

Vol. 1, No. 2

February (2019)



Journal of Economic Growth and Entrepreneurship

*JEGE is an Academic and Bimonthly Journal with a Highly Scientific
Committee*



Spatial and Entrepreneurial Development Studies

Laboratory Publisher



University of Adrar.

Adrar 01000, Algeria.

JEGE

ISSN: 2710-8511



Journal of Economic Growth and Entrepreneurship (JEGE)

The JEGE Honorary President
The Rector, University of ADRAR-ALGERIA.

Editor-in-chief, Head of the journal, Director of the SED laboratory.
Professor. Ali YOUSFATE, SED Lab (University of adrar-ALGERIA).

Associate Editor
Doctor. Leila AYED, SED Lab (University of adrar-ALGERIA).

*Dr. BelbaliAbderahim, SED
Lab, Univ-Adrar .Algeria.*

*Dr. AkacemHasna, SED Lab,
Univ-Adrar .Algeria.*

*Dr. HouariMansori, SED Lab,
Univ-Adrar .Algeria.*

*Pr. MoulayM'hmed, SED Lab,
Univ-Adrar .Algeria.*

*Dr. Bouzid Ali, SED Lab, Univ-
Adrar .Algeria.*

Contactus

JEGE e-mail : jegeinfo@univ-adrar.dz
Thelaboratory e-mail :sedlab@univ-adrar.dz

All correspondences to be addressed to:

Editor

Journal of EconomicGrowth and Entrepreneurship
Spatial and Entrepreneurial Development Studies Laboratory
Prof. YOUSFATE ALI
Laboratories Hall,
University of Adrar.
Adrar 01000, Algeria.

Copyright

Copyright rests with the authors of the respective papers, who alone are responsible for the views expressed.

Journal of Economic Growth and Entrepreneurship (JEGE)

Editorial Board

*Dr. **leila Alaoui**, University of Sousse, Tunisia.*

*Dr **Fahad Al Duwailah**, Kuwait's National Security College, Kuwait.*

*Dr. **Tariq Hashim**, University of Philadelphia - Jordan.*

*Dr. **Fadel Al-Ghazali**, University of Kufa Iraq*

*Dr. **Hider Niama**, University of Kufa Iraq*

*Pr. **Tair Kaddumi**, Applied Science University, Jordan.*

Prof. Ben Habib Abdel Razak, University of Tlemcen.

Prof. Qudi Abdul Majeed, University of Algeria.

Prof. Ayash Zoubeir, University of Oum El Bouaghi.

Prof. Salouachi Hisham, High School of Commerce

Dr. Elarbi Mostpha, University of Bashar.

Dr. Boudi Abdul Samad, University of Bashar

Dr. Nouredine Jawadi, University of Eloued

Dr. Si Mohamed Kamal, Ain Temnouch University Center

Dr. Jallouli Mohamed, University of Saida.

Dr. Mufeed Abdul-Laawi, University of Eloued.

Dr. Hadidi Adam, University of Djelfa.

Dr. ATTAHIR Oussama, University of Marrakech, Morocco.

Dr. Zagbba Talal, University of M'sila.

Dr. Sofiane MOSTFAOUI, University of Adrar

*Dr **Hani Al Bardan**, Bournemouth University, UK.*

*Dr. **Nasser Alareqe**, International Islamic University Malaysia.*

*Dr. **Nasser Al-Khudairi**, King Abdulaziz University, KSA.*

*Dr. **Nasser Yousef**, International Islamic University, Malaysia*

*Dr. **Ahmed Hilmi**, Ain shames University, Egypte.*

Prof. Ben Bouziane Mohamed, University of Tlemcen.

Prof. Makhloufi Abdel Salam, University of Bashar.

Prof. Adjila Mohamed, University of Ghardaia.

Prof. Yahiaoui Naima, University of Batna

Prof. Oqba Abdel-Laawi, University of Eloued.

Prof. Siddiki Ahmed, University of Adrar.

Dr. Rjem Khaled, University of Ouargla.

Dr. Boudella Youssef, University of Bumerdes

Dr. Ben Ayad Mohamed Samir, University of Sidi Bel Abbes.

Dr. Ait Kaci Radouane, University of Algiers.

Dr. Yahiaoui Lakhdar, University Center Ain Temnouch.

Dr. Abada Mohamed, University of Bordj Bou Arreridj .

Dr. Madjdoub Khaira, University of Tiaret.

Dr. Elbez Kaltum, University of Bouira

Dr. ABDELLI Idriss, University of Blida.

Aims and Scope

The journal is interested by all the economic studies including the following subdisciplines : The Financial Economics, Econometrics, The Economics of Banking, The Economics of Development, International Finance, Public Finance and Taxation...etc.

The interest of the journal combines also the management subjects like: Management, Marketing, Strategic management, Human Resource Management, Systems of Information and Communication, Accounting, Auditing, Corporate Finance, Feasibility Studies, Operational Management, Models of Decision Making...

The focus of the journal widens to include the empirical methods in Economics and Finance like: Statistics, Probability, Data Analysis; and the economic and managerial topics related to Sociology, Psychology and Law issues.

Conditions of Submissions

- 1- The journal is interested only by the sound scientific researches including empirical studies (Econometrics, Mathematical Modelling, SEM...) and the researches including reviewing previous papers already published in highly indexed journals.
- 2- All the submitted papers must respect the template design Word 2007 available at: <https://jege.univ-adrar.dz/index.php?journal=jgee&page=about&op=submissions>
- 3- References must to be according to APA method.
- 4- The journal accepts only the submitted papers written in a sound and a correct English language
- 5- JEGE is a peer reviewed journal and all the submitted papers pass by Plagiarism Software to check the accuracy of the paper.

The submitted papers must be sent via ASJP platform
Or E-mail: jgeesubmit@gmail.com

Submission Fees

There is no submission fee (Free)

Contents

Note from the Editors

ii–iv

Articles

**Governance corporate and its importance in improving the
accounting information quality** 1

Kaddouri Houda Soltane, Lechlach Aicha

**Managing the Master Production Schedule (MPS) and the Final
Assembly Schedule (FAS)** 24

ATTAHIR Oussama.

The reality analysis of the knowledge economy in Algeria. 31

Boulouma Hadjira, Mimouni Ahmed Reda, KHerraf Mokhtaria.

**Legal and Financial assesment of compensation for traffic
accidents in Algerian legislation** 47

Laksaci Sid Ahmed.

**The impact of university education on entrepreneurial attitude-
impirical study on master students in university of El-Taref** 61

SLIMANI Mounira, BOUSSIF Sid Ahmed.

**The role of the sectoral polarization policy of the National Bank of
Algeria in achieving investor satisfaction** 71

Hedjab Moussa, Ait Kaci Azzou Redouane, Messiliti Nabila.

Governance corporate and its importance in improving the accounting information quality

Kaddouri Houda Soltane- Lechlah Aicha

¹ Associate Professor, Department of Finance and accounting, Tahar Moulay University, Algeria

² Assistant Professor, Department of Finance and accounting, Ain Temouchent University Center, Algeria

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10/12/2018

Accepted:12/01/2019

Online: 31/01/2019

Keywords:

Corporate governance
accounting information
quality

transparency and
credibility.

JEL Code:

ABSTRACT

Because of the requirements of the current universal economy the orientation towards the corporate governance was considered as a need and a must. Since the collapse of many institutions and their inability to fulfill its commitments.

Through the determination of an effective frame work and the improvement of its functions especially the accounting position which provides an expressing scope for economic processes about certain foundation in a specific amount of time.

Because of the extreme importance that the accounting information is acquired in decision making within the foundation. We are endeavoring through this research paper to answer the following question : what is the role of corporate governance in achieving the quality of accounting information ? We will try to focus on the showing of the corporate governance mechanisms and the effectiveness of its role in the accounting information credibility which reflected positively on the agents economists confidence and all financial statement users in general.

أهمية الحوكمة في تحسين جودة المعلومة المحاسبية

قدوري هودة سلطان، لشلاش عائشة

¹ استاذة محاضرة أ، قسم العلوم المالية و المحاسبية، جامعة -سعيدة-، الجزائر.

² استاذة محاضرة ب، قسم العلوم المالية و المحاسبية، المركز الجامعي عين تموشنت، الجزائر.

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال: 10/12/2018

تاريخ القبول: 12/01/2019

تاريخ النشر: 31/01/2019

الكلمات المفتاحية

الحوكمة
المعلومات المحاسبية
جودة المعلومات المحاسبية
الشفافية والمصدقية

JEL Code:

المخلص

لقد اعتبر التوجه نحو حوكمة المؤسسات ضرورة وحتمية أملت بها متطلبات المحيط الاقتصادي العالمي الحالي منذ انهيار العديد من المؤسسات وعدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، وذلك من خلال تحديد إطار فعال لعمل المؤسسات وتحسين أداء وظائفها لاسيما الوظيفة المحاسبية، التي تشكل مجالا للتعبير عن العمليات الاقتصادية الخاصة بمؤسسة ما لمدة زمنية معينة. و نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المعلومات المحاسبية خاصة في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة تسعى من خلال هذه الورقة البحثية للإجابة على التساؤل التالي:

ما هو دور حوكمة المؤسسات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية؟

حيث سنحاول التركيز على استعراض آليات حوكمة المؤسسات ومدى فعاليتها دورها في إضفاء الشفافية والمصدقية على المعلومات المحاسبية مما ينعكس بشكل ايجابي على زيادة الثقة من طرف الأعراف الاقتصاديين وكل مستخدمي القوائم المالية بصفة عامة.

- مقدمة:

أصبحت حوكمة المؤسسات مسألة ذات أهمية بالغة لكل اقتصاديات دول العالم، في حين كانت تختص بالشركات الكبرى فقط، خاصة عقب الانهيارات الاقتصادية و الأزمات المالية التي شهدتها عدد من دول شرق آسيا و أمريكا اللاتينية وروسيا في سبعينيات القرن الماضي. بالإضافة إلى الانهيارات المالية والمحاسبية التي شهدتها الاقتصاد الأمريكي. لهذا ارتأينا أن نبين دورها ومدى تأثيرها على المعلومات المحاسبية التي تحتل أهمية بالغة عند المسيرين وكل مستخدمي القوائم المالية لما لها من دلالة تعبيرية عن واقع العمليات الاقتصادية الخاصة بالمؤسسات. حيث تكمن الإشكالية المطروحة من خلال هذه الورقة البحثية في محاولة الكشف عن دور حوكمة الشركات في تقديم معلومة محاسبية ذات جودة عالية. ونشير إلى أن استخدام مصطلح حوكمة المؤسسات أو الشركات له نفس الدلالة. ولمعالجة هذا الموضوع قسمناه إلى أربعة محاور رئيسية كالتالي:

- المحور الأول: حوكمة المؤسسات
- المحور الثاني: المعلومات المحاسبية
- المحور الثالث: جودة المعلومات المحاسبية
- المحور الرابع: دور آليات حوكمة المؤسسات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية

1- حوكمة المؤسسات:

تزايدت أهمية الحوكمة في ظل التحول من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، حيث حدثت تغيرات شملت مختلف النواحي الاقتصادية من أجل توسيع قاعدة الملكية وجذب الاستثمار الأجنبي و المحلي لقطاعات الإنتاج والخدمات. سنحاول من خلال هذا المحور تحديد مفهوم مصطلح حوكمة المؤسسات وضبط المفاهيم الرئيسية المتعلقة به.

1-1- مفهوم حوكمة المؤسسات:

إن مصطلح الحوكمة هو ترجمة لمصطلح Corporate governance ، أطلق عليه عدة تسميات، مثل الحكم الرشيد، الإدارة الحكيمة ، الإدارة المثلى، القواعد الحاكمة للشركات.

فلا يوجد تعريف موحد لحوكمة الشركات، حيث يعبر كل تعريف عن وجهة نظر الباحث.

تعرف الحوكمة على أنها الإجراءات الحاكمة للشركات، لضمان تحقيق التوازن في حقوق أصحاب المصالح المتعارضة. (أبو حمام-2010-ص16)

- تعرف على أنها مجموع قواعد اللعبة التي تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، ولقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها، لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين. (البنك الأهلي-2003)

- عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD على أنها مجموعة العلاقات بين إدارة الشركة ومجلس إدارتها وشركاءها و أصحاب المصالح الآخرين المرتبطين بها. (مركز المشروعات الدولية -2008).

- تعتبر نظام يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها، حسب تعريف مؤسسة التمويل الدولية. IFC. (Alamgir-2007-P 7/8)

يمكن تعريف الحوكمة على أنها مجموعة القواعد التي يتم بموجبها إدارة الشركة والرقابة عليها وفق هيكل معين يتضمن توزيع الحقوق و الواجبات بين مجلس الإدارة و المديرين التنفيذيين والمساهمين، وهذا من أجل إنماء الشركة و تطويرها وتحقيق المتابعة الفعالة، والإشراف على الاستخدام الأمثل لمواردها بكفاءة ونزاهة.

1-2- أسباب ظهور حوكمة الشركات:

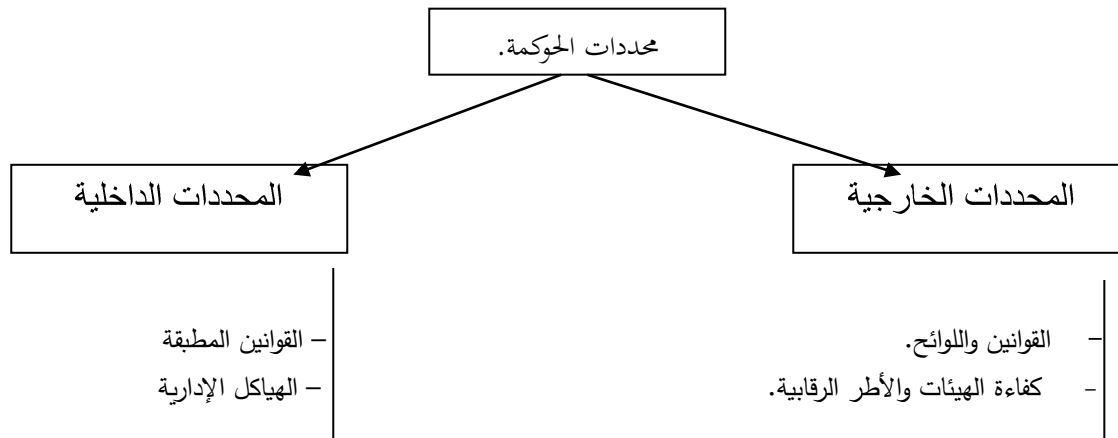
مع تفجر الأزمة المالية بآسيا وروسيا والبرازيل في الفترة 1997 و 1999 التي تتمثل في أزمة ثقة في المؤسسات والتشريعات التي تنظم نشاط الأعمال والعلاقات فيما بين منظمات الأعمال والحكومة(www.hawkama.net) . أخذ العالم ينظر نظرة جديدة إلى حوكمة الشركات .

إلا أن المشاكل العديدة التي برزت إلى المقدمة كانت تتضمن عمليات ومعاملات الموظفين الداخليين والأقارب والأصدقاء وبين منشآت الأعمال والحكومة ، وحصول الشركات على مبالغ هائلة من الديون قصيرة الأجل في نفس الوقت الذي حرصت فيه على عدم معرفة المساهمين بهذه الأمور ، وإخفاء هذه الديون بطريقة محاسبية مبتكرة ، إضافة إلى تلاعب الشركات في قوائمها المالية ، حيث أظهرت تلك الممارسات بوضوح أهمية حوكمة الشركات حتى في الدول التي كانت تعتبر أسواقاً مالية قريبة إلى الكمال .(www.cipe-egypt.org)

- وشكل انهيار شركة إنرون ، وورلد كوم في أمريكا عام 2001 ، وما تلى ذلك من سلسلة اكتشافات تلاعب الشركات في قوائمها المالية ، كل ذلك أظهر بوضوح أهمية الحوكمة للشركات حتى في الدول المتقدمة ، والذي شهدت عواقبه مؤخراً الانهيارات المالية والمحاسبية في الاقتصاد الأمريكي خلال عام 2002م ، وكذلك ما شهده مؤخراً الاقتصاد الأمريكي والأوربي والاقتصادات الدولية - بوجه عام - من تداعيات الانهيارات المالية والمحاسبية ، والتي كان آخرها أزمة الرهونات العقارية في نهاية عام 2008م ، وما نشأ عنها من أزمات مالية طالت الكثير من الدول ، والتي كان لها بالغ الأثر لمراجعة هذه الضوابط والمعايير ، كما كان ضعف النظام القانوني في الدول النامية وضعف نوعية المعلومات وتردي الإشراف والرقابة ، أدى إلى انتشار الفساد وانعدام الثقة.

1-3- محددات الحوكمة:

ان التطبيق الجيد لحوكمة الشركات يتوقف على مدى توافر عوامل داخلية وخارجية عن المؤسسة نعرضها من خلال الشكل التالي:



- السلطات والواجبات.

- دور المؤسسات غير الحكومية

المصدر: من اعداد الباحثان.

1-3-1- المحددات الخارجية:

تشمل القوانين ا لمنظمة للنشاط الاقتصادي ومناخ الاستثمار متمثلا في: (Baltic International Center for economic studies 2005)

- القوانين واللوائح التي تنظم العمل بالأسواق (قوانين العمل، الاستثمار، القوانين المتعلقة بالإفلاس المؤسسات...)

- توفير التمويل اللازم للمشاريع من خلال وجود نظام مالي جيد يشجع على التوسع والمنافسة.

- كفاءة الأجهزة الرقابية مثل هيئات سوق المال (احكام الرقابة و التأكد من دقة البيانات والمعلومات المنشورة)

- دور المؤسسات غير الحكومية في ضمان الالتزام بالنواحي السلوكية و المهنية والأخلاقية - جمعية المحاسبين، نقابات المحامين و العمال.

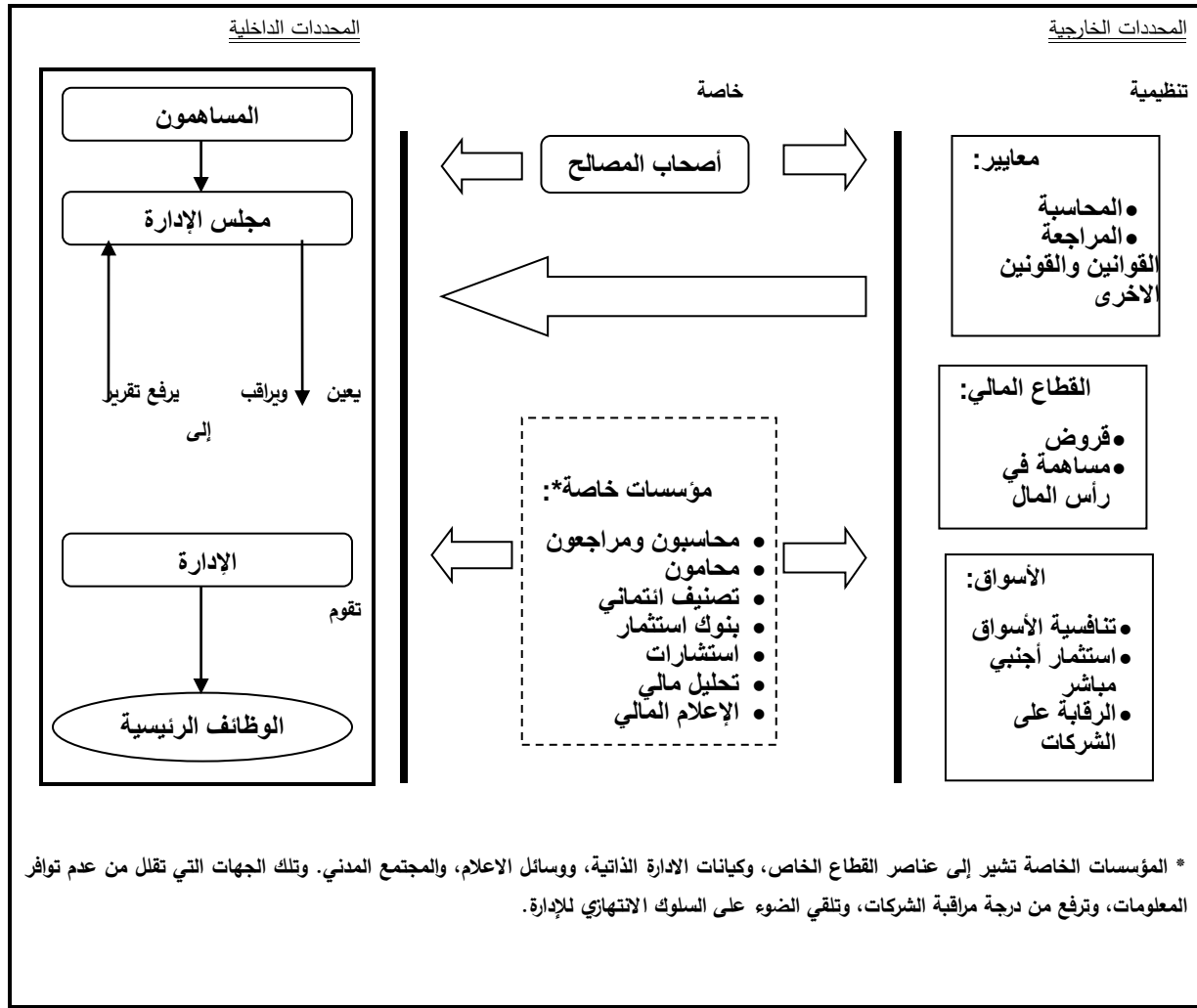
ان توافر هذه المحددات يضمن تنفيذ القوانين التي تدير الشركات وتنظمها مما يقلل من المخاطر .

1-3-2- المحددات الداخلية:

تشمل القوانين واللوائح داخل الشركة، و التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات، و تقسيم السلطات بين الجمعية العامة ومجلس الإدارة، والمديرين التنفيذيين، والتي يؤدي توافرها و تطبيقها إلى تقليل التعارض بين مصالح الأطراف الثلاثة.-Fawzy (2003-P4)

تتأثر محددات الحوكمة سواء كانت داخلية أو خارجية، بمجموعة عوامل مرتبطة بالنظام الاقتصادي و الاجتماعي، كما أنها مرتبطة بالبيئة التنافسية و القانونية و التنظيمية داخل الشركة، فهي تعمل معا على زيادة الثقة في القطاع الإقتصادي و تفعيل دور سوق المال وكذا الحفاظ على حقوق المستثمرين كما هو مبين في الشكل:

شكل (02): المحددات الخارجية والداخلية لحوكمة المؤسسات



المصدر: Iskander, M. and N. Chamlou. (2002). *Corporate Governance: A Framework for Implementation*. P: 122, Fig. 6.1. Published in: *Globalization and Firm Competitiveness in the Middle East and North Africa Region*, edited by: S. Fawzy. Washington: World Bank.

4-1- أهمية حوكمة المؤسسات:

أصبح لزما على الشركات تبني قواعد لتنظيم أعمالها ، ولا ينبغي أن تنتظر حتى تفرض عليها من قبل الحكومة.

حيث تهدف حوكمة المؤسسات إلى تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، فهي بذلك تضمن الحماية للمساهمين مع مراعاة مصالح العمل والعمال.

تؤكد قواعد الحوكمة على أهمية الالتزام بأحكام القانون ، والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، مع تكوين لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية، تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات عديدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ ، يتحقق ذلك من خلال إجراءات تسمح للأعضاء بانتخاب مجلس إدارة يضمن أن الشركة تعمل لتحقيق مصالح أعضاءها كما تشرف على العاملين.

حيث تتزايد أهمية حوكمة المؤسسات لأنها تساعد على إيجاد شركات وصناعات و اقتصاديات ديناميكية، مستدامة وناجحة. تشجع الحوكمة على نمو القطاع الخاص، ودعم قدراته التنافسية، و تساعد المشاريع في الحصول على التمويل وتوليد الأرباح وكذا إيجاد فرص الشغل، فهي تعتمد على التعاون بين القطاعين العام والخاص لخلق نظام لسوق تنافسية في مجتمع يقوم على أساس القانون.

يجب أن تتحلى القيادة الداخلية للشركات بالمسؤولية، وتعمل في إطار أسواق تنافسية طبقا لرقابة عامة سليمة، وهذا ما تسمح به الحوكمة، من خلال ارتكازها على العدل والمساءلة والشفافية.

تقوم حوكمة المؤسسات أساسا على تحديد العلاقة بين المستثمرين ومجالس الإدارة، والمديرين وحملة الأسهم، وغيرهم... وتهدف إلى زيادة قيمة استثمارات حملة الأسهم، إلى أقصى درجة ممكنة، على المدى البعيد وذلك عن طريق تحسين أداء الشركات، وترشيد اتخاذ القرارات فيها.

اذن سنتتج مما سبق أن حوكمة المؤسسات عنصرا أساسيا لتحقيق التنمية، نظرا لارتباطها المباشر بزيادة الإنتاجية ودعم النمو على المدى البعيد..

وللتوضيح أكثر يمكن تحديد أهمية الحوكمة بالنسبة للأطراف المستفيدة منها في الجدول الموالي:

الجدول(01): المستفيدون من حوكمة الشركات.

المستفيدون من الحوكمة	أهمية الحوكمة
المؤسسات	- المؤسسات التي تدار جيدا تحقق أداء أفضل . - تطبيق أسس الحوكمة يمكن من تخفيض تكلفة رأس المال وبالتالي جذب المستثمرين. - يتحسن أداء الشركات فيما يتعلق بإدارتها(تسهيل إعداد وتنفيذ الإستراتيجية) - تقليل احتمالات التعرض للخطر - يركز تنظيم منح المكافآت للعاملين على أسس تميز الأداء. - التصرف بمسؤولية ينشئ علاقات طويلة المدى مع كل أصحاب المصلحة(دائنين -عاملين-عملاء -موردين)
المستثمرون وحملة الأسهم	- احتمال الحصول على عائد أكبر من الشركات التي تدار بشكل جيد يدفعهم للاستعداد لدفع مقابل حصولهم على هذا العائد. - حماية استثماراتهم من التعرض للخسارة بسبب استهتار المديرين. - الحوكمة تحمي حقوق المستثمرين وخاصة الأقلية من حملة الأسهم(أي تهدف إلى ضمان حقوق المساهمين في إبداء رأيهم في إدارة الشركة ومعرفة كل مايرتبط باستثماراتهم) - توفر الحوكمة للمستثمرين نسبة أكبر من السيولة من خلال الثقة والكفاءة في أسواق المال. - إجراءات الحوكمة تمكن من مواجهة احتمال فشل الأعمال و تحمي الدائنين وتحد من مسؤولية حملة الأسهم.
أصحاب المصلحة والمجتمع	- احترام الشركات لالتزاماتها اتجاه العاملين وعملاءها ودائنيها ومورديها والمجتمعات التي تعمل فيها. - توفر فرص العمل، وبناء الثقة في الاقتصاد ومنع تبديد الموارد.

- منع وقوع أزمات مصرفية. - اجتذاب نسبة أكبر من الإستثمارات لأن الأعمال تتم بشكل مسؤول، واحترام الملكية الخاصة. - التجديد والابتكار الناتج عن المنافسة الشريفة والعادلة.	
--	--

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على: حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة، إستراتيجية مركز المشروعات الدولية الخاصة - ص 05-06.

1-5- قواعد حوكمة المؤسسات:

لتحقيق أهداف حوكمة المؤسسات لا بد من توافر قواعد تساهم في ارساء نظام يعزز فرص النجاح و الإصلاح الاقتصادي و التنظيمي للشركات، من أجل زيادة كفاءة أدائها، وتقليل المخاطر إلى أدنى درجة ممكنة، وكذا حماية مصالح المستثمرين و أصحاب المصلحة.

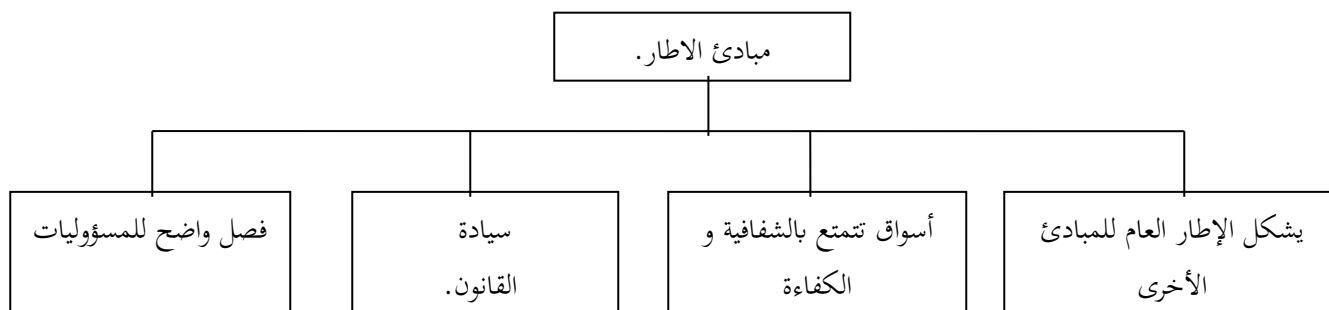
لقد بنيت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية OECD سنة 2004 مجموعة من القواعد التي تساعد على قيام نظام حوكمة رشيدة في الشركات.

1-5-1- تأسيس إطار فعال لحوكمة المؤسسات:

يشكل مبدأ الإطار العام أهمية بالغة للمبادئ الأخرى، تكمن أهميته في تشجيع رفع مستوى الشفافية والكفاءة وتحديد المسؤوليات، وإلزام الجميع بتطبيق القانون.

إن الالتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية في ممارسة الحوكمة يقتضي ضرورة توفر تشريعات قانونية تنص بوضوح على تقسيم المسؤوليات مع ضمان تحقيق المصالح، مع ضرورة تمتع الهيئات الإشرافية و الرقابية المسؤولة عن تنفيذ القانون بالسلطة والنزاهة، وتوفير الموارد اللازمة للقيام بواجباتها. (مطر-2008)

الشكل(03):أسس الأطار الفعال لحوكمة المؤسسات



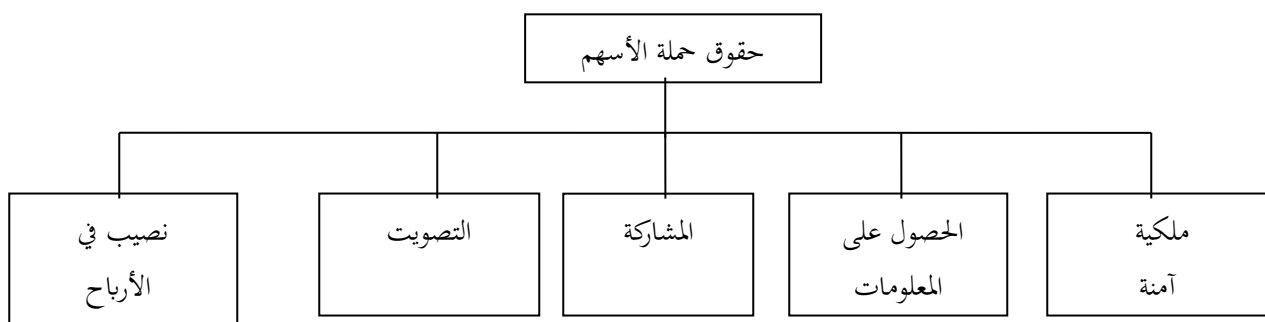
المصدر: من اعداد الباحثان.

1-5-2- حقوق حملة الأسهم:

تركز قواعد الحوكمة على حماية حقوق المساهمين من خلال وضع الضوابط والآليات التي تحقق للمساهمين التمتع بحقوق الملكية و الحصول على كافة المعلومات عن الشركة وتوفير حقوق التصويت و المشاركة الخاصة بالتغيرات الجوهرية في الشركة.

إن من حق المساهمين الإطلاع على جميع التعديلات الأساسية في الشركة وكذا تسجيل الأسهم بأسمائهم فور شراءها والمشاركة والتصويت في اجتماعات الجمعية العامة للمساهمين بالإضافة إلى حق المساهمين في مساءلة مجلس الإدارة والرقابة عليه.

الشكل(04): حقوق حملة الأسهم.



المصدر: من اعداد الباحثتان.

1-5-3- المعاملة المنصفة لحملة الأسهم:

تعتبر من أهم ضوابط الحوكمة بما في ذلك حقوق المساهمين الأجانب ، بالإضافة إلى وجوب حصول المساهمين على تعويضات في حالة تعرض حقوقهم للمخاطر .

حماية حقوق الأقلية من المساهمين من الممارسات الاستغلالية من قبل المساهمين المسيطرين. خطر المتاجرة أو التداول لحساب المطلعين على المعلومات الداخلية، و يمنع التداول بين الداخليين في الشركة والتداول الشخصي والصوري.

كما يجب على أعضاء مجلس الادارة و المديرين الإفصاح عن تعاملاتهم الخاصة بالصفقات.

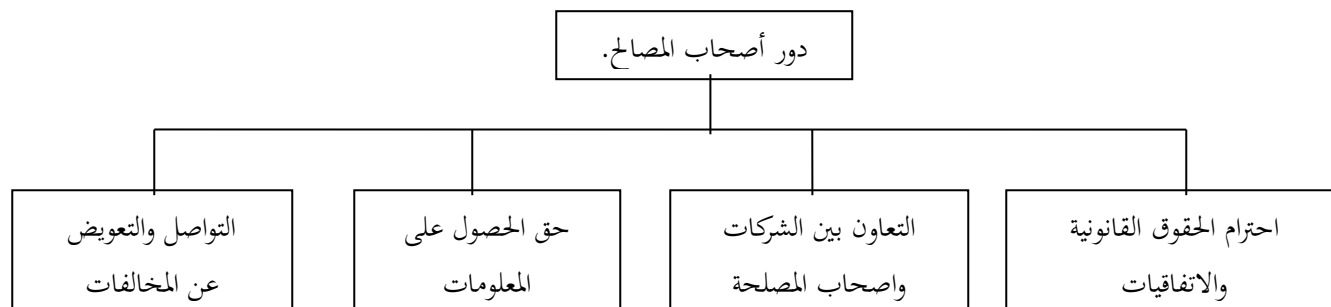
الشكل(05): المعاملة المنصفة لحملة الأسهم



المصدر: من اعداد الباحثتان.

1-5-4- دور أصحاب المصالح بالنسبة للقواعد المنظمة للحوكمة: للوقوف على دور أصحاب المصالح لمساهمتهم في إيجاد طرق مختلفة بتأمين تدفق رأس مال خارجي وداخلي إلى الشركات سواء في شكل حقوق ملكية أو ائتمان، وكذلك الدور الفعال بين أصحاب المصالح والشركة لتحسينها ماليا وإداريا، ويتم ذلك من خلال احترام حقوق أصحاب المصالح كما هي محددة في القوانين الداخلية والخارجية للشركات. (فوزي-2003)

الشكل(06): دور أصحاب المصالح



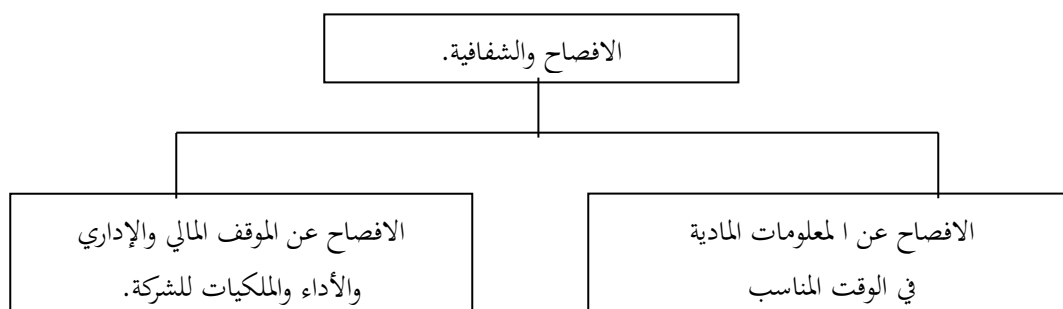
المصدر: من إعداد الباحثان.

1-5-5- الإفصاح والشفافية:

النمو السريع والدقيق لكافة البيانات المتعلقة بالأمور المادية للشركة، بما يمكن المساهمين من ممارسة حقوقهم على أسس مدروسة، يساعد الإفصاح والشفافية على اجتذاب رؤوس الأموال، والحفاظ على حقوق المساهمين مما يؤدي إلى زيادة الثقة بينهم وبين مجلس الإدارة.

يجب أن لا يقتصر الإفصاح على المعلومات الجوهرية، حيث يجب أن يشمل على ا لنتائج المالية والتشغيلية للشركة، وأهدافها وملكية الأسهم وحقوق التصويت ومكافآت مجلس الإدارة ومعاملات الأطراف ذوي العلاقة والمخاطرة المتوقعة وهياكل وسياسات قواعد حوكمة الشركات ومضمون قانون حوكمة الشركات و أسلوب تنفيذه (خليل-2006)

الشكل(07): الإفصاح والشفافية



المصدر: من اعداد الباحثان.

I-5-6- مسؤوليات مجلس الإدارة:

تتطلب قواعد الحوكمة وضع مجموعة من الإرشادات لتطبيق ما تتطلبه عليه مسؤوليات مجلس الإدارة من مهام، كما يجب أن يراعى في تشكيل المجلس عنصر النوعية، أي أن تتوفر في أعضائه المهارة والكفاءة التي تؤهلهم للتعامل مع الجوانب المختلفة، وصولاً إلى اتخاذ القرارات السليمة، وتحقيق القدرة على المساءلة من خلال نظام فعال لتقييم ومراجعة الأداء وتقييم المخاطر. (عبد العال -2006)

الشكل (08): مسؤوليات مجلس الإدارة



المصدر: من إعداد الباحثان.

أن قواعد الحوكمة تتطلب إيجاد التفاعل بين الأنظمة الخارجية والداخلية، وبين المعايير المهنية الصادرة، كما يجب أن تقوم الشركة بتوفير الشفافية والافصاح، وتزويد المستثمرين والجمهور بكافة المعلومات الضرورية التي يحتاجها المستثمر عند اتخاذ قراره الاستثماري، بالإضافة إلى دور هذه القواعد المهم والبارز في تحقيق الرقابة والعمل بمهنية عالية في مواجهة الأزمات المالية المتوقعة حدوثها.

II- المعلومات المحاسبية:

تعرف المعلومات المحاسبية بأنها كل المعلومات الكمية وغير الكمية التي تخص الأحداث الاقتصادية التي تتم معالجتها والتقرير عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية في القوائم المالية المقدمة للجهات الخارجية وفي خطط التشغيل والتقارير المستخدمة داخليا. (الحبيطي - 2004 - ص32)

وعموماً تعرف المعلومات المحاسبية على أنها بيانات يتم تجميعها وقياسها وتلخيصها وتبويبها وعرضها في القوائم المالية حتى تمكن مستخدميها في التقييم واتخاذ القرارات.

II-1- أهمية المعلومات المحاسبية

يعتبر نظام المعلومات المحاسبي في ظل الثورة التقنية الحديثة من أهم الأنظمة المنتجة للمعلومات التي يعتمد عليها في اتخاذ القرارات الاقتصادية والإدارية والمالية، فالمحاسبة توفر البيانات والمعلومات الكمية والمالية التي تساعد في اتخاذ قرارات الاستثمار وتوظيف الأموال وتخصيصها، وفي المحافظة على الأصول والرقابة عليها كما تساعد في تخطيط العمليات وقياس التكلفة وتحقيق الرقابة وتقييم الأداء والمساهمة في صنع وترشيد القرارات. (بن حموده -2003- ص03)

تكمّن أهمية المعلومات المحاسبية في كونها وسيلة أساسية وأداة فاعلة بيد الإدارة لإنجاز مهامها وتحقيق أهدافها، وتزداد أهمية المعلومات المحاسبية والحاجة إليها كنتيجة أساسية لمجموعة من العوامل والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية.

II -2- الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

أ/-الملائمة: ويقصد بها وجود علاقة وثيقة بين المعلومات المحاسبية والهدف من انتاجها،أي قدرتها على مساعدة المستفيدين الخارجيين الرئيسيين الذين يمتلكون جزءا من حقوق الملكية في الشركة ، من اتخاذ القرارات المتعلقة بالاحتفاظ بالعلاقة الحالية بالشركة أو تغييرها.

ب/- الموثوقية: يقصد بها أمانة المعلومات وامكانية الاعتماد عليها ويتحقق هذا اذا تميزت المعلومات المحاسبية بالخصائص التالية:

-الصدق في التمثيل، أي التوافق بين المعلومات المستمدة من المحاسبة المالية و بين الواقع.

-قابلية المراجعة والتحقق، أي امكانية توصل شخصين مستقلين لنفس النتائج، باستخدام نفس اساليب القياس المحاسبي والافصاح.

ج/- حيادية المعلومات: ويقصد بها عدم التحيز في عملية القياس .

د/- قابلية المعلومات للمقارنة: والتي تسمح بالتعرف على أوجه التشابه والاختلاف بين أداء الشركة والشركات المماثلة في السوق، وتكون المعلومات المحاسبية ذات فائدة في عملية المقارنة اذا ما اعتمدت اساليب مماثلة للقياس والافصاح.

هـ/ التوقيت الملائم: يقصد به تقديم المعلومات المحاسبية لمن يحتاجها في وقتها ، على اعتبار انها تفقد قيمتها وأهميتها اذا لم تتوفر عند الحاجة لاستخدامها.

و/- قابلية المعلومات للفهم: لا يستطيع مستخدم المعلومة المحاسبية الاستفادة منها اذا لم تكن واضحة وقابلة للفهم على اعتبار انه ليس كل من يستخدم المعلومات المحاسبية هم محاسبين.

ي/- الأهمية النسبية والافصاح الأمثل: يعني ان تتوفر القوائم المالية على كافة المعلومات ذات الاهمية النسبية، اما بخصوص الافصاح الامثل فهذه الخاصية تساهم من رفع منفعة المعلومات المحاسبية لمستخدميها .

III- جودة المعلومات المحاسبية

III-1: تعريف جودة المعلومات المحاسبية

يقصد بجودة المعلومات المحاسبية مدى التطبيق و الالتزام بالقواعد والإجراءات التي يتم تطبيقها بانتظام وإخلاص بشكل يعكس حقيقة حسابات المؤسسة والأهمية النسبية للأحداث المسجلة (Michaillesco- 2009- P1023)

ويعتبر مفهوم جودة المعلومات المحاسبية من المفاهيم المعاصرة التي تهتم بها مختلف الجامعات العلمية والمهنية وذلك لما له من أهمية عند إعداد القوائم المالية وتحقيق متطلبات الإفصاح اللازمة في تلك القوائم بما يخدم مستخدمي المعلومات المحاسبية (عطا الله -2003- ص 203) ، وعموما تعني جودة المعلومات المحاسبية التي تتضمنها القوائم والتقارير المالية ما تحققه من منفعة للمستخدمين، وذلك من خلال خلوها من التحريف والتظليل وأن تكون معدة في ضوء مجموعة من المعايير القانونية والرقابية والمهنية والفنية.

III-2-معايير جودة المعلومات المحاسبية:

نظرا لعدم وجود تعريف محدد لجودة المعلومات وذلك لاختلافه تبعا لاختلاف وجهات النظر وأهداف منتجي ومستخدمي المعلومات إلا أنه يمكن تحديد معايير عامة لقياس جودتها على النحو التالي: (الفضل و نور -2003- ص 403)

أولا -الدقة كمقياس لجودة المعلومات المحاسبية:

يمكن التعبير عن جودة المعلومات بدرجة الدقة التي تتصف بها المعلومات أي بدرجة تمثيل المعلومات لكل من الماضي والحاضر والمستقبل، فكلما زادت دقة المعلومات زادت جودتها وقيمتها في التعبير عن الحقائق التاريخية أو التوقعات المستقبلية.

ثانيا -المنفعة كمقياس لجودة المعلومات المحاسبية:

تتمثل في عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة إستخدامها، ويمكن للمنفعة أن تأخذ الصور التالية:

أ -المنفعة الشكلية: أي تطابق شكل المعلومات مع متطلبات إتخاذ القرار؛

ب -المنفعة الزمنية: توفر المعلومة لمتخذ القرار في الوقت المناسب؛

ج -المنفعة المكانية: أي الحصول عليها بسهولة؛

د -المنفعة التقييمية أو التصحيحية: أي قدرة المعلومة على تقييم وتصحيح نتائج تنفيذ القرار.

ثالثا -الفاعلية كمقياس لجودة المعلومات المحاسبية:

تعتبر الفاعلية عن مدى ودرجة تحقيق الوحدة الإقتصادية لأهدافها من خلال موارد محددة، ولذلك يمكن تعريف جودة المعلومات من زاوية الفاعلية بأنها مدى تحقيق المعلومات لأهداف الشركة أو متخذ القرار من خلال استخدام موارد محددة.

رابعا -التنبؤ كمقياس لجودة المعلومات المحاسبية:

يقصد بالتنبؤ الوسيلة التي يمكن بها استعمال معلومات الماضي والحاضر في توقع أحداث ونتائج المستقبل، وأن هذه المعلومات تستخدم في التخطيط واتخاذ القرارات، ومن ثم فإنه من المؤكد أن جودة المعلومات تتمثل في تخفيض حالة عدم التأكد.

خامسا -الكفاءة كمقياس لجودة المعلومات المحاسبية:

يقصد بالكفاءة حسب استخدام الموارد، أي تحقيق أهداف الشركة بأقل استخدام ممكن للموارد، وتطبيق مبدأ إقتصادية المعلومات الذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل التكاليف الممكنة والتي لا يجب أن تزيد عن قيمته المعلومة.

IV - أهمية حوكمة المؤسسات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية

من بين الأسباب الهامة التي أدت لحدوث انهيار الكثير من الوحدات الاقتصادية هو عدم تطبيق المبادئ المحاسبية، ونقص الإفصاح وعدم إظهار المعلومات المحاسبية الحقيقية مما أفقدها الثقة والمصداقية وبالتالي فقدانها لجودتها، ونظرا لعلاقة الحوكمة بالمحاسبة، حيث أن مبادئ وإجراءات الحوكمة لها دور فعال في تطوير مهنة المحاسبة والمراجعة، لهذا سعى المهتمون بهاتين المهنيتين إلى تطبيق قواعد الحوكمة بتوظيف عدة آليات تساهم في تعزيز الثقة للمعلومات المحاسبية وتحقيق جودتها، وسوف نحاول في هذا السياق التطرق إلى آليات حوكمة المؤسسات، ودورها في تحسين جودة المعلومات المحاسبية.

IV-1 - آليات حوكمة المؤسسات:

تعني آليات حوكمة المؤسسات الطرق والأساليب التي تستخدم للتعامل مع مشاكل الوكالة التي تنشأ بين الإدارة وحملة الأسهم عموماً، وبين الأقلية والأغلبية المسيطرة من حملة الأسهم، كما تعرف على أنها مجموعة الطرق والأساليب التي تطبق على مستوى الشركة لحل مشاكل الشركات، ويتوقف استخدام هذه الطرق على نظام الحوكمة المطبق في البلد، ويمكن القول بأن هناك شبه إجماع بين الباحثين في مجال حوكمة المؤسسات على تصنيف آليات حوكمة المؤسسات إلى فئتين داخلية وخارجية .

الفرع الأول :الآليات الداخلية لحوكمة المؤسسات

أولاً -المراجعة الداخلية:

تسطر المؤسسة أهدافا وتسعى إلى تحقيقها، وإذا كان تحقيق تلك الأهداف يهم بالدرجة الأولى المسيرين قصد التسيير الأمثل لنشاطها، أما الملاك والمساهمون، الشركاء و الزبائن والموردين، السلطات العمومية الخ فهم بعيدون عما يجري في المؤسسة، كما أنها محل أنظارهم وبالتالي ينبغي تزويد هؤلاء بالمعلومات اللازمة حول النشاطات والنتائج، ولكي تنال رضاهم لا بد أن تكون تلك المعلومات بعيدة عن الشكوك (بوتين - 2008 ص 02) ،و من بين الوسائل لتحقيق ذلك هناك وظيفة المراجعة الداخلية وتعرف المراجعة الداخلية على أنها نشاط مستقل وموضوعي والذي يعطي ضمان للمؤسسة على درجة دقة العمليات وإعطاء التوصيات لأجل تحسين الأداء والمساهمة في إنشاء القيمة المضافة وهو يساعد المؤسسة على تقييم الأهداف المتوقعة. ونتيجة لتطور المراجعة الداخلية فقد أصبحت عاملاً أساسياً في دعم حوكمة المؤسسات، إذ أن وظيفة المراجعة الداخلية أصبحت بتطورها تخدم أطرافاً يمارسون دوراً هاماً في حوكمة المؤسسات كذلك تضيف قيمة لهم عن طريق التأكد من رسم الأهداف الإستراتيجية للوحدات الاقتصادية بطريقة تحقيق مصالح جميع الأطراف وبأساليب نزيهة.

ثانيا -لجنة المراجعة:

من المفاهيم الحديثة التي تحظى باهتمام العديد من الدول (Comités d'Audit) تعتري لجان المراجعة مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وكندا، والمملكة المتحدة، وأستراليا وغيرها من الدول، كما توصى العديد من المنظمات المهنية بتكوينها نظراً للدور الذي تقوم به في مراقبة عمليات التقرير المالي والإفصاح لحملة الأسهم والتأكد من مصداقيتها، وكذلك في تدعيم استقلال عملية المراجعة وتشكل هذه اللجنة غالباً نقطة التقاء بين خلية التدقيق الداخلية في المؤسسة والتدقيق الخارجي.

ثالثاً -مجلس الإدارة:

مجلس الإدارة هو الهيئة العليا التي تحكم المؤسسة، وهو المسؤول عن مراقبة وتنفيذ أهداف المؤسسة كما حددتها الجمعية العامة السنوية، ويعتبر المجلس مسؤولاً أمام المساهمين، وكوكيل عنهم، وبالتالي كل أحكام الوكالة في القانون المدني تسري على مجلس الإدارة، كما أنه مسؤول مسؤولية جنائية عن أي تحريف أو تزوير في المعلومات الخاصة بالمؤسسة (صديقي - 2009 ص 61) ، وتقوم الجمعية العامة السنوية بانتخاب أعضاء مجلس الإدارة ولمدة المنصوص عليها قانوناً، حيث يتكون مجلس الإدارة من أعضاء تنفيذيين وغير تنفيذيين له مسؤولية نهائية وكاملة أمام المساهمين وأصحاب المصالح عن تقييم الأداء الإداري ويجب أن يقدم تقرير عن تلك المسؤولية للمساهمين في نهاية كل سنة بشكل تقرير سنوي، ولمجلس الإدارة مسؤوليات منها:

-مراجعة واعتماد الخطط المالية السنوية، والتقرير السنوي لإدارة المخاطر، والوضع الضريبي للشركة والتقارير المتعلقة به، ومراجعة مدى التزام المؤسسة بتطبيق اللوائح والقوانين التي تفرضها الدولة.

-بالتعاون مع لجنة المراجعة التأكد من مدى التزام المؤسسة بتطبيق المتطلبات الخاصة بإعداد القوائم المالية السنوية.

-المراجعة والإشراف على إنشاء وتقييم هيكل نظام الرقابة الداخلية الذي أنشأته الإدارة والمتعلق بإعداد القوائم المالية.

الفرع الثاني: الآليات الخارجية لحوكمة المؤسسات

أولاً -المراجعة الخارجية:

وهي التي تمارس من طرف جهة خارجية مستقلة تماماً عن المؤسسة بغية فحص البيانات والسجلات المحاسبية والوقوف على تقييم نظام الرقابة الداخلية وهذا لإبداء رأي فني محايد حول صحة وصدق المعلومات المحاسبية الناتجة عن النظام المحاسبي المولد لها، وذلك لإضفاء عليها المصداقية حتى تتنازل قبول مستعملها وتساعدهم في اتخاذ القرارات الاقتصادية (صديقي و نقاز -2002 ص 92) كما تعرف على أنها عبارة عن وظيفة مستقلة تتمثل مهمتها في التحقق من دقة الحسابات ونتائج التقارير المالية وبشكل أكثر تحديداً إذا أخذنا تعريف محافظي الحسابات :التصديق على الانتظام والإخلاص والعدالة لعرض الحسابات والقوائم المالية (Jacques- 2004- P69).

وهناك عدة أسباب تجعل من البيانات والمعلومات المحاسبية المدققة من مدقق خارجي ذات أهمية وهي: (التيمي - 2006- ص 07).

أ -تعارض المصالح، إذ أن هناك تضارب المصالح بين معدي المعلومات المحاسبية والمستفيدين منها، مثلاً بين المالكين و إدارة المؤسسة.

ب -تمثل البيانات والمعلومات المحاسبية المنشورة المصدر الوحيد للجمهور من أجل اتخاذ القرارات الاستثمارية أو لإعطاء قروض، لهذا ينظرون إلى رأي المراجع الخارجي فيما إذا كانت تلك البيانات والمعلومات قد أعدت حسب المبادئ المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً.

ج -عدم قدرة المستفيدين من الإطلاع على سجلات المؤسسة.

V- دور آليات حوكمة المؤسسات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية:

V-1- دور الآليات الداخلية لحوكمة المؤسسات:

أولاً -دور المراجعة الداخلية:

للمراجعة الداخلية دور في المحافظة على نظام رقابة ملائم وذلك بتقييم مدى فاعليته وفعاليته وبالحث على تحسينه المستمر، و بالتالي يكمن دور التدقيق الداخلي في تقوية أنظمة الرقابة الداخلية من خلال كونه أحد الوسائل الفعالة للرقابة الداخلية بحيث: (العايب-2002- ص05)

- يبين نتائج فحص وتقييم أنظمة الرقابة المطبقة في المؤسسة وبيان نقاط القوة والضعف والتوصيات اللازمة لمعالجة نواحي القصور القائمة، إذ يعني الفحص تدقيق الأحداث والوقائع ويعني التقييم التأكد من أن كل جزء من نشاط المؤسسة موضع المراقبة.

- مراجعة العمليات تشمل عملية مراجعة وجود تنفيذ المسؤوليات المرتبطة بوظائف تشغيل التنظيم.

- مراجعة الأداء يعني هل الأداء كفء وفعال.

-مراجعة الالتزام بالسياسات والإجراءات والقوانين والتعليمات.

- مراجعة الرقابة المالية.

ب -دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر:

يمكن تعريف إدارة المخاطر على أنها "عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى" (حماد -2007)، ويساعد التدقيق الداخلي المؤسسة في التعرف على المخاطر وتقييمها والمساعدة في تحسين أنظمة إدارة المخاطر ومراقبتها وذلك على الشكل التالي:

-مساعدة مجلس الإدارة والإدارة العليا في رسم السياسة العامة لإدارة المخاطر وذلك بتقديم خدمات استشارية واقتراحات محددة.

-التحقق من مدى التقيد بالأنظمة والإجراءات الواردة في السياسة العامة لإدارة المخاطر.

-تقييم مدى كفاية وفاعلية أنظمة التعرف على المخاطر وأنظمة القياس المتبعة على مستوى كل الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة.

-تقييم مدى كفاية وفاعلية أنظمة الضبط الداخلي وإجراءات الرقابة الموضوعية في سبيل التحكم بالمخاطر الي تم التعرف عليها والتأكد من صحة قياس هذه المخاطر.

-تقييم التقارير المعدة من قبل مدير المخاطر حول تطبيق الإطار العام لإدارة المخاطر وسرعة الإبلاغ والبت بمعالجتها وإجراءات التصحيح المتخذة.

-رفع تقارير إلى مجلس الإدارة لتقييم كفاءة وفاعلية إدارة المخاطر وتقييم كافة الأنشطة والعاملين فيها ونقاط الضعف التي تعثرها، وأية انحرافات عن الأنظمة والسياسات والإجراءات الموضوعية على أن تعد هذه التقارير مرة في السنة على الأقل وكلما دعت الحاجة.

ثانيا - دور لجنة المراجعة:

تعد لجان المراجعة أحد الدعائم الأساسية لنجاح تطبيق حوكمة المؤسسات، حيث تقوم بدور حيوي في ضمان جودة التقارير المالية ومصادقية المعلومات المحاسبية باعتبارها المرآة العاكسة للواقع الفعلي للمؤسسة نتيجة لما تقوم به من إشراف على عمليات المراجعة الداخلية والخارجية ومقاومة ضغوط وتدخلات الإدارة على عملية المراجعة، ولتحقيق الهدف من إنشاء لجان المراجعة تقوم بممارسة بعض الأنشطة والإفصاح عنها.

أ -تدعيم استقلال المراجعين الخارجيين : (صديقي - 2009- ص 72)

-المساهمة في انتقاء المراجعين الخارجيين :يقتضي تعيين المراجع الخارجي ضمان حقوق المساهمين باعتباره وكيلا عنهم لمزاولة الفحص والتحقيق والمصادقة على القوائم المالية، فتعيين المراجع الخارجي يرجع إلى:

- الحرية المهنية والمؤهلات العلمية للمراجع الخارجي ولفريق عمله، والأتعاب المتوقعة.

- سمعة مكتب المراجعة الخارجي ومستوى تبني الأساليب الحديثة في الفحص من قبله.

- برنامج رقابة الجودة في مكتب المراجعة ودرجة مماثلتها لمستويات الأداء.

- الموافقة على الخدمات الاستشارية :تقوم لجنة المراجعة في حالة احتياج الإدارة للخدمات الاستشارية والمعدة من قبل مكاتب المراجعة الخارجية بمناقشتها وتحديد أتعابها لتحقيق هدفها ولا يضر باستقلالية المراجع الخارجي

- فحص جوانب الاختلاف بين المراجع الخارجي والإدارة :تعمد لجنة المراجعة إلى التقريب في وجهات النظر عند الاختلاف وتحديد درجة الاختلاف، دون المساس باستقلالية المراجع الخارجي من خلال إبداء الرأي الفني المحايد حول القضية محل الخلاف، كما تعمل لجنة المراجعة على حل الخلافات التي قد تنشأ بين المراجع وإدارة المؤسسة بسبب تطبيق سياسات محاسبية تختلف عن السياسات التي طبقت في الفترات المالية السابقة.

ب -العلاقة بين لجنة المراجعة والمراجعين الداخليين:

هناك علاقة وثيقة بين المراجعين الداخليين ولجنة المراجعة ومن خلالهما تتعزز حوكمة المؤسسات، كما تزداد فعالية لجنة المراجعة عندما تكون قادرة على توزيع الموظفين من مراجعي الحسابات الداخلية للحصول على معلومات مهمة حول المؤسسة (Jeffrey – 2004- P33) ويتوقف الحصول على المعلومات المحاسبية والمالية ذات المصدقية والموثوقية على درجة التكامل بين المراجعة الخارجية والداخلية وعلى درجة الانسجام والتوافق مع لجنة المراجعة، فاهتمام هذه الأخيرة بالمراجعة الداخلية يوفر أداة رقابية للإدارة على نشاط المؤسسة وهذا بدوره يعطي صورة حقيقية لواقع المؤسسة، ولتحقيق ذلك ينبغي على لجنة المراجعة:

-فحص برنامج المراجعة الداخلية والموافقة عليه.

-توجيه خطة المراجعة الداخلية بما يخدم الأهداف الكلية للمراجعة في المؤسسة.

-تفعيل التنسيق بين المراجع الداخلي والخارجي.

-تدعيم استقلال المراجع الداخلي.

-التأهيل البشري والتدعيم المادي لوظيفة المراجعة الداخلية.

ج -فحص نظام الرقابة الداخلية:

الرقابة الداخلية تشمل مجموعة من الوسائل، والسلوكيات والإجراءات التي تتناسب مع خصوصيات كل مؤسسة، فتساهم في السيطرة على أنشطتها، وفعالية عملياتها والاستخدام الكفء للموارد، وتمكينها من أن تأخذ في الحسبان المخاطر، كما تهدف إلى الامتثال للقوانين وحسن سير عمليات المؤسسة، وحماية أصولها وموثوقية المعلومات المالية (L Ifaci-2006-P14) حيث تتوقف فعالية وموثوقية تلك المعلومات على مدى تمثيلها لعناصر القوائم المالية بصورة تعكس الواقع الحقيقي للمؤسسة، لذا ينبغي التركيز على نظام الرقابة الداخلية وتطويره، من خلال التقييم الدوري له من قبل المراجعين واكتشاف مواطن الضعف والقوة فيه، وبالتالي فحص مواطن الضعف ليكتشف الإختلالات الناجمة عن المعالجة أو المرتكبة من قبل المستخدمين في المؤسسة ، لهذا جاءت لجنة المراجعة للقيام بتقييم مدى قوة وصلابة نظام الرقابة الداخلية المعتمد في المؤسسة لتتمكن من تأهيله والقضاء على هذه الإختلالات، ويؤدي إلى الصورة الصادقة للمعلومات المالية.

د -فحص التقارير المالية :

يجب على لجنة المراجعة أن تفحص القوائم المالية السنوية، والمعلومات بحيث تتضمن ما يلي:

-فحص السياسات والممارسات المحاسبية بهدف التأكد من مساهمتها لتطور المعايير المهنية.

-تقييم التقديرات المحاسبية التي تتضمنها التقارير المالية مثل المخصصات لمقابلة الخسائر المتوقعة نتيجة لدعاوى قضائية مرفوعة على المؤسسة.

-التأكد من قدرة المؤسسة على الاستمرار في النشاط.

-فحص جميع التسويات الهامة التي يقترحها المراجع الخارجي وتحديد أسبابها وأثرها على القوائم المالية.

-فحص المعلومات الواردة بالتقرير السنوي للإدارة ومجلس الإدارة عن عمليات المؤسسة، والتأكد من أنها تتفق مع المعلومات التي تتضمنها القوائم المالية.

-التأكد من مدى كفاية وملائمة الإفصاح في القوائم المالية.

من خلال ما سبق نجد أن ما تقوم به لجنة المراجعة من مهام، حيث تعمل على ضمان تقديم قوائم مالية بجودة عالية وذات مصداقية وموثوقية ومنع الاحتيال، حتى تعطي الصورة الصادقة والحقيقية للمؤسسة

ثالثا - دور مجلس الإدارة:

باعتبار المؤسسة كيان يربط بين مجموعة من الأطراف ، وفي ظل البعد التعاقدى فإن مجلس الإدارة يعتبر كآلية تساهم في تخفيض خسائر القيمة الناتجة عن تكاليف الوكالة، حيث تقاس فعالية مجلس الإدارة من خلال قدرته على تخفيض التكاليف التي يتحملها المساهمين، وهذا بهدف حماية مصالح المساهمين وهو الهدف الذي يسعى نظام الحوكمة إلى تحقيقه ولهذا نظام الحوكمة يستعمل مجموعة من الآليات الخارجية والداخلية التي من بينها مجلس الإدارة باعتباره كأداة لضبط وتوجيه سلوكيات المسيرين، حيث يسعى إلى تنفيذ رقابة جيدة على المسيرين وذلك على مستويين مستوى الرقابة المالية ومستوى الرقابة الإستراتيجية، حيث تنفذ الأولى من طرف مدراء خارجيين مستقلين يعملون على إضفاء مصداقية للمعلومات المحاسبية والمالية، أما الثانية فتتعلق بالإستراتيجية المتبناة من طرف مسيري المؤسسة ومدى تطابقها مع الإستراتيجية المنفذة من طرف مجلس الإدارة، حيث أن المجال الإستراتيجي هي ميزة المدراء الداخليين الذين يعيشون داخل المؤسسة أين لا توجد حالة عدم تماثل المعلومات على اعتبار أنهم هم الذين يحضرون هذه المعلومات، على عكس الرقابة المالية المنفذة من طرف المدراء الخارجيين المستقلين الذين لا علاقة لهم بتحضير هذه المعلومات وإنما تتمثل مهمتهم في التأكد من صحتها ومصادقيتها.

V-1-2- دور الآليات الخارجية لحوكمة المؤسسات

-دور المراجعة الخارجية:

كما أوضحنا سابقا بأن العلاقات التعاقدية هي السبب وراء تضارب المصالح بين الأطراف الفاعلة بالمؤسسة، والتي قد تؤثر على نوعية المعلومات المحاسبية، ففي ظل عدم تماثل المعلومات -المشكل الرئيسي للوكالة-، تنشأ الرغبة إلى وجود طرف يصادق على مدى صحة وعدالة المعلومات المحاسبية وخلوها من الاحتيال والغش، وهنا يكمن دور المراجعة

الخارجية في ذلك ولما لها من أهمية في تخفيف تضارب المصالح الناتجة عن أطراف الوكالة من خلال إبداء الرأي الفني المحاييد حول مصداقية القوائم المالية.

إن صدق وصحة المعلومات المحاسبية المنبثقة عن القوائم المالية الختامية هي الضامن الوحيد لمصداقية جانب كبير من عقود الوكالة، ويتحقق ذلك من خلال المراجعة الخارجية، وهذا لما تقوم به من دور غير مباشر في إتمام تلك التعاقدات من خلال المصادقة على سلامة مخرجات النظام المحاسبي، وكذلك دور مباشر في إتمام تلك التعاقدات المتمثل أساسا في تحقيق الرقابة على بعض أطراف العلاقات التعاقدية لمنع قيام الوكيل بتعظيم دالة منفعته على حساب المنفعة الشخصية للأصيل من خلال فرض الرقابة على العلاقة التعاقدية بين الإدارة وحملة الأسهم والسندات، وبالتالي تحقق المراجعة الخارجية التوازن بين المصالح المتعارضة في المؤسسة.

أ - دور المراجعة الخارجية في تخفيض تضارب المصالح بين حملة الأسهم والمسيرين:

كما ذكرنا أعلاه بأنه تستند العقود المبرمة بين أطراف الوكالة على مخرجات النظام المحاسبي، فعلى سبيل المثال الحوافز الي يحصل عليها المسيرين نتيجة إدارتهم لشؤون الشركة، إذ نحصى هنا نوعان من الحوافز، نقدية يتم احتسابها على أساس نسبة مئوية من صافي الربح، وعلى هذا الأساس تقوم الإدارة باختيار بدائل للسياسات المحاسبية الي تؤدي إلى تعظيم صافي الربح بدلا من اختيار تلك البدائل إلى تحقيق أفضل مقابلة بين النفقات والإيرادات، فتعمل الإدارة في هذا الشأن بتغيير الطرق المتبعة في حساب الإهلاكات والمخزونات للوصول في النهاية إلى هدف تعظيم الربح، أما النوع الثاني من الحوافز فهو الذي يرتبط بالقيمة السوقية، وفي هذا الصدد تلجأ الإدارة إلى عدة وسائل لكي ترفع من القيمة السوقية للمؤسسة منها إخفاء بعض المعلومات الي تسئ للمؤسسة، مما يؤدي لعدم انخفاض قيمة أسهمها المتداولة في بورصة القيم، ولضبط العقود يشير المراجع في تقريره كل الممارسات التي تؤثر سلبا عن تمثيل عناصر القوائم المالية للمؤسسة للواقع الفعلي لها ومن ثمة تقليل حدة الصراع الدائر بين حملة الأسهم والمسيرين بإجبار الإدارة على التقيد بما تنص عليه التشريعات المختلفة وبما هو مرسوم في الخطة العامة للمؤسسة، وهذا يحافظ على حقوق المسيرين ويرضي حملة الأسهم.

ب - دور المراجعة الخارجية في تقليص تضارب المصالح بين حملة الأسهم والسندات:

حملة الأسهم يحصلون على نصيب من أرباح المؤسسة ولهم الحق في دخول مجلس الإدارة، أما حملة السندات فإنهم يحصلون على فائدة ثابتة على أموالهم، كذلك يلجأ حملة الأسهم إلى استثمار أموالهم في المشاريع ذات المخاطر العالية والتي بدورها تدر عائدا كبيرا عليهم بعكس حملة السندات، الأمر الذي يترتب عليه مشاكل وكالة بين الطرفين، فعندما يكون للمؤسسة ديون طويلة الأجل أكثر من الأموال الخاصة، يكون لدى حملة الأسهم الدافع للقيام بالأنشطة الاستثمارية والإنتاجية الي تحقق مصالحهم الخاصة على حساب المصلحة الخاصة لحملة السندات والدائنون وعليه يتم تحويل الثروة من خلال وسائل وأساليب معينة تشمل رفع التوزيعات في شكل نقود سائلة ومن أجل اتخاذ القرارات الرشيدة - تعظيم إيرادات مختلف الأطراف وتذنية خسائرهم- ، على المراجع التأكيد على استمرارية المؤسسة ومدى تقيدها بالسياسات المرسومة وإبداء الرأي الفني المحاييد الذي يصور ربحية كل مشروع من مشاريع المؤسسة.

خاتمة:

ان للآليات سواء الداخلية أو الخارجية لحوكمة المؤسسات، دور هام وفعال في تحقيق معلومات محاسبية ذات مصداقية وموثوقية، وبصفة خاصة تلك الآليات المتعلقة بالمراجعة والمتمثلة في المراجعة الداخلية والخارجية ولجنة المراجعة لما لها من أثر كبير على مخرجات النظام المحاسبي، وهذا من خلال تقارير المراجعة حيث تلعب هذه التقارير دور مهم في إضفاء المصداقية على القوائم المالية وبالتالي زيادة ثقة الأطراف المستعملة لها.

يتضح مما سبق أن حوكمة المؤسسات تلعب دورا بالغ الأهمية في ضمان جودة المعلومة المحاسبية من خلال كل من آلياتها الداخلية أو الخارجية، حيث تساهم خاصة في تحقيق الشفافية والمصداقية في طرح المعلومات المحاسبية في القوائم المالية التي تعد بدورها المادة الأولية التي تتخذ على أساسها القرارات الهامة في المؤسسة، زيادة على كونها أداة رئيسية تعكس صورة عن الواقع الإقتصادي للمؤسسة وكلما كانت معبر عنها بجودة ستشكل قطب جذب للمستثمرين مما يعزز مكانة المؤسسة ويحسن أدائها سواء على المدى القريب أو البعيد.

- الإحالات والهوامش :

- 1- ماجد اسماعيل أبو حمام " أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي و جودة التقارير المالية - دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية" مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل - الجامعة الإسلامية غزة - 2010 - ص 16
- 2- البنك الأهلي المصري "أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات - حوكمة الشركات - النشرة الاقتصادية - العدد الثاني - المجلد السادس والخمسون - 2003
- 3- المشروعات الدولية الخاصة - نصائح إرشادية لتحقيق الإصلاح - حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة - أغسطس 2008.

4- Alamgir, M "**Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development**", a conference organized by the Egyptian Banking Institute. (2007)., Cairo, May 7 – 8

5- Benoit A. Aubert, Michel Patry, **Les Partenariats Public-Privé: une option à découvrir**, centre interuniversitaire de recherche en analyses des organisations (CIRANO), Montréal, Canada, Mars 2004, p 39,40

6- www.hawkama.net.

7- www.cipe-egypt.org

8- Baltic International Center for economic studies 2005.

9- Fawzy-S: **Assessment of corporate governance in Egypt** , working paper N 82 Egypt, the Egyptian center for economic studies –April 2003–P04.

10- مطر محمد- السويطي موسى " التأسيس النظري للممارسات المهنية المحاسبية " الطبعة الثانية - دار وائل للنشر - الأردن - 2008

11- فوزي سميحة **تقييم مبادئ حوكمة الشركات في جمهورية مصر العربية** المركز المصري للدراسات الاقتصادية - مصر - 2003

12- خليل محمد أحمد ابراهيم " دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات وانعكاساتها على سوق الأوراق المالية" - مصر - 2006.

- 13- عبد العال حماد طارق " التقارير المالية " الدار الجامعية - مصر - 2006.
- 14- قاسم محسن ابراهيم الحبيطي، زياد هاشم يحيى السقا، نظم المعلومات المحاسبية، وحدة الحداثة للطباعة والنشر، كلية الحداثة الجامعة، الموصل - العراق 2004 - ص 32.
- 15- مختار أحمد بن حموده ، المعلومات المحاسبية والقوائم المالية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الوطني الأول بعنوان " المحاسبة مهنة ومعايير....تقييم وإصلاح"، 23 جوان 2003 - طرابلس - ليبيا - ص 03.
- 16- Céline Michaïlesco, QUALITE DE L'INFORMATION COMPTABLE, Manuscrit auteur, publié dans "Encyclopédie de Comptabilité, Contrôle de gestion et Audit (2009) – P 1023.
- 17- عطا الله وارد خليل وآخرون، الحوكمة المؤسسية، المدخل لمكافحة الفساد في المؤسسات العامة والخاصة، مكتبة الحرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003 - ص 203.
- 18- مؤيد محمد الفضل، عبد الناصر إبراهيم نور، المحاسبة الإدارية، دار السيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2003 - ص 403.
- 19- محمد بوتيت، المراجعة ومراقبة الحسابات من النظرية إلى التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، 2008 - ص 02.
- 20- صديقي مسعود ، نحو إطار متكامل للمراجعة المالية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط - جامعة الجزائر 2009-2010 - ص 61.
- 21- صديقي مسعود، أحمد نفاذ ، المراجعة الداخلية، مطبعة مزوار، الوادي، الطبعة الأولى 2002 - ص 92.
- 22- Jacques Renard , théorie et pratique de l'audit interne, cinquieme éditions, éditions d'organisations, Paris, 2004 P 69
- 23- هادي التميمي، مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية و العلمية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2006 - ص 07.
- 24- العايب عبد الرحمان، نشاط التدقيق الداخلي بين الواقع الجزائري والممارسات الدولية، الملتقى الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر بين الواقع والأفاق في ضوء المستجدات العالمية المعاصرة، جامعة 20 أوت - سكيكدة ، أكتوبر 2002 - ص 05.
- 25- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد - إدارات - شركات - بنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007
- 26- صديقي مسعود ، نحو إطار متكامل للمراجعة المالية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط - جامعة الجزائر 2009-2010 - ص 72.
- 27- Jeffrey Cohen, Ganesh Krishnamoorthy, THE CORPORATE GOVERNANCE MOSAIC AND FINANCIAL REPORTING QUALITY, Journal of Accounting Literature (2004, pp. 87-152), P33.
- 28- L Ifaci - Institut français de l'audit et du contrôle internes, Le dispositif de Contrôle Interne : Cadre de référence, Institut de l'audit internes – P14.

قائمة المصادر والمراجع:

- البنك الأهلي المصري "أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات - حوكمة الشركات - النشرة الاقتصادية - العدد الثاني - المجلد السادس والخمسون- 2003
- خليل محمد أحمد ابراهيم " دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات وانعكاساتها على سوق الأوراق المالية " - مصر - 2006.
- العايب عبد الرحمان، نشاط التدقيق الداخلي بين الواقع الجزائري والممارسات الدولية، الملتقى الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر بين الواقع والأفاق في ضوء المستجدات العالمية المعاصرة، جامعة 20 أوت - سكيكدة ، أكتوبر 2002.
- عبد العال حماد طارق " التقارير المالية " الدار الجامعية - مصر - 2006.
- عطا الله وارد خليل وآخرون، الحوكمة المؤسسية، المدخل لمكافحة الفساد في المؤسسات العامة والخاصة، مكتبة الحرية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
- صديقي مسعود، أحمد نفاذ ، المراجعة الداخلية، مطبعة مزوار، الوادي، الطبعة الأولى 2002.

- صديقي مسعود ، نحو إطار متكامل للمراجعة المالية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط- جامعة الجزائر 2009-2010.
- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد- إدارات- شركات- بنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007.
- فوزي سميحة "تقييم مبادئ حوكمة الشركات في جمهورية مصر العربية" المركز المصري للدراسات الاقتصادية - مصر - 2003
- قاسم محسن ابراهيم الحبيطي، زياد هاشم يحيا السقا، نظم المعلومات المحاسبية، وحدة الحداثة للطباعة والنشر، كلية الحداثة الجامعة، الموصل -العراق 2004.
- ماجد اسماعيل أبو حمام " أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الإفصاح المحاسبي و جودة التقارير المالية- دراسة ميدانية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية" مذكرة ماجستير في المحاسبة والتمويل- الجامعة الإسلامية غزة- 2010.
- مؤيد محمد الفضل، عبد الناصر إبراهيم نور ، المحاسبة الإدارية، دار السيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-2003.
- محمد بوتين، المراجعة ومراقبة الحسابات من النظرية إلى التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، 2008
- مختار أحمد بن حموده ، المعلومات المحاسبية والقوائم المالية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الوطني الأول بعنوان " المحاسبة مهنة ومعايير....تقييم وإصلاح"، 23 جوان 2003 - طرابلس - ليبيا.
- المشروعات الدولية الخاصة- نصائح إرشادية لتحقيق الإصلاح- حوكمة الشركات في الأسواق الناشئة - أغسطس 2008.
- مطر محمد- السويطي موسى " التأصيل النظري للممارسات المهنية المحاسبية " الطبعة الثانية - دار وائل للنشر - الأردن -2008
- منظمات الأعمال :التحديات العالمية المعاصرة، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، - 02 نيسان 2002
- هادي التميمي، مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية و العلمية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2006.
- Alamgir, M. (2007). **Corporate Governance: A Risk Perspective**, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8
- Baltic International Center for economic studies 2005
- Céline Michaïlesco, **QUALITE DE L'INFORMATION COMPTABLE**, Manuscrit auteur, publié dans "Encyclopédie de Comptabilité, Contrôle de gestion et Audit (2009) – P 1023.
- Fawzy-S: **Assessment of corporate governance in Egypt** , working paper N 82 Egypt, the Egyptian center for economic studies –April 2003–
- , 9 mai 2006
- Iskander, M. and N. Chamlou **Corporate Governance: A Framework for Implementation**. P: 122, Fig. 6.1. Published in: Globalization and Firm Competitiveness in the Middle East and North Africa Region, edited by: S. Fawzy. . (2002). Washington: World Bank.
- Jacques Renard ,**théorie et pratique de l'audit interne**, cinquieme éditions, éditions d'organisations, Paris, 2004 – P 69
- Jeffrey Cohen, Ganesh Krishnamoorthy, **THE CORPORATE GOVERNANCE MOSAIC AND FINANCIAL REPORTING QUALITY**, Journal of Accounting Literature (2004, pp. 87–152), P33

– L Ifaci – Institut français de l'audit et du contrôle internes, **Le dispositif de Contrôle Interne** : Cadre de référence, Institut de l'audit internes – P14.

– www.hawkama.net

– www.cipe-egypt.org

Managing the Master Production Schedule (MPS) and the Final Assembly Schedule (FAS).

ATTAHIR Oussama

PhD, Economics - Management, Faculty of Juridical, Economic and Social Sciences / Ibn Zohr University - Agadir, Morocco

ARTICLE INFO

Article history:
Received: 10/12/2018
Accepted: 12/01/2019
Online: 31/01/2019

Keywords:
Supply chain
Master Production
Schedule
Final Assembly
Schedule
JEL Code:

ABSTRACT

We are talking here about the concepts of development and management of production in the short term. This step assumes that the appropriate resources have been planned, as is usually done in the long term. It usually contains more details than long-term production management, but the typical time horizon is shorter. Another important distinction between long-term and short-term production management is that, although the long-term is usually planned in terms of product families, the short-term is often end-products. Therefore, the short term is an essential part of the production management process, in that it is usually the main "interface" between the production system and external customers.

La gestion du Plan Directeur de Production (PDP) et du Plan d'Assemblage Final (PAF).

ATTAHIR Oussama,

Docteur, Economie - Gestion, Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales (FSJES) / Université Ibn Zohr - Agadir, Maroc

ARTICLE INFO

Reçu: 10/12/2018
Accepté: 12/01/2019
En ligne: 31/01/2019

Mots clés:
Chaîne Logistique
Plan Directeur de
Production
plan d'assemblage final
Code JEL:

RÉSUMÉ

On parle ici sur les concepts de développement et de gestion de la production à court terme. Cette étape suppose que les ressources appropriées ont été planifiées, comme cela se fait habituellement dans le long terme. Il contient généralement plus de détails que la gestion de la production à long terme, mais l'horizon de temps typique est plus court. Une autre distinction importante entre gestion de la production à long terme et à court terme est que, bien que le long terme soit généralement planifié en termes de familles de produits, le court terme représente souvent des produits finaux, vendables. Par conséquent, le court terme constitue une partie essentielle du processus de gestion de la production, en ce sens qu'il constitue généralement la principale "interface" entre le système de production et les clients externes.

I. INTRODUCTION

Nous abordons dans cet article, la gestion du Plan Directeur de Production (PDP) et du plan d'assemblage final (PAF), un module central dans la gestion de la chaîne logistique. Un Plan Directeur de Production efficace fournit la base pour faire un bon usage des ressources de fabrication, des promesses de livraison des clients, résoudre les compromis entre le commercial et la production, et la réalisation des objectifs stratégiques de l'entreprise. Les conditions préalables au Plan Directeur de Production sont la définition de l'unité PDP (et la liste de matériaux associée) et de fournir des concepts et des techniques de support.

II. LA GESTION DU PDP

Commençant par la gestion du PDP : comment mesurer, surveiller et contrôler les performances quotidiennes détaillées contre le PDP ? La première condition préalable au contrôle est d'avoir un PDP réaliste. Les manuels scolaires de gestion les plus basiques disent qu'il est essentiel de responsabiliser les gens uniquement pour les niveaux de performance qui sont réalisables. Cela signifie que le PDP ne peut pas être une liste de souhaits, et il ne devrait pas y avoir de part significative qui est en retard. En fait, nous prétendons que la présence d'un nombre important de retards est une indication majeure d'un système de planification et de contrôle de production malade.

La stabilité et le tampon approprié sont également importants, car l'objectif est d'éliminer toutes les alibis et les excuses pour ne pas atteindre les performances pour lesquelles le budget approprié a été fourni. Les entreprises qui réussissent atteignent chaque mois le plan de production et font le meilleur travail possible pour désagréger le plan afin de refléter le mélange réel de produits dans le PDP¹.

A. Le PDP Surestimé

La plupart des autorités ont prévenu que le PDP ne devait pas être surestimé. Faire cela, détruit les priorités relatives développées par MRP et le contrôle de l'atelier ; Plus important encore, le PDP surestimé érode la croyance dans le système formel, rétablissant ainsi le système informel des listes et des livres noirs. Walter Goddard, un expert connu de PDP, ne dit plus aux entreprises de ne pas surestimer le PDP, car à un moment donné, la tentation est écrasante, il leur dit maintenant de tirer des leçons de l'expérience afin de ne plus le refaire.

Une clé pour ne pas surestimer le PDP est de forcer toujours la somme du MPS à être égale au plan de production. Ensuite, quand quelqu'un veut ajouter quelque chose, la question est : "de quoi voulez-vous moins ? " L'entreprise doit renoncer à ce que l'on appelle la réponse de production standard. La réponse standard de production pour savoir si une plus grande production de certains produits est possible est : "Nous ne savons pas, mais nous allons essayer !".

La société doit savoir. Il devrait y avoir un budget global pour la production. La capacité devrait être en place et devrait correspondre (ne pas être plus ou moins) que le budget. La production et le marketing devraient fonctionner avec diligence pour répondre aux changements de mélange de produits, mais dans le cadre de la contrainte budgétaire globale. La réponse correcte à savoir si une plus grande production de certains produits est possible est "quoi d'autre peut-être réduit ? " Si rien, la réponse est "Non" ou "Le budget de sortie et les ressources concomitantes devront être modifiées pour augmenter les capacités"².

B. Les mesures PDP

La mesure de PDP doit être concrète qui reflète les objectifs fondamentaux de l'entreprise. Ce n'est pas aussi simple qu'il le semble. Au même moment, dans une étude³ on a évalué chaque usine en fonction du rendement monétaire par semaine. Dans une même usine, une ligne d'assemblage a produit à la fois des tables en plastique et des tables en bois. Les tables en plastique ont été vendues pour plus et pourraient être assemblées dans environ la moitié du temps, puisque le dessus a été acheté en tant que sous-ensemble complet. De toute évidence, l'usine préférerait des tables en plastique, même lorsque les stocks étaient élevés sur ces articles et faibles sur les tables en bois.

Une autre mesure importante du PDP et d'autres fonctions du système PCP est le service à la clientèle. Dans pratiquement toutes les entreprises, le service à la clientèle est un sujet de préoccupation. Cependant, dans de nombreuses entreprises, il manque une définition précise de la façon dont la mesure doit être faite. La mesure est une étape critique dans le contrôle, et chaque entreprise devra exprimer comment cet aspect important de son fonctionnement doit être mesuré.

On s'attend à ce que n'importe quelle mesure pour le service à la clientèle soit choisie, l'entreprise peut avoir des problèmes semblables à ceux de l'étude citée de l'évaluation des usines en utilisant le rendement monétaire. Cependant, la façon de

¹ J. F. Proud, (1999), *Master Scheduling: A Practical Guide to Competitive Manufacturing*, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.

² R. C. Ling, W. E. Goddard, (1988), *Orchestrating Success*. New York: John Wiley & Sons.

trouver les problèmes et ensuite de les éliminer est, en fait, de commencer par une certaine mesure, quelle que soit la vitesse et l'évolution.

Les mesures appropriées varient considérablement d'une entreprise à l'autre, reflétant le type de réponse du marché typique de l'industrie et de l'entreprise en particulier. Ethan Allen mesure le service à la clientèle en termes de reconnaissance de la commande ou des dates promises. D'autres mesures les performances de fabrication contre le MPS, ainsi que les performances mensuelles en «unités équivalentes» de la production par rapport au budget. L'objectif est une performance cumulative d'au moins 95%. Certaines entreprises « d'assemblage sur commande » évaluent la production par rapport au plan de production, qui consiste à fournir un nombre spécifique de chaque modèle au marketing dans les délais convenus. Ils évaluent également le service à la clientèle en fonction de la durée pendant laquelle les clients doivent attendre jusqu'à ce qu'ils puissent obtenir un article final spécifique. Cela indique à quel point le plan industriel et commercial est désagréé⁴.

C. L'environnement commercial pour le PDP

L'environnement de l'entreprise, en ce qui concerne le Plan Directeur de Production, englobe l'approche de production utilisée, la variété des produits réalisés et les marchés desservis par l'entreprise. Trois environnements de production de base ont été identifiés : **fabriquer pour alimenter le stock, fabriquer sur commande et assembler sur commande**. Chacun de ces environnements affecte la conception du système PDP, principalement par le choix de l'unité utilisée pour déclarer le PDP - c'est-à-dire si le PDP est indiqué dans les termes d'article final, un élément final moyen, des modules de produits ou des options, ou de commandes spécifiques des clients.

L'entreprise de **fabriquer pour alimenter le stock** produit en lots, transportant des inventaires de produits finis pour la plupart, sinon pour tous, de ses produits finis. Le PDP est la déclaration de la production de la quantité et de la date à laquelle chaque élément final doit être produit. Les entreprises qui « fabriquent pour alimenter le stock » produisent souvent des produits de consommation par opposition aux produits industriels, mais de nombreux produits industriels, tels que des fournitures, sont également destinés à être stocker.

Le choix de l'unité PDP pour l'entreprise de **fabriquer pour alimenter le stock** est assez simple. Tous utilisent les numéros de catalogue des éléments finis, mais beaucoup ont tendance à regrouper ces éléments finis dans les groupes de modèles jusqu'au dernier moment possible dans le plan d'assemblage final. Ainsi, par exemple, une entreprise de meubles utilise un numéro d'article consolidé pour des éléments identiques à l'exception de la couleur de finition, en exécutant un système séparé pour allouer beaucoup de taille dans le PDP à des finitions spécifiques au dernier moment possible. De même, une autre entreprise de fabrication d'outils regroupe des modèles en série, tels que les ponceuses, qui sont similaires, à l'exception des puissances, des pièces jointes et des étiquettes de marques privées. Tous les produits ainsi groupés sont gérés ensemble en lots pour réaliser des tirages économiques pour les composants et pour exploiter la courbe d'apprentissage dans les zones de montage final.

L'entreprise **fabriquer sur commande** (ou ingénierie sur commande), en général, ne porte pas d'inventaire de produits finis et construit chaque commande client au besoin. Cette forme de production est souvent utilisée lorsqu'il existe un très grand nombre de configurations de production possibles et, par conséquent, une faible probabilité d'anticiper les besoins exacts d'un client. Dans cet environnement commercial, les clients espèrent à s'attendre à une grande partie de l'ensemble du temps pour la conception et la fabrication. Les exemples incluent un fabricant de remorqueurs ou un constructeur de raffinerie.

Dans l'entreprise de **fabriquer sur commande**, l'unité PDP est généralement définie comme l'élément final ou l'ensemble d'éléments composant une commande client. La définition est difficile car une partie du travail consiste à définir le produit ; C'est-à-dire que la conception a lieu lorsque la construction a lieu. La production commence souvent avant qu'une définition complète du produit et une liste de matériaux n'aient été déterminées.

L'entreprise **d'assemblage sur commande** se caractérise par un nombre presque illimité de configurations possibles d'éléments finis, toutes issues de combinaisons de composants de base et de sous-assemblages. Les délais de livraison des clients sont souvent plus courts que les délais de fabrication, de sorte que la production doit être commencée en prévision des commandes des clients. Le grand nombre de possibilités d'élément final rend la prévision des configurations exactes des éléments finaux extrêmement difficiles et le stockage des articles finis très risqués. En conséquence, l'entreprise **d'assemblage sur commande** essaie de maintenir la flexibilité, en commençant par la production des composants de base et des sous-assemblages, mais, en général, ne démarre pas l'assemblage final jusqu'à réception d'une commande client. Un exemple d'entreprise **d'assemblage sur commande** est Dell et IBM avec leur variété infinie de combinaisons d'article fini d'ordinateur.

L'entreprise **d'assemblage sur commande** ne développe généralement pas de Plan Directeur de Production pour les articles finis. L'unité PDP est indiquée dans la planification des listes de matériaux BOM. L'unité PDP a comme composante un ensemble de pièces communes et d'options. Les utilisations des options sont basées sur des estimations de pourcentage, et leur planification dans le PDP intègre des techniques de protection ou de couverture pour maximiser la flexibilité de la réponse aux commandes réelles des clients.

⁴ T. F. Wallace, R. A. Stahl, (2003), *Master Scheduling in the 21st Century*. Cincinnati: T. F. Wallace and co.

On a déjà dit que la principale différence entre les entreprises de **fabriquer pour alimenter le stock**, **fabriquer sur commande** et **assembler sur commande** est la définition de l'unité PDP. Cependant, la plupart des techniques du Plan Directeur de Production sont utiles pour n'importe quel type de définition d'unité PDP. De plus, le choix de l'unité PDP est un peu ouvert à la définition par l'entreprise. Ainsi, certaines entreprises peuvent produire des articles finis qui sont conservés dans l'inventaire, mais utilisent toujours des approches de « assemblage sur commande ». En outre, certaines entreprises utilisent plus d'une de ces approches en même temps, de sorte que les systèmes communs dans toutes les approches sont importants⁵.

III. LE PLAN D'ASSEMBLAGE FINAL (PAF)

A. Explication

Le Plan d'Assemblage Final (PAF) indique l'ensemble exact des produits finis à construire sur une certaine période. C'est le plan qui sert à planifier et à contrôler les opérations d'assemblage et de test final; Sont inclus le lancement des commandes de montage final, la sélection des composants, du sous-assemblage, de la peinture ou d'autres finitions, La planification de la production ou de l'achat de tous les éléments de composants qui ne sont pas soumis au contrôle PDP, mais nécessaire pour l'assemblage final et l'emballage. En bref, le PAF contrôle cette partie de l'entreprise des composants fabriqués jusqu'aux produits achevés prêts à être expédiés. Il peut être indiqué en termes de commandes clients, produits finis, numéros de série ou numéros de commande de montage spéciaux.

B. Relation avec le PDP

Le plan directeur de production représente un plan de construction anticipé. Le PAF est le plan de construction réel. Le PDP désagrège le plan de production en articles finis, en options ou en groupes d'éléments, alors que le PAF est la dernière désagrégation - dans les définitions exactes des articles finis. La distinction est que le PDP intègre généralement des prévisions ou des estimations des commandes réelles des clients dans sa préparation, avec des commandes réelles absorbant imparfaitement ces prévisions ; Le PAF représente le dernier ajustement possible qui peut être apporté au PDP; Par conséquent, il est conseillé de rendre cet ajustement aussi tard que possible. Tous article non vendu du PAF feront partie de l'inventaire des produits finis de l'entreprise.

Le PAF est distinct et séparé des PDP. La distinction se manifeste plus clairement dans l'environnement d'assemblage pour la commande. Là, le PDP est généralement indiqué dans les super listes et les options, alors que le PAF doit être indiqué en fonction des configurations exactes des articles finals. Cependant, même dans les entreprises de « fabriquer pour alimenter le stock », le PDP est déclaré dans des groupes consolidés d'articles, tels que tous les modèles d'une table qui ne diffèrent que dans la finition, ou tous les modèles d'une perceuse électrique qui ne diffèrent qu'en vitesse ou en engrenage. Dans les deux cas, la flexibilité est ainsi maintenue que l'engagement final envers les articles finis peut être fait le plus tard possible.

Il est important de noter que, dans les entreprises de « fabriquer pour alimenter le stock », une liste de matériau à un seul niveau est habituellement maintenue pour chaque article final. Cela signifie que la conversion de PDP vers PAF est simplement la substitution d'un numéro de pièce d'extrémité pour un autre. Les deux sont valides, et les deux éclatent en composants de la même manière. Pour certaines entreprises de faire pour le stock, le PDP est indiqué en termes d'article final le plus commun ou le plus complet. À mesure que les informations sur les ventes réelles sont reçues, les autres articles finals sont remplacés. Ce processus se poursuit jusqu'à ce qu'un délai soit atteint lorsque tous les remplacements finals sont effectués. Pour les entreprises « d'assembler sur commande » et « fabriquer sur commande », les listes de matériau de l'article final ne sont pas conservées. Si le PAF est déclaré en termes de commandes clients, ces commandes doivent être traduites en l'équivalent d'une liste à un seul niveau. C'est-à-dire que ces commandes doivent déboucher sur une explosion de la liste de matériau pour la libération des commandes, le picking, etc. Ceci est facilement adapté si la commande du client est indiquée dans les mêmes modules que la liste de planification⁶.

Éviter de raffermir le PAF jusqu'à ce que le dernier moment possible signifie que l'horizon de temps pour le PAF est seulement aussi long que dicté par le délai d'assemblage final (y compris la préparation du document et la libération du matériau). Les techniques qui aident à retarder l'engagement du PAF incluent la structuration des listes, un couplage étroit des saisies des commandes / système de promesses, l'assemblage partiel, le stockage des sous-assemblages et les conceptions de processus / produits avec cet objectif.

IV. DES TECHNIQUES DE GESTION AU CENTRE DE TRAVAIL

A. Les diagrammes de Gantt

⁵ R. Metters, V. Vargas, (1999), "A Comparison of Production Scheduling Policies on Costs, Service Level, and Schedule Changes", *Production and Operations Management* 8, no. 1, pp76-91.

⁶ R. D. Metters, (1993), "A Method for Achieving Better Customer Services, Lower Costs, and Less Instability in Master Production Schedules", *Production and Inventory Management* 34, pp61-65.

Gantt ou les diagrammes à barres, comme ceux de la figure 1, montrent un plan. La charte de retard d'opérations de la figure 2 est très similaire. Il s'agit également d'un plan pour savoir quand créer chacune des cinq pièces en fonction des délais qui incluent les temps de déplacement et de file d'attente.

Une forme de contrôle de l'atelier consiste à préparer des diagrammes de retard d'opérations semblables à ceux de la Figure 1 pour chaque travail, et à les utiliser avec le type de données de la Figure 2 pour préparer les diagrammes de Gantt. L'objectif est de préparer un planning pour chaque centre de machines. Ce plan peut être basé sur les hypothèses en haut ou en bas de la figure 2; C'est-à-dire que l'horaire peut ou non utiliser les délais qui incluent les temps de file d'attente et de déplacement⁷.

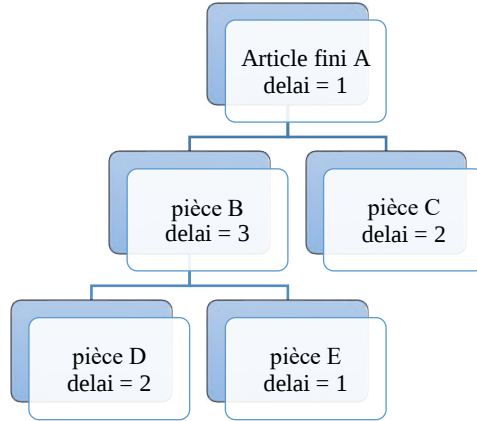


Figure 1 : Exemple de diagramme de structure du produit

Opération	Centre de travail	Temps d'exécution	Temps de configuration	Temps de déplacement	Temps d'attente	Temps total	Temps arrondis
Routage de la pièce D							
1	101	1.4	0.4	0.3	2.0	4.1	4.0
2	109	1.5	0.5	0.3	2.5	4.8	5.0
3	103	0.1	0.1	0.2	0.5	0.9	1.0
Le délai total (jours) 10.0							
Routage de la pièce E							
1	101	0.3	0.1	0.2	0.5	1.1	1.0
2	107	0.2	0.1	0.3	0.5	1.1	1.0
3	103	0.3	0.2	0.1	1.5	2.1	2.0
4	109	0.1	0.1	0.1	0.5	0.9	1.0
Le délai total (jours) 10.0							

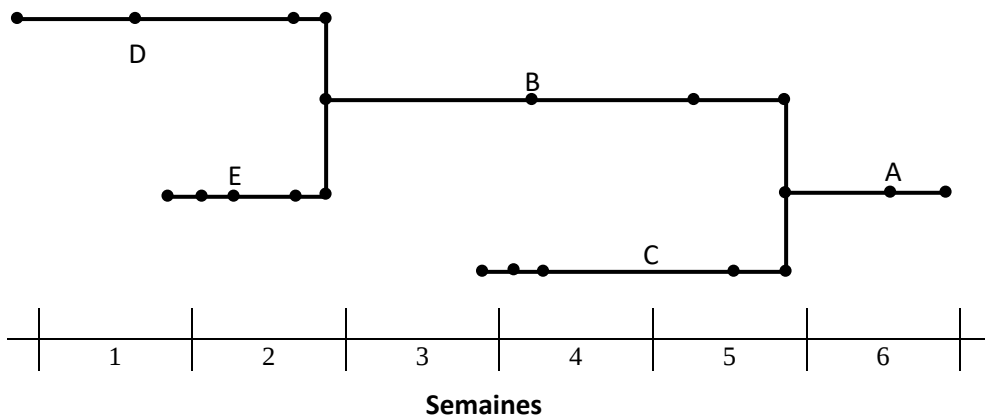


Figure 2 : charte des données de routage et retard d'opérations

La pratique la plus courante est de préparer le plan détaillé du centre de travail sans temps de déplacement et de file d'attente. Les systèmes de nombreuses entreprises le font. L'approche typique est un tableau de planification avec des étagères pour contenir des morceaux de papier. Chaque papier est un travail et sa longueur représente le temps de configuration plus le temps d'exécution requis.

⁷ M. L. Pinedo, (2014), Planning and Scheduling in Manufacturing and Services.

Le problème principal de ce type de système est la mise à jour. Les données réelles doivent être capturées et intégrées dans un cycle de replanification en cours. En outre, un moyen de communiquer avec l'atelier est habituellement exigé car les tableaux de planification sont normalement dans les bureaux de planification. Cependant, avec des ordinateurs personnels sur l'atelier, certaines entreprises ont essentiellement créé une version assez dynamique du tableau de planification.

B. Les règles de séquençage prioritaire

Les règles de séquençage prioritaires déterminent quel travail à exécuter de suite dans un centre de travail. Dans une certaine mesure, ces règles peuvent être considérées comme générant un chargement de travaux sur des machines individuelles, mais généralement un seul travail est engagé à la fois ; C'est-à-dire que le travail à exécuter ensuite est déterminé uniquement à proximité du moment où le travail antérieur a été achevé. La règle de priorité (séquençage) est exactement ce que le nom suggère : une règle pour quel travail à traiter ensuite.

De nombreuses règles de priorité différentes ont été établies. Un élément assez commun est de baser les priorités sur le type de données à la figure 2. La moitié inférieure de cette figure contient des dates d'échéance planifiées pour les pièces et les opérations. Ces échéances peuvent être utilisées comme priorités. Par exemple, une règle de priorité pourrait être : le travail à traiter ensuite est le travail avec la date d'échéance d'opération la plus ancienne. Une autre solution consiste à traiter ensuite le travail avec la première échéance partielle, quatre autres règles de séquençage couramment utilisées sont les suivantes :

- retard de commande : résume les temps de configuration et les durées d'exécution pour toutes les opérations restantes, soustrayez-le du temps restant (maintenant jusqu'à la date d'échéance) et appelez le retard restant. La règle est de travailler sur le travail avec le moins de retard. Cette règle traite du problème du travail restant.
- le retard par opération : Une variante du retard de commande est de diviser le retard par le nombre d'opérations restantes, en reprenant ensuite le travail avec la plus petite valeur. Le raisonnement qui sous-tend le retard par opération est qu'il sera plus difficile de compléter des travaux avec plus d'opérations car ils devront être planifiés par le biais de plus de centres de travail.
- Ratio critique : une règle basée sur le ratio suivant :

$$\frac{\text{Temps restant}}{\text{Travaux restants}}$$

Pour le calcul, la règle est exprimée comme

$$\frac{\text{Date d'échéance} - \text{temps présent}}{\text{Délai de livraison restant (y compris configurer, exécuter, déplacer et file d'attente)}}$$

Si le ratio est de 1,0, le travail est à l'heure. Un ratio inférieur à 1,0 indique un travail en retard par rapport au plan, alors qu'un ratio supérieur à 1,0 indique une condition d'avance sur le plan. La règle consiste à toujours traiter ce travail avec le plus petit ratio critique suivant.

- L'opération la plus courte suivante : Cette règle ignore toutes les informations sur la date d'échéance ainsi que toutes les informations sur le travail restant. Il dit simplement, prendre comme travail suivant celui qui peut être complété dans le temps le plus court au centre de travail. Cette règle maximise le nombre de commandes d'atelier passant par un centre de travail et minimise le nombre d'attente dans la file d'attente.

Dans un système MRP, chaque commande d'atelier serait une réception planifiée pour la pièce. En tant que tel, la réception planifiée a une date d'échéance. A partir de cette date d'échéance, les dates d'échéance opérationnelle pourraient être établies en supprimant les temps de fonctionnement prévus, si ces données sont nécessaires pour établir une séquence prioritaire. Le grand avantage de ce système informatique est que, chaque fois que la date d'échéance d'une réception planifiée change, les dates d'échéance de l'opération peuvent être modifiées en conséquence. Ces changements, à leur tour, conduisent à des changements prioritaires pour le contrôle de l'atelier, ce qui donne lieu à un système d'exécution qui fonctionne d'abord sur les commandes les plus nécessaires. L'objectif est que les travaux hautement prioritaires se déplacent très rapidement dans l'atelier, tandis que les travaux peu prioritaires sont mis de côté. De cette façon, le système de contrôle de l'atelier peut effectivement exécuter les prescriptions du plan matériel détaillé. Ces derniers temps, de nombreuses entreprises ont développé une préférence pour les règles de séquençage faciles à comprendre. Une approche simple consiste à développer les dates de début d'opération et délais d'opération et les utiliser pour déterminer les décisions de séquences prioritaires. Dans un système informatique de contrôle d'atelier, les dates d'échéance ne seront pas imprimées sur le journal d'atelier qui se déplace avec l'inventaire des en cours. Le journal d'atelier montrerait le routage ou la séquence des opérations (données statiques), mais aucune date d'échéance. Les informations changeantes (dynamiques) de date d'échéance seraient imprimées quotidiennement ou être affichées dans l'atelier sous la forme d'un plan de centre de travail ou d'une liste de distribution⁸.

⁸ B. Maccarthy, B. L. MacCarthy, J. R. Wilson, (2007), Human Performance in Planning and Scheduling 1st Edition.

C'est la liste de distribution, pas le papier de voyage, qui montre la séquence prioritaire. La liste de distribution peut être mise à jour aussi rapidement que les transactions sont traitées dans la base de données MRP⁹.

V. CONCLUSION

Le PDP joue un rôle clé dans les systèmes de planification et de contrôle de la production. Dans cet article, nous avons expliqué comment le PDP est géré, et comment fonctionne le PAF, en plus de certaines techniques déployées dans le centre de travail. Les principes généraux suivants ont émergé de cette discussion :

- l'unité PDP doit refléter l'approche de l'entreprise vis-à-vis de l'environnement commercial dans lequel elle opère.
- Les promesses des commandes client doit être étroitement liée au PDP.
- un Plan d'assemblage final doit être utilisé pour convertir le plan prévu en plan final.
- Le PDP doit garder la somme de toutes les parties (PDP) égale à la totalité (le plan d'opérations).

RÉFÉRENCES

- H. Guerrero, H. Hector, G. M. Kern, (1988), "How to More Effectively Accept and Refuse Orders", *Production & Inventory Management Journal* 29, no. 4, pp59-64.
- R. D. Metters, (1993), "A Method for Achieving Better Customer Services, Lower Costs, and Less Instability in Master Production Schedules", *Production and Inventory Management* 34, pp61-65.
- R. Metters, V. Vargas, (1999), "A Comparison of Production Scheduling Policies on Costs, Service Level, and Schedule Changes", *Production and Operations Management* 8, no. 1, pp76-91.
- P. Philipoom, R. E. Markland, T. D. Fry, (1989), "Sequencing Rules, Progress Milestones and Product Structure in a Multistage Job Shop", *Journal of Operations Management* 8, no. 3, pp209-29.

Books:

- B. Maccarthy, B. L. MacCarthy, J. R. Wilson, (2007), *Human Performance in Planning and Scheduling* 1st Edition.
- R. C. Ling, W. E. Goddard, (1988), *Orchestrating Success*. New York: John Wiley & Sons.
- M. L. Pinedo, (2014), *Planning and Scheduling in Manufacturing and Services*.
- J. F. Proud, (1999), *Master Scheduling: A Practical Guide to Competitive Manufacturing*, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- T. F. Wallace, R. A. Stahl, (2003), *Master Scheduling in the 21st Century*. Cincinnati: T. F. Wallace and co.

⁹ P. Philipoom, R. E. Markland, T. D. Fry, (1989), "Sequencing Rules, Progress Milestones and Product Structure in a Multistage Job Shop", *Journal of Operations Management* 8, no. 3, pp209-29.

The reality analysis of the knowledge economy in Algeria

Boulouma Hadjira, Mimouni Ahmed Reda, KHerraf Mokhtaria

¹ Doctor, Department of commercial sciences, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Tahar Moulay-Saida, Algeria.

² Doctor, Department of commercial sciences, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Tahar Moulay-Saida, Algeria.

³ Doctor, Department of commercial sciences, Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Tahar Moulay-Saida, Algeria.

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

10/12/2018

Accepted: 12/01/2019

Online: 31/01/2019

:

Keywords:

knowledge,
knowledge economy,
indicators of knowledge
economy.

JEL Code: D80, D83

ABSTRACT

This research paper discusses the theoretical foundations of the knowledge economy. According to the theoretical framework, the knowledge economy is the creation of a set of strategic changes in the nature of the economic environment and its organization to become more responsive and in line with the challenges of globalization, information and communication technology, the universality of knowledge, and sustainable development in its holistic and integrated concept, before this situation remains to Algeria Any room for hesitation in keeping pace with the new economy. For this reason, the study tried to diagnose the reality of the knowledge economy and to devise the most important obstacles facing Algeria in order to enter this economy based on the analysis of some indicators worldwide. Of the knowledge economy. The study concluded a set of solutions, the most important of which is developing the use of information and communications technology by developing the appropriate legislative environment for electronic transactions in all its forms. Paying attention to the subject of the knowledge economy and addressing the imbalance that exists in every corner of it, encouraging national competencies for creativity and innovation.

تحليل واقع الاقتصاد المعرفي في الجزائر

بولومة هجيرة، ميموني أحمد رضا، خراف مختارية

¹ دكتوراه، علوم تجارية، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر

² دكتور، علوم تجارية، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر

³ دكتوراه، علوم تجارية، جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال: 10/12/2018

تاريخ القبول: 12/01/2019

تاريخ النشر: 31/01/2019

الكلمات المفتاحية

المعرفة

الاقتصاد المعرفي

مؤشرات الاقتصاد المعرفي

JEL Code: D80, D83

المخلص

تناقش هذه الورقة البحثية الأسس النظرية للاقتصاد المعرفي. فتبعا للآطار النظري للاقتصاد المعرفي هو أحداث مجموعة من التغييرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاما مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة، والتنمية المستدامة بمفهومها الشمولي التكاملي، أمام هذا الوضع لم يبق للجزائر أي مجال للتردد في مواكبة الاقتصاد الجديد، من أجل هذا حاولت الدراسة تشخيص واقع الاقتصاد المعرفي واستنباط أهم العوائق التي تواجه الجزائر من أجل الولوج في هذا الاقتصاد بناء على تحليل بعض المؤشرات العالمية للاقتصاد المعرفي. خلصت الدراسة إلى مجموعة من الحلول أهمها تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك بتطوير البيئة التشريعية المناسبة للتعاملات الإلكترونية بمختلف أشكالها. الاهتمام بموضوع اقتصاد المعرفة و معالجة الخلل الموجود في كل ركن من أركانه، تشجيع الكفاءات الوطنية على الإبداع والابتكار.

مقدمة:

لم تكن المعرفة وليدة الصدفة ونشأتها مع نشوء البشرية وتطورها فهي منذ الأزل إلا أنها أحيكت بسبب الصراعات السياسية والاجتماعية طيلة الأزمان الغابرة، وبعد أن وعت البشرية أن للمعرفة دور كبير في تطور المجتمعات وتقدما علميا واضحا. فخير دليل النموذج الياباني فبعد خسارة اليابان في الحرب العالمية وجهت قدرتها إلى المعرفة والتعليم وركزت عليه فأنشئت الكثير من مراكز التعليم بكامل أطواره ومراكز البحوث مما أدى إلى حدوث تطور علمي ساعد مجتمعا على اعتناق الفكرة العلمية واعتبار العلم كقدرة قوية غالبية في كل المجالات وأصبحت اليابان من ألمع الدول معرفيا وتطورا بشريا رائعا، وبالتالي تطور المعرفة لها دور كبير في تطور المجتمعات وتطور البشرية على المستوى العالمي، حيث نلاحظ في الدول المتقدمة بفضل المعرفة أصبحت قوة لا تضاهي من حيث أداء الأعمال بقدرة تقنية ذات جودة عالية وماهي إلا إنتاج المعرفة وتطور الفكر البشري العلمي فمراكز البحوث والمخابر أصبحت السمة الرئيسية لهذه الدول من حيث جلبها لوسائل معرفية متطورة ساعدها على غزو جميع المجالات بينما هناك دول لا تزال بعيدة كل البعد عن المعرفة واقتصادها وأصبحت تابعة لتلك الدول في اكتساب المعرفة وشراء أولوياتها منها إذا كانت قدرتها المالية جيدة. أمام هذا الوضع لم يبق للسلطة الاقتصادية والعلمية الجزائرية أي مجال للتردد أو المماطلة في الاندماج بسرعة وبشكل إيجابي في القاطرة الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة الاقتصادية نحو هذا الاقتصاد الجديد. رغم الرهانات الكبرى لتسريع الاندماج الإيجابي للجزائر في اقتصاد المعرفة، إلا هناك عوائق أمام الجزائر عليها تجاوزها لاستدراك الفجوة الرقمية مع الدول التي تسبقها. و من خلال ما سبق تبرز معالم إشكالية البحث على الشكل التالي:

ما هو واقع الاقتصاد المعرفي في الجزائر؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يتم استنتاج مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي:

- ما المقصود بالاقتصاد المعرفي؟

- ما هي مؤشرات الاقتصاد المعرفي؟

1. الإطار النظري للاقتصاد المعرفي :

1.1 الإطار النظري للمعرفة:

إن المعرفة knowledge هي نتيجة العلم والعلم ينمو من المعلومة والمعلومة تأتي من المعطيات فمعرفة القراءة نتيجة تلقي معلومات عن الحرف و الأحداث في أبسط صورها هي معطيات أعطاها سبحانه وتعالى للبشر للتعبير عن شيء معين واكتشفها الإنسان في نفسه وطورها ومن هذا المنطلق المعرفة هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم. نتلقى المعلومات ونخرجها بما تدركه حواسنا، والمعلومات وسيط لاكتساب المعرفة ضمن وسائل عدة كالحس والتخمين والممارسة الفعلية¹.

كما تعرف المعرفة على أنها رأس مال فكري، وقيمة مضافة تتحقق عند استثمارها بشكل فعلي².

2.1 خصائص المعرفة: للمعرفة عدة خصائص يمكن ذكر أهمها على النحو الآتي³:

✓ أنها إنسانية: قد ميزت المعرفة الإنسان عن باقي الكائنات الحية، كما أنه هو الذي ينقلها من جيل لآخر.

✓ أنها تراكمية: إذ تتكون المعرفة وتحدث على فترات زمنية طويلة نسبيا، وتتراكم ويحتفظ بها الفرد أو المنظمة بغرض معالجة مشكلات أو مواقع معينة.

- ✓ أنها مجردة وغير ملموسة: أي أنها توجد كمنتج معرفي وبمعزل عن المنتجات المادية الأخرى.
- ✓ أنها تخزن: فالمعرفة يمكن أن تخزن في الوثائق، وأدمغة الأفراد، وقواعد المعرفة، ومواقع الأنترنت وغيرها.

3.1 مصادر وأنواع المعرفة:

1.3.1 مصادر المعرفة:

تقسم مصادر المعرفة إلى مصدرين رئيسين هما ⁴:

- المصادر الداخلية:** تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة منها ومن عملياتها والتكنولوجيا المعتمدة، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: الاستراتيجية والمؤتمرات الداخلية، الحوارات، رأس المال الفكري للمنظمة، الخبرة والمهارة، أو من خلال التعلم بالعمل أو بالبحوث أو براءات الاختراع الداخلية.
- المصادر الخارجية:** وهي التي تظهر في بيئة المنظمة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان والانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها استتساخ المعرفة ومن أمثلة هذه المصادر نجد المكتبات، الأنترنت.

2.3.1 أنواع المعرفة: يمكن للمعرفة أن تتضمن عدة أنواع وأشكال ولكن يمكن حصرها في نوعين: المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة.

❖ حيث عرفت **المعرفة الصريحة** حسب **Pamela vouney** على أنها معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة أو هي مجموعة معلومات مفهومة محللة ومطبقة⁵.

❖ أما **المعرفة الضمنية:** تعرف على أنها المعرفة غير الظاهرة وهي المعرفة التي تكون متضمنة في أشخاص من تتوفر لديه هذه المعرفة والتي تخزنها عقولهم، وما تحتويه هذه العقول من معارف وأفكار لا تتفصل عنهم.

4.1 مفهوم وخصائص الاقتصاد المعرفي:

1.4.1 مفهوم الاقتصاد المعرفي:

يعتبر اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، وعليه فإن المعرفة في هذا الاقتصاد تشكل مكوناً أساسياً في العملية الإنتاجية مثلما في التسويق، وأن النمو يزداد بزيادة هذا المكون. كما أن هذا النوع من الاقتصاد يقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بوصفها المنصة الأساسية التي منها ينطلق.

2.4.1 خصائص اقتصاد المعرفة:

تتسم المعرفة من الناحية الاقتصادية بخصائص أصبحت تمثل الإطار الفكري لاقتصاد المعرفة تتمثل فيما يلي⁶:

- ✓ الاهتمام بالبحث العلمي و الإبداع والابتكار بما يساعد في توليد المعارف المفيدة في شتى المجالات.
- ✓ العمل على نشر المعارف من خلال التعليم والتدريب و الإعلام من أجل بناء الإنسان الذي يتمتع بالمعارف والمهارات والقدرات التي تمكنه من العمل بفاعلية.
- ✓ توفير بيئة تفاعلية مناسبة تحت الإنسان على إبراز إمكاناته، وتشجيعه على العطاء في شتى المجالات العلمية والاقتصادية والإدارية.... الخ
- ✓ تأمين بنية تقنية مناسبة لتحفيز العمل المعرفي.
- ✓ التركيز على التقنية الرقمية المعلوماتية بما في ذلك تقنيات الاتصالات والحاسوب والأنترنت.

5.1 عناصر وسمات الاقتصاد المعرفي:

1.5.1 عناصر الاقتصاد المعرفي:

قد أشار تقرير التنمية الإنسانية العربية لسنة 2003 إلى أن القياس الوافي لرأس المال المعرفي يقوم على الجوانب الرئيسية لاكتساب المعرفة وعناصرها الأساسية الأتية:

-إنتاج المعرفة: وتتضمن بعدين:

• المدخلات: وتشمل العاملون بالمعرفة و الإنفاق على البحث والتطوير ومؤسسات البحث العلمي.

• المخرجات: وتضم عناصر النشر العلمي وبراءات الاختراع إضافة إلى اصدار الكتب والمقالات العلمية.

-نشر المعرفة: ويشمل كل من التعليم ووسائل الإعلام والترجمة.

-البنية الأساسية لرأس المال المعرفي: وتشمل على البنية الأساسية لتقنيات المعلومات و الاتصال, ومؤسسات دعم البحث والتطوير والمؤسسات المهنية للعاملين بالمعرفة.

2.5.1 سمات الاقتصاد المعرفي: هناك مجموعة من السمات التي يتميز بها الاقتصاد المعرفي التي أصبحت السمة الغالبة للاقتصاديات والتي يمكن حصرها فيما يلي⁷:

❖ الاستخدام الكثيف للمعرفة العلمية والعملية وبالذات عالية المستوى في عمل الاقتصاد وفي أداء نشاطاته وفي توسعه ونموه.

❖ الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها رأس المال الفكري والمعرفي الذي يميز الاقتصاد المعرفي بما فيها من استخدام واسع للبحوث والدراسات التطبيقية.

❖ الاعتماد على القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة والمدرّبة على التقنيات الجديدة حيث أشارت الدراسات الحديثة للاقتصاديات المتقدمة أن قطاع المعلومات هو المصدر الرئيسي للدخل القومي.

❖ انتقال النشاط الاقتصادي من إنتاج وصناعة السلع إلى إنتاج وصناعة الخدمات المعرفية نتيجة لتقارب العديد من هذه الصناعات.

❖ اعتماد التعلم والتدريب المستمرين, وإعادة التدريب و التأهيل المستمر التي تضمن للعاملين مستويات عالية من التدريب ومواكبة التطورات التي تحدث في ميادين المعرفة.

❖ توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توظيفا يتسم بالفعالية لما له من تأثير على مجريات الاقتصاد بشكل خاص والحياة الاجتماعية بشكل عام.

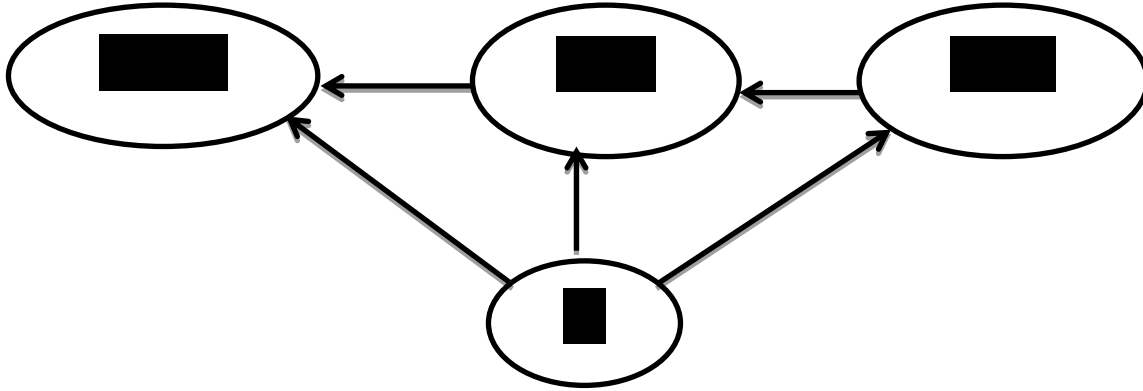
❖ تفعيل عمليات البحث والتطوير كمحرك للتغيير والتنمية لما لهذه العمليات من صدى كبير في التأثير على خطى التقدم في مجالات المعرفة والبحث عن طرق جديدة وبديلة لسير العمليات الاقتصادية, وقد اتضح ذلك في اقتصاديات الدول المتقدمة, كذلك زيادة حجم الإنفاق على البحث والتطوير لما له من أهمية كبرى في سير عملية التطور والتقدم داخل البلد.

6.1 مؤشرات ومخاطر الاقتصاد المعرفي:

1.6.1 مؤشرات الاقتصاد المعرفي:

في ظل التغيرات الكبيرة والمتسارعة في الاقتصاد العالمي، الناجمة عن دخول تكنولوجيا المعلومات في كل أركان الاقتصاد الذي أصبح عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه، أصبحت تكنولوجيا المعلومات حجر الزاوية الذي يركز عليه الاقتصاد، ويشتمل اقتصاد المعرفة على عدة مؤشرات مهمة وضرورية يمكن من خلالها معرفة إمكانية الانضمام ضمن هذا الاقتصاد الجديد. لذا سنتطرق إلى أهم المؤشرات التي يشتمل عليها اقتصاد المعرفة بغية إضفاء صورة أوضح لهذا الاقتصاد . حيث وضع تصور منطقي لتسلسل دورة المعرفة كما هي موضحة في الشكل التالي⁸:

شكل رقم (01): يبين دورة المعرفة في ظل تغيرات البيئة



المصدر: من إعداد الباحثين

حيث أن المعرفة تبدأ من مرحلة إنتاج هذه الأخيرة عن طريق التفاعل بين الحقائق والمعارف المتوفرة من جهة، وبين عقل الإنسان وقدرته على التفكير والإبداع هذا التفاعل الذي تحكمه تغيرات البيئة المحيطة به بحيث يعتبر البحث العلمي أهم عناصر هذا التفاعل، أما المرحلة الثانية فهي نشر المعرفة بحيث أن عقل الإنسان يحتاج إلى المعرفة بشتى أنواعها لذا وجب ضرورة اكتساب المعرفة من أجل تأمين الدخل والحصول على المتطلبات، أما المرحلة الثالثة فهي استخدام المعرفة وتوظيفها في تنظيم الأعمال بكفاءة عالية فبقدر استخدام المعرفة في القيام بالأعمال تكون كفاءة الأعمال. ففوة المعرفة تكمن في توظيفها بكفاءة فمن دون التوظيف تبقى المعرفة مجرد شكل بدون روح. ولأشك أن للبيئة تأثير كبير في إنتاج المعرفة ونشرها وتوظيفها ولعل أبرز سمات البيئة الحالية ما وصلت إليه التقنية الحديثة من تقدم كبير وبالتالي يمكن حصر مؤشرات اقتصاد المعرفة على النحو التالي:

-**مؤشرات العلم والتكنولوجيا:** حيث تعد البنية التحتية لتقنيات الاتصال والمعلومات لبلد العامل الأهم في تحديد قدرته على الانتقال إلى الاقتصاد العالمي المبني على المعرفة، حيث تشكل كل من مؤسسات البحث والتطوير، المنشورات العلمية و الإنفاق عليها، براءات الاختراع من أهم المؤشرات الأساسية لاقتصاد المعرفة لأنها تعد الركيزة المهمة في تطوره ونجاحه⁹.

-**المؤشرات المتعلقة بالموارد البشرية:**

إن أهمية دراسة المصادر المتعلقة بالعنصر البشري أمر يقر به الجميع ، إلا أن مؤشرات قليلة لدراسة هذا البعد في اقتصاد المعرفة لنقص الدراسات السابقة في هذا المجال وصعوبة قياس كفاءات الأفراد مباشرة، حيث أن العائد من الاستثمار في الموارد البشرية جد عالي، إذ أن لمؤشرات الموارد البشرية مصادر رئيسية على قدر كبير من الأهمية وهي بيانات التعليم

والتدريب ومخزون رأس المال والاستثمارات في رأس المال البشري. حيث يمكن أن تجمع هذه الإحصائيات من قبل قاعدة بيانات البنك الدولي، منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، اليونسكو...الخ.

أما معهد البنك الدولي فمن أجل مساعدة الدول على ولوج المعرفة وتوظيفها من أجل تحسين قدرتها التنافسية وتحسين مستوى النمو والرفاهية وذلك عن طريق تقييمها مع 140 دولة في قدرتها على المنافسة في الاقتصاد العالمي القائم على المعرفة، حيث وضع هذا المعهد أربعة أركان رئيسية (KAM 2008)¹⁰ وهي: الحوافز الاقتصادية والنظم المؤسسية (Economic Incentive Regime)، الإبداع (Innovation Index)، مؤشر التعليم (Education Index)، مؤشر تقانة المعلومات والاتصالات (Information Communication Technology Index)، يمكن أن تستخدمها البلدان كأساس لانتقالها إلى اقتصاد المعرفة تعتمد على 83 متغيرا، تقيس مدى تقدمها في اقتصاد المعرفة عن طريق ترتيبها من خلال سلم ترتيبى من 0 كأدنى قيمة إلى 10 كأعلى قيمة، وذلك من خلال مؤشرين عامين هما:

- **مؤشر المعرفة (KI):** ويشمل كل من مؤشر تقانة المعلومات والاتصالات (الهواتف الثابتة و المحمولة، عدد مستخدمي الإنترنت، عدد الحواسيب)، مؤشر الإبداع (براءات الاختراع، المنشورات العلمية) ومؤشر التعليم الخاص بالموارد البشرية (متوسط سنوات التعليم، نسبة الالتحاق بالتعليم الثانوي، نسبة الالتحاق بالتعليم الجامعي).

- **مؤشر اقتصاد المعرفة (KEI):** الذي يشمل مؤشرات إدارة المعرفة بالإضافة إلى مؤشر الحوافز الاقتصادية والمؤسسية (قيود التعريف الجمركية، فعالية الحكومة، سيادة القانون).

2.6.1 مخاطر و قيود اقتصاد المعرفة:

على الرغم من النمو والتأثير الكبير على أساليب حياتنا، Amable et Askensay (2005) حددوا بعض القيود على اقتصاد المعرفة. أولا وقبل كل شيء، التفكير الاقتصادي لا يعتبر أن الاقتصاد يقوم على المعرفة فقط فمنذ تسعينات القرن الماضي حيث أن بعض الأعمال أنجزت عن طريق الاعتقاد وهذا التفكير قديم جدا. القيد الثاني هو أننا يجب أن نكون قادرين على فصل المعرفة الصريحة ورأس المال، وهذا ما لأنجده حاليا. ثم إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهل إنتاج المعرفة هذه الأخيرة لا يمكن معرفة صافي النمو في الأداء. وأخيرا، انطلاقا من نشر تكنولوجيا المعلومات، اقتصاد المعرفة تقدم باعتبارها مفتاحا ممكنا للتطور السريع للبلدان النامية ولكن هذا الاحتمال هو المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي تفرض قيودا عليها¹¹.

7.1 علاقة الاقتصاد المعرفي بإدارة الموارد البشرية

مر مصطلح إدارة الموارد البشرية بسلسلة من التغيرات من حيث التسمية والمضمون أو التطبيق المرافق للتسمية، إذ بدأت هذه الإدارة تحت مسمى إدارة القوى العاملة أو إدارة الأفراد التي تتضمن إدارة الأفراد العاملين في المنظمة، من حيث اختيارهم وتعيينهم وتدريبهم وتطويرهم وتحفيزهم. حيث تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها الإدارة الاستراتيجية التي تعنى بصياغة استراتيجيات وسياسات الموارد البشرية بالتوافق مع الفرص البيئية واستراتيجيات الأعمال والهيكل التنظيمي بهدف تحقيق المزايا التنافسية بواسطة العنصر البشري¹²، انطلاقا من هذا التعريف ندرك أن الاستثمار في الموارد البشرية أصبح أمر ضروري ومكون أساسي من مكونات التنمية، خاصة البلدان التي يقوم اقتصادها على تبلور الاقتصاد المعرفي في الانتاج، إن المعرفة عموما تمثل ميزة أساسية من مزايا العصر الحديث، فالاقتصاد المعرفة يكمن في إنسان التنمية وهو الجسر الذي يمكننا من خلاله الدخول إلى اقتصاد المعرفة، ومن ناحية السياسة الاقتصادية، فإن مفهوم التنمية البشرية أسهم

بتحدي الفرضية السائدة بأن طريق التنمية هو الاستثمار في رأس المال المادي, مثل المصانع والمعدات. بل تجاوزت مفهوم رأس المال البشري فذهبت إلى أن الاستثمار في الانسان هو بمجمله استثمار منتج, سواءا كان يهدف إلى زيادة الناتج القومي أو إلى توسيع الطاقات البشرية.

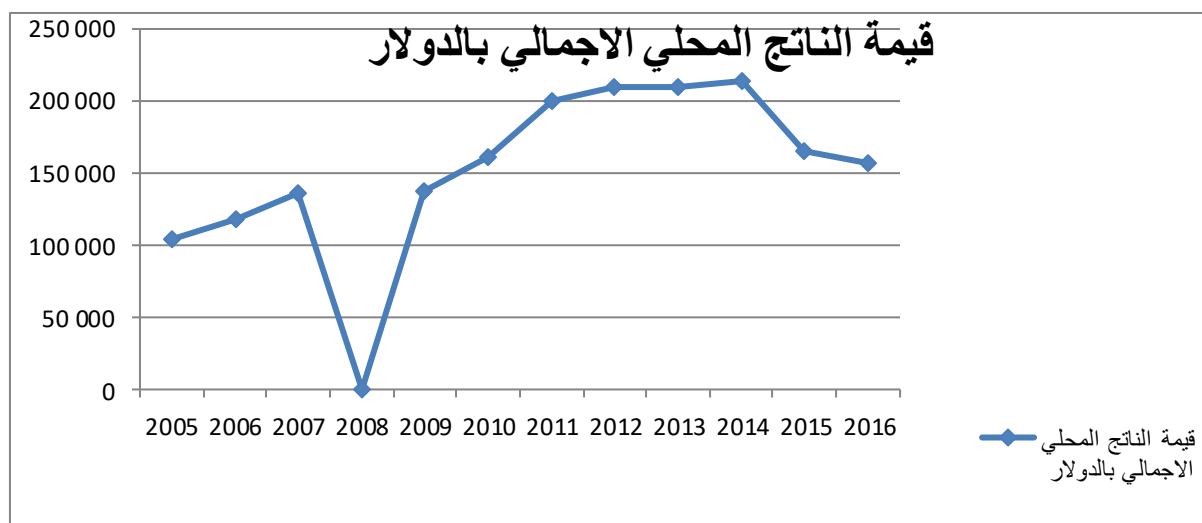
عند الحديث عن مؤشرات العلم والتكنولوجيا في اقتصاد المعرفة, فالعالم اليوم دخل مرحلة جديدة تتطلب الكفاءة البشرية من أجل الولوج والاندماج في اقتصاد المعرفة, فمثلا في مجال الانتاج نجد تحويل المادة إلى أشكال يتطلب معلومات كبيرة مثل خصائص المادة , تصميم الآلات ... الخ وكل هذا في الحقيقة تعامل مع المعلومات. وبالتالي يمكن ملاحظة أهمية المعلومات في اقتصاد المعرفة ومعالجة المعلومات لحل مشكلة التنمية في البلدان المتخلفة والنامية ولذلك أوجب على الدول الاستثمار في رأس المال البشري.

2. الدراسة التحليلية:

1.2 أثر اقتصاد المعرفة على الناتج المحلي الإجمالي:

لقد عرف الاقتصاد الجزائري مراحل عديدة في النمو حيث كان مرتبطا بإنشاء قاعد مادية كثيفة تمتد إلى القطاعات الأخرى مبنية على إيرادات المحروقات ترتب عنها وجود معدلات عالية في الاستثمار حيث بلغت نسبة النمو الإيجابية في الناتج المحلي الاجمالي 26.69% سنة 2008 راجع للإصلاحات التي قامت بها الجزائر. حيث قامت ببرنامج الإنعاش وبرنامج دعم النمو وهو برنامج حكومي يعمل على دعم النشاطات المنتجة للثروة والقيمة المضافة والموفرة لمناصب العمل , ليتذبذب بداية من سنة 2014 نتيجة الأزمة الاقتصادية العالمية ولطبيعة الاقتصاد الجزائري القائم على الثنائية وشديد التبعية للخارج أحادي التصدير (ريعي). وكذلك تدهور شروط التبادل الدولي وتقلب أسعار النفط. وهبوط قيمة الدينار الجزائري. والشكل التالي يوضح تطور الناتج المحلي الإجمالي للجزائر من سنة 2005 إلى غاية 2016.

شكل رقم (02): منحى يبين تطور الناتج الاجمالي المحلي بالدولار

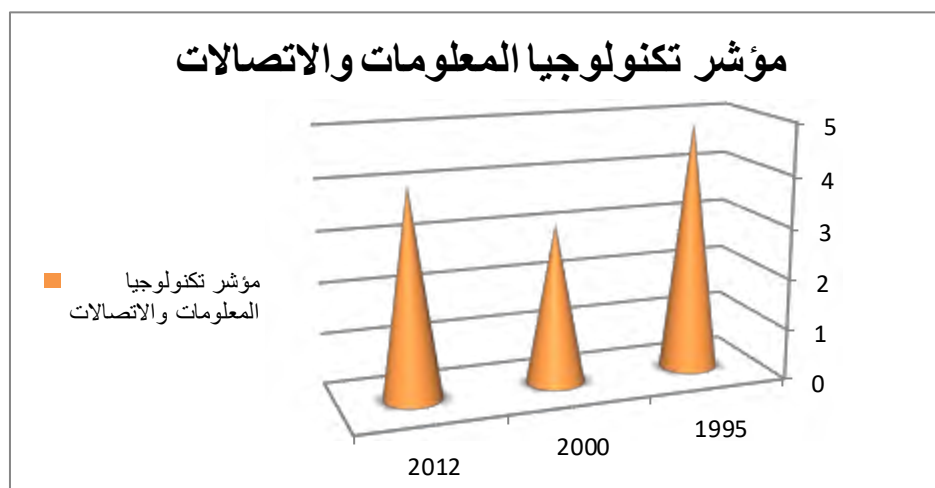


المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على بيانات البنك الدولي.

من خلال ما سبق نلاحظ ان الجزائر بعيدة كل البعد عن الولوج في اقتصاد المعرفة ومساهمتها في الناتج المحلي الاجمالي واعتمادها على الربيع البترولي وعدم بناء اقتصاد انتاج حقيقي خاضع للمعايير الدولية¹³.

2.2 أثر تقنية المعلومات والاتصالات على اقتصاد المعرفة: من خلال البيانات المتحصل عليها من البنك الدولي تحصلنا على الشكل البياني التالي:

شكل رقم (03): شكل بياني يمثل مؤشر تقانة المعلومات والاتصالات



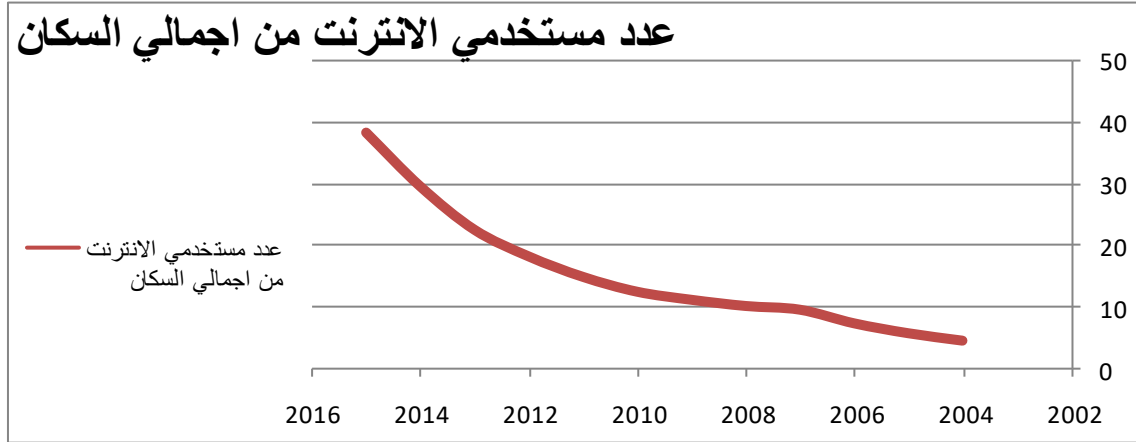
المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على بيانات البنك الدولي سنة 2012

حيث يوضح الشكل المركب التجميعي لمؤشر تقانة المعلومات والاتصالات يشمل كل من عدد الحواسيب, الهواتف الثابتة والمحمولة وعدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال الفترة الممتدة من 1995 إلى غاية 2012 باعتبارها آخر إحصائيات البنك الدولي في انتظار صدور الإحصائيات في بداية شهر ديسمبر 2017.

من خلال الشكل أعلاه هناك انخفاض محسوس لتقانة المعلومات والاتصالات بداية من 1995 إلى غاية 2000 وهذا راجع لأوضاع التي عاشتها الجزائر خلال فترة التسعينات، وتدهور البنية التقنية والطاقة الابتكارية وتأهيل راس المال البشري. كما نلاحظ ارتفاع في المؤشر بعد 2000 إلى غاية يومنا هذا. وهذا ما توضحه الرسوم البيانية الخاصة بكل من عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر وعدد الخطوط المحمولة والثابتة.

1.2.2 عدد مستخدمي الانترنت من اجمالي السكان: تم معالجة البيانات وتمثيلها بيانيا في الشكل التالي:

شكل رقم (04): رسم بياني لعدد مستخدمي الانترنت بناء على احصائيات البنك الدولي

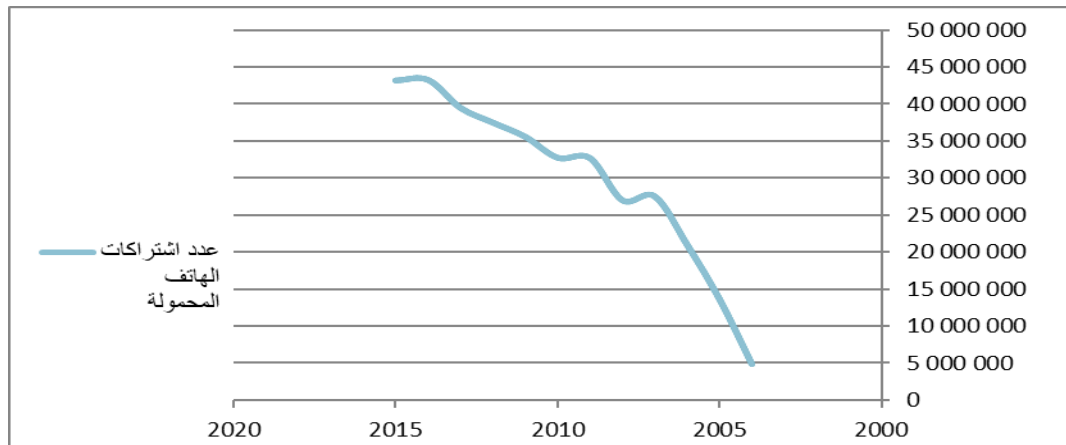


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات البنك الدولي

من خلال المنحنى أعلاه نلاحظ أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر في ارتفاع متزايد وهذا يدل على انتشار المعرفة في الجزائر ورغم هذا تبقى أقل بكثير عن عدد مستخدمي الانترنت في الدول الصناعية.

2.2.2 عدد اشتراكات الهواتف المحمولة والثابتة: المنحنى التالي يوضح تطور عدد اشتراكات الهواتف المحمولة والثابتة خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى 2016.

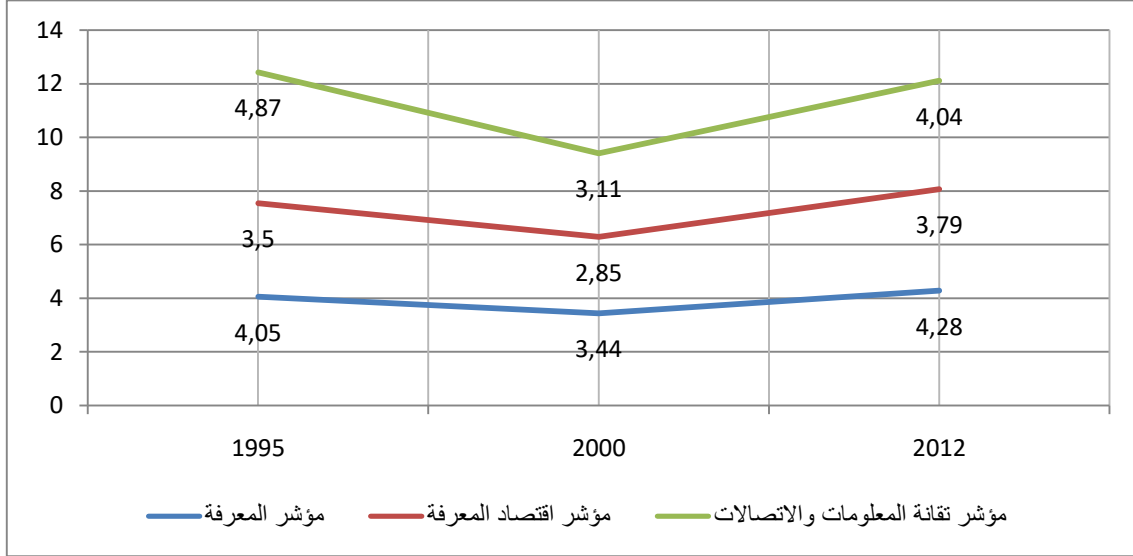
شكل رقم (05): منحنى بياني لعدد اشتراكات الهاتف المحمولة



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات أطلس بيانات العالم -البيانات الخاصة بالجزائر 2016

نلاحظ من خلال المنحنى البياني هناك ارتفاع متزايد في امتلاك المجتمع الجزائري لأهم عنصر مساعد على نشر المعرفة 2-3- علاقة مؤشر تقنية المعلومات بمؤشرات المعرفة واقتصاد المعرفة: من أجل معرفة مدى أهمية هذا المؤشر في تدفق المعلومات وتوسيع القاعدة المعرفية في المجتمع بل تتعداها للشفافية والمشاركة. قمنا برسم بياني مشترك لكل من احصائيات مؤشر تقانة المعلومات و الاتصالات و مؤشرات المعرفة و اقتصاد المعرفة و هي على موضحة في الشكل التالي:

شكل رقم (06): منحنى بياني لمؤشر تقانة المعلومات والاتصالات ومؤشر المعرفة ومؤشر اقتصاد المعرفة

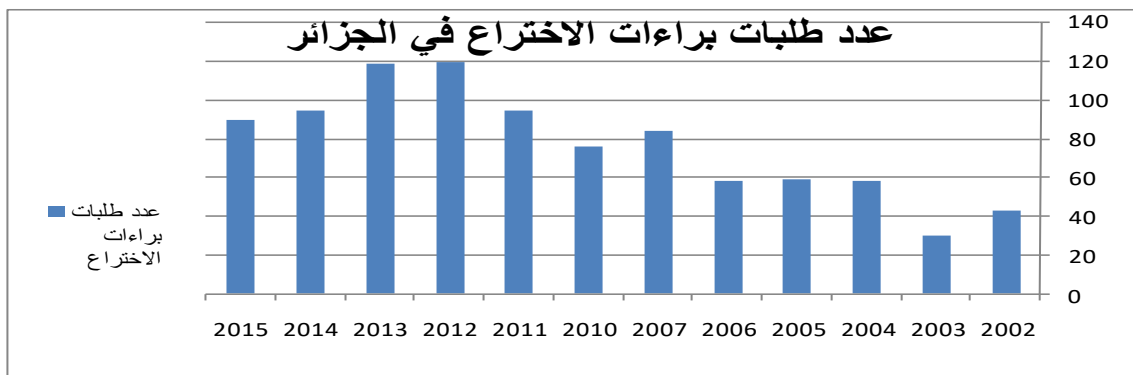


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات البنك الدولي

نلاحظ أن هناك ترابط كبير بين المؤشرات الثلاثة، لتأكد مدى الارتباط الكبير بين الازدهار العلمي والمعرفي، والديمقراطية في الوصول إلى المعلومة و الاسهام في صنع القرارات.

4.2 علاقة اقتصاد المعرفة ببراءات الاختراع: لقد أثبت تجارب عدد من الدول أن توفير البنى التحتية في البحث والتطوير وبراءات الاختراع والتدريب تعد من البنى التحتية الضرورية ومن أساسيات بناء الاقتصاد المعرفي، وتحقيق مكاسب اقتصادية من خلال رفع مستوى الاداء البشري. عند تمثيل البيانات في شكل أعمدة بيانية نحصل على الشكل التالي:

شكل رقم (07): عدد براءات الاختراع في الجزائر

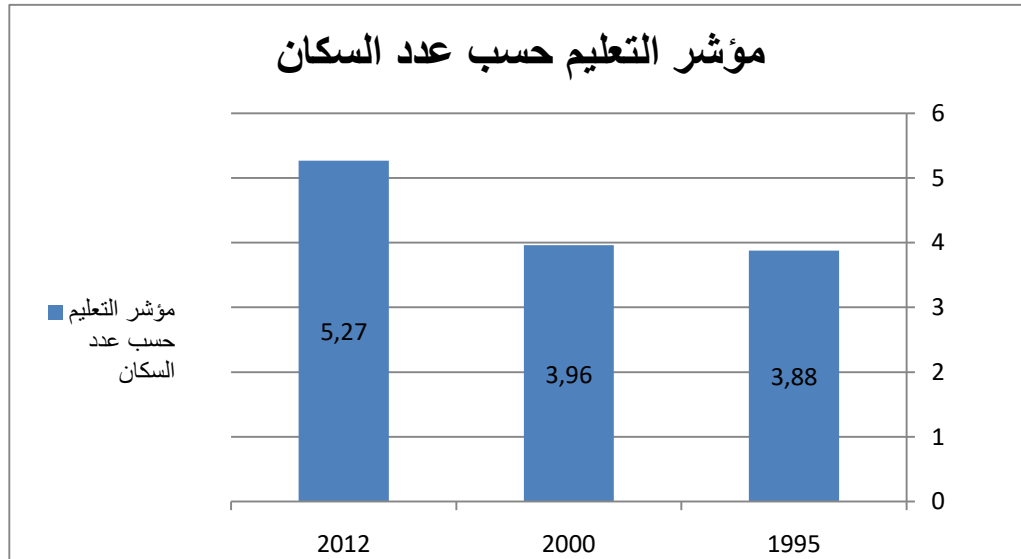


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات البنك الدولي.

براءات الاختراع هي تطبيقات حائزة على براءة اختراع على مستوى العالم يتم تقديمها من خلال إجراء معاهدة التعاون بشأن براءة الاختراع أو من خلال مكتب براءات اختراع محلي. حيث نلاحظ من خلال المنحنى هناك ارتفاع في عدد طلبات براءة الاختراع وهذا راجع لإنتاج المعرفة في الجزائر ودورها في تدعيم القاعدة الإنتاجية هذا ما يسهم في تفعيل الميزة التنافسية للمؤسسات المحلية وهذا بدوره يؤدي إلى الاندماج والولوج في الاقتصاد المعرفي العالمي.

5.2 علاقة اقتصاد المعرفة بالتعليم والموارد البشرية: حيث من أهم الآراء فيما يخص الاستثمار في الموارد البشرية (Stewart) حيث يرى أن مهارات العاملين ومعلوماتهم تعد رأس مال فكري إذ كانت متميزة بحيث لا يوجد من يمتلك هذه المهارات في المنظمات المنافسة، فضلا عن كونها استراتيجية أي أن يكون لها قيمة يدفع الزبون لها ثمنا للحصول عليها عن طريق شرائهم للمنتجات المتميزة. ولغرض تحليل كفاءة الموارد البشرية في الجزائر تم استنتاج بعض الأرقام الخاصة بمؤشر التعليم في الجزائر بناء على تقرير البنك الدولي فتحصلنا على المنحنى التالي:

شكل رقم (08): أعمدة بيانية لمؤشر التعليم من إعداد الباحثين بناء على قاعدة بيانات البنك الدولي.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على بيانات البنك الدولي.

نلاحظ ارتفاع في مستويات التعليم في الجزائر بداية من 2000 إلى غاية يومنا هذا حيث بلغت نسبة التسجيل في التعليم العالي في 2014 ما يقارب 34.6% حسب عدد السكان. وبالتالي الجزائر تسعى لإعداد قوى عاملة وطنية ذات كفاءة. وتأسيس مراكز للبحوث التطبيقية و التعليمية وإقامة تحالفات استراتيجية مع مجموعة من الشركاء متعددي الجنسيات كوسيلة لإقامة مورد اقليمي. وذلك من أجل الحد من شراء المعرفة والتكنولوجيا من الخارج في المشاريع الصناعية الكبرى وتشجيع الكادر المحلي. كما عليها الاهتمام بالموارد البشرية الذي أصبح أمر ضروري في إرساء الاقتصادي المعرفي. فيعتبر البشر المتغير المحوري في كل المنظمات، والذي بدوره تفقد الأصول المادية قيمتها تماما. وبالتالي فإن الحصول عليهم واعدادهم وتحفيزهم والمحافظة عليهم يعتبر نشاطا ضروريا لكي تستطيع الجزائر الوصول إلى غايتها. و يصبح بالتالي من اللازم على الجزائر أن تخطط وتنظم وتقود وتقيم مواردها البشرية، أي أنه عليها إدارتها.

خاتمة:

رغم إدراك الحكومة أن اقتصاد المعرفة هو اقتصاد الألفية ، ورغم المجهودات التي تبذلها والمشاريع التي هي بصدد إنجازها للانتقال إلى هذا الاقتصاد الجديد. انطلاقا من تحليل الواقع المعلوماتي الجزائري يمكن القول أن هناك مجموعة من العوائق لاندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة يمكن ذكرها في النقاط التالية:

- ✓ اتساع الفجوة الرقمية التي خلقتها ثورة المعلومات و الاتصالات بين الدول المتقدمة و الدول النامية.
- ✓ ارتفاع تكلفة استخدام الأنترنت و استحواذ اللغة الإنجليزية على 80 % من مواقعها مع ضعف الاهتمام بها.
- ✓ السماح بهجرة الأدمغة البشرية بصورة غير منطقية خارج الوطن. حيث أن الجزائر أول دولة عربية طاردة للكوادر العلمية نحو الخارج حيث صنفها جامعة الدول العربية في وقت سابق - على رأس قائمة الدول العربية المصدرة للكفاءات العلمية و الأدمغة نحو الخارج.
- ✓ اعتماد الجزائر على النفط في تمويل المشاريع القطاعات الأخرى وعدم البحث عن بدائل أخرى كاستثمار في الموارد البشرية.
- ✓ غياب استراتيجية واضحة المعالم للبحث والتطوير في الجزائر وتدني أنظمة التعليم واعتمادها أساليب التلقين وعدم تشجيع حرية التفكير.
- ✓ افتقار الجزائر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانفتاح اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓ تدهور القدرة الشرائية للمجتمع الجزائري والرعاية الصحية ومستوى التعليم مقارنة بتونس و المغرب.
- على هذا الأساس يمكن اقتراح السبل التالية بهدف اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة:
- رغم الصعوبات التي تواجه الجزائر للاندماج في الاقتصاد الجديد إلا أنها يمكن أن تتجاوزها من خلال مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:
- ✓ تطوير عمل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وذلك من خلال رفع يدها عن قطاع الاتصالات فيما يتعلق بخدمات الهاتف الثابت والإنترنت بالإضافة إلى البريد، و فتح المجال أمام القطاع الخاص، وإنهاء الاحتكار الحكومي.
- ✓ فتح المجال للقطاع الخاص للاستثمار في مجال الهاتف الثابت و الإنترنت. لرفع الكفاءة تحسين نوعية الخدمات.
- ✓ وضع كيان مستقل لتنظيم قطاع الاتصالات بحيث يتم الفصل بين الحكومة التي تضع السياسة و الهيئة التي تنظم القطاع و المشغلين الذين يملكون الشبكات و يقدمون الخدمات.
- ✓ تطوير المنظومة التعليمية من خلال:
- ✓ تشجيع استخدام التكنولوجيا و نشرها في الأوساط التربوية و الثقافية.
- ✓ المشاركة في شبكة الانترنت من خلال إنشاء المواقع الثقافية العربية و نشر المعلومات عليها باللغة العربية و كذا اللغات العالمية.
- ✓ تأهيل أعضاء الهيئات التدريسية في جميع التخصصات و ذلك من خلال التدريب المستمر على تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات ،بغية إحداث نقلة نوعية في ثقافة التعليم و المنهجيات التعليمية المتبعة.

- ✓ تشجيع الطلبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
 - ✓ دعم مؤسسات التعليم و البحث و التطوير لإنهاء حالة الترهل التي تعانيها هذه المؤسسات حتى لا تبقى بلادنا معزولة معرفيا و تكنولوجيا.
 - ✓ مواكبة التحول العالمي من الصناعي إلى المجتمع المعلوماتي الجديد ودراسة الآثار الاجتماعية و الكفيلة بالحفاظ على الهوية العربية و الإسلامية للمجتمع الجزائري.
 - ✓ تطوير البيئة التشريعية المناسبة للتعاملات الإلكترونية بمختلف أشكالها و أنواعها .
 - ✓ الاهتمام بموضوع اقتصاد المعرفة و معالجة الخلل الموجود في كل أركانه ، مثل التعليم و التدريب، تشجيع الكفاءات الوطنية على الابداع والابتكار .
- الاحالات والهوامش:

¹ العذاري عدنان داود محمد، و زوير مخلف الدمي هدى. (2010). الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية. دار جرير للنشر والتوزيع، ص60.

² الخطيب أحمد، و زيغان خالد. (2009). ادارة المعرفة ونظم المعلومات. عمان: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، ص07.

³ عبد الرحيم الخزرجي ثريا، و بدري البارودي شرين. (2011). اقتصاد المعرفة-الاسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية. عمان: دار الورق للنشر والتوزيع، ص33.

⁴ بشير عامر. (2012). دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة الجزائر. جامعة الجزائر، ص31.

⁵ بشير عامر. (2012). دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة الجزائر. جامعة الجزائر، ص29.

⁶ العذاري عدنان داود محمد، و زوير مخلف الدمي هدى. (2010). الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية. دار جرير للنشر والتوزيع، ص80.

⁷ الشمري هاشم، و الليثي ناديا. (2008). لاقتصاد المعرفي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص22.

⁸ العذاري عدنان داود محمد، و زوير مخلف الدمي هدى. (2010). الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية. دار جرير للنشر والتوزيع، ص86.

⁹ الشمري هاشم، و الليثي ناديا. (2008). لاقتصاد المعرفي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص35-46.

¹⁰ قرين ربيع. (2015). منهجيات قياس ادارة المعرفة في الوطن العربي. المستقبل العربي(441)، 5.

11 Martin, R. (s.d.). L'économie du savoir. Récupéré sur

redactologie/IMG/pdf/synthese_I_economie_du_savoir: <http://www.vcharite.univ-mrs.fr, p 06>.

¹² محمد عباس سهيلة. (2003). ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ص27.

¹³ سالمى جمال. (2005). سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة. مجلة العلوم الانسانية، ص08.

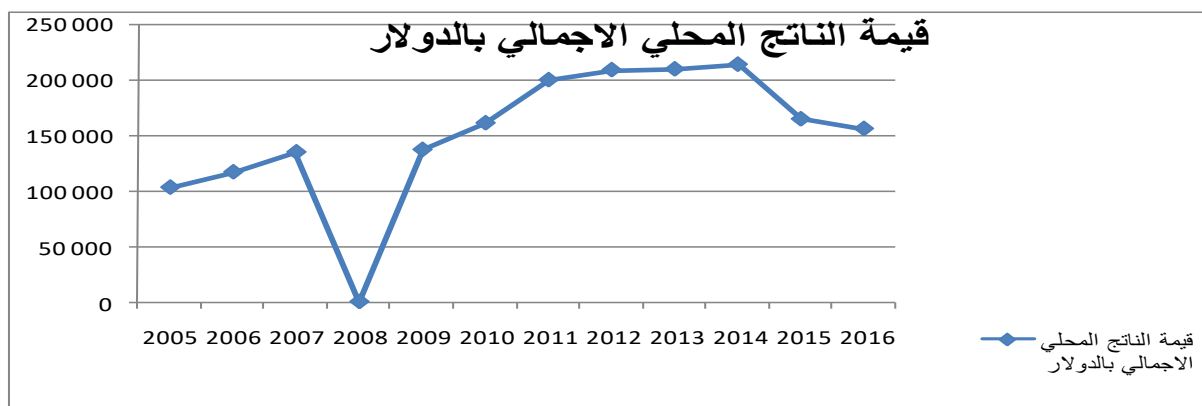
قائمة المراجع:

- 1- الخطيب أحمد، و زيغان خالد. (2009). ادارة المعرفة ونظم المعلومات. عمان: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع.
- 2- الشمري هاشم، و الليثي ناديا. (2008). لاقتصاد المعرفي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 3- العذاري عدنان داود محمد، و زوير مخلف الدمي هدى. (2010). الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية. دار جرير للنشر والتوزيع.
- 4- بشير عامر. (2012). دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة الجزائر. جامعة الجزائر.

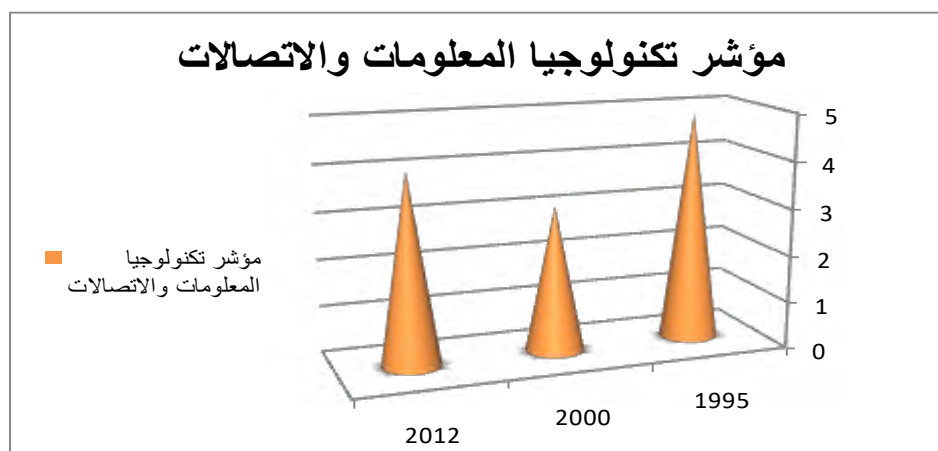
- 5-سالمى جمال. (2005). سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة. مجلة العلوم الانسانية.
- 6-عبد الرحيم الخزرجي ثريا، و بدري البارودي شرين. (2011). اقتصاد المعرفة-الاسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية. عمان: دار الورق للنشر والتوزيع.
- 7-قرين ربيع. (2015). منهجيات قياس ادارة المعرفة في الوطن العربي. المستقبل العربي(441)، 5.
- 8-محمد عباس سهيلة. (2003). ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان -الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 9-Martin, R. (s.d.). *L'économie du savoir*. Récupéré sur redactologie/IMG/pdf/synthese_I_economie_du_savoir: <http://www.vcharite.univ-mrs.fr>
- 10-L'économie du savoir. Récupéré sur redactologie/IMG/pdf/synthese_I_economie_du_savoir: <http://www.vcharite.univ-mrs.fr>
- 11-Stewart. T. A , Intellectual capital the new weath of organizations business quarterly ,1994, p 3.
- 12-«Knowledge Economy Index (KEI) 2012 Rankings,» World Bank (2012), <<http://sitere.sources.worldbank.org/intunikam/resources/2012.pdf>

الملاحق:

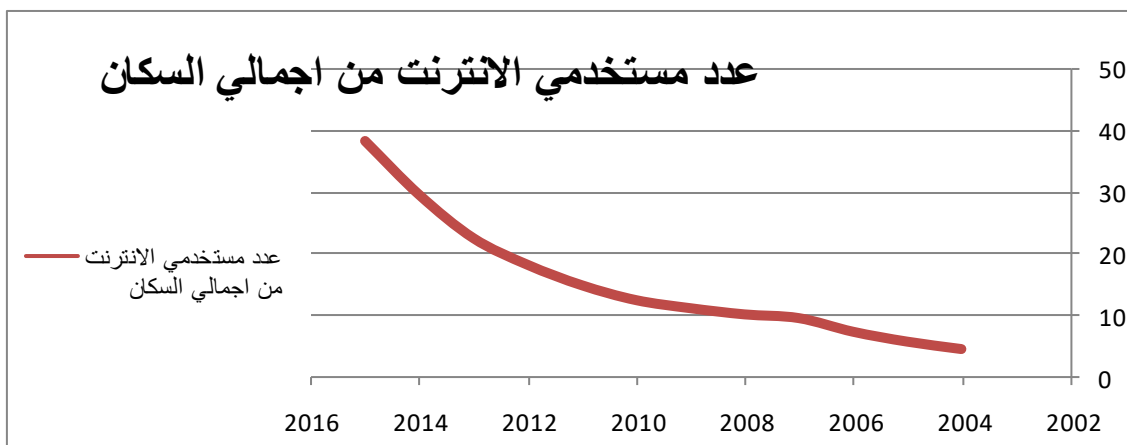
ملحق رقم (01): منحنى يبين تطور الناتج المحلي الاجمالي بالدولار بناءا على قاعدة بيانات البنك الدولي



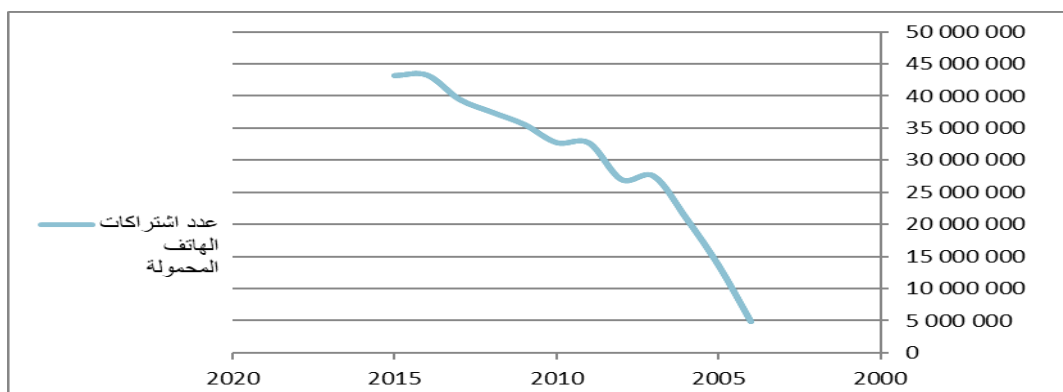
ملحق رقم (02): شكل بياني يمثل مؤشر تقانة المعلومات والاتصالات



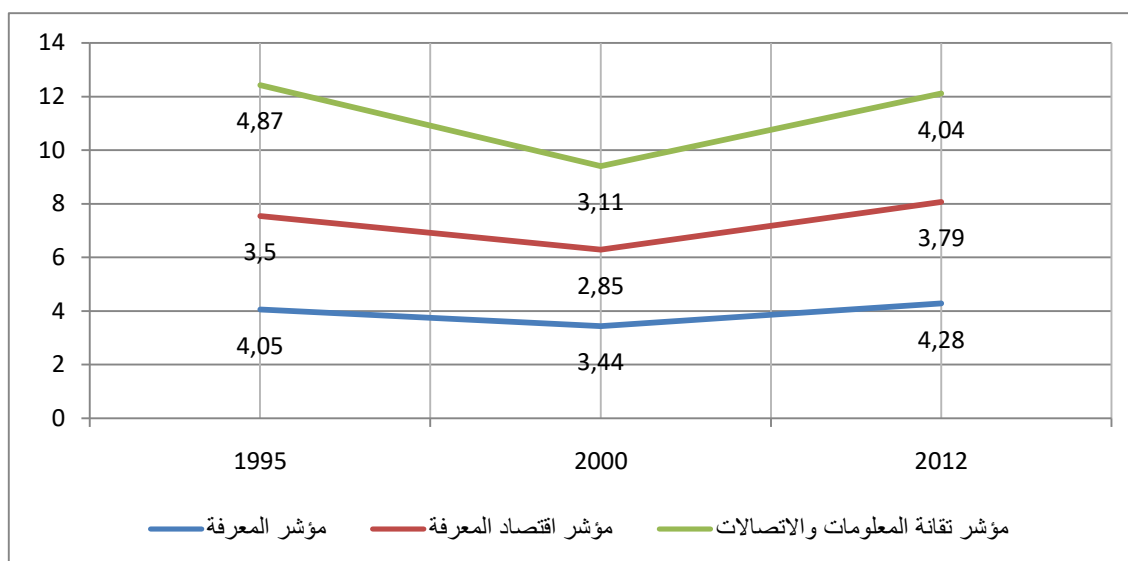
ملحق رقم (03): رسم بياني لعدد مستخدمي الانترنت بناءا على احصائيات البنك الدولي



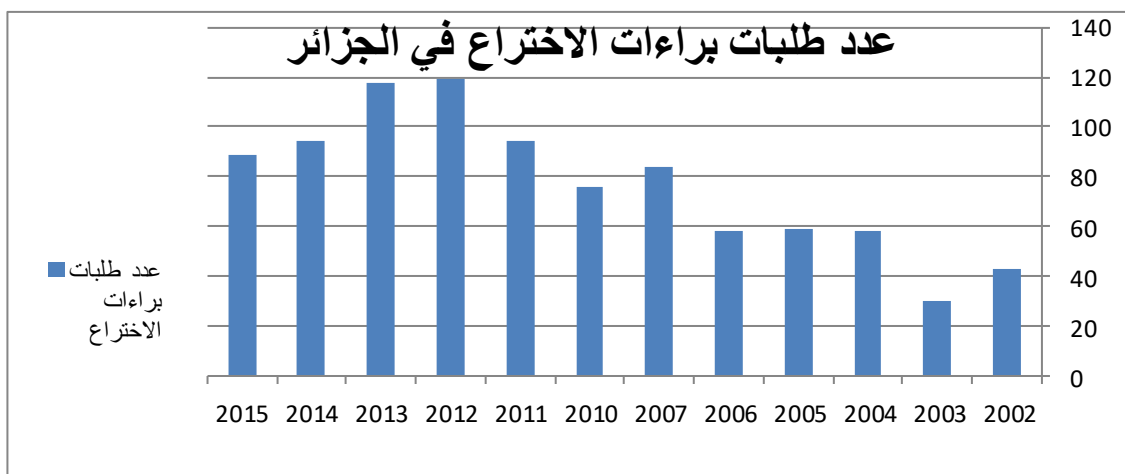
الملحق (4) منحنى بياني لعدد اشتراكات الهاتف المحمولة



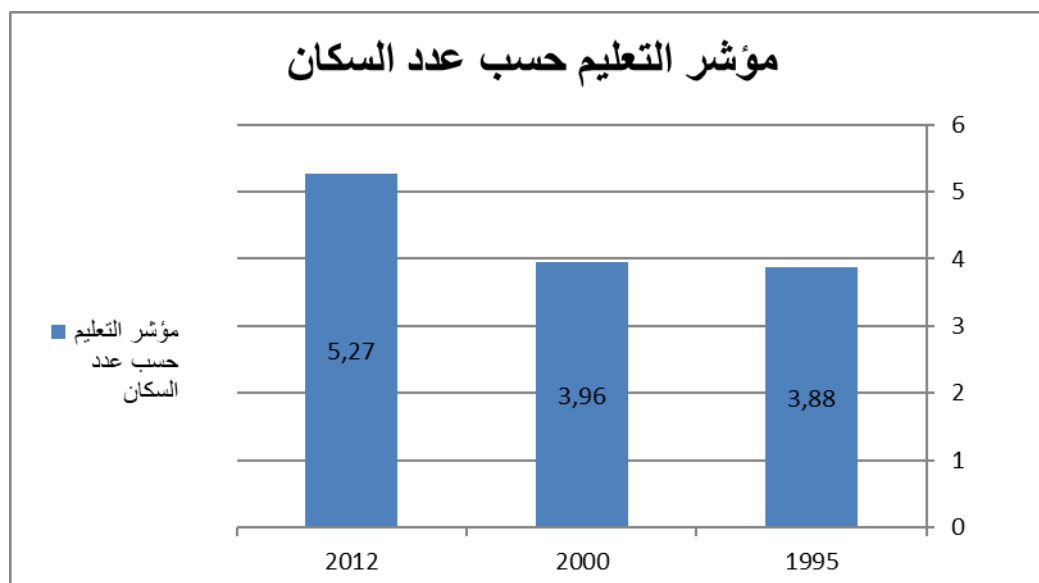
ملحق رقم (05): منحنى بياني لمؤشر تقانة المعلومات والاتصالات ومؤشر المعرفة ومؤشر اقتصاد المعرفة



ملحق رقم (06): عدد براءات الاختراع في الجزائر



ملحق رقم (07): أعمدة بيانية لمؤشر التعليم من إعداد الباحثين بناء على قاعدة بيانات البنك الدولي.



Legal and Financial assesment of compensation for traffic accidents in Algerian legislation

Laksaci Sid Ahmed

Phd in law, University of Adrar, Algeria.

ARTICLE INFO

Article history:
Received:14/06/2019
Accepted:17/07/2019
Online: 31/01/2019
Keywords:
harm
compensation
Inferential point
JEL Code:

ABSTRACT

Despite of atmost importance of the car and other means of transportation in our daily lives, but their use does not pass without harming the human self, and gains. It is unfortunate to admit that this is a tax for every development, accidents are the inevitable result of speed and lack of precautions. But what is remarkable, is the frequency of these incidents, their development, and the great number of wounded and dead victims, however; others depict it as "the road war". As a non-hidden sign, the results of vehicles use, and wars results are similar in terms of human and material losses. As a result of the seriousness of the matter, the Algerian Lawmaker has devoted mandatory cars insurance laws to cover civil liability for vehicles accidents. Through the previsions of ordinance 15-75 on compulsory vehicle insurance, amended and supplemented by act N 33-88 on compulsory vehicle insurance as a general law in compensation.

التقدير القانوني والمالي للتعويض عن حوادث المرور في التشريع الجزائري

لكصاسي سيد أحمد

دكتوراه علوم في القانون، جامعة أدرار، الجزائر.

معلومات المقال

تاريخ 10/12/2018
الاستقبال:

تاريخ القبول:

12/01/2019

تاريخ النشر:

31/01/2019

الكلمات المفتاحية

الضرر

التعويض

النقطة الاستدلالية

JEL Code:

المخلص

رغم ما للسيارة وبقيّة وسائل المواصلات اليوم من أهمية قصوى في حياتنا اليومية إلا أنه لا يمر استعمالها دون إلحاق وبالمكاسب، وإنه لمن المؤسف حقاً أن نقر بأن هذه الأضرار ضريبة لكل تطور، إذ تلقى الضرر بالذات البشرية الحوادث نتيجة حتمية للسرعة وعدم الاحتياط، لكن الملفت للنظر هو كثرة هذه الحوادث واطرادها وارتفاع نسق تطورها بشكل مفرع وخطير، وكثرة الضحايا من قتلى وجرحى إلى درجة أن البعض قد وصفها "بحرب الطريق"، في إشارة ليست بالخافية إلى تشابه نتائج استعمال العربات بنتائج الحروب من حيث الخسائر البشرية والمادية، ولخسارة الأمر كرس المشرع الجزائري قوانين إلزامية لتأمين على السيارات، وذلك من أجل تغطية المسؤولية المدنية عن حوادثها والتعويض عن الأضرار اللاحقة بالذات من خلال أحكام الأمر رقم 15-74 المتعلق بالإلزامية التأمين على السيارات، المعدل والمتمم بالقانون رقم 31-88 المتعلق بالإلزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار الناشئة عن حوادث المرور باعتباره القانون العام في التعويض

- مقدمة:

القاعدة العامة أنه متى توافرت شروط قيام المسؤولية المدنية من خطأ وضرر، والعلاقة السببية بين الخطأ والضرر فإن سلطة قاضي الموضوع في تقدير قيام التعويض هي سلطة واسعة من حيث فهم وتكييف الوقائع المادية، وخاصة فيما يتعلق بإصدار الضرر أو الأضرار الحاصلة للضحية، ولا يخضع القاضي في تقديره للتعويض لرقابة المحكمة العليا في حين يدخل في سلطتها التكييف القانوني لهذه الوقائع لأنه في بعض القضايا على المحكمة أن تستعين بالخبير في الأمور الفنية البحتة.

فبالتالي لا شأن للمحكمة العليا فيما يتعلق بالعناصر المكونة للضرر قانوناً، لأن تعيين هذه العناصر من قبيل التكييف القانوني للوقائع، أي يستقل في تعيين مقدار التعويض المهم أن يكون العنصر المكون للضرر مشروعاً وقائماً. غير أنه من نتائج اختيار نظام عدم الخطأ المجسدة بالمادة 08 من الأمر 15/74 تحدد التعويضات الممنوحة للضحايا قانوناً وهذا حفاظاً على التوازن المالي لمؤسسات التأمين بالنظر للزيادة الكبيرة المتوقعة في عدد المستفيدين من التعويض الذين كانوا بخطاهم يحرمون منه في ظل المسؤولية التقليدية.¹

فالتعويض مقدر قانوناً سلفاً لكل أنواع الضحايا ولم يعد القاضي هو الذي يقدره بل القانون هو الذي أصبح واجب التطبيق للحصول على رأس المال التأسيسي فإن الأمر 15/74 وضع قاعدة يستند عليها القاضي لتحديد تلك التعويضات، وهذا على أساس الأجر أو الدخل الشهري الوطني الأدنى المضمون للضحية الموافق لتاريخ الحادث انطلاقاً منه يتم تعويض الضحية، وسنتطرق في هذا البحث الى التعويض عن الأضرار الجسمانية اللاحقة بالضحية والتعويض عن الأضرار المادية.

1- التعويض عن الأضرار الجسمانية اللاحقة بالضحية.

إذا ما أردنا حصر الأضرار الجسمانية اللاحقة بضحية حادث مرور، والتي تكون محل تعويض وذلك بالاستناد إلى الأمر 15/74 وقانون 31/88، هي العجز المؤقت عن العمل والعجز الدائم الكلي أو الجزئي والمصاريف الطبية والصيدلانية، وضرر التألم والضرر الجمالي.

الأضرار الجسمانية الناتجة عن الإصابة بالخطأ عديدة ومتعددة، وهي تصيب أعضاء مختلفة أو أجزاء مختلفة من جسم الإنسان كالكسور والجروح و الرضوض وحتى بتر أحد أو أكثر من أعضاء الجسم، وكذا تعطيل وظيفة بعض الأعضاء وقد يؤدي الحادث إلى عاهات مستديمة، كقطع اليد أو الرجل أو إصابة العمود الفقري أو الإصابة في الرأس، وهي إصابات قد تؤدي إلى الشلل المخي أو شلل أحد الأطراف أو كلها، أو تلك الإصابة التي تؤدي إلى التشوه الخلقي أو فقدان السمع وغيرها من الإصابات التي لا يمكن تعدادها أو تحديدها، وعلى العموم نصت المادة الثانية من المرسوم رقم 36/80 على تحديد نسبة عجز المصاب على أساس طبيعة العاهة التي أصابته وحالته، وسنه وقواه البدنية والعقلية و كذلك كفاءته و مؤهلاته المهنية.²

¹ أنظر القرار 83366 ، بتاريخ 1990/03/28 عن الغرفة الجنائية والذي جاء منه " لأن الأصل في حساب التعويض هو مرتب الضحية أو

مدخولها المهني فإن لم يثبت للضحية أي نشاط مهني أو كان المجني عليه عاطلاً يتخذ الأجر الوطني المضمون كقاعدة لحساب التعويض "

² يوسف دلاندة، نظام التعويض عن الأضرار الجسمانية والمادية الناتجة عن حوادث المرور، دار هومة للنشر والتوزيع ، دون طبعة ، 2002

فنصت المادة 10 مكرر من القانون رقم 88-31 على أنه " لا يلتزم مؤمن السيارات إزاء الضحايا أو هيئات الضمان الاجتماعي و لدولة والولايات والبلديات التي تحمل محله، إلا بتسديد التعويضات التي وضعها الجدول على عاتقه. تمتد الطعون المرفوعة من طرف هيئات الضمان الاجتماعي أو الدولة أو الولايات أو البلديات التي تحمل محل الضحايا في حقوقها إلى كامل الأدعاءات الممنوحة ما عدا رأسمال الوفاة".¹

و سنتطرق إلى التعويض عن العجز المؤقت عن العمل، والتعويض عن العجز الدائم الجزئي أو الكلي، والمصاريف الطبية والصيدلانية، والتعويض عن الأضرار الجمالية، التعويض عن ضرر التألم على النحو التالي:

1-1- التعويض عن العجز المؤقت عن العمل

و يتم على أساس 100 % من الأجر الوطني أو الدخل المهني للضحية شريطة أن لا يتجاوز 08 مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون، و للحصول على الدخل السنوي للضحية تضرب الراتب الشهري أو الدخل المهني للضحية $12 \times$ ²، والشخص اللاحق به عجزاً مؤقتاً عن العمل هو الذي لا يستطيع القيام بنشاطه نتيجة الحادث لفترة محدّد للمعالجة، وقد يكون الهدف من التعويض هو تغطية جزء من دخل الضحية الذي انقطع بسبب توقفه عن العمل ويعطى له الحق في التعويض، ويتم على أساس 80 % من مرتب المصاب أو دخله المهني، أما إذا كان المصاب بدون عمل فيحسب التعويض بنفس النسبة على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون، في مدة العجز المؤقت ³ وهذا في ظل الأمر 15/74 أما فيما يخص القانون رقم 88/31 فإنه يتم على أساس 100% من أجر المنصب أو الدخل المهني للضحية.

وبناء على الشهادة الطبية أو الخبرة الطبية يتم تعويض الضحية على أساس أجر المنصب أو الدخل المهني للمصاب.

مثال رقم 01 : أجر العامل: 25.000 دج شهرياً أصيب بعجز كلي لمدة 04 أشهر فالتعويض يكون 25.000 دج $\times 4 = 100.000$ دج.

مثال رقم 02 : شخص بدون عمل أصيب بعجز كلي لمدة 3 أشهر فالتعويض يكون 18000 دج $\times 3 = 54.000$ دج .

مثال رقم 03 : شخص بدون عمل أصيب بعجز كلي لمدة سنة واحدة فالتعويض يكون 18000 دج $\times 12$ شهر = 216.000 دج.

و كقاعدة عامة على ذلك إذا تحصلت الضحية على عجز مؤقت ب 60 يوم فإن التعويض المستحق يقدر بأجرة شهرين. غير أن الإشكال الذي طرح وي طرح دائماً هو ما مدى أحقية الضحية القاصر في التعويض عن العجز المؤقت عن العمل، على اعتبار أن القاصر لا يعمل وبالتالي لا دخل معروف له سيما وأن القانون حدد بصراحة أن التعويض عن العجز المؤقت عن العمل يتم على أساس أجر المنصب أو الدخل المهني للضحية، عملياً القضاء أحياناً يصدر أحكاماً بالتعويض

¹ صحراوي أحمد، مجمع النصوص المتعلقة بحوادث السير والتعويض عنها، دار هومة للطباعة للنشر والتوزيع، الجزائر بدون سنة ، ص186

² فيما يخص الضحايا الغير أجراء (البطالين) فيتم حساب التعويض المستحق لهم على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون أو على أساس الحد الأدنى للأجر القاعدي الصافي من الضرائب و التكاليف المناسب لمستوى تأهيلهم.

³ زوقط سفيان، نظام تعويض الأضرار الجسمية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل اجازة المعهد الوطني للقضاء 2004 المرجع السابق ، ص36.

عن العجز المؤقت للضحايا القصر المصابين وأحياناً يرفض الطلب وحتى اجتهد المحكمة العليا لم يستقر على مبدأ أو اجتهد واحد.

ونصت المحكمة العليا في قرار رقم 385323 الصادر بتاريخ 2007/04/25، رداً على الوجه المثار والمأخوذ من الخطأ في تطبيق القانون، أنه فصلاً في القرار المطعون فيه المؤيد للحكم المستأنف منح للضحية القاصر مبلغ 66.666.2 دج تعويض عن العجز الكلي المؤقت.¹

1-2- التعويض عن العجز الدائم الجزئي أو الكلي.

العجز يعني عدم القدرة على العمل، وإن كان من المتصور حدوثه فجأة فإن له آثاره الاقتصادية على أسرته، وقد يصاب الضحية بعجز دائم في قواه الجسمية ويكون هذا العجز كلياً، بحيث أن المصاب لا يستطيع أن يقوم بأي عمل و تنتهي فترة العلاج دون شفاؤه.²

وعلى هذا الأساس فإن الأمر 15/74 المعدل بالقانون 31/88 لم يغير طريقة حساب التعويض المتمثلة في ضرب النقطة الاستدلالية المقابلة لدخل الضحية السنوي في نسبة العجز، وإنما تم التعديل في الجدول المحدد للدخل السنوي والأرقام الاستدلالية المقابلة لها والحكمة من ذلك هو السماح للامتداد الطبيعي للجدول وفقاً لارتفاع الأجر الأدنى المضمون وبهذه الطريقة عولج الإشكال الذي كان قائماً بالنسبة للمداخل التي كانت تزيد عن الحد الأقصى والمحددة ب: 24000 دج. ويتم تقدير التعويض عن الأضرار بناءً على الدخل السنوي للضحية، هذا الدخل السنوي حدد له المشرع في القانون 31/88 قيمة تتمثل في النقطة المرجعية المطابقة الموجودة في الجداول المحددة لهذا الغرض، وتضرب هذه النقطة في نسبة العجز فيحصل بناءً على ذلك الضحية على التعويض، وإذا كانت الضحية بدون عمل فيحسب الدخل السنوي على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون وقت الحادث.

كما تجدر الإشارة أنه يمكن مراجعة نسبة العجز بعد الشفاء أو الاستقرار في حالة تفاقم عاهات المصاب، أو تخفيضها غير أن هذه المراجعة لا يمكن أن تتم إلا بعد مرور 03 سنوات ابتداءً من تاريخ الاستشفاء، أو الاستقرار وهذا طبقاً للمواد 01-02 من المرسوم التطبيقي رقم 36/80 المتضمن تحديد شروط التطبيق الخاصة بطريقة تقدير العجز ومراجعتها التي تتعلق بالمادة 20 من الأمر 15/74 ولحساب التعويض عن العجز الدائم الجزئي أو الكلي نتبع الخطوات التالية³

01- البحث عن الدخل السنوي للضحية.

02- الرجوع للجدول للبحث عن النقطة الاستدلالية المقابلة للدخل السنوي، أما إذا كان الدخل السنوي للضحية يتجاوز 77000 دج وهو الدخل السنوي الأخير في الجدول نلجأ للطرق التالية حساب النقطة الاستدلالية.

الطريقة الأولى: لقد وضع المشرع الجزائري عناصر متحركة أي كل 500 دج ب: 10 نقاط استدلالية فإن كان مثلاً الدخل السنوي محدد ب: 144000 دج فهو أكبر من 77000 دج المحدد بالجدول فنقوم بالعملية التالية.

- نطرح المبلغ السنوي من 77000 دج.
- 144000 دج - 77000 دج = 67000 دج تم نقسم الحاصل على 500 ونضربه في 10 نقاط استدلالية أي:

¹ يوسف دلاندة، نظام التعويض عن الأضرار الجسمانية والمادية الناتجة عن حوادث المرور، المرجع السابق، ص33.

² زوقط سفيان ،، نظام تعويض الاضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر المرجع السابق، ص38.

³ زوقط سفيان ،، نظام تعويض الاضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر المرجع السابق، ص38.

• $10 \times 500 / 67000 = 1340$ ثم نضيف الناتج للنقطة الاستدلالية المقابلة لمبلغ 77000 دج في الجدول وهي 3280.

• $4620 = 3280 + 1340$ إذن النقطة الاستدلالية المقابلة ل: 144000 دج هي 4620 نقطة.

الطريقة الثانية: نبقي دائما مع المبلغ 144000 دج ونقوم بالعملية:

$144000 / 50 = 2880$ ثم نضيف هذا الناتج إلى 1740 أي $1740 + 2880 = 4620$ إذن النقطة الاستدلالية المقابلة ل: 144000 دج هي 4620 ولعل هذه الطريقة هي الأسهل.

الطريقة الثالثة: ضرب النقطة الاستدلالية في نسبة العجز للحصول على رأس المال التأسيسي.

الطريقة الرابعة: لاستخراج قيمة النقطة الاستدلالية لأي أجر أو أي دخل سنوي يجاوز المبلغ الذي انتهى إليه الجدول استخدام الطريقة المستنبطة من طرف الأستاذ صحراوي أحمد في كتابه مجمع النصوص المتعلقة بحوادث السير والتعويض عنها ما يلي:

إضافة الأجر أو الدخل السنوي بالدينار الذي يكون من مضاعفات 500 إلى 87000 ويقسم الحاصل على 50، أمثلة على ذلك:

- لاستخراج قيمة النقطة الاستدلالية المطابقة لمبلغ 77.500 دج:

$$1645.00 = 87.000 + 77.500$$

$$1645.00 \div 50 = 3290 \text{ (قيمة النقطة الاستدلالية)}$$

لاستخراج قيمة النقطة الاستدلالية المطابقة لمبلغ 216.000 دج الذي يمثل الأجر أو الدخل السنوي بالدينار للمبلغ الشهري المساوي للأجر الوطني الأدنى المضمون ابتداء من أول يناير 2012 و هو 18000 دج.

$$6060 = 87.000 + 216.000 \dots 303.00 = 303.000 \div 50$$

(قيمة النقطة الاستدلالية)

لاستخراج قيمة النقطة الاستدلالية المطابقة لمبلغ 1.728.000 دج (الذي يمثل الدخل السنوي للمبلغ الشهري المساوي لثمانى مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون ، المحدد بثمانية عشرة ألف دينار جزائري، وهو الحد الأقصى المنصوص عليه في الفقرة الثانية من الملحق والذي يجب أن لا يتجاوزه مبلغ الأجور أو المداخل المهنية.

$$1.815.000 = 87.000 + 1.728.000$$

$$1.815.000 \div 50 = 36300 \text{ (قيمة النقطة الاستدلالية)}^1$$

1-3- : المصاريف الطبية والصيدلانية:

حسب الأمر 15/74 فإن جميع المصاريف الطبية والصيدلانية يتم تعويضها بكاملها، لكن بشرط هو تقديم الوثائق الثبوتية ومستندات طبية أو إدارية تثبت هذه المصاريف وإلا فإنه يحرم من التعويض وتمثل هذه المصاريف ما يلي:

*مصاريف الأطباء والجراحين وأطباء الأسنان والمساعدين الطبيين.

*مصاريف الإقامة في المستشفى أو المصحة.

* مصاريف طبية وصيدلانية.

*مصاريف الأجهزة و التبديل.

*مصاريف سيارة الإسعاف .

*مصاريف الحراسة الليلية والنهارية.

* مصاريف النقل للذهاب إلى الطبيب إذا بررت ذلك حالة المضرور، وإذا تعذر على المضرور تسبيق هذه المصاريف، جاز للمؤمن منحه ضماناً بها بصفة استثنائية.

وإذا كانت الحالة الصحية للضحية المضرور تستدعي معالجة في الخارج، بعد التحقق من ذلك بواسطة الطبيب المستشار للمؤمن، تكون مصاريف هذه المعالجة موضوع ضمان طبقاً للتشريع الجاري العمل به في مادة العلاجات بالخارج أما قانون 31/88 فإنه لم يُعدل في الجانب.¹

وهو ما أشارت إليه المحكمة العليا في قرارها الصادر بتاريخ 2001/04/03 في القضية رقم 247335 كما يلي " تلتزم شركة التأمين بتحمل دفع التعويضات عن مصاريف العلاج و النقل بالخارج الناتجة عن أضرار حوادث المرور بشرط أن يتم فحص الضحية والأمر بالعلاج في الخارج من قبل طبيب بصفته مستشار للمؤمن وليس بصفته طبيب عاد ، و متى كان الفحص من طبيب عاد فإن شركة التأمين غير ملزمة بتحمل دفع هذه التعويضات "²

1-4- : التعويض عن الأضرار الجمالية

يعوض عن العمليات الجراحية اللازمة لإصلاح ضرر جمالي مقرر بموجب خبرة طبية، فالتعويض لا يتم عن الضرر الجمالي بذاته وإنما العمليات الجراحية اللازمة لإصلاح أو علاج هذا الضرر وحسب الأمر 15/74 تدفع للمصاب تعويضات عن الضرر الجمالي الذي لحقه من جراء الحادث إلى غاية 2000 دج وإذا زادت قيمة التعويضات المستحقة عن الضرر الجمالي عن المبلغ 2000 دج إلى غاية مبلغ 10000 دج تدفع شركة التأمين 50% من التعويض المستحق عن ذلك الضرر ولا يمكن أن يتجاوز ذلك المبلغ 6000 دج.

أما بالنسبة للقانون 31/88 فإنه يبقى على التعويض كامل المصاريف والتكاليف المترتبة في العمليات الجراحية اللازمة لإصلاح الضرر الجمالي المقرر بموجب خبرة طبية.

وكما صدر عن المحكمة العليا في أحد قراراتها الصادر بتاريخ 2001/09/04 في القضية رقم 260516 ما يلي " يتوقف التعويض عن الضرر الجمالي، الواجب منحه لضحية حادث مرور، على أساس إثبات إجراء عملية جراحية أو عمليات جراحية إصلاحاً للضرر "³.

5-1- التعويض عن ضرر التألم

يتم التعويض عن ضرر التألم المحدد بموجب خبرة طبية، ولم يكن هذا النوع من التعويض مقررًا في الأمر 15/74، وفي تعديل 31/88 تم النص على ذلك فهو يسمح بالتعويض عن الآلام التي كابدها أو لا زال يكبدها المضرور وتحدد كما يلي:

***ضرر التألم المتوسط:** مرتين قيمة الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون وقت الحادث.

***ضرر التألم الهام:** أربع مرات قيمة الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث.

¹ يوسف دلاندة، نظام التعويض عن الأضرار الجسدية والمادية الناتجة عن حوادث المرور، المرجع السابق، ص 35.

المجلة القضائية رقم 1-2002 ، ص 2.392

مجلة المحكمة العليا رقم 02-2004 ، ص 3.447

2: التعويض عن الأضرار المادية.

في حالة وقوع حادث مرور ونتج عنه وفاة الضحية فإن ذوي الحقوق لهم الحق في التعويض وينسب مختلفة على أساس ما جاء به الأمر 15/74 والقانون 31/88 وذلك حسب تاريخ الحادث، فمنذ حساب التعويض الممنوح لذوي الحقوق يختلف باختلاف سن الضحية فيما إذا كانت بالغة أو قاصرة،¹ وسنطرق الى التعويض في حالة وفاة ضحية بالغة، والتعويض في حالة وفاة ضحية قاصرة، وكيفية دفع التعويض.

2-1- التعويض في حالة وفاة ضحية بالغة:

في حالة وفاة ضحية بالغة من جراء حادث مرور، يستحق ذوي الحقوق التعويض، ويتم تقديره بحساب الدخل السنوي للعامل المتوفي، وإذا كان بدون عمل يحسب على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون، ونبحث بعد ذلك على النقطة الاستدلالية التي تقابل هذا الدخل السنوي، ثم بعد ذلك نضرب النقطة الاستدلالية في المعاملات التي حددها المشرع² وهي على النحو التالي:

- الزوج (الأزواج) 30%.

- لكل واحد من الولد الأول و الثاني القاصرين و المكفولين 15%.

- لكل واحد من الولد الثالث القاصر و من يليه والمكفولين 10 %.

- الأب والأم تحت الإعالة 10 %.

- الأشخاص الآخرون تحت الإعالة 10%.

و يشترط أن لا تتجاوز النسب المئوية المخصصة لذوي الحقوق نسبة 100 %

من الدخل السنوي للضحية وعندما يتجاوز المجموع هذه النسبة تخفض التعويضات لكل واحد من هؤلاء تخفيضاً مناسباً.

أما في ظل القانون 31/88 فإن عملية الحصول على الرأس مال التأسيسي بقي بدون تغيير بينما وقع التغيير في نسب المخصصة لذوي الحقوق.

- الزوج (الأزواج) 30 %.

- كل واحد من الأبناء القصر تحت الكفالة 15 %.

الأب والأم 10 % لكل واحد منهما، و 20 % في حالة عدم ترك الضحية زوج وولد الأشخاص الآخرون تحت الكفالة (بمفهوم الضمان الاجتماعي) 10 % لكل واحد منهم ويستفيد الأولاد اليتامى بأقساط متساوية من شطر التعويض المقرر في حالة وقوع حادث بالنسبة لزوج الضحية.

وتجدر الإشارة أنه لا يمكن أن يتجاوز مبلغ الرأس مال التأسيسي قيمة النقطة المطابقة للأجر أو الدخل المهني السنوي للضحية في نسبة 100 % وفي حالة تجاوز هذه القيمة ستكون الحصة العائدة لكل فئة من ذوي الحقوق موضوع تخفيض نسبي والتي تكون كالتالي قيمة الاستدلالية تقسيم مجموعة النسب لذوي الحقوق في 100 والحاصل نضربه في نسبة كل من ذوي الحقوق.

و كأمثلة على ذلك نتطرق إلى ما يلي:

¹ زوقط سفيان ،١، نظام تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر، المرجع السابق ص 39.

جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، ص 130.²

المثال رقم 01: توفي شخص بالغ من جراء حادث مرور و ترك : - زوجة - 3 أولاد قصر - أم، و الضحية بدون عمل.
الحل : الأجر الوطني الأدنى المضمون شهريا هو 18000 دج، فالدخل السنوي هو
 $12 \times 18000 = 216000$ دج هذا المبلغ يجب أن نحسب له النقطة الاستدلالية كالآتي
 $216000 + 87000 = 303000$.

$303000 / 50 = 6060$ هي النقطة الاستدلالية ، نقوم بضرب هذه النقطة في معامل كل واحد من ذوي الحقوق .

- الزوجة $30 \times 6060 = 181800$ دج و هو المبلغ المستحق للزوجة.

- الولد الواحد : $15 \times 6060 = 90900$ دج لكل ولد قاصر .

- الأم $10 \times 6060 = 60600$ دج.

مثال رقم 02: توفي شخص راشد بسبب حادث مرور و ترك:

زوجة - 4 أولاد قصر - علما أن هذا الشخص عامل و يتقاضى 6250 دج شهريا.

الحل: الدخل السنوي $12 \times 6250 = 75000$ دج ، تقابله نقطة استدلالية هي 3240 نقوم بضرب هذه النقطة في معامل كل واحد من ذوي الحقوق.

- الزوجة $30 \times 3240 = 97200$ دج ¹.

- الولد الواحد القاصر : $15 \times 3240 = 48600$ دج لكل ولد قاصر .

مثال رقم 03 : توفي شخص راشد بسبب حادث مرور و ترك:

زوجتان و 4 أربعة قصر و أب و أم، وعلما أن هذا الضحية بدون عمل

الحل: الدخل الوطني الأدنى المضمون في الشهر: 18000 دج فيكون الدخل الوطني الأدنى في السنة هو 216000 دج
تقابله النقطة الاستدلالية 6060 ، نضرب هذه النقطة في معامل كل من ذي الحقوق:

- الزوجتان: $30 \times 6060 = 181800$ دج.

- الولد الواحد: $15 \times 6060 = 90900$ دج.

- الأب : $10 \times 6060 = 60600$ دج.

- الأم : $10 \times 6060 = 60600$ دج.

و إذا جمعنا معاملات ذوي الحقوق سنجدها

$(30 + 15 + 10 + 10) \times 6060 = 110 \times 6060$ أي توجد 10 % زائدة.

ويجب أن لا يكون مجموع المبالغ المستحقة للتعويض يفوق النقطة الاستدلالية مضروبة في 100 أي لا يفوق $6060 \times 100 = 606000$ دج، فإذا جمعنا المبلغ المستحق للتعويض نجدها:

$181800 + (90900 \times 4) + 60600 + 60600 = 666600$ دج، هذا المبلغ يفوق 606000 دج فنطرح الثاني من الأول:

$666600 - 606000 = 60600$.

1 في الحالة التي يكون للضحية زوجتان، فيقتسم المبلغ بينهما على اعتبار أن 30 بالمائة هي للزوجة منفردة أما إذا تعددت الزوجات فتتقسم بينهم.

بالنسبة للزوجين: نطبق القاعدة الثلاثية للحصول على المبلغ الزائد نقوم بخصمه من مبلغ التعويض المستحق لها، و يكون على النحو التالي:

$$110\% = 60600 \text{ دج.}$$

$$30\% = \text{س} \leftarrow \text{س} = (60600 \times 30) / 110 = 16.527.27 \text{ دج.}$$

- هذا المبلغ نخصمه، 16.527.27 دج من 181800 دج فيكون $181800 - 16.52727 = 181766$ دج، إذن المبلغ المستحق للزوجين هو: 181766 دج للزوجة نصف المبلغ أي : 90883 دج.

بالنسبة الأولاد: نطبق نفس القاعدة:

$$110\% = 60600$$

$$15\% = \text{س} \leftarrow \text{س} = (60600 \times 15) / 110 = 8.26363 \text{ دج.}$$

90900 دج - 8.26363 = 90891.73 دج إذن مبلغ التعويض المستحق هو 90891.73 دج للولد الواحد.

و بالنسب الأب تطبق نفس القاعدة:

$$110\% = 60600$$

$$10\% = \text{س} \leftarrow \text{س} = (60600 \times 10) / 110 = 5.50909 \text{ دج.}$$

$$60600 - 5.50909 = 60594.49 \text{ دج.}$$

إذن مبلغ التعويض المستحق للأب هو 60594.49 دج.

- بالنسبة للأم: تحصل الأم على نفس المبلغ لأن لها نفس النسبة 10 % ، فيكون التعويض المستحق هو 60594.49 دج.

و هذا ما جاء في قرار المحكمة العليا الصادر بتاريخ 2004/02/01 في القضية رقم 791482 ما يلي " تطبق التخفيض النسبي للحصص العائدة لكل فئة من ذوي الحقوق ، في حالة تجاوز مبلغ الرأسمال التأسيسي الواجب دفعه لذوي الحقوق، قيمة النقطة الاستدلالية المطابقة للأجر أو الدخل المهني السنوي للضحية المضروبة في 100¹."

أ- مصارف الجنازة

لقد حدد المشرع الجزائري في ملحق قانون 31/88 التعويض الممنوح مقابل مصاريف الجنازة بخمسة أضعاف المبلغ الشهري لأجر الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث.

كما ينال في جميع الحالات ذوي حقوق الضحية المتوفاة كتعويض عن مصاريف الجنازة في حدود 05 أضعاف المبلغ الشهري للأجر الوطني المضمون عند تاريخ الحادث.²

ب- التعويض عن الضرر المعنوي

لقد نص المشرع الجزائري في القانون 31/88 على : يمكن التعويض عن الضرر المعنوي بسبب الوفاة لكل من الأب و الأم و زوج ، أو (أزواج) ، أو أولاد الضحية في حدود ثلاث أضعاف قيمة الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث ، هذه الفقرة تزيل كل لبس بشأن التعويض على الضرر المعنوي ، لأنها تبين كيفية تحديد مبلغ

مجلة المحكمة العليا ، رقم 2-2004 ، ص 467 .1

² يوسف دلاندة، نظام التعويض عن الأضرار الجسدية والمادية الناتجة عن حوادث المرور، المرجع السابق ، ص46

التعويض عن الضرر المعنوي و هذا التعويض يضاف لمبلغ التعويض الذي يمنح لذوي الحقوق حسب الجدول ، و في الأمر 15/74 لم ينص على التعويض عن الضرر المعنوي لذوي الحقوق في حالة الوفاة وهو ما تقاده المشرع الجزائري في قانون 31/88.

2-2- التعويض في حالة وفاة ضحية قاصرة.

يتم التعويض في حالة وفاة ولد قاصر لا يمارس نشاطاً مهنيًا لفائدة الأب والأم بالتساوي أو الولي، كما ورد تحديده في الأمر 15/74 المعمول به كما يلي:

- مبلغ خمسة آلاف دينار 5000 دج إذا كان عمر الضحية يتراوح بين يوم واحد وستة سنوات.
 - مبلغ عشرة آلاف دينار 10000 دج إذا كان الضحية يتراوح بين ستة سنوات و21 سنة.
- أما التعويض المعنوي فلم يرد نص قانوني على ذلك وكذلك الأمر بالنسبة لمصاريف الجنازة، و التي كانت تخضع للوثائق الثبوتية وتقدر بصفة جزافية.

أما القانون 31/88 فإنه ينص على أنه يتم التعويض في حالة وفاة ضحية قاصرة لا تمارس نشاطاً مهنيًا، فالتعويض يكون لفائدة الأب والأم بالتساوي كما يلي:

- من 01 سنة إلى 06 سنوات = ضعف المبلغ السنوي الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث.
 - من 06 سنوات إلى 19 سنة = ثلاث مرات المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون عند تاريخ الحادث.
- و في حالة وفاة الأب أو الأم يتقاضى المتبقي منهما على قيد الحياة التعويض بكامله ويضاف لها التعويض عن الضرر المادي مصاريف الجنازة والضرر المعنوي كما حدده القانون 31/88.¹

مثال: توفي ضحية قاصر على إثر حادث مرور بتاريخ 2017/02/12 خلفاً أب و أم وكان هذا الابن القاصر يبلغ من العمر 14 سنة ، فيكون التعويض على النحو التالي:

$$\text{الأجر الوطني الأدنى المضمون} = 18000 \text{ دج} \times 12 = 216.000 \text{ دج سنوياً.}$$
$$\text{وعليه المبلغ المستحق} = 216000 \times 3 = 648.000.$$

وكما تطرقت إليه المحكمة العليا في قرارها الصادر بتاريخ 2001/04/17 في القضية رقم 295623 كما يلي: يحسب التعويض في حالة وفاة قاصر إثر حادث مرور على أساس الأجر الأدنى المضمون المعمول به وقت وقوع الحادث².

2-3- : كيفية دفع التعويض

إذا ما رجعنا إلى المادة 16 من القانون 31/88 المعدل و المتمم للأمر 15/74 " تحدد التعويضات الممنوحة بالتراضي أو قضائياً في إطار حوادث المرور الجسمانية على أساس الجدول الملحق بهذا القانون، حيث يدفع التعويض للضحية أو ذوي حقوقها اختياريًا في شكل ربع أو رأسمال، بالنسبة للمستفيدين البالغين سن الرشد وذلك حسب الشروط المحدد بالملحق ويدفع التعويض للقصر أي كانت صفتهم، إلزامياً في شكل ربع مؤقت عندما يتجاوز مبلغه أربعة أضعاف المبلغ السنوي للأجر

¹ انظر القرار رقم 62688 بتاريخ 1990-02-27 والذي جاء فيه إن الخطأ في حساب التعويضات يمكن إثارته للمرة الأولى أمام المحكمة العليا.

الوطني الأدنى المضمون، و يدفع التعويض المستحق للضحايا أو ذوي حقوقهم البالغين سن المعترف بأنهم عجزوا إلزامياً في شكل ريع عمري عندما يتجاوز مبلغه الحد الأقصى.

فتؤدي التعويضات عن الأضرار الجسمانية للضحية أو ذوي حقوقها اختياري دفعة واحدة أو في شكل إيرادات مرتب وفقاً لشروط المنصوص عليها في الأمر حيث نصت المادة 16 من القانون أو الملحق.

إن التعويض يدفع إلزامياً في شكل إيراد إذا تركت الضحية يتامى أو قصر أوفي حالة تجاوز الرأس مال التأسيسي العائد للضحية أو أحد الأفراد من ذوي الحقوق 30000 دج.

أما بالنسبة للمادة 16 من القانون 31/88 المذكورة أعلاه فنصت أنه التعويض المستحق للضحية أو ذوي الحقوق اختياريّاً في شكل ريع أو رأس مال بالنسبة للمستفيدين البالغين سن الرشد ويدفع التعويض المستحق للقصر أينما كانت صفتهم إلزامياً في شكل ريع مؤقت عندما يتجاوز مبلغ السنوي للأجر الوطني المضمون، ويدفع التعويض المستحق للضحايا أو ذوي الحقوق البالغين السن المعترف أنهم عجزوا إلزامياً، في شكل ريع عمري عندما يتجاوز مبلغه الحد الأقصى المنصوص عليه الفقرة أعلاه¹.

وتجدر الإشارة أنه إذا أراد المضرور أخذ المبلغ في شكل ريع فنجد أن معامل الربيع يحسب على أساس سن الضحية وبالتالي يتم الحصول على الربيع حساباً للقاعدة التالية:

رأس مال التأسيسي

• مبلغ الربيع السنوي =

عامل الربيع في الجدول

مبلغ الربيع الشهري

• مبلغ الربيع الشهري =

12 شهراً

ويمكن تسديد هذا الربيع شهرياً أو فصلياً بقسمته على 12 أو 4 حسب الاختيار، كان هذا كل ما يمكن قوله حول كيفية تقدير التعويض عن الأضرار الجسمانية الناجمة عن حوادث المرور وذلك حسب الملحق الموجود بالأمر 15/74 وقانون 31/88 ليتحصل بعدها على التعويض.

وبتحليلنا لهذا النظام من وجهة نظر قانونية بحتة نجد أن المشرع الجزائري في معالجته لنظام تعويض الأضرار الجسمانية الناجمة عن حوادث المرور وخاصة كيفية تقدير هذه الأضرار قد قصر في بعض الجوانب ومنها:

1 - في حالة وفاة ضحية حادث مرور فلقد يتضرر من جراء فقدان الشخص إخوته وأخوته وذلك خاصة في الروابط الأسرية الوثيقة في المجتمع الجزائري.

لذا فإنه المشرع قد منح التعويض في هذه الحالة للمكفول وفي حالات أخرى للولي و كان عليه من الأولى منح التعويض للأخوة والأخوات التي تربطهم علاقة قرابة مباشرة مع الشخص المضرور .

2 - عدم تساوي النسب الممنوحة لذوي الحقوق كالزوج أو الأزواج 30 % ، الأبناء القصر

¹ مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات ، مع النصوص التطبيقية و الاجتهاد القضائي و النصوص المتممة، دار هومة للطباعة والنشر

15 % مساوياً بذلك بين الابن و البنت في النسبة، فإذا اعتبرنا أن الرأس مال التأسيسي عند الوفاة يعتبر كجزء من تركة الهالك لكان على المشرع إحالته للأحكام قانون الأسرة لتقسيمه على الورثة.

أما إذا اعتبرنا التعويض نظام خاص تحكمه نصوص و قواعد قانونية تتغير بتغير الحياة الاقتصادية والاجتماعية ولا يدخل كجزء من التركة ، فإننا لا يمكن مطابقة هذا الأخير بنظام الميراث عكس ما يذهب إليه البعض وذلك باعتبار أن قواعد هذا الأخير ثابتة ومضبوطة شرعاً.

3 - عدم تساوي الحصص العائدة لذوي الحقوق جراء حادث المرور ولتوضيح ذلك نتطرق للمثال التالي:

مثال : وفاة طفل قاصر يبلغ من العمر 10 سنوات تاركاً أب فيحصل هذا الأخير على ثلاثة أضعاف المبلغ السنوي للأجر الوطني المضمون وقت الحادث فنحسب على أساس هذا الأخير :

$$12 \times 18000 = 216000 \text{ دج}$$

$$3 \times 216000 = 648000 \text{ دج}$$

إذن فيحصل الأب هنا على مبلغ 648000 دج

- حالة وفاة بالغ 25 سنة تاركاً أب ولا يزاول أي نشاط فنحسب على أساس الأجر الشهري الوطني المضمون وبالتالي يتحصل على :

$$12 \times 18000 = 216000 \text{ دج (كرأس مال تأسيسي)}$$

$$- \text{ نبحث عن النقطة الاستدلالية } = 50/216000 + 1740 = 6060 .$$

$$- \text{ نضرب } 6060 \text{ في نسبة الأب } 20 \% \text{ يساوي } 121200 \text{ دج.}$$

و بصياغة هذين المثالين أيعقل أن يأخذ أب القاصر البالغ من العمر 10 سنوات أكثر من أب البالغ من العمر 25 سنة زيادة على ذلك فنقول أنه في حالة الأولى أن رأس مال التأسيسي يجب أن يستهلك من طرف الأب والأم بالتساوي أو الولي، أما في الحالة الثانية إذا لم يكن للبالغ المتوفى أب ولا أم ترث فيبقى الرأس مال التأسيسي لدى شركة التأمين و بالتالي لا يستهلك هذا الأخير ولعلنا هذا ما يؤخذ على المشرع في هذه الحالة ، زيادة على ذلك ذهب البعض إلى اعتبار نظام التعويض في حوادث المرور نظام طبقي ذلك أن صاحب الدخل الكبير ضحية حادث المرور يتحصل على تعويض أكثر من العامل البسيط.¹

4 - في حالة تجاوز مجموع حصص ذوي الحقوق نسبة 100 % فالحصة العائدة لكل مستفيد تكون موضوع تخفيض نسبي، وهذا ما نص عليه كل من الأمر والقانون وهذا ما أشرنا إليه في المثال السابق، أما في الحالة العكسية وهي عدم استغراق الحصص نسبة 100 %، فلم ينص المشرع على ذلك وبالتالي تبقى عند شركة التأمين في حين أنه كان أخرى و أولى أن تساهم بتسديد الفارق.

5 - عدم نص الأمر 15/74 على الضرر المعنوي وحصره في قانون 31/88 على حالة الوفاة فقط، مما أدى إلى حرمان الضحايا من ذلك التعويض وهذا ما يعد قصوراً يعاب على المشرع، حيث كان من المفروض منحه في جميع الحالات كحالة

¹ بن عبيدة عبد الحفيظ، إلزامية السيارات ونظام الأضرار الناشئة عن حوادث المرور في التشريع الجزائري، الديوان الوطني للأشغال التربوية ،

العجز الدائم، أو في حالة إصابة الضحية بضرر جمالي، كون أن الضحية تصاب بالضرر معنوي كبير من جراء حادث المرور، وهذا ما يعد إجحافاً في حقهم لذا ينبغي على المشرع الجزائري أن يتدارك ذلك.¹

الخاتمة

إن المشرع الجزائري لعب دوراً أساسياً فيما يتعلق بالتعويض عن حوادث المركبات من خلال سنه لنصوص قانونية، والتي بموجبها يتم تحصيل التعويض، كما أن العمل بهذه النصوص القانونية من شأنه أن يقضي على التناقضات التي كانت موجودة من قبل، و يساعد على التخفيف من تراكم القضايا لدى الجهات القضائية، و مؤسسات التأمين إضافة إلى منح المتقاضين حق اللجوء إلى التسوية الودية مع شركات التأمين يقلل من الطعن في الأحكام والقرارات القضائية، وعدم إثارة إشكالات التنفيذ.

ويتميز القانون 31-88 المعدل والمتمم للأمر 15-74 المتعلق بالزامية التأمين عن السيارات وتعويض الأضرار الناشئة عنها أنه جعل المعيار الأساسي لتحديد مبالغ التعويضات التي تدفع لضحايا حوادث المرور الجسمانية أو لذوي حقوقهم هو الأجر الوطني الأدنى المضمون، وبهذه الكيفية يكون التعويض منسجماً ومتماشياً مع مستوى المعيشة باعتبار أن الأجر الوطني الأدنى المضمون يرتفع حتماً مع ارتفاع مستوى المعيشة.

وقد عمل المشرع في مجال حوادث المركبات على تحسين مستوى التعويضات، ووضع قواعد وتقنيات من أجل التسهيل في إجراءات الحصول على التعويضات، ووضع قواعد تقنية تتماشى وتطور الأجر الوطني الأدنى المضمون، حتى تكون صالحة للتطبيق وحتى تتماشى والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

قائمة المراجع

- 1_ بن عبيدة عبد الحفيظ، إلزامية السيارات ونظام الأضرار الناشئة عن حوادث المرور في التشريع الجزائري، سنة 2002، الجزائر، الديوان الوطني للأشغال التربوية.
- 2_ يوسف دلاندة، نظام التعويض عن الأضرار الجسمانية والمادية الناتجة عن حوادث المرور، سنة 2002 دار هومة للنشر والتوزيع، دون رقم الطبعة.
- 3_ صحراوي أحمد، مجمع النصوص المتعلقة بحوادث السير والتعويض عنها، بدون سنة، الجزائر، دار هومة للطباعة للنشر والتوزيع.
- 4_ جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، بدون سنة طبع، بن عكنون الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية
- 5_ مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات، مع النصوص التطبيقية و الاجتهاد القضائي و النصوص المتممة، سنة 2011، الجزائر، دار هومة للطباعة والنشر.

الرسائل والمذكرات

زوقط سفيان، نظام تعويض الاضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر سنة 2004، مذكرة تخرج لنيل اجازة المعهد الوطني للقضاء.

الاورام والمراسيم

¹ بن عبيدة عبد الحفيظ، إلزامية السيارات ونظام الأضرار الناشئة عن حوادث المرور في التشريع الجزائري، المرجع السابق ص 69.

- 1-الأمر رقم 15-74 المؤرخ في يناير 1974 يتعلق بالزامية التأمين على السيارات و بنظام التعويض عن الأضرار، المعدل و المتمم بالقانون رقم 31-88 المؤرخ في 19 يوليو 1988.
- 2_ الملحق للأمر رقم 15-74 المعدل و المتمم بالملحق بالقانون رقم 31-88 المحدد لجدول التعويضات الممنوحة لضحايا حوادث المرور الجسمية أو لذوي حقوقهم .
- 3_ المرسوم رقم 36-80 المؤرخ في 16 فبراير 1980 يتضمن تحديد شروط التطبيق الخاصة بطريقة تقدير نسب العجز و مراجعتها التي تتعلق بالمادة 20 من الأمر رقم 15-74 المعدل و المتمم القانون رقم 31-88

The impact of university education on entrepreneurial attitude-impirical study on master students in university of El-Taref

SLIMANI Mounira¹, BOUSSIF Sid Ahmed²

¹Associate Professor, Management department, Badji Mokhtar Annaba, ALGERIA

²Associate Professor, Management department, Chadli Ben Djdid El-Taref, ALGERIA

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

10/12/2018

Accepted: 12/01/2019

Online: 31/01/2019

Keywords:

Entrepreneurship
university education
Entrepreneurial
attitude

JEL Code:

ABSTRACT

The study aims to identify the impact of university education on the entrepreneurial attitude of the master's students in all disciplines at the university of Chadli Ben Djdid Taref. To achieve this, a descriptive and analytical approach was adopted to collect and analyze data in addition to building a questionnaire and distributed to students., The data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS V22) and the application of statistical methods to draw the mathematical model to predict the relationship between the two variables., The study concluded that there is an impact of university education on the entrepreneurial situation, with the need to pay attention to improving the level of entrepreneurship education.

The study concluded that there is an impact of university education on the entrepreneurial attitude. with the need to pay attention to improving the level of entrepreneurship education.

أثر التعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي-دراسة ميدانية على طلاب الماستر بجامعة الطارف-

سليمانى منيرة¹، بوسيف سيد أحمد²

¹أستاذة محاضرة ب، علوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر

²أستاذ محاضر ب، علوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر

معلومات المقال

تاريخ 10/12/2018

الاستقبال:

تاريخ القبول: 12/01/2019

تاريخ النشر: 31/01/2019

الكلمات المفتاحية

المقاولاتية

التعليم المقاولاتي

الموقف المقاولاتي

JEL Code:

الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي لطلاب الماستر في جميع التخصصات على مستوى جامعة شاذلي بن جديد بولاية الطارف. ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لجمع البيانات وتحليلها، إضافة إلى تصميم استمارة وتوزيعها على الطلاب في الجامعة محل الدراسة، حيث تمت معالجة البيانات بالاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V22)، وتطبيق الأساليب الاحصائية اللازمة وصولاً إلى استخلاص النموذج الرياضي للتنبؤ بالعلاقة بين المتغيرين. توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود علاقة وأثر للتعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي مع ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى التعليم المقاولاتي.

- مقدمة:

يعتبر التعليم مصدرا من المصادر المهمة التي يمكن استغلالها لتعزيز عملية النمو الاقتصادي، وانطلاقا من هذه الأهمية التي يحظى بها التعليم العالي في تطوير الاقتصاد الوطني قامت الجزائر بتشييد الجامعات، وتوفير خدمات جامعية تساهم في تحقيق رغبات الطلبة الجامعيين، الذين يعتبرون ثروة بشرية هامة كفيلة بالنهوض بالاقتصاد الوطني والسير به نحو التقدم والرفاه الاقتصادي والاجتماعي.

من خلال هذه المنطلقات يتبين أن تفاعل الجامعة والمقاولاتية يشكل الأساس لتحقيق تنمية بشرية مستدامة، حيث تبرز أهمية المقاولاتية والعمل المستقل في خلق مناصب شغل وفي تمويل المنتجات والخدمات التي تقدمها، كما أن المقاولاتية لدى الشباب تساهم في تشجيع الإبداع من خلال دفعهم إلى تبني أفكار وحلول ووسائل عمل جديدة، وعليه فإن تشجيع المقاولاتية يهدف إلى تحسين الاتجاهات الاجتماعية نحو المقاولاتية، وبالتالي ثقافة مقاولاتية، وبالتالي يؤدي إلى ترسيخ فكرة أن المقاولاتية هي طريق لمسار مهني مستدام.

وفي هذا الصدد يلعب تدريس المقاولاتية دورا محوريا في تعزيز روح الابداع والريادة، وفي بلورة الأفكار الخلاقة وتحويلها إلى منتجات حقيقية. وعادة ما تتضح أهمية هذا الدور من خلال الحديث عن مدى توافق هذه البرامج مع متطلبات سوق العمل والحاجة الملحة للإستثمار في الموارد البشرية، لا اعتبار أن هذا الدور يعد اليوم أحد أهم مؤشرات الإندماج في اقتصاد المعرفة.

وفي إطار ما سبق يمكن طرح الإشكالية من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى وجود أثر للتعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي لدى طلاب الماستر بجامعة الطارف؟

للإجابة على هذا السؤال الرئيسي يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

-فيما تتمثل أهمية التدريس المقاولاتي بالجامعة؟

-هل توجد علاقة بين التدريس المقاولاتي في الجامعة والمحيط الاقتصادي؟

-هل يساهم تدريس المقاولاتية في الجامعة في دعم الموقف المقاولاتي للطلاب الجامعيين؟

• **فرضيات الدراسة:**

بناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي لطلاب الماستر بجامعة الطارف عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

• **أهمية الدراسة:**

إن دراستنا تهدف إلى تسليط الضوء على دراسة التعليم الجامعي وأثره لى موقف الطلبة حول المقاولاتية وهذا ما يساعد بشكل كبير لمعرفة ما يزيد وما يحد في إنشاء المؤسسات مستقبلا.

• أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى توضيح النقاط التالية:
- توضيح علاقة الجامعة بالمحيط الخارجي؛
- عرض مفسر للتعليم الخاص بالمقاولاتية على مستوى الجامعة؛
- التعرف على مدى وجود ميل للموقف المقاولاتي للطلاب الجامعيين.

1-الجامعة والتفاعل مع البيئة الخارجية:

عرفت الجامعة على أنها:

- "هي الفضاء الجامع لمختلف التخصصات ويتم عن طريقها الحصول على الشهادات، وهي المكان الذي يقوم بوظيفة التدريس وإعداد البحث العلمي ونشر الثقافة والمعرفة، وتكوين الإطارات اللازمة للتنمية وخدمة المجتمع".¹
- "هي مصدر المعرفة وتستمد هويتها وشرعيتها من هذا الدور المعرفي الذي تقوم به في حياة المجتمع".²
- "هي مؤسسة تكوينية لا ترسم أهدافها بمعزل عن البيئة الاجتماعية والاقتصادية التي تنبثق عنها، بل بالعكس من ذلك هي تستلهم من المجتمع إدارتها وتختار قيمها وأهدافها، وباختصار فالمجتمع هو الذي يمنح الجامعة شهادة الميلاد والغاية".³

إن أسلوب النظام المغلق لم يعد صالحا لإدارة الجامعة في العصر الحالي، فالتفاعل مع البيئة الخارجية أو الكجتمع يكون من خلال نظام إداري وأكاديمي مفتوح أصبح ضرورة ملحة، وتسعى الجامعات المتطورة إلى بناء جسور راسخة مع المجتمع والمحيط من خلال ما يلي⁴:

- ✓ عقد الملتقيات والندوات التي تعالج المشاكل المحلية؛
- ✓ إجراء البحوث والدراسات ذات العلاقة بمشاكل البيئة المحلية أو المجتمع؛
- ✓ الحضور الدائم والمتواصل لكل الفاعلين في الجامعة في الفعاليات المجتمعية؛
- ✓ تقديم الرعاية الصحية المتميزة لكافة أعضاء قطاعات المجتمع؛
- ✓ الاهتمام بالإعلام الجامعي لأنه يعتبر المنبر الذي يحسن ويشهر ويسوق كل ما هو متعلق بهذا الفضاء.

كل هذا يخلق علاقة تفاعلية وتجسيرية بين الجامعة كمؤسسة مع مؤسسات المجتمع الأخرى.

2-تعريف المقاولاتية: يتم عرض أهم الأفكار والتعاريف البارزة حول المقاولاتية كما يلي:

- "الإرادة، والقدرة على تحويل فكرة جديدة، أو إختراع جديد إلى مشروع ناجح، وبالتالي فإن وجودها في القطاعات المختلفة، وفي الأسواق، والصناعات على تنوعها من شأن ذلك أن يؤثر على طرح منتجات، ونماذج عمل جديدة، وهنا فإن المخاطرة

وممارسات أفكار مقاولاتية جديدة يعمل على دعم التطور والنمو الإقتصادي، والتحول الاجتماعي، والبناء العلمي الثقافي على المدى الطويل"⁵.

- "الجهد الذي تتمحور أساسا حوله المخاطرة وهو يعكس القدرة على تطبيق الفكرة ووضعها موضع التنفيذ، وذلك عن طريق الوقت، والمال في مخاطرة غير مضمونة، ولكنها واعدة"⁶.

- "هي مجموعة من الأنشطة والمسااعي التي تهدف إلى خلق وتطوير مؤسسة، وبشكل أكثر عمومية هو خلق نشاط معين"⁷.

- "العملية التي ينشأ بموجبها الفرد أو مجموعة من الأفراد المتواجدين ضمن مؤسسة قائمة، مؤسسة أخرى جديدة، أو إعادة تجديد، أو إبتكار داخل المؤسسة القائمة، وتصف المقاولاتية السلوك المقاولاتي".

- "عملية جلب قيمة مضافة، وشيء جديد من خلال تخفيض الوقت، والجهد، والمال، وتقبل المخاطر"، بمعنى التفرد والإعتماد على الاختلاف، والتوافق، والطرق الجديدة، ولا تعتمد على النماذج والعادات السائدة التي يفعلها الآخرون، وإنما هي الوصول إلى منتجات، وطرق، وأساليب عمل، فريدة وجديدة، لا تتطابق مع الطرق المعتادة أو معمول بها"⁸.

يمكن القول أن المقاولاتية عبارة عن: "علم ومهارة يمكن إكتشافها من خلال التعلم والتدريب والانفتاح على العلم، والتكنولوجيا، وتعلم أساليب جديدة، فالمقاولاتية هي إدارة مغامرة منتجة للقيمة بكل مخاطرها مع السعي لتحقيق الربح"

3- التعليم المقاولاتي: يعرف على أنه:

- "مجموعة من أساليب التعليم النظامي الذي يقوم على إعلام وتدريب وتعليم أي فرد يرغب بالمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال مشروع يهدف إلى تعزيز الوعي المقاولاتي وتأسيس أو تطوير المشاريع الصغيرة؛

- "التعليم الذي يسعى إلى تعزيز احترام الذات والثقة بالنفس بالاعتماد على مواهب الفرد وإبداعه، وبناء المهارات والقيم المناسبة التي تساعد الطلبة على توسيع أفق نظرتهم إلى التعليم المقاولاتي وما بعده من فرص، وتقوم هذه المنهجيات على اعتماد نشاطات شخصية وسلوكية وتحفيزية ونشاطات تخطيط وظيفي؛

- "هو عبارة عن مجموعة من الطرق والوسائل التي تنمي القدرات والمهارات الإبداعية في الطالب لابرار الروح المقاولاتية فيه وصولا إلى إنشاء المشاريع الصغيرة بدورها تزيد من التنمية الاقتصادية والاجتماعية"⁹.

4- الهدف من التعليم المقاولاتي:

يحرص الطالب على تعلم الأصول المهنية للمقاولاتية انطلاقا من الأغراض التالية¹⁰:

- اكتشاف ذاته ليتعرف على مدى استعداداته أن يكون مقاولا أم لا؛
- التعرف على ما يتوفر لديه من الخصائص الشخصية والسلوكية والإدارية التي يتسم بها المقاول، والتعرف على نسبة كل خاصية؛

➤ إدراك ما يلزمه ليكون مقاول محترف؛

- دراسة سبل التوصل للأفكار المقاولاتية؛
- تعلم كيفية تحويل الفكرة لمشروع منتج؛
- دراسة الكيفية التي يجب أن يدار بها المشروع المقاولاتي؛
- دراسة سبل التخطيط لنمو المشروع منذ البداية إلى مرحلة التنفيذ؛
- دراسة آليات تجنب الأزمات قبل حدوثها وكيفية الاستعداد لمواجهتها؛
- غرس روح المبادرة واقتناص فرص نجاح الأعمال وصناعة قادة المستقبل.

5-الموقف حول المقاولاتية:

إن أولى الأبحاث التي قام بها Ajzen و Fishbein (2005) حول مفهوم المواقف اعترفت بأن سلوك الفرد يتم ترشيده بهذه الأخيرة، ويتعلق الأمر بالمكونات الشخصية التي تحضر الفرد للقيام بسلوك معين، وفقاً لهؤلاء الباحثين أن المواقف تعبر عن تقييم ذاتي (إيجابي أو سلبي) من شأنه أن تقضي بالفرد إلى التصرف بطريقة معينة من خلال سلوك معين، كما أكدنا على أن سلوك الفرد يتم قيادته بالمواقف،¹ كما تعرف بأنها الاحساس أو تقييم ردة الفعل اتجاه فكرة، شيء أو ظرف، إذا مواقف الفرد لها سوابق تدفعها إلى تبني سلوك معين، تتكون تلك السوابق من المكونات المعرفية المرتبطة بالمخاطر المدركة، الشخصية، الآراء والمعتقدات، Ajzen (1991) عرف المواقف على أنها تقييم شيء بمعنى درجة انجذاب أو ابتعاد الفرد نحو شيء أو سلوك معين ويتعلق الأمر هنا بالمواقف الذاتية، كأن يقول الفرد في نفسه "أنا أحب مهنة المقاولاتية"، فهذا الإحساس هو الذي يقوم بتحديد النية التي توجهه نحو السلوك، وتجعله يقول "سأشرع في إنشاء مؤسستي الخاصة"¹¹.

-منهجية الدراسة

- **منهج البحث العلمي المستخدم في الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستمارة وتحليلها إحصائياً لاختبار فرضية الدراسة، إضافة إلى المسح المكتبي وذلك للاستفادة من الكتب والدوريات العلمية لبناء الإطار النظري والبحث البيبليوغرافي بواسطة الحاسوب عن الدراسات السابقة.
- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الماستر في جامعة شاذلي بن جديد ولاية الطارف، حيث تم توزيع 55 استمارة، واسترجاع 40 استمارة، مع استبعاد 03 استمارات لا تستوفي الشروط المطلوبة، وعليه تم قبول 34 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي.

رابعاً: تحليل النتائج

- **جمع البيانات وخصائص العينة:**

¹ Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). «The influence of attitudes on behavior». In D. Albarracín, B.T. Johnson et M.P. Zanna (Eds). *The handbook of attitudes* (pp. 173-221). Lawrence Erlbaum Associates, London.

لكي يكون البحث العلمي جيد يجب أن نستعمل كل عناصر مجتمع البحث الذي نهتم بدراسته، إلا أنه كلما تجاوز العدد الإجمالي بعض المئات من العناصر كلما أصبحت المعاينة صعبة، و ذلك بسبب ما تقتضيه هذه الأخيرة من موارد و تكاليف. حيث تم اختيار عينة عرضية بلغ حجمها 81 طالب ماستر يتبعون تخصصات مختلفة. نتطلع بأن تمكننا هذه العينة المختارة من مجتمع البحث المتواجد بكلية العلوم الإقتصادية بجامعة طارف، من الوصول إلى تقديرات معبرة. ومن خلال الجدول رقم 01 نجد أن أفراد العينة أغلبيتهم طالبات بنسبة 88.9% و 11.1% فقط الطلبة، وكانت الفئة العمرية الغالبة هي من 20 إلى 22 سنة بنسبة 55.6% تم تليها الفئة العمرية من 23 إلى 25 سنة بنسبة 29.6% وفي الأخير نسبة 14.8% لأكثر من 25 سنة، والنتائج موضحة في الجدول رقم 01 كما يلي:

الجدول رقم 01: الخصائص الشخصية لأفراد العينة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	طالبة	72	88.9%
	طالب	9	11.1%
المجموع			100%
العمر	من 20 إلى 22 سنة	45	55.6%
	من 23 إلى 25 سنة	24	29.6%
	أكثر من 25 سنة	12	14.8%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

• سلم قياس الفقرات:

لاختبار فرضيات النموذج النظري إستخدما إستمارة مؤلفة من 8 فقرات، بحيث كان أمام المجيبين إبداء رأيهم على هذه الفقرات من خلال استخدام مقياس Likert المؤلف من 7 درجات تبدأ من 1 "غير موافق بشدة"، إلى 7 "موافق بشدة". فقرات الاستبانة كانت موزعة على النحو الآتي: خمسة فقرات (05) خصصت للموقف حول المقاولاتية ، خمسة (05) فقرات للتعليم الجامعي. تم استخدام الطرق الإحصائية وبالأخص طريقة الانحدار الخطي البسيط وتم الاستعانة ببرنامج spss V22.

• اختبار صدق وثبات نموذج القياس:

تم التحقق من ثبات وصدق اداة الدراسة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: ثبات أداة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق
الموقف المقاولاتي	5	0.763	0.879
التعليم الجامعي	3	0.800	0.894
جميع الفقرات	8	0.759	0.871

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

*الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

من الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الثبات بلغت 0.879 للموقف المقاولاتي، و0.894 للتعليم الجامعي، أما معامل الثبات الكلي فقد بلغت قيمته 0.871، حيث نجد أن هذه المعاملات فوق 0.70 مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ويمكن القول أنها صالحة لقياس ما أعدت من أجله.

• نتائج الفرضيات:

كما هو موضح في الجدول (03)، من خلال استخدام الانحدار الخطي البسيط وهذا بالاستعانة ببرنامج Spss v22.0 نجد أن الفرضية الرئيسية الصفريّة مرفوضة وعليه نتوصل إلى قرار إحصائي بقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الجامعي على الموقف المقاولاتي لطلاب الماستر بجامعة الطارف عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ ، وقد فسر التعليم الجامعي 6.3% من الموقف المقاولاتي.

الجدول رقم 03: الانحدار الخطي البسيط

الموقف حول المقاولاتية								العامل
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	التعليم الجامعي
الانحدار	8.351	1	8.351	5.308	0.024*	0.251	0.063	
الخطأ المتبقي	124.289	79	1.573	خطأ التقدير		1.25		
المجموع	10.553	80						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

*دالة احصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ *غير دالة احصائية عند مستوى معنوية $(\alpha > 0.05)$

كما يوضح الجدول رقم 04 معنوية معاملات النموذج الرياضي للدراسة، حيث يتضح أن القيمة الاحتمالية للثابت وميل الانحدار للنموذج أقل من مستوى المعنوية، وعليه تم التحقق من أن المعلمات معنوية ويمكن كتابتها في المعادلة الرياضية كما يلي:

$$\text{الموقف حول المقاولاتية} = 3.553 + 0.212 \text{ التعليم الجامعي} + \epsilon_1$$

ومن خلال المعادلة يتبين أن كل تحسن أو زيادة في التعليم الجامعي بوحدة واحدة يؤدي إلى التحسن أ، زيادة في الموقف المقاولاتي ب 0.212 وحدة.

الجدول رقم 04: معلمات النموذج الرياضي

القيمة الإحتمالية T (Sig)	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية standardized coefficients	المعاملات الغير النمطية Unstandardized coefficients		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	7.775	0.251	0.457	3.553	الثابت
0.024	2.304		0.092	0.212	التعليم الجامعي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V22

*دالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

*غير دالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha > 0.05$)

• خلاصة:

نستخلص من هذه الدراسة أنه ومهما كانت الجهود المبذولة من الجامعة الجزائرية من أجل دعم المقاولاتية في الجزائر، إلا أن الطالب الجامعي لم يتأثر بهذه الجهود بالشكل الكافي للانطلاق في مجال المقاولاتية مستقبلاً، خاصة وأن تأثير التعليم الجامعي كان له تأثير ولكن ليس كبير بما يكفي فقط على موقفه، وفي الأخير يجب تعزيز التعليم الجامعي في الدولة بمجموعة من النشاطات في الجامعة كالمكتبات، الأيام الدراسية.. وهذا للرفع من موقف الطلبة الجامعيين للتحويل لمهنة المقاولاتية مستقبلاً.

يجد الإشارة إلى أن لهذه الدراسة اقتصر فقط على عينة من الطلبة الجامعيين فيمكن للدراسات اللاحقة أن تدرس على فئات أخرى، وكذلك تمت الدراسة في حدود جغرافية محدودة، أما بالنسبة للاستبيان فقد واجه الباحثين صعوبة فهم بعض الفقرات من الطلبة بسبب ميلها للجانب الاجتماعي والنفسي وحدثة الدراسة.

➤ النتائج العامة للدراسة: لقد أسهمت معالجة مختلف الجوانب المتعلقة بالدراسة للتوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة معتبرة وأثر للتعليم المقاولاتي على الموقف حول المقاولاتية لدى طلاب الجامعة محل الدراسة؛
- لم يسمح التكوين في الجامعة بتطوير المهارات و القدرات المقاولاتي بالشكل الكافي لتحسين الموقف المقاولاتي.
- لم تعطي الجامعة المعرفة اللازمة حول المقاولاتية للطلبة.

➤ المقترحات:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض المقترحات كما يلي:
- نشر الثقافة المقاولاتية لدى الطلاب من خلال تعزيز وتحسين المقاييس المتعلقة بالمقاولاتية؛
- إقامة ملتقيات ومؤتمرات وندوات حول المقاولاتية؛
- تعزيز العلاقة بين الجامعة والمؤسسات المقاولاتية من خلال تسهيل التربصات للطلبة،

-تشجيع الطلبة لإقامة مشاريعهم الخاصة من خلال إقامة مسابقات وتقديم جوائز تشجيعية كتقديم الدعم لتمويل أحسن الأفكار للمشاريع.

الإحالات والهوامش :

- ¹ بواب رضوان، (2015): الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأملدي ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، ص 73
- ² حفحوف فتيحة، (2008): معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين-دراسة ميدانية في جامعات "سطيف، قسنطينة، مسيلة"، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 24
- ³ بواب رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 83
- ⁴ J.B.Arbaugh, Larry W.Cox, S.Michael Camp, (2009): is entrepreneurial orientation a global construct?- a multi-contry study of entrepreneurial orientation, growth strategy and performance, The Journal of Business Inquiry, Vol 08, N° 01, pp 14-15.
- ⁵ Marc J.Dollinger, (2008): entrepreneurship-strategies and resources, 4th, marsh publications, Lombard, Illinois, USA, pp 07-09.
- ⁶ عثمان رشدي، (2013): الريادة والعمل التطوعي، الطبعة الأولى، دار الراية، عمان، الأردن، ص 24
- ⁷ علي فلاح الزعبي، (2011): ريادة الأعمال – صناعة القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، عمان، الأردن، ص 179-178.
- ⁸ بن شهرة محجوبة، (2017): مقومات تطوير الروح المقاوالاتية لدى طلبة جامعة المسيلة-دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم التسيير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 39-38
- ⁹ نفس المرجع، ص 38
- ¹⁰ Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). «The influence of attitudes on behavior». In D. Albarracín, B.T. Johnson et M.P. Zanna (Eds). *The handbook of attitudes* (pp. 173-221). Lawrence Erlbaum Associates, London.
- ¹¹ Ajzen, I (1991), «The theory of planned behavior», *Organizational behavior and human decision processes*, vol. 50.

- قائمة المصادر والمراجع:

أ-باللغة العربية:

- 1-بواب رضوان، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأملدي ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، 2015.
- 2-بن شهرة محجوبة، مقومات تطوير الروح المقاوالاتية لدى طلبة جامعة المسيلة-دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم التسيير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2017.
- 3-حفحوف فتيحة، معوقات البحث الاجتماعي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين-دراسة ميدانية في جامعات "سطيف، قسنطينة، مسيلة"، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2008.
- 4-عثمان رشدي، الريادة والعمل التطوعي، الطبعة الأولى، دار الراية، عمان، الأردن، 2013
- 5-علي فلاح الزعبي، ريادة الأعمال – صناعة القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، عمان، الأردن، 2011.

ب-باللغة الأجنبية:

- 1-Ajzen, I., & Fishbein, M, The influence of attitudes on behavior. In D. Albarracín, B.T. Johnson et M.P. Zanna (Eds). *The handbook of attitudes*, Lawrence Erlbaum Associates, London, 2005.
- 2-Ajzen, I, The theory of planned behavior», Organizational behavior and human decision processes, vol. 50,1991.

- 3-Albarracín, B.T. Johnson et M.P. Zanna (Eds), **The handbook of attitudes**, Lawrence Erlbaum Associates, London.
- 4-Marc J.Dollinger, **entrepreneurship-strategies and resources**, 4th, marsh publications, Lombard, Illinois, USA, 2008.
- 5-J.B.Arbaugh, Larry W.Cox, S.Michael Camp, **is entrepreneurial orientation a global construct?- a multi-contry study of entrepreneurial orientation**, growth strategy and performance, The Journal of Business Inquiry, Vol 08, N° 01, 2009.

The role of the sectoral polarization policy of the National Bank of Algeria in achieving investor satisfaction

Hedjab Moussa¹, Ait Kaci Azzou Redouane², Messiliti Nabila³

¹ Associate Professor, Msila University, Algeria

² PhD Student, Mostaganem University, Algeria

³ PhD Student, Mostaganem University, Algeria

ARTICLE INFO

Article history:

Received:

10/12/2018

Accepted: 12/01/2019

Online: 31/01/2019

Keywords:

The national bank of
Algeria

Polarization rate

Customer retention rate

JEL Code: G21

ABSTRACT

This study aims to shed light on the role of the Algerian banking sector in the development of sectoral polarization policies of the National Bank of Algeria through the use of financial and statistical tools to illustrate the level of impact of the polarization policies of the National Bank of Algeria on economic dealers.

دور سياسة الاستقطاب القطاعي للبنك الوطني الجزائري في تحقيق رضا المستثمرين

حجاب موسى ، آيت قاسي عزو رضوان، مسيليتي نبيلة

¹ أستاذ محاضر ب، جامعة المسيلة، الجزائر

² طالب دكتوراه، جامعة مستغانم، الجزائر

³ طالبة دكتوراه، جامعة مستغانم، الجزائر

معلومات المقال

تاريخ الاستقبال: 10/12/2018

تاريخ القبول: 12/01/2019

تاريخ النشر: 31/01/2019

الكلمات المفتاحية

البنك الوطني الجزائري

معدل الاستقطاب

معدل الاحتفاظ بالزبائن

JEL Code: G21

المخلص

تهدف هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور القطاع البنكي الجزائري في تطوير سياسات الاستقطاب القطاعي للبنك الوطني الجزائري من خلال استخدام الأدوات المالية و الاحصائية لتوضيح مستوى تأثير سياسات الاستقطاب من قبل البنك الوطني الجزائري لدى المتعاملين الاقتصاديين.

- مقدمة:

تدفع بعض المستجدات الاقتصادية والاجتماعية المحلية والدولية الحكومات إلى التوجه نحو علاج الأزمة ونحو الإصلاح، إعادة ترتيب أولوياتها الاقتصادية وتحليل السياسات المالية والنقدية لمعرفة مدى تأثيرها على النمو الاقتصادي، فتلجأ نحو آليات عديدة تساهم في استقطاب القوى الفاعلة داخل الاقتصاد لتمنح هامشا من التحفيز وإعادة تجديد المناخ الاستثماري.

الجزائر كغيرها من الدول حاولت إعادة هيكلة اقتصادها الداخلي وبعث مشاريع تنمية تترافق مع تطوير القنوات المالية المساهمة في هذه التنمية، وبعث سياسات تؤسس لقدر من الثقة بينها وبين المتعاملين الاقتصاديين وتستقطب الأفراد والمؤسسات وتحقق أثرا تمويليا وتنمويا على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، وهو ما يقوم على وجود مؤسسات مالية فعالة، لها إجراءات وقوانين مرنة تحقق نموا اقتصاديا فعالا، وبالتوازي نجد أن تطوير السياسات التجارية والصناعية وغيرها من السياسات الاقتصادية يتطلب تطوير الهياكل التمويلية العمومية ومن بينها البنك الوطني الجزائري.

تأسس البنك الوطني الجزائري في جوان 1966، بنك عمومي له أدوار عديدة في مرحلة ما بعد الاستقلال الصعبة، هذا البنك ساهم في تمويل مشاريع البنى التحتية، كما كان لأدائه أثر إيجابي على القطاع الزراعي مرحلة السبعينات، لكنه لم يصل إلى العمق الذي يدعم من خلاله كامل القطاعات الاقتصادية على النحو المؤدي إلى تطوير تنافسية المؤسسات وهذا إلى منتصف الثمانينات، ما دعا إلى تطوير هيكله حتى تتلاءم والمراحل التطورية للاقتصاد، أين تم إعادة هيكلته فانبثق منه بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 1988 من أجل حماية وتدعيم القطاع الفلاحي واستقطاب فئة الفلاحين، وكما هو الحال بقية القطاعات الاقتصادية هي بحاجة إلى استقطاب المستثمرين وجميع فئاتها المختلفة من أجل تطوير وتنمية التنافسية القطاعية.

- الإشكالية:

انطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية: ما هو دور القطاع البنكي الجزائري في تطوير سياسات الاستقطاب القطاعي وترشيد الأوعية الاستثمارية؟

من الإشكالية تنبثق الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي أهم السياسات التي لجأ إليها البنك الوطني الجزائري لتمويل الاقتصاد؟
- ما هي درجة الاستقطاب التي أحدثها البنك الوطني الجزائري خلال السنوات الماضية من منطلق نجاعة الأداء المالي للبنك؟

- ما هي مستويات الرضا على سياسات البنك الوطني الجزائري من قبل المستثمرين؟

- فرضيات الدراسة:

إن جملة الأسئلة الفرعية السابقة سمحت لنا بصياغة عدد من الفرضيات تساهم في معالجة إشكالية الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة السياسات المستحدثة في البنك الوطني الجزائري ورضا المستثمرين؛

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ميزانية التطوير المخصصة للاستقطاب التجاري ورضا المستثمرين في البنك الوطني الجزائري؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المضمون التسويقي في سياسات البنك الوطني الجزائري ومستوى رضا المستثمرين؛

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في أنه يتوجه نحو فئة فاعلة داخل الاقتصاد ألا وهي فئة المستثمرين، كما أنه يبحث في سياسات البنك الوطني الجزائري والخوض في متغيرات اقتصادية كلية من المتطلبات الأساسية لإعداد بحوث تتطرق بأدوات التحليل المالي يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف للبنوك والبحث من خلال ما يحيط بالبنك ومن خلال الأدوات الإحصائية عن وجهة نظر المستثمرين وعن أهم الفرص والتهديدات التي يواجهها البنك الوطني الجزائري.

أهداف الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة المزج بين الأدوات المالية والإحصائية للخروج بنتائج دقيقة تخص الاقتصاد الكلي تحاول إثبات أثر معين من قبل مؤسسة مالية مهمة داخل الاقتصاد الوطني وهي البنك الوطني الجزائري؛
2. إبراز دور السياسات اللامركزية التي تقدمت نحوها الحكومة الجزائرية نهاية الثمانينات تجاه المؤسسات الصناعية والخدمية وكذلك المالية، والبحث عن مستوى التقدم الحاصل في هذا الجانب؛
3. توضيح مستوى تأثير سياسات الاستقطاب من قبل البنك الوطني الجزائري لدى المتعاملين الاقتصاديين سلباً أو إيجاباً ومحاولة تصحيح الانحرافات في تلك السياسات.

1- الجانب النظري:

1-1- البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 1962-1988 (ما قبل الإصلاحات الاقتصادية):

عدد البنوك التي كانت موجودة بعد استقلال الجزائر هي 20 بنك وكانت مسيرة من طرف الفرنسيين، وتميزت الفترة بإتباع النظام الجزائري سياسة الاقتصاد الموجه ما جعل سياسة التأمين قريبة من هذه المؤسسات المالية، وبالفعل تم تأمين البنوك الأجنبية وتأسيس بنوك أخرى بالإضافة إلى توسيع القطاع البنكي الجزائري.

1-2- البنك الوطني الجزائري من 1988 إلى يومنا هذا (مرحلة الإصلاحات الاقتصادية):

أصبحت مردودية وفعالية تشكل النواحي الأساسية لسياسة التسيير حيث كانت هناك مجملًا قرارات جديدة لعدم التمرکز على مستوى المحلي فقط بل خلق مديريات وشبابيك متخصصة وموزعة على التراب الوطني وهذا من خلال نصاب أساسيان وهما موضحان في الجدول التالي:

جدول رقم (01) : تطور النصوص القانونية المعالجة و الموجهة لعجلة الاقتصاد الوطني

القانون 01/88 المؤرخ في 12 جانفي 1982	يمثل كيفية توجيه المؤسسات الاقتصادية العمومية، أي جميع البرامج التي تتداخل ونشاط البنك الوطني الجزائري والمتمثلة في سحب الخزينة للعلاقات المالية التي يترجم في النظام الجديد وغياب اللامركزية في توزيع المورد من طرف الخزينة، ومن جهة أخرى حرية اتخاذ محل إقامة المؤسسات إلى جانب البنوك.
القانون 10/90 المؤرخ في 14 أفريل 1990	المتعلق بالنقد والقرض وهذا من خلال نصوص جديدة وهذا لإعادة صياغة كلية للنظام البنكي إلى آفاق اقتصادية جديدة وحدد بشأنها الترتيبات.

المصدر: بن عبد الفتاح دحمان، الأداء المتميز للمنظومة المصرفية بالجزائر ضرورة لتحقيق إدارة فعالة للاقتصاد الجزائري، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، من 08 إلى 09 مارس 2005، جامعة ورقلة ص36.

إن أسلوب تسيير البنوك هو إحداث تفاعلات بين البيئة الداخلية والخارجية، تسمح هذه التفاعلات بتحقيق جملة من المصالح المتبادلة، وتوجد قنوات داخلية وخارجية تحقق انسياب المعلومات المختلفة بين البنك والمحيط الاقتصادي والاجتماعي ومن ثم تسهيل الإجراءات البنكية وتحقيق تكاملها وتوافقها مع أهداف البنك، وتفضي تلك السياسات إلى عدة فوائد منها:

- ✓ تطوير أساليب استقبال الودائع المالية من طرف المقاولين، كما أن البنك يسمح بتسديدها إما نقدا أو لأجل أي عند حلول آجال الاستحقاق وكذلك يصدر وصولات الاستحقاق والسندات؛
- ✓ تكييف طرق الدفع النقدية بمختلف الأدوات التكنولوجية الحديثة للاستفادة من مرونة هذه الأدوات من قبل المستثمرين؛
- ✓ منح القروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من اجل تحقيق نشاطات معينة؛
- ✓ ضمان تجميع العمليات المتعلقة بالقروض وذلك لحساب المؤسسات مالية أو لحساب الدولة؛
- ✓ تحقيق اكتساب جزئي أو كلي سواء بضمان أو بدون ضمان ناتج عن تحقيق نهاية جيدة لعملية التنازل عن جميع الديون والتي يتم دفعها مباشرة من طرف المدين؛
- ✓ تجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق تجارية، وصولا لدفعات المبالغ المصدرة من طرف الخزينة العامة أو الشركاء العموميين.

1-3- قراءة في نجاعة سياسات البنك الوطني الجزائري:

يمكننا من خلال تحليل القوائم المالية للبنك قراءة بعض المؤشرات التي توضح سياسة البنك خلال الفترة 2013 -

2016:

1-3-1- تطور رأس المال المخصص للمخاطر العامة:

من بين أهم المخاطر التي تواجه البنك الوطني حالات الإفلاس لدى الزبائن، نوضح تطوره فيما يلي:

جدول رقم (02) : تطور معدل رأس المال المخصص للمخاطر

السنة	2013	2014	2015	2016
رأس المال المخصص للمخاطر العامة	50400849	68044201	91380217	92063068
المؤشر %	0.24	0.35	0.34	0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013-2016.

رأس المال المخصص للمخاطر العامة سنة 2012: 40612095 مليار دينار جزائري.

تتوجه البنوك إلى تعظيم قيمة رأس المال المخصص للمخاطر في حالات كثيرة:

- التعامل مع قطاعات جديدة تتميز بالحدثة؛
- أزمات مالية أصابت المؤسسات التي يتعامل معها البنك من حين لآخر؛
- سياسة مالية ثابتة غير مرنة.

وبالفعل الفترة 2012 - 2013 عرفت انطلاق العديد من المشاريع الاقتصادية في القطاع الخاص، هذا ما دفع بالبنك الوطني الجزائري إلى تطوير هذا المعدل، وساعد ذلك العوائد الاقتصادية المتأتية من الفوائد في تلك الفترة.

1-3-2- تطور معدل الأصول المالية القابلة للبيع:

من بين المؤشرات الهامة الدالة على مستوى القيم المالية التي لدى البنك وبأن البنك يتحكم بقوة في القيم المالية القابلة للانتقال بين الأفراد داخل الاقتصاد وبالتالي فهو كمحرك للأطراف المختلفة داخل الاقتصاد، وهو كمؤشر قوي على رقي الأداء المالي للبنك:

جدول رقم (03) : تطور قيم الأصول المالية القابلة للبيع

السنة	2013	2014	2015	2016
أصول مالية قابلة للبيع	218564489	230569742	234935457	788082331
المؤشر %	-0.04	0.05	0.02	2.35

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013-2016.

الأصول المالية القابلة للبيع سنة: 226777743 مليار دينار جزائري.

عرفت بداية الفترة محل الدراسة انخفاضاً كبيراً في معدل الأصول المالية القابلة للبيع، وذلك راجع إلى الانطلاق البطيء للمؤسسات الاقتصادية في القطاعين الخاص والعام خلال السنوات 2012-2013، حيث أن أغلبية الأصول الاقتصادية التي تؤثر في الاقتصاد في تلك الفترة لم تعرف مرونة في الحركة والتأثير الهيكلي لدى المؤسسات الاقتصادية، لكن نلاحظ

مع قراءة الجدول في السنوات اللاحقة نلاحظ ذلك التطور المستمر من سنة لأخرى، حيث تم تطوير آليات عديدة تخص المحيط المالي، ومن بينها تطوير بعض الأصول وتحويلها إلى أصول مالية قابلة للانتقال بين المتعاملين الاقتصاديين، من أجل إعطاء قدر من المرونة.

1-3-3- تطور نسبة القروض المقدمة للزبائن (معدل الاحتفاظ بالزبائن):

دراسة هذا التطور من الأمور المجدية في تحليل طبيعة قابلية البنك الوطني الجزائري في تطوير سياساته التفاعلية مع البيئة الخارجية، وهو من المؤشرات المهمة والأساسية الدالة على توجه المصرف نحو الزبون، بالخدمة وبتقديم القروض، فزيادة هذه النسبة دليل واضح على استعداد المصرف الكامل على تقديم أكبر قدر ممكن من الخدمات التمويلية للزبائن، وهو متجانس مع معدل الاحتفاظ بالزبائن، وهو كذلك نوع من أنواع تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية التي يحرص بها المصرف زبائنه، وفيما يلي سنحاول عرض تطور هذه النسبة خلال الفترة 2013-2016:

جدول رقم (04) : تطور معدل الاحتفاظ بالزبائن

السنة	2013	2014	2015	2016
قيمة القروض المقدمة للزبائن	1315847592	1831665625	1515052812	1384912137
المؤشر %	0.16	0.39	0.17-	0.09-

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013 - 2016.

قيمة القروض سنة 2012 كانت: 1134166014.

التطور الموجب سنوات 2013 و 2014 وسبقه التطور سنة 2011 إلى 2012 هذا التطور مرده إلى انطلاق برامج ENCEG المعدة خصيصا لدعم المشاريع الاقتصادية ذات الطابع الخاص وبالتحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهو ما جعل الحكومة الجزائرية تتوجه إلى تطوير هذا المعدل، حيث عرفت هذه الفترة تطور العديد من القطاعات الاقتصادية خاصة الخدمية منها ممثلة في شركات التصدير والاستيراد وغيرها من المؤسسات الخدمية، لكن زيادة عدد المتعاملين الاقتصاديين و تنوع القطاعات الاقتصادية عرف تباطؤا خلال السنوات اللاحقة وهذا ما جعل البنك وبأمر من الحكومة تعيد النظر في سياسة القروض، انخفاض مداخيل الجزائر بعد انخفاض أسعار البترول في السوق العالمي، هذا الانخفاض أثر عائدات البنك الوطني الجزائري مما دعا إلى تخفيض معدل القروض، محاولة الحكومة تصحيح مسار السياسة المالية وتوجيه السياسة الائتمانية إلى مسار ثابت، ومن ناحية أخرى محاولة تقييم السياسة العامة للتخطيط الاقتصادي الذي وجه تلك القروض إلى منافذ غير مؤهلة لطرح قيم مضافة.

1-3-4- تطور معدل استقطاب الزبائن:

تختلف النسب المالية التحليلية في المصارف مقارنة بالمؤسسات الاقتصادية، ، في البنوك تختلف القراءة وتختلف المؤشرات حيث يصبح رقم الأعمال مقيد تحت اسم الناتج الصافي البنكي وهو أقل من قيمة القروض المقدمة عكسه في المؤسسات الاقتصادية أين يكون رقم الأعمال أكبر من قيمة الخدمات، وفيما يلي نعرض تطور هذا المعدل:

جدول رقم (05) : تطور معدل استقطاب بالزبائن

السنة	2013	2014	2015	2016
قيمة القروض المقدمة للزبائن	1315847592	1831665625	1515052812	1384912137
الناتج الصافي البنكي	76451412	89106580	116641247	103558825
المؤشر %	17.21	20.56	12.99	13.37

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على تحليل القوائم المالية للبنك للفترة: 2013 - 2016.

حاول البنك تطوير هذا المعدل سنوات عديدة تبدأ من 2012، معدل الاستقطاب هذا سمح بزيادة زبائن البنك أفراد ومؤسسات، وساهم في تطوير الصورة الخارجية للبنك وجعله كبنك تجاري ديناميكي يواكب الحداثة، بعيد عن إدارة الحكومة ومستقل في رسم سياساته المالية، فنلاحظ من خلال الجدول ارتفاع المعدل سنة 2013 إلى 2014، بينما الانخفاض الكبير سنة 2015 وهو رد فعل سريع من طرف البنك لانخفاض المداخل العامة للبلاد، وهو كإستراتيجية مالية ظرفية لحماية القيم المالية ونلاحظ التطور في هذا المعدل سنة 2016، قراءتنا لتطور هذا المعدل تجعلنا نتأكد أن البنك لا يمتلك سياسة واضحة في إدارة العلاقة مع الزبائن تتحكم فيها الظروف الاقتصادية بشكل عام والزبون غائب عن اهتمامات البنك.

2- الجانب التطبيقي:

من خلال هذا المحور سنعرض نتائج الاختبارات الإحصائية التي ستؤكد أو تنفي فرضيات البحث.

1- مجتمع و عينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من فئة المستثمرين الذين لهم تواصل وعلاقة مع البنك الوطني الجزائري، بحيث وزعنا 60 استمارة لكن نظرا لصعوبة الإقناع استرجعنا 54 استمارة فقط قابلة للتحليل أي ما نسبته 90% وهي نسبة جيدة.

قمنا بإعداد الجدول التالي الذي نوضح فيه نتائج القياسات السابقة:

جدول رقم (06) : صدق و ثبات الاستبيان

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
رضا المستثمرين	12	89.8%	94.76%

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول مستوى ثبات الاستبيان الذي فاق 70% كمؤشر ابتدائي للثبات وهو تجاوز 89% وهي نسبة مهمة تدل على ثبات فقرات الاستبيان محل الدراسة، كما أنه يؤكد ارتفاع معامل الصدق وصدق فقرات الاستبيان.

2- تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

2-1- متغير الجنس: نستطيع توضيح توزيعه في الجدول التالي

جدول رقم (07) : توزيع المستجوبين حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	31	57.4
أنثى	23	42.6
المجموع	54	100

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

فاقت نسبة المستجوبين من المستثمرين الذكور نسبة المستثمرين الإناث، لكنها متقاربة وشبه متجانسة سيمكننا هذا التوازن من تحديد بقية الفروقات الشخصية لدى الإناث والذكور فيما يخص محاور الدراسة.

2-2- متغير السن: في كثير من الأحيان يعتبر السن الفاصل الحقيقي في معرفة وجهات النظر المختلفة، كونه يعتمد على مرجع لتجارب سابقة لدى المستثمرين وكذلك:

جدول رقم (08) : توزيع المستجوبين حسب السن

السن	العدد	النسبة المئوية %
من 20 إلى 29 سنة	7	13.0
من 30 إلى 39 سنة	22	40.7
من 40 إلى 49 سنة	17	31.5
من 50 فما فوق	8	14.8
المجموع	54	100

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

الفئة بين 30 إلى 39 سنة فئة شابة تمكننا من تحديد مؤشرات قوية تخص موضوع الاستبيان، وهي الفئة الغالبة بين المستجوبين وهو ما يوضح أن هذه الفئة قد استقطبها المناخ الاستثماري في الجزائر.

2-3- متغير المستوى العلمي: عند الخوض في جوانب تتعلق بنظرة المجتمع لبعض الظواهر والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية لا يمكننا إهمال المؤشر العلمي والمعرفي للمستثمرين لديهم، فهو يحمل معه عددا من الأدوات تمكن الفرد من القياس بسهولة ووضوح ویمنحننا نتائج دقيقة عند الاستجواب:

جدول رقم (09) : توزيع المستجوبين حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى العلمي
14.8	8	ابتدائي-متوسط
25.9	14	ثانوي
46.3	25	جامعي
13.0	7	دراسات عليا
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

نسبة المستجوبين الجامعيين كبيرة جدا تفوق في مقارنتها ببقية الفئات من هذا المعيار جميع النسب، وهو شيء إيجابي عن .

2-4- متغير الدخل: إن توزيع الدخل داخل المجتمع بنسب متفاوتة يوجب تحديد مثل هذا التفاوت طبقات متفاوتة من المجتمع، تختلف في نظرتها وتحليلها ومقارنتها للأشياء:

جدول رقم (10) : توزيع المستجوبين حسب الدخل

النسبة المئوية %	العدد	الدخل
29.6	16	أقل من 24000
18.5	10	من 25000 إلى 35000
14.8	8	من 36000 إلى 49000
37.0	20	من 50000 فما فوق
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

أغلبية المستجوبين يفوق دخلها 50000 دينار جزائري، وهو دخل مهم يحمل معه تفضيلات ومستويات إشباع تختلف عن بقية النسب.

3- تحليل فقرات الاستبيان: سنحاول فيما يلي عرض نماذج الإجابة ومستويات الرضا ممثلة في جداول لكل فقرة من فقرات الاستبيان:

3-1- عرض الإجابات عن الفقرة الأولى: تناولت هذه الفقرة جودة الخدمة لدى البنك:

جدول رقم (11) : عرض الاجابات عن الفقرة الأولى

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
3.7	2	غير موافق إطلاقا

9.2	5	غير موافق
20.4	11	محايد
46.3	25	موافق
20.4	11	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

46.3% من المستجوبين أكدت على مضمون جودة الخدمة لدى البنك الوطني الجزائري، هذه الجودة اختلفت صورة مخرجاتها لكن توحدت في تحديد رضا الزبائن، لقد حاول البنك الوطني الجزائري تطوير هياكله الوظيفية لكي تتماشى ومستويات الجودة المطلوبة، وتطوير مثل هذه الهياكل جعله ينتقل من الإطار المركزي في ضخ مخرجات الجودة إلى إطار لا مركزي يمكن المستخدمين من تطبيق أبعادها بدرجة كبيرة من الحرية على مستوى الوكالات التابعة.

3-2- عرض الإجابات عن الفقرة الثانية: اضطلعت هذه الفقرة بتعدد نمط الخدمة المقدم من طرف البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (12) : عرض الإجابات عن الفقرة الثانية

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقاً
5.6	3	غير موافق
18.5	10	محايد
44.4	24	موافق
24.1	13	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

إن تجانس الخدمات في البنوك يمكن من تسريع الأنشطة والعمليات لكنه يخلق مشاكل كبيرة من بينها تداخل المهام والصلاحيات بين الأفراد وداخل الهيكل التنظيمي، لكن البنك الوطني الجزائري حاول تجاوز هذه المشاكل بتطوير أنماط متعددة تختلف في طرح الخدمة وهو ما أكدته أغلبية المستجوبين.

3-3- عرض إجابات عن الفقرة الثالثة: حاولنا من خلال الفقرة الإحاطة بعنصر التكلفة وتحديد كوجه من أوجه النشاط التسعيري لدى البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (13) : عرض الإجابات عن الفقرة الثالثة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
16.7	9	غير موافق إطلاقاً

20.4	11	غير موافق
24.1	13	محايد
16.7	9	موافق
22.2	12	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

اختار 24.1% من المستجوبين الحياد في هذا التناول، بينما أكد 22.2% منهم توجه البنك نحو سياسات معية تخفف تكاليف الحصول على الخدمة الواحدة، فمثلا إذا أراد فرد شراء سكن جاهز من البنك يجب عليه أن يدفع نظير تأسيس ملف لدى البنك مع تكاليف الرسوم وغيرها، البنك حاول خلال الفترات السابقة ترشيدها باستمرار حتى تتماشى وقدرات الأفراد، لكن حياد عدد من المستجوبين يجعلنا نبتعد عن تأكيد هذا الترشيح بصورة مطلقة.

3-4- عرض إجابات عن الفقرة الرابعة: في هذه الفقرة نلاحظ درجة التجانس بين التكلفة جراء الحصول على خدمة ونظيرتها في الخدمة الأخرى:

جدول رقم (14) : عرض الاجابات عن الفقرة الرابعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
20.4	11	غير موافق إطلاقاً
20.4	11	غير موافق
25.9	14	محايد
14.8	8	موافق
18.5	10	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

تختلف فترة تصدير الخدمة للزبائن من واحدة لأخرى ويختلف وزنها وتأثيرها ومستوى الأثر التكميلي الذي تساهم فيه في إنتاج بقية الخدمات المطلوبة، النسب الموضحة في الجدول أكدت على عدم وجود تجانس في هذا الجانب.

3-5- استعراض الإجابات عن الفقرة الخامسة: يختلف تأثير الرسالة الإعلانية حسب درجة العمق المفاهيمي الذي يريد البنك الوصول إليه وهو ما اهتمت به هذه الفقرة:

جدول رقم (15) : عرض الاجابات عن الفقرة الخامسة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
13.0	7	غير موافق إطلاقاً
11.1	6	غير موافق
16.7	9	محايد
40.7	22	موافق
18.5	10	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

نقصد بالعمق المفاهيمي مستوى الدلالة الفكرية التي يريد البنك الوطني الجزائري عرضها من خلال الرسالة حتى يصل إلى الفئة المستهدفة بالرسالة، وهنا دعمتنا فئة المستجوبين الجامعيين بتفوقها بين الفئات في التأكيد على هذا العمق الذي طور البنك الوطني الجزائري وسائله الثقافية المرئية لكي يتحكم فيه ويبلغ الفئة التي يريدونها من المجتمع من خلال عنصر من عناصر المزيج التسويقي وهو الإعلان.

3-6- استعراض الإجابات عن الفقرة السادسة: تناولت هذه الفقرة طبيعة العلاقات العامة في البنك الوطني الجزائري:

جدول رقم (16) : عرض الاجابات عن الفقرة السادسة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
9.3	5	غير موافق إطلاقاً
9.3	5	غير موافق
20.4	11	محايد
31.5	17	موافق
29.6	16	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال قراءة نتائج الجدول نتأكد من أن سياسات البنك الوطني الجزائري التسويقية تتحسن وباستمرار، وهي في طريق تواكب فيه البنوك الأجنبية، فأغلبية المستجوبين أشارت إلى وجود نظام متفاعل مؤثر إيجاباً في العلاقات العامة يمتلكه البنك الوطني الجزائري ويحاول تطويره باستمرار.

3-7- استعراض الإجابات عن الفقرة السابعة: تناولت هذه الفقرة درجة الكثافة في القنوات التوزيعية لدى البنك الوطني

الجزائري، والمقصود بها هنا كثافة الشبابيك لدى الوكالات التي تصدر من خلالها الخدمة للزبائن:

جدول رقم (17) : عرض الاجابات عن الفقرة السابعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
11.1	6	غير موافق إطلاقاً
11.1	6	غير موافق
20.4	11	محايد
27.8	15	موافق
29.6	16	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

إن كثافة قنوات التوزيع لدى وكالات البنك الوطني الجزائري تجعله يستقطب العديد من الزبائن في ظرف زمني وجيز، هذا الاستقطاب يحمل معه قدرة على الاحتفاظ بالزبون لفترات طويلة تمكنه من توجيه اختيارات هذا الزبون كما ونوعا.

3-8- استعراض الإجابات عن الفقرة الثامنة: تناولت هذه الفقرة المراحل التي يتطلبها استكمال الخدمة تبعا لعدد الشبابيك الموجودة في البنك:

جدول رقم (18) : عرض الاجابات عن الفقرة الثامنة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقاً
7.4	4	غير موافق
13.0	7	محايد
40.7	22	موافق
31.5	17	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

يختلف حجم تشكيل وتكوين الخدمة من بنك لآخر، وذلك راجع إلى احتواء كل شبك مكلف بتقديم الخدمة على مختلف الأدوات والإجراءات والصلاحيات في تقديم الخدمة وتشكيلها وتكوينها يحددها نوع الهيكل التنظيمي للبنك، وهنا نتأكد بأن البنك الوطني الجزائري قد وصل إلى مستوى متقدم يمنح فيه كل قناة توزيعية درجة من الحرية والاستقلالية في تقديم الخدمات كأسلوب فعال يمكن من تحقيق أقصى رضا للزبائن.

3-9- استعراض الإجابات عن الفقرة التاسعة: هذه الفقرة تحاول التساؤل عن مقدرة مستخدمي البنك في التحليل والتشخيص الوظيفي للزبائن، هذا التحليل يساعدهم في تحديد اختيارات معينة أو تصحيح بعض من المسارات أو غيرها من التفاصيل الخاصة بهم:

جدول رقم (19) : عرض الاجابات عن الفقرة التاسعة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
7.4	4	غير موافق إطلاقاً
7.4	4	غير موافق
11.1	6	محايد
35.2	19	موافق
38.9	21	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

تتطلب العديد من الأنشطة داخل البنك توظيف أنواع مختلف من الكفاءات البشرية، نظرا للتعقيد الذي يشوبه عدد كبير من الأنشطة ودرجة الاختلاف الموجود في الأنشطة والبرامج، وكذلك الأدوات المالية والإدارية الواجب استخدامها في هذه العمليات، البنك الوطني الجزائري استطاع أن يستقطب الكثير من الكفاءات في القطاع المالي والإداري، كما تمكن من توفير تكوين عالي المستوى لهذه الكفاءات في قطاع البرمجية وغيرها من القطاعات التي تستلزم تكوين طويل الأجل، إلى أن السياسة التي اتبعتها البنك مكنت من تغطية البرامج التكوينية في ظرف قصير، مما مكن الأفراد من رفع مستواهم المعرفي تمكنهم من التواصل مع الزبائن لنقل الخبرات والمعارف.

3-10- استعراض الإجابات عن الفقرة العاشرة: إن تصميم أنظمة المعلومات البنكية من بين الأمور الضرورية التي تضطلع إليها البنوك، نظرا لما توفرها من معلومات آتية عن الطرف الاقتصادي القائم أو عن البيئة الاقتصادية في قطاعاتها المختلفة، كما أن التكوين العالي للعنصر البشري ضمن هذه الأنظمة يجعل منه وسيلة من وسائل الاستشراف التي يطلبها العديد من الزبائن اليوم:

جدول رقم (20) : عرض الاجابات عن الفقرة العاشرة

النسبة المئوية %	التكرار	درجة الموافقة
9.3	5	غير موافق إطلاقاً
9.3	5	غير موافق
11.1	6	محايد
31.5	17	موافق
38.9	21	موافق بشدة
100	54	المجموع

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

أكد المستجوبون على وجود كفاءة بشرية داخل البنك الوطني الجزائري تمكن من ترشيد القرارات المهمة خاصتهم، ه الكفاءات وضعها البنك تحت تصرف زبائنه طيلة فترة من الزمن مكنته من تحسين صورته تجاههم وتحقيق رضاهم.

3-11- استعراض الإجابات عن الفقرة الحادية عشر: الهياكل المادية هي مختلف الوسائل المساعدة على اكتمال مضمون الخدمة وكذا قدرتها على تحقيق إشباع لدى الزبائن.

جدول رقم (21) : استعراض الإجابات عن الفقرة الحادية عشر

درجة الموافقة	التكرار	النسبة المئوية %
غير موافق إطلاقاً	2	3.7
غير موافق	7	13.0
محايد	8	14.8
موافق	15	27.8
موافق بشدة	22	40.7
المجموع	54	100

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

في الماضي لم تتطلب الأنشطة البنكية وسائل مادية تساعد على انتاج الخدمة، لكن اليوم أصبح من الضروري والهام أن ترتبط مخرجاته بهياكل مادية تساعد في تحقيق رضا الزبائن وهو ما وفره البنك الوطني الجزائري من خلال ردود المستجوبون.

3-12- استعراض الإجابات عن الفقرة الثانية عشر: من بين الأنشطة الأساسية التي يولي لها البنك اهتماما زائدا عملية المحاكاة، حيث تحاول العديد من البنوك مواكبة التكنولوجيا الحديثة في هذا الجانب بتوفير ميزانية مهمة لها:

جدول رقم (22) : استعراض الإجابات عن الفقرة الثانية عشر

درجة الموافقة	التكرار	النسبة المئوية %
غير موافق إطلاقاً	4	7.4
غير موافق	8	14.8
محايد	5	9.3
موافق	10	18.5
موافق بشدة	27	50
المجموع	54	100

المصدر: نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

المقصود بعملية المحاكاة هو تثبيت بعض من البيانات الخاصة بالزبائن وتكييفها ببعض من الظروف، ومن أمثلتها المحاكاة التي يقوم بها الزبائن عند شراء منزل جاهر حيث يطلب موظف البنك بعض من المعلومات الخاصة بالراتب والسن وغيرها لكي يتمكن من معرفة قيمة الأقساط الشهرية المستحقة، عملية المحاكاة في البنك الوطني الجزائري تتميز بالديناميكية والسرعة والاستجابة لمتطلبات الزبائن حسب أغلبية المستجوبين.

4- تحليل نتائج الإجابة عن فقرات الاستبيان:

من أجل معرفة مدى تحقق عبارات الاستبيان قمنا بإعداد الجدول التالي الذي يضم اختبار **Student** من الاختبارات المهمة مدعمة بعدد من مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت:

جدول رقم (23) : تحليل نتائج الإجابة عن فقرات الاستبيان

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Student اختبار قيمة	مستوى الدلالة	الملاحظة
1	3,7	1,02	5,85	0,00	العبارة محققة
2	3,75	1,11	5,73	0,00	العبارة محققة
3	3,08	1,39	0,5	0,61	العبارة غير محققة
4	2,87	1,38	-0,76	0,44	العبارة غير محققة
5	3,43	1,27	2,86	0,06	العبارة غير محققة
6	3,61	1,27	4,07	0,00	العبارة محققة
7	3,55	1,33	3,54	0,01	العبارة محققة
8	3,8	1,2	5,66	0,00	العبارة محققة
9	3,9	1,21	6,32	0,00	العبارة محققة
10	3,77	1,31	5,02	0,00	العبارة محققة
11	3,87	1,19	6,19	0,00	العبارة محققة
12	3,93	1,34	5,86	0,00	العبارة محققة

المصدر : نتائج الاستبيان بالاعتماد على برنامج SPSS.

- ✓ **الفقرة الأولى:** القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو ما يؤكد تحقق العبارة ونتأكد بوجود جودة الخدمة يريد البنك الوطني الجزائري تصريفها نحو زبائنه وهي سياق ضمن سياسات إدارة علاقات الزبائن؛
- ✓ **الفقرة الثانية:** القيمة الاحتمالية تساوي 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو دليل على محاولة البنك الوطني الجزائري خلق تعدد من أنماط الخدمة لتتماشى وتطلعات الزبائن كأسلوب لتحقيق رضاهم.
- ✓ **الفقرة الثالثة:** القيمة الاحتمالية 0.61 وهي أكثر من 0.05، وهو دليل على أن البنك لا يحاول ترشيد نفقات الزبائن إما لعدم القدرة على ترشيدها أو لتوجيهات السياسة المالية للدولة؛
- ✓ **الفقرة الرابعة:** القيمة الاحتمالية 0.44 وهي أكثر من 0.05، وهو تأكيد على عدم وجود تجانس في تكاليف الحصول على خدمات البنك المتنوعة؛
- ✓ **الفقرة الخامسة:** القيمة الاحتمالية 0.06 لكن أغلبية المستجوبين أكدوا على وجود بعد كبير تحملها الرسالة الإعلانية للبنك؛
- ✓ **الفقرة السادسة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود نظام فعال للعلاقات العامة يمتلكه البنك الوطني الجزائري وعمل على تنميته وتطويره؛
- ✓ **الفقرة السابعة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، ما يساعد على التأكيد بوجود كثافة في قنوات التوزيع داخل البنك تساعد على تقريب الخدمات للزبائن؛
- ✓ **الفقرة الثامنة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهذا يدعم التأكيد أن البنك الوطني الجزائري يحاول تطوير قدرات القناة الواحدة للتوزيع وهي شبك التوزيع حتى يكون قادرا على استكمال جميع متطلبات الخدمة دون اللجوء لبقية الشبائيك؛
- ✓ **الفقرة التاسعة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهي نتيجة تؤكد وجود كفاءة بشرية داخل البنك تمتلك قدرة على التحليل والإستعلام؛
- ✓ **الفقرة العاشرة:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهذا يؤكد وجود قوة بشرية ضمن أنظمة المعلومات التي طورها البنك تساعد الزبائن على الاستعلام والإطلاع بسرعة على مختلف المعلومات؛
- ✓ **الفقرة الحادية عشر:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، وهو يدعم العبارة على أن الهياكل المادية للبنك تساعد في تأسيس جودة الخدمة؛
- ✓ **الفقرة الثانية عشر:** القيمة الاحتمالية 0.00 وهي أقل من 0.05، ما يدعم العبارة التي تقر على وجود سرعة في أنظمة المحاكاة داخل البنك تحقق رضا الزبائن.

- خاتمة: نتائج الدراسة والتوصيات

تناول هذا الجانب عددا من المحاور التي دعمت دراستنا حول البنك الوطني الجزائري، من بينها تعريف البنك الوطني الجزائري ومحاولة عرض أهم المحطات القانونية والسياسية التي ساعدت في تأسيسه، كما حاولنا الإحاطة بعدد من المؤشرات مستخدمين قوائمه المالية لفترة من الزمن تمتد بين 2013 و 2016 وهي فترة مهمة أثرة في أداءه وأداء الاقتصاد الجزائري ككل، كما أننا حاولنا تحليل مؤشرين أساسيين عن توجه البنك نحو زبائنه وهي معدل الاستقطاب ومعدل الاحتفاظ بالزبائن، قمنا بتدعيم دراستنا هذه بجانب إحصائي توهمنا من خلاله بالاستجواب نحو زبائن البنك محاولين معرفة قدرة البنك على التحكم في إدارة علاقة الزبائن من خلال مستوى رضا الزبائن عن المزيج التسويقي الخدمي للبنك.

1-النتائج:

تمكنا خلال الدراسة التطبيقية التي قادتنا إلى مجموعة من الوكالات البنكية خاصة البنك الوطني الجزائري من استخلاص جملة من النقاط:

- ساهمت السياسة المالية للدولة خلال فترات متلاحقة تطرقنا إلى فترة منها 2013 - 2016 في تطوير أداء البنوك ومن بينها البنك الوطني الجزائري؛
- خروج الجزائر من حيز النظام الاشتراكي والتوجه نحو اقتصاد السوق ألزم عليها تطوير بعض من الآليات المستخدمة في البنوك ومن بينها أساليب تحويل الأصول المالية الثابتة إلى المتداولة والقابلة للبيع، حيث ومن خلال تحليل القوائم المالية في جانب الأصول لاحظنا هذا النمو في تعظيم جانب الأصول المالية القابلة للبيع والتي يتطلبها السوق من حين لآخر، وهو دليل على تكيف البنك الوطني الجزائري مع متغيرات البيئة الاقتصادية؛
- حاولت الحكومة الجزائرية في فترة من الفترات الرفع من معدلات القروض الموجهة للأفراد، إما قروض استهلاكية أو استثمارية، لكن الملاحظ أنها انخفضت لسنتين متتاليتين، وهو دليل على سياسة مالية انكماشية تحاول الحكومة توجيه عدد من البنوك ومن بينها البنوك العمومية، وهي سياسة مالية لا تخدم السياسة التسويقية للبنك، حيث لاحظنا انخفاض معدل الاحتفاظ بالزبائن باعتباره كمؤشر لها؛
- تؤثر السياسة المالية للدولة على أداء البنوك العمومية من خلال ضخ السيولة المالية وإتباع سياسة توسعية أثناء فترات الانتعاش الاقتصادي، لكن أثناء الأزمات الاقتصادية والأثر السلبي على مداخل الدولة يحدث أن تتوجه الحكومة إلى سياسة انكماشية تؤثر في كثافة القيم المالية للبنوك وبالتالي الأفراد، عدم وجود قاعدة ديناميكية للبنوك العمومية يجعل منها غير مؤهلة لمواجهة هذه الأزمات وغير قادرة على استقطاب أو الاحتفاظ بزبائنها، وبالتالي البنوك العمومية الجزائرية لا تتمتع بقدر من الاستقلالية يمكنها من تطبيق سياساتها التسويقية على أرض الواقع؛

2-التوصيات:

ساعدتنا نتائج الدراسة التطبيقية في الخروج بالمقترحات التالية:

- تساهم استقلالية البنك في فاعلية الأنظمة التسويقية ومن بينها إدارة علاقات الزبائن، لذلك ينبغي منح مساحة أكبر لتنفيذ البرامج التسويقية أكثر منها البرامج التمويلية للأفراد من أجل تحقيق معدلات تنمية مستدامة من خلال النشاط التسويقي؛
- تعتبر الكفاءات البشرية من بين المصادر المولدة للقيمة داخل البنك من خلال التأثير بصورة مباشرة في الزبون، لكن نمذجة أداء هذه الكفاءات افتراضيا من خلال مواقع الكترونية تسرع من عملية وصول الخدمة للزبون وبالتالي خلق الفرصة البديلة والفعالة في الاحتفاظ بهذا الزبون؛
- من بين المشاكل التي تواجهها البنوك الجزائرية هي مشكلة استقطاب الزبون نظرا لحجم الفجوة بينهما، لذلك ينبغي إيجاد حلول سريعة وفعالة تساهم في تقليص عدد من الخدمات البنكية توجه نحو الزبائن يمكن أن تحقق تطورا في معدل استقطاب الزبائن، ومن بينها مساهمة البنك في المسار الدراسي للطالب الزبون.