جامعة باتنة 1
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

مجلة أكاديمية علمية نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير- جامعة باتنة 1

- تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر بعض أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1
  أ.د/ إلهام يحياوي وسهيلة بوكثير
- جودة النقل الحضري الجماعي عبر الممرات الخاصة في الجزائر دراسة حالة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة
  د/ شاكر بلخضر
- الطاقات المتجددة كبديل إستراتيجي لتنمية المناطق الريفية بالجزائر
  د/ لوشن محمد ود/ بوهيدل سليم
- ديناميكية تطوير معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS: قراءة تحليلية
  د/ تخنوني أمال

العدد 05 ر.د.م.د 2602-5531 ديسمبر 2019

بسم الله الرحمن الرحيم

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

مجلة أكاديمية علمية نصف سنوية محكمة

تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة باتنة 1

الجزائر

العدد 05 ر.د.م.د.2602-5531 ديسمبر 2019

توجه كل المراسلات إلى:

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

– كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

– جامعة باتنة 1–

باتنة 05000– الجزائر

هاتف/ فاكس:033319363

البريد الالكتروني:joecma.batna1@gmail.com

الهـــــيئة المشرفة
علىمجلة
العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

الرئيس الشرفي للمجلة

أ. د. عبد السلام ضيف –مدير جامعة باتنة 1– باتنة

مـــــدير المـــــجلة

أ. د. الطاهر هارون–عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رئـــــــيسة التـــحرير

أ. د. نعيمة يحياوي

هـــــــيئـــة التـحرير

أ. د. زكية مقري

أ. د. سامية لحول

أ. د. مصطفى عقاري

د. جمال بلخباط

د. عبد الرزاق كبوط

أمـــانة التـــــحرير

أ. شاكر بلخضر

الهيئة العلمية لمجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

أ. د. سعيد أوكيل	جامعة الجزائر 3	الجزائر
أ. د. صالح فلاحي	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. عبد المجيد جنان	جامعة سطيف 1	الجزائر
أ. د.علي فلاح الزعبي	جامعة عمان العربية	الأردن
أ.د. طالب عوض وراد	الجامعة الأردنية	الأردن
أ. د. سعيد بريبش	جامعة عنابة	الجزائر
أ. د. ايمان بن زيان	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. صحراوي بن شيحة	جامعة سيدي بلعباس	الجزائر
Prof Yvon François PESQUEUX	جامعة Paris SUD	فرنسا
Prof ALAIN SAFA	University of Nice Sophia Antipolis	فرنسا
Prof Nathalie HILMI	جامعة موناكو الدولية	موناكو
أ. د . حسن أيوب	الجامعة اللبنانية	لبنان
أ. د. سليمان بلعور	جامعة غرداية	الجزائر
أ.د. مسعود زموري	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. عمار زيتوني	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ.د. عليرحال	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. نوال بن عمارة	جامعة ورقلة	الجزائر
أ. د. غلاب نعيمة	جامعة قسنطينة 2	الجزائر
أ. د. مليكة زغيب	جامعة قسنطينة 2	الجزائر
أ. د. مراد زايد	جامعة الجزائر 3	الجزائر
أ. د. يوسف مسعداوي	جامعة البليدة	الجزائر
أ.د. الياس بن ساسي	جامعة ورقلة	الجزائر
أ. د. مباركة سواكري	جامعة الجزائر 3	الجزائر
أ. د. علي يوسفات	جامعة تيارت	الجزائر
أ. د. صليحة مقاوسي	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. الهام يحياوي	جامعة باتنة 1	الجزائر
أ. د. عمر شريف	جامعة باتنة 1	الجزائر
د. آيات الله مولحسان	جامعة باتنة 1	الجزائر
د. جمال جعيل	جامعة باتنة 1	الجزائر
د. أشرف الصوفي	جامعة باتنة 1	الجزائر
د. صليحة عشي	جامعة باتنة 1	الجزائر
د. نجمة عباس	جامعة باتنة 1	الجزائر

التعريف بالمجلة:

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال، مجلة علمية نصف سنوية محكمة، تستهدف الباحثين الجامعيين والمختصين الممارسين.

تهتم المجلة بنشر المقالات الأكاديمية وتعنى أيضا بنشر مقالات المختصين في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية والمحاسبية وعلوم التسيير.

تضم المجلة لجنة قراءة عالمية مشكلة من أساتذة جامعيين ومختصين في الاقتصاد وإدارة الأعمال من مختلف الجامعات. ويعمل هؤلاء على المساهمة بخبرتهم العميقة في المجلة من خلال مراجعة المقالات المقدمة للنشر وتقويمها، وتقديم النصائح للجنة التحرير، هذا إلى جانب المساهمة بأبحاثهم ودراساتهم في المجلة. كما تطمح لجنة تحرير المجلة للوصول إلى مستويات عالية من الجودة في البحث العلمي.

قواعد النشر

التحكيم

ترسل جميع البحوث المقدمة للنشر إلى متخصصين لتحكيمها حسب الأصول العلمية. يلقى البحث القبول النهائي بعد أن يجري المؤلف التعديلات التي يطلبها المحكمون. وعلى الرغم من ذلك، فإن الباحثين مسؤولين عن محتويات أبحاثهم وتعبر البحوث المنشورة عن وجهة نظر كاتبيها وليس عن وجهة نظر المجلة، ولا تكون هيئة تحرير المجلة مسؤولة عنها. كما أن كافة البحوث المرسلة إلى المجلة تخضع إلى فحص أولي من قبل هيئة التحرير لتقرير أهليتها للتحكيم والتزامها بقواعد النشر، ويحق لها أن تعتذر عن قبول البحث دون إبداء الأسباب.

شروط ومتطلبات النشر

1. تنشر المجلة البحوث العلمية الأصيلة في مجال العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال.
2. أن يتعهد الباحث بأن لا يكون البحث قد سبق نشره أو سبق تقديمه للنشر في مجلة أخرى.
3. ألا يكون البحث جزء منكتاب منشور.
4. لا تردّ البحوث التي تصل إلى هيئة تحرير المجلة سواء نشرت أم لم تنشر.
5. يجب أن يتضمن البحث بين (6000–6500) كلمة في مكتوبة في صفحات الصنف العادي (A4).
6. أن يرد عنوان البحث وملخص البحث باللغتين العربية والانجليزية في صفحة واحدة في حدود(100) كلمة لكل ملخص، وأن يتضمن البحث الكلمات الدالة.
7. أن يذكر اسم المؤلف ودرجته العلمية، والمؤسسة التي ينتمي إليها، وبريده الالكتروني ورقم هاتفه (للاتصال به عند الضرورة) بعد عنوان البحث.
8. أن تقدم البحوث العربية مطبوعة بخط (SimplifiedArabic) حجم (12) والبحوث بالإنجليزية أو الفرنسية بخط)(Times New Roman حجم (12).
9. إن سياسة المجلة تستوجب (بقدر الإمكان) أن يتكون البحث من الأجزاء التالية:
   - المقدمة.
   - مشكلة البحث.
   - الأهداف.

- الأهمية.
- المنهجية.
- عرض النتائج.
- مناقشة النتائج.
- الخاتمةوالتوصيات.

10. تدرج الرسوم البيانية والأشكال التوضيحية والجداول في متن البحث، وترقم ترقيماً متسلسلاً، وتكتب عناوينها أعلاها والمصدر والملاحظات التوضيحية أسفلها.
11. أن تذكر الهوامش آخر الصفحة عند الضرورة.
12. لا تنشر المجلة أدوات البحث والقياس ولكن يجب تضمينها عند التقديم لإطلاع المحكمين عليها وتحذف في النسخة المعدّلة عند القبول ولا يشار إليها في متن البحث لأن المجلة سوف تقوم بحذف الأدوات عند طباعة المجلة.
13. التوثيق: يراعى في أسلوب توثيق المراجع داخل النص نظام (APA) (American Psychological Association).

- يشار إلى المراجع في المتن باسم المؤلف وسنة النشر بين قوسين مثل (فلاحي، 2016).
- إذا استشهد بمؤلف أو مرجع أو أشير إليهما في بداية فقرة أو جملة، فيكتب اسم المؤلف وتتبعه السنة بين قوسين مثل: جودة (2008).
- يشار إلى الصفحات في حالة الاقتباس فقط، مثل: (واعر وبن سالم، 2012: 7)، يحياوي (2009: 16-24).
- تذكر قائمة المصادر والمراجع مرتبة ترتيباً هجائياً حسب اسم الشهرة ووفق نظام (APA)في آخر البحث. مثال:

- **كتاب:** أوكيل، م. سعيد. (2011). **الابتكار التكنولوجي لتعزيز النمو والتنافسية**، الرياض، دار العبيكان.
- **بحث منشور في دورية علمية:** لحول، سامية وآخرون. (2015). أثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة–الجزائر، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية**، 8 (22) ، 95- 122.

- **بحث في أعمال مؤتمر**: مقري، زكية. (2011). التسويق الأخضر في مواجهة ظاهرة الغسل الأخضر: مقاربة لتبني التوجه البيئي. **ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، جامعة ورقلة (الجزائر)، يومي 22-23 نوفمبر.
- **رسالة ماجستير أو دكتوراه**: يحياوي، نعيمة (2009). **أدوات مراقبة التسيير بين النظرية والتطبيق -دراسة حالة قطاع صناعة الحليب**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة، الجزائر.

الأشياء المطلوب تسليمها

- أن يقدم المؤلف نسخة إلكترونيه من البحث مكتوبة على برنامج Microsoft Word For Windows.
- أن يرفق الباحث سيرته الذاتية متضمنة اسمه باللغتين العربية والأجنبية،وعنوان عمله الحالي، ورتبته العلمية وأهم أبحاثه.
- تعهد.

يرجى إرسال البحث عبر البريد الالكتروني:

joecma.batna1@gmail.com

أو على العنوان التالي:

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة باتنة 1 ،

باتنة 05000، الجزائر

الافتتاحية

يسر هيئة تحرير "مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال" لجامعة باتنة 1–الحاج لخضر أن تضع بين أيدي قرائها العدد الخامس ديسمبر 2019م.

تضمن هذا العدد ستة بحوث متنوعة من ناحية المواضيع ومن ناحية لغات النشر، حيث ضم العدد باللغة العربية بحثين في مجال الجودة، حيث تناول الأول دراسة تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال دراسة حالة وجهة نظر بعض أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة 1، أما الثاني فتناول تحليل جودة النقل الحضري الجماعي عبر الممرات الخاصة في الجزائر من خلال دراسة حالة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة. إلى جانب ذلك تضمن العدد بحثين آخرين باللغة العربية، حيث سلط البحث الأول الضوء على الطاقات المتجددة كبديل استراتيجي لتنمية المناطق الريفية في الجزائر، أما البحث الثاني فقد تناول موضوع ديناميكية تطوير معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS. أما في ما يتعلق بالبحوث باللغة الأجنبية، فقد تضمن العدد بحثا باللغة الفرنسية تناول موضوع إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية من خلال دراسة ميدانية لعدد من الوكالات السياحية بمدينة باتنة، وبحثا باللغة الانجليزية سلط الضوء على موضوع ممارسة المواطنة البيئية في الشركات متعددة الجنسيات من خلال تويوتا موتور لأمريكا الشمالية كمثال.

على هذا الأساس، تنتهز هيئة تحرير "مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال" هاته الفرصة لتتقدم بجزيل شكرها لسائر الأخوات والإخوة الذين ساهموا ببحوثهم في هذا العدد، وأعضاء اللجنة العلمية للمجلة على مساهمتهم في تحكيم بحوث هذا العدد، وتعتذر للذين لم يوفقوا للنشر في هذا العدد.

في الأخير تود هيئة التحرير من قرائها أن يتفاعلوا معها من خلال إبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم التي من شأنها أن تطور المجلة وترتقي بها.

والله ولي التوفيق.

هيئة التحرير.

محتويات العدد

• تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر بعض أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1 أ.د.الهام يحياوي وسهيلة بوكثير	28-12
• جودة النقل الحضري الجماعي عبر الممرات الخاصة في الجزائر دراسة حالة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة د/ شاكر بلخضر	48-29
• الطاقات المتجددة كبديل إستراتيجي لتنمية المناطق الريفية بالجزائر د. لوشن محمد ود. بوهيدل سليم	66-49
• ديناميكية تطوير معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS: قراءة تحليلية د.تخنوني أمال	90-67

تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة

من وجهة نظر بعض أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1

The impact of leadership on the application of TQM
From the point of view of some professors of the Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences University of Batna 1

أ.د.الهام يحياوي
أستاذ، جامعة باتنة1
y.ilhem@yahoo.fr

سهيلة بوكثير
طالبة دكتوراه ل م د، جامعة بسكرة
boukthirsouhila@gmail.com

ملخص: تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمتطلباتها المتمثلة في (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة1، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من أساتذة الكلية، وتم اختيار عينة قصدية بلغ حجمها 50 أستاذ، وزعت عليها استمارات تم استرداد 46 منها، أي بنسبة 92% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

وبعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ للقيادة على إدارة الجودة الشاملة بالكلية محل الدراسة، حيث قدر بـ 66,4%.

الكلمات المفتاحية: القيادة، متطلبات إدارة الجودة الشاملة، جامعة باتنة1.

Abstract : This study aimed to identify the impact of leadership on the application of TQM with the requirements of (Senior Management Commitment, Strategic Planning, Continuous Improvement, Customer Satisfaction) at the Faculty of Economic, Commercial Sciences and Management Sciences at Batna1 University. With a target size of 50 professors, and distributed questionnaires were retrieved 46 questionnaires valid for statistical analysis by 92%.
After conducting the statistical analysis and testing the hypotheses, the study found that there is a statistically significant effect at the level of leadership on TQM in Faculty, estimated at 66.4%.
Keywords: Leadership, the requirements of Total Quality Management, Batna1 University.

المقدمة:

جعل ارتفاع حدة المنافسة في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التغير معظم المؤسسات تسعى إلى تحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة، فالأساس الذي يحكم حركتها هو مدى نجاح الإدارة في توظيف الإمكانات والموارد المتاحة بالشكل الأمثل وفقاً لأحدث الأساليب لتحقيق أهدافها ورسالتها. وتعتبر القيادة محوراً هاماً ترتكز عليه مختلف النشاطات في المؤسسات، فهي ذات دور حيوي وهام في تواجدها لأن القائد هو المسؤول عن توحيد جهود مرؤوسيه وتحفيزهم وتحسين أدائهم ورفع روحهم المعنوية بما يحقق أهداف المؤسسة في جو من الرضا التام لدى العاملين، مما يقودها إلى تحسين جودتها وزيادة ربحها مستعينة بمنهج إدارة الجودة الشاملة.

تعدّ إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على الاهتمام الواسع للباحثين، ولقيت نجاحاً وشيوعاً في التطبيق لدى المؤسسات المختلفة، وقد أثبتت جلّ الدراسات وجوب انتهاج مدخل إدارة الجودة الشاملة باعتباره منهج كامل وشامل لتغيير المؤسسات لتصبح النظرة إلى هذه الأخيرة نظرة كلية شاملة لجميع الأنشطة، مما يضمن لها تحقيق أهدافها.

إشكالية الدراسة

تتحدد إشكالية الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي: **ما مدى تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟**

وتتفرع عن هذا التساؤل مجموعة أسئلة فرعية وهي:

- هل تؤثر القيادة في تحقيق التزام الإدارة العليا بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1؟
- هل تؤثر القيادة في تحقيق التخطيط الاستراتيجي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1؟
- هل تؤثر القيادة في تحقيق التحسين المستمر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1؟
- هل تؤثر القيادة في تحقيق رضا الزبون بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1؟

فرضية الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه، يمكننا صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

وتتفرع عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو الآتي:

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتزام الإدارة العليا بالكلية محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي بالكلية محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتحسين المستمر بالكلية محل الدراسة.
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة ورضا الزبون بالكلية محل الدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- يعتبر موضوع القيادة من المواضيع الجديرة بالدراسة لارتباطه بمجال إدارة الجودة الشاملة.
- التركيز على أهم نشاط في الكلية وهو القيادة والأثر الذي تلعبه في تحقيق الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة

- معرفة مستوى القيادة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة1.
- التعرف على أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية.
- الكشف عن أثر القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية محل الدراسة.

خطة الدراسة:

سيتم معالجة الدراسة وفق المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار النظري حول إدارة الجودة الشاملة

أولا: تعريف إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء، فلقد عرفت بأنها:

- "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقسيم الزبون لمعرفة مدى تحسين الأداء". (مسلم، 30:2015)
- "فلسفة إدارية تسعى نحو إدماج أو تكامل جميع الوظائف التنظيمية (التسويق والمالية والتصميم والهندسة والإنتاج وخدمة الزبون... الخ) للتركيز على الإبقاء بحاجات الزبون والأهداف التنظيمية". (كرادشة، 21:2012)

من خلال التعريفين السابقين، نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة هي توجيه الوظائف التي تقوم بها المؤسسة إلى تحقيق رضا العاملين وتوقعات الزبائن، وإنتاج منتجات ذات جودة عالية في ظل التوافق مع البيئة والمجتمع.

ثانيا: متطلبات إدارة الجودة الشاملة

يستوجب تبني المؤسسة لإدارة الجودة الشاملة توفر عدة متطلبات أهمها: (علوان، 107:2005)

– **التزام ودعم الإدارة العليا:** يتطلب التطبيق الفعّال لإدارة الجودة الشاملة التزام ودعم الإدارة العليا بحتمية التطوير والتحسين المستمر، ومن ثم اتخاذ قرار استراتيجي لتطبيقها كسلاح تنافسي يضمن لها النجاح والتفوق على منافسيها في الأسواق العالمية.

– **التخطيط الاستراتيجي:** يستخدم التخطيط الاستراتيجي لتوحيد أنشطة المؤسسة باتجاه مهام وأهداف موحدة، فهو مشتق من رؤية المؤسسة ورسالتها بوصفها عملية مهيكلة لتعريف رسالة المؤسسة وأهدافها وتحديد الوسائل المهمة لتحقيق تلك الأهداف. (وهاب، 427:2016)

– **التحسين المستمر:** ينصب أساس فلسفة التحسين المستمر على حمل كل مظهر من مظاهر العمليات محسناً بدقة وفي نطاق الواجبات اليومية للأفراد المسؤولين عنها، فيجب أن يكون هناك كفاح مستمر لتحسين كل الأعمال والعمليات الإنتاجية. (السعدي، 216:2016)

– **رضا الزبون:** يعد الزبون محور كل المجهودات بدءاً من تصميم المنتجات وانتهاءاً بخدمات ما بعد البيع، واعتبار رغباته هي التي تقود العمليات، حيث يتطلب التطبيق الفعّال لإدارة الجودة الشاملة وضع رضا الزبون في سلم أولويات المؤسسة بإشباع حاجاته وكذا التطلع نحو تحقيق ما يفوق توقعاته فيما يتعلق بالحاجات المتنامية له.

ثالثاً: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يجب إتباع مراحل لتكون عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ناجحة، وهي: (شاتي، 24:2017)

– المرحلة الصفرية: وهي مرحلة تحضيرية لنشر الوعي بأهمية التحسين وتحديد احتياجات الزبائن وتأكيد التزام ودعم الإدارة العليا؛

– المرحلة الأولى: تهتم بالتخطيط وهدفها إعداد خطة شاملة مع ضمان مشاركة العاملين الذين يفترض أنهم مستوعبون لمفاهيم الجودة وذوي الكفاءات والمهارات التي تتطلبها طبيعة هذه المرحل؛

– المرحلة الثانية: تتعلق بالتقويم من خلال تشخيص الوضع الحالي للمؤسسة مع معايير قياس الجودة الشاملة، لتقييم مدى توافق الثقافة التنظيمية مع مقومات إدارة الجودة الشاملة؛

– المرحلة الثالثة: خاصة بالتطوير أي التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة ومعالجة أوجه القصور المحددة في المرحلة السابقة، إذ يتم تفصيل دور فريق العمل وتحديد المسؤوليات وتعريف العاملين بمهامهم في ظل التغيير بالجودة الشاملة مع ضرورة ضمان التحسين.

– المرحلة الرابعة: التحسين المستمر باتخاذ مجموعة من الخطوات كالاستعانة بخبراء الجودة لتقييم نجاعة التطبيق.

المحور الثاني: القيادة وأثرها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولا: تعريف القيادة

تعددت تعاريف القيادة بين الباحثين، ولقد عرفت بأنها:

– "نشاط وفعالية تحتوي على التأثير في سلوك الآخرين كأفراد وجماعات نحو إنجاز وتحقيق الأهداف المرغوبة". (هاشم، 34:2010)

– " دور اجتماعي رئيسي يقوم به الفرد (القائد) أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة (الأتباع)، ويتسّم هذا الدور بأن من يقوم به له القدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم في سبيل بلوغ هدف الجماعة". (السامرائي، 102:2012)

نستنتج أن التعريفين يشتركان في قدرة القائد على التأثير وبلوغ الأهداف. وبالتالي يمكن القول أن القيادة هي قدرة القائد على التأثير على الأفراد وإقناعهم وتوجيه جهودهم من أجل بلوغ الهدف وهو هدف المؤسسة والجميع.

ثانيا: أنماط القيادة

من الضروري أن تتوفر لدى القائد معرفة وخبرة بأنماط القيادة واستخدامها، ويمكن توضيح بعض الأنماط القيادية كما يلي: (كيرد، 2015:44-53)

– **القيادة الأوتوقراطية:** هي القيادة التي يملك فيها القائد سلوكاً تسلطياً ويتخذ القرارات بنفسه من دون مشاركة الآخرين، فهو الذي يخطط وينفذ دون استشارة أعضاء المؤسسة. وتسمى القيادة السلبية لأنها تقوم على التحفيز السلبي وتهمل العلاقات الإنسانية.

– **القيادة الحرة:** وتسمى أيضا القيادة المتساهلة، وفي ظل هذا النمط لا يملك القائد سلطة رسمية وإنما يمثل رمزاً للمؤسسة ويترك حرية كاملة للمرؤوسين في تحديد أهدافهم واتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم، وتتصرف الجماعة معتمدة على نفسها، فهي غير موجهة.

– **القيادة الديمقراطية (المشاركة):** يُشرك القادة الديمقراطيون مرؤوسيهم في عملية صنع القرار بشكل كبير، فهم يشاركون بوضع الأهداف الرئيسية للجماعات والاستراتيجية وتوزيع الوظائف في المؤسسة. (النذير، 2010:35)

ثالثا: علاقة القيادة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

سنوضح أثر القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما يلي:

أثر القيادة على التخطيط الاستراتيجي للجودة: تتطلب قيادة برنامج إدارة الجودة الشاملة تحديد رؤية واضحة ومفهومة بالنسبة لكل فرد في المؤسسة، وكذلك وضع أهداف فرعية يتوقع من الموظفين تحقيقها واقعياً، فالقائد هو الذي يقوم بوضع خطة استراتيجية مع توضيح وتعريف رسالة ورؤية المؤسسة وقيمها، كما يقوم فريقه بالتغذية العكسية خلال عملية التخطيط.

أثر القيادة على المحافظة على رضا الزبائن: إن جذب انتباه الزبائن وإظهار الاهتمام بهم من خلال تقديم ما يريدونه في الوقت المناسب وبطريقة منتظمة، تجعل من قادة المؤسسة يحافظون على عملائهم، وذلك من خلال الاستماع لشكاويهم وإدراك حاجاتهم. (بوعنان، 2007:66)

أثر القيادة على التحسين المستمر للجودة: إن التحسين المستمر لن يكون ذو تأثير إلا بمشاركة الجميع في الأنشطة وفي عملية التحسين، ولذلك ينبغي للإدارة الإشراف على برامج التحسين المستمر للعمليات والنظم ومتابعتها. (الحربي، 2017:246)

المحور الثالث: دراسة ميدانية لتأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة1

سنحاول التعرف على واقع القيادة وتأثيرها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لعينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة1. ولتحقيق ذلك سوف يتم التطرق إلى مايلي:

أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1- عينة ومجتمع الدراسة

قمنا بتحديد مجتمع الدراسة وهو أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة1، وقد اخترنا هذه الفئة تحديدا، لكونهم يمتلكون المعارف التي يتطلبها تطبيق هذه الإدارة. ونظرا لصعوبة التجاوب مع كل الاساتذة، تم توزيع استمارة على عينة مستهدفة تم اختيارها بصفة قصدية تتكون من 50 أستاذ من الكلية، وقد تم استرجاع 46 استمارة مع استبعاد 4 استمارات غير مطابقة للشروط المطلوبة، أي بنسبة 92% من إجمالي الاستمارات الموزعة.

2- أداة الدراسة

تم استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لهذه الدراسة، وقد تم تصميمها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتضمنت الاستمارة جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة وهي: الجنس، السن، الرتبة الأكاديمية، سنوات العمل بالوظيفة.

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في القيادة والذي احتوى على (20) عبارة.

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في إدارة الجودة الشاملة والذي احتوى على (16) عبارة، وقد قسم على أربعة متطلبات رئيسية كما يلي:

_ **المتطلب الأول:** ويمثل التزام الإدارة العليا احتوى على أربعة(4) عبارات.

_ **المتطلب الثاني:** ويمثل التخطيط الاستراتيجي احتوى على أربعة(4) عبارات.

_ **المتطلب الثالث:** ويمثل التحسين المستمر احتوى على أربعة (4) عبارات.

_ **المتطلب الرابع:** ويمثل رضا الزبون احتوى على أربعة (4) عبارات.

3- أساليب المعالجة الإحصائية

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V20)، حيث تم الاعتماد على بعض الاختبارات بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون اختبار شبيرو ويلك (Shapiro– Wilk)، معامل تضخم التباين(VIF) ، اختبار التباين المسموح، الإنحدار الخطي البسيط، تحليل التباين الأحادي، اختبار T-TEST.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1- وصف خصائص عينة الدراسة

سيتم تناول وصف البيانات العامة لعينة الدراسة وهي: الجنس، السن، الرتبة الأكاديمية، سنوات العمل بالوظيفة، كالتالي:

الجدول رقم (1): وصف عينة الدراسة

القياس		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	11	23.9
	أنثى	35	76.1
السن	اقل من 25سنة	2	4.3
	من 25 إلى اقل من 35سنة	17	37
	من 35 إلى اقل من 50سنة	17	37
	من 50 سنة فما فوق	10	21.7
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد أ	13	28.3
	أستاذ مساعد ب	8	17.4
	أستاذ محاضر أ	9	19.6
	استاذ محاضر ب	6	13
	استاذ التعليم العالي	10	21.7
سنوات العمل	اقل من 5سنوات	15	32.6
	من 5 إلى اقل من 10سنوات	14	30.4
	من 11 إلى اقل من 15 سنة	4	8.7
	من 15سنة فما فوق	13	28.3

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاستعانة ببرنامج spss 20

نلاحظ من الجدول السابق أن عينة الدراسة تتوزع إلى ما نسبته 23.9 % ذكور و 76.1% إناث، وتشير هذه النتيجة على هيمنة الإناث في التعليم وهي المهنة الأنسب لخصوصيتها. كما ان عينة الدراسة وضحت أن أعلى نسبة لمعدلات العمر تتمركز في المجالين (من 25إلى أقل من 35سنة) والفئة (من 35 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة متساوية قدرها37%، وهذا ما يشير إلى أن أساتذة الكلية محل الدراسة في سن يسمح لهم بمواكبة التطورات وهذا ما يمكنهم من التخطيط والتحسين المستمر، ثم تليها الفئة العمرية في المجال (من 50 سنة فما فوق) بنسبة 21.7%، ما يعني امتلاك هذه الفئة الخبرة الأكثر في اتخاذ القرارات الصحيحة وتحمل المسؤولية في مجال القيادة، ويمكن أن تعود إليهم الكلية محل الدراسة للاستفادة منهم في تعزيز نشر ثقافة الجودة، لتأتي بعدها الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) لأدنى نسبة بلغت 4.3%. أما عن التوزيع حسب الرتبة الأكاديمية، فيتضح أن ما نسبته 28.3% من أفراد عينة الدراسة أساتذة مساعدين قسم (أ) احتلت المرتبة الأولى، ثم تليها ما نسبته 21.7% أساتذة تعليم عالي، ثم ما نسبته 19.6% و 17.4% لكل من الأساتذة المحاضرين قسم (أ) والأساتذة المساعدين قسم (ب)، وفي الأخير ما نسبته 13%لأساتذة المحاضرين قسم (ب). اما عن توزعها حسب متغير سنوات العمل بالوظيفة، فيتبين أن أكبر نسبة كانت لأفراد العينة أقل من 5 سنوات وعددهم 15 فردا أي ما يمثل نسبة 32.6%، ثم يليها أفراد الفئة الذين تتراوح خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 30.4%، لتأتي بعدها الفئة من 15 سنة فما فوق بنسبة 28.3%، وفي الأخير تأتي الفئة من 11 إلى أقل من 15 سنة، إن انخفاض نسبة الفئتين العمريتين في الأخير يشير إلى ارتفاع مستوى التقاعد المعتمد بالكلية محل الدراسة، وحرص الكلية محل الدراسة على تكليف الإطارات الشابة بالمسؤوليات الإدارية لقدرتهم على اكتساب المهارات والخبرات الحديثة بسرعة أكبر.

2– التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات

سنتناول دراسة اتجاهات أفراد العينة حول عبارات الاستمارة وذلك بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومستوى الأهمية النسبية وترتيب كل عبارة في كل محور مع التحليل والتفسير لمعرفة تأثير القيادة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية.

– واقع القيادة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1

فيما يلي عرض إجابات مفردات العينة لكل عبارة من عبارات المتغير المستقل القيادة، وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات القيادة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
1	تهتم إدارة الكلية بالتدريب لرفع كفاءة الموظفين.	3.37	1.123	متوسط	6
2	تقوم إدارة الكلية بوضع خطط تدريبية وفقاً لاحتياجات العمل.	3.02	1.043	متوسط	12
3	تنظم إدارة الكلية برامج تدريبية ملائمة لمستوى الموظفين.	2.96	0.918	متوسط	14
4	تنظم إدارة الكلية برامج تدريبية بصفة دورية.	2.91	1.007	متوسط	15
5	يتّسم التسيير بالجامعة باللامركزية وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بخصوص الكلية.	2.78	0.964	متوسط	19
6	تتيح إدارة الكلية حرية واسعة لاتخاذ القرار في المهام الموكلة للموظفين.	2.80	0.957	متوسط	18
7	تعمل إدارة الكلية على توفير فرص للحوار بين الموظفين بهدف تبادل الأفكار.	2.96	1.134	متوسط	13

8	تشرك إدارة الكلية الموظفين في مختلف المعلومات الخاصة بالكلية.	2.80	1.088	متوسط	17
9	تقدّر إدارة الكلية الآراء البناءة للموظفين وتشجعها باستمرار.	3.13	1.024	متوسط	11
10	تعمل إدارة الكلية على تعزيز الثقة بينها وبين الموظفين.	3.15	1.095	متوسط	9
11	تسعى الإدارة على تحفيز مواطن القوة لدى الموظفين وتقويتها.	2.83	1.122	متوسط	16
12	تحرص الإدارة على مكافأة الموظفين المتميزين	2.54	1.026	ضعيف	20
13	توظف إدارة الكلية تكنولوجيا جديدة تتماشى مع التطور العلمي الحاصل.	3.35	0.900	متوسط	7
14	لدى الجامعة مرونة ولوائح تواكب التطور المحيط بعمل الجامعات.	3.15	0.918	متوسط	10
15	الجامعة منفتحة على محيطها الخارجي.	3.28	0.779	متوسط	8
16	توفر الكلية فضاءات للبحث العلمي.	3.52	0.836	جيد	3
17	تتحمل إدارة الكلية مسؤولية المشكلات التي تواجهها.	3.41	0.956	جيد	4
18	يتحمل الموظفون مسؤولية أعمالهم.	3.72	0.911	جيد	2
19	تحمّل إدارة الكلية الموظفين مسؤولية أعمالهم.	3.78	0.786	جيد	1
20	تلتزم إدارة الكلية بمتابعة مدى تحقيق النتائج المرغوبة.	3.41	0.909	جيد	5
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.14**	**0.621**	**متوسط**	**2**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

يوضح الجدول السابق أن هناك اختلاف لدى أفراد عينة الدراسة حول محور القيادة، وذلك تبعا لما تشير إليه اختلافات قيم المتوسط الحسابي والتي بلغ متوسطها العام (3.14) مع وجود تباين وتشتت في الآراء حول ذلك وهذا وفقا لقيمة الانحراف المعياري البالغ متوسطها العام (0.621).

وكما يشير الجدول إلى أن عبارات القيادة حققت أوساط حسابية تقترب أو تتجاوز قليلا قيمة الوسط الحسابي العام، حيث كان أعلى متوسط حسابي ضمن عباراتها (3.78) للعبارة رقم (19)، ثم العبارة رقم (2) وهذا ما يشير إلى تحمل الطاقم الإداري للأساتذة مسؤولية أعمالهم المنوطة بهم داخل الكلية محل الدراسة من تنافس شديد في القطاع، وتليها مباشرة العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.52) مما يعني أن الكلية محل الدراسة توفر لكل أساتذة الكلية بيئة محفزة ومشجعة للأفكار البحثية العلمية تدرك أهمية بعد الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك عن طريق تقديم منتوج ذات جودة عالية مطابق للمواصفات العالمية، في حين كانت أدنى قيمة للعبارة رقم (12) والتي تعني أن على الكلية قيد الدراسة الحرص والاهتمام أكثر على مكافأة الموظفين المتميزين ولتكن علاوة تشجيعية بشكل دوري. ورغم ذلك فإن المتوسط الحسابي العام (3.14) للعبارات يشير حسب التقييم إلى الاهتمام والتركيز بشكل نسبي متوسط بقيادة الكلية محل الدراسة.

– واقع تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1

للإجابة على هذا التساؤل لابد من التحليل الوصفي لعبارات المحور التابع إدارة الجودة الشاملة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من متطلباتها كما يلي:

متطلب التزام الإدارة العليا: يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى استجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه متطلب التزام الإدارة العليا.

الجدول رقم(3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات التزام الإدارة العليا

الرقم	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
01	الإدارة هي المعني الأول بالجودة الشاملة.	3.39	1.125	متوسط	1
02	تحرص الكلية على متابعة مدى التقدم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.02	1.085	متوسط	3
03	تعمل الكلية على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات.	3.04	1.115	متوسط	2
04	تلتزم الكلية بإنجاح نظام الجودة بمواصفات عالمية.	2.78	1.052	متوسط	4
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.06**	**0.928**	**متوسط**	**3**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول السابق أن هناك اختلاف لدى أفراد عينة الدراسة حول متطلب التزام الإدارة العليا، كما تشير لذلك قيم المتوسط الحسابي والتي بلغ متوسطها العام (3.06) وهي قيمة تقع في الدرجة المتوسطة(2.61– 3.40)، مع وجود تباين وتشتت في الآراء حول ذلك وهذا وفقا لقيمة الانحراف المعياري البالغ متوسطها العام (0.928).

وكما يشير الجدول إلى أن عبارات متطلب التزام الإدارة العليا حققت أوساط حسابية تقترب أو تتجاوز قليلا قيمة الوسط الحسابي العام، حيث كان أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (1) بقيمة (3.39) مما يؤكد على فكرة أن المعني الأول بتبني وتطبيق الجودة الشاملة هي إدارة الكلية محل الدراسة، ثم تليها العبارة رقم (3) بقيمة (3.04) كون أن الكلية محل الدراسة مستعدة لتبني أسلوب إدارة الجودة ضمن عملياتها، وتتقبل كل جديد يساهم في تطوير وتحسين الأوضاع داخلها وتقوم بعقد اجتماعات دورية لتحسين الجودة في شؤونها البيداغوجية إلى جانب تمتع الكلية بالموارد البشرية ذات الكفاءة العالية الذي يساعد على نشر ثقافتها، في حين تحصلت العبارة رقم (4) على أدنى متوسط حسابي (2.78) وهذا يدل على افتقار الكلية محل الدراسة للإمكانيات اللازمة والدورات التدريبية الغير كافية في مجال تحسين الجودة بمواصفات عالمية، ومن ثم فإن المتوسط الحسابي العام (3.06) للعبارات يشير حسب التقييم إلى عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل جيد بالكلية محل الدراسة.

متطلب التخطيط الاستراتيجي: يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه بعد التخطيط الاستراتيجي.

الجدول رقم (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات التخطيط الاستراتيجي

الرقم	العبـــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
01	تقوم الإدارة بصياغة رؤية واضحة حول الأهداف طويلة المدى.	3.04	1.032	متوسط	1
02	تقوم إدارة الكلية بصياغة خطط جودة شاملة واضحة.	2.93	0.929	متوسط	2
03	تعمل إدارة الكلية على صياغة أهداف جودة شاملة مفصلة.	2.87	1.108	متوسط	3
04	تحرص إدارة الكلية على تنفيذ خطط الجودة الشاملة.	2.85	0.965	متوسط	4
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام		**2.92**	**0.908**	**متوسط**	**4**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول السابق أن هناك اختلاف لدى أفراد عينة الدراسة حول متطلب التخطيط الاستراتيجي، كما تشير لذلك اختلافات قيم المتوسط الحسابي والتي بلغ متوسطها العام(2.92) وهي تقع في الدرجة المتوسطة(2.61– 3.40)، مع وجود تباين وتشتت في الآراء حول ذلك وهذا وفقا لقيمة الانحراف المعياري البالغ متوسطها العام (0.908).

وكما يشير الجدول إلى أن عبارات متطلب التخطيط الاستراتيجي حققت أوساط حسابية تقترب أو تتجاوز قليلا قيمة الوسط الحسابي العام، حيث كان أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (1) بقيمة (3.04) وتليها العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي قدره (2.93) مما يعني قيام إدارة الكلية بصياغة رؤية واضحة حول الأهداف طويلة المدى بما فيها صياغة خطط جودة شاملة واضحة، في حين تحصلت العبارة رقم (4) على أدنى متوسط حسابي (2.85) وهذا ما يلزم الكلية على بذل مجهود للالتزام بتطبيق وتنفيذ الخطط المسطرة قصد تحقيق وضمان الجودة الشاملة، ومن ثم فإن المتوسط الحسابي العام (2.92) للعبارات يشير حسب التقييم إلى الاهتمام المتوسط والنسبي بعمليات التخطيط الاستراتيجي بالكلية محل الدراسة.

متطلب التحسين المستمر: يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه متطلب التحسين المستمر.

الجدول رقم (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات التحسين المستمر

الرقم	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
01	تراقب إدارة الكلية كيفية تنفيذ العمل المخطط بشكل متواصل ومستمر.	3.50	0.960	جيد	1
02	تعتمد الإدارة على العمل الجماعي المنظم لنجاح عملية التحسين المستمر.	3.37	1.019	متوسط	2
03	تحرص إدارة الكلية على تعديل الخطط من خلال نتائج معلومات التغذية العكسية الناتجة عن المراقبة.	3.26	0.976	متوسط	4
04	تقوم الإدارة بتنفيذ التعديلات المقترحة.	3.37	0.974	متوسط	3
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.38**	**0.818**	**متوسط**	**2**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول السابق أن هناك اختلاف لدى أفراد عينة الدراسة حول متطلب التحسين المستمر، كما تشير لذلك اختلافات قيم المتوسط الحسابي والتي بلغ متوسطها العام (3.38) وهي تقع في الدرجة المتوسطة(2.61– 3.40)، مع وجود تباين وتشتت في الآراء حول ذلك وهذا وفقا لقيمة الانحراف المعياري البالغ متوسطها العام (0.818).

وكما يشير الجدول إلى أن عبارات متطلب التحسين المستمر حققت أوساط حسابية تقترب أو تتجاوز قليلا قيمة الوسط الحسابي العام، حيث كان أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (1) بقيمة (3.50)، ما يعني قيام الكلية محل الدراسة بمراقبة كيفية تنفيذ العمل المخطط بشكل متواصل ومستمر، وتليها مباشرة العبارتين رقم (2) و(4) بقيمة متساوية للمتوسط الحسابي والبالغ (3.37)، مما يدل على توفر روح الجماعة، مع الأخذ بعين الاعتبار الأفكار والآراء المقترحة فيما بينهم بصورة واضحة وجيدة فيما يخص تحسين الجودة، في حين تحصلت العبارة رقم (3) على أدنى متوسط حسابي (3.26) وهذا ما يلزم على الكلية الحرص أكثر بنتائج معلومات التغذية العكسية الناتجة عن المراقبة لتعديل خططها بما يتناسب ويتماشى مع التغيرات المحيطة، ومن ثم فإن المتوسط الحسابي العام (3.38) للعبارات يشير حسب التقييم إلى الاهتمام النسبي بعملية التحسين المستمر بالكلية محل الدراسة.

متطلب رضا الزبون: يوضح الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه متطلب رضا الزبون.

الجدول رقم (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات رضا الزبون

الرقم	العبـــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
01	لدى إدارة الكلية مقاييس أو مؤشرات قياسية لمعرفة جودة خدماتها ومدى إرضائها لعملائها.	3.02	1.064	متوسط	4
02	تضع الكلية الطالب ضمن أولوياتها باعتباره الزبون الرئيسي لها.	3.78	1.031	جيد	1
03	تهتم إدارة الكلية بتوفير بيئة ملائمة للطالب المتمدرس.	3.65	0.994	جيد	2
04	تحرص إدارة الكلية على جودة المادة العلمية المقدمة للطالب.	3.61	1.064	جيد	3
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام		**3.52**	**0.831**	**جيد**	**1**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول السابق أن هناك اختلاف لدى أفراد عينة الدراسة حول متطلب رضا الزبون، كما تشير لذلك اختلافات قيم المتوسط الحسابي والتي بلغ متوسطها العام (3.52) وهي تقع في الدرجة الجيدة (3.41–4.20)، مع وجود تباين وتشتت في الآراء حول ذلك وهذا وفقا لقيمة الانحراف المعياري البالغ متوسطها العام (0.831).

وكما يشير الجدول إلى أن عبارات متطلب رضا الزبون حققت أوساط حسابية تقترب أو تتجاوز قليلا قيمة الوسط الحسابي العام، حيث كان أعلى متوسط حسابي للعبارة رقم (2) بقيمة (3.78) وتليها العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.65) مما يدل على حرص الكلية محل الدراسة على توفر أبعاد الجودة التعليمية سواءاً ما تعلق بالطالب بحد ذاته كزبون رئيسي أو فيما يتعلق بالمادة العلمية المقدمة له، في حين تحصلت العبارة رقم (1)على أدنى قيمة للمتوسط الحسابي (3.02) وهذا يدل على افتقار إدارة الكلية مقاييس أو مؤشرات قياسية لمعرفة جودة خدماتها ومدى إرضائها لعملائها، ومن ثم فإن المتوسط الحسابي العام (3.52) للعبارات يشير حسب التقييم إلى الاهتمام والتركيز الجيد برضا الزبون بالكلية محل الدراسة.

من خلال الجداول السابقة يمكن معرفة مستوى اهتمام الكلية بتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور إدارة الجودة الشاملة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
01	التزام الإدارة العليا	3.06	0.928	متوسط	3
02	التخطيط الاستراتيجي	2.92	0.908	متوسط	4
03	التحسين المستمر	3.38	0.818	متوسط	2
04	رضا الزبون	3.52	0.831	جيد	1
ادارةالجودة الشاملة		**3.22**	**0.727**	**متوسط**	**1**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات نتائج برنامجSPSS

من خلال الجدول أعلاه والذي يشير إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد العينة على عبارات إدارة الجودة الشاملة بمتطلباتها بلغ (3.22) معوجود تباين وتشتت في آراء أفراد عينة الدراسة كما بينه الانحراف المعياري بقيمة (0.727)، كما نلاحظ أن الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة يقع ضمن الدرجة المتوسطة، بحيث أن متطلب رضا الزبون احتل المرتبة الأولى في ذلك، ثم يليه متطلب التحسين المستمر على التوالي، ليأتي بعدهما متطلب التزام الإدارة العليا في المرتبة الثالثة، وأخيرا يأتي متطلب التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الرابعة من حيث اهتمامات الكلية محل الدراسة.

3- اختبار فرضية الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية

تقوم الفرضية الرئيسية على عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بالكلية محل الدراسة. وقبل اختبارها يتم اختبار فرضياتها الفرعية كما يلي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على:

- **H_0:** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتزام الإدارة العليا بالكلية.
- **H_1:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتزام الإدارة العليا بالكلية.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم(8): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين القيادة والتزام الإدارة العليا

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			
قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2		B	T	مستوى المعنوية (SIG)
43.736	0.000	0.706	0.498	الثابت	1.700	7.457	0.000
				القيادة* التزام الإدارة العليا	0.470	6.613	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

- أن قيمة F المحسوبة تساوي 43.736 وهي دالة إحصائيا عند القيمة الاحتمالية **sig**المساوية لـ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

- ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط **R** يساوي (0.706) مما يعني وجود علاقة طردية وقوية بين القيادة والتزام الإدارة العليا، كما أن قيمة معامل التحديد **R^2**تساوي (0.498) وهذا يعني أن التغيير في محور القيادة يفسر ويساهم بـ 49.8% من التغيرات التي تحدث في التزام الإدارة العليا والنسبة المتبقية والبالغة 50.2% فتعود إلى عوامل أخرى خارج نموذج الدراسة، بينما تشير قيمة معامل الانحدار لمحور القيادة البالغ (0.470) إلى أن زيادة القيادة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في التزام الإدارة العليا بنسبة 47% من وحدة انحراف معياري واحد.

- معادلة الانحدار الخطي بين القيادة والتزام الإدارة العليا:

التزام الإدارة العليا = 1.700+ 0.470 * القيادة

وبالتالي، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلةH_1التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتزام الإدارة العليا بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على:

- **H_0:** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي بالكلية.
- **H_1:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي بالكلية.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار هذه الفرضية. والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم(9): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			
قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2		B	T	مستوى المعنوية (SIG)
39.295	0.000	0.687	0.472	الثابت	1.772	7.737	0.000
				القيادة * التخطيط الاستراتيجي	0.469	6.269	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

– أن قيمة F المحسوبة تساوي 39.295 وهي دالة إحصائيا عند القيمة الاحتمالية **sig**المساوية لـ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

– ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط **R** يساوي (0.687) مما يعني وجود علاقة طردية وقوية بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي، كما أن قيمة معامل التحديد **R^2**تساوي (0.472) وهذا يعني أن التغيير في محور القيادة يفسر ويساهم بـ 47.2%من التغيرات التي تحدث في التخطيط الاستراتيجي والنسبة المتبقية والبالغة 52.8% فتعود إلى عوامل أخرى خارج نموذج الدراسة، بينما تشير قيمة معامل الانحدار لمحور القيادة البالغ (0.469) إلى أن زيادة القيادة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في التخطيط الاستراتيجي بنسبة 46.9% من وحدة انحراف معياري واحد.

– معادلة الانحدار الخطي بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي = 1.772+ 0.469 * القيادة

وبالتالي، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلةH_1التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتخطيط الاستراتيجي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على:

- **H_0:** لا توجد تأثير علاقة ذات دلالة إحصائي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتحسين المستمر بالكلية.
- **H_1:** توجد تأثير علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين القيادة والتحسين المستمر بالكلية.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم(10): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين القيادة والتحسين المستمر

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			
قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2		B	t	مستوى المعنوية (SIG)
37.974	0.000	0.681	0.463	الثابت	1.401	4.817	0.000
				القيادة* التحسين المستمر	0.517	6.162	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

– أن قيمة F المحسوبة تساوي 37.974 وهي دالة إحصائيا عند القيمة الاحتمالية **sig** المساوية لـ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

– ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط **R** يساوي (0.681) مما يعني وجود علاقة طردية وقوية بين القيادة والتحسين المستمر، كما أن قيمة معامل التحديد **R^2**تساوي (0.463) وهذا يعني أن التغيير في محور القيادة يفسر ويساهم بـ 46.3%من التغيرات التي تحدث في التحسين المستمر والنسبة المتبقية والبالغة 53.7% فتعود إلى عوامل أخرى خارج نموذج الدراسة، بينما تشير قيمة معامل الانحدار لمحور القيادة البالغ (0.517) إلى أن زيادة القيادة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في التحسين المستمر بنسبة51.7% من وحدة انحراف معياري واحد.

– معادلة الانحدار الخطي بين القيادة والتحسين المستمر:

التحسين المستمر = 1.401+ 0.517 * القيادة

وبالتالي، نرفض الفرضية الصفرية **H_0**ونقبل الفرضية البديلة**H_1**التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة والتحسين المستمر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على:

- **H_0:** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة ورضا الزبون بالكلية.
- **H_1:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة ورضا الزبون بالكلية.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم(11): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط بين القيادة ورضا الزبون

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			
قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2		B	T	مستوى المعنوية (SIG)
19.386	0.000	0.553	0.306	الثابت	1.692	4.993	0.000
				القيادة* رضا الزبون	0.413	4.403	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

أن قيمة F المحسوبة تساوي 19.386وهي دالة إحصائيا عند القيمة الاحتمالية **sig**المساوية لـ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط **R** يساوي (0.553) مما يعني وجود علاقة طردية ومتوسطة بين القيادة ورضا الزبون، كما أن قيمة معامل التحديد **R^2**تساوي (0.306) وهذا يعني أن التغيير في محور القيادة يفسر ويساهم بـ 30.6%من التغيرات التي تحدث في رضا الزبون والنسبة المتبقية والبالغة 69.4% فتعود إلى عوامل أخرى خارج نموذج الدراسة، بينما تشير قيمة معامل الانحدار لمحور القيادة البالغ (0.413) إلى أن زيادة القيادة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في رضا الزبون بنسبة41.3% من وحدة انحراف معياري واحد.

●معادلة الانحدار الخطي بين القيادة ورضا الزبون:

رضا الزبون = 1.692+ 0.413 * القيادة

وبالتالي، نرفض الفرضية الصفرية **H_0** ونقبل الفرضية البديلة**H_1**التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة ورضا الزبون بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

اختبار الفرضية الرئيسية:

- **H_0**: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بالكلية.
- **H_1**:توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بالكلية.

وقد تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (12):نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار		القدرة التفسيرية		المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			
قيمةF المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)	R	R^2		B	t	مستوى المعنوية (SIG)
18.212	0.000	0.800	0.640	الثابت	1.036	3.753	0.001
				القيادة	0.664	6.451	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، حيث بلغت قيمة (**F**) المحسوبة (18.212)وهي دالة إحصائيا عند القيمة الاحتمالية **sig**المساوية لـ (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه فإن النموذج ككل مقبول.

ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط **R** يساوي (0.800) مما يعني وجود علاقة طردية وقوية بين القيادة و إدارة الجودة الشاملة، كما أن قيمة معامل التحديد **R^2**تساوي (0.640) وهذا يعني أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو **القيادة** يفسر ويساهم ما مقداره64%من التباين في المتغير التابع وهو **إدارة الجودة الشاملة**، والنسبة المتبقية والبالغة 36% فتعود إلى عوامل أخرى خارج نموذج الدراسة، بينما تشير قيمة معامل الانحدار للقيادة كمتغير مستقل والبالغ (0.664) إلى أن التركيز على القيادة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنسبة66.4% من وحدة انحراف معياري واحد.

- معادلة الانحدار الخطي بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة = 1.036+ 0.664 * القيادة

وبالتالي، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلةH_1التي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة$\alpha \leq 0.05$بين القيادة وإدارة الجودة الشاملة (التزام الإدارة العليا، التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1.

الخاتمة:

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$للقيادة على إدارة الجودة الشاملة (إلتزام الإدارة العليا، التخطيط الإستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) بالكلية محل الدراسة، حيث قدر بـ 66,4%.

على ضوء ماسبق، تم إعطاء مجموعة من الاقتراحات، تتمثل أهمها فيما يلي:

- اعتماد الكلية على مقاييس ومؤشرات قياسية لمعرفة جودة خدماتها ومدى إرضائها لزبائنها وتحسين خدماتها.
- منح الحرية للموظفين وإشراكهم في اتخاذ القرارات بشأن المهام الموكلة إليهم والمتعلقة بالكلية.
- تنظيم الكلية لبرامج تدريبية حول تطبيق ادارة الجودة الشاملة تتلاءم مع مستويات الموظفين وذلك بصفة دورية.
- اعتماد الكلية على نتائج معلومات التغذية العكسية لتعديل الخطط.

المراجع:

1- بوعنان، نور الدين (2007/2006). **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة.

2- الحربي، محمد بن محمد أحمد. (2017). متطلبات تحسين أساليب القيادة الجامعية في ضوء منهجية جيمبا كايزن GEMBQ KAIZEN، **مجلة العلوم التربوية كلية التربية**، 2 (1)، جامعة طيبة بالمدينة المنورة، السعودية.

3- السامرائي، رهان الدين حسين (2011-2012)، **دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة**، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، الاردن.

4- السعدي، نور. (2016). تطبيقات نظام الإيزو9000 والإدارة بالجودة الشاملة، **مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية**،23 ، جامعة وهران2.

5- شاتي، علي غالب (2017). **دور القيادة الإستراتيجية في تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية**، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.

6- علوان، قاسم نايف. (2005). **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9000-9001**، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

7- كيرد، عمار (2014-2015.). **تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -مديرية التوزيع بالأغواط-**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة.

8- كرادشة، وفاء نايل عطاالله (2012). **تحقيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام معايير الاعتماد في مستشفى الملكة رانيا العبدالله للأطفال في الأردن**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، الأردن.

9- مسلم، عبد الله حسن. (2015). **إدارة الجودة الشاملة (معايير الايزو)**، الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع.

10- النذير، عبد الله ثاني محمد (2009-2010). **القيادة الإدارية وعلاقتها بمشروع إستراتيجية الاتصال بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية**، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة السانية، كلية العلوم الاجتماعية، وهران.

11- هاشم، علاء عبد الرزاق. (2010). **القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي**، الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

12- وهاب، زينب صلاح. (2016). تأثير بعض الأنماط القيادية الحديثة على تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**، العراق، 49.

جودة النقل الحضري الجماعي عبر الممرات الخاصة في الجزائر:

دراسة حالة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

د/ شاكـر بلخضــر

أستاذ محاضر (ب)

مخبر البحث: إدارة – نقل – إمداد

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة باتنة 1 – الحاج لخضر

chakeur.belakhdar@univ-batna.dz

ملخص:

من خلال دراسة حالة ترامواي وميترو مدينة الجزائر العاصمة (الجزائر)، سعت هاته الورقة البحثية إلى تقييم جودة النقل الحضري عبر الممرات الخاصة. إلى جانب البيانات والإحصائيات الرسمية المتاحة، استخدمت هاته الورقة البحثية منهجية المسح الميداني بهدف قياس وتيرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب، والوقوف على أسباب ودوافع هذا السلوك، وذلك للخروج في الأخير بجملة من الحلول والتوصيات والاجراءات التصحيحية التي من شأنها وضع حد لهاته الظاهرة وتحسين الخدمة العمومية للنقل الحضري الجماعي.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام، الترامواي، التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب، مدينة الجزائر العاصمة.

Abstract:

Using the tram of Algiers (Algeria), as a case study, this research paper aimed to analyse the ticket fare evasion phenomenon in order to maintain this public facility and promote the public interest. Along with the available official data and statistics, this research paper employed the survey methodology with the aim of measuring the frequency of passengers' ticket fare evasion, and the identification of causes and motives for this behaviour, in order to come out finally with a set of solutions, recommendations and corrective actions that would put an end to these phenomenon and improve the public service of urban transport.

Keywords: Public facility, the tram, ticket fare evasion, city of Algiers.

أولا: مقدمة

يعتبر وجود نظام نقل حضري جماعي فعال ومستدام شرطا أساسيا في الحياة الاقتصادية والاجتماعية للأفراد بالنظر لدوره الحيوي في مختلف جوانب الحياة، حيث أصبحت مقومات التنمية ترتبط بشكل وثيق بالتطورات الحاصلة في مجال النقل الحضري الذي أصبح يكتسب أبعادا اقتصادية واجتماعية وسياسية هامة على المستويين الجزئي والكلي على حد سواء. يعَرف النقل الحضري الجماعي على أنه بحث وإيجاد تنقلات الأفراد بالاستناد إلى وسيلة نقل جماعي (حافلة، قطار أنفاق، قطار معلق، ترامواي، ...إلخ)، من مكان إلى آخر في نطاق الوسط الحضري في ظروف مثلى من وقت وراحة وبأقل تكلفة ممكنة (EXTRA project, 2001). يُعَرَّف الوسط الحضري (القيسي، 2008) على أنه إطار إقليمي لا يقل عدد السكان به عن 5.000 نسمة، ولا يقل معدل الفئة العاملة غير التابعة للقطاع الفلاحي فيه عن معدل 75% من إجمالي الفئة العاملة، فضلا عن الكثافة السكانية التي يجب أن لا تقل عن 400 نسمة/كلم^2، كما يجب الإشارة إلى أن مصطلح المدينة (City) يطلق على المناطق السكنية التي يتجاوز عدد سكانها 100.000 نسمة. كل ما من شأنه أن يقلل من فعالية النقل الحضري الجماعي وزيادة التكاليف يمكن اعتباره مشكلة تؤثر على جودة نظام النقل الحضري الجماعي.

بالنظر إلى أهميته البالغة، أصبح توفير نقل حضري جماعي ذو جودة عالية من أوليات تنمية الوسط الحضري الذي تستند انتاجيته إلى حد كبير على فعالية وجودة أنظمة النقل الحضري الجماعي القائمة به. يقصد بجودة خدمات النقل الحضري الجماعي مدى تفوق الأداء الفعلي على توقعات الزبائن لهاته الخدمة (الدراركة، 2006)، لذلك يمكن القول أن جودة النقل الحضري الجماعي هي تلك المعايير الواجب توفرها في خدمة النقل الحضري الجماعي بهدف اشباع احتياجات الركاب ورغباتهم بأكبر قدر ممكن مع مراعاة جملة من القيود، فوفقا للمعيار الأوروبي الخاص بجودة نقل المسافرين (European Standard En 13816)، تتحدد جودة خدمة النقل الحضري الجماعي من خلال ثمانية أبعاد أساسية (Dimensions) هي (Schiefelbush & Daniel, 2009): 1) عرض الخدمة؛ و2) سهولة الوصول؛ و3) المعلومة؛ و4) الوقت؛ و5) الاهتمام بالزبون؛ و6) الراحة؛ و7) الأمن؛ و8) البيئة. كل بعد من الأبعاد السابقة يضم مجموعة من المؤشرات (Indicators) تصف جودة خدمة النقل الحضري الجماعي، والتي هي عبارة عن متغيرات يمكن قياسها خلال فترة زمنية ;تعطي معلومات حول اتجاه الظاهرة، وتكون ذات معنى يتعدى ذلك الذي يعود إلى الخصائص الاحصائية نفسها، وتختلف هذه المؤشرات باختلاف الباحثين، واختلاف نظرتهم الخاصة لمؤشرات كل بعد، ومدى أهمية كل بعد مقارنة بالآخر بالنسبة لهم (Dragu et al, 2013).

جدول رقم 01: أبعاد ومؤشرات جودة خدمة النقل الحضري الجماعي

الرقم	البعد	المؤشرات التي تندرج تحت البعد
01	عرض الخدمة Availability	تغطية الشبكة، عدد المركبات، أوقات العمل، ...إلخ.
02	سهولة الوصول Accessibility	عدد نقاط التبادل، المسافة بين نقاط التبادل، مدة الانتظار عند نقاط التبادل، ...إلخ.
03	المعلومة Information	المعلومة في محطات الانتظار/التوقف، المعلومة داخل المركبات، المعلومة حول اضطرابات العمل، ...إلخ.
04	الوقت Time	تردد الخطوط، انتظام الخطوط، مدة التنقل، ...إلخ.
05	الاهتمام بالزبون Customer Care	مظهر الأفراد العاملين، سلوك الأفراد العاملين، الجو الخاص (Ambiance) داخل المركبات، ...إلخ.
06	الراحة Comfort	نظافة المركبات، راحة الجلوس، مشغولية المركبات (Occupancy)، ...إلخ.
07	الأمن Security	الأمن في محطات الانتظار/التوقف، طريقة القيادة، الأمن داخل المركبات، ...إلخ.
08	البيئة Environment	التلوث، استخدام الموارد الطبيعية، الهياكل القاعدية، ...إلخ.

المصدر : Irina Pticina,(2011). **The Methodology of Data Collection About Public Transport Service Quality**, The eleventh International Conference on Reliability and Statistics in Transportation and Communication, Riga.

بهدف توفير خدمات نقل حضري جماعي ذات مستوى عالي من الجودة، تسعى الإدارة الفعالة لتشغيل النقل الحضري الجماعي إلى تخفيض تكاليف التشغيل وتعزيز الإيرادات المتأتية من تحصيل أجور الإركاب، وذلك من خلال تبني سياسة تسعير ركوب فعالة وتعزيز جهود مكافحة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب (Turro et Bonnet, 2011). لتعريفة ركوب النقل الحضري الجماعي تأثير بالغ الأهمية في سلوك الركاب، واسترداد تكاليف التشغيل، الأمر الذي من شأنه أن يساهم في توفير نقل حضري جماعي فعال يحقق مستوى عالي من الجودة (Borndörfer et al, 2012).

1. خصوصية تسعير خدمات النقل الحضري الجماعي!

تعتبر قرارات التسعير من أهم القرارات في المؤسسة، حيث يتحدد بناء عليها حجم ايرادات وأرباح المؤسسة، ونصيبها السوقي، وبذلك مركزها التنافسي ومدى استمراريتها. يختلف تسعير النقل الحضري الجماعي عن تسعير السلع والخدمات العادية، وذلك بالنظر إلى خصوصيته باعتباره خدمة عمومية (Public Service) من جهة، والآثار الخارجية السلبية التي تترتب عنه من جهة أخرى كالازدحام المروري والتلوث الهوائي والضوضائي وحوادث المرور ...إلخ، والتي تؤثر سلبا على رفاهية أفراد المجتمع وتحدث خللا في توازن السوق (Van Essen H.P et al, 2008). في الواقع يعتبر النقل الحضري الجماعي خدمة عمومية من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي، أي أنه لا يجب استبعاد أي فرد من الاستفادة من خدمة النقل، كما يجب توفيرها بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، حيث

تتحمل الدولة عموما مسؤولية توفيرها ومراقبتها، أي أن استهلاك خدمة النقل من قبل فرد واحد لا يجب أن يمنع أفرادا آخرين من استهلاكها (Seidman, 2009). على هذا الأساس، يتوجب على تعريفة ركوب النقل الحضري الجماعي أن تحقق ثلاثة أهداف متناقضة هي (CODATU, 2009):

- توجيه اختيارات الأفراد نحو استخدام النقل الحضري الجماعي بدل استخدام السيارة الخاصة؛
- يجب أن تكون تعريفة الركوب في متناول مختلف أفراد المجتمع لاسيما أصحاب الدخل المنخفض؛
- يجب لتعريفة الركوب أن تسمح بتغطية أكبر قدر ممكن من تكاليف التشغيل، وخفض الدعم الحكومي.

رغم وجود العديد من طرق تسعير النقل الحضري الجماعي على غرار طريقتي التسعير على أساس التكلفة الحدية الاجتماعية (Marginal Social Cost Pricing) والتسعير التفاضلي (Price Differentiation)، فإن طريقة التسعير التمييزي (Discriminatory Pricing) هي التي تحظى بقبول أكثر نظرا لتحقيقها بشكل أكبر الأهداف المتناقضة لتسعير النقل الحضري الجماعي سابقة الذكر، فبدل اعتماد تعريفة ركوب موحدة أي ثبات المبلغ الذي يدفعه الراكب بغض النظر عن الطريق أو المسافة المقطوعة أو تصنيف الركاب (عشماوي، 2005) ، يمكن اعتماد طريقة التسعير على أساس التمييز في تعريفة الركوب (Ticketing for public Transport)، حيث يكون التمييز بناء على خصائص الرحلات التي يقوم بها الأفراد كفترة التنقل أو مسافة التنقل أو وسيلة النقل المستخدمة، فتكاليف تشغيل النقل الجماعي خارج أوقات الذروة أقل منها خلال أوقات الذروة (Rush Hours)، وتكاليف الرحلات لمسافات قصيرة أيضا أقل منها لمسافات بعيدة، كما أن تشغيل بعض وسائل النقل أقل تكلفة من بعض وسائل النقل الأخرى. يمكن أن يكون التمييز أيضا في تعريفة الركوب على أساس خصائص المسافرين أين يستند التمييز على أساس سن أو جنس أو مكان إقامة أو المستوى الاجتماعي للمسافرين، فقد يتم تيسير التعريفة للأطفال، أو التلاميذ والطلبة، أو الشيوخ والمتقاعدين والعاطلين عن العمل، أو ذوو الاحتياجات الخاصة، أو رجال الشرطة والجيش ...إلخ (Ticketing for public Transport). في الأخير من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن التمييز في تعريفة الركوب يستخدم بالدرجة الأولى لهدف اجتماعي، والحد من ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب (Fare Evasion) بالدرجة الثانية (Mezghani, 2008).

2. إشكالية تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب

يعتبر التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب (Fare Evasion) عبر النقل الحضري الجماعي مشكلة في غاية الأهمية نظرا للخسائر الهائلة في الايرادات التي يتسبب فيها (Barabino et al, 2014). يعني التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب استقلال الأفراد لوسائل النقل الحضري الجماعي والتنقل عبرها دون حيازة دليل يثبت دفع تعريفة الركوب، لذلك يعتبر تهربا من دفع تذاكر الركوب الحالات التالية:

- الركاب الذين لا يحوزون على تذكرة ركوب (مكن أن يكون الراكب قد دفع ثمن تعريفة الركوب وتحصل على تذكرته غير أنه لم يحتفظ بها لاستظهارها عند مراقبة الأعوان للتذاكر)؛
- الركاب الذين يسارعون بالنزول من المركبة عندما يشعرون بأنهم سيخضعون للمراقبة، فيهربون تفاديا لعقوبة التهرب من دفع ثمن تذكرة ركوب (VAG, 2014)؛

- الركاب الذين يستخدمون تذكرة ركوب منتهية الصلاحية (Expired Ticket)؛
- الركاب الذي يستخدمون تذكرة ركوب غير مفعّلة (Ticket Not Validates)؛
- الركاب الذين يحملون تذكرة ركوب تعرضت للتزييف والتغيير (Altered Ticket)؛
- الركاب الذين يستخدمون تذكرة ركوب غير متوافقة (Inadequate Ticket) (حالة التمييز في تعريفة الركوب على أساس المناطق مثلا).

يتم حساب معدل التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب من خلال نسبة عدد الركاب الذين تم ضبطهم في حالة تهرب من دفع تذكرة الركوب إلى عدد الركاب الذين تم التحقيق معهم بهذا الشأن، غير أن هناك من يرى أن معدل التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب يجب أن يقاس بنسبة عدد الركاب الذين تم ضبطهم في حالة تهرب من دفع تذكرة الركوب إلى إجمالي عدد ركاب الرحلة الواحدة (Meko, 2010) ، إلا أن معدل التهرب المتحصل عليه يبدو مضللا ولا يعكس حقيقة الظاهرة، لذلك من الأفضل حساب معدل التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب عبر النقل الحضري الجماعي وفقا للمعادلة:

معدل التهرب = عدد الركاب المتهربين/عدد الركاب المستجوَبين

بشكل عام، يمكن تقييم ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب عبر النقل الحضري الجماعي وتحديد الأسباب الكامنة وراءه، من خلال دراسة ميدانية استطلاعية (توزيع استبانة)، حيث يتم استجواب الركاب بشأن حيازتهم لتذكرة الركوب، ثم يتم طرح مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى الوقوف على مختلف أسباب التهرب من دفع ثمن تذكرة الركوب، وبالتالي يمكن الوصول إلى مختلف الأرقام والإحصائيات المبحوث عنها، وعلى هذا الأساس يمكن اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي يمكن أن تحد من هاته الظاهرة في المستقبل (Performanve Audit Report, 2000).

تعتبر مكافحة ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب عبر النقل الحضري الجماعي أمرا في غاية الأهمية من أجل تعزيز الإيرادات وتغطية تكاليف التشغيل. هناك جملة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها من أجل الحد أو التقليص من ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب عبر النقل الحضري الجماعي تتمثل في ما يلي (Meko, 2010):

- تغيير نظام جمع وتحصيل تذاكر الركوب من خلال استخدام أساليب وأنظمة سهلة الاستخدام، وتعتمد على التطور التكنولوجي الذي تم الوصول إليه في هذا المجال؛
- وضع واعتماد خطط مراقبة وفحص ذات كفاءة وفعالية عاليتين، وذلك من خلال زيادة عدد الأعوان المراقبين من جهة، والتكثيف من عدد عمليات المراقبة والفحص من جهة أخرى؛
- اعتماد أدوات التسويق والأدوات التعليمية في حملات دعائية لتحسيس الأفراد بمدى أهمية عدم التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب وما يمكن أن يترتب عن ذلك من آثار إيجابية؛

- إدراج موضوع التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب والآثار السلبية المترتبة عنه ضمن المناهج التعليمية عبر مختلف المستويات التعليمية؛
- فرض غرامات وعقوبات قاسية على الركاب الذين يتم ضبطهم لا يحوزون على تذكرة ركوب، حيث يجب أن تعادل قيمة الغرامة ثلاثة أضعاف قيمة اشتراك شهري لمسافر بالغ عبر وسيلة النقل الحضري الجماعي التي تم ضبط الراكب المتهرب من دفع تذكرتها (Hubbell et al, 1997).

ثانيا: اشكالية الدراسة

يؤثر التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب على المؤسسة القائمة على تشغيل النقل الحضري الجماعي، حيث يسبب لها في خسائر فادحة في الإيرادات المالية، مما يزيد من حدة مشكلة العجز في تغطية تكاليف التشغيل وبالتالي البحث عن المزيد من الدعم التمويلي. أما بالنسبة للمسافرين فيعني ذلك عدم احترام مبدأ العدالة الاجتماعية (Tibbs, 1198)، أي أن الأفراد لا يصِلون بشكل عادل إلى خدمات النقل الحضري الجماعي، وبالنسبة للاقتصاد الوطني فإن التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب يعني المزيد من الدعم الحكومي من أجل تغطية العجز في تغطية تكاليف تشغيل النقل الحضري الجماعي، مما يستنزف أموال الخزينة العمومية. في هذا الإطار يعاني ترامواي مدينة الجزائر العاصمة من تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب بشكل كبير، الأمر الذي يؤثر على تشغيله وهو ما استدعى دراسة هاته الظاهرة بتمعن من أجل الوقوف على أسباب المشكلة وإيجاد حلول لها وإجراءات تصحيحية من شأنها تحسين الوضع. على هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية التالية التي ستقود هذه الورقة البحثية وذلك على النحو التالي:

كيف يمكن تشخيص ظاهرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب على مستوى ترامواي مدينة الجزائر العاصمة؟

في سياق هاته الاشكالية تندرج التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى وتيرة تهرب ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة من دفع ثمن تذاكر الركوب، وما هي الأسباب والدوافع المفسرة لهذا السلوك؛
- ما مدى فعالية سياسة تسعير خدمات ترامواي مدينة الجزائر، وإلى أي مدى لها تأثير في تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب؛
- ما مدى تأثير تهرب الركاب من دفع ثمن الركوب على جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، وما هو حجم الخسائر في الإيرادات المالية التي يتكبدها ترامواي مدينة الجزائر العاصمة جراء تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب؛
- ما هي أهم الحلول والتوصيات والاجراءات التصحيحية التي من شأنها وضع حد لظاهرة تهرب ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة من دفع ثمن تذاكر الركوب.

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هاته الورقة البحثية في الأساس إلى تشخيص ظاهرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر ركوب النقل الحضري الجماعي من خلال تراموای مدينة الجزائر العاصمة مثالا، وذلك على النحو التالي:

- قياس معدل ووتيرة تهرب ركاب تراموای مدينة الجزائر العاصمة من دفع ثمن تذاكر الركوب، وتحديد الأسباب والدوافع المفسرة لهذا السلوك؛
- دراسة مدى فعالية سياسة تسعير خدمات تراموای مدينة الجزائر، وتحليل مدى علاقة ذلك بتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب؛
- بحث مدى تأثير سلوك تهرب الركاب من دفع ثمن الركوب على جودة خدمات تراموای مدينة الجزائر العاصمة، وتقدير حجم الخسائر في الإيرادات المالية التي يتكبدها تراموای مدينة الجزائر العاصمة جراء تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب؛
- اقتراح جملة من الحلول والتوصيات والاجراءات التصحيحية التي من شأنها وضع حد لظاهرة تهرب ركاب تراموای مدينة الجزائر العاصمة من دفع ثمن تذاكر الركوب.

رابعا: منهجية الدراسة

لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة واقتراحاتها بشكل أفضل، لابد في البداية من توضيح منهجية الدراسة وحيثياتها.

1. نطاق الدراسة: مدينة الجزائر العاصمة

تتعلق الدراسة الميدانية لهاته الورقة البحثية بمدينة الجزائر العاصمة. تقع ولاية الجزائر شمال الجزائر وتمثل عاصمتها، حيث تمتد على مساحة تقدر بـ 1.190 كلم^2. يشكل كل من الوسط الحضري المفرط والوسط الحضري لولاية الجزائر ما يسمى مدينة الجزائر العاصمة، حيث يمكن القول أن مدينة الجزائر العاصمة تتكون من جزأين هما: 1) جزء يُعرف بالقصبة ويمتد على حافة تلة شديدة الانحدار (122 متر فوق سطح البحر)؛ و2) جزء حديث يتواجد على مستوى الساحل القريب من البحر. تراموای مدينة الجزائر العاصمة والذي دخل حيز التشغيل في 08 ماي 2011 جعل مدينة الجزائر العاصمة المدينة الأولى على مستوى الجزائر التي تشغل نظام التراموای. تسعير خدمات النقل بواسطة تراموای مدينة الجزائر العاصمة يشمل نوعين من تعريفة الركوب هما: 1) تعريفة ركوب موحدة تقدر بـ 40 دج للتذكرة الواحدة، والتي تعني ثبات المبلغ الذي يدفعه الراكب بغض النظر عن الطريق أو المسافة المقطوعة أو تصنيف الركاب؛ و2) تعريفات ركوب تعتمد سياسة التمييز في تعريفة الركوب بناء على خصائص المسافرين، أين يستند التمييز في تذاكر ركوب واشتراكات التراموای على أساس السن أو المستوى الاجتماعي للمسافرين، حيث تم تيسير تعريفة الركوب للشباب (999 دج/شهر) والشيوخ (830 دج/شهر) من ناحية، وللتلاميذ والطلبة الجامعيين من ناحية أخرى. في الأخير جدير بالذكر أن المسافرين الذين يتم ضبطهم في حالة تهرب من دفع تذاكر الركوب ملزمون بدفع غرامة تساوي قيمتها مبلغ 100 دج، ويطلق عليها تسمية "وصل تسوية السفر" (مؤسسة سيترام الجزائر).

2. عينة وأداة الدراسة الميدانية وأساليب المعالجة الاحصائية

مجتمع الدراسة هو مجموعة العناصر التي ينصب عليها الاهتمام في دراسة ما، أي بمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة الدراسة (القاضي والبياتي، 2008). يتكون المجتمع النظري لهذه الدراسة الميدانية من ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة. في ضل صعوبة تحديد جميع مفردات مجتمع الدراسة، لابد من تقدير إطار المعاينة. في الواقع، يتنقل في مدينة الجزائر العاصمة يوميا حوالي 60.000 مسافرا عبر الترامواي (مؤسسة سيترام الجزائر). بما أنه يتعذر على الدراسة الميدانية أن تشمل جميع مفردات إطار المعاينة فمن الضروري سحب عينة، هاته الأخيرة هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع أو إطار معاينة الدراسة (القاضي والبياتي، 2008). بما أن حجم إطار معاينة الدراسة معلوم والاختبار الإحصائي غير معلوم فإنه سيتم الاعتماد على قانون "كريجسي ومورغان" Krejcie & Morgan في تحديد حجم العينة وذلك وفقا للمعادلة التالية (Krejcie & Morgan, 1970):

$$n = \frac{x^2 \times N \times K(1-K)}{\left[\delta^2(N-1) + x^2 \times K(1-K)\right]}$$

حيث:

- n: حجم العينة؛
- N: حجم المجتمع أو إطار المعاينة؛
- K: نسبة المجتمع (K=0.5)؛
- δ: درجة الدقة المرغوبة (δ =0.05)؛
- χ^2: اختبار كاي تربيع عند درجة حرية واحدة ومستوى الثقة المرغوب 95%، وبالتالي فإن قيمة كا^2 الجدولية أي χ^2 هي 3,841.

بتطبيق قانون "كريجسي ومورغان" السابق على إطار معاينة الدراسة، يكون حجم عينة هاته الدراسة الميدانية n عند مستوى ثقة 95% هو 382 فردا من مستخدمي ترامواي مدينة الجزائر العاصمة. بالأخذ بعين الاعتبار عدم إمكانية اختيار عناصر العينة بطريقة عشوائية، تم سحب مختلف مفردات عينة الدراسة الميدانية بطريقة غير احتمالية باستعمال أسلوب الإختيار بالمصادفة، أي من خلال استجواب الأفراد الذين تمت مصادفتهم فقط عبر جميع محطات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة.

نظرا لطبيعة البيانات التي تتطلبها الدراسة وعدم توافرها كبيانات منشورة، وصعوبة الحصول عليها عن طريق الملاحظة الشخصية، اعتمدت الدراسة الميدانية على الاستبانة (Survey Questionnaire) باعتبارها الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف البحث، حيث تم تصميم استبانة تضمنت 4 محاور أساسية هي: 1) معلومات أساسية؛ و2) مدى رضا ركاب الترامواي عن جودة الخدمات المقدمة؛ و3) مدى فعالية سياسة تسعير خدمات الترامواي المنتهجة؛ و4) تحليل ظاهرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة. احتوت الاستبانة على الأسئلة المغلقة التي تسمح للمبحوث باختيار إجابة موجودة ضمن مجموعة من الخيارات (خيار واحد أو خياران أو عدة خيارات بحسب الهدف من السؤال)، كما احتوت على بعض الأسئلة المفتوحة والتي

تستوجب أن يجيب المبحوث عليها بطريقته الخاصة، هذا بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة جزئيا تسمح للمبحوث باختيار إجابة موجودة ضمن الخيارات، أو كتابة إجابة أخرى لا توجد ضمن تلك الخيارات، كما تضمنت أيضا الاستبانات الأسئلة ذات القياس أو ما يطلق عليها أسئلة الموقف المصنف وفقا لمقياس ليكرت (Likert Scale) الرباعي.

من ناحية أخرى، قبل وصول الاستبانة المعتمدة في هاته الدراسة الميدانية إلى صيغها النهائية واعتمادها وتطبيقها على المبحوثين، فقد تم التأكد من مدى صدقها وثباتها من خلال توزيعها على عينات استطلاعية قوامها 50 مبحوثا. في هذا السياق تم حساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، حيث كانت موجبة ودالة إحصائيا سواء عند مستوى الدلالة (0,01) فأقل أو (0,05) فأقل، مما يعني وجود ارتباط داخلي قوي بين جميع عبارات الاستبانة، وتمتعها بدرجة صدق عالية. من ناحية أخرى تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل التأكد من ثبات الاستبانة، حيث تراوحت معاملات ثبات محاور الاستبانة بين القيمتين (0,633) و(0,902)، أما معامل الثبات العام للاستبانة فقد بلغ 0,768 وهي قيمة جيدة.

في الأخير، بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة، تم تجهيز البيانات بوضع نظام ترميز (Coding system) وذلك من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS : Statistical Package For Social Sciences) والذي تم استخدامه في إدخال البيانات وتبويبها ومعالجتها إحصائيا، وعلى هذا الأساس تم تحليل البيانات واستخلاص نتائج الدراسة.

خامسا: مناقشة نتائج الدراسة ومقترحاتها

يمكن مناقشة نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي:

1. ركاب تراموای مدينة الجزائر العاصمة: خصائص سوسيوديموغرافية

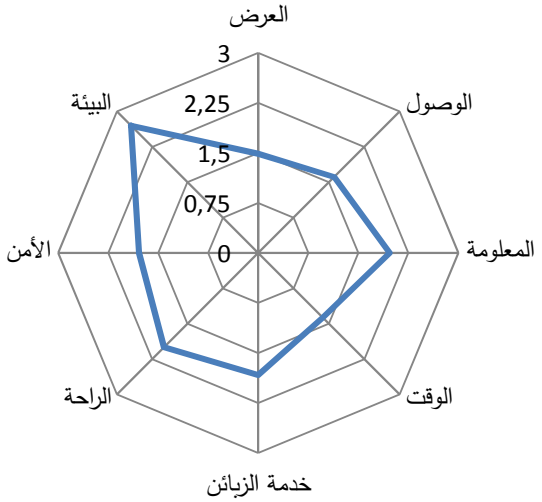
بناء على نتائج الدراسة الميدانية يتضح أن 53,7% من ركاب تراموای مدينة الجزائر العاصمة هم ذكور. الكهول أي من تتراوح أعمارعم بين 30 و65 سنة هم أكثر مستخدمي التراموای حيث يشكلون ما معدله 49% من مجموع الركاب. الفئة الغالبة من الركاب هي فئة العاملين، إذ يشكلون ما معدله 42,7% من مجموع الركاب. من ناحية أخرى يلاحَظ أن 92,9% من الركاب لا يمتلكون سيارات خاصة. أما بشأن وتيرة استخدام التراموای فيلاحَظ أن 45% من الركاب يستخدمونه بشكل دائم أي كل يوم تقريبا، و34,8% يستخدمونه أحيانا فقط أي مرة أو مرتين خلال الأسبوع، في حين أن 20,2% لا يستخدمونه أكثر من مرتين خلال الشهر. تبيّن الدراسة أيضا أن 50,3% من الركاب يتنقلون عبر تراموای مدينة الجزائر العاصمة لأجل العمل أو الدراسة أو التكوين، في حين أن بقية الركاب يتنقلون لأجل التسوق أو الترفيه أو الحصول على الخدمات، وهو ما يعني أن 50% من تنقلات ركاب تراموای مدينة الجزائر العاصمة هي تنقلات دورية تتكرر على نحو منتظم غالبا بشكل يومي.

بناء على ما سبق، يمكن القول أن المستخدم الرئيسي لتراموای مدينة الجزائر العاصمة هو كهل يتراوح عمره بين 30 و65 سنة، وهو عامل لا يمتلك سيارة خاصة، يستخدم الترامواي بشكل دائم أي كل يوم تقريبا وذلك من أجل التنقل بين مكان إقامته وأماكن العمل أو الدراسة أو التكوين.

2. جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

بعد استعراض الخصائص السوسيوديموغرافية للركاب وطبيعة تنقلاتهم، يمكن عرض نتائج تقييم جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، حيث تم استقصاء رضا الركاب بشأن مؤشرات الأبعاد الثمانية للجودة التالية: 1) عرض الخدمة؛ و2) سهولة الوصول؛ و3) المعلومة؛ و4) الوقت؛ و5) الإهتمام بالزبون؛ و6) الراحة؛ و7) الأمن؛ و8) البيئة. لهذا الغرض تم الاعتماد على أسئلة الموقف المصنف وفقا لمقياس ليكرت (Likert Scale) الرباعي، أين كانت الإجابات المقترحة هي: 1) غير راض تماما؛ و2) غير راض؛ و3) راض؛ و4) راض تماما. النتائج التوصل إليها موضحة في الشكل البياني رقم 01.

شكل رقم 01: جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة



المصدر: أعد الشكل بناء على نتائج تحليل الاستبانة

- **عرض الخدمة**

ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة ليسوا راضين عن عدد خطوط وقاطرات الترامواي، في حين أنهم راضون نسبيا عن مواقيت عمل الترامواي. في الواقع، لاعتبارات الجدوى التقنية من غير الممكن تعزيز عدد القاطرات على طول خط الترامواي المشغَل حاليا، فالامتداد الأول الرابط بين "حي المعدومين" و"برج الكيفان" والبالغ طوله 16,3 كم يتوفر على 41 قاطرة بمعدل قاطرة لكل 2,5 كم، أما الامتداد الثاني الرابط بين "برج الكيفان" و"درقانة" والبالغ طوله 7,2 كم فيتوفر على 7 قاطرات بمعدل قاطرة تقريبا لكل 1كم وهو أمر جيد من الناحية التقنية.

- **سهولة الوصول**

ركاب عموما راضون عن بعد سهولة الوصول إلى خدمات القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، حيث يمكن ملاحظة أنهم راضون عن مؤشر عدد نقاط التبادل مع الحافلات وقطار الأنفاق والتي يبلغ عددها 8

أقطاب محققة بذلك معدل قطب تبادل لكل 2,9 كم، وهو ما يعكس رضا الركاب أيضا عن مؤشري المسافة الفاصلة بين نقاط التبادل هاته، وبالتالي مؤشر مدة الإنتظار بها، ورغم ذلك بالإمكان تعزيز عدد نقاط التبادل على طول خط القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة بمعدل قطب أو قطبين إضافيين لا غير في حدود الجدوى التقنية لذلك، الأمر الذي من شأنه أن يحقق الرضا التام لركاب القطار الحضري وركاب الحافلات وقطار الأنفاق على حد سواء.

- **المعلومة**

الركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة راضون كذلك عن المعلومات المتوفرة بشأن الترامواي سواء تعلق الأمر بالمعلومات على مستوى محطات الإنتظار أو داخل المقطورات، أو المعلومات المتعلقة باختلالات واضطرابات العمل. رغم ذلك، بإمكان مؤسسة سيترام الجزائر إنشاء تطبيق مجاني خاص بالهواتف الذكية يوفر معلومات آنية للركاب بشأن محطات الركوب والنزول ومواقيت العمل وحالات الاختلالات والاضطرابات، ...إلخ.

- **الوقت**

ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة ليسوا راضين عن مؤشرات الوقت أي مدة الرحلات والتردد ودقة مواعيد الإنطلاق والوصول. يتعرض تشغيل الترامواي للعديد من الاختلالات والأحداث التي تعرقل سيره الحسن، فخلال سنة 2013 مثلا تم تسجيل 1961 حدث (Incident) أدى إلى عرقلة السير الحسن للترامواي، حيث 18,81% من مجموع هاته الأحداث نتج عن توقف القاطرات أو الراديو أو إشارات المرور أو مزود الطاقة عن العمل ...إلخ، في حين أن 10,45% تمثل في حوادث مرور، أما بقية الأحداث فقد تعلقت بأسباب مختلفة كالتوقف العشوائي للسيارات مطولا على أرضيات الترامواي، ومباريات كرة القدم وعمليات السطو والاعتداء على الركاب والأفراد العاملين بالترامواي، وأعمال التخريب، وسوء الطقس (Entreprise Métro d'Alger, 2014).

- **الإهتمام بالزبون**

حقق الاهتمام بالزبون رضا ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة بشكل عام، فالركاب راضون عن مظهر الأفراد العاملين وسلوكاتهم، لكنهم في مقابل ذلك غير راضين عن الجو الخاص (Ambiance) داخل القاطرات، وهو الأمر الذي يعود بالدرجة الأولى إلى سلوكات وتصرفات الركاب داخل قاطرات الترامواي إلى حد بعيد.

- **الراحة**

الركاب راضون عموما عن مستوى راحة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، لاسيما عندما يتعلق الأمر حالة القاطرات وراحة الجلوس بها، خلافا لمعدل مشغولية القاطرات. في هذا السياق، بإمكان مؤسسة سيترام الجزائر العمل على تخفيض معدل مشغولية قاطرات الترامواي، وذلك من خلال وضع حد للأحداث التي من شأنها عرقلة سير الترامواي وفق البرنامج المسطر، الأمر الذي من شأنه تخفيض الوقت الضائع، وبالتالي يتعزز تردد الترامواي فتنخفض مشغولية قاطراته.

- **الأمن**

الركاب راضون عن مستوى أمن تراموای مدينة الجزائر العاصمة من حيث قيادة السائق بطريقة آمنة والأمن داخل القاطرات وعلى مستوى محطات الإنتظار. خلال سنة 2013 تم تسجيل 205 حادث مرور، 63,49% منها تسببت في أضرار مادية، و36,51% تسببت في إصابات للأفراد منها حادث واحد مميت (Entreprise Métro d'Alger, 2014).

- **البيئة**

الركاب راضون تماما عن الأثر البيئي لتراموای مدينة الجزائر العاصمة، أي محافظة التراموای على البيئة واستخدامه لموارد صديقة للبيئة، ومدى مراعاة الهياكل القاعدية للبيئة المحيطة بها.

3. فعالية سياسة تسعير خدمات تراموای مدينة الجزائر العاصمة

بالنظر إلى التأثير بالغ الأهمية لتسعير خدمات النقل الحضري الجماعي في سلوك الركاب واسترداد تكاليف التشغيل، وقفت الدراسة الميدانية على مدى فعالية سياسة تسعير خدمات تراموای مدينة الجزائر العاصمة. فيما يلي عرض للنتائج المتوصل إليها في هذا الشأن.

1.3. رضا الركاب عن أسعار تذاكر وبطاقات إشتراك تراموای مدينة الجزائر العاصمة

وفقا لنتائج الدراسة الميدانية 48,4% من الركاب يعتبرون أسعار تذاكر وبطاقات إشتراك ركوب تراموای مدينة الجزائر العاصمة مناسبة، كما أن 3,9% من الركاب يعتبرونها مناسبة تماما، أي أن 52,3% من الركاب راضون عن سياسة التسعير المنتهجة، ما يعني أن 47,7% من الركاب لا تناسبهم الأسعار المعتمدة .

من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن تراموای مدينة الجزائر العاصمة يتوفر على تشكيلة واسعة من الأسعار وبطاقات الإشتراك المدروسة، والتي يمكن تقسيمها إلى نوعين: 1) تعريفة ركوب موحدة بقيمة 40 دج للتذكرة الواحدة؛ و2) تعريفات ركوب تعتمد على سياسة التمييز في التعريفة بناءً على خصائص المسافرين (السن أو المستوى الاجتماعي للمسافرين)، حيث تم تيسير تعريفة الركوب للشباب والشيوخ، والتلاميذ وطلبة الجامعة.

في ذات السياق، تبيِّن نتائج الدراسة الميدانية أن فئة الركاب غير الراضين عن أسعار تذاكر وبطاقات إشتراك تراموای مدينة الجزائر العاصمة هم فئة الركاب الذين يستخدمون التراموای أحيانا فقط أو نادرا ما يستخدمونه، لذلك فهُم لا يستخدمون بطاقات الإشتراك نظرا لقلة عدد تنقلاتهم، أو أن التمييز في أسعار تعريفة الركوب لا يناسبهم، وهذا ما تطلب بحث طبيعة التسعير التمييزي الأنسب لهاته الفئة من الركاب.

2.3. رضا الركاب بشأن المعلومات المتوفرة حول تذاكر وبطاقات اشتراك التراموای

فئة معتبرة من الركاب تمثل 58,1% من مجموع الركاب غير راضين عن المعلومات التي يوفرها تراموای مدينة الجزائر العاصمة بشأن أنواع وأسعار التذاكر وبطاقات الإشتراك، كما أن 4,7% من الركاب غير راضين تماما، في حين أن 33% راضون عن ذلك، و4,2% راضون تماما. في الحقيقة يبيّن الواقع غير ذلك، فالموقع الإلكتروني الحالي لمؤسسة سيترام الجزائر يتوفر على جميع المعلومات ذات الصلة بتراموای مدينة الجزائر

العاصمة، بما فيها تلك المعلومات المتعلقة بأنواع وأسعار تذاكر الركوب وبطاقات الإشتراك، وهنا يمكن تفسير عدم رضا الركاب عن معلومات تذاكر ركوب وبطاقات إشتراك القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة بعدم الإطلاع على الموقع الإلكتروني لمؤسسة سيترام الجزائر، وعلى هذا الأساس يتأكد أنه من الضروري على المؤسسة العمل على إنشاء تطبيق مجاني خاص بالهواتف الذكية يوفر جميع المعلومات للركاب.

3.3. التسعيرة المفضلة للقطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة

توصلت الدراسة الميدانية إلى أن التسعير التمييزي بحسب مسافة التنقل هو التسعير الأكثر تفضيلا بالدرجة الأولى من طرف الركاب، يليه بعد ذلك التسعير التمييزي على أساس خصائص المسافرين، ومن ثم التسعير التمييزي بحسب مدة التنقل. في الواقع، يلاحَظ بأن مؤسسة سيترام الجزائر كانت موفقة تماما في تبنيها للتسعير التمييزي على أساس خصائص المسافرين (السن، الفئة الاجتماعية، ... إلخ)، لكن يتوجب عليها تبني أنواعا جديدة من التذاكر وبطاقات الإشتراك التي تعتمد على التمييز في تعريفة الركوب بناء على المسافة المقطوعة، حيث يتم تحديد التعريفة على أساس عدد الكيلومترات المقطوعة، وذلك من خلال تقسيم خط النقل إلى عدة مراحل، ويتوجب على الراكب دفع التعريفة الخاصة بكل مرحلة حتى ولو قطع جزء منها فقط، حيث تكون تعريفة الركوب تنازلية لكل مرحلة اضافية. كما يتوجب عليها أيضا تبني أنواعا جديدة من التذاكر وبطاقات الإشتراك التي تعتمد على التمييز في تعريفة الركوب بناء على فترة التنقل، حيث يتم تحديد التعريفة على أساس المدة المستغرقة في التنقل، إذ يتم تقسيم خط النقل إلى عدة مراحل بناء على مدة التنقل لكل مرحلة، ويتوجب على الراكب دفع التعريفة الخاصة بكل مرحلة، حيث يتم عادة اعتماد تعريفة ركوب تنازلية أيضا لكل مرحلة إضافية كما هو الحال بالنسبة للتسعير التمييزي بناء على المسافة المقطوعة.

4.3. المقابل المالي لقاء تحسين جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

باستقصاء مدى استعداد ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة للدفع لقاء تعزيز جودة الخدمات المقدمة، تبيَّن أن الركاب على استعداد لدفع مبلغ 6,38 دج في المتوسط عن كل تذكرة ركوب. في هذا الإطار، إذا كانت مؤسسة سيترام الجزائر قد سجلت مبيعات تذاكر ركوب قدرت بـ 16 مليون تذكرة (مديرية استغلال ترامواي الجزائر العاصمة) خلال سنة 2016، فإن تحسينها لجودة خدمات الترامواي من شأنه أن يعزز من حصيلة الإيرادات السنوية المتأتية من تحصيل أجور الإركاب بقيمة 102.080.000 دج، وهو مبلغ يعادل 17% من حجم الإيرادات المتأتية من تحصيل أجور الإركاب خلال سنة 2016. فضلا على ذلك، بإمكان تحسين جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة إثبات وتوطيد ولاء الزبائن الحاليين واستقطاب وجذب زبائن جدد وكسب ولائهم، الأمر الذي سيعزز من تمويل تشغيل القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة بشكل ملحوظ.

4. التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

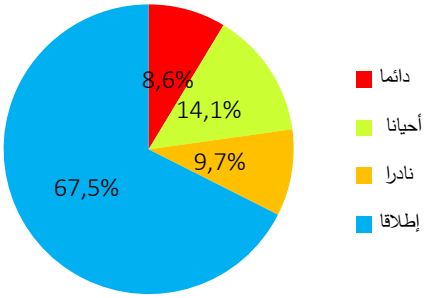
يعتبر التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب وسائل النقل الحضري الجماعي مشكلة في غاية الأهمية، وذلك بالنظر إلى حجم الخسائر الفادحة في ايرادات تحصيل أجور الإركاب التي يتسبب فيها. من هذا المنطلق بحثت الدراسة

الميدانية ظاهرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، ووقفت على حجمها وأسبابها وسبل الحد منها. فيما يلي عرض ومناقشة للنتائج المتوصل إليها في هذا الشأن.

1.4. وتيرة التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

رغم عمل مؤسسة سيترام الجزائر على توفير تشكيلة واسعة من أنواع تذاكر وبطاقات إشتراك ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، والتي تأخذ في الأساس بعين الإعتبار مختلف الخصائص الاجتماعية للركاب فإن ترامواي مدينة الجزائر العاصمة يعاني من ظاهرة تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب بشكل كبير، فعند اعتراض الركاب عند محطات الوصول ومطالبتهم بإظهار تذاكر الركوب خاصتهم كإثبات دفع، وُجِدَ أن ما نسبته 7,3% من الركاب ليس بحوزتهم تذاكر ركوب. في هذا السياق يوضح الشكل البياني التالي رقم 02 نتائج استقصاء آراء ركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة بشأن وتيرة تهربهم من دفع ثمن تذاكر الركوب:

شكل رقم 02: وتيرة التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب الترامواي



المصدر: أعد الشكل بناء على نتائج تحليل الاستبانة

من خلال الشكل البياني رقم 02 يتضح أن نسبة الركاب الذين يتهربون من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة هي 32,5%، حيث أن 8,6% من مجموع الركاب هم دائمو التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب أي تقريبا يتهربون من الدفع كل يوم، و14,1% يتهربون من الدفع من مرة إلى ثلاث مرات خلال الأسبوع، و9,7% من الركاب يتهربون من الدفع بمعدل أقل من مرتين خلال الشهر .

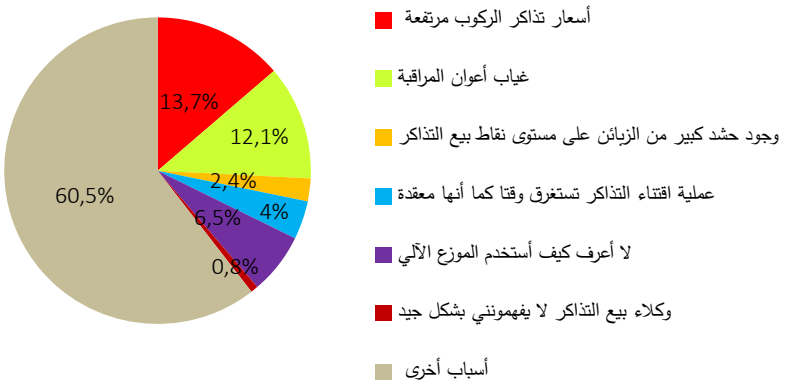
في الواقع، تعتقد الدراسة بأن المعدل الحقيقي للتهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة أكبر بكثير من المعدل المتوصل إليه في هاته الدراسة، وهذا ما تؤكده مديرية استغلال ترامواي مدينة الجزائر العاصمة بمؤسسة سيترام الجزائر، حيث ترى أن معدل التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب يتراوح بين 30% و50%، ويعود السبب حسب ذات المديرية في عدم القدرة على رصد معدل التهرب الحقيقي إلى عدم وجود ما يكفي من مفتشي التذاكر على مستوى خط ترامواي مدينة الجزائر العاصمة لاسيما في ضل التزايد الرهيب لعدد الركاب المتهربين من دفع ثمن تذاكر الركوب، رغم أن عددهم يقدر بنحو 120 مفتش، وهو الأمر الذي يستوجب بحث الأسباب التي تدفع الركاب إلى مثل هكذا تصرف غير قانوني.

2.4. أسباب تهرب ركاب الترامواي من دفع ثمن تذاكر الركوب

ببحث الأسباب التي تدفع بركاب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة للتهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب، توصلت الدراسة الميدانية إلى أنه لا يوجد ركاب يتهربون من دفع ثمن تذاكر الركوب بغير سبب واضح يبرر تصرفهم،

فجميع الركاب يتهربون من الدفع لأسباب مختلفة، حيث يمكن توضيح هاته الأسباب من خلال الشكل البياني رقم 3 التالي:

شكل رقم 3: أسباب التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب الترامواي



المصدر: أعد الشكل بناء على نتائج تحليل الاستبانة

يتضح من خلال الشكل البياني السابق رقم 03 أن أي من الأسباب المقترحة من خلال الدراسة الميدانية لم يكن السبب الرئيسي الذي يدفع ركاب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة للتهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب، على هذا الأساس احتلت الأسباب الأخرى المرتبة الأولى كأهم سبب لتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب. في الواقع يرى 25,8% من الركاب أن القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة وسيلة نقل عمومية ملك للدولة، وعليه لا يتوجب على عامة الناس دفع ثمن تذكرة الركوب حيث عبَّر العديد من الركاب على ذلك بعبارة "حقي من البترول"، كما أن 20,2% من الركاب يبررون تهربهم من دفع ثمن تذاكر الركوب بأن أغلب الركاب لا يدفعون الثمن، وبالتالي هم أيضا ليسوا مضطرين للدفع طالما أن الجميع يفعل ذلك، في حين أن 14,5% من المتهربين من دفع ثمن تذاكر الركوب يتحججون بأنهم بطالون وعليه لا يتوجب عليهم دفع ثمن تذاكر الركوب. الملاحظ أن جميع الأسباب والحجج السابقة هي أسباب واهية تستدعي مؤسسة سيترام الجزائر القيام بتنظيم حملات توعية مكثفة هدفها تشجيع الركاب على دفع ثمن تذاكر الركوب والتنقل عبر القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة بشكل قانوني لما لذلك من مزايا ضمان استمرارية تمويل تشغيل القطار الحضري وتقديم خدمات ذات جودة وفعالية وموثوقية تحقق رضا الركاب.

إلى جانب ما سبق يتوجب على مؤسسة سيترام الجزائر العمل على تبني أنواعا جديدة من التذاكر وإشتراكات الركوب التي تعتمد على التمييز في تعريفة الركوب بناء على المسافة المقطوعة وفترة التنقل كما تم التطرق إليه سابقا، ذلك لأن 13,9% من الركاب المتهربين من دفع ثمن تذاكر الركوب يتحججون بارتفاع أسعار تذاكر الركوب لقاء تهربهم، وفي الأخير لابد من الإشارة إلى أن عدد من الركاب يتحججون بغياب مفتشي التذاكر كعذر لتهربهم من دفع ثمن تذاكر الركوب، وهو ما يستدعي قيام مؤسسة سيترام الجزائر بتنظيم حملات توعية مكثفة تشجع الركاب على دفع ثمن تذاكر الركوب حتى مع غياب مفتشي التذاكر على طول خط القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة.

يلاحَظ من خلال ما سبق أن مؤسسة سيترام الجزائر تتحمل جزءً كبيرا من مسؤولية التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، حيث صرحت مؤسسة سيترام الجزائر عن عدم وجود ما يكفي من مفتشي التذاكر على مستوى خط القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة من ناحية، فضلا عن التعطل الدائم للموزعين الآليين للتذاكر وتوقفهم عن العمل في كثير من الأحيان وإن كانت المؤسسة تتحكم حاليا في الوضع بشكل جيد، الأمر الذي يجعل عملية اقتناء تذكرة ركوب بالنسبة للركاب أمرا يستغرق وقتا معتبرا، وهو ما يفسر حجم الإكتظاظ والحشد الكبير من الزبائن على مستوى نقاط بيع تذاكر ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، وعليه يمكن القول أنه من الضروري على مؤسسة سيترام الجزائر العمل على ضمان الإشتغال الدائم للموزعين الآليين لتذاكر الركوب من جهة، والعمل على تعزيز عدد مفتشي تذاكر الركوب على مستوى خط القطار الحضري لمدينة الجزائر وتكثيف عدد خرجاتهم التفتيشية لاسيما خلال الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل إلى غاية نهاية شهر سبتمبر من جهة أخرى، فضلا عن ضرورة تنظيم حملات توعية بأهمية وضرورة التنقل عبر القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة وذلك على مستوى أكشاك بيع التذاكر وداخل مقطورات القطار الحضري ومختلف وسائل الإعلام السمعية والبصرية كالراديو والتلفاز والأنترنت ...إلخ.

إلى جانب ما سبق من الأهمية بمكان الإشارة إلى ضرورة مراجعة قيمة غرامة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب والتي تقدر حاليا بـ 100 دج فقط، والتي يمكن اعتبارها أهم سبب يشجع الركاب على التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب، إذ يجب الرفع من قيمتها إلى المستوى الذي يجعلها على قدر عال من الفعالية في وضع حد لتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب، إذ يجب أن لا تقل قيمتها عن ثلاثة أضعاف تكلفة الإشتراك الشهري لشخص راشد والذي يقدر بمبلغ 830 دج، أي يجب أن تكون قيمة غرامة التهرب من دفع ثمن تذكرة ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة معادلة لمبلغ 2.490 دج بدل المبلغ الحالي الذي يبلغ 100 دج. على هذا الأساس لو أن قيمة غرامة التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة كانت هي 2.490 دج، حينها ستكتفى مؤسسة سيترام الجزائر بضبط نحو 96.386 راكب متهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب أي ما نسبته 1,45% من أصل 6.640.000 راكب متهرب على مدار سنة 2016 لتكون بذلك حصيلة الإيرادات المتأتية من تحصيل غرامات التهرب معادِلَة للخسارة المسجلة في الإيرادات المتأتية من تحصيل أجور الإركاب لنفس السنة نتيجة تهرب الركاب من الدفع والتي بلغت 240 مليون دج، الأمر الذي يعني أنه من الضروري العمل على وجه السرعة على رفع قيمة غرامة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب لما لذلك من أهمية في الحد من ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب القطار الحضري لمدينة الجزائر العاصمة وتعزيز تمويل تشغيل هذا الأخير.

سادسا: خاتمة

من خلال هاته الدراسة الميدانية، تبيَّن أن الركاب راضون بشكل عام عن جودة خدمات تراموای مدينة الجزائر العاصمة، إلا أن هناك ما يجب عمله بشأن بعض أبعاد ومؤشرات الجودة، حيث تبيِّن النتائج أن تشغيل الترامواي يتعرض للعديد من الاختلالات والأحداث التي تؤثر سلبا على سيره الحسن وفق البرنامج المسطر له

حيث تتأثر مدة رحلاته وتردده ودقة مواعيد انطلاقه، لذلك فإنه يتوجب على مؤسسة سيترام الجزائر العمل على التحكم في هذا الوضع بشكل جيد لضمان تشغيل فعال، كما يتوجب كذلك على المؤسسة العمل على تعزيز مستوى راحة الركاب، وذلك من خلال تخفيض معدل مشغولية القاطرات، والذي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال وضع حد للأحداث التي من شأنها عرقلة السير الحسن للترامواي، لاسيما تلك الأحداث التي تتعلق بالمعدات المستخدمة (القاطرات والراديو وإشارات المرور ومزود الطاقة ...إلخ)، الأمر الذي من شأنه أن يخفض من الوقت الضائع، وبالتالي يتعزز التردد فتنخفض مشغولية القاطرات.

إلى جانب ذلك، يتوجب أيضا على مؤسسة سيترام الجزائر العمل على تدعيم موقعها الإلكتروني من خلال إنشاء تطبيق مجاني خاص بالهواتف الذكية يسمح بتوفير معلومات آنية للركاب (معلومات حول المواقف ومواقيت العمل والإعلام في حالة الاختلالات والاضطرابات، ...إلخ)، وهو ما من شأنه تعزيز رضا الركاب بهذا الشأن. إن تبني مؤسسة سيترام الجزائر للإجراءات التحسينية سابقة الذكر من شأنه أن يعزز من جودة خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، وهو ما سيسمح بإثبات وتوطيد ولاء الركاب الحاليين، وجذب واستقطاب ركاب جدد وكسب ولائهم. بل أكثر من ذلك، أكدت نتائج البحث أنه يمكن لتعزيز جودة خدمات الترامواي أن يشجع الركاب على دفع المزيد من المال لقاء ذلك، مما سيسمح بتعزيز حصيلة الإيرادات المتأتية من تحصيل أجور إركاب بما يعادل 17% من إجمالي إيرادات الإركاب المحصلة.

أما بشأن بدراسة مدى فعالية سياسة تسعير خدمات ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، توصل البحث إلى أن 47,7% من مجموع الركاب يعتبرون أسعار تذاكر وبطاقات إشتراك الركوب غير مناسبة. لذلك فإنه يتوجب على مؤسسة سيترام الجزائر تبني أنواعا جديدة من التذاكر وبطاقات الإشتراك والتي تعتمد على التمييز في تعريفة الركوب بناء على المسافة المقطوعة وفترة التنقل. إلى جانب ذلك، فقد تم تأكيد ضرورة تدعيم مؤسسة سيترام الجزائر لموقعها الإلكتروني من خلال إنشاء تطبيق مجاني خاص بالهواتف الذكية يسمح بتوفير معلومات آنية للركاب ذات صلة بترامواي مدينة الجزائر العاصمة، بما في ذلك تلك المعلومات ذات الصلة بأنواع وأسعار تذاكر الركوب وبطاقات الإشتراك.

أخيرا وفيما يتعلق بتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب، توصل البحث إلى أن معدل تهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة هو 32,5%، حيث أن 8,6% من مجموع الركاب يتهربون تقريبا بشكل يومي، و14,1% يتهربون من الدفع من مرة إلى ثلاث مرات خلال الأسبوع، في حين أن 9,7% من الركاب لا يتهربون من الدفع أكثر من مرتين خلال الشهر. في الحقيقة تعتقد الدراسة أن المعدل الحقيقي لتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة يفوق بكثير المعدل المتوصل إليه من خلال هذه الدراسة، وهذا ما تؤكده مديرية استغلال ترامواي مدينة الجزائر العاصمة بمؤسسة سيترام الجزائر، حيث تعتقد بأن المعدل الحقيقي لتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب يتراوح بين 30% و50%، ويعود السبب حسب ذات المديرية في عدم القدرة على رصد معدل التهرب الحقيقي إلى عدم وجود ما يكفي من مفتشي التذاكر

في ضل تزايد عدد الركاب المتهربين من الدفع بشكل كبير، والذين تبين أنهم يتحججون بحجج واهية لا يمكن أن تبرر تصرفهم هذا غير القانوني بأي حال من الأحوال.

على هذا الأساس يرى البحث أنه أصبح من الضروري جدا على مؤسسة سيترام الجزائر تنظيم حملات توعية مكثفة على مستوى أكشاك بيع التذاكر وداخل مقطورات الترامواي ومختلف وسائل الإعلام السمعية والبصرية كالراديو والتلفاز والأنترنت ...إلخ، هدفها تشجيع الركاب على دفع ثمن تذاكر الركوب والتنقل عبر ترامواي مدينة الجزائر العاصمة بشكل قانوني، لما لذلك من مزايا ضمان استمرارية تشغيل الترامواي وتقديم خدمات ذات جودة وفعالية وموثوقية تحقق رضا الركاب، فضلا عن ضرورة تعزيز عدد مفتشي تذاكر الركوب على مستوى خط الترامواي، والعمل على تكثيف عدد خرجاتهم التفتيشية لاسيما خلال الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل إلى غاية نهاية شهر سبتمبر والتي تشهد عادة أكبر معدل تهرب للركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب.

من ناحية أخرى، تبيِّن نتائج البحث أنه من الضروري مراجعة قيمة غرامة التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب باعتبارها سببا رئيسيا يشجع الركاب على التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة، إذ يجب الرفع من قيمتها إلى المستوى الذي يجعلها على قدر عال من الفعالية في وضع حد لتهرب الركاب من دفع ثمن تذاكر الركوب، حيث توصلت الدراسة إلى أن قيمتها يجب أن لا تقل عن ثلاثة أضعاف تكلفة الإشتراك الشهري لشخص راشد، ما يعني أن قيمتها يجب أن تعادل مبلغ 2.490 دج بدل القيمة الحالية والمقدرة بـ 100 دج، حينها ستكتفي مؤسسة سيترام الجزائر بضبط نحو 1,45% من إجمالي الركاب المتهربين من دفع ثمن تذاكر ركوب ترامواي مدينة الجزائر العاصمة لتكون بذلك حصيلة الإيرادات المتأتية من تحصيل هاته الغرامة معادِلَة للخسارة المسجلة في الإيرادات المتأتية من تحصيل أجور الإركاب نتيجة تهرب الركاب من الدفع، وهو ما سيضع حدا نهائيا لتهرب الركاب هذا.

المراجع والمصادر

أولا: المراجع والمصادر باللغة العربية

1. دلال، القاضي. محمود، البياتي (2008). **منهجية وأساليب البحث العلمي**، دار حامد، عمان، الطبعة الأولى.
2. سعد الدين، عشماوي. (2005). **تنظيم وإدارة النقل: الأسس، المشكلات، الحلول**، الطبعة الخامسة، دار المريخ، الرياض.
3. مأمون سليمان، الدراركة. (2006) **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
4. زينب، القيسي. (2008) **محاضرات في هندسة وتخطيط النقل، قسم هندسة الطرق والنقل**، الجامعة المستنصرية، العراق.

ثانيا: المراجع والمصادر باللغة الأجنبية

1. Benedetto, Barabino et al. (2014). **Fare Evasion in Proof-Of-Payment Transit Systems: Deriving The Optimum Inspection Level**. Transportation Research Part B: Methodological, 70.
2. CODATU. (2009). **Who Pays What for Urban Transport? Handbook of good practices**, Agence Française de développement (AFD), the French Ministry of Ecology, Energy, Sustainable Development and the Sea (MEEDDM) and CODATU, Paris.
3. Elisa, Meko. (2010). **ASSTRA Fare Evasion on Public Transport**, APTA's 2010 fare collection workshop, San Diego, March 2010.
4. Entreprise Métro d'Alger. (2014). **Rapport d'activité**.
5. EXTRA project (2001a). **Thematic Synthesis of Transport Research Results**. Paper 5 of 10, Urban Transport, Issue: 7 (final). Within the European Community's Transport RTD Programme. Fourth Framework Programme.
6. Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). **Determining sample size for research activities**, Educational & Psychological Measurement, 30 (3).
7. Hardin, Tibbs. (1998). **Factors Shaping the Future of the Transport System**, Proceeding of 19th ARRB Conference, Sydney.
8. Irina, Pticina (2011). **The Methodology of Data Collection About Public Transport Service Quality**, The eleventh International Conference on Reliability and Statistics in Transportation and Communication, Riga.
9. John, Hubbell et al. (1997). **Light-Rail Transit in Calgary, 1981-1995: A Retrospective Review**. The seventh National Conference on Light Rail Transit, Baltimore.
10. Laurence, S. Seidman. (2009). **Public Finance**, McGraw-Hill Education, New York.
11. Martin, Schiefelbusch and Hans-Liudger Dienel. (2009). **Public Transport and Its Users: The Passenger's Perspective in Planning and Customer Care**. Ashgate Puplishing,England.

12. Mateu, Turro et Géraldine Bonnet. (2011). **Comment Financer le Transport Public Urbain? Quelles Nouvelles Sources de Financement Mobiliser?** CMI/UD4 Conference, Barcelona.

13. Mohamed, Mezghani. (2008). **Study on Electronic Ticketing in Public Transport**. Final Report Prepared for the European Metropolitan Transport Authorities.

14. Performance Audit Report: Fare Evasion on Public Transport. (2000). **The Audit Office of New South Wales**, Sydney.

15. Ralf, Borndörfer et al. (2012). **Models for Fare Planning in Public Transport**, Discrete Applied Mathematics 160(18).

16. Ticketing for Public Transport, Stadium, ITS for large events.

17. Van Essen, H.P et al. (2008). **Internalisation Measures and Policy for the External Cost of Transport**, Technical report, CE Delft.

18. Vasile Dragu, et al. (2013). **Quality Assessment in Urban Public Transport**, Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, 8(3).

19. Victorian Auditor General (VAG). (2012). **Fare Evasion on Public Transport**, Melbourne.

20. Victorian Auditor General (VAG). (2014). **Victorian Official Fare Compliance Series**. Melbourne.

الطاقات المتجددة كبديل إستراتيجي لتنمية المناطق الريفية بالجزائر

د. لوشن محمد (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير – جامعة باتنة 1)
Mohamed.louchene@univ-batna.dz
مخبر: اقتصاد المؤسسة و الإدارة التطبيقية .

د. بوهيدل سليم (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير – جامعة باتنة 1)
Salim.bouhidel@univ-batna.dz
مخبر: ادارة –نقل–امداد .

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض استراتيجيات الجزائر في مجال الطاقات المتجددة و مدى إسهامها في تحقيق التنمية المستدامة، وقد توصل الباحثان من خلال هذه الدراسة الى ان الجزائر تبدي اهتماما متزايدا بمجال الطاقة المتجددة وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها توسيع دور مصادر الطاقة المتجددة في تنويع الاقتصاد المحلي وفك العزلة عن المناطق النائية، حيث يتمثل إطار السياسة الطاقوية الوطنية في الوقت الراهن أساسا في تلبية الطلب على الطاقة في الأماكن المعزولة والبعيدة عن شبكات الكهرباء والغاز الطبيعي، وقد تم تبني عدة برامج في هذا الإطار، سواء على مستوى قطاع الطاقة أو في قطاعات أخرى من الاقتصاد الوطني. ولزيادة التوسع في هذا المجال يجب على الجزائر القيام بمشاريع رائدة وكبيرة نوعا ما وعلى مستوى يفيد البلد في تنويع مصادر الطاقة قصد تحقيق هدفها المنشود المتمثل في تحقيق أمنها الطاقوي.

الكلمات المفتاحية : الطاقات المتجددة، التنمية المستدامة، تنمية المناطق الريفية بالجزائر.

Abstract :
This study aimed to review Algeria's strategies in the field of renewable energies and the extent of its contribution to achieving sustainable development, and the researchers have found through this study that Algeria is showing an increasing interest in the field of renewable energy in order to achieve a set of goals the most important of which is to expand the role of renewable energy sources in diversifying the local economy Removing isolation from remote areas, where the national energy policy framework at the present time is mainly to meet energy demand in places isolated and far from the electricity and natural gas networks, and several programs have been adopted in this framework, both at the sector level Energy or in other sectors of the national economy. In order to increase expansion in this field, Algeria must undertake pioneering projects somewhat large and at a level that benefits the country in diversifying energy sources in order to achieve its desired goal of achieving its energy security.
Key words: renewable energies, sustainable development, rural areas development in Algeria.

مقدمة:

تعد التنمية المستدامة الهدف الأساسي والأسمى لجميع الدول والمؤسساتٍ الإقليمية والدولية ، ولا يخفى على أحد أن الطاقة هي المحرك الأساسي والعنصر الفاعل لكل نمو وتنمية ، فهي العنصر الأساسي لكافة قطاعات الاقتصاد ورفيقة حياة الإنسان ، كما لا يخفى عن الجميع أن جلّ الطاقة المستخدمة في العالم اجمع هي طاقة تقليدية وغير مستدامة، فضلاً عن انها ملوثة للبيئة وتسبب انبعاثات ضارة ، ولما كانت التنمية المستدامة تقوم في المقام الأول علي حماية البيئة ، وضمان الاستخدام الأمثل والتوزيع العادل للموارد بين الجيل الحالي والأجيال القادمة ، فان مثل هذه الطاقة التقليدية قد تثبط أي مسعى لتحقيق التنمية المستدامة.

إشكالية البحث:

تكمن المشكلة التي أثارت بداخلنا البحث في مجال الطاقة المتجددة ودورها في تحقيق التنمية الريفية المستدامة، ولهذا جاءت إشكالية هذا البحث كالتالي: **ما هو الدور الذي تلعبه الطاقات المتجددة كبديل إستراتيجي لتنمية المناطق الريفية بالجزائر؟**

هدف الدراسة:

يهدف البحث الي دراسة اثر الطاقة المتجددة في تحقيق التنمية المستدامة , وزيادة الوعى بضرورة ترشيد استهلاك مصادر الطاقة التقليدية من اجل إتاحة فرصة للأجيال القادمة للاستفادة منها , إيجاد سبل واستراتيجيات قوية للتحول الي اقتصاديات الطاقة المتجددة في الجزائر .

أهمية الدراسة:

- تعتبر إستراتيجية الاعتماد على الطاقات المتجددة كرافد للتنمية الريفية المستدامة المفتاح الأساسي في الوسط الريفي من خلال البرامج التي تنطوي عليها.
- يحوي الوسط الريفي الجزائري نسبة هامة من عدد السكان تقارب ما يحويه الوسط الحضري.
- مجمل الموارد الطبيعية المتجددة (مياه، أراضي، تنوع حيوي....)، يحويها الوسط الريفي وبالتالي وجب وضع إستراتيجية تستغل هذه الموارد وفق الموارد البشرية الموجودة.

فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة علي فرضيه اساسيه وهي ان الطاقة المتجددة لها دور كبير في تحقيق التنمية الريفية المستدامة وتنبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعيه وهي:

- توجد علاقة وثيقة بين الطاقة المتجددة وتنمية المناطق الريفية بالجزائر.
- تتوافر مصادر الطاقة المتجددة في الجزائر مما يجعلها تخوض تِجربة التحول من الطاقة التقليدية إلي الطاقة المتجددة.

أولا: أبعاد التنمية الريفية المستدامة، أهميتها، وأهدافها، وإستراتيجياتها

1. أبعاد التنمية الريفية المستدامة:

يوجد هناك إجماع عالمي في الآونة الأخيرة على أن الهدف النهائي للتنمية الريفية المتكاملة هو تحسين نوعية الحياة لسكان الريف وهذا ما يجعل من الضروري شمولية التنمية الريفية المتكاملة المستدامة التي لها العديد من الأبعاد الجوهرية التي لا بد من تكاملها لإحداث تنمية ريفية مستدامة، وهي كالتالي: (لاسكوا، 2007)

•**البعد الاقتصادي** :الذي تقترن به الجهود الرامية لتحقيق معدلات من النمو الاقتصادي المتطور والمستدام، وتشكل التنمية الزراعية في هذا البعد الأساس وترتبط بها الأنشطة الريفية الأخرى الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

•**البعد الاجتماعي** :الذي يهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والحد من الفقر عن طريق وضع وتفعيل السياسات الرامية لتوسيع فرص العمل الإنتاجي وتضييق الفوارق الاقتصادية بين الفئات الاجتماعية في الريف، وتعزيز المساواة بين المرأة وتوفير شبكات الأمان الاجتماعي للجماعات الضعيفة، وتضييق الفوارق التنموية بين الريف والحضر، والتركيز على تحسين مستوى المعيشة ودخول الفئات الأكثر فقرًا.

•**بعد التنمية البشرية** :الذي يعنى بتوفير الخدمات الصحية وبتوسيع فرص التعليم وبرامج التدريب وتنمية القدرات وتمكين الفئات الضعيفة من المشاركة الفاعلة في التخطيط واتخاذ القرارات وإدارة وتنفيذ المشروعات.

•**البعد البيئي** :الذي تهدف البرامج المرتبطة به إلى تحقيق تنمية ريفية مستدامة تتأسس على مبدأ حماية البيئة والموارد الطبيعية المتاحة من التدهور بما في ذلك الماء والأرض والكائنات الحية النباتية والحيوانية،وتسخير وحسن استغلال هذه الموارد الطبيعية بالصورة التي تضمن استدامة عطائها لمصلحة الإنسان وترشيد تعامله مع مفرداتها المختلف.

البعد السياسي : والذي يستهدف تحسين فرص الفقراء وذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية بما في ذلك النساء والأقليات العرقية على نحو فعال وعلى قدم المساواة في المشاركة في العمليات السياسية على مستوى القرية وخارجها. (العبيدي، 2011)

2. أهمية التنمية الريفية المستدامة:

لا تزال التنمية الريفية تحتفظ بأهميتها لثلاثة أسباب وهي:

أولا :إن التاريخ لا يعيد نفسه دائما، فالهجرة الضخمة للقوى العاملة الريفية الزائدة من أوروبا إلى نصف الكرة الغربي في القرن التاسع عشر، ثم إن الأرياف إلى المدن كما حدث إبان فترة الحرب في البلدان الصناعية، أمر لا يمكن أن يتكرر على نطاق عاملي.

إن عصر التصنيع الواسع قد انتهي، وقد دخلنا عصر انحسار الصناعة، وقليلا ما تنشئ صناعات **"التكنولوجيا المتقدمة"** فرص عمل جديدة بل إنها تركز على زيادة الإنتاجية، ومن ثم مآلنا، إذا جاز التعبير، هو البحث عن فرص عمل جديدة للعمل في مواطنها الريفية في مجال الزراعة وخارجها. حيث مازالت الزراعة تمثل % 40 لسنة 2005 من مجموع العمالة في العالم، وفي جنوب غرب آسيا والمحيط الهادي تبلغ هذه الحصة% 43,3 ، وفي شرق آسيا% 49,5 ، وفي جنوب آسيا% 61,2 ، وفي إفريقيا جنوبي الصحراء 63,6 % ، وفي المقابل لا تبلغ هذه النسبة في أمريكا اللاتينية والكاريبي سوى 17,1%، وقد تقلصت في الاقتصاديات المتقدمة والإتحاد الأوروبي لتبلغ 3,7 %، وتعليقا على هذه البيانات تشير دراسة منظمة العمل الدولية إلى أن الزراعة لا تزال تضم أعلى نسبة عمالة بين القطاعات الثلاثة :الزراعة والصناعة والخدمات، وبالنظر إلى أن الغالبية العظمى من فقراء العالم يعيشون في آسيا وإفريقيا فإن معالجة الفقر تعني السهر على توفر أعمال القطاع الزراعي أسباب العيش الملائمة، وبالإضافة إلى ذلك إن العاملين ينزعون إلى الانتقال مباشرة من الزراعة إلى الخدمات أكثر من الصناعات، وفي معظم الأحيان تكون أعمالا ضعيفة الأجور غير ثابتة وفي ظروف سيئة تندرج في إطار الاقتصاد غير الرسمي، ومن هنا ضرورة النظر في فرص العمل غير الزراعي في الريف، على ألا يغيب

عن الذهن أنه في الكثير من البلدان أمريكا اللاتينية يتراوح متوسط نصيب الدخل غير الزراعي في الأسر المعيشية الريفية بين 50% و60% .(اغناسي، 2006)

ثانيا :لا تزال هناك إمكانية لدورة جديدة من التنمية الريفية، فمن الضروري إنتاج المزيد من الغذاء لتأمين الالتزام الكوني بالحق في الغذاء، وبالإمكان استخراج طائفة واسعة من الخيرات من اليابسة والغابات والكتلة الحيوية المستخلصة من المياه :الأغذية والأعلاف والأسمدة الخضراء والوقود الحيوي والمواد الأولية والألياف ومواد البناء والمستحضرات ومواد التجميل، ومن شأن أسواق الوقود الحيوي الناشئة أن تسهم إسهاما دائما في التخفيف من تغير المناخ، غير أن هذه العلاقة ليست بسيطة بأي حال نظرا لما يتضح حتى الآن من أن إنتاج الحطب والفحم يزيد من إزالة الغابات، وينبغي منع الاستخدام الاستغلالي للغابات الطبيعية، حيث يتمثل التحدي في جعل التنمية الريفية شاملة اجتماعيا ومستدامة بيئيا، وذلك عن طريق النهوض بالمشروعات الزراعية الفلاحية الصغيرة، وتحديثها على النحو الملائم، مع جلب مزايا الحياة الحضرية بدءا بالشبكات العامة للخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، فإنه لم يعد هناك متسع من الوقت لجعل الفقر في خبر كان.

ثالثا :أن التنمية الريفية لها تأثير مضاعف على الاقتصاد كافة، حيث يولِّد كل دولار من القيمة المضافة في الزراعة ما يتراوح بين 30 و 80 سنتًا في الجولة الثانية من الدخل في القطاعات الأخرى من الاقتصاد . (الصندوق الدولي للتنمية الزراعية ، 2011)

3. أهداف التنمية الريفية المستدامة :

هناك العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها التنمية الريفية ويمكن ذكرها في الآتي: **(قشوع، 2006)**

1-زيادة الإنتاج والإنتاجية الزراعية بهدف تحسين مستويات المعيشة للسكان في الريف والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية والبشرية في الريف.

2-إشراك سكان الريف في تحديد احتياجاتهم ومشكلاتهم وإيجاد الحلول المناسبة له.

3-توفير وخلق فرص عمل جديدة من خلال تكثيف الاستثمارات الاقتصادية.

4-توجيه المناهج الدراسية والإعلامية في الأرياف كذلك توفير برامج التدريب اللازمة لرفع الكفاءة الإنتاجية لأبناء الريف.

5-**توزيع الثروة والسلطة** :أن الريف وأهله جزء من الوطن والمواطنين، ولهم من المكتسبات ما عليهم من الواجبات ، ولهم حق في ثروات وخيرات الوطن كغيرهم من المواطنين.

6-مكافحة هجرة الريف :إن تحقيق التنمية في الريف التي تؤمن للريفي فرصة العمل وخدمات السكن والتعليم والصحة والماء والطاقة والمواصلات سوف تثني كل من يفكر بتغيير موقعه الجغرافي عن نيته هذه.

7-تحقيق التكامل بين مجمل القطاعات الاقتصادية :تنمية الريف عنصرا أساسيا من عناصر تنمية باقي القطاعات الاقتصادية بحكم العلاقة الوثيقة ما بين القطاع الزراعي، وباقي القطاعات الأخرى من اخذ وعطاء.

8-تعزيز الأهداف السياسية الوطنية :إن لتنمية الريف مغزى سياسي لخلق الوثاق ما بين الإنسان والأرض، أي الوطن . وجدير بالذكر أن أهداف التنمية الريفية تختلف باختلاف ظروف ومشكلات المجتمعات الريفية، وكذلك بظروف المجتمع ككل وقدراته المادية وغير المادية.

2. إستراتيجية التنمية الريفية المتبعة من طرف الجزائر

1.2 خصوصيات مؤسساتية و سياسية

إن مشروع العمل الريفي PER، قد فتح فرصا كثيرة في تنفيذ شراكة جديدة. و قد كانت تجربته غنية بالمعلومات لتنفيذ إستراتيجية وطنية للتنمية الريفية المستدامة SNDRD، التي استلهمت منه بخصوص مقاربة تساهمية لإطلاق

مشروع مخطط التنمية الريفية PPDR. إن علاقة الإدارة، الطائفة، القطاع الخاص قد ترجمت بتغير الحوكمة المرتبطة بتسيير لا مركزي للمشروع(طالبي، القري، 2011).

إن تقييم استراتيجيات التنمية يجب أن يعالج القضايا الخاصة، مثل فعالية القطاع العمومي والحوكمة، تنمية القطاع الخاص و خلق مناصب عمل، تحسين وسائل و مؤشرات تسمح بقياس نتائج التنمية، تعزيز الكفاءات، دعم لشبكات المبادلات بخوص التنمية، و هذا يعني أن هناك العديد من الحتميات يجب أن تزاح و المتمثلة في(طالبي، القري، 2011) :

- صعوبات تعريف الفاعلين القائدين لتسيير المشاريع، و نقص التأهيل المهني بالنسبة للفرق المتدخلة (فاعلي المجتمع المدني يبقون كمستعملين أكثر كمبادرين).
- يجب وضع أفضل الإطارات في الميدان و ضرورة تنصيب منشطين حقيقيين.
- عدم وجود الإعلام حول و من أجل السكان الريفيين.
- حل المشاكل الاجتماعية للسكان الريفيين.
- إن السكان الريفيون غالبا ما يرفضون التجمع في لجان من أجل تسيير المنشآت المائية التي يستعملونها.

2.2 البرنامج الوطني للتنمية الزراعية الريفية PNDAR

إن الأهداف المبدئية للبرنامج قد وسعت لتشمل عالم الريف، من خلال الأخذ في الحسبان إصلاح التوازنات البيئية وتحسين شروط الحياة للسكان الريفيين عن طريق المخطط الوطني للتنمية الريفية PNDR.

بالإضافة إلى ذلك، إن الإستراتيجية الوطنية للتنمية الريفية المستدامة SNDRD، قد تطورت برسم حدود تنمية ريفية مدمجة، متوازنة و مستدامة لمختلف الأقاليم الريفية، حيث تدمج مبدأ تكافؤ الفرص، مكافحة الفقر والتهميش. فهي تثمين لحركة الجوار و مشاركة السكان المحليين.

إن مشروع مجاورة التنمية الريفية قد أدرك على أنه مشاريع مدمجة و متعددة القطاعات، منجزة على أقاليم ريفية معرفة مسبقا بهدف السماح باستقرار الطوائف الريفية، و هي تهدف إلى تكامل حركات التنمية المحلية (تزويد الريف بالكهرباء، فتح و تحديث شبكة الطرقات، الصحة، التربية...).

3.2 الاستراتيجية الوطنية للتنمية الريفية

إن إستراتيجية التنمية الريفية المستدامة المتبناة من طرف السلطات العمومية ترتكز حول(طالبي، القري، 2011):

- تنفيذ إستراتيجية التنمية الريفية تؤسس على وسائل مالية و مؤسساتية، إذ على المستوى المؤسساتي مشروع جوارية التنمية الريفية هو وسيلة قاعدية لضم مباشر للسكان خاصة في المناطق المهمشة، أما على المستوى المالي إن رأس مال التنمية الريفية، تثمين الأراضي عن طريق رخص الاستثمار، مكافحة التصحر و تنظيم الرعي تشكل الوسيلة المميزة لدعم التمويل بين مختلف قطاعات النشاطات لـ PPDR.
- إن تعزيز الجوارية التي تأخذ بعين الاعتبار مجموع الحظوظ لإقليم ما و لطائفة، تشكل السياسة القاعدية للتنمية الريفية، وهي تخص الطوائف الريفية التي تسكن في المناطق المتفرقة أو المعزولة وتتم في إطار PPDRI، مدتها القصوى سنة.
- إن مشاريع PPDRI تكون مرافقة للطوائف الريفية و التي تهدف إلى:

- الاستعمال العقلاني و تثمين الموارد الطبيعية (ماء، أراضي، موارد بيولوجية).
- حفظ و تثمين الإرث الحضاري المتنوع (بيولوجي و مائي).
- ترقية (PME)، لإنتاج الأملاك و الخدمات، التحكم في نشاطات الإنتاج و تثمين المنتوجات الزراعية.
- تنمية المهن المرتبطة بالزراعة، الغابات، الرعي، الصناعات التقليدية.
- ترقية منشآت و تجهيزات اجتماعية، اقتصادية و ثقافية للاستعمال الجماعي.

- بالإضافة إلى ذلك إن كل من: آليات التشاور و القرار، وسائل البرمجة، تهيئة الإقليم، التقييم المستمر، وترقية أنظمة تمويل الجوار، تشكل وسائل تسمح بتوجيه التدخلات، تسهيل تنفيذها، متابعتها و تقييم نتائج الحركات.

3.2 سياسة التجديد الريفي

تعمل سياسة التجديد الريفي على رسم حدود تنمية ريفية مندمجة، متوازنة ومستدامة لمختلف الأقاليم الريفية (الأقاليم الريفية الراكدة، الأقاليم الريفية العميقة، الأقاليم الفلاحية ذات القدرات التنافسية، والأقاليم الفلاحية المحاذية للفضاءات الحضرية)، بتحديد الشروط التي ينبغي توفيرها من أجل: ترقية فلاحة قائمة على المؤسسة، مسؤولة بيئيا،وناجحة اقتصاديا، قائمة على المستثمرات الفلاحية ذات القابلية الإقتصادية) حوالي (400.000 مستثمرة تتوفر على أكثر من مساحة 05 هكتارات من بين المليون مستثمرة فلاحية الموجودة في البلاد ، وعلى ضرورة اعتماد مقاربة شعب الإنتاج ، من ناحية؛ تنمية ريفية مندمجة بتنظيم تضافر الجهود الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على مستوى مختلف الأقاليم من أجل تحفيز التشغيل بتنويع الأنشطة الاقتصادية، وترقية تكافؤ الفرص، ومكافحة الهشاشة والتهميش والإقصاء والمساهمة بفعالية في سياسات تهيئة الأقاليم وتقليص التفاوت و الاختلالات، من جهة أخرى.

تهدف سياسة التجديد الريفي إلى:

•المساهمة في إحياء المناطق الريفية بتحسين ظروف التشغيل، وإعادة الحياة للنسيج الاقتصادي وضمان مستوى معيشي عادل للجماعات الريفية.

•تثبيت السكان والحفاظ على عالم ريفي حي وفاعل، بتحسين ظروف الحياة وشروط عمل سكان الريف وتيسير الحصول على الموارد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وضمان أمن التموين بالمواد الغذائية.

4.2 سياسة التجديد الفلاحي و الريفي للمخطط الخماسي 2010-2014

سياسة التجديد الفلاحي و الريفي، هي عبارة عن محاولة الوصول إلى استدامة الأمن الغذائي الوطني، والمتمثلة في استراتيجيات تعتبر محور هذه السياسة، حيث في المدى المتوسط تبحث في التغيرات و الآثار المهمة في البنية التحتية التي تؤسس دعامة الأمن الغذائي و تؤسس شراكة بين القطاع العام و الخاص، تأثير جميع الفاعلين في عملية التنمية وبروز حوكمة جديدة للفلاحة و الأقاليم الريفية.

الدعائم الثلاثة للإستراتيجية التجديد الفلاحي والريفي، والتي تعتبر كأداة لتحقيق الأمن الغذائي هي:

- التجديد الفلاحي من خلال (انطلاق برامج التكثيف، العصرنة و اندماج لميادين واسعة للاستهلاك، التطبيق الميداني لنظام المعالجة بعد تأمين ثبات عرض المواد واسعة الاستهلاك وضمان حماية المدخول الفلاحي، خلق مناخ جذاب و آمن عن طريق العصرنة و الدعم المالي والضمان الفلاحي).

- التجديد الريفي من خلال (دعم برامج التنمية الريفية المدمجة، و تحديد المناطق و شروط الإنتاج الأكثر صعوبة بالنسبة للفلاحين)، و المتمثلة في خمسة برامج تعتبر كأهداف في حد ذاتها:
  - حماية الأحواض المائية.
  - تسيير و حماية الإرث الغابي.
  - محاربة التصحر.
  - حماية التنوع الطبيعي و المناطق المحمية و تثمين قيمة الأراضي.
  - التدخل المدمج و المتعدد القطاعات على المستوى القاعدي.
- دعم الطاقات البشرية و المساعدة التقنية للمنتجين.

خصصت الدولة لهذا البرنامج 1000 مليار دينار من النفقات العمومية، هدفه تحقيق الأمن الغذائي بحلول 2014 حيث حددت أهدافه في:

- تحسين معدل نمو الإنتاج المتوسط الفلاحي من 6% لسنة (2010–2014) إلى 8.33% لسنوات(2014–2018).
- زيادة الإنتاج الوطني و تحسين مختلف أنواعه.
- دعم التنمية المستدامة و التوازنات الإقليمية، و تحسين شروط حياة السكان الريفية و هذا بـ 10200 مشروع تنمية ريفية مدمجة لـ 2174 منطقة ريفية، بتحسين شروط حياة 727000 مسكن ريفي و حماية أكثر من 8.2 مليون هكتار من التربة.
- التسيير المستدام للآلات الصناعية و تحسين الاندماج الفلاحي الصناعي.
- خلق حوالي 750000 منصب شغل دائم، و خلق دخول خارج القطاع الفلاحي.

ثانيا: الطاقات المتجددة بين المزايا والعقبات

نرى من المفيد قبل التطرق لمزايا الطاقات المتجددة وعقباتها، أن نعرض خلفية التفكير فيها، بتناول موضوع التغيير المناخي، كسبب مباشر للتفكير في الطاقات المتجددة كبديل مستدام.

1– التغيير المناخي كسب للتفكير في الطاقات المتجددة

تتعرض الزراعة في إفريقيا، التي تمثل 50 % من صادراتها الإجمالية و21 % من الناتج الداخلي الخام، لآثار التغير المناخي. وحسب التوقعات، سيسجل انخفاضا في العوائد الزراعية يقدر بـ 50 %، بالإضافة إلى انخفاض عدد الأراضي الصالحة للزراعة في أفق 2080. (commission économique pour l'Afrique , 2010)

وفي غياب تدخلات فعالة، سيرتفع عدد الأشخاص الذين يعانون من سوء التغذية بـ 50 مليون شخص، بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، سيعاني 250 مليون شخص في إفريقيا من ضغط مائي سنة 2020. وسيرتفع هذا الرقم إلى ما بين 350–600 مليون سنة 2050 خاصة في إفريقيا الشمالية.ولهذا الضغط المائي آثار وخيمة على الزراعة والصناعة.

كما سيسهم التغيير المناخي في زيادة العبء الصحي على إفريقيا، نتيجة تنقل الأفراد، حيث سيتعرض 90 مليون شخص إضافي إلى خطر الملاريا plaudisme في أفق 2030.

ويمكن أن نعرض إجمالي التكاليف السنوية للتكيف لكل القطاعات، حسب المنطقة كقيمة مطلقة أو كنسبة من الناتج الداخلي الخام خلال الفترة الممتدة من 2010–2050 في الجدول التالي:

الجدول(1): إجمالي التكاليف السنوية للتكيف لكل القطاعات، حسب المنطقة كقيمة مطلقة أو كنسبة من الناتج الداخلي الخام خلال الفترة الممتدة من 2010–2050

	2010-2019	2020-2029	2030-2039	2040-2049
Total des coûts annuels d'adaptation (en milliards $É.-U.)				
Asie de l'Est et Pacifique	22,7	26,7	23,3	27,3
Europe et Asie centrale	6,5	7,3	10,8	12,7
Amérique latine et Caraïbes	18,9	22,7	20,7	23,7
Moyen-Orient et Afrique du Nord	1,9	2	3	5
Asie du Sud	10,1	12,7	13,5	14,3
Afrique subsaharienne	12,8	17,2	19,2	23,2
Total	72,9	89,1	90,1	106,2
Total des coûts d'adaptation en tant que part du PIB				
Asie de l'Est et Pacifique	0,19	0,15	0,09	0,08
Europe et Asie centrale	0,11	0,11	0,12	0,11
Amérique latine et Caraïbes	0,30	0,27	0,19	0,16
Moyen-Orient et Afrique du Nord	0,08	0,06	0,07	0,08
Asie du Sud	0,20	0,16	0,12	0,09
Afrique subsaharienne	0,70	0,68	0,55	0,49
Total	0,22	0,19	0,14	0,12

***Source** : Banque mondiale, 2009b.*

***Note** : Établi d'après le National Centre for Atmospheric Research (NCAR, scénario humide).*

Source : (NCAR, 2006)

1– منافع الطاقة المتجددة

يمكن أن نورد منافع الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة وأنظمة الطاقة اللامركزية، أدناه (خلف ، 2011):

• تعتمد هذه الأنظمة على مصادر الطاقة المحلية المتوافرة في سائر الدول، ما يضمن بالتالي أمن الطاقة.

• موارد الطاقة مستدامة، ما يعني أنها لن تُستنفد أبداً أو تلحق الضرر بالبيئة المحلية أو الوطنية أو العالمية.

• هي موارد موثوقة. فالنظام الموزع لتوليد الطاقة من مجموعة متنوعة من المصادر المتجددة يوفِّر نظام طاقة أكثر متانة وأقل عرضة لانقطاع إمدادات الطاقة مقارنة بالأنظمة المركزية. فإن تعطل نظام واحد منها، لن تعيش المدينة بأكملها أو أحياناً الدولة ككل حالة من الطوارئ.

• لا تلوّث هذه الموارد الهواء أو اليابسة أو البحر، في حين أن تلوّث الهواء بفعل قطاعي النقل والطاقة قد حوّل العديد من المدن إلى مصدر خطر يتهدد صحتنا.

• هي أيضاً تقي الاقتصاديات من الأزمات التي تحدثها التقلبات في أسعار الوقود التقليدية. فالاعتماد على مصادر الطاقة المحلية المتجددة يمكن أن يحمي الاقتصاديات المحلية من مظاهر الفوضى الاقتصادية العارمة التي تنشأ عن تقلبات في الأسواق العالمية للسلع الأساسية مصدرها التخمينات.

• النظام الموزّع من أنظمة توليد الطاقة المتجددة يبقى بمأمن عن أي هجوم، بمعنى أنه لن يشكل على الأرجح أهدافاً عسكرية. لكن حتى وإن حدث ذلك، ستكون النتيجة ضرراً بيئياً طفيفاً. في المقابل، تطرح مصانع الطاقة النووية والوقود الأحفوري اللامركزية الكبيرة مشاكل هامة في ما يتعلق بالأمن الوطني.

• تتميّز هذه الأنظمة بوجودها على مقربة من المجتمعات التي تستخدمها، ما يوفِّر الحس بالقيمة والملكية الجماعية المشتركة ويعزز التنمية المستدامة.

• توفّر أنظمة الطاقة المتجددة فرص عمل جديدة ونظيفة ومتطورة تكنولوجياً. فالقطاع يشكل مزوّداً سريع النمو للوظائف العالية الجودة؛ وهو يتفوق من بعيد في هذا السياق على قطاع الطاقة التقليدية الذي يستلزم توافر رأسمال كبير.

وقد بدأت الطاقات المتجددة تقدم فعلا إمكانيات تهيئة جديرة بالاهتمام، فهي تسمح حاليا بإنتاج أنواعا عديدة من المنتجات والحاملات الطاقية(vecteurs énergétiques) وهذا التنوع في التطبيقات وأيضا التكامل بين مصادرها (شمس، ريح، كتل أو مواد أحيائيةBiomasse...)؛ وحسن توزعها الجغرافي يمكّن من استعمال لامركزي لهذه الطاقات، خاصة وأن هذا الإنتاج اللامركزي يمكن أن يتم بالاعتماد على الشبكات التقليدية، الموجودة فعلا: شبكة الكهرباء، شبكة الغاز، الشبكة الحرارية، شبكة وسائط نقل المحروقات، وذلك في إطار من التكامل بينها . وكل هذا بدون الأخذ بعين الاعتبار إمكانات التعاون جنوب –جنوب في هذا المجال .كما يمكن توفير كميات أكبر من الطاقة بتطبيق الاستعمال الرشيد والناجع للطاقات المتجددة وهو ما يسهم في إيجاد حل للمشاكل المرتبطة بالواجهة الثلاثية :طاقة – بيئة – تنمية .ولا يمكن لهذا المكون الأخير (التنمية) أن يتحقق بدون استغلال متوازن للمجال الجغرافي. وفي هذا الخصوص، يعتبر دور الحكومة مركزيا لأنها هي الوحيدة الضامنة للتغطية المتجانسة والمنسجمة للمجال وجعل الطاقة الكهربائية متاحة لجميع سكان الوسط الريفي في البلدان النامية كان دائما، ولا يزال،يمثل تحديا اجتماعيا واقتصاديا هاما حاملا لأمل في حياة أفضل للأجيال المقبلة وضامنا لتوازن منشود بين النطاقات الريفية ضعيفة الكثافة السكانية والمدن المكتظة بازدياد بالسكان.

إن ذلك يعني أن تمكين سكان الريف من مصدر أو مصادر للطاقة تكون قادرة على حفز النشاط الاقتصادي الذي يترتب عنه تحسين في الظروف المعيشية بتواز مع احترام للبيئة وتوطين لهؤلاء السكان بأراضيهم، يعتبر رهانا هاما على صناع القرار في الدول النامية.

من بين حلول الإنتاج اللامركزي للكهرباء، بلغ الخيار الشمسي (الذي يعتمد على الشمس كمصدر للطاقة) حالة من النضج تبرر بدرجة عالية اعتماده لسد احتياجات سكان النطاقات الريفية القاصية المتشتتة والمخلخلة من السكان إلى الطاقة في إطار تشكّل فني واقتصادي مجدي.

وهذا الخيار معَتمد فعلا في كثير من البلدان النامية، ويقدم بديلا مستداما للكهربة التقليدية مما يسمح للجماعات المحلية (البلديات والهياكل المحلية الأخر ى) ولصناع القرار أيضا بتلبية احتياجات الوسط الريفي إلى الطاقة بطريقة عادلة في إطار من التكامل بين التدخل الحكومي والمشاركة المحلية.

يعتمد معظم سكان البلدان النامية، وخاصة سكان إفريقيا جنوب الصحراء، على الطاقة الأحيائية

(الخشب) للطبخ والتدفئة .ويعود ذلك إلى غلاء أسعار خدمتي الكهرباء والغاز مما لا يجعلهما في متناول الأغلبية الساحقة المعدمة من سكان هذه القارة، وإلى غياب سياسة فاعلة لتشجيع الاعتماد على الطاقات المتجددة. يضاف إلى كل

ذلك صعوبة الوصول إلى كثير من المناطق النائية ذات الطبيعة الوعرة الشيء الذي يجعل من تأمين مثل هذه الخدمات (الكهرباء خاصة) لها من الأمور العسيرة(حمزي، 2011).

2- عقبات الطاقة المتجددة:

تتوافر إمكانات واحتمالات مستقبلية لتكنولوجيات الطاقة المتجددة لتسهم في الوفاء بالاحتياجات الأساسية للطاقة، وفي دعم تخفيف وطأة الفقر وتحقيق التنمية المستدامة. وقد تم ابتكار وتطوير تكنولوجيات متعددة للطاقة المتجددة خلال العقدين الماضيين، وتم اختبار بعضها ميدانياً، وتم تطويرها على مستوى التطبيق، خاصة في مجال القدرات الصغيرة والمتوسطة في الأماكن النائية، حيث أثبتت الطاقة المتجددة فاعلية اقتصادية، بينما مازال بعضها الآخر في حيز البحث والتطوير. إلا أنه يجدر القول أن هذه التكنولوجيات لم تستخدم بعد على نطاق واسع لتوفير خدمات الطاقة، حيث أنه مازال هناك عدد من القيود والمعوقات التي تواجه التوسع في استخدامها، منها ارتفاع التكلفة. وعلى الرغم من النضج التقني الذي وصلت إليه شبكات توليد الكهرباء باستخدام طاقة الرياح ونظم الطاقة الشمسية الحرارية بقدرات تصل إلى بضعة مئات من الميجاوات، إلا أنها مازالت غير قابلة للمنافسة على نطاق تجاري، إذ أن اقتصادياتها تعتمد بصورة كبيرة على طبيعة الموقع وينبغي الآن النظر بعين الاعتبار إلى برامج تطوير هذه التكنولوجيات كما يجب تقييمها بعناية في المواقع التي تتمتع بموارد متاحة كبيرة(اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، 2005).

ثالثا: التجربة الجزائرية في مجال الطاقات المتجددة وتطوير المناطق الريفية

سنتناول من خلال هذا الجزء الأخير السياسات الوطنية لتطوير الطاقات المتجددة وواقعها، بالإضافة لمساهمتها في تقليل معدلات البطالة من خلال توفير مهن جديدة، تتطلب بدورها تكوين جديد، ومن تم وظائف تابعة.

1- السياسات الوطنية لتطوير الطاقات المتجددة في المناطق الريفية بالجزائر

لقد تم وضع العديد من السياسات الوطنية لتطوير قطاع الطاقات المتجددة ضمن إطار قانوني وتشريعي وتنظيمي، حيث تمثلت النصوص الرئيسية في: قانون التحكم في الطاقة، قانون ترقية الطاقات المتجددة في إطار التنمية المستدامة إلى جانب قانون الكهرباء والتوزيع العمومي للغاز. (Portail des énergies renouvelables en Algerie, portail.cder.dz consulation 12/05/2011)

ويتولى تطبيق هذه السياسات مجموعة من الهيئات والمنظمات العمومية والخاصة، بحيث تهتم كل واحدة منها، في حدود اختصاصها، بتطوير الطاقات المتجددة. هناك ثلاث هيئات تابعة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي تنشط منذ 1988 (دليل الطاقات المتجددة، 2007):

- مركز تطوير الطاقات المتجددة CDER؛
- وحدة تطوير التجهيزات الشمسية UDES؛
- وحدة تطوير تكنولوجيا السيليسيوم UDTS.

ويعنى بترقية الطاقات المتجددة من طرف وزارة الطاقة والمناجم، وكالة ترقية وعقلنة استعمال الطاقة UPRUE؛ من جهة أخرى يتدخل مركز البحث وتطوير الكهرباء والغاز CREDEG في انجاز وصيانة التجهيزات الشمسية التي تم انجازها في

إطار البرنامج الوطني للإنارة الريفية. أما في قطاع الفلاحة، فتجدر الإشارة الى وجود المحافظة السامية لتنمية المناطق السهبية HCDS، التي تقوم بالتخطيط لانجاز برامج هامة في ميدان الري والتزويد بالكهرباء عن طريق الطاقة الشمسية لفائدة المناطق السهبية. أما على مستوى المتعاملين الاقتصاديين، فهناك عدة شركات تنشط في ميدان الطاقات المتجددة.

وبغرض وضع إطار تثمن فيه كل جهود البحث وإعداد أداة فعالة تسمح بوضع سياسة وطنية حول الطاقات المتجددة؛ قامت وزارة الطاقة والمناجم بإنشاء شركة مشتركة بين كل من سوناطراك، سونلغاز ومجموعة سيم، يتعلق الأمر ب NEAL "نيو اينارجي ألجيريا" التي تم تأسيسها في سنة 2002، وتتمثل مهمتها في تطوير الطاقات المتجددة في الجزائر على المستوى الصناعي. وتتلخص مهام NEAL في(مريزق، 2011) :

- ❖ تطوير الموارد الطاقوية المتجددة؛
- ❖ انجاز المشاريع المرتبطة بالطاقات المتجددة ، ومن أهم المشاريع :
  - مشروع 150 ميغاواط تهجين شمسي في حاسي الرمل.
  - مشروع انجاز حظيرة هوائية بطاقة 10 ميغاواط في منطقة تندوف.
  - استعمال الطاقة الشمسية في الإنارة الريفية في تمنراست والجنوب الغربي(مشروع إيصال الكهرباء إلى 1500 منزل ريفي).

إن هدف إستراتيجية تطوير الطاقات المتجددة في الجزائر هو الوصول في آفاق 2015 إلى حصة من هذه الطاقات (بما فيه التوليد المشترك) في الحصيلة الوطنية للكهرباء التي ستكون 6%.

وكما قال البروفيسور نورالدين ياسع فإن الابتكار والتطوير التكنولوجي ضرورة حتمية لمرافقة البرنامج الوطني للطاقات المتجددة وأولوية وطنية وخيارا استراتيجيا قادرا على تجاوز الحواجز التكنولوجية والتطوير بطريقة منسقة لحلول تكنولوجية جديدة لخيارات طاقوية موثوقة ونظيفة بأسعار مقبولة وذلك عن طريق التطوير التكنولوجي، النضج التكنولوجي والقدرة التنافسية للتكنولوجيات ونشر الطاقات المتجددة على نطاق واسع. وأضاف أن هذا الدعم يجب أن يأتي من كل من السلطات العامة والشركات الخاصة من أجل إنجاح الانتقال الطاقوي والاستراتيجية الوطنية للطاقات المتجددة أفاق سنة 2030،

أما عن نتائج إدخال الطاقات المتجددة فهي (مريزق، 2011) :

- استغلال أكبر للقدرات المتوفرة؛
- مساهمة أفضل في تخفيض انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون؛
- تخفيض حصة الطاقات الحفرية في الحصيلة الطاقوية الوطنية؛
- تطوير الصناعة الوطنية؛
- توفير مناصب العمل.

2- الملامح الكبرى للبرنامج الوطني لتطوير الطاقات المتجددة

إن استغلال الطاقات المتجددة سيضمن توليد الكهرباء بنسبة 40 بالمائة إلى غاية سنة، 2030 كما أن الاستثمارات في هذا المجال تفوق 2400 مليار دج، أي بما يعادل 30 مليار دولار خلال السنوات الخمس القادمة، وهي الفترة التي سنشهد فيها تغطية وطنية بالكهرباء بنسبة 99 بالمائة والغاز بأكثر من 53بالمائة. (البرنامج الوطني لتطوير الطاقات المتجددة ، **2018)**

وتكمن الأهمية التي يمثلها هذا البرنامج من منطلق أنه يخص جميع القطاعات الاقتصادية الأخرى كالبحث والتعليم والموارد المائية وغيرها التي تتطلب المزيد من الطاقة، كما أن المزايا ستنعكس إيجابا على التنمية الاجتماعية، لاسيما وأن الجزائر تعد من أكبر الدول التي تمتلك الطاقة الشمسية، إضافة إلى أن المصنع الخاص بإنتاج مادة السيليسيوم دخل في إنتاج الصفائح الشمسية في 2013.

غير أن إنجاح البرنامج يتطلب تجنيد وسائل تقنية وبشرية وصناعية بالشراكة المحلية مثل المركز الوطني لتطوير الطاقات المتجددة والأجنبية في إطار "ديزارتيك" أو "ترانسغرين" أو المخطط الشمسي المتوسطي.

ويأتي ذلك في الوقت الذي تبدي فيه الكثير من الدول اهتمامها بهذا المجال بعد أن عرف سعر البرميل في السنوات الأخيرة انخفاضا خلافا لما كان عليه في السابق، قناعة منها بضرورة التفكير من هنا فصاعدا في طاقات بديلة عن تلك التي ستنضب في آجال قريبة.

3- واقع الطاقات المتجددة في الجزائر

سنتعرض لواقع الطاقات المتجددة في الجزائر على النحو التالي (مريزق، 2011):

3-1- واقع الطاقة الشمسية في الجزائر

إن الحقل الشمسي (Gisement solaire) الاستثنائي والذي يغطي مساحة 2381745 كيلومتر مربع وأزيد من 3000 ساعة شمسية سنويا(Bulletin des énergies renouvelables, semestriel n°18, 2010). وهو الأهم في حوض البحر المتوسط كله بحجم 169440 تيتراواط/ساعة سنويا. ويصل المعدل السنوي للطاقة الشمسية المستقبلة إلى 1700 كيلو واط/س للمتر المربع الواحد سنويا بالمناطق الساحلية وفي مناطق الهضاب العليا، في حين يصل إلى 2650 كيلو واط/س في الصحراء (مجلة نور، 2017).

لقد بدأت الجهود الأولى لاستغلال الطاقة الشمسية في الجزائر مع إنشاء أول محافظة الطاقات الجديدة في الثمانينيات و اعتماد مخطط الجنوب سنة 1988 مع تجهيز المدن الكبرى بتجهيزات لتطوير الطاقة الشمسية ورغم الترسانة القانونية المعتمدة ما بين 1999 و 2001 فلا يزال نصيب الطاقة الشمسية محدودا بالجزائر وغير مستخدمة بالشكل المطلوب.

دشنت الجزائر في 14 يوليو 2011 المحطة الأولى من نوعها للطاقة الهجينة للطاقة الشمسية والغاز. وتبلغ الطاقة الإنتاجية لمحطة "حاسي الرمل" للطاقة الكهربائية بمنطقة "تيغلمت" 150 ميغاوات منها 30 ميغاوات من الطاقة الشمسية .

كما أن المحطة التي شيدتها الشركة الجزائرية للطاقة الجديدة (NEAL) وشركة أبينير الإسبانية هي "نموذج حي لتوليد الطاقة في المناطق القروية والجبلية بعيدا عن الشبكات الكهربائية التقليدية ."

واختير موقع المحطة على بعد 25 كلم شمال حاسي الرمل بفضل قرب الموقع من المرافق الغازية وحجم أشعة الشمس التي تتمتع بها المنطقة والتي تقدر بـ 3000 ساعة في السنة .

إلى جانب إنتاج الطاقة، سيساهم المشروع في الحفاظ على البيئة حيث سيخفض بشكل كبير انبعاثات ثاني أوكسيد الكربون ويوفر أزيد من 7 مليون متر مكعب من الغاز سنويا(تسعديت محمد، 2017).

وفي هذا السياق، ينبغي الإشارة إلى أضخم مشروع للطاقة الشمسية المتجددة؛ ألا وهو مشروع "ديزارتيك" Dezertec، وهو مشروع ضخم يهدف إلى ربط العديد من مراكز الطاقة الشمسية الحرارية الكبيرة centrales solaires thermique، ومن الممكن أيضا أن يضم تثبيتا للطاقات المتجددة كمزرعة الرياح، كما أن شبكة توزيع الكهرباء التي تغذي إفريقيا، أوروبا الشرقية وكذلك الشرق الأوسط.

مشروع Dezertec ليس محصورا في إنتاج الطاقة بل يساهم أيضا في توفير مناصب الشغل، إلى جانب مساهمته في تكوين وجمع الخبرات والكفاءات وتدريب اليد العاملة المحلية التي تقبل بالعمل في الشروط الصحراوية الصعبة.

ولقد بدأت الأشغال الكبرى فعلا، رغم التحديات الكبرى؛ إذ تتنافس أكثر من 12 دولة، خاصة ألمانيا، على وضع علمها وبسرعة في إنتاج التيار الكهروشمسي الأول في إفريقيا الشمالية الذي يحوي الجزائر، وذلك لتزويد أوروبا بـ15% من احتياجاتها الطاقوية؛ ويرقب خلال ذلك إنشاء أكثر من 12 مركزا شمسيا بحجم إنتاج يقدر بـ5 ميغاواط لكل مركز في إفريقيا الشمالية والشرق الأوسط.

(international L'Actuel, le magazine de l'économie et du partenariat février2011) .

وتجدر الإشارة إلى أن الجزائر تعني اهتماما أيضا بالطاقة الشمسية الضوئية؛ إذ يعد مشروع "المحطة الضوئية الموصولة بالشبكة التي تم تنصيب مولدها فوق سطح المبنى الإداري لمركز CDER مشروعا نموذجيا للاستعراض التكنولوجي ولدراسة مدى قابلية التطبيق التجهيزات واختبارها. وهو الأول من نوعه وطنيا، أي أول محطة ضوئية تتيح ضخ جزء من الطاقة التي تنتجها في شبكة توزيع الكهرباء ذات الضغط المنخفض(مجلة نور ، 2010).

3-2- واقع طاقة الرياح في الجزائر

يتغير المورد الريحي في الجزائر من مكان لآخر نتيجة الطبوغرافية وتنوع المناخ،حيث تنقسم الجزائر إلى منطقتين جغرافيتين: (مريزق، 2011)

الشمال الذي يحده البحر المتوسط و يتميز بساحل يمتد على 1600 كلم وبتضاريس جبلية تمثلها سلسلتي الأطلس التي و الصحراوي وبين هاتي السلسلتين توجد الهضاب العليا والسهول ذات المناخ القاري ومعتدل السرعة في الشمال غير مرتفع جدا؛ ومنطقة الجنوب التي تتميز بسرعة رياح اكبر منها في الشمال خاصة في الجنوب الغربي بسرعة 4 م/ثا وتتجاوز 6 م/ثا في منطقة "ادرار" وعليه يمكن القول أن سرعة الرياح في الجزائر تتراوح ما بين 2 إلى م/ثا وهي طاقة ملائمة لضخ المياه خصوصا في السهول المرتفعة (علقمة، 2008).

لقد أتاح وضع خارطة لسرعة الرياح والقدرات من الطاقة من الطاقة المولدة من الرياح المتوفرة في الجزائر تحديد ثماني مناطق شديدة الرياح، قابلة لاحتضان تجهيزات توليد الطاقة من الرياح، وهي: منطقتان على الشريط الساحلي، ثلاث

مناطق في الهضاب العليا وثلاث مواقع أخرى في الصحراء. وقد قدرت القدرة التقنية للطاقة المولدة من الرياح لهذه المناطق بحوالي 172تيتراواط/ساعة سنويا، منها 37تيتراواط/ساعة سنويا قابلة للاستغلال من الزاوية الاقتصادية؛ وهو ما يعادل 75% من الاحتياجات الوطنية لسنة 2019 (مجلة نور ، 2010).

ومن خلال المستجدات، فقد تقرر تشييد أول مزرعة رياح بالجزائر، بطاقة تقدر بـ10 ميغاواط بأدرار؛ ولقد وكلت مؤقتا للمجمع CEGELEC المشترك بين فرنسا والجزائر، إذ اقترح أفضل عرض في المناقصة المفتوحة بخصوص المشروع.

(international L'Actuel, le magazine de l'économie et du partenariat février2011).

3-3- واقع الطاقات المتجددة الأخرى في المناطق الريفية الجزائرية:

هناك طاقات متجددة أخرى في طور الاستغلال في الجزائر، ولكنها لا تنتج بالفعالية التي تنتج بها الطاقة الشمسية وطاقة الرياح؛ وفي هذا المجال سنتحدث عن: الطاقة المائية، طاقة الحرارة الجوفية وطاقة الكتلة الجوفية.

فبالنسبة للطاقة المائية، فحصة قدرات الري حظيرة الإنتاج الكهربائي هي 5% أي حوالي 286 جيغاواط، وترجع هذه الاستطاعة للعدد غير الكافي لمواقع الري والى عدم استغلال مواقع الري الموجودة. وفي هذا الإطار فقد تم تأهيل المحطة الكهرومائية بزيامة لولاية جيجل بقدرة 100 ميغاواط.

أما فيما يخص طاقة الحرارة الجوفية، ففي الجزائر يمثل الكلس الجوراسي في الشمال الجزائري احتياطيا هاما لحرارة الارض الجوفية، ويؤدي إلى وجود أكثر من 200 منبع مياه معدنية حارة واقعة أساسا في مناطق شمال شرق وشمال غرب البلاد، وتوجد هذه الينابيع في درجة حرارة غالبا ما تزيد عن 40°مئوية، والمنبع الحار الأكثر حرارة هو منبع المسخوطين 96° مئوية؛ وهذه الينابيع الطبيعية التي هي على العموم تسربات لخزانات موجودة في باطن الارض تدفق لوحدها أكثر من 2م^3 من الماء الحار، وهي جزء صغير فقط مما تحويه الخزانات.

كما يشكل التكون القاري الكبيس خزانا كبيرا من حرارة الارض الجوفية، ويمتد على آلاف الكيلومترات المربعة ويسمى هذا الخزان "طبقة ألبية"، حيث تصل حرارة مياه هذه الطبقة إلى 57°مئوية، ولو تم جمع التدفق الناتج من استغلال الطبقة الالبية والتدفق الكلي لينابيع المياه المعدنية الحارة فهذا يمثل على مستوى الاستطاعة أكثر من 700 ميغاواط.

وبالحديث أخيرا عن طاقة الكتلة الحيوية في الجزائر، فالجزائر في هذا المجال تنقسم إلى منطقتين:

- المنطقة الصحراوية الجرداء والتي تغطي 90% من المساحة الإجمالية للبلاد؛
- منطقة الغابات التي تغطي مساحة قدرها 2,5 مليون هكتار، أي حوالي 10% من مساحة البلاد؛ وتغطي الغابات فيها حوالي 1,8 مليون هكتار، في حين تمثل التشكيلات الغابية المتدرجة في الجبال 1,9 مليون هكتار.

ويعتبر كل من الصنوبر البحري والكاليتوس نباتين مهمين في الاستعمال الطاقوي لكنهما لا يمثلان إلا 5% من الغابات الجزائرية.

وتجدر الإشارة إلى أن استغلال النفايات والمخلفات العضوية خاصة الفضلات الحيوانية من أجل إنتاج الغاز الطبيعي يمكن أن تعتبر كحل اقتصادي من شأنه أن يؤدي إلى تنمية مستدامة خصوصا في المناطق الريفية، وتتمثل هذه المخلفات في:

- النفايات المنزلية؛
- أوحال محطات تطهير المياه القذرة الحضرية أو الصناعية؛
- النفايات العضوية الصناعية؛
- نفايات الفلاحة وتربية المواشي (الجلود، فضلات الحيوانات...الخ).

4- برنامج الطاقات المتجددة كبديل إستراتيجي لتنمية المناطق الريفية بالجزائر

لقد أكد المسؤولون بأن البرنامج الوطني للطاقات المتجددة والنجاعة الطاقوية يشكل جوهر إستراتيجية الدولة لتطوير وتنمية المنطق المعزولة وخاصة الصحراوية، وتم لهذا الغرض فإن "إحداث عدد من الآليات المساعدة على التشغيل وكذلك إحداث منظومة فعالة لدعم الاستثمارات المرجو منها أن تكون محرك للتنمية المستدامة ذلك أنه من المتفق عليه أن لا تناقض بين النمو و الطاقات الخضراء".

كما أن المساعدات التي تقدمها الدولة للمقاولين في إطار تنفيذ البرنامج الوطني للطاقات المتجددة مشروطة بإلزامية تطوير القطاع تنسيقا مع الجامعات ومراكز البحث بهدف إحداث مناصب الشغل في الأرياف الجزائرية. (وكالة الأنباء الجزائرية، 2011)

وأفاد بأن تنفيذ هذا البرنامج الذي يكتسي بعدا وطنيا ويعني أغلب قطاعات النشاط و أن تنفيذه "مفتوح للعاملين العموميين والخواص و يقتضي إيجاد شبكة مناولة وطنية من أجل تصنيع التجهيزات اللازمة لبناء المحطات الشمسية ومحطات توليد الطاقة من الرياح".

وأشار في هذا الصدد إلى أن الدولة ستقدم "الدعم الضروري للبحث و ستمد الجسور بين مراكز البحث ورجال الصناعة لتمكين جميع الفاعلين من المشاركة في مختلف مراحل الإبداع" معتبرا أنه "بفضل إحداث تفاعلات حقة بين عالم المؤسسة وعالم البحث سيتسنى لنا التحكم في التقنيات والتكنولوجيات الجديدة وتطويرها".

وذكر المسؤولين "أن برنامج الطاقات المتجددة يهدف إلى إنشاء قدرة إنتاج ذات طابع متجدد تقارب 22.000 ميغاواط في آفاق 2030 منها 12.000 ميغاواط موجهة لتلبية الطلب الوطني على الكهرباء و10.000 ميغاواط موجهة للتصدير إذا ما أتاحت الظروف لذلك."

مشددين على ضرورة أن تقود هذا المشروع الملموس" كفاءات وطنية محضة وملتزمة تتوخى تقليص استعمال القدرات الشمسية الهائلة التي تتمتع بها بلادنا وكذا اكتساب وتطوير التكنولوجيات التي تستخدم الطاقة الشمسية والحرارة الجوفية وطاقة الرياح وهذا بتعبئة قدراتنا في مجال البحث العلمي والتقني".

بالإضافة إلى ما سبق، سينتج مصنع "الرويبة" النظم والألواح الضوئية بكلفة تُقارب 40 مليار دينار (383 مليون أورو) بطاقة إنتاجية تصل إلى 116 ميغاوات في السنة وسيشغل 500 عامل (تسعديت محمد، 2017).

الخاتمة:

ينبغي القيام بتغيير جدري واختيار تنمية نظيفة واقتصاديات خضراء لجعل النمو الاقتصادي والتنمية متوافقتان مع مقاييس التوازن المناخي؛ ولضمان محيط مستدام ، تصدر نسب كربون أقل. ويمكن في هذا الإطار الاستفادة من آلية التنمية النظيفة التي اعتمدها بروتوكول "كيوتو" في تطبيقات الطاقة المتجددة للحد من غازات الدفيئة وتحقيق تنمية نوعية، توافق بين الفعالية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية وتسيير رشيد للموارد الطبيعية، بإعادة النظر ليس فقط في أنماط الإنتاج، بل في الاستهلاك كذلك.

ورغم الانتقادات التي تزعم أن دعم مشروعات الطاقة البديلة يشكل عبئاً على دافعي الضرائب من جهة بل وقد يرفع سعر الكهرباء من جهة أخرى. إلا أن المزايا التي توفرها من خلال توفير فرص عمل جديدة، تسهم في تقليل معدلات البطالة التي عمقتها الأزمة المالية والاقتصادية العالمية.

وفما يتعلق **بحالة الجزائر**، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

– أمام إمكانيات الجزائر البترولية والاحتياطات المتوفرة حاليا والاستهلاك الذي يقتضيه التطور الاقتصادي والاجتماعي؛ ينبغي تدعيم ذلك بجزء مهم من الطاقة المتجددة و الصديقة للبيئة. بتبني إستراتيجية خضراء مرتكزة على معايير مستدامة يلتزم بها الجميع، الحكومة والمؤسسات والشركات والأفراد وهو ما سيحقق مكاسب طويلة الأجل للاقتصاد الجزائري (تقليل معدلات البطالة في المناطق الريفية والمعزولة وزيادة الفعالية الاقتصادية والبيئية على حد سواء.

– تدعيم إمكانيات الجزائر من مصادر الطاقة المتجددة وجعلها أكثر ربحية.

– إعطاء الأهمية الحيوية للموارد البشرية، من خلال تكوينها .

– أهمية دعم التكنولوجيا والبحث العلمي خاصة في مجال البحث عن البدائل الطاقوية وتطوير الطاقات المتجددة.

المراجع والمصادر:

أولا: المراجع والمصادر باللغة العربية

- لاسكوا :تقرير موجز عن التنمية الريفية في المنطقة العربية، الامم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا(الاسكوا):المؤتمر الإقليمي حول قضايا تدهور الأراضي في المنطقة العربية، التنمية الريفية في المنطقة العربية– القاهرة 2007 ،الموقعorg.escwa.css.www .
- سلام أنور أحمد العبيدي :دور برامج التنمية الريفية في تحسين أوضاع الفقراء في الريف.
- إغناسي ساكس :فرص جديدة للتنمية الريفية المدفوعة باعتبارات المجتمعات المحلية، المؤتمر الدولي عن الإصلاح الزراعي والتنمية الريفية – وثيقة عمل رقم 03 – منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة FAO)،2006) .
- الصندوق الدولي للتنمية الزراعية ، تقرير حول الفقر الريفي 2011 ، واقع جديد وتحديات جديدة :فرص جديدة لجيل الغد، تمكين السكان الريفيين الفقراء من التغلب على الفقر.
- منال محمد نمر قشوع :استراتيجيات التنمية الريفية المتكاملة في الأراضي الفلسطينية،رسالة ماجستير، جامعة النجاح، كلية الدراسات العليا، نابلس، فلسطين، 2006.
- طالبي رياض، القري عبد الرحمان، إستراتيجية التنمية الريفية المستدامة كأداة للحد من ظاهرة البطالة في الوسط الريفي –الملتقى الدولي حول " إستراتيجية الحكومة للقضاء على البطالة و تحقيق التنمية المستدامة "، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر جامعة المسيلة خلال الفترة 15–16 نوفمبر 2011م.
- عبد الجبار خلف، الاهتمام العالمي بالطاقة المتجددة ومصادرها ، الوكالة الدولية للطاقة (ارينا) www.mowr.gov.iq:81/rafidain-mag/mainview.php?id(2011/07/22 أخر تصفح.)
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، السكرتارية الفنية لمجلس الوزراء العرب المسئولين عن شئون البيئة، برنامج الأمم المتحدة للبيئية – المكتب الإقليمي لغربي آسيا، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول،الطاقة لأغراض التنمية المستدامة في المنطقة العربية:إطار للعمل،2005.
- دليل الطاقات المتجددة طبعة2007، إصدار وزارة الطاقة والمناجم.
- عدمان مريزق، **دور برامج الطاقات المتجددة في معالجة ظاهرة البطالة قراءة للواقع الجزائري**، الملتقى الدولي حول" إستراتيجية الحكومة للقضاء على البطالة و تحقيق التنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر، جامعة المسيلة،15–16 نوفمبر 2011.
- تفاصيل البرنامج الوطني لتطوير الطاقات المتجددة.

http://echo.hmsalgeria.net/article473.html(2018/06/29 أخر تصفح.)

- مجلة نور"NOOR"، العددين 9 و10، الصادرة عن مجموعة سونلغاز، مارس 2010.
- تسعديت محمد، الجزائر تدشن محطة للطاقة الهجينة،

http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/ar/features/awi/features/2011/07/24/feature-01(2017/07/01 أخر تصفح.)

- علقمة مليكة، كتاف شافية،الإستراتيجية البديلة لاستغلال الثروة البترولية في إطار قواعد التنمية المستدامة،، مداخلة في إطار الملتقى الدولي حول التنمية المستدامة و الكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، والذي نظمته كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة فرحات عباس، سطيف،08/07 أفريل 2008.
- وكالة الأنباء الجزائرية، الرئيس بوتفليقة يؤكد أن برنامج الطاقات المتجددة يشكل جوهر إستراتيجية الجزائر لمحاربة البطالة،

http://www.ambalgdamas.com/dz/index.php?option=com_content&view=article&id=382%3A2011-04-03-10-57-14&catid=74%3A2009-05-09-05-48-41&Itemid=84&lang=ar(أخر تصفح 2011/06/02.)

- الجزائر تدشن محطة للطاقة الهجينة

http://www.magharebia.com/cocoon/awi/xhtml1/ar/features/awi/features/2011/07/24/feature-01(.2011/07/01 أخر تصفح)

ثانيا: المراجع والمصادر باللغة الأجنبية

- Rapport économique sur l'Afrique 2010, promouvoir une croissance forte et durable pour réduire le chômage en Afrique, commission économique pour l'Afrique 2010, Addis-Abeba, Ethiopie.
- Habib Hamzi, contribution des énergies renouvelables à la structuration de l'espace géographique dans les pays en développement, étude publiée dans la tribune du portail www.My portial.com, date de publication 12/04/2007.
- Bulletin des énergies renouvelables, semestriel n°18, 2010, ministère du l'enseignement supérieur et la recherche scientifique, direction générale de la recherche scientifique et du développement technologique, publication du centre de développement des énergies renouvelables.
- international L'Actuel, le magazine de l'économie et du partenariat international ; N°124, février2011.
- Portail des énergies renouvelables en Algerie, portail.cder.dz (consulation12/05/2011)

ديناميكية تطوير معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS: قراءة تحليلية

The dynamics of developing international financial reporting standards: Analytical reading

د. تخنوني أمال

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة باتنة 1-

takhnouni.amel@gmail.com

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على عملية تطوير معايير التقارير المالية الدولية، والإشارة إلى أهم جوانب العملية والمتمثلة في تشكيل الجهاز الذي يتولى مهمة بناء وإصدار المعايير، أسلوب العمل أو المراحل التي يمر بها كل معيار قبل إصداره أو حتى بعد إصداره والمنهج المتبع في بناءه، طرق وأساليب تطوير وتعديل المعيار وأبعاد هذه العملية.

ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى أن تبني معايير التقارير المالية الدولية وتعديلاتها تلعب دور مهما في تطوير أدوات التوحيد الدولي، حيث أن عملية تطوير معايير IAS/IFRS تتعلق بالقضايا التي تتناولها هذه العملية والتي تنشأ نتيجة لمتطلبات البيئة المحاسبية، والتركيز على مجالات التضارب في تطبيق المعايير، الهدف الرئيسي من العملية هو تحسين نوعية المعايير سواء من خلال تعديل المعايير القائمة أو إصدار معايير جديدة مع الحرص على توحيد العمل المحاسبي.

الكلمات المفتاحية: معايير التقارير المالية الدولية، مجلس المعايير المحاسبية الدولية، العمل المحاسبي، التقييس، ديناميكية التطوير.

Abstract :

This research paper aims to focus on the process of developing international financial reporting standards, and to point the most important aspects of the process, which is the formation of the body that undertakes the task of building and issuing standards, the method of work or stages that each standard goes through before its issuance or even after its issuance and the followed method to build it also different ways for developing and modifying the standards and the dimensions of this process.

Through the study, we reached to the conclusion that the adoption of the IFRS standards and their amendments play a role in developing international standardization tools, as the process of developing IAS/IFRS standards relates to the issues addressed in this process that arise as a result of the requirements of the accounting environment, and focus on areas of conflict in the application of standards, The main target of the process is to improve the quality of standards, whether by amending existing standards or issuing new standards while ensuring uniform accounting work.

Key words: IAS/IFRS, IASB, accounting work, standardization, development dynamics.

مقدمة:

إن عملية البناء الفكري في المجال المحاسبي تعتبر عملية مستمرة خاضعة للتغيير، بمعنى أن جميع النظريات هي نظريات مؤقتة أو مرحلية، سواء كان ذلك لمواكبة التقدم المستمر في مجالات المعرفة وأدوات القياس، أو من أجل تكييفها للتغير المستمر في الأهداف والظروف المحيطة. ولقد برزت معايير التقارير المالية الدولية كمعايير تشكل نقطة انطلاق لبناء وتطوير نظام محاسبي ومالي يستجيب ويواكب المستجدات والمتغيرات في عالم المال والأعمال، ويقدم تصوراً لما يمكن أن تتصف به بيئة الأعمال لتكون التقارير المالية أكثر شفافية وإفصاحاً، ويضع إجراءات وآليات عمل دقيقة لإنجاح هذا التحول ومواكبة المستجدات الدولية في هذا المجال.

ونظراً لكون هذه المعايير أهم أدوات التطبيق العملي، فإنه يجب عند بنائها مراعاة كافة الظروف البيئية المحيطة، فلا يكفي أن تكون المعايير متسقة منطقياً وإنما يجب أيضاً أن تكون ملائمة لواقع التطبيق العملي وما قد يفرضه هذا الواقع من اعتبارات خاصة اقتصادية كانت سياسية أو اجتماعية أو قانونية، أضف إلى ذلك أنه نظراً لتغير الظروف البيئية من وقت لأخر ومن مكان لأخر، فإنه من المتوقع أن لا تكون للمعايير المحاسبية صفة الثبات أو عمومية الاستخدام، فالمعايير تعتبر أقل ثباتاً من المبادئ كما أنها محدودة الاستخدام بسبب عدم تماثل العوامل البيئية، وبسبب وجود علاقة ترابطية بين المعايير وبين الاعتبارات البيئية نجد أن عملية بناء المعايير تعتبر عملية مستمرة. بل أن هناك من يرى أنه لا يمكن التوصل إلى معايير دولية مطلقة التطبيق في كافة النظم الاجتماعية والسياسية.

وبناءًا على ما سبق تتحدد إشكالية البحث فيما يلي: **ما مدى فعالية ديناميكية تطوير معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS المعتمدة من قبل مجلس معايير المحاسبة الدولية في توحيد العمل المحاسبي؟**

إن عناصر المحاسبة تتطور عبر الزمن من خلال تراكم المعرفة المحاسبية وتجددها عبر أنشطة متنوعة في حالات تغييرها، تحسينها، توسيعها، تعميقها وتكييفها بتفعيل دور البحث العلمي عبر تناوله المعارف المتاحة لتحقيق تلك الغايات، فالمعرفة المحاسبية بطبيعتها إذن دورية لا تتوقف عند حد معين، أي أنها تتطور وتتجدد عبر مجموعة عمليات يرافق كل منها مجموعة أنشطة. حيث تأتي أهمية هذه الورقة البحثية كمحاولة للمساهمة في تطوير الأبحاث والدراسات التي تتناول معايير التقارير المالية الدولية ودورها في توحيد العمل المحاسبي.

ومن أجل إبراز موضوع هذه الورقة البحثية والوصول إلى الأهداف المتوخاة منها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاستناد إلى واقع المعلومات والنشرات والدوريات العلمية ومصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة.

أما بالنسبة لهيكلة الموضوع، فقد جاءت هذه الورقة في أربع محاور أساسية هي:

المحور الأول: إصلاح وإعادة هيكلة هيئة التوحيد الدولية؛

المحور الثاني: شكل وإجراءات إصدار معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS؛

المحور الثالث: ديناميكية معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS؛

المحور الرابع: أبعاد التعديل المستمر لمعايير التقارير المالية الدولية.

المحور الأول: إصلاح وإعادة هيكلة هيئة التوحيد الدولية

رغم الصعاب التي واجهت لجنة IASC من حيث تحقيق اتفاق دولي على المعايير الصادرة وتحقيق القبول لهذه المعايير، ورغم عدم استقلالها ذاتياً، إلا أن الباحثين يعتبرون أنها قدمت إنجازاً جيداً على مستوى صناعة المعايير وتحقيق الانتشار العالمي، فمنذ تأسيسها تولت اللجنة إصدار 41 معياراً محاسبياً، وأصبحت معايير المحاسبة الدولية مرشداً لمعايير المحاسبة في معظم دول العالم، ومع هذا فإن الطريقة التي كانت تصدر بها المعايير الدولية والطريقة التي يتم بها المصادقة على تلك المعايير تكشف عن وجود ضعف في الكيان الدولي لا يسمح بقبول معايير المحاسبة الدولية من قبل كافة الأطراف. ولم تكن الانتقادات الموجهة للجنة معايير المحاسبة الدولية تتعلق بما تصدره من معايير وإنما ترتبط بضعف درجة القبول التي حظيت بها معايير المحاسبة الدولية على مستوى العالم، بالإضافة كذلك إلى الانتقادات التي تخص دورة حياة المعايير (القاضي و الريشاني، 2012، صفحة 41).

ففي السنوات الأولى المبكرة، ركزت اللجنة IASC جهودها على وضع مجموعة من المعايير الأساسية للمحاسبة، وكانت هذه المعايير عادة مرنة وتحتوي على عبارات ومعالجات عديدة بديلة وجاءت تلك المرونة للتوافق مع حقيقة وجود ممارسات محاسبية مختلفة حول العالم، وأخيراً وجهت انتقادات كثيرة لهذه المعايير لكونها أكثر اتساعاً ولها خيارات كثيرة تؤدي إلى نتائج مختلفة للأرقام التي تظهر في القوائم المالية.

ومن أجل مواجهة التحديات الجديدة شكل مجلس اللجنة مجموعة مختصة لوضع إستراتجية العمل وإعادة هيكلة اللجنة، وقد أصدرت هذه المجموعة ورقة نقاش بعنوان (تشكيل IASC للمستقبل) حددت فيها مقترحات لتغيير هيكلة اللجنة، وقد وافق مجلس اللجنة على الدستور الجديد لإعادة الهيكلة عام 2000 (ريتشارد و أخرون، 2010–2012، الصفحات 118–119)، وتتمثل أهم النقاط الأساسية للإصلاح فيما يلي(Brun, 2005, pp. 30-31) :

- تصبح IASC هيئة دولية مستقلة، في إطار جديد وهو مؤسسة لجنة المعايير المحاسبية الدولية (IASC Foundation)، والتي تم إعادة تسميتها الآن بـ (IFRS Foundation)؛
- مجلس IASB الهيئة المسؤولة عن إعداد ونشر المعايير المحاسبية الدولية؛
- لا تحمل المعايير التي سيتم إصدارها مستقبلاً تسمية معايير المحاسبة الدولية IAS وإنما اسم معايير التقارير المالية الدولية IFRS؛
- تحتفظ معايير المحاسبة الدولية السابقة التي لم تخضع للتغيير بتسميتها IAS؛
- يقر ويعتمد مجلس IAS بالمعايير الصادرة مسبقاً عن لجنة معايير المحاسبة الدولية.

ولقد كان لهذا التغيير والإصلاح عدة أهداف أهمها:

- تحقيق استقلالية الهيئة وذلك بإبعاد عملية صناعة المعايير المحاسبية عن كل الضغوط خاصة من الاتحاد الدولي للمحاسبين وبعض المنظمات العالمية؛
- تحقيق هيكل جغرافي عال بحضور مختلف القارات الخمس؛
- ممارسة الدور التطويري للمعايير المحاسبية الدولية بدلاً من تبني معالجات وطنية ومحاولة إكسابها الطابع الدولي.

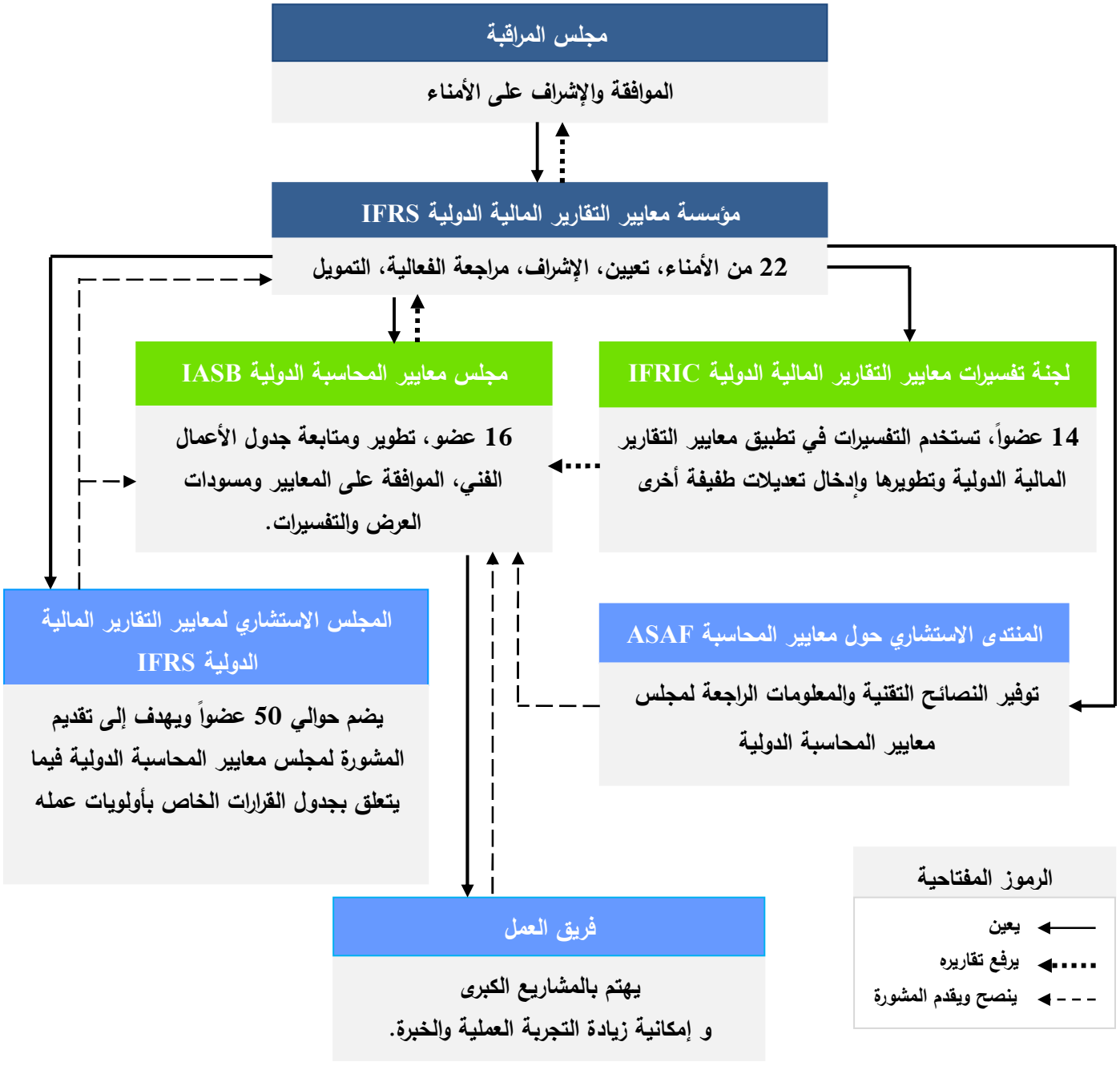
وبناءاً على ما تقدم تم إعادة هيكلة لجنة معايير المحاسبة الدولية والنظام الأساسي لها لتصبح تحت تسمية مؤسسة لجنة معايير المحاسبة الدولية IASCF وهي الهيئة التأسيسية الأم لمجلس معايير المحاسبة الدولية والأمناء، وفي أول اجتماع له في عام 2001 اعتمد مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB كل المعايير والتفسيرات التي أصدرتها لجنة معايير المحاسبة الدولية IASC ولجنة تفسير المعايير SIC (Mirsa & Holt, 2011, p. 23) ، وأخذ على عاتقه مسؤولية تعديلها وتطوير وتفسير المعايير، وأصبح المسؤول عن إصدار و تطوير معايير التقارير المالية الدولية IFRS (Ankarath & al, 2010, p. 04).

لقد صمم الهيكل الجديد بشكل يبرز الصفات الضرورية لإيجاد شرعية للهيئة واضعة المعايير شاملة استقلال أعضائها وكفاية الخبرات الفنية اللازمة، حيث وعقب الأزمة المالية العالمية عام 2008 ونظراً للانتقادات الموجهة أو الموكلة لهيئة التوحيد المحاسبي الدولي، قامت مؤسسة لجنة معايير المحاسبة الدولية بالعمل على إعادة النظر في هيكلتها عام 2010 بما يتماشى مع متطلبات التطورات التي يشهدها عالم المال والأعمال، والاستجابة لضغوطات الدول المتقدمة وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية سعياً لخدمة مصالح مؤسساتها ومتطلبات أسواقها المالية، حيث أسفر ذلك على طرح وإثارة جملة من القضايا التي أكدت الأزمة المالية أهميتها. إن عملية إصدار معايير التقارير المالية الدولية وعلى الرغم من أنها تتم بشكل مباشر من خلال مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB، إلا أن ذلك يتم من خلال تضافر جهود عدد من اللجان والمجالس التي تؤدي عملاً متكاملاً كهيئة جديدة، مستقلة تماماً، مقرها لندن، والتي عدلت وأعيدت تسميتها عام 2010، إضافة إلى إنشاء هيئات ومؤسسات جديدة ذات طبيعة رقابية تمثلت في إنشاء "مجلس المراقبة Monitory Board"، وذات طبيعة استشارية تمثلت في إنشاء لجان استشارية "المجلس الاستشاري للتقارير المالية الدولية IFRS Advisory Council"، بالإضافة إلى تعزيز دور الأمناء وتوسيع عضوية المجلس بإنشاء "مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية IFRS Foundation ولجنة تفسير معايير التقارير المالية الدولية IFRS Interpretations Committee"، هذه الهيئات لها علاقة مباشرة بمعايير التقارير المالية الدولية (Chaudhry & al, 2015, p. 06).

بدأ المجلس مباشرة بعد تكوينه نشاطه بفلسفة جديدة وفكر مستقل، حيث اهتم بممارسة الدور التطويري للمعايير الدولية بدلاً من تبني معالجات وطنية ومحاولة إكسابها الطابع الدولي، حيث أصبح الهيئة الدولية للمحاسبة التي تشرف على صياغة ونشر معايير المحاسبة الدولية، لتتوالى بعد ذلك عملية تطوير وصناعة المعايير المحاسبية، لتصبح اليوم كياناً دولياً له وزن وقبول عالمي.

ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي للمجالس واللجان التي تشكل البنية الحاضنة لإصدار IAS/IFRS وما يربطها من علاقات وأهم مهام هذه الأخيرة:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لهيئات مؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وما يربطها من علاقات عمل



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: جمعة، أحمد حلمي. (2015). **معايير التقارير المالية الدولية "معايير المحاسبة الدولية".** دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص 53.

- Deloitte. (2016). **IFRS in your pocket 2016**. US, P 06.

يوضح الشكل رقم **01** "**هيكل تنظيمي يوضح علاقات عمل هيئات مؤسسة المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**" ارتباط مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية بمجلسين مهمين (MB,IFRSAC) بهدف الإشراف والمراقبة والاستشارة، إضافة إلى ارتباطه بمجلس معايير المحاسبة الدولية (IASB)، لغرض إنتاج معايير تفي بمتطلبات التقارير المالية لكل

مستخدمي القوائم المالية التي يتم إعدادها وفق هذه المعايير بعد تبسيط فهمها وتفسير مضمونها من طرف لجنة تفسيرات معايير التقارير المالية الدولية (IFRSIC)، هذا فضلاً عن ارتباطه بلجان وفرق عمل أخرى تختص بتقديم النصائح والإرشادات وتهتم بالمشاريع الكبرى، حيث يوضح الشكل كل ما يربط هذه اللجان والمجالس من علاقات وأهم مهامها.

المحور الثاني: شكل وإجراءات إصدار معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

نظراً لاختلاف العوامل البيئية المحاسبية تختلف البلدان في طريقة إصدار المعايير المحاسبية، والجهة التي تقوم بإصدارها، ولهذا تعتمد طريقة الإصدار أساساً على شكل الطلب على المعلومات وعملية تنظيم المحاسبة.

1. مداخل إصدار معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

يمكن تحديد الجهات التي يخول لها بوضع المعايير المحاسبية بالمداخل الآتية (لطفي، 2008، الصفحات 28-29):

➢ المدخل السياسي البحت: يعتمد هذا المدخل على التشريع في إصدار المعايير المحاسبية وهو منتشر في القارة الأوروبية وأمريكا اللاتينية وينتقد هذا المدخل من حيث:

✓ أقل استجابة للاحتياجات المتغيرة كما أن تغيير القوانين يستغرق وقتاً طويلاً؛

✓ يتأثر التشريع بالسياسات، كما يركز القانون على العموميات وليس على المفردات أو المكونات.

➢ المدخل المهني الخاص: بمقتضى هذا المدخل يتم إصدار المعايير عن طريق المحاسبين المهنيين أنفسهم، وينتشر في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يتميز هذا المدخل بإصدار المعايير بدرجة عالية من المرونة والسرعة المناسبة في التعديل لمواكبة الاحتياجات المتغيرة.

➢ المدخل المختلط بين القطاع العام والخاص: طبقاً لهذا المدخل نجد أن الذي يقوم بإصدار قوانين المحاسبة هي منظمة من القطاع الخاص تعمل كمنظمة عامة، تقوم الحكومة بدعمها والالتزام بتطبيق ما يصدر عنها من تعليمات.

➢ المدخل المختلط: وفقاً لهذا المدخل يقوم بإصدار المعايير المحاسبية خليط من القطاع العام والقطاع الخاص بجانب مجموعة حكومية وغيرها، وهذا النوع منتشر في اليابان، حيث تقوم الحكومة بتشكيل مجلس استشاري لمحاسبة الأعمال يتكون من أعضاء من الجامعات والصناعة والحكومة والمحاسبين القانونين.

2. المكونات والشكل الحديث لمعايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

على العموم يمكن الإشارة إلى أن معايير المحاسبة الدولية باعتبارها تعالج مشاكل محاسبية فهي تتكون من ثلاثة أجزاء أساسية وهي (بلقاوي، 2009، صفحة 171):

- وصف مفصل للمشكلة المراد معالجتها؛
- قرار مدروس بشكل منطقي أو طرق محددة أو نظرية أساسية لحل المشكلة؛
- بالتوافق مع القرار أو النظرية أو الطرق، اعتماد حل معين يكون مبرراً.

وحتى تكون المعايير ممنهجة ولها فعالية من حيث تطبيقها، ينبغي أن تتخذ أشكالاً نموذجية، وموحدة، ولقد تبنت المرجعية المحاسبية الجديدة IFRS الصادرة بواسطة IASB شكلاً جديداً بالكامل يتضمن بعض المكونات التالية أو كلها وهي(Obert, Pratique des Normes IFRS et US GAAP, 2013, p. 18) :

- الأهداف، مجال التطبيق، التعاريف والمصطلحات، التعديلات المحددة، الإفصاحات، أحكام انتقالية، تاريخ السريان، المرفقات، بالإضافة إلى:
  - أساس الاستنتاجات، وهو لا يشكل جزء من IFRS؛
  - توجيهات متصلة بالتنفيذ، لا تشكل جزء من IFRS.

إن المستعرض لمعايير التقارير المالية الدولية يلاحظ أن تركيبة تلك المعايير تتشابه بشكل كبير جداً، باستثناء الإطار المفاهيمي لإعداد وعرض القوائم المالية ومعيار المحاسبة الدولي IAS1 عرض القوائم المالية أما باقي المعايير فهي تحتوي الأجزاء السابقة الذكر، وفيما يلي شرح موجز لمختلف محتويات معايير التقارير المالية الدولية والتي تكون مرتبة حسب الأتي (أبو نصار، 2016، الصفحات 16-17):

- ✓ مقدمة: حيث يتم من خلالها إعطاء مقدمة عن موضوع المعيار.
- ✓ أهداف المعيار: ومن خلالها يتم تحديد الأهداف الرئيسية التي يسعى المعيار إلى تحقيقها.
- ✓ نطاق المعيار: ويحتوي على الموضوعات التي تقع ضمن اختصاص المعيار والموضوعات التي لا تعتبر ضمن اختصاص المعيار كونها مغطاة في معيار أخر.
- ✓ المبدأ الأساسي في المعيار: هناك بعض المعايير يحكمها مبدأ أساسي يتم إدراجه كعنوان فرعي ضمن المعيار.
- ✓ التعاريف والمصطلحات الواردة في المعيار: حيث يتم تعريف المصطلحات الأساسية التي ترد في المعيار لإعطاء المستخدم فكرة واضحة ودقيقة عن المصطلحات المستخدمة في المعيار.
- ✓ متطلبات المعيار الرئيسية: والتي تشكل المحتوى الأساسي للمعيار حيث يظهر فيها أساس الاعتراف وطريقة القياس للبند أو الموضوع الذي يغطيه المعيار. أي المعالجة المحاسبية الواجب إتباعها لمعالجة البند الذي يغطيه المعيار.
- ✓ متطلبات الإفصاح: والتي تبين ما يتوجب الإفصاح عنه في القوائم المالية أو في الإيضاحات المرافقة للقوائم المالية والخاصة بالبند أو الموضوع الذي يغطيه المعيار.
- ✓ تاريخ سريان المعيار والفترة الانتقالية: حيث يتم إصدار المعيار بعد أخذ موافقة أغلبية أعضاء مجلس معايير المحاسبة الدولية عليه، ويتم تحديد تاريخ البدء بتطبيقه بتاريخ لاحق يكون كافي لإعطاء الشركات الوقت الكافي للبدء للتهيئة لذلك، مع تشجيع الشركات على التطبيق المبكر للمعيار أي قبل تاريخ بدء سريانه إذا ما رغبت بذلك، وتسمى الفترة الفاصلة بين تاريخ إصدار المعيار وتاريخ إلزام الشركات بالبدء بتطبيقه بالفترة الانتقالية.

ويتم سنوياً نشر المعايير في صورة نسخة ورقية هي "الكتاب الأحمر" وهو النسخة الرسمية الوحيدة المطبوعة بمعرفة مجلس معايير المحاسبة الدولية. ويحتوي على النص الكامل للمعايير بالإضافة إلى المستندات المرفقة لها مثل الأمثلة التوضيحية، ودليل التطبيق، وأساس الاستنتاجات والآراء المخالفة، وهناك أيضاً "الكتاب الأخضر"، وهو دليل للمعايير، و"الكتاب الأزرق" الذي يحتوي على المعايير دون التطبيقات المبدئية، كما توفر مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية خدمة الاشتراك بها والتي تتيح الوصول إلى كل ما يتعلق بالمعايير الدولية. كما يمكن الوصول إلى المعايير وملخصاتها الفنية "بدون الوثائق المصاحبة" مجاناً على الموقع الإلكتروني لمؤسسة معايير IFRSF عند التسجيل في الموقع (ويفر، 2016، صفحة 40).

ولتحقيق هدف مؤسسة IFRSF في التشجيع على اعتماد IAS/IFRS على مستوى العالم، فإنه من الأهمية بمكان ترجمة تلك المعايير إلى لغات مختلفة، والواقع أن ترجمة المعايير الدولية إلى لغة معينة يمكن أن يساعد بشكل كبير على تبنيها من قبل الدول الناطقة بتلك اللغة، وتوجد لدى مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية عدة سياسات للترجمة، منها أن تكون نسخة واحدة فقط مترجمة بمعرفتها من المعايير الدولية، وأن يشارك في عملية الترجمة خبراء في المحاسبة من الناطقين بلغة البلد المترجم له. ومن جهة أخرى فإن الفقرات الواردة في معايير التقارير المالية الدولية قد تكون مكتوبة بخط سميك أو خط عادي ولهما نفس درجة الأهمية، حيث تشير الفقرات ذات الخط السميك إلى المبادئ الرئيسية للمعايير الدولية، كما تشتمل معايير التقارير المالية الدولية على إرشادات مرفقة بها قد تكون مكملة أو غير مكملة للمعايير، وفي حالة كون تلك الإرشادات مكملة فإنها تعتبر جزء إلزامي من المعيار، ويتم الإشارة في تلك الإرشادات عما إذا كانت مكملة للمعيار أم لا (ويفر، 2016، صفحة 41).

وبناءًا على ما سبق يمكن حصر أهم ملامح المعايير الجديدة أو المعدلة فيما يلي:

- إلغاء الكثير من المعالجات البديلة المسموح بها؛
- الانسجام بين تعريفات ومتطلبات ومعالجات المعايير المختلفة؛
- وجود ملاحق مرافقة لبعض المعايير ولكنها ليست جزء منها تحتوي على المصطلحات المستخدمة في المعيار، دليل توضيحي للمعيار، وأمثلة توضيحية.

3. إجراءات إصدار معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

إن النظرية المحاسبية تمثل المصدر الأساس والدائم لمهمة بناء المعايير، والعوامل البيئية هي التي تعطي المعايير الصيغة العملية وجعل المعايير ملائمة للظروف والاعتبارات الخاصة بالزمان والمكان، أما الأعراف المحاسبية والاصطلاحات المحاسبية فلها تأثير واضح بالنسبة لنوع من المعايير وهي المعايير الإجرائية. وترتبط عملية تنظيم ووضع وإصدار المعايير بثلاثة أبعاد هي (شاهين، 2011، صفحة 73):

- تشكيل الجهاز الذي يتولى مهمة بناء وإصدار المعايير؛
- أسلوب العمل أو المراحل التي يمر بها كل معيار قبل إصداره؛
- المنهج المتبع في بناء المعايير.

سبق الإشارة إلى تشكيل الجهاز المكلف بمهمة بناء وإصدار المعايير، أما المنهج المتبع في بناء المعايير فإن اعتماد المنهج العلمي في وضع المعايير المحاسبية الدولية سيقلل من حالة التناقض بين مكونات تلك المعايير وإلى صياغة إطار محاسبي عالمي متوازن يخدم جميع البيئات العالمية ويزيد من قبول المعايير المحاسبية الدولية عالمياً.

أما فيما يخص أسلوب العمل والمراحل التي يمر بها كل معيار قبل إصداره وحتى بعد الإصدار، فإنه يتم تطوير وتعديل معايير التقارير المالية الدولية من خلال عملية تشاور دولية وإجراءات قانونية معروفة باسم Due Process "العملية المقررة أو القانونية" مع أمناء مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية وتنطوي على الأفراد والمنظمات المهتمين من جميع أنحاء العالم، ويمكن إيجاز ألية إصدار أي معيار جديد أو تعديل أي معيار قائم في 6 مراحل أساسية تهدف لضمان وجود فرصة الامتثال في نقاط مختلفة على المستوى العالمي وهي (Chaudhry & al, 2015):

- ✓ وضع جدول الأعمال(وضع الأجندة)؛
- ✓ تخطيط المشروع؛
- ✓ صياغة ونشر ورقة المناقشة؛
- ✓ تطوير ونشر مسودة العرض؛
- ✓ صياغة ونشر IFRS؛
- ✓ إجراءات ما بعد إصدار المعيار.

وعلى العموم يمكن توضيح مختلف مراحل وخطوات إضافة معيار جديد أو تعديل معيار قائم بشكل مختصر فيما يلي:

- يدرس موظفو المجلس IASB ويحددون القضايا المحاسبية المطروحة بعد التشاور مع المجلس الاستشاري لمعايير التقارير المالية الدولية والتي تحدد أولوياتها في برنامج العمل؛

- بعد إضافة القضايا المطروحة ضمن برنامج العمل يتخذ المجلس IASB قرار لتنفيذ المشروع بمفرده أو بالمشاركة مع واضعي المعايير في بعض دول العالم؛

- بعد تحديد طبيعة القضايا ودرجة أهميتها يقوم المجلس بتعيين مجموعة عمل لمناقشة الموضوع ودراسته (القاضي و الريشاني، 2012، الصفحات 45-46)؛

- ينشر المجلس IASB ورقة مناقشة غير إلزامية يعرض فيها شرحاً مفصلاً للموضوع لإطلاع الجمهور عليها وإبداء الملاحظات حولها؛

- بعد أخذ تعليقات وأراء الأطراف ذات العلاقة بما في ذلك الآراء المعارضة لأعضاء مجلس معايير المحاسبة الدولية، يتم نشر مسودة للمعيار (مسودة العرض) والتي تمت الموافقة عليها من قبل أكثر من 60% من الأعضاء الذين يحق لهم التصويت في مجلس معايير المحاسبة الدولية لإطلاع الجمهور عليها وإبداء الملاحظات حولها خلال الفترة المحددة في المسودة (Obert, Pratique des Normes IFRS- Référentiel et Guide d"application, 2017, p. 23)؛

- نشر أساس القرارات النهائية في مسودة العرض؛

- الأخذ بالاعتبار كافة الملاحظات التي تم تلقيها خلال مهلة إبداء الملاحظات حول وثائق النقاشات ومسودات العرض؛

- الأخذ بالاعتبار الحاجة لعقد جلسة مناقشة علنية وإجراء اختبار عملي للمسودة (جمعة، 2015، الصفحات 61-62)؛

- الموافقة على المعيار بموافقة 10 أعضاء من أصل 16 عضو من أعضاء مجلس معايير المحاسبة الدولية واعتماده ونشره (أبو نصار، 2016، صفحة 11)، أو بموافقة 9 أعضاء على الأقل من أعضاء IASB من أصل 14 عضو (Dick & Piera, 2006, p. 315)، وبعد نشر المعيار يقدم المجلس ملحق معلومات إضافي حول المعيار وشرح كيفية تطبيقه(Barneto, 2006, p. 28) .

إضافة لما سبق يمكن الإشارة إلى أن وضع المعايير القانونية الواجبة وكجزء من الإجراءات القانونية المتبعة في وضع معايير جديدة أو معدلة، ينشر مجلس الإدارة مشروع عرض للمعيار المقترح للجمهور للتعليق من أجل الحصول على آراء

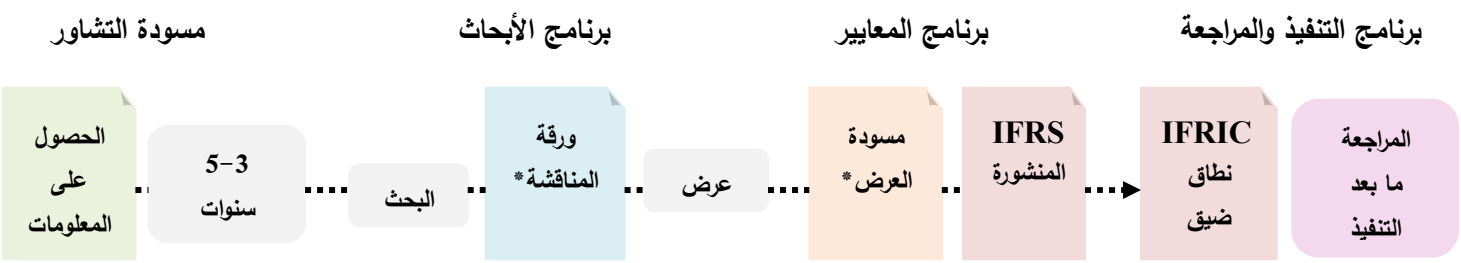
جميع الأطراف المعنية. وينشر أيضا "أساس الاستنتاجات" لمشاريع ومعايير التعرض له وشرح كيفية التوصل إلى استنتاجاته وإعطاء معلومات أساسية، حيث عندما لا يوافق عضو أو أكثر من أعضاء مجلس الإدارة على المعيار، ينشر المجلس الآراء المخالفة مع المعيار، وللحصول على المشورة بشأن المشاريع الكبرى، كثيراً ما يشكل المجلس لجان استشارية أو كما يجوز لها عقد جلسات استماع عامة وإجراء اختبارات ميدانية على المعايير المقترحة (Mirsa & Holt, 2011, p. 26).

وبمجرد إصدار المعيار، يتابع مجلس معايير المحاسبة الدولية عملية تطبيقه ومعرفة سلبياته ونقائصه والمشاكل التي قد يواجهها لمراجعته وتعديله مستقبلاً، وإذا لاحظ مجلس معايير المحاسبة الدولية أن المعيار مبهم، فإنه يطلب من لجنة تفسيرات معايير التقارير المالية الدولية بإعداد التفسير المناسب لذلك المعيار قصد إيضاح وتفسير النقاط المبهمة.

ومن جهة أخرى نؤكد أن الفلسفة التي تقوم عليها المعايير الدولية (IFRS) هي الشفافية، التطبيق في مختلف أنحاء العالم والشرعية العالمية لهذه المعايير، واحتراماً لهذا فلكل منا أن يشارك برأيه عبر شبكة الإنترنت www.ifrs.org، حول أي مشروع أو أي موضوع محل النقاش وكذا الإطلاع على أراء الآخرين المنشورة عبر الشبكة، وحتى حضور جلسات المجلس (بوتين، 2010، صفحة 47). حيث عادة ما يجتمع المجلس مرة واحدة في الشهر وتكون اجتماعاته مفتوحة عامة، خاصة، أو عبر الإنترنت (Ankarath & al, 2010, p. 05).

ويمكن توضيح مختلف تلك المراحل من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 02: مراحل إعداد وتطوير معايير التقارير المالية الدولية



* منشورة للتعليق العام (الجمهور).

Source: Obert, Robert. (2017). **Pratique des Normes IFRS - Référentiel et Guide D'application-.** Dunod, 6e édition, Paris, P 24.

بالاعتماد على الشكل رقم **02** "**مراحل إعداد وتطوير معايير التقارير المالية الدولية**" يمكن شرح أهم المفاهيم المتعلقة بإعداد المعيار من ورقة المناقشة، مسودة العرض، وإلى غاية إصدار المعيار بشيء من التفصيل من خلال ما يلي (ويفر، 2016، الصفحات 38-39):

- وضع جدول الأعمال والتخطيط والبحوث

وفيها يتم اتخاذ القرار بشأن إضافة بند إلى جدول الأعمال بناءًا على إحتياجات مستخدمي القوائم المالية من معلومات ولاسيما المستثمرين، ومسائل مثل إمكانية زيادة التقارب، وما إذا كان هناك توافر للإرشادات، كما تؤخذ أيضاً القيود

المفروضة على الموارد في الحسبان، ويشمل التخطيط البت في مسألة القيام بمشروع وضع المعيار بصورة منفردة من قبل المجلس أو بالاشتراك مع واضعي معايير آخرين، كما يمكن تشكيل فريق عمل للقيام بالأبحاث الضرورية في حالة إعداد مشروعات المعايير الكبيرة.

➢ ورقة النقاش Discussion Paper DP

تعتبر عملية إصدار ورقة النقاشDP جزء غير ملزم (للعملية المقررة)، ولكن عادة ما يتم إصدارها للمشروعات الكبيرة كوسيلة من وسائل مجلس المعايير المحاسبية الدولية IASB للحصول على ردود الفعل المبكرة على المشروع وقياس مدى استجابة الأطراف المعنية، وعادة ما تتضمن ورقة النقاش DP نظرة عامة على الموضوع، مع توضيح الخطوط العريضة للمداخل التي يمكن استخدامها بما في ذلك وجهات نظر مجلس المعايير المحاسبية الدولية IASB بالإضافة إلى دعوة لإبداء التعليقات.

➢ مسودة العرض Exposure Draft ED

وهي خطوة إلزامية (للعملية المقررة) تصف بالتفصيل المعالجة المحاسبية المقترحة، وتأخذ شكل معيار محاسبي جديد مقترح (أو تعديل لمعيار محاسبي موجود بالفعل)، ويتم إعدادها بناءًا على التعليقات الواردة من مصادر متنوعة بما فيها ما تم الحصول عليه من دعوة إبداء التعليقات الموجودة في ورقة المناقشة عند صدورها، ومساهمات من طاقم الباحثين العاملين بمجلس معايير المحاسبة الدولية IASB، والمجلس الاستشاري للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، والمناقشات التي جرت في الاجتماعات العامة، وكما هو الحال مع ورقة النقاش DP تتضمن مسودة العرضED أيضاً دعوة لإبداء التعليقات.

➢ المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية IFRS

يتم أخذ التعليقات على مسودة العرض ED في الحسبان وفحصها من قبل مجلس المعايير المحاسبية الدولية IASB، وإذا لزم الأمر فإنه يتم إعادة عرض مسودة العرض ED على المجلس مرة أخرى، وبمجرد اقتناع مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB بأن المعالجة المحاسبية المقترحة قد تم مناقشتها بشكل مناسب وذلك بناءًا على ردود الأفعال والتعليقات والملاحظات الواردة في مسودة العرض ED، تتم الصياغة المبدئية لهذا المعيار وأخذ الأصوات، قد تكون هناك عدة جولات من التعليقات قبل الوصول إلى هذه المرحلة إذا رغب مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB في إعادة عرض الأمر في صورة سلسلة من مسودات العرض. وبعد أن تتم عملية إصدار أحد المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS تتم مراجعته بعد التطبيق، وتشمل عملية المراجعة والتقييم لقاءات مع واضعي المعايير الوطنية والأطراف الأخرى المعنية، حيث يهدف مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB لفهم أي مشكلة عملية أو أثار مترتبة على تطبيق المتطلبات المحاسبية للمعيار الجديد.

وتتمثل الآثار المترتبة على الإجراءات القانونية المتبعة في تطوير أو تنقيح المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية IFRS في أنه ينبغي لمعدي القوائم المالية بما في ذلك من يقومون بالتخطيط لعملية التحول إلى المعايير الدولية IFRS، الوضع في الاعتبار أن التغيرات المحتملة في القواعد المحاسبية، ولذا فإنه من الأهمية بمكان أن يكون هناك فهم ليس فقط

لمتطلبات المعايير الدولية IFRS الحالية. ولكن أيضاً للتغيرات التي قد تحدث خلال السنوات القليلة المقبلة، والتي تم الإشارة إليها في ورقة النقاش DP ومسودة العرض ED.

أما من الجانب الإجرائي منح دستور الهيئة IFRS Foundation مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB حق وضع وتطوير برامجها التقنية ومتابعتها تحت إشراف أمناء مؤسسة IFRS وللأمناء لجنة لمراقبة الإجراءات القانونية Due Process Oversight Committee المختصرة برمز DPOC مسؤولة عن الإشراف ومراقبة مجلس معايير المحاسبة الدولية ومدى التزامه لإجراءات الحوكمة العادلة وامتثاله لإجراءات وضع المعايير المنصوص عليها (Alibhai & al, 2018, p. 07)، كما توفر DPOC الرقابة المستمرة على عمليات مجلس معايير المحاسبة الدولية ولجنة التفسيرات خلال جميع مراحل تطوير المعيار أو تفسيره، بما في ذلك وضع جدول الأعمال وتعليقات بعد التنفيذ (تقرير تنفيذ البرنامج).

قام مجلس معايير المحاسبة الدولية بوضع بروتوكول إجراءات وضع المعايير بما يضمن تحقيق المبادئ الثلاثة التي نص عليها دستور الهيئة "مبدأ الشفافية، مبدأ التشاور الكامل والعادل بين مختلف واضعي وجهات النظر على الصعيد العالمي ومبدأ المساءلة"، الشفافية تتحقق من خلال عقد اجتماعات مجلس معايير المحاسبة الدولية التي تكون مفتوحة للجمهور، وإشعارات النشر ومسودات العرض ورسائل التعليق التي تطرح للجمهور من أجل الإثراء والمناقشة وقد تكون منشورة على الموقع الالكتروني للهيئة، فضلاً عن إجراء مشاورات مكثفة لالتماس تعليقات مكتوبة على المسودات وجلسات الاستماع العامة والزيارات الميدانية، وإطلاق مشروع باسم ملخصات وبيانات ردود الفعل لشرح الأساس المنطقي لاتخاذ خيارات معينة، يتم نشر جدول اجتماعاته على موقع مؤسسة IFRS قبل مدة كافية من عقدها لمنح الوقت الكافي لمختلف الأطراف المعنية للتحضير لها (مهاوة، 2015، صفحة 154).

المحور الثالث: ديناميكية معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

إن معايير IAS/IFRS تتميز بالمرونة وقابلية التعديل والتغيير استنادا إلى التغير في الظروف الاقتصادية، فوضع المعايير وتحديثها عبارة عن عملية مستمرة، تستجيب للمستجدات في ساحة الأعمال في البيئة الدولية وتواكب التغييرات والتطورات على الساحة الاقتصادية باعتبار المحاسبة جزء لا يتجزأ منها، فهي إذن بعيدة عن الجمود شأنها في ذلك شأن مواضيع العلوم الانسانية الأخرى.

أضف إلى ذلك، تعدد وتطور مطالب أصحاب العلاقة بتعديل بعض الإجراءات والممارسات المحاسبية هي أساس تعديل كثير من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، وأخيراً تظل مشكلة الارتقاء بمستوى الإفصاح في التقارير المالية وزيادة الموثوقية والدقة في المعلومات المالية من أهم المحركات لتغيير وتطوير معايير التقارير المالية الدولية.

1. الإستمرارية والتغيير

تؤكد الدراسات التي عنيت بالتطور المهني والأكاديمي للمحاسبة على تواجد خاصيتين متلازمتين هما الاستمرارية مع التغيير، حيث تشير الإستمرارية إلى أنه هناك كثير من عناصر الفكر والتطبيق التي تثبت فائدتها واستقرت مع مرور الوقت، هذه الخاصية لها جوانب سلبية على مسار التطور وذلك نظراً لما قد يترتب عليها من جمود في الفكر والتطبيق المحاسبي، فكثير من المبادئ والقواعد المحاسبية المتعارف عليها اليوم قد زالت المبررات المنطقية التي كانت تستند عليها،

إلا أنه من ناحية أخرى نجد أن خاصية الإستمرارية تعني الحفاظ على الخبرات المتجمعة من وقت لأخر. وبالتالي؛ تحقيق نمو مضطرد في المعارف المحاسبية وازدياد رصيد المحاسب يوماً بعد يوم من أساليب وفنون التطبيق العملي.

أما عن خاصية التغيير فهي تجسيد للطبيعة الديناميكية للمحاسبة والقدرة على مواكبة التطور المستمر في العوامل البيئية المحيطة اقتصادية كانت أو اجتماعية أو سياسية، ويلاحظ أن التغيير في المحاسبة لا يكون إلا بعد التثبت من جدواه وضرورته بشكل قاطع وأنه ليس استجابة لمجرد الرغبة في التغيير (Mirsa & Holt, 2011, pp. 12-13). وفي هذا ما يفسر لنا بطء التطور المحاسبي وعدم خروجه بشكل صارخ أو فجائي عن المألوف أو المتعارف عليه في المكان والزمان. ذلك أن تاريخ التطور في الفكر والتطبيق المحاسبي يشير بما لا يدع مجالاً للشك إلى مسار تقدم متأني ومتحفظ في نفس الوقت، ولعل في ذلك ما يفسر لنا أن المحاسبة رغم كل سلبياتها الحالية لازالت تثبت تفوقها على غيرها من مصادر المعلومات الأخرى وذلك من حيث قدرتها على إنتاج تقارير مالية تتمتع بثقة المجتمع المالي وذات عائد يفوق تكاليف انتاجها.

وإن كانت هذه هي سمات التطور المحاسبي في الماضي إلا أن واقع التغيير في الوقت الحاضر أصبح أسرع من المعدل المألوف، فقد حدثت تطورات جذرية في المناخ الاقتصادي والاجتماعي الذي تعمل فيه المحاسبة، الأمر الذي فرض على المفكرين ضرورة إعادة تقييم الموقف المهني والأكاديمي بأكمله، وفعلاً نجد الكثير من الأفكار والأساليب المحاسبية المتداولة في الوقت الحالي لم تكن معروفة لدى المجتمع المالي في الماضي، كما أنه من المتوقع أنه خلال السنوات المقبلة سوف يكون النموذج المحاسبي على درجة كبيرة من الاختلاف عما هو عليه الآن (الشيرازي، 1990، الصفحات 12-13).

2. أشكال التحسين المعتمدة في تعديل معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

بالنظر إلى خطوات إعداد هذه المعايير فهي لا تختلف، إلا أن المهم هو المدة التي يستغرقها طرح أي معايير، إضافة إلى تاريخ إلزامية تطبيقه، حيث يمكن أن نرى تأثير هاتين النقطتين من خلال المدة التي يستغرقها إعداد المعايير، ومدى الحاجة لهذه المعايير أو التغييرات المرتبطة بها، وحجم هذا التغيير وأثره، فلا توجد تواريخ محددة لإصدار المعايير بل إن الأمر يتم حسب الضرورة والحاجة، كما يمكن أن تؤدي هذه الحاجة إلى إلغاء أو تغيير واحد أو أكثر من هذه المعايير، ومن خلال النظر إلى إستراتجية IASB في هذا الصدد فإنه يمكن ملاحظة أن هناك ثلاث أساليب معتمدة تختلف في مدتها وأثارها على الهيكل الكلي لهذه المعايير، وبالتالي تأثيرها على أصحاب المصالح المرتبطين بهذه المعايير وهي (طيبي و أخرون، 2011، الصفحات 08-11):

➢ التحسينات الشاملة: ترتبط بعدد كبير من المعايير حيث تعتبر ضرورية للمحافظة على التناسق الكلي بين المعايير والإطار النظري، وهذا في إطار الانسجام المطلوب مع التغييرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي من حيث الاحتياجات المستجدة والمتنامية للمعلومات المالية، وتختلف أثار هذه التحسينات على جودة التقارير المالية بين البلدان وبين المؤسسات، وهذا يرجع إلى عدة أسباب أهمها:

✓ اختلاف القدرات التنظيمية والتقنية بين المنظمات المهنية والمشرفين على تنظيم المحاسبة للدول، وهذا يرجع إلى عدة أسباب أهمها:

- الإمكانيات المتاحة للتدريب كتوفر التمويل لتغطية مصاريف التدريب، عدد كافي من المدربين المؤهلين، توفر مناهج تدريبية للغة الأعمال المحلية؛

- مدى استيعاب المشرفين على مهنة المحاسبة لأهداف هذا التغيير، والآثار الناتجة عنه من حيث جودة الخدمات المهنية وجودة التقارير المالية؛

- مدى سهولة أو تعقيد إجراءات إعداد أو إدخال التحسينات على المعايير بالنسبة لكل دولة؛

- مدى قوة الإلزام القانوني للمشرفين في تطبيق هذه المستجدات.

✓ الاختلاف بين أهداف ودافع التحسينات الكلية والاحتياجات الحقيقية لمقابلة المتطلبات المستجدة لنوعية المعلومات المالية والتطورات الحاصلة على مستوى الاقتصاديات المحلية للدول.

➢ التحسينات المرتبطة بمعايير معينة: تمس معايير بحد ذاتها وهذا وفقاً لمشاريع التحسينات السنوية التي يبرمجها المجلس أو إثر تطورات في الجانب المرتبط بالمعيار.

➢ التحسينات الطارئة: وهي التحسينات التي تنتج عن أحداث طارئة نتيجة لخلل في إعداد وفهم التقارير المالية والمعايير المحاسبية التي كان من المفترض أن تعالج هذا الخلل، وهذا في إطار أن المحاسبة وسيلة لنقل ووصف الممارسات المالية وليس أداة لتصحيحها، ولعل أهم مثال على هذا الشكل من التحسينات هو ما قام به IASB منذ انفجار أزمة الرهن العقاري في سبتمبر 2008، من إعادة نظر في أولويات برنامجه. وتعتبر التحسينات الطارئة ضرورة ملحة إلا أن طبيعتها والظروف التي أفرزتها ينتج عنها بعض التحديات نوردها فيما يلي (طيبي و أخرون، 2011، صفحة 12):

- اتهام معايير المحاسبة بالمشاركة في الأزمة أو الأحداث التي أدت إلى تلك التحسينات يشكل طعن في مصداقية المعايير القائمة وحتى التحسينات المرتقبة وبالتالي فقدان الثقة في التقارير المالية؛

- في ظل الطلب المستمر على التقارير المالية، وتوقيف العمل بالمعيار المحاسبي المعني أو التشكيك في فعاليته، فإنه يطرح السؤال ما هو البديل الأنسب وما مدى نجاعته في ظل الفترة الانتقالية؛

- إن مدة إعادة النظر في معيار محاسبي أو ممارسات معينة قد يتطلب وقت طويل نوعاً ما مقارنة بالوضع الطارئ الذي يفرض تقليص لهذه المدة مما قد يؤثر على تلك التحسينات وبالتالي إمكانية العودة لنفس النقطة؛

- تحديات مراجعة وتدقيق الآثار الناتجة لهذه التعديلات على القوائم المالية مما قد يخلق شك في مصداقية تلك المعلومات.

3. طرق وأساليب تطوير وتعديل معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

لا يمكن للمحاسبة مواكبة التغييرات والتطورات والمتطلبات الدولية الحديثة دون وجود معايير محاسبية دولية ضمن إطار موحد ليصبح بمقدورها مواكبة هذه التغييرات والمتطلبات، ويأخذ هذا التطور المستمر في معايير المحاسبة والتقارير المالية الدولية أشكالاً عديدة يمكن إدراجها في الأتي (حماد، 2016، الصفحات 24-27)، (الجعارات، 2017، الصفحات 54-57):

➢ تعديل المعايير: حيث يتم التعديل لبعض أو معظم الفقرات في معيار معين، ويأتي التعديل لتوضيح جوانب معينة من المعيار، وقد تم تعديل معظم المعايير المحاسبية الدولية اعتباراً من 2005، كما ظهرت تعديلات أخرى بعد ذلك ويأخذ التعديل أشكال مختلفة منها:

✓ إلغاء بعض البدائل المحاسبية: يعتبر تعدد البدائل المحاسبية من الانتقادات التي توجه لمهنة المحاسبة ومعايير التقارير المالية الدولية، حيث يؤدي ذلك إلى اختلاف في الأرقام والنتائج المحاسبية ولهذا يسعى واضعوا المعايير إلى تقليل هذه البدائل لتوحيد طرق المعالجة من ناحية وزيادة الثقة في المعلومات المحاسبية من ناحية أخرى، وأمثلة هذا النوع من التعديلات كثيرة منها:

- تعديل المعيار IAS2 المتعلق بالمخزون بإلغاء أسلوب الوارد أخيراً الصادر أولاً من أساليب تقييم المخزون؛
- تعديل المعيار IAS22 قبل استبداله بالمعيار IFRS3 والمتعلقين باندماج الأعمال بإلغاء طريقة المصالح المشتركة من طرق المحاسبة عن اندماج الأعمال.

✓ الأخذ بمسميات أدق وأوضح لبعض المصطلحات وتعديل التعريفات: أي الأخذ بمسميات أدق وأوضح لبعض المصطلحات مثل قائمة المركز المالي بدلاً من الميزانية، التحكم بدلاً من السيطرة، الحصص غير المسيطرة بدلاً من حقوق الأقلية، والأخذ بمفهوم الدخل الشامل وإعداد قائمة الدخل الشامل ويأتي هذا الأمر في ضوء التقارب مع المعايير الأمريكية، وأيضاً تعتبر التعريفات في المعايير المحاسبية من أهم ما تبنى عليه المعايير، ومن أمثلة ذلك تعديل تعريف القيمة العادلة بين فترة وأخرى في أكثر من معيار محاسبي.

✓ إلغاء بعض الممارسات المحاسبية: كما حدث في تعديل المعيار IAS36 من إلغاء الممارسات الواجب إتباعها لإجراء فحص من أسفل لأعلى وفحص من أعلى لأسفل في تحديد الانخفاض في قيمة الشهرة.

✓ دمج التفسيرات في المعايير: تختص لجنة تفسيرات المحاسبة الدولية SIC التابعة لمجلس معايير المحاسبة الدولية في تقديم تفسيرات لتوضيح كيفية تطبيق المعايير المحاسبية الدولية، وقد يتم التطرق في التفسيرات إلى ما يوجب دمجها في المعيار كون المعيار أقوى من التفسير وأمثلة ذلك:

- التفسير SIC18 الذي تم دمجه في المعيار IAS1؛
- التفسير SIC1 حيث تم دمجه في المعيار IAS2؛
- التفسيرات SIC6، SIC14, SIC23 التي تم دمجها في المعيار IAS16.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تفسيرات أخرى تم دمجها في معايير التقارير المالية الدولية.

✓ دمج بعض المعايير ببعضها البعض: لوجود عوامل مشتركة بينها وأمثلة عن ذلك:

- دمج المعيار IAS31 في المعيار IAS28.
- دمج المعيار IAS4 في المعيار IAS1.
- دمج المعيار IAS9 في المعيار IAS38.

✓ سحب بعض المعايير: ويتم ذلك لعدم الاتفاق على صيغة عالمية موحدة، يمكن تطبيقها كما حصل في المعيار IAS15 المتعلق بالمعلومات التي تعكس أثار تغيرات الأسعار الذي تم سحبه في 2005/1/1.

✓ إلغاء بعض المعايير بمعايير لاحقة: أي إدخال تحسينات جوهرية على بعض المعايير المحاسبية واستبدالها بمعايير جديدة وإلغاء المعايير القديمة المناظرة وأهمها:

- المعيار IFRS3 المتعلق باندماج الأعمال، حيث حل محل المعيار IAS22 بنفس الاسم.
- المعيار المحاسبي الدولي IAS14 بعنوان التقارير القطاعية وتم استبداله بالمعيار الدولي للتقرير المالي IFRS8 بعنوان القطاعات التشغيلية للتوافق مع معيار المحاسبة الأمريكي المناظر.
- تم إدخال تحسينات واسعة على المعيار المحاسبي الدولي IAS31 بعنوان حصص الملكية في المشروعات المشتركة وتم إلغائه واستبداله بالمعيار المحاسبي IFRS11 بعنوان الترتيبات المشتركة حيث تم إلغاء طريقة التجميع التناسبي في المعيار الجديد والاكتفاء فقط بطريقة حقوق الملكية.
- أيضاً إدخال تحسينات واسعة أيضاً على المعايير (IAS39,IAS11,IAS18,IAS17,IFRS4) وتم إلغائها واستبدالها بمعايير جديدة (IFRS9,IFRS15,IFRS16,IFRS17) والتي لا تزال غير نافذة إلى غاية 2019/2018.

✓ فصل المعيار إلى أكثر من معيار: أي تجزئة بعض المعايير المعقدة والمطولة إلى معيارين أو أكثر على النحو التالي:

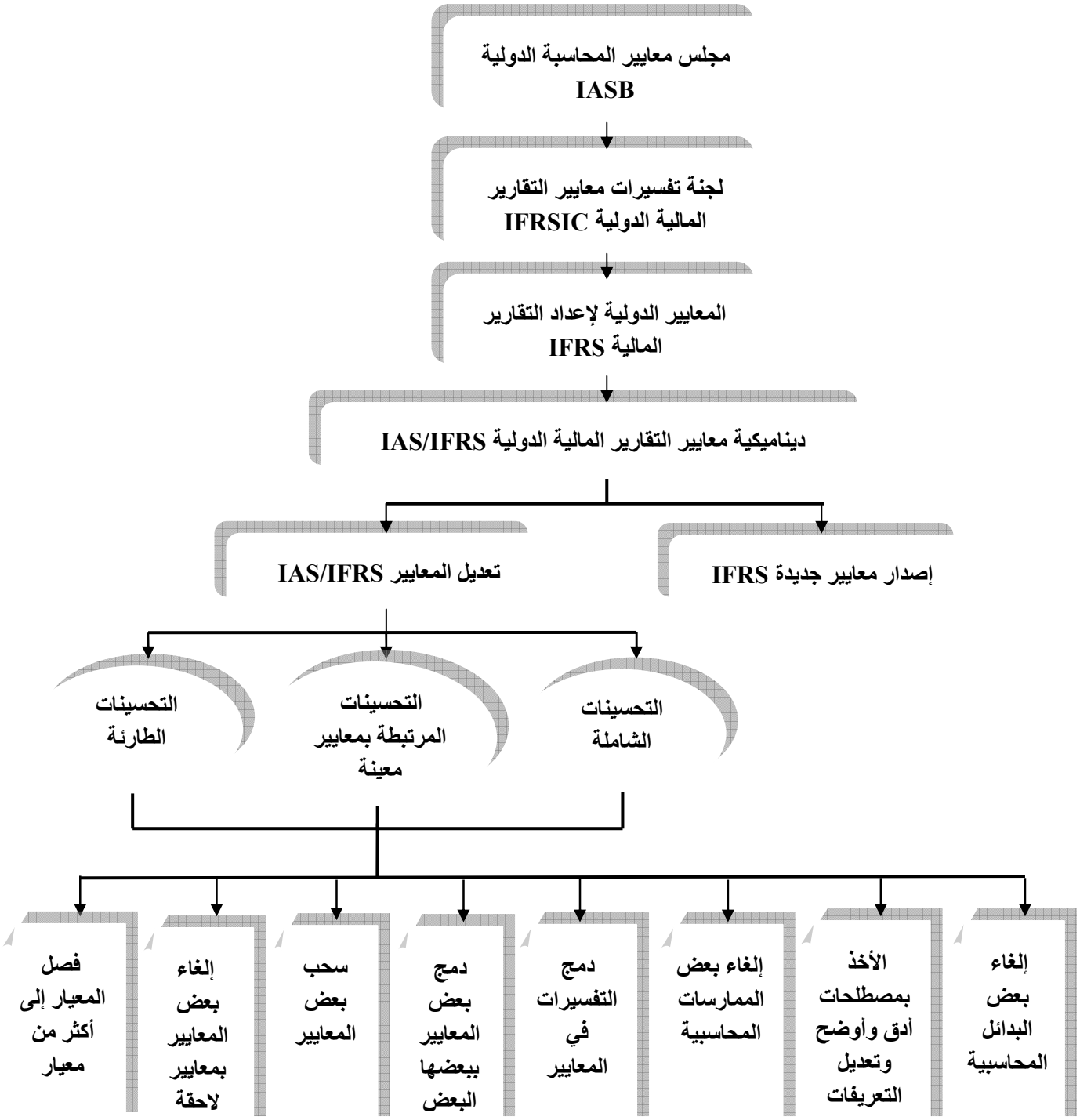
- المعيار المحاسبي الدولي IAS27 القديم الذي كان بعنوان القوائم المالية المستقلة والمجمعة تم تجزئته إلى معيارين هما: القوائم المالية المستقلة IAS27؛ القوائم المالية المجمعة IFRS10.
- المعيار المحاسبي الدولي IAS32 القديم الذي كان بعنوان الأدوات المالية العرض والإفصاح تم تجزئته إلى معيارين هما: الأدوات المالية العرض IAS32؛ الأدوات المالية الإفصاح IFRS7.

➢ إصدار معايير جديدة: أي إصدار معايير محاسبية جديدة تهدف إلى تحسين أساليب القياس والعرض والإفصاح المحاسبي وتعالج قضايا مستجدة ومن أهمها (IFRS(12,13,14.

إن الافصاح عما يعتقد أنه معلومات هامة، وذات تأثير كبير على القرارات الاقتصادية، إضافة إلى الأدوات المالية هما من أهم محاور التغيير في معايير التقارير المالية الدولية، وذلك لازدياد أهميتها على المستويين المحلي والعالمي وأخذهما جزءًا كبيراً من الأنشطة الاقتصادية، حيث يتعلق المحور الأول بالمعلومات والتي يعتبرها كثير من المنظرين في المحاسبة من أهم موارد المؤسسة، ويتعلق المحور الثاني بالأدوات المالية لازدياد التعقيدات التي تحيط بها بسبب تعددها وتتنوع صورها وأغراضها وإمكانية اتخاذها وسيلة للتلاعب.

ويمكن القول أن ديناميكية المعايير قد أسفرت عن نتائج هامة تتمحور حول تقليص عدد البدائل المتاحة للمعالجة المحاسبية المنصوص عليها في تلك المعايير إلى بديلين فقط هما المعالجة المحاسبية المفضلة والمعالجة المحاسبية البديلة المسموح بها. ويمكن توضيح مختلف أشكال تطوير وتعديل المعايير من خلال الشكل التوضيحي التالي:

الشكل رقم 03: أشكال تطوير معايير التقارير المالية الدولية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعطيات السابقة.

يوضح الشكل رقم **03** "**أشكال تطوير معايير التقارير المالية الدولية**" ديناميكية تطوير وتعديل معايير التقارير المالية الدولية، حيث تأخذ هذه الديناميكية أساليب متعددة ومختلفة إما عن طريق الدمج أو الإلغاء أو إصدار معايير جديدة...الخ،

ويعتبر هذا الاستمرار في التطوير والتحديث كإطار لوضع معالجات محاسبية مواكبة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والمعلوماتية، وتهدف إلى تسهيل تطبيقها وزيادة درجة قبولها ولتحقيق متطلبات مستخدمي التقارير المالية في اتخاذ قرارات توزيع الموارد الاقتصادية.

المحور الرابع: أبعاد التعديل المستمر لمعايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

لديناميكية معايير التقارير المالية الدولية أسباب ومزايا تستدعي إضافة أو تعديل المعيار، كما أن للعملية عبء على مستخدمي هذه المعايير، وفيما يلي صورة موجزة لأهم هذه العناصر.

1. أسباب تعديل معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

يهدف مجلس IASB الذي حل محل IASC إلى تحقيق عدة أهداف من وراء إصدار IFRS الجديدة والتي تحل تدريجياً محل IAS التي تم إصدارها من قبل IASC التي ألغيت، لذلك فإن أهم أسباب إدخال تعديلات على IAS/IFRS وتفسيراتها SIC/IFRIC تشمل الأهداف التالية (حماد، 2016، صفحة 24):

- التوصل إلى معايير محاسبية عالية الجودة تقدم إرشادات واضحة ومفهومة ومبسطة للمحاسبين حول العالم سواء فيما يخص الاعتراف أو القياس أو عرض القوائم المالية أو تقديم الإفصاحات اللازمة لمستخدمي القوائم المالية؛
- التقارب مع معايير المحاسبة الأمريكية حتى يتحدث العالم لغة محاسبية مشتركة وتسهيل حركة تدفق الأموال عبر العالم؛
- تبسيط وتجزئة بعض المعايير المعقدة والمطولة والتي كان من الصعب فهمها واستيعابها من قبل المحاسبين والمهنيين.

إن التعديلات المقترحة لـ IAS/IFRS تتعلق بالقضايا التي تتناولها هذه العملية والتي تنشأ نتيجة لمتطلبات البيئة المحاسبية، والتركيز على مجالات التضارب في معايير التقارير المالية الدولية أو التي تتطلب توضيح الصياغة، ويعد مشروع التحسينات السنوية لمجلس IASB عملية مبسطة للتعامل بكفاءة مع مجموعة من التعديلات على IAS/IFRS، الهدف الرئيسي من العملية هو تحسين نوعية المعايير، من خلال تعديل المعايير القائمة لتوضيح التوجيهات والصياغة، أو لتصحيح العواقب غير المقصودة البسيطة نسبياً، والنزاعات أو السهو، ويتم إجراء التعديلات من خلال عملية التحسينات السنوية عند النظر في تعديلات غير عاجلة ولكنها ضرورية.

2. مزايا إضافة أو تعديل معايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

في هذا الإطار حدد IASB مزايا إضافة بند محتمل إلى برنامج عمله وذلك بناءًا على حاجات مستخدمي التقارير المالية بشكل رئيسي، مع الأخذ بعين الاعتبار أيضاً تكاليف إعداد المعلومات في التقارير المالية، وعند تحديد ما إذا كان بند مقترح على جدول الأعمال يلبي حاجات المستخدمين يبحث المجلس في الأمور التالية (مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية ، 2015، صفحة 2766):

- ما إذا كان هناك قصور معين في طريقة الإبلاغ عن أنواع محددة من المعاملات أو النشاطات في التقارير المالية؛
- أهمية وموثوقية الموضوع بالنسبة للأشخاص الذين يستخدمون التقارير المالية؛

- أنواع الجهات التي من المحتمل أن تتأثر بأي مقترحات، بما في ذلك ما إذا كان موضوع معين منتشراً في بعض الاختصاصات أكثر من غيرها؛
- كيف يمكن لموضوع معين في إعداد التقارير المالية أن يكون شائعاً أو راسخاً بالنسبة للمؤسسات؛
- زيادة التقارب الدولي.

حيث يقوم المجلس بدراسة فيما سيتناول المشروع احتياجات المستخدمين عبر مختلف المناطق، أخذاً بعين الاعتبار العوامل التالية (مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية، 2012، الصفحات 2067–2068):

- التغييرات في إعداد التقارير المالية والبيئة التنظيمية، إذا كانت القضية ذات صلة على الصعيد الدولي وظهرت نتيجة التغيرات في بيئة إعداد التقارير المالية والمتطلبات التنظيمية عبر المناطق المختلفة؛
- الانتشار، إذا كانت المعلومات المعنية التي يمكن تقديمها ملائمة وموثوقة بالنسبة للمستخدمين، تؤثر على عدد كبير من المؤسسات والمناطق، وتتسبب الإرشادات القائمة المتاحة في حدوث مشكلات متكررة وهامة، تجعل من عدم إمكانية زيادة التقارب تستمر في حال عدم حلها؛
- الإلحاحية، إذا تم استلام مطالب من الهيئات المعنية مع إعطاء مبررات معقولة تفيد بضرورة أن يتناول المجلس القضية كأمر له الأولوية؛
- النتائج، إذا كان غياب معيار دولي لإعداد التقارير المالية قد يؤدي إلى أن يتخذ المستخدمون قرارات غير مثالية.

وبعد تقييم أهمية قضية معينة، يأخذ المجلس بعين الاعتبار فيما إذا كان سيتناول المشروع مجالاً تكون فيه الإرشادات القائمة غير كافية، وتأخذ النواحي التالية بعين الاعتبار (مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية، 2012، صفحة 2068):

- عدم وجود إرشادات؛
- وجود تنوع في المعايير الوطنية، الأمر الذي يؤدي إلى نقص قابلية المقارنة في إعداد التقارير المالية؛
- وجود تنوع في الممارسة أو أنه من الصعب تطبيق IAS/IFRS القائمة لأنها:
  - ✓ غير واضحة أو معقدة أو بشكل غير ضروري؛
  - ✓ تكلفة الالتزام بها تفوق منافع المستخدمين؛
  - ✓ أن المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية أصبحت قديمة ولم تعد المعلومات التي تولدها تعكس بشكل مناسب الظروف أو النتائج الاقتصادية.

ويقع على عاتق المجلس مسؤولية تحقيق التقارب بين المعايير المحاسبية الوطنية والدولية لتصبح حلولاً عالية الجودة، لذلك وانسجاما مع مراجعة الارشادات القائمة حول قضية معينة، يدرس المجلس فيما إذا كان تنفيذ مشروع ما سيزيد من إمكانية تحقيق المقاربة بين المعايير المحاسبية في مختلف المناطق، ويدرس المجلس أيضاً الجوانب النوعية للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية المقترح وضعها ويتم أخذ العوامل التالية بعين الاعتبار (مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية، 2012، صفحة 2068):

- ما إذا تم التطرق إلى الموضوع أو كان هناك حلول بديلة لتحسين الأهمية والتمثيل الصادق وتطبيق الخصائص النوعية الأساسية وإمكانية المقارنة والقدرة على التحقق وتوقيت وإمكانية فهم التقارير المالية ومن المرجح الحصول على دعم مجلس معايير المحاسبة الدولية الكافي وموافقته على المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية التي تم صياغتها؛
- فيما إذا كان من المحتمل أن تفوق المنافع المتوقعة لمستخدمي التقارير المالية المحسنة تكاليف التنفيذ؛
- فيما إذا كان من المجدي وضع حل سليم من الناحية الفنية خلال فترة معقولة من الزمن دون انتظار استكمال المشاريع الأخرى.

يدرس المجلس فيما إذا كانت توجد موارد كافية لتنفيذ مشروع معين ضمن أجندته، وتأخذ العوامل التالية بعين الاعتبار (مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية، 2012، صفحة 2069):

- توفر الخبرة خارج مجلس معايير المحاسبة الدولية؛
- إذا كانت هناك خبرة متاحة على المستوى المحلي يمكن أن يوظفها لتناول هذه القضية، أو أن جهات معنية بوضع المعايير قامت مسبقاً بتخصيص موارد للمشروع أو أجرت بحوثاً من أجل تناول القضية؛
- مقدار البحث الإضافي المطلوب إذا كان هناك بحث كاف حول الموضوع لتشكيل أساس من أجل بدء المشروع على الرغم من أنه قد تكون هناك حاجة إلى المزيد؛
- وفرة الموارد إذا كانت هنالك موارد خبرات كافية للمجلس وموظفيه من أجل استكمال المشروع وإجراء نشاطات أسلوب العمل اللازمة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه ينبغي أن يضيف مجلس معايير المحاسبة الدولية مشروع معين فقط في حال اعتبار أن **منافع التحسينات على إعداد التقارير المالية سوف تفوق التكاليف**، وبالنسبة للتعديلات الثانوية أو محدودة النطاق التي تتم على المعايير، بما في ذلك التحسينات السنوية، لا يجب أن تتبع عملية التشاور الرسمية هذه قبل إضافتها على برامج المعايير وذلك لأن هذه التعديلات تعتبر جزءاً من تطبيق المعايير أو الحفاظ عليها، ولكن يجب إبلاغ المجلس الاستشاري بأي إضافات مقترحة وبأي تعديلات ثانوية أو محدودة النطاق على برنامج المعايير.

3. عبء التعديل المستمر لمعايير التقارير المالية الدولية IAS/IFRS

وكما أشرنا سابقاً لضرورة هذه التحسينات والتحديثات كوسيلة فعالة للمحافظة على جودة المعايير المحاسبية في تلبية الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة لمستخدمي المعلومة المحاسبية، إلا أن هذه العملية قد تخلق مشكلة ما يعرف بعبء المعايير، حيث يرجع المختصين هذه المشكلة إلى الانشطار الهائل للمعايير المحاسبية، ويتم تحديد المشاكل التالية كمسببات لعبء المعايير (بلقاوي، 2009، صفحة 208):

- الكم الهائل من التفاصيل التي تتطلبها المعايير؛
- غياب معايير محددة تجعل عملية اختيار معايير معنية لأجل التطبيق مسألة بالغة الصعوبة.
- فشل المعايير ذات الغرض العام بإعطاء فروق بين احتياجات المعدين والمستخدمين المحاسبين القانونين؛
- إفصاح مفرط من التفاصيل والقياس المعقدة أو كليهما وتظهر هذه المشكلة جلياً على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

وهنا يمكن القول أن التحدي الكبير الذي تواجهه أكبر المؤسسات العالمية والدول التي تبنت هذا النظام هو مدى قدرتها على الاستجابة لهذا التغيير، حيث قد تختلف الإمكانية ومستويات التأثر بين أصحاب المصالح المرتبطين بهذا التغيير إلا أن الهدف المشترك هو تحسين جودة التقارير المالية، حيث يمكن ملاحظة ما يلي (طيبي و أخرون، 2011، الصفحات 18-19):

- إن التحسينات ضرورية لكي تحافظ المعايير على أدائها المنتظر في إعطاء حلول للمعالجة المحاسبية ذات المصداقية والمعبرة على الواقع وبالتالي جودة في التقارير المالية وما ينجر عنها من رشاده في القرارات الاقتصادية.
- إن طبيعة المعايير الدولية والتحسينات المرتبطة بها، تفرض في الواقع درجات مختلفة من الاستفادة منها، فالتحسينات التي قد تمس المعالجات المرتبطة بالمشتقات المالية مثلاً قد تكون ناجحة في الدول التي تطورت فيها هذه الأدوات بعكس الدول الأخرى.
- إن عملية التحسينات بأشكالها الثلاثة تخلق تحدي لمراجعي الحسابات من حيث:
  - ✓ فهمه لطبيعة التغيير وأثاره على القوائم المالية، أخطار المراجعة الناتجة عنه؛
  - ✓ عدم توفر معيار أو إرشادات لمراجعة تلك التحسينات، مما قد يصعب من مهام مراجع الحسابات، خاصة في الحالة التي تكون هذه التحسينات معقدة؛
- إن عدم تكافؤ الفرص بين الدول في المشاركة في تحديد إستراتجية هذه التحسينات وهو نفسه من يخلق تفاوت في الاستفادة منها.
- يختلف تأثر الدول بهذه التحسينات لعدة عوامل نذكر منها:
  - ✓ الدول التي تتبنى المعايير تتأثر أكثر من التي تكيفها وهذا راجع إلى محدودية البدائل المطروحة للتبني؛
  - ✓ إن اختلاف القدرات بين الدول من حيث قوة المهنة، البنية التحتية للتدريب والتعليم، الإمكانيات المالية، إجراءات تنفيذ تلك التحسينات، لها دور حاسم في هذه العملية؛
  - ✓ أهمية صناعات المعلومات المالية في كل دولة ودورها في اتخاذ القرارات الاقتصادية.

أيضاً هناك من يرى أن عملية التنظيم المحاسبي تعتبر إلى حد كبير عملية سياسية في جوهرها، ويرجع ذلك لسببين رئيسيين هما (الشيرازي، 1990، صفحة 133):

- إن التنظيم المحاسبي يهدف أساساً إلى تحقيق الصالح العام، وهو أمر يستحيل تحقيقه بصورة مطلقة وذلك نظراً لعدم توافر القاعدة التي يمكن الاعتماد عليها لتعظيم النفع العام، أي أن تحقيق الصالح العام سوف يعتمد على الموازنة والتوفيق بقدر الإمكان بين وجهات النظر المختلفة ذات المصلحة في العملية التنظيمية.
- غياب الإطار الفكري المحاسبي، الأمر الذي يجعل حياد الجهاز المسؤول عن عملية التنظيم في غاية الصعوبة ونتيجة لذلك تصبح عملية بناء المعايير عبارة عن قرار جماعي عرضة لمحاولات الضغط من الجهات المختلفة.

وكما سبق الإشارة فإن بعض الباحثين يشيرون إلى أن عملية وضع المعايير المحاسبية هو نتاج عمل سياسي أكثر مما هو استنتاجات منطقية أو نتائج تجريبية وذلك لأن عملية وضع المعايير هي قرار اجتماعي والمعايير تضع حدوداً على

سلوك الناس لذا يجب أن يقبل من طرف الأطراف المتأثرة بها، يضاف لذلك أن التوصل إلى معيار معين يكون نتيجة عملية تسوية للمواقف المتعارضة.

تتعدد مصادر التأثير على عملية وضع المعايير المحاسبية، ولكن الضغوط الأكثر حده واستمرار تأتي من الشركات والجهات الحكومية، المؤسسات المالية والاتحادات الصناعية، شركات المراجعة، الجهات الأكاديمية والمنظمات المحاسبية وقطاع الاستثمار، وتعلم هذه الجهات أن الطريقة الأكثر كفاءة للتأثير على المعايير التي تحكم الممارسة المحاسبية هي المشاركة في صياغة هذه المعايير أو محاولة التأثير على أو إقناع من يقوم بصياغتها، ولذلك فقد أصبح مجلس IASB هدفاً للعديد من الضغوطات ومحاولات إحداث التغيير في المعايير الحالية ووضع معايير جديدة، وبسبب معدل التغير السريع والتعقد المتزايد في الاقتصاد فقد أصبحت هذه الضغوط في تزايد مستمر، وقد طالبت بعض الجماعات المؤثرة بأن تتصرف مهنة المحاسبة بشكل أكثر سرعة وحزماً في حل مشاكلها واستكمال جوانب النقص بها، في حين عارضت جماعات أخرى ذلك مفضلة إدخال التعديلات في صورة بطيئة وعند الاقتضاء فقط (كيسو و ويجانت، 2005، صفحة 42).

ومما سبق يمكن القول أن أبرز سلبيات عولمة معايير التقارير المالية الدولية تكمن في زيادة الفروقات بين معايير IFRS والمعايير المحلية نتيجة التغيرات العامة التي تطرأ على IFRS من خلال التعديل أو التطوير استجابة للتطورات الاقتصادية وما تفرضه العملية من أعباء إضافية لإنجاح عملية التغيير.

خاتمة:

إن تفعيل دور القائمين على المحاسبة في جعل الجهود الحديثة في النظرية المحاسبية هي أساس تعديل الكثير من المعايير المحاسبية الدولية، فضلاً عن البيئة المحاسبية التي هي في حالة تغير ديناميكي نتيجة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية، وحتى تحقق المحاسبة الفائدة المرجوة منها كان لا بد لها أن تواكب هذه التغييرات، وبالتالي تقليل درجة الاختلاف في التغيير أو الممارسة في الظروف المتشابهة. وعند صياغة معايير محاسبية دولية لموضوعات ومشكلات جديدة، يجب تجنب وضع معايير معقدة يصعب تطبيقها بشكل فعال على نطاق عالمي، كما أنه ينبغي مراجعة هذه المعايير باستمرار لكي تأخذ في الاعتبار الوضع الحالي والحاجة للتحديث، وهذا ليس بالأمر المعقد خصوصاً في إطار عولمة الاقتصاد على اعتبار أن العولمة تقتضي إلى حد ما ذوبان القوانين والتشريعات المحلية، وذلك بهدف الاندماج الاقتصادي بين مختلف اقتصاديات بلدان العالم. ومنه يمكن تقديم أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- أصبح مجلس معايير المحاسبة الدولية الهيئة الدولية للمحاسبة التي تشرف على صياغة ونشر معايير المحاسبة الدولية، لتتوالى بعد ذلك عملية تطوير وصناعة المعايير المحاسبية، لتصبح اليوم كياناً دولياً له وزن وقبول عالمي؛
- إن معايير التقارير المالية الدولية تتميز أكثر بالشمول فهي تعد أشمل في تغطيتها للمعاملات والأحداث التي تؤثر في المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها، وذلك يشمل تغطية مواضيع لم تتعرض لها المعايير المحلية؛
- إن المعايير الدولية تمثل منظومة متكاملة من المعايير، حيث يشير بعضها إلى بعض، مما يقلل من احتمالية التعارض بين متطلبات المعايير؛

- إن المعايير الدولية تعكس حاجة مستخدمي القوائم المالية بشكل أفضل، حيث يتم تحديثها بشكل مستمر بما يضمن تلبية احتياجات مستخدمي القوائم المالية، وتتضمن متطلبات إفصاح تفوق بكثير تلك التي تطلبها عادة المعايير المحلية؛ وهذه الصفات من شمول وتكامل وحداثة هي من المسببات الرئيسية لقرار التحول نحو معايير التقارير المالية الدولية. ذلك أن عملية الانتقال من المعايير المحلية إلى المعايير الدولية تمثل في حقيقتها امتداداً للمعايير المحلية وتطويراً لها.

وعلى أساس ما تقدم يظهر أنه رغم نجاح تجربة تنظيم عملية وضع وإصدار المعايير من حيث تشكيل الجهاز الذي يتولى مهمة بناء وإصدار المعايير، إلا أن العمل مازال في مراحله الأولية لتحقيق توحيد العمل المحاسبي بالنسبة لأسلوب العمل الذي يمر به كل معيار قبل إصداره والمنهج المتبع في بناءه.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أبو نصار، محمد. (2016). **المحاسبة المتوسطة**. دار وائل للنشر، ط1، ج1، الأردن.
- الجعارات. خالد جمال. (2017). **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**. دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، ج1، الأردن.
- الشيرازي، عباس مهدي. (1990). **نظرية المحاسبة**. دار السلاسل، ط1، الكويت.
- القاضي، حسين يوسف. الريشاني سمير معذى. (2012). **موسوعة المعايير المحاسبة الدولية ومعايير إعداد التقارير المالية الدولية**. دار الثقافة، ط1، الأردن.
- بوتين، محمد. (2010). **المحاسبة المالية ومعايير المحاسبة الدولية**. الأوراق الزرقاء، الجزائر.
- بلقاوي، أحمد رياحي. (2009). **نظرية محاسبية**. ترجمة رياض العبد الله وطلال الججاوي، دار اليازوري، ج1، الأردن.
- جمعة، أحمد حلمي جمعة. (2015). **معايير التقارير المالية الدولية "معايير المحاسبة الدولية"**. دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- حماد، طارق عبد العال. (2016). **موسوعة معايير المحاسبة**. الدار الجامعية، ج1، مصر.
- شاهين، علي عبد الله. (2011). **النظرية المحاسبية"إطار فكري تحليلي وتطبيقي"**. مكتبة أفاق للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، فلسطين.
- شرويدر، ريتشارد وآخرون. (2012/2010). **نظرية المحاسبة**. ترجمة خالد علي أحمد كاجيجي وإبراهيم ولد محمد فال، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.
- طيبي، عبد اللطيف وآخرون. (13–2011/12/14). **مكانة النظام المحاسبي المالي الجزائري في ظل المعايير الدولية للمحاسبة**. ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي الأول حول: إشكالية تحديث النظام المحاسبي المالي وفق مستجدات معايير المحاسبة والتقارير المالية الدولية، البليدة، الجزائر.
- كيسو، دونالد. ويجانت، جيري. (2005). **المحاسبة المتوسطة**. تعريب أحمد حامد حجاج وسلطان المحمد السلطان، دار المريخ، ط2، ج1، السعودية.
- لطفي، أمين السيد أحمد. (2008). **إعداد وعرض القوائم المالية في ضوء معايير المحاسبة**. الدار الجامعية، مصر.

- مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية (2012): **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**، ج ب، ترجمة المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونين، ج ب، الأردن.

- مؤسسة معايير التقارير المالية الدولية (2015): **المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية**، ج ب، ترجمة المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونين، ج أ، الأردن.

- مهاوة أمال. (2015). **تقييم شرعية المعايير الدولية للتقارير المالية "وجهة نظر تحليلية"**، مجلة الباحث، العدد 15، ورقلة، الجزائر.

- ويفر، ليزا. (2016). **إدارة التحول من US GAAP إلى IFRS**. تعريب لجنة البحوث والتطوير جمعية المحاسبين والمدققين الداخليين محمد عرفة، دار حميثرا للنشر، ط1، مصر.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Ankarath, Nandakumar et al. (2010). **Understanding IFRS Fundamentals International Financial Reporting Standards.** John Wiley & Sons, New Jersey, US.

- Alibhai, Salim et al. (2018). **Wiley 2018 Interpretation and Application of IFRS Standards.** John Wiley & Sons, New Jersey, US.

- Barneto, Pascal. (2006). **Normes IFRS -Application Aux états Financiers-.** Dunod, 2e édition, Paris.

- Brun, Stéphan. (2005). **Guide d'application des Normes IAS/IFRS**. Gualino éditeur, 2ème édition, Paris.

- Chaudhry, Asif et al. (2015). **Interpretations and application of International Financial Reporting Standards 2015.** John Wiley & Sons, New Jersey, US.

- Deloitte. (2016). **IFRS in your pocket 2016**. US.

- Dick, Wolfgang. Piera, Franck Missonier. (2006). **Comptabilité Financière en IFRS**. Pearson Education, France.

- Mirsa , Abbas Ali. Holt, Graham J. (2011). **Practical Implementation Guide and Workbook for IFRS**. John Wiley & Sons Inc, Third edition, New Jersey, US.

- Obert, Robert. (2013). **Pratique des Normes IFRS -Normes IFRS et US GAAP.** Dunod, 5e édition, Paris.

- Obert, Robert. (2017). **Pratique des Normes IFRS -Référentiel et Guide D'application-**. Dunod, 6e édition, Paris.

- MacGregor, S et al,(2005), environmental citizenship: the goodenough primer (summary report of an interdisciplinary seminar series) (Summary Report). The Open University, Milton Keynes, UK, 2005.
- Alena Buko,(2009), environmental citizenship for sustainable consumption, master thesis, school of management and governance public administration, University of Twente enschede the Netherlands.
- Michelle Reiner,(2018), environmental citizenship and the neoliberal state: good policy or green wash?
- on the web site: http://aph.org.au (consulted on 25/09/2019).
- Without mentioning the author's name, environmental citizenship, on the web site: http://www.cep.unt.edu/citizen.html (consulted 25/08/2019).
- Without mentioning the author's name, environmental citizenship, on the web site: http://www.cep.unt.edu/citizen.html (consulted 25/08/2019).
- https://en.wikipedia.org/wiki/Toyota_Motor_North_America,2019
- https://pressroom.toyota.com
- https://pressroom.toyota.com/toyota-named-corporate-citizen-of-the-year/

-Environmental citizenship should be institutionalized by reforming legislations and political processes. Although existence of different political strategies, conventions and plans at International institutions and organizations.

-Environmental citizenship tools are different. Each country must plan to realize it through its rules and collective behavior of its individuals.

-Toyota is one of the most famous corporate in the world that its activities and products influence on environment.

-There is a conscience in Toyota about its role in the environment where it operates and produces cares.

-Toyota North America presented a lesson to international companies on how to behave humanely in a humane and healthy situation that newborns suffer from in American hospitals ,

-Toyota North America deserved the Citizenship Award by its help to people and government in the place where it operate .

Finally, the corporate citizenship expresses all forms of cooperation between companies and the societies in which they operate, regardless of their nationality.

References:

- A. P. Martinho et al,(2010), environmental citizenship and participation , the role of education programs knowledge collaboration& learning for sustainable innovation, ERSCP-EMSU conference, Delft, The Netherlands.
- Barnett, J et al, (2005), environmental citizenship: literature review, environment agency, N: 13737, UK.
- David Humphreys,(2009), environmental and ecological citizenship in civil society, the international spectator,44(1), P: 170–175.
- Dobson A,(2010), environmental citizenship and pro-environmental behavior, " rapid research and evidence review", Keele University, UK,2010.
- Environmental evidence Australia,(2012), a review of best practice in environmental citizenship models, a center of the collaboration for environmental evidence, June 2012.
- Horton, D,(2006), Demonstrating Environmental Citizenship? A study of everyday life among green activists. in environmental citizenship, Dobson A. and Bell D. (eds). MIT Press: Cambridge, 2006, PP: 127-150
- TIM Hayward environmental politics, (2006), ecological Citizenship: Justice, Rights and the Virtue of Resourcefulness, Vol. 15, No. 3, P:435–446.
- Derek R. Bell,(2004), liberal environmental citizenship paper presented at the ‘citizenship and the environment’ Workshop, ECPR Research Sessions, Uppsala.

Investment (OFII)[1] announced Toyota Motor North America as its inaugural Corporate Social Responsibility Award winner. (https://pressroom.toyota.com)

Other showcases the significant contribution that international companies make to local U.S. communities. Many international companies offer their employees the opportunity to volunteer and help direct the company's corporate social responsibility efforts. Finalists for this year's award included several noteworthy initiatives:

- Ahold Delhaize's Stop & Shop Supermarket Company built a facility that converts inedible food waste from their stores into clean energy that powers the heating, lighting and air conditioning systems for their adjacent product distribution center.

- Direct Energy partnered with Children's Miracle Network Hospitals (CMNH) to raise money for a network of 170 children's hospitals, while also utilizing its expertise to deploy new technology that reduces CMNH's energy use and costs, so that they can devote more of their resources towards the good they are doing for the community.

- SABIC pioneered a new approach to corporate social responsibility called RAISE, which empowers its employees to drive SABIC's social responsibility efforts by allowing them to propose community investment programs and volunteering their time to support important causes.

- Building on a tradition of providing college scholarships to the children and grandchildren of American Korean War veterans, Samsung has launched workforce training programs for returning service members through partnerships with Four Block and Warriors4Wireless, in addition to partnering with the Fisher House Foundation to provide military families housing close to their loved ones during hospitalization.

From all these examples, the transformation of companies into citizen corporates through its activities is a good thing and a requirement of social responsibility, especially for multinational companies.

4.Conclusion:

Corporate Citizenship is recognition that a business, corporation or business-like organization, has social, cultural and environmental responsibilities to the community in which it seeks a licence to operate, So from this study, we arrive to these results**:**

-There is no universal definition to environmental citizenship, but we can said it is a practice between individuals, society, state and nature that expands beyond formal relationship of duties and rights and makes individuals contribute to the global welfare through conscious pro environmental behavior **.**

[1] : Created more than 25 years ago, the Organization for International Investment (OFII) is a non-profit business association in Washington, D.C. representing the U.S. operations of many of the world's leading global companies, which insource millions of American jobs. OFII works to ensure the United States remains the top location for global investment. As such, OFII advocates for fair, non-discriminatory treatment of foreign-based companies and promotes policies that will encourage them to establish U.S. operations, increase American employment, and boost U.S. economic growth.

- Environmental literacy.

- Environmentally responsible behavior.

It is now clear why such problems as air pollution, resource depletion or municipal waste are no longer considered to be solved by the government alone. Instead they are seen as challenges for collective action, where the outcome depends on collective efforts of various actors. Given that individual and household consumption nowadays make a significant impact on the environment, individuals are involved as one of key actors to tackle the environmental problems.

3. Toyota North America as a model for environmental citizen:

3.1. Presentation of the company

Toyota of North America is a holding company of sales and manufacturing subsidiaries of Toyota Motor Corporation in the United States. Its services include government and regulatory affairs, energy, economic research, philanthropy, corporate advertising and corporate communications. The company is headquartered in Plano, TX with an additional offices in Torrance, CA, Georgetown, KY, Washington, District Of Columbia, Ann Arbor, MI, New York City, NY, San Ramon, CA, and other regional offices.Toyota Motor North America, Inc. operates as a wholly owned subsidiary of Toyota Motor Corporation.(https://en.wikipedia.org /wiki/Toyota_Motor_North_America,2019).

So the corporation is the branch in the United States. But Toyota Motor, is a Japanese multinational automaker headquartered in Toyota, Aichi, Japan. In 2010, Toyota employed 300,734 people worldwide, and was the third-largest automobile manufacturer in 2011 by production behind General Motors and Volkswagen Group. Toyota is the eleventh-largest company in the world by revenue. In July 2012, the company reported it had manufactured its 200-millionth vehicle.(http://en.wikipedia.org/wiki/Toyota)

The company was founded by Kiichiro Toyoda in 1937 as a spinoff from his father's company Toyota Industries to create automobiles. Three years earlier, in 1934, while still a department of Toyota Industries, it created its first product, the Type A engine, and, in 1936, its first passenger car, the Toyota AA. Toyota Motor Corporation group companies are Toyota (including the Scion brand), Lexus, Daihatsu, and Hino Motors, along with several "nonautomotive" companies. Toyota Motor Corporation is part of the Ever since its founding; Toyota has sought to contribute to a more prosperous society through the manufacture of automobiles, operating its business with a focus on vehicle production and sales. Ever since its founding, Toyota has sought to contribute to a more prosperous society through the manufacture of automobiles, operating its business with a focus on vehicle production and sales.(http://en.wikipedia.org/wiki/Toyota2010)

Toyota is one of the largest multinational automaker in the world. So the company has a privileged position in international market. This position gives Toyota influence in any economy in which it invest through the quality and the nature of its products and number of workers.

3.2 Toyota activities as a corporate citizen

In 2014, there was a mysterious spike in hospital-born, central line-associated blood stream infections among infants in the Neonatal Intensive Care Units (NICU) across USA. Four hospitals among the Children's Hospitals' Solutions for Patient Safety, a network of more than 100 children's hospitals in the U.S. and Canada, turned to Toyota’s Production System Support Center (TSSC) to help address the increased infection rates. By sharing principles of Toyota's Production System, Toyota helped Children's Hospitals develop new standards, decreasing infection rates by approximately 80 percent. Hospital officials plan to share the standards with their entire network, improving the standard of care across the United States. (https://pressroom.toyota.com) For these actions Toyota gained The CSR Award in 2017;the Organization for International

2.4. Encouraging environmental citizenship

Recently, another way of analyzed the concept of environmental citizenship was developed (Horton, D, 2006, P: 127-150); it considers environmental citizenship as a no territorial form of citizenship, developing not in the institutions of the nation-state but within the cultural and political spaces of contemporary environmentalism.

In considering how to encourage environmental citizenship however, (Dobson, 2010, P:42) puts forward a number of policy opportunities including:

- Providing greater opportunities for individuals to take part in local environmental decision- making.
- Creating more opportunities for civic engagement and volunteerism.
- Supporting new tools for community connection.
- Providing greater opportunity for grassroots innovation.
- Increasing the stock of social capital.
- Re-thinking local regulation.
- Using agents of social change more.
- Bringing the impacts of environmental change close to home.

Other researchers classified these tools and ideas in three categories those are appeared in this table:

Table 1.Classification of environmental citizenship tools

Compliance and enforcement	Encourage higher performance	Inform and educate / support to comply
- Regulatory. mechanisms/command and control. - Restorative actions.	- Governance. - Market-based incentives. - Motivational incentives. - Voluntary measures.	- Education and provision of advice. - Set standards. - Support to comply.

Source: environmental evidence Australia,(2012), a review of best practice in environmental citizenship models, a center of the collaboration for environmental evidence, P:15.

From this table, we find the concept of environmental citizenship needs real tools and practices to realize it in any society by compliance and enforcement that used rule of law and regulatory procedures. Also we find incentive measures and other awareness those help in publishing of environmental citizenship as an idea and practice among members of society.

Other writers describes several components required to construct a working model of environmental citizenship, these components are (environmental evidence Australia, 2012, P:10-11):

- **Environmental information**: as being the first step to environmental education.
- **Environmental awareness**: where one is aware of the harmful consequences to others from the state of the environment and one ascribes responsibility for changing the offensive environmental conditions.
- **Environmental concern**: this is difficult to define but may include the perceived seriousness of environmental problems, support for government spending on environmental protection, knowledge of environmental problems and issues and behavior.
- **Personality variables**: including factors such as sense of social and personal responsibility, economic orientation, emotionality, religious affiliation and environmentally responsible behavior as the social norm.
- **Socio-demographic variable**.
- **Environmental education and knowledge**.

- Environmental citizenship it is a particular form of citizenship encouraged by a desire for greater social and environmental justice inducing responsibilities across nations and generations and thus promoting sustainability. Environmental citizenship has a number of characteristics. It emphasizes duties over rights and is more an activity rather than status, for the sake of common good. It prompts to justice, but not charity, towards far away people and future generations. It treats people both as consumers and citizens, both in private and public domains. It is global in nature, since the environmental problems respect no political borders (Alena Buko, 2009, P:22).

For other writers the concept of environmental citizenship currently tends to be used in one of two main ways (A. P. Martinho et al, 2010,P:2-3):

- In the first, it refers to the teaching of values and practices appropriate to the achievement of sustainability. Here, environmental citizenship is an individualized project, and its discourse is primarily disciplinary. Whether through governmental programs or the pronouncements of environmental organizations, people need to be made more aware of environmental problems and become environmentally responsible citizens; they need to be disciplined into "good," "green" behaviors.
- In the second main contemporary use of the concept, environmental citizenship refers less to environmental responsibilities and much more to environmental rights.

(MacGregor et al, 2005, P:12) suggests that environmental citizenship is an important part of the shift towards governance, rather than just being governed, in environmental policy and politics. In the past, governments have overwhelmingly used fiscal sticks and carrots or 'economic instruments' as a mechanism for moving people towards more sustainable behavior. This shift towards more self-regulating governance is a fundamental plank of environmental citizenship.

After this discussion and the presentation of different definitions of environmental citizenship, we can said that the concept still in development but it concentrate on the rights and duties of individuals through the environment. It's also expressing the transfer of state role to governance in environmental field.

2.3. Dimensions of environmental citizenship:

We suggest that three key dimensions of environmental citizenship are relevant to the Environment Agency: private responsibility, environmental justice and collective action (Barnett, J et al, 2005, P: 127-150):

- **Private responsibility:** this dimension of environmental citizenship emphasizes an individual's personal responsibility and actions. It includes appeals to recycle more, reduce energy consumption, cycle to work etc.
- **Environmental justice:** this dimension of environmental citizenship emphasizes rights to environmental justice that are pursued by collective action. It draws attention to the rights of all people to clean air, water… etc.
- **Collective action:** this aspect of environmental citizenship involves people acting as members of the public (rather than as private individuals), taking collective responsibility for actions. Local citizens have the potential to perceive an (environmental) problem, frame that problem as something to act upon (collectively) and begin that work together.

When we want to realize the concept of environmental citizenship, we start from the private responsibility as an individual duty through environment and developed to a right when the state succeeds in providing suitable environmental conditions for citizens. Finally environmental citizenship will be a collective action by the contribution of the state and individuals.

For other writers the idea of environmental citizenship was first developed by Environment Canada. It is now spreading around the world. It is an idea similar to and compatible with environmental stewardship in the Christian, Islam, and Judaic traditions, but is not committed to or associated with any particular religious or cultural tradition (http://www.cep.unt.edu/citizen.html).

From these ideas, we find that the meaning of environment citizenship appears after the rising attention about environmental topics especially sustainable development and its mechanisms to achieve it.

2.2. Environmental citizenship Definition:

Citizenship has been a hot topic of debate within the green literature since the 1990s. And when we want to find a definition of environmental citizenship, we must start by the word citizenship as a concept, is about the rights and duties of individuals in a given political territory such as the state. (Dobson, 2005) draws the distinction between liberal citizenship and republican citizenship where liberal citizenship focuses more on rights than on duties and republican citizenship draws on the notion of duty and of virtue. Dobson, 2005 states that civic republican citizenship taps into the classical tradition in which the individual's allegiance to the political community is regarded as being in tension with the individual's allegiance to themselves. This therefore stresses responsibility to the wellbeing of the political community ahead of the rights of the individual. In contrast however the citizenship we have come to associate with liberal democracy is much more a matter of rights claiming than responsibility exercising (Barnett, J et al, 2005, P:11-12).

The notion of citizenship has multiple interpretations, but its conventional liberal definition concerns status and actions of individuals in the public sphere and in relations with the state. According to Marshall's concept of citizenship, for example, these statuses and actions can be divided into three main types: civic, political and social. The first implies rights for free speech, religion, thought; the second means "the right to participate in the exercise of political power as a member of a body invested with political authority or as an elector of the members of such a body"; the third draws on numerous social rights, like for economic well-being, education or health (Alena Buko, 2009 P:22).

So citizenship focuses according to (A. P. Martinho et al, 2010, P:2) on rights and duties of citizens in any community, and concepts like environmental citizenship capture the linkage between green politics and theories of citizenship. Although a significant number of contributions to the meaning of environmental citizenship have been made, their practical implications still remain under-explored, and here a number of these definitions:

- Environmental citizenship is a personal commitment to learning more about the environment and to taking responsible environmental action. Environmental citizenship encourages individuals, communities and organizations to think about the environmental rights and responsibilities we all have as residents of planet Earth (Derek R. Bell, 2004, P:3).
- For Andrew Dobson environmental citizenship should be defined with respect to the relationship between the state and the citizen. Environmental citizenship focuses on contractual rights and entitlements within the public sphere and entails the extension of rights-based discourse to cover environmental rights (David Humphreys, 2009, P: 171–172).
- Environmental Citizenship is an idea that each of us is an integral part of a larger ecosystem and that our future depends on each one of us embracing the challenge and acting responsibly and positively toward our environment. It's about making changes in our daily lives to be environmental citizens all day, every day (http://www.cep.unt.edu/citizen.html,).

concentrate on environmental citizenship as a concept and a practice in Toyota North America.

We can conclude the study goals in the following points:

- Presentation of environmental citizenship definition and its tools.
- Expose Toyota North America experience in helping the society where it operate and produce its cars.
- Citizenship has been a hot topic of debate within the green literature since the 1990s. Concepts like environmental citizenship capture the linkage between green politics and theories of citizenship. Although a significant number of contributions to the meaning of environmental citizenship have been made, the study tries to clarify the concept and to give evidence from an international corporation like Toyota.

To realize the study goals and answer its questions, the study divided to two parts: the first one is a literature review and the second one about the experience in Toyota North America and its achievements as a citizen in USA.

The study ends by a conclusion that contains theoretical and practical results about the topic**.**

2.Literature review

2.1. Development of environmental citizenship concept:

The discourses of environmental and ecological citizenship have emerged predominantly in the economically advanced nations(Michelle Reiner, 2018):

- In the 1990s, numerous social and political theorists began to write about the phenomena of environmental and ecological citizenship, the attributes that such citizens would possess, and how these citizens might avert the ecological disasters that Western governments so far had failed to address. These ideas, particularly over the past decade, have begun to filter into public consciousness in numerous guises. Citizens of Western, liberal-democratic states are regularly implored to take shorter showers, switch off power sockets when not in use, separate recyclables, take 'green' bags to the supermarket, and install energy-saving light globes.
- Since the 1990s, citizenship theorists have been discussing a new dimension of citizenship that may be added to the three commonly accepted dimensions (civil, political and social) proposed by renowned citizenship theorist T. H. Marshall in the 1950s.
- The additional dimension proposed by contemporary theorists (such as Turner, Isin and Wood) is that of cultural or identity citizenship. This feature is developing; it is claimed, as a result of advanced capitalism and the accompanying phenomena of post-industrial society and postmodern culture. The notion of post-industrial society is one of a society that is assumed to have replaced the production of consumer goods with the production of knowledge and skills (the 'knowledge-based economy'), while distinctive features of postmodern culture include the fragmentation, proliferation and autonomous creation of identities.

From researchers Andrew Dobson, in his recent work and particularly in his book Citizenship and the Environment (2003), has engaged in far-reaching exploration of the meaning that might be assigned to the idea of ecological and environment citizenship. His central theoretical thesis is that ecological citizenship has to be understood as a radically new form of citizenship (TIM Hayward environmental politics , 2006, P435).

Environmental citizenship as a practice in multinational companies
Evidence from Toyota Motor North America,

المواطنة البيئية كممارسة في الشركات متعددة الجنسيات
عرض تجربة شركة تويوتا للسيارات بأمريكا الشمالية

Dr.Madiha Bakhouche
.Laarbi Tebessi University (Algeria)
madiha.bakhouche@univ-tebessa.dz

Abstract: In the context of increasing international awareness about the importance of preserving the environment, sustainable development has emerged. It has become a global demand. Attention has now become focused on the mechanisms to be activated throughout the world. Environmental citizenship is an effective means of achieving this. This study is concerned with this subject through the presentation of a theoretical framework known as environmental citizenship and the tools to apply it realistically. Toyota Motor in North America was a model of citizen corporate by its achievements. The study will conclude with a number of results.

Keywords: environmental citizenship, environmental citizenship tools, environmental citizenship dimensions, Toyota Motor North America.

الملخص:
في سياق زيادة الوعي الدولي حول أهمية الحفاظ على البيئة، ظهرت التنمية المستدامة وأصبحت مطلبا عالميا. ليتركز الاهتمام الآن على الآليات التي يجب تفعيلها في جميع أنحاء العالم لتحقيقها. وتعد المواطنة البيئية وسيلة فعالة في ذلك. لذا تهتم هذه الدراسة بهذا الموضوع من خلال تقديم إطار نظري يعرف بالمواطنة البيئية وأدوات تطبيقها بشكل واقعي. وقدمت الدراسة شركة تويوتا للسيارات في أمريكا الشمالية نموذجًا للشركات المواطنة من خلال إنجازاتها. وستختتم الدراسة بعدد من النتائج حول الموضوع.
الكلمات المفتاحية:المواطنة البيئية ، أدوات المواطنة البيئية ، أبعاد المواطنة البيئية ، شركة تويوتا للسيارات بأمريكا الشمالية.

1. Introduction.

Today's environmental problems are structurally anchored in our societies and our ways of life. Solving these problems requires fundamental changes at the societal as well as personal level. From these ideas the concept of environmental citizenship appears and it needs to invest in it with a sense of human community, which involves a commitment to a more universal nature.

As a part of society, it is in business' interest to contribute to addressing common problems. Strategically speaking, business can only flourish when the communities and ecosystems in which they operate are healthy.

So from this development, every corporation has a policy concerning the society where it produces and sells its productions and from its annual report detailing its activities in these fields. From the biggest corporation in the world is Toyota, this study will

obstacles liés à l'absence de cette nouvelle technologie de fidélisation des clients. Les résultats ont montré que les agences disposaient pour la majorité d'entre elles, de ressources matérielles et humaines facilitant l'implantation d'une GERC. Par ailleurs, l'étude a montré que les obstacles liés aux clients (principalement un retard quant à l'utilisation des services en ligne du à un manque de confiance et une absence de moyens de paiement électroniques) sont la principale source, selon les répondants, quant au recours à un marketing personnalisé.

Références bibliographiques

- Alard P, Guggémos P-A., 2005, CRM : les clés de la réussite, Ed d'organisation, France.
- Auber F., La gestion de la relation client, CCI Ile de la réunion, Paris, 2011.
- Biegajlo N., Mendimi G., 2008, "Cours : Customer Relationship Management, Sujet traité : CRM in online marketing", Séminaire de CRM, Université de Fribourg.
- Cadiat A.-C., De Moerloose C., 2002, « l'impact d'internet sur la gestion de la relation client étude de cas dans le secteur du transport de colis express », https://www.univ-paris1.fr/fileadmin/colloque_emarketing/2002/cadiat.doc.
- Cap Gemini, 2001, "Customer Relationship Management: The Key to maintaining a customer Focus", chemical market Reporter, 27 August.
- Godin S., 2000, Permission Marketing, les leçons d'Internet en Marketing, Maxima, Paris.
- Gronroos C., 1997, "Keynote paper from Marketing Mix to Relationship Marketing", Management Decision, vol 35, Iss 4.
- Necir H., Drias H., 2007, « Approche data mining pour la gestion de la relation client : application à la personnalisation d'un site de e-commerce », 4th International Conference: Sciences of Electronic, Technologies of Information and Telecommunications, March 25-29, Tunisia.
- Nodesway A. F., 2014, qu'est-ce que le CRM ou GRC ? (le CRM customer relationship management, gestion de la relation client expliqué), extrait du livre: «le bon usage des technologies expliqué au manager », www.Piloter.org.
- Peck H, Payne A, Christopher M & Clarck M., 1999, Relationship Marketing, Strategy & Implementation, Oxford, Butterworth Heinemann.
- Pezzalie C. et autres, 2009, E-CRM comment placer internet au cœur de la stratégie client multicanal ?, livre blanc, Solucom group, Paris.
- Zins M., « la gestion des relations client : Impact sur l'entreprise et le marketing », université Laval, Décembre 2001, http://benjamin.mucci.ca/publications/documents/crm-011207.doc.
- Gestion de la relation client, http://www.professionssanteontario.ca/en/M4/Recruitment_Essentials.
- http://www.petite-entreprise.net/P-2124-85-G1-les-canaux-de-communication electroniques.html.
- http://www.journaldunet.com/encyclopedie/definition/37/41/21/electronic_customer_relationship_management.shtml.

leur clients. Et après leurs réponses on peut dire que leurs entreprises ont tous les moyens et les équipements dispensables pour appliquer la gestion électronique de la relation avec leurs clients.

II.4. Analyse des hypothèses et discussion et des résultats

II.4.1. Analyse des hypothèses

Tableau (4): test de la signification de l'expression selon les statistiques T

Les expressions	Moyenne	Ecart type	T	niveau de signification SIG
Obstacles matériels et logiciels	2,19	0,95	14,81	0,000
Obstacles humains	2,53	1,05	16,0 3	0,000
Obstacles liés aux clients	3,60	0,72	32,96	0,000
Total	**2,84**	**0,74**	**25,24**	**0,000**

Source: résultats du programme SPSS

D'après les résultats du tableau précédent, la valeur de T pour les obstacles matériels et logiciels n'est pas significative et on pourra avancer que les obstacles matériels et logiciels ne sont pas considérés comme des obstacles à l'application de la gestion électronique de la relation client. Ces résultats infirment l'hypothèse H_1.

Les mêmes résultats concernent les obstacles humains, ce qui infirme également l'hypothèse H_2.

La troisième hypothèse H_3 est quant à elle confirmée par les résultats de T et de l'écart type, ce qui signifie que les obstacles liés aux clients sont les seuls obstacles selon les répondants quant à l'application de la gestion électronique de la relation client au sein des agences touristiques étudiées.

II.4.2. Discussion des résultats

L'étude effectuée auprès des agences touristiques de la ville de Batna révèle que :

- Les répondants affirment que leurs agences disposent des moyens matériels, logiciels et réseaux (internet, intranet, extranet) pour une gestion électronique de la relation client.
- Les répondants affirment que les employés sont formés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour la collecte et l'analyse des données des clients.
- Néanmoins, ils affirment que les clients manquent de confiance quant à la divulgation de leurs informations personnelles sur internet, aussi le manque des moyens de paiement électronique.
- Ces obstacles liés aux clients empêchent une gestion électronique de la relation client au niveau des agences touristiques étudiées.

II.5. Recommandations

Sur la base des résultats précédents, nous présentons les recommandations suivantes :

- L'utilisation optimale des technologies de l'information et de la communication.
- Mettre l'accent sur la nécessité de l'implantation de la gestion électronique de la relation client.
- La prise de conscience de la nécessité d'effectuer des études concernant les clients actuels et potentiels.
- Encourager les clients à l'utilisation de l'internet dans leurs relations avec les agences.
- S'assurer de la compétence des personnes responsables de la collecte et l'analyse des données des clients nécessaires à l'application de la gestion de la relation client traditionnelle ou électronique.

CONCLUSION

Cette étude a porté sur l'analyse des enjeux d'application de la gestion électronique de la relation client au niveau des agences touristiques de la ville de Batna. L'objectif étant l'analyse des

- la valeur des moyennes comprises dans l'intervalle]1,8-2,6] est relative à une valeur faible exprimant un degré de désaccord fort.
- la valeur des moyennes comprises dans l'intervalle]2,6- 3,4] est relative à une valeur moyenne exprimant une réponse neutre.
- la valeur des moyennes comprises dans l'intervalle]3,4- 4,2] est relative à une valeur forte exprimant un degré d'accord fort.
- la valeur des moyennes comprises dans l'intervalle]4,2- 5] est relative à une valeur très forte exprimant un degré d'accord très fort.

Tableau (3): obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client

Expressions	Moyenne	Ecart type	Rang	Degré
Obstacles matériels et logiciels				
Le manque de matériels technologiques dans l'agence.	2,11	1,10	3	Faible
Le manque de logiciels spécialisés en analyse des données.	2,43	1,20	1	faible
L'absence de logiciels spécialisés en analyse des données.	2,18	0,97	2	Faible
L'agence n'est pas liée aux réseaux (internet, extranet, intranet).	2,06	1,30	4	Faible
Obstacles humains				
Des fonctionnaires moins formés en utilisation de la technologie de l'information et de la communication dans la gestion des relations avec les clients.	2,45	1,19	3	Faible
Absence de spécialistes dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication.	2,61	1,14	2	Moyen
Absence des spécialistes en analyse des données des clients.	2,72	1,20	1	Moyen
Absence de participation de tous les employés pour répondre aux besoins des clients.	2,36	1,25	4	Faible
Obstacles liés aux clients				
Absence de l'internet chez tous les clients.	3,36	1,14	5	Moyen
Difficulté de communiquer avec l'internet.	3,54	0,99	3	Fort
Manque de confiance quant à la communication par internet.	3,47	0,84	4	Fort
Absence de moyens de paiement électroniques.	3,93	0,97	1	Fort
Réticence des clients concernant la divulgation de leurs informations personnelles	3,68	1,05	2	Fort

Source : résultats du questionnaire

D'après les résultats obtenus, l'indicateur des obstacles spécifié aux clients est le même qui fait obstacle à L'application de la gestion électronique de la relation client, avec un moyenne de (3,60) et un écart type de (0,72) ce qui confirme une acceptation pourcentuelle sur la sincérité des expressions de la part des enquêtés.

D'une autre part l'indicateur des obstacles humains était en 2ème classe avec un moyenne de (2,53) et un écart type de (1,05) ce qui confirme que les enquêtes ne considèrent pas l'indicateur humain comme un obstacle dans l'application de la gestion électronique de la relation client, et d'après leurs réponses on peut confirmer que les fonctionnaire de ces agences font des formations sur l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication avec le client.

Quant à l'indicateur des obstacles matériels et logiciels classé la 3ème avec un moyenne de(2,19) et un écart type de (0,98) ce qui prouve que la plupart des enquêtés ne considèrent pas l'indicateur des obstacles matériels et logiciels un obstacle dans l'application de la gestion des relations avec

Enfin, le dispositif GERC doit s'appuyer sur les savoir-faire internes (équipes marketing et techniques) et externes (fournisseurs et intégrateurs de solutions, conseils, agences spécialisées dans le marketing relationnel…) de l'entreprise**.**

II. PARTIE EMPIRIQUE. Obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client au sein des agences touristiques de la ville de Batna

II.1. Méthodologie

Cette étude a porté sur les enjeux de l'application de la gestion électronique de la relation client au sein des agences touristiques de la ville de Batna, elle a été menée de 15 mars 2015 à 30 avril 2015 Un questionnaire a été distribué à toutes les agences (au nombre de 19). Sur 49 questionnaires, 44 ont été récupérés. Les outils statistiques utilisés pour l'analyse sont :

- Les fréquences et les pourcentages pour identifier les données générales.
- La moyenne pour connaitre le degré d'approbation répondants quant aux obstacles de l'application de la gestion électronique de la relation client.
- L'écart type pour mesurer le degré de dispersion des valeurs de réponses des clients.

II.2. Caractéristiques de la population d'étude

Les résultats ont montré un ensemble de caractéristiques démographiques pour les membres de l'échantillon de recherche, on peut les exposer comme suit :

Tableau (2) : Caractéristiques de la population d'étude

caractéristiques	Pourcentage		
Age	moins de 30 ans	de 30 à 40 ans	plus de 40 ans
	52,3%	34,1%	13,6%
Niveau intellectuel	Secondaire	Licence	Hautes études
	9,1%	61,4%	29,5%
Expérience professionnelle	Moins de 5 ans	De 5 à 10 ans	Plus de 10 ans
	54,5%	31,8%cc	13,6%

Source: 233-232

Concernant l'âge des répondants, ils sont à 52,3% âgés de moins de 30 ans, 34,1% entre 30 et 40 ans, contre 13,6% pour la tranche d'âge de plus de 40 ans.

64,1%des répondants sont des licenciés, 29,5% ont un niveau d'études supérieures et 9,1% ont un niveau secondaire.

Comme la majorité des répondants est jeune et est caractérisé par un niveau intellectuel assez élevé, le nombre d'années d'expérience professionnelle est bas, ce que les résultats ont effectivement révélé : 54,5% des répondants ont une expérience professionnelle inférieure à 5 ans, 31,8% ont entre 5 et 10 ans d'expérience et seulement 13,6 % ont une expérience supérieure à 10 ans.

II.3. Obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client

L'échelle de Likert a été utilisée dans cet axe relatif aux obstacles liés à l'application de la gestion électronique de la relation client. Les catégories d'évaluation sont présentées comme suit :

- la valeur des moyennes comprises dans l'intervalle [1-1,8[est relative à une valeur très faible exprimant un degré de désaccord très fort.

I.3.2. Bénéfices de la GERC

Les bénéfices de la GERC sont multiples (Biegajlo, 2008 :8):

- Le site Web permet de collecter des données sur les clients, permet, grâce aux outils de datamining, de rapidement analyser les informations, d'obtenir des profils clients et de comprendre leurs habitudes et préférences, donc l'entreprise bénéficie globalement d'une meilleure compréhension de chaque client.
- La GERC permet une gestion de la relation client 24h/24 indépendamment du lieu où se situent les acteurs concernés et sans coûts financiers supplémentaires.
- Elle permet d'automatiser une grande partie de la relation avec le client. Par exemple, le lancement d'une campagne d'email marketing massive se fait de manière automatique et instantanée par des logiciels.
- Elle permet de réduire les coûts de manière drastique. En effet, les frais d'imprimerie, d'affranchissement et de téléphonie sont supprimés.
- Elle permet de proposer une offre plus ciblée, car le GERC facilite la personnalisation de l'offre aussi bien en terme de produit que de service.

I.3.3. Les composantes de la GERC

Parmi les composantes de la GERC, il est important de distinguer le front-office et le back-office (Pezzalie, 2009 :4).

- **Le front-office:** est l'ensemble des leviers de communication via internet dont dispose l'entreprise: les e-mailings et les newsletters bien sûr, mais également l'affichage des contenus personnalisés, l'utilisation de l'espace client et des outils de selfcare*, ou encore les programmes de fidélisation et parrainage gérés en ligne.
- **Le back-office :** est l'ensemble des solutions qui permettent de mettre en œuvre techniquement la GERC. Les composantes principales sont la connaissance client et le datamining. C'est grâce aux informations contenues dans les bases de données que l'entreprise peut proposer des produits et services adaptés au client via une segmentation et un ciblage adéquats. Pour chacun des leviers cités en amont, des outils spécifiques doivent être mis en place, certains pouvant être mutualisés comme par exemple les outils de planification de campagne (workflow, allocation de ressources, etc.) qui permettent de mettre en place des chaînages de campagne avec des rebonds entre les différents canaux.

D'autres outils sont plus spécifiques au canal internet comme :

- Les outils d'envoi d'e-mailing et de newsletter.
- Les outils de tracking du site internet.
- Les outils de gestion de contenu personnalisé.
- Les outils de ciblage comportemental.
- Les outils de search (recherche) et d'ad-serving**

Ces outils doivent être intégrés à l'architecture du Système d'Information (SI) de l'entreprise pour constituer une véritable solution GERC, cette solution (outils + architecture) pouvant être internalisée, externalisée ou semi-externalisée.

*Outils permettant au client de gérer lui-même son compte, ses services depuis son espace client.

** Outils de publication des bannières publicitaires.

Tableau (1): Technologies ad hoc

Technologie	Avantages
Collaboration Web	- Les demandes d'informations commencées en ligne peuvent s'associer à des communications vocales et être placées en file d'attente pour traitement par l'agent compétent. - Le client déclenche des appels non seulement entrants mais aussi sortants. - L'agent envoie des pages Web, applications et mis à jour au client afin de pouvoir lui fourni devis. - Copies de factures... - La collaboration apporte un niveau d'action supplémentaire par rapport aux appels en ligne non assistés
Dialogue en ligne (chat) interactif	- Interaction directe en ligne entre un client et un agent. - Accès au dossier du client au début d'un dialogue entrant, par l'affichage du dernier « clic » ou de la dernière « séries de clics » (pour savoir quelles pages du site Web il a déjà consultées et dans quel ordre). - Avantage économique par rapport à un appel vocal: l'agent peut entretenir plusieurs dialogues simultanés avec différents clients.
File d'attente générale	- Intégration complète de tous les canaux d'interaction, afin que les appels vocaux ou numériques parviennent à l'agent le plus compétent, son dossier étant consultable par tout membre du service clientèle. - Intégration dans un canal unique des e-mails, dialogues interactifs, appels téléphoniques, vidéoconférence, ...
Résolution des problèmes (technologies de gestion des connaissances et d'auto apprentissage)	- Apport de l'information nécessaire pour résoudre les problèmes des clients. - Accès des clients à la base de connaissances. - Existence d'une communauté réunissant entreprise, clients et fournisseurs, qui échangent de l'information via un cadre et un point d'accès fourni par l'entreprise. - Enregistrement des appels vocaux, traduction des messages sous forme de texte, insertion des questions et réponses dans une base de données.
Gestion des réponses par courrier électronique	- Identification, traitement et contrôle des courriers électroniques reçus et orientation vers la personne la plus à même d'y répondre. - Réponse automatique, standard ou personnalisée aux demandes de renseignements.
« Robots » de gestion de la relation client	- Logiciels intelligents destinés à suivre l'activité des clients et à leur proposer des offres en fonction des critères opportuns.
Reconnaissance vocale et traitement des messages vocaux	- Reconnaissance de l'empreinte vocale pour des motifs de sécurité.

Source: Kristina ZARIC. (2009-2010), « L'impact du Web 2.0 dans l'industrie de l'e-tourisme en termes de gestion de la relation client », Mémoire **de Recherche Appliquée**, ESC Amiens p18.

I.3.1. Définition de la Gestion Electronique de la relation client (GERC)

e-CRM, avec un e pour électronique, correspond à la Gestion de la Relation Client en utilisant toutes les ressources des TIC, Technologies de l'Information et de la Communication (Fernandez, 2014 :11).

La capacité à établir une relation personnalisée avec le client sur le Web, à lui "pousser" du contenu en fonction de son profil ou de son historique, à interagir avec lui.

La GERC peut être défini comme « l'ensemble des démarches, outils et processus permettant d'adresser les besoins de connaissance des clients, d'analyse et segmentation de ces clients, de déclenchement d'actions automatisées et d'assistance du client en ligne » (Pezzalie, 2009 :4).

- augmenter la valeur à vie de la relation client,
- optimiser l'efficience du marketing, du processus de ventes et du service auprès de la clientèle cible,
- maximiser la valeur des dépenses du consommateur dans un objectif de gain mutuel entre l'entreprise et le client.

I.2.3. Avantages de la GRC

La GRC permet (gestion de la relation clientèle :2) :

- de développer des services et des produits supérieurs qui répondent aux besoins bien cernés des clients.
- d'orienter le marketing vers les clients les plus profitables pour améliorer le bénéfice net.
- d'améliorer l'efficience en offrant le soutien et les services aux clients en ligne.
- de prévoir les besoins futurs de l'entreprise en se fondant sur les données concernant les ventes antérieures et les tendances relatives aux services.
-

I.3. La GRC et les canaux électroniques

Pour toute entreprise industrielle, commerciale ou autres, les canaux de communication électroniques sont ceux fondés sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (téléphonie, internet, ...etc.) (www.petite-entreprise.net).

Selon Brown, l'e-CRM met à disposition des outils ad hoc que l'entreprise doit adopter. Les technologies ad hoc sont les suivantes.

- Le marketing relationnel concerne non seulement les clients mais aussi les autres partenaires de l'organisation.
- Les différentes parties sont actives dans la relation (aussi bien le client que le fournisseur).
- La relation est profitable pour chacune des parties en présence (relation gagnant-gagnant).

I.1.2. Objectifs du marketing relationnel

Le principal objectif du marketing relationnel est d'optimiser les performances commerciales de l'entreprise en développant une relation étroite avec chaque client potentiellement intéressant. Cette relation se base sur une bonne connaissance du client, sur la satisfaction de ses attentes et sur sa fidélisation. En d'autres termes, le marketing relationnel s'attache plus au développement des parts de clients qu'à la conquête de parts de marché. Pour développer ses parts de client, l'entreprise cherchera à élargir le champ de permission accordé par ses clients individuellement (Godin, 2002).
Au-delà de la relation avec le marché des clients, le marketing relationnel vise également à optimiser les différentes relations que l'entreprise entretient avec son marché interne, son marché de fournisseurs et de partenaires, son marché d'influenceurs, son marché de recrutement et son marché de références (Peck, 1999).

I.2. La Gestion de la Relation Client (GRC)

La Gestion de la Relation Client (GRC ou CRM en anglais : Customer Relationship Management) s'inscrit dans la tendance du marketing relationnel.

I.2.1. Définition

Le concept de CRM (customer relationship management) ou GRC (gestion de la relation client) est « une démarche organisationnelle qui vise à mieux connaître et mieux satisfaire les clients identifiés par leur potentiel d'activité et de rentabilité, à travers une pluralité de canaux de contact (vendeurs, courrier postal, téléphone, fax, site web, e-mailing, chat, blog, SMS, MMS, WAP push…), dans le cadre d'une relation durable, afin d'accroître le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise » (Alard, 2005 :8).
La GRC est « un processus de modification du comportement du client, cherchant à apprendre à partir de chaque interaction avec ce dernier. Le GRC vise également à traiter le client de manière individualisée et à renforcer le lien existant entre celui-ci et l'entreprise » (Necir, 2007 :2).
La GRC est (Cap Gemini, 2001 :26).

- Une stratégie d'entreprise visant à atteindre une croissance profitable ;
- Un avantage concurrentiel défendable et une compétence d'entreprise ;
- Un outil essentiel à l'amélioration des performances au niveau de l'acquisition, de la rétention et de la gestion des relations clientèles ;
- Une nécessité à toute entreprise peu importe qu'elle vende des produits ou des services à des consommateurs ou à des entreprises.
-

I,2.2. Objectifs de la GRC

L'objectif principal de la GRC est d'améliorer la relation avec les clients en jouant sur deux leviers (Aubert, 2011:2).

- Satisfaction du client ;
- Capitalisation des connaissances sur la clientèle

Les objectifs secondaires peuvent se présenter comme suit (Zins, 2001 :2) :

Introduction

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication ainsi que l'émergence de la nouvelle économie ont considérablement modifié les modèles économiques. Le monde des entreprises se caractérise aujourd'hui par un vaste mouvement vers les regroupements et le leadership mondial, une concurrence mondiale et féroce qui poussent les entreprises à la quête de nouvelles stratégies pour conserver leur avantage compétitif, voire sauvegarder leur survie. Par ailleurs, la saturation des marchés pousse les entreprises à travailler la fidélisation et la relation. La nouvelle stratégie est construire une relation durable avec des clients choisis en fonction des bénéfices qu'ils pourront apporter à l'entreprise durablement.

Notre problématique se présente comme suit :
Quels obstacles entravent l'application de la gestion électronique de la relation client dans les agences touristiques à Batna ?

Pour y répondre, nous proposons les hypothèses suivantes :
H_1- les obstacles matériels et logiciels entravent l'application de la gestion électronique de la relation client ;
H_2- les obstacles humains entravent l'application de la gestion électronique de la relation client ;
H_3- les obstacles liés aux clients entravent l'application de la gestion électronique de la relation client.

Objectifs de l'étude
Cette étude vise à atteindre les objectifs suivants :
- présenter les aspects théoriques de la gestion de la relation client et de la gestion électronique de la relation client.
- Attirer l'attention des responsables des agences touristiques étudiées, à la présence des méthodes scientifiques modernes, afin de les utiliser dans la construction d'une relation durable avec leurs clients.
- Identifier les différents obstacles qui entravent l'application de la gestion électronique de la relation client dans les agences étudiées.

Le présent article a été divisé en deux parties : une partie théorique présentant les différents concepts liés au sujet et une partie empirique réunissant les différents résultats de l'enquête par questionnaire effectuée au niveau des agences touristiques de la ville de Batna, qui sera clôturée par des recommandations.

I. PARTIE THEORIQUE

I.1. Le marketing relationnel

I.1.1. Définition

Gronroos (Gronroos, 1997 :4) définit le marketing relationnel comme : "le marketing relationnel, c'est l'identification, l'établissement, le maintien et le développement de relations avec les clients et les autres partenaires, avec profit, de façon à ce que les objectifs des parties impliquées soient rencontrés. Ceci est atteint grâce à un échange mutuel et l'accomplissement des promesses faites".
Cette définition met en évidence les points suivants (CADIAT , 2002 :5)
- La relation s'inscrit dans la durée et évolue dans le temps.

Obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client (Étude empirique au niveau des agences touristiques de la ville de Batna)

معيقات تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون الالكترونية (دراسة ميدانية بالوكالات السياحية بمدينة باتنة)

Dr. Ouarda Khennoufa
Université de Batna 1
Ouarda.khennoufa@gmail.com

Pr. Iman Benziane
Université de Batna 1
iman_benziane@yahoo.fr

Résumé:
Le but de cette étude est connaitre les obstacles qui empêchent l'application de la gestion électronique de la relation client. L'étude a été réalisée auprès d'agences touristiques de la ville de Batna. Un questionnaire relatif aux différents obstacles faisant face à l'application de la gestion de la relation client a été élaboré et distribué aux différentes agences. Les résultats montrent que les obstacles relatifs aux clients sont les obstacles les plus importants tandis que les obstacles humain, matériels et logiciels ne sont très importants par rapport aux enquêtés. Nous présenterons à cet effet des recommandations.
Mots-clés : marketing relationnel, gestion de la relation client, gestion électronique de la relation client, agences touristiques.

ملخص

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على المعيقات التي تحول دون تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية. وقد أجريت هذه الدراسة بالوكالات السياحية بمدينة باتنة. حيث تم إعداد استبانة لمختلف المعيقات التي تواجه تطبيق إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية ومن ثم توزيعها على مختلف الوكالات. وتشير نتائج الدراسة إلى أن المعيقات المتعلقة بالزبائن هي الأكثر أهمية في حين أن كل من المعيقات البشرية، المادية والبرمجية لا تعتبر ذات أهمية بالنسبة للمستجوبين. ومن خلال النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: التسويق بالعلاقات، إدارة العلاقة مع الزبون، إدارة العلاقة مع الزبون الالكترونية، الوكالات السياحية.

Table of Contents

- **Obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client(Étude empirique au niveau des agences touristiques de la ville de Batna)** **10-19**
  Dr. Ouarda Khennoufa & Pr. Iman Benziane
- **Environmental citizenship as a practice in multinational companies Evidence from Toyota Motor North America** **20-28**
  Dr. Madiha Bakhouche

- The author's CV, including his/her full name in Arabic and English, current address, rank, and the most important publications.
- Publishingundertakingstatement.

Kindly send a copy of your manuscript, to our email:

joecma.batna1@gmail.com

Or by mail to:

Journal of Economic Sciences and Management
Faculty of Economic, commercial and management sciences,
Batna 1 University,
Batna 05000, Algeria.

10. Figures, graphs, illustrations and tables should be included in the text. They should also be consecutively numbered and titles above them, sources and explanations beneath them.
11. Notes should be placed at the end of each page when necessary only.
12. . The Journal does not publish research instruments. However, they should be included within the presented transcript in order that the referees may review them. These should not be included in the research article when it is presented for final acceptance and printing.
13.
14. Citation in the text should be based to APA (American Psychological Association) style ,cite all references used either at the beginning of a sentence or at the end of the sentence according to the last name of author/authors and year of publication, as shown below:
    - At the end of the sentence: ……. (Kotler, 2009).
    - At the beginning of the sentence: According to Kaplan & Norton (1992)…….
    - Page numbers are mentioned in the main text only in case of quotation. Footnotes may be used only when it is necessary and can be numbered or bulleted with an asterisk.
    - Citation in "References list" should be listed alphabetically according to the author's/authors' last name/s (in accordance with APA style) as shown in the examples bellow:
      - **Books:**Benziane, I. (2012). *Stratégie d'internationalisation des entreprises*, Verlag: Editions Universitaires Europeennes *EUE.*
      - **Article in journal:**Megri, Z. &Bencherif, F.(August 2014). The Effect of Territorial Marketing on City Image Valuation: An Exploratory Study in Algeria, *International Journal of Marketing Studies*, 6(4), 145-156.
      - **Paper in Conference:** Deci, E.L., & Ryan, R.M. (1991). A motivational approach to self: Integration in personality. *In Nebraska Symposium on Motivation: Perspectives on motivation* (pp. 237-288). Lincoln: University of Nebraska Press.
      - **Thesis or Dissertation**: Ali, Yousef. (1992). *Anxiety and Marihuana smoking behavior among college students.* Unpublished Master Thesis, University of Southern Texas.

Required Submissions

Authors are required to submit the following:

- An electronic copy of the manuscript on Microsoft Word for Windows.

Publishing Rules
Refereeing

All articles submitted for publication are subjected to peer refereeing. Final acceptance is subject to authors making all appropriate modifications suggested by the referees. Sole responsibility for contents rests with the authors, not the editors or the Journal. The Editorial Board conducts initial review for all the coming articles in order to decide whether they abide by the publishing rules; hence are eligible for refereeing. The Editorial Board retains the right of refusing an article without disclosing the reasons.

Publication Conditions & Manuscript Requirements

1. The Journal publishes original articles in the fields of economic Sciences and Management.
2. Manuscripts should not have been published before or considered for publication elsewhere. A written statement to that effect should be submitted along with the manuscript.
3. Submitted manuscripts should not be parts of published books.
4. Manuscripts received by the Journal cannot be returned whether published or not.
5. Manuscripts should not exceed (6000 and 6500) word inordinary pages A4 size.
6. Manuscripts must have title and abstract in Arabic and English (about 100 words each); and that includes keywords.
7. Authors' full names, scientific degree, current affiliations, e-mail phone number (to contact him if necessary) must be given immediately below the title of the article.
8. Arabic Manuscripts should be typed in Simplified Arabic, 12 points; and English/French Manuscripts in Times New Roman, , 12 points.
9. The policy of the journal requires, as much as possible, that a research article be composed of the following parts:
    - Introduction.
    - Researchproblem.
    - Objectives.
    - Importance.
    - Methodology.
    - The findings of the study.
    - Discussion of the findings.
    - Conclusions and recommandations.

ScientificBoard

Prof Said OUKIL	Algiers 3 University	Algeria
Prof Salah FELLAHI	Batna 1 University	Algeria
Prof Abdel-MadjidDJENANE	Setif1University	Algeria
Prof Ali FalahAL-ZOUBI	Amman ArabUniversity	Jordanie
Prof Taleb AwadWARAD	The University of Jordan	Jordan
Prof SaidBRIBECHE	Annaba University	Algeria
Prof Iman BENZIANE	Batna 1 University	Algeria
Prof Sahraoui BENCHIHA	Sidi BelabesUninversity	Algeria
Prof Yvon François PESQUEUX	Paris SUDUniversity	France
Prof ALAIN SAFA	University of Nice Sophia Antipolis	France
Prof Nathalie HILMI	International University of Monaco	Monaco
Prof Hassan AYOUB	Lebaneseuniversity	Lebanon
Prof Slimane BELAOUAR	GhardaiaUniversity	Algeria
Prof Messaoud ZEMOURI	Batna 1 University	Algeria
Prof Ammar ZITOUNI	Batna 1 University	Algeria
Prof Ali RAHAL	Batna 1 University	Algeria
Prof NaouelBEN AMARA	Ouargla University	Algeria
Prof Naima GHELLAB	Constantine2 University	Algeria
Prof Malika ZEGHIB	Canstantine 2 University	Algeria
Prof Mourad ZAID	Algiers 3 University	Algeria
Prof Youcef MESSAADAOUI	Blida University	Algeria
Prof IlyesBENSACI	Ouargla University	Algeria
Prof MebarkaSOUAKRI	Algiers 3 University	Algeria
Prof Ali YOUSFAT	Tiaret University	Algeria
Prof Saliha MEKAOUSSI	Batna 1 University	Algeria
Prof IlhemYAHIAOUI	Batna 1 University	Algeria
Prof Amor CHARIF	Batna 1 University	Algeria
Dr Ayatallah MOULACENE	Batna 1 University	Algeria
Dr Djamel DJAIL	Batna 1 University	Algeria
Dr Ashraf SOFY	Batna 1 University	Algeria
Dr Saliha ACHI	Batna 1 University	Algeria
Dr Nadjma ABBAS	Batna 1 University	Algeria

Kindly send a copy of your manuscript, to our email:
joecma.batna1@gmail.com
Or by mail to:

Journal of Economic Sciences and Management
Faculty of Economic, commercial and management sciences,
Batna 1 University,
Batna 05000, Algeria.

Journal of Economic Sciences and Management

Semi- annual peer-reviewed academic journal

Published by Faculty of Economic Sciences,
Commerce and Management Sciences
Batna 1University

N ° 05 ISSN : 5531-2602 December 2019

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة باتنة 1
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

Journal of Economic Sciences & Management

Published by Faculty of Economic Sciences, commerce and management sciences - University of Batna 1

- **Obstacles quant à l'application de la gestion électronique de la relation client(Étude empirique au niveau des agences touristiques de la ville de Batna)**
  Dr. Ouarda Khennoufa & Pr. Iman Benziane
- **Environmental citizenship as a practice in multinational companies Evidence from Toyota Motor North America**
  Dr.Madiha &Bakhouche

N°05 ISSN : 5531-2602 December 2019