين.

وتجدر الاشارة هنا ان اضافة العضوين الى لجنة الطعن هنا هي مسالة جوازية وبناء على طلب المكلف وليست الزامية[27].

ثالثاً : الاعتراض امام الهيئة التمييزية

ان الطعن امام الهيئة التمييزية في التشريع العراقي يكون متاحا للمكلف وكذلك للادارة الضريبية، وذلك عندما يكون قرار لجنة الاستئناف في غير صالح احدهما وبالتالي فان لكل منهما الحق في تمييز القرار الاستئنافي اي الطعن به تمييزا.

فقد نصت الفقرة (2) من المادة (40) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على انه " .....امام هيئة تمييزية خاصة تتشكل برئاسة قاضي من محكمة التمييز وعضوية اثنين من

---

[26] نشر قانون ضريبة الدخل المصري رقم 91 لسنة 2005 بالجريدة الرسمية بالعدد 23 تابع في 2005/6/9.

[27] يلاحظ هنا ان قرارات لجان الطعن في التشريع المصري تقبل الطعن امام المحكمة الابتدائية خلال (30) يوم من تاريخ اعلان قرار لجنة الطعن , انظر المادة (123) من قانون ضريبة الدخل رقم 91 لسنة 2005.

المدراء العامين في وزارة المالية وواحد من اعضاء الغرف التجارية العراقية واخر من اتحاد الصاناعات العراقي .....".

والسؤال هنا هل حقق المشرع العراقي التوازن المطلوب بين حقوق المكلف والسلطة المالية في هذه المرحلة وبالتالي الشعور من قبل المكلف بوجود ضمانة له من خلال هذا التوازن، خاصة اذا ما علمنا ان القانون الضريبي يحظر على المحاكم نظر المنازعات والدعاوى الضريبية بموجب المادة (55) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 كما اشرنا الى ذلك سابقا ؟

للاجابة نقول اننا بهذه التشكيلة للهيئة التمييزية لا نستطيع بها تحقيق الاستقلالية المطلوبة كما في القضاء ، فالاخير مستقل لا سلطان عليه غير القانون ، كما ان قرارات القضاء هي وجه العدالة لما يتميز به من حيادية . وهذا ما تعترف به كل الانظمة القانونية في العالم[28]. إن الطبيعة القانونية لهذه الهيئة يجعلنا امام شك بخصوص استقلاليتها وبالتالي الحياد المنشود من عملها ، مما يصعب بذلك ان يتحقق التوازن . وقد يقول البعض انها برئاسة قاضي من محمكة التمييز وهي اعلى سلطة قضائية في البلد وهذا يكفي لاضفاء الاستقلالية والحيادية لها، ولكن نرد على ذلك بان قرارت الهيئة هي بالاغلبية وصوت القاضي (رئيس الهيئة) هو صوت واحد الى جانب بقية الاصوات الاربعة فهل نستطيع القول اننا امام توازن بين حقوق المكلف والادارة الضريبية ؟.

نستطيع القول اننا لا نحقق ذلك التوازن بهذه التشكلية لهذه الهيئة ، مما يعني اخلالا بالثقة بين المكلف والادارة الضريبية وما يترتب عليه من فتور العلاقة وبالتالي يحصل التهرب الضريبي او الغش الضريبي ، وهذه من الاثار السلبية للعلاقة بينهما وهو معوق كبير من معوقات تشجيع الاستثمار وجذبه . فهل نستطيع تحفيز وتشجيع المستثمر ونجذبه بالدخول الى البيئة الاستثمارية وفيها هذه الاشكالية ونقصد عدم التوازن بين المكلف والادارة الضريبية ؟ الجواب كلا , لان من مقومات الاستثمار او العوامل المحددة له يسر الادارة والابتعاد عن البيروقراطية والفساد الاداري وبعكسه يعني نفور المستثمر وبحثه عن بيئة اخرى اكثر جذبا له وبالتالي خسارة الدولة لرأس المال العائد لهذا المستثمر وهي بامس الحاجة له من اجل التمويل وتكوين اصل رأسمالي مفيد للدولة المضيفة للاستثمار. وعليه وامام هذه الاشكالات التي تواجه الاستثمار في العراق ,

---

[28] وفي هذا المعنى يقول الدكتور محي محمد سعد " ان النزاع اصبح امام محكمة ضريبية متخصصة تتوافر فيها الخبرة في المسائل الضريبية ، بالاضافة الى الجانب القضائي المحايد ، وذلك يتفق مع الطبيعة الخاصة بالمنازعة الضريبية والتي تتكون من مزيج من مسائل فنية بحته ومسائل قانونية يتطلب الحكم فيها توافر عنصري الخبرة والحياد القضائي".

انظر في ذلك : د. محي محمد سعد – الاطار القانوني للعلاقة بين المموّل والادارة الضريبية – مكتبة الاشعاع الفنية – القاهرة – 1998 – ص265 .

يجدر بنا وضع اليات محددة لاصلاح الادارة الضريبية . وهذا ما سوف نتطرق اليه من خلال المبحث التالي من هذه الدراسة.

المبحث الثالث : آليات إصلاح الادارة الضريبية العراقية

ما زال اصلاح الادارة الضريبية في معظم الدول النامية ومنها العراق منطقة مهجورة ، لم تسترع انتباه صانع السياسة الضريبية فيها ، الذي انصب جل اهتمامه على اصلاح التشريعات الضريبية باستحداث ضرائب جديدة او تعديل او الغاء القائمة منها ، او ادخال اساليب محاسبية وفنية متطورة في مجال تنظيم الاستقطاع الضريبي ، الا ان الذي تمخض عنه تشريعات ضريبية متطورة شكلا ، متخلفة مضمونا ، اذ ان الممارسات الادارية ما زالت بالية والافكار عتيقة وجامدة . ولا مرية في ان الاصلاح الضريبي يكون اكثر فاعلية وكفاءة اذا كان متزامنا او مسبوقا باصلاح الادارة الضريبية بالارتقاء بمستوى كفاءتها الحالي في تطبيق وتنفيذ الاصلاح التشريعي في القانون الضريبي . فمن المعلوم ان الادارة الضريبية هي احد اركان بناء النظام الضريبي ، بحيث يمكن القول بان اي ضعف يصيب هذا الركن الهام سوف يؤدي الى انهيار البناء الضريبي كله ، بمعنى اخر يؤدي الى فشل النظام الضريبي في تحقيق الاهداف المرجوة منه والتي منها جذب وتشجيع الاستثمارات وتنفيذ الامال المعقودة عليه.اذن جودة الادارة الضريبية يعد عاملا ايجابيا هاما في تكوين المناخ الاستثماري ، فالمستثمرون ولاسيما الاجانب منهم لايحفلون كثيرا بالنظام الضريبي كما هو معبر في التشريعات الضريبية المكتوبة ، قدر احتفالهم بكيفية تطبيقه من لدن الادارة الضريبية ، التي لايمكن تجاهل دورها في انجاح او افشال السياسة الضريبية العامة في تحقيق اهدافها في هذا المجال ، كما ان عجز الادارة الضريبية عن تحقيق الضرائب في القطاع غير الرسمي من شأنه جعل المشروعات العاملة تحت مظلته في وضع تنافسي افضل من تلك العاملة في القطاع الرسمي ، الامر الذي يفسد مناخ الاستثمار العام ويجب هنا تفعيل الحوافز الضريبية في جذب الاستثمارات الى الدولة المضيفة لها .

ومن هذا المنطلق سنبين في هذا المبحث رفع كفاءة الجهاز الضريبي العراقي وكيفية منح حوافز للاذعان الضريبي وتدعيم جسور الثقة بين المكلف والادارة الضريبية ، وذلك من خلال المطالب الثلاثة التالية :

المطلب الاول : رفع كفاءة الجهاز الضريبي العراقي

المطلب الثاني : حوافز الاذعان الضريبي

المطلب الثالث : تدعيم جسور الثقة بين المكلف والادارة الضريبية

المطلب الاول : رفع كفاءة الجهاز الضريبي العراقي

هناك بعض الخطوات التي يتعين على واضعي السياسة العامة للدولة (اصحاب القرار) ان يضعوها نصب اعينهم ، لكي تحظى الادارة الضريبية في الدولة العراقية بمستوى عال من

الكفاءة اسوة بنظيراتها في الدول المتقدمة ، التي باتت فيها الادارة الضريبية احد الركائز الاساسية في جذب وتشجيع الاستثمارات . وهذه الخطوات هي وكما يلي :

أولاً : انتقاء العنصر البشري وتدريبه

ان الارتقاء بمستوى رجال الجهاز الضريبي يتطلب التركيز على انتقاء العنصر البشري ، فضلا عن الارتقاء بمستويات الاداء المهني .

اما انتقاء رجال الجهاز الضريبي ، فيجب اختيار موظفي الادارات الضريبية على اختلاف مستوياتهم على اسس علمية وموضوعية ، ومن اهم هذه الاسس هي :

1- ان يكونوا من خريجي الكليات المتخصصة في علوم المحاسبة والقانون ، وان يراعي عند اختيارهم التقدير الجامعي الذي حصل عليه كل منهم (درجة النجاح) وان لا يكون قد مر عامان او اكثر على تخرجه[29].

2- ان يتم تدريبهم تدريبا عمليا ونظريا على الادارة وان يناط بهذا الى معهد تدريبي متخصص لكوادر الادارة الضريبية[30].

3- الاهتمام بالعلوم السلوكية ودراسة علم النفس الاجتماعي للضريبة ، اذا يتحمل هؤلاء عبء ارساء دعائم الثقة بينهم وبين المكلفين[31].

4- تمتع الموظف بالخلق القويم وتحفيظهم القدر المناسب من المعرفة الضريبية والعلوم المالية المتصلة بها ، وان يكون لديه الشجاعة الادبية التي تجعل منه حكما محايدا يعطي كل من المكلف والخزانة العامة حقه دون خوف .

---

[29] تشير اخر احصائية ان نسبة حملة الشهادات من موظفي الهيئة العامة للضرائب تبلغ 47% , وان 25% من المخمّنين فقط ليهم اجازة جامعية ، وبتقديرنا ان هذا يشكل خللا واضحا من اجل الارتقاء بالادارة الضريبية العراقية . انظر في ذلك : مجيد عبد جعفر الكرخي – مقترحات الارتقاء بكفاءة الاداء الضريبي – دراسة ميدانية – بحث منشور في مجلة المؤتمر الضريبي العلمي الاول – بغداد- 2001 – ص16.

[30] تجب الاشارة هنا الى انه لا يوجد في العراق معهد متخصص بالعلوم الضريبية ، مهمته تخريج الموظفين الذين يتولون ادارة السلطة المالية (الضريبية) ويا حبذا لو التفتت السلطة المالية الى هذا المطلب الحيوي لما له من دور في تطوير دعائم الادارة الضريبية العراقية ، الى جانب المعهد المالي والمحاسبي التابع لوزارة المالية= =وفي هذا السياق يقول الدكتور علي هادي الهلالي " اقامة الدورات والدراسات الاجبارية للموظف الضريبي من حين الى اخر ..... من اجل تبصيره بالاساليب الحديثة المتبقية خصوصا تلك المتبعة في باقي الدول المتقدمة في مجال المحاسبة الضريبية ....." ويشير هنا بان اخر حصيلة تؤكد ان نسبة 21.5% من موظفي الهيئة العامة للضرائب لم يدخلوا دورات تدريبية .

انظر بحثه الموسوم (المخالفات المالية للموظف الضريبي – الاسباب والحلول) بحث مقدم الى ندوة الاصلاح الضريبي – وزارة المالية العراقية – 2006 – ص 8

[31] Louit Chtistian “les relations entre l, administration fiscale le contribuable " coule tentatives de desani aout 1978 , p.177.

مشار اليه في مؤلف د. الوليد صالح عبد العزيز – دور السياسة الضريبية في تحفيز الاستثمارات في ظل التطورات العالمية المعاصرة – مرجع سابق – ص291.

5- ضرورة توفر صفات خلقية والتي من اهمها الامانة والعفة والعدالة لدى رجالات الجهاز الضريبي .

وهكذا اذا ما تم اختيار الموظف لعمله بالادارة الضريبية وفق الاسس والصفات السابقة، وحسن التطبيق المستند الى المباىء والقواعد الاخلاقية ، وجب ان يلقى الموظف من التقدير الادبي والمادي ما يشجعه على التمسك بعمله وعلى بذل الجهد لتحسين جودة العمل والاخلاص فيه.

اذن يجب على الدولة ان ترفع من شأن هؤلاء الموظفين وتجزل لهم العطاء وفقا لما يؤدونه من جليل الاعمال وجسيم المهام ، وعليها ايضا ان توفر لهم من الضمانات ما يجعلهم قائمين على اعمالهم دون خوف ، فلا يكون تقديرهم العادل وقراراتهم في فرض الضريبة سببا في مساءلتهم الادارية[32].

واذا كانت الادارة الضريبية بالمفهوم الحديث قد اصبحت جهازا ضخما تمتزج فيه العناصر الادارية والقانونية والمالية ويستخدم وسائل حديثة للمعلومات والحفظ والاحصاءات المختلفة ، فانه يتعين ان يتم تنظيم مثل هذا الجهاز بحيث يؤدي دوره بكفاءة عالية ، ولعل اهم الاعتبارات في هذا الشأن هو حسن اختيار العاملين في الجهاز الضريبي ومتابعة تدريبهم ومراقبتهم المستمرة[33]. وعليه فان نقطة الارتكاز الاساسية في اصلاح اي جهاز ضريبي هي انتقاء

---

[32] من الايجابيات التي كانت تحسب للادارة الضريبية العراقية وجود نظام الحوافز المالية لموظفي الجهاز الضريبي وعلى ضوءه كان يحسب للموظف نسبة معينة من الايرادات الضريبية ، وهذا النظام كان يحصن الموظف من الانحراف والفساد الاداري ويجعل حياته ومعيشته كريمة دون ان تمتد يده الى الرشوة وما غير ذلك من الانحرافات الوظيفية حسب ما نعتقده . ولكن بعد احتلال العراق واستلام الحاكم المدني بول بريمر لادارة العراق , الغى هذا النظام رغم مطالبات الادارة الضريبية باعادة العمل به لما له من فؤائد كثيرة . الا انها لم تفلح لحد الان بذلك . انظر في التعليمات المالية برقم (1) لسنة 1999 والمنشورة بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 3771 في 1999/4/26 ، فقد نصت المادة الاولى منا وكما يلي : =

= تخصص نسبة 2.5% اثنتين ونصف من المئة من مبلغ الحصيلة الضريبية السنوية للهيئة العامة للضرائب المنصوص عليها في البند اولا من قرار مجلس قيادة الثورة المرقم بـ 162 في 1998/10/7 وتوزع كالاتي:

أ – نسبة لا تزيد على 2% اثنتين من المئة من مبلغ الحافز المنصوص عليه في هذه المادة حوافز لمنتسبي مركز وزارة المالية المنصوص عليها في البند ثانيا من القرار يحددها وزير المالية .

ب- ما لا يقل عن نسبة 50% خمسين من المئة ولا يزيد على نسبة 80% ثمانين من المئة من المبلغ المتبقي ، والمنصوص عليها في الفقرة 1 من البند ثالثا من القرار، حوافز لمنتسبي الهيئة العامة للضرائب تحدد سنويا بقرار من وزير المالية .

جـ- نسبة لا تقل عن 10% عشر من المئة من المبلغ المتبقي المنصوص عليها في الفقرة 2 من البند ثالثا من القرار، مكافات تشجيعية للعاملين في القطاعات الساندة للعمل الضريبي

د – يخصص المبلغ المتبقي المنصوص عليه في الفقرة 3 من البند ثالثا من القرار للصرف في مجالات تطوير العمل في الهيئة، وللوزير تدوير المبلغ غير المصروف الى السنة المالية التالية.

[33] د. رمضان صديق – اصلاح الادارة الضريبية احد الركائز لتحسين مناخ الاستثمار – بحث مقدم الى المؤتمر الضريبي لمنظمة مديري ضرائب افريقيا في الفترة من 5 الى 12 ديسمبر 1996 – ص547.

الموظفين لانهم عمود هذا الجهاز وعنصره البشري الذي يقوم على تنفيذ السياسات الضريبية في الدولة ويؤثر بفكره وسلوكه على مصداقية هذه السياسة .

ثانياً : استقلال الادارة الضريبية

إن من مقومات رفع كفاءة الجهاز الضريبي هو تمتع الادارة الضريبية بقدر من الاستقلال حتى تكون لديها درجة من المرونة في عملها مما يجعلها قادرة على اجراء المتغيرات التنظيمية والاجرائية المناسبة في الوقت الملائم وذلك للاستجابة الى ما تحتاجه الدولة من زيادة في الايرادات الضريبية من خلال اعطاءها السلطة في اتخاذ القرارات الادارية المتعلقة بالتنظيم والموظفين ومعدلات الرواتب والاجور والتشغيل وشراء او تاجير اماكن العمل دون الرجوع الى وزارة المالية .ويفيد هذا الاستقلال في تجنب القيود الادارية التي تفرضها القواعد العامة لتعيين وترقية الكفاءات ، او استثمار الموارد بالدوائر الضريبية على نحو افضل .

ان هذا الاستقلال للادارة الضريبية يحميها من خطر تدخل الساسة في اعمالها لصالح فئات معينة ، او الاضرار بفئات اخرى لاغراض ضريبية ، حيث تتعرض العديد من الادارات الضريبية من الضغط عليها من قبل بعض اصحاب النفوذ للحصول على معلومات تضر بمنافسيهم او لمعاملتهم ضريبيا على نحو تحقق منافع خاصة لهم ، مما يفقد المكلفين الثقة في نزاهة الادارة الضريبية او حيادها ويقلل من حماسهم في التوجه نحو الاذعان الطوعي[34]. إن الاستقلالية للادارة الضريبية لا تعني ان تنسلخ عن النظام القانوني للوحدات الادارية في الدولة وتسبح وحدها في فضاء فسيح ، بل يجب ان يقترن مع هذه الاستقلالية نظام فعال للرقابة الداخلية والرقابة المستقلة على اعمالها تضمن عدم اساءة الادارة الضريبية لوضعها المستقل او تجاوز حدودها[35].بمعنى اخر ان هذه الاستقلالية للادارة الضريبية لا ترقى الى مستوى الاستقلالية التي تتمتع بها البنوك المركزية او الوزارات مثلا ، وانما يكفي ان تتمتع بالحرية في استخدام مواردها الذاتية واعطاءها سلطة تعيين موظفيها او الاستغناء عنهم ومما يترتب على ذلك من قرارات تشغيلية بعيدا عن القواعد التي تحكم الوظيفة العامة في مختلف الادارات الحكومية الاخرى ، اي ان المطلوب هو منح هذه الادارة ما يمكن ان نطلق عليه شبه الاستقلالية

(Semi autonomou) وعلى سبيل المثال من الدول هنا التي تقتدي بهذه التجربة هي اسبانيا ، التي تمنح ادارتها الضريبية الاستقلالية المطلوبة في عملها الوظيفي[36].

---

[34] Katarina Ott .TAX ADMINISTRATION REFORM IN TRANSITION: THE CASE OF CROATIA. Institute of Public Finance. April 1998.

[35] د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – مرجع سابق – ص140-141.

[36] TAX ADMIMINSTRATION – Missing Independent Contractors information returns not always detected.

والسؤال هنا هل تعتبر الهيئة العامة للضرائب في العراق تتمتع بالاستقلالية في اداء عملها الوظيفي؟ للاجابة نقول انه وفقا للنظام القانوني للادارات الحكومية العراقية فانها لاتتمتع بالاستقلالية باداء وظائفها ، فلا يمكنها القيام بوظائفها دون الرجوع القيادات الادارية التي تتبعها ممثلة بوزارة المالية كون الاخيرة اعلى الهرم فيما يخص الادارة الحكومية المالية والهيئة العامة للضرائب من ضمنها . فعلى سبيل المثال يتم تعيين موظفي الهيئة بقرار وزاري او موافقة الوزير، فلايستطيع مدير الهيئة تعيين موظف اداري بقرار من عنده انفرادا اذا لم يستحصل موافقة الوزير او ان الاخير نفسه يقوم بتعينه[37].

كما ان الحصول على الموارد المالية الاخرى من ايجار العقارات او بيعها مثلا تنطبق عليها نفس قواعد البيع والشراء السارية على جميع الادارات الحكومية والتي نظمها قانون بيع وايجار اموال الدولة (العراقي) رقم 32 لسنة 1986. ولذلك نرى وبتواضع ضرورة منح الادارة الضريبية العراقية بعض الاستقلالية المالية والادارية عن وزارة المالية ، لكي تستطيع القيام بوظائفها على النحو الذي يمكنها من حسن استخدام الموارد المالية في دعم الالتزام بالقانون .

ثالثاً : خصخصة الادارة الضريبية

قد يبدو غريبا الحديث عن الخصخصة (privatization) في مجال الادارة الضريبية، اذ ان تنظيم الاستقطاع الضريبي فنيا واداريا تعبير صارخ عن السيادة الضريبية للدولة، والتي لا يعقل او يقبل التنازل عنها للقطاع الخاص .

فمرفق الضرائب كان ولا يزال من المرافق التقليدية التي تندرج في اطار وظائف الدولة الحارسة التي لايمكن خصخصتها او الموافقة عليه وان كان ممكنا عملا لدى غلاة انصار الفكر الليبرالي المعاصر[38] اما مفهوم الخصخصة (التخصيصية) للادارة الضريبية في معناها المعاصر فلا ينطوي على نقل السيادة الضريبية الى القطاع الخاص ، وانما يعني فقط فرز وتجنب بعض الاعمال التي تقوم بها الادارة الضريبية وتكليف القطاع الخاص بها ، لحساب الادارة الضريبية وفق ضوابط وتحت رقابة الادارة الضريبية بهدف ترشيد موارد الادارة الضريبية والارتقاء بقدراتها وامكاناتها في النهوض بوظائفها بكفاءة وفاعلية وقيامها بالاعمال الاكثر اهمية وترك بعض الاعمال الثانوية للقطاع الخاص. فقد شرعت العديد من الدول المتقدمة والنامية في اعادة هيكلية الادارة الضريبية باتجاه ادارة مرفق الضرائب بعقلية القطاع الخاص[39]، بحيث تتحول الادارة

---

[37] تجدر الاشارة هنا ان قانون الخدمة المدنية العراقي المعدل رقم 24 لسنة 1960 والمنشور بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 300 في 6 / 2 / 1960 يشير صراحة الى ان قرار تعيين الموظف يكون من الوزير او من يمثله او من الرئيس الاداري غير المرتبط بوزارة . انظر المادة (24) من القانون انف الذكر.

[38] د. صلاح زين الدين – الاصلاح الضريبي – منشورات دار النهضة العربية – القاهرة – 2000 – ص207.

[39] نشير هنا للفائدة العلمية ، ان من الدول التي شرعت بالخصخصة هي بيرو منذ عام 1991 بحيث قلصت اعداد موظفيها من 3000 شخص الى 800 شخص ، كما منحت العاملين لديها حوافز مشجعة في اطار

الضريبية الى مرفق خدمات وليس مرفق جباية ويتحول المكلف من مجرد دافع ضريبة (Tax payer) الى عميل او زبون (client customer)، يحصل على الخدمة المتمثلة في اعانته على الوفاء بالتزماته الضريبية تجاه الدولة باقل تكلفة حدية مالية ونفسية ممكنة ، في اطار من الجودة الشاملة (Quality) بمعناها الواسع في ادارة المشروعات الخاصة ، وذلك انطلاقا من فكرة ان المكلف لايعمل لمصلحة الادارة الضريبية (الجبائية)، وانما هو من يعمل لمصلحته . فلم يعد مقبولا في ظل العولمة النظر الى المكلف على انه طرف سلبي او بمثابة تبرع بمبلغ الضريبة ، بل ينبغي معاملته على انه زبون او عميل يحتاج الى الرعاية والعناية والعون[40].

اما الاعمال الضريبية التي يمكن خصخصتها ، وبالتالي تطوير الادارة الضريبية فهي كما يلي:

1- اعداد الاقرارات الضريبية من قبل خبراء فنيين معتمدين لدى الادارة الضريبية

2- طبع وتوزيع واستلام كافة نماذج الاقرارات والبيانات الضريبية

3- تقييم الاصول المالية والعينية توطئة لفرض الضريبة عليها

4- تحصيل الضريبة مقابل عمولة معينة وفق اسلوب الحجز من المنبع

5- تحصيل الديون الضريبية بالتفويض لقاء عمولة او البيع باسعار خصم معينة

6- فحص ومراجعة الاقرارات الضريبية قبل اعتمادها من قبل الادارة الضريبية في فرض الضريبة.

رابعاً : الادارة الضريبية الالكترونية

لقد اثرت التقنية العلمية والثورة الالكترونية الراهنة على اليات عمل النظام الضريبي، بحيث تغيرت في ظلها انماط وطبيعة العلاقة التي باتت تربط المكلف بالادارة الضريبية، وحدت من قدرة الاخيرة على النهوض بوظائفها على خير ما يرام ، ولاسيما في ظل تعاظم القدرة على التهرب الضريبي باستخدام الاساليب التكنولوجية الحديثة في مزاولة النشاط الاقتصادي[41]. ولعل

معايير جودة عالية كما هو الحال في القطاع الخاص ، وطبقت نظام الاستقالة المبكرة الاختيارية بمنح الحوافز المشجعة على ذلك , انظر في ذلك تفصيلا : =

S. Fuentes Acurio et al : Reform of the tax system and Administration, paper = presented at IDB seminar: "Tax Reform in Latin America and caribbean , Achievement and prospects " July 1993.

مشار اليه في مؤلف د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – مرجع سابق – ص154. كذلك انظر :

Katarina Ott " TAX ADMIMISTRATION REFORM IN TRANSITION: THE CASE OF CROATIA" occasional Paper No.5 , Institute of puplic Finance , April 1998, p.2.

التجربة الكرواتية في مجال اصلاح الادارة الضريبية.

[40] د. عصام عبد القادر الشهابي – ضوابط السياسة الضريبية في ظل العولمة الاقتصادية والمالية – مرجع سابق – ص433- 434.

[41] د. الوليد صالح عبد العزيز – دور السياسة الضريبية في تحفيز الاستثمارات في ظل التطورات العالمية المعاصرة – مرجع سابق – ص297.

اهم التحدَيات الضريبية المعاصرة التي تجابه الادارة الضريبية في ظل الثورة العلمية والتكنولوجية المذهلة اليوم هي كما يلي[42] :

1- صعوبة حصر المجتمع الضريبي ، اذ ان مزاولة النشاط الاقتصادي عبر شبكة الانترنت قد حد من قدرة الادارة على تحديد هوية المكلفين او محل اقامتهم او مزاولة نشاطهم او الحصول على المعلومات اللازمة في تحديد المعاملة الضريبية الملائمة . فمعظم البيانات المتاحة لكترونيا على شبكة المعلومات الدولية لايمكن التعويل عليها في تحديد الالتزام الضريبي ، نظرا لعدم دقتها او يقينيتها ، اذ انها لم توضع اصلا للاغراض الضريبية[43].

2- صعوبة الاطلاع على البيانات المتاحة على شبكة الانترنت عن المكلفين ومتابعتها وقراءتها وتحليلها وتوظيفها في الاغراض الضريبية ، نظرا لارتباط غالبيتها بالتقنية الفنية المعقدة (codification) التي تحكم امكانية البحث عنها او الوصول اليها وعرضها بالشكل الذي يراد لها ان تظهر به ، لا بذلك الذي تريده الادارة الضريبية لها .

3- صعوبة مراجعة وفحص الاقرارات الضريبية اعتمادا على صدقية المخرجات الالكترونية كأدلة اثبات ضريبية ، اذ ما زالت على الرغم من التطورات التشريعية والاجتهادية ، حجية القيود والعقود الالكترونية ضعيفة نسبيا وغير معترف بها في العديد من دول العالم ومنها العراق مثلا، فلم ترق بعد الى مستوى قوة حجية الادلة الخطية ، كالدفاتر والسجلات التجارية والفواتير المكتوبة وما شابة ذلك .

4- صعوبة الجباية ، نظرا لاتساع نطاق استخدام وسائل الدفع الالكتروني في تسوية مختلف المعاملات والصفقات التجارية التقليدية والالكترونية . فالنقود الالكترونية وماجرى مجراها قد حدَّت من امكانية تتبع الحسابات المصرية والحجز عليها استئداء لدين الضريبة ، كما ان غياب الوسيط التقليدي في مجتمع التجارة الالكترونية قد حد من فاعلية نظم الخصم والاضافة والتحصيل لحساب الضرائب المفروضة ، لدرجة ان ما يرد الى الخزانة العامة عبر وسطاء البيع والشراء بطريق الحجز عند المنبع كاد يختفي تماماً[44].

ولقد أنشأت العديد من الادارات الضريبية في مختلف دول العالم مواقع الكترونية لها على شبكة الانترنت (Inland revenue)[45] تمثل جسرا او قناة تواصلية الكترونية يتمكن من

---

[42] د. رابح رتيب – ضريبة التجارة الالكترونية – بحث منشور ضمن شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) على الموقع الالكتروني التالي : www.arablawinfro.co – الدليل الالكتروني للقانون العربي – ص16- 17.

[43] د. رابح رتيب – نفس المرجع – ص17.

[44] لتفصيل اكثر انظر : د. ومضان صديق – الضرائب على التجارة الالكترونية – منشورات دار النهضة العربية – القاهرة –2001 – ص 243 – 249 .

[45] انظر على سبيل المثال موقع وزارة المالية في الجمهورية اللبنانية الذي يتيح للمتصفح الحصول على المعلومات الوافية حول ماهية الضرائب وانواعها والغرامات عند المخالفة الضريبية :

(www.Finance.gov.lb)

كذلك انظر الموقع الالكتروني للهيئة العامة للضرائب في جمهورية العراق :

خلالها المكلف الاتصال بالادارة الضريبية لاغراض الضريبة المستحقة عليه . وهذا يفترض وجود برامج خاصة متاحة بالمجان على الشبكة الدولية يتعرف من خلالها المكلف على الضريبة المفروضة عليه وكيفية تقديرها وتوريدها الى الادارة الضريبية الكترونيا ، ثم يمنح كودا ضريبيا خاصا به (user Identity) ممهورا بالرقم السري الذي يختاره لذلك ، بعد الفراغ من عملية التسجيل الالكتروني لدى الادارة طبعا ، لاستخدامه فيما بعد لتقديم الاقرارات الضريبية الالكترونية وتسديد الضريبة واجبة السداد على اساسها الكترونيا من خلال الخدمة الذاتية (Automoted service Bureau) التي تتيح له امكانية توريد مبلغ الضريبة المستحقة الى الادارة بطرق الدفع الالكتروني المعتمد . خلاصة القول ان نماذج الادارة الضريبية الالكترونية ، انما تعكس النهج الاستباقي في تطوير الكيفية التي يعمل من خلالها النظام الضريبي . فالقضاء المعلوماتي يتميز بسعة الامتداد وتوليد القيمة من خلال المعلومات او تجميع المنتجات في حزم وتفتيت الانتاج وهذا من شأنه مضاعفة الضغوط على الادارة الضريبية التي ينبغي عليها تطوير اليات عملها وتوظيف تكنولوجيا المعلومات الرقمية في تحسين جودة خدماتها الضريبية[46].

المطلب الثاني : حوافز الاذعان الضريبي

من اجل دعم التزام المكلف بالقانون الضريبي علينا ان نوفر له الحوافز التي تشجعه على هذا الالتزام ، بما يتلائم مع ظروف كل مكلف ، فالمكلفون الذين ظلوا سنوات عدة متهربون من اداء الضرائب ، واوشكوا ان يصيبهم اليأس لثقل الضرائب والغرامات التي يمكن ان توقع عليهم من جراء هذا الالتزام ، فيمكن تشجيعهم من خلال نظام للعفو الضريبي ، يتجاوز عن اخطاء الماضي مقابل الالتزام بالقانون الضريبي.وينبغي توفير الوسائل التي تجعل هذا الالتزام طوعيا قدر الامكان ، عن طريق تبسيط الاجراءات الضريبية ، مع العناية بكبار المكلفين ، على قدر حجم مساهمتهم في اجمالي الحصيلة الضريبية .

ومن هذا المنطلق فاننا سنبين اهم الحوافز التي تشجع على الالتزام الضريبي في اربعة فروع هي كما يلي :

الفرع الاول : العفو الضريبي

الفرع الثاني : تبسيط الاجراءات الضريبية

الفرع الثالث : تشجيع الالتزام الطوعي

الفرع الرابع : العناية بكبار المكلفين

(www.iraqtax.org)

وكذلك الموقع الالكتروني لمصلحة الضرائب في جمهورية مصر العربية :

(www.incometax.gov.eg)

[46] انظر في هذا التوجه ايضا :

د.عصام عبد القادر الشهابي – ضوابط السياسة الضريبية في ظل العولمة الاقتصادية والمالية – مرجع سابق – ص439.

الفرع الاول : العفو الضريبي

يراد بالعفو الضريبي (Tax Amnesty) بأنه نظام يمنح المكلف ضمانة ضد العقاب من التهرب الضريبي بكافة صوره ، عندما يبادر بالابلاغ عن وضعه الضريبي قبل اكتشاف تهربه، وذلك خلال الفترة التي يحددها القانون للعفو الضريبي[47].

بمعنى اخر ، ان نظام العفو الضريبي يحدد فترة زمنية معينة لاتفرض فيها العقوبات المقررة قانونا على المكلف المتهرب من اداء كل او بعض الضرائب المستحقة عليه ، مقابل المبادرة الذاتية من هذا المكلف بالابلاغ عن الحقيقة الى ادارة الضريبة خلال هذه الفترة . وبذلك يكون المكلف المتهرب قد منح الفرصة التي تحوله من مخالف للقانون الى ملتزم به ، دون ان يتعرض لعقوبات مخالفته.

ويرى بعض الفقه المالي والضريبي[48] ان العفو الضريبي هو ثمن التمييز باعتبار ان الحكومة تسعى الى زيادة الايرادات الضريبية عن طريق تهديد الافراد والمنشات بتوقيع العقوبات المالية والجنائية على غير الملتزمين ، ومن ثم فان الضريبة هي المقابل الذي يدفعه هؤلاء المكلفون لتجنب تلك العقوبات . وبذلك تكون الحكومة قد باعت الخدمة (الافراج المالي) بسعر معين ، وهذا السعر هو الذي يدفعه المكلف في العفو الضريبي للحصول على معاملة مميزة تجنبه توقيع العقوبات عن مخالفات وقعت منه في الماضي .

اما مزايا هذا النظام فهو يمتاز بما يلي :

1- تقليص حالات التهرب الضريبي ، بحيث يشجع هذا النظام بعض المكلفين المتهربين الى التقدم طواعية للتسجيل الضريبي ، الذين ظلوا فترات يعملون في القطاع غير الرسمي وبعيدا عن اعين الجهات الضريبية ، وذلك نجد ان هذا النظام يفتح صفحة جديدة في علاقة المكلف بالادارة الضريبية .

2- يمكن هذا النظام حصول الخزانة العامة على بعض مستحقاتها الضريبية التي ضاعت بسبب هذا التهرب ، وذلك بتكلفة ادارية اقل ، وبالتالي يوفر فرصة الحصول على ايرادات ضريبية اضافية في وقت قصير ، وهو الوقت المحدد قانونا لتطبيق نظام العفو .

---

[47] لمزيد من التفصيل انظر :

د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – مرجع سابق – ص201– 238.

[48] Carla Marchese and Alberto cassone : Tax amnesty as price –discrimination behavior by a Monopolistic Government International Center for Economic Research . Torino, Italy, Sep, 18, 1998, p. 2.

مشار اليه في مؤلف د. رمضان صديق – الادارة الضريبية الحديثة – مرجع سابق – ص201.

كذلك انظر : د. ناجي التوني – وقائع ورشة العمل عن سياسات الضرائب في الاقطار العربية – مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية – من اصدارات المعهد العربي للتخطيط – الكويت – المجلد الثالث – العدد الاول – ديسمبر – 2000 – ص93-105

3- اثره الايجابي في المستقبل حيث ينضم هؤلاء المكلفون المستفيدون بالعفو الى قائمة المكلفين الذي يستوون في دفع الضرائب المقررة عليهم قانونا في المستقبل . ويذهب بعض الفقه المالي ابعد من ذلك بالقول انه وسيلة مهمة من وسائل الاصلاح الضريبي وذلك بالعفو عن السنوات السابقة للمكلف ما قبل الاصلاح الضريبي.

ومع ذلك فان هذا النظام يعاب عليه ببعض العيوب نورد منها وكما يلي :

1- انه يتضمن بالحقيقة مكافاة للمكلف غير الملتزم على حساب المكلف الملتزم ، فالمكلف الذي تأخر او تهرب من دفع الضريبة لسنوات عدة ، حصل على اعفاء من العقاب ، رغم استفادته من مبلغ الضريبة في الاثراء غير المشروع ، بينما حرم المكلف الملتزم من استثمار مال الضريبة الذي اقتطعه طواعية في المواعيد المقررة .

2- ان تكرار تطبيق لنظام العفو في دولة ما خلال فترات دورية ، يعطي اشارة خاطئة بان التهرب من الضريبة لن يلقى عقابا صارما .

3- لا يمثل العفو الضريبي سياسة ضريبية ناجحة على المدى الطويل فهو لا يشجع على الالتزام الاختياري للقانون ، وانما يجعل امر الالتزام الضريبي مساومة بين الادارة الضريبية والمتهربين ، يتوقف على مدى ما يقدمه التشريع الضريبي بين الحين والاخر من تنازلات مقابل انصياعهم للقانون . اما موقف المشرع العراقي من نظام العفو الضريبي ، فيلاحظ انه بعد التغيير في العراق عام 2003 والاحتلال الاميركي له ، فقد لجات الادارة المدنية للحاكم المدني بول بريمر(سلطة الائتلاف المؤقتة) عام 2003 الى اصدار عفو ضريبي لجميع المكلفين المتخلفين عن اداء الضرائب، واعتبر الامر المرقم (37) لسنة 2003[49] , سنة 2003 المالية سنة عدم تحاسب ضريبي لجميع المكلفين ، وان يتم السداد للضرائب اعتبارا من السنة المالية 2004، ويعد هذا العفو اخر عفو ضريبي صدر من قبل الدولة العراقية . اما في مصر فان قانون ضريبة الدخل رقم 91 لسنة 2005[50] قرر نظاما للعفو الضريبي شاملا ضريبتي الدخل والمبيعات للمكلفين للذين لم يسبق لهم التسجيل او تقديم اقرارات، او خضعوا لاي شكل من اشكال المراجعة الضريبية من قبل مصلحة الضرائب العامة.

خلاصة القول هنا ان نظام العفو الضريبي يعني فتح صفحة جديدة مع هؤلاء الاشخاص من الافراد او الشركات او الجهات ، وعدم مطالبتهم بالضرائب ومقابل التاخير (المبالغ الاضافية) والغرامات او اية ضرائب اضافية وغيرها من مبالغ كان يتعين عليهم اداءها عن السنوات السابقة التي لم يتحاسبوا عنها ضريبياً.

الفرع الثاني : تبسيط الاجراءات الضريبية

---

[49] انظر الامر المرقم (37) لسنة 2003 والصادر في 19/9/ 2003 (سلطة الائتلاف المؤقتة) والمنشور بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 3980 في 2003/3/1 .

[50] انظر المادتان (4 , 5) من قانون ضريبة الدخل المصري رقم 91 لسنة 2005.

من اجل تحقيق الاذعان للقانون الضريبي ، ينبغي ان يحدد القانون المكلفين الذين يطلب منهم هذا الالتزام ، ويعفى الاخرين منه ، طالما كان في الامكان تحصيل الضريبة من الجميع دون تهرب. بعبارة اخرى ، فان تقليل عدد الملزمين مباشرة امام الادارة الضريبية ، يركز جهد هذه الادارة في الحد من تهربهم. ويتوقف ذلك على نوع الضريبة ، ففي الضريبة على الدخل مثلا فان التوسع في نظام الحجز من المنبع يحقق هذا الهدف ، حيث يلتزم اصحاب العمل بحجز ضريبة المرتبات وتوريدها نيابة عن العمال ، ومن ثم يعفى هؤلاء العمال من تقديم الاقرارات والتعامل مباشرة مع السلطة المالية. اذن تذهب معظم التشريعات الضريبية الى الاخذ بنظام الحجز من المنبع من خلال تحصيل الضريبة على المرتبات والاجور عن طريق المنبع ، اي الزام صاحب العمل بحجز الضريبة المستحقة على راتب العامل او اجره قبل منحه اياه وتوريدها نيابة عنه الى السلطة المالية في المواعيد المحددة . وبالتالي يتيسر دفع الضريبة بها ، دون ان يتكبد المكلف (المستخدم) عبء التعامل مع الادارة الضريبية .

ولهذا النظام عدة طرق منها[51]:

1- **الطريقة المبسطة** : وبمقتضاها تحدد الادارة الضريبية جدولا للحجز من المنبع شهريا ، ويراعي اختلاف شرائح الاجور ، دون ان تقوم الادارة بتسوية الضريبة الاجمالية في نهاية السنة لحساب الفرق بين الضريبة التي حصلت شهريا والضريبة المستحقة فعلا عن الراتب او الاجر السنوي ، وذلك للحفاظ على بساطة النظام وسهولته دون تعقيد .

2- **الطريقة التجميعية او التراكمية** : تسمح هذه الطريقة بان يعاد حساب اجمالي الالتزامات الضريبية المقررة على العامل (المستخدم) في كل فترة ، حتى يطابق ماحجز من المنبع مع ما هو مستحق من الضريبة حتى تاريخ حسابها ، فاذا كان ما تم حجزه لحساب الضريبة اقل مما هو مقرر حجز الفرق من مرتب الشهر التالي.

3- **طريقة التسوية السنوية** : تجمع هذه الطريقة بين الطريقتين السابقتين ، فهي تحجز الضريبة على المرتبات والاجور من المنبع في كل مرة يحصل فيها العامل على مرتبه او اجره ، كما يتم في الطريقة البسيطة ، وتسمح بتسوية الضريبة اعادة حسابها على نحو صحيح كما تقرر الطريقة التراكمية ، ولكنها تختلف عنها في ان هذه التسوية لا تتم بصورة دورية ، وانما مرة واحدة في نهاية السنة .

وقد يتجاوز تبسيط الضريبة على المكلف مجرد الاعفاء من تقديم الاقرار ، الى حد قيام جهات اخرى باعداد الاقرارات وتقديمها الى الادارة الضريبية .

ويأخذ المشرع العراقي بنظام الحجز من المنبع وتسميه الادارة الضريبية بالاستقطاع المباشر هنا , فقد الزم المشرع العراقي المستخدم (بكسر الدال) بان يقدم الاقرارات الضريبية عن

---

(51) FORUM ON TAX ADMINISTRATION, Information Note, General Administrative Principles: Corporate governance and tax risk management , July, 2009, p.16.

مستخدميه (بفتح الدال) وكذلك توريد الضريبة المستحقة عليهم ، فقد نصت المادة (17) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على ما يلي :

"1- على المستخدم (بكسر الدال) ان يقطع الضريبة المستحقة على مستخدميه (بفتح الدال) مما يدفعه لهم او لمن يقوم مقامهم من المبالغ النقدية والعينية والرواتب التقاعدية وما في حكمها الخاضعة للضريبة ويدفعها الى السلطة المالية اعتبارا من بداية السنة التقديرية بالصورة التي يعينها الوزير.

2- للمستخدم (بكسر الدال) ان يزيد او يخفض مقدار الاقساط التي يقطعها وفق هذه المادة لتعديل الزيادة والنقص في مقدار الضريبة التي يجب استيفاؤها خلال السنة التقديرية.

3- المستخدم (بكسر الدال) ملزم ان يسلم الى السلطة المالية مبلغ الضريبة التي ترتب عليه قطعه بمقتضى احكام هذه المادة بمقتضى احكام هذه المادة وان لم يقطعه من الرواتب والمخصصات المستحقة لمستخدميه بفتح الدال وله ان يستوفي الضريبة التي دفعها على هذا الوجه مما يتحقق عليه دفعه لمستخدميه بعدئذ.

4- يلزم المستخدم (بكسر الدال) بدفع المبالغ الاضافية المنصوص عليها في المادة الخامسة والاربعين اذا لم يسلم الضريبة الى السلطة المالية خلال 21 يوما من المواعيد التي يعينها الوزير.

5- ليس في هذه المادة ما يمنع السلطة المالية من طلب تقرير الدخل بمقتضى المادة السابعة والعشرين من هذا القانون من اي مستخدم (بفتح الدال) " . كذلك نصت المادة (18) من القانون ايضا على "1 – على كل مستخدم (بكسر الدال) ان يقدم تقريرا الى السلطة المالية خلال المدة التي تعينها في الطلب يتضمن ما ياتي :

أ- اسماء مستخدميه وعناوينهم والرواتب والمخصصات والمبالغ التي تدفع لهم .

ب- اسماء وعناوين الذين يتقاضون منه او بواسطته رواتب تقاعدية ومخصصات وما في حكمها ومقدارها .

2 – يعتبر مدير الشخص المعنوي او احد كبار موظفيه الذي يتولى ادارته مستخدما (بكسر الدال) لاغراض هذه المادة .... " .

مجمل القول تلعب الاجراءات المسبطة دورا مهما في الحد من عدم الالتزام الضريبي ، وتخفيف العبء على كل من المكلف والادارة الضريبية للوفاء بالالتزامات القانونية .

الفرع الثالث : تشجيع الالتزام الطوعي

لعل من اهم مبادىء اصلاح الادارة الضريبية التي تلقى قبولا عاما هو تشجيع المكلفين على الالتزام الاختياري او الطوعي ، وان عقاب المتهرب وملاحقة المكلفين المتخلفين ليست

غاية في بذاتها تسعى اليها الادارة الضريبية ، حتى وان كان الخوف من توقيع العقاب عليه هو الدافع الذي اضطره الى الوفاء طواعية بالتزاماته[52].

ويراد بالالتزام الطوعي ، قيام المكلف بالاذعان للالتزامات الضريبية دون تدخل من موظفي ادارة الضريبة او قيام المكلف بالاخطار عن النشاط وتقديم الاقرارات والمعلومات الضريبية والتقدير الذاتي والصحيح للضريبة ، ودفع الضريبة المستحقة عليه ، وذلك كله في المواعيد المقررة ودون ان تتخذ ضده اي اجراءات لاجباره على هذا الالتزام .

الفرع الرابع : العناية بكبار المكلفين

لقد اصبح من المقبول في الفكر الضريبي ان اختلاف حجم نشاط المكلف يتطلب اختلاف في المعاملة الضريبية ، من حيث تقسيم المكلفين الى فئات تشمل صغار المكلفين وكبار المكلفين ، بحيث ان العبء الضريبي يقع في الكثير من الدول على نسبة ضئيلة من المكلفين وهم يعرفون بكبار المكلفين[53]. ويتم تصنيف الادارة الضريبية لكبار المكلفين بناء على معايير مختلفة ، منها رقم الاعمال، ومجموع الدخل السنوي ، حجم الاصول او قيمتها ومستوى الصادرات والواردات ونوع النشاط . ويلاحظ هنا بان الاهتمام بكبار المكلفين لا يعني اهمال صغار المكلفين ، بل يجب ان يتواكب ذلك مع تقرير نظام مبسط لفرض الضريبة وتحصيلها على صغار المكلفين ، ومعاونة المنشات المتوسطة والصغيرة الحجم على الوفاء بالتزاماتها الضريبية . ويعاني كبار المكلفين من مشكلات خاصة بالاذعان الضريبي تختلف نسبيا عما يعانيه غيرهم من المكلفين ، فهم يديرون منشات كبيرة في الحجم ومتنوعة الانشطة وموزعة على مناطق متعددة داخل الدولة ولهم معاملات خارج الدول (استيرادا وتصديرا او فروعا او مراكز رئيسة) ويعمل لديهم مهنيون محترفون في المحاسبة والقانون والاقتصاد. ولهذا اصبحت العديد من الدول تخصص وحدات ادارية تعنى بحصر وفحص وتحصيل الضريبة من كبار المكلفين ، كما هو الحال كل من ارجواي وبوليفيا واليمن ، كذلك انشأت روسيا وحدة لكبار المكلفين تختص

---

[52] انظر في ذلك : د. عصام عبد القادر الشهابي– ضوابط السياسة الضريبية في ظل العمولمة الاقتصادية والمالية – مرجع سابق – ص 439– 450 . فهو يقول هنا " ان دعم الالتزام الضريبي يتطلب الحد من السلطة التقديرية للادارة الضريبية ، التي غالبا ما تمخض عن سوء استخدامها او التعسف في استعمالها نتائج سلبية في الالتزام الضريبي العام ولقد تطورت في الاونة الاخيرة عدة اساليب الغاية منها الحد من هذه السلطة التقديرية ، بغية تعزيز ودعم الالتزام الضريبي الطوعي منها : نظام الفحص بالعينة ونظام الربط الذاتي ونظام القرارات المسبقة " .

[53] FORUM ON TAX ADMINISTRATION, Information Note, General Administrative Principles: Corporate governance and tax risk management , July, 2009, p.8.

بمحاسبة المكلفين المشتغلين بالمجال النفطي والغاز[54]. ولهذا دعوتنا للادارة الضريبية العراقية الى الاخذ بهذا النظام وتخصيص وحدة ادارية في الهيئة العامة للضرائب مهمتها التعامل مع كبار المكلفين ونشير هنا خاصة المستثمرين بعد الانتهاء من فترة الاعفاء الضريبي الممنوح لهم لما يخلق من ثقة متبادلة بينهم وبين الادارة الضريبية . ولكن ما هي الخطوات اللازمة لتدعيم جسور الثقة بين المكلف والادارة الضريبية وتحسين العلاقة بينهما ؟ للاجابة على التساؤل فاننا ملزمون بتخصيص المطلب التالي من هذه الدراسة لذلك .

المطلب الثالث : تدعيم جسور الثقة بين المكلف والادارة الضريبية

بيَنا فيما سبق ان العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية هي علاقة مهمة وحتمية ، فهي مهمة جدا من حيث انها تؤدي الى تحصيل المبالغ اللازمة للمساهمة في نفقات الدولة ، وبالتالي تحمل الافراد جزءا من الاعباء العامة المتمثلة في النفقات العامة ، وهي علاقة حتمية من حيث انها مفروضة على الطرفين بالقانون وليست علاقة اختيارية ، ومن المسلم به ان اية علاقة بين طرفين او اكثر تحكمها ضوابط لا ارادية او جبرية ، لابد وان تكون محل نزاع دائم بسبب عدم رضا احد طرفي هذه العلاقة على الاقل بما هو مفروض عليه قسرا وجبراً ، ومن هذا المنطلق كانت اهمية التفكير في تلطيف هذه العلاقة ومد جسور الثقة بين المكلف والادارة الضريبية لما له من اهمية قصوى ليست في صالح المكلف فقط وانما ايضا في صالح الادارة الضريبية.ولتحسين هذه العلاقة نحتاج الى خطوات عملية لتحديد الضريبة وبيان كيفية تحسينها وهذا ما سنتناوله تباعا وكما يلي :

اولاً : التقارب بين المكلفين والادارة الضريبية خلال مرحلة تقدير الضريبة

مما لا شك فيه ان تدعيم جسور الثقة المتبادلة بين المكلفين والادارة الضريبية يزيل الى حد كبير عوائق العمل ، كما ان تدعيم العلاقة بين المكلفين وممثليهم تدعو الجميع من مكلفين ومحاسبين ومحامين وادارة ضريبية الى بذل الجهد الوفير لتدعيم هذه العلاقة تحقيقا للصالح العام الذي يعود على الجميع بالخير ، ووفق مايلي :

---

[54] Katarina Ott "TAX ADMIMISTRATION REFORM IN TRANSITION: THE CASE OF CROATIA" –occasional Paper No.5, Institute of puplic Finance, April 1998, p.2.

(التجربة الكرواتية في مجال اصلاح الادارة الضريبية)

ولذلك ادركت الادارة الضريبية العراقية اهمية العناية بكبار المكلفين للاهتمام بالمستثمرين خاصة , بعد انتهاء فترة الاعفاءات الممنوحة لهم وكذلك كيفية التعامل مع الشركات النفطية التي فرض عليها المشرع ضريبة نسبية قدرها 35% , ولذلك بادرت الى فتح وحدة العناية بهم لدى الهيئة العامة للضرائب . هذا ما جاء بالمقابلة التلفزيونية في قناة العراقية الفضائية بتاريخ 2012/5/7 في برنامج (من بغداد) مع مدير عام الهيئة الاستاذ كاظم علي عبدالله . ولذلك نعتقد وبتواضع ان دعوتنا كانت في محلها وصائبة هنا , وحسنا فعلت الادارة الضريبية العراقية.

1- حصر المكلفين[55] : ويعرّفه الفقه المالي والضريبي ، بانه الاساس الذي يقوم عليه صرح النظام الضريبي في فرض وتحصيل الضرائب ، اذا ان الغرض منه معرفة اسماء ومكان الخاضعين للضرائب سواء كانوا افرادا او جمعيات او هيئات . وان اي نقص او اي خطأ في عملية الحصر يترتب عليه ضياع اموال الخزانة العامة ، فضلا عن ان الحصر الجيد يؤدي الى تضييق فرص التهرب الضريبي[56].

وهناك عدة اساليب للحصر الضريبي في قانون ضريبة الدخل العراقي رقم 113 لسنة 1982 ، نذكر منها , الزام المكلف بان يقدم تقريرا الى السلطة المالية ، فقد نصت الفقرة الثانية من المادة (27) من القانون الضريبي اعلاه " على كل شخص مسجل او غير مسجل ان يقدم تقريرا قبل اليوم الاول من حزيران من السنة التقديرية اذا لم يطلب منه تقديمه باخطار خطي او باحدى طرق النشر". يتضح من النص السابق ، ان المشرع الضريبي قد الزم كل شخص له دخل سواء كان مسجل اي له ملف (اضبارة) ضريبي او غير مسجل اي يحقق دخلا ولكن لا يتحاسب عنه لدى السلطة المالية بان يقدم تقريرا عن الدخل المتحقق والا عد متهربا من دفع الضريبة . ويطرح هنا تساؤل هو كيفية تحقيق الثقة المتبادلة بين المكلف والادارة الضريبية خلال مرحلة الحصر الضريبي؟ للاجابة نقول ان هذه الثقة تتحقق عندما تلاحق الادارة الضريبية المكلفين المتهربين ، اذ ان ملاحقة هؤلاء المكلفين تكون الادارة الضريبية قد حققت مبدأ المساواة والشمول الذي من شأنه التقليل من شعور المكلفين الملتزمين بدفع الضريبة بعدم الرضا الحزن والاسى الذي ينتابهم نتيجة شعورهم او علمهم بان المكلف الذي بجواره ليس له ملف ضريبي ولا يسدد دين الضريبية ، ولذلك على الادارة الضريبية من اجل تلافي ذلك اتباع ما يلي :

1- البحث عن هؤلاء المكلفين وملاحقتهم من خلال الجولات التي يقوم بها موظفي السلطة المالية لحصر المجتمع الضريبي والتي تسمى بالمسح الضريبي المنوه عنها انفا.

2- عدم الاكتفاء بحصر المكلفين عن طريق الرخص والعقود والاخطارات الواردة للسلطة المالية. وتسمي الادارة الضريبية عرفا هذه الاخطارات التي ترد اليها من الجهات الحكومية حول تعامل المكلف معها بالمقتبسات .

3- الفحص الضريبي ، ويعني التحقيق الذي تجريه السلطة المالية من اجل الوصول الى الدخل الحقيقي للمكلف وبالتالي معرفة خضوعه للقانون الضريبي من عدمه ، ومن اجل ذلك يمنحها القانون حقا مهما يسمى حق الاطلاع[57].

---

[55] تسمي السلطة المالية في العراق الحصر الضريبي ، بالمسح الضريبي ، وهذه التسمية متداولة عرفا لدى الموظفين في الادارة الضريبية ، وليس هناك اشارة قانونية لهذه التسمية ، لذا اقتضى التنويه.

[56] د. جلال الشافعي – الموسوعة الضريبية والضريبة الموحدة على دخل الاشخاص الطبيعيين (الضريبة على ارباح شركات الاموال والضريبة على المبيعات) بلا دار نشر – بلا مكان نشر – 1999- ص 213 – 218 فقد نصت الفقرة (3) من المادة (27) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 بانه " للسلطة المالية ان تطلب من دوائر الدولة ..... استقطاع نسبة مئوية لاتتجاوز 10 % من المبالغ

وينقسم هنا المكلفون لدى السلطة المالية في العراق الى قسمين :

القسم الاول : مكلفون يلزمهم القانون بامساك دفاتر تجارية منتظمة

فقد الزم المشرع العراقي بعض الاشخاص بمسك السجلات التجارية بموجب نظام مسك الدفاتر التجارية رقم 2 لسنة 1985[58] لاغراض ضريبة الدخل .

وقد قسم النظام الاشخاص الذين الزموا بمسك الدفاتر التجارية الى ثلاثة اصناف هم :

1- الصنف الاول : وهم الذين الزمهم النظام بتدقيق حساباتهم وتصديقها من مراقب الحسابات وهم تسع فئات ، على سبيل المثال ، الشركات الواردة بالمادة (6) من قانون الشركات رقم 36 لسنة 1983.

2- الصنف الثاني : وهم الذين الزمهم القانون بمسك الدفاتر التجارية دون ان يشترط تدقيقها او المصادقة عليها من قبل مراقب الحسابات ، وانما اشترط فقط ان تكون معدة وفقا للاصول المتعارف عليها ، وهم احد عشرة فئة ، فعلى سبيل المثال الشركة البسيطة المنصوص عليها بالمادة (174) من قانون الشركات رقم 21 لسنة 1997 .

3- الصنف الثالث : وهم الذين الزمهم القانون بمسك دفاتر محاسبية حسب النموذج المعد من قبل السلطة المالية وحسب طبيعة كل مهنة او حرفة ، وهم اربع فئات ، فعلى سبيل المثال المهنيون كالاطباء والمحامين والمهندسين[59]. اذن نجد هنا ان المخمَن او مأمور الضرائب يقوم بتجميع كافة البيانات عن المكلف سواء كانت تخص دوائر الضريبة نفسها او عن طريق الاخطارات التي ترد اليها من الدوائر الحكومية والتي الزمها المشرع باخطار السلطة المالية بها التي تبين نشاط المكلف الاقتصادي والمتعلقة بالدخل الذي حققه وخضوعه للضريبة ، او من مكلفين اخرين يتعامل معهم المكلف محل الفحص سواء بالشراء او البيع وذلك قبل ان ينتقل الى مقر السلطة المالية لفحص الاقرار الضريبي والمستندات المؤيدة له والتحقق من صحة ما جاء به ، وله ايضا حق الاطلاع على ملف المكلف لمعرفة اسلوب المحاسبة في السنوات السابقة ، فاذا اطمأن على صحة البيانات الواردة بالاقرار فانه يعتمده ويفرض الضريبة على مقتضاه ، والا قد يلجأ الى طريقة التقدير الاداري ويهمل الاقرار المقدم من المكلف وذلك لعدم مطابقته للوقائع والمستندات والتي تشكل اساس تكوين القناعة لدى السلطة بان المكلف لم يكن

المتحققة للمتعهدين .....ولاتدفع لهم المبالغ المستقطعة الا بعد تأييد برأءة ذمتهم من ضريبة الدخل ولها ان تطلب تحويل المبالغ المستقطعة اليها ".

[57] نشر نظام مسك الدفاتر التجارية رقم 2 لسنة 1985 بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 3030 في 1985/1/28.

(58) تجب الاشارة هنا ان قانون الشركات رقم 36 لسنة 1983 قد الغي وحل محله قانون الشركات رقم 21 لسنة 1997 والذي نشر بجريدة الوقائع العراقية بالعدد 3689 في 29 / 9 / 1997 , لذا اقتضى التنويه

[59] انظر المادة (7) من نظام مسك الدفاتر التجارية لاغراض ضريبة الدخل رقم (2) لسنة 1985.

صادقا باقراره وسوف لا يقودها الى الوصول الى الدخل الحقيقي له، مما يضطر الى تركه واهماله واللجوء الى التقدير الاداري بدلا منه[60] وهنا نطرح التساؤل التالي ، هل يمكن تحقيق ثقة متبادلة بين المكلف والادارة الضريبية من خلال الفحص الضريبي للمكلفين الذين يلزمهم القانون بمسك الدفاتر التجارية ؟

للاجابة نقول انه يمكن تحقيق ذلك وزرع الثقة المتبادلة بينهما من خلال احترام الدفاتر التجارية، فعلى المخمن الاعتماد على الدفاتر التجارية عن تقدير الضريبة وعدم اهدارها الا لاسباب موضوعية كأن تفقد احد شروط صحتها الذي اشترطها نظام مسك الدفاتر التجارية رقم (2) لسنة 1985 ، وهي ان تكون خالية من الشطب والحك والفراغ وان تكون مصدقة من الكاتب العدل ويتم الاحتفاظ بها لدى محل اعمال المكلف[61].

بمعنى اخر عدم الاعتداد بالاسباب الضعيفة التي لاتخل بصحة السجل التجاري ومن ثم الاعتماد عليه بتقدير الدخل وعدم اللجوء الى التقدير الاداري الذي يخل بالثقة المتبادلة بين المكلف والادارة الضريبية.

القسم الثاني : المكلفون الذين لايلزمهم القانون بمسك الدفاتر التجارية

بيَنا فيما سبق ان المخمن قد يلجأ الى طريقة التقدير الاداري في حالة عدم الاعتداد بالتقرير المقدم من قبل المكلف والذي الزمه القانون بذلك بموجب الفقرة (2) من المادة (27) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 ، او في حالة عدم تقديمه للتقرير الى السلطة المالية. وهنا تجب الاشارة ان التقدير الاداري ليست عقوبة على المكلف وانما هو وسيلة من وسائل تقدير الارباح بمعرفة السلطة المالية[62].

ونتيجة الصعوبات التي تكتنف التقدير بهذه الطريقة ، فان السلطة المالية تباشر كافة الطرق التي تمكنها للوصول الى الدخل الحقيقي[63].إما كيفية تحقيق الثقة بين المكلف والادارة الضريبية من خلال الفحص الضريبي للمكلف الذي لا يحتفظ بدفاتر تجارية ، فاننا هنا نحتاج الى عدة طرق للوصول الى تلك الغاية المنشودة وهي كما يلي :

1- البعد كلية عن التقدير الاداري البحت والعمل على ان يكون التقدير اقرب ما يكون لحالة المكلف ، بمعنى اخر الوصول الى الدخل الحقيقي من خلال التحري والتحقيق عن دخل المكلف من خلال حق الاطلاع الممنوح للادارة الضريبية ، فقد نصت الفقرة (2) من المادة (28) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على " للسلطة المالية ان تتحرى وتتحقق عن دخل المكلف الحقيقي وتبحث عن مصادره في محل وجودها ....." .

---

[60] انظر المادة (30) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسمة 1982.

[61] انظر المادة (2) من نظام مسك الدفاتر التجارية لاغراض ضريبة الدخل رقم (2) لسنة 1985.

[62] انظر المادة (2) من نظام مسك الدفاتر التجارية لاغراض ضريبة الدخل رقم (2) لسنة 1985 .

[63] د. عادل فلَيح العلي – المالية العامة والتشريع المالي الضريبي – دار الحامد للنشر والتوزيع – عمّان – الطبعة الاولى – 2007 – ص346.

2- الابتعاد عن التقدير الاداري المعتمد على الفحص المكتبي فقط ، كون الاخير سوف لا يوصل الادارة الضريبية الى معرفة حقيقة دخل المكلف.

واما تحقيق التقارب بين المكلف والادارة الضريبية في مرحلة فرض الضريبة وجبايتها (التحصيل) ، فيمكننا تحقيق الثقة المتبادلة بين طرفي العلاقة هذه من خلال مايلي :

1- العمل على توفير العدد الكافي من موظفي السلطة المالية (الادارة الضريبية)[64] ، ولاسيما المخمنين حتى يمكننا محاسبة المكلفين عن سنة واحدة مما ييسر عليهم عملية الدفع وعدم تراكم دين الضريبة وما يستتبع ذلك من عقوبات على المكلف منها المبالغ الاضافية والحبس الجزائي[65].

2- العمل على تقسيط دين الضريبة على المكلف ، وذلك عندما يستشعر بثقله وصعوبة سداده دفعة واحدة .

وحسنا فعل المشرع العراقي هنا عندما اجاز للسلطة المالية اجراء عملية التقسيط لدين الضريبة الذي بذمة المكلف اذا قدم طلبا بذلك واقتنعت بالاسباب التي يبديها ، ويلاحظ هنا ان المشرع ايضا اشترط عدم تلكوء المكلف بسداد اي قسط من الاقساط والا أعتبرت عملية التقسيط بحكم الملغية[66]. فقد نصت الفقرة (1) من المادة (46) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على " للسلطة المالية تقسيط الضريبة بناء على طلب تحريري يقدمه المكلف اذا وجدت اسبابا مبررة للتقسيط على ان يتم تبلغه بمقدار كل قسط من الاقساط وتاريخ الاستحقاق".

بينما نجد ان قانون ضريبة الدخل المصري رقم 91 لسنة 2005[67]، يشترط هنا لاجراء التقسيط ان يقوم المكلف بسداد 25% من مبلغ الضريبة مقدما الى مصلحة الضرائب. وهذا شرط ضروري للموافقة على عملية التقسيط . ونعتقد وبتواضع هنا ان المشرع المصري لم يكن موفقا لان هذا الاجراء او الشرط يخلق فجوة بين المكلف والادارة الضريبية ولا يقرب بينهما مما

---

[64] وفي هذا المعنى يقول الدكتور علي هادي الهلالي " ضرورة رفد الهيئة العامة للضرائب العراقية بالعدد الكافي من الموظفين ذوي خبرة واختصاص لاسيما من حملة الشهادات العلمية المطلوبة والمتخصصة في المجال المحاسبي والقانوني "

انظر بحثه الموسوم – المخالفات المالية للموظف المالي للموظف الضريبي (الاسباب والحلول) – مرجع سابق – ص9.

[65] انظر المادة (56) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982.

[66] نصت الفقرة (2) من المادة (46) من قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 على " اذا قسطت الضريبة ولم يدفع المكلف احد الاقساط خلال 21 يوما من تاريخ استحقاقه تصبح الاقساط كلها مستحقة الدفع بصورة تلقائية وبدون حاجة الى انذار مع مراعاة ما جاء في المادة الخامسة والاربعين من القانون" .

[67] انظر المادة (105) من قانون ضريبة الدخل المصري رقم 91 لسنة 2005 ، ولابد الاشارة هنا الى صدور احدث قانون من المجلس العسكري الحاكم في مصر ويخص هنا تقسط دين الضريبة المستحق لعام 2011 وهو القانون رقم (8) لسنة 2011 فقد اجاز للسلطة المالية تقسط دين الضريبة ثلاث اقساط متساوية دون مقابل تاخير (فوائد). انظر في ذلك: منتدى المحاسبين المصرية على الموقع الالكتروني : www.aliahmedali.com . تاريخ الرجوع للموقع في 27/ 7 / 2011

يؤثر سلبا في علاقتهما ونبتعد بذلك عن تحقيق الثقة المتبادلة وهذا عامل مهم من عوامل التقارب بين الادارة الضريبية والمكلف.

ثانيا : توفير الشفافية في الجهاز الضريبي[68]

لكي تؤدي الادارة الضريبية رسالتها باكمل وجه وتحقق اهدافها ومنها جذب وتشجيع الاستثمار ، فانه يتطلب توفير المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها النظام الضريبي من مصادرها المختلفة ومسايرة هذه المعلومات للتقدم العلمي وخاصة اذا كبر المجتمع الضريبي من ناحية المكلفين او عدد العاملين في الادارة الضريبية وتعدد انواع الضرائب . ولتحقيق ذلك نحتاج الى ما يلي :

1- امداد العاملين بالحقل الضريبي بالمعلومات اللازمة لحصر المجتمع الضريبي من مصادرها المختلفة .

2- توفير جهاز ضريبي جيد للمعلومات في الادارة الجبائية يتيح كافة البيانات عن رعايا المجتمع الضريبي وتحليلها وتصنيفها وتبويبها وتخزينها وامداد العاملين بالادارة الضريبية الجبائية بها عند الحاجة .

3- الاخذ بنظام الرقم الضريبي الموحد وتطبيقه على جميع المكلفين واعادة تنظيم اضابيرهم وسجلات الجهاز الضريبي على هذا الاساس[69].

4- تقديم الوعي الضريبي للمكلفين ، فالقانون الضريبي يتسم بالتعقيد مما يستعصي على غير المختصين فهمه[70]، ومن ثم كان للمكلفين الحق في الحصول على الوعي الضريبي من رجال الجهاز الضريبي وذلك من خلال عدة وسائل هي كما يلي :

---

[68] انظر د. رابح رتيب – المموّل والادارة الضريبية – مرجع سابق – ص119.

[69] ندعو المشرع العراقي الى الاخذ بنظام الرقم الضريبي الموحد وكذلك يا حبذا لو اخذ بنظام اقرار الذمة المالية عند فتح الملف الضريبي لدى الادارة الضريبية والبطاقة الضريبية المطبقة بالنظام الضريبي المصري فمن المآخذ على السلطة المالية العراقية تخلفها بهذا الشان وما ترتب على ذلك وجود اكثر من ملف للمكلف لدى اكثر من مديرية ضريبية ، بينما لو وجد الرقم الضريبي لكان من الممكن تلافي هذا التحايل الذي يمكن ان يبديه المكلف . كذلك نظام الاقرار الضريبي لانه يعني متابعة ذمته المالية من تاريخ الاقرار وما دخل الذمة من اموال او دخل وهل ينسجم مع الاقرار الضريبي وهذه هي فائدته هنا.

[70] استوقفتني هذه النقطة بحادثة حصلت لي قبل عدة سنوات وبالتحديد في 2009/5/22 بمناسبة الموسم الثقافي للكلية التي احاضر فيها وكان لي بحث مقدم في هذا الموسم واثناء القاءه عقب احد اساتذة الكلية بالانتقاد بانني اريد ان افرض الضرائب على الناس وهذا لايجوز وان الدولة العراقية ليس بحاجة لها كونها غنية بالبترول ، عقبت عليه بكلمات مهذبة بانني اعذره بسبب عدم امتلاكه للثقافة الضريبية ، الذي اريد قوله هنا ، اذا كان استاذا جامعيا بهذه الثقافة الضريبية فكيف هو حال الانسان البسيط ؟

اذن مهمة الادارة الضريبية كبيرة في هذا الجانب من التثقيف للناس للوصول الى قناعات هو دفع الضريبة طواعية وهنا يصعب بمجتمعات الدول النامية حاليا مقارنة بالدول المتقدمة ، ففي الاخيرة يعتبر دفع الضرائب كانها مسألة متعلقة بالشرف والمتهرب يكون منبوذا من المجتمع الى درجة ان الكل يدفعون الضرائب ، مثال ذلك بريطانيا ، فالملكة اليزابيث الثانية ملكة بريطانيا تدفع الضرائب المفروضة عليها وبالتالي هي قدوة للاقتداء بها

أ- تقديم المعلومات من خلال نشر وطبع القوانين الضريبية وشرحها ووضعها في متناول المكلف .

ب- الرد على استفسارات المكلف من مكاتب الادارة الضريبية مهمتها استقبال مكالماته والاجابة عليها فيما يخص الشئون الضريبية[71].

5- تقديم المساعدة للمكلفين من تبصيرهم بالحقوق والالتزامات التي تقضي بها القوانين الضريبية وذلك لتوعيتهم بكيفية تقديم الاقرار الضريبي ومنعهم من الخطأ في اتباع اجراء من اجراءات الفحص او الفرض او التحصيل (الجباية)[72]. اما وسائل تقديم المساعدة فهي كمايلي:

أ- تقديم النصيحة

ب- الاتصالات التلفونية

ج- تنظيم الحملات الاعلامية (73)

في خلاصة هذا المبحث من هذه الدراسة, فانني اقترح على المشرع العراقي ببعض المقترحات عسى ان تكون ذا فائدة في تطوير الادارة الضريبية العراقية وهي كما يلي :

1- اعادة النظر في الهيكل الاداري للهيئة العامة للضرائب بالصيغة التي يمكن ان ترفع كفاءة جهاز الضريبة في الاقتصاد العراقي.

2- استحداث دائرة رئيسة باسم ادارة الهيئات العامة للضريبة تتألف من الهيئات التالية :

أ- الهيئة العامة لضريبة بغداد

ب- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الجنوبية

ج- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الوسطى

من قبل دافعي الضرئب الاخرين في بريطانيا ، وهذه المسالة محورها هي الثقافة الضريبية والوعي الضريبي المتكون لدى المجتمع باكمله .

(71) د. رابح رتيب – المموَل والادارة الضريبية – مرجع سابق – ص46.

(72) PRETOT Xavier " L, amelioration des relation entre l, aministration of ses usagersm " Bullelin fiscal financeis Le febvce, november, Paris, 2000, p.591

(73) أتذكر هنا قبل عدة أشهر ، الاعلان الذي عرضته عدة قنوات فضائية منها على سبيل المثال قنوات روتانا الفضائية لحساب مصلحة الضرائب المصرية من اجل توعية الناس بتقديم الاقرارت الضريبية والالتزام بالقانون الضريبي والذي اثار انتباهي الاسلوب التمثيلي الكوميدي من كبار الممثليين من اجل كسب ود الجمهور(المكلفين) وتحبيب الالتزام بدفع الضريبة وتقبّل هذه الفكرة السيئة والدفع باتجاه دفع الضرائب من قبل المكلفين جميعا وهذه حسنة تحسب لمصلحة الضرائب المصرية .

د- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الشمالية

3- ان ترتبط الدائرة الرئيسة بالسيد وزير المالية مباشرة وان يديرها موظف بدرجة خاصة (وكيل وزير او مستشار) يكون من ذوي الاختصاص والكفاءة في المجال الضريبي .

4- ان يدير كل من الهيئات الاربع موظف بدرجة مدير عام يرتبط كل منهما بادارة الهيئات العامة للضرائب . وفي حال تطبيق ما ورد اعلاه ، فان التقسيم الهيكلي لجهاز الضريبة يمكن ان يرفع من كفاءة عمل الدائرة من حيث فرض الضريبة وجبايتها وان يقلل من التهرب الضريبي وتوسيع قاعدة الوعاء الضريبي ، وان التغيير الهيكلي الجديد المقترح يتطلب اعادة النظر في صيغ فرض وجباية الضرائب بما ينسجم مع المقترح التالي ايضا :

1- تقليص المدة الزمنية بين فرض الضريبة وجبايتها ، وان يكون هناك تسديد لضريبة الدخل وغلق الحسابات كل ستة اشهر وذلك من اجل التقليل من تدهور القيمة الحقيقة لتلك العوائد خلال المدة المحددة وهذا من شأنه ان يؤدي الى زيادة الدور التمويلي للضرائب والرسوم .

2- بهدف رفع نسبة الضريبة الى الناتج المحلي الاجمالي ، حيث ان تلك النسبة التي تمثل الضغط الضريبي في الاقتصاد لاتزال واطئة جدا مقارنة مع الاقتصاديات الاخرى الاكثر تطورا ونموا ، اذ لم تتجاوز النسبة 5% من (قيمة الناتج المحلي الاجمالي) (انظر الجدول أدناه) وذلك في المدة المحددة بعد التغيير الذي حصل في العراق عام 2003 بينما كانت النسبة في ثمانيات القرن الماضي تصل الى 7% من (قيمة الناتج المحلي الاجمالي) .

مقارنة الايرادات الضريبية مع الناتج المحلي الاجمالي خلال المدة (2006-2010) بالمليون

السنوات	الايرادات الضريبية	الناتج المحلي الاجمالي مع النفط	الناتج المحلي الاجمالي بدون نفط	نسبة الايرادات الضريبية من الناتج المحلي (التضخم الضريبي)	
				مع النفط%	بدون نفط%
2006	307943	95587954,8	42736144,8	0,32	0,72
2007	440805	111455813,4	54237718,9	0,40	0,84
2008	581351	155982257,6	69417535,5	0,37	0,84
2009	739000	139330210,6	83098967,9	0,53	0,89
2010	881343	168364927,6	95817197,8	0,52	0,92

* المصدر : دائرة السياسة الاقتصادية – وزارة المالية – جمهورية العراق.

بينما تشكل النسبة حوالي 28% في الولايات المتحدة الاميركية و42% في فرنسا وفي اندونيسيا 16% وفي عمان 11% [73].

الخاتمة

[74] د. هلال الطعان – نحو تطوير السياسة الضريبية العراقية – بحث منشور على موقع شبكة اخبار النجف الاشرف الالكتروني ضمن شبكة المعلومات العالمية . www.alnajafnews.net ، تاريخ الرجوع للموقع : 2011 /5/20

بعد أنتهينا من بحثنا هذا لابد من التطرق الى اهم النتائج التي توصلنا اليها وهي استنتاجات ومقترحات نوجهها للادارة الضريبية على امل ان تاخذ بها من اجل اصلاح نفسها مما يخلق مناخا استثماريا جيدا وتكون عاملا مشجعا للاستثمار لا معوق له .

الاستنتاجات :

1 – ينطوي المناخ الاستثماري على مجموعة من المكونات او المحددات او المؤشرات التي تلعب دورا مهما في تكوينه وبالتالي جذب وتشجيع الاستثمار , والادارة الضريبية احد بل اهم هذة المحددات . إن من مقومات الاستثمار او العوامل المحددة له يسر الادارة والابتعاد عن البيروقراطية والفساد الاداري وبعكسه يعني نفور المستثمر وبحثه عن بيئة اخرى اكثر جذبا له وبالتالي خسارة الدولة لرأس المال العائد لهذا المستثمر وهي بأمس الحاجة له من اجل التمويل وتكوين اصل رأسمالي مفيد للدولة المضيفة للاستثمار

2 - يؤثر حجم وكفاءة الادارة الضريبية ، ومستوى كفاءة النظام الضريبي فيها على الاستثمار وكيفية جذبه ، حيث يؤدي ضعف الادارة الضريبية وتدني مستواها الى تأثيرها السلبي على المناخ الاستثماري في الدول وخاصة النامية منها التي تتسم فيها الادارة الضريبية بقلة امكانياتها وضعف كفاءتها الادارية . ويعتبر الفساد الاداري في الجهاز الضريبي احد المعوقات الاساسية للاستثمار ، حيث رأت بعض الدراسات ان من الاجهزة المصابة بداء الرشوة هي دوائر فرض (ربط) الضريبة والرسوم الجمركية وجبايتها (تحصيلها)

3 – ترى الدراسة إن الإدارة الضريبية هي مجموعة من الموظفين التي تستعين بهم السلطة المالية في جميع أنحاء الدولة للقيام بتنفيذ القانون الضريبي وتطبيق أحكامه ونصوصه بهدف تحصيل الضرائب بأنواعها المختلفة وتوريدها إلى الخزانة العامة .

ولذلك نعتقد وبتواضع إن النظام الضريبي يبقى مادة بدون روح إذا لم تتوفر إدارة ضريبية كفاءة تقوم بتنفيذ السياسة الضريبية .

4– نعتقد بوجود علاقة وثيقة بين الإدارة الضريبية والاستثمار ، فقد تكون العلاقة بينهما ايجابية مما يسهل عمل كل منهما ، وقد تكون العلاقة سلبية وبالتالي اختلال تلك العلاقة وعدم توازنها وعندها لا تفلح حزمة الحوافز الضريبية من جذب وتشجيع الاستثمار بسبب ضعف الإدارة الضريبية وفقدان الثقة بينها وبين المستثمر . هذا الخلل يعني أن المناخ الاستثماري غير جيد وبالتالي نفور الاستثمار من تلك الدولة وهروب رؤوس الأموال إلى دولة ذات مناخ استثماري حسن وهذا ما يسعى إليه المستثمر لتحقيق غايته المنشودة وهي الربح , وبالمقابل خسارة الدولة المضيفة لتلك الرساميل المهمة لعملية التنمية الاقتصادية . اذن جودة الادارة الضريبية يعد عاملا ايجابيا هاما في تكوين المناخ الاستثماري ، فالمستثمرون ولاسيما الاجانب منهم لايحفلون كثيرا بالنظام

الضريبي كما هو معبر في التشريعات الضريبية المكتوبة ، قدر احتفالهم بكيفية تطبيقه من لدن الادارة الضريبية ،

5 – تتسم الادارة الضريبية الضريبية العراقية بعدة سمات وخصائص منها انه يحسب لها ايجابية هنا وهي متعلقة بانها ادارة واحدة وليست ادارات متعددة ، فالاخيرة تعني التعقيد والروتين وزيادة نفقات التحصيل ، علما ان هذه الميزة جاءت بسبب ان النظام الضريبي في العراق يأخذ بنظام الضريبة الموحدة, وتعتمد الادارة الضريبية العراقية على طرق بسيطة ومتخلفة في تقدير وفرض وتحصيل الضريبة، حيث تستخدم طرقا اغلبها جزافية في التقدير (التقدير الاداري) مما يؤدي بالنهاية الى الاجحاف بحق المكلف وعدم الوصول الى الدخل الحقيقي له وبالتالي عدم تحقيق العدالة الضريبية المنشودة التي تسعى اليها الادارة الضريبية وكذلك القانون الضريبي العراقي .

6– إن العلاقة بين المكلف والادارة الضريبية هي علاقة حتمية وليست علاقة اختيارية ، فهي حتمية تفرضها وتنظمها القوانين والانظمة او التعليمات الضريبية والتي تتعلق بمهام الادارة الضريبية من ضرورة تأسيس الضريبة وتحصيلها من المكلفين .

المقترحات :

لكي تؤدي الادارة الضريبية رسالتها باكمل وجه وتحقق اهدافها ومنها جذب وتشجيع الاستثمار ، فانه يتطلب توفير المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها النظام الضريبي من مصادرها المختلفة ومسايرة هذه المعلومات للتقدم العلمي وخاصة اذا كبر المجتمع الضريبي من ناحية المكلفين او عدد العاملين في الادارة الضريبية وتعدد انواع الضرائب . ولتحقيق ذلك نقترح ما يلي :

1– امداد العاملين بالحقل الضريبي بالمعلومات اللازمة لحصر المجتمع الضريبي من مصادرها المختلفة .

2– توفير جهاز ضريبي جيد للمعلومات في الادارة الجبائية يتيح كافة البيانات عن رعايا المجتمع الضريبي وتحليلها وتصنيفها وتبويبها وتخزينها وامداد العاملين بالادارة الضريبية الجبائية بها عند الحاجة .

3– الاخذ بنظام الرقم الضريبي الموحد وتطبيقه على جميع المكلفين واعادة تنظيم اضابيرهم وسجلات الجهاز الضريبي على هذا الاساس .

4– تقديم الوعي الضريبي للمكلفين ، فالقانون الضريبي يتسم بالتعقيد مما يستعصي على غير المختصين فهمه، ومن ثم كان للمكلفين الحق في الحصول على الوعي الضريبي من رجال الجهاز الضريبي وذلك من خلال عدة وسائل هي كما يلي

أ- تقديم المعلومات من خلال نشر وطبع القوانين الضريبية وشرحها ووضعها في متناول المكلف .

ب- الرد على استفسارات المكلف من مكاتب الادارة الضريبية مهمتها استقبال مكالماته والاجابة عليها فيما يخص الشئون الضريبية .

5- تقديم المساعدة للمكلفين من تبصيرهم بالحقوق والالتزامات التي تقضي بها القوانين الضريبية وذلك لتوعيتهم بكيفية تقديم الاقرار الضريبي ومنعهم من الخطأ في اتباع اجراء من اجراءات الفحص او الفرض او التحصيل (الجباية) اما وسائل تقديم المساعدة فهي كمايلي:

أ- تقديم النصيحة

ب- الاتصالات التلفونية

ج- تنظيم الحملات الاعلامية

6- اعادة النظر في الهيكل الاداري للهيئة العامة للضرائب بالصيغة التي يمكن ان ترفع كفاءة جهاز الضريبة في الاقتصاد العراقي.

7- استحداث دائرة رئيسة باسم ادارة الهيئات العامة للضريبة تتألف من الهيئات التالية :

أ- الهيئة العامة لضريبة بغداد

ب- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الجنوبية

ج- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الوسطى

د- الهيئة العامة لضريبة المنطقة الشمالية

8- ان ترتبط الدائرة الرئيسة بالسيد وزير المالية مباشرة وان يديرها موظف بدرجة خاصة (وكيل وزير او مستشار) يكون من ذوي الاختصاص والكفاءة في المجال الضريبي .

9- ان يدير كل من الهيئات الاربع موظف بدرجة مدير عام يرتبط كل منهما بادارة الهيئات العامة للضرائب . وفي حال تطبيق ما ورد اعلاه ، فان التقسيم الهيكلي لجهاز الضريبة يمكن ان يرفع من كفاءة عمل الدائرة من حيث فرض الضريبة وجبايتها وان يقلل من التهرب الضريبي وتوسيع قاعدة الوعاء الضريبي ، وان التغيير الهيكلي الجديد المقترح يتطلب اعادة النظر في صيغ فرض وجباية الضرائب بما ينسجم مع المقترح التالي ايضا :

1- تقليص المدة الزمنية بين فرض الضريبة وجبايتها ، وان يكون هناك تسديد لضريبة الدخل وغلق الحسابات كل ستة اشهر وذلك من اجل التقليل من تدهور القيمة الحقيقة لتلك العوائد خلال المدة المحددة وهذا من شأنه ان يؤدي الى زيادة الدور التمويلي للضرائب والرسوم .

2- بهدف رفع نسبة الضريبة الى الناتج المحلي الاجمالي ، حيث ان تلك النسبة التي تمثل الضغط الضريبي في الاقتصاد لاتزال واطئة جدا مقارنة مع الاقتصاديات الاخرى الاكثر تطورا ونموا ، اذ لم تتجاوز النسبة 5% من (قيمة الناتج المحلي الاجمالي) .

الحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت
في البيئة الإستثمارية الحديثة

بحث مقدم من قبل

أ.م.د. زياد هاشم السقا

قسم المحاسبة/ كلية الإدارة والإقتصاد/ جامعة الموصل

إلى

جامعة دهوك / فاكلتي القانون والإدارة

المؤتمر العلمي العالمي الأول لفاكلتي القانون والإدارة

10–12 مايس 2013/دهوك

تحت شعار: نحو بيئة إستثمارية أفضل (الواقع _ التحديات _ الآفاق)

مقدمـــة

يمثل استخدام الإنترنت أحد الوسائل المهمة ضمن وسائل تقنيات المعلومات الحديثة التي ازداد استخدامها من قبل منظمات الأعمال المختلفة بصورة عامة ونظم المعلومات المحاسبية بصورة خاصة.

ومع تعدد استخدامات شبكة الإنترنت في المجالات المحاسبية المختلفة فان الإفصاح المحاسبي يمثل أحد أهم تلك الإستخدامات.

وفي ظل التطورات المتلاحقة في بيئة الأعمال بصورة عامة والبيئة الإستثمارية الحديثة بصورة خاصة بما تتطلبه من زيادة الحاجة إلى مزيد من الشفافية في الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي يمكن أن تقدم إلى مستخدمي القوائم المالية الخاصة بالشركات فقد ازدادت الحاجة إلى استخدام تقنيات المعلومات في نشر القوائم المالية والتقارير الملحقة بها إنطلاقاً من إمكانية مساهمة ذلك في تحقيق أهداف الشركات بشكل أكبر من خلال تقديم المعلومات المفيدة والفورية والمحدثة لكل الجهات التي يمكن أن تستفاد منها في إتخاذ القرارات الإستثمارية.

منهجية البحث

تتحدد **مشكلة البحث** في تحديد مدى الحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة، حيث يبرز التساؤل البحثي الآتي:

كيف يمكن العمل على الإستفادة من الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في تحقيق أهداف متخذي القرارات المتعلقة بالبيئة الإستثمارية الحديثة؟

وتأتي **أهمية البحث** من خلال تناوله موضوعاً حديثاً قلما تم تناوله من قبل الباحثين في مجال تقنيات المعلومات واستخداماتها المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة.

أما **أهداف البحث** فتكمن في توضيح ومناقشة الآتي:

1. أهمية المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة.
2. مفهوم الإفصاح المحاسبي على الإنترنت وأهمية الحاجة إليه في البيئة الإستثمارية الحديثة.
3. تحديد أهم المقومات التي يجب أخذها في الإعتبار للإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة.

ولتحقيق أهداف البحث يتم الإعتماد على **فرضية البحث** الرئيسة:

((هناك حاجة لشركات الأعمال للعمل من خلال الإفصاح المحاسبي على الإنترنت بما يمكن أن يؤدي إلى تحقيق الفائدة لمتخذي القرارات المتعلقة بالبيئة الإستثمارية الحديثة من خلال توافر مجموعة من المقومات الأساسية)).

عليه فان **خطة البحث** تشمل الآتي:

المبحث الأول: أهمية المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة.

المبحث الثاني: طبيعة الإفصاح المحاسبي على الإنترنت وأهميته في البيئة الإستثمارية الحديثة.

المبحث الثالث: مقومات الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة.

المبحث الأول

أهمية المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة

يمكن تعريف المعلومات المحاسبية على أنها: كل المعلومات المالية وغير المالية الناتجة عن تشغيل بيانات الأحداث الاقتصادية التي تقوم بها الشركات، والتي يتم تجميعها وخزنها ومعالجتها والتقرير عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية، لتقديمها إلى كافة الجهات التي يمكن أن تستخدمها وتحقق الفائدة منها عند إتخاذ القرارات المختلفة.

وتنشأ الحاجة إلى المعلومات المحاسبية من نقص المعرفة وحالة عدم التأكد التي يمكن أن يواجهها متخذ القرار، وبما يعني أن الهدف من توفير وتقديم المعلومات المحاسبية إلى الجهات المستفيدة (وخاصة متخذي القرارات الإستثمارية) يتحدد في تخفيف حالة القلق التي تنتابهم، وكذلك لإمدادهم بمزيد من المعرفة، حيث أن وفرة المعلومات الضرورية تؤدي إلى زيادة المعرفة المسبقة لما سيحدث مستقبلاً أو تقليل حجم التباين في الخيارات، وذلك عندما يستخدم متخذو القرارات تلك المعلومات للاختيار من بين البدائل المتاحة.

وعليه فإن المعلومات المحاسبية يمكن أن تؤدي دوراً مهماً في المساعدة على إتخاذ القرارات المختلفة، وأن الحاجة إلى المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة تبقى مستمرة في ظل التطورات العديدة التي تحدث في بيئة الأعمال الحديثة إنطلاقاً من الآتي:

1. إن المعلومات المحاسبية التي تتضمنها القوائم والتقارير المالية التي تنشرها الشركات تلعب دوراً أساسياً في سوق الاوراق المالية، حيث تقوم بتوفير المعلومات الأساسية التي يجب أن يعتمد عليها في تحديد أسعار الأسهم على أساس سليم وذلك بتقييم أداء الشركات المسجلة في سوق الاوراق المالية ومن ثم تحديد السعر المناسب للأوراق المالية الخاصة بهذه الشركات وأخيرا تحديد مجالات الاستثمار، ولكن تحديد السعر المناسب ومجالات الاستثمار يتطلب أن يقوم المستثمر بتحليل القوائم المالية تحليلاً دقيقاً وبالتالي يجب على المستثمرين الاعتماد اعتماداً كبيراً على المحللين الماليين الذين يجب أن يقوموا بتحليل القوائم المالية الخاصة بالشركات الموجودة بسوق الاوراق المالية لتحديد أفضل مجالات الاستثمار والتي يجب أن توجه إليها أموال المستثمرين. (ندا، 1997: 2).

2. إن المعلومات المحاسبية لها عدة أدوار هامة في سوق المال, فمن ناحية تعتبر المعلومات المحاسبية ضرورية للتوصل إلى أسعار الاوراق المالية التي تعكس علاقات المخاطرة والعائد، كما إنها تساعد المستثمرين على تكوين سلات الاوراق المالية للحصول على أعلى معدل للعائد مع درجة معينة من المخاطرة (البحيصي و نجم، 2007: 10).

3. إن الأسواق المالية تحتاج إلى توافر نظام معلومات جيد يمكن المستثمرين من اختيار أفضل البدائل المتاحة وبالسعر المناسب، ويؤيد هذا الرأي العديد من الباحثين عندما يؤكدون أن المعلومات الداخلية تعد أحد المقومات الرئيسية للمستثمر عند اتخاذ قراره فتكون بمنزلة المعلومات الرئيسية للمستثمر عند اتخاذ قراره، والأساس الذي سيبني عليه جميع قراراته الاستثمارية المتاحة في السوق والمتاجرة فيها والفترة الزمنية لاحتفاظه بكل بديل، حيث تعد المعلومات المحاسبية من أهم المعلومات التي يجب أن تقوم بتوفيرها بورصة الأوراق المالية، فإن الأسواق المالية العالمية تعطي أهمية كبرى لإعداد المعلومات والبيانات المالية ونشرها بصورة دورية للمستثمرين، حتى أنها أصدرت قوانين تلزم الشركات بإصدار هذه البيانات والإفصاح عنها في أوقات محددة من السنة (قوائم مالية ربع سنوية على سبيل المثال)، وبذلك فإن المعلومات المحاسبية تعد المصدر الأساس في وضع أو إنشاء أو تركيب هيكل الأسعار النسبي للأوراق المالية (حمزة، 2007: 147).

4. يؤدي الإعلام المحاسبي دوره عن طريق توفير المعلومات المحاسبية التي تمثل المحتوى الاعلامي لرسائل الاعلام المحاسبي، والتي تؤدي الى كفاءة قرارات الاستثمار من خلال إعلام المستثمرين بالمعلومات اللازمة والملائمة التي تسهم مساهمة فعالة في تمكين هؤلاء المستثمرين من استقراء الايرادات المستقبلية ومدى التغير فيها، اضافة الى اتجاه التوزيعات واحتمالات الفشل قبل وقوعه، وهكذا يكون الاعلام المحاسبي بمثابة الانذار المبكر الذي يقي المستثمرين من الوقوع في التضليل والغش، وتبعاً لذلك، فان كفاءة وفاعلية الإعلام المحاسبي هي التي يمكن أن توضح اثر المحتوى الاعلامي للمعلومات المحاسبية في تحسين نوعية القرارات التي يخدمها، وأيضاً فإن هذا المحتوى يلعب دوراً هاماً في تحقيق الكفاءة والفاعلية للقرارات الاستثمارية، وبقدر ما تنجح هذه القرارات بقدر ما يتأكد نجاح الإعلام المحاسبي، لذلك، ومن أجل الحصول على قرارات استثمارية عالية الكفاءة يجب ان يتم تزويد متخذ القرار بمعلومات محاسبية تتصف بالملاءمة والموضوعية والمصداقية والشفافية، على اعتبار ان المعلومات المحاسبية تعد من اهم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الرشيدة (كحالة، 2009: 6).

5. تقدم القوائم والتقارير المالية المعلومات التي تحدد الإستخدام الأمثل للموارد والمساعدة في تقييم العوائد والمخاطر المتعلقة بالإستثمار والفرص البديلة، وتساعد كذلك في الإرتقاء بالأداء الكفء لرأس المال والأسواق الأخرى، كما تساعد في خلق بيئة مناسبة لقرارات تكوين رأس المال (لايقة، 2007: 79).

6. توفر القوائم والتقارير المالية المعلومات المفيدة للمستثمرين الحاليين والمرتقبين وذلك من أجل إتخاذ قرارات الإستثمار والإئتمان الرشيدة وكذلك القرارات المشابهة، فضلاً عن تقديم كل من: المعلومات المفيدة لتقييم النقدية ومعلومات عن الموارد الإقتصادية والإلتزامات وحقوق الملكية والسيولة النقدية ومعلومات عن الأداء المالي للشركة وكذلك توضيحات وتفسيرات الإدارة التي يمكن أن تحقق منفعة للمستثمرين (الشاهد، 2001: 28-33).

7. هناك دور مهم وواضح للمعلومات المحاسبية في تقييم مؤشرات نجاح الشركات، وهو ماأوضحته دراسة (Bryan, 1997: 285-301) التي هدفت الى اختبار أثر الافصاح المحاسبي طبقا لمتطلبات هيئة سوق الاوراق المالية الأمريكية، وتوصلت إلى وجود علاقة بين المعلومات المحاسبية و قرارات الاستثمار في سوق الاوراق المالية الامريكي.

ومما تقدم يلاحظ أن كمية ونوعية المعلومات المحاسبية التي يمكن أن تقدم للمستثمرين من خلال التقارير والقوائم المالية التي تمثل وسيلة الإفصاح المحاسبي تتطلب جهداً ودقة وسرعة في التقديم وهو ما يتطلب الإستفادة من وسائل تقنيات المعلومات في العمل المحاسبي بدءاً من إستخدام الحواسيب ومروراً باستخدام البرمجيات والبرامجيات وانتهاءاً باستخدام وسائل الإتصال المختلفة التي تقف شبكة الإنترنت في مقدمتها للإستفادة منها في نشر وتوزيع ناتج العمل المحاسبي من التقارير والقوائم المالية إلى المستثمرين الذين يحتاجونها في ضوء تعدد وتشعب القرارات الإستثمارية في بيئة الإستثمار الحديثة، وبما يعني ضرورة الإستفادة من شبكة الإنترنت في دعم الإفصاح المحاسبي بما يتناسب ويتلاءم مع متطلبات واحتياجات المستثمرين في بيئة الإستثمار الحديثة.

المبحث الثاني

طبيعة الإفصاح المحاسبي على الإنترنت

وأهميته في البيئة الإستثمارية الحديثة

أولاً: مفهوم الإفصاح المحاسبي على الإنترنت

نظراً لحداثة وتعدد إستخدام تقنيات المعلومات في منظمات الأعمال بصورة عامة والمجالات المحاسبية بصورة خاصة، فقد تم إستخدام العديد من المصطلحات والمفاهيم المختلفة والمتشابهة والمرادفة لبعضها البعض دون الأخذ بنظر الإعتبار الإختلافات العلمية الجوهرية فيما بينها.

ويلاحظ في هذا الشأن إستخدام العديد من الكتاب والباحثين مجموعة من المصطلحات والمفاهيم للإشارة إلى إستخدام الوسائل الإلكترونية . بصورة عامة . في الإفصاح المحاسبي ومنها ما يتعلق بإستخدام شبكات الإتصالات وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالإنترنت، حيث يستخدم البعض مصطلح الإفصاح المحاسبي على الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet ، ويستخدم البعض الآخر مصطلح الإفصاح المحاسبي عبر الإنترنت Accounting Disclosure through the Internet، أو الإفصاح المحاسبي في الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet، وكذلك مصطلح التوزيع الإلكتروني للمعلومات Electronic Distribution of Information، وأيضاً النشر الإلكتروني لتقارير الأعمال Electronic publishing of Business Reporting، وكذلك الإفصاح الإلكتروني Electronic Disclosure..... وهكذا، (Hindi1 & Rich,2010) (FASB,2000) (Allam & Lymer, 2003)، (Khan, 2006)، ويعزو الباحث تعدد هذه المصطلحات إعتماداً على نظرة كل باحث فيما يهدف إلى توضيحه، أو إلى الخلط الذي يحدث بين بعض الكتاب والباحثين باعتبار كل منها مرادفاً للآخر دون التركيز على ما يرغب البحث به بصورة علمية دقيقة، فضلاً عن القول أن حداثة هذا الموضوع وتطورات إستخداماته المستمرة والمصاحبة للتطورات المتسارعة في بيئة تقنيات المعلومات بصورة عامة

وتقنيات الإتصالات بصورة خاصة قد أدى إلى تعدد هذه المصطلحات مع تطور وتنوع وتوسع إستخداماتها.

وعليه، يرى الباحث أن المصطلح الأكثر شمولاً والذي يجب التركيز على إستخدامه في الوقت الحاضر هو مصطلح الإفصاح المحاسبي على الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet ، حيث أن هذا التوجه في الإستخدام يتطابق مع المفهوم العلمي لكيفية إستخدام الإنترنت Internet (أو مايشار إليه إختصاراً الشبكة الدولية International network) والشبكة العنكبوتية الدولية World Wide Web (WWW أو الـ Web)*.

وقد عرف بعض الباحثين الإفصاح المحاسبي على الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet على أنه:

1. إستخدام موقع الشركة في عرض المعلومات المتعلقة بالأداء المالي للشركة (Hunter & Smith, 2009: 22).

* يخلط العديد من مستخدمي الشبكة بين مصطلح الويب Web ومصطلح الإنترنت Internet ، ويعتبر أن المصطلحين يدلان على نفس الشيء إلا أن الفرق كبير بين المصطلحين، فالإنترنت يشير إلى الشبكة المعلوماتية الضخمة، والتي تضم من ضمن خدماتها الشبكة العنكبوتية الويب، فالإنترنت كمصطلح يطلق على الشبكة بكامل خدماتها، من خدمات: المحادثة، البريد الإلكتروني، المجموعات الإخبارية، بروتوكول نقل الملفات FTP، وأيضاً الشبكة العنكبوتية الويب ، أو ما يطلق عليها World Wide Web ، والتي تختصر بـ WWW. وعليه فإن الانترنت: شبكة متصلة من أجهزة الحاسوب و السيرفرات مرتبطة ببعضها حول العالم وتتصل هذه الأجهزة بطرق مختلفة سواء عن طريق الكابلات أو الألياف أو القمر الصناعي، إذاً الانترنت مجرد شبكة من أجهزة الحواسيب، ويقدم الانترنت عدة خدمات للمستخدمين حول العالم مثل :خدمة الويب وهو مايسمى بـ " الشبكة العنكبوتية العالمية " World Wide Web ونلاحظ أن هذه العبارة بالانجليزية تتكون من ثلاثة كلمات كل كلمة منهم تبدأ بحرف W ولذلك عندما نريد الدخول على موقع من المواقع نكتب في بداية اسم الموقع: www اختصاراً لهذه العبارة حتى يقوم المتصفح بالدخول إلى الموقع المراد مستخدماً الويب و تنقل البيانات عبر المتصفح وهذه البيانات قد تكون نصوص وكلمات أو تكون صور أو ملفات فيديو أو غيرها، إذاً الويب هو نظام المستندات الفائق ويعمل من خلال الانترنت (أي شبكة الكومبيوتر العالمية).

والخلاصة:

الانترنت: شبكة من أجهزة الحواسيب والسيرفرات على مستوى العالم مرتبطة مع بعضها البعض بكابلات أو وسائل أخرى، والويب : هو أحد الخدمات و المزايا المتاحة لمستخدمي هذه الشبكة، والمثال الأمثل على الويب هو تصفح كل المواقع التي نراها.

وهناك خدمات أخرى تقدم عن طريق الانترنت خلاف الويب وتصفح المواقع، حيث يقدم الانترنت خدمات أخرى مثل إرسال واستقبال البريد الاليكتروني, بروتوكول نقل الملفات عن طريق ftp , التخاطب السمعي و البصري من خلال VOIP أو voice over ip.

2. إفصاح الشركات عن المعلومات المالية وغير المالية والمعلومات الأخرى التي تخص الشركة وتحديث هذه المعلومات أولاً بأول على مواقعها على الإنترنت (المطيري، 2012: 20).
3. إستخدام الشركة أو المؤسسة لموقعها على شبكة المعلومات الدولية في عرض البيانات المحاسبية لها خلال الفترات المناسبة التي قد تكون شهرية أو ربع سنوية أو سنوية إضافة إلى كل ما يستجد في وقته المناسب دون الإلتزام بهذه المدد، على أن تشمل هذه البيانات التفاصيل الجزئية والكلية لكل من (قائمة المركز المالي – قائمة التدفقات النقدية – قائمة الدخل – تقرير مجلس الإدارة – ملاحظات مراقب الحسابات) وكل مايتعلق بالشركة خلال الفترة المنشور عنها، هذا بالإضافة إلى الأخبار العاجلة اليومية التي لها تأثير على أوضاع الشركة سلباً أو إيجاباً، على أن تكون تلك البيانات صحيحة ودقيقة وأن يتم نشرها بعد إنتهاء الفترة المفصح عنها مباشرة وذلك وفقاً للقوانين والتشريعات ذات العلاقة بالإفصاح والمحددة من قبل هيئة رأس المال (العبيدي، بدون سنة نشر: 8-9).

واستناداً إلى ما تقدم يرى الباحث أن مصطلح الإفصاح المحاسبي على الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet يشير إلى إمكانية الإستفادة من الشبكة الدولية (الإنترنت) في عملية نشر القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية كي تطلع عليها كافة الجهات (الداخلية والخارجية) التي لها إتصال بالشبكة الدولية.

ولابد من الإشارة إلى أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يمكن أن يأخذ أحد الأشكال الآتية:

1. التوزيع الإلكتروني Electronic Distribution.

وهو يشير إلى عملية توزيع (توصيل) القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية إلى الجهات التي يمكن أن تستخدمها وذلك عن طريق الإستفادة من شبكات الإتصالات المحلية (الإنترانت أو الإكسترانت) أو الدولية (الإنترنت)، بحيث لا يكون شرطاً أو لزاماً أن يكون هناك موقع للشركة على الشبكة الدولية، وإنما يمكن الإستفادة من البريد الإلكتروني أو برامج الدردشة في ذلك على سبيل المثال.

2. النشر الإلكتروني Electronic publishing.

وهو يتعلق بعملية الإطلاع على القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية، سواء كان ذلك لأغراض الإستخدام الداخلي أو الخارجي، مع الأخذ بنظر الإعتبار حاجة كل جهة من الجهات الداخلية والخارجية التي لها علاقة بالشركة المعنية، مع ملاحظة أن النشر الإلكتروني لا يتحدد بوقت معين كما أنه ليس شرطاً أن يكون فورياً.

3. الإفصاح الإلكتروني Electronic Disclosure.

وهو يشير إلى عملية نشر القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية على الموقع الإلكتروني للشركة بصورة فورية ومباشرة، كي تطلع عليه كافة الجهات التي يمكن أن تستخدمها أو التي لها إتصال بالشبكة الدولية، وهو ما يفضل إستخدامه في الأسواق المالية.

وبذلك فإن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يمثل أحد أساليب الإفصاح المحاسبي الذي يعتمد على إمكانية الإستفادة من وسائل تقنيات الإتصالات الحديثة في عرض وتوصيل نتائج الأعمال التي قامت بها الشركة إلى الجهات ذات العلاقة، من خلال مجموعة القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية التي يمكن أن تطلع عليها تلك الجهات وتستخدمها في إتخاذ قراراتها المختلفة.

ثانياً: أهمية الإفصاح المحاسبي على الإنترنت.

في العصر الحديث أصبح قرار الإستثمار أكثر تعقيداً في ظل الإستخدام المتزايد لتقنيات المعلومات، وهذا يتطلب ضرورة حصول المستثمر على الإفصاحات المختلفة بتقديم تلك المعلومات المحاسبية بشكل يوازي التطور الحاصل في العالم في المجالات المرتبطة بتقديم تلك المعلومات، وعليه فقد أخذت العديد من الشركات تفصح عن معلوماتها المحاسبية والمالية عن طريق إستخدام (الإنترنت) وهذا حقق للمستثمر سرعة الحصول على المعلومة بجهد أقل مما يكسب المعلومات بعض الخصائص النوعية التي تمكنه من إتخاذ قراره الإستثماري بسهولة وواقعية (العبيدي، بدون سنة نشر ، 13)

ونظراً لزيادة أهمية الإفصاح المحاسبي على الإنترنت فقد أصدرت لجنة معايير المحاسبة الدولية (IASC) في نهاية عام 1999 مشروع بحثي بشأن نشر تقارير الأعمال على شبكة الإنترنت تضمن ما يأتي: (IASC, 1999)

1. مقدمة تتضمن النمو الكبير في مواقع للتقرير المالي للشركات المساهمة على شبكة الإنترنت في بيئة تحرير التجارة.
2. الفرص التقنية حالياً ومستقبلاً المتعلقة بإستخدام التقرير المالي الإلكتروني.

3. أمثلة وتقرير كامل لموقف التقرير المالي الحالي على شبكة الإنترنت على المستوى العالمي، من خلال دراسة مسحية لعدد 660 شركة مساهمة في 22 دولة، ومناقشة لبيئات التقرير المالي الإلكتروني طبقاً لمتطلبات العرض التي تطلبها بعض الدول.

4. الإعتبارات العامة الواجب أخذها في الحسبان عند بناء معايير محاسبية دولية من حيث الشكل والمحتويات من جانب لجنة معايير المحاسبة الدولية لتنظيم إستخدام المواقع للتقرير المالي. وتتضمن هذه الإعتبارات بالنسبة للتقرير المالي على شبكة الإنترنت ما يلي:

أ. ضرورة الإلتزام بالمعايير الدولية دون التعارض مع الأوضاع والمعايير المحلية.

ب. ضرورة رفع مستوى جودة التقرير المالي.

ج. تنظيم التقرير المالي الفوري.

د. ملفات القوائم المالية التي يسمح بها على الموقع.

هـ. البيانات المالية التفصيلية والملخص التاريخي للبيانات المالية التي يمكن أن يشملها التقرير المالي الإلكتروني.

و. تقرير مدقق الحسابات وفي أي صفحة من صفحات الإنترنت يتم عرض التقرير.

ز. قضايا اللغة وترجمة التقارير المالية ومعاملات التحويل للعملة.

ح. تاريخ عرض التقارير المالية الإلكترونية، وهل تم في توقيت ملائم، وإمكانيات الطباعة والإستنزال لمواد التقرير المالي الإلكتروني.

ط. المواقع التي يتم ربطها بالتقارير المالية المعروضة إلكترونياً.

ي. أمن المعلومات.

ك. تصحيح الأخطاء.

ويرى الباحث أن الحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت قد نشأت نتيجة مجموعة أسباب منها:

1. تحقيق الإستفادة الممكنة من مزايا تقنيات المعلومات في مجال نظم المعلومات المحاسبية وخاصة فيما يتعلق بشبكة الإنترنت.

2. الحاجة إلى التوصيل الفوري والمباشر للقوائم المالية وكافة المعلومات المحاسبية إلى مستخدميها وبما يعزز تحقيق الفائدة منها في إتخاذ القرارات المختلفة.

3. الحاجة الكبيرة من قبل المتعاملين في أسواق المال في إتخاذ قرارات بيع وشراء أسهم الشركات المختلفة.

4. إمكانية توفير مجموعة من الخصائص النوعية التي يتطلب توافرها في المعلومات المحاسبية وكما يأتي:

أ. إن سرعة توصيل نتائج الأعمال (من البيانات التي تحتويها التقارير والقوائم المالية) سوف يؤدي إلى تحقيق فائدة أكبر منها للجهات التي تستخدمها في إتخاذ القرارات المختلفة المتعلقة بالشركة المعنية، وهو ما يساهم في تحقيق خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية من خلال توفير المعلومات ضمن التوقيت المناسب وبدون أي تأخير يمكن أن ينتج عن عملية النقل والتوصيل.

ب. تتحقق خاصية الحيادية في توصيل البيانات والمعلومات التي تحتويها التقارير والقوائم المالية من خلال تأمين إيصالها إلى كافة الجهات وبنفس الشكل والمحتوى وبنفس الوقت أيضاً.

ج. إمكانية تحقيق التغذية العكسية بصورة فورية، حيث أن الإتصال على شبكة الإنترنت سوف يساهم في تأمين الإتصال السريع من قبل الجهات المستخدمة ومعرفة ردود أفعالها ونتائج قراراتها المتخذة في ضوء البيانات والمعلومات التي توفرها التقارير والقوائم المالية المنشورة على الشبكة.

د. تسهيل إجراء المقارنات بين البيانات التي تحتويها التقارير والقوائم المالية المنشورة على الشبكة، سواء بالبيانات المتوفرة لسنوات سابقة عن الشركة أو بالبيانات التي تحتويها التقارير والقوائم المالية المنشورة على الشبكة لوحدات إقتصادية أخرى لنفس الفترة الزمنية، وهو ما يحقق خاصية القابلية للمقارنة.

ويشير بعض الباحثين (Debreceny, et.al 2002: 371-394)، إلى أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت مازال إفصاحاً إختيارياً (طوعياً) في الوقت الحاضر، ويساندهم الرأي في ذلك كل من (Chan & Wickramasinghe, 2006: 50-118)، إلا أن الباحث يركز على أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يمكن أن يكون إلزامياً في الوقت القريب للأسباب الآتية:

1. استمرارية التطورات التي تحدث في أساليب تقنيات المعلومات، وبما يؤدي إلى ظهور أساليب أكثر تسهيلاً للإستخدام.

2. إتساع إستخدام تقنيات المعلومات مع توقع تعدد التطبيقات في مجال إهتمام المستخدمين.

3. التوجه العام للشركات بالتحول نحو إلكترونية الأعمال بصورة عامة بما فيها العمل المحاسبي.

ثالثاً: دور الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في زيادة فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة.

نص المعيار المحاسبي الدولي رقم (5) على المعلومات الواجب الإفصاح عنها في البيانات المالية وهي:

1. المعلومات التي يتوجب الإفصاح عنها في التقارير المالية و التي تتألف من: قائمة المركز المالي، قائمة الدخل، قائمة التدفق النقدي، والإيضاحات حول القوائم المالية.
2. استخدام المعلومات المالية لإجراء الدراسات و اتخاذ القرارات المالية المختلفة لذلك يجب أن تكون المعلومات المالية واضحة ومفهومة من أجل سلامة قرارات المستثمر، وغالباً ما تتضمن القوائم المالية معلومات تفرضها المتطلبات المحلية لكل دولة، وذلك بالإضافة إلى الحد الأدنى الذي تفرضه المبادئ المحاسبية المتعارف عليها.
3. عدم الالتزام باستخدام شكل محدد للتقارير المالية، وقد يختلف شكل التقارير المالية من قطاع اقتصادي إلى آخر، وذلك لتكون المعلومات الواردة فيه أكثر إفصاحاً.

ويشير (الجندي، 2009: 28-29) إلى أن بعض الشركات فى أوروبا وأمريكا بدأت في نشر بعض من التقارير والقوائم المالية والمعلومات المحاسبية الدورية، ولكن بالطريقة التى تراها مناسبة وفعالة، حيث يعتبر الإفصاح تطوعياً وغير ملزم، وبالتالي فإنه لا توجد ضوابط موحدة للإفصاح على الشبكة وكذلك أسلوب أو معيار للتأكد من صحة المعلومة المحاسبية الدورية الإلكترونية حتى يكون هناك فهم وإدراك لمحتوى هذه التقارير من أى فرد يريد التعرف على هذه الشركة أو تلك واتخاذ قرار استثمار مناسب، ونتيجة لذلك صاحب التوسع فى الإفصاح الإلكتروني تنوعاً فى ممارسات الإفصاح سواء من حيث مقدار المعلومات المالية ونوعيتها مما يُؤثر على إمكانية المقارنة،أو التنوع فى أسلوب العرض والذى يتميز فى الإمكانيات التقنية لل web, والمتمثلة فى الصوت والصورة وإمكانية الربط مع المواقع الأخرى على الشبكة، وإمكانية البحث عن المعلومة المطلوبة داخل الموقع، وفي ضوء ذلك ظهر العديد من الموضوعات منها:

1. مدى الثقة في المعلومة الإلكترونية.
2. أسلوب عرض التقارير.
3. مدى إمكانية التعديل فى البيانات المعروضة.
4. نشر تقرير المراجع بدون توقيع.
5. مدى مسئولية المراجع عن المعلومات المعروضة على شبكة الإنترنت.
6. مدى الحاجة إلى تنظيم الإفصاح المحاسبي الإلكتروني .

وبهدف زيادة فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة فلابد من الإهتمام بإحتياجات المستثمرين من المعلومات المحاسبية، والتركيز عليها عند نشر وتوزيع القوائم والتقارير المالية وفق مجموعة الخصائص النوعية التي يجب أن تتوافر فيها.

وتتعلق المتطلبات المعرفية بما يجب أن يمتلكه معدو المعلومات المحاسبية (المحاسبون) ومستقبليها أو مستخدميها في البيئة الإستثمارية (المستثمرون الحاليون والمتوقعون) من معرفة محاسبية، حيث يتطلب من المحاسبين ضرورة معرفتهم لطبيعة المعلومات التي يرغب المستثمرون الحصول عليها والتي يمكن توصيلها إليهم بالوسائل التقنية الحديثة التي يقف في مقدمتها الإنترنت.

ويشير بعض الباحثين إلى أن المعرفة المحاسبية تعتبر أداة فعالة ومهمة في بيان حقيقة الوضع الاستثماري أو حقيقة المؤسسة المالية، باعتبار أن عملية الإنتاج ومدخلاتها لابد وأن تترجم إلى أرقام، إذ تنعكس في دلائل رقمية ثابتة وسليمة تشكل الإطار العادل للوضع المالي، وإن فقدان المعرفة وجهل المساهمين بالأمور المحاسبية وعدم القدرة على القراءة الصحيحة للقوائم المالية للشركات المدرجة، جعل الكثير من المساهمين ضحايا للخسائر في سوق رأس المال (الشحاذة و حميدان، 2004 :2).

ويرى الباحث أن الإفصاح المحاسبي على الانترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة يتطلب وجود موقع إلكتروني للشركة يتم تحديثه بصورة مستمرة ويتم من خلاله التركيز على الآتي:

1. مجموعة القوائم المالية الأساسية (قائمة المركز المالي، قائمة الدخل، كشف التدفقات النقدية)، للسنة المالية الحالية والسنوات المالية السابقة.

2. تقارير ملحقة بالقوائم المالية، تفيد في توفير معلومات إضافية غير موجودة في القوائم المالية.

3. تقرير مجلس الإدارة، الذي يحتوي على معلومات مفيدة تتناول بيانات مالية وإحصائية وبعض الخطط المستقبلية.

4. تقرير مراقب الحسابات، الذي يحتوي على ملاحظات أو تحفظات خاصة بالقوائم المالية التي تم تدقيقها.

5. أية معلومات أخرى مالية وغير مالية يمكن أن يستفاد منها المستثمر أو تؤثر في قراره.

6. أدوات ربط (link) بين كل ماسبق، للإطلاع على البيانات التفصيلية (عند الرغبة بذلك).

7. شريط أدوات، يحتوي على أهم البرامج اللازمة لخزن أو معالجة البيانات أو تحليها أو عرضها، مع إمكانية تحميلها من قبل المستخدم.

8. مجموعة برامج صوتية ومرئية (فيديو)، لعرض أية بيانات أو نشاطات خاصة بالشركة.

ومن الجدير بالذكر أنه بالرغم من زيادة الإهتمام بالانترنت كوسيلة من وسائل الإفصاح عن البيانات المالية وغير المالية للشركات، إلا أنه مازالت هناك بعض الصعوبات تواجه هذه التقنية الحديثة، منها: (الخيال، 2009: 196)

1. توفير الاتصال بالانترنت بسهولة للراغبين به.
2. ثقافة المجتمع المتعامل مع هذه التقنية الحديثة.
3. التكلفة التي تتحملها الشركات لعمل مواقع على الانترنت، وعمل التحديث المستمر لهذه المواقع.
4. رؤية الإدارة لأهمية هذه التقنية الحديثة.

المبحث الثالث

مقومات الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة

يتطلب العمل المحاسبي توافر مجموعة من المقومات التي يمكن من خلالها إمكانية القيام بالإفصاح المحاسبي على الإنترنت والمساهمة في تحقيق فاعلية أكبر لنظام المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة، وتتعلق هذه المقومات بكل من:

أولاً: توافر البنية التحتية اللازمة للإفصاح المحاسبي على الإنترنت.

ثانياً: التزود بالمتطلبات المعرفية: المحاسبية، المالية، التقنية.

ثالثاً: القياس المحاسبي الالكتروني (الفوري).

رابعاً: إعتماد لغة تقارير الأعمال الموسعة XBRL.

أولاً: توافر البنية التحتية اللازمة للإفصاح المحاسبي على الإنترنت.

يتعلق مصطلح "البنية التحتية" بمجموعة المستلزمات التي يمكن من خلالها ضمان إستمرارية العمل وتحقيق أهدافه.

وفي موضوع بحثنا هذا سيتم التركيز على البنية التحتية لتقنيات المعلومات على إعتبار أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يتعلق بضرورة توافر مستلزمات تقنيات المعلومات وتكاملها مع بعضها البعض وصولاً إلى تحقيق أهداف الشركات من خلال الإفصاح المحاسبي على الإنترنت، حيث يشير (zhang, 2005: 19) إلى أنه يمكن من خلال البنية التحتية لتقنيات المعلومات المشاركة بالبيانات والتطبيقات من خلال شبكات الإتصال، لتوفير الدعم المعلوماتي السريع للشركة، ويسانده الرأي في ذلك (masrek & et.al, 2009: 64-67) الذي يركز على أن البنية التحتية لتقنيات المعلومات تتعلق بمجموعة الموارد التقنية والمعلوماتية والقدرات التنظيمية التي تعمل مع بعضها البعض على نطاق الشركة ككل.

ويرى الباحث أن أية شركة ترغب بالإفصاح المحاسبي على الإنترنت يجب عليها أن توفر مستلزمات البنية التحتية لتقنيات المعلومات التي يمكن أن تستخدم من قبل نظام المعلومات المحاسبية فيها وتتكامل مع بعضها البعض بتنسيق وترابط في تبادل البيانات ومعالجتها وصولاً إلى النتائج التي يتم إظهارها من خلال الإفصاح المحاسبي.

وعليه فإن مستلزمات البنية التحتية لتقنيات المعلومات اللازمة للإفصاح المحاسبي على الإنترنت تتعلق بكل من: الموارد التقنية، الموارد المعلوماتية، القدرات التنظيمية، وكما يلي:

1. الموارد التقنية.

وهي تتعلق بضرورة توافر وسائل تقنيات المعلومات بأنواعها المختلفة التي تتضمن كل من: مجموعة الحواسيب والبرامجيات وشبكات الإتصال، مع الأخذ بنظر الإعتبار اللآتي:

أ. إمكانية تحديث هذه الموارد والتأكد من توافر الميزات المتقدمة فيها وتوافقها مع بعضها البعض للعمل في بيئة تقنيات المعلومات المتطورة بصورة مستمرة.
ب. العمل على تصميم منظومة إلكترونية لربط الموارد التقنية مع بعضها البعض وبما يمكن أن يساهم في تكامل نظم المعلومات المحاسبية والإدارية.
ج. توافر برامج الصيانة والتحديث لمعالجة أي خلل طارئ أو متوقع أثناء العمل.
د. ربط الشبكات الحاسوبية مع بعضها البعض مع التركيز على تصميم قاعدة بيانات مركزية وكذلك ربط شبكات الإتصال مع بعضها البعض سواء كانت داخلية أم خارجية وبأشكالها المختلفة.

2. الموارد المعلوماتية.

وهي تتعلق بكافة المصادر التي تستخدم في الحصول على المعلومات من حيث جمع وترحيل وتخزين ومعالجة وعرض المعلومات ورقابتها، حيث يشير (عبد المعطى، 2000: 217) إلى أن الموارد المعلوماتية تتعلق بتنظيم المعلومات Information Organization فى إطار أسس وقواعد معينة وإدراك العلاقات بينها وترتيبها بغرض سرعة نقلها عبر القنوات ووسائل الاتصال المختلفة وإمكانية استرجاعها والحصول عليها بسهولة.

ويمكن تحديد وظائف الموارد المعلوماتية بالإستفادة مما حدده (الهادي 2001: 45-50) كما يلي:

أ. الوصول عن بعد Remote Access، التي تتحدد في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التى يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة، ويساعد مقدموا الخدمات فى ذلك أيضاً مما يؤدى إلى ترشيد تكلفة العمليات التى يقومون بها بطريقة اقتصادية، من خلال إقامة مركزية خدمات ملائمة دون استبعاد إمكانية وصول المستخدمين المتواجدين فى أماكن بعيدة من الوصول إلى خدماتهم المعلوماتية، وهذه الخدمات التكنولوجية تعتمد على رأسمال ضخم وتتطلب عمالة ماهرة. وكذلك وجود تدريب مكثفاً لكل من المستخدمين وأخصائى المعلومات فى الوقت نفسه.

ب. نقل الملفات file transform، ويتم من خلال هذه العملية نقل الملف كله, ويشبه ذلك ما كان يتبع فى الماضى من إرسال الملف بالطرق التقليدية, حيث يتم حالياً نقل الملفات الإلكترونية عن طريق إمكانيات الوصول عن بعد بكفاءة عالية واكتمال كبير، وتتمثل برتوكولات نقل الملفات الشائعة الاستخدام فى " برتوكول نقل الملف Ftp " لشبكة الإنترنت.

ج. الرسائل الإلكترونية Electronic Messaging، حيث يعتبر البريد الإلكتروني E-MAIL الشكل الأكثر شيوعاً واستخداماً لهذه التكنولوجيا, كما يعتبر أيضاً " البريد الصوتي Voice Mail" شكلاً من أشكال الرسائل الإلكترونية, كما هو الحال مع معظم المعايير المستخدمة مع شبكة الإنترنت, فإن معايير الرسائل الإلكترونية تعرض حدوداً نسبية للنقل, إلا أنها تمثل أيضاً حدوداً وظيفية فعالة لمشكلات معينة .

د. البحث فى قواعد البيانات Database Searching، ويتم ذلك بالبحث فى قواعد البيانات المحملة على حاسبات مضيفة والوصول إليها عن بعد، ويتسم هذا النمط للبحث بالكفاءة العالية والمرونة لكل من الشبكة وأداة بحث قاعدة البيانات والتى يتوقع انتشارها على نطاق واسع فى المستقبل، حيث تمثل خدمات "الويب" نموذجاً مهماً لقاعدة البيانات الموزعة اللامركزية التى تشتمل على محاولة ربط وتوفيق كل البحوث المرتبطة بتحديد وإيجاد المعلومات التى تجيب عن تساؤلات محددة.

3. القدرات التنظيمية.

وهي تتعلق بمدى قدرة الشركة على تنظيم عملية الإفصاح المحاسبي على الإنترنت من خلال توفير متطلبات ذلك من خلال:

أ. تصميم نظام متكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية.

بما أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يتطلب التعامل مع العديد من البيانات والمعلومات المحاسبية والإدارية وعرض نتائجها من خلال القوائم المالية والتقارير الملحقة بها، فإن هناك حاجة لأن يتم تصميم نظام متكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية Integrated System of Accounting & Management Information يعمل على تكامل كل من نظام المعلومات المحاسبية ونظام المعلومات الإدارية، من خلال التنسيق بين عمليهما وتبادل البيانات والمعلومات التي تنشأ عن كل منهما، وفق قاعدة بيانات مركزية وبما يؤدي إلى خفض تكاليف إنتاج المعلومات المستهدفة، وكذلك تقليل الوقت والجهد اللازمين لها، فضلاً عن المساهمة في: (السقا، 2006: 114-115)

- تحديد ماهية البيانات التي يمكن التعامل معها (من تجميع وخزن واسترجاع) على وفق ما يمكن أن يحتاجه المستفيد (متخذ القرار) بالدرجة الأساس.
- إمكانية مراقبة كافة الملفات التشغيلية (الإجرائية) الخاصة بكل نظام فرعي، وبما يؤدي إلى منع أو تقليل حالات التكرار في البيانات والتي يمكن أن يشترك فيها أكثر من نظام فرعي، فضلاً عن إمكانية تحقيق الأمن والسرية في التعامل مع تلك البيانات من قبل كل المستفيدين منها .

- تسهيل التعامل مع البيانات التي تنشأ في كل النظم الفرعية، ولا سيما عندما يكون حجم هذه البيانات كبيراً وتنوعها متعدداً .
- السرعة في الحصول على إحتياجات المستفيدين من البيانات المختلفة، وبما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين.

ب. مجموعة الأفراد المزودين بالمهارات المعرفية.

يرى الباحث أن تحقيق أهداف الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة يتطلب التركيز على ضرورة توافر مجموعة من المتطلبات المعرفية: المحاسبية، المالية، التقنية، للأفراد القائمين على تنظيم المعلومات في الشركة، لكي يكون بمقدورهم تفهم إحتياجات المستثمرين من المعلومات المحاسبية، والتركيز عليها عند نشر وتوزيع القوائم والتقارير المالية وفق مجموعة الخصائص النوعية التي يجب أن تتوافر فيها، وكما يلي:

- ✓ المعرفة المحاسبية، التي تتطلب من المحاسبين التزود بالمهارات العلمية المحاسبية الخاصة بكيفية التوصل إلى المعلومات التي يحتاجها المستثمرون، من خلال إستخدام الطرق والإجراءات المحاسبية الخاصة بذلك.
- ✓ المعرفة المالية، التي تتعلق بضرورة معرفة أهم المعلومات المحاسبية التي يمكن أن يحتاجها المستثمر في إتخاذه القرار الإستثماري، فضلاً عن معرفة كيفية تداول ونشر المعلومات في الأسواق المالية.
- ✓ المعرفة التقنية، التي تتطلب من المحاسبين معرفة كيفية العمل في بيئة تقنيات المعلومات واستخدام الموارد التقنية بكفاءة وفاعلية وبما يمكن أن يحقق منها أكبر مايمكن من إستفادة من مميزاتها في مجال العمل المحاسبي.

ثالثاً: القياس المحاسبي الالكتروني (الفوري).

من الواضح أن أداء العمل المحاسبي في بيئة تقنيات المعلومات والحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت بما يمكن أن يساهم في تفعيل الدور المحاسبي في البيئة الإستثمارية الحديثة قد ساهم في زيادة الحاجة لأن تتم عملية القياس المحاسبي بصورة متزامنة مع الإحتياجات الفورية للمعلومات من قبل المستثمرين وخاصة في الأسواق المالية، وهو ما أدى إلى ظهور نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) Real Time Accounting Systems (Ford & Elam, 2000: 7-10) التي تتعامل مع البيانات المحاسبية (المالية وغير المالية) بصورة فورية وبكافة مراحل تحويلها إلى معلومات، بدءاً من عمليات الجمع والترحيل والتخزين والمعالجة وانتهاءاً بالعرض.

ومما يجب ملاحظته في هذه الناحية أن التعامل من خلال نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) سوف يتطلب أيضاً التعامل بما يمكن أن يطلق عليه "نظم الرقابة الداخلية الفورية (RTIC) Real Time Internal Control Systems" إستناداً إلى أن أي عمل محاسبي يجب أن يتبعه عمل رقابي داخلي، وهو مايتطلب الأخذ بالإعتبار عند تصميم نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) أن تصمم إلى جانبها نظم الرقابة الداخلية الفورية (RTIC).

رابعاً: إعتماد لغة تقارير الأعمال الموسعة XBRL.

تعد لغة تقارير الاعمال الموسعة والموصوفة تجارياً بالعلامة (XBRL) أحد أهم لغات البرمجة المستخدمة في العصر الحالي في المجال المحاسبي، والتي بنيت قواعدها وفقاً للغة (XML) التي تعد من لغات المستوى المتقدم في البرمجة، حيث تهدف تلك اللغة إلى إنشاء نظام معلومات محاسبي قياسي يعمل على تحويل ونقل المعلومات المحاسبية عبر شبكة الانترنت إلى المستخدمين، وهي مصممة لتطوير وتحسين لغة عمليات التجميع والتغيير والتحليل للبيانات المالية والتشغيلية التي يتطلب الإفصاح عنها في القوائم المالية (عبد الله، 2011: 2-21)، وهناك من الباحثين من يعتبرها برنامج حاسب يضيف بطاقة تعريفية لكل جزئية من معلومات القوائم المالية الإلكترونية باستخدام علامة أو شفرة تعريفية (ابو العزم، 2003: 186).

وبذلك فإن لغة تقارير الاعمال الموسعة (XBRL) تتعلق بأسلوب الافصاح الالكتروني للبيانات المالية، فهي لغة رقمية تم تطويرها خصيصاً لدعم الافصاح وتبادل المعلومات بين جهات وأطراف النشاط الاقتصادي والمستخدمين للمعلومات والقوائم المالية، ففي لغة تقارير الاعمال الموسعة (XBRL) يتم استخدام علامات ترميز للعلاقات المالية بحيث تعطى القارئ مادة مفهومة ومقروءة من قبل اجهزة الحاسب الآلي بحيث كلما أشير إليها أعطت مدلولات وعلاقات مالية محددة تتعلق بالإفصاح، فهي لغة غنية بالمعلومات المتعلقة بالرموز اللغوية، كما انها اللغة المفضلة عالمياً لتبادل وانتقال المعلومات المالية عبر شبكة الإنترنت، وقد تم تطويرها خصيصاً للتواصل بين جهات وأطراف النشاط الاقتصادي والمستخدمين الآخرين للمعلومات المالية، مثل المحللين الماليين، والمستثمرين والهيئات الرقابية، وبذلك فإن لغة تقارير تقارير الاعمال الموسعة توفر نموذجا إلكترونياً موحداً لتيسير عملية الإفصاح، مع الأخذ في الاعتبار أن هذا النموذج الموحد لا يهدف إلى تغيير شيئاً فى محتوى ما يتم الإفصاح عنه، وإنما فقط في الطريقة التي يتم بها الإفصاح، كما تجدر الاشارة إلى أن الافصاح المقدم في مجال النشاط الاقتصادي من خلال الشبكة العنكبوتية (الانترنت) يعتبر ملفاً مغلقاً ووثيقة قائمة بمفردها، ذاتية المحتوى على الموقع الالكتروني عبر الانترنت، إلا أنه يمكن

قراءتها وإرسالها عبر الانترنت، كما أن شكل النموذج ومحتواه ثابت، حيث لا يمكن تغيير الشكل ولا المضمون إلا إذا تم تغيير الصفحة الالكترونية للإنترنت، ولذلك فإن اقتباس معلومات من ذلك التقرير لغرض تحليلات إلكترونية يتطلب استخدام لوحة المفاتيح وإدخال بيانات طلب لتحويل المعلومات إلى نماذج، يمكن معالجتها عن طريق برامج اجهزة الحاسب الالي للتعامل معها، فضلاً عن إن تقرير الإفصاح الذي يتم إعداده باستخدام تقنية لغة تقارير الاعمال الموسعة XBRL يسمى ملفاً ابتدائياً، آنياً، ويختلف عن الإفصاح العادي، حيث أن المعلومات التي يحتويها الملف الأولي ليست مغلقة كما أنها ليست ثابتة وسابقة التحديد، وبالتالي فانه يمكن استخدام تلك البيانات لكل من يرغب في ذلك، حيث يمكن الحصول عليها واقتباسها ومعالجتها تلقائياً، وتأتي سهولة التعامل معها من خلال استخدام علامات وترميز العلاقات التوضيحية لبنود تقارير الافصاح المالية (www.uaexbrl.ae).

واستناداً إلى ما تقدم يمكن تحديد مجموعة ميزات إستخدام لغة تقارير الاعمال الموسعة XBRL في مجال الإفصاح المحاسبي على الإنترنت بالآتي:

1. تطوير وتحسين لغة عمليات التجميع والتغيير والتحليل للبيانات المالية والتشغيلية التي يتطلب الإفصاح عنها في القوائم المالية.
2. دعم الافصاح المحاسبي وتبادل المعلومات بين جهات وأطراف النشاط الاقتصادي والمستخدمين للمعلومات والقوائم المالية.
3. تسهيل عمليات تحميل البيانات من قبل المستخدمين والقدرة على إجراء التحليلات المطلوبة من قبلهم بما لا يؤدي إلى تغيير شكل القوائم أو الخلل بمحتوياتها.
4. القدرة على إنشاء علاقات ترابطية وتشعبية بين مختلف مواقع وروابط البيانات، بما يساهم في تحقيق الفائدة للمستخدم في الحصول على شتى البيانات التفصيلية ذات العلاقة بالبيانات المنشورة، والإستفادة من تحليل علاقاتها مع بعضها البعض في الحصول على معلومات إضافية تفيد في إتخاذ القرارات المختلفة.

خلاصة البحث

1. في ظل التطورات المتلاحقة في بيئة الأعمال بصورة عامة والبيئة الإستثمارية الحديثة بصورة خاصة بما تتطلبه من زيادة الحاجة إلى مزيد من الشفافية في الإفصاح عن كافة البيانات والمعلومات التي يمكن أن تتحقق لمستخدمي القوائم المالية الخاصة بالشركات فقد ازدادت الحاجة إلى استخدام تقنيات المعلومات في نشر القوائم المالية والتقارير الملحقة بها إنطلاقاً من إمكانية مساهمة ذلك في تحقيق أهداف الشركات بشكل أكبر من خلال تقديم المعلومات المفيدة والفورية والمحدثة لكل الجهات التي يمكن أن تستفاد منها في إتخاذ القرارات الإستثمارية.

2. إن المعلومات المحاسبية يمكن أن تؤدي دوراً مهماً في المساعدة على إتخاذ القرارات المختلفة، وأن الحاجة إلى المعلومات المحاسبية في البيئة الإستثمارية الحديثة تبقى مستمرة في ظل التطورات العديدة التي تحدث في بيئة الأعمال الحديثة.

3. إن كمية ونوعية المعلومات المحاسبية التي يمكن أن تقدم للمستثمرين من خلال التقارير والقوائم المالية التي تمثل وسيلة الإفصاح المحاسبي تتطلب جهداً ودقة وسرعة في التقديم وهو ما يتطلب الإستفادة من وسائل تقنيات المعلومات في العمل المحاسبي بدءاً من إستخدام الحواسيب ومروراً باستخدام البرمجيات والبرامجيات وانتهاءاً باستخدام وسائل الإتصال المختلفة التي تقف شبكة الإنترنت في مقدمتها للإستفادة منها في نشر وتوزيع ناتج العمل المحاسبي من التقارير والقوائم المالية إلى المستثمرين الذين يحتاجونها في ضوء تعدد وتشعب القرارات الإستثمارية في بيئة الإستثمار الحديثة، وبما يعني ضرورة

الإستفادة من شبكة الإنترنت في دعم الإفصاح المحاسبي بما يتناسب ويتلاءم مع متطلبات واحتياجات المستثمرين في بيئة الإستثمار الحديثة.

4. نظراً لحداثة وتعدد إستخدام تقنيات المعلومات في منظمات الأعمال بصورة عامة والمجالات المحاسبية بصورة خاصة، فقد تم إستخدام العديد من المصطلحات والمفاهيم المختلفة والمتشابهة والمرادفة لبعضها البعض دون الأخذ بنظر الإعتبار الإختلافات العلمية الجوهرية فيما بينها، إلا أن المصطلح الأكثر شمولاً والذي يجب التركيز على إستخدامه هو مصطلح الإفصاح المحاسبي على الإنترنت Accounting Disclosure on the Internet، حيث أن هذا التوجه في الإستخدام يتطابق مع المفهوم العلمي لكيفية إستخدام الإنترنت Internet (أو مايشار إليه إختصاراً الشبكة الدولية International network) والشبكة العنكبوتية الدولية World Wide Web (WWW أو الـ Web).

5. يشير مصطلح الإفصاح المحاسبي على الإنترنت إلى إمكانية الإستفادة من الشبكة الدولية (الإنترنت) في عملية نشر القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية كي تطلع عليها كافة الجهات (الداخلية والخارجية) التي لها إتصال بالشبكة الدولية.
6. إن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يمثل أحد أساليب الإفصاح المحاسبي الذي يعتمد على إمكانية الإستفادة من وسائل تقنيات الإتصالات الحديثة في عرض وتوصيل نتائج الأعمال التي قامت بها الشركة إلى الجهات ذات العلاقة، من خلال مجموعة القوائم المالية والتقارير الملحقة بها مع كافة المعلومات المحاسبية التي يمكن أن تطلع عليها تلك الجهات وتستخدمها في إتخاذ قراراتها المختلفة.
7. نظراً لإستمرارية التطورات التي تحدث في أساليب تقنيات المعلومات، وبما يؤدي إلى ظهور أساليب أكثر تسهيلاً للإستخدام، وإتساع إستخدام تقنيات المعلومات مع توقع تعدد التطبيقات في مجال إهتمام المستخدمين، فضلاً عن التوجه العام للشركات بالتحول نحو إلكترونية الأعمال بصورة عامة بما فيها العمل المحاسبي، يمكن القول أن الإفصاح المحاسبي على الإنترنت يمكن أن يكون إلزامياً في الوقت القريب.
8. تتعلق المتطلبات المعرفية بما يجب أن يمتلكه معدو المعلومات المحاسبية (المحاسبون) ومستقبليها أو مستخدميها في البيئة الإستثمارية (المستثمرون الحاليون والمتوقعون) من معرفة محاسبية، حيث يتطلب من المحاسبين ضرورة معرفتهم لطبيعة المعلومات التي يرغب المستثمرون الحصول عليها والتي يمكن توصيلها إليهم بالوسائل التقنية الحديثة التي يقف في مقدمتها الإنترنت.

9. إن أية شركة ترغب بالإفصاح المحاسبي على الإنترنت يجب عليها أن توفر مستلزمات البنية التحتية لتقنيات المعلومات التي يمكن أن تستخدم من قبل نظام المعلومات المحاسبية فيها وتتكامل مع بعضها البعض بتنسيق وترابط في تبادل البيانات ومعالجتها وصولاً إلى النتائج التي يتم إظهارها من خلال الإفصاح المحاسبي، وتتعلق هذه المستلزمات بكل من: الموارد التقنية، الموارد المعلوماتية، القدرات التنظيمية.

10. إن تحقيق أهداف الإفصاح المحاسبي على الإنترنت في البيئة الإستثمارية الحديثة يتطلب التركيز على ضرورة توافر مجموعة من المتطلبات المعرفية: المحاسبية، المالية، التقنية، للأفراد القائمين على تنظيم المعلومات في الشركة، لكي يكون بمقدورهم تفهم إحتياجات المستثمرين من المعلومات المحاسبية، والتركيز عليها عند نشر وتوزيع القوائم والتقارير المالية وفق مجموعة الخصائص النوعية التي يجب أن تتوافر فيها.

11. إن أداء العمل المحاسبي في بيئة تقنيات المعلومات والحاجة إلى الإفصاح المحاسبي على الإنترنت بما يمكن أن يساهم في تفعيل الدور المحاسبي في البيئة الإستثمارية الحديثة قد ساهم في زيادة الحاجة لأن تتم عملية القياس المحاسبي بصورة متزامنة مع الإحتياجات الفورية للمعلومات من قبل المستثمرين وخاصة في الأسواق المالية، وهو ما أدى إلى ظهور نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) Real Time Accounting Systems التي تتعامل مع البيانات المحاسبية (المالية وغير المالية) بصورة فورية وبكافة مراحل تحويلها إلى معلومات، بدءاً من عمليات الجمع والترحيل والتخزين والمعالجة وانتهاءاً بالعرض والرقابة الداخلية عليها.

12. إن التعامل من خلال نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) سوف يتطلب أيضاً التعامل بما يمكن أن يطلق عليه "نظم الرقابة الداخلية الفورية (RTIC) Real Time Internal Control Systems" إستناداً إلى أن أي عمل محاسبي يجب أن يتبعه عمل رقابي داخلي، وهو مايتطلب الأخذ بالإعتبار عند تصميم نظم معلومات المحاسبة الفورية (RTA) أن تصمم إلى جانبها نظم الرقابة الداخلية الفورية (RTIC).

13. هناك العديد من الميزات التي يمكن أن تتحقق في حالة إستخدام لغة تقارير الاعمال الموسعة XBRL في مجال الإفصاح المحاسبي على الإنترنت، وبما يساهم في زيادة الحاجة إلى إستخدام هذه اللغة واعتبارها من ضمن مقومات الإفصاح المحاسبي على الإنترنت.

قائمة المصادر

1. أحمد محمد عبد الرحمن الجندي (2009)، تقييم ومراجعة المعلومات المحاسبية الدورية على شبكة الإنترنت لترشيد قرارات الاستثمار (دراسة تطبيقية)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
2. توفيق عبد المحسن الخيال (2009)، العوامل المؤثرة في نشر التقارير المالية للشركات المساهمة السعودية عبر الانترنت . دراسة تطبيقية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، م23، ع2.
3. جبرائيل جوزيف كحالة (2009)، تحسين جودة القرارات الاستثمارية باستخدام معلومات المحاسبة الإدارية، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 27 – 29 نيسان.
4. رولا كاسر لايقة (2007)، القياس والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف ودورهما في ترشيد قرارات الإستثمار – دراسة تطبيقية على المديرية العامة للمصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية العربية السورية.
5. زياد هاشم السقا (2006)، متطلبات تطوير نظم المعلومات في الوحدات الاقتصادية من خلال النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية والإدارية، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 14، كلية الحدباء الجامعة.
6. السعيد فرحات جمعة (2000) الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

7. سلمان حسين عبد الله (2011)، نحو اعتماد اقليمي عربي للغة XBRL في اعداد الكشوفات المالية الختامية للشركات – دراسة تطبيقية باستعمال معايير الابلاغ المالي الدولية، مجلة التقني، المجلد الرابع والعشرون، العدد التاسع .
8. سمير محمد الشاهد (2001)، قواعد إعداد وتصوير القوائم المالية للبنوك وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية، إتحاد المصارف العربية.
9. صالح العبيدي (بدون سنة نشر)، الافصاح الالكتروني وأثره في ترشيد قرارات الاستثمار في سوق مسقط للأوراق المالية. متاح على الرابط : http://msmlearning.gov.om
10. عبد الرزاق الشحاذة وعبد الناصر حميدان (2004)، دور المعرفة المحاسبية في تشجيع ثقافة الاستثمار في أسواق رأس المال العربية . دراسة على سوق عمان المالي، المؤتمر العلمي الدولي الرابع، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الاردنية.
11. عصام محمد البحيصي وأنور عدنان نجم (2007)، مدى إدراك المستثمرين في سوق فلسطين للأوراق المالية لأهمية إستخدام المعلومات المحاسبية لترشيد قراراتهم الاستثمارية، الجامعة الاسلامية – غزة.
12. غزاي سبيل المطيري (2012)، العوامل المؤثرة في مستوى الإفصاح عن المعلومات المالية على الإنترنت في القوائم المالية الصادرة عن الشركات المساهمة العامة الكويتية، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
13. محمد فهيم أبو العزم (2003)، إستخدام لغة XBRL في تعظيم الإستفادة من معلومات تقارير الأعمال المنشورة إلكترونياً، المجلة العلمية – التجارة والتمويل، العدد الثاني، كلية التجارة، جامعة طنطا.
14. محمد محمد الهادي (2001)، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
15. محي الدين حمزة (2007)، دور المعلومات المحاسبية في ترشيد قرارات الاستثمار في سوق عمان للأوراق المالية دراسة تطبيقية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية –المجلد – 23 العدد الأول.
16. Amir Allam & Andrew Lymer (2003), Developments in Internet Financial Reporting: Review and Analysis Across Five Developed Countries, The International Journal of Digital Accounting Research, Vol. 3, No. 6.

17. Bryan, S. (1997), Incremental information content of required disclosure contained in management discussion and analysis, Accounting Review, April.

18. Branch, bob (2004) The development of expertise in early stage design cost estimating through portfolio strategy 2nd. The annual conference, Oxford University, l0th Jun.

19. Chan, W.K. and Wickramasinghe, N. (2006), "Using the internet for financial disclosures: the Australian experience", International Journal of Electronic Finance, Vol. 1 No. 1.

20. Debreceny R., Gray G.L., Rahman A. (2002), The Determinants of Internet Financial Reporting, Journal of Accounting and Public Policy 21.

21. Hindi1 N1 M; Rich1 J. (2010). "Financial Reporting on the Internet: Evidence from the Fortune 100"1 Management Accounting Quarterly1 Vol 111 No 21.

22. Hunter1 S. A; smith1 L1 M. (2009). "Impact of Internet financial Reporting on Emerging Markets"1 Journal of International Business Research1 Vol 81 No 21.

23. IASC (1999), IASC Publishers Study of Business Reporting on the Internet. Press Release: International. Accounting Standards Committee, 15 November.

24. Man zhang (2005), INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND EXPORT PERFORMANCE, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY, WASHINGTON STATE UNIVERSITY, College of Business and Economics.

25. Masrek, M.N., Jamaludin, A. & Ahmad, I. (2009), Examining the relationship between information technology infrastructure

flexibility and information systems success: A conceptual framework. MASAUM Journal of Basic and Applied Sciences, 1(1).

26. Rezaee, Z., Ford, W. and Elam, R. (2000), Real-time accounting systems, Internal Auditor, Vol. 57 No. 2
27. Tehmina Khan (2006), FINANCIAL REPORTING DISCLOSURE ON THE INTERNET: AN INTERNATIONAL PERSPECTIVE, A thesis submitted in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Faculty of Business and Law, School of Accounting, Victoria University, Footscray Park,Victoria, Australia.
28. www.uaexbrl.ae/arabic/pages/aboutxbrl.aspx.

دور القطاع الصناعي الخاص في تخفيض معدلات البطالة مع التركيز على اقليم كردستان العراق للفترة (2005 -2010)

د.شيماء محمد نجيب ألمرتضى

مدرس / قسم ألاقتصاد /كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة نوروز

الملخص

يلعب القطاع الصناعي الخاص في الدول النامية وبالأخص في الدول التي تمر بمراحل انتقالية في اقتصاديتها دورا مهما لرفع كفاءة الأداء الصناعي ، فيهدف البحث الى دراسة وتحليل دور القطاع الخاص الصناعي في الإقليم فى توفير فرص العمل للفترة من عام (2005 -2010) لرفع الكفاءة الاقتصادية والإنتاجية من اجل الوصول الى تحقيق الرفاهية للمجتمع ،وتقليل الفوارق الدخلية بين طبقات المجتمع والحد من الفقر من خلال مساهمة الصناعة في رفع متوسط دخل الفرد ، وخفض نسبة البطالة ، ومن اجل الوقوف على تطور مؤشرات الناتج والاستثمار والعمالة فى القطاع الخاص الصناعي ، وفحص درجات الكثافة الرأسمالية المصاحبة له،وإيجاد الحلول للعديد من المشاكل الاقتصادية التي تواجه القطاع الصناعي في العراق بشكل عام والإقليم بشكل خاص.كما ويفترض البحث بزيادة النمو الصناعي تنخفض معدلات البطالة .وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات وبناءا عليه قدم بعض المقترحات.

الكلمات المفتاحية :القطاع الخاص ألصناعي معدلات البطالة ،النمو الصناعي

مشكلة البحث :زيادة معدلات البطالة في العراق منحت القطاع الصناعي الخاص دورا مهما للتوجه إلى تنمية ودعم هذا القطاع ليساهم في رفع الكفاءة الصناعية والاقتصادية وتخفيض معدلات البطالة .

هدف البحث: يهدف البحث الى دراسة وتحليل دور القطاع الخاص الصناعي في الإقليم فى توفير فرص العمل للفترة من عام (2005 -2010) لرفع الكفاءة الاقتصادية والإنتاجية من اجل الوصول إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية من خلال تخفيض معدلات البطالة .

أهمية البحث :

تنطلق أهمية البحث من معالجة الواقع في القطاع الصناعي الخاص وكيفية الاستثمار في المستقبل وإيجاد الحلول المناسبة لها.

فرضية البحث :

ويفترض البحث بزيادة النمو الصناعي تنخفض معدلات البطالـة فـي العـراق بشـكل عـام وفـي الاقليم بشكل خاص ومن ثم ترتفع الكفاءة الاقتصادية .

المقدمة :

امتد أثر الأزمة المالية العالمية إلى القطاع الصناعي، مما أدى إلى انكماش القيمة المضافة لهذا القطاع على مستوى الدول الصناعية والدول النامية بما فيهاالعراق .وقد سجل الناتج الصناعي المحلي للدول العربية انكماشاً بنسبة تقدر بحوالي 31.4في المائة في عام 2009 مقارنة مع معدل نمو بحوالي 35.2في المائة عام 2008 . ويرجع هذا الانكماش بالأساس إلى تراجع القيمة المضافة للصناعات الاستخراجية للدول العربية، إثر انكماش الطلب العالمي على النفط وتراجع متوسط أسعاره خلال عام 2009 . أما فيما يخص الصناعات التحويلية، فقد تباطأ معدل نموها، حيث بلغ . حوالي 3 %فقط في عام 2009 بالمقارنة مع حوالي 18% في عام 2010 ،ونظراً للارتباط القوى بين نمو الناتج الصناعي ونمو الناتج المحلى الاجمالى ، وإزاء محدودية فرص التوسع في القطاع الزراعي كان لابد من التوجه إلى القطاع الصناعي للنهوض به ،يؤدي النشاط الصناعي دورا مهما في التنمية الاقتصادية في معظم دول العالم ،ويمثل أهم قطاع من بين القطاعات الإنتاجية في الدول النامية والمتقدمة ،وفي ظل حاجة العراق والإقليم إلى مواجهة البطالة وزيادة الإنتاج وتقليل الاعتماد على الاستيراد ،وبناء قاعدة صناعية وعمالية ودعم التبادل الاقتصادي من خلال خلق التشابكات الأمامية والخلفية بين القطاع الصناعي وبقية قطاعات الدولة تزداد الحاجة لتوسيع قاعدة ملكية القطاع الخاص ،وتزداد أهمية القطاع الصناعي لدوره المحوري في رفع الكفاءة الاقتصادية ،ورغم ذلك لازال القطاع الصناعي يعاني من مشاكل عديدة في مقدمتها تمويل هذا القطاع للنهوض به ، وان هناك اعتقادا متزايدا بان إسهام القطاع الخاص الصناعي فى تحقيق هدف التوظف كان ضعيفا ،.(منظمة الامم المتحدة ،2010 ،54)

وتمثل البحث بمحورين:
الأول الإطار النظري : القطاع الخاص الصناعي في العراق بشكل عام

1- **واقع النشاط الصناعي بأبعاده المختلفة**
2- **الرؤية المستقبلية لتنمية القطاع الخاص العراقي**
3- **اليات التوجهات المستقبلية للقطاع الصناعي الخاص**

والمحور الثاني : واقع القطاع الخاص الصناعي في العراق مع التركيز على إقليم كوردستان العراقي

أولا الإطار النظري:

القطاع الصناعي الخاص في العراق بصورة عامة

القطاع الصناعي لم يتطور بالمستوى المطلوب لأنه مرتبط بضعف المستوى المعيشي للسكان وقدراتهم الشرائية والاستهلاكية ، لذا لا بد من العمل بشكل جاد على كبح تصاعد معدلات التضخم للحفاظ على القوة الشرائية للعملة الوطنية ، تمر الصناعة في العراق بمراحل خطيرة من مراحل التقهقر والتراجع مؤثرة تأثيرا كبيرا ومباشرا على الواقع الاقتصادي العراقي ،وذلك بعد أن أصبحت مساهمة القطاع الصناعي عام 2003 الى ادنى مستوياتها وهي % 1,2 من الناتج الاجمالي المحلي ، إن التلكؤ الذي أصاب جسد الصناعة الوطنية لم يقتصر على القطاع الخاص بل شمل الشركات الصناعية الحكومية حيث تؤكد بعض المصادر وجود نحو (192) شركة صناعية حكومية متوقفة عن العمل تماما وتستوعب (500) الف عامل ، وهذا العدد يضيف لجيش العاطلين عن العمل أفواجا وألوية ويرفع من نسبة البطالة ، فهناك صناعة من نوع آخر نحن بحاجة إليها وهي الصناعة المعنوية وهي بكل تأكيد لها مدخل مباشر بالصناعة المادية ، فنحن بحاجة الى صناعة الإنسان وصناعة الكفاءة عنده وصناعة الإبداع وصناعة الفن وصناعة الإعلان وصناعة الحاجة ، فهناك طاقات نائمة بسبب عدم الحاجة لها فنصنع الحاجة لها لنوقظها . ونريد الآن أن نوجه الأضواء إلى تحديات قلما يدرجها الباحثون والمختصون ضمن أهم التحديات التي تواجه واقع الصناعة في العراق ، إذ جذبت الأنظار مشاكل الكهرباء والبنى التحتية والتشريعات القانونية ودعم الدولة للقطاع الخاص بالقروض وتطوير الكوادر الصناعية وإقامة ورش العمل والمؤتمرات وغير ذلك ، ومهما كانت أهمية ما ذكرناه من تحديات إلا أن هناك تحديات فيما لوعولجت لكانت بمثابة وضع النقاط على الحروف ، فعلى الرغم من أن وضع التحديات اليوم مهمة لغاية وهي قد تفشل كل الخطوات والإجراءات التي اتخذت ، وبدون معالجتها قد نصاب ولايصاب المسؤول والمهتم بالشأن الصناعي بخيبة الأمل وقد يؤثر عكسا فيتروى عن تقديم الجهود لتحسين الواقع الصناعي (منظمة التنمية ،2009، 51).

كما يمكن للدولة - كدعم للقطاع الصناعي - أن تشكل هيئات استشارية تقوم بتقديم النصح والمشورة للصناعيين في مجال التسويق ، بل وتزود القطاع الصناعي بقاعدة بيانات حول حاجة السوق لبعض السلع وعدم حاجته لسلع أخرى بمصادر توريد السلع والمواد الأولية المناسبة من حيث الكلفة والنوعية ، وكذلك حساب الجدوى الاقتصادية للمشروع المراد إقامته.

كما لا ننسى دور الدولة في دعم القطاع الخاص من خلال ما يأتي-:

-إشراك القطاع الصناعي الخاص العراقي عبر منظماته الاقتصادية الفاعلة في سن وتشريع القوانين الاقتصادية وتطبيق القوانين الدولية التي لم تطبق

فـي العـراق كقـانون مكافحـة الإغـراق - إن القطـاع الصـناعي لـم يتطـور بالمستوى المطلـوب لأنـه مـرتبط بضـعف المسـتوى المعيشـي للسـكان وقـدراتهم الشـرائية والاسـتهلاكية ، لـذا لا بـد مـن العمـل بشـكل جـاد علـى كـبح تصـاعد معـدلات التضـخم للحفـاظ علـى القـوة الشـرائية للعملـة الوطنيـة لمنـع تآكـل رؤوس امـوال الصـناعيين ورجـال الاعمـال ، وإيقـاف الزيـادات العشـوائية غيـر المدروسـة للرواتـب وتأثيراتهـا السـلبية علـى الاسـواق والقطـاع الخـاص - . وعلـى الحكومـة شـمول القطـاع الصـناعي الخـاص بالتخصيصـات الماليـة والمـنح المقدمـة للعـراق مـن الـدول المانحـة بموجـب المـؤتمرات الدوليـة والاسـتفادة مـن خبـرات الـدول الصـناعية ومؤسسـاتها لتنميـة القطـاع الخـاص ورفـع مسـتوى خبراتـه الاداريـة والفنيـة والمهنيـة عبـر دورات متواصـلة الـى جانـب الحكومـة والحـد مـن الفسـاد الاداري والمـالي وظـاهرة البيروقراطيـة والمحسـوبية فـي العمـل . إن العامـل المـاهر يحتـاج إلـى وجـود الرغبـة والمعرفـة والقـدرة علـى العمـل ، أي أن يجمـع بـين العمـل العضـلي والعمـل الـذهني والـذي يتحقـق مـن خـلال التعلـيم كأسـاس ثـم التـدريب ولا يختلـف فيـه عامـل عـن عامـل إذا تـوفرت لـه فـرص التـدريب والمنـاخ الاجتمـاعي المناسـب وان عـدم تـوفير فـرص التـدريب والبيئـة المناسـبة لـيس مـن مسـؤولية العامـل بـل مـن مسـؤولية متخـذ القـرار ، وفـي حـال اسـتمرت البطالـة فـإن الأيـدي العاملـة المـاهرة سـتفقد هذه المهارة.

مـن اكثـر الانشـطة المتـأثرة بتحجـيم دور القطـاع الخـاص فيهـا وتهميشـه هـو القطـاع الصـناعي ،فقد اصـدرت الدولـة اربـع فئـات مـن التشـريعات ذات العلاقـة بهذا النشاط-:

أ -مجموعـة تشـريعات تخـص تأسـيس شـركات عامـة تهـتم بالانشـطة الصـناعية الميكانيكيـة والكيميائيـة الـى جانـب البحـث والتطـوير ، وغالبيتهـا تـرتبط بهيئـة للتصنيع العسكري كشركة الفاو وحمورابي والقعقاع.. وغيرها.

ب- مجموعـة التشـريعات التـي تخـص اشـراف وتملـك القطـاع العـام علـى عـدد مـن الشـركات المسـاهمة ، كشـركات السـمنت والطـابوق والنسـيج وغيرهـا ، ثـم اصـدار التشـريعات اللاحقـة بشـراء الاسـهم المملوكـة للقطـاع الخـاص فيهـا مـن قبـل الدولـة ، تشـرف علـى ذلـك وزارة الصـناعة والمعدنيـة) (سـتراتيجية التنميـة الوطنية ،2010، 6)

ج - التشـريعات المنظمـة لنشـاط الصـيانة والتصـليح والخـدمات الصـناعية المقدمـةللمواطنين وتـوطين هـذه المشـاريع فـي مجمعـات صـناعية ووضـع الخطط السنوية لتطويرها.

التشـريعات المنظمـة للمشـاريع الصـناعية ، كقـانون رقـم (22) لسـنة 997 ، والـذي يعتبـر ذا مزايـا سـاندة لتنشـيط بيئـة الاسـتثمار فـي العـراق حيـث اجـاز تحويـل الشـركة العامـة الـى شـركة مسـاهم علـى ان تكـون مقرونـة بموافقـة مجلـس الـوزراء .اضـافة الـى قـانون الاستثمارالصـناعي فـي القطـاعين المخـتلط والخـاص رقـم (20) لسـنة 1998 الـذي اجـاز لمديريةالتنميـة الصـناعية التابعـة لـوزارة الصـناعة والمعـادن مهمـة مـنح اجـازات التأسـيس لمشـاريع

القطـاعين المـذكورين وفـق ضـوابط ومعـايير عامـة لاجـازة المشـاريع الصـناعية فقط.

1- واقع النشاط الصناعي بأبعاده المختلفة

1- الإبعاد الاقتصادية لتحقيق أهداف التنمية الصناعية والنمو الصناعي**:**

تعتبر التنمية الصناعية من الحاجات الضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعيةالمتوازنة وإحدى أهم أركانها الأساسية ،إن تحقيق النمو للناتج القومي الإجمالي للإنتاج ألصناعي لا يمكن اعتباره مؤشراً كاملاً أو دقيقاً للتقدم الاجتماعي فهو لا يعطي، بحد ذاته،توضيحاً لتركيبة الناتج أو توزيعه ، أو للظروف الاجتماعية والمؤسسية التي يتحقق في ظلـه نمـو ذلـك النـاتج القـومي الإجمالي . لذلك فإن النمو الصناعي وإن كان شرطاً ضرورياً، لكنه غير كافٍ للتقدم الاقتصاد ي . إضافة إلى ذلك، فإن النمو الصناعي لابد أن يوازيه دوماً نمو في الزراعة والخدمات وفي البنية الأساسية، إذا ما أريد للأهداف الاجتماعية أ ن تتحقق. .(النكاع ،2003 ،32)

وهكـذا يمكـن تحديـد أحـد الـدوافع الرئيسـية لعمليـة التصـنيع بأنهـا الرغبـة فـي تحقيـق ا لنمـو الاقتصادي المتوازن ن .ويتضمن ذلك هدف دمج اقتصـاد الكفـاف الواسـع الانتشـار فـي معظـم الدول النامية مع القطاعات الاقتصادية الحضرية والتعدينية والمزارع الحديثة التي قامت القوى الاستغلالية من الشركات الأجنبية وغير ا لأجنبيـة إنشـائها .فاقتصـاد الكفـاف يـرتبط بالهياكـل لاجتماعية والحضارية التقليدية، بينما تتركز مراكـز صـنع القـرار والإدارة العامـة والخـدمات الحديثة والبني الارتكازية في القطاعات الاقتصـادية المتطـور ة .ويبـدو أن هـذه ه الازدواجيـة الاقتصادية قد تطورت في معظم الدول النامية بواسطة عملية التصنيع من خلال النمط القائم في تخصـيص المـوارد المتاحـة لأغـراض التصـنيع، ممـا أدى إلـى زيـادة التنـاقض بـين المنـاطق الحضرية والريفية، وبين القطاع التقليدي، من جهة، والقطاعات الزراعية والصناعية الحديثة، من جهة أخرى، بدلاً من تشجيع التفاعل فيما بينهم ا .إن تركيز الملكية الصناعية والتحكم فيهـا بأيدي بيروقراطيات الدولة، وفروع الشركات متعددة الجنسـية، أو عـدد محـدود مـن أصـحاب المشاريع المحليين أدى، في أحوال كثيرة ، إلى انقسام المجتمعات ت إلى أقطا ب متعارضـة بد لا من اندماجها، وبالتالي زيادة الصراع الاجتماعي . كما أن الترابط الضـعيف بـين القطاعـات المختلفة، أدى إلى نتائج مخيبة للآمال بالنسبة لمسـاهمة التكنولوجيـات الصـناعية الحديثـة فـي زيادة الإنتاجية. من هذه النظرة العامة حولت التصنيع فـي الـدول الناميـة ،يتضـح بـأن عمليـة التصنيع ليست حلاً بسيطاً للمشاكل الاقتصادية والاجتماعية . فحـل تلـك المشـاكل يتطلـب قيـا م الدول النامية، كل حسب ظروفه، الأخذ بالاعتبار ، مواردها المتاحة وقدراتها الكامنة للاقتصاد بصورة عامة، وإن تخط ط بعناية لتطويره وتنميته، وبشكل خاص للقطاع الصناعي، آخذة من هياكلها الاقتصادية المحلية والظروف العا لمية المحيطة بها والمؤثرة في اقتصادياتها.

ويمكن تحديد الدوافع والأهداف الهيكلية لعلمية التصنيع بما يلي(كجة جي،2000 ،27)

2- النمو الاقتصادي:

لغرض تو فير فص العمل، والإيرادات من عمليات التصدير، وتحقيق الدخل والاستقرار الاقتصادي، وكلها أهداف يجب الوصول إليها على الأمد القصير، لابد من تحقيق النمو الاقتصادي على المديات الطويلة، وذلك من خلال التراكم الملائم لرأ س المال الذي تولده عملية التصنيع.

3 -أهداف توزيعية : (يسري ،2005 ،16)

كتوزيع الدخل بين الأفراد وتخصيص الموارد المتاحة عبر الزمن، وتوزيع الإنتاج ج بين القطاعات الاقتصادية المختلفة من خلال شبكة متداخلة من الفروع الاقتصادية، وكذلك التوزيع الإقليمي للإنتاج والدخل بشكل متوازن، كتوزيعهما بين المناطق الريفية والمناطق الحضرية.

4- أهداف اجتماعية : (كجة جي،2000 ،27)

وتشمل الأهداف الاجتماعية المباشرة وغير المباشر ة لتحقيق الأهداف غير الاقتصادية ففي بعض البلدان يتم توجيه إستراتيجيات التصنيع نحو أهداف اجتماعية ، أ و اجتماعية – سياسية، إضافة إلى الأهداف الاقتصادية فالنمو الصناعي يمكن أن يوسع الاختيارات المهنية لسكا ن بلد، وأن يشجع على تحقيق قدر أكبر من العدالة الاجتماعية والاقتصادية، والاعتماد الوطني على الذات، والاستقلال السياسية . كما يمكن للتصنيع أن يوسع من القاعدة الضريبية التي يقوم عليها هيكل الدولة الحديثة،وبذلك يصبح في الإمكان توفير نطاق واسع من رأس المال الاجتماعي.

لذلك فإن عملية التصنيع تلعب دورًا هامًا في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستقبلية للدول النامية

5- أهداف إستراتيجية شمولية:

وهي التي ترتبط بالاقتصاد الكلي وبالفعاليات الرئيسية وأهمها:

تغيير هيكلية القطاع الصناعي وتطويره وتوسيعه، عن طري ق التخصص في الانتاج وتوزيع الفروع الصناعية، وزيادة الترابطات التشابكية فيما بينها، وتمكنها من الانتقال من الصناعات الاستهلاكية البسيطة فقط، إلى الصناعات المتطورة والصناعات الثقيلة، وصناعة وسائل الإنتاج، وغيرها. (كجة جي،2000 ،28)

-إدخال الأساليب التكنولوجية الحديثة والمتطورة في عمليات الإنتاج ورفع المستوى التكنولوجي للقطاع الصناعي بمختلف فروعه.

-تطوير المهارات الفنية والاختصاصي للكوادر العاملة في الصناعة من خلال برامج التدريب المستمر وإدخال أساليب الإدارة الحديثة في إدارة وتشغيل المشاريع الصناعية بهدف رفع كفاءة الاداء على المستوى القطاعي وفروعه الرئيسية.

2-الرؤيةالمستقبلية لتنمية القطاع الخاص العراقي :

تعتبر الخطة الخمسية، قاعدة ملائمة للتحول نحو منح دور أكبر للقطاع الخاص ورفع مستوى مساهمته في تكوين الناتج المحلي الاجمالي، من خلال تضمينها للأسس والاهداف اللازمة لهذا التحول، ووضع رؤى جديدة للدخول في شراكة مع الدولة تحقيقا للتنمية الشاملة .ويمكن استخلاص هذا الدورمن خلال: (ستراتيجية التنمية الوطنية ،2010 ،6)

•تعزيز النهج الاقتصادي المعتمد على دور قيادي للقطاع الخاص في كافة الانشطة الاقتصادية والاجتماعية.

•تحسين المناخ العام للاستثمار وتوفير متطلبات البيئة الاستثمارية السليمة.

•إعطاء المزيد من الاهتمام والتشجيع للقطاع الخاص للتوجه نحو الاستثمار الزراعي والصناعي والخدمات والسياحة وأنشطة التصدير.

•إصلاح القطاع المالي وتحسين أداء النظام المصرفي من خلال توسيع خدماته وتشجيع دخول القطاع الخاص فيه.(رشيد ،2009، 23)
•إصلاح النظام الضريبي والكمركي لتبسيط الإجراءات وتحسين بيئة الاستثمار.
•تنفيذ برنامج الخصخصة وتشجيع القطاع الخاص على هذا الاستثمار وتنمية السوق المالية.
•السعي لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية ونقل التكنولوجيا الحديثة والخبرات.
•تشجيع التكامل والاندماج بين الشركات الصغيرة والفردية.
•إشراك ممثلين عن القطاع الخاص في اللجان العليا ومجالس إدارة الهيئات الحكومية والصناديق وفي المفاوضات الرسمية مع دول العالم ، وكذلك في المفاوضات للانضمام إلى منظمة التجارة العالمية.(رشيد ،2009، 23)
•رفع مستويات تشغيل العمالة الوطنية بشكل خاص)ذكور واناث (والعاملين في القطاع الخاص)

3- اليات التوجهات المستقبلية للقطاع الصناعي الخاص :

• ضرورة تدعيم القاعدة الوطنية للبحث والتطوير والابتكار بصفتها المحرك الأساسي للنمو والعامل الحاسم في تقوية النسيج الصناعي وبناء القدرات التكنولوجية اللازمة لضمان النجاح الصناعي. (كنعان،2005، 55)

• الاستثمار اللامادي الرامي إلى التكفل الفعلي بالعنصر البشري بصفته العامل الخلاق في كل العمليات والأنشطة المساعدة على التكيف باستمرار مع التطور التكنولوجي.
•الرفع من مستوى الإنفاق على البحث والتطوير بصفتهما الممر الإجباري الذي يتعين سلكه لتحقيق العديد من أهداف العملية الصناعية منها، تحسين ألنوعية رفع الإنتاج ولإنتاجية تقليص استهلاك الطاقة والمواد ألأولية المحافظة على ألبيئة تخفيض تكاليف الإنتاج وباختصار توطيد التنافسية الصناعية (كنعان،2005، 59)
•التعاون بين القطاع العام والقطاع الخاص لتحقيق التكامل فيما بينهما .فضلا عن تحقيق الترابط بين فروع الصناعة التحويلية مع بقية صناعات الدولة وتشغيل القوى العاملة لتقليل من البطالة .والقطاع الصناعي هو الأكثر قدرة على القيام بدور قاطرة التنمية لأنه يتمتع بروابط أمامية وخلفية قوية بقطاعات اقتصادية مهمة أخرى مثل الزراعة والخدمات. ولديه إمكانيات كبيرة لتوفير فرص للعمالة وبخاصة في الصناعات كثيفة العمالة. وهو وسيلة هامة لنقل التكنولوجيا واجتذاب الاستثمار الأجنبي المباشر. وتوحي مؤشرات الأداء المقارنة بأن ثمة مجا لا واسعًا لتحسين القدرة التنافسية للقطاع الصناعي فسياسات التدخل الحكومي في القطاع الصناعي الموروثة من فترات سابقه مقترنة بغياب رؤية واضحة والتزام قوي بتعزيز القدرة التنافسية للصناعة ،كانت هي السبب الرئيسي وراء الوضع الراهن لهذا القطاع .وقد حان الوقت لوضع إستراتيجية وطنية لتحسين الأداء الصناعي.اذ لم يكن وصول الدول المتقدمة إلى بناء مايسمى بالصناعات المستقبلية وليد الصدفة وإنما نتيجة منطقية للكثير من المجهودات التي بذلت من طرف حكامها وعلمائها وصانعيها وجامعاتها الذين تمثلت مساهماتهم فيما يلي.(يسري ،2005، 65)

•رسم وإعداد السياسات والإستراتيجيات الصناعية والتكنولوجية الرامية إلى النهوض بالصناعات المستقبلية بصفتها عاملا حاسما في نجاحه وتنافسية الاقتصاد الوطني.
•إصدار النصوص التشريعية والقانونية الملائمة والمساعدة على توطين الأنشطة الصناعية الواعدة.
•وضع الإطار الجبائي والمالي للمؤسسات المبتكرة.(يسري ،2005 ،65)
•رفع مستوى الإنفاق على البحث والتطوير حيث تعد هذه الثنائية مفتاحا للنجاح إذ لا يمكن تحقيق أي تقدم يذكر بدونها فهي الوحيدة التي تمكن من صناعة منتج الغد وتصور منتج ما بعد غد خاصة فيما يخص الصناعات المستقبلية التي تتطلب مجهودات مالية كبيرة

المحور الثاني : تحليل واقع القطاع الخاص الصناعي في العراق مع التركيز على إقليم كوردستان العراق

لقد أدرك الاقتصاديون بأهمية ودور القطاع الصناعي الخاص في البلدان النامية في عمليات النمو والتنمية الاقتصادية ورفع كفاءة الأداء الاقتصادي ،ممادى لان يكون هو القطاع الرائد والأكثر فاعلية من بين قطاعات الدولة لما يتمتع به من ترابطات أمامية وخلفية مع كل قطاعات الاقتصاد القومي .

اهتمت الدولة العراقية بالقطاع الصناعي الخاص ،وكانت داعما له بالمعونات والمساعدات والتمويل والقروض،كانت السياسة العراقية قائمة على إستراتيجية مبنية على التوجه الى اقتصاد السوق والاعتماد على المشاريع الفردية وكان القطاع الخاص لهد ور مميز تحت رعاية القطاع العام ،وذلك لضعف إمكانيات الدولة العراقية بسبب الحروب التي خاضها القطر ،بعكس القطاع الخاص في تلك ألحقبة (قادر ،2009 ،68).مما أدى إلى تطور الصناعات العراقية وخاصة بعد برنامج الإنماء لمجلس الأعمار في القرن العشرين ،إذ ارتفعت الإنتاجية والتي كان لها دور مؤثر في التنمية الاقتصادية وتحقيق الارتباط بين القطاعات الاقتصادية ومنها البنية الارتكازية والتحتية والفوقية للاقتصاد الوطني ،وشملت بناء الطرق والجسور ومؤسسات تدريبية وكوادر فنية وثقافية مختلفة صغيرة ومتوسطة الحجم وكبيرة مما كان له اثر في تطور الاقتصاد العراقي(عثمان،2010، 2)وبعد اكتشاف النفط وازدياد واردات العراق والتي غلبت سيطرة القطاع العام وهيمنته على الحياة الاقتصادية ،وارتبطت إلى حد كبير بالريع النفطي الذي استحوذت عليه الحكومة وانعكس في حجم الإنفاق الكبير العام الذي أدى دور محرك للنشاط الاقتصادي (قادر ،2010 ،68)، والذي طور دور الدولة في الحياة الاقتصادية إضافة إلى ريع النفط وأسباب سياسية واجتماعية أخرى أدى إلى تخوف القطاع الخاص من الاستثمار بسبب سياسات التأميم وضعف القطاع الخاص والحاجة إلى كل ضمان التوزيع العادل للدخل القومي وتوسيع الخدمات الاجتماعية ومكافحة البطالة وهذا أدى إلى توسيع القطاع العام في مختلف الأنشطة وخاصة النشاط الصناعي ،إذ بلغت نسبة مساهمته 83%من مجموع قيمة الإنتاج الصناعي التحويلي 82%من مجموع قوة العمل العاملة في الصناعة في عام 1987، إلا انه

ونتيجة لضعف كفاءة الادارة المركزية للاقتصاد وخلط السياسات الاقتصادية والفشل في إقامة إطار مؤسساتي ملائم لرفاه الاقتصادي والاجتماعي فضلا عن الحروب التي خاضها العراق،وهذا افرز اقتصادا يعاني من ضعف كفاءة الأداء الاقتصادي في معظم قطاعاته السلعية والخدمية (قادر ،2010 ،70) وأما اقتصاد إقليم كوردستان العراق الذي هو جزءا مكملا للاقتصاد العراقي قد نال قسطا من هذه السلبيات ،وبعد 2003 زاد الاهتمام بالقطاع الصناعي ،بغية تحقيق تنمية شاملة رغم عدم وصولها إلى المستوى المطلوب وذلك لأسباب متعددة ،لذلك لابد من وضع نظام تخطيطي شامل ومناسب للصناعات لتحديد ادوار هذا القطاع في تحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع (عثمان ،2010 ،3). ومن الأمور المهمة في الإقليم الاهتمام بتطوير وتنمية القطاع الصناعي الخاص ودعمه ليكون القائد في التنمية الاقتصادية ،ولكن هذا القطاع لازال يعاني من عدد من التحديات كعوائق تقف أمام هذا القطاع ومن أبرزها الائتمان الممنوح لذلك القطاع.

جدول (1)

أعداد المشاريع الصناعية للقطاع الصناعي الخاص في محافظات اقليم كوردستان2005 -2010

السنة / المحافظة	2005		2006		2007		2008		2009		2010		معدل النمو المركب
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
اربيل	761	53	879	53	1010	53	1099	53	1173	53	1239	53	10
دهوك	170	12	219	13	256	14	322	15	361	16	394	17	18
السليمانية	493	35	567	34	632	33	669	32	686	31	703	30	7
الاجمالي	1424	100	1665	100	1898	100	2090	100	2219	100	2236	100	12

الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات :حكومة إقليم كوردستان العراق ،وزارة التجارة والصناعة ،تقارير رسمية للسنوات 2005 -2010، معدل النمو من حساب الباحث

يشير الجدول (1) إلى تركز العدد الأكبر من الصناعات التابعة للقطاع الخاص في محافظة اربيل بنسبة تقدر(53) من إجمالي أعداد الصناعات في الإقليم ،اي مايقارب نصف صناعات القطاع الخاص ،ويلاحظ ثبات النسبة على الرغم من ازدياد أعدادها ،إذ بلغت أعداد الصناعات في سنة 2010 (1239) مشروع مقارنة (761)مشروع في 2005اذ قدرت الزيادة(478

)مشروع صناعي.ومن الطبيعي أن تكون اربيل الرائدة في الصناعات لكونها العاصمة فضلا عن امتلاكها بنية تحتية شبه متكاملة تساهم في دعم القطاع الصناعي ،فضلا عن وجود مستثمرين لديهم فوائض نقدية تستخدم في القطاع الصناعي.

في محافظة دهوك احتلت المرتبة الثالثة من حيث أعداد الصناعات التابعة للقطاع الصناعي الخاص ،إذ ازدادت من سنة 2005 -2010 بمقدار(224) مشروع، كما يلاحظ نسب صناعاتها من الإجمالي ،بلغت نسبتها في 2005 (12%) وفي 2007 (17%)اي زيادة (5%) وترجع إلى الزيادة في نمو الصناعات الإنشائية والتوسع العمراني فضلا عن استيراد المواد الأولية المعدة للإنتاج الصناعي .وجاءت محافظة السليمانية بالمرتبة الثانية ونلاحظ إن ثلث أعداد المشاريع الصناعية التابعة للقطاع الصناعي متمركزة في السليمانية وان أعداد الصناعات قد ازدادت على مدى الفترة الزمنية للبحث ،إذ بلغت في عام 2010 (703)مشروع صناعي مقارنة ب(493)مشروع في عام 2005 بزيادة مقدارها (210)مشروع ،على الرغم من انخفاض نسب تشكيلها من إجمالي الصناعات ،إذ شكلت نسبة مشاريع الصناعية في القطاع الخاص في 2005 مايقارب(35)%من الإجمالي مقارنة مع (30%) في 2010 فقد قدرت نسبة الانخفاض مايقارب (5%) .ويلاحظ من الجدول إن معدلات النمو المركب لمحافظة دهوك (18%) ،وهذا مؤشر جيد لنمو الصناعات التابعة للقطاع الخاص ،في حين حصلت اربيل على (10%) ونالت السليمانية اقل معدل نمو مركب قدر (7%).

الجدول رقم (2)

أعداد فرص العمل الموفرة من قبل المشاريع الصناعية الخاصة في إقليم كوردستان من 2005-2010

السنة / المحافظة	2005		2006		2007		2008		2009		2010		معدل النمو المركب
	فرص العمل	%	فرص العمل	%	فرص العمل	%	فرص العمل	%	فرص العمل	%	فرص العمل	%	
اربيل	5390	59	6870	61	7684	59	9596	61	9596	59	9945	58	13
دهوك	1380	15	1738	15	2063	16	2528	16	2822	18	3027	18	17
السليمانية	2432	26	2735	24	3260	25	3537	23	3738	23	4007	24	11

الاجمالي	9202	100	11343	100	13007	100	15661	100	16505	100	17214	100	13

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات :حكومة إقليم كوردستان العراق ،وزارة التجارة والصناعة ،تقارير رسمية للسنوات 2005-2010، معدل النمو من حساب الباحثة.

يبين الجدول (2) أعداد فرص العمل التي توفرها المشاريع الصناعية الخاصة في جميع محافظات الإقليم للسنوات 2005- 2010 ،إذ يشير الجدول إلى أن المشاريع الصناعية الخاصة في محافظة اربيل توفر اكبر قدر من فرص العمل وعلى مستوى السنوات ،إذ بلغت نسبتها في دهوك ،ومن ملاحظة لمحافظة اربيل النصيب الأكبر من أعداد المشاريع ورؤوس الأموال المستثمرة ويلاحظ إن نسب دهوك ازدادت من (15 %) الى (18%) في 2010 أي بزيادة مقدارها 3%ويلاحظ إن نسب محافظة السليمانية انخفضت من (26%) إلى (24%) أي بمقدار (2%) من أجمالي فرص العمل الموفرة للصناعات من قبل المشاريع الصناعية الخاصة في الإقليم .ووفرت المشاريع الصناعية الخاصة في محافظة اربيل (9945)فرصة عمل عام 2010 وبلغت نسبة مايقارب (58%) من إجمالي فرص العمل في عموم الإقليم ووفرت المشاريع في محافظة دهوك عام 2010 (3027) فرصة عمل بنسبة (18 %)من الإجمالي ،و(4007) فرصة عمل في السليمانية عام 2010 وبلغت النسبة (24%)من إجمالي نسبة فرص العمل الموفرة من قبل المشاريع الصناعية الخاصة لتساعد على امتصاص البطالة في كل العراق وفي الإقليم بشكل خاص .والذي ينعكس على الواقع الاقتصادي والاجتماعي في زيادة المستوى ألمعاشي ومتوسط دخل الفرد .فالقطاع الخاص يساهم بشكل فعال في تدوير عجلة الاقتصاد للإقليم ورفع معدل النمو الصناعي وزيادة مستويات التنمية الاقتصادية في الإقليم.

جدول(3)

إجمالي رؤوس الأموال المستثمرة في المشاريع الصناعية الخاصة لإقليم كوردستان2005-2010

السنة / المحافظة	2005		2006		2007		2008		2009		2010		معدل النمو المركب
	راس المال المستثمر	%	راس المال المستثمر	%	راس المال المستثمر	%	راس المال المستثمر	%	راس المال المستثمر	%	راس المال المستثمر	%	
اربيل	182361100	99،9	256550500	99،9	280648600	99،9	388695007	99,92	398746948	99,92	401362988	99	
دهوك	51613	0.04	72234	0.04	91164	0.04	107879	0.03	112754	0.03	125609	0.03	
سليمانية	113340	0.06	142757	0.06	171022	0.06	194833	0.05	198141	0.05	2027883	0.05	

اجمالي	182526053	100	256765491	100	280910786	100	388997719	100	399057843	100	401691380	100		

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات :حكومة إقليم كوردستان العراق ،وزارة التجارة والصناعة ،تقارير رسمية للسنوات2005-2010، معدل النمو من حساب الباحث

من الجدول أعلاه (3) نلاحظ وجود تفاوت في رؤوس الأموال المستثمرة في القطاع الخاص الصناعي وعلى مدى 2005-2010 ،يبين الجدول اعتلاء محافظة اربيل المرتبة الأعلى من حيث احتضانها اكبر قدر من رؤوس الأموال المستثمرة في القطاع الصناعي الخاص بلغت مايقارب 99 % من إجمالي الأموال المستثمرة في تلك المشاريع ، وهذا يدل على الحجم الكبير والمشاركة الفعالة للمشاريع الخاصة في تنمية الواقع الاقتصادي والاجتماعي لمحافظة اربيل فضلا عن تلبيتها الحاجات الاستهلاكية وهذه الاستثمارات اعتيادية لكون اربيل العاصمة وتمتلك بنية تحتية وهياكل ارتكازية قادرة على جذب وتحفيز الاستثمارات فضلا عن انتقال عدد كبير من المستثمرين برؤوس أموالهم محافظات المركز بسبب تردي الوضع الأمني والسياسي والاقتصادي لتجد من اربيل ملجأ لإقامة المشاريع وتحقيق عوائد نتيجة الاستثمارات في المجالات الصناعية ،في حين جاءت محافظة السليمانية في المرتبة الثانية وبنسبة 0,06%وهي نسب متدنية مقارنتا باربيل وجاءت محافظة دهوك في المرتبة الثالثة بنسبة مايقارب 0,04 % ،وبلغت معدلات النمو المركب ان محافظة دهوك لها اقل النسب وقدرت 19%ومحافظة اربيل 17 %ونالت السليمانية 12 %من معدل النمو المركب.

الاستنتاجات:

1 - زيادة رؤوس الأموال المستثمرة في الإقليم أدت إلى زيادة فرص العمل ومن ثم زيادة النمو الصناعي .

2- زيادة المشاريع الصناعية أدت إلى المساهمة في تخفيض معدلات البطالة في الإقليم

3- زيادة المشاريع الاستثمارية أدت إلى تحسين الوضع ألمعاشي والاجتماعي ورفع متوسط دخل الفرد في الإقليم

4-تحسن الوضع الأمني والسياسي وتحسين البنية التحتية والهياكل الارتكازية في الإقليم قاد إلى استقطاب أعداد كبيرة من الاستثمارات وزيادة فرص العمل **.**

التوصيات :

1 - الاهتمام بالقطاع الصناعي لكونه ركيزة أساسية في تطور النمو الاقتصادي .

2- زيادة جذب الاستثمارات الأجنبية ودمجها مع المحلية للاستفادة من الخبرة والتكنولوجيا وزيادة فرص العمل لتقليل معدلات البطالة.

3- الاهتمام بسوق العمل ورفع مستويات الأجور من الأمور التي تقود إلى تقليل البطالة في البلد.

4-يحتم اتجاه ومسار العمل المستقبلي تغيير توجه القطاع الخاص بإعادة تحديد منطلقات القطاع الخاص وأهدافه وأدواته لتحقيق قفزات نوعية ومعدلات نمو مرتفعة

5-تعزيز دور واليات السوق وتوسيعها ، ويتطلب ذلك الى- :
الاسراع بتنفيذ ستراتيجية الخصخصة،بخلق الشراكة بين القطاعين العام والخاص،وخلق الانظمة المصرفية الاستثمارية المتخصصة،و السماح لدخول المستثمرين الخارجين بالاستثمار في الشركات المساهمة.

المصادر:

1-منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، الكتاب السنوي للإحصاءات الصناعية 2010

2-حكومة إقليم كوردستان العراق ،وزارة التجارة والصناعة ،تقارير رسمية للسنوات 2005-2010

3-رشيد ،محمد رشيد ،2009 ،ستراتيجية مصر للتنمية الصناعية، وزارة التجارة والصناعة ،مصر

3-بن نكاع ،عبد الحكيم ،الصناعات المستقبلية،(2003)،وزارة الصناعة ،لجنة البحوث العربية ،الجزائر

4-عثمان ،ارشد طه ،2010 ،تقيم كفاءة أداء الصناعات التحويلية في إقليم كوردستان،رسالة ماجستير ،كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ،العراق.

5-كجةجي،صباح،2000، التخطيط الصناعي أساليبه وتطبيقاته في العراق ،المركز الاستشاري الصناعي ،بغداد ،العراق

6- كنعان ،حسن،عبد الغفور،2005 ،التقدم التكنولوجي في ظل العولمة وأثارها على النمو الاقتصادي ،مجلة تنمية الرافدين،كلية الإدارة والاقتصاد،جامعة الموصل.

7- قادر، احمد إسماعيل ،2009 ،تحليل تجارب دولية مختارة في الخصخصة مع التركيز على القطاع الصناعي الخاص في إقليم كردستان العراق،رسالة ماجستير ،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة السليمانية ،العراق.

8- يسري,عبدا لرحمن,احمد،2005 ,الصناعات الصغيرة في البلدات النامية ,سلسلة بحوث العلماء رقم 1،المعهد ا لإسلامي للتدريب والبحوث.

World Development Report, 1998, International Finance Statistics July , 2002.

industry 2000 – New Prospective, UNIDO, 1979, PP. 73 – 74.

دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الاستراتيجي/ دراسة استطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية /نينوى

بسام منيب علي الطائي* إسراء وعد الله قاسم حمدي** احمد عوني احمد عمر اغا***

الملخص

يسعى البحث الحالي إلى تحديد دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الاستراتيجي ، إذ تعد إدارة المعرفة من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير في بداية العقد الأخير من القرن الماضي كونها تعد احد التطورات الفكرية المعاصرة، لما لها من دور في تعزيز الاداء الاستراتيجي لمنظمات الاعمال.كما ويتميز مجتمع المعرفة (مجتمع ما بعد الرأسمالية) بان المورد الرئيس فيه هو المعرفة وليس رأس المال أو الخامات وغيرها من عناصر الإنتاج. أما الأداء الاستراتيجي ، فيعد من الموضوعات البالغة الاهمية، اذ زاد الاهتمام به في العقود الأخيرة في المنظمات، ولا سيما بعد ازدياد حدة المنافسة وبعد ادراك العديد من المنظمات لفوائد هذا الأداء ومنافعه الأمر الذي حتم البحث عن معايير أداء تحقق الاداء الاستراتيجي في ميدان الأعمال. ولعل سعي المنظمات إلى تعزيز الأداء الاستراتيجي يكمن في توظيف إدارة المعرفة لهذا الغرض، لذا فان البحث الحالي يهدف للوصول تحديد دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الاداء الاستراتيجي . وبشكل عام يحاور البحث الإجابة على التساؤلات الآتية :1/ هل لدى المدراء في الشركة قيد البحث تصور واضح عن مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها؟ 2/ هل لدى المدراء في الشركة قيد البحث تصور واضح عن مفهوم الأداء الاستراتيجي ؟ 3/ هل لعمليات إدارة المعرفة دور في تعزيز الأداء الاستراتيجي ؟ واختبر الباحثون فرضيات بحثهم باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS V.18 . وتوصل البحث إلى مجموعة الاستنتاجات النظرية والعملية وفي ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها الباحثون تقدموا بعدد من التوصيات التي المنسجمة مع تلك الاستنتاجات .

The Role Of Knowledge Management Processes In Promoting Strategic Performance / An Explorative Study Of The Views Of The Managers In the State Company For Drugs Industries Medical Appliances / Nenevah

Bassam M. Ali al-Tai Israa' Wadallah Qassem Ahmad Awny A.Agha

ABSTRACT

Current research seeks to determine the role of knowledge management processes to strengthen strategic performance, as is the knowledge management of subjects that received considerable attention at the beginning of the last decade of the last century as a longer one intellectual developments of contemporary, because of their role in

(*) مدرس مساعد/قسم الادارة الصناعية/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل

(**) مدرس مساعد/قسم تقنيات ادارة العمليات / الكلية التقية الادارية /الموصل

(***) مدرس مساعد/قسم الادارة الصناعية/كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة الموصل

promoting the strategic performance of the business organizations. As The features of the knowledge society (post-capitalist society) that the President resource is knowledge, not capital or raw materials and other production elements. The strategic performance, shall be deemed to topics extremely important, as increased attention in recent decades in organizations, especially after increased competition and after realizing many of the organizations of the benefits of this performance and benefits which necessitated Find performance standards achieved strategic performance in the field of business. Perhaps organizations seeking to enhance performance lies in the strategic employment of knowledge management for this purpose, so the current research aims to reach determine the role of knowledge management processes to strengthen strategic performance. In general interviewing Find the answer to the following questions: 1 / Does the managers in the company under a clear vision for the concept of knowledge management and Processes? 2 / Does the managers in the company under a clear vision for the concept of strategic performance? 3 / knowledge management processes role in promoting strategic performance? The researchers tested their research hypotheses using statistical analysis software SPSS V.18. The research found a theoretical and practical conclusions in the light of the conclusions reached by the researchers made a number of recommendations that are consistent with these findings.

المقدمة : تعد إدارة المعرفة اليوم من العناصر الرئيسة لقيام منظمات الأعمال في عصرنا الحالي ، فضلاً عن أنها تمثل اليوم احد عناصر الإنتاج الهامة إلى جانب المواد الأولية والأيدي العاملة ورأس المال ، وذلك بسب التطور الذي شهدته المنظمات العالمية في المجالات التقنية لذا فقد بات من الضروري توظيف المعرفة لمواكبة التطورات الحاصلة في ميدان الأعمال .أما الاداء الاستراتيجي فيعد من الموضوعات التي حضيت باهتمام الكتاب والباحثين منذ مطلع العقد الأخير من القرن الماضي لما يحمل في طياته من أهمية كبيرة تكمن في كونه يسهم في توجيه المنظمة نحو تحقيق أهدافها طويلة الأمد وأهداف البقاء والتكيف والنمو، ونظراً لأهمية موضوعي البحث فقد وجدنا من المناسب دراسة دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الاداء الاستراتيجي . وقد تضمن البحث المباحث الآتية :**المبحث الأول : منهجية البحث . المبحث الثاني : الجانب النظري . المبحث الثالث : الجانب الميداني . المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات**

المبحث الأول :منهجية البحث

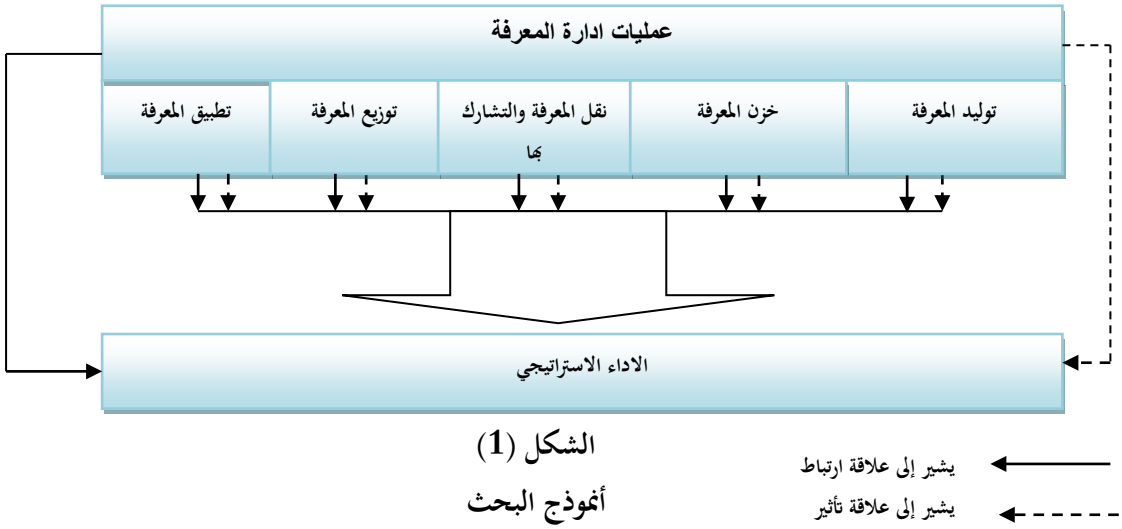
أولاً: مشكلة البحث : تسهم ادارة المعرفة في تحقيق التقدم والتطور والنمو لمنظمات الاعمال ، وهذا التطور والتقدم يكمن في تحسين أدائها وصولاً إلى الاداء الاستراتيجي ، إلا أن الكثير من منظماتنا العراقية بشكل عام والمنظمات العاملة في محافظة نينوى على وجه الخصوص لا تعي اهمية إدارة المعرفة وهذا ما أكدته الدراسة الاستطلاعية الأولية التي قام بها الباحثون للمنظمة قيد البحث للفترة من 17-2012/12/22 اتضح محدودية معرفة مدراء الأقسام والوحدات الإدارية بمفهوم إدارة المعرفة وعملياتها ومفهوم الاداء الاستراتيجي ، الأمر الذي دفع الباحثون إلى تضمين بحثهم المتغيرات الاتية (ادارة المعرفة و الاداء الاستراتيجي) واللذان يعدان من الموضوعات المهمة نسبياً . وبشكل عام يمكن التعرف على مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الآتية :1/ هل لدى المدراء في الشركة قيد البحث تصور

واضح عن مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها؟ 2/ هل لدى المدراء في الشركة قيد البحث تصور واضح عن مفهوم الاداء الاستراتيجي؟ 3/ هل لعمليات إدارة المعرفة دور في تعزيز الاداء الاستراتيجي ؟

ثانياً: أهمية البحث : تنبع أهمية البحث من أهمية موضوع إدارة المعرفة ودور عملياتها في تعزيز الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث ، عموماً انقسمت أهمية البحث إلى :1/ الاتجاه الأكاديمي: والمتعلق ببيان أهمية عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة ب(توليد المعرفة ،خزن المعرفة، نقل المعرفة والتشارك بها،توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ودورها في الوصول إلى أداء استراتيجي يحقق للمنظمة التفوق والتميز على منافسيها .2/الاتجاه التطبيقي: إذ تم اخذ عينة من أعضاء مجلس الإدارة و مدراء الأقسام والشعب في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى تمهيداً لقياس مدى وعي المدراء في هذه المنظمات بأهمية عمليات إدارة المعرفة من جهة والاداء الاستراتيجي من جهة ثانية والعلاقة بينهما من جهة ثالثة.

ثالثاً: أهداف البحث : في ضوء مشكلة البحث يمكن تحديد بيان دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الاداء الاستراتيجي ، فضلاً عن الأهداف الفرعية الآتية:**1**/ تقديم إطار نظري يوضح للمنظمة قيد للبحث عن مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها ، فضلاً عن مفهوم الاداء الاستراتيجي. **2**/ اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين عمليات إدارة المعرفة والاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث . **3**/ تحديد أي العمليات التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث. **4**/ تقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في تفعيل دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث

رابعاً: أنموذج البحث :لقد تم تصميم أنموذج فرضي كما مبين في الشكل (1) والذي يشير دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الاداء الاستراتيجي.



الشكل (1)

أنموذج البحث

خامساً : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى :هناك علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة و الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث ، وتتفرع منها الفرضية الفرعية الاتية :

هناك علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة والاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث

الفرضية الرئيسة الثانية :هناك تأثير ذو دلالة معنوية موجبة لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث ، وتتفرع منها الفرضية الفرعية الاتية :

هناك تأثير ذو دلالة معنوية موجبة لكل عملية من عمليات ادارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث

سادساً: منهج البحث: اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي في كتابة الجانب النظري واختبار فرضيات الدراسة . إذ تم الاستعانة باستمارة الاستبيان(*) بوصفها الأداة الوحيدة لجمع البيانات ذات العلاقة بموضوع البحث. وشملت عينة البحث المدير العام وأعضاء مجلس الإدارة ، فضلاً عن مدراء الوحدات الإدارية والأقسام والشعب الإنتاجية في المنظمة قيد البحث.

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولا: إدارة المعرفة

مفهوم إدارة المعرفة:نال مفهوم المعرفة وإدارتها اهتماما كبيرا من لدن العلماء على اختلاف أنواعها لما لها من دور كبير كأحد أهم موارد المنظمة التي تسهم في تحقيق مزايا تنافسية، ومن هنا جاء وجود إدارة متخصصة ومستقلة للمعرفة تعمل على اكتساب المعرفة وخزنها ونقلها وتطبيقها بوصفها مطلبا ملحا وضروريا في حياة المنظمات. وقبل البدء بمفهوم إدارة المعرفة لابد من توضيح مفهوم المعرفة ، إذ تعرف المعرفة حسب قاموس (Webstar,1961,157) الاعتقاد الصحيح أو الحقيقي ، ويشير(Spijervet *and* Spek ,1997) أن المعرفة تمثل مجموعة متكاملة من التجارب والإجراءات والتي تعد صحيحة وحقيقية والتي توجه الأفكار والسلوك والاتصال للأفراد ، فضلاً عن كونها تمثل القابلية على التطبيق في عدة مواقف وعلى مر الزمن. ويرى (Sivan,2001,182) أن المعرفة تمثل الرصيد المكون من نتائج البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشاريع الابتكارية وغير ذلك من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمن . أما (Choi,2002,28) فقد عرف المعرفة على أنها تمثل معلومات لها قيمة ، أو معلومات تؤدي إلى ايجاد قيمة مضافة . ويعرف (Tiwana ,2002) المعرفة بأنها معلومات صالحة في تعبير صلتها ومتوفرة في المكان والوقت

(*) نموذج استمارة الاستبيان موضح في الملحق 1

الصحيحين، في السياق الصحيح، وفي الطريق الصحيح بالشكل الذي يمكنها من أن تصبح المصدر الرئيسي في اتخاذ القرارات الخاصة بـ(التنبؤ، التصميم، التخطيط، التشخيص، التحليل، التقييم) وحكم حدسي الذي، تشترك في صياغته مجموعة من العقول على المستوى الفري والجماعي (Manur *and* yaacob,2011,76) . أما (Daft,2001,257) فيعرفها على إنها تراكم المعرفة لدى الأفراد والمنظمة وذلك عن طريق إضافة المعلومات المكتسبة إلى الخبرات ، الفكر المسبق ، الخلفية الثقافية التي تمتلكها مسبقاً وتكون على نوعين ظاهرة يسهل التعبير عنها وضمنية يصعب التعبير عنها بسهولها ويصعب نقلها إلى الأفراد الآخرين. لقد تطور مفهوم إدارة المعرفة في اتجاهات ومضامين مختلفة وفقا لاختلاف العلوم وتنوعها واختلاف المنظمات وطبيعة الحاجات المنظمية والفردية من المعلومات والمعرفة فضلا عن اختلاف توجهات الباحثين واهتماماتهم الأمر الذي أدى إلى وجود تعريفات عدة ومتنوعة لإدارة المعرفة والتي يظهرها الجدول (1):

الجدول (1)

آراء بعض الكتاب والباحثين حول مفهوم إدارة المعرفة

ت	الباحث	التعريف
1	Jillinda,Vander *and* Sandra, 2000 ,28	أنها عملية تحويل المعلومات والموارد الفكرية إلى موارد ذات قيمة عليا، من أجل تطوير قابلية الأفراد وقدرات المنظمات ومساعدتها على اتخاذ الإجراءات الفاعلة لتحقيق أهدافها.
2	Albers *and* Brewer, 2003	تمثل عملية مكونة من توليد ، اكتساب ، اندماج ، تخصيص ، تطبيق المعرفة من اجل زيادة كفاءة عمليات وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة .
3	Tirpak,2005,113	تمثل تكامل الأفراد ،العمليات، الأدوات، لإيجاد واستخدام والمشاركة بالمعرفة من اجل انجاز أهداف المنظمة .
4	Singh,2008,15	عملية تسهيل اشتراك المعرفة وتأسيس لعملية التعلم المستمرة داخل المنظمة .
5	(نجم ، 2008 ، 471)	تمثل العملية المنهجية المنظمة للحصول والتقاسم والاستخدام أو التطبيق الخلاق للمعرفة وإنشائها .
6	Kibet,2010	تمثل التطبيق التقني المعاصر للمعرفة في التخطيط الحرج ، التقييم ، صنع القرار ، وإعادة التصميم لتقييم الأنظمة الفعالة .
7	Fulmer,2011,12	تمثل عملية التطبيق الفعال لرأس المال الفكري (البشري، الزبائني، الهيكلي) من اجل تمكين اتخاذ أفضل القرارات الخاصة بالمنظمة

المصدر من إعداد الباحثون بالاعتماد على المصادر أعلاه

نلاحظ من الجدول (1) هناك تباين في إعطاء مفهوم واضح لإدارة المعرفة، فبعض الباحثين قد انصب على كون إدارة المعرفة تمثل اكتساب وتطبيق المعرفة من اجل تحسين عملية اتخاذ القرارات الخاصة

بالمنظمة ، في حين يرى البعض الآخر بانها تمثل مزيج من العمليات والأدوات والإجراءات هدفها الأساس تحقيق أهداف المنظمة، واتساقاً مع ما **تقدم يرى الباحثون** أن إدارة المعرفة تمثل عملية مكونة من عمليات فرعية تعنى بتوليد وخزن ونقل المعرفة والتشارك بها ما بين الأفراد العاملين ومن ثم توزيعها وتطبيقها على النحو الذي يخدم المنظمة على النحو الذي يضمن تحقيق أهدافها وصولا إلى تحقيق الميزة التنافسية.

أهمية إدارة المعرفة :تنبع أهمية إدارة المعرفة من كونها موضوعا حديثا يتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في حقل الإدارة مثل إدارة الجودة الشاملة TQM(*) والمقارنة المرجعية Benchmarking والآيزو (ISO) وإعادة هندسة نظم الأعمال (Reenginering) جميعها أسهمت في تطور المعرفة وايجاد التراكم المعرفي في ظل تنامي العولمة وانتشار نظم الاتصالات الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها . من جهة أخرى فأن إدارة المعرفة تسهم على نحو مباشر في رفع مستوى أداء منظمات الأعمال وتحقيق أهدافها المرغوبة ، إذ من خلالها تستطيع إدارات تلك المنظمات التعرف على ماهية المعرفة المستخدمة في أعمالها وتطبيقاتها ومن ثم كيفية العمل على رفع وتطوير هذه المعرفة من اجل تحقيق الأهداف (الخيرو وجلال ، 2004 ،4) . ويبين (عثمان ، 2010 ، 31)بان اهمية ادارة المعرفة تكمن بما ياتي: 1/ تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة. 2/ تعتبر موردًا اقتصاديا مهمًا وعنصرا أساسيا من عناصر الإنتاج. 3/ تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها. 4/ تتيح للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة فيها وتطبيقها وتقييمها. 5/ تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لإيجاد معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم 6/ تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة

عمليات إدارة المعرفة

إذا عدنا إلى مفهوم إدارة المعرفة نجد أن اغلب المفاهيم قد أوضحت بأنها عبارة عن عمليات مترابطة ومتكاملة أي أن إحدها تكمل الأخرى وكل مرحلة تعتمد على المرحلة التي تسبقها وهكذا. فإن إدارة المعرفة مكونة من مجموعة عمليات تتفاوت في عددها وتسلسلها من باحث إلى آخر ، فمثلاً يحدد (Delphi,1998) أن هناك أربع عمليات أساسية لإدارة المعرفة وهي : (Choi,2008,18) 1/اكتساب المعرفة والمتعلقة بالحصول على المعرفة الخارجية.2/توليد المعرفة بالبحث عنها أو من خلال التجارب . 3/التشارك بالمعرفة والمتعلق بان على المنظمة أن تتشارك بالمعرفة من اجل الوصول إليها في

(*) Total Quality Management

أي وقت وفي أي مكان . 4/تحويل المعرفة والمقصود به هو تحويلها إلى منتج أو خدمة تضيف قيمة .أما (بني حمدان وآخرون ، 2010، 7) فقد أشارا إلى أن عمليات إدارة المعرفة تتمثل باكتساب المعرفة وخزن المعرفة ونقل المعرفة والتشارك بالمعرفة وأخيرا تطبيق المعرفة . ويذهب (Cho,2011,7) إلى ابعد من ذلك ليشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة بحد ذاتها عملية الأبعاد، إذ تتضمن عمليات تمييز ، اكتساب ، توزيع ، استخدام وخزن المعرفة التي يمكن أن تكون مهمة للمنظمة

عموماً هناك مجموعة عمليات قد حصلت على اتفاق اغلب الكتاب والباحثين في هذا المجال من حيث العدد والتسلسل وهذه العمليات هي (Alavi and Leidner 2001) و(Quink,2008,35-44) (Mushref and Ahmad,2011,35-37) و (Fulmer,2011,12-15):

1. **توليد المعرفة** : أن عملية توليد المعرفة تتضمن قدرة المنظمة على استخلاص المعلومات والأفكار من البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، إذ أن المعرفة يمكن أن تتولد من أي زبون يتعامل مع المنظمة من خلال التفاعل المباشر معه عن طريق البريد أو استطلاع آراء أو مقابلات وغير ذلك من الوسائل ، إذ أن هذه الوسائل يمكن من خلالها أن تكتسب المنظمة المعرفة حول اتجاهات السوق أو المنافسة وغيرها (Mushref and Ahmad,2011,35) . وهناك من يرى أن توليد المعرفة يمكن ان تمثل بأربعة أنماط ليست أصيلة بحد ذاتها إلا أنها معتمدة إلى حد كبير وهي :التجسيد ، الذاتية ، الاشتراكية والتركيب (Fulmer,2011,13).
2. **خزن المعرفة** :إن قدرة المنظمة على الخزن والاسترجاع الخاصة بالبيانات تدعى في اغلب الأحيان باسم الذاكرة التنظيمية.(Organizational Memory) (Fulmer,2011,13) . اذ تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية،ومع الزمن تتراكم هذه المعرفة التنظيمية (بني حمدان وآخرون ، 2010، 12) . وبين (الطويل ويحيى، 2007 ، 155) إن عملية تخزين المعرفة تتم في قواعد المعرفة التي يمكن أن تتضمن حقائق عن موضوعات محددة وإشارات توضح للفرد الخبير كيفية إجراء عملية النسخ بالنسبة لتلك الموضوعات .
3. **نقل المعرفة والتشارك بها** :يشير (محمد،2010، 6) إلى أن عملية نقل المعرفة تمثل عملية استيعاب وترجمة وتداول المعرفة تم تبادلها بين الأفراد داخل إدارة المنظمة والأوساط الخارجية ، أي جعلها أكثر ملائمة للاستخدام ، اذ إن عملية نقل المعرفة تجري بين الأفراد بشكل (من الأفراد إلى المصادر ، ومن الأفراد إلى المجموعات، وبين الجماعات والمجموعات وعبر الفريق إلى المنظمة). وقدم البعض مجموعة من الأساليب والتقنيات المختلفة لقنوات نقل المعرفة يدل على أنها رسمية وغير رسمية وشخصية وغير شخصية. ويمكن دعم هذه القنوات من خلال التكنولوجيا ، ولكل فئة يمكن أن يكون حلا مختلفا)

(Rodriguez,2010,58). وتتطلب عملية نقل المعرفة رغبة مجموعة أو الفرد للعمل مع الآخرين ، والتشارك بالمعرفة للاستفادة المتبادلة بينهما، إذ أن بدون التشارك بالمعرفة فانه من المستحيل للمعرفة أن تنتقل من شخص إلى آخر أو من مجموعة إلى أخرى .إن عملية نقل المعرفة تنطوي على اجرائين هما : (Quink,2008,41) أ/نقل (إرسال أو تقديم المعرفة إلى الشخص المستفيد أو مجموعة أشخاص). ب/ استيعاب ذلك الشخص أو مجموعة أشخاص لتلك المعرفة .

4. **توزيع المعرفة** : على وفق للمركز الأمريكي للإنتاجية والجودة (APQC) يعد توزيع المعرفة عملية مستمرة , اذ ان الهدف من توزيع المعرفة هو استخدامها , ويوصي المركز بتشكيل شبكات عمل من اجل دراسة كيفية قيام المنظمات البارزة بتصميم واستخدام مداخل ناجحة الخاصة بالحصول وتقاسم المعلومات والمعرفة , من اجل الاستخدام الامثل لها (محمد علي ، 2007 ، 52).
5. **تطبيق المعرفة**:إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين اذ تتطلب المعرفة التعلم والشرح،وتكمن القوة في مدى استخدام ما يتم تعلمه واكتسابه وحفظه لتحقيق الجودة العالية للمنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة لزبائنها،وهنا تعد المعرفة بمثابة قوة أي(المعرفة قوة إذا طبُقت) (بني حمدان وآخرون ، 2010، 12). إن تطبيق المعرفة يعني الاستفادة منها واستخدامها وإعادة استخدامها، فتوليد المعرفة وخزنها وتوزيعها هي إجراءات عبثية إذا لم يتم استخدامها بفاعلية، أي إيجاد معنى للمعلومات المستلمة وتطبيقها على تصرفات العاملين إما مباشرة أو من خلال هيكل المنظمة ونظمها، ولتطبيق المعرفة لا بد من توافر شروط أهمها (Ms shane, 2000): 1/ أن يدرك العاملون أنهم يمتلكون المعلومات لتحسين خدمة الزبائن وجودة المنتجات . 2/ أن يكون العاملون قادرين على إيجاد معنى للمعلومات التي يتلقونها. 3/ أن يحصل العاملون على الحرية لتطبيق معرفتهم .أما دور إدارة المعرفة في الوصول إلى مستوى أداء جيد فيتمثل بالنقاط الآتية:(الفارس ، 2010، 73)

1. إن توليد المعرفة الجديدة والمفيدة وخزنها وتوزيعها وتطبيقها تسهل العمل داخل المنظمة، كما أن وجود فريق متخصص بالتقاط المعرفة والتشجيع على استثمارها، فضلاً عن مشاركة العاملين وتفاعلهم، ووجود قيادة فعالة تقود تلك العمليات لإحداث التناسق والتناغم فيما بينها ، وهذا يؤدي إلى تقليل التكاليف الإجمالية للعمل عن طريق تقليل تكاليف الهدر والإنتاج المعيب ومردودات المبيعات وتكاليف سوء التعامل مع التقانات ووسائل العمل. و زيادة العوائد المالية للمنظمة عن طريق إنتاج منتجات متقنة وأخرى مبتكرة وسريعة البيع.
2. إن تحقيق الإنتاجية العالية يدل على الاستخدام الكفء للمدخلات وإن تطبيق إدارة المعرفة في مجالات الأداء المختلفة يؤدي إلى ابتكارات وطرائق أكثر فاعلية.

3. تقود إدارة المعرفة إلى تحقيق الإبداع والابتكار والإتيان بأشياء جديدة وزيادة الوعي الثقافي لدى العاملين من خلال التدريب والتعلم والحوار.

ثانيا :الاداء الاستراتيجي

بدءاً يعرف الأداء على انه محصلة نهائية لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل في أي منها لابد أن يؤثر في الأداء والذي يعد مرآة المنظمة (Daft,2004,101)، ويوضح (سالم ، 2006 ، 44) أن الأداء يمثل درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، ويمكن القول بأن الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب. وبين (نايف، 2007، 88) بأن مفهوم الاداء الاستراتيجي يمكن استقراؤه من جانبين هما: الجانب الاقتصادي الذي يرتكز على عوامل السوق الخارجية، والجانب التنظيمي المبني على أساس الأساليب الاجتماعية والسلوكية ومدى توافقها مع البيئة التنظيمية . فالأداء الاستراتيجي هو الدالة الكلية للأداء المالي والتشغيلي ومعدل الابداع والتعلم ورضا الزبون وذلك من خلال السعي الى ترجمة رؤية المنظمة ورسالتها الى اهداف استراتيجية ومن ثم ترجمة هذه الاهداف الى اهداف تشغيلية على مستوى الاعمال ثم المستوى الوظيفي لايجاد التكامل في القيم المضافة. وعلى وفق ذلك فان الأداء الاستراتيجي يتضمن المحاور الاتية: (سعيد، 2004، 40) 1/ تحسين وايجاد القيمة. 2/ تحسين منفعة المساهمين بمنظور مالي. 3/ التفوق بالعمليات بمنظور تشغيلي (الكفاءة الانتاجية). وبين (Mitchell,*et.al.*,2013,8) بان الاداء الاستراتيجي يبين مستوى تنفيذ استراتيجية المنظمة على النحو الذي يتناسب مع ظروفها البيئية بشكل سليم . ويعرف (الجبوري ، 2005،45-46) الأداء الاستراتيجي على أنه يختلف عن الأداء العملي في كون النسب المالية تتم تهيئتها في المستقبل ويأخذ البيئة الاقتصادية المحيطة بنظر الاعتبار من حيث دراسة الطلب واتجاهات المنافسين وتأثير المتغيرات في الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية في المنظمة . ويؤكد الكاتبان (Venkatraman and Manujan) على إن الأداء الاستراتيجي يعد جوهر الإدارة الاستراتيجية وان أهميته تبرز من خلال ثلاثة أبعاد: نظرية، وتجريبية، وإدارية، فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية حيث يشمل جميع منطلقات الإدارة ونظرياتها، أما من الناحية التجريبية فان الأداء الاستراتيجي يقوم على اختبار الاستراتيجيات المختلفة، وعلى الصعيد الإداري فان الاهتمام يظهر بوضوح من خلال الاهتمام المتزايد والمتميز من قبل إدارات الشركات والتعديلات التي تجري في الأهداف والاستراتيجيات اعتمادا على نتائج الأداء (الصفو، 2009، 66).

اتساقا مع ما تقدم يرى الباحثون ان مفهوم الاداء الاستراتيجي يشير الى القدرة على تحسين مستوى اداء المنظمة في ضوء رؤيتها ورسالتها وذلك من خلال تعظيم مستوى ادائها التنظيمي والتشغيلي والمالي والذي سينعكس على تعظيم مستوى ارباحها وتحقيق التفوق على المنافسين .

المبحث الثالث : الجانب الميداني للبحث

أولاً– وصف مجتمع وعينة البحث

1. **وصف المنظمة قيد البحث** : تم اختيار الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى في الموصل ميداناً للبحث وذلك لأسباب عديدة منها :1/كونها من اكبر المنظمات الصناعية الحكومية في محافظة نينوى وأطولها عمراً فضلاً عن كونه تمتلك كادراً فنياً في ميدان نشاطها .2/ كونها تمتلك منافذ تسويقية لمنتجاتها في محافظة نينوى وعدداً من المحافظات الأخرى.

والجدول (2) يعطي تعريف مبسط الشركة قيد البحث.

الجدول (2) تعريف مبسط للشركة قيد البحث

نبذة مختصرة عن الشركة	المنتجات التي تقدمها الشركة
تأسست الشركة سنة (2002)، وتَهدفُ إلى تنشيط القطاع العام وتَزويد الأسواق المحلية بما يحتاج إليه وتزويد المستشفيات بإنتاجها من الأدوية داخل البلد	– أنواع الشرابات – أنواع المراهم – أنواع الحبوب – الامبولات – البخاخات – الكبسولات بأنواعها

الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على الأدلة الخاصة بالشركة والمقابلات

2. **وصف الأفراد المبحوثين** : تم اختيار عينة قصدية تمثلت بمدير الشركة ومعاونه ومدراء الخط الأول (مدراء الأقسام والشعب الإنتاجية والإدارية) ، إذ تم توزيع (30) استمارة استبانة على الأفراد المبحوثين استرجعت (30) استمارة منها أي نسبة الاستجابة بلغت (100%). ويشير الجدول (3) إلى خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة قيد البحث.

الجدول (3) خصائص الأفراد المبحوثين في الشركة قيد البحث

المركز الوظيفي للمبحوثين			
إدارة عليا للمصنع		مدراء الخط الأول	
العدد	%	العدد	%
3	10	27	90

مدة الخدمة في الشركة (سنة)							
5–1		10–6		15–11		16 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%

23.3	7	54.4	16	10	3	13.3	4

التحصيل الدراسي					
ماجستير ودكتوراه		بكالوريوس		دبلوم	
%	العدد	%	العدد	%	العدد
17	5	57	17	26	8

ثانياً: اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والاداء الاستراتيجي، إذ بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (0.720) وبهذا فقد تحققت الفرضية الرئيسة الأولى، وبهدف توضيح العلاقات بين كل عملية من عمليات إدارة المعرفة والاداء الاستراتيجي يمكن توضيحها من خلال الجدول (4) .

الجدول (4)

علاقات الارتباط بين عمليات إدارة المعرفة مجتمعة والاداء الاستراتيجي **على مستوى الشركة قيد البحث**

المتغيرات المعتمدة / المتغيرات المستقلة	توليد المعرفة	خزن المعرفة	نقل المعرفة والتشارك بها	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة	المؤشر الكلي
الاداء الاستراتيجي	* 0.630	* 0.521	* 0.667	* 0.711	* 0.578	* 0.720

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية **N=30 *P < 0.05**

يبين الجدول (4) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة والاداء الاستراتيجي وكما يأتي :

1. **علاقة الارتباط بين توليد المعرفة والاداء الاستراتيجي:** يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين توليد المعرفة بوصفها احد المتغيرات المستقلة الاداء الاستراتيجي بوصفه متغير المعتمد , إذ بلغت قيمة الارتباط (0.630) عند مستوى معنوية (0.05).
2. **علاقة الارتباط بين خزن المعرفة والاداء الاستراتيجي:** إذ يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين خزن المعرفة بوصفها احد المتغيرات المستقلة والاداء الاستراتيجي بوصفه متغير المعتمد , إذ بلغت قيمة الارتباط (0.521) عند مستوى معنوية (0.05).
3. **علاقة الارتباط بين نقل المعرفة والتشارك بها والاداء الاستراتيجي:** يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين نقل المعرفة والتشارك بها بوصفها احد المتغيرات المستقلة والاداء الاستراتيجي بوصفه متغير المعتمد , اذ بلغت قيمة الارتباط (0.667) عند مستوى معنوية (0.05).

4. **علاقة الارتباط بين توزيع المعرفة والاداء الاستراتيجي**: يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين توزيع المعرفة بوصفها احد المتغيرات المستقلة والاداء الاستراتيجي بوصفه متغير المعتمد , إذ بلغت قيمة الارتباط (0.711) عند مستوى معنوية (0.05).

5. **علاقة الارتباط بين تطبيق المعرفة والاداء الاستراتيجي**: يشير الجدول (4) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين تطبيق المعرفة بوصفها احد المتغيرات المستقلة الاداء الاستراتيجي بوصفه متغير المعتمد , إذ بلغت قيمة الارتباط (0.578) عند مستوى معنوية (0.05).

ثالثاً : اختبار علاقات التأثير بين متغيرات البحث

يشير الجدول (5) إلى تأثير ذو دلالة معنوية موجبة لعمليات ادارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى

الجدول (5)

علاقات تأثير عمليات إدارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث

المتغير المستقل / المتغير المعتمد	عمليات إدارة المعرفة		R^2	F	
	B_0	B_1		المحسوبة	الجدولية
الاداء الاستراتيجي	0.720	0.855 (5.210)	0.658	29.320	2.533

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية **N= 30 *P < 0.05**

( ) يشير إلى قيمة t المحسوبة **df (1 , 29)**

تشير نتائج التأثير على مستوى هذه المنظمة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية موجبة لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في الاداء الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (29.320) وهي أعلى من قيمتها الجدولية والبالغة (2.533) عند درجتي حرية (1,29)، وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.658%)، وهذا يعني أن (65.8%) من الاختلافات المفسرة في الاداء الاستراتيجي تفسرها عمليات إدارة المعرفة ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في نموذج الانحدار أصلاً. ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (5.210) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.697) عند مستوى معنوي (0.05). وبذلك تحققت الفرضية الرئيسة الثانية، التي تنص على وجود تأثير لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة في الاداء الاستراتيجي في المنظمة قيد البحث.

وبهدف توضيح علاقة الأثر بين متغيري البحث وفي ضوء الفرضية الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية، فقد تمَّ تحليل علاقات الأثر بين كل عملية من عمليات إدارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي كما في الجدول (6).

الجدول(6)

تأثير كل عملية من عمليات إدارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث

المتغيرات المستقلة / المتغير المعتمد	Bo	عمليات إدارة المعرفة					R^2	F	
		توليد	خزن	النقل والتشارك	توزيع	تطبيق		المحسوبة	الجدولية
		B1	B2	B3	B4	B5			
الاداء الاستراتيجي	0.720	0.630 (2.111)	0.521 (1.701)	0.667 (3.115)	0.711 (4.011)	0.578 (2.410)	0.658	29.320	2.533

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية **N= 30 *P < 0.05**

( ) يشير إلى قيمة t المحسوبة df (5,24)

يوضح الجدول (6) والخاص بنتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذات دلالة معنوية موجبة لعمليات ادارة المعرفة بشكل منفصل بوصفها متغيرات مستقلة في الاداء الاستراتيجي بعدَّهِ متغيراً معتمداً. إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (29.320) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.533) عند درجتي حرية (5.24) وبمستوى معنوية (0.05) . ومن خلال متابعة معامل (B1) واختبار (T) لها تبين ان اعلى عملية من عمليات ادارة المعرفة تأثيرا في الاداء الاستراتيجي كانت عملية توزيع المعرفة ، اذ بلغت قيمة (T) المحسوبة لهذا النشاط (4.011) وهي قيمة معنوية اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند درجتي حرية (5.24) ومستوى معنوية (0.05). في حين جاءت عملية نقل المعرفة والتشاور بها ثانياً من حيث التأثير في الاداء الاستراتيجي بمقدار (3.115) لقيمة (T) المحسوبة وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (1.697) عند درجتي حرية (5.24) ومستوى معنوية (0.05) . وحلت اخيرا عملية خزن المعرفة من حيث التأثير في الاداء الاستراتيجي ، وهذا ما عكسته قيمة (T) البالغة (1.701) وهي معنوية واكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.697)عند درجتي حرية (5.24) ومستوى معنوية (0.05)

المبحث الرابع :الاستنتاجات والمقترحات

اولا: الاستنتاجات

1. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين عمليات ادارة المعرفة والاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث .

2. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة مع الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث .
3. تحقق وجود تأثير معنوي لعمليات ادارة المعرفة مجتمعة في الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث .
4. تحقق وجود تأثير معنوي لكل عملية من عمليات ادارة المعرفة في الاداء الاستراتيجي على مستوى الشركة قيد البحث .
5. تحرص الشركة قيد البحث على تطبيق عملية نقل المعرفة والتشارك بها على نحو اكبر في تعزيز ادائها الاستراتيجي .
6. تهتم الشركة بعملية توزيع المعرفة في تعزيز ادائها الاستراتيجي اقل مقارنة مع بقية عمليات ادارة المعرفة .
7. انخفاض مستوى الموارد البشرية في الشركة قيد البحث في تنفيذهم لعمليات خزن المعرفة نتيجة لنقص مستوى الخبرات التي يتم اكتسابها من جهة وضعف مستوى الدورات التي يشتركون بها من جهة اخرى .

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة قيام الشركة قيد البحث بالاهتمام وبشكل كبير بعملية خزن المعرفة من اجل تعزيز الاداء الاستراتيجي وذلك من خلال تفعيل ورش العمل الداخلية والقاء المحاضرات التثقيفية بذلك الخصوص .
2. العمل على نشر ثقافة خزن المعرفة من خلال اهتمام العاملين بالدورات التدريبية التي من شانها زيادة خبرة الافراد العاملين .
3. توسيع افق التعامل مع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي والشركات الصناعية بهدف تفعيل دور ادارة المعرفة في التعزيز من ادائها .
4. ضرورة قيام الشركة قيد البحث بالاطلاع على تجارب الشركات الممثلة في مجال تطبيقها لعمليات ادارة المعرفة بهدف الحد من المشكلات التي تواجهها وتعميم الفائدة .

المصادر

أولاً: المصادر العربية :

1. نجم ، عبود نجم ، 2008، "البعد الأخضر للأعمال /المسؤولية البيئية لرجال الأعمال"، الطبعة الأولى ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

2. الفارس ، عبد الله ، 2010 ، " دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات(دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق)"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26 ، العدد الثاني، جامعة دمشق ، دمشق ، سوريا.
3. بني حمدان ،خالد محمد و الشبلي ، فارس سليمان ، والقضاة ، إيناس ،2010، " دور إدارة المعرفة في تطبيق المقارنة المرجعية دائرة الجمارك العامة الأردنية–دراسة حالة"،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد 25 ،
4. عثمان، علان محمد خليل،2010، " اتجاهات مديري المدارس الحكومية الثانوية نحو تطبيق إدارة المعرفة في المحافظات الشمالية في فلسطين" ، رسالة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية ،كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية، نابلس –فلسطين.
5. الخيرو ، قتيبة صبحي احمد وجلال ، سحر ،2004، " أثر بعض مكونات أداره المعرفة في عمليات القيادة الإدارية دراسة تحليلية لآراء عينة من القادة الإداريين في شركة المنصور العامة للمقاولات الإنشائية"، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العلمي الرابع لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تحت شعار إدارة المعرفة في العالم العربي للفترة من 26-2004/4/28 .
6. محمد، فلاق ،، "عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية "، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية.
7. الجبوري، علاء احمد حسن، 2005 ، أثر الاستراتيجيات التنافسية في تعزيز الأداء الاستراتيجي للمنظمات الصغيرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
8. السعيد، سناء سعيد عبد الرحمن، 2005 ، تصميم نظام تقويم الأداء الاستراتيجي للجامعات باعتماد تقنية بطاقة الدرجات المتوازنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
9. نايف، اسعد كاظم، 2007، العلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية الإدارة والاقتصاد ،الجامعة المستنصرية، بغداد ، العراق .
10. محمد علي ،فادية لطفي عبد الوهاب ، 2007 ، " دور أستخدم عمليات إدارة المعرفة في تحديد مكونات الرؤيا الإستراتيجية للمنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعتي بغداد والمستنصرية " ، رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال ن كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق .

ثانياً : المصادر الأجنبية

1. Abbas Muzil Mushref& Saari bin Ahmad,2011," The Relationship between Knowledge Management and Business Performance: An Empirical Study in Iraqi Industry", World Review of Business Research, Vol. 1. No. 2.
2. Fulmer. Charles A.,2011," DEVELOPING INFORMATION STORAGE AND RETRIEVAL SYSTEMS ON THE INTERNET: A KNOWLEDGE MANAGEMENT APPROACH " NAVAL POSTGRADUATE SCHOOL, MONTEREY, CALIFORNIA.
3. Sivan ,Y.(2001) , Nine Keys To Acknowledge infrastructure : A proposed Analytic Framework For Organizational Knowledge management , center For Information Policy research , Harvard University .
4. Cho. Taejun,2011," KNOWLEDGE MANAGEMENT CAPABILITIES AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: AN INVESTIGATION INTO THE EFFECTS OF KNOWLEDGE INFRASTRUCTURE AND PROCESSES ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE "Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Human Resource Education with a concentration in Human Resource Development, University of Illinois at Urbana-Champaign.
5. Manuri. Ismail& Yaacob .Raja Abdullah Raja,2011," Perceptions of knowledge creation, knowledge management processes, technology and applications in military organisations " , Malaysian Journal of Library & Information Science, Vol. 16, n. 1.
6. Tirpak, T. M. (2005). Five steps to effective knowledge management. Research Technology Management. 48(3), 15.
7. Choi. Byounggu,2008,"Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integration and Empirical Examination",thesis submitted to the faculty of Korea Advanced Institute of Science and Technology in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the Division of Management Engineering
8. Singh SK (2008). Role of leadership in knowledge management: a study. J. Knowl. Manage. 12(4): 3-15.
9. Kibet KS, Samuel CK, Magutu PO, Richard NB (2010). Knowledge Management as Source Of Sustainable Competitive Advantage Comparative Assessment of Egerton University Farms and Private Commercial Farms. Afr. J. Bus. Manage. (AJBUMA), 1: 70-83.
10. Albers JA, Brewer S (2003). Knowledge Management and the Innovation Process: The Eco Innovation Model. J. Knowl. Manage. Pract., 4: 1-10.
11. Rodriguez, Eduardo, 2010," Knowledge Management Applied to Enterprise Risk Management " thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the MANAGEMENT, ASTON UNIVERSITY.
12. Daft , R., 2001 , Organization Theory & Design , 4 th . Ed ., South West, U.S.A.
13. Alavi, M, & Leidner, D 2001, 'Review: Knowledge management and knowledge management systems' Conceptual foundation and research issues. MIS Quarterly, 25(1).
14. Quink,ute,2008, " An Exploration of Knowledge Management and Intellectual Capital in a Nonprofit Organisation Context", Thesis presented in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Master in Business (Research) of the Queensland University of Technology (QUT) .
15. Mitchell. Falconer, Nielsen. Lars Bra°d, Nørreklit. Hanne and Nørreklit. Lennart,2013, " Scoring strategic performance: a pragmatic constructivist approach

to strategic performance measurement ", Springer Science+Business Media, LLC, J Manag Gov, DOI 10.1007/s10997-012-9216-7, www.ivsl.org

ملحق (1)

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الإدارة الصناعية

استمارة الاستبيان

السيدة الفاضلة السيد الفاضل

تحية طيبة وبعد .....

إن التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب الواقعية التطبيقية ، وحيث أننا نقوم بإجراء دراسة عن دور عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الاداء الاستراتيجي ، لذلك فإن لتعاونكم الفعال معنا سيكون له أبلغ الأثر في الحصول على أفضل النتائج . ونود أن نحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلونه من أراء أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحثون ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط . وأننا نشكر لكم حسن تعاونكم معنا ولكم منا كل تحية وتقدير .

ملاحظة : يرجى وضع علامة (√) أمام الفقرة التي تقتنع بها .

الباحثون

أولاً : معلومات عن المستجيب :

1. **التحصيل الدراسي :**
2. **المنصب الحالي :**
3. **مدة الخدمة :** 1-5 ( ) ، 6-10 ( ) ، 11-15 ( ) ، 16-20 ( )
   21 -25 ( ) ، 26- 30 ( ) ، 31 فأكثر ( )

ثانياً : الفقرات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة

1. توليد المعرفة

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	يتم توليد المعرفة واكتسابها من الزبائن الخارجيين .والموردين والمنافسين					
2	تحصل المنظمة على المعرفة من خلال التفاعل مع البيئة الداخلية والخارجية					
3	تعتمد المنظمة في توليد المعرفة على التعلم والبحث والتطوير والتجارب وتجميع المعلومات ودمجها مع بعضها البعض للاستفادة منها					
4	تسعى منظمتنا لتوليد المعرفة من خلال استراتيجيات وسياسات محددة تتبعها الشركة للحصول على دروس تعلم ومعرفة					

2. خزن المعرفة

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة

		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	تعتمد منظمتنا في خزن المعرفة على قواعد بيانات تحتوي على معلومات ذات صلة بالمعرفة الأساسية للشركة					
2	تمتلك المنظمة ذاكرة تنظيمية خاصة بخزن واسترجاع البيانات وتحتوي على المعرفة بإشكال مختلقة					
3	تعتمد منظمتنا في خزن المعرفة على الأنظمة الخبيرة (نظم دعم القرار , ونظم الذكاء الصناعي)					
4	تهتم المنظمة بذوي الخبرة والمعرفة من داخل المنظمة وخارجها باعتبارهم خزين معرفي متميز					

3. نقل المعرفة والتشارك بها

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	تتيح المنظمة للأفراد العاملين فرصة الاطلاع على المعرفة والمشاركة فيها .					
2	تنشر المنظمة المعرفة من خلال الندوات واللقاءات والمحاضرات بين الخبراء المختصين والعاملين في المنظمة.					
3	توفر المنظمة أدوات وتقنيات مختلفة لتسهيل تقاسم المعرفة وتبادلها كالانترنيت والبريد الالكتروني					
4	تشجع المنظمة التشارك الطوعي في المعرفة وتقديم نصائح وابداء أراءهم من اجل تحسين اداء الاستراتيجي .					

4. توزيع المعرفة

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	يؤمن توزيع المعرفة تحسين عمليات المنظمة وكذلك تحسين اداء الاستراتيجي ككل,					
2	يتم توزيع المعرفة داخل المنظمة من خلال التدريب من قبل زملاء الخبرة القدامى .					
3	تعتمد المنظمة على مبدأ تنوع المعرفة وتوزيعها من خلال تنقل العاملين بين المستويات والاقسام داخل المنظمة .					
4	تضمن عملية توزيع المعرفة الجيدة ايصال المعرفة المطلوبة لقسم معين (الانتاج ، التسويق ،الافراد ، وغيرها) بالوقت المحدد.					

5. تطبيق المعرفة

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق
1	تمنح المنظمة عامليها فرصة تطبيق معارفهم من اجل تشجيعهم .					
2	يعتمد المختصون في تطبيق المعرفة على بناء قاعدة بيانات توافر لهم فرص الاستفادة من المعرفة .					
3	يمنح استخدام المعرفة الانتاجية للمنظمة تحقيق الميزة التنافسية.					
4	تسعى المنظمة لتوفير كافة المستلزمات من اجل تطبيق المعرفة المادية والبشرية.					

ثالثا : الفقرات المتعلقة بالأداء الاستراتيجي

ت	الفقرات	مقياس الاستجابة				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا أتفق	لا اتفق بشدة
1	تسعى المنظمة الى تلبية حاجات الزبائن ن والعاملين لديها.					
2	يشعر الزبائن بالرضا لحصولهم على منتجات ذات جودة وسعر ملائم .					
3	تعد المنظمة اساليب متعددة للعمل تحسبا لأي تغييرات بيئة					
4	تتميز المنظمة بامتلاكها عاملين ذوي مهارات ادارية وتقنية تساعد في تحقيق الاداء الاستراتيجي					
5	تسعى المنظمة الى تحويل المعارف والمهارات التي يمتلكها العاملين الى برامج تنفيذ كفوءة					
6	تحرص المنظمة على ادخال كل ما هو جديد من افكار وجهود ووسائل ومعدات لكي تتميز في الاداء					
7	قسم البيانات والمعلومات في منظمتنا متميز ومتجدد يسهل اداء المنظمة ويجعله اداء استراتيجي					
8	تنجز اقسام المنظمة كافة اعمالها ومهامها بكل سهولة ويسر					
9	تسعى المنظمة لتحسين اداءها من اجل زيادة الارباح وعدد المبيعات					
10	تهتم المنظمة بتعزيز الحصة السوقية لها من خلال قيامها بأداء الاعمال بشكل جيد					

راس المال البشري ودوره في تحقيق جودة التعليم العالي

في فاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك

الدكتور خيري علي اوسو

استاذ مساعد – المعهد التقني الاداري – جامعة بوليتكنيك دهوك

المستخلص

يهدف البحث الى دراسة راس المال البشري ودوره في تحقيق جودة التعليم العالي في فاكولتي الادارة والقانون بجامعة دهوك ، منطلقا من مخطط فرضي ياخذ بنظر الاعتبار اتجاه العلاقة بين راس المال البشري وتحقيق جودة التعليم العالي ، وتحقيقا لهدف البحث واكمال متطلباته باشر الباحث باعداد اطار نظري بالافادة من ادبيات الموضوع ، واستخدمت استمارة استبانة للحصول على المعلومات ، وتم توزيع استبانة على مجموعة من اعضاء الهيئة التدريسية بلغ عددها (100) استمارة ، وبلغت عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي (95) استمارة ، وتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج واختبار الفرضيات ، تمثلت اهم الاستنتاجات بتوفر راس المال البشري في الفاكولتي ، وانخفاض مستوى جودة التعليم فيه ، وتوصل البحث الى مجموعة من التوصيات من اهمها الاهتمام بجودة التعليم من خلال ايجاد قيادة ذات رؤية استراتيجية وتخصيص جوائز للمتميزين من اعضاء الهيئة التدريسية ، وكذلك الاهتمام بجودة الخريجين .

الكلمات المفتاحية : راس المال البشري ، جودة التعليم العالي

The Human Capital and its Role in Achieving the Higher Hducation's Quality in Faculty law and Administratio–Duhok University

Khairi Ali Auso

Assistant Professor – Administrative Technical Institute– Duhok Polytechnic University

Abstract

The research aims at studying the human capital and its role in achieving the higher education's quality in Faculty law and administration in the university of Duhok ,sprang from a hypothetical outline which takes into account the direction of the relationship between the human capital and the achievement of the higher education's quality and to implement the goal of the research and to accomplish its requirements, the researcher has started to prepare the theoretical frame ,making good use of the subject literature.

A questionnaire was used to acquire data .Another question are was distributed on a group of teaching staff members .the number of forms were (100) ,whereas ,the analyzable ones were (95), suitable for the statistical analysis .some statistical means were also used to analyse the results and to test the hypotheses .the most important conclusions showed the availability of the human capital in the faculty and the decrease of its education's quality .The research has reached a group of recommendations the most important one is that there should be a keen concern with the quality of education through the good search for a leader ship that owns a strategic vision and also the allocation of rewards for the distinguished members of teaching staff and paying attention to the quality of the graduates.

المقدمة

يلاحظ خلال السنوات الماضية تزايد اهتمام الدول بمؤسسات التعليم العالي باعتبارها مصدرا مهما لتطور المجتمعات وتقدمها ونهضتها من النواحي الثقافية والفكرية والإدارية والإجتماعية والإقتصادية والسياسية والعلمية والعملية ، فضلا عن دورها في تنمية المهارات وبناء القدرات البشرية التى تحتاجها مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني ، وهذا ما يفسر الإهتمام المتزايد الذى تبذله مؤسسات التعليم العالى فى الدول المتقدمة فى تحديث برامجها وتجويدها بما يلبي متطلبات التنمية المتجددة فى مجتمعاتها .

وتعد قضية جودة مؤسسات التعليم العالى من القضايا المهمة التى شغلت ومازالت تشغل إهتمام ادارات هذه المؤسسات بعد إزدياد أعداد الطلاب المنتسبين اليها بالإضافة إلى التنوع الكبير فى أنماط التعليم والمنافسة الشديدة بين هذه المؤسسات ، ونظرا لاهمية الجودة كأحد أهم الوسائل لتحسين بنية النظام التعليمى بمكوناته المادية والبشرية والإرتقاء بمستوى أدائه اصبح أحد الأهداف الاستراتيجية لكل مؤسسات التعليم العالي التى تسعى إلي تحقيق الريادة والتميز ، وذلك لأن التحدى الرئيس لهذه المؤسسات لا يتمثل في تقديم التعليم فقط ، بل ما يتم تقديمه من خدمات تعليمية يتسم بجودة عالية تنتج خريجين بمواصفات تلبى إحتياجات سوق العمل ومساهمين فى دفع عجلة التنمية ، لذلك اصبحت الجودة واقعاً وخياراً لا مفر منه وضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة .

لقد قامت اغلب مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة والتي تحتل مراتب الصدارة فى التصنيفات العالمية بتبنيها ، فقد سبقت الولايات المتحدة الامريكية دول العالم في تحقيق الجودة في البرامج التعليمية ، كما اهتمت بريطانيا وهولندة وفرنسا والدانمارك والسويد والنرويج واستراليا ونيوزلندة وروسيا بوضع معايير لجودة التعليم العالي ، واهتمت العديد من الدول النامية بتطوير الجودة في مؤسساتها التعليمية كالمكسيك والمجر وغيرها .

أما على المستوى العربي والإقليمي وتامشياً مع الاتجاهات الحديثة نحو تحقيق جودة التعليم العالي فقد أوصى مؤتمر التعليم العالي الذي عقد في بيروت عام 1998م بأن تقوم جميع الدول العربية بوضع خطط لتحقيق الجودة في مختلف البرامج التعليمية لمواكبة التطورات في هذا المجال (Babker , 2004 : 54) .

واما على مستوى اقليم كوردستان العراق فيلاحظ التوسع الكبير فى مؤسسات التعليم العالي وإزدياد أعداد الطلاب المنتسبين اليها وإقبال القطاع الخاص للاستثمار فيها ، لذلك ظلت هذه المؤسسات خلال السنوات الماضية تعاني من تدني نوعية المخرجات وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية ، وان الكثير من تخصصات وبرامج هذه المؤسسات لم تعد تشكل أولوية لحاجة المجتمع وأصبح سوق العمل المحلي مشبعًا منها ، وتعاني مخرجاتها من البطالة لذلك وتماشيا مع الجهود العالمية والاقليمية قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الاقليم باعادة النظر في برامج هذه المؤسسات وتطبيق نظام الجودة في جامعات ومعاهد الاقليم اعتبارا من عام 2010 وحققت انجازات في هذا المجال .

ان لراس المال البشري اهمية خاصة في مؤسسات التعليم العالي للوصول الى الاهداف التى تسعى الى تحقيقها ، اذ ان راس المال البشري ممثلة باعضاء الهيئة التدريسية والباحثين والخبراء وفي مختلف المستويات والتخصصات الدعامة الأساسية التي تستند إليها هذه المؤسسات ، فهو مصدر الإبداع و الابتكار والجودة واحد أهم مصادر إنتاج الثروة ، وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المادية المتاحة و العمل على تطوير التعليم العالي في جامعات اقليم كوردستان نحو الافضل .

وانطلاقا من التوجهات العالمية والأقليمية والمحلية وانسجاما معها في تأكيد أهمية تطوير وتحديث التعليم العالي وتجويد مؤسساته التعليمية ، يأتي هذا البحث ليتناول موضوع راس المال البشري ودوره في تحقيق جودة التعليم العالي من خلال تقويم مكوناتها الاساسية في فاكولتي الادارة القانون بجامعة دهوك ، و تأسيساً على ما تقدم فإن البحث سيتناول المباحث الآتية:

المبحث الأول: منهجية البحث

المبحث الثاني: رأس المال البشري

المبحث الثالث: جودة التعليم العالي

المبحث الرابع: وصف وتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الاول

منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

تكمن قوة المنظمة الحقيقية في الاصول غير الملموسة والمتمثلة في راس المال البشري الذين يعملون فيها ، ان المنظمة القادرة على تطوير وتنمية راسمالها البشري تكون اكثر قدرة على تحقيق الجودة ومواجهة التحديات الحاصلة ، ان مؤسسات التعليم العالي في اقليم كوردستان العراق ومنها جامعة دهوك تمر بحالة حرجة في ظل العولمة وثورة المعلومات والاتصالات بسبب تدني نوعية المخرجات وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية لذلك اصبح من الضروري الأهتمام بالمرتكزات الأساسية للتعليم الجامعي من اجل تقديم الخدمات التعليمية بجودة عالية

من هذا المنطلق فان البحث جاء ليعالج السؤال الرئيسي الاتي :

ما هو دور راس المال البشري في تحقيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في فاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك ؟

ثانياً : أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في جانبين أساسيين هما :

1- تزامن اجراء البحث مع الاستراتيجية التي تنفذها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في اقليم كوردستان العراق الخاصة بتجويد الجامعات والمعاهد التابعة لها من خلال الاعتماد على المعايير الدولية في هذا المجال .

2- يكتسب البحث أهميته من أهمية موضوعه المتمثل براس المال البشري وجودة التعليم العالي ، اذ يتسم الموضوعين بالحداثة ، ويمكن ان يساهما في تطوير اداء المؤسسات التعليمية وتحسينها وتجويدها سعيا منها الى تحقيق النمو النوعي في اداء المؤسسة ومخرجاتها التعليمية .

3- ويكتسب أهميته من أهمية الميدان المبحوث وهو فاكولتي الادارة والقانون بجامعة دهوك وامكانية الاستفادة من نتائجه وتوصياته ، اذ يمكن ان يكشف لقيادة الفاكولتي نقاط القوة والضعف في البرامج التعليمية ، ومن ثم تعزيز نقاط القوة وايجاد الحلول لنقاط الضعف التي تعاني منها برامجها التعليمية ، ومن شان ذلك تحقيق التطوير والتحسين المستمر للاداء الجامعي .

ثالثاً : أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

1- وصف و تشخيص مفهوم رأس المال البشري ومكوناته .

2- وصف و تشخيص مفهوم جودة التعليم العالي وابعاده .

3- التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتاثير بين رأس المال البشري وجودة التعليم العالي .

4- تقديم مجموعة من التوصيات للمنظمة المبحوثة فيما يخص الأهتمام براس المال البشري وجودة التعليم العالي.

رابعا : منهج البحث

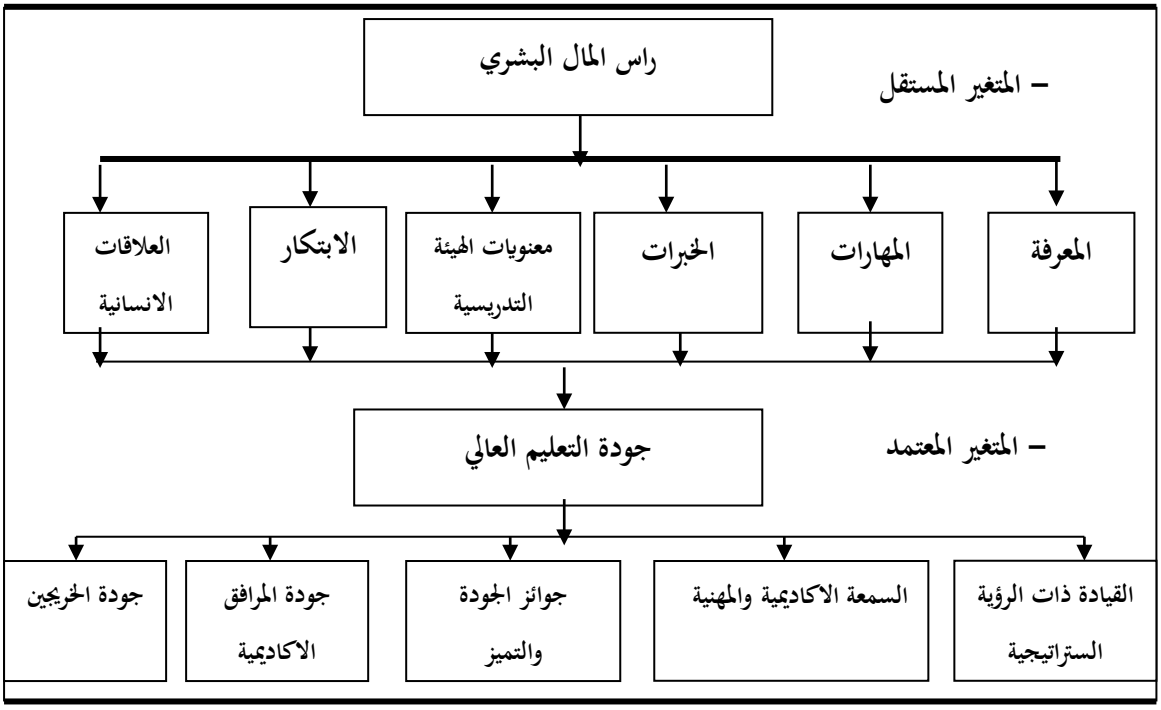
بناءا على طبيعة البحث والاهداف التي يسعى الى تحقيقها فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال مسح ميداني يهدف إلى تحديد دور راس المال البشري في تحقيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر عدد من اعضاء الهيئة التدريسية في فاكولتي القانون والادارة ، واتبع البحث أسلوبا يجمع بين الدراسة النظرية المكتبية وأسلوب المسح الميداني ، اذ تمت عملية جمع المعلومات من أعضاء الهيئة التدريسية في فاكولتي القانون والادارة بواسطة استبيان تم تصميمه وتطويره لهذه الغاية ، ومن ثم تحليل المعلومات وتفسيرها وصولا للاستنتاجات والتوصيات .

خامسا : مخطط البحث وفرضياته

من اجل تحقيق أهداف البحث فقد وضع مخطط فرضي ، ويتضمن متغيرين هما : ، الشكل (1) .

1- **المتغير المستقل** . يتمثل في راس المال البشري ومكوناته الفرعية كالمعرفة والمهارات والخبرات ومعنويات الهيئة التدريسية والابتكار والعلاقات الانسانية .

2- **المتغير المعتمد** . يتمثل في جودة التعليم العالي ومؤشراته الفرعية كالقيادة ذات الرؤية الستراتيجية والسمعة الاكاديمية والمهنية وجوائز الجودة والتميز وجودة المرافق الاكاديمية وجودة الخريجين .



الشكل (1)

مخطط البحث الفرضي

في ضوء مخطط البحث يمكن صياغة الفرضيتين الاتيتين :

ا – توجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال البشري وجودة التعليم العالي.

2- يوجد تاثير معنوية لراس المال البشري في جودة التعليم العالي.

سادسا : مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث بفاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك ، وتعد هذه الجامعة ، من الجامعات الفتية على مستوى العراق ، إذ بدأت مسيرتها العلمية في مدينة دهوك عام 1992 ، وتضم كلية الطب ، الهندسة ، الإدارة والاقتصاد ، الزراعة ، العلوم ، الطب البيطري ، التربية الرياضية ، التربية الأساس ، القانون ، الآداب ، إضافة الى المعهد العالي للتخطيط ، وفي عام 2010 تحولت هذه الكليات الى مجموعة من الفاكولتيات بقرار من مجلس وزراء اقليم كوردستان .

وتأسست كلية الإدارة والاقتصاد عام 1996 ، وتضم حاليا أقسام إدارة الأعمال ، الاقتصاد ، العلوم المالية والمصرفية ، المحاسبة ، إضافة الى قسم الاحصاء ، ويبلغ عدد التدريسيين في الكلية (70) من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه ، وادمجت معها كلية القانون ليصبح اسمها الجديد فاكولتي القانون والادارة .

وقد دفع الباحث نحو اختياره لهذا الفاكولتي مجتمعا للبحث باعتبارها مؤسسة علمية ترفد العديد من مؤسسات الدولة بملاكات مؤهلة علميا لتأخذ دورها في تحقيق أهداف تلك المؤسسات ، ودورها الكبير في تقدم المجتمع .

سابعا : عينة البحث

تمثلت عينة البحث بعدد من اعضاء الهيئة التدريسية ، إذ قام الباحث بتوزيع الاستمارة على أفراد عينة البحث من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه بلغ عددها (100) استمارة ، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (95) استمارة ، ويظهر الجدول (1) الخصائص الشخصية لافراد عينة البحث .

تشير معطيات الجدول (1) الى الاتي :

1- ان نسبة اعضاء الهيئة التدريسية من الذكور كانت عالية ، اذ بلغت (83,15%) ، في حين بلغت نسبة الاناث (16,84%) .

2- اعتماد فاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك على حملة شهادة الماجستير ، إذ أنهم شكلوا معدلا بلغ (55,79%) ، مقابل (44,21%) يحملون شهادة الدكتوراه ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى حداثة الجامعة بشكل عام وفاكولتي القانون والادارة بشكل خاص ، فضلا عن عدم وجود الملاكات التدريسية المطلوبة لفتح برنامج لدراسة الدكتوراه.

3- توضح معطيات الجدول ان نسبة اعضاء الهيئة التدريسية من الفئة العمرية (31-40) بلغت أعلى نسبة من بين الفئات العمرية ، إذ بلغت (38,95%) وهذا يشير إلى ضعف اتسام معظم الاعضاء بالحكمة والنضج الذهني والشخصية المتزنة ، والرشد في اتخاذ القرارات ، التي قد تساهم في تدني مستوى جودة التعليم العالي في الفاكولتي ، وتأتي الفئة العمرية (20-30) في المرتبة الثانية ، إذ بلغت نسبتها (25,26%) وهي أيضاً من الفئات التي تقع في مستويات منخفضة من النضج الذهني والعقلي ، اما الفئة العمرية (41-50) والفئة (51- فاكثر) ، جاءت بنسبة (35,79) مجتمعة ، ويشير ذلك ان اعضاء الهيئة التدريسية في الفئتين يتسمون بالنضج الفكري والحكمة في التصرف واتخاذ القرارات ، والتي من شانها المساهمة في تحسين مستوى جودة التعليم العالي في الفاكولتي . ويعزو الباحث هذا التوزيع الى حداثة جامعة دهوك بشكل عام وفاكولتي القانون والادارة بشكل خاص .

4- يظهر الجدول ان نسبة مما يحملون لقب مدرس مساعد قد بلغ (38,95 %) يلي ذلك فئة مدرس وبنسبة (36,84%) ، واستاذ مساعد بنسبة (23,16%) ، ومن ثم مرتبة استاذ بنسبة (1,05%) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى حداثة الجامعة كما ذكرنا سابقا يضاف الى ذلك الضغط الوظيفي على اعضاء الهيئة التدريسية بسبب قلة عددهم يقابلها في ذلك زيادة عدد الطلبة المقبولين في الجامعة من قبل دائرة القبول المركزي وزيادة عدد الشعب مما يولد عدم توفر الوقت الكافي لقيام اعضاء الهيئة التدريسية باعداد البحوث لغرض الترقية .

الجدول (1)

الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث

الجنس				التحصيل الدراسي			
ذكور		الإناث		دكتوراه		ماجستير	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
79	83,15	16	16,84	42	44,21	53	55,79

الفئات العمرية

30–20		40–31		50–41		51 فأكثر	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
24	25,26	37	38,95	20	21,05	14	14,74

اللقب العلمي

استاذ		استاذ مساعد		مدرس		مدرس مساعد	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	1,05	22	23,16	35	36,84	37	38,95

النشاطات العلمية

الفئات	عدد الابحاث المنشورة		عدد المؤتمرات المشارك فيها		عدد الكتب المؤلفة	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%
صفر	42	44,21	40	42,11	83	87,37
1	10	10,53	16	16,84	4	4,21
2	12	12,63	8	8,42	8	8,42
3- فاكثر	31	32,63	31	32,63	-	-

عدد سنوات الخدمة

اقل من 5 سنة		5-10 سنة		11-15 سنة		16 فأكثر سنة	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
20	21,05	36	37,89	15	15,79	24	25,26

5- يعد اعداد البحوث العلمية ونشرها من الأنشطة الأساسية في تحسين أداء اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة ، ويتبين من النتائج ان نسبة اعضاء الهيئة التدريسية الذين ليس لهم نشاطات في مجال اعداد البحوث بلغ نسبتهم (44,21%) وهي نسبة عالية ، اما الذين لديهم بحوث منشورة فئة (9-فاكثر) بلغ نسبتهم (32,63%) ، اما فئة (5-8) فقد بلغ نسبتهم (12,63%) ، ومن ثم فئة (1-4) فقد بلغ نسبتهم (10,53%) ، ويلاحظ فيما يخص المشاركة في المؤتمرات العلمية ان نسبة اعضاء الهيئة التدريسية الذين لم يشاركو في المؤتمرات بلغ نسبتهم (42,11%) وهي نسبة عالية ، اما الذين لديهم مشاركات من فئة (9-فاكثر) بلغ نسبتهم (32,63%) ، يليهم فئة (1-4) وبنسبة (16,84%) ، ومن ثم فئة (5-8) وبنسبة (8,42%) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ضعف ارتباط اقليم كودرستان مع البلدان الاخرى وعدم التحدث باللغة الانكليزية ومن ثم صعوبة كتابة البحوث بهذه اللغة ، وكذلك

صعوبة او عدم امكانية الحصول على فيزة اغلب دول العالم ، ويلاحظ فيما يخص الكتب المؤلفة ان نسبة اعضاء الهيئة التدريسية الذين ليس لديم كتب مؤلفة بلغ نسبتهم (87,37%) وهي نسبة عالية جدا ، ، اما الذين لديهم كتب مؤلفة فئة (5-8) بلغ نسبتهم (8,42%) يليهم فئة (1-4) وبنسبة (4,21%) .

6- اما عدد سنوات الخدمة فيشير الى ما يمتلكه الافراد المبحوثين من تجارب وخبرات تم اكتسابها خلال سنوات الخدمة في التعليم ، وتشير النتائج الى ان هناك عدد كبير من الافراد المبحوثين لديهم خدمة تتراوح ما بين (5-10) ، اذ بلغ نسبتهم (37,89%) ، اما الذين لديهم خدمة (11-15) سنة و (16-فاكثر) فقد بلغ نسبتهم (41,05%) مجتمعة ، وهي نسبة مرتفعة نوعا ما ، ويشير ذلك إلى الخبرة المتراكمة في مجال التدريس والبحث العلمي ، ويدل على النضج الفكري والمعرفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية ، ويساهم بشكل كبير في تحسين جودة التعليم العالي ، اما الذين لديهم خدمة (اقل من 5سنوات) فقد بلغ نسبتهم (21,05%) .

ثامنا : أسلوب جمع البيانات

تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب لجمع البيانات والمعلومات تحقيقا لاهداف البحث وكالاتي :

1- **الاطار النظري** . استند الجانب النظري من البحث على توظيف الطروحات الاكاديمية من رسائل ماجستير واطاريح دكتوراه وكتب ودوريات والابحاث المنشورة في مواقع الانترنيت المختلفة .

2- **الاطار العملي** . اعتمد البحث في الجانب الميداني على استمارة الاستبيان بوصفها مصدرا أساسيا لجمع البيانات وروعي في تصميم الاستمارة أن تكون منسجمة مع واقع المنظمة المبحوثة ، واستندت صياغة اسئلة راس المال البشري على مقاييس عالمية جاهزة ، وخاصة الدراسات التي اجراها كل من (Raid,1998), (John&Mark,1996) , (Hennie,2000),(Stewart,1999) ، واستندت صياغة اسئلة جودة التعليم العالي على دراسة (ماضي ، 2010) ، وتم اعتماد مقياس ليكرت الذي يتكون من خمس درجات (1 لااتفق بشدة – 5 أتفق بشدة) ، وتضمنت الاستمارة ثلاث أنواع من الأسئلة ، منها ما يتعلق بالمعلومات العامة كالجنس و العمر والتحصيل العلمي والنشاطات العلمية وعدد سنوات الخدمة ، و منها ما يتعلق برأس المال البشري وجودة التعليم العالي.

وتم عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة المختصين في إدارة الأعمال للتأكد من صد صحتها ، كما وزعت على المبحوثين لمعرفة ارائهم حول دقة واتساق ووضوح العبارات الواردة ومدى صلتها بمتغيرات البحث وتم الأخذ بملاحظاتهم بما يوافق تحقيق أهداف البحث ، إذ أجريت التعديلات اللازمة على بعض الفقرات وأضيف فقرات جديدة وحذفت بعضها ، واعتمدت الفقرات التي اتفق عليها معظم المختصين .

كما تم إخضاع الاستمارة بعد إجراء التعديلات اللازمة عليها إلى اختبار الثبات الذي يقيس درجة ثبات فقراتها عند تكرار الاختيار على مجموعة من الأفراد ، وتبين أن التطابق في إجابات أفراد العينة بلغ (88%) ، وهي نسبة اعلى من النسبة المقبولة والبالغة (70%) .

تاسعا : الأساليب الإحصائية المستخدمة

1- التوزيع التكراري و النسب المئوية.

2- الوسط الحسابي كمؤشر عام لإجابات أفراد عينة البحث.

3- الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت عن الوسط الحسابي .

4- معامل الارتباط البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير المعتمد .

6- تحليل الانحدار. لمعرفة تاثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة .

عاشرا : حدود البحث

1- الحدود الموضوعية : اقتصر البحث الحالي على تحديد دور راس المال البشري في تحقيق جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في فاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك .

2- الحدود الزمنية : وتتحدد بالاشهر تشرين الاول وتشرين الثاني وكانون الاول وكانون الثاني وشباط واذار من العامين 2012و2013 .

3- الحدود البشرية : اقتصر البحث الحالي على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في فاكولتي القانون والادارة بجامعة دهوك ممن يحملون الألقاب العلمية ، مدرس مساعد ومدرس وأستاذ مساعد ، وأستاذ.

المبحث الثاني

راس المال البشري

اولا : مفهوم رأس المال البشري

تتلخص الظاهرة التاريخية التي تشكلت خلال العقود الماضية بتصاعد تأثير الأصول غير الملموسة في عملية إنتاج القيمة وتحقيق النجاح للمنظمات وللمجتمعات والدول أيضاً ، وتزداد هذه الظاهرة تأثيراً كلما اتجهت المنظمات والاقتصاد نحو الاعتماد أكثر فأكثر على المعرفة وحتى أصبحت المعرفة المصدر الأساس للميزة التنافسية .

وفي هذا السياق يرى Paul Hausa رئيس الفرع الأمريكي لمؤسسة شارب اليابانية أن المنظمات التي كانت تمتلك الآلات والمعدات المتطورة في السابق هي التي كانت تمتلك القدرة التنافسية ، ولكن اليوم أصبحت جميع المنظمات تمتلك نفس الآلات المعدات المتطورة ومن ثم فان الذي يسبب الاختلاف بين تلك المنظمات هو نوعية الأفراد (هنكر وهيلن ، 208:1990) .

يشير Peter Drucker إن المنظمة مهما كانت طبيعتها ونوعيتها وملكيتها فان لها موردا حقيقيا واحدا هو العنصر البشري ، فهو مصدر الإبداع والابتكار ومصدر تحقيق الميزة التنافسية من خلال الاستثمار الكامل لطاقاته وقدراته .

وبموجب ما تقدم وردت في الأدبيات التي اهتمت بموضوع رأس المال البشري العديد من التعاريف التي تحدد مفهومه وأبعاده وفلسفته .

يعرف راس المال البشري بكونه المولد الرئيسي للمعرفة في المنظمة وحامل المعرفة الضمنية التي تكون ملكا للفرد ، ولا يمكن للمنظمة امتلاكها إلا بتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ظاهرية ، ويختلف الأفراد في طبيعتهم من حيث مقدار المعرفة الضمنية التي يحملونها والتي تتنامى من الثقافات المرجعية للفرد وتدريبه وتعليمه ، وقد يمتلك الفرد المعرفة الضمنية نتيجة الخبرة والحدس (Bontise , 1999 : 11)

كما يعرف بكونه المعرفة والمهارات والقدرات العقلية الخاصة باستخراج الحلول من المعرفة الموجودة لدى الأفراد وهي مهمة لأنها مصدر الابتكار وتجديد الإستراتيجية (Brinker , 2000 : 3) .

وورد بانه المعرفة ، والمهارات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويأخذونها اينما يذهبون وان بعض هذه المعرفة تكون بشكل فردي ، والبعض الاخر يكون بشكل عام وشامل (Strovic , 2003 : 6) .

وينظر الى رأس المال البشري بكونه مجموع الخبرات والمعارف والطاقات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويستثمرونها في العمل (العلي والعمري وقنديلجي ، 2006 : 343) .

وفي السياق نفسه يعرف بانه جميع المعرفة الموجودة في عقول العاملين في المنظمة ، سواء اكانوا من المبدعين او الافراد العاديين ، اذ ان لكل منهم معرفة ضمنية تتناسب وامكانياته (العنزي وآخرون ، 2009 : 65) .

وبموجب ما تقدم من آراء وأفكار مرتبطة بمفهوم رأس المال البشري يمكننا وضع التعريف الاجرائي الآتي والذي يغطي الجوانب التي عرضها الباحثون في أطروحاتهم بهذا الخصوص ، وعليه يعد راس المال البشري مجموعة من الخبرات والمهارات والمعارف والإبداع والعلاقات الانسانية يمتلكها نخبة من الأفراد في الجامعة ، وتعد من المعارف الحيوية التي تعزز القدرات الإنتاجية والتنافسية لها ،من خلال القدرة على توليد افكار متميزة ومتعلقة بالتطوير الخلاق والاستراتيجي للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات الجامعية وبما يضمن إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل التعليم وتقديم الخدمات بطريقة مبتكرة لتلبية متطلبات جودة التعليم العالي بشكل أكثر كفاءة وفاعلية مقارنة بالاخرين.

ثانيا : مكونات راس المال البشري

1- المعرفة

حظيت المعرفة في السنوات الماضية بكثير من الاهتمام والدراسة والبحث ، فقد أصبحت الأساس الذي يتم بموجبه اختيار الافراد في المنظمات الحديثة .

تعرف المعرفة بانها القدرة في عملية خلق الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني وهي ضرورية لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة وفاعلية (ياسين ، 2002 : 24) .

وتعرف ايضا بكونها حقائق وطرق وأساليب ومبادئ تراكمية مصنفة يمكن تنسيقها والحصول عليها على شكل كتيب ومقالات وبرامج أو ما شابه ذلك (Martensson & Maria, 2000: 205) .

وينظر إلى المعرفة بكونها لا تعطي فقط الشيء الظاهر والملموس كالبيانات والمعلومات ، بل تشمل إضافةً إلى ذلك المهارات والخبرات الشخصية والتفسيرات والتحليلات والاستنتاجات التي يضيفها الأفراد والجماعات لتلك المعلومات، وما يضيفه السياق العام للموضوع إليها من معانٍ ودلالات. (القريوتي ، 2005: 5) .

يتبين مما سبق عدم وجود تحديد دقيق لمعالم مفهوم المعرفة فتراوحت ما بين خلق الافكار وحقائق تراكمية ومهارات وخبرات شخصية ، إن الإتجاه الأكثر شيوعا يركز على كون المعرفة من الأصول غير الملموسة واستخدامه أساس نجاح ونمو المنظمة ويعزز مركزها التنافسي ويزيد من قدرة الافراد على الفهم والتصرف بشكل فاعل ، واتخاذ القرارات المناسبة وكذلك اكتشاف أساليب جديدة في حل المشكلات .

إن المعرفة بمفهومها الواسع والشامل تمتد عبر سلسلة متصلة بين نوعين من المعرفة هما: (nonaka & takeuch , 1998 : 32) ،(daft , 2003 : 253) .

أ- المعرفة الضمنية implicit knowledge التي يمتلكها رأس المال البشري في المنظمة هي في حقيقة الأمر توجد في داخل عقل وقلب كل فرد والتي من غير السهولة نقلها أو تحويلها للآخرين ، وتتضمن تلك المعرفة عناصر فنية واخرى إدراكية

ب- المعرفة الظاهرية explicit knowledge وتشير الى البيانات والمعلومات والسجلات والتعليمات والإجراءات والطرق والقواعد بشكل يمكن ترميزها وتوثيقها وإيصالها إلى الآخرين .

تتميز المعرفة بكونها لا سقوف تحد من إمكاناتها بل تتنامى بشكل مستمر ، ومن خلالها تحقق المنظمة أهدافها ، لذا فإن الصراع في المستقبل لا يكون على الموارد المادية بل على امتلاك الموارد غير الملموسة كراس المال البشري الذي يصعب تقليده ، ويؤكد هذا التصور الجهود التي تبذلها المنظمات المعاصرة للحصول على الأفراد ذوي الخبرات والمهارات العالية .

2- المهارات : تعرف المهارات بكونها القدرة على التفاعل والتفاهم مع الآخرين بنجاح ، وكذلك القدرة على قيادة الآخرين والتأثير في سلوكهم وتوجيههم في الاتجاه الذي يحقق للمنظمة أهدافها (الصيرفي ، 2006 : 23) .

وتعرف ايضا بكونها كل ما يرتبط بالتعامل مع الأفراد والجماعات ، وقيادتهم وتحفيزهم وتشجيعهم على انجاز الاهداف المطلوبة (الصرن ، 2002 : 45) .

وعليه يمكن القول ان المهارات عبارة عن اسلوب للتعامل مع الافراد في المنظمة بطريقة ايجابية والتاثير في سلوكهم بما يحقق الاهداف التي تسعى المنظمة الوصول اليها باقل وقت وجهد وكلفة .

وتقسم المهارات الى ثلاثة انواع رئيسية تتمثل بالاتي :

- **المهارات الفنية** : يقصد بها المعرفة المتخصصة في فرع من فروع العلم ، والكفاءة في استخدام هذه المعرفة افضل استخدام في اداء العمل بالشكل الذي يكفل تحقيق الاهداف (كنعان ، 2007 : 327) .
- **المهارات الانسانية** : وتعني القدرة على التعامل مع الأفراد وتنسيق جهودهم وخلق روح من العمل الجماعي بينهم (كنعان ، 2007 : 333) .
- **المهارات الادراكية او الفكرية** : وتتمثل بالأسس والمبادئ العلمية في ميدان الإدارة، واتخاذ القرارات والمحاكمة المنطقية ، وتحليل المشكلات ، وإيجاد العلاقات بين المشكلات وأسبابها وحلولها (السكارنة ، 2009 : 43).

ويمكن تطوير المهارات من خلال وسائل عديدة كالالتحاق بالدورات التعليمية والبرامج التدريبية وورش العمل والمشاركة في المناسبات العلمية مثل الندوات والمؤتمرات العلمية والمحاضرات العامة واللقاءات العلمية والتاليف والقراءة الموجهة ومواصلة التعليم العالي والزيارات العلمية والاستشارات وغير ذلك .

3- الخبرات : ويقصد بها مستوى ما يتمتع به الأفراد العاملون من معارف متراكمة مكتسبة من الوظيفة الحالية والوظائف السابقة (الصفار ، 2008 : 90) .

وللخبرة تأثير كبير في أداء الفرد داخل التنظيم وتتمثل بالاتي: (المغربي ، 2004 : 164) .

أ- خفض التكلفة والوقت الذي يتعلق بالتدريب.

ب- مؤشر اجتماعي ،حيث يكون الفرد قد تعلم في المنظمات الأخرى التي عمل فيها نوع السلوك المطلوب.

ت- إن نوعية الخبرة التي حصل عليها الفرد مهمة لاغراض الترقية في المستقبل ، فطول الفترة الزمنية التي خدمها الفرد ليست مبررا قوياً لترقيته بقدر نوع العمل الذي مارسه الفرد طيلة حياته.

4- معنويات اعضاء الهيئة التدريسية

تعرف الروح المعنوية بأنها الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة التي تحكم سلوكهم وتصرفاتهم وتؤثر فيها وتحدد رغبتهم في التعاون (هاشم ، 1990 : 405) .

وتعرف ايضا بكونها استعداد افراد المجموعة فيما بينهم لتحقيق هدف معين (العسوي ، 1995 : 246) .

وعليه فالروح المعنوية تعني الاتجاه النفسي العام الذي يسيطر على افراد المجموعة الواحدة ، ويحدد استجابتهم الانفعالية وردود افعالهم تجاه المتغيرات والمؤثرات التي تحيط بهم .

وترتبط الروح المعنوية للافراد داخل المنظمة بثلاثة عوامل اساسية تتمثل بالاتي : (عاصي ، 2009 : 6) .

- الحالة العاطفية والنفسية للعاملين ومشاعرهم نحو عملهم.
- ثقة العاملين بعضهم ببعض واستعدادهم للتعاون فيما بينهم.
- ثقة العاملين في الإدارة.

5- الابتكار: ويقصد بها اللقدرة على تقديم حلول جديدة للمشكلات بدلاً من استخدام الأساليب التقليدية بشكل مستمر ، ان هذا الجزء من راس المال البشري ضروري واساسي لإبداع العاملين ولقدرة المنظمة على التكيف مع المواقف الجديدة (Lothgren, 1999: 15).

يعيش العالم اليوم حالة تغيير وتحول مستمرين ، يتميز بالانفجار والتسارع المعرفي ، وسرعة انتقال المعلومات ، وتفاعل مستمر بين دول العالم وثقافاتها ، والدخول الى عوالم لم تكن معروفة من قبل ، وظهور العديد من المشكلات الجديدة والمتجددة والتي ليس للانسان لها حلولا معينة وجاهزة ، ومن هنا كان للابتكار دوره في تشخيص تلك المشكلات وايجاد الحلول المناسبة لكل موقف ، ومن هنا لا تستطيع ادارة فاكولتي القانون والادارة ان تستمر بشكل كفوء وفاعل دون استثمار طاقاتها وخاصة طاقات اعضاء الهيئة التدريسية لديها ، اذ تعد ابتكاراتهم من اهم الوسائل لايجاد الحلول للمشكلات التي تعاني منها الفاكولتي ، ومن ثم تحقيق الصحة النفسية للافراد واقامة تفاعل ناجح بينهم.

6- العلاقات الانسانية: ظهرت العلاقات الانسانية في الثلاثينيات من القرن الماضي له اهميته ، وذلك نتيجة الدراسات التي قامت في مصانع هاوثورن وباشراف التون مايو ، وتبين ان الفرد العامل ليس اداة بسيطة ، ولكنة

شخصية معقدة تتفاعل مع المجموعة في محيط العمل كما ظهرت الحاجة الى انه يجب الا تترك المشاكل الانسانية لمحض الصدفة ، وانما يجب ان تعالج بالدراسة (الشنوان ، 1999 : 503) .

تعرف العلاقات الانسانية بكونها القدرة على التفاعل والاقتران مع الآخرين ، وهي ضرورية لتعاون الفرد مع الأفراد الآخرين في المنظمة لتحقيق الاداء المرغوب به (Lothgren, 1999: 15).

وورد بكونها تلك الجهود المبذولة لتنمية وتدعيم علاقات التفاهم والثقة والاحترام المتبادل بين العاملين والادارة بما يمكن من خلق روح انسانية ومعنوية تدفع الى الانتماء لاهداف العمل وادائه وبما يحقق الكفاءة والفاعلية ، وتحقق في نفس الوقت درجة من الشعور بالرضا والانتماء والالفة بين الافراد (العمري 2001 : 11) .

ويعرف (كنعان ، 2007 : 23) العلاقات الانسانية بكونها تلك الجهود التي تبذل من اجل اطار يساعد على تنمية الثقة والفهم والاحترام المتبادل بين الادارة والافراد لتحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية ، اذ ان توفير العوامل المادية للانتاج لا يتحقق ما لم يتوفر مناخ صالح لقيام علاقات عمل سليمة وروح معنوية ما لم نعطي اهتماما مماثلا للانسان .

واستنادا على ما سبق يمكن توضيح مفهوم العلاقات الانسانية من خلال الاتي :

- التركيز على الافراد داخل المنظمة باعتبارهم العنصر الاساسي في انجاز العمل .
- العمل على تشجيع الأفراد وإثارة دوافعهم باعتبارها المحرك الأساسي للعلاقات الإنسانية .
- تحقيق الاحترام المتبادل بين الافراد العاملين .
- دمج الافراد في موقف من مواقف العمل بطريقة تحفزهم على العمل وتزيد من إنتاجيتهم .

المبحث الثالث

جودة التعليم العالي

اولا : مفهوم الجودة

يعود مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلابته ، وقديما تعني الدقة والإتقان في تصنيع الشيء كتصنيع التماثيل والقلاع والقصور لاغراض التفاخر والحماية ، وفي الوقت الحاضر تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الادارة وظهور الانتاج الكبير وظهور الشركات الكبيرة وازدياد حدة المنافسة أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة و متشعبة (الدرادكة و آخرون ، 2002 : 15).

تتباين آراء الكتاب والباحثين عند تحديد مفهوم وطبيعة الجودة ويعزى ذلك الى تباين توجهات الكتاب والباحثين لمعايير ومجتمعات البحث وعيناتها ، فضلا عن تباين المكان وفرضيات بحوثهم ، وكذلك اختلاف النظرة إلى الجودة من قبل كل من الزبون أو المنتج ، وفيما يأتي نستعرض عدد من هذه التعريفات :

تعرف الجودة بانها تعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين ، فهي تتعلق بالاداء والخصائص المميزة في مجال الأعمال والصناعة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل الزبون او المنظمة (Fisher ,1999 : 5).

وتعرف ايضا بأنها تمثل مجموعة من الخصائص أو المميزات لمنتج أو خدمة تعبر عن قدرتها على الوفاء باحتياجات الزبائن الصريحة والضمنية (الجضعي ، 2005 : 17).

وقدم David Garvin مجموعة من التعاريف للجودة تعد اكثر شمولا والماما لمختلف وجهات نظر وسلوكات الأفراد والمنظمات فيها يتعلق بها وتتمثل بما ياتي (البكري ، 2003 : 11) .

– **التعريف غير المحدد:** ويشير ذلك الى عدم وجود تعريف محدد للجودة ولكن يمكن معرفتها والاستدلال عليها من خلال الإعلانات العبارات الدالة عليها.

– **التعريف المبني على المنتج** : وبموجبها فان الجودة عبارة عن مجموعة من الخصائص والصفات كالمتانة والصلابة وقوة التحمل حيث يعتمد عليها في الرقابة والتصميم .

– **التعريف المبني على الزبون** : مجموعة من الخصائص والصفات في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات الزبون الظاهرية والضمنية .

– **التعريف المبني على التصنيع** : وبموجبها تعرف الجودة بكونها الموائمة بين مواصفات المنتج والتكاليف التي تتحملها المنظمة ، اذ يكون المنتج ذو جودة إذا كان مطابقا للمواصفات المحددة .

– **التعريف المبني على القيمة** : وبموجبها تعرف الجودة بكونها الأختلاف بين القيمة الكلية للزبون والكلفة الكلية التي يدفعها ، فتتمثل القيمة الكلية في المكاسب التي يتوقع الزبون حصوله عليها من المنتج ، أما الكلفة الكلية فيتمثل في الكلف التي يتوقع الزبون تحملها نتيجة حصوله واستخدامه للمنتج .

– **التعريف الحديث للجودة** : تشير الجودة إلى قدرة المنتج على الوفاء بتوقعات الزبون أو حتى تزيد من توقعاته ، وأنها تعريف فلسفة المنظمة لكل فرد فيها ، كما تعمل على تحقيق رضا دائم للزبون من خلال دمج الأدوات والتقنيات و التدريب ويستعمل ذلك للتحسين المستمر في العمليات داخل المنظمة مما سيؤدي إلى انتاج سلع وخدمات عالية الجودة (وليامز ، 1999 : 5) .

ومن هذا المنطلق ، من الصعوبة إيجاد تعريف محدد للجودة من زاوية واحدة ، فالنظرة إلى الجودة يتطلب إن يكون شاملا وتلبي متطلبات الزبائن ومختلف الأطراف الأخرى ، وعليه فان الجودة تعني مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع والقيمة بحيث تكون قادرة على تلبية متطلبات الزبائن الحالية والمستقبلية وبسعر مناسب لتحقيق رضاهم وإسعادهم .

ثانيا : مفهوم جودة التعليم

تعرف الجودة في مجال التعليم بكونها القدرة على تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية (جوهر ، 2000 : 27).

وتعرف ايضا بكونها عبارة عن عملية توثيق البرامج والاجراءات وتطبيق للانظمة واللوائح والتوجيهات بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة من النواحي العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ، وهذا لا يتحقق الا باتقان العمل وحسن ادارته (الطائي وقدادة ، 2003 : 275) .

وينظر (الخميسي ، 2007 : 5) الى جودة التعليم بكونها تلبية متطلبات النظام التعليمي وبرامجه للمعايير المتفق عليها لتحقيق الكفاءة والفاعلية في مختلف عناصر التعليم كالمدخلات , والعمليات , والمخرجات , والبيئة وبما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية من الطلبة والمجتمع على حد سواء.

وفي سياق متصل يشير الجودة التعليمية بكونها مجموعة من المعايير والخصائص التي يتطلب توفرها في جميع عناصر العملية التعليمية , سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية (عشيبة ، 2000 : 12).

وبناءً على ما سبق من عرض لرؤى الباحثين وأفكارهم حول مفهوم الجودة في التعليم الجامعي فإن الباحث ينظر إلى هذا المفهوم من خلال البحث الحالي على أنه يمثل مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية التي تنفذها الجامعة لتحقيق الجودة في جميع عناصر العملية التعليمية من مناهج وبرامج وبحوث وطلبة ومرافق ومباني وتعليم ذاتي الداخلي وبما يؤدي الى تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وجميع الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة .

ثالثا : فوائد تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يشير كل من خضير وصيام ان تطبيق الجودة في التعليم العالي يحقق الفوائد الاتية (المحاميد ، 2008 : 41) .

1- تطوير النظام الاداري في الجامعة نتيجة وضوح الادوار وتحديد المسؤوليات .

2- الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم .

3- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء لجميع الاكاديميين والاداريين .

4- الوفاء بمتطلبات الطلبة والمجتمع والبحث العلمي والوصول الى رضاهم .

5- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية السليمة بين العاملين

6- تمكين ادارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية والتعامل معها من خلال الاجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا .

7- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال ابراز الالتزام بنظام الجودة .

8- الترابط والتكامل بين جميع الاكاديميين والاداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد .

9- تطبيق الجودة التعليمية يمنح الجامعة احتراما وتقديرا وصورة ايجابية .

وعلية تعد الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه ، اذ تساعد على إحداث عملية التغيير والتحديث في عناصر العملية التعليمية بكل مكوناتها وابعادها ومجالاتها ، لذلك أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسات التعليمية كافة .

رابعا : متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يشير كل من مصطفى والانصاري ان متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية تتمثل بالاتي : (المحاميد ، 2008 : 40) .

1- دعم وتاييد الادارة العليا لبرنامج الجودة التعليمية .

2- تبني الادارة والعاملين فلسفة الجودة التعليمية وتعاونهما في تطبيقها .

4- منح العاملين الثقة وتشجيعهم على اداء العمل وتقدير المتميز منهم دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة .

5- الابتعاد كليا عن سياسة التخويف والترهيب .

خامسا :مؤشرات الجودة في مؤسسات التعليم العالي

تتمثل مؤشرات جودة التعليم العالي بالاتي:(المحاميد ، 2008 :11) ،(ماضي ، 2010 :19) .

1- القيادة ذات الرؤية الستراتيجية

تعد من العناصر المهمة لتطبيق الجودة في الفاكولتي ، وذلك لدورها المهم في رسم المسارات الستراتيجية له ، وتوجيه اعضاء الهيئة التدريسية العاملة فيه لتحقيق اهدافه ، وتقوم القيادة بترسيخ القيم والمعتقدات وتعزيز السلوك الايجابي ، والتأثير في الآخرين باتجاه القبول وتبني ما يخطط لانجازه ، وكذلك القدرة على التوقع والتصور والتفكير بطريقة استراتيجية ، والقدرة على مواجهة الاحداث بشكل أكثر مرونة ، ومن ثم التحفيز وبناء فرق عمل من اجل تحريك عجلة الفاكولتي نحو تطبيق الجودة ولكي تكون القيادة اكثر فاعلية لبلوغ الاهداف لا بد ان يكون لها رؤية مستقبلية لأن الانجازات الكبرى لا تأتي مصادفة .

2- السمعة الاكاديمية والمهنية

تسعى المؤسسات التعليمية عموما الى المحافظة على سمعتها وتحقيق رضا المستفيد ، وهذا يتطلب المتابعة الدقيقة لاحتياجاتهم وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة ، كما عليها ممارسة مسؤليتها تجاه المجتمع من خلال المتابعة الدورية والمستمرة لسمعتها والمحافظة على المؤشرات الايجابية واعتمادها وفقا لمنظور استراتيجي ، فضلا عن معالجة نقاط الضعف في العلاقة معه واعتماد الحلول الكفيلة باستبعاد المؤشرات السلبية .

3- جوائز الجودة والتميز

يشهد التعليم العالي تنافساً شديداً بين مختلف مؤسساته التعليمية ، وذلك بسبب التطور الحاصل في أساليب التدريس واستخدامات تقنيات المعلومات ، وبما ان أعضاء هيئة التدريس يعد أهم ركائز نجاح العملية التعليمية ، وتحقيق رسالة الجامعة والعنصر الفاعل في تحقيق جودة البرامج التعليمية ، خصصت اغلب الجامعات جوائز لرفع كفاءة اعضاء الهيئة التدريسية ونشر ثقافة التميز بينهم كجائزة عضو هيئة التدريس المتميز وجائزة التميز في التدريس الجامعي وجائزة التميز في الإشراف العلمي وجائزة التميز في خدمة الجامعة وجائزة التميز في خدمة المجتمع .

4- جودة المرافق الاكاديمية

تتسم الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات الأخرى باللاملموسية ، وحتى يحقق الفاكولتي أهدافه يحتاج إلى الاهتمام بالعناصر المادية التي تجسد الخدمة التعليمية كتصميم المبنى والقاعات الدراسية ونظافتها والمختبرات والمكتبات ومرافق الخدمات ، والديكور والانارة وجمالية الحدائق وغيرها . إذ إن ذلك سيزود المستفيدين بتصور عن جودة الخدمة التي يقدمها الفاكولتي

5- جودة الخريجين

يعد الخريجون أهم أنواع المخرجات التي تسعى المؤسسات التعليمية الى الارتقاء بمستوياتها من خلال تزويدهم بالمعلومات والمعرفة المهنية التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين .

ويرتبط المستوى النوعي للخريجين بقدرات الطلبة وفهمهم للأسس والمبادئ المهنية ووسائل تطبيقها في ميادين العمل ، ويتزامن ذلك مع توسع المنظور الشامل وتنوع الأدوار ، وكذلك توسع فكر الخريج ليصبح قائدا ذو منظور استراتيجي واهتمام شمولي بالعمليات والممارسات الإدارية لمنظمات الأعمال (الطائي وآخرون، 2005: 192)

ولما كان الطالب احد عناصر مخرجات العملية التعليمية ، ومن اجل ضمان الجودة في هذا العنصر يتطلب الامر تفعيل العلاقة بينه وبين مؤسسات المجتمع قبل خروجه إلى سوق العمل ، والتنسيق مع مختلف الجهات لتوفير فرص العمل له ، والسعي الحثيث لتحسين مستواه باعتباره إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها (الحاج وآخرون , 2008: 55)

المبحث الرابع

وصف وتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات

اولا : وصف متغيرات البحث

1- وصف ابعاد راس المال البشري

- **وصف بعد المعرفة**

تشير نتائج الجدول (2) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X7-X10) التي تمثل العبارات الخاصة بمتغير المعرفة ، إلى أن (51,85%) من أفراد عينة البحث متفقون مع هذا المتغير ، وبلغ معدل المحايدين (24,23%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (23,95%) ، اذ جاء بوسط حسابي (3,36) ، وانحراف معياري قدره (0,80) ، مما يعني اتفاق أفراد العينة مع هذا المتغير ، إذ زاد الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (2)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد المعرفة

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_7	12	12,6	24	25,3	38	40,0	15	15,8	6	6,3	3,22	1,06
X_8	10	10,5	34	35,8	28	29,5	21	22,1	2	2,1	3,31	1,00
X_9	11	11,6	25	26,3	17	17,9	34	35,8	8	8,4	2,97	1,18
X_{10}	12	12,6	69	72,6	9	9,5	5	5,3	-	-	3,93	0,66
	11,85		**40**		**24,23**		**19,75**			**4,2**	**3,36**	**0,80**
		51,85			**24,23**			**23,95**			**3,36**	**0,80**

وساهم المتغير (X10) في تعزيز هذا البعد ، اذ جاء بنسبة عالية بلغت (85,2%) ، ويشير الى ان المعرفة التي يمتلكها اعضاء الهيئة التدريسية تساعدهم على استخدام التقنيات الحديثة لانجاز مهام الجودة في الفاكولتي ، اذ جاء بوسط حسابي (3,93) ، وانحراف معياري قدره (0,66) ، في حين ساهمت جميع المتغيرات الاخرى في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مؤية ضعيفة تراوحت ما بين (37,9%-46,2%) ، واوساط حسابية تراوحت ما بين (2,97-3,93) ، وانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0,66-1,18) ، ويشير ذلك الى محدودية بذل الجهود من قبل ادارة الفاكولتي للاحتفاظ باعضاء الهيئة التدريسية والقادة الاداريين ذوي المعرفة العالية ، وضعف استقطاب اعضاء الهيئة التدريسية ذوي المعارف وحملة الشهادات الاكاديمية والمهنية ، وكذلك ضعف امتلاك الافراد الذين يتولون المناصب الادارية للمعارف والخبرات الكافية .

– وصف بعد المهارات

الجدول (3)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد المهارات

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{11}	6	6,3	12	12,6	5	5,3	64	67,4	8	8,4	3,59	1,03
X_{12}	23	24,2	28	29,5	26	27,4	16	16,8	2	2,1	2,43	1,10
X_{13}	-	-	22	23,2	28	29,5	25	26,3	20	21,1	2,55	1,07
X_{14}	6	6,3	28	29,5	26	27,4	23	24,2	12	12,6	2,93	1,14
	32,08		**23,7**		**22,4**		**33,68**		**11,05**		**2,88**	**1,09**
		56,5			**22,4**			**44,65**			**2,88**	**1,09**

تشير نتائج الجدول (3) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X11-X14) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد المهارات ، إلى أن (56,5%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (22,4%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (44,65%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,88) ، وانحراف معياري قدره (1,09) ، مما يعني محدودية اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

وساهم المتغير (X12) في تعزيز هذا البعد ، اذ جاء بنسبة متوسطة بلغت (53,7%) ، ويشير الى ان الاجور والمكافات الممنوحة لاعضاء الهيئة التدريسية تتناسب مع المهارات التي يمتلكونها وجاء المتغير بوسط حسابي قدره (2,43) ، وانحراف معياري قدره (1,10) ، وساهمت المتغيرات (X11) و (X13) و (X14) في الحد من دور هذا البعد وجاءت بنسب مئوية ضعيفة بلغت (18,9%) و (23,2%) و (35,8%) واوساط حسابية قدرها (3,59) و (2,55) و (2,93) ، وانحرافات معيارية قدرها (1,03) و (1,07) و (1,14) ، ويشير ذلك الى محدودية وضعف ملاءمة العمل الذي يقوم به اعضاء الهيئة التدريسية مع مؤهلاتهم العلمية ومهاراتهم الابداعية ، وعدم اهتمام ادارة الفاكولتي بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتاهيل مهارات اعضاء الهيئة التدريسية , وكذلك ضعف استخدام ادارة الفاكولتي اعضاء الهيئة التدريسية من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الاعمال المختلفة .

– وصف بعد الخبرات

الجدول (4)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد الخبرات

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{15}	12	12,6	23	24,2	24	25,3	24	25,3	12	12,6	2,99	1,23
X_{16}	6	6,3	24	25,3	24	25,3	23	24,2	18	18,9	2,76	1,21
X_{17}	4	4,2	17	17,9	24	25,3	25	26,3	25	26,3	2,47	1,18
X_{18}	8	8,4	25	26,3	27	28,4	23	24,2	12	12,6	2,94	1,17
X_{19}	8	8,4	23	24,2	31	32,6	23	24,2	10	10,5	2,96	1,12
		7,98		23,58		27,38		24,84		16,18	2,82	1,18
		31,56			27,38			41,02			2,82	1,18

تشير نتائج الجدول (4) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X15-X19) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد الخبرات ، إلى أن (31,56%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا المتغير ، وبلغ معدل المحايدين (27,38%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (41,02%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,82) ، وانحراف معياري قدره (1,18) ، مما يعني ضعف اتفاق أفراد العينة مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

وساهمت جميع المتغيرات في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة تراوحت بين (22,1%-36,8%) ، واوساط حسابية تراوحت بين (2,47-2,99) ، وانحرافات معيارية تراوحت بين (1,12-1,23) ، ويشير ذلك الى ان ادارة الفاكولتي لا تولي مهمة شغل المناصب الادارية فيها لاعضاء الهيئة التدريسية الذين لهم خبرة طويلة في مجال العمل الاداري والعلمي ، وضعف تلقي اعضاء الهيئة التدريسية التشجيع لتدريس مواد دراسية متنوعة في الدراسات الاولية والعليا , ولا تتناسب الاجور والمكافات الممنوحة مع خبراتهم الطويلة في العمل ، وضعف بذل الجهود من قبل ادارة الفاكولتي للاحتفاظ باعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرات العالية ، وضعف اتاحة الفرصة لاستثمار الخبرات للمباداة والابتكار .

– وصف بعد معنويات اعضاء الهيئة التدريسية

تشير نتائج الجدول (5) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X20-X23) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد معنويات اعضاء الهيئة التدريسية ، إلى أن (61,08%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (20,25%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (16,08%) ، اذ جاء بوسط حسابي (3,56) ، وانحراف معياري قدره (0,92) ، مما يعني اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ زاد الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (5)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد معنويات اعضاء الهيئة التدريسية

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X_{20}	22	23,2	53	55,8	14	14,7	6	6,3	-	-	3,96	0,78
X_{21}	32	33,7	55	57,9	2	2,1	6	6,3	-	-	4,18	0,76
X_{22}	8	8,4	30	31,6	29	30,5	20	21,1	8	8,4	3,11	1,10
X_{23}	4	4,2	28	29,5	32	33,7	23	24,2	8	8,4	2,97	1,03
		17,38		43,7		20,25		14,48		4,2	3,56	0,92
		61,08			20,25			16,68			3,56	0,92

وساهم المتغير (X21) في تعزيز هذا البعد ، اذ بلغ نسبته (91,6%) ، ووسط حسابي قدره (4,18) ، وانحراف معياري قدره (0,76) ويشير ذلك ان اعضاء الهيئة التدريسية يشعرون بالفخر حينما يتم انجاز العمل المطلوب ،كما ساهم المتغير (X20) ايضا في تعزيز هذا البعد اذ بلغ نسبته (79,0%) ، ووسط حسابي قدره (3,96) ، وانحراف معياري قدره (0,78) ، ويشير ذلك ان اعضاء الهيئة التدريسية لديهم الرغبة الكبيرة في انجاز العمل الذين يكلفون به ، وساهم المتغير (X22) و (X23) في الحد من دور هذا البعد وجاءت بنسب مئوية ضعيفة بلغت (40,0%) و (33,7%) واوساط حسابية قدرها (3,11) و (2,97) وانحرافات معيارية قدرها (1,10) و (1,03) ، ويشير ذلك الى ضعف ومحدودية الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد في اجواء العمل ، وكذلك ضعف اهتمام ادارة الفاكولتي بحاجات اعضاء الهيئة التدريسية ورغباتهم والعمل على تحقيقها .

– وصف بعد الابتكار

تشير نتائج الجدول (6) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X24-X27) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد الابتكار ، إلى أن (29,05%) من الافراد المبحوثين

متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (26,08%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (42,35%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,8) ، وانحراف معياري قدره (1,08) ، مما يعني ضعف اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (6)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد الابتكار

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{24}	6	6,3	31	32,6	20	21,1	28	29,5	10	10,5	2,95	1,14
X_{25}	2	2,1	16	16,8	32	33,7	29	30,5	16	16,8	2,57	1,03
X_{26}	2	2,1	28	29,5	19	20,0	32	33,7	14	14,7	2,71	1,11
X_{27}	2	2,1	33	34,7	28	29,5	24	25,3	8	8,4	2,97	1,02
		3,15		25,9		26,08		29,75		12,6	2,8	1,08
		29,05			26,08			42,35			2,8	1,08

وساهمت جميع المتغيرات في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة تراوحت بين (18,9%-38,9%) ، واوساط حسابية تراوحت ما بين (2,57-2,97) ، وانحرافات معيارية تراوحت ما بين 1,02-1,14) ، ويشير ذلك الى ضعف ومحدودية قيام ادارة الفاكولتي بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد والابداع ، ومحدودية وجود الحوافز لتلك النشاطات ، ومحدودية الاستفادة من الجامعات الاخرى في مجال التجديد والابداع ، فضلا عن محدودية تبني الافكار الجديدة والاخذ بها .

– وصف بعد العلاقات الانسانية

تشير نتائج الجدول (7) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X28-X27) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد العلاقات الانسانية ، إلى أن (54,40%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (16,83%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (11,33%) ، اذ جاء بوسط حسابي (3,74) ، وانحراف معياري قدره (0,88) ، مما يعني اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ زاد الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (7)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد العلاقات الانسانية

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{28}	21	22,1	61	64,2	9	9,5	4	4,2	-	-	4,04	0,70
X_{29}	35	36,8	44	46,3	14	14,7	-	-	2	2,1	4.16	0,83
X_{30}	6	6,3	32	33,7	25	26,3	22	23,2	10	10,5	3,02	1,12

0,88	3,74	4,2		9,13		16,83		32,67		21,73		
0,88	3,74	11,33				16,83		54,40				

وساهم المتغير (X28) و (X29) في تعزيز هذا البعد ، اذ جاء بنسب مئوية قدرها (86,3%) و (83,1%) ، ووسط حسابي قدره (4,04) و (4.16) ، وانحراف معياري قدره (0,70) و (0,83) ، ويشير ذلك ان اعضاء الهيئة التدريسية يمتلكون مهارات تفاعلية (علاقات انسانية) جيدة للتعامل مع الكادر الاداري والعلمي والطلبة ، وكذلك استخدام المهارات في الجانب التربوي عند التعامل مع الطلبة ، وساهم المتغير (X30) في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاء بنسبة مئوية ضعيفة بلغت (40,0%) ووسط حسابي قدره (3,02) وانحراف معياري قدره (1,12) ، ويشير ذلك الى ضعف ومحدودية عمل ادارة الفاكولتي على توفير بيئة مناسبة تساعد على اقامة علاقات ودية مع الاطراف جميعها .

الجدول (8)

الأهمية الترتيبية لمتغيرات راس المال البشري

المتغيرات	الوسط الحسابي	مستوى الاهمية
العلاقات الانسانية	3,74	متوسط
معنويات اعضاء الهيئة التدريسية	3,56	متوسط
المعرفة	3,36	متوسط
المهارات	2,88	ضعيف
الخبرات	2,82	ضعيف
الابتكار	2,80	ضعيف
الوسط الحسابي العام	**3,193**	متوسط

تبين من الجدول (8) بان الوسط الحسابي العام قد بلغ (3,193) ، ويشير ذلك ان متوسط درجة الاستجابة لجميع متغيرات راس المال البشري كان اكبر من الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث ، وهذا يعني ان هناك موافقة على جميع متغيرات راس المال البشري .

2- وصف ابعاد جودة التعليم العالي

- وصف بعد القيادة ذات الرؤية الستراتيجية

تشير نتائج الجدول (9) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X31-X35) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد القيادة ذات الرؤية الستراتيجية ، إلى أن (32,64%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (29,58%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (35,76%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,92) ، وانحراف معياري قدره (1,02) ، مما يعني ضعف اتفاق الافراد

المبحوثين مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (9)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد القيادة ذات الرؤية الستراتيجية

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X_{31}	2	2,1	41	43,2	27	28,4	17	17,9	8	8,4	3,13	1,01
X_{32}	4	4,2	24	25,3	34	35,8	23	24,2	10	10,5	2,88	1,04
X_{33}	2	2,1	18	18,9	32	33,7	35	36,8	8	8,4	2,69	0,95
X_{34}	4	4,2	25	26,3	33	34,7	27	28,4	6	6,3	2,94	0,99
X_{35}	6	6,3	29	30,6	24	25,3	28	29,5	8	8,4	2,97	1,10
		3,78		28,86		29,58		27,36		8,4	2,92	1,02
			32,64		29,58			35,76			2,92	1,02

وساهمت جميع المتغيراتفي الحدمن دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة تراوحت بين (21,0%-45,3%) ، واوساط حسابية تراوحت ما بين (2,69-3,13) ، وانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0,95-1,10) ، ويشير ذلك الى ضعف ومحدودية امتلاك ادارة الفاكولتي لرؤية واضحة ذات اهداف قابلة للتحقق ، ومحدودية العمل على ايجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي ، وضعف القيام بتصميم واعتماد نموذج قيادي يعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية ، ومحدودية المشاركة في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر ، فضلا عن محدودية تنمية مفاهيم الابتكار والابداع .

– وصف بعد السمعة الاكاديمية والمهنية

الجدول (10)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد السمعة الاكاديمية والمهنية

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X_{36}	8	8,4	54	56,8	23	24,2	8	8,4	2	2,1	3,61	0,84
X_{37}	6	6,3	49	51,6	27	28,4	11	11,6	2	2,1	3,48	0,86
X_{38}	7	7,4	39	41,1	21	22,1	19	20,0	9	9,5	3,17	1,13

1,03	3,42	8,4	8	5,3	5	31,6	30	45,3	43	9,5	9	X_{39}
0,97	3,42	5,53		11,33		26,58		48,7		7,9		
0,97	3,42	16,86				26,58		56,6				

تشير نتائج الجدول (10) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X36-X39) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد السمعة الاكاديمية والمهنية ، إلى أن (56,6%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (26,58%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (16,86%) ، اذ جاء بوسط حسابي (3,42) ، وانحراف معياري قدره (0,97) ، مما يعني اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ زاد الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

وساهمت المتغيرات (X36) و (X37) و (X39) في تعزيز هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية متوسطة ومقبولة بلغت (65,2%) و (57,9%) و (54,8%) ، واوساط حسابية قدرها (3,61) و (3,48) و (3,42) ، وانحرافات معيارية قدرها (0,84) و (0,86) و (1,03) ، ويشير ذلك ان اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي يتحلون بسمعة اكاديمية ومهنية كافية لانجاز رسالة الفاكولتي واهدافها ، ويساهمن ايضا بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعمل الفاكولتي ، وان ادارة الفاكولتي تركز على متطلبات البحث العلمي وتشجيع اعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية . وساهم المتغير (X38) في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاء بنسبة مئوية ضعيفة بلغت (48,5%) ووسط حسابي قدره (3,42) وانحراف معياري (1,13) ، ويشير الى محدودية مساهمة اعضاء الهيئة التدريسية بتطوير المناهج الدراسية .

– وصف بعد جوائز الجودة والتميز

تشير نتائج الجدول (11) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X40-X42) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد جوائز الجودة والتميز ، إلى أن (18,16%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (18,26%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (61,73%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,37) ، وانحراف معياري قدره (1,13) ، مما يعني ضعف اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (11)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد جوائز الجودة والتميز

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{40}	6	6,3	17	17,9	20	21,1	33	34,7	19	20,0	2,56	1,18
X_{41}	4	4,2	14	14,7	17	17,9	33	34,7	27	28,4	2,32	1,16
X_{42}	2	2,1	14	14,7	15	15,8	39	41,1	25	26,3	2,25	1,07
		4,2		15,76		18,26		36,83		24,9	2,37	1,13
		18,16			18,26			61,73			2,37	1,13

وساهمت جميع المتغيرات في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة بلغت (24,2%) و (28,9%) و (16,8) واوساط حسابية بلغت (2,56) و (2,32) و (2,25) ، واحرافات معيارية بلغت

(1,18) و (1,16) و (1,07) ، ويشير ذلك الى عدم وجود جائزة خاصة لاعضاء الهيئة التدريسية الذين ينجزون ابحاث علمية ، وكذلك الاستاذ الاكاديمي المثالي ، فضلا عن عدم وجود جوائز علمية للباحثين المميزين .

– وصف بعد جودة المرافق الاكاديمية

تشير نتائج الجدول (12) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X43-X46) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد جودة المرافق الاكاديمية ، إلى أن (41,31%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (24,75%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (33,93%) ، اذ جاء بوسط حسابي (3,07) ، وانحراف معياري قدره (1,07) ، مما يعني اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ زاد الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث.

الجدول (12)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد جودة المرافق الاكاديمية

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{43}	6	6,3	31	32,6	31	32,6	16	16,8	11	11,6	3,05	1,10
X_{44}	6	6,3	34	35,8	22	23,2	27	28,4	6	6,3	3,07	1,07
X_{45}	6	6,3	34	35,8	22	23,2	27	28,4	6	6,3	3,22	0,95
X_{46}	4	4,2	36	37,9	19	20,0	22	23,2	14	14,7	2,94	1,17
		5,78		35,53		24,75		24,2		9,73	3,07	1,07
		41,31			24,75			33,93			3,07	1,07

وساهمت جميع المتغيرات في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة تراوحت بين (38,9%-42,1%) ، واوساط حسابية تراوحت ما بين (2,94-3,22) ، وانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0,95-1,17) ، ويشير ذلك الى ضعف اتسام المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للفاكولتي بالتنظيم المتكامل ، ومحدوديو توفر قاعات دراسية واسعة ومناسبة ، وضعف ملاءمة الفاكولتي وتقنياتها للعملية التدريسية بشكل عام ، فضلا عن محدودية توفر مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها .

– وصف بعد جودة الخريجين

تشير نتائج الجدول (13) الذي يمثل التوزيع التكراري والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات (X43-X46) التي تمثل العبارات الخاصة ببعد جودة الخريجين ، إلى أن (30,30%) من الافراد المبحوثين متفقون مع هذا البعد ، وبلغ معدل المحايدين (30,34%) ، فيما بلغ معدل غير المتفقين (39,36%) ، اذ جاء بوسط حسابي (2,78) ، وانحراف معياري قدره (1,07) ، مما يعني ضعف اتفاق الافراد المبحوثين مع هذا البعد ، إذ قل الوسط الحسابي العام عن الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث .

الجدول (13)

التوزيع التكراري والنسب المئوية والوسط الحسابي والأنحراف المعياري لبعد جودة الخريجين

	اتفق بشدة 5		اتفق 4		محايد 3		لا اتفق 2		لا اتفق بشدة 1		الوسط	الانحراف
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X_{47}	-	-	31	32,6	32	33,7	20	21,1	12	12,6	2,86	1,02

1,01	2,85	10,5	10	27,4	26	28,4	27	33,7	32	-	-	X_{48}
1,12	3,17	10,5	10	14,7	14	30,6	29	35,8	34	8,4	8	X_{49}
1,04	2,35	26,3	25	28,4	27	29,5	28	15,8	15	-	-	X_{50}
1,18	2,66	20,0	19	25,3	24	29,5	28	18,9	18	6,3	6	X_{51}
1,07	2,78	15,98		23,38		30,34		27,36		2,94		
1,07	2,78	39,36				30,34		30,30				

وساهمت جميع المتغيرات في الحد من دور هذا البعد ، اذ جاءت بنسب مئوية ضعيفة تراوحت بين (15,8%-44,2%) ، واوساط حسابية تراوحت ما بين (2,35-3,17) ، وانحرافات معيارية تراوحت ما بين (1,01-1,18) ، ويشير ذلك الى ان ادارة الفاكولتي لا ترى في المعدل العام للخريجين دليلا على جودة التعليم ، ولا ترى في توظيف خريجيها من قبل منظمات الاعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خريجيها ، وضعف استجابتها لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها ، ولا تعمل على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين ، فضلا عن عدم القيام على تقييم احتياجات المجتمع المحلي من التخصصات باستمرار .

يتبين من الجدول (14) بان الوسط الحسابي العام قد بلغ (2,912) ، ويشير ذلك ان متوسط درجة الاستجابة لجميع متغيرات جودة التعليم كان اقل من الوسط الفرضي (3) على مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في البحث ، وهذا يعني ان هناك ضعف في مستوى جودة التعليم العالي في الفاكولتي .

الجدول (14)

الأهمية الترتيبية لمتغيرات جودة التعليم العالي

المتغيرات	الوسط الحسابي	مستوى الاهمية
السمعة الاكاديمية والمهنية	3,42	متوسط
جودة المرافق الاكاديمية	3,07	متوسط
القيادة ذات الرؤية الستراتيجية	2,92	ضعيف
جودة الخريجين	2,78	ضعيف
جوائز الجودة والتميز	2,37	ضعيف
الوسط الحسابي العام	**2,912**	**ضعيف**

ثانيا : اختبار فرضيات الارتباط

يتبين من الجدول (15) ما ياتي :

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات راس المال البشري مجتمعة ومتغيرات جودة التعليم العالي مجتمعة ايضا ، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,713**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك الفاكولتي راس المال البشري عزز ذلك

من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث ذلك الى ان تحقيق جودة التعليم العالي تتطلب مهارات تتوافر في مكونات راس المال البشري ، اذ انه كلما زادت معدلات المعرفة والخبرات والمهارات لدى اعضاء الهيئة التدريسية زادت قدراتهم العقلية والابداعية وما لذلك من تاثير ايجابي في مؤسسات التعليم العالي وخاصة فيما يتعلق بتطوير وتجويد البرامج الدراسية .

– وجود علاقة ارتباط معنوية بين المعرفة وجودة التعليم العالي ، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,572**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي المعرفة المطلوبة عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث ذلك الى ان المعرفة تعد من المدخلات الاساسية للجودة والمتجسدة في جودة المعلومات المتاحة لدى المنظمة والخبرات المكتسبة ودور ذلك في تعزيز علاقة المنظمة بالمستفيدين ، وكذلك فان المعرفة تعمل كرافعة لتعزيز ثقافة الجودة وهذا بحد ذاته يعد مفتاح النجاح للمنظمة .

الجدول (15)

علاقة الارتباط بين متغيرات راس المال البشري ومتغير جودة التعليم العالي

الفرضيات	معامل ارتباط سبيرمان	مستوى المعنوية
توجد علاقة ارتباط معنوية بين راس المال البشري وجودة التعليم العالي	0,713**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين المعرفة وجودة التعليم العالي	0,572**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين المهارات وجودة التعليم العالي	0,720**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين الخبرات وجودة التعليم العالي	0,667**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين المعنويات وجودة التعليم العالي	0,572**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين الابتكار وجودة التعليم العالي	0,698**	0,000
توجد علاقة ارتباط معنوية بين العلاقات الانسانية وجودة التعليم العالي	0,415**	0,000

* معنوي عند مستوى (0,05) ** معنوي عند مستوى (0,01) N=95

– وجود علاقة ارتباط معنوية بين المهارات وجودة التعليم العالي ، ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,720**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي المهارات المطلوبة عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث ذلك الى ان المهارات احد الوسائل المستخدمة لزيادة كفاءة المؤسسات التعليمية ، فتنوع المهارات لدى اعضاء الهيئة التدريسية يحقق القدرة على التفكير المجرد والقدرة على رؤية المنظمة ككل وعلاقتها بالبيئة الخارجية وفهم سلوكيات الافراد ومعرفة الجوانب الفنية للعمل ، وتعطي فرصة اكبر لطرح حلول وبدائل متنوعة تساعد على ايجاد الحلول لمشكلات مؤسسات التعليم العالي وتجويدها .

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين الخبرات وجودة التعليم العالي ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,667**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي الخبرات اللازمة عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث ذلك الى ان الخبرات التي يمتلكها اعضاء الهيئة التدريسية نتيجة ممارستهم للعمل التدريسي المستمر يزيد من قدرتهم على تحقيق التحسين المستمر في مخرجات النظام التعليمي ، وفي الخصائص والمواصفات المطلوب توافرها في تلك المخرجات والأنشطة المختلفة التي ترافقها وبما يحقق رضا المجتمع بكافة مؤسساته بصفته المستفيد النهائي من المخرجات

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين المعنويات وجودة التعليم العالي ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,572**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما كانت معنويات اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي عالية عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث هذه النتيجة أن الروح المعنوية للفرد تتحكم في مقدار عمله ونسبة إنتاجه وفي تصرفاته ومعاملاته ، لذلك فان المحافظة على مستوى من رفع الروح المعنوية لراس المال البشري يحقق جودة عالية وإنتاجية افضل وتكاليف عمل اقل ومن ثم التميز والنمو والاستمرارية ، لذلك يتطلب رفع الروح المعنوية كوسيلة للوصول الى الاهداف التي تسعى المنظمة تحقيقها .

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين الابتكار وجودة التعليم العالي ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,698**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك الفاكولتي اعضاء الهيئة التدريسية قادرة على تحقيق الابتكار عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث هذه النتيجة ان التغييرات التي يشهدها العالم والتفاعل بين الثقافات المختلفة وظهور العديد من المشكلات التي تعاني منها مؤسسات التعليم ، ياتي الابتكار ليلعب دوره في ايجاد الحلول المناسبة لجميع المشكلات التي تعاني منها هذه المؤسسات ، وخاصة ما يتعلق منها بالجودة .

- وجود علاقة ارتباط بين العلاقات الانسانية وجودة التعليم العالي ويؤكد ذلك قيمة معامل الارتباط والبالغ (0,415**) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ، ويشير ذلك انه كلما امتلك اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي العلاقات الانسانية عزز ذلك من جودة التعليم العالي . ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان العلاقات الانسانية تهيء الجو المناسب للإفراد ليتمكن من القيام بعمله على احسن وجه ممكن ، ورفع روحه المعنوية ومن ثم يتحقق له الرضا النفسي ويضاعف من إنتاجه ، كما ان تحقيق التعاون بين اعضاء الهيئة التدريسية من جهة وبين القيادة الادارية من جهة أخرى تعمل على تدعيم الصلات الودية وزيادة الاحترام المتبادل فيما بينهم ، وبالتالي إشباع حاجاتهم المختلفة ومساعدتهم على التكيف مع طبيعة عملهم الذين ينتمون إليه ، وتبين من نتائج وصف متغيرات راس المال البشري بان اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي يمتلكون

مهارات تفاعلية (علاقات انسانية) جيدة للتعامل مع الافراد المحيطين بهم ، ومن شان ذلك المساهمة في تحقيق جودة التعليم العالي .

وتشير النتائج السابقة إلى تحقق الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين راس المال البشري وجودة التعليم العالي .

ثالثا : اختبار فرضيات التاثير

الجدول (16)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر راس المال البشري في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
راس المال البشري	26,402	1	26,402	0,769	0,592	11,610	134,785	0,000
	18,217	93	0,196					
	44,620	94						

يتبين من الجدول (16) وجود تأثير معنوي لمتغيرات راس المال البشري مجتمعة في متغيرات جودة التعليم العالي مجتمعة ايضا ، إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (134,785) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93) ، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (11,610) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,592) ، وهذا يعني ان (59,2%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب راس المال البشري وان الباقي والبالغ (40,8%) من التغييرات في جودة التعليم يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (17)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر المعرفة في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
المعرفة	15,225	1	15,225	0,584	0,341	6,940	48,169	0,000
	29,395	93	0,316					
	44,620	94						

يتبين من الجدول (17) وجود تأثير معنوي موجب للمعرفة في جودة التعليم العالي ، إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (48,169) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93) ، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (6,940) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,341) ، وهذا يعني ان (34,1%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب المعرفة وان الباقي والبالغ (65,9%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (18)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر المهارات في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
المهارات	23,083	1	23,083	0,719	0,517		99,676	0,000
	21,537	93	0,232			9,984		
	44,620	94						

يتبين من الجدول (18) وجود تأثير معنوي موجب للمهارات في جودة التعليم العالي إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (99,676) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93)، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (9,984) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,517) ، وهذا يعني ان (51,7%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب المهارات وان الباقي والبالغ (48,3%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (19)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر االخبرات في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الخبرات	22,561	1	22,561	0,711	0,506	9,753	95,114	0,000
	22,059	93	0,237					
	44,620	94						

يتبين من الجدول (19) وجود تأثير معنوي موجب للخبرات في جودة التعليم العالي إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (95,114) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة

(0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93)، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (9,753) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,506) ، وهذا يعني ان (50,6%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب الخبرات وان الباقي والبالغ (49,4%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (20)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر معنويات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
معنويات اعضاء الهيئة التدريسية	16,904	1	16,904	0,616	0,379	7,531	56,722	0,000
	27,715	93	0,298					
	44,620	94						

يتبين من الجدول (20) وجود تأثير معنوي موجب لمعنويات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة التعليم العالي إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (56,722) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93)، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (7,531) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,379) ، وهذا يعني ان (37,9%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب معنويات اعضاء الهيئة التدريسية وان الباقي والبالغ (62,1%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول (21)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر الابتكار في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الابتكار	24,584	1	24,584	0,742	0,551	10,682	114,112	0,000
	20,036	93	0,215					

						94	44,620	

يتبين من الجدول (21) وجود تأثير معنوي موجب للابتكار في جودة التعليم العالي إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (114,112) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93)، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (10,682) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,551) ، وهذا يعني ان (55,1%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب الابتكار وان الباقي والبالغ (44,9%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

الجدول(22)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر العلاقات الانسانية في جودة التعليم العالي

المتغير المستقل	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	R	R^2	T	F المحسوبة	مستوى المعنوية
العلاقات الانسانية	8,362	1	8,362	0,433	0,187	4,631	21,450	0,000
	36,257	93	0,390					
	44,620	94						

يتبين من الجدول (22) وجود تأثير معنوي موجب للعلاقات الانسانية في جودة التعليم العالي إذ كانت قيمة F المحسوبة والبالغ (21,450) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3,95) ، كما أن مستوى المعنوية المحسوبة والبالغة (0,000) كانت أقل من مستوى المعنوية للبحث والبالغة (0,05) ودرجتي حرية (1-93)، ويؤكد وجود هذا التاثير قيمة T المحسوبة والبالغة (4,631) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1,99) ، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,187) ، وهذا يعني ان (18,7%) من التغيير الذي يحدث في جودة التعليم العالي يكون بسبب العلاقات الانسانية وان الباقي والبالغ (81,3%) من التغييرات في الجودة يكون بسبب متغيرات اخرى لم يتناولها البحث .

وتشير النتائج السابقة إلى تحقق الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على وجود تاثير معنوي لراس المال البشري في جودة التعليم العالي .

المبحث الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

1- اثبت البحث امتلاك فاكولتي القانون والادارة لراس المال البشري وبمستوى متوسط ، وكان ترتيب المتغيرات حسب اهميتها على النحو الاتي : (العلاقات الانسانية ، معنويات اعضاء الهيئة التدريسية ، المعرفة ، المهارات ، الخبرات ، الابتكار) .

2- تبين من نتائج البحث بان اعضاء الهيئة التدريسية في فاكولتي القانون والادارة يفتقدون الى المهارات المطلوبة والخبرات والابتكار ، اذ جاءت بمتوسطات حسابية ضعيفة .

3- تبين من نتائج البحث بان اعضاء الهيئة التدريسية يمتلكون علاقات انسانية ومعنويات عالية ، فضلا عن امتلاكهم للمعرفة المطلوبة ، اذ جاءت بمتوسطات حسابية مناسبة .

4- اثبت البحث ضعف مستوى جودة التعليم العالي في الفاكولتي ، وكان ترتيب المتغيرات حسب اهميتها على النحو الاتي : (السمعة الاكاديمية والمهنية ، جودة المرافق الاكاديمية ، القيادة ذات الرؤية الستراتيجية ، جودة الخريجين ، جوائز الجودة والتميز) .

5- تبين من نتائج البحث بان الفاكولتي يفتقد الى قيادة ذات رؤية ستراتيجية ، وعدم الاهتمام بجودة الخريجين ، فضلا عن عدم وجود جوائز الجودة والتميز للمتميزين فيه ، اذ جاءت بمتوسطات حسابية ضعيفة .

6- تبين من نتائج البحث بان اعضاء الهيئة التدريسية في الفاكولتي يتمتعون بسمعة اكاديمية ومهنية ، وتوفر الجودة في المرافق الاكاديمية ، اذ جاءت بمتوسطات حسابية مناسبة .

ثانيا : التوصيات

1- تعزيز راس المال البشري في الفاكولتي باعتباره أحد أهم الموارد الاقتصادية اليوم ، كمنظم لاستخدام عوامل الإنتاج ، وكمساهم بشكل مباشر في العملية الإنتاجية ، لذلك اصبح لزاما الاستثمار في هذا المورد من خلال تعليمه وتدريبه وتطويره ، واستثمار قدراته ومؤهلاته الكامنة ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية في تحقيق جودة التعليم العالي .

2- تعزيز المهارات والخبرات لدى راس المال البشري في الفاكولتي ، ويتحقق ذلك من خلال القيام بالتدريب لكونه يؤدي إلى زيادة القدرات والمهارات والمعارف كما يؤدي إلى تنفيذ العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالموصفات المطلوبة ، كما يتطلب تهيئة الاجواء المناسبة لراس المال البشري لتحقيق الابتكار كمنح المكافات والمشاركة مع ادارة الفاكولتي لمناقشة ظروف العمل واتخاذ القرارات وتحقيق رضاه ، ومن شان كل ذلك المساهمة الفعالة في تحقيق جودة التعليم العالي.

3- تعزيز العلاقات الانسانية ورفع الروح المعنوية وتعزيز المعرفة لدى راس المال البشري في الفاكولتي من خلال تهيئة الجو المناسب له ليتمكن من القيام بعمله على احسن وجه ممكن ، والعمل على تدعيم الصلات الودية بينهم ، وبالتالي إشباع حاجاتهم المختلفة ومساعدتهم على التكيف مع طبيعة عملهم الذين ينتمون إليه .

4- تبين من نتائج التحليل الاحصائي ان مستوى جودة التعليم العالي في الفاكولتي كانت ضعيفة ، لذلك لابد من اتخاذ الاجراءات المناسبة لتحقيق الجودة ، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بمؤشرات الجودة جميعها (السمعة الاكاديمية والمهنية ، جودة المرافق الاكاديمية ، القيادة ذات الرؤية الستراتيجية ، جودة الخريجين ، جوائز الجودة والتميز) .

5- ايجاد قيادة تمتلك رؤية استراتيجية وقادرة على الوفاء بمتطلبات الجودة ، وكذلك متابعة الخريجين في مختلف دوائر الدولة لمعرفة نقاط القوة والضعف لديهم ومن ثم ايجاد الحلول المناسبة لهم ، وكذلك تخصيص جوائز مختلفة لاعضاء الهيئة التدريسية المتميزين ، لان من شان ذلك ان يكون هناك منافسة للحصول على هذه الجوائز .

6- تعزيز السمعة الاكاديمية والمهنية للفاكولتي من خلال المتابعة الدقيقة لاحتياجات المستفيدين وممارسة مسؤليتها تجاه المجتمع وتطوير العلاقة معه ، وكذلك معالجة نقاط الضعف في هذه العلاقة واعتماد الحلول الكفيلة باستبعاد المؤشرات السلبية ، وكذلك الاستمرار في تحسين الجودة في المرافق الاكاديمية من خلال الاهتمام بالحدائق والقاعات الدراسية والمكتبة ..الخ .

- المصادر

اولا : المصادر العربية

1- البكري ، سونيا محمد سعيد ، إدارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2003 .

2- الجضعي ، خالد بن سعيد ، (2005) ، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية ، الطبعة الأولى ، دار الأصحاب للنشر والتوزيع ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2005 .

3- جوهر، صلاح الدين أحمد ، أساليب وتقنيات الأدارة التربوية في ضوء ثورة الأتصال والمعلومات ، مجلة التربية ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، العدد (105) ، 2000 .

4- الحاج , فيصل عبد الله , وآخرون , 2008, دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد , عمان , الاردن ، 2008 .

5- الخميسي , سلامة , معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم ، رؤية منهجية , الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، اللقاء السنوي الرابع عشر الجودة في التعليم العام , القصيم ، المملكة العربية السعودية ، 2007 .

6- الداردكة ، مأمون ، ألشبلي ، طارق ، الجودة في المنظمات الحديثة ، ط ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2002 .

- الشنوان ، ادارة الافراد والعلاقات الانسانية ، ط2 ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، مصر 2001 .

7- الصرن ، رعد حسن ، صناعة التنمية الإدارية في القرن الحادي والعشرون، دار الرضا للنشر ، دمشق ، سوريا ، 2002 .

8- الصيرفي ، محمد عبد الفتاح ، مبادئ التنظيم والإدارة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن 2006.

9- الصفار ، احمد عبد اسماعيل ، تاثير راس المال البشري في الاداء المصرفي ، دراسة تحليلية لاراء عينة من موظفي المصارف التجارية الاردنية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2008 .

10- الطائي , يوسف , وآخرون , إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي دراسة تطبيقية ، مجلة الإدارة والاقتصاد , جامعة الكوفة , المجلد الأول , العدد (2) ، 2005 .

11- الطائي ، رعد وعيسى قدادة ، ادارة الجودة الشاملة ، مفهوم واطار للتطبيق في الجامعات واليات العلوم الادارية لتطوير وتحسين مستويات الاداء ، مؤتمر الاقتصاد والعلوم الادارية الثاني ، جامعة الزرقاء الاهلية ، الاردن ، 2003 .

12- عاصي ، نايف علي ، الروح المعنوية للعاملين والانتاجية ، دراسة ميدانية في الرشكة العامة للصناعات النسيجية في الحلة ، المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد 6 ، العدد 24 ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، كربلاء ، 2009

13- العمري ، سعيد بن صالح ، العلاقات الانسانية في المنظمات الامنية وغير الامنية ، تطبيق دائرة كيسلر في مجال الادارة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، السعودية ، 2001 .

14- العنزي ، صالح واخرون ، ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2009 .

15- العلي ، عبد الستار وعامر إبراهيم قنديجلي وغسان العمري ، المدخل إلى إدارة المعرفة ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006.

16- العيسوي ، عبد الرحمن ، علم النفس والاجتماع ، القاهرة ، مؤسسة شباب الجامعية ، 1995 .

17- عشبية ، فتحي درويش محمد ، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري دراسة تحليلية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد (3) ، مصر ، 2000.

18- القريوتي، محمد قاسم أحمد ، إدارة المعرفة التطبيقية ، المفهوم والأساليب والاستراتيجيات ، المؤتمر العلمي الرابع ، الريادة والإبداع ، 15-16 آذار ، جامعة فيلادلفيا الاردنية ،2005 .

19- كنعان ، نواف سالم ، القيادة الادارية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2007 .

20- ماضي ، اسماعيل سالم منصور ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، حالة دراسية للجامعة الاسلامية بغزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، فلسطين ، 2010 .

21- المحاميد ، ربا جزا جميل ، دور ادارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي ، دراسة تطبيقية في الجامعات الاردنية الخاصة ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم المالية والادارية ، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، الاردن ، 2008 .

22- المغربي ، كامل ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، ط3 ، دار الفكر ، عمان ، الاردن ، 2004 .

23- هاشم ، زكي محمود ، الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد والعلاقات الانسانية ، ط2 ، ذات السلاسل للطباعة والنشر ، 1990 .

24- وليامز ، رتشارد ، من اساسيات ادارة الجودة الشاملة ، مكتبة جرير ، عمان ، الاردن ، 1999 .

25- وهيلن ، توماس ودافيد هنكر ، الإدارة الإستراتيجية ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ ،معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1990 .

26- ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الدولية ، ، ط4 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002.

ثانيا : المصادر الاجنبية

1- Babkr , Abdul Bagi , Higher Educaton in the Arab Region , Some Trends and Challcnges, available at :Http://www.upc.es/catala /noticies /arxiu / arxiu2004 / conferencies / abdulghani.pdf.2004.

2-Bontise , Nick, Managing organization knowledge by Diagnosing intellectual capital , Framing & advancing the stat of the led international , Journal of Techno logy Management , Vol ., 18 . No . 5.1999.

3- Brinker, Barry, Intellectual Capital: Tomorrow's Asset, Today's challenge, AICPA., 2000 .

4- Daft , Richard , (2003) , Management , Australia , Thomson , South Western ,2003 .

5- Fisher , Bary , Developing An ISO 9000 Quality System ,U.K. Lough broraygh University, 1996 .

6- Hennie, Daniels & Henk , Management of Intellectual Capital by Optimal Portfolio Selection . 4th ed. , International conference on practical Aspect of Knowledge Management , Springer *Lecture Notes on Ivtifical Inelegance*, No. 2569, 2002 .

7- John, T-Delaney & Mark , A.Hassled ,The Impact of Human Resource Management :Practices on Pereeption of Organiztional Performance , Academy of Management Journal Vol-39 , No -4 , 1996 .

8- Lothgren, Anderes, (1999), The legal protection of structural capital, Thesis in Law of economics and commercial law, May.
9- Markensson and Maria, A Critical Review of knowledge management as management, management, Vol. 4, No. 2000 .
10- Nonaka , Ikujero , Konno , Noboru , The Concept of Buildin a Foundation for Knowledge Creation , California Management Review , Vol., 40, No.,3 Spring , 1998.
11- Raid, J. , Intellectual capital , *Business Quarterly* , 1998 .
Stewart , T, A., Intellectual Capital , The New Wealth of Organizations , New York , Doubleday Currency , 1999.
12- Starovic , Dank , Intellectual Capital Understanding Corporate Value U.K.,2003 .

جامعة بوليتكنيك / دهوك

المعهد التقني الاداري

م / دراسة اسطلاعية

البحث الموسوم (دور راس المال البشري في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي في عدد من فاكولتيات جامعة دهوك) ، معدة لغرض إجراء بحث علمي ، لذا نرجو تعاونكم معنا عن طريق اختيار الإجابة المناسبة خدمة للبحث العلمي مع الشكر والتقدير .

أولا : الخصائص الشخصية

1- الجنس ذكر ( ) أنثى ( )

2- العمر ..... سنة

3- التحصيل العلمي : دكتوراه ( ) ماجستير ( )

4- اللقب العلمي : استاذ ( ) استاذ مساعد ( ) مدرس ( ) مدرس مساعد ( )

5- النشاطات العلمية : عدد الابحاث المنشورة ( ) عدد الكتب التي قمت بتاليفها ( )

عدد المؤتمرات المشارك فيها ( ) - في حالة عدم وجود اي من الفقرات الثلاثة يترك بدون اشارة

6- عدد سنوات الخدمة في التعليم: اقل من 5 سنة ( ) 5- 10( ) 11- 15( ) 16سنة فأكثر ( )

يرجى تأشير الإجابة بوضع علامة ( ) أمام الخيار الذي تراه منا سبا

ثانيا : راس المال البشري : ويتضمن المتغيرات 1- المعرفة	اتفق بشدة5	اتفق 4	محايد 3	لا اتفق 2	لااتفق بشدة 1
7- تبذل ادارة الفاكولتي جهدا للاحتفاظ بالاساتذة والقادة الاداريين ذوي المعرفة العالية					
8- تستقطب ادارة الفاكولتي الاساتذة ذوي المعارف وحملة الشهادات الاكاديمية والمهنية					
9- يمتلك الافراد الذين يتولون المناصب الادارية معارف وخبرات كافية					
10- تساعدني معرفتي على استخدام التقنيات الحديثة في انجاز مهام الجودة في مؤسسات التعليم العالي					
2- المهارات					
11- يتلاءم العمل الذي اقوم به مع مؤهلاتي العلمية ومهاراتي الابداعية					
12- تناسب الاجور والمكافات الممنوحة لي مع المهارات التي امتلكها					
13-تهتم ادارة الفاكولتي بتجارب الدول المتقدمة في مجال تنمية وتاهيل مهارات التدريسيين					
14-تستخدم ادارة الفاكولتي التدريسيين من ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الاعمال المختلفة					
3- الخبرات					
15-تولي ادارة الفاكولتي مهمة شغل المناصب الادارية فيها لاساتذة لهم خبرة طويلة في مجال العمل الاداري والعلمي.					
16-أتلقى تشجيعاً من الفاكولتي في تدريس مواد دراسية متنوعة في الدراسات الاولية والعليا بهدف زيادة خبرتي.					
17-تناسب الاجور والمكافات الممنوحة لي مع خبراتي الطويلة في العمل					
18-تبذل ادارة الفاكولتي جهدها للاحتفاظ بالاساتذة ذوي الخبرات العالية					

19-تتاح لي فرصة لاستثمار خبراتي للمباداة والابتكار					
4- معنويات الاساتذة					
20-توجد لدية رغبة كبيرة في انجاز العمل الذي اكلف به					
21-اشعر بالفخر والاعتزاز حينما يتم انجاز العمل المطلوب					
22-يسود اجواء العمل الانسجام والتفاهم وروح الفريق الواحد					
23-تهتم ادارة الفاكولتي بحاجاتي ورغباتي والعمل على تحقيقها					
5- الابتكار					
24-تقوم ادارة الفاكولتي بتوفير المناخ المناسب لنشاطات الابتكار والتجديد والابداع					
25-توجد حوافز في الفاكولتي لتشجيع التجديد والابداع					
26-تستفيد الفاكولتي من الجامعات الاخرى في مجال التجديد والابداع					
27-تقوم ادارة الفاكولتي بتبني وتقييم الافكار الجديدة والاخذ بها					
6- العلاقات الانسانية					
28-امتلك مهارات تفاعلية (علاقات انسانية) جيدة للتعامل مع الكادر الاداري والعلمي والطلبة.					
29-أحاول استخدام مهاراتي في الجانب التربوي عند التعامل مع الطلبة.					
30-تعمل ادارة الفاكولتي على توفير بيئة مناسبة تساعد على اقامة علاقات ودية مع الاطراف جميعها.					
ثالثا : ضمان جودة التعليم العالي : ويتضمن المتغيرات					
1- القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية					
31-لادارة الفاكولتي رؤية واضحة ذات أهداف قابلة للتحقق					
32-تعمل إدارة الفاكولتي على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي.					

33-تقوم إدارة الفاكولتي بتصميم واعتماد نموذج قيادي يعكس الاحتياجات الحالية والمستقبلية لها .					
34-تقوم إدارة الفاكولتي بالمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر.					
35-تقوم إدارة الفاكولتي بتنمية مفاهيم الابتكار والإبداع					
2- السمعة الاكاديمية والمهنية					
36-يتحلى أعضاء هيئة التدريس في الفاكولتي بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لانجاز رسالة الجامعة وأهدافها.					
37-يساهم أعضاء هيئة التدريس في الفاكولتي بتقديم مساهمات فكرية تتعلق بعمل الجامعة.					
38-يساهم أعضاء هيئة التدريس في الفاكولتي بتطوير المناهج الدراسية.					
39-تركز ادارة الفاكولتي علي متطلبات البحث العلمي وتشجع الاساتذة على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل العلمية.					
3- جوائز الجودة والتميز					
40-تخصص ادارة الفاكولتي جوائز للاساتذة الذين ينجزون أبحاث علمية.					
41-تخصص ادارة الفاكولتي جائزة للاستاذ الأكاديمي المثالي.					
42-تخصص ادارة الفاكولتي جوائز علمية للباحثين المميزين.					
4- جودة المرافق الاكاديمية					
43-يتسم المظهر الخارجي والتصميم الداخلي للجامعة بالتنظيم المتكامل.					
44- توفر ادارة الفاكولتي قاعات دراسية واسعة ومناسبة.					
45- تلائم تجهيزات الفاكولتي وتقنياتها ، العملية التدريسية بشكل عام					
46-توفر ادارة الفاكولتي مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها.					
5- جودة الخريجين					

47-ترى ادارة الفاكولتي في المعدل العام للخريجين دليلا على جودة التعليم.					
48-ترى ادارة الفاكولتي في توظيف خريجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معيارا صادقا للحكم على جودة خريجيها.					
49-تستجيب ادارة الفاكولتي لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها.					
50-تعمل ادارة الفاكولتي على تدريب خريجيها من خلال دورات مستمرة للراغبين.					
51-تعمل ادارة الفاكولتي على تقييم احتياجات المجتمع المحلي من التخصصات باستمرار.					

فرص الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة وأهمية تكاملها مع الصناعات الكبيرة في إقليم كوردستان العراق

بحث مقدم إلى

المؤتمر العلمي في فاكلتي القانون ولإدارة– جامعة دهوك

للفترة 11– 13 /2013/5

مقدم من قبل

أ.د.أسعد حمدي محمد ماهر

أستاذ

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة التنمية البشرية

فرص الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة وأهمية تكاملها مع الصناعات الكبيرة في إقليم كوردستان العراق

أ.د.أسعد حمدي محمد ماهر
كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة التنمية البشرية

المستخلص

تعد التنمية الصناعية مفتاح لحل العديد من المشاكل والاختلالات الهيكلية , وتلعب الصناعات الصغيرة دورا واضحا في أحداث التنمية الصناعية .ونتيجة لذلك فأن العديد من الدول النامية والصناعية المتقدمة تعطي أهمية في برامجها لدعم وتنمية الصناعات الصغيرة والتي ازدادت في السنوات الأخيرة وبشكل خاص في الدول النامية , لما يمكن أن تقدمه من مساهمة جادة في التصدي للعديد من المشاكل التي تواجهها هذه الدول .وتلعب الصناعات الصغيرة دوراً مهماً في تحقيق أهداف التنمية الصناعية من خلال المميزات العديدة التي تمتاز بها هذه الصناعات والتي تشتمل على زيادة وتنويع الإنتاج ونمو فرص العمل وتنويعها وكذلك تحقيق الترابط والتكامل فيما بين القطاعات الاقتصادية ، وكذلك فيما بين الصناعات الكبيرة والصغيرة وتحسين توزيع الدخل وتشجيع المدخرات الخاصة وتكوين طبقة من المستثمرين في الصناعة وتوفير المرونة والاستقرار في الإنتاج . وتبقى الصناعات الصغيرة مكملة للصناعات الكبيرة في معظم الاقتصاديات وذلك بسبب طبيعة السلع والخدمات التي تقدمها الصناعات الصغيرة للصناعات الكبيرة .

لذا ينبغي التركيز على تحسين البيئة الاستثمارية الجاذبة لاستقطاب المزيد من الاستثمارات في هذه الصناعات وتشجيع فرص الاستثمار فيها تدفق لأن لاستثمارات على أي دولة سوف يسهم في الدفع مقدماً بعجلة التنمية وبالتالي خدمة الاقتصاد الوطني وتوفير المزيد من فرص العمل للحد من البطالة ومكافحة الفقر.

وينطلق البحث من فرضية مؤداها أن إقليم كوردستان يزخر بفرص استثمارية مغرية تساعد على إنشاء المشاريع الصناعية الصغيرة التي تساهم بشكل حيوي في خلق فرص عمل تلعب دورا بارزا في امتصاص البطالة بالإضافة إلى مساهمتها الكبيرة في التنمية الاقتصادية نتيجة للروابط الأمامية والخلفية بين الصناعات الصغيرة والكبيرة والتي تنعكس إيجابياً على النشاط الصناعي بشكل عام . ويهدف البحث إلى تسليط الضوء على واقع الصناعات الصغيرة وتتبع نمو وتطور هذه الصناعات في الإقليم بعد عام 2003والتعرف على مجالات التكامل بين هذه الصناعات والصناعات الكبيرة وتشخيص فرص الاستثمار فيها .

abstract

The Industrial Development key to solving many of the problems and structural imbalances, and play small industries a clear role in the events of industrial development. As a result, many of the developing countries and the advanced industrial give importance in their programs to support the development of small industries, which have increased in recent years, particularly in developing countries, for it can make a serious contribution in addressing many of the problems faced by these countries. plays small industries play an important role in achieving the objectives of industrial development through features numerous features these industries, which include increasing and diversifying production and job growth and diversification as well as the coherence and integration between economic sectors, as well as between large and small industries and improve income distribution and to encourage private savings and create a layer of investors in the industry and provide the flexibility and stability in production. The remaining small industries complementary to the large-scale industries in most economies and because of the nature of the goods and services offered by small-scale industries to large industries.

So should focus on improving the investment en

vironment attractive to attract more investments in these industries and encourage investment opportunities the fact that the flow of investments for any country will contribute to the advance payment wheel development and thus serve the national economy and provide more jobs to reduce unemployment and fight poverty.

المقدمة :

يمثل القطاع الصناعي اليوم جانباً مهماً من جوانب التأثير والحسم في عملية البناء والنمو الاقتصادي حيث يعد واحداً من أهم القطاعات في الاقتصاد الوطني والذي يشكل إنتاجه الركيزة الأساسية للمستلزمات المادية لمعظم القطاعات الاقتصادية المختلفة .

فالقطاع الصناعي يهدف إلى الاستخدام الواعي للوسائل الفنية الحديثة باتجاه خلق حالة تكون أكثر قدرة على إشباع حاجة المستهلك ورغباته وبالشكل الذي يساهم في زيادة الخيارات المتاحة أمامه وتحسين مستمر في نوعية الحياة من ناحية , ومن ناحية أخرى تحقيق أثار إيجابية على مستوى إنتاجية عوامل الإنتاج تنعكس بالتالي على مستوى المعيشة والدخل القومي .

وتلعب الصناعات الصغيرة دوراً مهماً في تحقيق أهداف التنمية الصناعية من خلال المميزات العديدة التي تمتاز بها هذه الصناعات والتي تشتمل على زيادة وتنويع الإنتاج ونمو فرص العمل وتنويعها وكذلك تحقيق الترابط والتكامل فيما بين القطاعات الاقتصادية ، وكذلك فيما بين الصناعات الكبيرة والصغيرة وتحسين توزيع الدخل وتشجيع المدخرات الخاصة وتكوين طبقة من المستثمرين في الصناعة وتوفير المرونة والاستقرار في الإنتاج . وتبقى الصناعات الصغيرة مكملة للصناعات الكبيرة في معظم الاقتصاديات وذلك بسبب طبيعة السلع والخدمات التي تقدمها الصناعات الصغيرة للصناعات الكبيرة .

لذا ينبغي التركيز على تحسين البيئة الاستثمارية الجاذبة لاستقطاب المزيد من الاستثمارات في هذه الصناعات وتشجيع فرص الاستثمار فيها لأن تدفق الاستثمارات على أي دولة سوف يسهم في الدفع مقدماً بعجلة التنمية وبالتالي خدمة الاقتصاد الوطني وتوفير المزيد من فرص العمل للحد من البطالة ومكافحة الفقر .

انطلاقا مما تقدم تم اختيار فرص الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة وأهمية تكاملها مع الصناعات الكبيرة في إقليم كوردستان العراق موضوعاً للبحث الذي يهدف إلى تسليط الضوء على واقع الصناعات الصغيرة وتتبع نمو وتطور هذه الصناعات في الإقليم بعد عام 2003والتعرف على مجالات التكامل بين هذه الصناعات والصناعات الكبيرة وتشخيص فرص الاستثمار فيها .

وينطلق البحث من فرضية مؤداها أن إقليم كوردستان يزخر بفرص استثمارية مغرية تساعد على إنشاء المشاريع الصناعية الصغيرة التي تساهم بشكل حيوي في خلق فرص عمل تلعب دورا بارزا في امتصاص البطالة بالإضافة إلى مساهمتها الكبيرة في التنمية الاقتصادية نتيجة للروابط الأمامية والخلفية بين الصناعات الصغيرة والكبيرة والتي تنعكس إيجابياً على النشاط الصناعي بشكل عام .

ونظرا لقلة ما يتوفر من معلومات عن الصناعات الصغيرة في إقليم كوردستان، فقد تم الاعتماد على مصادر يمكن تلخيصها بما يأتي : معلومات عامة عن أدبيات الموضوع تم جمعها من مصادر مختلفة لغرض التعرف على ماهية الصناعات الصغيرة والمعايير المختلفة المعتمدة للتمييز بينها وبين الصناعات

الكبيرة , وكذلك تم الاعتماد على البيانات التي تم الحصول عليها من النشرات التي تصدرها وزارة التخطيط ووزارة الصناعة والتجارة والزيارات والمقابلات لبعض المسؤولين في الغرف التجارية ووزارة الصناعة .

ومن أجل التحقق من الفرضية والتوصل إلى هدف البحث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث: تناول المبحث الأول التنمية الصناعية والأهمية الاقتصادية للصناعات الصغيرة , في حين كرس المبحث الثاني لدراسة اتجاهات الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة وفرص الاستثمار المتاحة في الإقليم , أما المبحث الثالث فقد خصص للتعرف على أهمية التكامل بين الصناعات الصغيرة والصناعات الكبيرة . وأخيراً تم التوصل إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات ذات العلاقة بموضوع البحث .

المبحث الأول : التنمية الصناعية والأهمية الاقتصادية للصناعات الصغيرة

تعد التنمية الصناعية مفتاح لحل العديد من المشاكل والاختلالات الهيكلية , وتلعب الصناعات الصغيرة دورا واضحا في أحداث التنمية الصناعية .ونتيجة لذلك فأن العديد من الدول النامية والصناعية المتقدمة تعطي أهمية في برامجها لدعم وتنمية الصناعات الصغيرة والتي ازدادت في السنوات الأخيرة وبشكل خاص في الدول النامية , لما يمكن أن تقدمه من مساهمة جادة في التصدي للعديد من المشاكل التي تواجهها هذه الدول .

ويثير تحديد مفهوم الصناعات الصغيرة كثيرا من الجدل بسبب صعوبة إعطاء تعريف محدد يميز الصناعات صغيرة الحجم عن تلك الكبيرة الحجم ,وتباينت آراء المختصين حول تحديد مفهوم دقيق وشامل يخص الصناعات الصغيرة تمييزا لها عن بقية أنواع الصناعات الأخرى , حيث تعددت المفاهيم والتعريفات للصناعات الصغيرة واختلفت من بلد إلى آخر طبقا للهدف المستهدف من التعريف وكذلك مرحلة التطور التي بلغتها بيئة محددة يراد تطبيق هذا التعريف عليها , وأيضا اختلف من بلد متقدم من الناحية الصناعية وبلد حديث العهد بالصناعة . فمنهم من يعرف المشروعات الصناعية الصغيرة بأنها مجموعة من المشروعات التي تقوم بالإنتاج على نطاق صغير، وتستخدم رؤوس أموال صغيرة، وتوظف عدداً محدوداً من الأيدي العاملة (محروس، 1992، 211) ومنهم من عرف المشروع الصغير بأنه وحدة أو قرار استثماري ذات كيان محدد المعالم فنياً يهدف إلى تحقيق هدف محدد ينحصر في إيجاد تيار من الإنتاج على امتداد مدة زمنية معينة، وذلك عن طريق إيجاد طاقة إنتاجية جديدة أو رفع كفاءة الطاقة الإنتاجية الحالية أو كليهما (الحمصي، 1979، 88). كما عرفت المشاريع الصغيرة بأنها المنشأة المستقلة في الملكية والإدارة وتستحوذ على نصيب محدود من السوق وهي شركات ذات ارتباط عائلي رئيسها في القمة وهو مالك المشروع بالمشاركة مع الأقرباء أو الأصدقاء، فضلاً عن بعض السمات التي يمكن من خلالها التعريف بالمشروعات الصناعية الصغيرة ألا وهي يغلب على أنشطتها طابع الفردية وانخفاض

التكاليف الإدارية يؤدي ذلك إلى انخفاض التكاليف الثابتة، ولا يحتاج العاملون فيها إلى مؤهلات عالية لمحدودية رأس المال المستثمر وبساطة التكنولوجيا المستخدمة، أما الإدارة فيها فتميل نحو اللارسمية والتوجيهات الشفوية دون حاجة إلى التوثيق (Otto,2002,9).

هناك العديد من المعايير التي يتم اعتمادها للوصول إلى مفهوم للصناعات الصغيرة ، ولكن تختلف هذه المعايير هي الأخرى طبقا لاختلاف طبيعة الاقتصاد أو القطاع الذي تطبق فيه هذه المعايير . فمن الممكن أن يكون أحد هذه المعايير قابلا للتطبيق في دولة ما وغير قابل للتطبيق في دولة أخرى . اذ تختلف هذه المعايير مابين الدول المتقدمة والدول النامية ,وأهم المعايير التي تستخدم لتحديد الصناعات الصغيرة (معهد التخطيط القومي ,1981,7) هي :

1-عدد العاملين

2- رأس المال المستخدم

3- الإنتاج والمبيعات وجودنه

4- مستوى التنظيم والتكنولوجيا المستخدمة

5- درجة الانتشار

6- مستوى الخدمات المقدمة من فبل الدولة

وهناك دول استقر الرأي إلى الأخذ في الاعتبار بمبدأ حجم الاستثمارات عند تحديد مفهوم الصناعات الصغيرة والمتوسطة فعلى سبيل المثال أصبحت المشروعات المتوسطة في الهند تعرف بالمشروعات التي لا تتجاوز تكاليفها الاستثمارية (750)ألف دولار و(65) ألف دولار للمشروعات الصغيرة .

من جانب آخر هناك دول مثل مصر تمزج بين عدد العاملين وقيمة الأصول الثابتة , حيث تعرف وزارة الصناعة المصرية الصناعات الصغيرة بأنها المنشآت التي لا تزيد أصولها الثابتة عن (500) ألف جنيه مصري ويتراوح عدد العاملين فيها مابين (10 – 100) شخص .

ويعرف البنك الدولي الصناعات الصغيرة بأنها الصناعات التي يكون فيها مجموع الأصول الثابتة دون (50)ألف دولار وعدد العاملين مابين (10 -50) شخص (البنك الدولي,29,1994), وكذلك مكتب العمل الدولي يؤكد على أن الصناعات الصغيرة هي التي يتراوح فيها عدد العاملين ما بين (10-50) شخص , ويكون مجموع الموجودات فيها (350) ألف دولار (البلبل , 2006, 3) وفيما يأتي جدول يوضح تعريف الصناعات الصغيرة والمتوسطة في بعض الدول .

جدول (1)

تعريف الصناعات الصغيرة والمتوسطة في بعض الدول

اسم الدولة	الصناعات الصغيرة	الصناعات المتوسطة
استراليا	أقل من20 شخص	أقل من 100 شخص
فنلندا	أقل من 100 شخص	أقل من 500 شخص
اليونان	أقل من 50شخص	50- 500شخص
هولندا	أقل من 10 أشخاص	10 -99 شخص
اسبانيا	أقل من 200 شخص	أقل من 500 شخص
سويسرا	أقل من 50 شخص	أقل من 500 شخص
تايوان	أقل من 20 شخص	أقل من 1000 شخص
تايلاند	أقل من 10 أشخاص	أقل من 100 شخص

المصدر : غسان البلبل ، ورشة العمل الإقليمية حول تسهيل التجارة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة ,2006 ,ص 4

وعلى مستوى دول مجلس التعاون الخليجي , فان الكويت تعتبر المنشآت التي يعمل فيها (1-9) شخص هي منشآت صناعية صغيرة , و تلك التي يعمل فيها من (10-50) شخص من المنشآت المتوسطة , وكذلك الحال فان سلطنة عمان تستخدم معيار عدد العمال في تعريف المنشآت الصغيرة وهي التي تستخدم أقل من (10) أشخاص .قي حين تعد المملكة العربية السعودية المنشآت التي يعمل فيها أقل من (50) شخص من منشآت الصناعات الصغيرة . (الصليع,7,2001) .

وفي اليمن فان الصناعة التي يتراوح عدد العاملين فيها بين (1-4) تعد من الصناعات الصغيرة , والصناعة التي يتراوح فيها عدد العاملين (5-9)شخص هي صناعة متوسطة , أما الصناعة التي تستخدم (10) شخص فأكثر فهي صناعات كبيرة .الجهاز المركزي للإحصاء,8,2004).

أما بالنسبة للعراق فقد كان يعتمد معيار عدد العاملين فقط كمعيار أساسي لتصنيف المنشآت حسب الحجم , وهي المنشآت الكبيرة التي كانت تستخدم (10) شخص فأكثر , والصناعات الصغيرة التي تستخدم أقل من (10)شخص . ولقد تم منذ عام 1983 إضافة معيار قيمة رأس المال بجانب معيار عدد العاملين , كما تم إضافة الحجم المتوسط للمنشآت بجانب المنشآت الكبيرة والصغيرة .(وزارة التخطيط .7,1988)

وإذا لم يكن هناك تعريف واضح ومتفق عليه للصناعات الصغيرة . فهناك مجموعة من الخصائص التي تميزها عن الصناعات الكبيرة وتعطيها القدرة على البقاء والاستمرار وبالتالي مواجهة الضغوط المترتبة على هيمنة المشروعات الكبيرة على الأسواق , ومن أهم هذه الخصائص ما يأتي:

1-تتميز الصناعات الصغيرة بانخفاض حجم رأس المال المطلوب لإقامتها وتشغيلها بالمقارنة مع الصناعات الكبيرة مما يسهل تجميع المدخرات وتوجيهها للاستثمار في هذه المشروعات خاصة وأنها تتميز بقلة مخاطر الاستثمار (الصليع , 10,2001) كما أنها تتميز بالمرونة في إمكانية تغيير المنتجات الصناعية وبخاصة المنتجات التي تتعلق بأذواق المستهلكين , مما يجعلها تتجاوب بسرعة مع حاجات السوق .

2- تتسم الصناعات الصغيرة ببساطة الهيكل التنظيمي حيث الإدارة المباشرة من قبل صاحب العمل فضلا عن تخطيط وإدارة الإنتاج والتسويق والعمليات المالية . أي أن ملكية هذه الصناعات هي لأصحابها .

3- تتمتع هذه الصناعات بقدر من التكييف وفقا لظروف السوق سواء من حيث كمية الإنتاج أو نوعيته ,مما يعني القدرة على مواجهة الصعوبات في أوقات الأزمات الاقتصادية وفترات الركود .

4-يمكن إقامتها في مواقع مختلفة وفي مساحات صغيرة نظرا لقلة وسائل الإنتاج المستخدمة , حيث يمكن إقامتها في المحلات الصغيرة والبيوت القريبة من الأسواق وكذلك في القرى والأرياف القريبة من مصادر المواد الأولية , إذ أن طبيعة عمل هذه الصناعات ترتبط بشكل مباشر وآني بالاحتياجات اليومية للأفراد . وهذا ما يجعلها تساهم في تحقيق تنمية مكانية أكثر عدالة بين أقاليم البلد المختلفة .

5- نتيجة لسهولة التسويق وزيادة دورات البيع فان الصناعات الصغيرة تتمكن من استرداد رأس المال المستثمر بأقل وقت ممكن . وهذا يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمار فيها مما ينعكس بالتالي على زيادة حجم الاستثمار الكلي للاقتصاد الوطني وارتفاع معدلات النمو الاقتصادي .

6- غالبا ما يتم اعتماد الصناعات الصغيرة على الخامات المحلية وذلك لرخص سعرها وتوفرها في الأسواق المحلية وعدم مقدرة هذه الصناعات على استيراد الخامات لارتفاع تكلفتها وانعكاسها على الأرباح التي تهدف إلى تحقيقها.

7- قدرة الصناعات الصغيرة على استيعاب أعداد هائلة من القوى العاملة (الجو مرد, جار الله,114و1985) وعدم حاجتها إلى مؤهلات عالية للعمل لمحدودية رأس المال المستثمر وبساطة التكنولوجيا المستخدمة مما ينعكس ذلك على حجم العمالة في هذه الصناعات مع انخفاض أجورها مقارنة بالأجور التي يحصل عليها العاملون في الصناعات الكبيرة .

ويندرج الأثر الايجابي لتنمية الصناعات الصغيرة وأهميتها الاقتصادية (الشرقاوي ,15,1981) بالدور الذي يمكن أن تقوم به خلال المراحل المختلفة للتنمية الصناعية . وهنا نود الإشارة إلى الدور الإيجابي للصناعات الصغيرة من خلال الآتي :

1-المساهمة في تكوين قاعدة واسعة من العمالة الماهرة والكوادر الإدارية الكفوءة , وذلك من خلال تدريب العامل في المصنع حيث يكتسب العامل الخبرة الفنية العملية داخل المصنع أثناء العمل والمراقبة والتوجيه من قبل العامل الأقدم . وبعد أن يحصل العامل على المهارة الفنية ينتقل غالبا إلى الصناعات الكبيرة حيث الأجور المرتفعة والمزايا الاجتماعية الأفضل . وهكذا تحصل الصناعات الكبيرة على مهارات وخبرات فنية مطلوبة تساهم في رفع كفاءتها الإنتاجية دون أن يقابل ذلك أي تكلفة لإعداد العمالة الماهرة .

2- تتجسد مساهمة الصناعات الصغيرة في خفض تكاليف الإنتاج وزيادة القيمة المضافة في الصناعات الكبيرة الحجم من خلال العديد من المكاسب الاقتصادية التي تحصل عليها الصناعات الكبيرة . وترجع هذه المزايا إلى قيام الصناعات الصغيرة في إنتاج الكثير من السلع نصف المصنعة أو أجزاء من سلع تامة الصنع لصالح الصناعات الكبيرة .

3-سبق وان تمت الإشارة إلى أنه من الخصائص الرئيسة المميزة للصناعات الصغيرة هي مقدرتها على الانتشار والتوطين بين أقاليم البلد المختلفة ومن ثم المقدرة على تحقيق قدر كبير من عدالة التنمية الإقليمية وبتقليل مضار التركز الحضري (الاسكوا,9,2002) إذ أن صغر حجمها واستخدامها لأساليب إنتاج غير معقدة ولا متطورة مقارنة بالصناعات الكبيرة فإنها الأقدر على التشتت والتوزيع المكاني مقارنة بالصناعات الكبيرة التي عادة تتركز في مناطق محددة , إن

التوطن الصناعي في كافة أقاليم القطر يساهم قي تحقيق العدالة في توزيع الفعاليات الاقتصادية وإيجاد فرص العمل وتوزيع الدخل والقوة الشرائية وبالمحصلة تنمية كافة مناطق البلد . بجانب ذلك فان التنمية المتوازنة للأقاليم تساهم في تقليل الهجرة من الريف إلى المراكز الصناعية والمدن الكبيرة وما يترتب على ذلك من ضغوط ونتائج سلبية تلقي بضلالها على تلك المراكز .

ويمكن ملاحظة أهمية الصناعات الصغيرة في بعض الدول الصناعية من خلال نسبة العمالة المستخدمة فيها وكذلك مقدار مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي كما في الجدول (2)

جدول (2)

الأهمية النسبية للصناعات الصغيرة ومساهمتها في الناتج

المحلي الإجمالي والعمالة في بعض الدول المتقدمة

الدول	نسبة العمالة المستخدمة فيها من مجموع العمالة (%)	مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي (%)
الولايات المتحدة	53,7	48,0
ألمانيا	65,7	34,9
المملكة المتحدة	67,2	30,0
فرنسا	69,0	61,8
ايطاليا	49,0	40,0
اليابان	73,0	27,1

المصدر :المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي ,2004, القاهرة ,ص 189

المبحث الثاني : اتجاهات الاستثمار والتشغيل في الصناعات الصغيرة في إقليم كوردستان

إن الاستثمار هو وسيلة لكل مجتمع يهدف إلى تحقيق النمو الاقتصادي , إذ هو التعبير عن خلق طاقات إنتاجية جديدة إلى جانب الحفاظ على الطاقات القائمة ,كما أن العمل هو أحد العناصر الأساسية في العملية الإنتاجية . لذا سوف نتناول في هذا المبحث :

أولا :بنية الصناعات الصغيرة في إقليم كوردستان

ثانيا :اتجاهات وفرص الاستثمار في الصناعات الصغيرة

ثالثا: مساهمة الصناعات الصغيرة في توفير فرص العمل

أولا: بنية الصناعات الصغير في إقليم كوردستان

تمثل بنية الصناعات الصغيرة التوزيع المطلق أو النسبي للمؤشرات الاقتصادية المتمثلة بعدد المنشآت , عدد العاملين , حجم الاستثمار ,حجم الإنتاج .....الخ على فروع الصناعات المختلفة كما هو مبين في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3)

الأهمية النسبية للصناعات الصغيرة في إقليم كوردستان للسنوات 2005-2010

المؤشرات / الفروع الصناعية	2005			2010		
	عـــــــدد المنشآت	فرص العمل	الاستثمار	عـــــــدد المنشآت	فرص العمل	الاستثمار
الإنشائية	50,5	52,8	54,8	43,5	41,5	35,4
الغذائية	9,0	11,8	13,4	8,0	17,4	32,9
البلاستيكية	3,0	3,2	0,6	6,5	6,3	0,8
الحدادة	18,3	15,0	19,5	19,7	17,0	23,0
النجارة	3,4	3,0	1,0	4,4	3,5	1,2
الكيماوية	1,7	3,5	6,3	3,0	4,8	1,2
ألمنيوم	5,7	3,7	1,3	7,6	4,4	1,2
الخدمية	5,9	5,2	2,5	4,8	3,5	1,3
المختلط	2,5	1,8	0,6	2,5	1,6	0,4
الإجمالي	%100	%100	%100	%100	%100	%100

المصدر : المصدر: وزارة التخطيط , حكومة إقليم كوردستان ,خطة التنمية الإستراتيجية 2012-2016

ويلاحظ من خلال استقراء الأرقام الواردة في الجدول رقم (3) بأن الصناعات الصغيرة قد حافظت على خللها البنيوي خلال السنوات 2005-2010 , إذ احتلت الصناعات الإنشائية المرتبة الأولى خلال عام 2005 حيث بلغت الأهمية النسبية لعدد المنشآت وفرص العمل والاستثمار 50,2 % و52,8 % و 54,8% على التوالي ، واستمرت هذه الصناعات بصدارتها للصناعات الأخرى خلال عام 2010 حيث بلغت الأهمية النسبية للمؤشرات السابقة 43.5% و41,5% و35,4% على التوالي أيضا .وربما يعود السبب في ذلك إلى الأهمية الكبيرة للصناعات الإنشائية لاسيما في التنمية وذلك لارتباطها بحركة التوسع العمراني والاعتماد عليها في تنفيذ مشاريع خطط التنمية فضلا عن أهميتها الاقتصادية حيث يزداد الطلب على منتجات هذه الصناعات في إقليم كوردستان لكونه يمر بمرحلة نمو اقتصادي واجتماعي وعمراني وهذا واضح للعيان .

كما نلاحظ أيضا بأن الحدادة احتلت المرتبة الثانية خلال عام 2005 حيث بلغت الأهمية النسبية لكل من عدد المنشآت وفرص العمل ولاستثمار 18,3% و15,0% و19,5% على التوالي ومن المعروف أن العلاقة قوية بين الحدادة والصناعات الإنشائية , بل أن الأولى تمثل أحد الأركان الرئيسية للصناعة الثانية . في حين تغيرت الصورة في عام 2010 حيث احتلت الصناعات الغذائية المرتبة الثانية في فرص العمل والاستثمار حث بلغت الأهمية النسبية لهذين المؤشرين 17,4% و32,9% على التوالي ومن المعروف أن الأرباح المتزايدة والتقنية البسيطة كما نعتقد هي الدافع لتركز الصناعات الصغيرة في الصناعات الاستهلاكية وخاصة الغذائية .

ومن خلال ما تقدم يبدو واضحا سيادة وطغيان عدد المنشآت وفرص العمل والاستثمار في مجموعة الصناعات الاستهلاكية والوسيطة الاستهلاكية مع غياب الصناعات الرأسمالية والصناعات الوسيطة المغذية لها أو وجودها بشكل ضعيف جدا . وأن هذه السمة تعني أن الصناعات الصغيرة في إقليم كوردستان تتبنى الفرص الاستثمارية الاستهلاكية والوسيطة الاستهلاكية ومبتعدة عن الصناعات الرأسمالية والصناعات الوسيطة المغذية لها .

ثانيا :اتجاهات وفرص الاستثمار في الصناعات الصغيرة

يعد الاستثمار أحد العوامل الرئيسة المحددة للنمو الاقتصادي ,إذ أن في الغالب كل زيادة فيه تمثل طاقة إنتاجية ,كما يعد أحد الوسائل الفعالة لإحداث التغيرات الهيكلية في الاقتصاد القومي . إلا أن النمو الاقتصادي والتغيرات الهيكلية في أي اقتصاد ليست انعكاسا لزيادة حجم الاستثمارات فحسب بل الطريقة التي تستخدم بها بحيث تمثل أفضل وسيلة لاستخدام مزيد من الاستثمارات باستخدام الفن الإنتاجي الحديث مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتوزيع الاستثمارات على القطاعات الاقتصادية توزيعا أمثلا (ماهر والمحمود,120,2012) .

لذا فان الاستثمار يحظى من بين العديد من الفعاليات الاقتصادية بأهمية كبيرة كونه يمثل العنصر الحيوي والفعال واللازم لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية , كذلك فان جميع الدول بما فيها العراق وإقليم كوردستان بشكل خاص تعمل لتهيئة البيئة والظروف المناسبة سواء من خلال سن القوانين وإصدار التشريعات الاستثمارية التي يمكن أن تساعد على استقطاب المدخرات الوطنية أو الاستثمارات الأجنبية فيها .

ومن المعروف أن ارتفاع عائد الاستثمار في النشاط الصناعي الخاص وتفوق مردود الاستثمار في الصناعات الصغيرة عنه في الصناعات المتوسطة وكلا منهما أعلى من عائد الاستثمار الإجمالي المتحقق في الصناعات الكبيرة (وزارة التخطيط ,45,1988).وان هذه الحقيقة تراكمت في تشجيع المستثمر الخاص التوجه نحو الصناعات الصغيرة والتي بجانب هامش الربح المرتفع فإنها لا تتطلب استثمارات كبيرة ولا كلف إدارية محسوسة ولا خبرة متقدمة ولا – وهو الأهم –الاحتفاظ بسجلات نظامية تخضع للرقابة

الضريبية والسيطرة النوعية .إن وجود هذه الصناعات خارج نطاق المراقبة الإدارية للدولة جعل أن تصبح الفرص الاستثمارية الصغيرة هي المرغوبة من قبل النشاط الصناعي الخاص .

و نتيجة للحقائق أعلاه زاد عدد المنشآت الصغيرة وازدادت المبالغ المستثمرة فيها , حيث تشير الأرقام الواردة في الجدول رقم (4) أن عدد منشآت القطاع الصناعي الخاص (الصغيرة والمتوسطة والكبيرة) في إقليم كوردستان بلغ (1529) منشأة عام 2006 , وارتفع العدد ليصل إلى (1863) منشأة عام 2008 بنسبة زيادة قدرها (21%) .

جدول (4)

عدد المنشآت الصناعية في القطاع الصناعي الخاص موزعة حسب الحجم

في إقليم كوردستان للسنوات 2006- 2008

السنوات / المنشآت	2006	الأهمية النسبية %	2007	الأهمية النسبية %	2008	الأهمية النسبية %
الصغيرة	1300	85,0	1490	85,2	1562	83,9
المتوسطة	175	11,5	199	11,4	216	11,6
الكبيرة	54	3,5	60	3,4	85	4,5
المجموع	1529	100	1749	100	1862	100

المصدر: وزارة التخطيط , حكومة إقليم كوردستان ,خطة التنمية الإستراتيجية 2012-2016 ,ص68

يلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول (4) ما يأتي :

1- ان الأعداد الكبيرة لعدد المنشآت تركزت في مجموعة المنشآت الصغيرة حيث شكلت نسبة 85% من مجموع المنشآت كما أنها ازدادت من 1300منشأة في عام 2006 لتصل إلى 1749 منشأة في عام 2007 . أي ازدادت بمعدل نمو سنوي 21% , في حين انخفض معدل النمو السنوي ليصل إلى 4,8% في عام 2008 مقارنة بعام 2007 ,وربما يعود السبب في ذلك أما إلى انخفاض متوسط دخل الفرد حيث يتم التوجه إلى القطاع غير المنظم في حالة انخفاض متوسط دخل الفرد, وان هذا الاتجاه يتماشى مع الاتجاه العالمي بهذا الخصوص والذي يشير إلى أن القطاع غير المنظم تزداد مساهمته في الدول منخفضة الدخل وتنخفض في الدول ذات الدخل المرتفع . أو قد يكون السبب في انخفاض معدل النمو إلى نقص المعلومات

وعدم وجود مسح صناعي بشكل دقيق مما يتم اللجوء إلى التقدير وربما يكون السبب الثاني هو الأرجح.

2- جاءت الصناعات المتوسطة في المرتبة الثانية من حيث عدد المنشآت وأهميتها النسبية .أما الصناعات الكبيرة فانه بالرغم من ازدياد عدد المنشآت إلا أن أهميتها النسبية ضئيلة جدا , فهي في أحسن الأحوال بلغت 4,5% في عام 2008 . وهذا يؤثر سلبا على مستقبل التطور الصناعي في إقليم كوردستان باعتبار أن تلك الصناعات تعد بمثابة صمام الأمان لتطور النشاط الصناعي برمته .

أما بالنسبة لرأس المال المستثمر في القطاع الصناعي الخاص فقد ازداد من (134,9) مليار دينار في عام 2007 ليصل إلى(222,4) مليار دينار عام 2008 أي بنسبة زيادة (65%) كما هو واضح في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5)

إجمالي رأس المال المستثمر في القطاع الصناعي الخاص في إقليم كوردستان

موزع على المنشآت الصناعية حسب الحجم

السنوات / المنشآت	ما قبل 2007	2007	2008	المجموع	النسبة
الصغيرة	135,6	15,5	7,7	158,8	16,2
المتوسطة	107,1	36,3	12,8	156,2	16,0
الكبيرة	148,3	83,1	201,9	664,3	67,8
المجموع	392,0	134,9	222,4	979,7	100

المصدر: وزارة التجارة والصناعة , حكومة إقليم كوردستان

تشير بيانات الجدول رقم (5) بأن الصناعات الكبيرة أحرزت على أعلى مستوى في الأموال المستثمرة في الإقليم ,حيث حصلت 67,8% من إجمالي المبالغ المستثمرة في القطاع الخاص , في حين كانت النسبة التي حصلت علها الصناعات الصغيرة والمتوسطة متطابقة تقريبا وهي بحدود 16% .

وهنا نود الإشارة إلى ضرورة ترجمة الأهداف الاقتصادية المتوخاة من أي إستراتيجية يتم وضعها على مستوى إقليم كوردستان إلى مجموعة مشاريع وفرص استثمارية ,وتعطى الأولوية للصناعات التي تستخدم

المواد الأولية المحلية المتاحة والمتوفرة بشكل كبير ومتنوع بالإضافة إلى الصناعات التي تزود القطاعات الأخرى بمستلزمات الإنتاج الضرورية , أي الصناعات التي تعزز حالة التشابك القطاعي ويراعى في إقامة هذه الصناعات

1- استغلال المواد الأولية والخانات المحلية

2- نقل وتوطين التكنولوجيا المتطورة

3- الصناعات التصديرية والصناعات البديلة

4- خلق فرص العمل

ومن المعروف أن إقليم كوردستان يزخر بفرص استثمار مغرية, فهو بكر للاستثمارات ويمتلك فرصا ومزايا استثمارية فريدة ومتميزة في مختلف المجالات . لذلك كلما كانت صياغة فرص الاستثمار هذه تستند إلى دراسات الجدوى والتقييم كلما توفرت الأسس السليمة للقرار الصحيح بتحديد فرص الاستثمار واختيار الأفضل منها والتي بتنفيذها تتحقق الأهداف من الاستثمار في مختلف الفروع الصناعية .

ثالثا: مساهمة الصناعات الصغيرة في توفير فرص العمل

تلعب القوى العاملة دورا أساسيا في عملية التنمية الاقتصادية , باعتبار أن العمل هو أحد العناصر الأساسية في العملية الإنتاجية , حيث أن أي زيادة في حجم القوى العاملة تؤدي إلى إمكانيات متزايدة لاتساع حجم الإنتاج . لذلك فان من بين الأهداف الرئيسية لبرامج وخطط التنمية وخاصة في الدول النامية , هو تعظيم حجم التشغيل المنتج وذلك من خلال توفير فرص عمل لكل فرد هو في سن العمل , وتتوقف كمية وعدد فرص العمل الجديدة على مجمل عناصر السياسة الاقتصادية , وأهم عاملين فيها هما حجم الإنفاق الاستثماري ونمو الفعاليات الاقتصادية وكذلك مستوى الكثافة الرأسمالية لفرصة العمل الجديدة . أي على رأس المال المستثمر للعامل الواحد , حيث أن الصناعات التي تستخدم أساليب إنتاج كثيفة العمل نسبيا فهي إذا الأقدر على استيعاب قوة العمل في سوق العمل بالمقارنة مع فن الإنتاج الكثيف لرأس المال .

وان ما تقدم ينطبق على الصناعات الصغيرة باعتبارها تلعب دورا واضحا في خلق فرص العمل جديدة كونها تتميز بانخفاض حجم رأس المال المطلوب لإقامتها وتشغيلها ، وان هذا الدور الواضح الذي تقوم به الصناعات الصغيرة يمكن ملاحظته في إقليم كورستان من خلال الجدول رقم (6) .

جدول (6)

عدد العاملين الصناعية في القطاع الصناعي الخاص موزعة حسب الحجم

في إقليم كوردستان للسنوات 2006- 2008

السنوات / المنشآت	2006	الأهمية النسبية %	2007	الأهمية النسبية %	2008	الأهمية النسبية %
الصغيرة	5946	64,4	6705	61,0	7021	52,7
المتوسطة	1762	19,1	2120	19,2	2370	17,8
الكبيرة	1525	16,5	2178	19,8	3940	29,5
المجموع	9233	100	11003	100	13331	100

المصدر: وزارة التخطيط , حكومة إقليم كوردستان ,خطة التنمية الإستراتيجية 2012-2016 ,ص68

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن عدد العاملين في القطاع الصناعي الخاص بلغ (9233) شخص في نهاية عام 2006 وارتفع إلى (13331) شخص عام 2008 بنسبة زيادة قدرها 44,4% .وتبين لنا أن الصناعات الصغيرة احتلت المرتبة الأولى من حيث عدد العاملين إذ بلغت أهميتها النسبية أكثر من 50% لجميع السنوات ,وهذا ما يؤكد حقيقةأن الصناعات الصغيرة تساهم في خلق فرص عمل جديدة , لذا فان دعم إقامة المشروعات الصناعية الصغيرة أو تعزيز قدرتها التنافسية يساهم بشكل فعال في معالجة مشكلة البطالة .

المبحث الثالث : أهمية تكامل الصناعات الصغيرة مع الصناعات الكبيرة

يعد موضوع التكامل بين الصناعات الصغيرة والكبيرة من المواضيع المهمة الذي ينبغي التركيز عليه بشكل مستمر من أجل إيجاد الفرص التي تساهم في تطوير هذه الصناعات عن طريق التنسيق بين الصناعات الصغيرة والصناعات الكبيرة ، إذ يمكن تحقيق هذا التنسيق من خلال التعاون بين الجهات التي ترعى مصالح أصحاب الصناعات الصغيرة والجهات التي ترعى مصالح أصحاب الصناعات الكبيرة من خلال عقد ندوات ولقاءات واجتماعات مستمرة بين أصحاب الصناعات الصغيرة والكبيرة ، لعرض وجهات النظر المختلفة بخصوص المشاكل أو المعوقات التي تواجه هذه الصناعات ، والسبل الكفيلة لمعالجتها باعتماد الطرق والوسائل المناسبة ، لتطبيق هذا التكامل في الواقع العملي .

لذا سوف يتم التركيز ضمن هذا المحور على أهمية تكامل هذه الصناعات والمجالات التي يمكن من خلالها أن يحدث هذا التكامل .

أولاً : في الجانب الإداري :

في هذا الجانب يجب أن يتم التنسيق بين الجهات التي ترعى مصالح الصناعات الصغيرة ، والجمعيات التي ترعى مصالح الصناعات الكبيرة ، من أجل تنظيم وتطوير الإدارة فيها ، والتركيز على عنصر التدريب لأهميته الكبيرة كون أغلب القوى العاملة في الصناعات الصغيرة تنقصها المهارة ، وعلى الصناعات الكبيرة أن تتولى هذه المهمة من خلال توفير الفرص التدريبية للصناعات الصغيرة وتقديم التسهيلات اللازمة بهذا الخصوص .

هذا بالإضافة إلى ضرورة توفير بنيه أساسية يمكن الرجوع إليها والاستفادة منها في الترويج للاستثمار الصناعي وتنظيمه ، وهذه البنية تتمثل بتوفير إدارة كفوءة لإعطاء المشورة وتقديم المعلومات والإحصاءات التي تمكن المستثمر في القطاع الصناعي من الاستعانة بها في بلورة الأفكار ودراسة المشاريع المقترحة ، والاستثمار فيها ، وكذلك إعداد وتخطيط مناطق صناعية يمكن استثمارها أو الاستثمار فيها ، وبالتالي دعم الاستثمار الصناعي بتوفير الأراضي وفقاً لمجالات الصناعة المختلفة والاهتمام بإقامة المناطق الصناعية كونها تمثل مرتكزاً رئيساً لإقامة صناعة على أسس تخطيطية وكذلك أحد الأساليب لتشجيع الرأسمال الوطني والأجنبي في مجال الصناعة فمع وجود المنافسة بين الدول المختلفة لجذب الاستثمارات فإن الرأسمال يتجه نحو الأماكن التي تتوفر فيها شروط وتسهيلات أكثر من غيرها ، وبالتالي فإن إقامة المناطق الصناعية وتخديمها وتوفير الأرض بشروط ميسره ، يصب في اتجاه الترويج والتشجيع للاستثمار الصناعي .وبذلك نرى ضرورة وضع برنامج لإقامة مجمعات صناعية حديثة وتطوير القائم منها بما يوفر للمشاريع ما يعرف بخدمات ما بعد التأسيس .

ولقد أولت الحكومة في إقليم كوردستان اهتماما خاصا بإقامة وتأسيس المدن الصناعية المتكاملة في المحافظات الثلاث ووفرت المستلزمات والخدمات اللازمة لتكون هذه المدن الصناعية الأساس في إقامة وتطور المشاريع الصناعية المختلفة وعنصر جذب واستقطاب لقطاع الاستثمار الصناعي الأجنبي والمحلي ، وقد شكلت المساحة الإجمالية لهذه المدن حوالي (5050) دونم لعموم الإقليم ، حيث بلغت مساحة المدن الصناعية في محافظة أربيل (3100)دونم بنسبة 61,4%من إجمالي المساحة ,و(420) دونم في محافظة دهوك بنسبة 8,3% من الإجمالي ،و(1530)دونم في محافظة السليمانية . وتمثل المساحة الفعلية المشغولة حوالي 1844مشروع صناعي . والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7)

مساحة المدن الصناعية وعدد المشاريع المقامة فيها والمساحة المشغولة فعلا (دونم)

حسب محافظات الإقليم لعام 2008

المحافظة	المساحة الإجمالية للمدن الصناعية	المساحة المشغولة فعلا	عدد المشاريع الصناعية
اربيل	3100	1525,56	870
دهوك	420	147,56	301
السليمانية	1530	622,45	673
المجموع	5050	2295,57	1844

المصدر : وزارة التخطيط , حكومة إقليم كوردستان , خطة التنمية الإستراتيجية لإقليم كوردستان 2012- 2016 , 2011, ص69

ثانيا : الجانب الفني :

في هذا الجانب يجب على الصناعات الكبيرة أن تحدد احتياجاتها من الصناعات الصغيرة المغذية والمكملة لها من حيث الكميات والمواصفات المطلوبة وفترات استلامها ... الخ وهذا يتطلب من الصناعات الكبيرة أن تقوم بدور مهم يتمثل بتوفير التصميمات والرسوم التنفيذية ، بل قد يحتاج الأمر إلى قيام المسؤولين في الصناعات الكبيرة بالتفتيش والرقابة للتأكد من جودة المنتجات في الصناعات الصغيرة ، هذا بالإضافة إلى الدور الذي تقوم فيه الصناعات الكبيرة في مجال البحث والتطوير ، بحيث تشمل عمليات البحث كيفية تطوير إنتاج الصناعات الصغيرة ، وتحديد احتياجاتها ومدها بالأساليب التقنية التي تساهم في تطويرها .

وعلى الصناعات الصغيرة أن تتفاعل مع الصناعات الكبيرة في إطار من الفهم الصحيح وتقبل الإجراءات التي تتعلق بالتصميمات والرسوم التنفيذية وإجراءات الرقابة والتفتيش طالما يكون الهدف من ذلك تطوير الصناعات الصغيرة والحصول على مخرجات تتناسب مع احتياطيات الصناعات الكبيرة من حيث الكميات والمواصفات المطلوبة كذلك يجب على الصناعات الصغيرة ، أن تعرض قدراتها المادية ، والبشرية ، والتكنولوجية ، على الصناعات الكبيرة بدقه ، وعليها أن تتجاوب مع كل مقترح يرد إليها من الصناعات الكبيرة من أجل تطوير عمليات الإنتاج .

ومن المعروف أن العديد من الأجزاء والسلع نصف المصنعة يمكن إنتاجها من الناحية الفنية بكميات محدودة ، مما يعني بأن الصناعات الصغيرة أقدر من الصناعات الكبيرة من حيث خفض تكاليف الإنتاج وذلك بسبب انخفاض تكلفة العمل وتدني رأس المال المستثمر وتبعا لذلك الاندثارات وانعدام أو تدني

النفقات على البحث والتطوير وكذلك توفيرها لتكاليف الخزن لمواد الخام أو السلع نصف المصنعة أو الأجزاء(وزارة التخطيط،1988،13) هذا بالإضافة إلى المرونة التي تتمتع بها الصناعات الصغيرة لتعديل برامج إنتاجها تبعا لتغير الطلب .ويتم انجاز ذلك من خلال نظام التعاقد الجزئي عن طريق العقود فيما بينها , وبموجب هذا النظام تصبح الصناعات الصغيرة مكملة ومعتمدة على الصناعات الكبيرة الحجم . حيث تقوم بانتاج العديد من المنتجات التي تستخدمها الصناعات الكبيرة كمدخلات لمنتجاتها النهائية . ويعتمد اتساع حجم هذا النظام على صيغة الصناعة ومنتجاتها , فتزداد في الصناعات التي يمر فيها المنتج النهائي بعدة مراحل إنتاجية كما في صناعة المنتجات المعدنية والآلات والمعدات والنسيج .....الخ .

وبذلك يمكن أن تلعب الصناعات الصغيرة دور المكمل للصناعات الكبيرة, سواء بإنتاجها للأجزاء التكوينية لها أم بقيامها لعمليات التجهيز النهائية, مثل صناعة السيارات, حيث تقوم الصناعات الصغيرة بإنتاج معظم الأجزاء التكوينية التي تغذي خطوط التجمع الكبيرة وإنتاج التشكيلة الواسعة من التجهيزات الصناعية (بومباك, 1989, 12).

وبهذا الشكل ستكون الروابط الأمامية والخلفية بين الصناعات الصغيرة والكبيرة قوية وبالتالي تنعكس إيجابياً على النشاط الصناعي بشكل عام .

ثالثا : الجانب المالي :

تأتي أهمية التكامل في هذا المجال من خلال الدعم المالي الذي تقدمه الصناعات الكبيرة للصناعات الصغيرة عن طريق سدادها لدفعات مقدمة من قيمة العقود التي وقعتها معها وذلك من خلال تسهيلات ميسرة ، كذلك بإمكان الصناعات الكبيرة أن تقوم بشراء بعض المكائن والآلات والمواد الخام التي تحتاجها الصناعات الصغيرة على أن يتم سداد قيمتها بشكل منتجات خاصة عندها تكون الصناعات الصغيرة تمثل صناعات مغذية للصناعات الكبيرة مما يعزز حالة التكامل بينها وبالتالي المساهمة الفعالة بتوسيع قاعدة النشاط الصناعي بشكل عام والصناعات الصغيرة بشكل خاص .ومن الممكن أن يتم اعتماد برنامج لتمويل المشاريع الصغيرة التي تتم الموافقة على تأسيسها وفق أسس محددة من قبل الأجهزة المختصة ، وكذلك بالإمكان اعتماد برنامج موازي يتضمن توفير المستلزمات الأساسية (المواد الأولية) للصناعات الصغيرة الجديدة أو حتى القائمة وفق أولويات على سبيل المثال الصناعات المستخدمة لمواد أولية محلية بهدف تشجيع مثل هذه الصناعات وكذلك الصناعات الإنتاجية والصناعات الاستهلاكية الأساسية .

وبالمقابل على الصناعات الصغيرة أن تعرض احتياجاتها المالية الضرورية على الصناعات الكبيرة لكي تستطيع بدء تنفيذ العقود الموقعة معها بالإضافة إلى توضيح كيفية سداد هذه المبالغ المستحقة لها بعد تسليم المنتجات أو عن طريق تقسيطها على دفعات وفي حالة احتياج الصناعات الصغيرة إلى شراء

الآلات أو مكائن أو مواد خام يجب أن تعرض هذه الاحتياجات على الصناعات الكبيرة وتحديد مدى مساهمة الصناعات الكبيرة في توفير هذه الاحتياجات .

رابعاً : الجانب التسويقي :

ان مرونة المشروعات الصغيرة في التكيف مع التغيرات السريعة في رغبات المستهلكين وتوقعاتهم وتحركات المنافسين في السوق وكذلك التغير في مجال الاختراع والتطوير يمنحها القدرة على التطوير المستمر لمنتجاتها وخدماتها ويتيح لها مجالاً أوسع لدخول الأسواق الدولية فمن هنا فإن دعم وتنمية الصناعات الصغيرة يمكن أن يقوم بدور مهم في الصادرات ولاسيما في البلدان النامية التي تعاني من عجز في الميزان التجاري ، فضلاً عما تقدم فإن المشروعات الصناعية الصغيرة تستخدم فنون إنتاجية كثيفة العمل نسبيا وبسيطة وتكلفتها بالنقد الأجنبي منخفضة جداً.بالمقارنة مع الصناعات الكبيرة كثيفة رأس المال, كما ان عنصر العمل الرخيص يتوفر في معظم الدول النامية فمن هنا يمكن ان تسهم في زيادة وتنمية الصادرات لهذه الدول وللعديد من المنتجات الصغيرة, كذلك يمكن لها ان تسهم في زيادة وتنمية الصادرات بطريق غير مباشر, من خلال التعاقد من الباطن مع المنشآت الصناعية الكبيرة, حيث تصبح مكملة لاحتياجات المنشآت الكبيرة بما تحتاجه من أجزاء تامة الصنع أو السلع نصف المصنعة, والتي تستخدمها المنشآت الصناعية الكبيرة كمدخلات للمنتج النهائي وبأسعار تنافسية تمكنها من المنافسة في الأسواق الخارجية(الدليمي ,27،2008)

ويجب على الصناعات الكبيرة أن تتأكد من إمكانية الصناعات الصغيرة على الالتزام بتنفيذ التعاقدات طبقاً للشروط والمواصفات المطلوبة ، وأن تقوم بإبرام تعاقدات طويلة الأجل معها حتى يشعر أصحاب الصناعات الصغيرة بالطمأنينة والاستقرار ، وبالتالي يتم التركيز في الإنتاج ، كما يجب على الصناعات الكبيرة ، أن توفر وسائل نقل منتجات الصناعات الصغيرة من المصانع الصغيرة إلى المصانع الكبيرة كلما أمكن ذلك .

كما يجب على المسئولين عن الصناعات الصغيرة الالتزام بتوريد متطلبات الصناعات الكبيرة بالكميات المطلوبة والجودة والمواصفات المتفق عليها وفي الزمن المحدد لذلك ، وأن يكون هناك التزام باستمرارية تنفيذ متطلبات الجودة والمواصفات والتطوير المستمر .ولكون أسعار المنتجات نصف المصنعة أو الأجزاء التي تنتجها الصناعات الصغيرة لحساب الصناعات الكبيرة تصبح أعلى بعد أن تتحول إلى سلع تامة الصنع ، مما يعني ان جزء من القيمة المضافة المتحققة في الصناعات المتعاقدة مرده فعاليات الصناعات الصغيرة .

مما سبق يتضح أن مجال تكامل الصناعات الكبيرة مع الصناعات الصغيرة موجود ومتوفر ويتم تحقيق ذلك من خلال التنسيق بينها وعن طريق الجهات التي ترعى مصالحها .

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

1- تلعب الصناعات الصغيرة دوراً مهماً ورئيسياً في استراتيجيات التنمية الاقتصادية وتمثل جزءاً كبيراً من قطاع الإنتاج في مختلف الدول ، وتساهم في توفير فرص عمل بكلفة منخفضة وذلك لطبيعة الفن الإنتاجي المستخدم والمتمثل بأسلوب كثيف العمل وتلعب دوراً مهماً في امتصاص البطالة كون العمالة المطلوبة تتصف بتدني مستواها التعليمي والمهني .

2-وجود خلل واضح في بنية الصناعات *الصغيرة* في إقليم كوردستان , حيث تركزت الاستثمارات في الصناعات الإنشائية والصناعات الغذائية والحدادة , إذ بلغت الاستثمارات في هذه الصناعات أكثر من 90% من إجمالي الاستثمارات في الصناعات الصغيرة في حين بقية الصناعات لم تحظى بنسبة 10% من إجمالي الاستثمارات . وكذلك الحال بالنسبة لعدد المنشآت إذ أنها تركزت في هذه الصناعات أيضا حيث بلغت نسبتها أكثر من 75% من إجمالي منشآت الصناعات الصغيرة وان ما تقدم ينعكس بالتأكيد على فرص العمل .

3- من خلال الاستنتاج السابق يمكن القول أن الصناعات الصغير ة في الإقليم تطغى عليها الصناعات الاستهلاكية والصناعات الوسيطة المغذية لها مع غياب الصناعات الرأسمالية والصناعات الوسيطة المغذية لها .

4- طغيان المنشآت الصناعية الصغيرة الحجم في إجمالي عدد المنشآت في القطاع الصناعي الخاص , حيث تبين لنا بأن عدد المنشآت الصغير ة 80,0% و85,2% و83,9% للسنوات 2006و2007 و2008 على التوالي , وهي نسب مرتفعة جدا , في حين لم يتجاوز عدد منشآت الصناعات الكبيرة 4,5% وهذه النسبة منخفضة وربما تؤثر على مستقبل التطور الصناعي في الإقليم .

5- تلعب الصناعات الصغيرة دور مهم في خلق فرص عمل جديدة كونها تتميز بانخفاض حجم رأس المال المطلوب لإقامتها وتشغيلها , حيث بلغت نسبة عدد العاملين في الصناعات الصغير ة في إقليم كوردستان أكثر من 60 % من إجمالي عدد العاملين في القطاع الصناعي الخاص . وان ارتفاع هذه النسبة ربما يدل على انخفاض المستوى التعليمي للعاملين في هذه الصناعات .

6- أن التكامل بين الصناعات الصغيرة والصناعات الكبيرة يلعب دوراً مهماً في أيجاد الفرص التي تساهم في تطور هذه الصناعات فضلاً عن مساهمته في تشخيص المشاكل والمعوقات التي تواجه

هذه الصناعات واتخاذ السبل الكفيلة لمعالجتها باعتماد الطرق والوسائل المناسبة لتطبيق هذا التكامل في مختلف المجالات .

7- وجود عدد كبير ومتميز من الفرص الاستثمارية المتاحة في إقليم كوردستان والتي تمثل أداة لاستقطاب رجال الأعمال والمستثمرين من مختلف أنحاء العالم . كون الإقليم يمتلك بيئة استثمارية متميزة في مختلف المجالات , فضلا عن الاستقرار في الجانب الأمني الذي يساهم في تشجيع المستثمرين للمجيء إلى إقليم كوردستان والاستثمار فيه .

8- عدم دقة وتوفر القواعد البيانية المتاحة الخاصة بهذه الصناعات ، وندرة بياناتها المالية وعدم انتظامها لعدم استعمال التقنيات الحديثة واللجوء إلى التقدير بشكل مستمر .

ثانياً : التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها نوصي بالأتي :

1- تعد المجمعات الصناعية مرتكزاً أساسياً لإقامة صناعة على أسس تخطيطية بيئية واقتصادية ، فضلاً عن كونها أحد الأساليب لتشجيع الرأسمال الوطني والأجنبي للاستثمار في مجال الصناعة . ومن المعروف إن رأس المال يتجه نحو الأماكن التي تتوفر فيها شروط وتسهيلات أكثر من غيرها . لذا نرى ضرورة توفير الأراضي والمجمعات الصناعية بشروط ميسره وأسعار تمليك أو تأجير أسمية ، وخلق مناخ ثقة بين الأجهزة الحكومية في الإقليم والمستثمرين دون التدخل التفصيلي في نشاط هذه الصناعات .

2- التنسيق المستمر بين الصناعات الصغيرة والكبيرة عن طريق الجهات التي ترعى مصالحها من أجل تحقيق التكامل بينها في الجوانب الإدارية والمالية والفنية والتسويقية ... الخ . وخلق المناخ الملائم لإقامة هذه الصناعات ومساعدتها على الترابط أمامياً وخلفياً .

3- وضع برامج دورية لتأمين تدريب العاملين في هذه الصناعات وتأهيل القيادات الإدارية فيها من أجل رفع كفاءة الأداء وما لذلك من أثار ايجابية على مستوى الإنتاج وجودته .

4- عقد ندوات ولقاءات وورش عمل بشكل دوري بين الجهات التي ترعى مصالح الصناعات الصغيرة والجهات التي ترعى مصالح الصناعات الكبيرة من أجل تشخيص نقاط الضعف والمشاكل التي تواجه العملية الإنتاجية وإيجاد الحلول الملائمة لها .

5- من المعروف أن القصور أو عدم دقة المعلومات والبيانات الإحصائية عن هذه الصناعات يؤثر سلباً على عملية التخطيط وإعداد الدراسات ... علية نرى ضرورة إجراء مسح صناعي دوري لمعرفة كافة الصناعات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة من حيث العدد والنوع وبعض البيانات

الأخرى مثل قيمة الإنتاج وعدد العاملين والأجور .. الخ . وإنشاء بنك معلومات يتضمن التفاصيل أعلاه بالإضافة إلى كافة القوانين والإجراءات التي تخص هذه الصناعات .

6- وجوب تضمين إستراتيجية الإقليم التنموية الطويلة الأمد سياسات لدعم هذه المؤسسات لضمان استمرارية وعدم تطبيق سياسة انتقائية تجاهها وإناطة هذه السياسات بهيئة واحدة مختصة مختلطة من الدول وأصحاب المصلحة من القطاع الخاص.

المصادر:

1- أسعد حمدي محمد ماهر ,وأرشد محمد المحمود, أثر إنشاء المناطق الحرة على تطور الاستثمار في إقليم كوردستان العراق , مجلة جامعة نوروز , العدد(صفر) , 2012.

2- إسماعيل محمد محروس , اقتصاديات الصناعة والتصنيع , مؤسسة شباب الجامعة , الإسكندرية ,مصر ,1992 .

3- البنك الدولي ,تقرير مؤتمر التنمية المستدامة ,2002.

4- بومباك كليفورد,أسس إدارة المشروع التجاري الصغيرة , ترجمة رائد الشحرا , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان ,الأردن ,1989 .

5- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الأسكوا) , قدرة المشروعات الصناعية الصغيرة على الابتكار في بلدان مختارة , نيويورك, 2002.

6- الجهاز المركزي للإحصاء , التقرير النهائي لنتائج المسح الصناعي لعام 2003, صنعاء , اليمن , 2004 .

7- غسان البلبل , احتياجات وأولويات المنشآت الصغيرة والمتوسطة , بيروت , 2006 .

8- فارس جار الله نايف الدليمي , محددات إنتاج عينة من الصناعات الصغيرة الملوثة في ظل معطيات التنمية المستدامة ,رسالة ماجستير غير منشورة ,جامعة الموصل , كلية الإدارة والاقتصاد , 2008.

9- فواز جار الله , وأثيل الجو مرد , الأهمية النسبية للصناعات الصغيرة في العراق للفترة 1962-1985 , تنمية الرافدين , العدد (4) , 1985.

10- عبد الله بن حمد الصليع , الصناعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية ,جامعة الملك سعود , الرياض , 2001 .

11- محمود ألحمصي , التخطيط الاقتصادي , دار الطليعة , بيروت , 1979 .

12- المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي , القاهرة , 2004 .

13- المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري ,فرص الاستثمار في النشاط الصناعي الخاص , العراق , 1988.

14- ممدوح الشرقاوي , الصناعات الصغيرة وتنميتها , معهد التخطيط القومي , القاهرة . 1981.

15- وزارة التخطيط , حكومة إقليم كوردستان , خطة التنمية الإستراتيجية 2012- 2016 .

16- وزارة التجارة والصناعة , حكومة إقليم كوردستان .

دور خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية في مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي*

دراسة استطلاعية لاراء عينة من المدرين في عدد من المصارف الاهلية العاملة في محافظتي دهوك واربيل

د.هادي خليل اسماعيل — هوزان تحسين توفيق

استاذ مساعد — ماجستير علوم مالية ومصرفية

فاكلتي القانون والادارة – جامعة دهوك — فاكولتي القانون والادارة — جامعة دهوك

الكلمات الدالة : معلومات مصرفية ، قرار ائتماني

المستخلص

هدف البحث الى الكشف عن دور مخرجات نظم المعلومات المصرفية في مراحل قرار الائتمان المصرفي . حيث تناول اربعة خصائص لمخرجات نظام المعلومات المصرفية وهي النوعية المناسبة ، التوقيت المناسب ، الكلفة المناسبة ، والكمية المناسبة بهدف اختبار علاقتها مع مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي ، و تبنت الدراسة فرضتين رئيستين تشيران الى وجود علاقة ارتباط وعلاقة تاثير معنويتين بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية وبين مراحل قرار الائتمان المصرفي لغرض اختبارها ميدانيا ، استخدمت الاستبانة لجمع بيانات الجانب الميداني حيث وزعت على المديرين في (20) من المصارف الاهلية العاملة ضمن محافظة دهوك واربيل ، وبلغ عدد افراد العينة (90) من المديرين في تلك المصارف .استخدمت عدة ادوات احصائية لاختبار فرضيات الدراسة ومنها النسب المئوية والتوزيعات التكرارية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد .

تمثلت الاستنتاجات الرئيسة بوجود علاقات ارتباط معنوية موجبة بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل قرار الائتمان المصرفي ووجود علاقات تاثيرية معنوية موجبة بينهما . تضمنت الدراسة عدد من التوصيات للمصارف المبحوثة لكيفية تحسين خصائص مخرجات نظم المعلومات المصرفية فيها وكذلك ترشيدها لكيفية صنع قرارات الائتمان المصرفي بشكل افضل.

المقدمة

فرضت التغيرات السريعة واحيانا الفجائية في العوامل البيئية وحدة المنافسة على المنظمات ان تتعامل مع كميات هائلة ومتنوعة من البيانات وتحتاج الى تقنيات متطورة لمعالجتها وتوفير المعلومات اللازمة لممارسة نشاطاتها مما اصبحت المعلومات ينظر اليها على انها من اهم الموارد المنظمية ، وفرض ذلك على جميع المنظمات الحاضرة ومنها المصارف ايجاد نظم معلومات ضمن تشكيلاتها التنظيمية يكون هدفها الرئيس تزويد المستويات الادارية المختلفة بالمعلومات الضرورية لصنع القرارت وعلى وفق مجموعة من الخصائص منها النوعية المناسبة والكمية المناسبة والكلفة المناسبة والتوقيت المناسب .

---

*بحث مستل من رسالة ماجستير من قبل الباحث الثاني وباشراف الباحث الاول

ومن جانب اخر فان قرار الائتمان المصرفي يعد من اهم واخطر القرارات التي تتخذ من قبل ادارة المصرف حيث يمكن ان يؤدي إلى انهيار المصرف كونه يحمل في طياته مخاطرة عدم التسديد من قبل المقترضين وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية والذي يمكن من خلاله تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد المصارف وظيفتها الرئيسة كوسيط مالي في الاقتصاد ، لذلك فان هذا القرار يحتاج الى توفر المعلومات وفق الخصائص التي يحتاجها متخذ القرار الائتماني وفي كافة مراحل صنع القرار.

تاسيسا على ما تقدم ولاهمية خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية والقرار الائتماني للمصارف عامة ومنها المصارف الاهلية جرى اختيارهما ليكونا المتغيرين الرئيسين للبحث الحالي بهدف تشخيص دور خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية في مراحل قرار الائتمان المصرفي . واختيرت عدد من المصارف الاهلية العاملة في محافظتي دهوك واربيل لاجراء الجانب الميداني من الدراسة .

توزعت محتويات البحث الدراسة في خمسة محاور خصص الأول لتقديم تأطير نظري عن نظام المعلومات المصرفية وخصائصه. اما الثاني فخصص لتقديم تاطير نظري عن قرار الائتمان المصرفي ومراحل صنعه ، بين خصص الثالث لمنهجية الدراسة ، وتناول المحور الرابع تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها ،وفي الخامس عرضت الاستنتاجات و التوصيات.

أولا- نظام المعلومات المصرفية وخصائص مخرجاته (تاطير نظري)

1- مفهوم نظم المعلومات المصرفية وعناصره

يعرف (Long & Long , 1997 : 82-83) نظام المعلومات المصرفية على انه النظام الذي يزود متخذي القرارات في مختلف أجزاء المصرف بالمعلومات الضرورية لصياغة قرارات صائبة عند الحاجة وتوفير التقارير الدورية والروتينية اللازمة لسير العمل .

واشير اليه على انه مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسوب Hardware وغير المادية Software والأفراد والبيانات والأتصالات , التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المدخلة لها إلى معلومات قابلة للإستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة (طه , 2000 : 494) .

كما نظر اليه بانه النظام الذي يجمع ويحل ويرسل المعلومات في المصرف ويمكن أن يستخدم انواعاً عديدة من نظم معالجة المعلومات للمساعدة في توفير المعلومات حسب احتياجات (هلالي , 2007 : 2) .

وتتمثل عناصر نظام المعلومات المصرفية في الاتي (سلمان , 1996 : 262) (Long & Long , 1997 : 82-83) (O,Brien , 1999 : 43-44) (يحيى و إبراهيم , 2003 : 16 – 17):

أ- المدخلات Inputs:

وهي البيانات التي تدخل نظام المعلومات المصرفية من التشكيلات التنظيمية الاخرى داخل المصرف او من المنظمات الخارجية . وتمثل المدخلات نقطة بداية عمل النظام ، وتتمثل بالاحتياجات الأساسية (الأولية) اللازمة لعمل النظام ، وقد تأخذ شكل أرقام مجردة أو أشكال ورسوم تعبر عن حالة أو حالات معينة ، وقد تكون بصيغة وصفية (كالأوامر الإدارية مثلاً) .

ب- العمليات Processes

وهي مجموعة من النشاطات التي تجرى داخل نظام المعلومات المصرفية وتتمثل بجمع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها لتحويلها المعلومات وايصال المعلومات الى الجهات المستفيدة منها ، وخزن المعلومات واسترجاعها عند ظهور الحاجة لها مجددا ، واجراء التحديث والتجديد عليها لمنع تعرضها.للتقادم

ت- المخرجات Outputs

وتتمثل بالمعلومات التي يوفرها النظام على شكل تقارير معلومات تصل الى المستفيدين . ويستطيع متخذي القرارات الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات حيث تحولت من صيغتها الاولية المتمثلة بالبيانات والتي كانت فائدتها محدودة لمتخذي القرارات الى صيغة جديدة ذات فائدة لمتخذ القرار بحيث يمكنه الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

ث- التغذية العكسية Feed- Back

وهي مجموعة من البيانات التي تدخل النظام وتبين رد فعل المستفيدين تجاه المخرجات التي يوفرها النظام ، وهي ضرورية لتقييم عناصر النظام السابقة (المدخلات ، العمليات التشغيلية ، المخرجات) والتأكد من مدى دقتها وإمكانيتها في تحقيق أهدافها. ويعد وجود التغذية العكسية ضمن عناصر النظام من متطلبات النظام المفتوح الذي يتفاعل بحرية مع البيئة المحيطة ويحصل منها على المدخلات ويقدم لها المخرجات وبالتالي فهو شرط تحقق الاستمرارية في عمل النظام .

2- خصائص مخرجات المعلومات المصرفية :

من خلال الاطلاع على الادبيات الخاصة بنظم المعلومات فقد وجد بأن هناك تباين في عدد خصائص المخرجات المعلوماتية وطبيعتها والتي حددها عدد من الكتاب والباحثين ، الا انه بشكل عام هناك اتفاق على اربعة خصائص وهي النوعية المناسبة ، الكمية المناسبة ، الكلفة المناسبة ، والتوقيت المناسب .

أ- خاصية النوعية :

تعرف خاصية نوعية المعلومات بأنها السمة التي تميز مفردة المعلومات عن غيرها , وهي ليست فكرة مجردة وانما تتحدد في إطار محتوى معين (اسماعيل , 1999 : 13) . وتعد الدقة من اهم الخصائص التي تعبر عن نوعية المعلومات ، وتشير الدقة الى خلو المعلومات من الاخطاء ،وبالاضافة الى الدقة فان بعض الكتاب يؤكدون على اهمية صلة المعلومات بالقرار كاحد الخصائص الفرعية للنوعية المناسبة وكذلك الوضوح وامكانية استيعابها وفهمها بسهولة من قبل المستفيد (العدواني , 1998 : 95) , وبالأضافة إلى خاصية الأعتمادية والموثوقية والتي تشير إلى الخاصية التي تسمح للمستفيد بالاعتماد على المعلومات في صنع القرار وهذا يعني ان تكون حيادية , غير اعلامية , غير مضللة ، واضحة اي سهلة الفهم ، موضوعية ، ومتناسقة (الطائي , 1995 : 61) (السامرائي , 1995 : 82) .

ب- خاصية التوقيت المناسب :

يعني التوقيت المناسب ان تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيد خلال دورة معالجتها والحصول عليها ، وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الادخال ،عمليات المعالجة ،الاخراج ،اعداد التقارير) ، حيث تشير هذه الخاصية إلى توفر المعلومات وتناسبها زمنياً لاستخدامها من قبل صانع القرار , بحيث إذا أعطيت بغير وقتها فقد تفقد قيمتها لدى المستفيد , لذلك ينبغي أن تتسم بالحداثة وذلك لتجنب التقادم والتراكم , وإمكانية الحصول عليها بسهولة , وأن تتوفر وقت الحاجة إليها , وفي حالة عدم وجود المعلومات في الوقت المناسب فإن ذلك يؤدي إلى نتائج سلبية (جودة والزعبي ومنصور, 2004 : 269)

ت- خاصية الكمية المناسبة :

يقصد بخاصية الكمية المناسبة هنا مقدار او كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الادارة , فكلما كانت الكمية كبيرة دل ذلك على أن حيز التقدير الشخصي اقل , بمعنى ان المعلومات تدخل بكمية كبيرة في القرارات نظراً لأهمية تلك القرارات وتعلقها بمصير المنظمة المستقبلي (الزعبي , 2005 : 41) . وأشار القدور إلى خاصية الكمية بأنها كمية المعلومات المناسبة التي يجب أن تتوافر لدى متخذ القرار، والتي تمكنه من الإحاطة الشاملة بكافة جوانب المشكلة موضع البحث ، وذلك دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدها (القدور , 2006 : 1222) :

ث- خاصية الكلفة :

تتعلق هذه الخاصية تتعلق بتكلفة حصول المستفيد على المعلومات ومقارنتها بقيمة المعلومات حيث يفترض ان تكون قيمة المعلومات أكبر من تكاليف الحصول عليها لكي تكون المعلومات مناسبة من حيث تكلفتها (Kotler & Armstrong, 1994: 104) .

ثانيا- مفهوم ومراحل صنع قرار الائتمان المصرفي

1- مفهوم قرار الائتمان المصرفي وخصائصه :

عرف الشنباري قرار الائتمان المصرفي بانه " النتيجة التي يتوصل إليها متخذي القرار الائتماني وصناعه فيما يتعلق بالموافقة او عدم الموافقة على منحه " (الشنباري , 2006 : 14) .

ويرى (حمود , 1993 : 235) ان القرار الائتماني يعني اتخاذ قرار الموافقة بمنح الائتمان عندما يطلبه الزبون (الفرد أو شركة الأعمال) أو رفض طلبه

وعن خصائص قرار الائتمان فانه يتسم بنوع من التعقيد والصعوبة , ومرجع ذلك يعود إلى ان نتائج القرار الائتماني كما هو معروف لادارة الائتمان بشكل خاص ولادارة المصرف التجاري بشكل عام , لا تظهر إلا بعد فترة زمنية غير قصيرة بسبب حالة اللاتأكد في المستقبل (الزبيدي , 2002 : 123) . ويعد قرار الائتمان المصرفي على مستوى المصرف الاستثمار الأكثر خطورة على إدارة المصرف نظراً للمخاطرة العالية التي قد تؤدي إلى انهيار المصرف وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية للمصرف والذي يمكن من خلاله تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد المصارف دورها كوسيط مالي في الاقتصاد (زايدة , 2006 : 21) . ويحدد الكتاب خصائص القرار الائتماني في الآتي (الشواربي , 2002 : 552 - 553) (الطلاع , 2010 : 86 – 87) :

أ- خاصية السيولة فى الائتمان الممنوح : وهى تعنى إمكانية التصفية الذاتية للائتمان ، وسداده كاملاً فى التاريخ المتفق عليه ، وبالشروط المتفق عليها .

ب- الربحية المتوقعة من الائتمان الممنوح : إذ يجب الموازنة بين المخاطر المدروسة المصاحبة للقرار الائتمانى وبين الربحية المتوقعة منه فى إطار السياسة الائتمانية العامة للمصرف، فيما يتعلق بنوع التسهيلات الممكن تقديمها وأسعار العائد واجبة التطبيق .

ت-خاصية الأمان فى الأموال المقرضة : وتعنى الثقة فى أن الأموال المقرضة سوف يتم سدادها فى تاريخ الاستحقاق ، ويأتى ذلك من الحرص الشديد على توافر عامل السيولة بالإضافة إلى عدم السماح بمنح ائتمان لأغراض المضاربة أو لأغراض مظهرية .

ث- خاصية تنويع محفظة القروض والتسهيلات : والهدف من تنويع محفظة القروض والتسهيلات بالمصرف هو توزيع المخاطر بتجنب مخاطر التركيز على منطقة جغرافية ، أو نشاط أو قطاع اقتصادى معين ، أو زبون بعينه أو التركيز على نوع وحيد من الضمانات .

ج- خاصية الضمان : والذى يعتبر خط دفاع أخير لحالات الطوارئ غير المنظورة ، أو لمجابهة الحالات التى تحيط بها مخاطر ودرجة عالية من عدم التأكد ، آخذاً فى الاعتبار أن خاصية الضمان تأتى فى المرتبة الأخيرة فى منظومة القرار الائتمانى الأمثل ، إذ أن سلامة ودقة التحليلات المالية للتدفقات النقدية واعتبارات الجدارة الائتمانية للزبون هما أساس بناء القرار الائتمانى .

2 - مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي :

يمر صنع قرار الائتمان في المصارف بعدة مراحل أو خطوات أساسية لا يمكن تجاهلها نظراً لتكاملها وترابطها , حتى يمكن صنع القرار بدقة , وهذه المراحل هي :

أ- الاستقطاب (البحث عن الفرص وجذب الزبائن)

يقوم المصرف في هذه المرحلة باللبحث عن الزبائن فرص بالدراسات المكتبية والميدانية والذهاب للزبائن والتعرف على احتياجاتهم التمويلية ، حيث من المتوقع أن تكون المبادرة من المصرف فى جذب الزبائن ، والبحث عن الفرص لتسويق القروض فالمصارف تقوم بعمل دعاية وإعلان للتسهيلات داخل المصرف وخارجه من خلال وسائل الإعلام المختلفة لتسويق قروضها ، أو من خلال زيارة الزبائن والمؤسسات العامة والخاصة لاستقطاب موظفيها لمنحهم قروض (عبدالحميد , 2002 : 135) .

ب- دراسة طلب الزبون

يجب أن يقوم المصرف بتصميم طلب قرض يحوي جميع البيانات الأساسية التي تسرع من عملية التحليل وصنع القرار الائتماني ، كما ينبغي على المصرف تذكير الزبون بضرورة كتابة نقاط الضعف والسلبيات منذ البداية بحيث يفهم الزبون أن المصرف يسلك طريق الوضوح في كل شيء ، ومن الضروري وجود موظف أو أكثر لمساعدة الزبائن في استيفاء بيانات الطلب وغالبا ما يتم هذا عن طريق مقابلة شخصية ببين الزبون واحد الباحثين الائتمانيين ويجب أن تتم المقابلة في جو من الود والترحيب بالزبون لاكتساب ثقته واحترامه للمصرف والعاملين فيه وخلق انطباع ايجابي من خلال الصراحة والصدق التام الذي يجب أن يتحلى به الباحث الائتماني في حديثه مع الزبون (الشنباري , 2006 : 111) .

ت- تحليل المركز المالي للزبون

يعد تحليل المركز المالي للزبون من المراحل المهمة للقرار الائتماني حيث تتم فيها دراسة الملف الائتماني وتحليل معلوماته بدقة وفاعلية لأن المخاطر الائتمانية سوف تنخفض عندما ترتفع درجة الدقة في تحليل تلك المعلومات في حين ترتفع درجة المخاطر عندما يتم تحليل معلومات وبيانات مظللة لأن النتائج ستكون غير دقيقة وبالتالي ينعكس أثرها في شكل القرار الائتماني فيجعله محاطاً بدرجة عالية من الضبابية (الزبيدي , 2002 : 124) . .وفي هذه المرحلة تستفسر إدارة الائتمان عن السمعة التجارية للزبون وشكل علاقته السابقة مع المصرف والمصارف الأخرى ، إذ تساعد نتائج الاستفسار في اتخاذ القرار السليم بشان منح الائتمان أو رفض الطلب (الشنباري , 2006 : 112) .

ث–التفاوض مع الزبون

بعد دراسة المعلومات المجتمعة عن طبيعة القرض , ومقدم طلب الاقتراض , يقوم المصرف بالتفاوض مع الزبون على شروط العقد التي تتضمن تحديد مبلغ القرض , وكيفية الصرف وطريقة سداد القرض والضمانات التي يحتاج إليها المصرف , وسعر الفائدة وغيرها من الشروط (انجرو , 2007 : 30) . يقوم المصرف في هذه المرحلة بالطلب من الزبون تقديم ضماناته ، والمستندات التي تثبت ملكيته لهذه الضمانات ، بالإضافة إلى وثائق التأمين على الأصول المقدمة كضمانات (آل علي , 2002 : 229) .

ج–اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته

في ضوء ما تستفر عنه المراحل السابقة يبدأ جهاز الائتمان بالوحدة المصرفية إعداد مذكرة عرض التسهيل الائتماني ، تلك المذكرة يتعين أن تتضمن البيانات والمعلومات اللازمة والتي تمكن الإدارة من تكوين رأي واضح عن الزبون طالب القرض ومن ثم اتخاذ القرار المناسب بمنح الائتمان ومقداره من عدمه (موسى , 2010 : 55) . بعد ان يتم اتخاذ قرار منح الائتمان فان من واجب مسئولي الائتمان في المصرف أن يستمروا في متابعة التغيرات التي تقع على الزبون أو مركزه المالي والتي قد تؤثر في قدرته على السداد (زايدة , 2006 : 28) .

ثالثا– منهجية الدراسة

1– مشكلة الدراسة واهميتها واهدافها :

أ– مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في وجود مخاطر يمكن ان تواجهها المصارف عند منحها الائتمان للزبائن وأن هذه المخاطر تكون ناجمة عن حالة قلة أعتماد المصرف على نظام معلومات مصرفي يوفر المعلومات للمدراء وفق االخصائص المناسبة , حيث ان نظم المعلومات المصرفية تعمل على دعم صناعة القرارات وتحليل المشاكل وتنفيذ الاعمال وغيرها من الوظائف وذلك من خلال قيامها بتوفير المعلومات اللازمة للمدراء .

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤلات الاتية :

- ما هي طبيعة العلاقة بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية و مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي؟
- هل تؤثر خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية في مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي؟

2– أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية الدراسة في جانبين مهمين هما:

- الأهمية الأكاديمية: تكتسب الدراسة أهميتها أكاديمياً في تناولها لمتغيرين مهمين في مجال العلوم المصرفية والمتمثلان في خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ، ومراحل القرار الائتماني . فالمعلومات تشكل الحجر الاساس لاي قرار عليه فان توفر الخصائص الجيدة في

المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية يمكن ان يخفض المخاطر المصاحبة لقرار منح الائتمان الامر الذي يؤدي الى تحقيق هدف مهم من أهداف المصرف والمتمثل بتحقيق الربحية بالاضافة الى تحقيق هدف الامان وهذا من شأنه تحقيق سير عمل المصرف بنجاح .

الأهمية الميدانية:تكتسب الدراسة أهميتها في الجانب الميداني من خلال تطبيق المفاهيم والأفكار النظرية للدراسة في ميدان العمل على عينة من المصارف وما ينتج عن ذلك من تصميم نظم معلومات مصرفية قادرة على توفير المعلومات التي يحتاجها متخذي

القرارات وفق الخصائص المطلوبة من قبلهم, كذلك تمكين متخذي القرارات من اتخاذ قرارات ائتمان رشيدة و تشخيص العوائق التي تحول دون ذلك .

ت-اهداف الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة تسعى الدراسة الحاضرة الى الاتي :

- تقديم اطار نظري لتوضيح متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية بالاعتماد على ما ورد في ادبيات الموضوع .
- تشخيص خصائص مخرجات نظم المعلومات المصرفية ومراحل قرار الائتمان المصرفي فيها .
- اختبار طبيعة علاقات الارتباط وعلاقات التاثير بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية وبين مراحل القرار الائتماني .

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسة الأولى:

توجد علاقة أرتباط معنوية موجبة بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل قرار الائتمان المصرفي, وتنبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية وكالاتي :

- توجد علاقة أرتباط معنوية موجبة بين خاصية الدقة ومراحل قرار الائتمان المصرفي.
- توجد علاقة أرتباط معنوية موجبة بين خاصية التوقيت المناسب ومراحل قرار الائتمان المصرفي.
- توجد علاقة أرتباط معنوية موجبة بين خاصية الكلفة المناسبة ومراحل قرار الائتمان المصرفي.
- توجد علاقة أرتباط معنوية موجبة بين خاصية الكمية المناسبة ومراحل قرار الائتمان المصرفي.

الفرضية الرئيسة الثانية :

تؤثر خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية معنويا في مراحل قرار الائتمان المصرفي.

وتنبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية وكالاتي :

- توثر خاصية الدقة معنويا في مراحل قرار الائتمان المصرفي.
- تؤثر خاصية التوقيت المناسب معنويا في مراحل قرار الائتمان المصرفي.
- تؤثر خاصية الكلفة المناسبة معنويا في مراحل قرار الائتمان المصرفي.
- تؤثر خاصية الكمية المناسبة معنويا في مراحل قرار الائتمان المصرفي.

3- أساليب جمع البيانات وتحليلها

اعتمدت الاستبانة للحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني، و تضمنت الاستمارة في صيغتها النهائية (الملحق 1) على ثلاثة أجزاء ، الجزءالاول خاص بالمعلومات العامة. والتي تتضمن معلومات خاصة بالأفراد المبحوثين ، اما الجزء الثاني فضم هذا المقاييس الخاصة بخصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية، واقتبست فقرات هذا الجزء من, (الطائي , 1995) (, (Kotler & Armstrong, 1994), , (اسماعيل , 1999), (Vassen, 2002), (القدور , 2006) ، اما الجزء الثالث فضم الفقرات الخاصة في مراحل قرار الائتمان المصرفي، واقتبست هذه الفرات من (الزبيدي , 2002) (آل علي , 2002) (مطر , 2003) (الدوري والسامرائي, 2006) (الشنباري , 2006) (انجرو , 2007) (موسى , 2010)(عبد الحميد , 2010)

ولغرض التأكد من مقدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة فقد اختبر الصدق الظاهري لفقراتها بعد إعدادها وذلك لعرضها على مجموعة من الخبراء والمختصين في العلوم الإدارية وعلم النفس، كما تم قياس الثبات حيث بلغت قيمة معامل (كرونباخ الفا) (0.963) على المستوى الكلي للمقياس وبلغت 0.915 و 0.916 بالنسبة لخصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ، ومراحل قرار الائتمان المصرفي على التوالي ، وهي قيم عالية لكل متغير، مما يؤكد الثبات المطلوب لمتغيرات الدراسة.

أُخضعت الاستبانة بعد إجراء التعديلات عليها إلى اختبار الثبات test-retest الذي يقيس درجة دقة قياس فقراتها للظاهرة عند تكرار الاختبار, حيث قامت الباحثة بإعادة توزيع الاستبانة بشكل تجريبي بعد اسبوعين من الاختبار الأول على (12) من المديرين في (3) من المصارف المبحوثة، وتم حصر (10) منها صالحة لإجراء هذا الاختبار ، وتبين أن التطابق في إجابات أفراد العينة بلغ (92%).

4- وصف مجتمع الدراسة وعينتها

اختيرت عينة من المصارف الأهلية العاملة في محافظتي دهوك وأربيل بغية اختبار فرضيات الدراسة عليها, حيث تم انتخاب عينة من (20) مصرفاً من بين تلك المصارف إذ تم انتخاب (13) مصرفاً في محافظة دهوك و (7) مصرفاً في محافظة أربيل لتشكل عينة الدراسة من اجل الاختبار الميداني لأنموذج الدراسة وفرضياتها ،حيث يبين الملحق (2) بعض البيانات الخاصة بالمصارف المبحوثة .

اما على صعيد أفراد العينة تم اختيار الأفراد كافة الذين يشغلون منصباً إدارياً في المصارف المبحوثة (مدير المصرف ، ومعاونه، ورؤوساء الأقسام) حيث وزعت (101) استمارة استبانة على أفراد العينة ، وتمت عملية فرز الاستمارات للتعرف على الاستمارات الصالحة واستبعاد الاستمارات غير الصالحة حيث بلغ حجم العينة النهائية (98) مبحوثا .

ويبين الجدول (1) الخصائص الفردية للمبحوثين

حيث يتضح من الجدول (1) إن نسبة الاناث اكبر من نسبة الذكور وبلغت (51%)، اما عن العمر فان اغلبية عينة الدراسة تقع أعمارهم ضمن فئة (اقل من 30 سنة) ويشكلون نسبة (49%) من المبحوثين ، وعن عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي فان غالبية أفراد العينة هم من الذين لهم خدمة وظيفية تكون (أقل من 3 سنة)،إذ بلغت نسبتهم (51%) ، وعن عدد سنوات الخدمة في مجال العمل المصرفي فان غالبية أفراد العينة هم من الذين لهم خدمة وظيفية في مجال العمل المصرفي تكون (أقل من 5 سنة)،إذ بلغت نسبتهم (59%) وبخصوصالمؤهل الدراسي يتضح أن غالبية الأفراد هم من حملة شهادة البكالوريوس ، إذ بلغت نسبتهم (62.2) ،وعن الحالة الاجتماعية يتبين أن نسبة (63.3) من الأفراد المبحوثين هم متزوجين وبذلك يشكلون الغالبية .

الجدول(1)

التوزيع التكراري والنسبي للأفراد المبحوثين

ت	السمة	الفئة	التكرار	النسبة (%)
.1	الجنس	ذكر	44	48.9
		أنثى	46	51.1

.2	العمر	أقل من 30	44	48.9
		30 – أقل من 45	37	41.1
		45فأكثر	9	10.0
.3	لدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي	اقل من 3 سنوات	46	51.1
		3 – 7 سنوات	36	40.0
		7سنوات فأكثر	8	8.9
.4	لدد سنوات الخدمة في مجال عمل المصرفي	اقل من 5 سنة	53	58.9
		5– أقل من 10	23	25.6
		10سنة فأكثر	14	15.6
.5	المؤهل الدراسي	اعدادية فما دون	6	6.7
		دبلوم	27	30.0
		بكالوريوس	56	62.2
		شهادة عليا	1	1.1
.6	الحالة الاجتماعية	أعزب	30	33.3
		متزوج	57	63.3
		أرمل	3	3.3
		مطلق	0	0.0

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات استمارة الاستبانة.

رابعا– تحليل النتائج والمناقشة

1– تشخيص وصف متغيرات الدراسة:

أ– تشخيص و وصف خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية:

يبين الجدول (2) النسب المئوية لاجابات المستجيبين عن خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية في المصارف التي يعملون فيها والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتلك الاجابات . ومن تحليل معطيات الجدول على مستوى المؤشر الكلي الذي يشير الى متوسط اجابات المبحوثين عن جميع الخصائص يتبين ان (78.07%)من المستجيبين متفقين على توفر خصائص التوقيت

المناسب ، النوعية المناسبة ، الكلفة المناسبة ، والتوقيت المناسب مجتمعة في مخرجات نظام المعلومات المصرفية وفي مقابل ذلك لم يتفق عليها (6.18%) من المبحوثين بينما(11.25%) منهم كانوا محايدين ، واعتماد على هذه النتيجة فان اغلب المبحوثين متفقين على توفر تلك الخصائص في مخرجات نظم المعلومات المصرفية وتؤكد هذه النتيجة قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين للمؤشر الكلي والبالغ (4.02) وبانحراف معياري (0.78).

اما على مستوى كل خاصية فكانت النتائج على النحو الاتية

- النوعية المناسبة : تشير النتائج الواردة في الجدول (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذه الخاصية تميل باتجاه الاتفاق على توافر النوعية المناسبة في تقارير المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية في المصارف المبحوثة ، حيث بلغت نسبة المتفقين على ذلك (88.10%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (10%)، أما نسبة الذي ابدوا عدم الاتفاق فبلغت نسبتهم (4.95%) ، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن جميع الفقرات التي تقيس النوعية المناسبة (4.19) وبانحراف معياري مقداره (0.96) وهذه القيمة تزيد على متوسط مساحة المقياس البالغة (3) درجات .

الجدول (2)

ت	الخصائص	نسبة الاتفاق %	نسبة المحايدين %	نسبة عدم الاتفاق %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	النوعية المناسبة	88.10	10	4.95	4.19	0.69
2	التوقيت المناسب	78.88	16.22	5.12	4.01	0.84
3	الكلفة المناسبة	62.78	29.15	11.28	3.78	0.91
4	الكمية المناسبة	82.5	15.83	3.35	4.10	0.69
	المؤشر الكلي (المعدل)	**78.07**	11.25	6.18	4.02	0.78

المصدر: إعداد الباحثة باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS)

- وصف خاصية التوقيت المناسب: تظهر النتائج الواردة في الجدول (2) اتفاق اغلب المبحوثين على توفر خاصية التوقيت المناسب في تقارير المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية حيث بلغت نسبة الاتفاق (78.88%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (16.22%)، أما نسبة اللذين لم يتفقوا مع هذا التوجه فبلغت (5.12%). وتؤكد هذه النتيجة ايضا قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبلغة (4.01) وانحراف معياري مقداره (0.84) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس.

- وصف خاصية الكلفة المناسبة : تبين النتائج الواردة في الجدول (2) إلى أن إجابات المبحوثين حول هذه الخاصية تميل باتجاه الاتفاق على توافر خاصية الكلفة المناسبة في تقارير المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية في المصارف المبحوثة ، حيث بلغت نسبة المتفقين على ذلك (62.78%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (29.15%)، أما نسبة الذي ابدوا عدم الاتفاق فبلغت نسبتهم (11.28%) . وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن جميع الفقرات التي تقيس النوعية المناسبة (3.78) وبانحراف معياري مقداره (0.91) وهذه القيمة تزيد على متوسط مساحة المقياس البالغة (3) درجات .
- وصف خاصية الكمية المناسبة : تظهر النتائج الواردة في الجدول (2) اتفاق اغلب المبحوثين على توفر خاصية الكمية المناسبة في تقارير المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية حيث بلغت نسبة الاتفاق (82.50%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (15.83%)، أما نسبة اللذين لم يتفقوا مع هذا التوجه فبلغت (3.35%). وتؤكد هذه النتيجة ايضا قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبلغة (4.10) وانحراف معياري مقداره (0.70) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس.

ب- تشخيص و وصف مراحل القرار الائتماني:

يبين الجدول (3) النسب المئوية لاجابات المستجيبين عن مراحل القرار الائتماني في المصارف التي يعملون فيها والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتلك الاجابات . ومن تحليل معطيات الجدول على مستوى المؤشر الكلي الذي يشيرالى متوسط اجابات المبحوثين عن جميع االمراحل يتبين ان (91.99%) من المستجيبين متفقين على ان قرارات الائتمان المصرفي تتم بشكل جيد وفي مقابل ذلك لم يتفق على ذلك (2.67%) من المبحوثين بينما(6.06%) منهم كانوا محايدين ، واعتماد على هذه النتيجة فان اغلب المبحوثين متفقين عللا توفر تلك الخصائص في مخرجات نظم المعلومات المصرفية ، وتؤكد هذه النتيجة قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين للمؤشر الكلي والبالغ(4.39) وبانحراف معياري(0.66) .

اما على مستوى كل مرحلة فكانت النتائج على النحو الاتية

- الاستقطاب (البحث عن الفرص وجذب الزبائن): تظهر النتائج الواردة في الجدول (3) اتفاق اغلب المبحوثين على قيام المصارف المبحوثة باستقطاب الزبائن حيث بلغت نسبة الاتفاق (90.85%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (6.63%)، أما نسبة عدم الاتفاق مع هذا التوجه فبلغت (2.78%). وتؤكد هذه النتيجة ايضا قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبلغة (4.3) وانحراف معياري مقداره (0.72) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس.

- دراسة طلب الزبون: تشير النتائج الواردة في الجدول (21) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى المستوى الكلي للمصارف المبحوثة حول هذه المرحلة تميل باتجاه الاتفاق على اهتمام ادارات المصارف المبحوثة بدراسة طلب الزبون حيث بلغت نسبة المتفقين على ذلك (93.03%) من تلك الإجابات وهي نسبة اتفاق عالية ، في حين بلغت نسبة المحايدين (5.85%)، أما نسبة عدم الاتفاق فبلغت نسبة (3.3%) .

وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن جميع الفقرات التي تقيس بعد دراسة طلب الزبون (4.45) وانحراف معياري مقداره (0.86) وهذه القيمة تزيد كثيرا على متوسط مساحة المقياس البالغة (3) درجات .

الجدول (3)

الأهمية الترتيبية لمراحل القرار الائتماني

ت	مراحل قرار الائتمان المصرفي	نسبة الاتفاق %	نسبة المحايدين %	نسبة عدم الاتفاق %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1-	الاستقطاب	90.58	6.63	2.78	4.32	0.72
2-	دراسة طلب الزبون	93.05	5.85	3.3	4.45	068
3-	تحليل المركز المالي للزبون	93.35	5.28	1.83	4.34	6.44
4-	التفاوض مع الزبون	92.48	5	2.52	4.44	0.75
5-	اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته	90.51	7.54	2.93	4.42	0.73
المؤشر الكلي		91.99	6.06	2.67	4.39	0.66

المصدر: إعداد الباحثة باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS)

- تحليل المركز المالي للزبون: تظهر النتائج الواردة في الجدول (22) اتفاق اغلب المبحوثين على قيام المصارف المبحوثة بتحليل المركز المالي للزبون حيث بلغت نسبة الاتفاق (93.35%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (5.28%)، أما نسبة عدم الاتفاق مع هذا التوجه فبلغت (1.83%). وتؤكد هذه النتيجة ايضا قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبلغة (4.34) وانحراف معياري مقداره (0.64) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس.

- التفاوض مع الزبون: تظهر النتائج الواردة في الجدول (23) اتفاق اغلب المبحوثين على اهتمام ادارات المصارف المبحوثة بمرحلة التفاوض مع الزبون كاحد مراحل صنع قرار الائتمان المصرفي حيث بلغت نسبة الاتفاق (92.48%) من تلك الإجابات، في حين بلغت نسبة المحايدين (5%)، أما نسبة عدم الاتفاق مع هذا التوجه فبلغت (2.93%). وتؤكد هذه النتيجة ايضا قيمة المتوسط الحسابي لجميع المتوسطات والبلغة (4.44) وانحراف معياري مقداره (0.75) حيث تزيد عن متوسط مساحة المقياس،

- اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته: تشير النتائج الواردة في الجدول (24) إلى أن إجابات المبحوثين وعلى المستوى الكلي للمصارف المبحوثة حول هذه المرحلة تميل باتجاه الاتفاق على ان المصارف المبحوثة تتخذ قرار منح الائتمان وتتابعه بشكل جيد ، حيث بلغت نسبة المتفقين على ذلك (90.51%) من تلك الإجابات وهي نسبة اتفاق عالية ، في حين بلغت نسبة المحايدين (7.54%)، أما نسبة عدم الاتفاق فبلغت نسبة (2.93%) . وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن جميع

الفقرات التي تقيس بعد دراسة طلب الزبون (4.42) وانحراف معياري مقداره (0.73) وهذه القيمة تزيد كثيرا على متوسط مساحة المقياس البالغة (3) درجات .

2- تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة

أ- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

يكشف هذا المحور عن طبيعة علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة، عبر استخدام معامل الارتباط Pearson وعند مستوى معنوية ($p< 0.05$) وعلى النحو الاتي:

- يشير الجدول (4) إلى معاملات الارتباط بين المتغير المستقل خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية والمتغير المعتمد (مراحل قرار الائتمان المصرفي)، إذ تشير معطيات الجدول المذكور إلى وجود علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة معنوية بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية مجتمعة (المؤشر الكلي) وبين ومراحل قرار الائتمان المصرفي(المؤشر الكلي)، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.68) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.01) ، حيث تعكس تلك القيمة قوة العلاقة بين المتغير المستقل خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية (المؤشر الكلي) والمتغير التابع مراحل قرار الائتمان المصرفي (المؤشر الكلي) بحسب معطيات التحليل في الجدول المذكور .

- يتضح من الجدول ايضا ان الخصائص الاربعة لمخرجات نظام المعلومات المصرفية (النوعية المناسبة ، التوقيت المناسب ، الكلفة المناسبة ، والكمية المناسبة) منفردة ترتبط بعلاقة معنوية موجبة مع متغير مراحل قرار الائتمان المصرفي (المؤشر الكلي)وذلك بالاستناد الى قيم معامل الارتباط بينها ، وتحققت اقوى علاقة ارتباط بين خاصية التوقيت ومراحل قرار الائتمان المصرفي (المؤشر الكلي) ، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.64) مما يعكس اهمية توفر المعلومات بالتوقيت المناسب في كافة مراحل قرار الائتمان المصرفي على نحو اكثر من اهمية الخصائص الاخرى.

الجدول (4)

علاقات الارتباط بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل قرار الائتمان المصرفي

خصائص المعلومات / مراحل القرار الائتماني	النوعية المناسبة	التوقيت المناسب	الكلفة المناسبة	الكمية المناسبة	المؤشر الكلي
الاستقطاب (البحث عن الفرص وجذب الزبائن)	0.436**	0.417**	0.294**	0.510**	0.487**
دراسة طلب الزبون	0.504**	0.445**	0.254*	0.452**	0.483**

تحليل المركز المالي للزبون	0.520**	0.525**	0.465**	0.480**	0.596**
التفاوض مع الزبون	0.426**	0.496**	0.290**	0.355**	0.468**
اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته	0.605**	0.602**	0.409**	0.434**	0.610**
المؤشر الكلي	0.640**	0.640**	0.437**	0.577**	0.680**

المصدر: إعداد الباحثان باعتماد مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS) $P^* \leq 0.05$, N = 90

وباستنادا على طبيعة العلاقات السابقة فانه كلما توفرت خصائص النوعية المناسبة ، التوقيت المناسب ، الكلفة المناسبة ، والكمية المناسبة في تقارير المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية كلما تمكنت المصارف المبحوثة من صنع قرارات الائتمان المصرفي بشكل افضل وبكافة مراحل صنع القرار.

بناء على ما تقدم يتضح ان نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة اظهرت ان جميع العلاقات على المستوى الكلي والجزئي ظهرت معنوية موجبة مما يعني تحقق فرضية الدراسة الرئيسة الاولى وجميع فرضياتها الفرعية .

ب- تحليل علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:

يكشف الجدول (4) عن نتائج تحليل الانحدار بين ابعاد خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية مجتمعة (المؤشر الكلي) كمتغير مستقل وبين مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي مجتمعة كمتغير معتمد (المؤشر الكلي) ، بهدف اختبار علاقة التاثير بينهما ، حيث اعتمد في ذلك على قيمة معامل التحديد (R2) بينهما ، وجرى اختبار قيمة معامل التحديد بدلالة (F) . ومن خلال متابعة قيمة معامل التحديد يتبين ان خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية (المؤشر الكلي) تفسر (46 %) من التغيرات الحاصلة في القيم التي تعبر عن مراحل القرار الائتماني (المؤشر الكلي)اما بقية النسبة فانها تفسرها متغيرات اخرى غير داخلة في انموذج الدراسة ، وعند اختبار معنوية هذه القيمة بدلالة (F) فانها تعد معنوية عند مستوى المعنوية (0.00) وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة والبالغ (0.05)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (75.75) وهي اكبر كثيرا من قيمتها الجدولية والبالغة (3.95) بدرجتي حرية (1 ، 88) .

واستنادا على النتيجة السابقة فانه توجد علاقة تاثير معنوية بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية (المؤشر الكلي) وبين مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي (المؤشر الكلي) . وتفسير هذه النتيجة يعني أن عينة الدراسة متفقة على أن صنع قرارات منح الائتمان المصرفي يعتمد على خصائص التقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية في المصارف المبحوثة.

اما نتائج تحليل الانحدار بين كل خاصية من خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية كمتغيرات مستقلة وبين مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي كمتغير معتمد فيظهرها الجدول (5) ، حيث اعتمد على قيم بيتا بهدف اختبار طبيعة علاقات التاثير بينهما ، وجرى اختبار معنوية تلك القيم بدلالة (t) . ومن تحليل معطيات الجدول يتضح الاتي:

- تبين معطيات الجدول وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لخاصية النوعية في مراحل صنع القرار الائتمان المصرفي بدلالة قيمة الحد المطلق (Bo) البالغة (2.08) وقيمة ميل خط الانحدار (B1) البالغة (0.55) ، حيث تعد هذه القيمة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة البالغة (7.82) عند مستوى المعنوية (0.00) اذ انها تقل عن مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة

الحاضرة (0.05)، كما ان قيمة (t) المحسوبة تزيد عن قيمتها الجدولية البالغة (1.66) . وتفسير هذه العلاقة يعني اتفاق عينة الدراسة على ان توفر خاصية النوعية المناسبة في تقارير نظم المعلومات المصرفية ينعكس ايجابيا في صنع قرارات منح الائتمان المصرفي في المصارف المبحوثة .

- يكشف الجدول عن علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب في مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي ، اذ ان قيمة الحد المطلق (Bo) بينهما بلغت (2.82) وقيمة ميل خط الانحدار (B1) بينهما بلغت (0.39) وهي معنوية بدلالة (t) المحسوبة البالغة (7.81) وعند مستوى المعنوية (0.00)، وتفسير هذه العلاقة يؤشر اتفاق المبحوثين على ان وصول تقارير المعلومات الى متخذي القرارات في التوقيت المناسب ينعكس ايجابيا في صنع قرارات منح الائتمان المصرفي في المصارف المبحوثة .

ت- تؤشر بيانات الجدول وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لخاصية الكلفة المناسبة في مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي وذلك بالاستناد الى قيمة الحد المطلق بينهما (Bo) البالغة (3.42) وقيمة ميل خط الانحدار (B1) بينهما البالغة (0.26) ، حيث تعد قيمة (t) المحسوبة بينهما والبالغة (4.56) معنوية عند مستوى المعنوية (0.00)، وبذلك فان هذه النتيجة تعني اتفاق المبحوثين على ان توفر تقارير المعلومات بالكلفة المناسبة يعد من العوامل الهامة لصنع قرارات منح ائتمان مصرفي مناسبة في المصارف المبحوثة.

- تشير بيانات الجدول الى وجود علاقة تأثير معنوية وذات دلالة إحصائية لخاصية الكمية المناسبة في مراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي وذلك بالاستناد الى قيمة الحد المطلق بينهما (Bo) البالغة (2.59) وقيمة ميل خط الانحدار (B1) بينهما البالغة (0.44) ، حيث تعد قيمة (t) المحسوبة بينهما والبالغة (6.63) معنوية عند مستوى المعنوية (0.00)، وبذلك فان هذه النتيجة تعني ان احتواء التقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية للمعلومات المطلوبة بالكمية المناسبة ينعكس ايجابيا في صنع قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف المبحوثة .

وتأسيسا على ما سبق يتبين ان تحليل علاقات التاثير بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل صنع قرار منح الائتمان المصرفي اظهرت وجود علاقات تاثير معنوية بينهما على المستوى الكلي والجزئي ، مما يعني ان هذه النتائج جاءت داعمة لصدق فرضية البحث الرئيسة الثانية وجميع فرضياتها الفرعية

الجدول (5)

تأثير خصائص المعلومات في مراحل قرار الائتمان المصرفي

على المستوى الكلي للمصارف عينة الدراسة

المتغير المعتمد / (خصائص المعلومات)	مراحل قرار الائتمان المصرفي				
	B0	B1	قيمة المحسوبة T	R^2	قيمة المحسوبة F
الدقة	2.08	0.55	7.82	0.46	75.75

التوقيت المناسب	2.82	0.39	7.81		
الكلفة	3.42	0.26	4.56		
الكمية	2.59	0.44	6.63		

قيمة (t) الجدولية عند درجة جرية (89) = $P \leq 0.05,\ N = 90$

قيمة (F) الجدولية عند درجتي حرية ( ) =

المصدر : إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS) .

خامسا- الاستنتاجات و التوصيات

1- الاستنتاجات

أ- اعتماد على تحليل اجابات المبحوثين بخصوص خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية يستنتج بان اغلب تقارير المعلومات التي توفرها تلك النظم تتوفر فيها المعلومات بالنوعية المناسبة وتصل الى المديرين في الوقت المناسب ،كما ان كلفة اعدادها مناسبة ، وتحتوي على المعلومات بالكمية المناسبة.

ب- اعتمادا على قيم المتوسطات الحسابية لاجابات المبحوثين عن خصائص مخرجات نظم المعلومات المصرفية فان خاصية النوعية المناسبة تتوفر بمستويات افضل من الخصائص الاخرى وتليها الكمية المناسبة ثم الكلفة المناسبة وفي المرتبة الاخيرة التوقيت المناسب .

ت-تقود اجابات المبحوثين بخصوص قرارات الائتمان المصرفي الى الاستنتاج بان اغلب المبحوثين متفقين على ان تلك القرارات تتخذ في المصارف المبحوثة بشكل عقلاني ورشيد وفي كافة مراحل صنع القرار.

ث-اعتمادا على قيم المتوسطات الحسابية لاجابات المبحوثين اعتمادا على قيم المتوسطات الحسابية لاجابات المبحوثين عن يستنتج بان ادارات المصارف المبحوثة تهتم بجميع مراحل صنع القرار بنفس المستوى تقريبا نظرا لتقارب قيم المتوسطات لاجابات المبحوثين عن تلك المراحل .

ج-يستنتج من نتائج تحليل علاقات الارتباط بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل صنع قرار الائتمان المصرفي والتي ظهرت جميعها معنوية طردية إلى الاستنتاج بوجود قرارات الائتمان المصرفي الناجحة تلازم المصارف التي تمتلك نظم معلومات قادرة على تقديم تقارير معلومات تتضمن معلومات مناسبة لمتخذي القرارات وتصلهم في التوقيت المناسب وبالكلفة المناسبة وتحتوي على الكمية المناسبة من المعلومات.

ح-يستنتج من تحليل علاقات االتاثير المعنوية بين خصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية ومراحل قرار الائتمان المصرفي والتي ظهرت جميعها معنوية موجبة ، بان توفر خصائص النوعية المناسبة والتوقيت المناسب والكلفة المناسبة والكمية المناسبة في تلك المخرجات يساهم بشكل فعال وايجابي في تحسين صنع قرارات الائتمان المصرفي في المصارف المبحوثة.

2- التوصيات

أ- البحث عن افضل مصادر البيانات بهدف الحصول على بيانات دقيقة وجمعها بفترات دورية مناسبة لتضمن مخرجات دقيقة وتصل بالتوقيت المناسب .

ب-اعتماد التقانة الحديثة في معالجة البيانات بما يضمن تحقيق الدقة في الحصول على النتائج و معالجة كميات هائلة ومتنوعة من البيانات بالسرعة المطلوبة .

ت-اعتماد شبكات اتصال فعالة وحديثة قادرة الى ايصال المعلومات الى المستفيدين في التوقيت المناسب ، ويمكن الاستفادة من مميزات شبكة الانترنت في هذا المجال ، .

ث-توفير قاعدة معلومات تخزن في جميع المعلومات ذات العلاقة بالزبائن وادامة تلك القاعدة من خلال اجراء عمليات التحديث والتجديد المستمر على المعلومات المخزونة لمنع تعرضها للتقادم .

ج-ضرورة ان تبحث المصارف عن الزبائن من خلال استخدام وسائل الاعلام المتاحة للتعريف عن الخدمات التي تقدمها وبخاصة الجديدة منها والترويج لتلك الخدمات .

ح-ضرورة التعاون بين المصارف المبحوثة في مجال تبادل المعلومات فيما يخص الزبائن الراغبين في الحصول على القروض ضمن قرارات الائتمان المصرفي وذلك بهدف التاكد من العلاقات السابقة للزبائن مع المصارف .

خ-تصميم نماذج مناسبة لطلبات الحصول على القروض على ان يتم تصميمها بحيث توفر البيانات المطلوبة فعلا .

د- ضرورة تحسين جودة الخدمات المصرفية وبخاصة في ما يتعلق بتحقيق السرعة في اصدار قرار الائتمان المصرفي وعدم جعل الزبون ينتظر لفترة طويلة يمكن ان تكون السبب في خسارة الزبون .

ذ- المتابعة الدورية المنتظمة لفترات السداد بما يضمن سدادها في الوقت المناسب . ويمكن ان تستحدث وحدة تنظيمية تقوم بهذه المهمة

ر- ضرورة ان تكون المصارف المبحوثة شفافة في نشر المعلومات عن موجوداتها وعن قرارات الائتمان المصرفي التي اتخذتها ومجمل الاموال التي قدمتها كقروض للزبائن بما يمكن من الاطلاع عليها من قبل المودعين والجهات الرقابية والحكومية ، ويمكن ان يكون ذلك في صيغة تقارير دورية تنشر في شبكة الانترنت .

المصـــادر

أولاً : المصادر العربية

1- إسماعيل, هادي خليل, (1999), **مواقف المستفيدين اتجاه أنظمة المعلومات الإدارية – دراسة استطلاعية لآراء المديرين في منظمات القطاع الصناعي الإشتراكي في محافظة نينوى**, أطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الإدارة والأقتصاد, جامعة المستنصرية.

2- انجرو,ايمان (2007), **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري أنموذجاً)**, رسالة ماجستير منشورة, كلية الاقتصاد , جامعة تشرين, سورية.

3- الجميل, سرمد كوكب, (2012), المدخل إلى إدارة المؤسسات المالية – نظريات وتطبيقات, الطبعة الأولى, دار ابن الأثير للطباعة والنشر, الموصل – العراق.

4- جودة, محفوظ, والزعبي, حسن, ومنصور, ياسر, (2004), منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف, الطبعة الأولى, دار وائل للنشر, عمان – الأردن.

5- حمود, سمير سليم, (1993), التحليل الائتماني, دار الوحدة للطباعة والنشر, بيروت.

6- خشبة, محمد السعيد, (1992), نظم المعلومات : المفاهيم, التحليل, التصميم, موسوعة المعلومات التكنولوجية, جامعة الأزهر, جمهورية مصر العربية.

7- الزعبي, حسين علي, (2005), **نظم المعلومات الإستراتيجية : مدخل استراتيجي**, الطبعة الأولى, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان – الأردن.

8- زايدة, دعاء محمد, (2006), **التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني – دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة**, رسالة ماجستير, كلية التجارة بالجامعة الإسلامية, غزة.

9- السامرائي, سلوى أمين, (1995), **تقدير التلاؤم بين الانماط الشخصية لمتخذي القرارات وخصائص أنظمة المعلومات الادارية**, رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة بغداد.

10- سلمان, أحمد عبدالرزاق, (1996), تقويم أداء المنظمات, أطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الإدارة والأقتصاد, جامعة بغداد.

11- الشنباري, رامي هاشم, (2006), **التحليل المالي ودوره في صنع القرار الائتماني – في المصارف التجارية العاملة في قلسطين**, رسالة ماجستير منشورة, جامعة العالم الأمريكية.

12-الشواربي, محمد عبدالحميد, (2002), إدارة المخاطر الائتمانية من وجهتي النظر المصرفية والقانونية, منشأة المعارف, الإسكندرية.

13- الطائي, محمد عبد حسين, (1995), **أثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية المعلومات الادارية**, أطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الإدارة و والاقتصاد, جامعة الموصل.

14-**الطلاع, مراد سالم, (2010), إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في قطاع غزة, رسالة ماجستير منشورة, الجامعة الإسلامية, كلية التجارة, غزة.**

15-طه, طارق, (2000), إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية, دار الحرمين للنشر, الإسكندرية – مصر.

16-عبد الحميد, عبد المطلب, (2010), الإئتمان المصرفي ومخاطره : منهج متكامل, الطبعة الأولى, الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات, جمهورية مصر العربية.

17-العدواني, عبدالستار محمد على, (1998), تطوير المعلومات الإدارية بالتركيز على تقانة المعلومات الحديثة : حالة دراسية في المعهد الفني بالموصل, أطروحة دكتوراه غير منشورة, كلية الإدارة والاقتصاد, جامعة الموصل

18-آل علي, رضا صاحب أبو حمد, (2002), **إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر**, الطبعة الأولى, دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع, عمان – الأردن.

19-القدور, بن نافلة, (2006), المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية – متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية, ورقة عمل مقدمة الى الملتقى الدولى الرابع, جامعة حسيبة بن بو على بالشلف – الجزائر.

20-موسى, أسامة محمود, (2010), **دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية – دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة**, رسالة ماجستير منشورة, الجامعة الإسلامية, كلية التجارة, غزة.

21- يحيى, زياد, وإبراهيم, كاظم, (2003), **نظام المعلومات المحاسبية**, وحدة الحدباء للطباعة والنشر, موصل – العراق.
WWW.infotechaccountants.com/phpBB2/index.php

ثانياً : المصادر الانكليزية

1- Kotler, P. & Armstrong Graym., (1994), **Princple of Marketing** , 6th Ed., Prentence - Hall, Inc., New York.

2- Long, Larry and Long Nancy., (1997) , **Introduction to computers and Information Systems** , 5 th ed. Prentice – Hall, New Hersey .

3- O'Brien , J. A. (1999), **Management Information Systems** , Boston: MCGraw-Hill.

4- Vassen, E.H.J., (2002), **Accounting Information System: A Managerial Approach**, John Wiley & Sons Ltd England.

الملحق (1)

جامعة دهوك

فاكولتي القانون والادارة

سكول الإدارة والاقتصاد

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة الدراسة

تحية طيبة وبعد ...

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على (دور الذكاء الإداري وخصائص مخرجات نظام المعلومات المصرفية في مراحل قرار الائتمان المصرفي – دراسة استطلاعية لآراء المديرين في عدد من المصارف الأهلية العاملة في محافظتي دهوك وأربيل) .

وان تفضلكم بالاجابة المناسبة يساهم في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز من تحقيق أهداف البحث , علماً أن الإجابات تستخدم حصراً لأغراض البحث العلمي دون الضرورة لذكر الاسم .

شاكرين تعاونكم معنا خدمة للمسيرة العلمية

ملاحظات عامة :

1- يرجى الإجابة على جميع الأسئلة لأن ترك أي سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل .

2- يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك .

أولاً: بيانات تعريفية عن المصرف:

1. المصرف .....

2. سنة التأسيس .....

ثانياً: بيانات تتعلق بالمستجيب على استمارة الاستبيان:

1- الجنس : ( ) ذكر , ( ) أنثى .

2- العمر : ( ) أقل من 30 سنة , ( ) من 30- أقل من 45 سنة

( ) 45 سنة فاكثر .

3- اجمالي الخدمة في المنصب الحالي : ( ) أقل من 3 سنـــوات ,

( ) من 3- أقل من 7 سنوات , ( ) 7 سنوات فاكثر .

4- اجمالي الخدمة في مجال العمل المصرفي : ( ) أقل من 5 سنوات ,

( ) من 5 – أقل من 10 سنوات , ( ) 10 سنوات فأكثر .

5- المؤهل العلمي : ( ) اعدادية فما دون , ( ) دبلوم , (

) بكالوريوس , ( ) شهادة عليا .

6- الحالة الاجتماعية : ( ) أعزب , ( ) متزوج ,

( ) أرمل , ( ) مطلق .

ثانيا: خصائص المعلومات

يرجي بيان رأيك بخصوص مدى توفر الخصائص الآتية في المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية المعتمد في المصرف الذي تعمل فيه .

1- النوعية :

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	تتصف المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية بالوضوح .					
2	تتوفر في مصرفنا معلومات تتصف بالمصداقية .					
3	تتاح للعاملين في مصرفنا معلومات خالية من الاخطاء .					
4	تعـــبر المعلومات المتوفرة للعاملين في مصرفنا عن الواقع العملي .					
5	تتوفر في مصرفنا معلومات غيـــر مضللـة .					
6	تتاح للعاملين في مصرفنا معلومات تتصف بالموضوعية .					
7	تتصف المعلومات المتاحة في مصرفنا بالتناسق .					

2- التوقيت المناسب :

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
8	تتاح المعلومات لمتخذ القرار في مصرفنا وقت الحاجة إليها .					
9	تتاح المعلومات لمتخذ القرار في فترات دورية مناسبة .					
10	يتم الحصول على المعلومات بسرعة .					
11	يوفر نظام المعلومات المصرفية في مصرفنا معلومات عن التغيرات الحاصلة في البيئة في الوقت المناسب .					
12	تتسم المعلومات المتاحة لمتخذ القرار في مصرفنا معلومات بأنها حديثة ومتجددة .					

3- الكلفة :

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
14	كلفة حصول مصرفنا على المعلومات منخفضة نسبياً .					
15	العائد المتوقع من جراء استخدام المعلومات في مصرفنا عالي وذي منفعة .					
16	تبـــرر قيمة المعلومات في مصرفنا تكلفة الحصول عليها .					
17	نعتمد في جمع البيانات ومعالجتها تقنيات حديثة وبتكاليف منخفضة نسبيا .					

4- الكمية :

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
18	كمية المعلومات المتوفرة في مصرفنا كافية ومناسبة لاتخاذ القرار الائتماني .					
19	بالإمكان فهم واستيعاب كمية المعلومات المقدمة لمتخذ القرار الائتماني بسهولة .					
20	كمية المعلومات المتاحة في مصرفنا تتفق مع مضمون اتخاذ القرار الائتماني .					
21	كمية المعلومات المتوفرة تكون مركزة دون تفاصيل غير ضرورية .					

ثالثا : مراحل القرار الإئتماني

ت	الفقرة	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
أولاً : الاستقطاب (البحث عن الفرص وجذب الزبائن)						
1	تقوم إدارة مصرفنا بإستمرار بالبحث عن الفرص وجذب الزبائن .					
2	تعمل إدارة مصرفنا بإستمرار على زيادة الحصة السوقية للمصرف .					
3	تعتمد إدارة مصرفنا أسلوب المبادرة فى جذب العملاء من خلال الدعاية وإعلان التسهيلات .					
4	يمتلك مصرفنا سياسة واضحة لجذب الزبائن .					
ثانيا : دراسة طلب الزبون						
5	يقوم مصرفنا بتصميم طلب قرض يحوي جميع البيانات الأساسية التي يحتاجها القرار الائتماني .					
6	يتم استيفاء بيانات الطلب للزبون من خلال المقابلة الشخصية .					
7	يقوم الزبون بتعبئة طلب الإقراض وفقاً للنموذج المعد من قبل مصرفنا حصراً .					
8	يقوم مصرفنا بدراسة طلبات الزبائن من حيث الغرض من القرض وفترته وجدول السداد .					
ثالثا : تحليل المركز المالي للزبون						
9	يطلب من الزبون قبل قبول طلبه سلسلة من قوائمه المالية التاريخية على مدار عدة فترات محاسبية سابقة .					
10	عند الانتهاء من تحليل القوائم المالية للزبون يحدد فيما إذا كان العميل في وضع يسمح له بالحصول على الائتمان أم لا .					
11	تستفسر إدارة الائتمان عن السمعة التجارية للزبون وشكل علاقته السابقة مع المصرف والمصارف الأخرى .					
12	تساعد المعلومات التي نحصل عليها من تحليل طلب الزبون في اتخاذ قرار ائتماني سليم .					
رابعا : التفاوض مع الزبون						
13	يقوم مصرفنا بالتفاوض مع الزبون على شروط العقد .					
14	يمتلك مصرفنا خبرة في مجال التفاوض مع الزبائن .					
15	تتضمن شروط العقد كافة الشروط التي يلتزم بها الزبون في					

	سداد القرض .					
16	يطلب مصرفنا من الزبون بتقديم ضماناته والمستندات التي تثبت ملكيته لضمانات الزبون .					
خامساً : اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته						
17	تقوم إدارة الائتمان في مصرفنا بإعداد مذكرة تتضمن المعلومات اللازمة عن الزبون .					
18	تتخذ إدارة مصرفنا القرار المناسب بمنح الائتمان بعد قناعة كاملة بسلامة القرار.					
19	يتم التوقيع على قرار الائتمان من خلال اتفاق الإدارة والزبون على شروط العقد كافة.					
20	يقوم مصرفنا بوضع قيمة القرض تحت تصرف الزبون حيث يكون من حق الزبون سحب كل المبلغ أو جزء منه .					
21	يقوم مصرفنا بتحصيل مستحقاته وفقاً لجداول السداد المبنية في عقد القرض الموقع بينه وبين الزبون .					
22	يقوم مصرفنا بمتابعة القرض من خلال التأكيد من تسديده في الأوقات المحددة .					
23	يقوم مصرفنا بخزن المعلومات الخاصة بالعقد إلكترونياً لتسهيل عملية المتابعة .					
24	يقوم مصرفنا بتحصيل مستحقاته وفق الطرق التي تنظمها اتفاقية القرض .					
25	يلجأ مصرفنا للقضاء عند عدم قيام الزبون بالتسديد حسب اتفاقية القرض .					

الملحق (2)

وصف المصارف عينة الدراسة

ت	اسم المصرف	سنة التأسيس	عدد العاملين
1	مصرف الشرق الأوسط العراقي للأستثمار- فرع تابان/دهوك	1994	14
2	مصرف الشرق الأوسط العراقي للأستثمار- فرع بلند/زاخو	2007	13
3	مصرف الشرق الأوسط العراقي للأستثمار- فرع خليل/زاخو	1993	14
4	مصرف الموصل للتنمية والاستثمار / دهوك	2009	8
5	مصرف الموصل للتنمية والأستثمار/ أربيل	2007	16
6	مصرف بغداد /دهوك	1992	14

7	مصرف بغداد/ زاخو	2011	14
8	مصرف الشمال للتمويل والاستثمار / دهوك	2004	25
9	أميرالد بنك /دهوك	2001	15
10	مصرف دار السلام للأستثمار/ دهوك	2009	10
11	مصرف الخليج التجاري/ دهوك	2011	12
12	مصرف كردستان الدولي / دهوك	2007	48
13	مصرف الوركاء للأستثمار والتمويل/ أربيل	2006	550
14	مصرف المتحد للأستثمار/ أربيل	2009	17
15	مصرف المتحد للأستثمار/ زاخو	2012	8
16	مصرف جيهان/ زاخو	2010	10
17	مصرف الأهلي العراقي/ أربيل	1995	15
18	مصرف أربيل للأستثمار والتمويل/ أربيل	2009	20
19	مصرف أنتر كونتينتال/ أربيل	2008	7
20	مصرف سومر التجاري/ أربيل	2009	11

مشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية

في الميزان

خلاصة بحث يتقدم به

الاستاذ الدكتور
احمد خلف حسين الدخيل
استاذ المالية العامة والتشريع المالي

الدكتور علي غني عباس

تدريسي

كلية القانون- جامعة تكريت كلية القانون والسياسة - جامعة ديالى

الى

المؤتمر العلمي العالمي الأول

الذي تقيمه

فاكلتي القانون والادارة بجامعة دهوك

تحت شعار

نحو بيئة استثمارية افضل (الواقع - التحديات - الآفاق)

للمدة 11-13أيار 2013

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

كثيراً ما تحدثت الحكومة العراقية في الآونة الاخيرة عن ضرورة اقرار مجلس النواب لمشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية من اجل النهوض بالواقع الخدمي المقدم للمواطن العراقي وانشاء مشاريع استثمارية تقدم بنى تحتية يمكن الاعتماد عليها في بناء عراق اليوم بما يليق بالمكانة التي ينبغي ان يحتلها العراق في المجتمع الدولي ويوفر بيئة استثمارية جاذبة للمستثمرين ، ولكن البعض يشكك في النوايا الكامنة وراء تقديم مشروع هذا القانون ويوجه انتقادات لاذعة من نواحي متعددة اقتصادية واجتماعية وحتى سياسية الى الحد الذي ما ان يدرج القانون في جدول اعمال مجلس النواب حتى يجري الاتفاق بين كتل برلمانية كبيرة على عدم الحضور الى قبة البرلمان مستخدمين سلاح عدم اكتمال النصاب لإفشال عملية طرح القانون للتصويت في المجلس ، بحيث يمكن القول ان الجدل الذي لقيه هذا القانون لم يلقاه اي قانون اخر من قبل .

وبغرض الاحاطة بدراسة هذا الموضوع من جميع الجوانب ينبغي دراسة النقاط الاتية :.

أولاً:. اهمية الدراسة :. بعدما لقيه مشروع هذا القانون من نقاشات واسعة في كافة وسائل الاعلام من قبل السياسيين والاقتصاديين والقانونيين في البلد ، فقد اضحى لزاماً على المختصين دراسته دراسة قانونية متخصصة تبرز جوانب القوة والضعف فيه ، وتكتسب الدراسة قبل صدور القانون اهمية خاصة اذ ستمكن اصحاب القرار من تعديل مضامينه قبل ان يظهر بشكله النهائي ، ناهيك عن اهمية مشروع القانون التي تتجسد في تناوله لمرافق خدمية ذات صلة وثيقة بحياة المواطن العراقي يتوقع ان يكون لها نتائج مهمة للبلد بأكمله.

ثانياً:. مشكلة الدراسة :. تبدو مشكلة الدراسة جلية في اقتضاب مواد مشروع القانون بحيث اضحت الكثير من نصوصه مبهمة غير واضحة تتطلب تدخل السلطة التنفيذية بعد صدور القانون لإصدار تعليمات تفسيرية يمكن ان يكون لها دور اكبر من القانون ذاته ، مما يتطلب تأشير ذلك مقدماً ومحاولة وضع مقترحات تتجاوز هذه الاشكالية قبل فوات الاوان.

ثالثاً:. فرضية الدراسة :. تفترض الدراسة امكانية تجاوز مشكلة الدراسة المتمثلة باقتضاب مواد مشروع القانون بجعلها اكثر وضوحاً وتحديداً سيما وان هناك تصورات محددة للكتل البرلمانية المعارضة لإصدار القانون يمكن ان تجعل المشروع اكثر تحديداً وخدمة للبلد.

رابعاً:. منهجية الدراسة :. سنعتمد في دراستنا المنهج التحليلي لنصوص مسودة القانون محاولين مقارنتها بالنصوص القانونية السارية المفعول في مجال العقود الادارية والقروض العامة بشكل خاص ، والديون العامة والقوانين المالية بشكل عام للتوصل الى اليات عامة وموحدة تخدم المنفذين لمشروع لقانون محل الدراسة.

خامساً:. هيكلية الدراسة :. سيتم تقسيم الدراسة على ثلاثة مطالب نخصص الاول لأهداف القانون ونطاق سريانه من حيث الزمان والمكان والنوع ، فيما نتحدث في الثاني عن الطبيعة القانونية للديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لهذا القانون وفيما اذا كانت التزامات عادية او قروض عامة او ضرائب مستترة او غيرها ، اما المطلب الثالث فسيخصص للتنظيم الفني للعقود المشمولة بأحكام مشروع القانون لنتناول فيها آليات اختيار المشاريع وسبل التفاوض والتعاقد على المشاريع الاستثمارية فيه والامتيازات والواجبات القانونية التي يتضمنها مشروع القانون ، لننتهي في الخاتمة بأهم الاستنتاجات والتوصيات ، والله نسأل التوفيق والسداد.

المطلب الاول

أهداف ونطاق سريان قانون أعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية

لعل اول المواضيع التي يمكن ان نبدأ بها دراستنا لهذا المشروع هي الاهداف التي يتوخاها المشرع من اصداره ، ونطاق سريانه من حيث الزمان والمكان والنوع ، والتي بها نستطيع ان نحدد الملامح الرئيسية له ونضع الاسس التي يمكن ان نعتمد عليها في باقي محاور الدراسة ، وبذا سيتم تقسيم هذا المطلب على اربعة فروع نخصص الاول للأهداف والثاني لنطاق السريان من حيث الزمان والثالث لنطاق السريان من حيث المكان والرابع لنطاق السريان من حيث النوع **وكما يأتي:-**

الفرع الأول

اهداف قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية

من البديهي ان المشرع لا يتدخل الا لتحقيق اهداف وادراك غايات ذلك ان وظيفة القانون هي تنظيم سلوك الافراد في المجتمع ومحاولة النهوض والارتقاء بواقع المجتمع الى الافضل ، فالتأثير متبادل بين القانون والمجتمع اذ ان الأول يعد المرأة العاكسة لوضع الثاني فهو يحاكي مشاكله ويسعى الى حلها حلول آنية ومستقبلية والقول بغير ذلك يعني ان التدخل التشريعي نوعاً من انواع الصيت وهو ما لا يمكن قبوله على اي مستوى من مستويات التشريع، بل وجميع مصادر القانون الاخرى، فالقانون لا ينشأ الا لتحقيق اهداف وانجاز مهام وغايات تخدم المجتمع وفقاً لمذهب القابضين على السلطة فيه.[1]

بيد ان السؤال يكمن في مدى ضرورة تصريح المشرع بأهداف القانون في متنه ، فهل يجب ان يتضمن القانون لأهدافهوغاياته بشكل واضح وصريح ؟ وهل تتطلب الصياغة القانونية السليمة ذكر الاهداف ؟ وهل هناك فرق بين الاهداف والاسباب الموجبة؟ وهل يعني اي منها عن الاخر؟ وماذا عن التطبيقات ؟ وهل فعلاً تتضمن القوانين النافذة للأهداف والاسباب الموجبة؟

اذا كانت القواعد القانونية غير المدونة لا تبرز فيها مشكلة بيان الاهداف والاسباب الموجبة بشكل واضح وجلي فان الامر ربما تحدث فيه الكثير من الاختلافات الفقهية عند الحديث عن التشريع

---

[1]- للمزيد من التفصيل ينظر : عبد الباقي البكري وزهير البشير : المدخل لدراسة القانون ، بيت الحكمة ، بلا سنة نشر، ص27-29.

كمصدر للقانون ، فقد يتطلب البعض اجتماع كل من الاهداف والاسباب الموجبة في صلب القانون معززاً رأيه بان الصياغة القانونية السليمة توجب كما تؤكد الدراسات الحديثة ضرورة ان يحتوي القانون على اهدافه والاسباب الموجبة الى تشريعه ، فوجود الاهداف يكون عوناً للجهة المختصة بتنفيذه في تفسير أحكامه مما بساعد في تطبيقها التطبيق الذي يتفق مع نوايا المشرع ، فيما تساعد الأسباب الموجبة في التعرف على الغايات البعيدة من تشريع القانون وليس الاهداف القريبة التي تعبر عنها اهداف التشريع وبالتالي فالأسباب الموجبة هي البواعث التي دفعت الى تشريعه للقانون.[1]

ويبدو ان التطبيق العملي يتفق مع هذا الرأي فالغالب في القوانين التي لم تتعرض لسهام النقد من حيث الصياغة القانونية السليمة هي تلك التي تضم بين ثناياها اهدافاً واسباباً موجبة معاً كما في قانون الاستثمار العراقي رقم (13) لسنة 2006المعدل على سبيل المثال لا الحصر.

في حين قد يرى البعض ان الاهداف والاسباب الموجبة مصطلحات مترادفة يغني كل منهما عن الاخر ، ومن هنا فاذا سلمنا بضرورة تصريح المشرع بالأهداف التي يروم تحقيقها والغايات التي يسعى لإدراكها فيكفي ان يضمن صلب القانون اما الاهداف او الأسباب الموجبة ولا حاجة للجمع بينهما والأمثلة كثيرة في هذا الخصوص وخاصة في اكتفاء المشرع في بعض القوانين المالية بذكر الأسباب الموجبة دون الاهداف كما في قانون ضريبة العقار رقم 162 لسنة 1959[2] ، وقانون ضريبة العرصات رقم 26 لسنة 1962.[3]

وقد يذهب البعض الاخر الى عدم ضرورة التصريح بالأهداف ولا حتى الأسباب الموجبة فالمهم ان يكون للمشرع هدف وان تكون له غاية من اصدار القانون ولكن لا داعي الى ابراز تلك الاهداف والغايات بشكل صريح في صلب القانون فهي ليست ركناً في التشريع ، اذ بإمكان المشرع ان يجعل نصوصه واضحة لا تحتاج الى الاهداف لتعين في تفسيرها وبالتالي يلغي المبرر الذي دفع البعض الى التشديد على ضرورة تضمين المشرع للأهداف والاسباب الموجبة في صلب القانون الذي يصدره ، والدليل ان هناك الكثير من القوانين المالية التي صدرت دون ان تتضمن اهداف ولا اسباب موجبة ولم

---

[1]- ينظر – د. عصمت عبد المجيد بكر : اصول التشريع ، اصدارات الموسوعة الصغيرة ، 430 ، دار الشؤون الثقافية العامة ، بغداد ، 1999 ، ص 102 وما بعدها .

– د. عبد القادر الشيخلي : فن الصياغة القانونية ، ط1 ، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 1995 ، ص 20 وما بعدها.

[2]- نشر في جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 256 في 1959/11/9.

[3]- نشر في جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 676 في 1962/5/31.

يتجرأ احد من الفقه على انتقاد صياغتها القانونية ومنها على سبيل المثال قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 المعدل.[1]

ويبدو لنا ان الرأي الاول هو الاقرب للصواب ذلك انه يساعد على ان تكون احكام القانون واضحة وجلية للمخاطبين بالقاعدة القانونية كما الجهات المكلفة بتنفيذها والرقابة على التنفيذ ، فضلاً عن ان التبويب التراتبي المتفق عليه لدى فقه الصياغة القانونية يوجب ان تذكر الاهداف في المواد الاولى من القانون وتذكر الأسباب الموجبة بعد انتهاء المواد القانونية في إشارةالى بديهية التصريح عن كل منها في صلب القانون، ناهيك عن ان إغفال بعض التشريعات للأهداف تارة وللأسباب الموجبة تارة أخرى ولكلاهما معاً تارة ثالثة لا يمكن ان يقاس عليه ، فالقياس يكون على التطبيقات الأعموالأغلب، فهذه استثناءات وهفوات تشريعية اما عدم توجيه الانتقاد لهذه الاستثناءات فهو ليس بسبب عدم اكتمال عناصر الصياغة القانونية فيها بقدر ما هو إغفال من الفقه لهذا الجانب وعدم التركيز عليه، وحتى لو سلمنا جدلاً بصحة هذا الاستثناء فلا يمكن أعمامه على النموذج السليم للصياغة القانونية الواجبة وخاصة في القوانين المقتضبة والمختصرة والتي تؤدي الى الكثير من الإشكالات في التنفيذ والتفسير،فلا يمكن تجاوز الكثير من هذه الإشكالات الا بوجود الاهداف والاسباب الموجبة معاً .

وإذا عدنا الى مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية لوجدنا انه يخلو من مادة خاصة بأهداف هذا القانون ولكنه يتضمن في النهاية اسباب موجبة [2] لم يكن المشرع موفقاً في ذكرها من **النواحيالآتية:-**

أولا:- إغفال ذكر الاهداف في بداية القانون كما توجب قواعد الصياغة القانونية السليمة.

ثانياً:- خلط في الأسباب الموجبة التي ذكرها في نهاية القانون بين الاهداف والاسباب الموجبة اذ ذكر في الأخيرة بعض الأمور التي تصلح ان تكون اهدافاً للقانون وهي:-

1- تنفيذ المشاريع الاستراتيجية والخدمية.

2- أعادة اعمار المنشآت والبنى التحتية.

---

[1]- نشر في جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 2917 في 1982/12/27.

[2]- تنظر الأسباب الموجبة لمشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية العراقي.

فالتنفيذ وإعادةالأعمار يشكلان اهداف قريبة ومباشرة يروم المشرع تحقيقها من تشريعه للقانون ، فكان الأجدر به ذكرها في المواد من (1-3) من القانون لا ضمنالأسبابالموجبة له.

في حين أضافإليها اموراً تدخل في صميم وصلب الأسباب الموجبة للقانون وخاصة عندما ذكر فيها النهوض بالواقع الاقتصادي العراقي فهي غاية بعيدة يسعى المشرع الى إدراكها من خلال تشريع هذا القانون ولا يمكن تحقيقها مباشرة بتنفيذ القانون على العكس من تنفيذ المشاريعوإعادةالأعمار .

ثالثاً:- عدم الوضوح والمطاطية والمرونة كانت الصفة المميزة للاصطلاحات التي نصها المشرع في الأسباب الموجبة والتي عبر فيها عن اهداف القانون وأسبابهالموجبةفما المقصود بالمشاريع الاستراتيجية ؟ وما معنى البنى التحتية؟ ولماذا إعادةالاعمار وليس اعمار؟ هل يعني ذلك ان المشرع يمنع اقامة بنى تحتية جديدة؟

فاذا كانت الغاية من إيرادالاهداف والاسباب الموجبة هي العون في تفسير احكام القانون فان هذه التعابير زادت غموض أحكامهالمقتضبة والقصيرة والمرنة التي تحتاج الى من يحددها لا ما يضيف إليها المزيد من الغموض .

ومن هنا كان الأجدر بالمشرع ان يخصص مادة من المواد الاولى في مشروع القانون يضمنها الاهداف الصريحة والواضحة للقانون والاقتصار في الأسباب الموجبة على النهوض بالواقع الاقتصادي والتنموي في العراق.

الفرع الثاني

نطاق سريان قانون أعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية من حيث الزمان

اذا كانت القواعد العامة توجب ان تسري القوانين بأثر فوري وتمنع نفاذ القانون بأثر رجعي إعتماداًعلى مبدأ الأثر الفوري لسريان القانون ومبدأ عدم رجعية القانون الذي يوجب عدم سريان القانون على الوقائع والتصرفات وآثارهماالتي تمت قبل نفاذ القانون استناداً الى حجج من المنطق والعدل والمصلحة[1]، فان مشروع قانون اعمار البنى التحتية قد اعتمد مبدأ الأثر الفوري للقانون بنصيه صراحة على (ينفذ هذا القانون من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية)[2]، وعليه فما ان يصدر القانون وينشر في

[1]- د. طه زكي الصافي : منهجية العلوم القانونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ، بلا سنة نشر، ص12.

[2]- م (10) من مشروع القانون.

الجريدة الرسمية يبدأ سريانه وتبدأ السلطة التنفيذية بتنفيذ أحكامه وانجاز المشاريع والبنى التحتية التي نص على إقامتها.

ويبدو لنا ان مسألة سريان القانون من حيث الزمان لا تتوقف عند البدء بنفاذ القانون بقدر ما تتجاوزها الى أمر قد يبدوأكثر تعقيداً الا وهو تاريخ انتهاء نفاذ القانون ، فاذا كان الأصل ان القانون يتطور بتطور المجتمع وانه مهما كان القانون مرناً فان الروابط التي ينظمها في تطور دائم مع ثبات الفاظ النصوص مما جعل الأخيرة جامدة عن ملاحقة ما يستجد من حوادث مما يتطلب التعديل المستمر للقانون او إلغاءهوإحلالآخر محله [1]، وإذا كان الأصل ان توضع القوانين دونان تحدد مدة لانتهاء نفاذها ، فكل قانون لا يحدد له المشرع مدة محددة او ظرفاً معيناً او حالة معينة لانتهاء نفاذهيعد قانوناً غير محدد المدة او قانوناً غير مؤقتاً ، ولا يكون القانون محدد المدة ولا مؤقتاً الا اذا صرح المشرع بتحديد نفاذه او ربط نفاذهبحالة معينة كحالة الحرب او أية كارثة او ظرف آخر يمكن ان تمر بها البلاد بأكملها او جزء منها.[2]

وتعد القوانين المؤقتة او محددة المدة وسيلة للتخلص من جمود النصوص القانونية وحلاً لعدم قدرة القانون على الديمومة الكاملة ، كما يستخدم هذا النوع من القوانين لمواجهة ظروف استثنائية وإيجاد حلول غير عادية.

ولو عدنا الى مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية لما وجدنا فيه تصريحاً لتحديد مدة معينة ينفذ خلالها وينتهي بانتهائها كما لم يحدد هذه المدة ضمناً بتحديده لظرف او حالة يمر بها العراق ، مما يوحي للوهلة الاولى ان هذا القانون من القوانين غير المؤقتة ، على ان تحديد المشرع لمبالغ العقود المشمولة بأحكام القانون على بمبلغ اجمالي معين[3] يؤكد تأقيت هذا القانون وتحديد مدة نفاذه بشكل غير مباشر اذ ينتهي نفاذ القانون بانتهاء التعاقدات وفقاً لأحكامه ولو بقيت آثارها محكومة به لفترة طويلة ، فلا يمكن أبرام عقود جديدة وفقاً لهذا القانون اذا كانت المبالغ المخصصة قد نفدت ، وهو ما يفسر لنا معارضة بعض الكتل السياسية الكبيرة في البرلمان العراقي لإصدار القانون فعلى الرغم من ان

---

[1]- د. احمد خلف حسين الدخيل : تجزئة القاعدة القانونية في التشريع الضريبي ، ط1، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ،2012، ص72-73.

[2]- د. علي حسين الخلف ود.سلطان الشاوي : المبادئ العامة في قانون العقوبات ، مطابع الرسالة ، الكويت ، 1982، ص74.

[3]- الجدير بالذكر ان مشروع القانون تتضمن احتمالين من ان لا يزيد المبلغ عن (37) مليار او(41) مليار.

الحكومة تؤكد ان القانون لن يخدم الحكومة الحالية فقط وانه مستمر حتى مع الحكومات اللاحقة ، فان الكتل المعارضة تعرف جيداً ان الحكومة الحالية يمكن ان تستنفد المبلغ المحدد في القانون بأكمله قبل حلول موعد الانتخابات النيابية الجديدة بقيامها بإجراء تعاقدات كافية لاستغلال تلك المبالغ.

الفرع الثالث

سريان قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية من حيث المكان

ان سريان القانون من حيث المكان يعني تعيين الإقليم الذي يتم فيه تطبيقه، ولا تثير هذه المسالة آيةإشكالات اذا ما كانت العلاقات التي ينظمها القانون هي وطنية بحتة ولكن المشكلة تثار في حالة وجود عنصر اجنبي في تلك العلاقات.[1]

ويتنازع هذا الموضوع مبدأين الاول هو مبدأ إقليمية القانون الذي يقوم على أساس سلطة الدولة على إقليمها ومواطنيها ومن ثم سريان القانون على جمع القاطنين فيها مواطنين كانوا أمأجانب، وعلى العكس فان القانون لا يسري على إقليمآية دولة أخرى حتى لو كان هناك مواطنون يحملون جنسيتها على إقليم دولة أخرى ،والثاني مبدأ شخصية القانون الذي يستند الى سلطة الدولة تجاه مواطنيها سواء القاطنين على إقليمها او أقاليم الدول الاخرى ومن ثم يسري القانون على مواطني الدولة بصرف النظر عن الإقليم الذي يقطنونه وعلى العكس فلا يسري القانون على مواطني الدول الاخرى القاطنين في إقليمها.[2]

ولما كان الأصل على الجانب العملي هو الأخذ بمبدأ إقليمية القانون والاستثناء هو تبني مبدأ شخصية القانون او على الأقل المزاوجة بينهما خاصة في مجال القانون العام ومنه القانون الإداري الذي ينظم عقود القانون الإداري التي تكون الشركات الوطنية او الأجنبية طرفاً فيها الى جانب الدولة او احد أشخاص القانون العام الاخرى[3]، فقد ذهب المشرع العراقي في مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية الى اعتماد مبدأ الإقليمية بنصه على ان (تسري احكام هذا القانون على العقود التي تبرمها

---

[1]- عبد الباقي البكري وزهير البشير ، مصدر سابق ، ص108.

[2]- د. غالب علي الداودي : المدخل الى علم القانون ، ط7 ، دار وائل للنشر، عمان ، 2004، ص203 وما بعدها.

- د. ابراهيم ابو الليل ود. محمد الالفي : المدخل الى نظرية القانون ونظرية الحق ، بلا مكان نشر ، 1986، ص106وما بعدها.

[3]- د. عبد القادر الفار : المدخل لدراسة العلوم القانونية ، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2006، ص109.

الوزارات.....مع الشركات العراقية والأجنبية...).[1] ولا شك لدينا في التوفيق الذي أصابه المشرع في هذا المسلك وتبنيه مبدأ الإقليمية فقانون اعمار البنى التحتية هو من فروع القانون العام ، ومن هنا فان هذا القانون يسري على الشركات العراقية والشركات الأجنبية التي ستعمل في الطرق بعد إجراء التعاقد معها وفقاً لأحكامه، وعليه فاذا ماحصل اي نزاع بين الوزارة او الجهة غير المرتبطة بوزارة في العراق مع الشركة الأجنبية فان المرجع هو قانون اعمار البنى التحتية لا غيره ، دون ان يجيز للطرف الأجنبي نقل الاختصاص التشريعي او القضائي الى خارج نطاق هذا القانون ، وهو موقف قد يؤدي الى سياسة طاردة للمستثمر الأجنبي في الوقت الذي يحتاج البلد فيه الى خبرة هذا المستثمر ورأسماله وآلياته وقدراته ، كما انه يعاكس موقف قانون الاستثمار رقم (13) لسنة 2006 الذي منح المستثمر الأجنبي هذه الفرصة.[2]

نعم يبقى ان نتعرف كيف سيتم توزيع المشاريع على إقليم الدولة العراقية ؟ اذ يبدو ان المشرع العراقي قد اقر مبدأ العدالة في توزيع المشاريع بين أقاليم ومحافظات العراق حين اوجب على اللجان المختصة بإقرار المشاريع مراعاة عدالة توزيع المشاريع على المحافظات غير المنتظمة في إقليموإقليم كردستان بنسبة 17% من المشاريع غير الاتحادية مع مراعاة المشاريع الاتحادية التي تتجاوز منافعها الإقليم او اي من المحافظات غير المنتظمة في إقليم.[3]

ولا يخفى مدى المرونة والمطاطية التي تنماز بها عبارة العدالة التي أوردها المشرع في نصوصه أعلاه، وهو ما يمكن الحكومة في التعليمات التي ستصدرها لتسهيل تنفيذ احكام هذا القانون من تحديد العدالة ورسمها وفقاً لما يتراءى لهامن معايير تتفق والفلسفة التي تؤمن بها والتي قد تتناقص مع رؤية بقية الشركاء السياسيين في البلاد فضلاً عند عدم الاتفاق بين الكتل السياسية حول حصة إقليمكردستان والبالغة(17%) وهل تُخرج من المبلغ الكلي الذي سيقره المشرع ؟ أم ان النسبة ينبغي حسابها بعد إخراج المشاريع الاتحادية؟ وهي مرونة أخرى للحكومة بالتحكم به وإفراغنصوص القانون من محتواها بإصدارها للتعليمات التي يمكن ان تستغرق القانون الذي تصدر بموجبه ولتسهيل تنفيذ أحكامه!!!

1- م (1) من مشروع القانون.

2- م (27) من قانون الاستثمار رقم (13) لسنة 2006 النافذ.

3- م (7) من مشروع القانون قبل وبعد التعديل المقترح.

الفرع الرابع

نطاق سريان قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الحكومية من حيث النوع

يقصد بسريان القانون من حيث النوع هو نوع العقود التي يمكن للحكومة إبرامها لتنفيذ أحكامه فهل هي عقود مقاولة أمإشغال عامة أم توريد أم عقود امتياز ام عقود البوت (B.O.T) اي عقود البناء والتشغيل والإدارةأم اي نوع من انواع العقود الإدارية الاخرى ؟ كما يشمل السريان من حيث النوع ماهية المشاريع التي يمكن للحكومة تنفيذها وفقاً لتلك العقود.

ان المتفحص لنصوص قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية (المشروع) يتبادر اليه للوهلة الاولى ان المشرع لم يبين ولم يحدد نوع العقود التي يمكن للحكومة إبرامها وفقاً لهذا القانون، فلا نص صريح يمكن ان يسعف في هذا الخصوص ، بيد ان إنعام النظر في احكام هذا القانون ينتهي بنا ان العقود التي تبرمها الحكومة هي اقرب ما تكون الى عقد الإشغال العامة الذي لا يخرج عن كونه اتفاق بين احد أشخاص القانون العام وطرف أخر(شركة مقاولات في الغالب) للقيام ببناء او ترميم او صيانة مباني او منشآتعقارية لحساب الشخص العام وتحقيقاً لمنفعة عامة وفي ذات الوقت فان العقد هنا ابعد ما يكون عن عقود البوت وعقود امتياز المرافق العامة او عقود التوريد او عقود النقل او غيرها.[1]

فاسم القانون (اعمار البنى التحتية ولقطاعات الخدمية) وما نصت عليه المادة الاولى من (.....تنفيذ المشاريع الخدمية....) وما تضمنتهالأسباب الموجبة من (تنفيذ المشاريع الاستراتيجيةوإعادة اعمارالمنشآت والبنى التحتية ....) كلها تشير بصورة ضمنية الى اعتماد عقود الإشغال العامة فالأعمار وإعادة الأعمار وتنفيذ المشاريع الاستراتيجية لا يمكن ان يتم الا بأسلوبالإشغال العامة.

اما عن نوع المشاريع التي يمكن ان يتم تنفيذها وفقاً لأحكام هذا القانون فالأمر يبدو كسابقه غير محدد، اذ يتراءى للوهلة الاولى لقارئ نصوص القانون ان المشرع لم يضع اي معيار او ضابط لتعيين نوع المشاريع التي تنفذ وفقاً لهذا القانون.

ولكن قد يقول قائل ان المشرع أحال في المادة الاولى من القانون الى جدول مرفق بالقانون حدد فيه نوع المشاريع التي يمكن تنفيذها ، وبالرجوع الى هذا الجدول نجده سراب قد حدد إجمالي الكلفة

---

[1]- ينظر في تفصيل عقود الإشغال العامة وباقي عقود القانون الإداري، د. محمد علي بدير وآخرون : مبادئ واحكام القانون الاداري ، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد ، 1993 ، ص489-491.

المقترحة للمشاريع ثم عرج الى تخصيص مبالغ لمشاريع كل وزارة من الوزارات المشمولة بأحكام القانون بحيث تم توزيع المبلغ الإجمالي على المشاريع المشمولة ، فعلى سبيل المثال خصص لمشاريع الماء والصرف الصحي مبلغ معين ولمشاريع الصحة مبلغ آخر وهكذا لمشاريع التربية ومن ثم التعليم العالي والبحث العلمي وغيرها من القطاعات.

بيد أننا لا نرى في ذلك اي تحديد لنوع المشاريع بقدر ما هو تقييد للسلطة التقديرية للحكومة في إبرام عقود هذه المشاريع دون غيرها من المشاريع غير المشمولة ، فمثلاً لم يشمل الجدول أية مشاريع تتعلق بالشؤون الخارجية للبلاد وهو ما يمنع الحكومة من ان تبرم عقوداً لانجاز مشاريع لهذا الغرض.

كما قد يدعي البعض ان في اسم القانون ذاته وفي المادة الاولى منه وفي الأسباب الموجبة ما يوحي بأنه المشرع حدد نوع المشاريع التي يمكن أبرام العقود لأقامتها اذ يمكن ان نستنتج منها ان المشاريع التي يمكن تنفيذها هي **المشاريع الآتية:-**

1- اعمار البنى التحتية.

2- اعمار القطاعات الخدمية.

3- اعادة اعمار البنى التحتية.

4- اقامة المشاريع الاستراتيجية.

5- أعادة اعمار المنشآت والمرافق العامة.

ولكننا نعتقد مدفوعين بالعبارات الفضفاضة والمطاطية التي استخدمها المشرع في اسم القانون وفي مادته الاولى وأسبابه الموجبة بانه لم يحدد نوع هذه المشاريع بشكل دقيق فما هو يا ترى المقصود بالبنى التحتية؟ وما هي المشاريع الاستراتيجية ؟ وأين التحديد اذا كان المشرع قد ذكر الأعماروإعادة الاعمار معاً ؟ وسينحاز الرأي الغالب حتماً للتوسع في مضمونها بحيث يمكن للحكومة ان تدخل ضمنها كل ما يمكن ان يخدم او ينهض بالواقع الاقتصادي والتنموي للبلاد ، فكل مشروع يمكن ان يخدم البلاد ويوفر فرص اقامة مشاريع أخرىأو يسهم في التشجيع على إقامتها مشروع من مشاريع البنى التحتية كإقامة الجسور والسدود وشق الطرق والقنوات ومشاريع الماء وإيصال الكهرباء ومجاري المياه وسكك الحديد وإقامة العمارات والشقق السكنية وغيرها.

والحال ذاته مع ما يسمى بالمشاريع الاستراتيجية فالعبارة هنا مشتقة من كلمة (Strategy) الانكليزية وتقابلها بالعربية المشاريع المهمة وهو ما يضفي عليها المزيد من الغموض فهل المقصود بالمهمة العملاقة ام الاتحادية التي يمكن ان تخدم أكثر من إقليم او محافظة غير منتظمة في إقليم ؟إقامة المطارات والموانئ البحرية والمناطق التجارية الحرة او مصافي النفط او المشاريع الكبيرة لاستخراجه.

ومع ذلك فاذا كنا نرى ان المشرع لم يحدد بدقة نوع المشاريع التي يمكن تنفيذها وفقاً لأحكام هذا القانون فيإطار المرونة التي تشكل السمة البارزة لنصوص هذا القانون والسلطة التقديرية الواسعة الممنوحة للحكومة في تفسير هذه المفاهيم وتنفيذها بما يتفق ورؤى القابضين على السلطة فيها ، ولكنه وضع بعض العناصر والمعايير التي تشكل محدداً لتلك السلطة التقديرية بحيث انه يبقى على الحكومة ان تبوب اي مشروع بأنه مشروع اعمار او أعادة اعمار للبنى التحتية او القطاعات الخدمية والاستراتيجية حتى يمكن ان تخضعهلأحكام هذا القانون وتستفيد من التخصيصات المالية الواردة فيه ، فضلاً عن ضرورة عدم تجاوز المشروع للمبالغ المخصصة لكل قطاع حسب الجدول المرفق بالقانون بعد التأكد من كونه ضمن القطاعات التي الواردة في ذلك الجدول وان لا تخرج عن الإطار المحكوم به.

وكنا نتمنى على المشرع ان يحدد المقصود بالبنى التحتية والقطاعات الخدمية والمشاريع الاستراتيجية ضمن المادة الاولى منه التي يفترض بهان يخصصها للتعاريف ببعض المصطلحات التي ترد في القانون مما تقلص من السلطة التقديرية الواسعة للحكومة في هذا الخصوص ويركز فائدة هذا القانون على المشاريع التي يمكن ان تلبي طموحات الشعب العراقي وتؤدي فعلاً الى النهوض بالواقع الاقتصادي والتنموي المرير في العراق.

وبالتالي سيدفع الكتل البرلمانية المعارضة لإصدار القانون ربما الى الموافقة على اصداره ، اما اذا ما بقى بهذه الصيغة التي تتنافى مع ابسط قواعد اليقين في القاعدة القانونية والشفافية في التعامل مع الاخر فلن يرى النور مطلقاً، اذ انه بهذه الصياغة سيكون أشبه بتوكيل عام للسلطة التنفيذية بصرف مبلغ (37) الكلفة الإجمالية المقترحة للمشاريع والتي تتراوح بين 37 _ 41 مليار دولار لصرفها بطريقة الدفع بالآجللإقامة مشاريع حسب ما ترتئيهالحكومة فهي مطلقة اليد في هذا الخصوص ولا يحدها في ذلك سوى الضمير والثقة في التعامل مع الكتل الاخرى وهو ما تفتقد إليه العملية السياسية والمشاركين

في نظام الحكم في العراق فالثقة تكاد تكون منعدمة بين الكتل الكبيرة المكونة للسلطات الثلاث في العراق.

المطلب الثاني

الطبيعة القانونية للديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لهذا القانون

ان إنعام النظر في الديون المترتبة على الحكومة العراقية تجاه المتعاقدين معها وفقاً لأحكام مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية يجد ان طبيعتها القانونية تتنازعها ثلاثة احتمالات الاول ان تكون مجرد التزامات قانونية والثاني كونها تشكل قروضاً عامة والثالث ان تكون ضريبة مستترة ، وهو ما سنحاول الفصل به من خلال ثلاثة فروع يخصص كل واحد منها لأحد الاحتمالات أعلاه**وكما يأتي:-**

الفرع الاول

التزامات قانونية

يعرف الالتزام بأنه(حالة قانونية يرتبط بموجبها شخص معين بنقل حق عيني او القيام بعمل او الامتناع عن القيام بعمل)[1]، وعلى ذات المنوال نسج الفقه القانوني العربي بل وحتى التشريعات القانونية العربية في قوانينها المدنية اذ عرفه المشرع العراقي بانه (رابطة قانونية ما بين شخصين دائن ومدين يطالب بمقتضاها الدائن المدين بان ينقل حقاً عيناً اوان يقوم بعمل اوان يمتنع عن عمل) ،فقد جعل المشرع من تعبير الالتزام مرادفاً لتعبير الحق الشخصي عدا ان الاول يكون عند النظر إليه من جانب المدين والثاني عند النظر إليه من جانب الدائن.[2]

على ان البعض من الفقه[3] قد خرج عن الإجماع في تعريف الالتزام الوارد أعلاه معللاً رأيه بعدم اعتماد التعريفات الفقهية والقانونية والفلسفة القانونية والمنطق القانوني وأصول الفقه وفلسفته ليعرف الالتزام بأنه(تحمل أداء واجب طوعاً او كرهاً يترتب عليه انشغال الذمة بحق الغير حتى ينقضي بأحد اسباب الانقضاء).

---

[1]- د. عبد الرزاق احمد السنهوري : الوجيز في شرح القانون المدني، ج1، نظرية الالتزام بوجه عام، دار النهضة،1966،ص12.

[2]- م (69) من القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 المعدل.

[3]- د. مصطفى ابراهيم الزلمي : الالتزامات في ضوء المنطق والفلسفة، مطبعة شهاب، اربيل، 2011، ص30-31.

ولا نروم هنا الخوض في الجدال الفقهي حول الالتزام وما جره من عدم اتفاق حول عناصره بقدر ما يهمنا القول بان مصادر الالتزام هي نوعان إرادية تتمثل في العقد والإرادة المنفردة ، ولاإرادية تتجسد في العمل غير المشروع والكسب دون سبب والقانون ، وان اي التزام قانوني ينبغي ان يرتكز على احد المصادر الخمسةأعلاه وان القانون هو المصدر غير المباشر لجميع الالتزامات فضلاً عن كونه مصدراً مباشراً لبعض الالتزامات.[1]

وان من خصائص الالتزام القانوني انه يشكل رابطة قانونية من ناحية ورابطة شخصية من ناحية أخرى وعبء مالي من ناحية ثالثة.[2]

وان عناصر الالتزام القانوني هما عنصرا المديونية المتمثل بالواجب القانوني على المدين وعنصر المسؤولية الذي يبدو في قدره الدائن على أجبار المدين على أداء الواجب.[3]

ويبقى التساؤل هل تعد الديون المترتبة على الدولة (الحكومة العراقية) بموجب العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية مجرد التزامات قانونية عادية دون ان تخصص بنوع محدد من هذه الالتزامات؟

ولا يمكن الإجابة عن ذلك الا بمقارنة الالتزامات المترتبة على مشروع القانون أعلاهبالأحكام العامة للالتزامات وهو ما سنحاول عمله في **النقاط الآتية:-**

أولا:- من حيث مصدر الالتزام:فالمصدر المباشر تجاه الشركات هو العقد وهو احد مصادر الالتزامات القانونية العادية وهو ما تجلى في غير موضع من نصوص مشروع القانون ومنها (تسري احكام هذا القانون على العقود التي تبرمها....)[4] و (ولا تزيد مبالغ العقود المشمولة بأحكام هذا القانون....)[5]،

---

[1]- عبد الباقي البكري وزهير البشير، مصدر سابق، ص239-249.

[2]- د. عبد المجيد الحكيم ومحمد طه البشير وغني حسون طه : الوجيز في نظرية الالتزام في القانون المدني العراقي ، ج1، مصادر الالتزام ، المكتبة القانونية ، بغداد ، 2006، ص7وما بعدها.

[3]- د. عدنان ابراهيم السرحان ود. نوري حمد خاطر: شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، (الالتزامات) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص19.

[4]- م (1) من مشروع القانون.

[5]- م (3) من مشروع القانون.

فضلاً عن الإشارات غير المباشرة في نصوص المشرع على كون مصدر الالتزام هو العقد مثل (يتمتع المقاول العراقي والأجنبي المنفذ للمشروع...)[1] فالمقاولة نوع من انواع العقود.

ثانياً:- عناصر الالتزام القانوني: يتجسد عنصر المديونية في العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون في ضرورة أداء الحكومة لواجبها بدفع مبلغ من النقود ولو كان الدفع بالآجل الى الشركة التي تعاقدت معها لتنفيذ المشروع في مقابل أداء الشركة لواجبها بتنفيذ المشروع ، وكذلك عنصر المسؤولية في قدرة الشركات المتعاقدة على إجبار الحكومة على دفع المبالغ المتفق عليها وفي المقابل قدرة الحكومة على إجبار الشركات على تنفيذ المشاريع وفقاً لأحكام العقد اذ تستطيع الشركات المتعاقدة اللجوء الى القضاء لإجبار الحكومة العراقية على دفع المبالغ المحددة في العقد.

ثالثاً:- مرتبة الالتزام: من المعروف ان الديون اما ان تكون عادية او ممتازة اذا ما اخذنا بنظر الاعتبار مرتبة الدين ، وإذا استبعدنا التزام الشركات تجاه الحكومة العراقية وأخذنا فقط التزام الحكومة العراقية تجاه الشركات والديون المترتبة عليها فهل هذه الديون عادية أم ممتازة ؟

لما كانالأصل في الديون ان تكون عادية وان الامتياز لا يتقرر الا بقانون ، ولما كانت الديون الممتازة لا تقرر تجاه الدولة وأي من أشخاص القانون العام فان الديون المترتبة على الحكومة العراقية تجاه الشركات وفقاً لمشروع قانون البنى التحتية الذي يخلو من نص في هذا الخصوص هي ديون عادية وغير ممتازة ، ولكن ذلك لا ينفي عنها طبيعة الالتزام القانوني فهذا الالتزام يمكن ان يكون ممتازاً كما يمكن ان يكون عادياً أيضاً.

ومن هنا يبدو لنا التطابق التام بين وصف الالتزامات القانونية والديون المترتبة على الحكومة العراقية بموجب احكام مشروع القانون ولكن هل هذا يعني ان هذه الالتزامات لا يمكن وصفها بأوصافأخرى كالديون العامة او القروض العامة او الضرائب المستترة؟

ان الإجابةعلى ذلك تبدأ بالتأكيد على ان هذا التطابق بين احكام الالتزامات القانونية والالتزامات المترتبة على الحكومة بموجب احكام هذا المشروع ناتجة عن ان هذه الالتزامات الأخيرة هي بالتأكيد نوع من انواع الالتزامات ومن ثم لا يمكن ان تخرج عن الأحكام العامة للالتزامات القانونية بشكل عام ، ولكن احتمال أخذها ببعض الصفات الاخرى يمكن ان يجعلها نوعاً محدداً من الالتزامات

[1]- م (4) من مشروع القانون.

او الديون العامة دون ان تخرج عن كونها التزامات قانونية ولكن ربما لا تبقى التزامات قانونية عادية وإنما نوعاً مميزاً في هذه الالتزامات وهو أمر سيكشفه البحث في الفرعين التاليين.

الفـرع الثـاني

قروض عامة

لقد وردت تعاريف عديدة للقروض العامة اختلفت في الألفاظ واتحدت في المضمون وركزت على خصائص القرضأكثر من تركيزها على عناصره منها تعريفه بأنه (مبلغ من المال تستأديه الدولة من الجمهور مع التعهد برد المبلغ المقترض وبدفع فائدة عنه طوال مدة القرض وذلك طبقاً لأذن يصدر من البرلمان أو من يخوله ذلك يتضمن مقدار القرض وفائدته ومدته وكيفية تسديده).[1]

ولكن بدأت في الآونةالأخيرة تظهر تعريفات أهمها تعريفه بأنه(عقد يبرم بين الدولة والجمهور من إفراد وهيئات محلية داخل الدولة او الهيئات الدولية والبنوك، بموجبه تحصل الدولة على مبلغ من النقود مع التعهد بمبلغ القرض (الأصل + الفوائد) للدائنين في التاريخ المحدد للتسديد وفقاً لشروط العقد).[2]

ويبدولنا ان التعريف الافضل والذي تركز على العناصر دون الخصائص هو تعريفه بأنه عقب من عقود القانون العام الشكلية بموجبه يدفع مبلغ من النقود لمدة محددة ، ومن هذا التعريف يمكن ان نستخلص عناصر القرض العام **هي:-**

أولا:- التراضي : ويتمثل في توافق إرادتي الدولة او احد أشخاص القانون العام مع طرف آخرقد يكون الجمهور او مؤسسات مالية معينة او دول أخرىأو منظمات مالية دولية محددة على ان يقوم الطرف الثاني بدفع مبلغ محدد من النقود للدولة لمدة محددة يعاد بانتهائها [3]، وفي الغالب تترتب عليه فوائد محددة وان يرتبط القرض بأحد المرافق العامة وأن يمتلك المقترض امتيازات السلطة العامة[4]، ويرتبط بالتراضي ان تتوافر الأهلية وان لا يكون هناك عيوب للإرادة، ولا معنى للحديث عن القروض الإجبارية

1- د.عبد العال الصكبان: موجز في المالية العامة ، ط1، شركة الاهلية ، بغداد ، 1963 ، ص234.

2- د.قبس حسن البدراني : المالية العامة والتشريع المالي، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل ، بلا سنة نشر، ص100.

3- ينظر في اطراف القرض العام، د.رائد ناجي الجميلي : المالية العامة والتشريع المالي في العراق ، ط1، العاتك لصناعة الكتاب، 2012،ص51.

4- ينظر : د. محمد علي بدير واخرون، مصدر سابق، ص480.

اليوم والتي أصبحت في ذمة التاريخ نتيجة لانتشار الأفكار الديمقراطية والتزام الدول بحقوق الإنسان المالية.

ثانياً:– المحل : محل عقد القرض العام هو مبلغ القرض والذي ينبغي ان تتوافر فيه شروط المحل من الوجود والتعيين والمشروعية ، وهو ما يتوافر في العادة في عقد القرض العام يكن مبلغه ناتج عن جريمة فتشكل جريمة لغسيل الاموال.[1]

ثالثاً:– السبب : بما ان عقد القرض العام من العقود الملزمة للجانبين فان التزام كل طرف هو سبب التزام الطرف الاخر فيه وبالتالي فسبب التزام المقترض بدفع مبلغ القرض هو التزام الدولة بإعادة المبلغ بعد انتهاء مدة القرض هذا اذا ما أخذنا بالنظرية التقليدية للسبب، اما وفقاً للنظرية الحديثة فان السبب في القرض العام هو الباعث الدافع لدى كل من المقرض والمقترض وفي كلتا الحالتين ينبغي ان يكون هناك سبب وان يكون هذا السبب مشروعاً.[2]

رابعاً:– الشكلية : يجمع الفقه المالي على ان القرض العام يصدر بقانون وفي ذات الوقت يؤكد اغلبهم على انه عقد من عقود القانون العام[3]، بيد ان الجميع لا يتناول كيف يمكن التوفيق بين كون القرض العام عقداً وانه يصدر بقانون[4]، فكيف يمكن ان يكون العقد والقانون مصدران مباشرانللالتزامات الناشئة عن القرض العام ؟ فالمعروف ان كل من العقد والقانون يمكن ان يشكل لوحدة مصدراً مباشراً للالتزام وكذلك يشكل القانون مصدراً غير مباشراً لجميع الالتزامات حيث يتولى تنظيمها جميعاً.

ومن هنا لا يمكن حل إشكالية الجمع بين العقد والقانون في القرض العام سوى بالقول ان المصدر المباشر للالتزامات المترتبة عن القرض العام هو العقد وان القانون هو مصدر غير مباشر لهذه الالتزامات ، ولكن السبب في ضرورة اصدار القرض العام بشكل قانون هو بمثابة أذن من السلطة التشريعية للسلطة التنفيذية بإبرام عقد القرض وهو لا يعدو ان يكون ركناً شكلياً لعقد القرض العام بدونه يكون العقد باطلاً لا اثر له.

---

[1]– ينظر في الأحكام العامة لركن المحل ، عبد الباقي البكري وزهير البشير، مصدر سابق ،ص249.

[2]– ينظر المصدر أعلاه ذاته ، ص250.

[3]– ينظر على سبيل المثال د. طاهر الجنابي : علم المالية والتشريع المالي، طبعة منقحة ، العاتك لصناعة الكتاب ، القاهرة ، 2008 ، ص 68-78.

– د.عادل فليح العلي : المالية العامة والتشريع المالي، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 2000، ص54.

[4]– ينظر في تفصيل القانون كمصدر للالتزام، د.عبدالمجيد الحكيم واخرون، مصدر سابق،ص50 .

وبعد هذه النبذة المختصرة عن أركان القرض العام فهل تتوافر هذه الأركان في الديون المترتبة على احكام مشروع قانون البنى التحتية؟ وهل تتطابق على فرض توافرها مع أركان القرض العام ؟

ان مراجعة نصوص مشروع القانون محل الدراسة التي تنشأ عنها تلك الديون ينتهي الى انها عقود مقاولة وليس عقود قرض عام، كالنص على انه(يتمتع المقاول العراقي والأجنبي المنفذ للمشروع....)[1]، وكذلك (يتمتع العاملين لدى المقاولين المشمولين بأحكام هذا القانون....)[2] ، وكذلك (تسري الامتيازات ...على المقاولات...)[3]، وعلى الرغم من ان عقد المقاولة الذي يطلق عليه فقه القانون الإداريبعقدالإشغال العامة له ذات أركان عقد القرض العام من تراضي ومحل وسبب ولان عقد الإشغال العامة من عقود القانون العام فيجب ان تتوافر فيه شكلية معينة لإبرامه[4]، فاذا كان ركنا التراضي والسبب يتطابقان نسبياً مع قريناهما في القرض العام غير ان محل عقد الإشغال العامة يكون البناء او الترميم او الصيانة او المنشآت بالنسبة للمقاول وهو مبلغ من النقود بالنسبة للدولة، ناهيك عن ان الشكلية المطلوبة كركن في عقد القرض العام والمتمثلة بإذن السلطة التشريعية التي تصدر على شكل قانون هي اعقد واقوى منها في عقد الإشغال العامة التي لا تتطلب سوىإتباع بعض الإجراءاتالإدارية الضرورية لإبرام العقد.[5]

وإذا ما انتقلنا الى خصائص القرض العام نجدها تتركز في كونه عقد من عقود القانون العام وان احد اشخاص القانون العام هو الطرف المقترض فيه وانه مبلغ من المال (نقدي او عيني) وانه يدفع بصورة اختيارية في الأصل وانه يصدر بقانون وانه يدفع بصورة غير نهائية وانه يدفع مقابل أعادة المبلغ والفوائد المترتبة عليه[6].

وإذا كنا نتفق على بعض الخصائص القرض العام الواردة أعلاه ، بيد أننا نرى ان القرض العام ينبغي ان يكون بمبلغ نقدي ولا يمكن ان يكون عينياً وهو ما يتفق والتطور التاريخي الذي مر به القرض العام منذ نشوء الدولة الحديثة هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى فان القرض العام لا يمكن ان يكون الا

---

[1] – م(4) من مشروع القانون.

[2]– م (5) من مشروع القانون .

[3]– م(6) من مشروع القانون.

[4]– ينظر: د. محمد علي بدير وآخرون، مصدر سابق، ص49.

[5]– ينظر في تفصيل هذه الإجراءات د. محمد علي بدير وآخرون ، مصدر سابق ، ص 495 وما بعدها.

[6]– د. السيد عطية عبد الواحد: مبادئ واقتصاديات المالية العامة، دار النهضة العربية، القاهرة،2000، ص943.

اختيارياً اما ما يذكر من أمثلة تاريخية فهي لا تعدو ان تكون مراحل في تطور القرض العام عفي عليها الزمن ولم تعد تتوافق مع النظم الديمقراطية الحديثة وحقوق الإنسان وخاصة المالية منها.

ورغم ان الكثير من خصائص القرض العام يتوافر في الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية ولكنها لا تتطابق معها في المضمون ، فاذا كان من الصحيح ان كلاهما يشكل عقداً من عقود القانون العام فقد سبق ان بينا الاختلاف بينهما من هذا الجانب ، كما ان القول بان مبلغ من النقود اذا كان يتوافق مع التزام الدولة فانه لا يتطابق مع التزام المقرضين فالتزام المقاول هو ليس دفع مبلغ من المال ولا حتى تسليم شيء عيني مثلي على ان يتولىإعادته او أعادة مثله وإنما الدولة تقوم بدفع مبلغ مقابل ذلك الشيء الذي يكون من الأشياء القيمية في الغالب ، اما القول بان كلاهما يصدر بقانون فهو أمر فيه مغالطة كبيرة فالقانون المطلوب في عقد القرض العام هو قانون من الناحية الشكلية فقط وهو عبارة عن ركن شكلي في العقد يتمثل فيأذن من السلطة التشريعية ، بينما القانون الذي تتم بموجبه عقود البنى التحتية والقطاعات الخدمية هو قانون شكلاً ومضموناً تتوافر فيه جمع مواصفات القاعدة القانونية.

الفـرع الثـالث

ضرائب مستترة

لا تختلف الضرائب المستترة عن الضرائب الظاهرة او الظاهرية سوى بالاسم[1]، وعليه فلها ذات أركان الضريبة من مادي وشرعي[2]، وتمتاز بذات خصائص الضريبة من نقدية وجبرية ونهائية وعدم وجود المقابل وهدف تحقيق النفع العام[3]، ولكنها تسمى بأسماءأخرى اذ تستتر خلف مسميات لظواهر قانونية أخرى كالرسم العام او القرض العام لأسباب ومبررات مختلفة اقتصادية او اجتماعية وسياسية وقانونية ،

---

[1]- احمد خلف حسين الدخيل : موقف القانون العراقي من الضريبة المستترة، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية الصادرة عن كلية التربية ، مجلد13 ، ع9،2006،ص3.

[2]- بينظر في تفصيل أركان الضريبة د.احمد خلف حسين الدخيل : المطابقة في التشريع الضريبي العراقي، بحث منشور في مجلة جامعة دهوك للعلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد14، ع2، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الاول لكلية القانون والسياسة الذي عقد تحت عنوان التشريع في العراق واقليم كردستان بعد 2003 بين الواقع والطموح ، كانون الاول ، 2011 ، ص19.16.

[3]- ينظر في تفصيل الخصائص العامة للضرائب – د.عبد الله الصعيدي : علم المالية العامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007 ، ص136-139.

– د. عدنان ضناوي : علم المالية العامة دراسة في القانون المقارن ، دار المعارف العمومية ، طرابلس ، لبنان ، 1992 ، ص54-58.

بيد ان كل هذه المبررات لا ترقى الى مستوى السند القانوني لفرض الضرائب المستترة مما يجعل فرض هذا النوع من الضرائب يشكل مخالفة قانونية تتدرج في قوة المخالفة لتكون بمستوى مخالفة القانون العادي اذا ما تقنعت بقناع الرسم العام اوالقرض العام وتتجاوزه لتصل الى حد اغتصاب السلطة اذا ما تخفت وراء الثمن العام، لذا تحاول المؤسسات الدستورية والمتضررين منها مكافحتها باستخدام وسائل متعددة منها الرقابة السياسية للسلطة التشريعية على السلطة التنفيذية والرقابة القضائية بنوعي القضاء الإداري والعادي على حد سواء ، فضلاً عن القضاء الدستوري خاصة عندما تشكل عملية الفرض مخالفة للمبادئ الدستورية المتضمنة في الوثيقة الدستورية التي تحكم البلاد.[1]

فاذا كانت الضريبة المستترة بهذا المعنى فهل يمكن ان تشكل الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية ضرائب مستترة؟

لما كانت الالتزامات المالية المترتبة على الدولة (الديون) تجاه الشركات المتعاقدة معها وفقاً لأحكام مشروع القانون تدفع بالآجل، ولما كانت هذه الديون تتشابه الى حد كبير مع القروض العامة فان هذا التشابه بينها وبين القروض العامة هو ما يجعل من المحتمل ان تكون هذه الديون ضرائب مستترة.

ولكن بما أننانفينا في الفرع السابق وصف هذه الديون بالقروض العامة لذا وجب بالنتيجة نفي وصف هذه الديون بالضرائب المستترة ، اذا ما علمنا ان هذه الديون لا يمكن ان تكون رسماً عاماً او ثمناً عاماً وهي الصور التي تستتر بها الضرائب المستترة.

على ان البعض الفقه [2] يذهب الى ان الديون العامة بشكل عام والقروض العامة بشكل خاص وبسبب تحمل عبئها النهائي من قبل دافعي الضرائب في الدولة لذا فهي لا تعدو ان تكون ضرائب مؤجلة يستفيد في حصيلتها الجبل الحالي ويتحمل عبئها الأجيال القادمة ، اذ تقوم الدولة في الغالب بفرض الضرائب ودفع حصيلتها لسداد إقساط ذلك الدين والفوائد المترتبة عليه عند حلول أجل الوفاء به.

---

[1]- احمد الدخيل : موقف القانون العراقي من الضريبة المستترة ، مصدر سابق ، ص3-20.

[2]- د. عبد العال الصكبان ، مصدر سابق ، ص 429-430.

وإذا ما سحبنا هذا الرأي على الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع قانون البنى التحتية لقلنا ان هذه الديون عبارة عن ضرائب مؤجلة (حتى لو كانت ضرائب ظاهرة وليست مستترة) على أساس ان الدولة تقوم عند حلول اجل الوفاء بها بفرض الضرائب للتخلص من عبئها، خاصة وان المشاريع المشمولة بأحكام هذا المشروع هي ليست من المشاريع الإنتاجية التي يمكن ان تدري على الدولة إرباح تكفي للوفاء بالديون التي تحملتها الدولة من اجل إنشائها، ولكن القول بذلك يتنافى مع السمة البارزة للاقتصاد الريعي في العراق الذي يعتمد على عائدات النفط والتي تصل الى ما يقارب 95% من إيراداتالموازنة العامة فيه، وان الدولة لا تحتاج الى اللجوء الى فرض الضرائب للوفاء بالديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون وإنما تستعين بإيرادات ما تصدره من نفط الى البلدان الاخرى للوفاء بجميع التزاماتها ومنها ديونها عن تلك العقود.

وقد يرد على ذلك بانه اذا كان من الصحيح عدم حاجة العراق في وفاء الالتزامات المالية الى اللجوء الى الضرائب وان لديه ما يفيض من الايرادات النفطية فان ذلك لا يخل بكون المبالغ المدفوعة هي أشبه ما تكون بالضرائب المؤجلة على أساس ان المبالغ التي سيتم استخدامها للوفاء بتلك الديون يمكن ان تذهب الى القطاعات في المشاريع الخدمية التي تشبع المزيد من الحاجات العامة للمواطن، وعندما يتم استقطاع هذه المبالغ للوفاء بتلك الديون فهذا يعني الحرمان من الخدمات والتي يمكن ان تقدم للمواطنين لو لم يتم دفع تلك الديون.

على أننا نرى ان في وصف تلك الديون بانها ضرائب مؤجلة مغالاة كبيرة إذ ينتهي بنا هذا الرأي الى ان جميع نفقات الدولة وليس فقط إقساط الديون العامة هي ضرائب مؤجلة وهو ما لا يمكن قبوله مطلقاً ، فضلاً عن ان في اتباعه سلسلة معقدة من الظواهر القانونية ليرجعها في النهاية الى اصل واحد فيه الكثير من التبسيط للامور المالية الاكثر تعقيداً في مجال القانون العام عموماً والقانون المالي خصوصاً.

ولكن اذا كنا قد رفضنا وصف تلك الديون بالالتزامات العادية والقروض العامة والضرائب المستترة ، فماذا يمكن ان تكون؟

ان العودة الى القواعد العامة في القانون المالي والتي تؤكد ان الديون العامة هي ما تلتزم به الدولة او احد أشخاص القانون العام الاخرى من دفع مبلغ معين من المال بصرف النظر عن سبب ذلك

الالتزام وان القرض العام والاصدار النقدي الجديد وباقي الالتزامات المالية العادية لتلك الاشخاص العامة هي انواع لهذه الديون العامة ، امكننا الجزم بان الطبيعة القانونية لهذه الديون هي نوع من انواع الديون العامة الناتجة عن التزامات عادية تترتب على عقود ولا أدل على ذلك الا اوجه الشبه الكبيرة بين خصائص هذه الديون والخصائص العامة للقرض العام ، فاقترابها الشديد من القرض العام ناتج عن كون كل منهما نوعاً من انواع الدين العام، وبالتالي اشتراكهما في الخصائص العامة للديون العامة.

ويترتب على هذه الطبيعة ان احكام هذه الديون تحكمها العقود التي تبرم بين الوزارة او الجهة غير المرتبطة بالوزارة من جهة والشركات المتعاقدة لتنفيذ المشاريع من جهة أخرى في ظل احكام مشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية.

المطلب الثالث

التنظيم الفني لعقود اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية

بعد ان تعرفنا في المطلبين السابقين على اهداف ونطاق سريان مشروع قانون اعمار البنى التحتية والطبيعة القانونية للديون المترتبة على العقود التي تبرم وفقاً لأحكامه ، آن لنا ان نوجه بحثنا صوب آليات اختبار المشاريع والتعاون والتعاقد ومن ثم الامتيازات والالتزامات التي تتم على عقوده وذلك في فرعين وكما يأتي:-

الفرع الاول

آليات اختيار المشاريع والتفاوض والتعاقد

لما كان مشروع قانون البنى التحتية والقطاعات الخدمية هو قانون خاص جاء لمواجهة ظرف خاص يمر به البلد ويتمثل في انهيار الكثير من البنى التحتية فيه وعدم كفاءة القطاعات الخدمية ، وجب ان تكون آليات الاختيار للمشاريع المطلوب تنفيذها وعملية التفاوض والتعاقد ذات خصوصية تمتاز بالسرعة وتقليل الروتين والاجراءات المعقدة التي تكتنف القوانين العادية التي تحكم اختيار المشاريع والتفاوض والتعاقد في العقود الادارية عامة.

والمتابع لأحكام مشروع القانون يلحظ ان المشرع اعتمد آليات خاصة باختيار المشاريع المزمع انشائها وكيفية التفاوض وكذلك التعاقد مع الشركات المتقدمة لإنشاء تلك المشاريع ، وهو ما سنحاول توضيحه في النقطتين الآتيتين:-

أولاً:- اختيار المشاريع :.

يمتد نشاط الادارة ليشمل محورين الاول يكتفي بمراقبة نشاط الافراد وبتنظيمه وتوجيهه بالشكل الذي يحقق الصالح العام من خلال سلطتها في الضبط الاداري ، والثاني يتجاوز ذلك الى القيام باشباع الحاجات العامة وتوفير الخدمات للافراد من خلال ادارتها للمرافق العامة، وفي الحالتين تكون الادارة اعرف من غيرها من السلطات في البلاد بالحاجات الملحة والمستعجلة والتي تؤدي بشكل مباشر الى تنظيم الحياة في المجتمع واشباع الحاجات العامة ، ومن ثم فهي الاكثر قدرة على تقدير مدى الحاجة الى انشاء مشاريع معينة او اعادة تأهيل اخرى.[1]

ولم يخرج مشروع قانون اعمار البنى التحتية عن الاطار اعلاه وشعه لآليات اختيار المشاريع اذا حدد خطوات ذلك بما يأتي:-

1- تقديم المشاريع المقترحة : جعل المشرع تقديم مقترحات المشاريع من مهمة الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة[2]، ومن هنا فان على كل وزارة كوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التربية ووزارة النقل ووزارة الزراعة وغيرها من الوزارات المستفيدة من مشروع القانون حسب الجدول المرفق به ، وكذلك الجهات غير المرتبطة بوزارة كالهيئات المستقلة هيئة النزاهة وديوان الرقابة المالية والمفوضية العليا المستقلة للانتخابات وغيرها ، الايعاز الى جميع تشكيلاتها لبيان احتياجاتها من مشاريع البنى التحتية والقطاعات الخدمية مدعومة بدراسات جدوى مكتملة الجوانب لتتولى اعلى هيئة في الوزارة او الجهة غير المرتبطة بوزارة دراسة المشاريع المقترحة واختيار الافضل والاكثر اولوية منها وبما لا يخرج عن التخصيصات المحددة في الجدول المرفق بمشروع القانون وتقدمها الى اللجان الوزارية القطاعية التي تنشأ لهذا لغرض.

---

[1] - ينظر في تطور دور الدولة وتشعبه د.انور شريف رمسيس تكلا: الاسس الحديثة لعلم مالية الدولة ، دار الفكر العربي، جامعة عين شمس، 1979،ص302.

[2]- ينظر صدر المادة (7) من مشروع القانون.

ومع ذلك فإننا نتمنى على المشرع ان يمنح المحافظات والاقليم صلاحية تقديم مشروعات مقترحة أيضاً .

2- دراسة المشاريع المقترحة وتقديم التوصيات بشأنها : اوجب المشرع تقديم المشاريع المطلوب تنفيذها وفقاً لأحكام مشروع القانون الى اللجان الوزارية القطاعية[1] ، ولكنه لم يبين آلية تشكيل هذه اللجان وما المقصود بها ؟ ومن يتولى تشكيلها ؟ ليبقى الامر ضمن الصلاحية المفتوحة لمجلس الوزراء في اصداره لتعليمات تسهيل تنفيذ احكامه[2] ، ويبدو لنا ان المقصود بالقطاعية جاء ليلائم ما حدده المشرع من قطاعات خدمية في الجدول المرفق به حيث قسم المشاريع على ثمانية قطاعات هي على التوالي:-

أ- الماء والصرف الصحي.

ب- الصحة.

ج- التربية.

د- التعليم العالي والبحث العلمي.

هـ - النقل.

و- الزراعة والري.

ز- مراكز الحدود.

ح- الشباب والرياضة.

فكل قطاع من هذه القطاعات تشكل لها لجنة وزارية تتكون من ممثل عن الوزارة المعنية فضلاً من ممثل عن وزارة المالية وآخر عن وزارة التخطيط وآخرون عن الوزارات ذات العلاقة بذلك القطاع ويمكن اضافة اعضاء من المتخصصين في هذا المجال أو ممثلين عن المحافظات غير منتظمة في اقليم والاقليم ، ويتولى تشكيل هذه اللجان مجلس الوزراء او رئيسه وليس وزير الوزارة المعنية او رئيس الجهة غير المرتبطة

---

[1]- م (7) من مشروع القانون.

[2]- م (9) من مشروع القانون.

بوزارة لان مهمة هذه اللجان تأتي بعد ان يكتمل العمل في الوزارة او الجهة غير المرتبطة بوزارة لينتقل الى هذه اللجان الوزارية القطاعية ، فلو كان امر التشكيل متروك للوزارة وليس لمجلس الوزراء لما كان الاجراء يتعدى الخطوة الاولى وهي تقديم المشاريع المقترحة ، وكنا نتمنى ان يقطع المشرع الشك في هذا الخصوص ويحدد آلية محددة لتشكيل هذه اللجان الوزارية المختصة.

وعلى العموم فان هذه اللجان تتولى بدورها تدارس ما قُدم إليها من مشاريع مقترحة من جميع النواحي الاقتصادية والمالية والتخطيطية والقانونية والاجتماعية لتختار المناسب منها على ان تراعي[1] ما يأتي:-

أ- السقف المالي المحدد لكل قطاع: في دراستها للمشاريع المقترحة ينبغي ان تأخذ بنظر الاعتبار وهي تختار المشاريع الخاصة بكل قطاع ان يكون مجموع تكاليف المشاريع لذلك القطاع لا يتجاوز التخصيصات المالية المحددة له في الجدول المرفق بالقانون.

ب- العدالة في توزيع المشاريع: اذا كانت العدالة مسألة مثالية يصعب تحقيقها في ظل القوانين الوضعية التي لا تستطيع سوى ادراك العدل[2] ، فان المشرع العراقي وضع لها بعض المحددات او المعايير او سبل الانجاز[3] منها ما ورد في الدستور[4] ومنها ما ورد في مشروع القانون[5] موضوع البحث اهمها المساواة بين المحافظات غير المنتظمة في اقليم والاقليم ونسبة السكان والحاجة والمظلومية.

ج- نسبة 17% من المشاريع لإقليم كردستان: تضمنت المادة السابعة من مشروع القانون في التعديل المقترح لها تحديد حصة اقليم كردستان من مشاريع اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية بنسبة 17% اسوة بما هو عليه الحال في الموازنات الاتحادية للعراق للسنوات الماضية.[6]

1- م (7) من مشروع القانون.

2- عبد الباقي البكري وزهير البشير، مصدر سابق ، ص41.

3- م (12) من دستور جمهورية العراق لعام 2005 النافذ والذي نشر في جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 4012 في 2005/12/28.

4- م (7) من مشروع القانون .

5- م (7) من مشروع القانون.

6- م (7) بعد التعديل من مشروع القانون.

د- المشاريع الاتحادية: قيد المشرع عدالة التوزيع وحصة اقليم كردستان بالأخذ بنظر الاعتبار المشاريع الاتحادية التي تتعدى الفائدة المرجوة من اقامتها حدود المحافظات غير المنتظمة في اقليم واقليم كردستان[1] ، مما سبب خلافاً بين الكتل البرلمانية حول حساب نسبة اقليم كردستان قبل ام بعد اعتماد المشاريع الاتحادية ؟ وساهم كثيراً في تأجيل اقرار مشروع القانون في البرلمان ، مما يتطلب برأينا ضرورة تدخل المشرع بحسم الامر بنص صريح في مشروع القانون.

وبعد ان تنتهي اللجان من دراسة المشاريع المقدمة من الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة تقوم بإصدار التوصيات بشأنها الى مجلس الوزراء.

وعلى الرغم من ان المشرع لم ينص على حجية قرارات اللجان الوزارية القطاعية بشكل صريح الا ان ايراده لعباره (....وتقدم توصياتها....)[2] ينتهي بنا بما لا يقبل الشك الى عدم الزامية قرارات اللجان لمجلس الوزراء الذي يكون له القول الفصل في هذا الخصوص.

3- قرار مجلس الوزراء: بما ان مقررات اللجان الوزارية القطاعية غير ملزمة لمجلس الوزراء فان الأخير يكون له بناء على المعطيات جدوى والاعتبارات التي الزم المشرع اللجان الوزارية باتباعها ان يتخذ القرار المناسب بشأن اختبار المشاريع المطلوب تنفيذها وفق احكام مشروع القانون [3] بعد اخذ مصادقة وزارتي المالية والتخطيط على المشاريع التي يتم الموافقة على انشائها.[4]

ثانياً:- التفاوض والتعاقد :.

يبدو ان المشرع العراقي قد ضرباً صفحاً عن وسائل التفاوض والتعاقد التقليدية في مجال ابرام العقود الادارية الواردة في قانون بيع وايجار اموال الدولة رقم 32 لسنة 1986 المعدل وتعليمات تنفيذه

1- م (7) من مشروع القانون.

2- م (7) من مشروع القانون.

3- ومن (7) من مشروع القانون.

4- اضيفت مصادقة الوزارتين اعلاه بمادة جديدة اضيفت الى مشروع القانون بدون ترقيم.

من تنفيذ مباشر ومزايدات بجميع انواعها وحتى مراحل التفاوض والتعاقد من تسلم عطاءات وتحليلها وارساء المناقصة والمصادقة عليها من الجهات المختصة وما يرافقه من تشكيل لجان مختصة بذلك في كل دائرة من الدوائر.[1]

اذ وجد المشرع ان بقاء الاجراءات المعقدة للتعاقد الواردة في القوانين العامة لإبرام العقود الادارية لن يلبي الحاجة الملحة لإنشاء المشاريع الخاصة بالبنى التحتية والقطاعات الخدمية، وان الامر يتطلب اجراءات اكثر بساطة وسرعة لمواجهة تحديات المرحلة التي يمر بها العراق وضرورة الايفاء بالمطالبات الجادة والكثيرة بالمزيد من الخدمات.

وهو ما دفعه الى تشكيل لجنة اسماها باللجنة العليا للتفاوض والتعاقد تتألف من [2] :-

1- احد نواب رئيس مجلس الوزراء.

2- وزير المالية.

3- وزير التخطيط.

4- امين عام مجلس الوزراء .

5- الوزارة المختصة (الوزير او من يمثله).

6- ممثل عن اقليم كردستان (بالنسبة للمشاريع الاتحادية ومشاريع اقليم كردستان).

ويلاحظ على هذه اللجنة ما يأتي:-

---

[1]- ينظر في تفصيل هذه الوسائل والاجراءات واللجان استاذنا د. ماهر صالح علاوي : الوسيط في القانون الاداري، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، الموصل ،2009، ص228، وما بعدها.

- د. فاروق احمد خماس ود. محمد عبدالله الدليمي : الوجيز في النظرية العامة للعقود الادارية، بلا مكان نشر، 1992،ص79 وما بعدها.

- د. سليمان الطماوي : العقود الادارية ، ط4، بلا مكان نشر، 1984،ص220 وما بعدها.

[2]- اضيفت مسألة وجوب تشكيل هذه اللجنة بمادة مضافة غير مرقمة للتقليل ما امكن من المرونة الممنوحة لمجلس الوزراء فيما يتعلق بوضع آليات للتفاوض والتعاقد وفقاً لأحكام المادة (9) من مشروع القانون.

1- لم يبين المشرع من سيتولى رئاسة اللجنة ، ولكن يبدو ان الامر سيؤول الى احد نواب رئيس مجلس الوزراء.

2- لم يبين المشرع من سيتولى تشكيل اللجنة ، ولكن يبدو ان الامر سيتولاه رئيس مجلس الوزراء .

3- وصف المشرع مهام هذه اللجنة وصفاً عاماً بقوله (اولاً :- تشكل لجنة عليا للتفاوض والتعاقد...) دون ان يبين ما هي الآليات التي ستتبعها في عملية التفاوض وهي المرحلة التي تسبق التعاقد من ايجاب وقبول واجراءات شكلية اخرى ، مما يعني انه فتح لها الباب واسعاً في هذا الخصوص ولم يحد من سلطتها سوى ما سيصدر عن مجلس الوزراء وفقاً للمادة التاسعة من مشروع القانون من تعليمات لآليات اختيار الشركات وطريقة الدفع والضمانات ، مما يعزز المرونة الكبيرة والسرعة التي تنماز بها هذه المرحلة من مراحل العقد والتي ربما ستكون على حساب جانب حسن الاختيار على المال العام ، وكنا نفضل لو ان المشرع قد وضع بعض المحددات لعمل اللجنة في ظل آليات تتسم بالسرعة وقلة الروتين.

4- جعل المشرع من سلطة اللجنة العليا تحديد ما يعد من المشاريع الاتحادية الاستراتيجية ذات الطابع السيادي على ان يصادق على قرارها هذا مجلس الوزراء ، في الوقت الذي يفترض ان تكون مهمة اختيار المشاريع وتحديد وما يعد منها اتحادياً او اقليمياً او محلياً من مهمة مجلس الوزراء عند نظره في توصيات اللجان الوزارية القطاعية التي تشكل لهذا الغرض ، ناهيك عن ان المشرع لم يبين الفائدة المرجوة من وصف المشروع بانه ذا طابع سيادي من عدمه فليس في مشروع القانون ما يدل على احكام خاصة بالمشاريع ذات الطابع السيادي ، على العكس من المشاريع الاتحادية التي ينبغي اخذها بنظر الاعتبار عند توزيع المشاريع بين اجزاء ومناطق البلاد كافة كونه يخدم جميع انحاء العراق.

5- على الرغم من ان المشرع جعل مهمة هذه اللجنة هي التفاوض والتعاقد الا انه وبالرجوع الى المادة الاولى من مشروع القانون نجدها توجب ابرام العقود من الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة ، مما يعني ان مهمة اللجنة تقف عند حد الموافقة على التعاقد ولتترك مهمة توقيع العقد للوزير او رئيس الجهة غير المرتبطة بوزارة.

الفرع الثاني

الامتيازات والواجبات

لأسباب متعددة ومتنوعة اقتصادية واجتماعية وسياسية وقانونية تضمن مشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية العراقي مجموعة من الامتيازات للمنفذين للمشاريع المشمولة بأحكامه والعاملين لديهم ومجموعة من الواجبات التي تطلب منهم القيام بها ، فضلاً عما تتضمنه العقود التي تبرم لإنجاز تلك المشاريع وسنتعرف على تفاصيل تلك الامتيازات والواجبات في النقطتين الآتيتين:-

أولاً:- الامتيازات :.

تشجيعاً للشركات العراقية والاجنبية الكفوءة على الاقبال على تنفيذ مشاريع البنى التحتية والقطاعات الخدمية فقد اقر مشروع القانون حزمة من الامتيازات للشركات المنفذة من جهة وللعاملين بها من جهة اخرى وحسب التفصيل الآتي:-

1- امتيازات المنفذين للمشاريع: بعد ان اجاز مشروع القانون تنفيذ المشروعات المشمولة بأحكامه بمقاولات رئيسية او ثانوية[1] ، امكن ان يكون المقاول المتعاقد مع الوزارة او الجهة غير المرتبطة بوزارة هو غير الجهة التي تتولى عملية تنفيذ المشروع ، وحرصاً منه على ان يمنح الامتياز للمقاول المنفذ حتى لو كان مقاولاً من الباطن وليس للمتعاقد الرئيسي الذي وقع العقد مع الوزارة والجهة غير المرتبطة بوزارة فقد اكد مشروع القانون على تمتع المقاولين المنفذين[2] سواء كانوا عراقيين او اجانب وبصرف النظر عن القطاع الذي يمثلونه من عام او خاص او مختلط بمجموعة من الامتيازات هي:-

أ- الاعفاء العام من الضرائب والرسوم : تحرص جميع الدول كبيرها وصغيرها غنيها وفقيرها على توفير بيئة استثمارية جاذبة للاستثمارات الداخلية والخارجية على حد سواء من خلال مجموعة اجراءات وامتيازات اهمها ما يطلق عليه بالجنات الضريبية والتي لا يمكن توفيرها الا بالإعفاء من الضرائب بشكل عام ، وهو ما اقره مشروع القانون في البند اولاً من المادة الرابعة منه عندما نص على انه (الاعفاء من ضريبة الدخل والرسوم الكمركية ورسم الطابع واية ضرائب ورسوم اخرى) ، ولنا على هذا النص الملاحظات الآتية:-

---

[1]- م (6) من مشروع القانون.

[2]- م (4) من مشروع القانون.

* حدد النص ضريبة الدخل ورسمين هما الرسم الكمركي ورسم الطابع ، ثم عاد واطلق الاعفاء ليشمل جميع الضرائب والرسوم الأخرى ، وهو عيب صياغي ينبغي تلافيه اذ يكفي النص على انه (الاعفاء من جميع الضرائب والرسوم).

* جاء النص مطلقاً بإعفاء المقاولين المنفذين للمشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون سواء للأعمال المتعلقة بتنفيذ المشروع المشمول بأحكام القانون او غيره من الاعمال او الاموال الاخرى التي لا علاقه لها بالمشروع المنفذ ، وهو نقص لكان الاحرى بالمشرع تلافيه بالنص صراحة على ان الاعفاء يشمل اعماله وامواله الناجمة عن تنفيذ المشروع المشمول بأحكام هذا القانون فقط.

* اذا كان الفقه قد تجاذبه رأيان احدهما يؤيد منح الاعفاءات الضريبية للمستثمرين ، والآخر يرفض منح تلك الاعفاءات في دولة مثل العراق[1] ، فان الراجح لدينا تأييد منح الاعفاءات الضريبية لجذب المستثمرين خاصة وان الاستثمارات المشمولة بأحكام هذا القانون هي استثمارات يدفع لها بالآجل وهو ما يضيف نقطة ضعف الى كفة عدم الاستثمار على حساب كفة الاستثمار عندما يوازن المستثمر بينهما ليقرر في النهاية تنفيذ المشروع الاستثماري المطروح وفقاً لهذا القانون.

ومع ذلك فان اطلاق الاعفاء من حيث الزمن هو امر يحتاج الى وقفة، اذا كان الاجدر بالمشرع ان يجعل الاعفاء مؤقتاً اسوة بقانون الاستثمار العراقي رقم 13 لسنة 2006 المعدل.[2]

كما نفضل لو ان المشرع قصر الاعفاء على الضرائب دون الرسوم خاصة وان الاخيرة لا تكلف المستثمر الكثير من الاموال قياساً بالاولى هذا من ناحية ، ومن ناحية اخرى فان الرسوم يكون الهدف منها تنظيمياً أكثر منه مالياً.

ب- الاعفاء من قيود الاستيراد : يتضمن قانون الكمارك رقم 23 لسنة 1984 المعدل [3] مجموعة من القيود المفروضة على الاستيراد والتصدير ، وحرصاً من مشرع قانون اعمار البنى التحتية فقد اقر اعفاء المقاولين المنفذين للمشاريع المشمولة بأحكامه من اية قيود مفروضة على استيراد المعدات والمكائن

---

[1]- ينظر في تفصيل الخلاف الفقهي، د. صلاح الدين الحديثي : الاعفاء الضريبي كعامل لجذب الاستثمار الاجنبي في العراق، بحث منشور في موقع الهيئة العامة للضرائب ، وزارة المالية ، العراق، 2001، ص15، وما بعدها.

[2]- تنظر م(12) من قانون الاستثمار العراقي رقم 13 لسنة 2006 المعدل.

[3]- نشر في جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 2985 في 29 / 3 / 1984.

والمواد الخاصة بالمشروع، وحسناً فعل المشرع اذ اطلق الاعفاء من الناحية الزمنية فلا فائدة ترجى من التحديد الزمني له ، وحسناً فعل أيضاً اذ قيد الاعفاء من الناحية الموضوعية حيث اوجب ان يكون الاستيراد لمعدات وادوات خاصة بتنفيذ المشروع وعدم شموله لغيرها مما يستورد لأغراض لا علاقة لها بتنفيذ المشروع.

جـ- الاعفاء من قيود اجازات العمل واستخدام الاجانب : يفرض مشرع قانون العمل العراقي والتعليمات الخاصة بإجازات العمل مجموعة من الاجراءات والضوابط والقيود الواجب اتباعها للحصول على اجازة العمل للعامل العراقي والاجنبي[1] ، وبغرض التسهيل على المقاول المنفذ عند الحاجة الى استخدام وتشغيل عمال عراقيين او اجانب ممن يملكون خبرات فنية يحتاجها المشرع المطلوب تنفيذه فقد اعفى مشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية المقاول المنفذ للمشروع من تطبيق الضوابط والقيود الخاصة بإجازات العمل واستخدام الاجانب ، ولم يلزمه سوى بتقديم البيانات والمعلومات الخاصة بالاستخدام والجوانب الامنية[2] ، وكنا نتمنى لو ان المشرع قد اوجب الحصول على الموافقات الامنية اللازمة للعمل في العراق وليس تقديم البيانات والمعلومات بخصوص ذلك فقط ، خاصة وان الوضع الامني في البلد لا زال هشاً.

د- ضمانات الوفاء بالمستحقات المالية : الزمت المادة التاسعة من مشروع القانون مجلس الوزراء بإصدار تعليمات لتسهيل تنفيذ احكام القانون وبضمنها الضمانات التي تقدم للشركات المنفذة ، وهو ما يعني بان المشرع اوجب ان يكون هناك ضمانات تقدم للشركات المنفذة للوفاء بمستحقاتها المالية ، وهو امتياز آخر يضاف الى امتيازات المنفذين للمشاريع ، ولكن المشرع لم يبين ماهية هذه الضمانات وتركها لمجلس الوزراء ليقرر ما يراه مناسباً منها ويشجع المستثمرين على ولوج عقود التنفيذ وابرامها مع الدولة العراقية، وكنا نتمنى لو ان المشرع حدد هذه الضمانات بما لا يخل باستقلال البلاد.

هـ- الفوائد : مع ان المشرع لم ينص على منح فوائد للشركات عن تأجيل دفع مستحقاتها المالية عن تعاقداتها مع الحكومة العراقية لتنفيذ المشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون ، بيد ان وجود هذه

---

[1]- تنظر المواد من (15-21) من قانون العمل العراقي رقم 71 لسنة1987 المعدل وتعليمات ممارسة الاجانب العمل في العراق رقم 18 لسنة 1987 المعدلة وينظر في تفصيلها د. عدنان العابد ود. يوسف الياس : قانون العمل ، ط2، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة ، فرع البصرة ، البصرة ، 1989،ص 50-72.

[2]- ينظر البند (ثالثاً) من م(4) من مشروع القانون مع مقترح تعديله.

الفوائد هو تحصيل حاصل في ظل اجواء التعامل الربوي سواء على المستوى الداخلي او الخارجي ، وقد كان تحديد نسبة الفائدة على الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون محل خلاف وجدل واسع النطاق في نقاشات مجلس النواب العراقي لمسودة القانون في كل مرة يطرح فيها للنقاش على طاولة المجلس ، حيث ابدى العديد من اعضاء المجلس تخوفه من عدم تحديد نسبة الفائدة في القانون وتأكيد الكثير منهم على ضرورة تحديد هذه النسبة اسوة بقوانين القرض العام وعدم تركها لاجتهادات اللجنة العليا للتفاوض والتعاقد.

كما ان الاشكالية تبرز في ان مجموع المبالغ التي سيتم دفعها كفوائد عن الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون يشكل مبلغ اضافي على اجمالي الكلفة المقترحة للمشاريع والتي حددها مشروع القانون بـ (37) مليار او (41) مليار وفقاً لآخر مقترح للجدول المرفق بالشروع، وهو ما سيتعارض مع الاحكام العامة لمشروع القانون ، ونعتقد ان الحل يكمن ربما في الزام اللجنة العليا للتفاوض بان لا يزيد اجمالي مبلغ العقود لكل قطاع هو والفوائد المترتبة عليه عن التخصيصات المحددة في الجدول المرفق بمشروع القانون.

2- امتيازات العاملين لدى المنفذين : بموجب احكام المادة الخامسة من مشروع القانون فقد منح المشرع العاملين لدى المقاولين المشمولين بأحكامه الإعفاء من ضريبة الدخل عن الدخول الناجمة لهم عن تنفيذ المشروع المشمول بأحكام هذا القانون.

ومن هنا فان المشرع قد احسن عندما جعل الاعفاء مطلقاً من حيث الزمان حيث لم يحصره بمدة معينة اذ يستفيد منه العاملون ما داموا يحصلون على دخول ناجمة عن تنفيذ احد المشاريع المشمولة بأحكام هذا القانون ، كما احسن عندما قيد الاعفاء موضوعياً بضريبة واحدة هي ضريبة الدخل اذ ا ما علمنا ان العامل يحصل على أجر وان الأجر هو نوع من انواع الدخول الخاضعة لضريبة الدخل في العراق وفقاً لأحكام القانون رقم 113 لسنة 1982 المعدل وليس غيرها من الضرائب على الدخل كضريبة العقار المفروضة بالقانون رقم 162 لسنة 1959 المعدل والضريبة على دخل شركات النفط الاجنبية المتعاقدة للعمل في العراق المفروضة بالقانون رقم 19 لسنة 2010.

ثانياً:- واجبات المنفذين للمشاريع :.

في مواجهة الامتيازات المتعددة والتي يمنحها المشرع للشركات المنفذة للمشاريع ، أوجب عليها صراحة بالإضافة الى الالتزامات العقدية ما يأتي:-

1- قبول الدفع بالآجل : تأسس وجود مشروع القانون وكان من اهم مبررات وجوده ان يكون دفع الالتزامات المالية للشركات المنفذة بالآجل على ان يوزع المبلغ الاجمالي على الموازنات الاتحادية للدولة العراقية للسنوات التي تلبي اقراره لكي لا يشكل عبئاً على موازنة واحدة .

ونشاطر الكثير من المتخصصين في التشكيك في جدية واهمية مثل هذا التبرير خاصة وان المبلغ الاجمالي للمشاريع التي تنفذ وفقاً لأحكام مشروع القانون لا يشكل سوى اقل من ثلث نفقات الموازنة العامة الاتحادية للعراق لعام 2013 ، ناهيك عن الارتفاع المتزايد لأسعار النفط في الاسواق العالمية، والفائض السنوي لنفقات الوزارات والمحافظات غير المنتظمة في اقليم والتي يمكن الاستفادة منها لإقامة مشاريع بنى تحتية وقطاعات خدمية دون الحاجة الى الدفع بالآجل.

وعلى اية حال فقد الزم المشرع الشركات المتقدمة لتنفيذ المشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون على قبول الدفع بالآجل لمستحقاتها المالية.[1]

2- تشغيل الايدي العاملة العراقية : تجسيداً للأسباب الموجبة للقانون ممثلة بالنهوض بالواقع الاقتصادي والتنموي للاقتصاد العراقي، وحرصاً على الاستفادة من الخبرات الفنية والعملية العالية التي ينماز بها العاملين لدى المستثمرين خاصة الاجانب منهم ولتطوير الموارد البشرية العراقية وتنشأة جيل من الايدي العاملة العراقية الكفوءة ، فقد اوجب المشرع على الشركات المنفذة للمشاريع المنفذة وفقاً لأحكام مشروع القانون بتشغيل نسبة محددة من العمالة العراقية وحسب طبيعة كل مشروع[2] دون ان يحدد هذه النسبة اذ تركها لتقدير كل شركة وبما يتناسب وطبيعة المشروع المنفذ.

وبالنظر للانتقادات الموجهة لتحديد العائم والمرن والمطاط لهذه النسبة تم اقتراح تعديل لها لتكون اعلى نسبة ممكنة وحسب طبيعة كل مشروع[3] ، وكنا نتمنى لو ان المشرع حددها بنسبة معينة(25-

---

[1]- م (2) من مشروع القانون.

[2]- م (8) من مشروع القانون.

[3]- التعديل المقترح للمادة (8) من مشروع القانون.

50%) من العمالة في المشروع لكي لا نتركها للسلطة التقديرية للشركة المنفذة بحيث تستطيع النزول عن 25% من العاملين لديها.

والجدير بالذكر ان المشرع لم يفرض اية واجبات على العاملين لدى المنفذين للمشاريع.

الخاتمة

وختاماً لابد لنا من تسطير اهم الاستنتاجات والتوصيات التي انتهينا إليها وكما يأتي:-

أولاً :- الاستنتاجات :. افضت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها:-

1- يخلط مشروع قانون اعمار البنى التحتية والقطاعات الخدمية بين اهداف القانون والاسباب الموجبة له التي تضمنت اصطلاحات مرنة اضفت عليها الكثير من الغموض والضبابية.

2- يعد مشروع القانون من القوانين المؤقتة التي تنتهي باستنفاذ المبلغ الاجمالي المحدد للمشاريع المشمولة بأحكامه ، وأنه يعتمد مبدأ اقليمية القانون ، ويضع بعض المعايير المرنة لكي تشكل اساساً او محدداً للسلطة التقديرية الواسعة التي منحها للحكومة في تحديد المشاريع المشمولة بأحكامه.

3- لا يمكن وصف الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون بانها التزامات عادية او قروض عامة او ضرائب مستترة ، وإنما هي نوع من انواع الديون العامة الناتجة عن التزامات قانونية عادية تترتب على عقود الاشغال العامة.

4- يتم اختيار مشاريع القوانين المطلوب تنفيذها عبر مراحل ثلاث الاولى تقديم مقترحات المشاريع من الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة الى اللجان الوزارية القطاعية ، والثانية قيام الأخيرة بدراسة المشاريع وتقديم توصياتها لمجلس الوزراء والثالثة قيام الأخير باختبار المشاريع بعد مصادقة وزارتي المالية والتخطيط.

5- تتولى اللجنة العليا للتفاوض والتعاقد بناء على تعليمات يصدرها مجلس الوزراء بإجراءات التفاوض والتعاقد لتتولى الوزارة المعنية او الجهة غير المرتبطة بوزارة توقيع العقد مع الشركات التي اختارتها اللجنة.

6- يتمتع المستثمرون المنفذون للمشاريع الخاضعة لأحكام مشروع القانون بمجموعة امتيازات هي الاعفاء العام والمطلق من الضرائب والرسوم ، والاعفاء من القيود المفروضة على استيراد المعدات والمكائن

الخاصة بالمشروع ، والاعفاء من قيود اجازات العمل وتشغيل الاجانب ، ومجموعة ضمانات الوفاء بالمستحقات المالية ، والفوائد عن الديون المستحقة لهم.

7- الامتياز الوحيد الذي يتمتع به العاملون لدى المنفذون للمشاريع هو الاعفاء من ضريبة الدخل .

11- فرض المشرع على المنفذين للمشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون قبول الدفع بالآجل لمستحقاتهم المالية وتشغيل نسبة من الايدي العاملة العراقية.

ثانياً:- التوصيات :. نتمنى على المشرع العراقي ما يأتي:-

1- استخدام تعابير واصطلاحات اكثر وضوحاً وتعيناً في مواد مشروع القانون وعدم تركها مرهونة بما سيصدره مجلس الوزراء من تعليمات تستغرق القانون ذاته.

2- تخصيص مادة من المواد الاولى في مشروع القانون لوضع اهداف صريحة وواضحة للقانون.

3- وضع نص صريح في مشروع القانون يحدد آلية واضحة لتوزيع المشاريع بين انحاء العراق كافة بعدالة.

4- وضع محددات دقيقة وواضحة لبيان المشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون .

5- تحديد الجهة المختصة بتشكيل اللجان الوزارية القطاعية وكيفية تشكيلها.

6- وضع بعض الآليات المحددة للتفاوض والتعاقد في صلب مشروع القانون بدل تركها لاجتهادات اللجنة العليا للتفاوض والتعاقد وتعليمات مجلس الوزراء.

7- اعادة صياغة امتياز الاعفاء من الضرائب والرسوم الممنوحة للشركات المنفذة بحيث يشمل الضرائب دون الرسوم ويحدد بمدة معينة وبما يرتبط من الدخول ورؤوس الاموال بتنفيذ المشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون فقط.

8- اعادة صياغة امتياز الاعفاء من اجازات العمل واستخدام الاجانب بحيث يوجب الحصول على الموافقات الأمنية لتشغيل الاجانب وعدم الاكتفاء بتقديم البيانات والمعلومات فقط.

9- تحديد الضمانات الواجب تقديمها للشركات المنفذة للمشاريع المشمولة بأحكام مشروع القانون.

10- تحديد نسب الفائدة عن الديون المترتبة على العقود المبرمة وفقاً لأحكام مشروع القانون.

11- الزام اللجنة العليا للتفاوض والتعاقد بان لا يزيد اجمالي مبالغ المشاريع التي تم التعاقد عليها مع الفوائد المترتبة عليها عن اجمالي التخصيصات المحددة في مشروع القانون.

12- تحديد نسبة العمالة العراقية بما يتراوح بين (25-50%) من العاملين في المشاريع المنفذة وفقاً لأحكام مشروع هذا القانون.

المصادر

أولاً :الكتب :.

1- د. ابراهيم ابو الليل ود. محمد الالفي : المدخل الى نظرية القانون ونظرية الحق ، بلا مكان نشر ، 1986.

2- د. احمد خلف حسين الدخيل : تجزئة القاعدة القانونية في التشريع الضريبي ، ط1، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ،2012.

3- د. السيد عطية عبد الواحد: مبادئ واقتصاديات المالية العامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ،2000.

4- د.انور شريف رمسيس تكلا: الاسس الحديثة لعلم مالية الدولة ، دار الفكر العربي، جامعة عين شمس، 1979.

5- د.رائد ناجي الجميلي : المالية العامة والتشريع المالي في العراق ، ط1، العاتك لصناعة الكتاب، 2012.

6- د. سليمان الطماوي : العقود الادارية ، ط4، بلا مكان نشر، 1984.

7- د. طاهر الجنابي : علم المالية والتشريع المالي، طبعة منقحة ، العاتك لصناعة الكتاب ، القاهرة ، 2008.

8- د. طه زكي الصافي : منهجية العلوم القانونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان ، بلا سنة نشر.

9- د.عادل فليح العلي : المالية العامة والتشريع المالي، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل ، 2000.

10- عبد الباقي البكري وزهير البشير : المدخل لدراسة القانون ، بيت الحكمة ، بلا سنة نشر، ص27-29.

11- د. عبد الرزاق احمد السنهوري : الوجيز في شرح القانون المدني ، ج1، نظرية الالتزام بوجه عام ، دار النهضة ،1966.

12- د.عبد العال الصكبان: موجز في المالية العامة ، ط1، شركة الاهلية ، بغداد ، 1963.
13- د. عبد القادر الشيخلي : فن الصياغة القانونية ، ط1 ، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 1995.
14- د. عبد القادر الفار : المدخل لدراسة العلوم القانونية ، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2006.
15- د.عبد الله الصعيدي : علم المالية العامة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007.
16- د. عبد المجيد الحكيم ومحمد طه البشير وغني حسون طه : الوجيز في نظرية الالتزام في القانون المدني العراقي ، ج1، مصادر الالتزام ، المكتبة القانونية ، بغداد ، 2006.
17- د. عدنان ابراهيم السرحان و د. نوري حمد خاطر: شرح القانون المدني، مصادر الحقوق الشخصية، (الالتزامات) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008.
18- د. عدنان العابد ود. يوسف الياس : قانون العمل ، ط2، الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة ، فرع البصرة ، البصرة ، 1989.
19- د. عدنان ضناوي : علم المالية العامة دراسة في القانون المقارن ، دار المعارف العمومية ، طرابلس ، لبنان ، 1992 .
20- د. عصمت عبد المجيد بكر : اصول التشريع ، اصدارات الموسوعة الصغيرة ، 430 ، دار الشؤون الثقافية العامة ، بغداد ، 1999.
21- د. علي حسين الخلف ود.سلطان الشاوي : المبادئ العامة في قانون العقوبات ، مطابع الرسالة ، الكويت ، 1982.
22- د. غالب علي الداودي : المدخل الى علم القانون ، ط7 ، دار وائل للنشر، عمان ، 2004.
23- د. فاروق احمد خماس و د. محمد عبدالله الدليمي : الوجيز في النظرية العامة للعقود الادارية، بلا مكان نشر، 1992.
24- د.قبس حسن البدراني : المالية العامة والتشريع المالي، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل ، بلا سنة نشر.
25- د. ماهر صالح علاوي : الوسيط في القانون الاداري، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، الموصل ،2009.
26- د. محمد علي بدير وآخرون : مبادئ واحكام القانون الاداري ، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد ، 1993.
27- د. مصطفى ابراهيم الزلمي : الالتزامات في ضوء المنطق والفلسفة ، مطبعة شهاب ، اربيل ، 2011.

ثانياً: **البحوث والدراسات :.**

1- احمد خلف حسين الدخيل : موقف القانون العراقي من الضريبة المستترة ، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية الصادرة عن كلية التربية ، مجلد13 ، ع9، 2006.

2- د.احمد خلف حسين الدخيل : المطابقة في التشريع الضريبي العراقي ، بحث منشور في مجلة جامعة دهوك للعلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد14، ع2، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الاول لكلية القانون والسياسة الذي عقد تحت عنوان التشريع في العراق واقليم كردستان بعد 2003 بين الواقع والطموح ، كانون الاول ، 2011.

3- د. صلاح الدين الحديثي : الاعفاء الضريبي كعامل لجذب الاستثمار الاجنبي في العراق، بحث منشور في موقع الهيئة العامة للضرائب ، وزارة المالية ، العراق، 2001.

ثالثاً: الدساتير والقوانين والتعليمات:.

1-دستور جمهورية العراق لعام 2005 النافذ.

2-القانون المدني العراقي رقم 40 لسنة 1951 المعدل.

3- قانون ضريبة العقار العراقي رقم 162 لسنة 1959 المعدل.

4- قانون ضريبة العرصات العراقي رقم 26 لسنة 1962 المعدل.

5- قانون العمل العراقي رقم 71 لسنة1987 المعدل.

6- قانون الاستثمار العراقي رقم 13 لسنة 2006 المعدل.

7- تعليمات ممارسة الاجانب العمل في العراق رقم 18 لسنة 1987 المعدلة

رابعاً : الوقائع العراقية :.

1-جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 256 في 1959/11/9.

2- جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 676 في 1962/5/31.

3- جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 2917 في 1982/12/27.

4- جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 2985 في 29 / 3 / 1984.

5- جريدة الوقائع العراقية بعددها المرقم 4012 في 2005/12/28.

معوقات الاستثمار الأجنبي المباشر في العراق:
دراسة تحليلية لاراء عينة من الشركات الاستثمارية

ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر العلمي – جامعة دهوك

مقدمة من قبل

الدكتور عامر إسماعيل حديد

ك ذ ز

كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الموصل

2013

ملخص البحث:

تتسم البيئة الدولية الراهنة باحتدام التنافس على رؤوس الأموال الأجنبية المباشرة بين مختلف الدول سواء منها المتقدمة أو تلك النامية وذلك نظرا للدور الهام الذي يلعبه الاستثمار الأجنبي المباشر في توفير التمويل المطلوب لإقامة المشاريع الإنتاجية ونقل التكنولوجيا والمساهمة في رفع مستويات المداخيل والمعيشة وخلق المزيد من فرص العمل، وكذلك تعزيز قواعد الإنتاج وتحسين المهارات والخبرات الإدارية وتحقيق مزايا تنافسية في مجال التصدير والتسويق. وتمثل الاستثمارات الأجنبية المباشرة أهمية استثنائية بالنسبة للدول النامية التي تعاني من تفاقم أزماتها المالية، الشيء الذي زاد من حدته تقلص مصادر التمويل المختلفة . وفي ظل تصاعد مؤشرات المديونية وتضخم التكاليف المرافقة لها، فإن الفرص التي تبقى متاحة أمامها تنحصر في العمل على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من جهة، وتنشيط الاستثمار المحلي والسيطرة عليه من جهة أخرى. من هذا المنطلق، أشتد التنافس بين الدول على جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة من خلال التخفيف، وحتى إلغاء الحواجز والعراقيل التي تعيق حركتها، ومنحها الحوافز والضمانات التي تسهل دخولها إلى السوق المحلي.

وفي هذا الإطار يقدم البحث الحالي دراسة لأهم المعوقات التي تواجه الشركات الاستثمارية بشكل عام والعراق بشكل خاص عن طريق تصنيفها الى 5 مجموعات (إجرائية– وقانونية– واقتصادية– وبنية اساسية– وسياسية وامنية), عرضت على مجموعة من الشركات الاستثمارية داخل وخارج العراق عن طريق استمارة استبانة اعتدت لهذا الغرض, وقد كانت ابرز استنتاجات البحث تصدر الفساد المالي والإداري الكبير في الدوائر الحكومية العراقية لقائمة المعوقات, في حين جاءت ابرز توصياتها, في إيجاد مؤسسات فاعلة وقوية والتي من الممكن أن تكون عاملاً مساعداً في تطوير اقتصاد السوق والتي تعكس قوة وكفاءة الدولة.

Impediments to foreign direct investment in Iraq: Analytical study of the views of a sample of investment companies

Abstract

Characterized the current international environment Bahtdam competition for foreign capital direct between different countries, both developed and those developing in view of the important role played by foreign direct investment in the provision of funding required for the establishment of productive projects, technology transfer and contributing to the higher levels of income and living and creating more job opportunities, as well as the promotion of the rules of production and improve management skills and expertise and achieve competitive advantages in the field of export and marketing. The foreign direct

investment (FDI) of exceptional importance for developing countries that suffer from worsening financial crises, the thing that exacerbated by shrinking various funding sources. In light of the emergence of debt indicators and their associated cost inflation, the opportunities that remain available to them are limited in attracting foreign direct investment (FDI) on the one hand, and stimulate domestic investment and control on the other. From this standpoint, intensified competition among states to attract foreign direct investment through mitigation, and even the removal of barriers and obstacles that hinder the movement, and give them incentives and guarantees that facilitates entry into the local market. In this framework provides current research study of the main obstacles facing investment companies in general and Iraq in particular through classified into 5 groups (procedural - and legal - and economic - and infrastructure - and political and security), presented to a group of investment companies inside and outside Iraq by form questionnaire used for this purpose, has been the most prominent conclusions Find issued financial and administrative corruption big in government circles Iraqi List constraints, while came the most prominent recommendations, in a functioning institutions and strong and that could be a contributing factor in the development of a market economy and which reflects the strength and efficiency of the state

المقدمة

للاستثمارات الأجنبية المباشرة دور مهم في مشروعات التنمية الاقتصادية للدول المضيفة إذا ما أحسنت هذه الدول اختيار مشروعاتها، واختيار شركائها الأجانب .فالاستثمار الأجنبي الباشر يمكن أن يسد الفجوة في الموارد والإمكانيات غير المتوافرة في الدولة المضيفة، ويوسع من القاعدة الاستثمارية في البلاد، كما يمكن بواسطته أو بمشاركته لرؤوس الأموال الوطنية من زيادة الإنتاج مما يؤثر إيجاباً على ميزان المدفوعات؛ وذلك بزيادة الصادرات، وإحلال السلع الوطنية محل السلع المستوردة، وتحسين جودة ونوعية الصناعات المحلية، مع إمكانية مساهمته في استغلال الموارد الطبيعية المتوافرة في البلاد، ونقل أساليب متقدمة في الإدارة والتدريب والإنتاج والتسويق، كما أن الاستثمارات الأجنبية المباشرة تعد أداة فعالة في نقل التقنية وتوطينها، والمساهمة في خلق المزيد من فرص العمل في الدولة المضيفة، وإكساب العمالة الوطنية مهارات فنية وتقنية وإدارية حديثة تساهم بشكل مباشر في تحسين مستوى أداء العمالة الوطنية. إلا أن الحصول على كل هذه المنافع من خلال جذب الشركات للاستثمار البلدان يرتبط بمستوى المعوقات بأنواعها المختلفة والتي يمكن أن تواجه المستثمر, ومن هنا جاء فكرة البحث الحالي, والمتمثلة بتسليط الضوء على أهم المعوقات التي يمكن ان تواجه الاستثمارات الأجنبية المباشرة في العراق.

- **منهجية البحث**

مشكلة البحث: سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية أن نتطرق إلى إبراز أهم المعوقات أمام الاستثمارات الأجنبية المباشرة في العراق مستفيدين من تجربة دول مجلس التعاون الخليجي والدراسة المعدة من قبل مركز الدراسات الاستراتيجية – بغداد – العراق.

ومما ذكر، سيتم التطرق من خلال هذه المداخلة، إلى مجموعة من العناصر نرى أنها أساسية لدراسة الإشكالية المطروحة وهي:

- عرض مفهوم الاستثمار الأجنبي المباشرة وأهميته وعوامل جذبه .
- التعريف بمعوقات الاستثمار الأجنبي المباشر وتوضيح المشاكل التي تواجهه .
- التعرف على أراء أصحاب الشركات والمستثمرين حول طبيعة الصعوبات التي يواجهونها في مجال الاستثمار.

أهمية البحث:

يتمتع العراق بتوافر الأموال ومصادر الطاقة الأساسية مما أتاح له ميزة نسبية و جاذبية كافية للاستثمار المحلي والأجنبي. وحيث أن استثمار رؤوس الأموال سواء المحلية منها أو الأجنبية في أي اقتصاد يقوم بدور المحرك الرئيس لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيه، فإن ذلك يحتم ضرورة توجه الحكومات إلى تشجيع استثمار رؤوس الأموال في المشروعات.غير أن هناك العديد من المعوقات التي لازالت تقف حائلا دون نمو الاستثمار في العراق.

عليه تتحدد أهمية البحث, في محاولته التعرف على طبيعة المعوقات التي تواجه الاستثمار الأجنبي المباشر في العراق والقضايا الأخرى المرتبطة به, ومن ثم تحليل هذه الصعوبات من واقع الإجابات الفعلية للشركات التي بادرت الى الإجابة على الأسئلة المشمولة في الاستبيان.

أهداف البحث:

يهدف البحث في إطاره المعرفي في استعراض ماجاء في الأدبيات العلمية فيما يتعلق بالاستثمار الأجنبي المباشر من حيث المفهوم والأهمية والمعوقات التي تواجهه .

أما الجانب الميداني فقد استهدف قياس تأثير معوقات الاستثمار الأجنبي المباشر في العراق على جذب الشركات للاستثمار فيه.

فرضية البحث:

يحدد البحث الحالي فرضيته بـ (يستند حجم الاستثمار الاجنبي المباشر في الدول المضيفة بمستوى المعوقات التي يمكن أن تواجهه في تلك الدول)

الجانب النظري :

أولا: مفهوم الاستثمار الأجنبي المباشر

لقد تعددت المفاهيم حول مصطلح الاستثمار * ، فمنها ما هو اقتصادي و منها ما هو قانوني وفيما يلي عرض وجيز لمختلف هذه المفاهيم:

❖ **التعريف الاقتصادي للاستثمار:**

لا يعد الاستثمار مفهوما جديدا فهو مفهوم اقتصادي ، تناوله عدد كبير من الاقتصاديين بالتعريف، فندرج البعض منها:

عرف الاستثمار على أنه " عملية شراء أو إنتاج مواد تجهيزات وسلع بسيطة. يلاحظ أن هذا التعريف يعتبر الاستثمار عملية الحصول على التجهيزات و مستلزمات الإنتاج، دون الإشارة إلى الغرض الأساسي والأهداف المرجوة منه.(كمال,2:1999)

ويعرف كذلك على أنه."عملية ضرورية تتطلب تدخل فعال وتنشيط لأحد المتعاملين الاقتصاديين من أجل إيجاد رأس المال بمعنى ثروة المستثمر ".(النجاني,12:2002). وهذا التعريف قد أفلح في إبراز أهداف الاستثمار لكنه أهمل أهم العناصر الأساسية للاستثمار. من حيث الأرباح والمدة.

❖ **التعريف القانوني للاستثمار.**

ورد في هذا الصدد العديد من التعريفات عرضها القانون, حيث عرف الاستثمار على أنه: انتقال رؤوس الأموال من الخارج إلى الدولة المضيفة بغية تحقيق ربح للمستثمر الأجنبي وبما يكفل زيادة الإنتاج والتنمية في الدولة المضيفة ".(كمال,2:1999). وهذا التعريف يضع اعتبارا لحق الدولة في توجيه الاستثمار، و حتى وإن كان من التعريفات الأصلية للاستثمار إلا أنه يضيق من حق المستثمر في إعادة أرباحه في الاستثمار.

وعرف كذلك بانه" إسهام في التنمية الاقتصادية أو الاجتماعية في الدولة المضيفة بمال وأعمال أو خبرة. في مشروع محدد بقصد الحصول على عوائد مجزية وفق للقانون. (النجار,12:2000). يلاحظ أن هذا التعريف صائب إلى حد كبير إلا أنه لم يذكر المستثمر الوطني.أما الاستثمار الأجنبي فعرف بأنه: استغلال نشاط اقتصادي بصفة مباشرة أو غير مباشرة في مجال الإنتاج أو التسويق أو الخدمات خارج الدولة الأم، مقابل هدف رئيسي يتمثل في زيادة أرباح الشركة المستثمرة المتعددة الجنسية. (أبو قحف.89:1989)

*** الاستثمار لغة مشتق من الثمر أي الحمل الذي تخرجه الشجرة و الثمر بمعنى المال.**

ومن ذلك قوله تعالى " وكان له ثمر فقال لصاحبه وهو يحاوره أنا أ كثر منك مالا وأعز نفرا "سورة الكهف الآية (34), ويقال لكل نفع يصدر عن شيء ثمرته كقولك ثمرة العلم العمل الصالح، وثمرة العمل الصالح الجنة، وهناك من قال مما لا نفع فيه ليس له ثمرة.

وفقا لهذا التعريف، تصنف الاستثمارات الأجنبية إلى صنفين :

❖ **الاستثمارات الأجنبية غير المباشرة (استثمار المحفظة) :** في ظل هذا النوع من الاستثمارات الأجنبية لا يكون المستثمر مالكا لكل أو جزء من مشروع الاستثمار، ولا يساهم في إدارة وتنظيم المشروع ولا يتدخل في عمليات الإنتاج والتسويق، ففي هذا النوع يتم الحصول على عائد دون تحمل مسؤولية الإنتاج والإدارة. وتكون الاستثمارات الأجنبية غير المباشرة، غالبا، في شكل أسهم وسندات لشركات خارج حدود بلدها الأصلي، فهذا الاستثمار مرتبط بأسواق الأوراق المالية بوصفها القنوات التي يتم من خلالها تنفيذ عمليات الاستثمار. كما ينطوي هذا النوع من الاستثمارات على أخطار كبيرة وآثار سلبية بالنسبة للدول المضيفة؛ لأنه يقوم على أساس المضاربة، وبذلك قد تنتج عنه اختلالات كبيرة في حالة تدفق رؤوس الأموال الأجنبية إلى خارج الدولة المضيفة، كما حدث في دول شرق آسيا. فاستثمار المحفظة لا يمثل، في غالب الأحيان، أساس للتنمية المستدامة بالنسبة للدول المضيفة. (بولعيد,3:2005).

❖ **الاستثمارات الأجنبية المباشرة :** لقد تعددت مفاهيم الاستثمار الأجنبي المباشر تبعا لأنواعه والقائمين عليه، ويمكن تلخيص أهم التعريفات المقدمة في هذا المجال من خلال الآتي:

1. **تعريف المنظمة العالمية للتجارة (OMC) :** إن الاستثمار الأجنبي المباشر هو عملية يقوم بها المستثمر المتواجد في بلد ما ,(البلد الأم) من خلال استعمال أصوله في بلدان أخرى(الدول المضيفة) مع نية إدارتها. (تومي,41:2002).

   وتعتبر **(OMC)** الاستثمار الأجنبي المباشر الوسيلة الأكثر فعالية للتطور المعرفي ولرأس المال المنتج في العالم والمولد للثروة، ومن جهة أخرى فهو يسمح بتحرير جزء كبير من الإنتاج غير المستغل في الدول النامية وتلك التي تمر بمرحلة الانتقال. (مبارك,11:2008)

2. **تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصاد(OCDE):** تعتبرالاستثمارات الأجنبية المباشرة هي تلك الاستثمارات المخصصة من أجل إقامة روابط اقتصادية دائمة مع مؤسسة ما،(النجار ,28:2000). ويكون ذلك من خلال:
   - إنشاء أو توسيع مؤسسة، فرع أو شركة تابعة.
   - المساهمة في مؤسسة جديدة أو قائمة؛
   - قرض طويل الأجل .(5 سنوات على الأقل)

3. **تعريف صندوق النقد الدولي (FMI)** (Annuel de FMI,1997:66) **:** حسب (FMI) فالهدف من الاستثمار الأجنبي هو حيازة الفوائد الدائمة للمؤسسات التي تقوم بنشاطها في المجال الاقتصادي خارج البلد الأصلي للمستثمر، حيث تكون لها القدرة الفعلية في إدارة المؤسسة.

ثانيا: أشكال الاستثمار الأجنبي المباشر :

يمكن للاستثمار الأجنبي المباشر أن يأخذ عدة أشكال، نلخصها في الآتي:(مبارك, 8:2008-10)

1. **الشركات المختلطة (الاستثمارات المشتركة):** إن المشاركة هنا لا تقتصر على رأس المال فقط، بل تمتد لتشمل الخبرة والإدارة والعلاقات التجارية...وغيرها، ويكون أحد أطراف هذه الشراكة شركة دولية تمارس دورها في إدارة المشروع وعملياته الإنتاجية، دون السيطرة الكاملة عليه. وتعتبر الشركات المختلطة وسيلة فعالة للدخول إلى الأسواق الدولية، كما تمثل نقطة قوة من حيث زيادة الرقابة وحسن توجيه الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى المجالات التي تخدم التنمية المستدامة في الدول المضيفة.
2. **مشروعات التجميع :** تأخذ هذه المشروعات شكل اتفاقية بين الطرف الأجنبي والطرف المحلي عام أو خاص, (يتم بموجبها قيام الطرف الأول بتزويد الطرف الثاني بمكونات منتج معين، لتجميعه في شكله النهائي).
3. **الاستثمارات المملوكة بالكامل للمستثمر الأجنبي (الشركات متعددة الجنسيات):** وهي أكثر أشكال الاستثمارات الأجنبية المباشرة تفضيلا لدى الشركات متعددة الجنسيات، وتتمثل هذه المشروعات في قيام الشركات متعددة الجنسيات بإنشاء فروع الإنتاج أو التسويق أو أي نوع آخر من أنواع النشاط الإنتاجي أو الخدماتي بالدولة المضيفة (فاروق,9:2006).

ثالثا: أهمية الاستثمارات الأجنبية المباشرة في تحقيق التنمية المستدامة.

تحقق الاستثمارات الأجنبية المباشرة العديد من المكاسب للدول المضيفة، خاصة منها النامية، التي تهدف من وراء تحفيز هذا النوع من الاستثمارات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمحور غالبيتها حول محاولة تحقيق تنمية مستدامة لاقتصادياتها، ويمكن تلخيص أهداف وأهمية الاستثمار الأجنبي المباشر في التنمية المستدامة من خلال العناصر التالية . (بابا,90:2004)

- يتيح الاستثمار الأجنبي المباشر، نقل التكنولوجيا في شكل تنويعات جديدة من مدخلات رأس المال، ويحفز المنافسة في السوق المحلية لمستلزمات الإنتاج .كما أنه مصدر لتدفق رأس المال اللازم لتمويل عجز الميزان التجاري.
- يسهم هذا الاستثمار في تنمية رأس المال البشري في الدول المضيفة، عن طريق تدريب للموظفين لتشغيل المشروعات الجديدة، ويعمل على زيادة إيرادات ضرائب البلد المضيف،
- يعوض الاستثمار الأجنبي المباشر، النقص الحاد في الادخار الوطني، الذي تعاني منه الدول النامية وذلك لتمويل عمليات التنمية. في حين يساهم في تنمية قطاع التصدير، كمساهمته في صادرات دول شرق وجنوب شرق آسيا والصين على وجه الخصوص.

- يساهم الاستثمار الأجنبي المباشر، في تنمية أنشطة البحوث والتطوير في الدولة المضيفة، ومثال ذلك الصين في علاقتها بالشركات الكبرى مثل :ميكروسوفت وموتورولا.
- يساعد على الاستغلال الأمثل للموارد المحلية المتاحة (مالية، بشرية، طبيعية...الخ).
- تنمية وتطوير المناطق الفقيرة والتي تعاني من الركود الاقتصادي.
- يساهم في خلق مناصب عمل جديدة، وبالتالي الحد من مشكلة البطالة وتحقيق التنمية الاجتماعية للدول المضيفة.

مما ذكر أعلاه، تتضح مدى مساهمة الاستثمارات الأجنبية المباشرة في تحقيق تنمية بشرية واقتصادية مستدامة، وذلك من خلال محاولة الحد من الفقر وتنمية الفرد معرفيا وتحسين قدرات المعيشية، كما أنها تساهم في تحقيق الاستغلال الأمثل والعقلاني للموارد بمختلف أشكالها، خاصة منها الطبيعية .وبالتالي فجدوى الدول المضيفة من الاستثمارات الأجنبية المباشرة تتمحور أساسا حول تحقيق تنمية مستدامة لاقتصادياتها.

رابعا: عوامل جذب الاستثمار الأجنبي المباشر: ينظر إلى عوامل جذب الاستثمار الأجنبي المباشر, على أنها عوامل مالية وتمويلية، غير أن هناك عوامل أخرى أكثر أهمية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، يمكن تلخيصها في الآتي: (مبارك, 2008:12-15)

1. **الاستقرار السياسي :**يتضح من خلال التجارب أن الدور السياسي مهم في إستراتيجية التنمية والاستثمار، ويرجع ذلك إلى أن الخطر السياسي وعدم الاستقرار المؤسساتي له دور كبير في تفسير تمركز الاستثمار الأجنبي المباشر، لأن عدم الاستقرار داخل الدولة المضيفة يولد عدم اليقين للمستثمر الأجنبي، ولهذا فالاستقرار يشجع المستثمرين الأجانب على زيادة حجم استثماراتهم، وحتى استثمار الأرباح المحصلة.
2. **الخصخصة كمحفز للاستثمار الأجنبي المباشر :** نظرا لأهمية القطاع الخاص وفعاليته في الأداء الاقتصادي، فقد اتجهت الكثير من الدول إلى خصخصة المؤسسات العمومية التي كانت تستحوذ على أغلبية القطاعات، وبالتالي كانت عائقا أمام دخول الشركات الأجنبية للبلدان المضيفة، وبذلك إتاحة الفرصة للمستثمرين الأجانب للوصول إلى السوق والمشاركة في اقتصاد البلد المضيف، وعليه، فالخصخصة يمكن أن يكون لها أثر إيجابي طويل الأجل على جذب رأس المال الأجنبي من الخارج.
3. **الانفتاح التجاري :** قضت العديد من الدول النامية عقودا من الزمن في وضع الحواجز الجمركية أمام الاستثمار الأجنبي المباشر، ولكن مع ظهور المنظمة العالمية للتجارة وفرضها الحد من هذه الحواجز أمام التجارة العالمية، شجع الاستثمار الأجنبي المباشر للدخول إلى الدول النامية، وكان هذا من أهم عوامل جذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

4. **الإطار القانوني والتنظيمي :** لقد قامت الدول المضيفة بمجهودات معتبرة من أجل تحرير الأنظمة الخاصة بالاستثمارات الأجنبية المباشرة من أجل توفير المناخ الاستثماري الملائم وتوفير محيط المنافسة الذي يعتمد على ميكانيزمات السوق، وعلى هذا الأساس شهدت السنوات الأخيرة تغيرا جذريا في تشريعات الاستثمار في الدول النامية، وتهدف هذه التغييرات إلى:

- إلغاء كل العراقيل والحواجز التي كانت تمنع دخول المستثمرين الأجانب إلى هذه الدول في بعض النشاطات الاقتصادية.
- تبسيط إجراءات الاستثمار.
- إلغاء قيود توزيع الأرباح وتحويلها.
- توفير الحماية للاستثمار.
- معاملة الاستثمارات الأجنبية بنفس معاملة الاستثمارات الوطنية والتمتع بنفس الحقوق والامتيازات.مع التركيز على التحفيز الضريبي.

5. **حجم السوق وإمكانيات النمو :** يعد حجم السوق وإمكانيات النمو من العوامل العامة المؤثرة على قرار توطن الاستثمار الأجنبي المباشر.
6. **سعر الصرف :** حيث أن الشركات متعددة الجنسيات تتعامل بردود فعل عكسية مع تقلبات أسعار الصرف، وهذا راجع إلى أن تقلبات أسعار الصرف , التي تؤدي إلى تغيرات سريعة في الربحية النسبية للعوائد الاستثمارية في الدول المضيفة، مقارنة مع مختلف البدائل المتاحة للاستثمار.
7. **الموقع الجغرافي :**حيث أن انتشار الشركات الدولية للاستثمار في الخارج يتكيف في المناطق الإقليمية القريبة جغرافيا، فالتقارب الجغرافي يساهم في تخفيض تكاليف النقل والشحن والاتصال الخارجي، كما أن التقارب الجغرافي يعني رقابة وسيطرة أكبر في علاقة الشركة الأم بالفروع.
8. **معدل التضخم :**إن لمعدلات التضخم تأثيرا مباشرا على سياسات التسعير وحجم الأرباح، وبالتالي التأثير على حركة رأس المال، كما تؤثر على تكاليف الإنتاج التي توليها الشركات متعددة الجنسيات أهمية كبيرة، ويقصد بالمعدلات المرتفعة للتضخم ما يجاوز % 10 سنويا، وإذا حدث ذلك تكون منطقة الخطر سواء للاستثمارات الوطنية أو الأجنبية، إضافة إلى ذلك فالتضخم يؤثر على النمط الاستثماري، حيث يتجه المستثمرون إلى الأنشطة قصيرة الأجل، وينفرون من الاستثمارات طويلة الأجل.(المجار,1992:66)

مما سبق، يمكن تصنيف عوامل الجذب التي تمنحها الدول النامية للاستثمار الأجنبي المباشر إلى ثلاثة أصناف: **(كمال,110:1999)**

أ- **عوامل جذب مالية وتمويلية:** وهي التي تتعلق بالتخفيضات والإعفاءات الضريبية والجمركية المختلفة، وتكون هذه التخفيضات لمدة محدودة، قصيرة، متوسطة أو طويلة، وتتفاوت حسب القطاع الذي توجهة له الاستثمارات، وفي كل الحالات تتراوح مدة الإعفاء الكامل مابين 3 إلى 20سنة، ويمكن أن يستمر الإعفاء طوال مدة تواجد الاستثمار الأجنبي المباشر.أما عوامل الجذب التمويلية، فهي عبارة عن التسهيلات الائتمانية والقروض المقدمة للاستثمارات الأجنبية المباشرة بشروط ميسرة، وذلك بتوفير الأموال للمشروع وهذا على شكل إعانات حكومية أو قروض بفوائد تفضيلية .والملاحظ أن الدول النامية تجد صعوبة في تقديم هذه الحوافز لافتقارها للموارد، في حين نجده متوفرا في الدول الصناعية مما يجعلها مناطق أكثر جاذبية للاستثمار الأجنبي المباشر.

ب- **حوافز مرتبطة بالضمان ضد المخاطر:** توجد ثلاثة أصناف من الضمانات ضد المخاطر.

- **الضمانات المادية :**تتمثل في ضمانات تتعلق بحرية تحويل رأس المال وعوائده، وضمانات التعويض عن الأضرار التي تلحق بالاستثمارات جراء الخسارة الناتجة عن تغير سعر الصرف.
- **الضمانات القانونية :**تتمثل هذه الضمانات في التعويض عن التأميم، وذلك بمرافقة إجراءات التأميم لأي سبب موضوعي مقنع، حيث يدفع تعويض عاجل وفعلي خلال مدة معقولة.
- **الضمانات القضائية :**وتتمثل في توضيح الطرق التي يتم من خلالها حل النزاعات المتعلقة بالاستثمارات.

ج -**الحوافز المرتبطة بالتسهيلات المختلفة :**تتمثل أساسا في مجموعة من الحوافز التفضيلية التي تمنح للمشاريع التي تنشط في قطاعات معينة أو مناطق محددة.

معوقات الاستثمار الأجنبي المباشر:

عرض الكتاب والباحثين العديد من المشاكل والمعوقات التي يمكن ان تواجه الاستثمارات الأجنبية المباشرة , الى ان الباحث اعتمد التصنيف الذي طرحته الأمانة العامة لاتحاد غرف دول مجلس التعاون الخليجي, في الدمام عام 2007. بالإضافة الى الدراسة التي قام بها مركز الرافدين للدراسات الإقليمية في العراق(حبيب,2010:9-10), وبتصرف من الباحث. وقد تم اختيار هاتان الدراستان وللأسباب الآتية:

1. الموارد المختلفة التي يتمتع بها العراق, مشابهة لتلك المتوافرة في دول مجلس التعاون العربي.
2. أتسم التصنيف المطروح حول الصعوبات التي تواجه الاستثمارات الأجنبية المباشرة, في دول مجلس التعاون العربي بالشمولية والموضوعية .

3. انسجامهما من وجهة نظر الباحث في العديد من الطروحات مع توجهات البحث.

وقد صنفت معوقات الاستثمار ضمن خمسة فئات رئيسية هي :

❖ **المعوقات الإجرائية. وتشمل**

- القيود البيروقراطية وبطء الإجراءات الإدارية والحكومية.
- صعوبة ترخيص وتسجيل المشروع.
- صعوبة حصول المستثمرين على تأشيرات الدخول للدولة .
- طول الإجراءات التنظيمية للمستثمرين في منافذ السفر والعودة
- تعدد الجهات المسؤولة عن الاستثمار وتضارب المسؤوليات والصلاحيات بينها.
- طول إجراءات التصدير والاستيراد وعدم ملاءمتها.

❖ **المعوقات القانونية : وتشمل**

- ضعف وسائل حل النزاعات التجارية.
- غياب القوانين المتعلقة بالمنافسة.
- ضعف حماية الملكية الفكرية وبراءات الاختراع.
- ضعف الشفافية في بعض الأنظمة والإجراءات.
- عدم توافر آليات المساءلة الاقتصادية الفعالة للجهات الحكومية ذات العلاقة.

❖ **المعوقات الاقتصادية.**

- ضعف الحوافز والامتيازات المقدمة للمستثمرين.
- افتقار السوق المحلي للقدر الملائم من العمالة الماهرة التي يحتاجها قطاع الاعمال
- ضعف الاهتمام بالتطور التقني.
- الافتقار الى الإستراتيجية واليات الترويج لمميزات الاستثمار للدولة.
- عدم وجود برامج واضحة لبرنامج الخصخصة.
- عدم ملائمة النظام الضريبي.

❖ **معوقات البنية الأساسية: وتشمل**

- صعوبة الحصول على مواقع شاغرة وملائمة بالمدن الصناعية.
- عدم ملائمة البنية التحتية لتفعيل التجارة والحكومة الالكترونية.
- عدم تحقق التنمية الإقليمية المتوازنة للمناطق.
- عدم توافق مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل.
- ضعف مشاركة القطاع الخاص في بعض الأنشطة الحيوية.
- انخفاض كفاءة المعلومات الاستثمارية والاقتصادية.

❖ **معوقات سياسية وأمنية: وتشمل**

- عدم استقرار الحالة الأمنية في العراق.
- ضعف توافر مصادر الحماية للشركات المستثمرة.
- الافتقار الى حماية الاستثمارات من التجاوزات.
- كثرة الصراعات والنزاعات السياسية في البيئة العراقية.
- ضعف الالتزام بالقوانين والتعليمات الخاصة بقوانين الاستثمار.
- الفساد المالي والإداري الكبير الذي تعاني منه الدوائر الحكومية العراقية.
- هيمنة القطاع العام على معظم الاستثمارات الكبيرة في البلد.
- غياب الكفاءات المتخصصة في اغلب دوائر الاستثمار.

الجانب العملي

تم اعتماد استمارة استبانة تم استخدامها من قبل الأمانة العامة لاتحاد غرف دول مجلس التعاون الخليجي تضم عدة أسئلة وبتصرف من الباحث, فيما يخص المعوقات التي تواجه الاستثمار الأجنبي المباشر. وقد تم توجيه الاستمارة الى مجموعة من الشركات العاملة في داخل العراق وخارجه ومن خلال التواصل عن طريق شبكة الاتصالات العالمية. وقد بلغ عدد الشركات المستجيبة (25) شركة من أصل (43), معظمها من العراق, وان كان من المؤمل ان نكون نسبة الاستجابة أعلى نظرا لأهمية الموضوع وانعكاساته على معرفة أراء الشكات حول أهم المعوقات التي تقف حاجزا أمام توجههم نحو زيادة الاستثمار في العراق, والوقوف على الحلول الممكنة لمعالجتها.

1. **المعوقات الإجرائية:** تم تحديد ستة أنواع من الصعوبات التي يمكن ان تؤثر سلبا على التوجه الاستثماري لعينة الدراسة, (الشركات الاستثمارية). وطلب من الشركات الاستثمارية تحديد درجة التأثير السلبي لكل من هذه المعوقات من خلال مقياس خماسي, والجدول (1) يوضح التوزيع النسبي لإجابات العينة عن هذه الصعوبات.

الجدول (1) المعوقات الإجرائية

المعوق	درجة التأثير السلبي	المستوى العام

	كبيرة جدا	كبير	متوسطة	ضعيفة	غير مؤثر	النسبة	الدرجة
1	%66	%18	%16	--	--	%88	كبيرة جدا
2	%26	%38	%23	%11	%2	%69	كبيرة
3	%5	%8	%30	%32	%25	%34	متوسطة
4	%15	%17	%27	%19	%22	%46	متوسطة
5	%67	%28	%13	--	--	%95	كبيرة جدا
6	%40	%22	%21	%10	%7	%70	كبيرة

الجدول (1) من اعداد الباحث بالاستناد الى إجابات المبحوثين

يتضح من الجدول **(1) ان** القيود البيروقراطية وبطء الإجراءات الإدارية والحكومية, وتعدد الجهات المسؤولة عن الاستثمار وتضارب المسؤوليات والصلاحيات بينها. هما أهم معوقين في هذا المجال, تليهما المعوقات الأخرى وبنسب محصورة بين (كبيرة ومتوسطة).

2. **المعوقات القانونية:** تم تحديد خمسة أنواع من الصعوبات التي يمكن ان تؤثر سلبا على التوجه الاستثماري لعينة الدراسة, (الشركات الاستثمارية).

الجدول (2) المعوقات القانونية

المعوق	درجة التأثير السلبي					المستوى العام	
	كبيرة جدا	كبير	متوسطة	ضعيفة	غير مؤثر	النسبة	الدرجة
1	%38	%32	%18	%7	%2	%75	كبيرة
2	%35	%27	%19	--	--	%83	كبيرة جدا
3	%39	%42	%15	%2	%3	%78	كبيرة جدا
4	%67	%27	%12	--	--	%95	كبيرة جدا
5	%51	%22	%17	%6	%4	%78	كبيرة جدا

الجدول (2) من اعداد الباحث بالاستناد الى إجابات المبحوثين

يتضح من الجدول **(2) ان** غياب القوانين المتعلقة بالمنافسة, وضعف الشفافية في بعض الأنظمة والإجراءات.هما أهم معوقين في هذا المجال, مع العلم بان الدرجة الكلية لبقية المعوقات كانت كبيرة وكبيرة جدا من وجهة نظر المستجيبين

3. **المعوقات الاقتصادية:** تم تحديد ستة أنواع من الصعوبات التي يمكن ان تؤثر سلبا على التوجه الاستثماري لعينة الدراسة, (الشركات الاستثمارية).

الجدول (3) المعوقات الاقتصادية

المعوق	درجة التأثير السلبي					المستوى العام	
	كبيرة جدا	كبير	متوسطة	ضعيفة	غير مؤثر	النسبة	الدرجة
1	%14	%16	%21	%24	%25	%43	متوسطة
2	%25	%39	%22	%12	%2	%69	كبيرة
3	%67	%17	%16	--	--	%88	كبيرة جدا
4	%7	%6	%31	%31	%25	%34	متوسطة
5	%36	%30	%28	%4	%2	%73	كبيرة
6	%14	%13	%25	%23	%25	%44	متوسطة

الجدول (3) من اعداد الباحث بالاستناد الى إجابات المبحوثين

يتضح من الجدول **(3) ان** ضعف الاهتمام بالتطور التقني. عد أهم معوق في هذا المجال, تلته المعوقات الأخرى وبنسب محصورة بين (كبيرة ومتوسطة).

4. معوقات البنية الأساسية: تم تحديد ستة أنواع من الصعوبات التي يمكن ان تؤثر سلبا على التوجه الاستثماري لعينة الدراسة, (الشركات الاستثمارية).

الجدول (4) معوقات البنية الأساسية

المعوق	درجة التأثير السلبي					المستوى العام	
	كبيرة جدا	كبير	متوسطة	ضعيفة	غير مؤثر	النسبة	الدرجة
1	%63	%25	%12	--	--	%88	كبيرة جدا
2	%43	%30	%23	%2	%2	%77	كبيرة جدا
3	%62	%24	%14	--	--	%87	كبيرة جدا
4	%51	%20	%19	%9	--	%80	كبيرة جدا
5	%37	%38	%18	%6	%1	%74	كبيرة جدا
6	%44	%17	%27	%8	%3	%73	كبيرة

الجدول (4) من اعداد الباحث بالاستناد الى إجابات المبحوثين

يتضح من الجدول **(4)** صعوبة الحصول على مواقع شاغرة وملائمة بالمدن الصناعية, عدم تحقق التنمية الإقليمية المتوازنة للمناطق.هما أهم معوقين في هذا المجال, مع العلم بان الدرجة الكلية لبقية المعوقات كانت كبيرة وكبيرة جدا من وجهة نظر المستجيبين.

5. المعوقات السياسية والأمنية: تم تحديد ثمانية أنواع من الصعوبات التي يمكن ان تؤثر سلبا على التوجه الاستثماري لعينة الدراسة, (الشركات الاستثمارية).

الجدول (5) السياسية والأمنية

المعوق	درجة التأثير السلبي					المستوى العام	
	كبيرة جدا	كبير	متوسطة	ضعيفة	غير مؤثر	النسبة	الدرجة
1	%100	--	--	--	--	%100	كبيرة جدا
2	%67	%28	%13	--	--	%95	كبيرة جدا
3	%67	%17	%16	--	--	%88	كبيرة جدا
4	%54	%26	%19	--	--	%83	كبيرة جدا
5	%56	%26	%14	%4	--	%84	كبيرة جدا
6	%100	--	--	--	--	%100	كبيرة جدا
7	%42	%33	%18	%6	--	%80	كبيرة جدا
8	%63	%25	%12	--	--	%88	كبيرة جدا

الجدول (5) من اعداد الباحث بالاستناد الى إجابات المبحوثين

يتضح من الجدول **(5), ان** عدم استقرار الحالة الأمنية في العراق, والفساد المالي والإداري الكبير الذي تعاني منه الدوائر الحكومية العراقية. هما أهم معوقين في هذا المجال, مع العلم بان الدرجة الكلية لبقية المعوقات كانت جميعها كبيرة جدا من وجهة نظر المستجيبين.

الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج التحليل ان المعوقات الأكثر تأثيرا على استقطاب الاستثمارات الى العراق والتي زادت نسبة سلبيتها عن 90% من وجهة نظر المستجيبين هي:

أ- تعدد الجهات المسؤولة عن الاستثمار وتضارب المسؤوليات والصلاحيات بينها.

ب-ضعف الشفافية في بعض الأنظمة والإجراءات.

ت- عدم استقرار الحالة الأمنية في العراق.

ث-الفساد المالي والإداري الكبير الذي تعاني منه الدوائر الحكومية العراقية.

ج- ضعف توافر مصادر الحماية للشركات المستثمرة.

2. أظهرت نتائج التحليل ان المعوقات الأقل تأثيرا على استقطاب الاستثمارات الى العراق والتي قلت نسبة سلبيتها عن 50% من وجهة نظر المستجيبين هي:

أ- صعوبة حصول المستثمرين على تأشيرات الدخول للدولة .

ب- طول الإجراءات التنظيمية للمستثمرين في منافذ السفر والعودة.

ت- ضعف الحوافز والامتيازات المقدمة للمستثمرين.

ث- الافتقار الى الإستراتيجية واليات الترويج لمميزات الاستثمار للدولة.

ج- عدم ملائمة النظام الضريبي.

التوصيات

1. التحول من النظام الاقتصادي – الشمولي والمركزي الذي السائد في العراق الى الحرية الاقتصادية التي تعمل بآلية السوق المعتمدة على قوانين العرض والطلب.
2. إيجاد مؤسسات فاعلة وقوية والتي من الممكن أن تكون عاملاً مساعداً في تطوير اقتصاد السوق والتي تعكس قوة وكفاءة الدولة.
3. المضي في تطبيق الإصلاح الاقتصادي والإداري والتخلص من آثار الفساد والمحسوبية.
4. اعتماد الشفافية في التعامل مع الشركات الاستثمارية لما لها من أهمية كبيرة في القرار الاستثماري للشركات المتعددة الجنسية وأصحاب رؤوس الأموال.
5. تسهيل تخصيص الأراضي اللازمة لإقامة المشاريع المهمة التي ترفع من قدرة التشغيل للعراقيين وترفع المستوى المعاشي للفرد العراقي.

المصادر

1. بعلوج بولعيد،(2005) ، تأثير الشفافية على جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، نادي الدراسات الاقتصادية، جامعة الجزائر.
2. بودي عبد القادر مبارك، (2008),الاستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر مع الإشارة إلى تجارب بعض الدول، الملتقى الدولي الأول حول :الاستثمار الأجنبي ونقل التكنولوجيا إلى الدول النامية، المركز الجامعي ببشار, الجزائر.
3. تقرير الامانة العامة لاتحاد غرف مجلس التعاون الخليجي (2007),المام, المملكة العربية السعودية.
4. سعيد المجار،(1992) ، آفاق الاستثمار في الوطن العربي، اتحاد المصارف العربية، القاهرة, مصر.
5. سعيد النجار،(1993) ، آفاق التنمية العربية في التسعينات، الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، مطابع الشروق، القاهرة، مصر.
6. عبد الرحمن تومي،(2002) ، واقع الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال الإصلاحات، رسالة ماجستير, (غير منشورة)، جامعة الجزائر.
7. عبد السلام أبو قحف،(1989) ، نظريات التدويل وجدوى الاستثمارات الأجنبية، الدار الجامعية، الإسكندرية, مصر.
8. عبد القادر بابا،(2004) ، (سياسة الاستثمارات في الجزائر وتحديات التنمية في ظل التطورات العالمية الراهنة، أطروحة دكتوراه) غير منشورة، جامعة الجزائر, الجزائر.
9. علي حسن الشيخ حبيب,(2010), معوقات ومقومات الاستثمار في العراق, مركز الرافدين للدراسات والبحوث الاستراتيجية, العراق

10. عليوش قربوع كمال،(1999) ، قانون الاستثمارات في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
11. فريد النجار،(2000) ، الاستثمار الدولي والتنسيق الضريبي، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة, مصر.
12. نشام فاروق،(2006) ، الاستثمارات الأجنبية المباشرة في الجزائر وآثارها على التنمية الاقتصادية، نادي الدراسات الاقتصادية, الجزائر.
13. Annuel de FMI, (1997),4eme edition.

مقومات الاستثمار الزراعي في اقليم كوردستان / العراق

(بحث مقدم الى المؤتمر العلمي العالمي الاول لفاكلتي القانون والادارة /جامعة دهوك)

أ. د. عبد الله حمد الدباش

سكول الادارة والاقتصاد-جامعة دهوك

أ.م. احمد محمد اسماعيل البريفكاني

سكول الادارة والاقتصاد-جامعة دهوك

المدرس/جاسم محو سلو الارتوشي

سكول الادارة والاقتصاد-جامعة دهوك

مقومات الاستثمار الزراعي في اقليم كوردستان / العراق

المقدمة

مازال للقطاع الزراعي أهميته القصوى كأحد القطاعات الرئيسية في البنيان الاقتصادي لمعظم الدول، و مازال مؤهلا لأداء دوره كقطاع رائد للتنمية الاقتصادية، إذ تعد الزراعة مصدر لرزق الغالبية العظمى من السكان، هذا فضلا عما يساهم به القطاع الزراعي في دعم الدخل القومي والصادرات، و ما ينتجه من غذاء و مواد خام، و ما يوفره من فوائض لازمة لنمو و ازدهار القطاعات الاقتصادية الأخرى.

و قد كان للتطورات الاقتصادية و السياسية التي شهدتها الدول النامية، و ما صاحبها من قصور في بعض السياسات الزراعية و الاقتصادية القطرية، و انحسار الموارد المالية و انكماش الجهود في مجال تطوير إنتاج الغذاء أثر كبير في انخفاض معدلات الأداء بالقطاع الزراعي و زيادة الفجوة الغذائية للعديد من السلع الزراعية مما انعكس على زيادة اعتماد هذه الدول على الأسواق العالمية في تلبية احتياجاتها الغذائية الأساسية، والذي أدى إلى تدهور أوضاع الأمن الغذائي لهذه الدول.

ونظرا لتميز قضايا التنمية الزراعية بالشمولية و التكامل مع قضايا التنمية الاقتصادية حيث تؤثر عليها وتتأثر بها، فإن قضايا التنمية الاقتصادية والزراعية يجب أن ينظر إليها من منظور واحد شامل.

ان أول نبات القمح زرع على الأرض كان في العراق، وأن هذا البلد تتوفر فيه جميع مقومات ثورة زراعية شاملة من المياه والأراضي الخصبة، والاقليم هو جزء من العراق وما يتوفر في العراق تجدة في الاقليم ... وبسبب الانفتاح الاقتصادي الذي شهده في السنوات الأخيرة وضع قوت الشعب بيد دول الجوار .وعند التتجول في سوق محلية لا تجد إلا القليل النادر من المنتج الزراعي المحلي، مقابل الكم الهائل من الغذاء المستورد من دول الجوار مما يعرض الأمن الغذائي إلى مخاطر كبيرة ستتضرر منها الأجيال القادمة.أن أموالا طائلة تصرف من أجل استيراد الغذاء من الخارج، في حين أن الاقليم هو بالأساس مجتمع زراعي منذ آلاف السنين، ويعتمد سكانه على منتوجهم المحلي، ولو ذهبت إلى بيت في الاقليم، ستجده يربي الدجاج والحيوانات ويزرع الخضر والفاكهة في حديقته المنزلية، ولكن اليوم أخذ يستورد غذاءه اليومي من الخارج . ان مفردات البطاقة التموينية التي تصرف عليها الدولة 6 مليارات دولار سنويا، تذهب مواده إلى علف الحيوانات، فالرز المستورد يباع الكيلوغرام الواحد منه 250 دينار بعد استلامه، والشاي يستعمل كعلف للأبقار . الاقليم فيه كل مقومات ثورة زراعية شاملة، فتتوفر فيه المياه المحلية من الأنهار والينابيع ما عدا نهري دجلة وفروعة، ولديه أخصب الأراضي الزراعية التي لا مثيل لها في العالم، ولكن المشكلة هو افتقاده إلى خطة حكيمة لاستغلال تلك الثروات للنهوض بالواقع الزراعي. في اجتماع روما تقرر أن يخصص الاتحاد الأوروبي نسبة 50% من ميزانيته لدعم القطاع الزراعي، وصدر قرار بأن ترفع دول الاتحاد وهي بالأساس دول صناعية نسبة تخصيصاتها لميزانية الزراعة من 5 إلى 10%، وفي الاقليم لا تتجاوز التخصيصات لدعم الزراعة حدود 2% . أما حجم الاستثمارات في إقليم كردستان فإنه من مجموع 15 مليار دولار من الاستثمارات الموجودة حاليا، فإن نسبة

مشاريع الاستثمار الزراعية لا تتجاوز 1%، والمشكلة أن هناك من يضع اللوم على الفلاح، في حين أن الفلاح بالأساس يحتاج إلى الدعم، فعندما لا يجد ذلك الدعم سوف يفكر في الهجرة للمدينة، وهنا الطامة الكبرى، لأن الاقليم قبل ثلاثة أو أربعة عقود كان نسبة 20 من سكانه يعيشون في المدن مقابل 80% في القرى والأرياف، وهذه النسبة أصبحت اليوم معكوسة تماما، بسبب عدم وجود الدعم الحكومي اللازم للفلاحين والقطاع الزراعي بشكل عام . هناك آلاف الدونمات من الأراضي تستقطع من المساحات الزراعية لتخصص لمشاريع صناعية في إطار ما يعرف بالسياسة الاستثمارية، وهذه الأراضي التي يتم إطفاؤها هي من أخصب المناطق الزراعية تتحول إلى مشاريع صناعية، ومعظم تلك الأراضي يتركها أصحابها بعد تسييجها دون أن ينشأ عليها أي مشروع صناعي، ، ولكن بالمقابل إذا ذهبت إلى الأسواق المحلية فلن تجد فيها علبة كبريت أو حتى إبرة واحدة من الإنتاج المحلي.

الاهمية : ينظر الى الاستثمار على انه المؤشر الحقيقي للتطور الاقتصادي في بلد ما، فيما يقاس حجم هذا التطور بمدى نجاح الاستثمارات فيه نظرا لما يقدمه الاستثمار من فرص عمل وتأمين حاجات المواطنين من سلع وخدمات تؤدي بالتالي الى رفع المستوى المعاشي وتحقيق الاكتفاء وتخفيض نسب البطالة .

المشكلة : تتوفر في اقليم كوردستان كافة مقومات الاستثمار الزراعي ،الاان هناك عزوف عن الاستثمار في القطاع الزراعي بسبب ارتفاع تكاليف الانتاج من جهة واغراق الاسواق بالمنتجات الزراعية المستوردة وعدم الاهتمام الحكومي بالقطاع الزراعي كرافد اساسي في الامن الغذائي في الاقليم ، ولم يعطى اهمية خاصة في دعم المزارعين او المستثمرين ،مما دفع المستثمرين الى الابتعاد عن الاستثمار الزراعي.

الفرضية : تتوفر في اقليم كوردستان المقومات الاساسية للاستثمار الزراعي كالاراضي الصالحة للزراعة والمياه والايدي العاملة واراس المال ،وهي ذات تاثير معنوي على حجم الاستثمار الزراعي في الاقليم.

هدف البحث : هو دراسة مقومات الاستثمار الزراعي في اقليم كوردستان العراق.

وسيتم عرض البحث من خلال الفقرات التالية:-

أولاً:- الاستثمار في المجال ا الزراعي

يعتبر الاستثمار الزراعى من اهم حلول ازمة لتطور القطاع الزراعي، فالاستثمار الزراعى المحرك الرئيسى و الدافع للتنمية الزراعية المستدامة، و من ثم تحقيق الامن الغذائى من حيث تضييق الفجوة بين الانتاج و الاستهلاك و رفع كفاءة استغلال الموارد المتاحة . وعلى الرغم من اتساع فرص الاستثمار ومجالاته أمام القطاع الخاص الاستثماري في القطاع الزراعي، فإن عدم اغتنام القطاع الخاص لهذه الفرص يرجع من ناحية لما يعانيه القطاع الزراعي من مشاكل ومصاعب عديدة تحد من توجه القطاع الخاص نحو الاستثمار فيه، من بينها؛ ضعف وتخلف البنية الأساسية، وضعف الخدمات التمويلية، ومحدودية الأراضي الصالحة للزراعة وتفتت ملكيتها، وشحة الموارد المائية... وغيرها. فعلى الرغم من أن القطاع الزراعي في الاقليم لاينتمي كلياً إلى القطاع الخاص إلا أن نشاطه واستثماراته يعتمد على ما تقدمه الدولة من خدمات ودعم وبنية أساسية مرتبطة

بالزراعة, من ناحية أخرى يحتاج الاستثمار في القطاع الزراعي إلى فترة زمنية أطول نسبياً حتى تثمر نتائجه، كما يتسم الاستثمار في هذا القطاع بارتفاع المخاطر نسبياً، وبالذات المخاطر الطبيعية والأمراض، الأمر الذي يشير إلى ضرورة توافر وتكامل الجهود بين الدولة والقطاع الخاص والمزارعين، وبما يسهم في توفير البيئة المناسبة للمزارعين حيث يعتبرالاستثمار الزراعى كأحد اهم حلول أزمة الغذاء العالمى ،ان اهمية الاستثمار الزراعى ترتبط بشكل إيجابي مع نمو الإنتاج ، ويعتبر نمو الانتاج هو احد اهم العوامل المؤثرة فى زيادة العرض مما يساعد فى حل الازمة، وتقدر منظمة الفاو ان هناك حاجة إلى زيادة الاستثمارات الزراعية بنسبة 50% لإطعام سكان العالم ، والحد من الفقر وتحقيق الأمن الغذائي، و الذين سوف تتزايد أعدادهم في عام 2050 . (1)

و تبذل كثير من البلدان النامية جهودا حثيثة لجذب وتسهيل الاستثمارات الأجنبية إلى قطاعاتها الزراعية "بالأخص"، و يعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر مساهما مهما محتملا في سد الفجوة في الاستثمار الزراعى. نظراً لأن الطلب على الغذاء آخذ في الارتفاع ولأن العرض لا يزال محدوداً أو أنه لا يتزايد نسبياً بالمقارنة مع العرض، فلا يمكن التغلب على الأزمة الغذائية الراهنة من دون ضخ المزيد من الاستثمارات في الإنتاج الزراعي . والآن وقد أدى ارتفاع الأسعارواستمرار نمو الطلب إلى جعل الاستثمار في الزراعة مربحاً، فعلى الحكومات أن تضع السياسات الضرورية على المستويات الوطني والإقليمي والدولي بحيث يمكن القيام على نحو أفضل بحشد الاستثمارات المحلية والأجنبية على حد سواء، لزيادة تعزيز إنتاج الحبوب ا لغذائية وغيرها من المنتجات الغذائية . ويمكن أن يساعد الاستثمار الأجنبي المباشر وإشراك الشركات دولية النشاط على التخفيف من حدة الأزمة الحالية ، بشرط ان يكون هذا الاستثمار يعمل فى ظل سياسة الدولة الزراعية ويساهم بالطبع فى تحقيق اهدافها الانمائية " مع الحفاظ على اهداف الاستثمار الاجنبى (2)

عليه فالامر يكمن فى الموازنة بين اهداف الاستثمار الاجنبى ، ومصلحة الدولة" ويجذب استثمارات القطاع الخاص وهذا يتطلب:(3)

1- إعطاء القطاع الزراعي بفروعه المختلفة الاهتمام الكافي، والأولوية في خطط الحكومة التنموية. فالسياسات العامة للحكومة ليست في صالح القطاع الزراعي، من حيث حجم الإنفاق العام، والذي يشكل ما بين 2-4٪ من إجمالي الإنفاق العام، كما لا تشكل حصة قطاع الزراعة من الاستثمارات العامة سوى اقل من 1% من إجمالي الاستثمارات العامة. وكذلك نفس الأمر فيما يتعلق بالسياسات السعرية والتعريفة الجمركية التي تعتبر في غير صالح الزراعة، مما يؤثر سلباً على مجمل النشاط الزراعي.

2- تقديم حوافز وخدمات إضافية في قوانين الاستثمار، وذلك بفرص جذب استثمارات القطاع الخاص للاستثمار في المناطق القابلة للزراعة القليلة السكان . فالنشاط الزراعي يتركز في المناطق السهلة والمنبسطة. ولاشك فإن إقامة علاقة شراكة بين الدولة والقطاع الخاص في خلق بيئة مناسبة لخلق الاستثمار في الاقليم، لن يسهم في زيادة استثمارات القطاع الخاص في القطاع الزراعي فقط، وإنما سيسهم أيضاً في تنمية وتطوير مناطق جديدة مما يحقق حراكاً سكانياً يعيد التوزيع الديموغرافي المشتت للسكان. وفي هذا المجال يمكن منح حوافز ضريبية وجمركية لمدد أطول من تلك الممنوحة للاستثمار في القطاعات الأخرى، وأن تعمل الدولة على تقديم

هذه الأراضي بأسعار مشجعة أو رمزية للشركات الاستثمارية الزراعية المحلية والاجنبية وذلك بعد أن تقوم بتوفير المرافق الأساسية والخدمات العامة، من تخطيط لهذه الأراضي، ومد الطرق وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وإجراء دراسات أولية لمصادر المياه وللتربة، وغير ذلك من الخدمات، بما في ذلك الخدمات الزراعية .[4]

3- تطوير القدرات التمويلية في القطاع الزراعي ليكون متاحاً وميسراً للقطاع الخاص من شركات ومزارعين. وتاسيس بنك التسليف الزراعي يساهم في توفير السلف والقروض للمزارعين على شكل قروض متوسطة وطويلة الأجل. وتمويل مشاريع الصناعات الزراعية والسمكية وان يقدم قروضه بفوائد تقل عن الأسعار السائدة في السوق التجارية، وبتسهيلات تتيح الفرصة لأكبر عدد ممكن من المزارعين والمستثمرين من الاستفادة من قروضه. وفي هذا المجال نعتقد بأنه يمكن دراسة مدى جدوى قيام القطاع الخاص بالمساهمة في تحويل بنك التسليف الزراعي. - استكمال وإقامة البنية الأساسية المرتبطة بالنشاط الزراعي، والاستمرار في تقديم الخدمات الزراعية حتى يمكن إيجاد البدائل.[5] فمن المعروف أن النشاط الإنتاجي في القطاع الزراعي يعتمد بصورة كبيرة على ما تقدمه الدولة من دعم ومساندة الخدمات الفنية التي تقدمها الدولة من خلال وزارة الزراعة والري والهيئات المرتبطة بها.

4- قيام الدولة بإعداد قوائم بفرص الاستثمار الزراعية المختلفة، وفقاً لجدواها الاقتصادية والاجتماعية.

5- مراعاة خطط التنمية وخطط الهيئة العامة للاستثمار لوجود ترابط بين قطاعي الزراعة والصناعة، من خلال تشجيع الاستثمار في صناعات تجهيز المواد الزراعية والصناعات الغذائية، والاستثمار في المحاصيل المرتبطة بهذه الصناعات.

ثانياً:- الفوائد المتاحة من الاستثمار في القطاع الزراعي:

يمكن القول ان الاستثمار في قطاع الزراعة يفتح افاقا واسعة من النشاط الاقتصادي والزراعي ويطور من واقع الزراعة في العراق ويجذب الكثير من رؤوس الاموال والمستثمرين الاضافيين الى هذا القطاع اضافة الى خلق فرص عمل جديدة ويتيح فوائد محتملة متعددة اهمها: [7]

1. تحسين اداء وفعالية القطاع الزراعي واقامة مشاريع زراعية ورفع الانتاج الزراعي عن طريق الاستغلال الامثل للموارد الطبيعية الزراعية
2. الادخال المتزايد لمختلف الابتكارات والاختراعات التكنولوجية الخاصة بالتقنية الزراعية.
3. زيادة القدرة التنافسية الزراعية وتمكين الانتاج الوطني من الاحلال محل الواردات الزراعية التي تنهك الميزان التجاري.
4. زيادة الانتاج الزراعي كّما ونوعا حتى يستطيع تغطية الاستهلاك المتزايد للمحاصيل الزراعية (الخضر والفواكه) والمحاصيل الزراعية الصناعية (القطن، البنجر ، المراعي والغابات)

5. ارتفاع دخل الاسر في المناطق الزراعية والريفية لان تشجيع الاستثمار من شأنه ان يتيح للاسرة دخلاً مستمراً ومتزايداً.

6. زيادة العاملين في القطاع الزراعي ومن ثم تشغيل الكثير من الايدي العاملة وامتصاص البطالة من خلال خلق فرص عمل جديدة فضلا عن تطوير كفاءة العاملين في هذا القطاع ورفع مستواهم.

7. الحد من هجرة الفلاحين من الريف الى المدينة التي نتج عنها الكثافة السكانية في المدينة، من خلال بناء القرى العصرية، انشاء طرق جديدة، بناء المراكز الصحية والمؤسسات التعليمية في تلك المناطق، شق الانهار الصغيرة والمبازل لاغراض ارواء المساحات المزروعة.

8. زيادة نسبة تصدير هذه المنتجات الزراعية، ولو بنسب قليلة، بعد ان كانت تستورد من خارج الاقليم وبذلك يتم توسيع حجم التبادل التجاري لهذه المنتجات بين الاقليم والبلدان المجاورة.

ويمكن القول ان الاستثمار في القطاع الزراعي يعني ولادة جديدة لمفصل اقتصادي زراعي حيوي مهم فضلا عن استغلال مساحات كبيرة من الاراضي واستخدامها كمناطق تصلح للرعي وتربية المواشي بمختلف انواعها وايضا انشاء الغابات الصناعية وصولاً الى خلق منطقة زراعية ستراتيجية مهمة في الاقليم .

ثالثاً:- مقومات الاستثمار الزراعي في الاقليم :

1- الموارد البشرية :

إن الموارد البشرية من أهم عوامل التنمية الزراعية لكونها الوسيلة لإحداث التنمية والغاية منها.. إذ توفر العمالة اللازمة للأنشطة الزراعية المختلفة وكذلك تعمل على إيجاد الأسواق المستهلكة للإنتاج بما يحرك العملية الاقتصادية ويعطي مردودات إيجابية على التنمية الريفية والاقتصاد الوطني. فبالنسبة للسكان وبناءً على احصاءات حكومة اقليم كوردستان فقد بلغ عدد السكان بالاقليم نحو 4698790 نسمة عام 2011، ويتوقع أن يصل عدد سكان الاقليم الى 5601227 نسمة عام 2016، ويمكن للنشاط الزراعي أن يساعد اذا ما تم تطويره في توفير فرص عمل تعمل على استقرار ونمو السكان بها .[8]

أما بالنسبة للعمالة الزراعية، فتشير بيانات التعداد الزراعي الشامل لعام 2011 أن عدد المشتغلين بالقطاع الزراعي تشكل ما نسبته 12٪ من إجمالي السكان والقطاع الزراعي يمكن اذا ما تم تطوير ان يكون القطاع الاكثر استعابا للعمالة الزراعية .

إن توفر العمالة الزراعية يعتبر عنصراً هاماً من العناصر المشجعة على الاستثمار الزراعي فيها، فكلما زادت أعداد العمالة بمنطقة ما انخفض متوسط الأجر الذي يتقاضاه العامل وهذا بدوره يقلل من التكاليف الإنتاجية الأمر الذي يشجع على الاستثمار الزراعي في المنطقة، هذا ومن الضرورة بمكان زيادة تأهيل العمالة الزراعية بهذه المنطقة لتكون قادرة على العمل في كافة الانشطة الزراعية وذلك من خلال رفع مستوى التعليم الزراعي والبيطري وتكثيف التدريب الزراعي في المرحلة الحالية والمستقبلية .

2- الأراضي الزراعية :

تقدر مساحة الاقليم 3,488,326 كم2 وتتباين تضاريسها إذ يقع 53٪ من تلك المساحة في الهضاب المتوسطة الإرتفاع والجبال العالية بينما يقع 47٪ من تلك المساحة في السهل الساحلي ، وتتوفر مساحات واسعة صالحة للزراعة في الاقليم حيث يبلغ مجموع المساحات الاجمالية الصالحة للزراعة المروية والديمية اكثر من (1,219,821) هكتار تشكل حوالي 34.96% من اجمالي مساحة الاقليم والمتبقي البالغ 65.04% تعتبر اراضي غير صالحة للزراعة كما يوضح ذلك الجدول أدناه:- (9)

جدول(1)

مساحات الاراضي الزراعية وغير الزراعية لعام 2011 موزعة حسب وسيلة الري والمحافظات (هكتار)

المحافظة	المساحة الاجمالية	الاراضي الزراعية الديمية	الاراضي الزراعية المروية	الاراضي الزراعية المساحة الاجمالية	الاراضي غير الزراعية
اربيل	1,514,120	580,645	45,635	626,280	887,840
دهوك	931,398	254,892	46,650	301,542	629,856
السليمانية	1,042,808	232,700	59,299	291,999	750,809
المجموع	3,488,326	1,068,237	151,584	1,219,821	2,268,505
النسبة%	100	30.62	4.34	34.96	65.04

المصدر : حكومة اقليم كوردستان ، وزارة التخطيط ، مسودة خطة التنمية الاستراتيجية لإقليم كوردستان (2012-2016) ، اربيل ، اذار 2011 ، ص51 .

كما تبلغ المساحة الاجمالية للاراضي الزراعية المروية ديمياً (1,068,237) هكتار تشكل حوالي 87.6% من اجمالي الاراضي الزراعية و 34.96% من اجمالي مساحة الاقليم.

في حين تبلغ مساحة الاراضي المروية (151,584) هكتار تشكل حوالي 12.4% من اجمالي الاراضي الزراعية و 4.34% من اجمالي مساحة الاقليم ، وبالطبع فان تغطية تلك الاراضي بشبكات الري تعتمد على مدى توفر المياه سيما وان هناك خطط واسعة لاستخدام المياه من قبل دول المنبع قي ضوء الاستخدام غير المنصف الجاري من قبل الدول المتشاطئة لاحواض الانهر المشتركة.

مما سبق يتضح توفر الأراضي الصالحة للزراعة بمساحات كافية لإنتاج إحتياجات في الاقليم من كثير من المحاصيل التي ما زالت بحاجة لها بل ويمكن إيجاد فوائض إنتاجية يمكن تصديرها للخارج ورغم توفر الأراضي الصالحة للزراعة إلا أن الحيازات تتصف بصغر حجمها وبأسلوب ملكيتها وهذا مما يعيق استخدام وسائل التقنية الحديثة وكذلك الاستفادة من خدمات الاستثمار الزراعي .

3- الموارد المائية :

تعتبر الموارد المائية من أهم مقومات الاستثمار الزراعي والاقليم غنى بالمياه المتجددة إذا ما تم استغلالها عن طريق حصاد مياه الأمطار من خلال إقامة السدود التي لها دور فاعل في تغذية المياه الجوفية، ومن الملاحظ أن اقليم كوردستان يقع ضمن مناخ "البحر الابيض المتوسط" ذي الشتاء البارد الممطر والصيف الحار الجاف عدا المنطقة الجبلية التي تمتاز بالصيف المعتدل ، ويمتد موسم سقوط الامطار بين شهر تشرين الاول (أكتوبر) ،

بينما تكون بقية الاشهر جافة تقريباً ، وتكتسي قمم الجبال طيلة أشهر الشتاء بالثلوج ، وطبقاً للمعدل السنوي لسقوط الامطار يقسم الاقليم الى ثلاث مناطق : منطقة مضمونة الامطار (أكثر من 500 ملم / سنة) ، ومنطقة شبه مضمونة الامطار (350-500 ملم / سنة) ، ومنطقة غير مضمونة الامطار (أقل من 350 ملم / سنة) ، وعموماً فان نسبة الاراضي الزراعية التي تعتمد في زراعتها على الامطار تشكل حوالي 37.2% من اجمالي الاراضي الصالحة للزراعة ، يضاف الى ذلك التوسع في استغلال المياه الجوفية وبالاخص الابار ، حيث تشير الاحصائيات لعام 2006 ان اجمالي عدد الابار المستغلة في عموم الاقليم تقدر بحوالي (19,448) بئر ، منها 79.7% لاغراض مياه الشرب ، و 18,3% للزراعة ، والبقية مستغلة لاغراض صناعية وبحثية ارشادية ، كما ترتبط الموارد المائية في الاقليم بدرجة كبيرة بكمية الامطار والثلوج التي تتساقط في احواض الانهر الرئيسية ، وكذلك بسياسة تشغيل السدود والخزانات المقامة في اعالي الانهر المشتركة في كل من تركيا وسوريا ولاتوجد اتفاقية دولية لقسمة المياه بين هذه الدول , مما يجعل الموارد المائية المتاحة متذبذبة من سنة الى اخرى. حيث يوضح الجدول (14) الموارد المائية المتاحة للاقليم لعام 2007 موزعة حسب الانهر وحصة الاقليم منها :

جدول (2)

الموارد المائية المتاحة لعام 2011 موزعة حسب الانهر

الانهر	الطول (كم)	كمية المياه السنوية (مليار م3)	داخل الاقليم%	خارج الاقليم%
الخابور	160	2.2	42	58
الزاب الكبير	392	14.32	58	42
الزاب الصغير	400	7.07	64	36
ئاوه سبي	230	0.7	100	0
سيروان	384	5.86	41	59
المجموع	1566	30.15	59.80	40.20

المصدر :- حكومة اقليم كوردستان ، وزارة التخطيط ، مسودة خطة التنمية الاستراتيجية لإقليم كوردستان (2012-2016) ، اربيل ، اذار 2011 ، ص 59 .

4- الموارد المالية :

لقد اهتمت حكومة الاقليم بتنمية القطاع الزراعي من خلال تشجيع المزارعين وتحفيز رؤوس الأموال للاستثمار في هذا القطاع، وكان من أبرز عوامل التشجيع توفير رأس المال العامل، ولتحقيق هذا الهدف شرع قانون الاستثمار لعام 2006 وتعديلاته الذي يوفر قاعدة قانونية للاستثمار بالاقليم ومنها الاستثمار الزراعي المحلي والاجنبي ويضمن جميع حقوق المستثمرين وتحويل روؤس الاموال الى داخل وخارج الاقليم وعوائدها .

مما تقدم يتضح ان القطاع الزراعي في الاقليم يتمتع بالخصائص التالية الداعمة الاستثمار الزراعي :

1. قلة وجود مشاريع استثمارية منافسة .
2. توفر الأراضي الزراعية بمساحات واسعة وخصبة .
3. تنوع المناخ مما يسهم في تنوع المحاصيل طيلة أيام السنة .
4. توفر الأيدي العاملة والخبرات .
5. توفر المياه بمختلف مصادرها .
6. توفر طرق المواصلات التي تسهل نقل المنتجات الزراعية والحيوانية .
7. حاجة السوق المحلية للمنتجات الزراعية والحيوانية .

رابعاً:– العوامل المؤثرة على الإستثمارات الزراعية في الاقليم:

ان العوامل والمتغيرات المؤثرة على الإستثمارات الزراعية فى الاقليم عديدة، حيث تم توصيف نموذج قياسى يشتمل على مجموعة متغيرات مستقلة من المفترض أن يكون لها تأثير على الإستثمارات الزراعية وهى: مساحة الاراضي الزراعية (X1)، الدخل الزراعى بالمليون $ (X2)، االاستيرادات الزراعية بالمليون $ (X3)، مساحة المحاصيل الحقلية (الحبوب) بالف هكتارX4) ،كميات المياة المتوفرة للزراعة (5 ×)، حجم القوى العاملة بالزراعة (6×).

ولقد تم تقدير دالة الاستثمارات الزراعية فى كل من الصورة الخطية واللوغارتمية المزدوجة، وللتغلب على مشكلة الإزدواج الخطي "Multicollinearity" الموجودة بين المتغيرات المستقلة تم إستخدام أسلوب الإنحدار الخطى المتدرج "Step-Wise Regression" لتلافي تلك المشكلة.

كما تبين ايضا من خلال التقدير وجود مشكلة الارتباط الذاتى "Autocorrelation" فى حد الخطأ العشوائي للنموذج وفقا لإختبار "ديربن–واتسون" "Durbin-Watson Test"، ولذلك تم استخدام اسلوب المربعات الصغرى للانحدار الذاتى "Autoregressive Least Squares" لعلاج مشكلة الارتباط الذاتى.

جدول(9): دالة الاستثمارات الزراعية فى الاقليم خلال الفترة (1998-2010).

النموذج	Eq	الحد الثابت	الدخل الزراعي$	الاستيرادات الزراعية (مليون $)	المساحة المزروعة (الف هكتار)	معامل التحديد ^2R	F Test	DW Test
OLS	1	4982	161	0.113-	303.17	0.960	79.0**	1.32
Linear		113.7**	10.5**	4.5-**	3.8**			
		-	} {19028	{0.37-}	{0.26}			
OLS	2	17.54	2.09	0.56-	0.14	0.869	74.4**	1.42
Log-Log		17.8**	11.7**	4.6-**	1.9**			
ALS	3	1366	159.11	0.27-	2320.1	0.956	93.54**	1.75
Linear		22.6**	7.8**	2.9-**	1.9**			

			{0.35}	{0.67-}	{1.65 }	-		
1.9	**77.5	0.96	0.14	0.35-	2.13	17.24	4	ALS
			**2.92	**4.5-	**12.9	**17.7		Log-Log

حيث: – الأرقام أسفل معاملات الإنحدار تشير إلى قيمة (t) المحسوبة.

– الأرقام بين قوسين { } تشير إلى المرونات.

– (**) تشير إلى معنوية معاملات الإنحدار أو النموذج عند مستوى (0.01).

– DW= قيمة ديربن– واتسون المحسوبه للكشف عن الارتباط الذاتى.

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات وزارتي الزراعة والتخطيط \ اقليم كوردستان.

ولقد أسفر التقدير القياسي عن تأثر الإستثمارات الزراعية بكل من الدخل المزرعي (X2)، الاستيرادات الزراعية بالمليون$ (X3)، والمساحة المزروعة بالف هكتار (X4)، وايضا افضلية الصورة الخطية فى التقدير وفقا لمعيار معامل التحديد.

هذا وتوضح نتائج تقدير دالة الإستثمارات الزراعية رقم (3) الوارده بجدول (9)، معنوية النموذج إحصائيا عند مستوى 0.01، ويوضح معامل تحديد تلك المعادلة أن نحو 95.6% من التغيرات الحادثة فى الإستثمار الزراعى الحقيقي ترجع إلى التغير فى كل من الدخل المزرعي، الواردات الزراعية الحقيقية، والمساحة المزروعة، بينما ترجع باقى التغيرات لعوامل أخرى غير مقيسة بالدالة.

كما تبين ان زيادة الاستيرادات الزراعية بمقدار مليون $ يؤدى إلى انخفاض الاستثمارات الزراعية الحقيقية بنحو 0.27 مليون $، وتوضح المرونة ان زيادة الاستيرادات الزراعية الحقيقية بنسبة 1% يؤدى الى انخفاض الاستثمارات الزراعية بنسبة 0.37%، وذلك مع ثبات العوامل الاخرى عند مستوى معين.

ولذلك يتضح أن أكثر العوامل المؤثرة على زيادة الإستثمارات الزراعية وفقا للمرونات الدخل المزرعي، فى حين تبين أن زيادة الواردات الزراعية مسئولة بالدرجة الاولى عن إنخفاض الإستثمارات الزراعية وهى نتيجة تتماشى مع المنطق الإقتصادى.

ويمكن القول فى ضوء تلك النتائج أن الدخل المزرعي بإعتباره من أحد محددات الإستثمار، فإذا ما إرتفع الدخل المزرعي فإن هذا يعمل على زيادة حركة الإستثمارات، بينما إنخفاض الدخل المزرعي يؤدى إلى ضعف عجلة الإستثمار، ولذلك يجب أن ترتفع مرونة الإستثمار بالنسبة للدخل المزعي لأن التغير الكبير فى الإستثمار يولد تغيرا أكبر فى الدخل.

الاستنتاجات :

1. الاستثمارات الزراعية معدومه اوشبه معدومة .
2. الفرص الاستثمارية كبيرة جدا ومتنوعة وفي كل المجالات الزراعية النباتية والحيوانية والخدمات الزراعية .

3. تتوفر في الاقليم الايدي العاملة الزراعية الماهرة وغير الماهرة الكافية لتنشيط العمل في القطاع الزراعي وتطويرة .
4. الاقليم بحاجة الى تغطية الامن الغذائي وخاصة من المحاصيل الزراعية الاستراتيجية كالحبوب (الحنطة والشعير حيث ان الاصناف المزروعة في الاقليم لاتصلح لعمل الخبز) .
5. من خلال التحليل القياسي يتبين ان العوامل المستقلة المؤثرة في الاستثمار في القطاع الزراعي كانت هي :الدخل الزراعي والاستيرادات من السلع الزراعية من الخارج ومساحة المحاصيل المزروعة وهذا يتطابق مع النظرية الاقتصادية .

المقترحات:

يمكن الخروج ببعض المقترحات المتعلقة بضرورة العمل على زيادة حجم الإستثمارات الموجهه للقطاع الزراعى، وبما يتلائم مع مكانته فى زيادة الانتاج ومساهمته فى سد جزء من الطلب المحلي على الغذاء، والعمل على رفع كفاءة الموارد الإقتصادية الزراعية، وذلك من خلال الاتى:

تتطلب عملية انجاح الاستثمار الزراعي في الاقليم ايجاد المناخ المناسب والمهيأ لتفعيل هذا الاستثمار والقيام بعمله على وجه اكمل وبناء قاعدة تسهم بالنهوض بالواقع الزراعي فعلى صعيد قانون الاستثمار لابد من جعل الانظمة والاجراءات مبسطة وفاعلة بقدر الامكان والانظمة المعنية ذات العلاقة تشمل الاجراءات والنظم المطلوبة لبدء عمل جديد وتفعيل المجالات ذات الصفة المستمرة (تجديدات، اعفاءات... الخ) وانظمة العمالة وقوانين العمل وانظمة الاستثمارات وتخصيص مجالاتها فضلا عن تحديد انظمة الاستيراد والتصدير والاعفاءات الضريبية والكمارك.

وبالنسبة الى الجهات الحكومية المتمثلة بوزارة الزراعة والدوائر التابعة لها يتطلب العمل على اصلاحات هيكلية تلامس واقع حال المزارع وكذلك الزراعة بصورة عامة.

المصادر حسب ورودها في البحث:-

(1) مطبوعات الفاو "9 0 0 Investing IN food Security , N o V E m B E r 2" منشور على الانترنت.

http://www.fao.org/fileadmin/templates/ag_portal/docs/i1230e00.pdf

(2) د. هبة الله محمد السويفى و د. محمود محمد خلاف، "دراسة اقتصادية للتوزيع القطاعي للاستثمارات مع التركيز على القطاع الزراعى فى مصر" ، معهد بحوث الاقتصاد الزراعى،مركز البحوث الزراعية،منشور على الانترنت.

http://www.arc.sci.eg/NARIMS_upload/NARIMSdocs/75190/%D8%A8%D8%AD%D8%AB%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AB%D9%85%D8%A7%D8%B1%20%20%D8%AF.%D9%85%D8%AD%D9%85%D9%88%D8%AF%20%D8%AF.%D9%87%D8%A8%D8%A9.doc

(3) محمد شطا محمد علي و شهناز عيد موسى ، " تحليل قياسي للاستثمار الفعلي والمستهدف في القطاع الزراعي المصري " ، 2005 ، منشور على الانترنيت.

(4) المصدر نفسه .

(5) أ.د. نبيل فتحي السيد قنديل ، "الاستثمار الزراعي في مصر" ، معهد بحوث الأراضى والمياه والبيئة- مركز البحوث الزراعية، منشور على الانترنت.

http://kenanaonline.com/files/0032/32867/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AB%D9%85%D8%A7%D8%B1.doc

(7) محمد احمد عثمان بن عوف ، " فرص الاستثمار الزراعي في السودان التجربة وامكانيات المستقبل " ، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الرابع للجمعية العربية للعلوم الاقتصادية والاجتماعية ،14-17 مارس، عمان، 2005 .

(8) حكومة اقليم كوردستان ، وزارة التخطيط ، مسودة خطة التنمية الاستراتيجية لإقليم كوردستان (2012-2016)، اربيل ، اذار 2011 .

(10) المصدر نفسه .

واقع السياسات المالية و النشاط الاستثماري في اقليم

كوردستان – العراق

للمدة(2006-2013)

دراسة مقدمة الى المؤتمر العلمي الاول

لفاكولتي الادارة والقانون

جامعة دهوك

من قبل

أ.بيمان مأمون نورالدين
مدرس مساعد
قسم العلوم المالية والمصرفية
سكول الادارة والاقتصاد

د.خليل غازي حسن
استاذ مساعد
قسم الاقتصاد
سكول الادارة والاقتصاد

دهوك 2013

الخلاصة

تهدف الدراسة الى تحليل و تقييم مساهمة التغيرات في السياسات المالية المتبعة في اقليم كوردستان العراق ممثلة بالتغيرات في حجم و هيكلية الموازنة العامة لها في تشجيع النشاط الاستثماري فيها. و ذلك في محاولة للاجابة على التساؤل، هل تتزامن وتساهم السياسات المالية في اقليم كوردستان في توفير الشروط الكافية لتهيئة المناخ الاستثماري الملائم لتحفيز النشاط الاستثماري. وبافتراض ان الموازنة العامة لحكومة اقليم كردستان في المدة 2006– 2012 والتسهيلات الممنوحة في قانون الاستثمار لم يساهما بفاعلية في جذب الاستثمارات لعدم قدرتها في توفير المناخ الملائم لها. الا ان النتائج بينت ان القانون يتضمن اعفاءات و تسهيلات واسعة و مغرية يفترض انها تتضمن عوامل جذب كثيرة للمستثمرين المحليين والاجانب وهذا ما ساهم في زيادة النشاط الاستثماري بعد السنوات التالية لصدور قانون الاستثمار في الاقليم

Abstract

The study aims at analysing and assessing the contribution of changes in fiscal policy in the Kurdistan region of Iraq, represented by changes in the size and structure of the budget in promoting investment activity. And in an attempt to answer the question, does the policy contribute to coincide in the Kurdistan region in providing adequate conditions for the appropriate investment climate to stimulate investment activity. Assuming that the public budget of the Kurdistan Regional Government in the period 2006-2012 and facilities granted in the investment law did not contribute effectively to attract investment for its inability to provide the appropriate atmosphere. The results showed that the law includes exemptions and a wide attractive facilities will presumably contain many attractions for domestic and foreign investors and this contributed to increasing investment activity after years following the Act of investing in the region.

ثوختة

ئارمانجا ظةكولينىَ ديار كرنا رولىَ سياسةتيَن درايى بيَن حكومةتا هةريَما كوردستانىَ د ئازراندنا بزاظيَن وةبةرئينانىَ . مة دانا كو سياسةتيَن درايى شيان هةنا بو ثةيدا كرنا ذينطةهةكىَ باش بو ظةكيَشانا سةرمايىَ بيانى و نافخويى بو ئةنجامدانا ثروذيَن جوراو و جوور لهةريَما كوردستانىَ، لىَ ئةو شيان كارا نة بوينة بو ئازراندنا بزاظا وةبةر ئينانىَ لهةريَما كوردستانىَ. وة سا ديار بوو كو وةبةر ئينان زيَدةيى بخوظة ديتية لساليَن(2006-2012) ئةو ذى نيشانة بور ولىَ ياسا وةبةر ئينانىَ و مةزاختنا حكومةتىَ لسةر ثروذيَن وةبةرئينانىَ .

واقع السياسات المالية و النشاط الاستثماري في اقليم كوردستان للمدة(2006–2013)

المقدمة: لقد ثبت تجريبيا ان استخدام ادوات السياسة المالية سواء ما يتعلق منها بجانب النفقات او الايرادات العامة تؤدي دورا فعالا في تحقيق اهداف السياسات الاقتصادية، هذا من جهة، و ان الاستثمارات بشقيها الاجنبية والمحلية في الدول النامية اصبحت اكثر الوسائل جاذبية واقلها مخاطرة في توفير التمويل

اللازم للمشروعات الاقتصادية و التنموية و اصبحت الحل الامثل ان لم يكن الوحيد لسد تلك الفجوة من جهة اخرى. و اذ يمر إقليم كردستان بمرحلة انتقالية حاسمة ستكون لها آثار مهمة على مستقبل اقتصاد الإقليم، فان أهمية هذه المرحلة تتضح بما يشهده الإقليم حاليا من تحولات كبيرة تشهدها البنية الاقتصادية التحتية والنشاطات الاقتصادية المختلفة، وكذلك الاطار التشريعي والتنظيمي كالقوانين المستحدثة وفي مقدمتها قانون الاستثمار الذي صادق عليه برلمان الإقليم في عام 2006 بهدف تطوير البيئة الاستثمارية. فالحرية الاقتصادية وبساطة الإجراءات و وضوح القوانين و وجود أسواق مالية متطورة وارتفاع مستوى التعليم والتدريب وانخفاض مؤشرات الفساد و محاربة الاحتكار ستزيد بشكل كبير وتشجع تدفق الاستثمارات الاجنبية وتحفيز المحلية ايضا للمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي يهدف الإقليم لتحقيقها خلال السنوات القادمة.

اهمية الدراسة: للدراسة اهمية متاتية من اهمية ادوات السياسة المالية وفاعليتها في تعبئة الموارد المالية وتوجيهها بالشكل الذي يحقق اهداف السياسات الاقتصادية كما يمكن لها ان تساهم في تهيئة المناخ الملائم لجذب الاستثمارات التي بدورها اصبحت احد اكثر وسائل تمويل المشروعات التنموية فاعلية.

مشكلة الدراسة: يمكن التعبير عن المشكلة بصيغة التساؤل التالي: هل تتزامن وتساهم السياسات المالية (من حيث قدرتها على تعبئة أكبر قدر ممكن من الموارد المحلية و توجيهها نحو القطاعات التي تدعم التنمية الاقتصادية) في اقليم كوردستان في توفير الشروط الكافية لتهيئة المناخ الاستثماري الملائم لتحفيز النشاط الاستثماري.

هدف الدراسة: تهدف الدراسة الى تحليل و تقييم مساهمة التغيرات في السياسات المالية المتبعة في اقليم كوردستان العراق ممثلة بالتغيرات في حجم و هيكلية الموازنة العامة لها في تشجيع النشاط الاستثماري فيها.

حدود الدراسة: تغطي الدراسة التغيرات في حجم و هيكل الموازنات العامة لحكومة الاقليم والنشاطات الاستثمارية المجازة فيها وفقا لقانون الاستثمار رقم (4) الصادر في 2006 ، و للمدة(2006-2013) .

فرضية الدراسة: لم يراع في اعداد هيكل الموازنة العامة لاقليم كردستان في المدة 2006- 2012 بما يساهم بفاعلية في جذب الاستثمارات لعدم قدرتها في توفير المناخ الملائم لها.

منهجية الدراسة: لتحقيق اهداف الدراسة فانه سيتم استخدام المنهج التحليلي المقارن للسياسات المالية في الاقليم متمثلة بحجم وهيكل الموازنة العامة فيها للفترات المشارة اليها مع كافة الامتيازات المالية الممنوحة

للمشروعات الاستثمارية في قانون الاستثمار لاقليم كوردستان، اضافة الى تقييم و تحليل تطور حجم وهيكل النشاطات الاستثمارية المتزامنة.

و بناءا على ما سبق فان هذه الدراسة ستتضمن مايلي:

- مدخل نظري والدراسات السابقة.
- واقع السياسات المالية لحكومة اقليم كوردستان
- اعداد ميزانية الاستثمار السنوية:
- الاعفاءات و التسهيلات الممنوحة للمستثمر
- تطور النشاط الاستثماري في الاقليم
- الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: مدخل نظري و الدراسات السابقة:

ان عدم قدرة آلية السوق على تصحيح الاختلالات الاقتصادية بشكل تلقائي تستوجب التدخل الحكومي عن طريق استخدام كافة ادوات السياسات الاقتصادية المتاحة لها وعلى الاخص ادوات السياسة المالية عن طريق التأثير على حجم الطلب الكلي في الاقتصاد[1] بغية تحقيق استقرار الاقتصاد الوطني. فاختلال التوازن في الاقتصاد و الذي ينتج بسبب التغيرات في الطلب و العرض الكليين يعرض الاقتصاد إلى مشكلات التضخم أو البطالة أو التضخم ألركودي.

و اذ تشير السياسة المالية إلى التغيرات التي تقررها السلطات الحكومية في الإنفاق الحكومي و الضرائب، فانها تعني أن الحكومة هي التي تقرر حجم تلك التغيرات أي لا تحدث تلقائيا. و بحسب كينز فان السياسة المالية تعني استخدام طرفي الموازنة العامة للدولة للتأثير على مجريات الاقتصاد الكلي، فمكونات الموازنة العامة للحكومة هي الأداة التي يمكن أن تغير الطلب الكلي و كذلك مسار النشاط الاقتصادي ككل.[2] و تستند كفاءة السياسة المالية على مدى ما تحقق من اهداف للسياسات الاقتصادية و منها جذب الاستثمارات من خلال توفير البيئة الاستثمارية المناسبة و مدى قدرتها على التعامل مع الواقع الاقتصادي. و هنا تجدر الإشارة إلى ان السياسات المالية العامة استهدفت أساسا علاج مشكلات الدورة الاقتصادية في الدول الصناعية بينما في الدول النامية استهدفت الارتقاء بمستوى المعيشة و تحقيق الأهداف التنموية.

---

[1] Bradley R.S "The economy today",McGraw-Hill, 7th ed ,1997,p237

[2] بيمان مامون نور الدين"اثر بعض ادوات السياسة المالية على الاستثمار الاجنبي المباشرفي بلدان نامية مختارة للمدة (1990-2008) رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة و الإقتصاد، جامعة دهوك، غير منشورة، دهوك، 2011، ص17

وفي هذا الصدد فان دراسات عديدة اجريت لبحث دور وفاعلية السياسات المالية في تحقيق اهداف اقتصادية منها المساهمة في توفير المناخ الملائم لجذب الاستثمارات الاجنبية او تحفيز النشاط الاستثماري بشكل عام في اقتصاد ما. ففي دراسة لـ(Peter E., & Simon L.)[3] تم تقدير المعدلات الضريبية الفعالة(الحدية و المتوسطة) لدول و سنوات مختلفة لتقدير و تحليل اثر الضريبة على رقم الاعمال على الاستثمار الاجنبي المباشر في دول منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية للمدة 1991 – 2002. اشارت النتائج على ان الاستثمار الاجنبي المباشر يرتبط ايجابا مع العبء الضريبي في الدولة المضيفة، وسلبيا مع المعدلات الضريبية الفعالة الثنائية (في كلتا الدولتين).

وفي دراسة حول مساهمة الاتفاقيات الخاصة بالسماحات او الاستثناءات الضريبية في جذب الاستثمارات الى الدول النامية فان(C´eline A., & Rodolphe D·)[4] قاما بتقدير اثر هذه الاستثناءات الضريبية على الاستثمارات اليابانية في الدول النامية للمدة 1989 – 2000 و قد وجد اثر ايجابي لاثر الاستثناء الضريبي على توجهات الاستثمارات اليابانية حتى في حالة احتساب السببية المعاكسة.

وباستخدام بيانات المقطع العرضي على مستوى المنشأت الاقتصادية فان (Thiess B. , & Martin R.)[5] بحثا في اثر الضرائب على قرارات الشركات الالمانية المتعددة الجنسية لشراء او تاسيس فروع لها في الدول الاوروبية الاخرى او خارج اوروبا. اخذين في نظر الاعتبار التفضيلات الخاصة للشركات للمناطق المحتملة للتوطن فيها. وقد بينت النتائج الاثار المعنوية للمحفزات الضريبية و حجم السوق وكلفة العمالة على قرارات التوطين خارج الحدود.

كما قام(Stefan V., & Sebastian J.)[6] باختبار فاعلية المحفزات الضريبية في جذب الاستثمارات في دول الصحراء الافريقية. و قد تبين ان هذه المحفزات تساهم في زيادة الاستثمارات من خلال تخفيض تكاليف راس المال. كما وجد علاقة ارتباط ايجابية بين الاعفاءات الضريبية و الاستثمارات.

وفي دراسة بعنوان السياسة المالية والنمو الاقتصادي في اندونيسيا، فان (Yuniarto H.)[7] استعرض أثر السياسة المالية على الاستثمار والنمو الإقتصادي فيها، وقد وجدت علاقات ذات دلالة

---

[3]Peter E., & Simon L.,"Bilateral effective tax rates and foreign direct Investment" , © Springer Science+Business Media, LLC 2008

[4] C´eline A· & Rodolphe D., " Do tax sparing agreements contribute to the attraction of FDI in developing countries?" ,Springer Science+Business Media, LLC 2006

[5] Thiess B. , &· Martin R., "Tax incentives and the location of FDI: Evidence from a panel of German multinationals", Springer Science+Business Media, LLC 2007

[6] Stefan V., & Sebastian J." The effectiveness of tax incentives in attracting investment: panel data evidence from the CFA Franc zone", Springer Science+Business Media, LLC 2010

إحصائية بين متغيرات السياسة المالية والاستثمار، و علاقة سلبية بين الإيرادات الحكومية و النفقات الإستثمارية. كما تبين أن نفقات التنمية الحكومية تزيد الإستثمارات و النمو الإقتصادي. و هذه دلالة على إمكانية إستخدام الإنفاق على التنمية لتعزيز النمو الإقتصادي. وعلاوة على ذلك، فإنَّ عجز الموازنة قد يخدم هدف النمو الإقتصادي على المدى الطويل إذا ما تم الحفاظ على استدامة الإجراءات المالية ومرونتها.

وفي دراسة لـ(إدريس رمضان حجي الشكاكي:2008) بعنوان"محددات الإستثمار الأجنبي المباشر في إقليم كردستان(2005-2006)"[8] استنتجت وجود مجموعة من العوامل التي أدت إلى جذب الإستثمار الأجنبي المباشر إلى الإقليم، وكان في مقدمة تلك العوامل(الاستقرار السياسي، الموقع الجغرافي، توافر الموارد الطبيعية)، كما توجد مجموعة من المعوقات التي لعبت دورها في عدم تشجيع الإستثمار الأجنبي المباشر تمثلت بـ(ارتفاع تكلفة تأسيس المشروعات، طول إجراءات التصدير و الاستيراد) و غيرها من المعوقات على المستوى الكلي لعينة البحث.

واخيرا فان دراسة بعنوان(اثر بعض ادوات السياسة المالية على الاستثمار الاجنبي المباشر في بلدان نامية مختارة للمدة 1990-2008، للباحثة بيمان مامون نور الدين[9]، فان نتائج نماذج الانحدار الخطي اشارت الى معنوية العلاقة بين الاجراءات المالية والتدفقات الاستثمارية الى الدول النامية على الرغم من انخفاض القوة التفسيرية لنماذج المقاطع العرضية.

و بناءآ على ما سبق فان الدراسات بينت الدور الهام للسياسات المالية في جذب وتحفيز النشاط الاستثماري وقد استخدمت معظمها اساليب احصائية وقياسية في تقدير تلك العلاقات. الا ان ندرة البيانات الكافية لاستخدام اساليب مماثلة فانه تم اللجوء الى التحليل الوصفي للبيانات المتاحة عن اقليم كوردستان العراق للوصول الى اهداف البحث.

ثانيا: واقع السياسات المالية لحكومة اقليم كوردستان:

على الرغم من عدم امتلاك حكومة اقليم كوردستان خطط او برامج او سياسات اقتصادية و بضمنها سياسة مالية واضحة المعالم ، الا ان هذا لا يعني عدم اقتيادها بمبادىء اساسية و هي تحاول ان تحدد حجم و مصادر الموارد المالية لموازنتها العامة و كذلك الكيفية التي تنفق بها تلك الموارد على الاوجه البديلة. و لما كانت السياسات المالية تظهر من خلال مجموع التشريعات الخاصة بكافة النشاطات التي تدر ايرادات

---

[7] Yuniarto H. , " Fiscal Policy, Investment and Long-Run Economic Growth: Evidence from Indonesia" Asian Social Science,Vol. 6, No. 9; September 2010 (www.ccsenet.org/ass)

[8] ادريس رمضان حجي الشكاكي، "محددات الإستثمار الأجنبي المباشر(دراسة ميدانية في عينة من شركات الإستثمار المباشر 2005-2006)"، مركز كردستان للدراسات الاستراتيجية، السليمانية، 2008

[9] بيمان مامون نورالدين، مصدر سابق

عامة لموازنة الدولة بدءا بمختلف انواع الضرائب و الرسوم و تنظيم املاك الدولة والقروض و غيرها، فان الموازنة العامة للحكومة ايضا تستوجب سن قانون يتم بموجبه منحها شرعية قانونية لتكون بذلك ملزمة التنفيذ على كافة مؤسسات الدولة ذات العلاقة.ومن ملامح السياسات المالية في الاقليم انها تعد بهدف تحقيق ما نص عليه المادة(114) من الدستور الاتحادي للعراق ، وبذلك فان سياسات التنمية التي تضعها السلطات المحلية يجب ان تحدد بناءا على تحديد اولويات الاقليم في حدود الانفاق العام .[10] وقد حددت حكومة الاقليم المبادىء الاساسية لسياستها المالية بما يضمن تاسيس نظام مالي متطور و فعال و ترشيد الانفاق الجار يللحكومة و تطوير اداء الجهاز الضريبي والكمركي و معالجة التضخم، وبذلك فان بعضا من الاهداف الاستراتيجية لسياستها المالية تتحدد بما يلي:[11]

1- اعادة الهيكلة المالية لجانبي الموازنة العامة وترشيد معدلات الانفاق وخاصة التشغيلية منها بما يسمح بزيادة الانفاق الاستثماري العام.
2- تنويع مصادر الايرادات.
3- تحديد اولويات الاهداف عند اعداد الموازنة العامة.

و بهدف التركيز على ما يتعلق منها بمتغيرات موضوع الدراسة فانه سيتم التركيز على تطور بنود الموازنة العامة لحكومة الاقليم و هي الايرادات العامة و النفقات العامة، و كذلك بند الاعانات.

ان الموازنة العامة و السياسة المالية المرتبطة بها في إقليم كوردستان كغيره من الاقتصاديات او البلدان تعمل في إطار نظام بيئي يتسم بالتعقيد و الحركية[12]. و ان هذا النظام يتكون من مجموعة كبيرة من العوامل و المتغيرات الإقتصادية و الإجتماعية و السياسية و الإدارية المترابطة و التي تتصف أيضاً بعدم الإستقرار و التغيير السريع، لذا من الطبيعي أن تتأثر السياسة الانفاقية و الايرادية بالظروف و المتغيرات المحيطة بالموازنة العامة في الإقليم. وقبل عرض التطورات في موازنة حكومة الاقليم لابد من الاشارة الى العوامل التي تتحكم بجانبيها. فالايرادات العامة لهذه الموازنة تتقيد بمصدرين اساسيين وهما:

1- تخصيصات الموازنة الفدرالية للاقليم و المحددة بـ(17.0%) منها. و الموازنة الفدرالية بدورها تعتمد على الايرادات النفطية.
2- الايرادات المحلية المقدرة والتي يتم جبايتها و استحصالها من قبل مؤسسات حكومة اقليم كوردستان العراق من الضرائب و الرسوم و ايرادات املاك الدولة.

---

[10] حكومة اقليم كوردستان العراق،وزارة التخطيط:"مسودة خطة التنمية الاستراتيجية 2012-2016"اربيل، اذار،2011، ص29.
[11] المصدر نفسه، ص33.
[12] تارا معاذ عباس، "تحليل النفقات العامة لوزارات مختارة في حكومة إقليم كوردستان خلال المدة(2006-2008)" بحث دبلوم عالي في العلوم الاقتصادية، جامعة صلاح الدين، اربيل،2010، ص27

اما النفقات العامة فتتحدد تخصيصات البنود المختلفة مبادىء اساسية و هي:

1- حجم الايرادات العامة المتوقعة.

2- توفير الخدمات العامة.

3- ضمان توفير النفقات التشغيلية لمؤسسات الاقليم ورواتب وتعويضات العاملين فيها.

4- تنفيذ مشروعات استثمارية وخاصة ما يتعلق منها بالبنى التحتية لاقتصاد الاقليم.

وللوقوف على هيكل الموازنة العامة لحكومة اقليم كوردستان والتطورات التي شهدتها خلال السنوات المالية السبع سيتم الاعتماد على الجدول(1) ادناه:

جدول(1) تطور الموازنة العامة لحكومة اقليم كوردستان العراق للمدة2007-2013 (مليون د. ع.)2007=100%

التفاصيل	الايرادات العامة		النفقات العامة		الفائض او العجز*	
السنوات	المبلغ	الرقم القياسي	المبلغ	الرقم القياسي	المبلغ	%
2007	5982356	100.0	7847660	100.0	(1865304)	100.0
2008	6580784	110.0	7628783	97.2	(1047999)	56.2
2009	8857263	148.1	8857623	112.9	0.0	0.0
2010	10597176	177.1	11432176	145.0	(835000)	44.8
2011	12386000	207.0	13940000	177.0	(1564670)	83.9
2012	13200950	220.7	15245797	194.2	(2044847)	109.6
2013	15257849	255.0	16942749	215.9	(1684900)	90.3

المصدر: وزارة المالية والاقتصاد في حكومة اقليم كوردستان العراق، نشرات الموازنة العامة لحكومة الاقليم للسنوات(2007-2013).

*الارقام بين الاقواس تشير الى القيم السالبة.

يشير الجدول (1) اعلاه الى تضاعف الايرادات العامة لحكومة اقليم كوردستان خلال المدة(2007-2013)، وهذا بطبيعة الحال ناتج عن التغيرات في مصادرها المذكورة فيما سبق وبصفة خاصة الايرادات النفطية بفعل ارتفاع اسعارها في الاسواق العالمية. و كذلك ايرادات حكومة الاقليم من الضرائب و الرسوم المختلفة التي تنامت بشكل ملحوظ اثر التوسع الكبير للنشاطات الاقتصادية وخاصة التجارة الخارجية بسبب ارتفاع الطلب على الاستيرادات من المناشىء الخارجية. وما يترتب على ذلك من ارتفاع في ايرادات الرسوم والضرائب الكمركية. و بالمقابل فان النفقات العامة ايضا قد ازدادت بشكل يتناسب مع تلك الايرادات العامة، الا ان الاختلاف في الارقام القياسية يعود الى الارتفاع النسبي للنفقات العامة في سنة الاساس(2007=100.0%)، و هذه تعمل على اظهار الرقم القياسي للايردات العامة في عام (2011) اكبر منه للنفقات العامة. و فيما يخص العجز، فيتبين ان حكومة الاقليم عملت على تقليص العجز في الموازنة العامة مقارنة بنسبته في عام(2007) ، الا ان هذه النسبة عادة لتقترب منها في عام (2011).

ان التغيرات في بنود الموازنة العامة المشار اليها اعلاه تتضمن نتائج جديرة بالذكر ولعل اهمها استمرار ارتفاع جانبي الموازنة مع استمرار العجز يشير الى توجه الحكومة على اتباع سياسة مالية توسعية من خلال زيادة النفقات العامة على الايرادات العامة. وان هذه الحكومة لم تعمل بميزانية متوازنة سوى في

عام (2009). وهذا ما ينوه الى ارتفاع عبء الدولة بالنفقات التشغيلية و خاصة تعويضات منتسبي مؤسساتها وكذلك الضغط باتجاه توفير الخدمات الاساسية للمواطنين. فالزيادة في النفقات العامة هي الزيادة الحاصلة في اغلبها ناتجة عن تطور بند الرواتب و الاجور حيث توفر حكومة الاقليم الوظائف الحكومية دون الاخذ بنظر الاعتبار مدى الاحتياج لهذه الوظائف. حيث اصبحت توفير الوظائف من الخدمات العامة التي تقدمها حكومة الاقليم للافراد. و لان النسبة الاعظم من الايرادات العامة هي ايرادات النفط فان اثارها الاقتصادي قد لا تكون ذو اهمية على النشاط الاقتصادي بشكل مباشر، لذا فانه سيتم التركيز هنا على بند النفقات العامة. وهنا يستوجب تتبع هيكلية النفقات العامة في الاقليم، وكما هو مبين في الجدول(2) ادناه:

جدول(2)هيكل النفقات العامة في الاقليم للسنوات (2007-2013)

السنوات	النفقات التشغيلية		النفقات الاستثمارية		الاجمالي	
	المبلغ	%	المبلغ	%	المبلغ	%
2007	5562104	71.0	2285556	29.0	7847660	%100
2008	4749704	62.2	2879079	37.8	7628783	%100
2009	6553925	74.0	2303338	26.0	8857263	%100
2010	7889102	69.0	3543074	31.0	11432176	%100
2011	9790000	70.0	4150000	30.0	13940000	%100
2012	10525797	69.0	4720000	31.0	15245797	%100
2013	11608958	68.5	5333791	31.5	16942749	%100

المصدر: وزارة المالية والاقتصاد في حكومة اقليم كوردستان العراق: الموازنة العامة لحكومة الاقليم للسنوات (2007-2013).

ويتضح من الجدول اعلاه ان التصنيف يقوم على اساس التمييز بين الإنفاق الجاري(ذات الطبيعة الإستهلاكية) و هو يتضمن(الرواتب والاجور والتخصيصات التقاعدية، المنح والاعانات، والمنافع الاجتماعية والصيانة...الخ) والإنفاق الإستثماري مثل(السلع المعمرة، المباني، الآلات، المشاريع...الخ). فالنفقات الراسمالية هي تلك التي تهدف الدولة من خلالها زيادة الإنتاج القومي وخلق رؤوس أموال جديدة ، اما النفقات التشغيلية فهي النفقات الخاصة بأداء الدولة لوظائفها التقليدية و الضرورية لحماية الأفراد و توفير العدالة و الخدمات الصحية و التعليم و غيرها.[13]

و كما مبين من الجدول فان النفقات التشغيلية تستحوذ على ما يقارب الـ(70.0%) من اجمالي النفقات العامة باستثناء عام 2008 حيث قدرت هذه النفقات بـ(62.2%) من الاجمالي. و هذا في الواقع يدل على الطابع الاستهلاكي لتوجهات السياسة المالية للحكومة. و هذا ما قد يفسر التاخر في تنفيذ العديد من مشروعات الخدمات العامة و ذلك لتغطية النفقات التشغيلية و خاصة بند الرواتب و تعويضات الموظفين.

ان النفقات العامة هي أكثر وسائل الدولة أهمية لتحقيق الأهداف المختلفة و خاصة الاستثمارية مثل منح الإعانات أو القيام ببعض المشروعات. و مع تزايد دور الدولة في الحياة الإقتصادية و خاصة بعد

[13] تارا معاذ عباس، مصدر سابق، ص17

تحول دور الحكومة من مالك للمؤسسات الى محفز و منظم عن طريق تحفيز الإستثمار. و لتحقيق هذا الهدف غالبا ما تلجأ الدولة ايضا الى منح الاعانات الحكومية و التي تشير الى كافة المدفوعات الجارية موجهة بصفة خاصة لدعم الانشطة الانتاجية. و كما تشير اليه تفصيلات الموازنة العامة لحكومة الاقليم فان اغلب هذه الاعانات موجهة لدعم القطاع الزراعي، و تظهر البيانات ان هذه الاعانات كانت (669149 ،492640، و60000) مليون دينار للاعوام (2011،2010،2009) على التوالي، و هي تشير الى تناقص قيمها و بالتالي اهميتها في بنود الانفاق العام. و بناء على ما سبق فان تطور بنود الموازنة العامة تشير الى اتباع حكومة الاقليم لسياسات مالية توسعية مبنية على اساس العجز في الموازنة و ان اغلب النفقات العامة موجهة للبنود التشغيلية.

ثالثا:اعداد موازانة الاستثمار السنوية:

لعل الخطوة التمهيدية لاعداد الموازنة العامة لحكومة الاقليم تبدأ بمناقشة و تحديد الاولويات بين البرامج و المشاريع البديلة لضمان مطابقة بنود الموازنة لسياسة و اولويات الحكومة. بعد ذلك يتم اختيار المشاريع ذات الاولوية و الكلفة المناسبة. و في النهاية يتم التأكد من فعالية اداء الحكومة عند اعداد الميزانية، و يكون ذلك بعد جعل القيود و الشروط المالية جزءا من العملية. من هنا يمكن القول بان عملية اعداد الموازنة لها اربعة ابعاد رئيسية:

- تحديد الاهداف المالية و مستوى الانفاق بشكل يتلائم مع الاهداف.
- صياغة سياسة الانفاق.
- تحديد الموارد بصورة تتناسب مع السياسات و الاهداف المالية.
- تحديد فعالية الاعمال و المواضيع ذات الصلة بالاداء.

ان اتباع هذه الخطوات جعل اعداد الموازنات تتم بشكل افضل سنة بعد اخرى، فوزارة التخطيط تهدف الى تحويل عملية اعداد الميزانية من عمل روتيني اعتيادي الى جزء من خطة استراتيجية طويلة الامد.

و قد سعت الوزارة المذكورة في الاعوام (2011 –2013) الى تحقيق اهداف منها ادارة المصروفات العامة، تحديد الموارد الحقيقية. اذ تطلب وزارة التخطيط في شهر تشرين الثاني من كل عام من كافة وزارات الحكومة تقديم معلومات عن مشاريعهم الاستثمارية و إرسال ميزانياتها السنوية مع قائمة بالمشاريع المستمرة والمقترحة. ويتم التوزيع النسبي للنفقات الاستثمارية على الوزارات بحسب الاهمية مع الاخذ في الاعتبار الخدمات الاساسية(الكهرباء، الماء، الطرق، الخ). ثم تدرج المشاريع بحسب الاولوية لكل وزارة. وعند تحديد تخصيصات المشاريع يؤخذ مايلي بعين الاعتبار:

- دراسة الجدوى الاقتصادية والتقنية.

- الميزانية التقديرية للمشروع.
- الارض المخصصة للمشروع.
- عدم وجود مشاكل قانونية.

بعد ذلك توحد المشاريع المستمرة و المقترحة وترسل الى وزارة المالية والاقتصاد لوضعها مع الميزانية التشغيلية ليشكلان معا الميزانية السنوية للاقليم ثم ترسل الى مجلس الوزراء للموافقة عليها وارسالها الى برلمان كوردستان من اجل المصادقة عليها و تشريعها. و الجدول(3) ادناه يشير الى الكيفية التي يتم فيها توزيع المشروعات الاستثمارية بين المحافظات :

جدول(3) مخصصات الموازنة الاستثمارية حسب المحافظات(مليار د.ع.)*

المحافظات	2007 المشروعات		A 2008 المشروعات		B2008 المشروعات		2009 المشروعات		A2010 المشروعات		B2010 المشروعات	
	المبلغ	العدد	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	المبلغ	العدد
اربيل	144	138	180	372	180	534	117	168	147	271	53	117
السليمانية	160	222	265	453	200	189	130	214	96	195	80	110
دهوك	92	230	115	439	112	184	75	32	88	150	87	83
كرميان	-	-									21	39
المجموع	396	590	559	1264	492	907	322	414	331	616	241	349

المصدر: موقع وزارة التخطيط www.mop-krg.org

* A تشير الى المشاريع المقترحة للسنة المالية الجارية وB تشير المشاريع المستمرة من السنة المالية السابقة.

ان الملاحظة الاولية للجدول اعلاه هي التذبذب المستمر في قيم التخصيصات الاستثمارية لمحافظات الاقليم مع احتفاظ التوزيع النسبي بين المحافظات على تناسب ثابت. وبصورة عامة فان المدة (2007-2010) شهدت تحديد والمصادقة على (2643) مشروع استثماري من قبل وزارة التخطيط و تخصيص (984) مليار دينار لها من موازنة الاقليم.

رابعا: الاعفاءات و التسهيلات الممنوحة للمستثمر: قبل التطرق الى واقع النشاط الاستثماري يستوجب اولا الاشارة الى قانون الاستثمار رقم(4) لسنة 2006 المصادق عليه في المجلس الوطني لكوردستان- العراق بجلسته المرقمة (15) والمنعقدة في 4/ 7/ 2006 .

لقد جاء تشريع قانون الاستثمار في الاقليم بهدف اساسي و هو خلق الاجواء المناسبة لجذب الاستثمارت الاجنبية وتحفيز المستثمرين المحليين الى توسيع نشاطاتهم الاستثماري و في مختلف اوجه النشاط الاقتصادي، و يكون ذلك بمنح حزمة من الحوافز المتمثلة بالاعفاءات و التسهيلات وذلك لتشجيع الاستثمارات المتوفرة في داخل الإقليم والسعي لمنع هربها إلى الدول الخارج, وكذلك تحفيز رؤوس الأموال الأجنبية للاستثمار في داخل الإقليم. و لعل ما يهمنا في هذا السياق ما يتضمنه هذا القانون من تسهيلات واعفاءات من شأنها تحسين المناخ الاستثماري في الاقليم.

يتضمن القانون مبدئيا على اربعة ابواب، خصص الاول منه للتعاريف والاحكام العامة، وكذلك تحديد مجالات الاستثمار المشمولة بالقانون وهي تتضمن كافة النشاطات المنضمة للقطاعات الاقتصادية الانتاجية منها والخدمية، واخير معاملة المستثمر الاجنبي وكيفية تخصيص الاراضي. اما الباب الثاني فيشير الى الاعفاءات والالتزامات، ويتضمن على فقرات عديدة تتضمن الاعفاءات و السماحات، و خاصة ما يتعلق بالاعفاءات الضريبية و الكمركية و الاعفاءات الاضافية. و يضاف الى ذلك الضمانات القنونية والتزامات المستثمر و الاجراءات القانونية لمواجهة المخالفات القانونية للمستثمرين.

اما الباب الثالث فانه يختص بمعالجة المسائل المؤسسية الخاصة بتشكيل هيئة للاستثمار و اختصاصاتها و مديرياتها العامة و ميزانيتها. واخيرا فان الباب الرابع يتعلق بمنح الاجازات للمشالريع والتحكيم. كما يتضمن قانون الاستثمار في الاقليم على العديد من البنود التي تتوزع بين اعفاءات مالية و تسهيلات ادارية وغيرها و ذلك بموجب الباب الثاني منه. فالفصل الاول منه يتضمن الاعفاءات الضريبية والكمركية و كما يلي[14]:

أً: يعفى المشروع من جميع الضرائب والرسوم غير الكمركية لمدة (10) عشر سنوات اعتباراً من تاريخ بدء المشروع بتقديم الخدمات او تاريخ الانتاج الفعلي.

ب: تعفى الالات والاجهزة والمعدات والاليات والمكائن المستوردة للمشروع من الضرائب والرسوم وشرط الحصول على اجازة الاستيراد، على ان يتم ادخالها عن طريق المعابر الحدودية للاقليم خلال سنتين من تاريخ الموافقة على قوائمها من قبل رئيس الهيئة وان تستخدم لاغراض المشروع حصراً وبعكسه لاتشملها هذه الاعفاءات ويلزم المستثمر بدفع الضريبة ويعاقب بغرامة قدرها ضعف مبلغ الضريبة المستحقة.

ت: تعفى قطع الغيار المستوردة للمشروع من الضرائب والرسوم على ان لا تزيد قيمتها عن (15%) من قيمة المكائن والمعدات، وذلك بقرار مسبق من رئيس الهيئة بالموافقة على قوائمها و كمياتها.

ثً: تعفى الالات والاجهزة والمكائن والاليات والعدد اللازمة لتوسيع المشروع أو تطويره او تحديثه من الضرائب والرسوم.

ح: تعفى المواد الاولية المستوردة للانتاج من الرسوم الكمركية لمدة (5)خمس سنوات على ان تحدد انواع وكميات هذه المواد من قبل الهيئة مع اعطاء الاولوية لاستخدام المواد الاولية المحلية المتوفرة و الملائمة للمشروع الاستثمارى كماً ونوعاً.

14 المجلس الوطني لكوردستان العراق، قانون الاستثمار رقم(4) لسنة 2006،اربيل،2006/7/4.

خ: يحق للمستثمر وفق احكام هذا القانون استيراد جميع احتياجات مشروعه، ومنها الآلات والآليات والاجهزة والمعدات، وتعفى هذه المستوردات من جميع الرسوم الكمركية الداخلة من المعابر الحدودية للاقليم شريطة استخدامها حصراً لأغراض المشروع.

كما يتضمن الفصل الثاني من الباب الثاني(المادة السادسة) إعفاءات إضافية وهي:

1- للهيئة وفقاً لمقتضيات المصلحة العامة في الاقليم منح حوافز وتسهيلات اضافية للمشاريع الاستثمارية المجازة وفق احكام هذا القانون والتي تتوافر فيها إحدى السمتين التاليتين وذلك وفق ضوابط تضعها الهيئة لهذا الغرض:

أ- المشاريع التي تقام في المناطق الاقل نمواً في الاقليم.

ب-المشاريع المشتركة بين المستثمر الوطني والأجنبي.

2- للهيئة منح المشاريع الاستثمارية الخدمية التي تؤسس وفق احكام هذا القانون وحسب طبيعتها و خصوصاً مشاريع الفنادق و المستشفيات والمدن السياحية والجامعات و المدارس اعفاءات اضافية من الرسوم لمشترياتها من الاثاث والمفروشات واللوازم لأغراض التحديث و التجديد مرة كل (3 ثلاث سنوات)، على أن يتم ادخالها الى الاقليم واستعمالها في المشروع حصراً خلال سنة واحدة من تاريخ صدور موافقة رئيس الهيئة على قوائم المشتريات وكمياتها.

اما الفصل الثالث(المادة السابعة) فيحدد الضمانات القانونية للمستثمر وكما يلي:

1- للمستثمر ان يؤمن على مشروعه الاستثماري من قبل اية شركة تأمين أجنبية أو .

2- للمستثمر استخدام الايدي العاملة المحلية والاجنبية اللازمة للمشروع مع اعطاء الاولوية الى الايدي العاملة المحلية وفقاً للقوانين النافذة في الاقليم.

3- يسمح للمستثمر الأجنبي ان يحول الى الخارج ارباح وفوائد راسماله وفق احكام هذا القانون. كما يحق للعاملين غير العراقيين في المشروع تحويل مستحقاتهم واجورهم الى الخارج وفق القوانين النافذة.

4- للمستثمر الاجنبي الحق في اعادة راسماله الى الخارج عند تصفية المشروع او التصرف فيه بما لايتعارض مع احكام القوانين والاجراءات الكمركية والضريبية المعمول بها.

5- للمستثمر تحويل استثماره كلاً أو جزءاً الى مستثمر أجنبي آخر او الى مستثمر وطني او التنازل عن المشروع لشريكه بموافقة الهيئة ويحل المستثمر الجديد محل المستثمر السابق في الحقوق والالتزامات الناشئة عن المشروع .

6- يحق للمستثمر أن يفتح لصالح مشروعه المجاز وفق احكام هذا القانون حسابات مصرفية بالنقد الوطني أو الاجنبي او كليهما لدى المصارف في الاقليم وخارجه.

7- مع مراعاة القوانين النافذة بخصوص مجالس ادارة الشركات المساهمة، تعتبر المشروعات المسجلة طبقا لاحكام هذا القانون من مشروعات القطاع الخاص بغض النظر عن الشكل القانوني والطبيعة القانونية للاموال المساهمة فيها. ويتضح مما سبق ان القانون يتضمن اعفاءات و تسهيلات واسعة و مغرية يفترض انها تتضمن عوامل جذب كثيرة للمستثمرين المحليين والاجانب.

خامسا: تطور النشاط الاستثماري في الاقليم: و بهدف التعرف على مدى استجابة المستثمرين لهذه الاعفاءات والتسهيلات الممنوحة فان يستوجب الوقوف على المشروعات الاستثمارية التي تم منحها اجازات العمل في الاقليم وفقا لهذا القانون. وبناء على البيانات التي توفرها الهيئة العامة للاستثمار في اقليم كوردستان العراق فان الجدول(13) التالي يتضمن عدد المشروعات الاستثمارية وفقا للنشاط الاقتصادي و توزيعها على المحافظات الثلاث.

جدول(4)عدد المشروعات المجازة وفقا للقطاعات الاقتصادية والمحافظات(2006-2011)

القطاع	دهوك	اربيل	السليمانية	الاجمالي	الاجمالي %
الزراعة	1	17	2	20	3.8
الصناعة	35	44	30	109	21.1
الفنون	-	4	-	4	0.8
المصارف	-	2	-	2	0.4
الاتصالات	-	2	3	5	1.0
النقل	-	1	-	1	0.2
التعليم	3	6	3	12	2.3
الصحة	5	21	2	28	5.3
السكن	40	81	44	165	32.0
الرياضة	3	1	8	12	2.3
السياحة	29	43	10	82	15.9
التجارة	10	26	37	73	14.1
خدمات متنوعة اخرى	-	2	2	4	0.8
الاجمالي	126	250	141	517	100.0
الاجمالي%	24.4	48.3	27.3	100.0	100.0

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات التى وفرتها الهيئة العامة للاستثمار في اقليم كوردستان العراق

وفي حين لا تتوفر المعلومات التفصيلية عن طبيعة المشروعات الزراعية والصناعية المشار إليها في الجدول أعلاه، فان المشروعات الخدمية توزعت بين النشاطات المشار إليها وهي (الفنون، الخدمات المصرفية، الاتصالات، التعليم، الصحة، الرياضة، السياحة، التجارة وأخيرا قطاع الإسكان).بلغ عدد المشاريع المجازة حسب القطاع في الإقليم كردستان العراق ما مجموعه 517 مشروعا، إستأثر بحصة الأسد منها قطاع الإسكان بنحو(156) مشروع توزعت حسب المحافظات بـ (80) مشروعا إسكانيا في أربيل، و 44 مشروعاً في السليمانية و 40 مشروعاً في محافظة دهوك. و هكذا يمكن الاستدلال من الجدول عن الاهمية النسبية للمشروعات وفقا للقطاعات الاقتصادية المصنفة في الجدول.

ولعل الاهم من ذلك هو رؤوس الاموال المخصصة لتلك المشروعات وهذا ما يشير اليه الجدول(14) ادناه:

جدول(5)رأس المال والمساحات المخصصة للمشروعات الاستثمارية للمدة 2006-2011

القطاعات	رأس المال مليون دولار امريكي		مساحة بالدونم	
	المبلغ	%	المبلغ	%
الزراعة	270.024	1.1	3143.66	7.2
الفنون	11.756	0.05	15.07	0.03
المصارف	740.0	3.0	0.23	0.0005
الاتصالات	221.0	0.9	7.00	0.01
النقل	70.0	0.3	189.00	0.4
التعليم	659.39	2.7	1272.15	2.9
الصحة	378.541	1.55	147.33	0.3
الاسكان	13536.905	55.5	24378.61	56.5
الصناعي	3804.593	15.6	5135.66	11.9
الخدمات	14.0	0.05	101.10	0.2
الرياضة	78.767	0.3	122.20	0.8
السياحة	2074.507	8.5	2673.84	6.2
التجارة	2530.315	10.4	5978.94	13.7
إجمالي	24389.798	%100.00	43164.79	%100.00

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان بالاعتماد على البيانات التى وفرتها الهيئة العامة للاستثمار في اقليم كوردستان العراق

و يتضح من الجدول انه على المستوى التفصيلي للنشاطات الاقتصادية فان قطاع الاسكان يستحوذ على حصة الاسد من هذه الاستثمارات، اذ تم تخصيص 55.5% من اجمالي المبالغ المستثمرة بموجب الاجازات الممنوحة من قبل هيئة الاستثمار في اقليم كوردستان الى هذا القطاع، ولعل هذا يعود الى كون مخرجاتها تتميز بارتفاع الطلب المحلي عليها فضلا عن معدلات الارباح العالية و انخفاض درجة المخاطرة في هذا القطاع. كما ان ارتفاع الدخول الفردية و الاسرية[15] وبشكل ملحوظ بعد عام 2004 ولد ضغطا متزايداً على انشطار العوائل وازدياد الطلب على الوحدات السكنية الجديدة. ويليه من حيث الاهمية القطاع الصناعي ثم النشاط المصرفي والتجاري والسياحي على التوالي، ليتبقى ما نسبته (16.7) للقطاعين الزراعي والصناعي. اما اذا تم التصنيف وفقا للقطاعات الرئيسة الثلاث فان حصة الخدمات ستكون مقاربة لحصة الاسكان ثم يليهما الصناعة و اخيرا فان نسبة متدنية نسبيا من الاستثمارات قد تم تخصيصها للقطاع الزراعي.

و اضافة الى ما سبق فان البيانات المنشورة من قبل الهيئة العامة للاستثمار في اقليم كوردستان العراق تشير الى انه من بين الـ(517) مشروعا استثماريا مجازا، هنالك فقط(40) مشروعا استثماريا اجنبيا مباشرا، و (23) مشروعا مشتركا وما يتبقى و هي(454)مشروعا كانت استثمارات محلية صافية.

سادسا:الاستنتاجات والمقترحات

[15] احصاءات وزارة التخطيط www.mop-krg.org

اولا:الاستنتاجات:

من التحليل الموضوعي المبني على الحقائق المعروضة في مباحث الدراسة يمكن استنتاج ما يلي:

1) تضاعف الايرادات والنفقات العامة لحكومة اقليم كوردستان خلال المدة(2007–2011)، وهذا بطبيعة الحال ناتج عن التغيرات في مصادرها وبصفة خاصة الايرادات النفطية بفعل ارتفاع اسعاره في الاسواق العالمية وكذلك ازدياد الانفاق الجاري والاستثماري للحكومة.
2) عملت حكومة الاقليم على تقليص العجز في الموازنة العامة مقارنة بنسبته في عام(2007)، أي ان حكومة الاقليم تتبع سياسات مالية توسعية مبنية على اساس العجز في الموازنة و ان اغلب النفقات العامة موجهة للبنود التشغيلية.
3) النفقات التشغيلية تستحوذ على ما يقارب الـ(70.0%) من اجمالي النفقات العامة باستثناء عام 2008 حيث مثلت هذه النفقات بـ(62.2%) من اجمالي النفقات العامة. و هذا في الواقع يدل على الطابع الاستهلاكي لتوجهات السياسة المالية للحكومة.
4) كما تبين ان قانون الاستثمار يتضمن اعفاءات و تسهيلات واسعة و مغرية يفترض انها تتضمن عوامل جذب كثيرة للمستثمرين المحليين والاجانب.
5) تزايد النشاط الاستثماري وخاصة المحلي منه خلال المدة التالية لصدور قانون الاستثمار في عام 2006 وهذا يشير بفاعلية القانون في تحفيز الاستثمار ، اذ شهد الاقليم تدفق استثمارات اجنبية ووجدت نشاطات مشتركة بين المستثمرين المحليين والاجانب.

ثانيا: المقترحات

بناءا على الاستنتاجات السابقة فانه يمكن تقديم المقترحات الاتية :

1) الاهتمام بالدراسات الخاصة بالسياسات الاقتصادية للدولة و خاصة السياسات المالية، بسبب تنامي دور الدولة في النشاط الاقتصادي و حاجة الدول النامية الى ذلك.
2) العمل على تفعيل دور الايرادات العامة و كفاءة أجهزة المؤسسات الخاصة بجمع و جباية تلك الموارد في زيادة كفائة السياسة المالية.
3) ضرورة الاهتمام بالمؤسسات القائمة على اعداد و تنفيذ السياسات المالية و ذلك لتفعيل دورها في تحسين المناخ الاستثماري الجاذب للاستثمارات الاجنبية المباشرة.
4) عند اعداد السياسات المالية من الضروري الاخذ بنظر الاعتبار المكونات الاخرى للمناخ الاستثماري و محددات الاستثمار الاجنبي المباشر.

5) من الضروري أن تقوم حكومة الاقليم بتكوين أو تحديد رؤية محددة عن الكيفية التي تدير بها الاقتصاد الوطني و ذلك باعداد خطط و برامج علمية.
6) قيام حكومة الاقليم بتطوير مؤسساتها المالية و ذلك لتنويع مصادر الايرادات العامة وزيادتها لتغطية النفقات العامة.
7) من الضروري قيام الحكومة بتقليص النفقات التشغيلية تدريجيا لصالح النفقات الاستثمارية.
8) من الضروري زيادة نسبة الاعانات من النفقات العامة الموجهة لدعم القطاعات الاقتصادية حسب الاولوية.

المصادر

اولا: المصادر باللغة العربية:

أ: الوثائق الرسمية:

1- حكومة اقليم كوردستان العراق، مجلس الوزراء، وزارة المالية والاقتصاد، الموازنة العامة لحكومة اقليم كوردستان العراق، للسنوات(2006-2013).
2- المجلس الوطني لكوردستان العراق، قانون الاستثمار رقم(4) لسنة 2006،اربيل،2006/7/4.
3- حكومة اقليم كوردستان العراق،وزارة التخطيط:"مسودة خطة التنمية الاستراتيجية 2012-2016"اربيل، اذار،2011.
4- حكومة اقليم كوردستان العراق، مجلس الوزراء، الهيئة العامة للاستثمار لحكومة اقليم كوردستان العراق،النشرة الاحصائية للمشروعات الاستثمارية المجازة، اربيل،2013.

ب: الرسائل العلمية:

5- بيمان مامون نورالدين، اثر بعض ادوات السياسة المالية على الاستثمار الاجنبي المباشر في بلدان نلمية مختارة للمدة1990-2008،رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس فاكولتي الادارة والقانون في جامعة دهوك،غير منشورة ،2011،
6- تارا معاذ عباس، "تحليل النفقات العامة لوزارات مختارة في حكومة إقليم كوردستان خلال المدة(2006-2008)" بحث دبلوم عالي في العلوم المالية، مقدم الى مجلس كلية الادرارة والاقتصاد جامعة صلاح الدين، غير منشورة، 2010.

ت: الكتب:

1- ادريس رمضان حجي الشكاكي، "محددات الإستثمار الأجنبي المباشر(دراسة ميدانية في عينة من شركات الإستثمار المباشر 2005-2006)"، مركز كردستان للدراسات الاستراتيجية، السليمانية، 2008.

ث: مواقع الانترنيت:

1- موقع وزارة التخطيط www.mop-krg.org

ثانيا: المصادر باللغة الانكليزية:

a.articles

2- Bradley R.S "The economy today",McGraw-Hill, 7th ed ,1997.

3- Peter E., & Simon L.,"Bilateral effective tax rates and foreign direct Investment" , © Springer Science+Business Media, LLC 2008.

4- C´eline A.& Rodolphe D., " Do tax sparing agreements contribute to the attraction of FDI in developing countries?" ,Springer Science+Business Media, LLC 2006.

5- Thiess B. , & Martin R., "Tax incentives and the location of FDI: Evidence from a panel of German multinationals", Springer Science+Business Media, LLC 2007.

6- Stefan V., & Sebastian J." The effectiveness of tax incentives in attracting investment: panel data evidence from the CFA Franc zone", Springer Science+Business Media, LLC 2010.

7- Yuniarto H. , " Fiscal Policy, Investment and Long-Run Economic Growth: Evidence from Indonesia" Asian Social Science,Vol. 6, No. 9; September 2010 (www.ccsenet.org/ass).

Investment in Forestry and Forest Harvesting in Erbil, Kurdistan Region of Iraq

Prof. Dr. Zeki M. Akrawee* **Shayma A. Kareem****

*Department of Economics/ School of Administration and Economics/ Faculty of Law and Administration/ University of Duhok

**Department of Horticulture and Forestry/ Faculty of Agriculture/ University of Salahaddin

Abstract

The study was conducted on the artificial eucalyptus stands located in Erbil / Kurdistan for to determine the best technical methods for harvesting, and investment in this sector as a guide to the timber lands in the region and the surrounding areas and other evidence of projects and new harvesting in such future directions. The current study has summarized using harvesting operations for eucalyptus stands in Khabat (Aski –Kalak) by adopting the economic and financial criteria on the basis that the harvesting operations approval based first and foremost on the main aspects of the economic, therefore its criteria used for harvesting, considering the criteria of economic and financial that been used to determine the best time periods for harvesting and cut the trees in stands, including the criteria of bare land value (BLV) and its application for stands of eucalyptus which proved that this criterion were reached its highest value which was (8.8) million Iraqi dinars for eucalyptus at the age of (9) years. It also has been tested the delay in the operations of the regeneration on the harvesting of these stands as a result of the need to period time among the rotation of the production and last. It was found that the value of BLV reached to (2.4) million Iraqi dinars for eucalyptus trees, this loss in the value of BLV lead to the achievement of some of the losses resulting from the delay in the re-planting stands, which gives an indication of dealing with the topic by the relevant authorities and owners in order these stands achieve best returns in the future for investment in these stands.

Key word: Eucalyptus Stands, Investment, Harvesting, Kurdistan region, BLV.

Introduction

The investment in forests sector need the concept of financial maturity for forest harvesting which intrigued forest economists and forest management theorists, whom were appeared on this subject. Some of the most recent once have been by Duerr et al. (1956), Bentley and Earse (1967). The general approach of these investigators

assumed that the person deciding when a timbered tract should be harvested used stumpage value or conversion surplus as a parameter in his decision making process. This is a one of important mater in harvesting decisions, in addition to focus on the costs of harvesting of standing timber and specifies the conditions under which the timing of harvesting will be optimal. Also the future of forests depends on the decisions of forest planning and management, in forest harvesting it requires careful planning by using alternative harvesting methods and compare between these different techniques before begin the application of forest harvesting operation. The correct choice of harvesting techniques must depend on the quantitative models which present the results at optimal solutions, and helps for putting the suitable decisions. In forest harvesting most of these approaches depending on the economic parameters to optimize the rate of timber harvesting using economic criteria and references work that has subsequently been done to the researcher's attention .

Most of Iraqi natural forests existent in Kurdistan Region are preventive forests due to conditions of the area in which they are found, there should be other areas of forests represented by artificial stands which can contribute to the forest productive aspects on the practical level to supply local markets with timber. Thus, in order to explain the importance of forests and their role in productive aspects in public sectors of the state, economic trends of these projects should be acquainted with through displaying and studying their harvesting, and the means that can be followed for determining technical and economic aspects of operations of investing artificial stands existent in Kurdistan Region in order to be a guide to investors and owners of other projects in order to determine their investment position in this sector. Moreover, such studies will explain technical issues and economic and social aspects which forests perform for the public sector which possess different resolutions in operations of directing investment in numerous projects like forest projects. It is worth-mentioning that there are different kinds of trees which suit conditions of the area under study in order to plant them in artificial stands. Thus, Eucalyptus tree which are appropriate to natural conditions of the Region. They can also be used in numerous utilization and their advantages can be great. *Eucalyptus camaldulensis* Dehn. Which characterized with its broadly columnar or spreading crown, fast growing, its timber is hard, durable, and termite-resistant. (Dawod, 1979 and Ridsdale et al. , 2005).

Problem of the study:

Natural forests in Iraq of which the largest proportion of areas are located in Kurdistan Region cannot perform their various duties through which ecological, tourist, economic, and social achievements as a result of being exposed to many hard circumstances on the level of environmental and society, there should be alternatives in order to treat forest problems in Iraq. Moreover, as there are vast areas of land not exploited in Kurdistan Region, these lands can be utilized in forest projects of different trends from various aspects including productive aspects. Artificial forests can fulfill duties of natural forests especially when their technical selection is on correct scientific bases. Thus, under the auspicious of the present circumstances which are pertinent to forests, the government pays great attention to them on all levels. Therefore, good administrative and economic plans should be set in order to harvest these present forests. According, forests projects in the future can be dealt with on correct grounds and can be a guide to investors in planting forest stands.

Objectives of the study:

This study attempts to reach the objectives of Determining and getting to know the productive energy of the artificial forest stands through counting sizes of trees, the natural growth, and financial revenues and determining the possibility of these stands in contributing to meet the part of the increasing demand for timber in Erbil timber markets, and testing the possibility of investment by using technical ways in harvesting artificial stands in the Region depending on scientific and athletic grounds in application, in addition to make comparison and evaluating of the results that obtained from the selected operation system used for the investment in artificial stands in Erbil governorate to determine the best substitute and guidance, for forests future transactions.

Review of Literatures

Investment in Forestry and Forests Harvesting:

Forest farmers know that their forest is a financial investment, but many new timberland investors may not fully understand the basic ingredients of a forestry investment. Like other ventures, forest farming involves costs, revenues and rates of return. Additionally, forestry investments have some special characteristics. Thomas *et al*. (1988) referred to the investment characteristics of timberland as how to deal with inflation, we cannot invest in growing timber without investing in land. Both

land and timber prices, in the long run, have tended to outpace inflation. An Investment analysis will either adjust costs and revenues for inflation or will state the costs and revenues net of inflation. If timber and land prices continue to outpace inflation, the "real" increase in prices, the increase in addition to inflation, will enhance the projected rates of return expected from forestry investments. An astute investor will determine how inflation was calculated in any timber investment analysis. Secondly, Should land cost be included in the analysis? If one alternative is to sell the land or to buy land on which to grow timber, land cost should be included. If the land cannot be sold, then land cost can be ignored. Since, in the latter case, the land will be held with or without the forestry investment, no opportunity cost is incurred from not investing the proceeds from selling the land elsewhere. The third characteristic is Long-term investment. Another characteristic of timberland investments is the long time period often involved if a full growing cycle for pine is 25 to 35 years. We may be able to buy an established forest, say 20 years old, and quickly earn harvest revenue. A large timberland purchase may include timber of many ages, allowing periodic or annual harvest revenues. Small forests, however, may only provide occasional income through thinning and major harvests every few decades. The fourth one is age structure of forest, it will dictate the cash flow from your investment. Small timberland investments with limited age structure are likely to produce infrequent income and, especially when the forest is young, timberland can be a moderately illiquid investment. Since the timing of timber revenue is very predictable, however, careful planning can minimize cash flow problems. Also potentially large an initial cost is the fifth, when bare land is purchased often there is a large initial expense for forest establishment. Annual management costs and property taxes, however, are likely to require only small cash payments. Again, these cash flows are very predictable and easy to include in an investment analysis. Current tax laws enhance forestry investments and help reduce the impact of early expenses. Forest regeneration expenses, for example, can qualify for an investment tax credit and deductions over seven tax years. Thomas *et al*. (1988) unique quality of timberland is that it can be an enjoyable investment, providing hunting and other outdoor recreation for you and your family. Although such benefits are not easily included in investment appraisals, they can be a very important part of timberland investment decisions.

Finally is side of sensitivity analysis, an investor should ask a series of questions when evaluating any investment. The idea is to determine how sensitive the rate of return or other methods are to the assumptions used. We have already noted the sensitivity of net present value and bare land value to the interest rate. Simple changes in the basic assumptions can change the rate of return by about plus or minus something percent. Forest farmers should perform this type of analysis anytime they invest to earn certain rates of return. And forestry still retains significant tax advantages. This is why the rate of return remained basically unchanged after taxes were considered.

Logging is, of course, the only way to implement objectives that focus on the generation of revenue from timber production. However, it is also a key step in the development of other management goals. Harvesting is generally necessary to create the appropriate site conditions for the establishment and growth of new seedlings. The type and amount of regeneration will significantly depend on the harvesting method that is employed. Similarly, harvesting is necessary if you want to alter stand structure, shapes and boundaries to create desirable aesthetic patterns. Other objectives might focus on creating openings in forest stands for recreational purposes, enhancing wildlife habitat, or influencing water yields. Logging is essential for removing individual trees or small groups of trees to meet these objectives. Harvesting, is also an important use of the timber resource if you are interested in: converting currently forested land to other purposes, such as cropland or pasture; replacing slow with fast-growing species; or preventing a pest problem from becoming an epidemic. Finally, judiciously controlled harvest operations can help you meet objectives that involve aesthetics and protection of soil, site and stand integrity. In summary, harvesting trees is a tool for accomplishing many management objectives, and operations can be conducted to protect environmental quality and reduce visual impacts. Key requirements for environmentally sound harvesting will include good planning, reputable contractors, skilled workers, and professional foresters who understand the concepts and application of sound forest practices (Long, 2006)

Principles of Forests Harvesting

Technical Principles:

The common harvesting operation that take place in the forest are those having to do with the preparation of trees for removed from the forest, in some instances products are finished in the forest, in others only the first steps in their manufacture occur before the products are transported to mills or factories, therefore the selection of trees for felling, limbing, bucking, peeling, extraction and transportation operations should be considered.

Economic Principles:

The Costs and Revenues.

The economic side regarded as the main shaft in different project, in which the important and principle discussion are made in all fields related to these projects wherein the separation between the economic side and harvesting strategies of forest are in capable, as all investment project is build on the economic basis and in forest investment projects, the investors get their financial returns after spending the necessary amount of money in order project reach to its streaked target that it's imperative to know and determine the cost and returns of forest harvesting process in order reject or to obtain the right decision about investment. Also it's important to determine the time of harvesting i.e in which year that the trees will be cut according to economic criterion depend on calculating of both costs and returns resulted from the investment procedure. As for expenditure there are many different areas in economic projects that expend amount known as costs especially when these projects regarded as long projects in which the needed time for returns could take many years as in forest projects for this the forest projects require expend in many fields such as capital costs and current costs which involve employment, maintenance and productivity costs.

Calculating of these costs in forest projects is not easy in which it needed the existence of project. The revenue realized from the forest project, come by these timbers in the market according to their demand so the revenue side consists, but this is not an easy process as the determination of appropriate period of time, which can project that to achieve the highest revenues, in order the investment process be programmed with the project economically. This requires several operations within forest investment, which takes different forms, each applied in time and place, according to the possibilities available, as well as the impact of many factors in the harvesting operations, which requires making the right decision and good choice of

suitable alternatives, which achieved the main goals of the process of forest harvesting.That all these issues as well as the technical aspects used in the harvesting operations of the forest is of great significance should be studied and put correct frames for it to be dealt with the project correctly and verify operation of investment objectives and goals set to be there producing a sustainable yield achieve sustainable forest harvesting according to an economic perspective.

Previous Studies:

Many studies have been conducted that treat subjects which deals with investment in forests and harvesting. Some of them related with economic bases and principles to select the best technique for different harvesting some of the researchers pointed that forest harvesting should contain examined scientific plans that agreements with all surrounding situation for the all kind of forest as a result of differences sides which relates with economical side that depends on the comparison between costs and revenues or technique as option of suitable rotation for each species of trees or transaction harvesting use of other techniques with care to the importance of regeneration after harvesting operation.

Brodie and Tedder(1982) studied the regeneration delay: economic cost and harvest loss, they look at the effect of delay on an individual acre, by testing indicators of regeneration delay loss for high-site and low-site at two interest rates (5% and 8%). The results shown that there is a relationship between stable densities and instants and permitted cuttings because of the long period of growth in forest delaying in process of harvesting and investment cause progressive decreasing permitted cutting. The study of Brazee and Mendelsohn (1988) on the timber harvesting with fluctuating prices, by using an asset sale model to forestry in order to adapt harvest policies towards un predicable price fluctuations near harvest time, this flexible price harvest policy significantly increases the present value of expected returns over the more rigid faustmann model. Shareef (2000) in his study about the technical and economical feasibility of establishing a forest project in Nineveh, He referred to the point that forest project would be economical only in the case of having suitable conditions and species in region, and reached to the fact that evaluation of different stands of eucalyptus, sycamore, and poplar in Nineveh district and determine times of

harvesting and trees cutting that were imposed, and he determined the period of the trees cutting for trees, with using time performance norms for economic evaluation.

Sims and Venturi (2004) in their study of all- year- round harvesting of short rotation coppice *eucalyptus* compared with the delivered costs of biomass from more conventional short season, harvesting system, attempted to define the optimum harvesting, processing and transport system in terms of the cost per ton of delivering biomass produced from a commercial short rotation coppice crop, the results showed that harvesting the crop during one short seasonal period of the year results in the need to store most of the material for between one to 12 months in order to provide a continual supply of feedstock.

Siry, *et al*. (2004) applied the economic returns model for silvicultural investments in young hardwood stands, the methods of the north Carolina state hardwood research cooperative has been investigating the productivity responses of very young ages(1 to 10 years)even-aged hardwood stands to silvicultural treatments, these treatments have yielded large productivity increases in treated research plots. In determining the extent to which these productivity increases may justify investment in various silvicultural treatments, they have developed hardwood and mixed pine-hardwood management scenarios representing productivity increases of up to 33%. Acceptable investment would readily pay for treatments, they also wanted to estimate how much can be spent on single and multiple two treatments at ages 1 through 15. Investment was gradually increased for selected ages in advanced and advanced plus scenarios. In practices of Eroğlu, *et al*. (2009) on the impacts of timber harvesting techniques on residual trees, seedlings, and timber products in natural oriental spruce forests, in Turkey, the dominant oriental spruce trees in the study area were 91-103 years old .the coordinate of the sites was determined by Magellan GPS receiver with a free static measure. The results showed that timber harvesting techniques resulted in damages to residual trees, seedlings and timber products, but the degree of damages caused by harvesting techniques was significantly different.

Basheer and Yassen (2009) used the normal prices to determinate the harvest revenue and losses with regeneration delay for poplar stand in Zakho, the method of comparison between the possibility of its harvesting and the ability of delaying trees cutting to a period of time after ending the rotation period of the poplar was done using the economical evaluation, a comparison was done using economical evaluation criteria of (NPV), (BLV) and (SE) with interest rate 8%, the results shown that the

stand age of six years gave the highest of net present value (14488.4) in (1000ID), so, BLV (87468.46) in 1000 ID and the highest SE (90593.46) in 1000 ID. Depending on the results, they recommended not delaying trees cutting beyond the age of six years. Lopez, *et al*. (2010) studied the effect of land prices, transportation costs, and site productivity on timber investment returns for pine plantations in Colombia, examined the contribution of land costs, site quality, distance to the mill, and the discount rate on forest investment returns. The results shown that, the internal rate of return varied between 6.4 and 15.6%. High site quality with high growth rates were profitable in all scenarios at real discount rates ranging from 8 to 12%, but low site qualities seldom had positive net present values.

Empirical work:

Technical Study for *Eucalyptus* Stands in Khabat (Askikalak)

- Area description and Stands Selection

This study also executed in the stands of *Eucalyptus camaldulensis* Dehn. in Khabat(Askikalak) Kurdistan Region, North of Iraq, which lies at a latitude of 36°15’49.2 north and longitude 043° 38’53.2 east, which rises above sea level rate of 252 m and it is far from Erbil city about 37 km, Fig.(1). The stands of eucalyptus has been chosen for their fast growth and high economic revenue within a short time, they are also suitable for our environmental conditions, for some purpose stands could be selection according to the purchaser’s specifications, as wood must be clean, and in high quality. Eucalyptus it gained popularity as a plantation species because it is fast growing besides being well adapted to varying climatic and soil conditions met within the region. In the past decade or so, the species has assumed economic importance because its wood is being widely used for particle board charcoal manufacture, pulp products, and fuel wood (Younis, 1983).

3.6- Productivity of Stands.

Forest productivity depends on many factors, including natural conditions and timber management, which influences timber stocking levels, forest health, and species mix. Timberland investments and wider application of professional management, along with scientific and technological improvements, have helped to improve forest productivity. A basic challenge to foresters and forest resource managers is to increase productivity as the economy grows. There is an extreme

relationship between trees growth within the stands and the productivity in which, whenever the trees diameter and height increase their volume will be also increased as it's showed by previous researchers and this result reflected also on the productivity. As it's noticed from the yield table (1) of eucalyptus which prepared by Majid (1979), the productivity of eucalyptus at age 3 years was 8.733639 and reached to 143.957 at age 13 years.

Table (1): The Yield table of *Eucalyptus camaldulensis* Dehn. stand in Nineveh.

Age\years	Production m^3\hectare	M.A.I	C.A.I.
3	8.733639	2.911213	7.320708
4	21.71363	5.428407	12.97999
5	37.50203	7.500405	15.7884
6	53.98457	8.997428	16.48254
7	70.02937	10.0042	16.04481
8	85.12129	10.64016	15.09192
9	99.07431	11.00826	13.90302
10	111.8663	11.18663	12.79201
11	123.5517	11.23198	11.68542
12	134.2168	11.18473	10.66503
13	143.957	11.07361	9.740208

Source: Majid (1979)

Calculation of Bare Land Value for Evaluating the Harvesting Technique.

The harvesting operations are related with the timber management planning situations which can be divided in to two distinct categories which are (Clutter *et al*. 1983): The situations in which planning can be done in dependently for each stand, referred to stand- level management planning, and the second situations in which planning must be coordinated for all stands in the forest being considered, and will be identified as forest-level management planning, some forests cannot be operated with stand level because the resulting over all forest plans is not feasible, regardless of its apparent economic desirability. Stand level system will be acceptable in cost of unstable patterns of harvest, income, and regeneration acreage. There are two considerations in dealing with the growth of even-aged timber stands which are

volumetric and economic consideration. We used the second consideration, which are very important for forest owners. For that we applied the equation of determining the net return to the owner at the time of harvest, and this net return would be:-

$$N_t = \frac{SY_t - R(1+i)^t - T[(1+i)^t - 1]}{i}$$

Where : N_t = per- unit area return at harvest, S = per-cubic unit stumpage price, Y_t = per- unit area yield in cubic units at the end of the rotation, t = Rotation length, R = per-unit area regeneration cost, i = Interest rate, and T = annual per- unit area administration cost. To illustrate this relationship, we used the net return equation depending on the data collected from the selected stand of eucalyptus. The application of this equation needs to using the wood volume of the stands in any year of stand age by depending on the standard volume table which prepared by Majid (1979), and we illustrate table containing the columns of stand age and the second column refers to the wood volume in cubic meter at the different ages of the stand. The third column contains the calculating net return at harvest in each year of stand age. While the column four refer to the present value of net return which calculating by using the formula below:

Present value of net return = net return at harvest / (1+i) ^t

And finally the column five explains the Bare land value of the stand in several years of the stand age, which calculate by using the formula:-

$$BLV_t = \frac{\left[\dfrac{SY_t - R(1+i)^t - T[(1+i)^t - 1]}{i}\right]}{[(1+i)^t - 1]}$$

Conceptually this is simply the present value of cash flows produced by an infinite series of rotations using a rotation age of (t) years. The previous computation assumed that the initial regeneration costs were incurred immediately and that subsequent regeneration costs occurred in the same years that stands were harvested. In turn , implied that the age of harvest stands was (t) years if the rotation length was (t) years. In actual forest practice there is often a delay between the harvest of one

stand and the regeneration of the next. The economic effects of delays can be expressed and evaluated through appropriate use of the flowing equation:

$$BLV_t = \frac{\left[\sum_{j=0}^{t}(I_j - C_j)(1+i)^{t-j}\right]}{[(1+i)^t - 1]}$$

Where : I = income, and C = cost

We calculated the BLV by assumed that the initial regeneration costs were incurred immediately and that subsequent regeneration costs occurred in the same years that stands were harvested. But in turn , implied that the age of harvest stands was (t) years if the rotation length was (t) years. In actual forest practice, there is often a delay between the harvest of one stand and the regeneration of the next. The economic effects of such delays can be expressed and evaluated through appropriate use of the above equation, and after the application of this equation we determined the BLV after the delaying time needs for preparation of stand for regeneration, by assumed that the percentage rate of preparation from the total costs equal (75%) which had place one year following harvest and (25%) of these costs for planting which occurs two years after harvest, then the applied equation was as below:-

$$BLV_t = \frac{-75\%(R)^{t+1} - 25\%(R) + SY_t}{[(1+i)^{t+2} - 1]} - \frac{T}{i}$$

The results of our application show the Bare Land value in each application case.

Results and Discussion

The results showed the use of criterion bare land value Conformity with the criteria of return at harvest, which uses, this criteria for the purpose of determining the possibility of harvesting in optimal rotation of eucalyptus. Where the table (2) Indicates that the value of the BLV was (-3828933) DI at the age of 3 years and then increased for the following years until it reached (8854706) DI at the age of (9) years which representing the largest value for BLV, that indicate achieving best returns from the harvesting process. This is the best age to harvest when there was a decrease of this ratio in subsequent years. That the relying on these results, linked to the

economic rotation that are related to biological rotation. The eucalyptus stand reverting to not private sector in which their main goal is to regained the capital spent in short period of time, so the investors in these stands perform to cut trees in determined age, therefore if the harvest been delayed to more than these ages, They will not get more profits as if it were at these ages. The results also display that we can harvest at more or less these ages which are little differing in terms of revenue but the purpose here is to get a higher return, so that the determined ages are the most profitable and these results agreed with the results of Basheer and Yassen (2009).

Table (24): Bare land values using the same wood price of each age class for eucalyptus stand

Age (year)	Yield (m^3)	Price m^3 (1000 DI)	Value/cubic meter (DI)	Regeneration cost (DI)	Administration cost (DI)	Return at harvest (Nt) (DI)	B.L.V (DI)
3	8.73	124.378109	2183409.75	1590250	23853	-994420	-3828933
4	21.71	124.378109	5428407.5	1590250	23853	429698	1191988
5	37.5	124.378109	9375507.5	1590250	23853	2187897	4661764
6	54	124.378109	13495000	1590250	23853	4015420	6842043
7	70.02	124.378109	17505000	1590250	23853	5770711	8084217
8	85.12	124.378109	21280322.5	1590250	23853	7390068	8684693
9	99.07	124.378109	24768577.5	1590250	23853	8845893	8854706
10	111.86	124.378109	27965000	1590250	23853	10134157	8744446
11	123.55	124.378109	30887925	1590250	23853	11262193	8457392
12	134.21	124.378109	33552500	1590250	23853	12235605	8059442
13	143.95	124.378109	35987500	1590250	23853	13066620	7598534

But the total regeneration cost is composed of 75% for site preparation plus 25% for planting. Clutter *et al*. (1983) then on the average site preparation tables' place one year following harvest and planting occurs two years after harvest. If the determined rotation age for eucalyptus is nine years, the rotation length must be eleven years. The bare land value for this plantation sequence is:

$$BLV_t = \frac{SY_t - (75\%R)(1+i)^{t+1} - (25\%R)(1+i)^t}{[(1+i)^{t+2} - 1]} - \frac{T}{i}$$

$$BLV_1 = \frac{12322675.37 - 0.75 \times 1590250 \times (1.08)^{10} - 0.25 \times 1590250 \times (1.08)^9}{[(1.08)^{11} - 1]} - \frac{23853}{0.08}$$

= 6425149 (DI)

So that, in this case the per- stand reduction in net value arising from regeneration delay for the same price of wood per cubic meter is:-

BLV_1 - BLV_2= 8854706 – 6425149 = 2429558 (DI)

From these results we show that the delays in continuously operation of stand make some reducing in the net value which we get it from these stands.

Conclusions

The results obtained from this study showed quantity evidence that will be achieved from the harvesting operations eucalyptus stands in the province of Erbil and through these results could be reached the following conclusion:

1- The stands of eucalyptus in the province of Erbil Can be of economic projects with good financial returns, and can provide large quantities of timber contribute to filling part of the demand on timber in the present time and increase the area in the future.

2- The use of technical methods designed for selection in this study Emphasized that the investment and cut trees in a period of time equivalent to economic and technical age will be the best than conducting of harvesting at ages less which achieve lesser returns and impact non- positively on operations of harvesting.

Recommendations:

The study recommends as much as possible, considering the following points:-

1- The exploitation of unused lands, which are commensurate with forestry projects by establishing of artificial stands, particularly with trees have rapidly growing

,That the world is going to plantation because of their importance in the regulatory process of construction, since they are attributes of the perfect in terms of agriculture, irrigation, and plan administration and investment that apply to them and therefore will be projects of high importance in its contribution to levels of economic and environment etc.

2- Put a plan for any artificial stand type thinking that is created based on scientific studies in order to be in the right direction and achieve its goals set in the future.

3- Encouraging the foreground and background linkages between the interrelated sectors, including forestry projects with industry sector as an artificial stands types of fast-growing trees to achieve raw materials could be held on this basis, wooden industry. As the most important subject in the process of developing and sustaining the industry is to provide the raw material that go into the production process ,so it can establish factories for the production of particle board or paper and paperboard production factories by local investments for the public or private sector, or by the encouraging foreign investment in this direction, and thus achieve a balance between demand and supply for paper and paperboard, which is characterized by a high-request in the world in general as well as in Iraq and the Kurdistan region particularly.

4- Support the forest graduates by the public sector in the trends of their constructing artificial forest projects by providing land for these projects in different ways, including long-term rent or any other form of dealing. Also we recommended to provide financial support to them by giving them lending with a long-term because it will provide the elements of production from labor and capital and expertise in the right direction for the establishment of stands, which are very essential in the Kurdistan region and this will be the creation of good job opportunities for graduates and the achievement of economic support to the community.

References

Basheer, S. and Yassen, M. (2009). Using the Normal Prices to Determinate the Harvest Revenue and Losses with Regeneration Delay for Poplar Stand in Zakho, Uni. of Duhok , J. of Agri. and Veter. Sci.,Vol.12, No.2.

Brazee, R. and R. Mendelsohn (1988). Timber Hrvesting with Fluctuating Prices, Forest science, Vol. 34, PP. 359-372.

Brodie, J. and PH. Tedder (1982). Regeneration Delay: Economic Cost and Harvest Loss, Journal of forestry,pp.26-28

Cultter, J. , J. Fortson , L. Pienaar , G. Brister and R. Bailey (1983). Timber Management &Quantitative approach, John wiley and sons, Canada.

Dawod, M. (1979). Taxonomy of Forest Trees. Book home publisher institute, College of Agriculture, University of Mosul, Iraq. P. 427.

Duerr, W. , J. Feakiw and S. Guttenberg (1956). Financial Maturity: a guide to profitable timber growing. USDA Tech. Bull. NO. 1146. 74P.

Earse, P. (1967). The Optimum Forest Rotation . Forestry chronicle 43: 178-195.

Eroglu H. , U. Ozturk , T. Sonmez , F. Tilki and E. Akkuzu (2009). The Impacts of Timber Harvesting Techniques on Residual Trees, Seedlings, and Timber Products in Natural Oriental Spruce Forests. African journal of Agricultural Research Vol. 4(3),pp. 220-224.

Long, A. (2006). Environmentally Sound Forest Harvesting. Florida Cooperative Extension Service , Institute of Food and Agricultural Sciences, University of Florida.

Lopez, J. , R. Torre and F. Cubbage (2010). Effect of land Prices, Transportation Costs, and Site Productivity on Timber Investment Returns for Pine Plantations in Colombia, New Forests, 39:313-328.

Majid, S. (1979). A working Plan for Irrigated Forest Plantations (Ninevah, Namrood, Eskikalk, Dibes) of Northern Iraq for the Period 1979 To 1989, M.SC. Thesis, College of Agriculture and Forestry, Mosul University.Mosul, Iraq.

Ridsdale, C. , J. White and C. Usher (2005). Trees, Dorling Kindersley limited. P 361.

Shareef, S. (2000). A Study of The Technical and Economical Feasibility of Establishing a Forest Project in Nenavah , M.sc. Thesis, Mosul Univ. Mosul, Iraq .

Sims, R. and P. Venturi (2004). All-year-Round Harvesting of Short Rotation Coppice Eucalyptus Compared With The Delivered Costs of Biomass From More Conventional Short Season, Harvesting System, Biomass and Bioenergy J. , Vol. 26, PP. 27-37.

Siry, J. , D. Robison and F. Cubbage (2004). Economic Returns Model for Silvicultural Investments in Young Hardwood Stands, Southern Journal of Applied Forestry, Vol. 28, No. 4, PP. 245-252.

Thomas, D. , J. Straka and W. Watson (1988). Basic Forestry Investment Analysis for Timberland Owners. Forest Farmer Magazine Vol.48-No.2Nov.-Dec,pp6-8

Younis, M. (1983). Yield of *Eucalyptus camaldulensis* Dehn . Stands in the Irrigated Plantation of Northern Iraq, Ninevah, Namrood and Dibes , M. SC. Thesis College of Agriculture and Forestry, Mosul University, Iraq.

The investment climate in Duhok province

By

Dr. Khalil G. Hassan Besifky
Department of Economics
Duhok University
Duhok -Kurdistan region- Iraq

Kivar A. Tawfig Al alagha
Department of Economics
Duhok University
Duhok -Kurdistan region- Iraq

Abstract

This study provides an empirical analysis of determining the attractive and dismissive factors of investment in Duhok province, the problem of research is to study the lower rate of investment in Duhok city despite has several attractive factors of investment and the announcement of new act for investment (no .4,2006) and the wide support of regional government especially of Duhok province. Accordingly, the problem is the attractive and dismissive factors are both ambiguous. The study has reached several conclusions, among them: the economic activities were enhanced by political variables and security circumstances which the region has faced. Thus the availability of natural resources were not exploited economically despite the region is rich by these resources and has relative political and security stability-Duhok is considered a distinguished city regarding the geographical, climate, and the availability of resources. Form the analytical side, the result indicates that the geographical factor was the highest late of components of investment climate which dismiss investment was the infra-structure factor either its quality or cost.

Introduction:-

The economic development in Iraq requires adequate economic growth rates which insure the compensation of the years of war, the economic blockade and the mismanagement of the available resources, and these need investment flows that insure the connections between different sectors and contribute in the expansion of the productive capacities and facilitate the transmission of technology and skills possession. And while condensed efforts are carried out in Iraq to inquire the possibility of providing better incentives and the establishment of specialized institutions, issuing legislations which attract foreign investment,

keeping the local investor and trying not to allow him escape abroad. The size of investments so far existing is not in the level of the ambitions, and this is because of the dominating investment climate. Accordingly the importance of this study has come and more importantly because what the economic, political and security facts add against the Iraqi needs of investing specifications.

The economic situations:

Statistics submitted by the Iraqi planning ministry shows that individuals under poverty line are about (23.0%). Nevertheless, the necessary increase in the expenditure per capita to go out of the poverty level equals(4.5%), which is a very little ratio and also the standard prices start to fall down to reach below(4.0%) in the years (2008-2009), after being(33.6%) as the standard number for the consumers price index during the period(2003-2006) in an average value of(33.6%, 26.9%, 36,9%,53.0%)alternatively. Unemployment rate did not go down for both males and females but only to (15.34%) in the year (2008) in comparison to (17.5%) in the year (2006). According to the first estimates made by the ministry of planning it was clear that there is a continuous deterioration in the participation of the agricultural and industrial sectors. As for the oil sector, and despite of the great increase rate of (56.0%) in (2008), this increase has come as a result of the retreat of the participation of other economic sectors and the raise of oil prices. But the fact shows a decrease in production rate from (3.5) m.b\day in (1979) to only (2.0) m.b\day in (2008). So, the priorities of the economic policy first focus on the infrastructure sector, service projects and some other production projects. The incapability of execution means the continuity of poverty and deprivation of the citizen to acquire employment opportunities, and the weakness of providing essential services (electric power, municipality roads, communications…..etc.), and this is due to some special factors related to the governmental organizations, and to the political and social environments that exist.

Methodology and data:

Although there is a suitable investment law and natural and human resources, the rate of foreign and local investments are below the expectations, and this is perhaps because of a group of factors related to type of investing climate, and other reasons related to the availability of data, information's and the possibility of reaching them. The society of Duhok province was chosen as the

field of study, and a group of private investing companies within the borders of Duhok province are selected as the sample of study and collecting data:

For collecting data a special questionnaire was organized and this has two major axis, the first one is concerned with the general information about the companies selected as the sample of data collection, and the second is about the investment climate determinations distributed on nine axis and as follows: The general administrial performance(government), the investment Legislative and organizational frame, information and transparancy,finance and banking sector, Labor market and employees, foreign and interior trade, status of the infrastructure, economic and finally geographical factors. The sample of study was chosen among those who posses adequate information about the company that is studied and those who have impact on decision making and also posses enough power to do their tasks. (150) questionnaire were distributed, (93) of them were returned back and other (3) were dismissed for their invalidity for analysis. As for evaluating and processing the data the "five point linker scale" was adopted which contains five degrees showing the high acceptability of the availability of that variance,(1) to show unacceptability for its availability and considered the point(3) is middle of the scale. Many statistical instruments were used some of which are repititives, percentages, average measures and standard deviation to get the required indications.

To achieve the goal of the questionnaire and the possibility of its data analysis, it was submitted to two kinds of tests:

A. Tests before the distribution of the questionnaire which show the credibility of it.
B. Test after the distribution to evaluate its neutrality, interior organization and the test of factor credibility depending on (factor analysis) depending on the essential components to show revealing power and explaining ability of the questionnaire variances.

And finally (cronbach's alpha test) was used to determine the trust scope found in data.

The description of the sample:

The data show the domination of commercial trend on the investing activities in Duhok province which reached the total of (70%) and the industrial activity of (12%) and the service activity of (11%) , while the touristic sector was (5%) and the agricultural

activity(2%), and this widely shows and reflects the investor's tendency to the commercial activity through exploiting the geographical position of the province in one hand and the reliability of local market in the other hand while the companies working in the light industries. (45%) of these companies were local partnership, % 38 were individual and(15%) were foreign partnership and(1%) is a partnership with the regional government, in addition to (94%) of total Iraqi companies and only (%6) were foreign companies most of which were Turkish having contracts with the government of Kurdistan region .

What worth's noting is that most of the financing sources were private and personal (%64) as well as the partners contribution in an average of three partners with equal sharing rates, while the financing sources of banking loans and contracting arrangement were very low and did not reach (%20), and the financing sources of commercial credit were vanished which shows and to large extent the reality of the financial activity in the province and in the region.

Results:

The special indicators of the investing climate will be estimated alternatively according to the arrangements of estimations results and as follows:

1- Geographic factors: when compared with the other factors we notice that it has got the first place for its suitability to the investing climate which attracts the investor's point of view for the scarcity of natural disasters and the good geographic position, suitable weather, and the availability of natural resources with acceptability of (86.60%), (86.70%), (73.30%) alternatively, which means that the concerned area studied enjoy some suitable geographic features for investment.

2-The legislative and organizational frame of investment:

Most of the investors responses showed that it was very easy to transfer and exchange money from inside and out side the region, and the clear chances of partnerships with its borders and the accessible admittance and exit to the markets and also the protection from confiscation and nationalization, but there is disagreement about the easiness of getting lands and suitability of the lands allocated by the authorities of the province to the investors.

3- The state of foreign and interior trade: The answers agree with how easy it is to get import permissions, and the exempt from import taxes, and encouraging custom facilities and the accessibility of obtaining instruments and machines from foreign markets, in addition to the uncomplicated commercial measures and the good treatment of the neighbor countries with local investors and the lower custom taxes on imported goods which represent a strength points in the investment climate.

4- labor market and employees: The agreement was found for the suitability of wages, and the accessibility of the employment and unemployment of laborers and also the suitability of the costs of the social and health insurance alternatively, but number of investors disagree on (availability of training centers) in the province which is regards as a negative factor in the labor market.

5- The general administrative performance: The political and security stability in the region, especially since (2003) is one of the most important characteristics of investment climate in the province and it was found that there is no agreement upon the non-existence of government intervention in determining prices and the prices of goods and services, and there is sort of comfort form jurisdiction dominant in the province, whereas, there were disagreement the efficiency of government servants which contributes to the routine in blocking the administrative measure, in addition to the absence of controlling monitoring the product to be examined according to ISO.

6-Information and transparency: According to the questionnaire, the investor owns the information and has the access to them especially those concerning the investing opportunities in different sectors, but those information are not adequate and enough and there are no investment maps that are well–studied in the province, and also the studied investors agreed about the inefficiency of investment propaganda instruments.

7- The financial and banking sector:

There is agreement upon the suitability of the financial measures and procedures to attract the investment. The tax exemptions and the decrease of tax burden on the investor, and the easy way in dealing with tax authorities are all good motivations for investment as well as the stability in tax prices and its suitability at the same time. For the banking sector, most of the

investors did not reach an agreement about its positive items since (53.4%) of the responses showed the possibility of bank financing with unfeasible conditions, and the measures of obtaining finance is complicated, as well as the unsuitability of the costs of obtaining financing, and half of the investors studied showed that the unavailability of financial stock market forms an obstacle against their future investing decisions.

8- The features of the local market:

The items concerning this axis reflected the bad components forming it in the province since most investors studied agreed only on the suitability of the market size and the easy way to deal with the customers and the possibility of promoting and achieving a high investment return, whereas, the majority of studied investor response showed dissatisfaction about some monopolistic activities and the nature of some marketing centers available and their activities. The questionnaire showed monopoly (behavior) in economic activities which represents an impediment stand against the entering of new investors.

9- The condition of the infrastructure: The results showed that most of the components of infrastructure suffers bad quality, but communication services showed good quality and respond to the investor's need, while other components of the infrastructure are not at appropriate level demanded. Those bad components start firstly with electric, secondly with fuel and natural gases and thirdly with finance and banking services, in addition to quality of stores available, transportation and water supply alternatively.

Investment activity and reconstruction:

To show the effectiveness and the reflection of the investing climate upon the investment activity, as prepared data shall be used those data had come from the general investment institution in Kurdistan region about licensed projects starting from 1/8/2006, which means after the issuing of the investment law in the region, until 30/6/2010.

Statistics showed the license of 258 investing projects in the three regional provinces, distributed as follwes: 38, 76,143, projects in Duhok, Suliemania and Erbil respectively. Only (20) of those project are for foreign companies and (17) are joint projects between local and foreign investors in different rates, the other remaining (221) projects are purely local investments equal to (85.66%) out of the total. The total invested sums money are

(13451$) distributed as (1012, 4674, 7615) in Duhok, Suleimania and Erbil respectively. 68.3% of which is local and 27.3% foreign and only 4.94% are joint investment.

Concerning the sartorial distribution of these investments, the data showed that the focus of most of the investors was in the sectors of residency in ratio of 42.0% then the banking activity in (17.6%), the industrial sector (13.0%) and the commercial (10.1%) out of total.

And these ratios don't meet actually the economic development requirements in the region. Where the priorities show great interests in the projects of infrastructure, particularly the energy projects, roads, bridges and dams due to the region suffering and for along period of times of compulsory displacing, or destroying more than(4000) villages and the infrastructure. So the investment structure showen by the data available reflects the missing of essential conditions to establish an industrial, agricultural, and services activities which meet the needs and the goals assigned by the local government. More over Duhok province share of the investments is very low estimated as (7.5%) only, knowing that half of amount of some of money invested goes to one residential project which is not completed yet, only 10.0% of it is done during the last three years, the higher ratio of the remaining amount is allocated to different other residential projects and some other touristic and industrial projects which is considered relatively not influential.

The investment ratios showen raise two important issues:-

First: the relative raise of the monetary per capita incomes which result in the rise of the ratios concerning expenditure which affect the nature of desired activities like asking and demanding for new housing and the imported consuming goods as well as tourism services and entertainment facilities.

Second: The unfinished infrastructure projects which are so important to stimulate the investors to adopt productive activities. It is worth mentioning here that the total investments in the province don’t involve only the projects mentioned before, but the other public investments that focus mostly on construction projects or the rehabilitate of infrastructure, especially, the projects of roads, water and electric power. But until now they did not achieve high rates of accomplishment for some reasons related to financial allocations, and technical capabilities available. Most of those projects are expected to be completed during the few years to come. In this context statistics of the ministry of planning indicate

that the execution and implementation of the governmental investment plan in Iraq and its ratios did not reach 63.3% and 67.0% in the years 2007, 2008 respectively. And although the rates of implementing the investing allocations for Kurdish region reached 98.1% and 100% in those years. The size of amended allocations was relatively low in comparison with the actual needs for its economy which inherited destroyed infrastructure and suffers stagnation and back-ward ness in the productive sectors which reached(1700,3700) million ID. Only for the above mentioned years.

Concluding remarks:

According to the above–mentioned discussions we conclude that there is a possibility of classifying the investment climate determinants in Duhok province and as follows:-

1-The attracting (encouraging) factors of investment

The results shows that the suitable factors for attracting investments are (43) factors out of (80) factors and as shown in the questionnaire.

The results shows that the most attracting factors for investment are social and security stability, least of disasters, suitable climate which are related to the strategic geographical position, the non-governmental intervention, the availability of natural resources, the clarity of laws organizing the investment, the easy way to get importing permits, dealing with customers, the suitability of the quality and costs of communications and ending with the less attracting and less availability in the province to get information's and promote higher investment income.

2-The expelling (frustrating) factors of investment:

It was shown that the number of factors that are unsuitable to attract the investments in the province are (37) factors out of (80) factors. Most of which are those related to infrastructure and the unsuitability of the quality of energy in all its types, and also the quality and the cost of the financial and banking procedures in addition to administrative corruption and financial corruption and favoritism in the governmental institutions and finally the non-existence of employees training centers.

Accordingly, it could be said that there are some subjective impediments standing against the growth of investments, those which include the monopolistic on the economic activities especially the trading activities and also the existence of discriminating treatment practiced by the government among the investors on some"favourotism" grounds, and this results the existence of undesirable level of managerial and financial

corruption and also the influence of personal relations in achieving the businesses, as well as the inactive means of advertisement to attract investments, because of the incapability of preserving the suitable means to the available investing opportunities. And among other impediments, the inefficiently of the banking system which impedes the possibility of acquiring suitable financing with Suitable costs and guarantees, and also the absence of international banks, particularly those which apply(l.c.,or letters of credit) system, and also the non existence of insurance companies on goods and possessions. Adding to those impediments those concerned with the stagnation of the infrastructure and the incomplete of it is essential components, we will find that improving the investing climate in the province necessitates some important measures and among which are :-

1-The government should arrange a comprehensive economic policy employed to ensure directing the investments toward investing in projects priority.

2-The importance of providing data and accurate investment maps that are easy to be found to ensure achieving free flow of information's, specially those concerning the economy and markets conditions since it is an essential factor enabling the private sector to adopt correct investment decisions

3-The importance of allocating higher rates of the government general budget for investment purposes. In fields that never compete the private sector but instead in those projects which provide foreign abundances, particularly, in the infrastructure.

4-Developing and improving the efficiency of laborers who work in governmental institutions involved in achieving investments, organizing them and also the co-ordination among them through issuing lows and legislations and instructions enough to secure transparency which is considered an essential factor and element of the bureaucratic inquiry and receding and the incubation of mistakes and also the managerial an financial corruption in one hand, the elimination of Routine and managerial complications in the other.

5- Paying good attention to investment advertisement and spreading investment awareness, either through establishing conferences or opening fairs and exhibitions or even making good use of the internet to show the environment and conditions, and investment opportunities in Iraq is considered important ways to attract investors, particularly, the foreign ones.

6-The establishment of full structure commercial banks and financial markets to support providing directing the capitals and the

increase of saving and to ensure directing them toward the investment.

Finally, whereas Duhok province state as a sample of Iraqi society, the results suggests, that for reconstructing the Iraqi economy, the process needs to a huge efforts toward preparing an appropriate investment climate and allocating a higher rates of the public budget for investment in infrastructure and improving political and security conditions. In addition of having a national program for reducing and there fore eliminating all the kinds of corruption. And finally the priorities must be arranged beyond a rational plan.

References:

A: Official Reports:

1- Ministry of planning, statistical department, Bagdad, 2010.

2- KRG, Ministry of planning.2010.

B: Articles:

1- Abdulsalam T.Kivar, Determinants of Investment Climate in the Iraqi Kurdistan Region: Duhok governorate as Case Study, Duhok, 2008.

2-Al atroshi Z.Asaad,"stratigical choices for FDI in Iraq"Duhok, 2005

3- Aqraye M.Hassan"The investment climate in Kurdistan region/Iraq"JDU, NO: 2, September, Duhok, 2004...

4-Field, Andy, "Factor Analysis Using SPSS", Research Method II, 2005.

5-Field, Andy, "Reliability Analysis ", Research Method II, 2006.

6-Habing, Brian, "Exploratory Factor Analysis", University of South Carolina, October 2003.

7- Shikaki R.Idris"the determinants of FDI in Kurdistan region/Iraq"Hewler,2006.

Appendices:

Table (1)
The factors attracting investments to Duhok province

variables	Factors attracting investment	St.deviation	average	variance
X_2	The presence of security stability	0.720	4.57	15.75
X_{80}	Lacke of natural disasters	0.631	4.39	14.37
X_1	The presence of political stability for the region	0.812	4.36	18.62
X_{77}	Strategic geographical location	0.848	4.00	21.20
X_{79}	Climate adequate	0.784	3.94	19.90
X_3	Reduced governmental intervention in price mechanism	1.047	3.78	27.70
X_{60}	Adequate of telecommunications quality	0.921	3.78	24.37
X_{78}	Availability of natural resources	1.061	3.77	28.14
X_{63}	Adequate water services costs	1.105	3.76	29.39
X_{19}	Clarity of the laws that regulate investment and transferring funds and profits from abroad	1.118	3.69	30.30
X_{52}	Easy access to import license	1.050	3.61	29.09
X_{46}	Tax exemptions & customs facilities	1.170	3.59	32.59
X_{76}	Easy of dealing with customers	1.017	3.57	28.49
X_{50}	Possibility to obtain equipment & machinery from the local markets	1.104	3.53	31.27
X_{20}	Clarity of the laws governing investment in the areas of the participations	0.851	3.51	24.25
X_{34}	The tax exemptions are stimulating factors for investments	1.300	3.50	37.14
X_{67}	Adequate of telecommunications costs	1.114	3.49	31.92
X_{44}	The absence of interventions of trade unions & social organizations	1.192	3.48	34.25
X_{53}	Export & import procedures are not complicated	1.114	3.47	32.10
X_{17}	The absence of barriers to enter & exit to & from the market	1.161	3.42	33.95
X_{51}	There is governmental orientation towards trade openness	1.123	3.37	33.32
X_9	Equality in judiciary & impartiality	1.146	3.37	34.01
X_{25}	Investors has a clear information about the investment opportunities	1.095	3.36	32.59
X_{28}	Appropriate costs to access in information's	1.063	3.36	31.64

X_4	Strong commitment of the government to implement its policies	1.069	3.32	32.20
X_{13}	No governmental intervention in local prices	1.288	3.32	38.80
X_8	Appropriate costs of judicial disputes	0.927	3.29	28.18
X_{18}	The laws ensure the protection of investors from expropriations & nationalization	1.159	3.27	35.44
X_{49}	Customs procedures of the neighboring countries does not represent an obstacle to investments	1.197	3.27	36.61
X_7	The legal system is efficient in solving problems & disputes between investors & government	1.122	3.23	34.74
X_{33}	A low tax Borden on investors	1.120	3.22	34.78
X_{48}	Low customs on imported goods	1.176	3.21	36.64
X_{32}	Easy to deal with tax authority	1.137	3.21	35.42
X_{40}	Availability of skilled manpower & semi skilled	1.315	3.19	41.22
X_{41}	Competitive & adequate level of wages & salaries	1.248	3.17	39.37
X_{70}	Expansion of market size	1.256	3.17	39.62
X_{36}	Possibility to obtain funding from the local market	1.220	3.13	38.98
X_{43}	Easy to employ laborers	1.185	3.11	38.10
X_{31}	Appropriate & stable price of taxes	1.134	3.08	36.82
X_{10}	Low costs of establishing the projects ore one of its branches	1.680	3.07	54.72
X_{45}	Appropriate costs of both of health & social insurance	1.174	3.06	38.37
X_{26}	Easy access to information's about economic & political situation	1.160	3.04	38.16
X_{75}	Possibility of achieving a high revenue on investment	1.054	3.03	34.79

Table (2)
The factors escaping investments from Duhok province

variables	Factors escaping investment	St.deviation	average	Variance
X_{57}	Appropriate quality of electricity	0.640	1.53	41.83
X_{58}	Appropriate quality of natural gas &fuels	0.700	1.6	43.75
X_{55}	Free zone existence	0.989	1.86	53.17
X_{15}	Execution of business does not depend on personal relationships	0.855	1.86	45.97
X_{65}	Appropriate costs of natural gas &fuels	0.819	1.88	43.56
X_{14}	Corruption level does not restrict investors business	1.116	1.97	56.65
X_{42}	Specialized centers for training workers	1.195	2.18	54.82
X_{37}	Easy of the procedures for obtaining findings from banks	1.001	2.18	45.92
X_{12}	No political party interference in investment activity	1.152	2.23	51.66
X_{47}	Competitiveness of local goods with imports	1.181	2.28	51.80
X_{11}	The existence of quality control	1.341	2.33	57.55
X_{61}	Appropriate quality of financial services & banking	1.066	2.38	44.79
X_{16}	No beaurocracy"routine"in government institutions	1.246	2.44	51.07
X_{38}	Low banking costs in obtaining findings	0.973	2.46	39.55
X_{74}	Access to suitable raw materials from the local markets	1.029	2.46	41.83
X_{54}	There is control on imported goods	1.238	2.48	49.92
X_{71}	No monopolies in local markets	1.183	2.48	47.70
X_{39}	The need to create financial markets	1.274	2.51	50.76
X_{30}	Availability of effective means to promote investment	1.134	2.52	45.00
X_{68}	Appropriate costs of financial and banking services	0.996	2.54	39.21
X_{6}	The presence of facilities in speed executing administrative procedures	1.191	2.56	46.52
X_{21}	Easy access to obtain lands	1.227	2.58	47.56
X_{29}	Increase in the level & importance of feasibility studies	1.141	2.58	44.22
X_{24}	Providing investment maps	1.036	2.6	39.85

X_{66}	Appropriate costs of transport & communications	1.187	2.61	45.48
X_{5}	Government employees with high efficiency	1.266	2.63	48.14
X_{35}	Funding access from banks &financial institutions	1.146	2.63	43.57
X_{64}	Appropriate costs of electricity	1.391	2.66	52.29
X_{69}	Appropriate costs of general stores	1.172	2.66	44.06
X_{72}	Presence of active marketing centers	1.108	2.69	41.19
X_{22}	Easy to obtain equipment & machinery from the local market	1.169	2.73	42.82
X_{73}	Appropriate lands for projects	1.154	2.76	41.81
X_{62}	Appropriate quality of general stores	1.176	2.82	41.70
X_{27}	Appropriate quality of obtained information's	1.093	2.87	38.08
X_{59}	Appropriate quality of transport & communications	1.210	2.87	42.16
X_{56}	Appropriate quality of water	1.216	2.93	41.50
X_{23}	Presence of encouraging legal guarantees for investment	1.180	2.96	39.86