

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

مجلة أكاديمية علمية نصف سنوية محكمة تصدر عن كلية العلوم

الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة باتنة 1

- دور التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة
د.سبرينة مانع، د. قحام وهيبة، أ. بوزيدي هدى
- آفاق الاستراتيجية العلائقية مع العميل بين البعد الاقتصادي والبعد الإداري.
د. عظيمي دلال، د. بلقيدوم صباح
- أساس المسؤولية الدولية عن تعويض أضرار التلوث البيئي
د. فضيلة عاقل
- تكنولوجيا التعليم الالكتروني، آلية لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر
د. حرنان نجوى
- سياسة إنعاش ودعم النمو الاقتصاديين في الجزائر: دراسة تقييمية للفترة (2001-2014)
د. إيمان بوعكاز، د. أميرة بحري
- القياس المقارن " Benchmarking " كأداة لتحسين الأداء في ظل التوجه نحو هندسة الأعمال والوظائف
د. سهيلة عبدالجبار، د. بياض مصطفى

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

مجلة أكاديمية علمية نصف سنوية محكمة

تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة باتنة I

الجزائر

العدد **03** ر.د.م.د. 2602-5531 ديسمبر 2018

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 الإلكتروني: joecma.batna1@gmail.com

**الهيئة المشرفة
على مجلة
العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال**

الرئيس الشرفي للمجلة

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

مدير المجلة

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

رئيسة التحرير

أ. د. نعيمة يحياوي

هيئة التحرير

أ. د. زكية مقري

أ. د. سامية لحول

أ. د. مصطفى عقاري

د. جمال بلخباط

د. عبد الرزاق كبوط

أمانة التحرير

أ. شاكرا بلخضر

الهيئة العلمية لمجلة العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال

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

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 وتعتبر البحوث المنشورة عن وجهة نظر كاتبها 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 تعترض 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 من كتاب 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 الإلكتروني ورقم هاتفه (للاتصال به عند الضرورة) بعد عنوان البحث.
8. أن تقدم البحوث العربية مطبوعة بخط (Simplified Arabic) 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.
- الخاتمة والتوصيات.

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 المعدلة 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: مقارنة 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: يحيوي، 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 إلكترونية 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 الإلكتروني:

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

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونتوكل عليه، والصلاة والسلام على خاتم النبيين وعلى آله وأصحابه الطيبين
أما بعد:

عزيزي القارئ تواصل هيئة تحرير "مجلة العلوم الإقتصادية وإدارة الأعمال" كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة باتنة 1 اصدارها للعدد الثالث الذي تضمن مجموعة متنوعة من المقالات العلمية في شتى التخصصات ومن العديد من الجامعات الجزائرية.

تناولت الأبحاث المقدمة للقراء الافاضل في هذا العدد جملة من المواضيع منها دور التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق التنمية الإقتصادية والاجتماعية المستدامة كما تناول موضوعا باللغة الانجليزية حيث تتطرق الى أهمية التقنيات في أنشطة نظام معلومات الموارد البشرية كما تناول دراسة تطبيقية.

كما تم التطرق في هذا العدد الى أساس المسؤولية الدولية عن تعويض أضرار التلوث البيئي، وايضا تتم ادراج موضوع القياس المقارن " Benchmarking " كأداة لتحسين الأداء في ظل التوجه نحو هندسة الأعمال والوظائف وهو من قبل اساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - المركز الجامعي تندوف- الجزائر فجزاهم الله خيرا وكل الباحثين والكتاب الافاضل على إثرائهم لهذا العدد

وكلنا أمل أن تكبر مجلة العلوم الإقتصادية وإدارة الأعمال مع الأيام بفضل تفاعلكم معنا قراءً وكتابًا، ونحن في انتظار مشاركاتكم واقتراحاتكم على بريد المجلة الإلكتروني والله ولي التوفيق والنجاح.

هيئة التحرير

محتويات العدد

- دور التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة
21-12 د.سبرينة مانع، د. قحام وهيبة، أ. بوزيدي هدى
- آفاق الاستراتيجية العلائقية مع العميل بين البعد الاقتصادي والبعد الإداري.
38-22 د. عظيمي دلال، د. بلقيدوم صباح
- أساس المسؤولية الدولية عن تعويض أضرار التلوث البيئي
55-39 فضيلة عاقل
- تكنولوجيا التعليم الالكتروني، آلية لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر
68-56 د. حرنان نجوى
- سياسة إنعاش ودعم النمو الاقتصادي في الجزائر: دراسة تقييمية للفترة (2001-2014)
86-69 د. إيمان بوعكاز، د. أميرة بحري
- القياس المقارن " Benchmarking " كأداة لتحسين الأداء في ظل التوجه نحو هندسة الأعمال والوظائف
100-87 د. سهيلة عبدالجبار، د. بياض مصطفى

دور التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة
The role of higher education and scientific research in achieving
sustainable economic and social development

| | | |
|--|--|--|
| أ. بوزيدي هدى | د. قحام وهيبه | د. سبرينة مانع. |
| باحثة دكتوراه | أستاذة محاضرة -أ- | أستاذة محاضرة -أ- |
| جامعة سطيف 1 | جامعة سكيكدة | جامعة خنشلة. |
| docteur.houda27@gmail.com | hibacos@yahoo.fr | assilsabrina048@gmail.com |

تاريخ الاستلام: 2018/04/21

ملخص:

يعتبر التعليم العالي والبحث العلمي أحد حلقات التعليم الذي يعول عليه في بناء الأمم وتحقيق أهداف التنمية بها، إذ لم يعد مقتصر على الأهداف التقليدية كالبحث عن المعرفة والتدريس؛ بل امتد ليشمل كل نواحي الحياة من خلال تفاعل مؤسساته مع المجتمع، لكن تحديد دوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ليس بالأمر السهل خاصة في ظل الاستدامة وذلك لاعتبارات خاصة بالمجتمع -مجتمع المعرفة-. في حين أنه إذا استطعنا توجيهه توجيها سليما أصبح وسيلة مضمونة لتحقيق كل ما نصبو اليه من زيادات في معدلات النمو المستدام.

من هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة لإبراز دور التعليم العالي والبحث العلمي في تلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، خدمة المجتمع والوقوف على المعوقات التي تحول دون ذلك. وأسفرت النتائج على أن التعليم العالي والبحث العلمي عاملين أساسيين في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة للأفراد والمجتمعات.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، البحث العلمي، التنمية الاقتصادية، التنمية الاجتماعية، الاستدامة.

Abstract:

the higher education has been a pillar for economic and social development. its role has surpassed the traditional role of learning and teaching. the next step is the development of a robust research system. every developed country made a great sacrifices to ensure higher places in research is it is the powerful driver of intuitional and organizational economic growth. for that reason our study aims to underline the role of the higher education system in providing the requirements of sustainable economic development and analyze the pitfalls of that plan. our results shows that the higher education and the research are the most influential factors to improve sustainable economic and social growth.

For that reason our study aims to underline the role of the higher education system in providing the requirements of sustainable economic development and analyze the pitfalls of that plan.

Our results shows that the higher education and the research are the most influential factors to improve sustainable economic and social growth.

Key words: higher education. economic development. social development. sustainability.

مقدمة:

يلعب التعليم دورا حاسما في رقي وازدهار الدول خاصة في ظل اتجاه نظريات التنمية الحديثة إلى التركيز على محورية الفرد على اعتبار أن الإنسان هو محرك كل عملية تنموية وهدف لها في نفس الوقت، على خلاف النظريات الكلاسيكية التي ركزت على تراكم رأس المال المادي.

وضمن هذا السياق فإن الجامعة ومن خلال برامجها التعليمية وأبحاثها العلمية الأبحاث العلمية، أصبحت تلعب دورا حيويا في الدفع بعجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال رفع مستويات الكفاءة والفعالية لدى الأفراد وتحسين الأداء، دعم البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي المنوط بالدولة. ومن هذا المنطلق تظهر العلاقة بين التعليم العالي والبحث العلمي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والتنمية المستدامة، حيث أن التنمية ذات صلة وثيقة بمختلف جوانب الحياة، فهي تعبر عن مؤشرات مادية وغير مادية تشمل التقدم التكنولوجي السريع وزيادة الانتاج المادي والخدمات الانتاجية والاجتماعية وإعادة تأهيل المهارات الفردية، وإعادة تشكيل الأنظمة الاجتماعية والقيمة بهدف التكيف مع متطلبات المجتمع الجديد -مجتمع المعرفة- والهياكل الاجتماعية واتجاهات المواطنين، وتقليل الفوارق في الدخول. (القرشي، 2007: 5)

لذلك فإن تحديد دور التعليم العالي والبحث العلمي في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة يجب أن يتركز على التطلعات المستقبلية، الأمر الذي يتطلب تحديد الأهداف الاقتصادية والاجتماعية الإنمائية، والخيارات المتاحة قترًا وقوميًا وعالميًا.

• تساؤل الدراسة:

من التقديم السابق يمكن طرح التساؤل التالي: ما هو دور التعليم العالي والبحث العلمي في التنمية الاقتصادية

والاجتماعية المستدامة؟

• أهمية الدراسة:

يمكن حصر هذه الأخيرة في النقاط التالية:

- أهمية التوسع في مفهوم التعليم العالي والبحث العلمي، التنمية بمختلف أنواعها ومجالاتها؛
- التعليم العالي والبحث العلمي والتنمية مكملا لبعضهما البعض، ويمثلان الحاضر والمستقبل؛
- الوقوف على أبرز التصورات الاستراتيجية لخطط وسياسات تطوير أنشطة التعلم العالي والبحث العلمي لتحقيق تحسن في المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية.

• أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على النقاط التالية:

- إبراز دور ومكانة التعليم العالي والبحث العلمي في النهوض بالمجتمعات؛
- ضرورة ربط الجامعة بالمجتمع؛
- التعليم العالي والبحث العلمي استثمار وليس استهلاك.

• منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على إتباع منهج التحليل الوصفي الاستنباطي في التحليل، والذي يتم في ضوءه وضع إطار نظري يتم فيه توضيح التعاريف المتعلقة بالتعليم العالي، البحث العلمي والتنمية مع دراسة أثر التعليم العالي والبحث العلمي على التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة وتحديد دوره.

1. مفاهيم عامة حول متغيرات الدراسة .

يعتبر التعليم العالي والبحث العلمي أحد القوى الموجهة للتنمية في الوقت الراهن وأيضاً أحد أهم معايير تصنيف التقدم والرفاهية على المستوى العالمي.

1. تعريف التعليم العالي:

يعرف على أنه التكوين التدريجي، ويشتمل على حجم من المعلومات تتدرج في دروس علمية مختلفة، يهدف مجموعها إلى إعطاء الطالب قدرة السيطرة الجزئية على قطاع علمي أو تقني محدد. (بن أشنهو، 1999: 25) ويعرف أيضاً بأنه آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي. يتم داخل كليات أو معاهد جامعية وتتراوح مدته من سنتين إلى أربع سنوات. (الموسوعة العالمية العربية، 1999: 52)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التعليم العالي هو كل نمط للتكوين والبحث يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى الجامعات أو المراكز الجامعية أو المدارس والمعاهد المعترف بها سواء كانت عمومية أو خاصة.

2. تعريف البحث العلمي:

يعرف على أنه عملية فكرية يقوم بها شخص يسمى الباحث من أجل تقصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة تسمى موضوع البحث بإتباع طريقة علمية منظمة تسمى منهج البحث بغية الوصول الى حلول ملائمة أو نتائج قابلة للتعميم. (الدليمي، 2016: 19)

ويعرف أيضاً بأنه مجموعة النشاطات التي تحاول اضافة معارف اساسية جديدة على حقل أو أكثر من حقول المعرفة من خلال اكتشاف حقائق جديدة ذات اهمية باستخدام عمليات وأساليب منهجية موضوعية. (عليان وآخرون، 2008: 19) من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البحث العلمي هو جهد علمي منظم ينطوي على تحديد دقيق ونقدي ومضبوط، يعتمد على أساليب وتقنيات متنوعة في التقصي الشامل والدقيق لجميع المتغيرات المتعلقة بالمشكلة بهدف الوصول الى الفهم والتنبؤ والتحكم في الظواهر والمشكلات.

3. تعريف الجامعة:

تعرف على أنها مجتمع علمي يهتم بالبحث عن الحقيقة، وظائفها الأساسية هي التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع الذي يحيط به من خلال مخرجات الاستثمار في رأس المال البشري. (ابراهيم، 2015: 262) وتعرف أيضاً بأنها مؤسسة إنتاجية تهدف لإعداد رأس المال البشري الضروري للقيادة في بلد ما وبأقل التكاليف الممكنة. (عريفج، 2001: 15).

كما تعرف بأنها مؤسسة اجتماعية نشاطها موجه لتلبية الطلب الاجتماعي على التكوين العالي والمساهمة في التنمية الاجتماعية للمجتمع. (علي، 2008: 6)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الجامعة هي تنظيم منوط بتوليد المعرفة وتنمية الموارد البشرية، الموجهة لسوق العمل وهي تتحمل مسؤولية النهوض بالمجتمعات والأمم.

4. تعريف التنمية:

تعرف على أنها عملية شاملة، مستمرة، موجهة وواعية تمس جوانب المجتمع والتحسن المستمر لنوعية الحياة فيه من خلال استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية. (العونية، 2016: 61)

وتعرف أيضا بأنها عملية ديناميكية تتكون من سلسلة من التغيرات الهيكلية والوظيفية في المجتمع، وتحدث نتيجة للتدخل في توجيه حجم ونوعية الموارد المتاحة للجميع، وذلك لرفع مستوى رفاهية الأفراد عن طريق زيادة فاعلية أفرادهم في استثمار طاقات المجتمع إلى أقصى حد. (أبو نصر، 2007: 189)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التنمية هي عملية موجهة تهدف للرفع من مستوى رفاهية الأفراد بالاعتماد على الاستثمار في قدراتهم ومؤهلاتهم.

5. تعريف التنمية الاقتصادية:

تعرف على أنها مجموعة إجراءات وسياسات وتدابير متعمدة تتمثل في تغيير بنيان وهيكل الاقتصاد القومي، من أجل إحداث زيادة سريعة ودائمة في متوسط دخل الفرد الحقيقي، وذلك خلال مدة زمنية معينة حيث يستفيد منها الغالبية العظمى من الأفراد. (السطري، 2011: 29)

وتعرف أيضا على أساس أهدافها بأنها التنمية التي تعنى ببناء أو تحسين البنى التحتية، تحفيز الاستثمارات الجديدة، تحسين نظام التعليم والسلامة العامة لأفراد المجتمع. (بومدين، 2016: 250)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التنمية الاقتصادية هي تنمية تهدف الى:

- زيادة الدخل القومي؛
- تحسين مستوى معيشة الأفراد؛
- استثمار الموارد الطبيعية؛
- دعم رؤوس الأموال؛
- خلق اقتصاد حقيقي.

6. تعريف التنمية الاجتماعية:

تعرف بأنها وسيلة ومنهج يقوم على أسس عملية مدروسة لرفع مستوى الحياة وإحداث تغيير في طرق التفكير والعمل والعيشة في المجتمعات المحلية النامية ريفية كانت أم حضرية، مع الاستفادة من امكانيات تلك المجتمعات المادية وطاقاتها البشرية بأسلوب يوائم حاجات المجتمع وتقاليده وحضارته. (أبو، 2015: 148). بمعنى أنها التنمية بالإنسان ومن أجل الإنسان.

7. تعريف التنمية المستدامة:

تعرف بأنها التنمية الحقيقية ذات القدرة على الاستمرار والتواصل من منظور استخدامها للموارد الطبيعية، والتي يمكن أن تحدث من خلال استراتيجية تتخذ التوازن البيئي كمحور ضابط لها لذلك التوازن الذي يمكن أن يتحقق من خلال الإطار

الاجتماعي البيئي والذي يهدف إلى رفع معيشة الأفراد من خلال النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تحافظ على تكامل الإطار البيئي. (الخطيب، 2000: 220)

كما تعرف أيضا بأنها مجموعة الجهود المبذولة للحد من الظواهر المؤثرة سلبا على البيئة بشكل فعال (Wakerman, 2008: 31)

رغم اختلاف التعاريف حول التنمية المستدامة بين التعاريف الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والسياسية والبيئية، إلا أنها كلها تصب في معنى واحد وهو تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة المستقبل والأجيال القادمة من تلبية احتياجاتهم.

II. أثر التعليم العالي والبحث العلمي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

1. دور الجامعة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

تتعدد أنماط ومجالات تنمية المجتمع التي تقدمها الجامعة بتعدد حاجات ومشكلات هذا الأخير، كما تتعدد هذه المجالات كذلك بتعدد الجماعات التي توجه إليها الخدمات في مختلف الأنشطة التجارية، والصناعية والزراعية. ويبقى المجال مفتوحاً لطرح جوانب أخرى يمكن أن تدرج، فالمجال ديناميكي متجدد يستجيب للتغيرات التي يعيشها المجتمع، وفيما يلي عرض لأهم هذه المجالات: (النويه، 2014)

- **الأنشطة الثقافية:** باعتبار الجامعة أعلى مؤسسة ثقافية قادرة على النهوض بالمجتمع من خلال تشخيص أوضاعه الثقافية والعلمية وتزويده بما يحتاجه في هذا الجانب، ومن منطلق تنمية المجتمع تنمية متكاملة من جميع النواحي تقوم الجامعة بنشر الثقافة بكل أنواعها للراغبين فيها والمحتاجين إليها.

- **البحوث التطبيقية والخدمات الميدانية:** تعد البحوث التطبيقية بحوث عملية تقوم على تطبيق واستثمار وتطوير نتائج البحوث الأساسية وتستهدف خدمة الإنسان ورفاهيته، كما انها بحوث توجه مباشرة لحل مشكلات المجتمع المحلي في مجال الإنتاج والخدمات والمشكلات الاجتماعية، ومثل هذه البحوث غالباً ما تسفر عن تحديثات وابتكارات تقضي على المشكلات وتؤدي إلى توثيق العلاقة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع.

2. دور التعليم العالي والبحث العلمي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

تختلف التنمية الاقتصادية عن التنمية الاجتماعية من حيث المفهوم، الأسس والمبادئ لكن لا ينفصلان لأن تحقيق التنمية الاجتماعية مرهون بالتنمية الاقتصادية والعكس صحيح والتعريف التالي يوضح ذلك:

حسب هيئة الأمم يقصد بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية النمو والتغير الذي تتكامل فيه جميع أوجه النشاط الاقتصادي والاجتماعي، وتتضمن كافة الإجراءات والوسائل والأساليب التي تتخذ لزيادة الإنتاج من الموارد الاقتصادية المتاحة والكافية لرفع مستوى معيشة الفرد والمجتمع مع تنظيم عمليات التنمية بشكل يحقق الكفاية والعدل، ويحقق أحسن استخدام للموارد الاقتصادية والبشرية. (كسناوي، 2001: 39)

إن التعليم العالي هو عملية صناعة لأجيال المستقبل، والاستثمار في هذا النوع من الصناعة يعد أهم وأنجع أنواع الاستثمار وأكثرها فائدة لأن الجامعات تعمل على تغذية المجتمع بقيادة مستقبلية كفؤة ومؤهلة في كافة المجالات، ويختلف دور الجامعة في هذا المجال من بيئة إلى أخرى، فالجامعات الموجودة في بيئة صناعية تهتم بالتخصصات الصناعية

والموجود في بيئة زراعية تهتم بالتخصصات الزراعية، الأمر الذي يؤكد على أهمية ومكانة التعليم العالي والبحث العلمي في تطوير وتنمية المجتمع على مختلف الأصعدة وفي كل المجالات.

ومن هنا يمكن القول إن أهمية التعليم العالي والبحث العلمي لا تنحصر في التدريس والبحث العلمي وإنما تتعدى لتخريج قيادات وكوادر جديدة مؤهلة. (شرقي، 2008: 173-175)

لكي تقوم الجامعة بأفضل دور في خدمة المجتمع لابد ان تضع خطة دقيقة وواضحة حول كيفية تلبية حاجات الفرد والمجتمع، وهذا يقودنا إلى متطلبات وحاجات السوق التي تشكل جزءا أساسيا وحاسما من متطلبات تنمية المجتمع الذي يسعى باستمرار للتفاعل والتكيف مع عالم متغير. وعليه فان دور التعليم العالي في أسواق العمل وفي المجتمع ككل ليس فقط تكوين الطالب بالشكل الأمثل وإنما خلق منافس بإمكانه تحقيق قيمة مضافة. الأمر الذي جعل التعليم العالي والبحث العلمي أحد أهم مدخلات التنمية الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والتربوية ، بالإضافة إلى تنشيط الآليات النوعية الضرورية لأسواق العمل من أجل تمكينها من تحديث بناها الاقتصادية والتكنولوجية والعلمية الخ.

إن تفعيل دور التعليم العالي والبحث العلمي يتوقف على تغيير الأساليب التقليدية التي يركز عليها التعليم العالي، ويتطلب استجابة للمتغيرات والحاجات البشرية من خلال استحداث برامج جديدة ومرنة تلبى متطلبات تطوير ومهارات الموارد البشرية وفقا للظروف الاقتصادية والاجتماعية وكذلك المتغيرات في سوق العمل مما يجعل التعليم العالي قادرا على التأثير الجدي في المجتمع عبر تطوير العمل البحثي وتكوين المعرفة وإنتاجها ثم نقلها إلى المجتمع لكي تصب في خدمة الفرد والمجتمع، فالترابط العضوي بين التعليم العالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية هو معيار نجاح مشروع إعادة تنظيم التعليم العالي. (ابو هلال وآخرون، 1997: 70)

III. استراتيجية التعليم العالي لدعم التنمية المستدامة.

لقد أدى التطور الاقتصادي الكبير الذي شهده العالم الى بروز مصطلحات اقتصادية حديثة مرتبطة بمختلف الأبعاد التربوية والاجتماعية، أهمها: التنمية المستدامة.

1. النظريات المفسرة لدور الجامعة في التنمية المستدامة: اعتمدت هذه الأخيرة على دور التعليم العالي والتحديات

التي تواجه الجامعة في المجتمع الحديث ومدى تأثيرها على تنمية المجتمع اقتصاديا واجتماعيا مع مراعاة الجانب البيئي.

الجدول رقم 01: نظريات حول دور الجامعة في التنمية المستدامة.

| نظرية الأنساق الاجتماعية | نظرية رأس المال البشري | نظرية التحديث |
|---|---|--|
| - ركزت على اعتبار الجامعة نسق مفتوح. | - ركزت على العلاقة بين التعليم والتنمية. | - ركزت على العوامل التي تؤثر مباشرة في عمليات التنمية منها: التعليم. |
| - اهتمت بدراسة دور الجامعة في تنمية المجتمع وحل مختلف مشكلاته. | - اهتمت بتحليل العلاقة بين التعليم ومخرجاته. | - اهتمت بتحليل الجوانب البنائية المتغيرة التي تؤديها عمليات التنمية. |
| - ساهمت في توضيح علاقة المدخلات بالمخرجات في الجامعات، كم ايلي: | - تبنت مدخل التكاليف للتأكيد على أن التعليم نوع من الاستثمار المنتج وليس الاستهلاك. | - تبنت المداخل السببية والتفسيرية لتوضيح التداخل بين العوامل المؤثرة على عمليات التنمية والتحديث في المجتمع. |
| ✓ <u>المدخلات</u> : المعرفة، القيم، الموارد المالية، ... | - ساهمت في تحديد أحد الأسس الرئيسة للتنمية الشاملة وهي: القوى العاملة باعتبارها نوعا من الاستثمار الانتاجي. | - ساهمت في تحديد دور الجامعات في عملية التنشئة الاجتماعية. |
| ✓ <u>العملية التعليمية والأكاديمية</u> : الهياكل، الأفراد، الوسائل، الأدوات الفنية... ✓ <u>المخرجات</u> : نوعية الخريجين، الاطارات الفنية والبشرية، البحوث العلمية... | | - وضحت المنهج والمسار الذي يجب على الدول النامية انتهاجه لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: سليم صيفور (2015): اشكالية تمويل البحث العلمي في الجزائر بين محدودية الموارد ورهانات التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، العدد 3، ص 155-157.

من خلال قراءة وتحليل الجدول نستخلص مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي:

• **نظرية التحديث:**

للجامعة دور واضح وفعال في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ودليل ذلك الدول المتقدمة التي وجهت التعليم العالي والبحث العلمي نحو البحث في قضايا التنمية بكل مجالاتها.

• **نظرية رأس المال البشري:**

التعليم العالي ليس نشاطا حرا بل هو نشاط اقتصادي له تكاليف وعوائد، التكاليف تحدد من خلال صيغ واستراتيجيات تمويل التعليم العالي والبحث العلمي أما عوائده فتحددها جودة مخرجاته من خلال سوق العمل.

• **نظرية الأنساق الاجتماعية:**

التعليم العالي والبحث العلمي يشهد نشاطهما في حالة الانغلاق خاصة في ظل اقتصاد المعرفة الذي يقوم على الاستثمار في المعرفة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

2. التعليم العالي والبحث العلمي والتنمية المستدامة:

أصبح ادراج التنمية المستدامة في المناهج والبرامج التعليمية أمر ضروري جدا، لكن ليس بالأمر الهين لذا وجب الانطلاق من استراتيجية تكييف تراعي مبادئ هذه الاخيرة على النحو التالي: (عزي وآخرون، 2016: 413-414)

2.1. إيجاد نماذج جديدة للنمو الاقتصادي متطابقة مع فلسفة وأبعاد التنمية المستدامة: من خلال:

- الربط بين البيئة والتنمية المستدامة في مناهج الاقتصاد؛
- وضع مبادئ التنمية المستدامة في جميع التخصصات ذات العلاقة بالنشاط الاقتصادي؛
- التركيز على التخصصات الخضراء.

2.2. التركيز على ترابط أبعاد التنمية المستدامة وتداخلها في العملية التكوينية: من خلال:

- فهم الطلاب لحجم الأضرار البيئية نتيجة الإنتاج والاستهلاك المفرط بغرض تأسيس نظام بيئي مستدام؛
- نشر الوعي بالاستدامة في الأوساط الطلابية يساهم في بناء القيم والسلوكيات الداعمة للحفاظ على البيئة؛
- خلق كوادِر وإطارات متشعبة بمبادئ وقيم الحفاظ على البيئة في ظل الإنتاج والاستهلاك.

2.3. إدراج مبادئ التنمية المستدامة في جميع التخصصات الجامعية: من خلال:

- تحديث المناهج والبرامج الجامعية؛
- طرح مشاريع بحثية ذات علاقة بالتنمية المستدامة؛
- تشجيع البحوث البيئية.

3.4. إدماج التربية البيئية في العملية التكوينية: من خلال:

- القوانين والتشريعات البيئية؛
- أخلاقيات السلوك البيئي؛
- القيم الأخلاقية.

الخاتمة:

يعتبر دور التعليم العالي والبحث العلمي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية احدى الوظائف الأساسية للجامعات الحديثة، حيث يتم من خلاله:

- تهيئة الظروف المناسبة للأفراد والمؤسسات للاستفادة من الإمكانيات المادية والبشرية والعلمية والصحية بالجامعة؛
- تنمية وعي الأفراد ومهاراتهم حتى يتمكنوا من مجابهة التقدم العلمي والتكنولوجي والابتكارات الحديثة؛

- البحوث التطبيقية الموجهة لحل المشكلات التي تعترض الطاقات الإنتاجية المختلفة مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية والإسهام في تحقيق الرفاهية للمجتمع. لذلك فإن إصلاح التعليم العالي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من إصلاح المجتمع.

التوصيات:

- تثمين الجهود الرامية الى تفعيل دور التعليم العالي والبحث العلمي في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة؛
 - حتمية وأهمية مشاركة الجامعة في وضع خطة تفصيلية للتنمية التي يحتاجها المجتمع، وأن تكون هذه الخطة شاملة لكل القطاعات الانتاجية؛
 - العمل على تبني اتجاهات رئيسية للتعليم العالي والبحث العلمي تلبى متطلبات أولويات الأمن الوطني الشامل والتنمية المستدامة؛
 - ضرورة البحث والتركيز على أهم المشاكل والعوائق ونقاط الضعف التي تعيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ليلم التطرق اليها ومعالجتها من خلال الأبحاث الجامعة ومقررات وبرامج التعليم العالي.
- نحن نحمل المستقبل في أيدينا معا، يجب أن نتأكد من أن أحفادنا لن يكون عليهم أن يتساءلوا لماذا أخفقنا في القيام بالشيء الصحيح وجعلناهم يتحملون العواقب.

قائمة المصادر والمراجع

1. الأخضر عزي، ناديا ابراهيمي (2016)، دور الجامعة في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العربي السادس لضمان جودة التعليم العالي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
2. أميرة محمد علي (2008)، نحو توثيق العلاقة بين الجامعة والمجتمع، المؤتمر السادس-التعليم العالي ومتطلبات التنمية-، كلية التربية، جامعة البحرين.
3. اين عبد الله أحمد النويهي (2014)، دور الجامعات في تحقق البحث الحث العلمي وأثره على المجتمع، المركز الديمقراطي العربي، 15 يونيو 2014، <http://democraticac.de/?p=1905> ، 2018/03/15، 10.35.
4. بن أشنهو مراد (1999)، نحو الجامعة الجزائرية، ترجمة عائدة أديب باية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
5. بن زكورة العونية (2016)، دور البحث العلمي في تحقيق التنمية المستدامة، المجلة المغربية للاقتصاد والتسيير، جامعة معسكر، المجلد 3، العدد 1.
6. بو هلال واخرون (1997)، مدى توافق التعليم العالي مع سوق العمل المحلي دراسة تحليلية، سلسلة تقارير الابحاث، مركز البحوث والدراسات الفلسطينية، نابلس. العدد 9.
7. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم (2008)، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

8. ساجد شرقي (2008)، دور الجامعات في تطوير وتنمية المجتمع، مجلة دراسات الكوفة، مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، بغداد، العدد 10.
9. سامي سلطي عريفج (2001)، الجامعة والبحث العلمي، الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع.
10. عربي بومدين (2016)، دور الجامعة الجزائرية في التنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، العدد 07.
11. محمود محمد عبد الله كسناوي (2001)، توجيه البحث العلمي في الدراسات العليا في الجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية-الواقع - توجهات مستقبلية-، ندوة الدراسات العليا بالجامعات السعودية... توجهات مستقبلية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
12. مدحت القرشي (2007)، التنمية الاقتصادية نظريات وسياسات وموضوعات، عمان، دار وائل للنشر.
13. مدحت محم 3 أبو نصر (2007)، إدارة وتنمية الموارد البشرية -الاتجاهات المعاصرة-، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
14. مصطفى أحمد سليمان السطري (2011)، دور التعليم العالي في التنمية الاقتصادية في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر، غزة.
15. الموسوعة العربية العالمية (1999)، الرياض، المملكة العربية السعودية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع.
16. ناديا ابراهيمي (2015)، دور الجامعة في تحقيق التنمية المستدامة -دراسة لواقع الجامعة الجزائرية-، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، العدد 24 .
17. ناهدة عبد زيد الدليمي (2016)، أسس وقواعد البحث العلمي، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
18. نهى الخطيب (2000)، اقتصاديات البيئة والتنمية، مركز دراسات واستشارات الإدارة.
19. الهادي عبدو أبوه (2015)، الاقتصاد التضامني والتنمية الاجتماعية -الامكانيات والواقع في موريتانيا-، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.
20. Ouvrage collectif sous la direction de Gabriel Wakerman(2008) , **Le développement durable**, Ellipses, édition marketing.

آفاق الاستراتيجية العلائقية مع العميل بين البعد الاقتصادي والبعد الإداري

The prospects of the relational strategy with the client between the economic dimension and the administrative dimension

د. بلقيدوم صباح

جامعة - خنشلة

bsabah@ymail.com

د. عظيمي دلال

جامعة - خنشلة -

d.adimi@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2018/10/15

الملخص :

يتطلب بناء المزايا التنافسية من المنظمات وجود المرونة اللازمة لتوفير احتياجات العملاء في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، وكلما ارتفع مستوى استجابة المنظمة لاحتياجات العملاء، ارتفع معه مستوى ولائهم لها، وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هو اعتماد نظام متكامل لإدارة العلاقة مع العملاء، وهو ما تتناوله هذه الورقة البحثية.
الكلمات المفتاحية: إدارة العلاقة مع العملاء، الاستراتيجية، المدخل الاقتصادي والإداري.

Abstract :

Building competitive advantages requires organizations to have the flexibility to meet customer needs in a timely and appropriate manner. The higher the organization's response to customer needs, the higher the level of loyalty. The best way to do this is to adopt an integrated CRM system, Which is discussed in this paper.

key words: Customer Relationship Management, Strategy, Economic and Administrative Approach.

تمهيد:

تعيش منظمات الأعمال اليوم في ظروف اقتصادية متميزة تتصف بشدة المنافسة وبالتغيرات التكنولوجية السريعة فضلا عن التحولات الأخرى في مناحي الحياة المختلفة.

ولعل أهم التحديات التي تعيشها هذه الأخيرة ضرورة الحفاظ على زبائنها الحاليين والعمل على استقطاب زبائن جدد، ولا يتم ذلك إلا باتباع مناهج واستراتيجيات تمكنها من التصدي للمنافسة الشديدة السائدة في السوق. ومن أهم هذه الاستراتيجيات، استراتيجية إدارة العلاقة مع العملاء، حيث أن هذه الأخيرة عبارة عن مجموعة برامج واستراتيجيات وتقنيات متميزة تهدف إلى خفض التكاليف وزيادة الإيرادات وتعظيم الأرباح وخلق فرص وقنوات جديدة، والعمل على تحسين وزيادة قيمة العميل ورضاه من خلال دمج عملي لكل الأنشطة المتعلقة بخدمة عملاء المنظمة (كالتسويق، البيع، خدمات ما بعد البيع، الدعم الفني، وغيرها)، مما يؤدي إلى خلق منفعة متبادلة بين المنظمة وعملائها.

ويتطلب بناء المزايا التنافسية من المنظمات وجود المرونة اللازمة لتوفير احتياجات العملاء في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، وكلما ارتفع مستوى استجابة المنظمة لاحتياجات العملاء، ارتفع معه مستوى ولائهم لها، وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هو اعتماد نظام متكامل لإدارة العلاقة مع العملاء، وهو ما نتناوله هذه الورقة البحثية.

الإشكالية:

تتمحور إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي: ما هي آفاق الاستراتيجية العلائقية مع العميل على ضوء البعد الاقتصادي والبعد الإداري؟

والإجابة على هذا التساؤل تقتضي منا التطرق للمحاور الآتية:

أولاً: مدخل اقتصادي للعلاقة مع العميل.

ثانياً: إدارة العلاقة مع العميل.

ثالثاً: إستراتيجية العلاقة مع العميل.

المنهج:

ولمعالجة إشكالية الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح بوصف الظواهر وتتبع سلوكها وتحليل أبعادها لاستخلاص النتائج استقراء واسترداداً.

الأهمية:

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من واقع الاستراتيجية العلائقية مع العملاء في منظمات الأعمال وتطورها السريع من حيث تطبيقاتها وتغيير أشكالها وأبعادها خاصة البعدين الاقتصادي والإداري في ظل محيط تنافسي، الأمر الذي يجعل مستقبل هذه الاستراتيجية محل نقاش جدلي. لذلك فهذه الدراسة تهدف إلى تحديد آفاق الاستراتيجية العلائقية مع العملاء، وكشف تأثيرات الأبعاد الإدارية والاقتصادية عليها، وهو ما تحتاجه المنظمات لبناء علاقات مريحة طويلة الأمد مع العملاء.

أولاً: مدخل اقتصادي للعلاقة مع العميل

لقد أصبح العميل في مرحلة اقتصاد السوق محور اهتمام المنظمات التي أدركت أنه العنصر الوحيد الكافل لنجاحها وبقائها، وذلك من خلال تلبية احتياجاته المعلنة والخفية بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب.

1- العميل كوحدة قيمة

يمثل العميل قيمة أساسية وجوهرية بالنسبة للمنظمة التي يقع عليها عبء تحديد هذه القيمة وحسن إدارتها لضمان النجاح والتفوق، ويصنف عملاء المنظمة إلى صنفين¹ (منصور، 2007):

- **العملاء الخارجيون:** وهم المستهلكون المتكررون لمنتجات المنظمة (مخرجاتها النهائية).
- **العملاء الداخليون:** وهم العاملون في جميع إدارات وأقسام المنظمة الذين يتعاملون مع بعضهم البعض لإنتاج الأعمال حيث تمثل مخرجات كل وحدة مدخلات لوحدة أخرى.

فالعميل بهذا المفهوم الجديد هو مستهلك متكرر لمخرجات المنظمة أو إحدى وحداتها التنظيمية.

1-1- القيمة المزدوجة للعميل: تعتبر قيمة العميل موضوعاً حرجاً وذلك لامتلاكه بعداً مزدوجاً، حيث تبرز هذه القيمة من خلال وجهين:

- القيمة التي توفرها المنظمة للعميل وهي عبارة عن استثمار؛
 - قيمة العميل بالنسبة للمنظمة وهي عبارة عن العائد عن ذلك الاستثمار.
- فالعملاء يمثلون الأرصدة التي تحتاج المنظمة إلى الاستثمار فيها وتقييم عوائدها المحتملة منها، والأكد أن عملاء المنظمة مختلفون في توليد الأرباح فهم ليسوا مريحين بالتساوي، لذلك ينبغي أن يتفاوت استثمار المنظمة فيهم تبعاً للأرباح المحتملة لهم. والشكل الموالي يوضح أربع حالات ممكنة للتعامل مع العملاء:

| قيمة العملاء بالنسبة للمنظمة | | الشكل رقم (01): أنواع العملاء بالنسبة للمنظمة | |
|-----------------------------------|------------------------------|---|--------------------|
| | | مرتفعة | متدنية |
| مرتفعة | قيمة العملاء بالنسبة للمنظمة | العملاء المستضعفون | عملاء النجمة |
| | متدنية | القضايا الخاسرة | الراكبون المجانيون |
| | | متدنية | مرتفعة |
| القيمة التي يحصلها العملاء | | | |

المصدر: غوبتا. ليهمان. 2006

ويمكن توضيح الحالات الأربع للعملاء فيما يلي² (غوبتا. ليهمان. 2006):

أ- **عملاء النجمة:** تحصل هذه الفئة على أعلى قيمة من منتجات المنظمة، كما توفر لهذه الأخيرة قيمة مرتفعة من خلال هوامش الأرباح الكبيرة المتولدة عنها وولائها القوي للمنظمة، وتتميز العلاقة هنا بكونها متوازنة ومفيدة لكل الأطراف.

ب- **عملاء القضايا الخاسرة:** تحصل هذه الفئة على قيمة متدنية من المنتجات، كما أن هذه الفئة تعتبر هامشية بالنسبة للمنظمة، حيث أن قيمة هؤلاء العملاء تبرز فقط في حالة اعتماد المنظمة على اقتصاديات الحجم، وفي هذه الحالة إن لم تتمكن المنظمة من الانتقال معهم إلى مستويات ربحية أعلى فعليها تخفيض استثماراتها فيهم أو حتى التخلص منهم.

ج- **العملاء المستضعفون:** يوفر هؤلاء العملاء قيمة عالية للمنظمة و لكنهم لا يحصلون على قيمة كبيرة من منتجاتها، ومن أمثلتهم: العملاء المكتسبون حديثاً بأعداد كبيرة و الذين تتقصهم الخبرة وربما يتساءلون عن سبب شرائهم لمنتجات المنظمة، وهم في الغالب مخلصون رغم استغلال المنظمة لهم.

د- **الراكبون المجانيون:** وهم يمثلون الصورة المعاكسة للعملاء المستضعفين، فهم يحصلون على قيمة فائقة من استخدام منتجات المنظمة ولكنهم لا يمثلون قيمة كبيرة بالنسبة إليها، فهؤلاء العملاء يعملون على استغلال علاقتهم بالمنظمة ويستأثرون بحصة الأسد من القيمة.

وتتطلب الاستراتيجيات الناجحة التي تعتمد على العميل قيام المنظمة بدراسة كل من القيمة التي توفرها لعملائها والقيمة التي يقدمها هؤلاء العملاء لها، كما تحتاج معرفة العميل وإدارة العلاقة معه بنجاح وبالشكل الذي يعظم منافع المنظمة في الأجل الطويل، إلى نموذج إحصائي يعرف بإدارة قيمة العميل وهو يتبنى التحليل الاقتصادي القياسي لقيمة العميل، والهدف من هذا النموذج هو مساعدة المنظمات على قياس استثماراتها وتحصيل نتائج الربحية فيما يتعلق باستراتيجية العلاقة مع العملاء³ (C. Allard.2002).

إن تطوير برنامج لإدارة قيمة العميل، يتطلب تقييم العميل من خلال إسهامه ومشاركته في خلق قيمة المنظمة، حيث أن وحدة قياس قيمة العميل هي العميل، كما أن المقاربة بكاملها مرتكزة على القيمة التي يولدها العميل أو قطاع العملاء وبعبارة أخرى مرتكزة على الفرق بين العوائد المجمعّة من جهة والتكاليف الناجمة عن إدارة هذه العلاقة من جهة أخرى⁴ (C.Allard. 2002).

1-2- **سلوك العميل كمستهلك:** يقوم العميل المستهلك عادة باقتناء السلع والخدمات لإشباع مجموعة كبيرة من الحاجات والرغبات النفسية، الاجتماعية والفيزيولوجية، وهدفه الأساسي هو تحقيق أقصى إشباع ممكن في حدود إمكانياته وموارده المحدودة، والأمر يتطلب من المنظمة دراسة وتحليل دوافع الشراء لدى العملاء حتى تتمكن من تحقيق الاستجابة الملائمة، وتتنوع دوافع العملاء كما يلي⁵ (طلعت. 2006) :

أ- **الدوافع الأولية:** وهي ناتجة عن رغبة العميل في إشباع حاجاته الأساسية سواء كانت مادية أو نفسية مثل حاجة الأكل أو الحاجة للدفع...

ب- **الدوافع الانتقائية:** وهي ناتجة عن رغبة العميل في اقتناء صنف معين من المنتجات دون الأصناف الأخرى، وعادة ما يرتبط الصنف بمزايا إنتاجية معينة مثل: الشهرة، النوع، السعر، الحجم...

ج- **الدوافع العقلية:** وهي ناتجة عن دراسة دقيقة للسلعة أو الخدمة قبل الإقدام الفعلي على الشراء، وتتعلق بالمنفعة، الجودة...

د- **الدوافع العاطفية:** وتتعلق بقرارات الشراء العفوية من طرف العميل لأسباب عاطفية مثل شراء المنتجات لمجرد التقليد.

هـ-دوافع التعامل: وهي ناتجة عن خصائص المنظمة مثل الشهرة الذائعة أو الخدمة الممتازة أو الأسعار المناسبة أو القرب من موقع العميل...

وتساهم دراسة الدوافع في تحديد تعريف واضح لاحتياج العميل الواجب الاستجابة له من طرف المنظمة ويتم ذلك من خلال طرح مجموعة أسئلة هي: من هو المعنى بهذا المنتج؟ بماذا يتعلق؟ ما هو هدفه؟ ويتم تحديد الاحتياج انطلاقاً من استجواب الهدف منه هو ضمان أن يكون الاحتياج حقيقياً، وتواجه المنظمات نوعين من احتياجات العملاء⁶ (Lasnier. 2006):

▪ احتياجات موضوعية: وتتعلق بالخصائص المادية للمنتج كالأداء، المدة، الصيانة، نسبة العطل، الوفرة، الزمن المتوسط للتشغيل الجيد...

▪ احتياجات ذاتية: وتتعلق بالوظائف التقديرية للمنتج كالراحة، المظهر، التصميم، الشكل...

1-3-سيرورة قرارات الشراء لدى العملاء: تأخذ قرارات الشراء مساراً يتكون من مجموعة من المراحل أو الخطوات التي تبدأ قبل عملية الشراء وتنتهي بعدها، ويمكن أن يتدخل عدد من الأفراد في هذا المسار لكن بأدوار محددة إذ يمكن أن نجد⁷ (فيو، 2007):

▪ المبادر: وهو الذي يشعر بالحاجة ويأخذ بالقرار الاستهلاكي؛

▪ المخبر: وهو الذي يجمع المعلومات؛

▪ المستشار: وهو الذي ينصح ويوجه نحو الاختيار النهائي؛

▪ متخذ القرار: وهو الذي يقرر ويختار الاختيار النهائي (المنتج، مكان الشراء، الدفع...);

▪ المشتري: وهو الذي يشتري ويتحمل المخاطرة المالية؛

▪ المستهلك: وهو الذي يستعمل المنتج.

وتتحقق سيرورة قرارات الشراء عبر خمس مراحل أساسية هي⁸ (كوتلر، 2007):

أ- الاعتراف بالمشكل: وهو نقطة الانطلاق حيث يعترف العميل بوجود حاجة غير مشبعة وبالتالي وجود مشكل، وتظهر الحاجة من خلال الاستجابة لمنهات داخلية وخارجية.

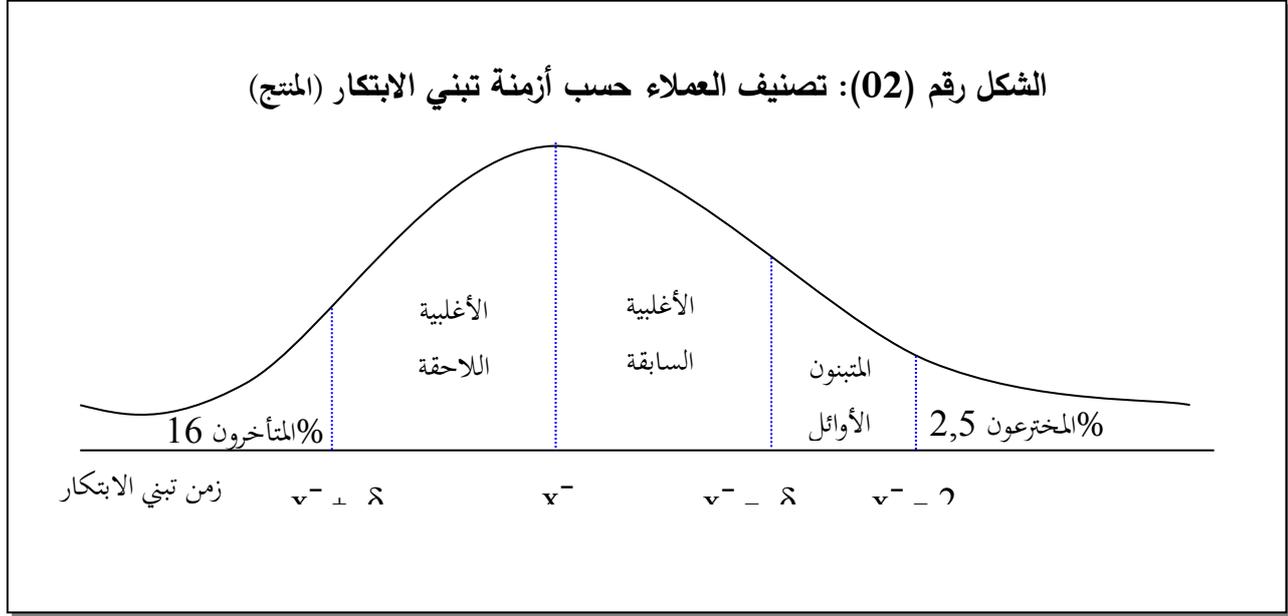
ب- البحث عن المعلومات: إذا لم تكن حاجة العميل ملحة فإنه يمتلك الوقت الكافي لحفظها في ذاكرته والبحث بتأن عن المعلومات المتعلقة بإشباعها، أما إذا كانت الحاجة ملحة وكان المنتج متوفراً فهو يتجه مباشرة لشرائه.

ج- تقييم البدائل: وفي ظل تعدد البدائل والخيارات المتعلقة بالمنتجات، فإن قرار الشراء يكون صعباً ولا بد من تقييم بدائل الخيارات انطلاقاً من المعلومات المجمع، وتختلف طريقة التقييم باختلاف العملاء وخصائصهم.

د- قرار الشراء: تقدم مرحلة تقييم البدائل للعميل ترتيباً لتفضيلاته بما يسمح بتصنيف المنتجات المتوفرة، ويرتبط قرار الشراء بالمنتج المفضل وأحياناً لا يكون كذلك إذا تدخلت عوامل مثل مواقف الآخرين مع المنتج وظهور بعض الأوضاع الطارئة.

هـ- سلوك ما بعد الشراء: ولا تنتهي مهمة التسويق عند بيع المنتج، فبعد شراء المنتج يشعر العميل بالرضا أو بعدم الرضا، فإذا كانت خصائص المنتج تفوق توقعاته يكون سعيداً، وإذا كانتا متساويتين يكون راضياً، وإذا فاقت توقعاته خصائص المنتج يكون محبطاً وهو على الأرجح لن يكرر شراء ذلك المنتج.

أما إذا تعلق الأمر بمنتج جديد فإن سيرورة قرار الشراء ستختلف من حيث مرحلتي: البحث عن المعلومات وتقييم البدائل، وعموما فإن سلوك العملاء اتجاه منتج جديد ليس متجانسا إذ توجد فروقات واضحة بين فئات العملاء من حيث تبني الابتكار كما يوضح الشكل الموالي:



Source: Philip Kotler, Gary Armstrong et al, Les Principes de Marketing, Pearson Education France, Paris, 8^{ème} édition, 2007, P.135.

- فالمخترعون: مغامرون يتحملون مخاطر تجريب الشيء الجديد؛
- والمتبنون الأوائل: هم قادة الرأي وجماعاتهم، يتبنون المنتجات الابتكارية ولكن بحذر؛
- الأغلبية السابقة: هم عملاء دون قادة الرأي ولكنهم يتبنون الجديد من قبل الآخرين؛
- الأغلبية اللاحقة: هم الجماعات التي لا تستهلك المنتج إلا إذا جربته الغالبية؛
- المتأخرون: وهم مستهلكون لهم مواقف متحفظة ولا يتبنون منتجا جديدا إلا إذا أصبح استهلاكه عادة.

2- تحليل العلاقة بين العميل والمورد

يشير مصطلح علاقة إلى وجود إحساس معين بين طرفين مثل: التجاذب، الاحترام، الاعتبار، الثقة التبعية... والعلاقات تفرض تفاعلات مستمرة من طرف طرفين أو أكثر وتستلزم تبادلات مختلفة الأشكال.

2-1- وصف العلاقات بين العميل والمورد:

يتميز علماء النفس عموما بين نوعين من العلاقات:

- أ- العلاقات الأولية: وتتعلق بالعلاقات بين الأشخاص في الأجل الطويل، وهي تركز بصورة أساسية على المشاعر المتبادلة.
- ب- العلاقات الثانوية: ويتم بين العميل والبائع مثلا، وهي علاقات شخصية أكثر سطحية، وهي قصيرة الأجل، ذات تفاعل اجتماعي محدود، قواعد استعمال واضحة وأدوار محدودة.

وقد قدم كل من (Poeisz) و (Van Raaij) عام 1993 وصفا مفصلا لسيرورة العلاقة بين المورد والعميل نوره

فيما يلي⁹ (Jallat et al.2007) :

- أن التفاعلات يجب أن تتم بين طرفين على الأقل وأنها متبادلة التأثير أي ثنائية الاتجاه؛
- أن التفاعلات الماضية تؤثر على التفاعلات الحالية والمستقبلية، والحفاظ على هذه العلاقات يجب أن يتم وفق رؤية متكاملة من طرف المنظمة وأن يمتد لوقت طويل؛
- يعتمد تأثير التفاعلات بين الأطراف على الأحداث الواقعة أكثر مما يعتمد على التفسير الذاتي للأحداث من قبل الأطراف الفاعلة.

2-2- طبيعة العلاقة بين العميل والمورد: يظهر هرم العلاقات اختلافات في طبيعة أصناف العلاقات بين العملاء والموردين كما يلي¹⁰ (Jallat et al.2007) :

- أ- **التعاون/المنافسة:** تنشأ المنافسة في العلاقة عندما يحاول العميل وضع العديد من الموردين في منافسة فيما بينهم لتقديم العرض الأكثر امتيازاً، أما التعاون فيسيطر في علاقة مشتري/بائع يعملان معا للوصول إلى نتيجة مرضية لكليهما.
- ب- **توزيع متساوي/غير متساوي للسلطة:** يكون التوزيع المتوازن للسلطة بين الأطراف أمراً نادراً، وذلك لأن أحد الطرفين عادة ما يعتمد على الطرف الآخر في جزء كبير من رقم أعماله ولا يملك بدائل أخرى لذلك.
- ج- **التبعية/الاستقلالية:** وهذا العنصر مرتبط بتاسيا وعكسيا بتوازن السلطات فالطرف الذي يملك أكبر قدر من السلطة يتمتع بقدر كبير من الاستقلالية والعكس.
- د- **توجه تبادلي/توجه اجتماعي:** وهنا تكون التفاعلات بين الأطراف إما تبادلية أي موجهة نحو تحقيق مهمة محددة (حالة سوق كبير من العلامات أو المصنعين)، أو تكون اجتماعية يطغى عليها الجانب المشاعري.
- هـ- **اتصال رسمي/غير رسمي:** فالإتصال بين العميل ومحاميه يكون أكثر رسمية من الإتصال بين العميل وحلاقه، وذلك يرجع لطبيعة المنتج (سلعة/ خدمة).

3- حركية العلاقة بين العميل والمورد

اعتمادا على دراسة (Foa Foa) عام 1976، يلاحظ أنه عند بداية العلاقة يتم التركيز على تبادل السلع والخدمات

مقابل تعويضات، أما أثناء المراحل اللاحقة فتختلف معطيات وأهداف التعامل، وقد قدمت العديد من الدراسات في المجال النفسي والاجتماعي التي تصف تطور العلاقة بين المورد والعميل بالتفصيل، حيث حددها كل من (Dwyer)، (Schurr)

و (Oh) عام 1987، في خمس مراحل هي¹¹ (Jallat et al.2007) :

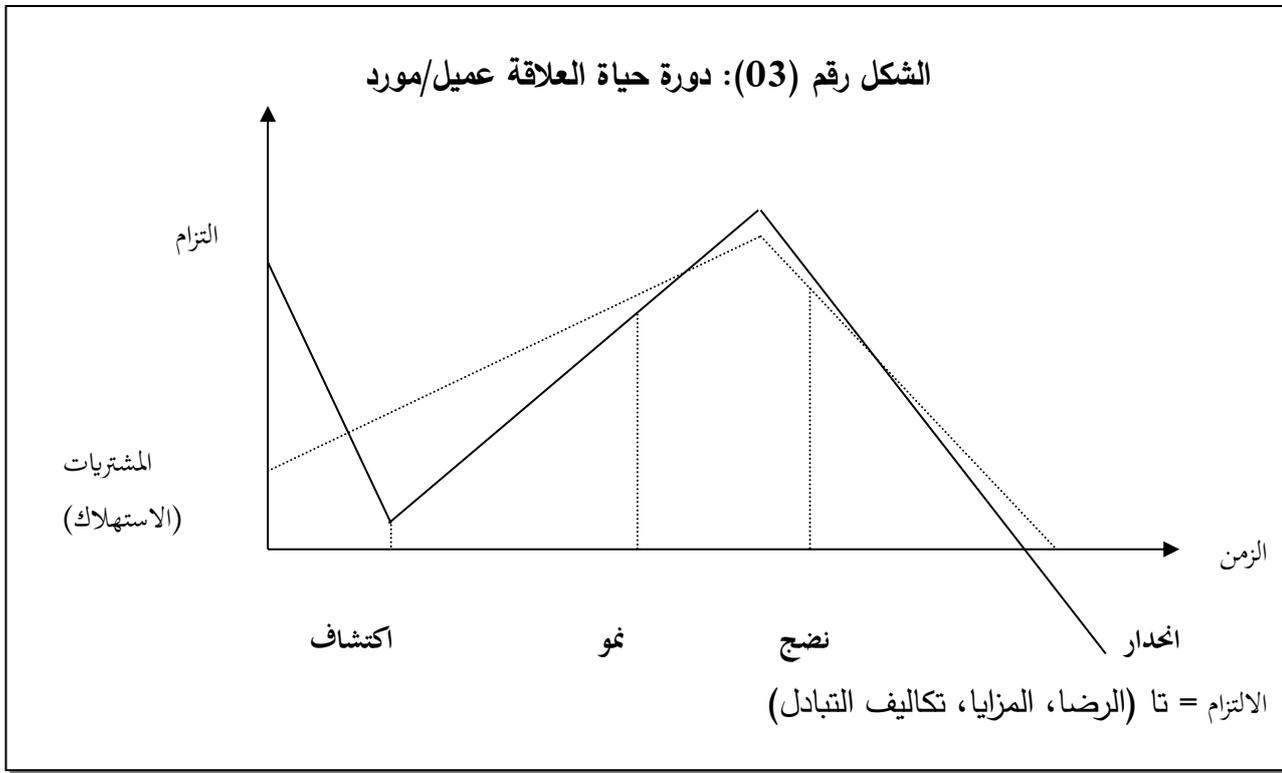
3-1- الانطلاق: حيث يتعارف الطرفان ويحاول كل طرف إظهار مزاياه فقط.

3-2- الاكتشاف: وتشهد هذه المرحلة تفاعلات متبادلة، وهي مرحلة المعاينة وتبدأ نتيجة تجاذب متبادل لأن الطرفين يظنان أن لهما الأهداف ذاتها، وترفع طاقة الموارد المتبادلة وهو ما يرفع مزايا العميل بالنسبة للمورد، ويبقى التوجه المستقبلي محدودا لأن وضع حد للتعاون ليس أمراً صعبا.

3-3-النمو: يتم تتبع وتطوير التفاعلات الناتجة في المرحلة السابقة أكثر فأكثر، وتستمر النقاشات والمفاوضات بصورة أدق وأكثر تفصيلاً لمعايير وانتظارات كل طرف، وتظهر مخاطر هذه المرحلة من خلال بعض الاختبارات والتجارب للعلاقة، ترتفع التبعية التعاونية وترتفع معها الموارد المتبادلة.

3-4-التشبع: وهي مرحلة النضج حيث تبلغ العلاقة مستواها الأقصى من التبعية التعاونية، الثقة، الاحترام المتبادل، ويرتفع كم الموارد المتبادل، تناقش المشاكل بمصادقية وانفتاح لإيجاد الحلول، ويقوم المحيط الاجتماعي بتشجيع العلاقة على الثبات.

3-5-الانحدار: إن انشداد انتباه أحد الطرفين على الأقل إلى شريك جديد هو مؤشر لبداية النهاية، باختلاف الانتظارات أو الخصائص الفردية للشركاء وكذا أهدافهم قد يكون سبباً لانقطاع العلاقة، كما قد تعقل ذلك مؤثرات خارجية أخرى. والشكل الموالي يوضح مراحل دورة حياة العلاقة بين المورد والعميل:



Source: Frédéric Jallat et al, Gestion de la relation client, (Ed) Peelen, Pearson Education, Paris, 2^{ème} éd, 2007, P.34.

ثانياً: إدارة العلاقة مع العميل

إن القيمة الاقتصادية للعميل بالنسبة للمنظمة تجعل منه مركز الاهتمام ونقطة البداية والنهاية، لذلك فإن العلاقة المؤسسة معه تتطلب إدارة ذكية تكفل إشباع حاجاته وتحقيق أهداف المنظمة في الوقت ذاته.

1- مفهوم إدارة العلاقة مع العميل:

تعرف إدارة العلاقة مع العميل بأنها مسيرة من قياسات أمثلية قيمة العميل بالارتكاز على برامج مستهدفة ومتبناة لاحتياجات المستهلكين مع الحفاظ على اعتبار الملاءمة مع نماذج المردودية الاقتصادية للمنظمة، وهذه المسيرة مرتكزة على النموذج الإحصائي لإدارة قيمة العميل¹² (C.Allard. 2002).

كما تعرف إدارة العلاقة مع العميل على أنها استراتيجية تهدف إلى تطوير نسبة رضا العملاء بحيث يصبح الوفاء بالنسبة للعميل أكثر فائدة وتميزاً من عدمه¹³ (C.Allard. 2002).

وعموماً يمكن تعريف إدارة العلاقة مع العميل من وجهات نظر مختلفة أهمها¹⁴ (Jallat et al.2007) :

1-1- إدارة العلاقة مع العميل كسيرورة تكنولوجية: من وجهة النظر التكنولوجية تعرف إدارة العلاقة مع العميل على أنها آلية من السيرورات التي تتحقق من خلال العديد من نقاط الاتصال الممكنة مع العميل (تسويق، بيع، ما بعد البيع، المساعدة التقنية)، مع المراجعة المستمرة لقنوات الاتصال المتعددة والمتداخلة.

وهذا التعريف يوضح إدارة العلاقة مع العميل من وجهة نظر التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال.

1-2- إدارة العلاقة مع العميل كسيرورة علاقات: وفي تعريف آخر مختلف تعرف إدارة العلاقة مع العميل على أنها سيرورة تسمح بمعالجة كل ما يتعلق بمعرفة العملاء من خلال الاهتمام بتكوين قاعدة معرفة العملاء، تأسيس العلاقات مع العملاء وتطويرها، تحسين صورة المنظمة ومنتجاتها أمام العملاء.

وهذا التعريف لم يتطرق لتقنيات الاستراتيجية العلائقية للمنظمة، فإدارة العلاقة مع العميل تبقى دائماً سيرورة أو سلسلة من النشاطات لا يتطلب تحقيقها الرجوع إلى نظم المعلومات والاتصالات الحديثة، وإنما يتطلب الاهتمام بالعمل وأهدافه.

1-3- إدارة العلاقة مع العميل كمبدأ فعالية تنظيمية: تعرف إدارة العلاقة مع العميل من هذا المدخل على أنها إستراتيجية تهدف إلى تعظيم مردودية المنظمة ورضا العميل بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ومن خلال التركيز على قطاعات خاصة من العملاء واختيار سلوك خاص للاستجابة لتوقعاتهم، ومن خلال تطبيق سيرورة مرتكزة على العميل. وهذا التعريف لا يعتبر إدارة العلاقة مع العميل سيرورة ولكن إستراتيجية تهدف إلى تحقيق أقصى استجابة لحاجات العملاء بالتركيز على الفعالية التنظيمية ومشاركة الموظفين.

2- عناصر إدارة العلاقة مع العميل

تعتمد القيادة الجيدة للإستراتيجية العلائقية على وجود عناصر معينة حتى تكون الإدارة فعالة وسليمة، وهذه العناصر

هي¹⁵ (Jallat et al.2007) :

2-1- معرفة العميل: إن معرفة كل عميل بشكل فردي أمر ضروري لتطوير علاقة مستدامة والاستجابة لاحتياجاته من خلال عروض مقبولة، والأمر لا يقتصر على العميل الحالي وإنما المستقبلي أيضاً، مع تأسيس روابط قوية معه في الأجل الطويل، والمنظمة يجب أن تعمل على تجميع هذا النوع من المعارف بالنسبة لعدد كبير من العملاء، وأن توسع قاعدة بياناتها بمعلومات دقيقة ومنظمة ومتجددة لتكتمل فيما بعد بدراسات السوق.

2-2- الإستراتيجية العلائقية: إن استغلال المعطيات المتعلقة بكل عميل يجب أن يساهم في بناء علاقة مستدامة بين العميل والمنظمة، وبعبارة أخرى يجب التمييز بين أي إستراتيجية تسويقية أو أخرى وبين الاستراتيجية التي تهتم بالمبادلات، فالمنظمات التي تركز جهودها على تنشيط مبيعاتها تصبح خبيرة في فن الخدع وهما الأكبر هو رقم الأعمال، أما المنظمات التي تعتمد إستراتيجية علائقية ذات آفاق أوسع فهي تتحدث وتستمع أكثر وأفضل مما تبيع، كما أنها توجه الانتباه الأكبر للعملاء الأكثر أهمية والأكثر ربحية، والبيع لا يمثل سوى بداية علاقة من الالتزام والثقة المتبادلة والمتنامية.

2-3-الاتصال: تعتمد الاستراتيجية العلائقية بشكل واسع على الاتصال الفعال بين المنظمة وعمالها، فمهمة البدء بحوار شخصي تبدو بسيطة، ولكن وعلى العموم فإن المحاورات العفوية بطبيعتها لا تجلب سوى المنفعة السريعة، في حين يتطلب الاتصال الفعال الهادف إلى بناء علاقات قوية ومستدامة أنظمة متكاملة للمعلومات والاتصالات، والحصول على معلومات حول العملاء في هذا الإطار الواسع ليس أمراً بسيطاً وذلك لتعدد قنوات الاتصال في كل الاتجاهات (شبكة قنوات متكاملة).

2-4-القيمة الفردية: لقد أصبح من الضروري في ظل المعطيات الراهنة أن تكيف المنظمة منتجاتها مع كل فرد، وأن تمتلك قدرات ضرورية لتقديمها بالشكل الملائم حيث أصبح التنسيق مع العميل لإيجاد المنتج الذي يستجيب بالشكل المطلوب لاحتياجاته أمراً ممكناً، وفي مرحلة تالية تقوم المنظمة بتتبع طريقة صنع المنتج وإيجاد مقاييس معيارية لصنعه بكميات كبيرة. إن العروض الفردية يمكن أن تشكل خطراً حقيقياً على المنظمة بسبب التعقيد الكبير الذي يتولد عن الاستجابات المتنوعة والمتفاوتة للعملاء، وفي هذا الإطار يجب على المنظمة استخدام اقتصاديات الحجم والتصنيع المرن، ويجب أن تتجنب التضحية باقتصاديات الحجم، وأن تحد من تكاليفها مع الحفاظ على جودة مضمونة، والأمر قد يتحقق إذا تم الاستثمار بشكل واسع في موارد الآلات بهدف تصنيع منتجات متميزة بتكاليف منخفضة إلى أدنى حد ممكن.

3- نجاح إدارة العلاقة مع العميل

تعتمد إدارة العلاقة مع العميل مبدأً قديماً قدم المنظمات التجارية وهو تصنيف العلاقة مع العميل من بين أولى أولوياتها، فالحرفيون القدامى كانوا يعرفون شخصياً عملاءهم وكانوا يعملون على توفير المنتجات الملائمة لهم كما يتوقعون، ولكن التطور الصناعي الآن قد خلق هوة كبيرة بين المنظمات والعملاء، وقل من أهمية العلاقة مع العميل خاصة على مستوى أسواق استهلاك الحجم الكبير.

إن التطور الاقتصادي يجب أن يمنح فرصة ثانية للتسويق العلائقي فقيمة العميل الحقيقية تكمن في الحفاظ عليه وليس في جذب أول مرة، والتسويق العلائقي هو الحل لهذا الإشكال لأنه قد يجر فوائد إستراتيجية كبيرة للمنظمة، والمنظمات تحتاج إلى أن تتوجه بالعميل وليس بالمنتج لتطوير العلاقات الفردية مع العملاء¹⁶ (Jallat et al.2007).
و قد ساهمت تطبيقات الإعلام الآلي الحالية - في إدارة العلاقة مع العميل- في تطور استخدام التسويق العلائقي وذلك من خلال مواقع الانترنت، التجارة الإلكترونية...

وبصورة عامة يجب على المنظمات اعتبار إدارة العلاقة مع العميل نقطة إيجابية - بعد فترة من إهمال ردات فعل السوق- والتوجه نحو الاستراتيجيات العلائقية مع ضرورة فهم معناها الحقيقي وشروط تطبيقها بهدف تحقيق الاستجابة الملائمة في الوقت المناسب.

ثالثاً: استراتيجية العلاقة مع العميل

تحتاج العلاقة الجيدة والهادفة مع العميل إلى إستراتيجية تقودها وتطورها، كما أن إدارة العلاقة مع العميل في حد ذاتها عبارة عن إستراتيجية كما رأينا سابقاً لذلك سيتطرق هذا المطلب إلى تحليل العلاقة بين الاستراتيجية وإدارة العلاقة مع العميل.

1- إدارة العلاقة مع العميل واستراتيجية المنظمة

تحتاج إدارة العلاقة مع العميل إلى بناء إستراتيجية علائقية تمتاز بقرارات ملائمة ومتكاملة، كما تمتاز بنتائج واضحة للتحليل النظامي لفرص وتهديدات السوق من خلال كفاءات مميزة بعد الاختبار المعمق لنقاط القوة ونقاط الضعف، ومن جهة أخرى فإن بناء إستراتيجية علائقية يتطلب وجود إطار متكامل وشامل لأهداف المنظمة وهو ما يعرف باستراتيجية المنظمة، حيث أن إدارة العلاقة مع العميل ترتبط مع إستراتيجية المنظمة من خلال عدة أوجه هي¹⁷ (Jallat et al.2007) :

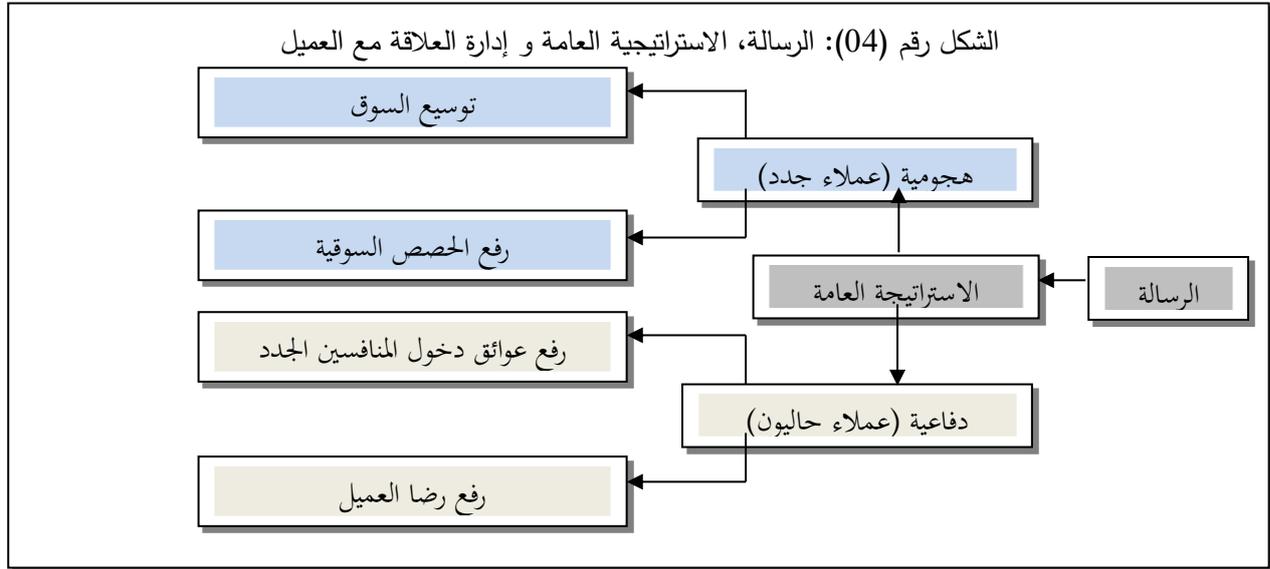
1-1-رسالة المنظمة: تتنوع الاتجاهات الاستراتيجية العامة تبعا لرسالة المنظمة وتنوع محيطها وتعدده وتتميز المنظمة العلائقية بمجموعة خصائص أساسية هي:

أ-الهدف التنظيمي الأهم: هو خدمة العميل وإرضائه بطريقة خاصة ومتميزة حيث أن تحقيق هذا الهدف يؤدي ألبا إلى تحقيق باقي الأهداف الاستراتيجية.

ب-الاستراتيجية: هي تطوير علاقة تفضيلية مع العملاء، مع الحفاظ على الهوية الخاصة بالمنظمة، صورة العلامة والأسواق المهمة، فمركز الاهتمام هو العلاقة.

ج-خط سير المنظمة وطرق بناء العلاقات: تطوير التعاطف لدى الموظفين الذين يحلون محل العملاء وهي طريقة لإنشاء الثقة المتبادلة، الانفتاح والجدية بين الأطراف.

د-قيم المنظمة: وتتمثل في تفضيل العلاقة وأخذ مضمون كل عميل على حدا بعين الاعتبار لخدمته بطريقة أفضل. ويجب على المنظمة أن تعمل بالتوازي مع تحقيق رسالتها على تطوير مفهوم الرسالة لدى موظفيها الذين إذا شعروا بأهميتهم في تحقيق الرسالة اختلفت طرق تفكيرهم وطرق عملهم في إطار الاستراتيجية العامة للمنظمة. والشكل الموالي يوضح علاقة الرسالة والاستراتيجية العامة بالخيارات الاستراتيجية لإدارة العلاقة مع العميل:



Source: Frédéric Jallat, Eric Stevens et Pierre Volle, Gestion de la relation client, (Ed) Peelen,

Pearson Education, Paris, 2^{ème} éd, 2007, PP.23-24.

1-2-الثقافة: تحتاج المنظمة العلائقية إلى وجود ثقافة علائقية تتحقق من خلال الالتزام بالنقاط التالية:

- معرفة القيم والمعايير المشتركة داخل المنظمة؛
- وضع الأفراد المسؤولين عن تعزيز الثقافة التنظيمية في الأماكن المناسبة؛
- الربط الداخلي للمعايير والقيم بطرق نظامية وترجمتها لأفعال وعمليات ملموسة؛
- مراجعة العناصر الرمزية القوية للفلسفة العلائقية للمنظمة؛
- ربط المفاهيم السابقة بتسيير الموارد البشرية؛
- تحديد مقاييس ملموسة تساعد على قياس الأداء العلائقي للأفراد.

1-3-الهيكل: تحتاج المنظمة العلائقية إلى تحديد طرق وآليات التنظيم والانتظام حول الاتصالات مع العملاء، حيث يمثل

التنظيم بطريقة "المسؤولية أمام العميل" مصدرا أساسيا للصراع التنظيمي الذي يمثل أحد أسباب فشل إدارة العلاقة مع العميل. إن التحول إلى منظمة علائقية يتطلب استقلالية في اتخاذ القرارات وهيكله سليمة من أولوياتها إعطاء الأهمية التنظيمية اللازمة للمسؤولين عن العملاء، وعلى مسؤولي المنتجات الذين يقودون التوجه التسويقي داخل المنظمة ترك الامتياز لمسيرى العملاء لقيادة وتسيير سلسلة قيمة المنظمة (العملاء المستهدفون، الزمن، الوضعية التجارية...)، فمسؤول الإنتاج يجب أن يتقاسم مع الآخرين امتياز تحديد الأهداف، توزيع الميزانيات، قيادة العمليات التسويقية، وهنا تظهر المقاومة الواضحة لهم وتظهر أهمية إدارة التغيير.

1-4-الاتصال وأنظمة المعلومات: يعتمد أداء المنظمة العلائقية بشكل كبير على جودة الاتصالات الداخلية والخارجية لها، ويجب أن تكون الاستثمارات المتعلقة بالإعلام الآلي وتسيير قواعد البيانات منظمة بطريقة تجعل استغلال المعلومات المتعلقة بالعميل أمرا سهلا، لأن بعض المعلومات غير القابلة للاختراق وغير القادرة على تقديم سوى عدد محدود من الاستعلامات حول العميل، تجعل الاستثمار أكثر في أنظمة المعلومات غير مجد.

1-5-الطبيعة الواقعية للإستراتيجية العلائقية: يرى كل من (Teacy) و(Wiersema)، 2002، أن هناك ثلاثة فروع معرفية للقيمة حسب أهم المنظمات الرائدة في العالم هي: الامتياز التنظيمي، الابتكار في المنتج والمعرفة الحميمة للعميل، وكل واحدة من هذه الفروع تضم مجموعا من الإجابات عن الأسئلة الاستراتيجية المطروحة سلفا، كما تحدد الطريقة التي يمكن أن تتطور من خلالها القيمة عن طريق الاستجابة لاحتياجات العملاء المستهدفين، وتشرح الطريقة التي يمكن أن تتبعها المنظمة لتنظيم نفسها لاستغلال هذه الاستجابة، حيث تعتمد ملاءمة الفرع المعرفي للقيمة مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة على طبيعة المنظمة وخصائص محيطها.

2- تثمين الاستراتيجية العلائقية

تتأسس العلاقة الجيدة مع العميل بتطوير إستراتيجية علائقية، والرهان المطروح هو تحديد العلاقة المثلى بين العميل والمنظمة حيث تكون كل الأطراف رابحة، وهذه الاستراتيجية هي نقطة البداية المميزة في حلقة اتصالات العميل، كما أن كل مقارنة إستراتيجية تتوافق مع ردود أفعال تؤثر على تبادل القيمة مع أخذ القيمة المحصلة من طرف العميل بالنسبة للمنظمة وتلك التي حصل عليها العميل من خلال منتجات المنظمة بعين الاعتبار¹⁸ (P.Alard. 2002).

ومصطلح تبادل القيمة ليس جديداً، والفضل يعود للابتكارات التكنولوجية الحديثة في تنظيم النشاطات وفقاً لهذا المبدأ، فالتكنولوجيا قد سمحت بالفعل بتعظيم أرباح المعلومات المحصلة عن العميل وتقييم الفوائد المجمعّة من الاستثمارات في العلاقة معه.

ويرتكز تعظيم المردودية على تطوير ثلاثة اتجاهات هي¹⁹ (P.Alard. 2002) :

- اكتساب عملاء جدد؛
- رفع مردودية العملاء الحاليين؛
- إطالة مدة العلاقة مع العملاء.

وهذه الأبعاد الثلاثة تتنوع من قطاع لآخر ومن نشاط لآخر، وهي تفتح مجالات عديدة أمام المنظمات التي تختلف في أنماط تجزئتها السوقية ومدة علاقاتها مع العملاء، وبالنسبة لمعظمها هناك فرق كبير بين المردودية الحالية والمردودية المستقبلية للعلاقة، وإزالة هذا الفرق في القيمة يتطلب التركيز على التحسين المستمر للقيمة الصافية لكل علاقة مع العميل اعتماداً على الأبعاد سابقة الذكر للمردودية.

3- مستقبل إدارة العلاقة مع العميل

لقد عرفت التجارة الإلكترونية انطلاقة مع تطور مفهوم إدارة العلاقة مع العميل، وهي حالياً في مرحلة النضج، والعديد من المؤشرات يدلّ على ذلك مثل: التركيب المستدام لمراكز الاتصال، نمو القوانين والتشريعات التي تحمي المستهلك... ويعتمد تطور هذا المفهوم مستقبلاً على صنفين من العوامل:

3-1- العوامل الخارجية: إن تطور تطبيقات إدارة العلاقة مع العميل مستقبلاً محكوم ببعض العوامل الخارجية هي²⁰ (جلاط و آخرون ، 2007) :

أ- التقدم التكنولوجي: إن التقدم التكنولوجي دون أدنى شك هو الذي جعل إدارة العلاقة مع العميل إحدى أهم الانشغالات الحالية للمنظمات، حيث وفر آليات معالجة المعطيات (تخزين، استخلاص...) وخفض من تكاليف الاتصال (التداخل بين الإعلام الآلي والهاتف)، وهذه التطورات سوف تستمر وتحمل معها مستقبلاً أنواعاً جديدة من الأفكار والأساليب والخدمات.

ب- تطور العملاء: ومن جهة أخرى يقوم العملاء بتبني التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات، فوتيرة التبني بالنسبة لكل صنف من العملاء، الفوائد المحصلة وأثار ذلك تنتج خيارات عديدة من قنوات التوزيع، وهو ما يتم دراسته وتحليله من طرف الأولويات الاستراتيجية والتقنية للمنظمات مع مراعاة أن العملاء يتوجهون أكثر فأكثر نحو التصرف بشكل انتقادي ومستقل قادر على فرض طرق الاستجابة وأشكالها وزمنها على المنظمات.

ج- تطور الأسواق المتخصصة: إن الانتظارات الجديدة للعملاء لا تظهر إلا على مستوى أسواق الاستهلاك الكبير، وعلى مستوى الأسواق المتخصصة يظهر التفاعل الحقيقي للعلاقة عميل/مورد لأن المورد يحاول تلبية احتياجات شريحة معينة من العملاء بالشكل المطلوب في ظل منافسة حادة، لذلك فإن زيادة تخصص الأسواق تؤدي بالضرورة إلى ظهور احتياجات جديدة للعملاء.

د- استثمارات قطاع الإعلام الآلي: إن المتخصصين في دمج الأنظمة وتطوير البرامج والمراقبة والاستعمال قد أولوا اهتماماً كبيراً لتطوير وتطبيق الهيكلة الجديدة لإدارة العلاقة مع العميل وذلك من خلال تسخير جهود مالية كبيرة لضمان هذه الهيكلة.

هـ- **اضمحلال الحدود بين العملاء والموردين:** إن ظهور النموذج العلائقي قد ترافق مع نحو تناسبي للحدود القائمة بين المورد والعميل، وعلى عكس الأنظمة الموجهة للتبادل فإن الأنظمة العلائقية تقترض تداخلا كبيرا أثناء التفاعل من خلال تخفيض عوائق تقديم المعلومات وعرض المنتجات وهذا التطور يؤدي إلى تبني ثقافة جديدة حيث تختفي المنافسة بين المنظمات وترتكز تحديدا بين الشبكات، من خلال تفضيل أشكال متغيرة من التعاون، وفي هذا الصدد تنتقل العلاقة الكلاسيكية عميل/مورد إلى شكل جديد يتعلق بالتعاون مع العميل ويعرف بالتوجه بالعميل.

3-2- **العوامل الداخلية:** وتتمثل العوامل الداخلية في تلك العوامل التي تساعد على تطور تطبيقات إدارة العلاقة مع العميل داخل المنظمة وهي²¹ (Jallat et al.2007) :

أ- **أثر الخبرة:** إن تطور إدارة العلاقة مع العميل في السنوات الأخيرة قد أدى إلى تراكمات كبيرة للخبرة المتعلقة بتطبيقها، حيث تساهم التطبيقات الجيدة لها في تقادي احتمالات فشلها فالخبرة المجمعمة تسمح للمنظمات بتقدير استعدادها للتعلم من عملائها والتأثير في محيطها.

ب- **الأولويات التكتيكية/الاستراتيجية:** إن المتخصصين اليوم يعتبرون إدارة العلاقة مع العميل إستراتيجية قائمة بحد ذاتها لا تزال محل الدراسة والاختبار والتحليل، حيث لا تزال فكرة أن الروابط المستدامة مع العملاء مربحة في الأجل الطويل محلاً لنقاش واسع.

ج- **إدارة العلاقة التحليلية/التشغيلية:** إن معظم المنظمات اليوم يفضل المظهر التشغيلي لإدارة العلاقة مع العملاء ويركز جهوده على تطوير قنوات الاتصال بهدف الحصول والتحكم في كل مراحل دورة الاتصال، وهي طريقة مجدية فقط بالنسبة للمنظمات التي تتحقق مبيعاتها بالاتصال المباشر مع العملاء، أما المظهر التحليلي لإدارة العلاقة مع العميل فهو يعاني من إهماله لأن الكثير من المنظمات يجهل فوائد جودة المعطيات التي تحدد العملاء الأكثر وفاء.

د- **مقاربة تنظيمية جديدة:** إن البحث عن التقارب مع العميل في كل وقت، تطبيق قنوات تفاعل مختلفة، تخزين ومعالجة المعلومات المرتبطة بالعميل، كلها عوامل تجبر المنظمات على تحويل سيروراتها وتطوير وظائفها المرتبطة بالتسويق والبيع، مع التركيز على التفاعل مع العميل كسيرورة تعلمية حيث يجب تعلم كل شيء عن الوضعية الجديدة وتحديد ردود الأفعال المناسبة من خلال تكييف هيكلها وسيروراتها التنظيمية.

الخاتمة:

لتحقيق ميزة تنافسية والمحافظة عليها تجد منظمات الأعمال نفسها مجبرة على اعتماد مجموعة من البرامج والاستراتيجيات والتي من شأنها تدعيم توجهها نحو تحقيق ذلك، من بينها إستراتيجية العلاقة مع العميل (الزبون) والتي تهتم بطريقة التفاعل والتواصل مع الزبائن وبطرق مختلفة مما يؤدي إلى زيادة رضا وولاء العملاء .

وتوصلت الدراسة الو أن تبني الاستراتيجية العلائقية مع العميل ومن خلال بعدها الاقتصادي والإداري يساعد منظمات الأعمال على تخفيض تكاليفها وزيادة ربحيتها عن طريق اكتساب زبائن جدد وفي نفس الوقت المحافظة على زبائنها الحاليين مما يكسبها ميزة تنافسية تستطيع بها مواجهة المؤسسات المتنافسة في السوق.

التوصيات:

في الأخير تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات, تتمثل في:

- ضرورة تطوير استراتيجيات وبرامج حديثة للحفاظ على زبائنها الحاليين واكتساب زبائن جدد لما لها من أهمية في تحقيق أولويات الميزة التنافسية.
- على منظمات الأعمال تكثيف التفاعل والتواصل مع زبائنها باستخدام التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال تفعيل العمليات التدريبية لأفرادها وزيادة قدرتهم في خلق وعي كافي لدى زبائنها بالخدمات التي تقدمها من اجل كسب ولائهم وثقتهم.
- يعتبر الدعم الفني احد المكونات الاستراتيجية لإدارة العلاقة مع العملاء, لذلك وجب تقديم الدعم الفني اللازم للعميل لحل مشاكله الفنية في وقت مقبول.
- ضرورة تكوين ملفات معلومات حول العملاء لتسهيل عملية الاتصال بهم ومعرفة احتياجاتهم ومحاولة إشباعها.

الهوامش:

- 1- إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، ط1، 2008، ص.119.
- 2- راجع: سونيك غوبتا ودونالد ليهمان، إدارة العملاء كاستثمارات طويلة الأمد (Management Customers as Investment)، ترجمة أمين الأيوبي، الدار العربية للعلوم- ناشرون، بيروت، ط1، 2006، ص ص.74-79.
- 3- Christophe Allard, le management de la valeur client, Dunod, Paris, 2002, P.45.
- 4- Ibid., P.46.
- 5 - طلعت أسعد عبد الحميد، الاتصالات التسويقية المتكاملة طريقك المباشر إلى قلب و فكر العميل، دار الفجر، مصر، 2006، ص ص.47-48.
- 6- Gille Lasnier, Amélioration des performances par l'analyse de la valeur, Hermes Science Publication, Paris, 2006, PP.18-19.
- 7- كاثرين فيو، التسويق، ترجمة وردية واشد، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 2008، ص. 52.
- 8- Philip Kotler, Gary Armstrong et al, Les Principes de Marketing, Pearson Education France, Paris, 8^{ème} édition, 2007, PP.130-133.
- 9-Frédéric Jallat, Eric Stevens et Pierre Volle, Gestion de la relation client, (Ed) Peelen, Pearson Education, Paris, 2^{ème} éd, 2007, PP.23-24.
- 10 -Ibid., PP.24-25.
- 11- Ibid., PP.34-36.
- 12- Christophe Allard, op.cit., P.45.
- 13 -Idem.
- 14- Frédéric Jallat et al, op.cit., PP. 1-3.
- 15- Ibid, PP. 9-11.
- 16 -Ibid., PP.13-15.
- 17- Ibid., PP.48-64.
- 18- Pierre Alard et Damier Dirringer, La stratégie de la relation client, Dunod, Paris, 2000, PP.108-109.
- 19- Ibid., PP.109-110.
- 20- Frédéric Jallat et al, op.cit., PP.353-356.
- 21- Ibid., PP.357-359.

أساس المسؤولية الدولية عن تعويض أضرار التلوث البيئي

د. فضيلة عاقل

أستاذة محاضرة "أ"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير - جامعة باتنة -1- الحاج لخضر.

fadila_agli@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2018/11/05

ملخص:

يبرز هذا البحث موضوع المسؤولية الدولية عن الأضرار البيئية في ضوء أحكام القانون الدولي العام ذات الصلة، وخطورة تلوث البيئة بطريقة إيجابية أو سلبية، ومحاولة تبيان أساس المسؤولية الدولية في، وكيفية إجراءات المطالبة بالتعويض وتقديره، وأخيرا بعض المقترحات التي رأيناها مفيدة وصائبة. الكلمات الدالة: تلوث، بيئة، ضرر، مسؤولية دولية.

Abstract:

This Paper emphasizes the seriousness of environmental pollution in a positive or negative sense, and attempts to demonstrate the fundamental principles of international legal responsibility in relation to public international law and the manner of reparation, and finally, the results obtained and some proposals we saw useful.

Keywords: Pollution, the environment, damage, international responsibility

مقدمة:

لقد أضحى من الضروري حاليا، وأكثر من أي وقت مضى إِبلاء موضوع حماية البيئة أكبر الاهتمام سواء من خلال النظرة التشريعية العالمية أو الوطنية، لأنه لا مناص من أن تصبح المحافظة على البيئة قيمة وطنية وإنسانية يحرص الجميع على الالتزام بها وتكريسها للتصدي لهدر الموارد الطبيعية لأنه بكل بساطة واجب الجيل الحالي تجاه الأجيال القادمة، وكذلك واجب بشري تجاه الحياة.

وعليه لم يكن موضوع البيئة أمرا مقتصر الاهتمام به على الإيكولوجيين وذوي الاختصاص وصانعي القرارات الاقتصادية والسياسية، بل أنه تعدى كل تلك الأطر ليصبح مسألة اهتمام الجميع بغض النظر عن مواقعهم الاجتماعية والوظيفية ولا غرابة في أن يتسع الاهتمام بالبيئة بهذا الشكل لما لها من أثر مباشر أو غير مباشر على مختلف نواحي الحياة. إن أهمية البيئة ليس بالحد الطارئ في السنوات الأخيرة بل أن أهميتها كانت تتزايد عبر الزمن، ولكن الجديد في الأمر هو زيادة الوعي بحقيقتها وبمدى ارتباطها بما سمي بالتنمية المستدامة التي عقدت من أجلها القمم والمنتديات العالمية والجهوية⁽¹⁾.

فإن تحقيق التنمية المستدامة يتطلب الاهتمام بمسائل النمو بصفة عامة وبالبيئة بشكل خاص، نظراً لارتباطهما .
مادام يعتمد الإنسان على الموارد والمصادر المتاحة له في البيئة في إشباع حاجياته في الحياة باستخدام تقنيات وتكنولوجيا،
أدى ذلك إلى بروز العديد من المشكلات والمعضلات البيئية ذات الأثر الواضح والممتد عبر سنوات طويلة إلى أن أصبحت
تشكل خطراً أكيدا على حياته وأصبح التصدي لها واجبا كوني (2).

وعليه فإن إشكالية بحثنا: تتمثل في السؤال الرئيس التالي ما مدى مسؤولية الدولة عن التلوث البيئي؟

وتنرج ضمن هذه الاشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

هل النتيجة المنطقية لوقوع الضرر هي نتيجة الفعل المنسوب الى الدولة؟ وهل تنحصر في التزاماتها بتعويض الدولة
التي لحق بها الضرر ؟ وما هو الأساس القانوني للمسؤولية الدولية ؟، وهل يعتبر أعمال مبدأ المسؤولية في المجال البيئي آلية
كافية لإصلاح الضرر وحماية البيئة؟

كما يمكن طرح أهم الفرضيات التالية:

- التعويض هو نتيجة المسؤولية الدولية.

- يهدف إلى إعادة التوازن الاقتصادي بين الطرفين ،الطرف المسؤول والطرف الضحية.

- يعيد التعويض الأمور الى نصابها.

أهمية البحث:

تبرز فكرة حماية البيئة على أساس المسؤولية الدولية التي أصبحت هاجس جمع الدول، وذلك من أجل المحافظة على بقائها،
حيث اتخذت عدة إجراءات وسياسات من شأنها التمهيد لتحقيق الحماية الدولية البيئية.

هدف البحث:

إبراز السياسات التي تساعد على تجسيد الأساس القانوني عن تعويض أضرار التلوث البيئي.

منهجية البحث:

أستندنا في بحثنا على المنهج التحليلي و الوصفي بغية تحليل وضعية التلوث البيئي وربطها بالأساس القانوني لمسؤولية
الدولة عن تعويض الاضرار الناجمة عن التلوث.

للإجابة على هذه الأسئلة وأخرى قسم البحث كالتالي:

المحور الأول : تحديد المفاهيم.

المحور الثاني :أساس المسؤولية الدولية عن تلوث البيئة.

المحور الثالث : التعويض عن أضرار التلوث.

الخاتمة (النتائج والتوصيات).

المحور الأول: تحديد المفاهيم

1- البيئة، يشير هذا المفهوم في العصر الحديث إلى الطبيعة بمكوناتها جميعاً: الإنسان والكائنات الحية الأخرى،
الحيوانية والنباتية، وموائلها في الطبيعة، وما يقع في المجال الحيوي للأرض، من هواء وماء وتراب ، وهي البيئة التي خلقها
الله وأتقن صنعها كما ونوعا ،هذه البيئة الطبيعية في حالتها العادية دون تدخل مدمر أو مخرب من جانب الإنسان ، باعتبار

أن الإنسان هو أنجح الكائنات في استعمال الأرض واستخدامها واستغلال مواردها، ولكنه في نفس الوقت ذاته أكثر هذه الكائنات إفسادا للبيئة وتلويثا لها⁽³⁾.

2- التلوث البيئي، معناه: "أي تغيير في عناصر البيئة مما قد يؤدي بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى الإضرار بالبيئة أو يؤثر سلباً على عناصرها أو يؤثر على ممارسة الإنسان لحياته الطبيعية أو ما يخل بالتوازن الطبيعي ، أصبحت مشكلة التلوث أحد أهم المشاكل البيئية الملحة التي بدأت تأخذ أبعادا بيئية واقتصادية واجتماعية خصوصا بعد التوسع الصناعي الهائل أي التكنولوجيا الحديثة، فهذه الصناعات المعقدة والتي يصاحبها في كثير من الأحيان تلوث خطير يؤدي إلى تدهور المحيط الحيوي والقضاء على تنظيم البيئة العالمية. و التلوث البيئي مرتبط بالدرجة الأولى بالنظام الإيكولوجي على أساس أن كفاءة هذا النظام تقل بدرجة كبيرة وتصاب بشلل تام عند حدوث تغير في الحركة التوافقية بين العناصر المختلفة مما يؤدي إلى عدم استطاعة النظام البيئي على قبول هذا الأمر الذي يؤدي إلى إحداث خلل فيه⁽⁴⁾.

يقسم التلوث إلى ثلاثة درجات.

أ- التلوث المقبول: لا تكاد تخلو منطقة ما من مناطق الكرة الأرضية من هذه الدرجة من التلوث. هو درجة من درجات التلوث التي لا يتأثر بها توازن النظام الإيكولوجي ولا يكون مصحوبا بأي أخطار بيئية.

ب- تلوث الخطر: الناتج عن النشاط الصناعي وزيادة النشاط التعديني والاعتماد بشكل رئيسي على الفحم والبتروك ك مصدر للطاقة. وهذا يؤثر بالسلب على العناصر البيئية والبشرية.

ج- التلوث المدمر: الذي ينهار فيها النظام الإيكولوجي ويصبح غير قادرا على العطاء نظرا لاختلاف مستوى الاتزان بشكل جذري⁽⁵⁾.

و يمس التلوث، الهواء، الماء، والأرض:

أ- التلوث الهوائي: عندما تتواجد جزيئات في الهواء وبكميات كبيرة عضوية أو غير عضوية بحيث لا تستطيع الدخول إلى النظام البيئي وتشكل ضررا على العناصر البيئية.

والتلوث الهوائي يعتبر أكثر أشكال التلوث البيئي انتشارا نظرا لسهولة انتقاله وانتشاره من نقطة إلى أخرى وبفترة زمنية وجيزة نسبيا، ويؤثر على الإنسان من ناحية الصحة وبالتالي انخفاض كفاءة الإنتاجية وكذلك على الحيوان وعلى النبات و على المنتج الزراعي⁽⁶⁾.

ب- التلوث المائي: أن الغلاف المائي يمثل أكثر من 70% من مساحة الكرة الأرضية ومن هذا تبدو أهمية المياه ، ينبغي الحفاظ عليها من أجل توازن النظام الإيكولوجي ،علما أن معظم الصناعات القائمة في الوقت الحاضر تطل على سواحل البحار أو المحيطات. ويعتبر النفط الملوث الأساسي للبيئة البحرية نتيجة لعمليات التنقيب واستخراج النفط والغاز الطبيعي في المناطق البحرية والمحايمة لها أو كذلك استغلاله⁽⁷⁾.

ج- التلوث الأرضي: الذي يصيب الغلاف الصخري والقشرة العلوية للكرة الأرضية والذي يعتبر الحلقة الأولى والأساسية من حلقات النظام الإيكولوجي. وقد يحدث هذا التلوث بسبب سوء استغلال الإنسان للتكنولوجيا والطاقة بشت أنواعها⁽⁸⁾.

3- الطاقة ، هي المقدر على انجاز شغل وقد تتخذ الطاقة أشكالا متعددة مثل الطاقة الكامنة و الطاقة الحركية فضلا عن صور عديدة أخرى مثل الطاقة الكيماوية و الطاقة الحرارية⁽⁹⁾.

4- **التنمية المستدامة**، مفهوماً جديداً وثنوياً في الفكر التنموي إذ أنه حيث يدمج ما بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئة في تعريف واحد. هي التنمية التي تأخذ بعين الاعتبار حاجات المجتمع الراهنة دون المساس بحقوق الأجيال القادمة في الوفاء باحتياجاتهم⁽¹⁰⁾.

وفي مؤتمر قمة الأرض المنعقد في سنة 1992 في ريوجانيرو تم تحدد المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لكيفية تحقيق التنمية المستدامة كبدل تنموي للبشرية لمواجهة احتياجات وتحديات القرن الحادي والعشرين⁽¹¹⁾.

5- **الطاقة النووية والتلوث البيئي:**

الطاقة هي المقدر على انجاز شغل، إذن هي أمر أساسي للتنمية البشرية والاقتصادية، بحيث نجدها تدعم التقدم الصناعي والتكنولوجي وتغطي احتياجات العالم من الطاقة، سواء أكانت طاقة حرارية أم كهربائية. وتزداد أهميتها يوماً تلو الآخر بسبب نزوب المصادر الطبيعية التي كان يعتمد عليها العالم للحصول على حاجته من الطاقة⁽¹²⁾.

وعليه استُخدمت الطاقة النووية لأغراضٍ سلمية عدة، منها:

* استخدامها في إزالة ملوحة الماء لإنتاج ماء عذب، ويتم من خلال محطات نووية تعمل على تحلية مياه البحر بقطيرها عبر عدة مبخرات. وتعتبر مثل هذه المحطات حلاً عملياً في ظل الظروف الاقتصادية العالمية لكونها لا تحتاج في تشغيلها إلى النفط.

* استخدامها لإنتاج طاقة حرارية، حيث يتم استغلال الحرارة التي تتردها المحطات النووية لغايات التدفئة وتوليد طاقة حرارية. كانت السويد أول من بادر في هذا المجال مستغلةً المفاعلات النووية لتزويد ما يقارب (50) مدينة من مدنها بالتدفئة والمياه الساخنة صيفاً وشتاءً⁽¹³⁾.

* استخدامها لإنتاج طاقة كهربائية، حيث تم تطوير محطات نووية مزدوجة، لإنتاج طاقة كهربائية وحرارية في آن واحد. وبذلك تسد احتياجات الدول الصناعية المتزايدة للكهرباء.

* استخدامها في محركات السفن والغواصات، وبدأ ذلك بقيام الولايات المتحدة الأمريكية باستخدام محركات دفع تعمل بالطاقة النووية في أول غواصة ذرية عسكرية عام 1954. توالى بعدها السفن والغواصات وكاسحات الجليد. وأصبحت تُصنَّع لدى العديد من الدول، روسيا، بريطانيا، فرنسا، ألمانيا واليابان⁽¹⁴⁾.

* استخدامها في الطائرات والصواريخ النووية، حيث يمكن تزويد الطائرات النفاثة والصواريخ النووية بمفاعل يتناسب مع حجمها ويزودها بالوقود النووي وبذلك يساعدها على الطيران بسرعة تزيد على سرعة الصوت ولمسافات طويلة جداً مما مكّن العالم من السفر إلى الفضاء الخارجي. فإنها سلاحٌ ذو حدين، وتبقى على الرغم من عظم فائدتها تؤثر سلباً على هذا الكوكب نجدها قوة مدمرة تجتاح مظاهر الحياة على هذا الكوكب⁽¹⁵⁾.

بالإضافة إلى التطور العلمي والصناعي والتقني الذي صاحبه استغلال سلمي للطاقة والمعدات الصناعية والأسلحة الحربية، إلا أن هناك سبب حقيقي أكبر وأخطر يهدد البيئة ويكاد يكون له دور بارز في جميع أنواع التلوث الأخرى. إنه "التلوث الإشعاعي" والذي ينتج عن استخدام الطاقة والأسلحة النووية. فإنه يؤدي إلى تلوث الهواء، التربة، البحار والمحيطات، وحتى طبقة الأوزون⁽¹⁶⁾.

وتكمن خطورة هذا التلوث بأنه لا حدود له، فبعيداً عن خطر انفجار المفاعلات النووية تبقى مشكلة الفضلات النووية وكيفية التخلص منها. لا تنتهي مخاطر الطاقة النووية عند حد استخدامها الفعلي سواء أكان سلمياً أم حربياً. بل تتعداه

لتبقى متصلة بكل ما ينتج عنها من مخلفات أو فضلات، حيث تحتفظ هذه الفضلات بالخصائص الإشعاعية السامة التي كانت لها منذ بداية التفاعل النووي وتستمر في تأثيراتها التدميرية لعشرات السنين⁽¹⁷⁾.

قد شكّلت الفضلات النووية أزمة على الصعيد العالمي نظراً لكون التخلص منها بأي طريقة كانت لا يزال يلوث البيئة ويضر بالكائنات الحية الموجودة ولو على بعد عدة كيلومترات من أماكن هذه الفضلات. حتى اللجوء إلى طمر النفايات النووية في باطن الأرض، هذا لا يمنع مياه الأمطار من التسرب وصولاً إلى تلك النفايات السامة وبالتالي تلويث المياه الجوفية بالإشعاعات الذرية. إضافةً إلى تأثر في طبقات الأرض والتربة، وبالتالي يؤثر في الثروة النباتية والأراضي الزراعية وفي الثروة الحيوانية. وأخيراً في الإنسان بالنسبة للأمراض العضوية، العقلية والنفسية⁽¹⁸⁾.

لمواجهة الأخطار المحدقة بالبيئة وخصوصاً تلك المرتبطة بالطاقة النووية، برز للوجود تعاون دولي جد هام، بحيث تصافرت الجهود في المجتمع الدولي لإيجاد الحلول التي تُمكن الدول من استغلال الطاقة النووية دون أن تقتك بما حولها. فأنشأت اللجان والهيئات المتخصصة بشؤون الطاقة النووية، وسُنّت التشريعات وفقاً لقواعد الأعراف الدولية ومقتضيات العدالة⁽¹⁹⁾.

فكان إنشاء "الوكالة الدولية للطاقة الذرية عام 1957 إقراراً بتقدم كبير نحو تحقيق "السلامة النووية" بفرض السيطرة والرقابة على التعامل مع الطاقة النووية ومخلفاتها، والحد من التسليح النووي للدول. حيث تعتبر اتفاقية جنيف لعام 1949 وبروتوكولاتها الأربعة، واتفاقية لاهاي الخاصة باحترام قوانين وأعراف الحرب البرية لعام 1907 من أبرز بصمات المجتمع الدولي في مجال تطبيق القانون الدولي الإنساني بما فيه حماية للبيئة والبشرية. حُظِر استخدام الأسلحة التي تُحدث آلاماً لا مبرر لها، كذلك كانت معاهدة "حظر وضع الأسلحة النووية وغيرها من أسلحة الدمار الشامل في قاع المحيطات وفي باطن الأرض لعام 1971 والتي تعهدت أطرافها بعدم تخزين أو رمي الأسلحة النووية أو غيرها في باطن الأرض أو قاع المحيطات. ومنحت الاتفاقية لأي جهة كانت حق الرقابة على ذلك والإحالة إلى مجلس الأمن إذا لزم الأمر، و اتفاقية بازل بشأن التحكم في حركة النفايات الخطرة عبر الحدود والتخلص منها لعام 1989 لتُجرّم المتاجرة بالنفايات الخطرة وتعطي الحق للدول في حظر دخولها إلى أقاليمها⁽²⁰⁾.

المحور الثاني : أساس المسؤولية الدولية عن تلوث البيئة.

فإن تحمل المسؤولية والتعويض عن الأضرار البيئية هو شق لا يمكن إغفاله خاصة وأن نظام المسؤولية يحقّق بالإضافة للدور العلاجي دوراً آخر وقائي، إذ سيجد من يمارس نشاطاً مضرّاً بالبيئة نفسه مضطراً إلى الإقلال لأقصى حدّ من خطورة أنشطته تجنباً لإلزامه بالتعويضات التي غالباً ما تكون باهظة. ومن هذا المنطلق فقد فرض على المجتمع الدولي أمر الاهتمام بقضايا البيئة وضرورة وضع سياسة واضحة المعالم للمسؤولية الدولية عن الضرر البيئي. وأمام مختلف الجهود المبذولة لتوفير الحماية للبيئة وإقرار المسؤولية عن الإضرار بها، نتساءل عن طبيعة المسؤولية عن الضرر البيئي وأسسها القانونية⁽²¹⁾.

شهد القانون الدولي للبيئة تطورات كبيرة لتفعيل قواعده، وشهدت المسؤولية الدولية تطورات تتعلق بانتهاك أحكامها ولا سيما تلك المعنية بحماية البيئة من التلوث، إذ أن فرع القانون الدولي، لا يكون لها أهمية تذكر من غير إيجاد وسائل فعالة لضمان الامتثال لأحكامها، وعدم انتهاكها وتسوية النزاعات الناشئة عن هذه الانتهاكات، وذلك من خلال اعتماد أنظمة للمسؤولية الدولية تفي بالغرض المرجو منها⁽²²⁾.

أولاً: الأساس القانوني للمسؤولية الدولية:

المسؤولية التقليدية كأساس لإسناد المسؤولية الدولية عن الإضرار بالبيئة، إنّ تحديد أساس المسؤولية المدنية عن الأضرار البيئية يكتسي أهمية بالغة، وأمام استفحال الأضرار البيئية واتخاذها لأشكال جديدة لم تكن لتعرف من قبل، وقع جدال فقهي حول أساس هذه المسؤولية. فنأدى جانب من الفقه بتطبيق النظرية التقليدية للمسؤولية الدولية والقائمة إمّا على أساس الخطأ، وإمّا على أساس العمل الدولي غير المشروع.

1- نظرية الخطأ :

أنّ الدولة لا يمكن أن تعتبر مسؤولة ما لم تخطئ، ومن ثمّ لا تقوم المسؤولية الدولية ما لم يصدر من الدولة فعل خاطئ يضر غيرها من الدول (23).

وهذا الفعل الخاطئ إمّا أن يكون خطأ إيجابياً يتمثل في قيام الدولة بأنشطة بقصد إلحاق الضرر بدولة أخرى، وإمّا أن يكون سلبياً في صورة الامتناع أو النكول عن القيام بعمل كان ينبغي القيام به، فإذا انتفى الخطأ فلا مسؤولية على الدولة إذ لا تعويض بغير ثبوت الخطأ أو الإهمال (24) إلا أنه قد تنشأ أضرار فادحة دون وقوع خطأ بالمعنى الفني المعروف، نتيجة لاتخاذ الدولة الحيطة اللازمة - مما يمنع وجود الخطأ أو الإهمال - ورغم ذلك يلحق الضرر دولة أخرى (25).

2- نظرية العمل الدولي غير المشروع:

دفعت الانتقادات الموجهة إلى نظرية الخطأ بعض الفقهاء إلى السعي لتعديل أساس المسؤولية لتواكب التطور الجديد، بنظرية تقوم على أساس موضوعي هو مخالفة قواعد القانون الدولي (26) والفعل غير المشروع دولياً هو ذلك السلوك المنسوب للدولة، و يتمثل في فعل أو امتناع يشكل مخالفة لأحد التزاماتها الدولية النابعة من القواعد الدولية الاتفاقية، أو العرفية، أو المبادئ العامة للقانون. ومعيار عدم المشروعية هو معيار موضوعي مؤدّ لمسؤولية الدولة، ودون النظر لوصف الفعل في القانون الداخلي (27)، ولا يعتبر الضرر ركناً لقيام هذا النوع من المسؤولية طبقاً للاتجاه الغالب في الفقه الدولي، وإن كان يلعب دوراً هاماً في تقدير التعويض (28).

ثانياً: الصعوبات التي تعترض تطبيق القواعد التقليدية للمسؤولية المدنية :

ينفرد نظام المسؤولية عن مزار التلوث البيئي، بالنظر لحدثة المشكلات البيئية بصفة عامة وحدثة الاهتمام بها، عن غيره من أنواع المسؤولية الأخرى بخصائص من عدة وجوه ولا سيما من حيث كمّ المصاعب التي تقف عقبة أمام سبيل حصول المتضرر على التعويض اللازم لجبر الضرر الذي لحق به جراء التلوث. مما يثبت عدم صلاحية تطبيق القواعد التقليدية للمسؤولية المدنية في المجال البيئي.

1- صعوبة تحديد الأركان الرئيسية للمسؤولية عن الأضرار البيئية:

صعوبة تحديد الخطأ: فالمسؤولية إذا ما أخذت من المنظور التقليدي فهناك صعوبة في تحديد المراد بالخطأ صورته ومعياره وكيفية إثباته ولمن ينسب (29).

2- صعوبة تحديد الضرر الموجب للمسؤولية: وتظهر تلك الصعوبة في أمرين:

أ- أن الضرر لا يتحقق دفعة واحدة، بل يتوزع على شهور وربما على سنوات عديدة، حتى تظهر أعراضه، كالتلوث الإشعاعي مثلاً.

ب- أن الأضرار الناتجة عن تلوث البيئة، قد تكون أضراراً غير مباشرة.

3- علاقة السببية بين التصرف المخالف والضرر الناشئ عنه: يثير التلوث العابر للحدود عدة مشاكل منها:

المسافة، صعوبة حصر أنواع التلوث، صعوبة حصر آثار التلوث، صعوبة تحديد فاعل التلوث، وكذا تقدير التعويض: من الصعب تقديره في حالة التلوث العابر للحدود، ففي بعض الحالات من التلوث، كحالة التلوث النووي الذي لا تظهر آثاره بصورة فورية وإنما تظل كامنة، ثم تظهر بعد عدة سنوات، ومن هنا يثار مشكل تحديد حجم الخسائر والأضرار فور وقوع الحادثة حتى يتم تقدير التعويض الملائم للضرر الناتج (30).

4- شرط الصفة في دعوى المسؤولية عن الإضرار البيئية، أنه لكي توجد المسؤولية الدولية والحق في التعويض، يلزم أن يوجد ضرر يلحق بشخص له مصلحة يحميها القانون، ويكون لذلك الشخص صفة في رفع دعوى المسؤولية (31)، وبالتالي وفقاً للمفاهيم الحديثة للمسؤولية الدولية عن الإضرار البيئية تعتبر المسؤولية

مطلقة (32) هي المسؤولية التي تترتب على عاتق الدولة بسبب الأضرار الناشئة عن أنشطة مشروعة ولكنها تنطوي على مخاطر جمة - بصرف النظر - عن وجود تقصير أو إهمال أو خطأ في جانب الدولة أو مشغل الجهاز الخطر (33). إذن فإن المسؤولية الصارمة أو المطلقة هي مسؤولية قانونية استثنائية تقوم على فكرة الضرر.

ولإقامة المسؤولية الدولية فعلى المتضرر أن يثبت عدم مشروعية التصرف الذي الحق الضرر، ومع ذلك فإن هذه النظرية وجدت تعديلاً لها بأن يكون الخطأ مفترضاً في جانب محدث الضرر. إلا أن هذا الافتراض قابل لإثبات العكس، ثم تطورت هذه النظرية إلى الحد الذي جعل من افتراض الخطأ في تصرف الدولة المحدث للضرر افتراضاً قاطعاً غير قابل لإثبات العكس، فلا تستطيع أن تنفي الخطأ إنما يكون لها إن أرادت أن تتخلص من المسؤولية أن تثبت السبب الأجنبي مثل القوة القاهرة (34).

تعالج المسؤولية الموضوعية النشاطات التي تحتوي على جوانب خطيرة مثل استخدام الطاقة النووية واستكشاف الفضاء الخارجي، وهي بحد ذاتها نشاطات ضرورية لكل اقتصاد حديث ولا يمكن تحريم مثل هذه النشاطات، بل يمكن وضع قواعد قانونية تهدف إلى حماية الضحايا، ونظراً للتطورات العلمية والتقنية الحديثة لم يعد بالإمكان إقامة المسؤولية الدولية على أساس الخطأ لأنه لم يعد يستجيب لكل أنواع المسؤولية إذ من الصعب إثبات الخطأ بل لا بد من وجود علاقة سببية بين النشاط الخطر والضرر، ومع ذلك تنتفي المسؤولية في ظروف معينة (35).

إن التطورات العلمية والاقتصادية الحديثة جعلت بالإمكان إقامة المسؤولية الموضوعية على أساس العمل المشروع فضلاً عن العمل غير المشروع، فالعمل غير المشروع يعد أحد أسس المسؤولية الدولية، لكن ليس شرطاً وحيداً لقيامها إذ تنشأ المسؤولية الدولية على الرغم من مشروعية الفعل المنسوب للدولة إذا ما تترتب على ذلك الفعل ضرراً لدولة أخرى، ثم إن مجال تطبيق المسؤولية المطلقة هو في الحالات التي تقام على أسس تحمل المخاطر. ويقصد بالمسؤولية المطلقة، إقامة التبعات القانونية على عاتق المسؤول عن نشاط خطر عما يحدثه بالغير من أضرار، دون اللجوء إلى إثبات الخطأ في جانبه (36)

إن الأساس القانوني الذي أقيمت عليه هذه النظرية التي تبنتها جملة من الاتفاقيات الدولية ومن بينها الاتفاقية الدولية للمسؤولية الناتجة عن التلوث بالنفط لعام 1969 هو:

أ- ضمان المتضرر

إن التشريعات المحلية التي تعد الأساس لهذه النظرية اتجهت نحو التركيز على الأضرار أكثر من تركيزها على التصرف المخطئ وجزائه، فالمسؤولية ما هي إلا وسيلة تسمح بمنح التعويض اللازم وإن هذا النظام ما هو إلا ضمان لمتضرري التلوث، ذلك لأن ميدان المسؤولية الموضوعية محدد بأنشطة معينة دون غيرها⁽³⁷⁾.

ب- جزاء وقائي:

إن الغرض من وضع التشريع المتعلق بالتلوث إنما يكمن في التقليل إلى أبعد حد من هذا التلوث، وهذا ما تهدف إليه المنظمة البحرية الدولية في أعمالها وتشريعاتها بإقامة المسؤولية على أسس موضوعية ما هو إلا جزاء يهدف أساساً إلى الحد من التلوث (38).

5- المعاهدات التي تركز المسؤولية:

من أبرز هذه المعاهدات معاهدة باريس التي أبرمت في 29/تموز/1960 حول الخسائر الناتجة عن الطاقة النووية ومعاهدة فيينا التي أبرمت في 21/أيار/1963 حول المسؤولية المدنية عن الأضرار النووية ومعاهدة بروكسل التي أبرمت في 25/أيار/1962 حول مسؤولية ملاك السفن النووية إذ كرست هذه المعاهدات مبدأ المسؤولية بعبارة صريحة، كما وضعت سقفاً يحدد حجم المسؤولية الذي يغطي من قبل شركات التأمين، إلا أن هناك مسؤولية للدولة التي توجد فيها المرافق النووية أو تلك التي تحمل السفينة التي تسير بالطاقة النووية علمها فهذه الدولة مسؤولة مسؤولية تقليدية إذا تجاهلت التزاماتها الاتفاقية بهذا الشأن، وهي مسؤولية مباشرة كما أنها قد تكون مسؤولية مؤجلة عندما توافق على حمل السفن التي تسير بالطاقة النووية لعلمها أو توافق على وجود المرفق النووي على أراضيها، فهي بالأصل توافق على مخاطر قد تصيب ليس فقط رعاياها وإنما مواطني الدول الأخرى⁽³⁹⁾.

إضافة إلى المعاهدات الدولية التي كرست المسؤولية الموضوعية أساساً للمسؤولية الدولية، كذلك القضاء الدولي قد كرسها وهذا في قرارات عديدة سابقة، ومن الضروري الإشارة إلى إن اليوم إقامة المسؤولية الدولية عن النتائج الضارة الناجمة عن الأفعال التي لا يحظرها القانون الدولي تكون عن مثل هذه الأعمال بسبب خطورتها رغم أنها لا يعد فيه سلوك الدولة خرقاً للالتزامات الدولية⁽⁴⁰⁾.

إذن أن المسؤولية الدولية عن الأضرار الناشئة عن أفعال لا يحظرها القانون الدولي تبنى على أساس المسؤولية المطلقة التي تتمثل في اعتماد عنصر الضرر معياراً رئيساً في إثارة المسؤولية الدولية مع استبعاد عنصر الخطأ. أخيراً يمكن أن ندرج شروط المسؤولية الدولية عن الأضرار الناشئة عن أفعال لا يحظرها القانون الدولي بوصفها الصورة الواضحة من صور المسؤولية الموضوعية.

✓ العنصر الموضوعي للمسؤولية: يتمثل بالخطر والضرر والعلاقة السببية .

✓ العنصر الشخصي للمسؤولية: يتمثل في نسبة النشاط الضار إلى أحد أشخاص القانون الدولي.

المحور الثالث: التعويض عن أضرار التلوث:

يعد الضرر بمثابة القاسم المشترك لنظام المسؤولية، ولا حديث عن تعويض أضرار التلوث البيئي، إلا بإحداث الأضرار بالبيئة أولاً وانعكس ذلك سلباً على الكائنات الحية التي تعيش عليها. والضرر البيئي الناتج عن التلوث البيئي هو كل ضرر

من شأنه أن يمس بسلامة البيئة نفسها ، والبشر على حد سواء ، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الأضرار التي تصيب البيئة من الناحية الزمنية تعد سابقة عن الأضرار التي تلحق بالإنسان الذي يعيش على هذه البيئة المتضررة بل وتعد هي السبب المباشر لما قد يصيبه منها(41).

1-أنواع الضرر:

تقسم الأضرار الناجمة عن التلوث البيئي إلى نوعين:

الأول: يشمل الأضرار التي يتعرض لها الإنسان، سواء المادية منها والتي تقع على جسم الإنسان أو ممتلكاته، وكذا المعنوية والتي تمس كيانه الأدبي.

أما الثاني: فيشمل الأضرار التي تقع على البيئة بصورة مستقلة ، والتي يطلق عليها بالأضرار البيئية المحضة(42).

من المسلم به فقهاً وقضاً، ان النتيجة المنطقية لوقوع الضرر نتيجة الفعل المنسوب الى الدولة إنما تنحصر في التزاماتها بتعويض الدولة التي لحق بها الضرر، فالتعويض هو نتيجة المسؤولية الدولية، وهو يهدف إلى إعادة التوازن الاقتصادي بين الطرفين ،الطرف المسؤول والطرف الضحية بحيث يعيد التعويض الأمور الى نصابها، بمعنى انه يعيد الطرف الضحية الى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الضرر(43).

فيما يتعلق بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن أنشطة الفضاء، فقد نظمته اتفاقية المسؤولية والملاحظ على نصوص الاتفاقية، انها جاءت خالية من تحديد مقدار التعويض، بسبب عدم إمكان التنبؤ بمقدار الخطر الذي يمكن ان يسببه النشاط الفضائي، وما يؤدي إليه من ضرر، فضلاً عن ان النشاط يحقق فائدة للمجتمع، وتقدير التعويض بشكل واسع وكبير يعيق مثل هذه النشاطات المفيدة، خصوصاً في ظل تزايد النشاطات الفضائية الخاصة. إذ ليس بمقدورها تغطية نتائج نشاطاتها بواسطة التأمين او الضمانات الأخرى التي لا تتعدى حداً معيناً لذلك تكون معرضة لخطر إشهار إفلاسها مالم تمنح بعض الحماية: (44) .

2- تقدير التعويض ودفعه:

تضمنت المادة "12" من اتفاقية المسؤولية النص على كل من القانون الواجب التطبيق لتقدير مقدار التعويض المستحق دفعه من جانب دولة الاطلاق، والهدف الذي يجب تحقيقه من الحكم بالتعويض "ان يتحدد مقدار التعويض الذي تكون دولة الاطلاق مسؤولة عن دفعه مقابل الضرر بمقتضى هذه الاتفاقية وفقاً للقانون الدولي ومبادئ العدل والإنصاف، بحيث يؤدي هذا التعويض الى اعادة الشخص الطبيعي او القانوني، والدولة او المنظمة الدولية، والتي تقدم المطالبة نيابة عنها الى الحالة التي كانت قائمة قبل وقوع الضرر". نستنتج : انه في حالة عدم الاتفاق على تطبيق قانون دولة بمفردها ولمواجهة مثل هذا الخلاف إذا حدث، يمكن اللجوء الى قواعد القانون الدولي ومبادئ العدل والإنصاف، وهو مبدأ عام استنبطه النص لحسم الخلاف الذي يمكن ان يثار حول القانون الواجب التطبيق لتحديد مقدار التعويض(45).

يبدو أن الهدف من اعتماد قواعد القانون الدولي العام، ومبادئ العدل والإنصاف، هو تحقيق قواعد قانونية موحدة تطبق لتقدير قيمة التعويض، بغض النظر عن جنسية الدولة المتضرر أو شخصيتها، أو محل وقوع الحادث وسواء وقع الحادث على الأرض أم في الفضاء الخارجي. من جهة أخرى، في حالة قصور قواعد القانون الدولي، وعدم وضوحها يمكن اللجوء الى

مبادئ العدل و الإنصاف، التي تتكون عادةً من القواعد ذات التطبيق العام في النظم القانونية الداخلية في المجتمع الدولي، لتغطية أوجه القصور وحالات الغموض (46).

3- تنظيم إجراءات المطالبة بالتعويض:

تمت المطالبة بالتعويض وفق الإجراءات التي حددتها اتفاقية المسؤولية الدولية عن الأضرار التي تسببها الأنشطة الفضائية لعام 1972:

أ- الطرق الدبلوماسية:

تبدأ المرحلة الأولى من إجراءات المطالبة بالتعويض من دولة الإطلاق بالطرق الدبلوماسية، وفي حالة عدم وجود علاقات دبلوماسية بين الدولة المدعية ودولة الإطلاق، فيكون على الدولة الأولى ان تطلب من دولة أخرى أن تتقدم بطلبها او تتولى مصالحها طبقاً للاتفاقية، أما إذا كان كل من الدولة المدعية ودولة الإطلاق أعضاء في الأمم المتحدة فإن المطالبة تقدم عن طريق الأمم المتحدة (47).

ب- لجنة المطالبات:

إذا لم تسفر المفاوضات الدبلوماسية عن تسوية المطالبة خلال سنة واحدة من تاريخ إخطار الدولة المدعية لدولة الإطلاق بتقديمها الوثائق الخاصة بمطالبتها، تنشئ الأطراف المعنية "لجنة تسوية المطالبات"، استناداً إلى طلب أي من الأطراف، لتسوية الخلافات المتعلقة بالموضوع، ويتم تشكيل لجنة المطالبات من ثلاثة أعضاء فقط بصرف النظر عن عدد الدول المدعية المشتركة في المطالبة أو دول الإطلاق (48).

تقوم كل من دولة الإطلاق والدولة المدعية بتعيين عضو ممثل عنها خلال سنة، وتعيين رئيس اللجنة يتم بموافقة الطرفين خلال أربعة شهور من تاريخ تعيين العضوين. والمهام الرئيسية للجنة المطالبات هي الفصل في موضوع المطالبة الخاصة بالتعويض وأن تحدد مقدار التعويض واجب الدفع المنصوص عليه في المادة الثامنة عشرة من اتفاقية المسؤولية، طبقاً لقواعد القانون الدولي العام ومبادئ العدل والإنصاف (49).

هذا يوضح ان الدور الذي تلعبه لجنة المطالبات لا يقتصر على بيان القواعد القانونية واجبة التطبيق على المنازعة الدولية، بل يشمل القيام بفحص الوقائع المادية الخاصة بالحادثة التي تنطبق عليها أحكام الاتفاقية وتحديد التعويض اللازم أيضاً. ويصدر عن اللجنة قرار او حكم بشأن التعويض، ويصبح ملزماً إذا تم الاتفاق عليه، أما إذا لم يتم الاتفاق عليه، فإن اللجنة يمكن ان تصدر حكماً نهائياً مشمولاً بتوصية تتقبله الأطراف بحسن نية. على ان يتم صدور القرار او الحكم بالأغلبية. وتجدر الإشارة الى ان عرض النزاع على لجنة المطالبة استناداً إلى طلب أي من الأطراف يكون ملزماً للطرف الآخر، ولكن الأحكام الصادرة عن اللجنة على الرغم من أنها نهائية الا انها لا تلزم الأطراف الا في حالة اتفاهم على ذلك (50).

وعليه، نرى أنه لا يمكن القول بأن الاتفاقية تؤدي الى الحصول على اجراء فعال يمكن بمقتضاه تسوية المنازعات بصورة نهائية، والتساؤل الذي يثار لماذا يتم تشكيل لجنة للمطالبة بالفصل في موضوع التعويض، وضمن ضوابط وإجراءات معينة، طالما ان قراراتها غير ملزمة الا في حالة اتفاق الأطراف. ولكن، لكي لا نكون محففين بشأن الاتفاقية، فربما يكون للقرارات والأحكام الصادرة عن اللجنة، قيمة ادبية.

أما إعلان المبادئ المتعلقة باستخدام مصادر الطاقة النووية في الفضاء الخارجي لسنة 1992 فقد نحا منحاً آخر في تسوية النزاعات الناشئة عن الأضرار الناجمة عن مصادر الطاقة النووية المحمولة على متن الأجسام الفضائية في الفضاء الخارجي، وذلك بالنص في المبدأ العاشر، على أنه "يتم حل أي نزاع ينشأ عن تطبيق هذه المبادئ من خلال المفاوضات أو الإجراءات المعمول بها للتسوية السلمية للنزاعات وفقاً لميثاق الأمم المتحدة (51).

إن فض النزاعات الناشئة عن تطبيق مبادئ مصادر الطاقة النووية يكون وفقاً لميثاق الأمم المتحدة، صياغة النص على هذا الشكل غير كافية، وكان يجب النص بصراحة المادة (33) من الميثاق، وخاصة فقرتها الأولى، بتعداد وسائل التسوية للمنازعات عدا المفاوضات. وإذا كان المراد من هذه الصياغة هو التأكيد وتوسيع النص، فإن ذلك عكس الصحيح ذلك لأن عبارة "وفقاً لميثاق الأمم المتحدة" تحدد من محتوى النص وتقلصه، في حين ان النص قد شمل كل ما يمكن أن يكون من وسائل أو إمكانيات لتسوية النزاعات في نصوص الميثاق جميعها (52).

5- ميعاد رفع دعوى التعويض:

تعالج "10" من اتفاقية المسؤولية التحديد الزمني الذي يتعين خلاله إقامة دعوى المسؤولية، فقد نصت على ان الدعوى ترفع على دولة الاطلاق خلال السنة التالية لتاريخ وقوع الضرر، الذي لا يتعين بالضرورة ان يكون تاريخ الحادث نفسه، او التعرف على دولة الاطلاق المسؤولة، ومع ذلك فإذا كانت الدولة المدعية لا تعلم بوقوع الضرر او كانت عاجزة عن تحديد الدولة المطلقة المسؤولة، ففي هذه الحالة فإن مدة السنة لا تبدأ إلا من تاريخ علم الدولة المدعية بالوقائع المذكورة. كما انه لا يجوز ان تتجاوز المهلة فترة سنة واحدة من التاريخ الذي يتوقع فيه ان تعلم الدولة بالوقائع من خلال القيام بالعناية اللازمة بطريقة معقولة (53).

غير أننا نرى، أن التحديد الزمني الوارد في النص، فترة غير كافية لأنواع معينة من الأضرار التي لا تصبح ظاهرة في فترة طويلة، بعد وقوع الحادث الفضائي، مثل الأضرار الناشئة عن التلوث البيولوجي والتلوث الكيماوي والتلوث الإشعاعي، وحتى عندما يكون الضرر جلياً فإنه لا يتسنى تقدير المدى الكامل للضرر في الحال .

أما الأضرار الناشئة عن الحطام الفضائي التي يمتد تأثيرها إلى فترات طويلة جداً قد تصل إلى مئات السنين، فكيف سيتم تحديد الفترة الزمنية للأضرار الناشئة عنها، وإذا كان بالإمكان تحديد تاريخ وقوع الضرر الناجم عن الحطام الفضائي بسبب التصادم مع أجسام فضائية أخرى أو التشويش أو التداخل مع اتصالات قمر يعود إلى دولة أخرى، فإنه ليس بالإمكان تحديد هوية الحطام إذا كان عبارة عن قطعة حطامية خالية من أية علامة، فضلاً عن ما يترتب على مضي فترة التحديد الزمني دون إقامة الدعوى من عدم اعتراف دولة الإطلاق بالدعوى أو قبولها (54) .

الخاتمة:

أ- النتائج: وفي الأخير نخلص إلى،

* ان المسؤولية الدولية رابطة قانونية تنشأ في حالة الإخلال بالتزام دولي بين الشخص القانوني الدولي الذي أحل بالتزامه وبين الشخص القانوني الدولي الذي حدث الإخلال بالتزام في مواجهته.

*المسؤولية الدولية، هي مبدأ من المبادئ المسلم بها في القانون الدولي العام، تنظمه مجموعة من القواعد العرفية التي أفرزتها الممارسة الدولية. كما يشكل هذا المبدأ أحد الأركان الرئيسية للنظام القانوني الدولي باعتباره ضماناً لتنفيذ قواعده والتكريس الفعلي لإلزامية أحكامه

*أن القواعد التقليدية للمسؤولية الدولية غير ملائمة لتطبيقها في مجال الضرر البيئي، فعلاوة على الصعوبات الفنية التي تعترض تطبيقها والتي سبق الإشارة إليها، فإنه لا يوجد في العمل الدولي أية سوابق دولية تسمح بتطبيق مثل هذه القواعد. وإن قامت الدولة بدفع مبالغ مالية كتعويض عن الأضرار التي دفعتها فإنها لا تقبل أن تعترف بمسئوليتها عن هذه الأضرار، وبالتالي يكون تصرفها هذا من قبيل عمل الفضالة.

*قد تكون المحافظة على البيئة في أي مجتمع من المجتمعات شأناً من شؤون الدولة و لكن جانبا كبيرا من المسؤولية يقع بدون شك على كاهل المجتمع الدولي بأفراده و هيئاته و مؤسساته و تنظيماته خاصة و إن الأفراد أنفسهم يعتبرون مصدرا من أكبر مصادر الأذى للبيئة و سبب مباشر في تدهور الأوضاع البيئية داخل نطاق المجتمع الذي يعيشون فيه .

*أن التعويض والمسؤولية المدنية ، هو إرهاب كاهل الدول بمبالغ التعويض الكبيرة من شأنه أن يشكل وسيلة ضغط على هذه الأخيرة، ويدفعها للاهتمام بالمحافظة على البيئة .

ب- الإقتراحات:

وفي ختام هذا البحث المتواضع، نورد بعض الإقتراحات علها تسهم ولو بالقليل في دعم المساعي والجهود الرامية لجعل هذا الكوكب صحياً ، سليماً ، خالياً من عوامل الدمار والخراب.

* تفعيل دور الإعلام بمختلف وسائله في نشر الوعي البيئي وتنقيف الأمم حول الشؤون البيئية والتهديدات المحدقة بها جراء السلوكيات التي يتبناها الإنسان في تعامله مع محيطه. وتوعية سكان المناطق التي اجتاحتها الكوارث النووية بالأمراض والتشوهات التي قد ترافق سلالاتهم عبر الزمان.

* تبني المزيد من التشريعات على المستويين الوطني والدولي بصورة أكثر جدية وصرامة فيما يخص تنظيم استغلال التفاعلات النووية سلمياً وحربياً ، بحيث تُجبر - بدلاً من أن تُتأشد- جميع الدول على الانصياع لها. فوجود المعاهدات الدولية التي تُحرّم تلك الأسلحة أو تحظر تجربتها أو التهديد بها لا يكفي إن لم تكن جميع دول العالم خاضعة لها بجدية.

*تفعيل دور الرقابة والتفتيش من قِبَل مُختلَف الهيئات والوكالات الدولية المختصة بالشكل الذي يشمل جميع الدول دون استثناء ، سواء أكانت تلك التي تمتلك منشآت وأسلحة نووية تمارس من خلالها أخطر الأنشطة وأكثرها دماراً ، أم كانت من الدول النامية والفقيرة التي تسمح مقابل بعض المال بالعبث بأقاليمها لدفن السموم النووية فيها.

*يمكن القول بالنسبة للأسلحة. "إن القنابل النووية ليست أسلحة فحسب بل هي أدوات للإبادة الجماعية. امتلاكها لا يعني القوة وتكديسها لا يضمن التفوق. استعمالها سيكون جريمة إبادة جماعية بحق المُعتدى عليه وانتحاراً للمعتدي.

* يجب الأخذ بما نادى به المبدأ 21 من إعلان استكهولم لعام 1972 وضرورة التعاون الدولي من أجل تطوير القانون الدولي الخاص بالمسؤولية والتعويض عن الأضرار البيئية، وهو ما تسعى إليه الدول اليوم.

الهوامش:

- 1- د/ باتر محمد علي ورم: مخاطر العوامة على التنمية المستدامة، الأهلية للنشر والتوزيع، 2003، ص185.
- 2- د/ كمال الشرقاوي غزالي: من أجل بيئة أفضل، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، 1996، ص101.
- 3- د/ رمضان محمد الفذافي: الصحة النفسية والتوافق، المكتب الجمعي للكتب، الإسكندرية، 1998، ص96.
- 4- المرجع نفسه، ص 91.
- 5- د/ كمال الشرقاوي غزالي: من أجل بيئة أفضل، مرجع سابق، ص 112.
- 6- د/ يسرى دعيس: تلوث الهواء وكيف نواجهه، ط2، الإسكندرية، 2000، ص 68 وما بعدها.
- 7- حسين أحمد شحاتة: تلوث البيئة، السلوكيات الخاطئة وكيفية مواجهتها، ط1، مكتبة الدار العربية، مصر، 2000، ص53.
- 8- سعيد سالم الجويلي: مواجهة الإضرار بالبيئة بين الوقاية والعلاج، بحث مقدم لمؤتمر الدولي لكلية الشريعة والقانون بجامعة العين الإمارات العربية المتحدة - بعنوان نحو دور فعال للقانون في حماية البيئة وتنميتها - الفترة من 4 - 2 مايو عام 1999، ص. 16
- 9- سعيد سالم الجويلي: المرجع نفسه، ص، 20.
- 10- وناس يحيى، تبلور التنمية المستدامة من خلال التجربة الجزائرية، مجلة الحقوق، جامعة أدرار، العدد2 ، 2003 ، ص223
- 11- د/ حسين أحمد شحاتة: التلوث الضوضائي وإعاقة التنمية، ط1، الدار العربية للكتاب، مصر العربية، 2001، ص220.
- 12- بسام الصناع وآخرون، الطاقة الحرارية الجوفية، محاضرات متنوعة لجمعية حفظ الطاقة واستدامة البيئة، عمان-الأردن.
- 13- د/ عصمت موجد الشعلاني: التلوث البيئي، ط1، منشورات جامعة المختار، الدار البيضاء، 2002، ص 10 وما بعدها.
- 14- د/ دريس ولد قابلية: حماية البيئة ضرورة، دار الكتاب، مراكش، 2004، ص213.
- 15- د/ عصمت موجد الشعلاني: المرجع نفسه، ص 220
- 16- د/ أيوب أبو دية، حروب الفرنج ... حروب لا صليبية، ط2، بيروت: دار الفارابي، 2008، ص21.
- 17- د/ أيوب أبو دية: المرجع نفسه. ص 22.
- 18- د/ عصام الحناوي، قضايا البيئة في مئة سؤال وجواب، ط1، بيروت: مجلة البيئة والتنمية، 2004، ص09
- 19- د/ يسرى دعيس: تلوث الهواء مرجع سابق، ص77 وما بعدها.
- 20- د/ عصام الحناوي، المرجع نفسه، ص
- 21- د/ أحمد إسكندري، أحكام حماية البيئة من التلوث في ضوء القانون الدولي العام، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق-جامعة الجزائر، 1995، ص360
- 22- د/ أحمد إسكندري، المرجع نفسه، ص 361.
- 23- د/ معمر رتيب محمد عبد الحافظ، المسؤولية الدولية عن نقل وتخزين النفايات الخطرة دار النهضة العربية، مصر، 2007، ص314
- 24- د/ عمر محمود أعمار، دور المسؤولية الدولية في حماية البيئة من التلوث، مجلة العلوم القانونية جامعة بغداد كلية القانون، المجلد 26 ، العدد 01 ، 2011 ص 313.

- 25- د/ معمر رتيب محمد عبد الحافظ، المرجع السابق، ص 321 .
- 26- د/داود محمد، التنظيم القانوني الدولي لحماية البيئة من التلوث، دار الكتب القانونية، الإمارات، 2012 ، ص 185
- 27- د/سعيد سالم الجويلي، مرجع سابق، ص 24.
- 28- د/معمر رتيب محمد عبد الحافظ، المرجع السابق، ص 334 .
- 29- د/ أحمد منديل، المسؤولية الدولية عن مزار التلوث البيئي العابر للحدود، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، العدد3، السنة الأولى، 2009، ص 310
- 30- فاطمة بوخاري، التعاون الدولي في مجال حماية البيئة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي لحقوق الانسان، كلية الحقوق جامعة يحي فارس -المدينة-، 2011 ، ص 120 .
- 31- عمر محمود أعر، المرجع السابق، ص 320.
- 32- تناول الفقه القانوني الدولي والداخلي هذه النظرية بمسميات عدة منها: نظرية المخاطر، المسؤولية المطلقة، المسؤولية المشددة، المسؤولية بدون خطأ.
- 33- د/ معمر رتيب محمد عبد الحافظ، المرجع السابق، ص 349 .
- 34- مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة- جوهانسبورج-
- 35- د/رضا فرج: المسؤولية الدولية في أصرار التلوث، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 73 وما بعدها.
- 36- Henri Smets, Le principe pollueur payeur, un Principe économique érige en Principe droit de l'environnement? RGDIP tome97,1993,n°2,p355.-
- 37- Jean-Philippe Barde, économie et . politique de l'environnement, PUF, 2° édition, Paris, 1992, p 210.
- 38- د/ علي دريوسي: السياسة البيئية ومهامها الأساسية ندار الكتاب الحديث، الإسكندرية، 2004، ص 99.
- 39- د/ وليد فؤاد المحاميد، دور المسؤولية الدولية في حماية البيئة من التلوث، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، العراق، المجلد 1 ، العدد 10، 2011، ص 32 - 31
- 40- يسي دعيس، تلوث الهواء وكيف نواجهه، المرجع السابق، ص 100.
- 41- د/ عبد القادر عابد أساسيات علم البيئة؛ ط2، عمان: وائل للطباعة والنشر، 2004، ص 297 - 298.
- 42- د/ عصام أحمد الشافعي: القوانين البيئية عقبات وصعوبات، دار النهضة المصرية، 2004، ص 402.
- 43- د/ عصام أحمد الشافعي: المرجع نفسه، ص 404 وما بعدها.
- 44- د/عايد راضي خنفر: حق الإنسان في بيئة نظيفة، دار النهضة العربية، مصر، 2004، ص 178 وما بعدها.
- 45- د/ باتر محمد علي وردم: العالم ليس للبيع، الهلية للنشر والتوزيع، 2005، ص 325.
- 46- د/وداد العلي: النوعية البيئية في دول مجلس التعاون الخليجي ندار الكتاب الحديث، الأردن، 2005، ص 145.
- 47- د/ عبد القادر عابد، المرجع السابق، ص 304 وما بعدها.
- 48- د/ عصام أحمد الشافعي: المرجع نفسه، ص 409 وما بعدها.
- 49- د/دريس ولد قابلية: مرجع سابق، ص 225.
- 50- Environnement enjeux et défi , revue de collectivités locales , publication périodique , n°2, juin 1997 , P26
- 51- M.AT.E :plan national d'actions pour l'environnement et le développement durable, 2000, P18

⁵² - المرسوم رقم 63-344 المؤرخ في 11 ديسمبر 1963 و المتضمن إنضمام الجزائر الى الإتفاقية الدولية حول مكافحة تلوث مياه البحر بالوقود. و المرسوم الرئاسي رقم 92-354 المؤرخ في 23 سبتمبر 1992 و المتضمن الإنضمام الجزائر إلى إتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون ، المبرم في 22 مارس 1985 بفيينا.

المرسوم الرئاسي رقم 93-99 المؤرخ في 10 أبريل 1993 و المتضمن المصادقة على إتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغيير المناخ الموافق عليها من طرف الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة بتاريخ 9 ماي 1992.

⁵³ - المرسوم رقم 80-14 المؤرخ في 26 يناير 1980 و المتضمن إنضمام الجزائر الى إتفاقية حماية البحر الأبيض المتوسط من التلوث.(المبرمة في برشلونة) و المرسوم رقم 82-440 المؤرخ في 11 ديسمبر 1982 و المتضمن المصادقة على الإتفاقية الإفريقية حول المحافظة على الطبيعة والموارد الطبيعية الموقعة في 15 سبتمبر 1968 بالجزائر.

المرسوم رقم 82-441 المؤرخ في 11 ديسمبر 1982 و المتضمن إنضمام الجزائر إلى البروتوكول المتعلق بحماية البحر الأبيض المتوسط من التلوث من مصادر برية ، المبرم في 17 ماي 1980 بأثينا.

⁵⁴ - المرسوم رقم 81-02 المؤرخ في 17 يناير 1981 و المتضمن المصادقة على البروتوكول الخاص بحماية البحر البيض المتوسط من التلوث الناشئ عن رمي النفايات من السفن والطائرات(المبرمة في برشلونة سنة 1976)، و المرسوم رقم 82-437 المؤرخ في 11 ديسمبر 1982 و المتضمن المصادقة على بروتوكول التعاون بين دول شمال إفريقيا في مجال مقاومة الزحف الصحراوي الموقع في 5 فيفري المرسوم الرئاسي رقم 92-354 المؤرخ في 23 سبتمبر 1992 و المتضمن الإنضمام الجزائر إلى إتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون ، المبرم في 22 مارس 1985 بفيينا.

المرسوم الرئاسي رقم 93-99 المؤرخ في 10 أبريل 1993 و المتضمن المصادقة على إتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغيير المناخ الموافق عليها من طرف الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة بتاريخ 9 ماي 1992.

قائمة المراجع:

- 1- د/أيوب أبو دية، حروب الفرنج ... حروب لا صليبية، ط2، بيروت: دار الفارابي، 2008.
- 2- د/ أحمد إسكندري، أحكام حماية البيئة من التلوث في ضوء القانون الدولي العام، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق-جامعة الجزائر، 1995 .
- 3- د/ أحمد منديل، المسؤولية الدولية عن مزار التلوث البيئي العابر للحدود، مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، العدد 3 ، السنة الأولى.
- 4- د/ بسام الصناع وآخرون، الطاقة الحرارية الجوفية، محاضرات متنوعة لجمعية حفظ الطاقة واستدامة البيئة، عمان - الأردن.
- 5- د/ باتر محمد علي ورم: مخاطر العوامة على التنمية المستدامة، الأهلية للنشر والتوزيع، 2003.
- 6- د/ حسين أحمد شحاتة: التلوث الضوضائي وإعاقة التنمية، ط1، الدار العربية للكتاب، مصر العربية، 2001.
- 7- حسين أحمد شحاتة: تلوث البيئة، السلوكيات الخاطئة وكيفية مواجهتها، ط1، مكتبة الدار العربية، مصر، 2000.
- 8- د/ دريس ولد قابلية: حماية البيئة ضرورة ، دار الكتاب، مراكش، 2004.
- 9- د/ داود محمد، التنظيم القانوني الدولي لحماية البيئة من التلوث، دار الكتب القانونية، الإمارات، 2012 .
- 10- د/ رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، المكتب الجمعي للكتب، الإسكندرية، 1998.

- 11- د/رضا فرج: المسؤولية الدولية في أضرار التلوث، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
- 12- سعيد سالم الجويلي: مواجهة الإضرار بالبيئة بين الوقاية والعلاج، بحث مقدم لمؤتمر الدولي لكلية الشريعة والقانون بجامعة العين الإمارات العربية المتحدة - بعنوان نحو دور فعال للقانون في حماية البيئة وتتميتها - الفترة من 4 - 2 مايو عام 1999.
- 13- د/عصمت موجد الشعلاني: التلوث البيئي، ط1، منشورات جامعة المختار، الدار البيضاء، 2002.
- 14- د/عصمت موجد الشعلاني: المرجع نفسه، 220
- 15- د/عصام الحناوي، قضايا البيئة في مئة سؤال وجواب، ط1، بيروت: مجلة البيئة والتنمية، 2004.
- 16- د/عمر محمود أعر، دور المسؤولية الدولية في حماية البيئة من التلوث، مجلة العلوم القانونية جامعة بغداد كلية القانون، المجلد 26 ، العدد 01
- 17- د/ عبد القادر عابد أساسيات علم البيئة، ط2، عمان: وائل للطباعة والنشر، 2004
- 18- د/ عصام أحمد الشافعي: القوانين البيئية عقبات وصعوبات، دار النهضة المصرية، 2004.
- 19- د/عايد راضي خنفر: حق الإنسان في بيئة نظيفة، دار النهضة العربية، مصر، 2004.
- 20- د/ علي دريوسي: السياسة البيئية ومهامها الأساسية ندار الكتاب الحديث، الإسكندرية، 2004 .
- 21- فاطمة بوخاري، التعاون الدولي في مجال حماية البيئة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي لحقوق الانسان، كلية الحقوق-جامعة يحي فارس -المدينة، 2011
- 22- د/ كمال الشرقاوي غزالي: من أجل بيئة افضل، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية، 1996.
- 23- د/ معمر رتيب محمد عبد الحافظ، المسؤولية الدولية عن نقل وتخزين النفايات الخطرة دار النهضة العربية، مصر، 2007
- 24- د/وناس يحيى، تبلور التنمية المستدامة من خلال التجربة الجزائرية، مجلة الحقوق، جامعة أدرار، العدد 2 ، 2003 ، ص223
- 25- د/ وليد فؤاد المحاميد، دور المسؤولية الدولية في حماية البيئة من التلوث، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، العراق، المجلد 1 ، العدد 10، 2011.
- 26- د/وداد العلي: النوعية البيئية في دول مجلس التعاون الخليجي ندار الكتاب الحديث،الأردن، 2005.
- 27- د/ يسرى دعيص: تلوث الهواء وكيف نواجهه، ط2، الإسكندرية، 2000.6.
- القوانين والمراسيم + المؤتمرات الدولية:**
- المرسوم رقم 63-344 المؤرخ في 11ديسمبر 1963 و المتضمن إنضمام الجزائر الى الإتفاقية الدولية حول مكافحة تلوث مياه البحر بالوقود. و المرسوم الرئاسي رقم 92-354 المؤرخ في 23 سبتمبر 1992 و المتضمن الإنضمام الجزائر إلى إتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون ، المبرم في 22 مارس 1985 بفيينا.
- المرسوم الرئاسي رقم 93-99 المؤرخ في 10 أبريل 1993 و المتضمن المصادقة على إتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغيير المناخ الموافق عليها من طرف الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة بتاريخ 9 ماي 1992.
- المرسوم رقم 80-14 المؤرخ في 26يناير 1980 و المتضمن إنضمام الجزائر الى إتفاقية حماية البحر الأبيض المتوسط من التلوث.(المبرمة في برشلونة) و المرسوم رقم 82-440 المؤرخ في 11ديسمبر 1982 و المتضمن المصادقة على الإتفاقية الإفريقية حول المحافظة على الطبيعة والموارد الطبيعية الموقعة في 15 سبتمبر 1968 بالجزائر.

- المرسوم رقم 82-441 المؤرخ في 11 ديسمبر 1982 و المتضمن إنضمام الجزائر إلى البروتوكول المتعلق بحماية البحر الأبيض المتوسط من التلوث من مصادر برية ، المبرم في 17 ماي 1980 بأثينا.
- المرسوم رقم 81-02 المؤرخ في 17 يناير 1981 و المتضمن المصادقة على البروتوكول الخاص بحماية البحر البيض المتوسط من التلوث الناشئ عن رمي النفايات من السفن والطائرات (المبرمة في برشلونة سنة 1976)، والرسوم رقم 82-437 المؤرخ في 11 ديسمبر 1982 و المتضمن المصادقة على بروتوكول التعاون بين دول شمال إفريقيا في مجال مقاومة الزحف الصحراوي الموقع في 5 فيفري .
- المرسوم الرئاسي رقم 92-354 المؤرخ في 23 سبتمبر 1992 و المتضمن الإنضمام الجزائر إلى إتفاقية فيينا لحماية طبقة الأوزون ، المبرم في 22 مارس 1985 بفيينا.
- المرسوم الرئاسي رقم 93-99 المؤرخ في 10 أبريل 1993 و المتضمن المصادقة على إتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغيير المناخ الموافق عليها من طرف الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة بتاريخ 9 ماي 1992.
- مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة- جوهانسبورج-

ثانيا: المراجع باللفة الفرنسية:

- 1- Henri Smets, Le principe pollueur payeur, un Principe économique érige en Principe droit de l'environnement? RGDIP tome 97, 1993..
- 2- Jean-Philippe Barde, économie et politique de l'environnement, PUF, 2° édition, Paris, 1992..
- 3- Environnement enjeux et défis ,revue de collectivités locales ,publication périodique ,n°2, juin 1997.
- 4-M.AT.E :plan national d'actions pour l'environnement et le développement durable, 2000.

تكنولوجيا التعليم الالكتروني، آلية لضمان جودة التعليم العالي في الجزائر

د.حرنان نجوى

جامعة عباس لغرور - خنشلة - الجزائر

harnanad@gmail.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى مفهوم توظيف تكنولوجيا التعليم الالكتروني على مستوى الجامعات الجزائرية من اجل ضمان وتحسين جودة التعليم العالي من خلال التعرف على مفاهيم هذه التكنولوجيات والأهمية التي تكتسيها، كما تطرقت إلى الكشف عن المشكلات والصعوبات تطبيق تكنولوجيا التعليم الالكتروني في الجامعة الجزائرية، هذا من خلال التعرف على دوافعه وتأثيره على مؤسسات التعليم العالي، وسبل نشر وعي الاهتمام بالتعليم الالكتروني. وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا التعليم الالكتروني في الجامعات الجزائرية تمثل حتمية فرضتها التغيرات المعلوماتية والتكنولوجية إذ يجب عليها أن تطور مؤسساتها لكي تحقق طموحات المستفيدين، هذا إضافة إلى اقتراح مجموعة من التوصيات لتفعيل جودة التعليم الالكتروني في الجامعات الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التعليم الالكتروني، ضمان جودة التعليم العالي، المعوقات، الجامعة الجزائرية.

Abstract:

The environment of organizations changes and witnessing enormous technological shifts make it important to work to keep pace with these developments, especially in the domain of education. With the increase in electronic knowledge has become e-learning and incorporate it in educational institutions, particularly institutions of higher education need imposed by the need to catch up with the evolution of knowledge in all fields of education, as well as shift quality and the quality of the objectives and help to give learners the necessary skills required by the life of the "information age", and to overcome the shortcomings faced by educational institutions.

The study aimed to provide a general framework for the concept of e-learning and then examine the structure and its motives and its impact on higher education institutions, the study also revealed the main difficulties that limit the effectiveness of the system, and ways to disseminate awareness of e-learning interest.

The study found that the technology of e-learning in Arab universities need to represent the changes imposed by information and technology, as it must develop its institutions in order to achieve the aspirations of the beneficiaries, in addition to proposing a set of recommendations to give effect to the quality of e-learning in Algerian universities

Key words: higher education, e-learning, e-learning quality, the quality of higher education

المقدمة (Introduction):

تواجه المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات التعليم العالي موجة من التغيرات والتحولات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية والتقنية التي تعتمد على المعرفة المتقدمة، والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الهائل في تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للاتصالات. مثل هذه التحولات تجعل من الضرورة بمكان أن تستجيب لها مؤسسات التعليم العالي برؤية واضحة من أجل اغتنام الفرص ومواكبة التطور، فالتطور والتقدم الحادث أدى إلى ظهور الكثير من المستحدثات التكنولوجية والتي أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضروري من أجل رفع كفاءتها ومن بينها (التعليم الإلكتروني E-Learning) الذي بدأ الاهتمام باستخدامه وتطبيقه بالمؤسسات التعليمية في العديد من الدول، مما يساعد على تقويم التعليم العالي وتحقيق جودة فيه على المستوى العالمي.

مشكلة الدراسة:

يواجه مسؤولو مؤسسات التعليم العالي تحديا كبيرا نتيجة تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية وعدم مواكبتها لحاجات سوق العمل وارتفاع تكلفتها، إذ أصبح موضوع جودة التعليم العالي يشكل مجالا لأبحاث متعددة ومستمرة هدفها إيجاد نظاما عالميا أساسه المعرفة والتطور التكنولوجي، والارتقاء بكفاءة التعليم العالي من خلال تحسين جودة مخرجاته وضبطها بإتباع معايير ونظم مختلفة. ولغرض مسايرة التطورات الحاصلة عمدت العديد من الدول المتقدمة والبعض في الدول العربية إلى تطبيق التقنيات الحديثة في المجال التعليمي العام والجامعي وذلك من أجل ضمان الجودة، إلا أننا لاحظنا غيابها على مستوى مؤسساتنا التعليمية. من هنا وفي ظل العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي بدأت معها تتغير كل المفاهيم والطرق التعليمية التقليدية في مؤسسات التعليم العالي، يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي:

كيف يمكن ضمان جودة التعليم العالي في ظل تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني؟

وينبثق من السؤال الرئيسي السابق، الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مفاهيم ضمان جودة العملية التعليمية وتكنولوجيا التعليم الإلكتروني في التعليم العالي؟
2. ما هي البنية التحتية للتعليم الإلكتروني في التعليم العالي؟
3. ما هي المستلزمات الواجب توافرها من أجل الحصول على جودة التعليم العالي في ظل تطبيق التعليم الإلكتروني؟
4. ما التصورات المقترحة لتطوير التعليم العالي بالجزائر باستخدام مفاهيم هذه التكنولوجيا؟

أهداف الدراسة:

يسعى البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1. دعم العملية التعليمية بالتكنولوجيا التفاعلية بأفضل الأساليب.
2. التعرف على التعليم الإلكتروني في مجال التعليم العالي.
3. التعرف على المستلزمات الواجب توفرها من أجل تحقيق جودة في التعليم العالي.
4. التعرف على الصعوبات العامة لتطبيق التعليم الإلكتروني على مستوى الجامعات.
5. وضع تصورات مقترحة للتعليم العالي الجزائري في ضوء تطبيق مفاهيم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية التعليم الإلكتروني **E-Learning** والدور الذي يلعبه في مؤسسات التعليم العالي إذ أصبح عاملاً مؤثراً منذ منتصف التسعينات، خاصة وأن ضمان الجودة في التعليم أصبح وسيلة تؤكد من تحقيق نظام تعليمي لأهدافه المرسومة وارتباط المؤسسات التعليمية برسالتها وغاياتها، وتظهر أهمية هذا البحث في:

1. يعد التعليم الإلكتروني من أساليب التعليم الحديثة.
2. يساعد في حل مشكلة الانفجار المعرفي وتوسيع فرص القبول في التعليم.
3. يبرز البحث أهمية مدخل جودة التعليم الإلكتروني كأسلوب في تحسين النظام التعليمي الجامعي وتطويره.
4. يساعد في تحسين وتطوير البرامج والمناهج التعليمية.
5. معرفة المعوقات التي تعيق تطبيق التعليم الإلكتروني على مستوى الجامعات، كما يساهم في معالجة النقص في الجامعات العربية وبالتالي وضع الحلول المناسبة.

منهجية الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي النظري الذي يعتمد على تحليل مفهوم تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ودوافع الاهتمام به وتأثيره على المؤسسة التعليمية وتقنيات تطبيقه، ثم وضع تصور لتطوير التعليم الجامعي في ضوء استخدام هذه المفاهيم.

خطة الدراسة:

للإجابة عن أسئلة البحث تم تقسيمه إلى المحاور التالية:

- I- ضمان جودة العملية التعليمية والتعليم الإلكتروني.
- II- تقنيات وعناصر التعليم الإلكتروني.
- III- خصائص وأهداف التعليم الإلكتروني.
- IV- التعليم الإلكتروني ومعوقاته في الجزائر.
- V- اقتراح حلول لتطوير التعليم العالي بالجزائر في ضوء التعليم الإلكتروني.

I- ضمان جودة العملية التعليمية والتعليم الإلكتروني:

يعد التعليم الإلكتروني أسلوباً من أساليب التعليم في إيصال المعلومة ويتم فيه استخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب إلى وشبكات ووسائطه المتعددة من صوت ورسومات واليات بحث ومكتبات الكترونية، بمعنى استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة. ونحن لأننا في خضم التطور السريع والمتنامي في مجالات العلوم والتقنية في العصر الحديث والازدياد المضطر في إعداد الطلبة والتوسع الكبير للمؤسسات التعليمية مما أدى إلى تنوع طرق التدريس الحديثة تبعاً لتغير النظرة إلى طبيعة العملية لتعليم لذا اتجهت مؤسسات التعليم الجامعي لاستعمال تكنولوجيا المعلومات كطريقة ووسيلة حديثة لجذب الطلبة وتحفيزهم على التعلم وضمان جودة العملية التعليمية.

1- جودة التعليم العالي:

إن الجودة في التعليم هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع ومختلف الأطراف ذات العلاقة بالتربية والتعليم، ومعايير الجودة في التعليم تعني تلك المواصفات والبرامج التعليمية من حيث أهدافها وطرق التدريس المتبعة ونظام التقويم والامتحانات وجودة المعلمين، والتجهيزات المادية بحيث تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين¹.

ويشير مفهوم الجودة بشكل عام إلى ثقافة التعامل مع المؤسسات التعليمية ليس فقط لضمان جودة المخرجات بل أيضا لضمان جودة كافة عناصر المدخلات ولتحقيق الأهداف المحددة بأعلى كفاءة ممكنة.

إن الجودة كمفهوم عام تعني الوصول إلى الكفاءة القصوى في تحقيق الأهداف، ويقصد بالجودة في التعليم إمكانية المؤسسات التعليمية على تكوين منتج تعليمي جيد يتمثل في خريجها، بالإضافة إلى إسهامها في خدمة المجتمع وتنمية البيئة. فالجودة في التعليم إذن تتمثل في التطبيق الأمثل لأدوات التعليم لضمان الحصول على أعلى جودة ممكنة في المخرجات، أي تحقيق الأهداف المحددة بأعلى كفاءة ممكنة لجميع عناصر العملية التعليمية ووظائفها من أجل الوصول إلى تعليم ذو كفاءة عالية والذي يحقق الجودة لمخرجات التعليم².

يُمكن تعريفها "بمقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة". إننا نعرف جيدا أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج العلمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه³.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها "نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين"⁴، أما المدخلات فتكون من المناهج الدراسية والمستلزمات المادية والأفراد سواء كانوا طلبة أم موظفين أم أعضاء هيئة التدريس أو إدارة أما المخرجات فهي الخريجين والمستفيدين من نظام التعليم فهي مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين.

ونتيجة التغيير السريع في نظم وأساليب وتقنيات التعليم في الجامعات العالمية ومنها العربية وللانتشار الواسع في تطبيق أنظمة التعليم الإلكتروني وللأهمية التي أخذ يكتسبها بجودة التعليم العالي، فقد أصبح أهم وأحدث الأدوات والتقنيات في منظومة التعليم العالي، وليعتبر من المعايير الأساسية لقياس ضمان جودة التعليم العالي لأي مؤسسة تعليمية، وبمعنى آخر لأجل ضمان جودة التعليم العالي ينبغي أن يكون التعليم الإلكتروني واحدا من المحاور الأساسية التي يجب أن تضاف إلى محاور جودة التعليم العالي، لذا يفترض على جميع إدارات مؤسسات التعليم العالي مواكبة تلك التطورات وأن تقوم برسم الخطط الكفيلة لدمج التقنيات الحديثة في التعليم لضمان التكيف مع متطلبات العصر التقني.

2- التعريف بتكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

شهد القرن الحادي والعشرون تغيرات هامة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما جعل المنظمات عموما، ومؤسسات التعليم العالي بشكل خاص تواجه تحديات كبيرة لما نشأ عن ذلك من شراكة ترابطية تفاعلية بين الحوسبة

والاتصالات من خلال الشبكات المختلفة وخاصة شبكة الانترنت. هذه التحديات تحتم على مؤسسات التعليم العالي الاستجابة لها برؤية واضحة تمكنها من استشراف المستقبل لاكتشاف الفرص، والاستخدام الأمثل والواسع للمعلومات الرقمية والوسائط المتعددة وظهور الواقع الإلكتروني بإفرازاته المختلفة، ومعرفة المخاطر والتهديدات وتجنبها.

أدى التطور والتقدم الحادث في مجال تكنولوجيا التعليم إلى ظهور الكثير من المستحدثات التكنولوجية أصبح توظيفها في العملية التعليمية ضرورة ملحة للاستفادة منها في رفع كفاءة التعليم، ومن بين هذه المستحدثات التعليم الإلكتروني (Electronic Learning). وقد ظهر في منتصف التسعينات، وأصبح يختصر مصطلحه (E-Learning) نتيجة للانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في العملية التعليمية، بحيث تمكنت الجامعات والكليات والمؤسسات التعليمية الأخرى من إطلاق برامجها التعليمية والتدريبية إلكترونياً عبر الانترنت.

ويقصد بالتعليم الإلكتروني "عملية التعلم وتلقي المعلومات تتم عن طريق استخدام أجهزة إلكترونية، ومستحدثات تكنولوجيا الوسائط المتعددة بمعزل عن ظرفي الزمان والمكان، حيث يتم الاتصال بين الدارسين والمدرسين عبر وسائل اتصال عديدة، وتلعب تكنولوجيا الاتصال دوراً كبيراً فيها، وتتم عملية التعليم وفقاً لظروف المتعلم واستعداداته وقدراته، وتقع مسؤولية التعلم بصفة أساسية على عاتقه".⁵

كما يعرف بأنه "نظام تعليمي ينقل فيه التعليم إلى الطالب من موقع إقامته أو عمله، بدلاً من انتقال الطالب إلى مؤسسة التعليم ذاتها عبر واحد أو أكثر من الوسائط المتعددة والمتنوعة المرئية والمسموعة أو المقروءة أو المحوسبة"⁶ ويعرف بأنه "التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجيتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة (محلية) أو شبكات مشتركة أو شبكة الإنترنت".⁷

وهو التعليم الذي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على الحاسب الآلي والانترنت، وتمكن الطالب من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان".⁸

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأنه أسلوب من أساليب إيصال المعلومة للمتعلم بالاعتماد على التقنيات الحديثة للحاسب والشبكة العالمية للمعلومات ووسائطها المتعددة (كالأقراص المدمجة، والبرمجيات التعليمية، والبريد الإلكتروني وساحات الحوار والنقاش).

ولقد أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور أساليب وطرق جديدة للتعليم غير المباشر تعتمد على توظيف تلك المستحدثات التكنولوجية لتحقيق التعلم المطلوب، ومنها استخدام الكمبيوتر ومستحدثاته، والأقمار الصناعية وشبكة المعلومات الدولية، بغرض إتاحة التعلم على مدار اليوم والليلة لمن يريده وفي المكان الذي يناسبه، بواسطة أساليب تدعمها تكنولوجيا الوسائط المتعددة بمكوناتها المختلفة، لتقدم المحتوى التعليمي من خلال تركيبة هي لغة مكتوبة ومنطوقة وعناصر مرئية ثابتة ومتحركة، وتأثيرات وخلفيات متنوعة سمعية وبصرية، يتم عرضها للمتعلم من خلال الكمبيوتر، مما يجعل التعلم شيق وممتع، ويتحقق بأعلى كفاءة وبأقل مجهود، وفي أقل وقت ما يحقق جودة التعليم.

كما توجد مجموعة من المتطلبات فرضها العصر الحالي، تجعل (E-Learning) كأحد الخيارات ومن هذه المتطلبات :

- الحاجة إلى التعليم المستمر والمرن.

- الحاجة إلى التواصل والانفتاح على الآخرين.

- التوجه الحالي لجعل التعليم غير مرتبط بالمكان والزمان، تعلم مدى الحياة. وتتعدد الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة في عملية التعليم سواء التقليدي أو الإلكتروني:
- **التعليم التقليدي:** يشتمل على الوسائل التعليمية التي يستطيع المعلم من خلالها التواصل مع الطلاب داخل الفصل، وتكون في صورة شرح مباشر أو محاضرة من خلال التلفزيون - الانترنت....
- **التعليم الإلكتروني:** يسمح لمجموعة من المتعلمين أن يشتركوا في المنافسات غير المتزامنة مع المعلم أو المحاضر من خلال شبكة المعلومات العالمية.⁹

الشكل رقم (01) : الفرق بين التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي



المصدر: مصطفى محمد أحمد ريهام، (2011). **توظيف التعليم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية.**

ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، ص 06.

3- أنواع التعليم الإلكتروني:

- **التعليم الإلكتروني المباشر :** تعني عبارة التعليم الإلكتروني المباشر أسلوب وتقنيات التعليم المتعددة على الانترنت لتوصيل البحوث والمحاضرات بين المعلم والمتعلم، والتعليم الإلكتروني تدخل فيه الكثير من التقنيات والأساليب، فقد شهد في عقد الثمانينات اعتماد الأقراص المدمجة (CD) للتعليم لكن عيبها كان واضحا وهو افتقارها لميزة التفاعل بين المادة والعلم والمتعلم أو المتلقي، ثم جاء انتشار للأنترنيت مبررا لاعتماد التعليم الإلكتروني المباشر على

الانترنت، وذلك لمحاكاة فعالية أساليب التعليم الواقعية، ويجب أن نفرق ما بين تقنيات التعليم ومجرد الاتصال بالبريد الإلكتروني.¹⁰

• **التعليم الإلكتروني المعتمد على الحاسب¹¹ :** لازال التعليم الإلكتروني المعتمد على الحاسب computer based

training (CBT) أسلوب مرادف للتعليم الأساسي التقليدي ويمكن اعتماده بصورة مكملة لأساليب عديدة ضمن خطة تعليم وتدريب شاملة، وتعتمد على مجموعة من الأساليب والتقنيات فمثلا إذا كان من الصعب بث الفيديو التعليمي على الانترنت فلا مانع من تقديمه على أقراص مدمجة أو أشرطة فيديو، طالما ذلك يساهم في رفع جودة ومستوى التدريب والتعليم، ويتطلب التعليم الإلكتروني ناحية أساسية تبرر اعتماده والاستثمار فيه، وهي الرؤية النافذة للالتزام به على المدى البعيد وذلك لتجنب عقبات ومصاعب في تقنية المعلومات ومقاومة نفور المتعلمين منه.

أما أنواع التعليم الإلكتروني من حيث التقسيم الزمني فهي نوعين، هما المتزامن (synchronous) وهو تعليم إلكتروني يجتمع فيه المعلم مع المتعلمون في آن واحد ليتم بينهم اتصال متزامن بالنص Chat ، أو الصوت أو الفيديو وغير المتزامن (asynchronous) هو دعم تبادل المعلومات وتفاعل الأفراد عبر وسائط اتصال متعددة مثل البريد الإلكتروني e-mail ، لوحات الإعلانات bulletin boards ، وقوائم النقاش listserv وهي وسائل التعليم الإلكتروني على حسب الاحتياجات.

✓ **دوافع الاهتمام بالتعليم الإلكتروني:** من بين دوافع الاهتمام بالتعليم الإلكتروني نذكر خاصة¹²:

- زيادة الطلب على الجامعات وعدم قدرتها على الاستيعاب.
- زيادة الطلب على التعليم والتدريب المستمر والتعلم مدى الحياة.
- زيادة الطلب على العمالة المعرفية في المجتمع المعرفي.
- الاقتصاد الحديث يعتمد على المعرفة ، والمعرفة تعتمد على التعليم.
- الحاجة للتجديد والتطوير في مؤسسات التعليم العالي.
- الحاجة إلى خفض تكاليف التدريب.
- زيادة الوعي بأهمية التعليم الإلكتروني والميزات التي يقدمها.
- تغير مستهلكي التعليم إذ أن زبائن التعليم الجامعي والعالي هم الكبار والموظفون والمتقربون جزئياً، وهذه الفئة تبحث عن برامج تعليمية أكثر مرونة وذاتية.
- تغير النظرة إلى التعليم حيث أصبح التعلم عملية مستمرة وليس مرحلة ثابتة، ففي الوقت الحاضر حتى يعيش الموظف يجب أن يتعلم ويكون نفسه باستمرار .
- التعليم استثمار له عائد ربحي مثلاً: شركة موتورولا تقدر أنه كل دولار يصرف على التدريب يؤدي إلى 30 دولار في الإنتاج خلال ثلاث سنوات.

II- تقنيات وعناصر التعليم الإلكتروني:

1- تقدم التقنيات الحديثة تسهيلات عظيمة في عميلة التعليم ونذكر منها:

أ- **السيبورة التفاعلية الذكية:** تعد من أحدث الوسائل التعليمية المستخدمة في تكنولوجيا التعليم، وهي نوع خاص من اللوحات البيضاء الحساسة التفاعلية، فهي شاشة إلكترونية مسطحة، وتعمل بالتوافق مع أجهزة الحاسوب وجهاز

عرض البيانات وتحولها إلى أداة فعالة قوية للتعليم، وتقدم صورة واضحة للحاسوب بحيث يمكن ضبطها ببساطة على حجمها الكبير، وبواسطة اللمس، ويمكن التحكم في عمل الحاسوب واستخدام قلم من حافظات القلم الذاتية أيضا، وهي تعرض بدرجة ما على الشاشة بوضوح ونقاء عالي لان هذه السبورة تعمل باللمس من قبل المستخدم، فيستطيع

المرء إيضاح الصفحات وتغييرها بشكل سريع في عرض رسوم وبرامج Power Point

ب- **المختبرات الافتراضية:** هي إحدى التقنيات التعليمية الالكترونية التي يتم من خلالها محاكاة المختبر المدرسي/ الجامعي الحق يقي المعتاد في وظائفه وأحداثه والتي يقوم الطالب من خلالها بممارسة الأنشطة المختبرية التي تحدث عادة في المختبر الافتراضي¹³ وهي إحدى الركائز الأساسية في التعليم الالكتروني في المجال العلمي.

2- **عناصر التعليم الالكتروني:** أن التعليم الالكتروني مجموعة من العناصر المتفاعلة التي ينبغي توفرها جميعا أو توفر معظمها لكي تتحقق فلسفة التعليم الالكتروني ومن بينها¹⁴:

أ- **المتعلم الالكتروني:** يقصد بالمتعلم الالكتروني الطالب الذي يتعلم من خلال أسلوب التعلم والتعليم الالكتروني.

ب- **المعلم الالكتروني:** هو المعلم الذي يشرف على عملية التعليم الالكتروني ويتفاعل مع المتعلمين ويوجه تعلمهم ويقوم أدائهم

ت- **الفصل الدراسي الالكتروني:** يقصد بها القاعات الدراسية التي تم من تجهيزها ببعض الأجهزة والوسائل التي تخدم عملية التعلم والتعليم الالكتروني.

ث- **الكتاب الالكتروني:** هو المقرر التعليمي المشابه للكتاب المدرسي المعروف، إلا انه يختلف في شكله ويتفوق عليه في محتواه، إذ قد يشمل على نصوص مكتوبة وصور ومقاطع فيديو تجعل المحتوى التعليمي أكثر متعة وأوضح للطالب ويمكن أن يكون الكتاب الالكتروني موجودا على صفحات الانترنت أو منسوخ على اسطوانة ممغنطة.

ج- **المكتبات الالكترونية:** تعتبر المكتبة عنصر مهم في التعليم الجامعي ومن هذا المنطلق فان من العناصر المهمة للتعليم الالكتروني المكتبة الالكترونية، والتي يتم من خلالها تقديم محتوى كبير من المجالات والكتب الالكترونية التي يمكن تصفحها من خلال الانترنت أو من خلال الحصول على أجزاء منها من خلال زيارة أمين المكتبة الالكترونية.

ح- **البريد الالكتروني:** هو وسيلة مهمة وفعالة في التعليم الالكتروني حيث يتم من خلال التواصل بالرسائل الالكترونية بين الطلاب بعضهم البعض، وكذلك بينهم وبين أساتذتهم وأيضا بين المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة.

خ- **المجلات الالكترونية:** ويتم في المجالات الالكترونية جمع عددا من النصوص والصور والمشاهد التي تخدم موضوعا علميا بحيث تنشر من خلال الشبكة العالمية العنكبوتية.

د- **المؤتمرات التعليمية الالكترونية:** إن المؤتمرات التي تمس موضوعات تهتم الطلاب والباحثين أمر يهتم به التعليم ويخصص له قدر من الإمكانيات المادية والبشرية إلا أن التقنية باعتبارها احد العناصر المهمة في التعليم يسهل عقد مؤتمر تعليمي يضم متحدثين وخبراء وحضور من الأقطاب المختلفة.

ذ- **الفصول الافتراضية:** هي عبارة عن فصل تخلي يحاكي الفصل الحقيقي يتم برمجته ووضعه على صفحة خاصة بالإنترنت بحيث يحضر الطلاب والمعلم في وقت محدد ويتم التفاعل فيما بينهم إلكترونياً.

III- خصائص وأهداف التعليم الإلكتروني:

تكتسب برامج التعليم الإلكتروني أهمية بالغة في الوقت الراهن، من قدرتها على تجاوز مشكلة الانفجار المعرفي، الناتج عن ضخامة الناتج الفكري في الحقول العلمية والإنسانية المختلفة، وعليه تساعد هذه الأخيرة على كسر الحواجز النفسية بين المعلم والمتعلم، مع إشباع حاجات وخصائص المتعلم، ويتميز التعليم الإلكتروني بمجموعة من الخصائص الإيجابية الآتية:

- سهولة ومرونة التحديث المستمر للمقررات الدراسية مع إمكانية مواكبة التطورات العلمية دون تكلفة إضافية فضلاً عن أن المقرر الدراسي في هيئة رقمية غير قابل للتلف والاستهلاك بسبب الاستخدام كما هو الحال مع المقررات الورقية.
- سرعة تطوير البرامج ومحتوى المناهج عبر الإنترنت.
- انخفاض الكلف المادية مقارنة مع الكلف المترتبة على التعليم التقليدي.
- إعطاء للتعليم صبغة عالمية والخروج من الصبغة المحلية.
- سرعة الوصول إلى المعلومات وتنوع أشكالها.
- يحقق مستوى اعلي من التفاعل بين المتعلم من جهة والمعلم والمحتوى والزملاء والمؤسسة التعليمية والبرامج والتطبيقات من جهة ثانية
- استمرارية التواصل بين الكلية وخريجها من خلال إشاعة ثقافة التعلم المستمر.
- تنويع وسائل التعليم مثل المشاركات التفاعلية والنقاش الجماعي.
- تتيح برامج التعليم الإلكتروني إمكانية الوصول إليها والإفادة منها بغض النظر عن الزمان والمكان أو أي حواجز أخرى قد تعيق المتعلم من التواصل والاندماج بالعملية التعليمية.
- إلا انه ورغم الإيجابيات المذكورة عن التعليم الإلكتروني إلا انه لا يخلو من السلبيات:
 - انخفاض التفاعل والتعايش الاجتماعي بين الطالب والمدرس.
 - صعوبة التعرف إلى الجوانب الإنسانية المتعلقة بخبرة المعلم وسلوكياته.
 - يوصف التعليم الإلكتروني بأنه ممل إذ بموجبه يتعامل المتعلم مع الحاسوب والبرنامج المعد لهذه الغاية.
 - يزيد من كلف التعليم على الطلاب إذ بموجبه سيدفع الطالب مبالغ إضافية على ما يدفعه للنظام القديم.
- وعليه فإن أهداف برامج التعليم الإلكتروني أصبحت موجهة إلى تحقيق الآتي:
 - توفير مصادر متعددة ومتباينة للمعلومات تتيح فرص المقارنة والمناقشة والتحليل والتقييم.
 - إعادة هندسة العملية التعليمية بتحديد دور المعلم والمتعلم والمؤسسة التعليمية.
 - استخدام وسائط التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية وتبادل الخبرات التربوية من خلال وسائط التعليم الإلكتروني.
 - نشر الثقافة التقنية بما يساعد في خلق مجتمع إلكتروني قادر على مواكبة مستجدات العصر.

IV- صعوبات تطبيق التعليم الإلكتروني ومعوقاته في الجزائر:

تواجه الجامعات صعوبات في تطبيق نظام التعليم الإلكتروني نذكر منها¹⁵:

- ضعف التخطيط الاستراتيجي.
 - غياب السياسات الواضحة والمحددة المعالم في مجال التعليم الإلكتروني.
 - النظم التعليمية لا تتسم بالمرونة.
 - الحاجة إلى وجود موارد بشرية مؤهلة ومدربة في مجال الجودة والتعليم الإلكتروني.
 - ارتفاع التكاليف لعملية التعليم الإلكتروني.
 - غياب نظم الاعتماد ومعايير ضمان الجودة في العديد من المؤسسات التعليمية.
- كما لديه من معوقات تعوق تنفيذه ومن بينها مايلي¹⁶:
- مدى استجابة الطلاب مع النمط الجديد وتفاعلهم معه حيث أصبح الطالب يريد الحصول على الشهادة للتوجه إلى عالم الشغل بأقل جهد ممكن
 - ضعف البنية التحتية للتعليم الإلكتروني وعدم توفر مساحة واسعة من الحيز الكهرومغناطيسي وتوسيع المال للاتصال اللاسلكي هذا الأخير يتطلب نفقات تجهيز معتبرة نوعا ما
 - تعارض جدول الدورات التدريبية مع ارتباطات الأكاديمية للهيئة التدريسية
 - صعوبة الاتصال بالإنترنت وبقاء رسومها مرتفعة بالنسبة للطلبة
 - تخوف أعضاء هيئة التدريس من التقليل من دورهم في العملية التعليمية وانتقال دورهم إلى مصممي البرمجيات التعليمية واختصاصي تكنولوجيا التعليم.
- ورغم هذه التحديات إلا أن الأمل موجود في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصل الجامعة إلى أهدافها وغايتها في تنمية مجتمعاتها والارتقاء بشعوبها. ولمعرفة الطريقة التي يمكن أن يتم بواسطتها التغلب على تلك الصعوبات فلا بد من إيجاد الفرص للتنسيق بين النظم التعليمية وتكوين شبكة لربط المؤسسات التعليمية بعضها ببعض باعتبارها المدخل الرئيسي للطاقات البشرية وحسن استغلال شبكة الانترنت التي تعتبر شريان التعلم والبحث تعتمد عليها المؤسسات التعليمية العالمية باعتبارها المسير لعمليات التعليم عن بعد وتبادل معرفي وبيانات ومعلومات البحوث وهذا يتطلب تطوير بنية أساسية تربط المؤسسات الجامعية والتعليمية بالمجتمع التعليمي والبحثي ببعضها البعض.

V- الخلاصة والتوصيات المقترحة لتطبيق التعليم الإلكتروني لتحقيق جودة في التعليم العالي بالجزائر:

- استهدفت الدراسة إلقاء الضوء على مفهوم جودة التعليم الإلكتروني في التعليم العالي من خلال مناقشة مختلف الأفكار الفكرية المختلفة التي تناولت دوافع الاهتمام بالتعليم الإلكتروني وتقنياته وأهدافه، من خلال النتائج المتوصل إليها:
- التعليم الإلكتروني بحاجة إلى بنية تحتية متكاملة في البلدان العربية.
 - استحداث أقسام لضبط الجودة في الجامعات الجزائرية تتولى مهمة تطبيق معايير الجودة على مجمل النشاطات والفعاليات العلمية والتربوية. مع تفعيل مشاركة الجامعة الجزائرية في مجلس ضمان الجودة الهيئات العربية المشتركة

من خلال المساهمة بإرساء مواصفات عربية للجودة والتميز الأكاديمي وهياكل واليات التقويم والاعتماد تأخذ بعين الاعتبار المعاصرة والخصوصية الوطنية

- التعليم الإلكتروني خيار استراتيجي لتطوير التعليم العالي وتحقيق جودة في داخله.
- توجد عدة آليات يمكن تطبيقها من اجل تحقيق جودة في التعليم العالي من أهمها: التعليم الإلكتروني، التعليم التعاوني، التعليم الذاتي، التعليم عن بعد...
- هناك جهود تبذل من طرف المسؤولين قصد استقطاب هذه الأنظمة المعلوماتية واستغلالها، لكن هذه الجهود في أغلب الأحيان غير منهجية تتقصها استراتيجيات واضحة المعالم يشترك فيها كل من أساتذة وخبراء متخصصين والإدارة الجامعية على حد سواء لإنجاح هذه المشاريع المعلوماتية.
- هذه الجهود تبقى دون المستوى وهذا لسبب رئيسي هو يعاني بعض أعضاء هيئات التدريس من نقص في تنمية مهارتهم فيما يتعلق بمواكبة تكنولوجيا المعلومات، وخاصة في تهيئة المادة الإلكترونية والاختبارات المرافقة لها.
- الجانب المادي أو التقني لهذه الأنظمة المعلوماتية على مستوى الجامعة الجزائرية في بدايتها، وبالتالي لا بد من توفير بنية تحتية متكاملة في البلدان العربية عموما والجزائر بصفة خاصة.
- وفي ضوء تلك المؤشرات المرتبطة بضمان جودة التعليم الإلكتروني في التعليم العالي وبعد التعرف على الصعوبات تطبيقه في الجامعات، يبدو أن الوقت حان لكي تتبنى مؤسسات التعليم العالي العربية بصفة عامة والجزائرية بصفة خاصة فلسفة جودة التعليم الإلكتروني من اجل تحقيق جودة التعليم العالي، لذا من اجل تحسين جودة التعليم في الجامعات الجزائرية يمكن وضع تصور واضح لعدد من التوصيات للارتقاء بكفاءة وجودة نظام التعليم العالي، وذلك على النحو التالي:
- تعميق بناء الرأس المال المعرفي بكل مكوناته (البشري والهيكلية) من خلال التعليم الإلكتروني.
- زيادة اهتمام القيادة التعليمية العليا سواء وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين المستمر والتطوير من اجل تحقيق جودة بطريق تواكب كل التغيرات والتطورات الحديثة.
- تهيئة الطلاب للتعامل مع مهارات الحاسوب وترسيخ ثقافة التعليم المستدام وضرورة الاتصال بجامعاتهم حتي بعد تخرجهم.
- ضرورة الاحتفاظ بأعضاء الهيئة التدريسية ممن تتوفر فيهم الكفاءة وتحفيزهم ودعمهم من اجل تحقيق ميزة تنافسية لهذه الجامعات.
- إن يتصف التعليم العالي بمرونة والتجديد في برامجه وأهدافه وبنيته التنظيمية الإدارية من اجل مواكبة اي تغير جديد يؤثر في عملية التطور.
- فهم الدور الجديد للمعلم في ظل التعليم الإلكتروني لا يمكن الاستغناء عن دور المعلم بدلا من المفهوم الخاطئ السائد أن التعليم الإلكتروني يلغي دور المعلم.
- ارتباط التعليم الإلكتروني بعوامل تكنولوجية أخرى كتوافر الأجهزة والبرامج- كفاءة شبكات الاتصال.
- توفير البنية التحتية للتعليم الإلكتروني من خلال تخصيص جزء من ميزانية التعليم لتطبيقه وتوفير القوى البشرية المدربة لذلك.

- وضع معايير الجودة والنوعية التي يتم بموجبها تقييم برامج التعليم ومدى ملائمتها للمستجدات العلمية والفكرية الحديثة هي بمثابة خطة عمل تيسر عليها الجامعات في متابعة الجودة، غير أنه يمكن أن تختلف من جامعة إلى أخرى ولكن تلتقي في النهاية حول الأهداف والغايات التي تحددها وزارة التعليم العالي.
- الاستفادة من خبرات الجامعات التي تبنت التعليم الإلكتروني كمعيار لتحقيق جودة التعليم العالي بتطبيق مبدأ القياس المرجعي.

قائمة الهوامش والمراجع:

1. عبد الله بن عبد العزيز الموسى، التعليم الإلكتروني: مفهومه وخصائصه، فوائده وعوائقه، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مدرسة المستقبل في الفترة 16-17/8/1423 هـ، جامعة الملك سعود، السعودية، 2003، ص 09
2. حازم عبد الجيار زياد، التعليم الإلكتروني ومتطلبات جودة تطبيقه. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011، ص 5/4.
3. الطائي يوسف حجيم، العبادي محمد فوزي، العبادي هاشم فوزي، (2008). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. ط.2، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 135
4. منصور الزين، أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011، ص 3.
5. الشحات سعد محمد عثمان، توظيف تكنولوجيا التعلم الإلكتروني ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العام. مجلة كلية التربية بدمياط، العدد 2007، 51، ص 251-266
6. العلي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة. ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن 2009، ص 312
7. الشمري فواز بن هزاع بن نداء، أهمية ومعوقات استخدام المعلمين للتعليم الإلكتروني من وجهة نظر المشرفين التربويين بمحافظة جدة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 200.
8. كزار عبد الرحمن الشريف محمد، المعايير القياسية لبناء نظم التعليم الإلكتروني. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011، ص 4
9. مصطفى محمد أحمد ريهام، توظيف التعليم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 2011، ص 05.
10. القار إبراهيم عبد الوكيل، استخدام الحاسوب في التعليم. دار الفكر للطباعة والنشر، الأردن، 2010، ص 489.
11. دومونمولان موريس، التعليم المبرمج. ترجمة ميشال أبي فاضل، منشورات عويدات بيروت، باريس، دون سنة نشر، ص 216 .
12. العلي عبد الستار العلي، مرجع سابق، ص 317/318
13. عوض بن حسين محمد التودري، المدرسة الإلكترونية وادوار حديثة للمعلم، مكتبة الرشد، الرياض، 2004، ص 17

14. بن ياني مراد وآخرون، توظيف تقنيات تكنولوجيايات التعليم، كآلية لضمان وتحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر، ورقة عمل تدخل ضمن مؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، يومي 1-3/04/2014، جامعة الزرقاء، الأردن، ص438
15. حرنان نجوى، يحيياوي نعيمة، ضمان جودة التعليم الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل تدخل ضمن مؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، يومي 5-10/5/2011، جامعة الزرقاء، الأردن، ص11
16. بن ياني مراد وآخرون، مرجع سابق، ص440

سياسة إنعاش ودعم النمو الاقتصادي في الجزائر: دراسة تقييمية للفترة (2001-2014)

Recovery and support economic growth policy in Algeria : evaluation study (2014-2001) during

د. أميرة بحري

أستاذ محاضر - ب - كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر

amira.bahri@univ-batna.dz

د. إيمان بوعكاز

أستاذ محاضر - ب - كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر

iman.bouakaz@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2019/01/20

ملخص:

تعنى هذه الدراسة بتقييم سياسة إنعاش ودعم النمو الاقتصادي المنتهجة في الجزائر خلال الفترة (2001-2014) وذلك من خلال الإحاطة بأهم محتويات هذه البرامج وتقييم مدى تحقق أهدافها الرئيسية والمتمثلة في تنشيط النمو الاقتصادي، تخفيض معدلات البطالة وتنويع الاقتصاد. وقد أظهر تطور المؤشرات الاقتصادية التي تعبر عن مسار هذه الأهداف في الجزائر هشاشة الوضع الاقتصادي برغم الموارد المالية الضخمة الموظفة، مما يعكس أداء اقتصاديا غير فعال، حيث أن تطور هذه المؤشرات يعكس مدى ارتباطها الوثيق بالزيادة في الإيرادات الخارجية الاستثنائية والمحقة نتيجة انتعاش قطاع الصادرات والذي يشكل فيه قطاع المحروقات أهم جزء.

وعليه يبقى تحسن المؤشرات المعتمدة في الدراسة بعيدة عن مستوى طموحات التنمية الشاملة المتوازنة والمستدامة، كما تبقى مرهونة بالتغيرات الخارجية الحاصلة في سوق المحروقات، والذي أنه قد أثبت تاريخيا خطورة الاعتماد عليه لوحده.

الكلمات المفتاحية:

إنعاش ودعم النمو الاقتصادي، النمو الاقتصادي، البطالة.

Abstract :

The study's aim is to evaluate the Algerian programs of supporting the economy in a specific period (2001-2014). The process of analysing the contents of these programs, and evaluating the results achieved from most important objectives of these programs are:

First of all stimulating the economic growth in addition reducing the unemployment rates and achieving the economic diversification. The development of these indicators in Algeria shows the fragility of the economic situation despite the huge financial resources employed, reflecting an inefficient economic performance, because it has a link to the exceptional external revenues achieved by the recovery of the export sector. In which the hydrocarbons sector is the most important part in the Algerian economy. Therefore, the improvement of those indicators remains far from the level of ambitions and remains dependent on external changes in the hydrocarbon market, which has historically proved the seriousness of dependence on it.

Keywords : Recovery and Support Economic Growth, Economic Growth, Unemployment.

تمهيد:

يعتبر الإنفاق العمومي من أهم أدوات السياسة المالية وخصوصا في الدول النامية، كونه يستهدف دعم حركة النشاط الاقتصادي من خلال الرفع في معدلات النمو الاقتصادي، فاتباع الفكر الاقتصادي الكينزي الذي يؤكد على أن النفقات العامة هي أحد أهم عناصر الطلب الكلي والتي من شأنها التأثير على مختلف المتغيرات الاقتصادية؛ انطلاقا من قانون "الطلب يخلق العرض"، فإن الزيادة في الطلب الكلي ستعمل على تنشيط الجهاز الإنتاجي المرن الذي يستجيب لتلك الزيادة في الطلب الكلي بما يعكس إيجابا على مختلف المتغيرات الاقتصادية.

من هذا المنطلق، انتهجت الجزائر سنة 2001 سياسة مالية موسعة مرتكزة على الرفع في معدلات الإنفاق العمومي، حيث وفرت الموارد المالية الاستثنائية المتأتية من إيرادات المحروقات فرصة هامة من أجل إطلاق مجموعة من البرامج التنموية الهادفة إلى إنعاش الاقتصاد الوطني.

إشكالية البحث:

باستخدام سياسة موسعة للإنفاق العمومي أطلقت الجزائر سلسلة من البرامج التنموية، سميت بـ "برامج دعم وإنعاش النمو الاقتصادي"، تستهدف على وجه الخصوص إنعاش الاقتصاد وإجراء تغييرات هيكلية، أبرزها تحفيز معدلات النمو الاقتصادي، تخفيض معدلات البطالة وتنويع الاقتصاد. فهل نجحت برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي في تحقيق هذه الأهداف؟

أهمية وأهداف البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي في حد ذاتها ولإمكانيات المادية المسخرة لتحقيقها، إضافة للأهداف المحددة ضمنها والتي تتمحور في أحداث تغييرات هيكلية على الاقتصاد الجزائري. وعليه يهدف هذا البحث إلى التعريف بدواعي تبني برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي في الجزائر، محتواها وأهدافها وذلك للفترة (2001-2014)، بغرض تقييم النتائج المترتبة عنها بناء على مجموعة من المؤشرات الاقتصادية.

منهج البحث:

يستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، كون أن هذا المنهج يستند إلى حقيقة وجود ارتباط بين الإطار النظري للبحث وبين الواقع التطبيقي له، بما يتيح لنا تحقيق الإجابة عن الإشكالية المطروحة باستخدام مختلف الأدوات التحليلية.

معايير البحث:

من أجل الإحاطة بمختلف عناصر الموضوع، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة أقسام: الأول يهتم بدوافع تطبيق سياسة الإنعاش الاقتصادي، الثاني يعنى بتحليل برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي في الجزائر. أما القسم الثالث فيحيط بأهم آثار هذه البرامج على عدد من المؤشرات الاقتصادية المختارة.

1. دوافع تطبيق سياسة الإنعاش الاقتصادي في الجزائر :

أدت الأوضاع الاقتصادية التي شهدتها الجزائر حتى بداية الألفية الثالثة، والمتمثلة في انخفاض معدلات النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات البطالة والفقر، استعادت التوازنات الكلية للاقتصاد الجزائري، إضافة إلى ارتفاع مستوى الاحتياطات الرسمية إلى تبني سياسة اقتصادية جديدة مرتكزة على التوجه الكينزي والذي يهدف إلى رفع الطلب الكلي عن طريق زيادة الإنفاق العمومي. وقد تجسدت هذه السياسة الجديدة في سلسلة من الاستثمارات العامة الضخمة المبرمجة ضمن برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي.

وسياسة الإنعاش الاقتصادي في الجزائر هي محصلة لمجموعة من المحددات المجتمعة والتي يمكن حصرها في:

- **المحدد الاجتماعي:** الذي يتمثل في ضغط المواطنين لتحسين المستوى المعيشي من خلال زيادة الطلب على الخدمات العمومية وزيادة الأجور...؛
 - **المحدد الأمني والمالي:** فعقب عشرية تميزت باضطرابات أمنية شديدة؛ تحسنت الأوضاع الأمنية والسياسة في البلاد وشهدت يسرا ماليا نتيجة انتعاش سوق المحروقات.
- ونتناول فيما يلي عددا من المؤشرات الاقتصادية المختارة التي تفسر هذه المحددات.

1. ضعف معدلات النمو الاقتصادي:

تميزت معدلات النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1986-2000) بالضعف وعدم استقرار الناتج المحلي الإجمالي لعدد من الأسباب أهمها: تأثر الاقتصاد الجزائري بالصدمات الخارجية كأحوال الطقس بالنسبة للقطاع الزراعي، وتقلبات أسعار المحروقات.

ولفهم تطور معدلات النمو الاقتصادي نتناول الجدول الموالي والذي يوضح عددا من مؤشرات النمو الاقتصادي.

الجدول رقم (1): مؤشرات النمو الاقتصادي خلال الفترة (1986-2000)

| النسبة المئوية للفرد من الناتج المحلي الإجمالي (دينار جزائري) | معدل تغير الناتج المحلي الإجمالي % | الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة (مليار دينار جزائري) | السنوات |
|---|------------------------------------|--|---------|
| 13008.773 | -0.2 | 13008.773 | 1986 |
| 13363.249 | -0.7 | 3299.524 | 1987 |
| 14427.386 | -1.9 | 3236.833 | 1988 |
| 17086.761 | 4.8 | 3392.201 | 1989 |
| 22156.502 | 1,252 | 3434,663 | 1990 |
| 33620,559 | -1,2 | 3393,448 | 1991 |
| 40908,035 | 1,6 | 3447,743 | 1992 |
| 44237,525 | -2,102 | 3375,254 | 1993 |
| 54095,141 | -0,9 | 3344,877 | 1994 |
| 71453,671 | 3,848 | 3473,578 | 1995 |
| 89967,094 | 3,8 | 3605,574 | 1996 |
| 95720,434 | 1,1 | 3645,235 | 1997 |
| 95926,075 | 5,098 | 3831,051 | 1998 |
| 108399,716 | 3,2 | 3953,645 | 1999 |
| 135170,13 | 3,8 | 4103,883 | 2000 |

Source: World Economic Outlook Database, (2018).

نلاحظ من خلال الجدول:

- بلوغ متوسط معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي نسبة قدرها 1.53%، أذناها (-2,102%) سنة 1993 وأقصاها (5,098%) سنة 1998، حيث أنه وابتداء من سنة 1995 سجل معدل نمو الناتج معدلات إيجابية وذلك في ظل تحسن مؤشرات الاقتصاد الكلي؛
- تسجيل نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي تزايدا متباطئا خلال هذه الفترة حيث تضاعف حوالي تسع مرات: فقد انتقل من 13008.7 سنة 1986 إلى 135170,13 سنة 2000، غير أن هذا التزايد يبقى غير كاف؛

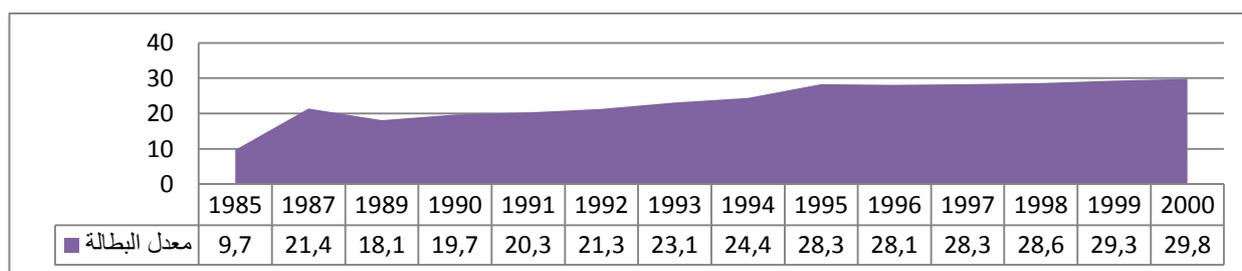
- بناء على تقسيم الاقتصاد إلى خمس قطاعات (الزراعة، المحروقات، الأشغال العمومية، الخدمات، الصناعة) نلاحظ أن قطاع المحروقات هو القطاع المهيمن، يليه قطاع الخدمات، ليأتي قطاع الأشغال العمومية في المركز الثالث. ويتناوب في المركز الأخير قطاعي الزراعة والصناعة: وذلك بحسب التغير في العوامل المناخية والتي تؤثر مباشرة على القطاع الزراعي، كون أن القطاع الصناعي قد عانى خلال الفترة (1986-2000) من أزمة هيكلية ومالية والتي أثرت سلبا على معدل استخدام الطاقات الإنتاجية لهذا القطاع (Ministre des finance, 2000).

2. ارتفاع معدلات البطالة:

إن البطالة ظاهرة ذات أبعاد مختلفة حيث أنها ظاهرة اقتصادية تبين وجود خلل في النشاط الاقتصادي، وظاهرة اجتماعية لما لها من آثار اجتماعية على تركيبة المجتمع (جوارتيني، استروب، 2002). وتعتبر مواجهة أزمة البطالة في الجزائر من أهم التحديات التي تواجه السلطات العمومية كون أن البطالة هي السبب الأول في تقشي ظاهرة الفقر خصوصا أن البطال في الجزائر لا يستفيد من أية تعويضات أو حماية اجتماعية. ويبين الشكل التالي تطور معدلات البطالة خلال الفترة (1985-2000).

الشكل البياني رقم (1): تطور معدلات البطالة خلال الفترة (1985-2000)

الوحدة: %



Source : Office National des Statistiques, (2011), Rétrospective Statistique 1962-2011.

نلاحظ من الشكل البياني ارتفاع نسبة البطالة تزامنا مع الأزمة الاقتصادية التي عرفت الجزائر، حيث تطورت من 9.7% سنة 1985 إلى 21.4 سنة 1989 أي بزيادة قدرها 11.7%، بعدها وابتداءً من سنة 1990 عرفت معدلات البطالة تطورا منتظما حيث سجلت أعلى معدل لها سنة 2000 بـ 29.8%.

ويمكن تفسير هذه المعدلات المرتفعة بعدد من الأسباب أهمها:

- تداعيات الأزمة الاقتصادية لسنة 1986 (بوفليح، 2012): حيث توقفت الاستثمارات العمومية التي تعتبر المصدر الأساسي لمناصب العمل في ظل التزايد المستمر لعروض العمل، فعدد المناصب الموفرة خلال الفترة (1985-1989) لم يتعد 75000 منصب شغل كمتوسط سنوي، بعد أن كان 140000 منصب خلال الفترة (1980-1984).
- العامل الديموغرافي (عبد الرزاق، نوة، 2011): هو أحد الأسباب التي تؤدي لتزايد معدلات البطالة في الجزائر، كونها تتميز بنمو ديموغرافي مرتفع. كما أنها تعتبر من البلدان ذات الزيادة السكانية المرتفعة (550.000 نسمة سنويا)، تحتل فيها فئة الشباب نسبة كبيرة، مما يعني أن عدد السكان النشطين يتزايد بوتيرة عالية أيضا، إذ قدر سنة 1999 بـ 8.5 مليون وبزيادة سنوية في عشر سنوات قدرها 3.9%، وهو ما يولد زيادة سنوية في طلبات العمل قدر متوسطها خلال العشريتين 1987-1998 بـ 257000 طلب عمل سنويا.

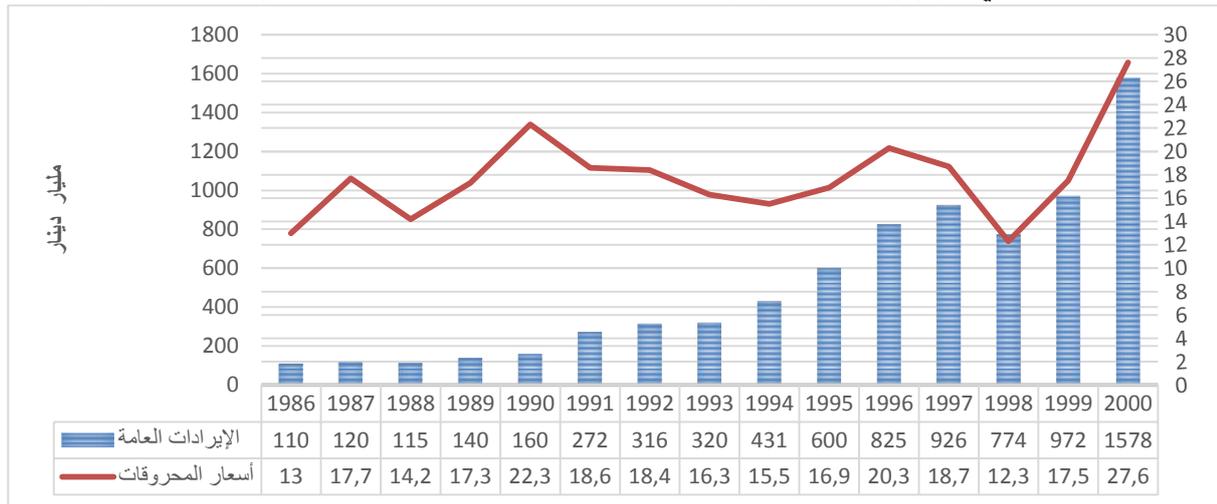
- الإصلاحات الاقتصادية: التي طبقت ابتداء من 1989 وتوجت بتطبيق التعديل الهيكلي خلال الفترة (1994-1999) والتي ساهمت في رفع معدلات البطالة وذلك من خلال إجراءات تسريح عمال المؤسسات العمومية الاقتصادية التي عانت من عجز هيكلية ومالية، حيث بلغ عدد العمال المسرحين خلال الفترة (1994-1996) حوالي 300 ألف عامل (بوفليح، 2012) على الرغم من الإجراءات التي اتخذتها الدولة من أجل التقليل من حجم البطالة من خلال إنشاء هيئات وصناديق خاصة لدعم التشغيل.

3. تحسن الإيرادات العمومية:

يعتمد الاقتصاد الجزائري في جلبه للإيرادات من العملة الصعبة على الموارد الطبيعية المتمثلة أساسا في المحروقات، فالجزائر مُصدِر رئيسي للمحروقات كونها تحتل المرتبة الرابعة عشر عالميا في تصدير النفط وتوفر ما يقارب 20% من الغاز الطبيعي لأوروبا. وقد بلغت الاحتياطات النفطية المؤكدة من النفط الخام في الجزائر حوالي 11.8 مليار برميل، ولا تزال تستكشف احتياطات جديدة، والتي قد تصل إلى 28 مليار برميل وفقا لهيئة المسح الجيولوجي الأمريكية لسنة 2005. كما ثبت أن للجزائر احتياطات هامة من الغاز الطبيعي تقدر بـ 4500 مليار متر مكعب، ومن المتوقع العديد من الاكتشافات الهامة للاحتياطات الإضافية المستقبلية (International Monetary Fund, 2012).

ويهيمن قطاع المحروقات على الاقتصاد الجزائري كونه يمثل 60% من عائدات الميزانية الإجمالية و36% من الناتج المحلي الإجمالي وأكثر من 96% من إيرادات صادراتها لسنة 2014 (Fonds monétaire international, 2016). غير أن أسعار النفط تتميز بعدم استقرارها نتيجة لتأثرها بمجموعة من العوامل الاقتصادية والجيوسياسية (عكس أسعار الغاز الطبيعي الذي تحدد أسعاره بعقود طويلة الأجل)، وهو ما يؤدي إلى تعرض الاقتصاديات التي تعتمد على النفط بشكل رئيسي إلى صدمات إيجابية أو سلبية كما هو الحال مع الاقتصاد الجزائري حيث تتأثر الإيرادات العمومية مباشرة مع تحركات أسعار برميل البترول الواحد وفقا لما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل البياني رقم (2): تطور حجم الإيرادات العمومية وأسعار البترول خلال الفترة (2001-2014)



Source : -World Economic Outlook Database, (2018).

- Oapec Database (2017)

نلاحظ من الشكل أن الإيرادات العمومية في الجزائر تتحرك بنفس اتجاه أسعار البرميل الواحد من البترول (محددا بسعر المتوسط السنوي)، فمثلا بارتفاعها سنة 2000 إلى 28 دولار للبرميل الواحد مقابل 13 دولار سنة 1998 تحرك حجم الإيرادات العمومية من 973 مليار دينار نحو 1578 مليار دينار، مما يؤكد تبعية الإيرادات العمومية لقطاع المحروقات.

II. سياسة الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي في الجزائر:

اعتمدت السلطات العمومية ابتداء من سنة 2001 برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي عن طريق الزيادة في حجم الإنفاق العمومي وخصوصا الاستثماري، بالتركيز على المشاريع القاعدية والدائمة للعمليات الإنتاجية والخدماتية. وقد أقرت السلطات العمومية أهداف سياسة الإنعاش أساسا في (بوفليح، 2012):

- تنشيط الطلب الكلي عن طريق رفع الإنفاق العمومي؛
- دعم النشاطات المنتجة للقيمة المضافة ومناصب الشغل لخلق اقتصاد متنوع؛
- تهيئة وإنجاز هياكل قاعدية تسمح بإعادة بعث النشاطات الاقتصادية وتغطية الاحتياجات الضرورية للسكان فيما يخص تنمية الموارد البشرية.

1. برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي أو ما يعرف بالمخطط الثلاثي للفترة (2001-2004):

في ظل الأوضاع الاجتماعية، الاقتصادية والأمنية الصعبة التي مرت بها الجزائر وعقب انتهاء تطبيق برنامج التصحيح الهيكلي والتي تزامنت مع تحسن أسعار النفط قامت السلطات العمومية بإنشاء أول برنامج استثمارات هامة سمي بالبرنامج التكميلي لدعم النمو (Ministère Des Finances, 2004). وهو عبارة عن مخصصات مالية موزعة على طول الفترة 2001-2004، تبلغ قيمتها الإجمالية حوالي 525 مليار دينار جزائري أي ما يعادل 7 مليار دولار.

أ. خصائص برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي:

تتمثل خصائص برنامج الإنعاش الاقتصادي للفترة (2001-2004) أساسا في النقاط التالية (la Banque mondiale, 2007):

- هو عبارة عن مجموعة واسعة من الاستثمارات العمومية يتم تنفيذها على أساس مشاريع قطاعية مركزية من خلال هيئات وزارية لا مركزية وهيئات المجتمع المحلي التي تتلقى التحويلات المالية، حيث أنه لا يمكن اعتبار برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي مخططا شبيها بما عهدته الجزائر خلال فترة الاقتصاد الموجه والذي تخلت عنه نهائيا لصالح اقتصاد السوق، وبالتالي فإن هذا البرنامج يتنافى مع فكرة التخطيط المركزي؛
- احتلت المشاريع الكبرى ذات العمالة المرتفعة خيارا بارزا في نوع الاستثمارات المخطط لها؛
- تم تكييف وتحجيم البرنامج وفقا للظروف الاقتصادية السائدة، حيث أنه تم إعداد البرنامج وفقا للقدرات التمويلية التي تمتلكها الجزائر.

ب. مضمون برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي:

يمكن تقسيم برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي إلى أربعة محاور رئيسية، كل محور يخص قطاع رئيسي معين، وكل قطاع رئيسي يتكون من مجموعة من القطاعات الفرعية كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (2): التوزيع القطاعي لبرنامج دعم الإنعاش الاقتصادي

الوحدة: مليار دينار

| القطاع | السنوات | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | المجموع | % |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------|---------|------|
| أشغال كبرى وهياكل قاعدية | | 100.7 | 70.2 | 37.6 | 2 | 210.5 | 40.1 |
| تنمية محلية وبشرية | | 71.8 | 72.8 | 53.1 | 6.5 | 204.2 | 38.8 |
| دعم قطاع الفلاحة والصيد البحري | | 10.6 | 20.3 | 22.5 | 12 | 65.4 | 12.4 |
| دعم الإصلاحات | | 30 | 15 | - | - | 45 | 8.6 |
| المجموع | | 205.4 | 185.9 | 113.9 | 20.5 | 525 | 100 |

المصدر: المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، (2001)، تقرير حول الوضعية الاقتصادية والاجتماعية للجزائر خلال السداسي الثاني من سنة 2001، 87.

يتضح من الجدول السابق أن:

- قطاع الأشغال العمومية والهيكل القاعدية قد خصصت له أكبر نسبة من المبالغ المخصصة للبرنامج، حيث استفاد بـ 210.5 مليار دينار على مدى أربع سنوات أي ما يعادل 40.1%. وتدل هذه النسبة المرتفعة على الإرادة السياسية لتدارك العجز الحاصل في هذا القطاع نتيجة لتأثيرات الأزمة الاقتصادية والأمنية منذ أواخر الثمانينيات؛
- قطاع التنمية المحلية والبشرية قد خصصت له السلطات العمومية في إطار برنامج دعم الإنعاش حوالي 204.2 مليار دينار، أي ما يقدر بـ 38.8% من إجمالي الاعتمادات الكلية. ويترجم هذا في سعي الحكومة لتحقيق التوازن الجهوي بين مناطق الوطن خاصة المعزولة منها، والعمل تحسين التنمية البشرية والتخفيض من معدلات الفقر؛
- قطاع الفلاحة والصيد البحري خصص له ما يقارب 65.4 مليار دينار جزائري، أي ما يعادل 12.4% من إجمالي المبلغ الإجمالي المخصص للبرنامج، ويعزى هذا لكون هذا القطاع قد استفاد من برنامج خاص ابتداء من سنة 2000 وهو البرنامج الوطني للتنمية الفلاحية، وبالتالي فإن هذا الغلاف المخصص لقطاع الفلاحة والصيد البحري يعتبر بمثابة دعم للبرنامج السابق.
- دعم الإصلاحات الاقتصادية والتي قدرت بـ 45 مليار دينار جزائري أي بنسبة قدرها 8.6% من إجمالي المبلغ المخصص للبرنامج. وقد وجهت أساسا لتمويل الإجراءات والسياسات المصاحبة لهذا البرنامج والتي تهدف إلى دعم وترقية تنافسية المؤسسات الوطنية العامة والخاصة.

2. البرنامج التكميلي لدعم النمو أو ما يعرف بالمخطط الخماسي الأول للفترة (2005-2009):

في إطار ديناميكية إعادة إعمار الاقتصاد الوطني، عرفت الفترة الممتدة بين (2005-2009) استخداما لجزء من الحيز المالي الناتج عن الزيادة في مداخيل المحروقات، حيث ارتفعت أسعار النفط سنة 2004 إلى حدود 39 دولار مما نجم عنه تراكم في احتياطي الصرف إلى ما يقدر بـ 43.1 مليار دينار في نفس السنة، ومع تزايد التناؤل بخصوص المداخيل المتوقع الحصول عليها والوضعية المالية المستقبلية، أطلقت الحكومة برنامجا استثماريا ضخما تمثل في البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي بقيمة 17500 مليار دينار (Font Monétaire Internationale, 2006).

أ. خصائص البرنامج التكميلي لدعم النمو:

- بالمقارنة مع البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي فإن برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي هو برنامج استثمارات متواضع، فبغض النظر عن الزاوية التي ينظر بها للبرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي فإنه برنامج غير مسبوق في تاريخ الجزائر، حيث ارتفع معدل الاستثمار بأكثر من 10% من الناتج المحلي الإجمالي لعدة سنوات متتالية وهو ما لم يحصل منذ الثمانينيات (مسعي، 2012). ويمكن حصر خصائص البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي في النقاط التالية:

- الموافقة على نسبة عالية من الاستثمارات العمومية (La Banque Mondiale, 2007)؛
- الموارد الوفيرة من البرنامج السابق والتي وحدت مع البرنامج الجديد: حيث اعتمدت السلطات منذ 2005 طريقة تراكمية لمختلف برامج الاستثمار العمومي أي أن كل برنامج جديد يعتبر امتدادا لسابقه ويحتوي قوامه المالي والمادي (مسعي، 2012)؛

- نقل موارد هامة إلى مختلف الولايات منذ تفعيل برنامج دعم النمو الاقتصادي، وقد أظهرت هذه الكيانات اللامركزية نسب أداء أعلى من بعض الكيانات المركزية، ولكن مع ذلك فقد برزت مشاكل كبيرة متعلقة بقدرتها على رصد ومراقبة الاستثمارات (La Banque Mondiale, 2007).

وتسعى السلطات العمومية من خلال البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي لتوفير الاحتياجات الأكثر إلحاحا في البلاد وتحديث وتوسيع نطاق تغطية الخدمات العامة، إضافة إلى إعادة تأهيل البنى التحتية (Fonds monétaire international, 2005).

ب. مضمون البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي:

قدرت قيمة البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي في شكله الأصلي بـ 4203 مليار دينار جزائري، وقد أضيف له وبعد إقراره برنامجين خاصين أحدهما متعلق بمناطق الجنوب بقيمة 432 مليار دينار والثاني بمناطق الهضاب العليا بقيمة 668 مليار دينار. يضاف لهذه المبالغ الموارد المتبقية من برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي والمقدرة بـ 1071 مليار دينار جزائري والاعتمادات الموجهة للصاديق الخاصة المقدرة بـ 1191 مليار دينار، والتحويلات الخاصة بحسابات الخزينة بقيمة 1140 مليار دينار كما يوضح الجدول الموالي.

الجدول رقم (3): البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي والمخصصات الإضافية

الوحدة: مليار دينار

| المخطط | السنة | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | المجموع |
|-------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|---------|
| مخطط دعم الإنعاش الاقتصادي | 1071 | - | - | - | - | - | - | 1071 |
| البرنامج التكميلي لدعم النمو الأصلي | - | 1273 | 3341 | 260 | 260 | 260 | 260 | 5394 |
| برنامج الجنوب | - | - | 250 | 182 | - | - | - | 432 |
| برنامج الهضاب العليا | - | - | 277 | 391 | - | - | - | 668 |
| تحويلات حسابات الخزينة | - | 227 | 304 | 244 | 205 | 160 | - | 1140 |
| المجموع العام | 1071 | 1500 | 4172 | 1077 | 465 | 420 | 8705 | 8705 |
| اعتمادات دفع الميزانية الابتدائية | - | 862 | 1972 | 2288 | 2299 | 1327 | - | 8705 |

Source : la Banque Mondiale, (2007), République Algérienne Démocratique et Populaire A la recherche d'un investissement public de qualité : Une Revue des dépenses publiques, Document de la Banque mondiale, (36270 - DZ), 36.

وقد قسم البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي إلى خمسة محاور رئيسية كما يلي (بوفليج، 2012):

- **المحور الأول: تحسين ظروف معيشة السكان:** يحتل هذا المحور النسبة الأكبر من قيمة البرنامج التكميلي لدعم النمو بـ 45.5%، ويعتبر تكملة لما جاء به برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي بهدف تحسين ظروف معيشة السكان نظرا لكونه من العوامل الهامة لتطوير الأداء الاقتصادي وذلك من خلال انعكاساته على أداء عنصر العمل ومن ثم على حركية النشاط الاقتصادي.
- **المحور الثاني: تطوير المنشآت الأساسية:** وتمثل 40.5% من قيمة البرنامج الإجمالية، وتعكس هذه النسبة مدى الأهمية التي يوليها البرنامج لتطوير البنى التحتية والمنشآت القاعدية نظرا لأهميتها في دعم الاستثمار وعمليات الإنتاج.
- **المحور الثالث: دعم التنمية الاقتصادية:** ويتضمن هذا المحور مجموعة من القطاعات رئيسية هي:
 - الفلاحة والتنمية الريفية: حيث خصص لهذا القطاع ما يقدر بـ 300 مليار دينار وهو بذلك يعكس مكانة القطاع الفلاحي في الاقتصاد الوطني، كونه يعتبر أكثر القطاعات مساهمة في الناتج المحلي خارج المحروقات بعد قطاع الخدمات؛

➤ الصناعة: وقد خصص لها ما يقدر بـ 13.5 مليار دينار جزائري وذلك قصد تحسين التنافسية بين المؤسسات الصناعية؛

➤ ترقية الاستثمار: وقد خصص له حوالي 4.5 مليار دينار جزائري بهدف تهيئة المناخ الاستثماري؛

➤ الصيد البحري: خصص له ما يقدر بـ 3.2 مليار دينار بهدف دعم عمليات الصيد البحري والاستفادة من الثروة السمكية التي تمتلكها البلاد؛

➤ السياحة: خص لهذا القطاع ما يقدر بـ 3.2 مليار دينار جزائري بهدف إنشاء 42 منطقة توسع سياحي؛

➤ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية: نظرا لأهمية هذا القطاع من خلال الخلق المباشر للقيمة المضافة وتوفير مناصب العمل ومن أجل دعم وترقية هذا القطاع فقد خصص له ما يقدر بـ 4 مليار دينار جزائري.

- **المحور الرابع: تطوير الخدمة العمومية وتحديثها:** خصص لهذا القطاع ما يقدر بـ 203.9 مليار دينار وذلك من أجل تدارك التأخر المسجل في هذا القطاع وترقيته ليجاري التغيرات العالمية.

- **المحور الخامس: تطوير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال:** استجابة للمتغيرات التي يشهدها هذا العصر ومن أجل تطوير وترقية سبل الإعلام والاتصال خصصت الدولة لهذا الغرض 50 مليار دينار أي ما يشكل 1.2% من إجمالي برنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي.

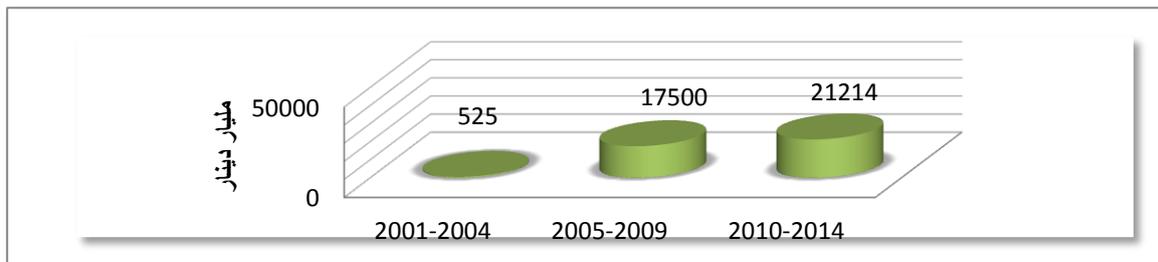
3. برنامج توظيف النمو الاقتصادي أو ما يعرف بالمخطط الخماسي الثاني (2010-2014):

يندرج برنامج توظيف دعم النمو الاقتصادي للفترة (2010-2014) ضمن ديناميكية إعادة الاعمار الوطني، ويعتبر هذا البرنامج سابقة لم تشهدها الجزائر من قبل حيث تم تخصيص غلاف مالي قدره 21214 مليار دينار جزائري، والذي يشمل شقين اثنين يتعلق الأول باستكمال المشاريع الكبرى الجاري انجازها على الخصوص في قطاعات السكة الحديدية والطرق والمياه والذي رصد له ظرف بقيمة 9680 مليار دينار جزائري إلى جانب إطلاق مشاريع جديدة بمبلغ 11354 مليار دينار جزائري. وتمثل الاعتمادات المخصصة لسنتي 2010-2011 وحدها ما يقدر بـ 6583 مليار دينار وهو ما يمثل 57% من تكلفة هذا البرنامج (Font Monétaire Internationale, 2006).

أ. خصائص برنامج توظيف النمو الاقتصادي:

يمثل برنامج مواصلة دعم النمو للفترة (2010-2014) برنامجا استثماريا ضخما مكملا للبرامج التي سبقته. ومن مميزات هذا البرنامج أهميته من حيث الغلاف المالي الغير مسبوق والذي يشكل حوالي أربعين مرة برنامج الإنعاش الاقتصادي وحوالي مرة ونصف البرنامج التكميلي لدعم النمو كما يوضح الشكل التالي:

الشكل البياني رقم (3): حجم الاعتمادات المالية المخصصة حسب البرنامج للفترة (2001-2014)



المصدر: تم إعداده بناء على عدة مراجع سابقة.

ب. مضمون برنامج توطيد دعم النمو الاقتصادي:

يتكون برنامج توطيد النمو الاقتصادي من أربعة محاور أساسية هي (الوكالة الوطنية للاستثمار، 2014):

➤ **المحور الأول: تحسين ظروف معيشية السكان:** تم تخصيص 9903 مليار دينار من أجل تحسين الظروف المعيشية للسكان، موزعة على عدد من القطاعات كالسكن، الصحة والتربية والتعليم.

- **المحور الثاني: تطوير الهياكل القاعدية:** خصصت 8400 مليار دينار من أجل انجاز جملة من المشاريع والتي تهدف إلى تطوير الهياكل القاعدية.

- **المحور الثالث: دعم التنمية الاقتصادية:** رصد ما يقدر بـ 3500 مليار دينار من أجل دعم عملية التنمية الاقتصادية في البلاد من خلال:

➤ دعم التنمية الفلاحية والريفية والصيد البحري: أكثر من 1000 مليار دينار لهذا الغرض؛

➤ تشجيع إنشاء مناصب الشغل: يهدف الخماسي إلى انشاء حوالي 3 ملايين منصب عمل وذلك عبر ترقية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودعم آليات إدماج خريجي الجامعات وتراتب التشغيل المؤقت؛

➤ ترقية القطاع الصناعي العمومي: تم تخصيص 200 مليار دينار من أجل دعم القطاع الصناعي العمومي وذلك من خلال: إنجاز محطات جديدة لتوليد الكهرباء، تحديث المؤسسات العمومية وتطوير الصناعة البتروكيمياوية.

نستخلص مما سبق أنه مع زيادة الاستقرار الاقتصادي والسياسي وتوفر الظروف المواتية، قررت السلطات العمومية استخدام مواردها المالية الهامة (المحقة نتيجة لزيادة الإيرادات المتأتية من صادرات المحروقات) لأغراض الاستثمار العام في القطاعات الرئيسية والتي تتمثل في: البنى التحتية، الإسكان، التعليم والرعاية الصحية، هذا مع استمرارها في تنفيذ سياسة اقتصاد كلي تهدف إلى تحقيق نمو مستدام وقوي، والحد من البطالة مع الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي. وبالتالي فإن هذه البرامج تمثل خطوة طموحة وغير مسبقة في تاريخ الجزائر.

III. آثار برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي على عدد من المؤشرات الاقتصادية المحددة:

يعتمد مدى نجاح أي سياسة اقتصادية على توفر مجموعة من الشروط الأساسية أهمها طبيعة الظروف الاقتصادية المواتية لهذه السياسة سواء خلال الفترة إعدادها أو تنفيذها (بوفليح، 2012)، وعلى هذا الأساس اخترنا تحليل تطور عدد من المؤشرات المرتبطة بالأهداف الرئيسية لبرامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي.

1. تطور معدلات النمو الاقتصادي:

تهدف سياسة الإنعاش الاقتصادي نظريا إلى تحفيز معدلات النمو الاقتصادي من خلال الرفع من حجم الإنفاق الاستثماري خلال فترة زمنية محددة، ومنه زيادة الطلب الكلي الذي سيؤدي بدوره إلى زيادة العرض الكلي وبالتالي ارتفاع معدلات النمو الاقتصادي (الوزني، الرفاعي، 2006). ولتحقيق هذه العلاقة النظرية لا بد من توفر جهاز عرض مرن متجاوب مع الزيادة المسجلة في العرض الكلي. وبالتالي فإن القطاعات المحتمل تأثرها إيجابيا بسياسة الإنعاش الاقتصادي هي قطاع البناء والأشغال العمومية والقطاع الصناعي. ومن أجل دراسة تطور مختلف مؤشرات النمو الاقتصادي خلال الفترة (2001-2014) نستعرض المؤشرات التالية:

الجدول رقم (4): تطور مؤشرات النمو الاقتصادي للفترة (2001-2014)

| السنوات | الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة | الناتج المحلي الإجمالي الفردي بالأسعار الثابتة | تطور الناتج الداخلي الإجمالي (%) | تطور الناتج الداخلي الإجمالي خارج المحروقات (%) |
|---------|---|--|----------------------------------|---|
| 2001 | 4227 | 136557,472 | 2,1 | 4,6 |
| 2002 | 4463,712 | 142093,08 | 4,9 | 5,4 |
| 2003 | 4785,099 | 150073,679 | 6,9 | 6 |
| 2004 | 4990,859 | 160868,032 | 5,4 | 6,7 |
| 2005 | 5285,319 | 154200,659 | 5,4 | 5,3 |
| 2006 | 5374,35 | 161145,086 | 5,8 | 5,6 |
| 2007 | 5555,62 | 164085,885 | 5,2 | 6,3 |
| 2008 | 5686,74 | 164399,41 | 5,8 | 7,8 |
| 2009 | 5779,561 | 163875,509 | 3,9 | 9,3 |
| 2010 | 5988,556 | 166450,51 | 4 | 6 |
| 2011 | 6157,911 | 167712,805 | 4 | 6 |
| 2012 | 6361,253 | 169656,03 | 3,3 | 7,1 |
| 2013 | 6536,94 | 172478,67 | 2,76 | 5,3 |
| 2014 | 6806,846 | 175887,53 | 4,21 | 5,4 |

Source: Ministère Des Finances, (2010), **Projet De Loi De Finances Pour 2011**, Rapport De Présentation.

نلاحظ من الجدول أن الناتج المحلي الإجمالي قد سجل منحى إيجابيا خلال الفترة (2001-2014) حيث تطور من 4227 مليار دينار جزائري سنة 2001 إلى 6157.911 مليار دينار، أي أنه تزايد بـ 68.6% خلال هذه الفترة. كما سجلت معدلات النمو الاقتصادي والمعبر عنها بمعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي تحسنا مقارنة بفترة الإصلاحات الاقتصادية الهيكلية (أين سجل الاقتصاد معدلات نمو سالبة أو صفرية) حيث بلغ معدل النمو الاقتصادي المتوسط خلال هذه الفترة 4.85%.

ويظهر تطور معدل النمو والمعبر عنه بمعدل التغير في الناتج المحلي الإجمالي تحسنا ملحوظا ابتداء منذ سنة 2001 حتى سنة 2009، وقد وصل أقصاه سنة 2003 بمعدل 6.9%، ويرجع ذلك أساسا لارتفاع مساهمة القطاع الزراعي بـ 17% مقارنة بـ 2002 نتيجة للظروف المناخية المواتية والنتائج الحسنة للخطة الوطنية للتنمية الزراعية، إضافة إلى ارتفاع مساهمة قطاع المحروقات بسبب زيادة إنتاج النفط الخام وتسجيل الغاز الطبيعي.

وبالرغم من الانخفاض النسبي في معدل الناتج الداخلي الإجمالي في السنوات التالية إلا أنه بقي ضمن الأهداف التي حددتها السلطات العمومية (5%) نتيجة لانتعاش النمو الاقتصادي المفسر أساسا بزيادة الطلب الداخلي المدعم بزيادة الموارد. كما يفسر انخفاض معدلات تطور الناتج المحلي الإجمالي للفترة 2009-2014 بالتطور السلبي الذي سجله قطاع المحروقات نتيجة لانخفاض الطلب على المحروقات بسبب الأزمة المالية العالمية والتباطؤ والحذر الاقتصادي العالمي والذي ألقى بظلاله على مختلف القطاعات.

وللتوضيح أكثر، نستعرض الجدول الموالي والذي يوضح حجم النمو القطاعي خلال الفترة 2001-2014.

الجدول رقم (5): حجم النمو القطاعي للفترة (2001-2014)

الوحدة: مليار دينار

| المحروقات | الخدمات الحكومية | البناء والأشغال العمومية | الصناعة | الزراعة | السنوات |
|-----------|------------------|--------------------------|---------|---------|-----------|
| 1443,9 | 472,2 | 358,9 | 312,7 | 412,1 | 2001 |
| 14770 | 499,1 | 409,9 | 325,9 | 417,2 | 2002 |
| 1868,9 | 553,2 | 445,2 | 344,9 | 515,3 | 2003 |
| 2329,3 | 607 | 503,9 | 368,8 | 578,9 | 2004 |
| 3394 | 646 | 599 | 393 | 577 | 1005 |
| 3882,2 | 677,2 | 674,3 | 426 | 639,7 | 2006 |
| 4089,3 | 798,6 | 825,1 | 479,8 | 708,1 | 2007 |
| 49997,6 | 1074,8 | 956,7 | 519,5 | 727,4 | 2008 |
| 3109,1 | 1197,2 | 1094,8 | 577 | 931,3 | 2009 |
| 4180,4 | 1587,1 | 1257,4 | 616,7 | 1015,3 | 2010 |
| 5242,1 | 2371,5 | 1333,3 | 663,3 | 1173,7 | 2011 |
| 5242,1 | 2386,6 | 1479,4 | 663,8 | 1452,7 | 2012 |
| 5670,3 | 3190,4 | 1504,4 | 728,6 | 1650,5 | 2013 |
| 4993,7 | 3691 | 1689,6 | 821,4 | 1844,9 | 2014 |
| 94306,8 | 14174,9 | 8458,5 | 5027,6 | 7696 | 2014-2001 |

Source :

-International Monetary Fund, (2006), Algeria: Statistical Appendix, IMF Country, 06(101).

- World Economic Outlook Database, (2018).

يتبين لنا أن مختلف القطاعات الاقتصادية قد عرفت نمواً غير متساوٍ، إضافة لكونها سجلت معدلات نمو إيجابية ماعدا قطاع المحروقات. غير أن الأمر الملاحظ هو الدور الرئيسي الذي يلعبه قطاعي البناء والأشغال العمومية والخدمات وللذان قد حققا معدلات مرتفعة مقارنة ببقية القطاعات.

كما نلاحظ أيضاً تحسناً في نمو قطاع المحروقات نتيجة لارتفاع أسعار صادرات هذا القطاع وزيادة حجم الإنتاج ابتداء من سنة 2002 خلال الفترة (2001-2005)، أما ابتداء من سنة 2006 فقد سجل هذا القطاع معدلات نمو سالبة نتيجة لتداعيات الأزمة المالية العالمية كما ذكرنا سابقاً. وبالنسبة للقطاعات الأخرى سجلت نمواً إيجابياً مع أداء متواضع لقطاعي الصناعة والزراعة.

وانطلاقاً من الجدول السابق يمكننا ترتيب القطاعات المهيمنة على الناتج المحلي الإجمالي والمؤثرة على النمو الاقتصادي في الجزائر كما يلي:

- قطاع المحروقات: يعتبر هذا القطاع الرائد والموجه للاقتصاد الجزائري، وقدرت مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2001-2014) بـ 94306,8 مليار دينار، حيث انخفضت معدلات النمو الاقتصادي بانخفاض الإيرادات المتأتية من هذا القطاع نتيجة لانخفاض أسعار المحروقات في الفترة (2007-2014)؛
- قطاع الخدمات: قدرت نسبة مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي بـ 10483,9 مليار دينار؛
- قطاع البناء والأشغال العمومية: وهو القطاع الذي استفاد بصفة مباشرة من برنامج الإنعاش الاقتصادي نتيجة للاستثمارات الضخمة التي برمجت خلال هذه الفترة حيث قدرت مساهمته بـ 8458,5 مليار دينار جزائري؛
- قطاع الزراعة: سجل مساهمة ضعيفة مقارنة بالقطاعات السابقة قدرها 7696 مليار دينار؛
- القطاع الصناعي: سجل آخر مساهمة بما يقدر بـ 5017,6 مليار دينار.

وبالتالي نخلص إلى أن تحسن معدلات النمو الاقتصادي في الجزائر غير مرتبط بالقطاعات المنتجة الخالقة للثروة الحقيقية (الزراعة والصناعة) حيث حقق هذان القطاعان مساهمة متواضعة خلال الفترة (2001-2014) وهو الأمر الذي لم يرق لمطوحات البرامج التنموية التي اعتمدها الجزائر.

2. تطور معدلات التضخم:

إن اعتماد سياسة مالية موسعة تركز على الزيادة في الإنفاق العمومي من أجل تحقيق مختلف أهداف برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي مع منح صلاحيات أوسع لوزارة المالية لجعل السياسة النقدية تتماشى ومتطلبات هذه البرامج التنموية، قد جعل السياسة النقدية كأداة ثانوية مساعدة للسياسة المالية خلال الفترة 2001-2014. وللتوضيح نتناول الجدول التالي الذي يبرز معدلات التضخم الفعلي والمستهدف في الجزائر.

الشكل البياني رقم (4): تطور معدلات التضخم الفعلي والمستهدف في الجزائر خلال الفترة (2001-2014)



المصدر: - الديوان الوطني للإحصائيات، (2015)، الحوصلة الإحصائية الثلاثية 1962-2011، ص 260.

- البنك المركزي (2015)، الحوصلة الإحصائية رقم 30، ص 10-30.

- ONS, (2013), les comptes économique de 2000 à 2012, (640).

- World Economic Outlook Database, (2018).

من خلال الشكل السابق، نلاحظ أن السلطة النقدية في الجزائر قد حققت أفضل أداء خلال السنوات 2010، 2011 و 2013، كما تمكنت من تخفيض الانحراف بين التضخم المستهدف والمحقق في حدود نطاق التغير المسموح به $\pm 1\%$ إلى $+0.91\%$ ، $+0.52\%$ ، 0.74% على التوالي، على الرغم من الارتفاع الذي شهدته أسعار المواد الأساسية المستوردة، بما أدى إلى تزايد حدة الضغوط التضخمية.

وقد تميزت سنة 2010 بإصلاح الإطار القانوني للسياسة النقدية وتحديد التضخم كهدف نهائي لها، وتبعاً لهذا تم احتواء الضغوط التضخمية التي تسبب فيها التوسع في الإنفاق العمومي نتيجة برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي من جهة، وتأثير الأزمة المالية العالمية منذ سنة 2008 والزيادات الكبيرة في أجور القطاع العام دون زيادة في معدلات الإنتاجية من جهة أخرى (بنك الجزائر، 2013).

كما ساهم الطابع الاقتصادي الداخلي لتضخم أسعار المنتجات الأساسية التي حدثت بداية 2011 في رفع معدل التضخم لسنة 2012 والذي بلغ 8.89% ، مما دفع ببنك الجزائر لاستخدام أداة جديدة لاسترجاع السيولة ورفع معدل الاحتياطات الإجبارية في شهر ماي من نفس السنة (بنك الجزائر، 2013)، وهو ما أدى لتسجيل معدلات التضخم لمستويات معقولة قدرت بـ 3.26% ، 2.92% لسنتي 2013، 2014 على التوالي.

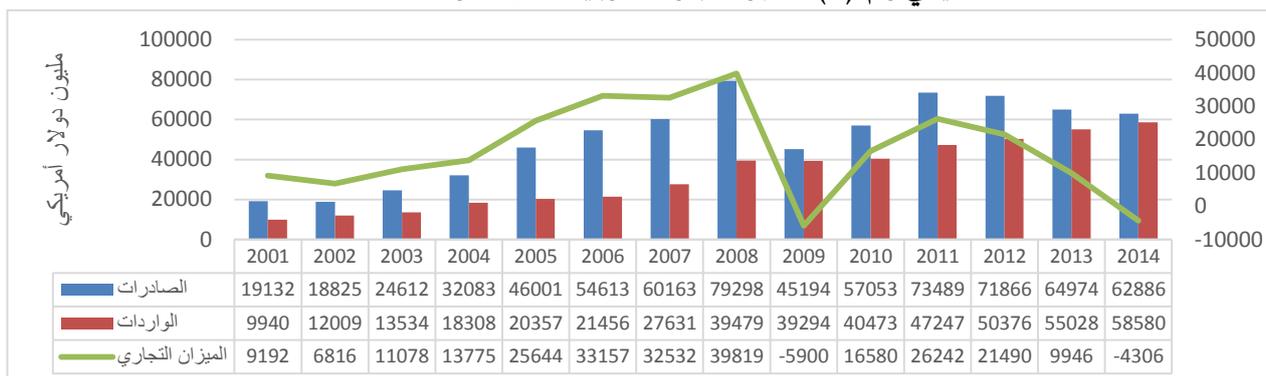
يتضح لنا من التحليل السابق أنه وعلى الرغم من اعتماد السلطة النقدية للتحكم في معدلات التضخم كهدف نهائي، فإن التوسع في الإنفاق العمومي الذي ميز الاقتصاد الجزائري خلال فترة الدراسة قد ساهم في رفع معدلات السيولة والتي ساهمت في تشكيل ضغوط تضخمية مفاجئة (بنك الجزائر، 2013). ويرجع هذا لاختلال هيكل الاقتصاد الوطني وتحديد الاعتماد على قطاع المحروقات الذي شكل المصدر الرئيسي لتمويل البرامج التنموية.

وعليه لا بد من التنسيق بين السياسة النقدية وبقية السياسات الاقتصادية من أجل تحقيق التنوع الاقتصادي والتقليل من التبعية لقطاع المحروقات الذي جعل الاقتصاد الجزائري عرضة لتقلبات الأسواق العالمية.

3. تطور التجارة الخارجية:

يعتبر التوجه التصديري أولوية هامة وخيارا اقتصاديا تنمويا أساسيا، فهو يمثل قاطرة للنمو الاقتصادي وذلك في ظل الافتراض الضمني بأن انتعاش الصادرات يحقق تشغيلًا للطاقات الانتاجية، ويسمح بتبني تكنولوجيا رفيعة المستوى فضلا عن مصادر هامة للعملة الصعبة. وعليه سعت الجزائر في إطار برامج إنعاش ودعم النمو الاقتصادي للرفع من حجم صادراتها وتنويعها. ويمكن توضيح تطور حجم التجارة الخارجية خلال فترة الدراسة كما يلي:

الشكل البياني رقم (5): تطور التجارة الخارجية خلال الفترة 2001-2014



Source : ONS, (2014), **Evolution des échanges extérieurs de marchandises de 2001-2012**, la direction technique chargée de la comptabilité nationale, Alger.

- ONS, (2015), **Evolution des échanges extérieurs de marchandises de 2004-2014**, la direction technique chargée de la comptabilité nationale, Alger,
- www.douane.gov.dz, visité le : 01/02/2019.

نلاحظ من الشكل البياني أن رصيد الميزان التجاري قد سجل فائضا خلال فترة الدراسة عدا سنتي 2009، 2014 أين حدثت زيادة متزامنة في الواردات وانخفاض في الصادرات نتيجة انخفاض أسعار البترول، وبالتالي انخفاض الصادرات المحروقات.

ويعتمد التنوع السلعي للصادرات الجزائرية على عدد محدود من السلع، حيث أن قدرة الجزائر على المحافظة على حصصها في الأسواق الدولية تتوقف على عدد السلع المصدرة ومدى وجود طلب عليها (بوجمعة، ملوك، 2016). وقد احتلت المحروقات الصدارة في قائمة الصادرات الجزائرية خلال الفترة (2001-2014) بنسبة متوسطة قدرها 93% من إجمالي الصادرات الإجمالية، وقد ظلت الصادرات من المنتجات خارج النفط بعيدة عن مستوى الأهداف المتوقعة ولا تمثل سوى نسبة هامشية من مجموع الصادرات، حيث أنها تتكون بحسب أهميتها النسبية من المنتجات التالية (ONS, 2014) :

- المواد النصف مصنعة: بلغ متوسط مساهمة الصادرات النصف مصنعة خلال الفترة (2001-2014) ما يقدر بـ 2.7% من إجمالي الصادرات الجزائرية؛

- المواد الغذائية: لم تتجاوز مساهمة الصادرات من المواد الغذائية طيلة الفترة (2001-2014) نسبة 0.5% من إجمالي الصادرات، كما أن مساهمة الصادرات من التجهيزات الفلاحية والصناعية والمواد الخام الأولية ظلت هامشية هي الأخرى ولا تتعدى نسبتها 0.4% من إجمالي الصادرات.

ومن ثم يتضح أن التنوع السلعي للصادرات الجزائرية محدود بسبب اختلال الهيكل الإنتاجي وانخفاض المكونات السلعية للصادرات وتركزها في المحروقات، وبالتالي زيادة المخاطر المرتبطة بالاعتماد على مصدر رئيسي ووحيد للصادرات،

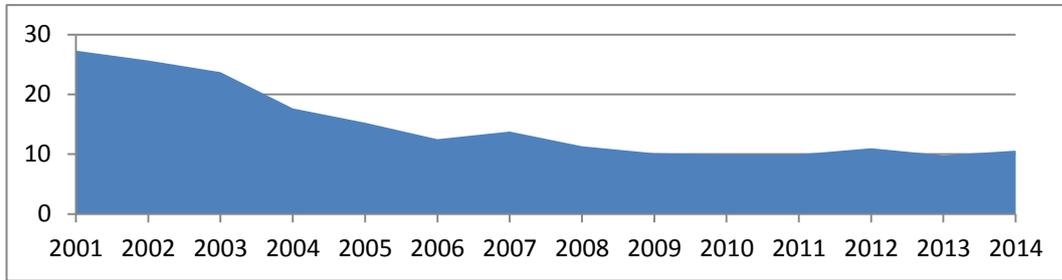
كما يتبين أنه وعلى الرغم من الإمكانيات الضخمة الموجهة لتحقيق التنوع الاقتصادي في ظل برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصاديين لايزال قطاع الصادرات مرتبطا ارتباطا وثيقا بقطاع المحروقات، وهو ما لا يرق للطموحات والأهداف المندرجة ضمن هذه البرامج.

4. تطور معدلات البطالة:

استهدفت سياسة الإنعاش ودعم النمو الاقتصاديين تخفيض معدلات البطالة التي ارتفعت إلى معدلات قياسية خلال فترة الإصلاحات الاقتصادية بالتعاون مع المؤسسات المالية الدولية. وقد نجحت السلطات العمومية في تخفيض معدلات البطالة نسبيا كما يوضح الشكل الموالي.

الشكل البياني (6): معدلات البطالة السنوية في الجزائر خلال الفترة (2001-2014)

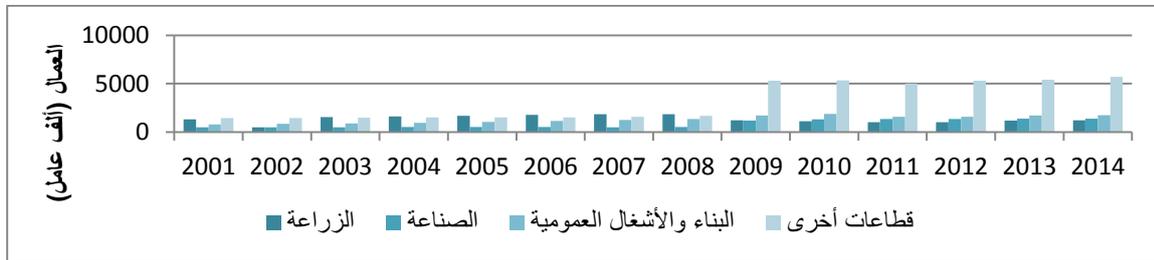
الوحدة: %



Source : World Economic Outlook Database, (2018).

تظهر معدلات البطالة السنوية خلال الفترة (2001-2014) انخفاضا ملحوظا، حيث انتقل المعدل من 27,3% سنة 2001 إلى 10,6% سنة 2014. ويفسر هذا الانخفاض بمشاريع الإنعاش الاقتصادي والتي تمكنت من احتواء جزء هام من اليد العاملة النشطة إضافة إلى إتباع السلطات الحكومية فيما يخص المفاضلة بين المشاريع سياسة تقتضي باختيار المشاريع التي تستوعب عمالة أكبر. ومن أجل توضيح أثر البرنامج على احتواء اليد العاملة النشطة وتخفيض معدلات البطالة نتناول الجدول الموالي والذي يوضح التوزيع القطاعي لليد العاملة النشطة خلال فترة الدراسة.

الشكل البياني رقم (7): التوزيع القطاعي لليد العاملة النشطة في الفترة (2001-2014)



قطاعات أخرى: التجارة، الإدارة العمومية والخدمات.

Source :

- World Economic Outlook Database, (2018).

يتضح من خلال الشكل البياني تطور اليد العاملة في قطاع البناء والأشغال العمومية بشكل ملحوظ، حيث ساهمت المشاريع والعمليات الاستثمارية المدرجة ضمنه برفع عدد العمال في هذا القطاع من 803 ألف عامل سنة 2001 إلى 1758

ألف عامل سنة 2014. أما بالنسبة للعمالة في القطاع الزراعي فقد عرفت انخفاضا قدره 9.03% ويعزى هذا لكون القطاع الزراعي قطاع غير جذاب لليد العاملة لانخفاض مردوبيته وصعوبة نوع العمل به، على عكس بعض القطاعات الأخرى كالخدمات مثلا، إضافة إلى غياب الحوافز المثبتة والجاذبة للعمالة بهذا القطاع الهام.

أما بالنسبة للقطاع الصناعي وبالرغم من تضاعف عدد العمال بحوالي مرتين، فإنه لم يبلغ ما يوظفه قطاع البناء والأشغال العمومية: إذ بلغ عدد العمال في القطاع الصناعي سنة 2014 حوالي 1758 ألف عامل مقابل 1397 ألف عامل بقطاع البناء والأشغال العمومية.

وعليه نخلص إلى أن جزءا كبيرا من هذا الانخفاض في معدلات البطالة خلال فترة الدراسة يعزى لمشاريع البنى التحتية لقطاع البناء والأشغال العمومية المبرمجة في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي وبالتالي فإن هذا الانخفاض هو انخفاض مؤقت ومرهون بانتهاء هذه المشاريع الاستثمارية.

خاتمة:

أدت الأوضاع الاقتصادية التي شهدتها الجزائر وحتى بداية الألفية الثالثة والتي تميزت بانخفاض معدلات النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات البطالة والفقر، واستعداد التوازنات الكلية للاقتصاد الجزائري إضافة إلى ارتفاع مستوى الاحتياطات الرسمية إلى تبني سياسة اقتصادية جديدة تهدف إلى رفع الطلب الكلي عن طريق زيادة الإنفاق العمومي. وقد تجسدت هذه السياسة في سلسلة من الاستثمارات العامة الضخمة المبرمجة ضمن برامج الإنعاش ودعم النمو الاقتصادي.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- إن برامج الإنعاش الاقتصادي هي برامج غير مسبوقه في تاريخ الجزائر الحديث نظرا لضخامة الاعتمادات المالية التي خصصت لها والأهداف المتوخاة منها حيث سجل معامل الاستثمار العام خلال الفترة (2001-2014) أكثر من 11% من الناتج المحلي الإجمالي وهو معامل لم يتم تحقيقه حتى في سنوات السبعينيات أو الثمانينيات في ظل الاقتصاد المخطط.

- فيما يخص معدلات النمو الاقتصادي خارج قطاع المحروقات نلاحظ المساهمة الرئيسية لقطاع البناء والأشغال العمومية، وبالتالي فقد غابت مساهمة القطاعات الإنتاجية التي تخلق الثروة الحقيقية، وهو ما يقودنا للحكم على النمو الهش للاقتصاد الجزائري المرتبط بقطاع المحروقات.

- سجلت معدلات البطالة السنوية انخفاضا ملحوظا غير أن جزءا كبيرا من هذا الانخفاض هو بسبب مشاريع المبرمجة في إطار برنامج الإنعاش الاقتصادي وبالتالي فإن هذا الانخفاض هو انخفاض مؤقت ومرهون بانتهاء هذه المشاريع الاستثمارية.

- إن تطور المؤشرات الاقتصادية التي تعبر عن مسار النمو الاقتصادي والبطالة في الجزائر يدل على هشاشة الوضع الاقتصادي الجزائري برغم الموارد المالية الضخمة الموظفة مما يعكس أداء اقتصاديا غير فعال: حيث أن هذا التطور الإيجابي يعكس مدى ارتباطها الوثيق بالزيادة في الإيرادات الخارجية الاستثنائية والمحقة من نتيجة انتعاش قطاع الصادرات والذي يشكل فيه قطاع المحروقات أهم جزء.

- يبقى تحسن المؤشرات المعتمدة في الدراسة بعيدة عن مستوى طموحات التنمية الشاملة المتوازنة والمستدامة، كما تبقى مرهونة بالتغيرات الخارجية الحاصلة في سوق المحروقات، والذي أثبت تاريخيا خطورة الاعتماد عليه لوحده.

في ظل هذه النتائج، نعتقد أن التحدي الرئيسي الذي يواجهه البلاد مواجهة تحقيق نمو مستدام ومتنوع يقوده الاستثمار المنتج، ولهذا نقدم الاقتراحات التالية:

- ضرورة تصميم سياسة اقتصادية بعيدة المدى بشكل جيد لتتناسب والاقتصاد الجزائري والإفان أي محاولة تنموية ستبوء بالفشل وستشكل عبئا مستقبليا على الاقتصاد؛

- نظرا للارتباط القوي بين الإيرادات العامة وأسعار المحروقات في الجزائر فلا بد من تنويع مصادر الإيرادات كون أن الاعتماد على قطاع المحروقات لوحده غير كاف وقد يعرض الاقتصاد لمشاكل مستقبلا؛
- في إطار البحث عن مصادر نمو دائمة، تبرز أهمية تطوير الاستثمار المنتج وتحسين مناخ الاستثمارات في الجزائر من أجل إرساء مساهمة فعلية لتقوية النمو خارج قطاع المحروقات؛
- إن تطوير الصادرات خارج المحروقات يستوجب مساع استباقية على المستوى الدولي من طرف المؤسسات الوطنية، وقدرة للتأقلم السريع مع التطورات الجديدة التي تحدث على مستوى الاقتصاد العالمي، الأمر الذي يتوجب دعم ومرافقة الدولة، لتمكن هذه المؤسسات من الدخول في أسواق جديدة والمحافظة عليها من خلال اكتساب مكانة تنافسية دائمة.
- الإدارة السليمة للموارد الهامة المتأتمية من صادرات المحروقات وتنفيذ سياسات اقتصاد كلي حريصة جنبا إلى جنب مع الإصلاحات الهيكلية والمؤسسية الضرورية ستسمح للجزائر بتحقيق انتقالها إلى اقتصاد السوق بطريقة سلسة وتشجيع القطاع الخاص وتنويع الاقتصاد وخلق فرص العمل؛
- يتوجب على السلطات أن تضع في أولويتها وقف الاتجاه التصاعدي للنفقات العامة ووضع الترشيد المالي كأولوية قصوى لها، ومحاولة توجيه أفضل لنفقات التسيير من أجل كبحها خصوصا أن مختلف التجارب التاريخية قد أثبتت صعوبة عكس نفقات التسيير في حالة حدوث أزمات اقتصادية، وبالتالي لا بد من تخفيض حجم النفقات التحويلية، وإصلاح هيكل الأجور والرواتب في القطاع العام، والابتعاد عن سياسة التوظيف الاجتماعي الذي يخلق ظاهرة البطالة المقنعة، وبالتالي يؤثر سلبا على الإنتاجية الاقتصادية؛
- ينبغي تعزيز فعالية الرقابة على النفقات الرأسمالية والتأكد من أن هذه النفقات تسيير بشكل فعال، لضمان جودة التجسيد وتجنب إهدار الموارد العمومية.

المصادر والاحالات:

- بوفليح نبيل، (2012)، دراسة تقييمية لسياسة الإنعاش الاقتصادي المطبقة في الجزائر في الفترة 2000-2010، أبحاث اقتصادية وإدارية، (12)، 243-266.
- بوجمعة بلال، ملوك عثمان (2016)، تطور حجم التجارة الخارجية بالجزائر خلال الفترة 2001-2016، الحوار الفكري، (12)، 140-173.
- بن الطاهر حسين، بغثة سهيلة (2015)، صندوق ضبط الموارد ودوره في ضبط الميزانية العامة في الجزائر خلال الفترة (2000-2014)، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، (3)، 8-20.
- نذير عبد الرزاق، نوة بن يوسف، (2011)، انعكاسات الإصلاحات الاقتصادية على التشغيل والبطالة في الجزائر، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي حول إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، (الجزائر).
- جوارتيني جيمس، استروب ريجارد، (1999) الاقتصاد الكلي: الاختيار العام والخاص ترجمة عبد الفتاح عبد الرحمن، عبد العظيم محمد، دار المريخ، الرياض.

- مسعي محمد، (2012)، **سياسة الإنعاش الاقتصادي في الجزائر وأثرها على النمو**، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، (10)، 147-160.
- الوزني خالد واصف، الرفاعي أحمد حساني، (2006)، **مبادئ الاقتصاد الكلي بين النظرية والتطبيق**، دار وائل للنشر، عمان (الأردن).
- بنك الجزائر (2014)، **التقرير السنوي 2013 لبنك الجزائر: التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر**، الجزائر.
- Ministre des Finances, (2000), **Projet de loi de finance pour 2001**, Rapport de présentation.
- Ministère Des Finances, (2004), **Rapport De Présentation Du Projet De Loi De Finances Pour 2005 : Année Une Du Programme De Consolidation De La Croissance 2005 - 2009**.
- Fonds monétaire international, (2005), **Algérie : Consultations de 2004 au titre de l'article IV**, Rapport des services, Note d'information au public sur la discussion du Conseil d'administration et déclaration de l'administrateur pour l'Algérie, 05(50).
- Fonds monétaire international, (2016), **Consultations de 2016 au titre de l'article iv — communiqué de presse, rapport du FMI**, Note d'information au public sur la discussion du Conseil d'administration et déclaration de l'administrateur pour l'Algérie, 16(127).
- ONS, (2014), **Evolution des échanges extérieurs de marchandises de 2001-2012**, la direction technique chargée de la comptabilité nationale, Alger.
- Font Monétaire Internationale, (2006), **Rapport des services du FMI pour les consultations de 2005 au titre de l'Article IV**, 06(93).
- La Banque Mondiale, (2007), **République Algérienne Démocratique et Populaire A la recherche d'un investissement public de qualité : Une Revue des dépenses publiques**, Document de la Banque mondiale, (36270 – DZ).

القياس المقارن " Benchmarking " كأداة لتحسين الأداء في ظل التوجه نحو هندسة الأعمال والوظائف

Benchmarking as a tool to improve performance In the direction of business engineering and jobs

د. بياض مصطفى

أستاذة محاضر صنف "ب"، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

- المركز الجامعي تندوف - الجزائر

Bayadmustapha989@yahoo.com

د. سهيلة عبدالجبار

أستاذة محاضرة صنف "ب"، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير

- المركز الجامعي تندوف - الجزائر

abdeldjebarsouhila@yahoo.fr

الملخص:

ظهر مصطلح القياس المقارن بوصفه استجابة لمتغيرات عديدة في بيئات الأعمال المعاصرة لعل من أبرزها ارتفاع حدة المنافسة وتزايد رغبة المنظمات إلى إظهار قدرتها في التكيف مع البيئة والاستجابة لمتغيراتها كشرط أساسيا لاستمرار النمو والتطوير، بالإضافة على تحقيق مستويات عالية من الأداء. وعليه تهدف هذه الدراسة إلى إظهار دور القياس المقارن في المساهمة على تحسين الأداء. حيث خلصت الدراسة بأهمية الدور الذي يعبه القياس المقارن كونه عملية مستمرة لتقييم أداء المنظمة أو أحد أنشطتها أو خدماتها، ولا تتوقف عند حد معين؛ إنما عملية التقييم تتم في إطار الرؤية المقارنة لأفضل نموذج في هذا المجال أو النشاط أو الخدمة، سواء داخل المنظمة أو خارجها.

الكلمات المفتاحية: تحسين الأداء، القياس المقارن، تقييم الأداء، قياس الأداء.

Abstract :

Comparative measurement has emerged as a response to many variables in contemporary business environments, most notably the intensification of competition and the increasing willingness of organizations to demonstrate their ability to adapt to the environment and respond to their variables as a prerequisite for continued growth and development, as well as high levels of performance. Accordingly, this study aims to show the role of comparative measurement in the contribution to improve performance. Where, the study concluded the importance of the role of comparative measurement as an ongoing process to evaluate the performance of the organization or its activities or services, and does not stop at a certain point ; the evaluation process is conducted within the framework of the comparative vision of the best model in this field, activity or service, whether within and outside the organization.

Key Words: Performance Improvement, Benchmarking, Evaluation, Performance Measurement.

مقدمة:

إن التطورات المتسارعة التي ميزت بيئة الأعمال من غموض وعدم الاستقرار في ظل منافسة تزداد حدتها وتعدد منابعها، مما أدى بالمؤسسات الاقتصادية سواء كانت عامة أم خاصة، إنتاجية أم خدمية إلى الاهتمام بأساليب إدارية هادفة تستهدف مباشرة كل ما له صلة بالسلوك المراد تبنيه، بهدف تحسين مستوى أدائها من خلال خلق تموضع أحسن مقارنة بمنافسيها وبالتالي قدرتها على تحقيق ميزة تنافسية دائمة ومستمرة ، تضمن لها نموا سواء محليا أو عالميا. فالواقع هذا التحدي

الجديد، ونتيجة لتعدد البدائل الإستراتيجية التي يمكن للمؤسسة الاقتصادية أن تتبناها خلال مختلف مراحل مسارها التنافسي، أصبح اعتماد الخيار الملائم ضرورة ملحة وحتمية، إن أردت تحسين أدائها في ظل اشتداد المنافسة وخصوصا بعد تزايد الاتجاه نحو المزيد من الانفتاح والعولمة.

ولكي يكون القرار مرتكزا فاعلا في تمكين إدارة منظمات الأعمال من أن تلعب دورها في استثمار التطورات التقنية والمعرفية والوفاء بمتطلبات البيئة ومسايرة متطلبات العصر، لا بد من تحديد مرتكزات فكرية وبناءات نظرية قادرة على تحقيق المنظمة لأهدافها، من خلال عملية اتخاذ القرار القادر على تمكين الإدارة من التعامل بشكل فعال مع متغيرات البيئة. ومن تلك الإجراءات عملية القياس المقارن (Benchmarking) الذي هو عبارة عن عملية تحسين للأداء ومن خلالها تصبح المؤسسة قادرة على قياس أدائها بالمقارنة مع " أفضل المؤسسات " في مجالها، وتحديد كيفية قيام هذه المؤسسات بتحقيق مستويات عالية في الأداء، وكيف يمكن للمؤسسة استخدام هذه المعلومات لتحسين أدائها، والوصول إلى نفس مستوى الأداء.

وتعد عملية القياس المقارن واحدة من استراتيجيات مؤسسات المستخدمة في تحسين الأداء. ويختلف مستوى التحسين -سواء أكان هامشيا أو رئيساً - طبقا لعوامل كثيرة تتعلق بمدى ملائمة نشاط عملية القياس للمؤسسة وكيفية تنفيذها. ولهذا تحتاج المؤسسة إلى تفهم مدى وأهمية الحاجة إلى عملية القياس المقارن، ومعرفة ما هي النتائج المتوقعة من هذه العملية؟، وما هي الإجراءات التي يجب إتباعها لتحقيق عملية قياس مقارن صحيحة، ولذلك يجب قبل البدء في إجراء عملية القياس المقارن، أن تقرر المؤسسة ما إذا كانت عملية القياس المقارن هي الأداة المثلى لتحسين الأداء بالمؤسسة أم لا.

1. ماهية الأداء :

1.1. مفاهيم أساسية حول أداء المؤسسة

إن مفهوم الأداء مفهوم واسع وشامل وهام لأي مؤسسة، وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية. وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت الأداء وتقييمه إلا أنه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد للأداء، حيث يرى البعض أن السبب يعود إلى اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه.

أ) تعريف الأداء :

إن أصل كلمة أداء ينحدر من اللغة اللاتينية أين توجد كلمة Performare التي تعنى إعطاء وذلك بأسلوب كلي، الشكل لشيء ما، وبعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها لفظة Performance وأعطتها معناها (سالم، 2005: 132)، والتي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه" (A.Khemakhem: 310) ، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية منحت حقلا واسعا للتطبيق. ويعرف الأداء بأنه " العمليات التي تتضمن إتباع وسائل وأساليب يتم عن طريقها القيام بالنشاطات للوصول إلى أهداف هذه النشاطات ، باستخدام موارد وإمكانات معينة " (فليح، 2009: 355). كما يعرف الأداء أيضا بأنه "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها " (عبد المحسن، 1998: 3).

أما اصطلاحا يعرف على أنه، الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به (مباركي محفوظ، 2018: 24)

ويعرفه أيضا على أنه تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد أو الكيفية التي يحقق أو يشبع به الفرد متطلبات وظيفته (حنفي، 199: 125). حسب P.D RUKER : " يعبر الأداء عن قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء، محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال" (الداوي، 2010: 218). نستنتج من هذا التعريف أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق

المؤسسة لهدفها الرئيسي و هو البقاء في سوقها و إستمرها رها في نشاطها في ظل المنافسة، وعليه تتمكن المؤسسة من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال.

حسب Miller و Bromily : " الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها " (يومدين، 2007:33). هذا التعريف يربط الأداء بالإدارة الكفؤة والفعالة لمختلف موارد المؤسسة التي تمكنها من الوصول إلى أهدافها. ونلاحظ أن هذا التعريف يربط الأداء بالرضا الاجتماعي أي بقدرة المؤسسة على اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها.

من وجهة نظر الكاتب **A.Kherakhem** فإن الأداء يدل على: " تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة" (Hamadouche، 1992:135). نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة. ومن خلال هذه التعاريف السابقة يمكن أن نقول أن الأداء هو عبارة عن محصلة مجموعة من العوامل في مقدمتها قدرات الفرد ودوافعه تليها أهداف المؤسسة وقدراتها وآلية تسييرها ، هذه المحصلة تتجلى في سلوك الفرد داخل المنظمة أثناء قيامه بمهامه وتتقوى فعالية هذا الأداء شيئاً نسبياً لكل مؤسسة في الغالب بمدى مطابقة الفرد لما هو مطلوب منه سواء على البعد التقني أو النفسي (أحمد صقر، 1983:50).

ب) مكونات الأداء :

ويقصد بالأداء بصفة عامة درجة النجاح التي تحقّقها المؤسسة في إنجاز الأهداف المحددة مسبقاً، وكما يعرفه **أحمد سيد مصطفى** على أنه " درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية" (أحمد سيد، 2002:415). فهذا التعريف يربط الأداء بالفعالية والكفاءة، والواقع أن جل الدراسات تحاول ربط الأداء بالفعالية والكفاءة سواء على المستوى الاستراتيجي أو على المستوى التشغيلي، حيث أنه لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة التي تمكنت من بلوغ أهدافها بأنه جيد إذا كان ذلك قد كلفها كثير من الموارد مقارنة بمثيلاتها (عبد المليك، 2001:88).

1- الكفاءة Efficiency : الكفاءة تعني القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة (أحمد سيد، 2002:68)، فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود؛ بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

2- الفعالية Efficacité: تعتبر الفعالية أداة من أدوات الرقابة في المؤسسة وهي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة. وتعرف الفعالية على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة، أو هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية. ويمكن القول بأن الفعالية هي " درجة تحقيق الأهداف وتقاس من خلال العلاقة بين المخرجات الفعلية والمخرجات المقدرّة ، فكلما زادت مساهمة المخرجات في تحقيق الأهداف كانت المؤسسة أكثر فعالية" (أحمد شاكر، 2005:19).

يعتبر هذين المفهومين (الكفاءة والفعالية) ملازمين لبعضهما البعض، ولكن لا يجب أن يستخدمها بالتبادل، فقد تكون المؤسسة فعالة ولكنها ليست كفؤة أي أنها تحقق أهدافا ولكن بخسارة، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلباً على فعاليتها، ويمكن اعتبار الكفاءة على أنها "إنجاز العمل بشكل صحيح بينما الفعالية هي "إنجاز العمل/الشيء الصحيح" وهكذا فإن المفهومين يكمل كل منهما الآخر.

3- الإنتاجية: وتتمثل في العلاقة بين النتائج المحققة فعلاً والوسائل المستخدمة لبلوغها ويعرفها **Male**: " بأنها تربط بين الفعالية في الوصول للأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد بغية بلوغ هذه الأهداف" (Michel Gervais، 1997:15) ، فهي مقياس لأداء فرد أو قسم أو إدارة، أي هي تعبير عن قدر الناتج المحقق من استخدام قدر معين من

المدخلات أو الموارد في فترة زمنية محددة (يوم، شهر، سنة)، وتزيد الإنتاجية كلما أمكن زيادة الناتج أو المخرجات بنفس القدر المستخدم من المدخلات (فإن كان أحد الموظفين ينجز 30 قائمة يوميا ثم أمكن بعد تدريبه إنجاز 45 قائمة، فقد زادت إنتاجيته).

ومن خلال ما سبق يتضح التداخل بين مفاهيم كل من الكفاءة، الفعالية والإنتاجية، إذ أن علاقة الإنتاجية والكفاءة هي نفسها، أي النسبة بين المخرجات إلى المدخلات، بينما يتم التعبير عن هذه النسبة بالقيمة أو التكلفة فيما يخص الكفاءة وبالحجم فيما يخص الإنتاجية، فالفرق يزول بين هذين العنصرين بإدخال الكمية في الإنتاجية والقيمة أو التكلفة في الكفاءة، أما الفعالية فتتمثل في درجة تحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة بين المخرجات الفعلية والمخرجات المتوقعة.

2.1. مفهوم قياس و تقييم الأداء

يعمل تقييم الأداء في المؤسسات على إيجاد كافة الثغرات والنقائص بالمنظمة وتحديد طرق علاجها ومتابعة تنفيذ مقترحات وتوصيات العلاج حتى يتم تحقيق الأهداف المسطرة. كما أن نجاح المنظمات يتوقف على وجود معايير عالية لتقييم الأداء وهذا يساعد على قياس نشاطها وتحسين أداءها.

ولقد جرت العادة على استعمال كلمتي القياس والتقييم في عملية الرقابة بمفهوم واحد دون تمييز، ولكن في الأصل الكلمتان تحملان معنيين مختلفين، وخاصة إذا تم ربطهما بعملية تقييم الأداء.

أولاً : قياس الأداء :

منذ أكثر من قرن، كتب "لورد كيلفين" قائلاً (كريس، 2001:30): "عندما يكون بإمكانك قياس ما تتحدث عنه وتعتبر عنه في صورة أعداد وأرقام، فإن ذلك يعني أنك تعرف شيئاً عنه، ولكنك عندما تعجز عن قياسه أو التعبير عنه في صورة عددية، يكون معنى ذلك أن معرفتك به ضئيلة أو غير مرضية."

كما يضيف "جينز" بأن: "ما يتم إخضاعه للقياس بالطريقة السليمة، يزداد احتمال أدائه بطريقة سليمة." إذن إن قياس الأداء هو الوسيلة الصحيحة التي بواسطتها تحدد من خلال جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو الهدف بحيث يكون قياساً شاملاً لجميع أبعاد الأداء. والجدول التالي يوضح المقاييس الأكثر استعمالاً لقياس الأداء.

الجدول(1) : تصنيف مقاييس الأداء

| المقياس | يقيس | التعبير عنه بالوحدات |
|-----------|--|---|
| الكفاءة | قدرة المؤسسة على أداء المهام | المدخلات الفعلية إزاء المدخلات المخططة |
| الفاعلية | قدرة المؤسسة على التخطيط لمخرجات عملياتها | المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المخططة |
| الجودة | مسألة إنجاز وحدة العمل بشكل صحيح، وإن تدابير الصحة هنا تحدد حسب احتياجات العملاء | عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة |
| التوقيت | مسألة إنجاز وحدة العمل في التوقيت المحدد، وإن معايير التوقيت تحدد حسب احتياجات العملاء | مسألة إنجاز وحدة العمل في التوقيت المحدد، إن معايير التوقيت تحدد حسب احتياجات العملاء |
| الإنتاجية | حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة العمل | المخرجات إزاء المدخلات |

المصدر: وائل محمد صبحي وطاهر محسن الغالبي، أساسيات الاداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الاولى، دار وائل

للنشر، عمان، 2009، ص 78.

ثانياً : تقييم الأداء : تعددت تعريف تقييم الأداء واختلفت من باحث لآخر، وهذا ما تبينه بعض هذه التعاريف التي تطرقت لتقييم الأداء.

التقييم بمعناه المبسط هو " تقدير موقف ما في ضوء دراسة مدى تحقيق هذا الموقف أو المجال لهدف محدد، والتقييم عادة يتم في اتجاهين : الأول تقييم الشيء محل التقييم و الثاني الهدف من التقييم".

فتقييم الأداء يعني تقديم حكماً ذو قيمة على إدارة مختلف موارد المؤسسة، أو بتعبير آخر يتمثل تقييم الأداء في قياس نتائج المنظمة في ضوء معايير محددة سلفاً (السعيد، 2000:30). حيث ينظر كاظم جاسم العيساوي إلى تقييم الأداء على أنه " إيجاد مقياس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق المشروع للأهداف التي أقيم من أجلها ، ومقارنة تلك الأهداف بالأهداف المخططة ، من أجل معرفة وتحديد مقدار الانحرافات عن ما تم تحقيقه فعلاً ، مع تحديد أسباب تلك الانحرافات وأساليب معالجتها (كاظم، 2008:250).

وتعتبر عملية تقييم الأداء مرحلة من مراحل العملية الإدارية التي تبدأ بتحديد الأهداف ثم وضع خطة التنفيذ مع ضرورة وجود خطة رقابية على عملية التنفيذ بهدف تقييم كفاية وفعالية تحقيق الأهداف. فيمكن تعريف تقييم الأداء في ضوء ذلك على أنه" التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة من خلال دراسة مدى جودة الأداء، واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمؤسسة بما يحقق الأهداف المرجوة منها" (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009:121). وينظر بعض الباحثين إلى عملية تقييم الأداء على أنها (توفيق محمد ، 2004:03) "عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرار، الغرض منها هو فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين كما في استخدام أسلوب التحليل المالي والمراجعة الداخلية".

مما سبق يمكن القول إن تقييم الأداء يشمل جميع الأنشطة داخل المؤسسة الاقتصادية، وذلك بهدف التأكد من أن النتائج المحققة فعلاً تسير نحو ما هو مخطط لها من جهة، وكذا الحكم على كفاءة أداء المؤسسة في استغلال الموارد الاقتصادية وفي تحقيق الأهداف التي أقيمت لأجلها من جهة أخرى، وهذا قصد اتخاذ القرارات التصحيحية في حالة انحراف مسارات بعض الأنشطة عما هو مخطط لها.

3.1 تحسين الأداء

إن تحسين الأداء هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى (الخزامي، 11: 1999). ومن المبادئ الأساسية لتحسين الأداء (مومن، 54-55: 2012):

- الوعي بتحقيق احتياجات وتوقعات الزبون (داخلي/خارجي)؛
- إزالة الحواجز والعوائق وتشجيع مشاركة جميع العاملين؛
- التركيز على النظم والعمليات؛
- القياس المستمر ومتابعة الأداء.

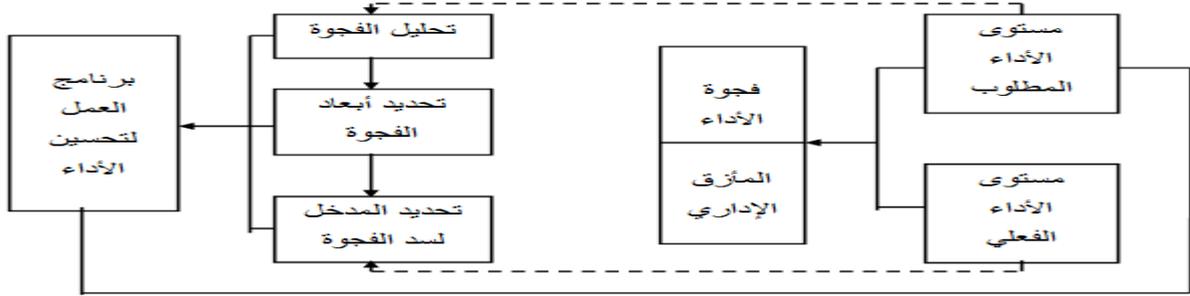
أ. نموذج تحسين الأداء

من أجل تحقيق التحسين، تستخدم المؤسسة نموذج تحسين الأداء الذي يركز على مبدأ تحليل الفجوة أو انحراف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف، والبحث عن مصادر هذا الانحراف واقتراح الكيفية أو الوسائل التي يمكن أن تصحح هذا الانحراف، وفيما يلي شكل يوضح نموذج تحسين الأداء.

ولضمان تحقيق تلك الأهداف لا بد من تخطيط الأداء وتنظيمه ومتابعته وتقييمه لاستمرار السيطرة في الاتجاهات المحققة للأهداف ولكن هناك عوامل، متغيرات، أسباب قد تتحرف بالأداء (البشري، الآلي، المالي) في اتجاهات مغايرة للأهداف، لا بد

من وجود آلية (آليات) إدارية لتوجيه الأداء (تطويره، تحسينه، ترشيده) بما يحقق الأهداف. ويعتبر تحسين الأداء عملية إدارية متكاملة ينطبق عليها مفهوم النظام كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل (1): نموذج تحسين الأداء.



المصدر: علي السلمي، السياسات الإدارية في عصر المعلومات، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص256.

- ✓ ويقدم هذا النظام النموذج الفكري الأساسي لعملية تحسين الأداء على مستوى المنظمة العناصر الآتية: هناك مستوى مطلوب (مستهدف أو مخطط) للأداء يمثل النتائج التي تريد الإدارة الوصول إليها، هو المستوى الذي تعمل الإدارة على تحقيقه من خلال الموارد والأنشطة المختلفة التي يتم حشدها وتوجيهها لهذا الغرض (الكرخي، 2007:47).
- ✓ هناك أيضا الأداء الذي يتم تحقيقه فعلا (أي الإنجاز الفعلي) ويكون ذلك نتيجة الجهود والأنشطة التي بدلت خلال فترة زمنية محددة (الكرخي، 2007:44).

في حالة اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف (بالسالب) تتضح فجوة الأداء (وهو القصور في الأداء الفعلي عن المستوى المستهدف). تلك الفجوة تمثل مأزق الإدارة الذي يجب أن تبحث له عن علاج، ومن ثم يكون هدف نظام تحسين الأداء هو تحليل هذه الفجوة والتعرف على أسبابها، وبالتالي اختيار أفضل المداخل لعلاجها، ويأتي العنصر الأخير في النموذج هو إنشاء برنامج عمل لوضع المداخل العلاجي موضع التطبيق. فإذا نجح العلاج وارتفع الأداء الفعلي إلى المستوى المستهدف يصبح الواجب متابعة الموقف للتأكد من استمرار التحسن، أو تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.

ب. برامج تحسين و تطوير الأداء

هناك نمطين أساسيين متكاملين لتحسين الأداء، هما التحسين التدريجي المستمر والتحسين الجذري المرتبط بإعادة التصميم، فالتحسين التدريجي المستمر يتعلق بتحديد طرق التطوير في الأعمال اليومية وتنفيذها بوضع فرق للتطوير تهتم بحل المشكلات اليومية التي تواجهها العمليات باستعمال أدوات إدارة الجودة (إدارة الجودة الشاملة ومدخل كايزن KAIZEN)، أما التحسين الجذري (مثل مدخل إعادة الهندسة وإدارة هوشين HOSHIN والقياس المقارن) فلا يكون تدريجيا بل بقفزة نوعية في مستوى الأداء، وتلجأ المؤسسات إلى هذه الطريقة إذا كان هناك فرق كبير بين الأداء الحالي والأداء المرغوب فيه الذي يستلزم إشباع الزبون أو مواجهة المنافسة، فتجرى على العمليات تعديلات جذرية في طريقة تسيرها. وسنقوم في الآتي بمعرفة أهم المداخل التي تعتمد على العمليات في تحسين الأداء وهي القياس المقارن.

ال. عموميات حول القياس المقارن:

يعتبر القياس المقارن من أهم الاتجاهات الحديثة التي تزيد اهتمام الباحثين والمديرين بها في العقدين الأخيرين في موضوع مراقبة التسيير باعتباره يشجع على التحسين المستمر للأداء، حيث يمكن من وضع إطار يمكن المؤسسات من التعلم

وفهم كيفية أداء المنافسين المتميزين ووصولهم على مكانة بارزة والتعرف على الفجوة المتواجدة بين أداء المؤسسة وأفضل مؤسسة منافسة وتطبيق الأسلوب الذي يمكنها من القضاء على هذه الفجوة.

1.2. تعريف القياس المقارن وتطوره التاريخي:

يعرف القياس المقارن على أنه نموذج لتحسين العمليات الخاصة بالمؤسسة وذلك بواسطة مقارنتها بالعمليات المماثلة لها والتي تتم بطريقة أفضل في المؤسسات الأخرى وهي عملية مستمرة لتقييم الأداء الخاص بنشاط معين للمؤسسة بالأداء العالمي الأفضل للمؤسسات الرائدة (العيهار، 2005:49). وظهر القياس المقارن كتقنية من تقنيات التسويق وكذا إدارة الجودة التي تعتمد على دراسة وتحليل تقنيات التسيير، وطرق التنظيم في مؤسسات مختلفة من أجل الوصول إلى أفضل النتائج. أطلق مفكروا الإدارة أربعة أسماء رئيسية على عملية القياس المقارن، فقد وصفها البعض بأنها أداة Tool، ونظر إليها آخرون على أنها طريقة Method بينما يراها البعض أسلوبا Style، وفريق آخر أطلق عليها عملية Process، وعلى الرغم من الاختلاف اللفظي إلا أن هناك شبه اتفاق وإجماع على الغاية الرئيسية والمضمون الجوهرى للقياس المقارن، فالقياس المقارن أداة وطريقة إدارية متمثلة في عملية مقارنة أداء المنظمة بأداء المنظمات ذات الممارسات الأفضل (مبروكة مشير، 2016:28).

ويعرف المركز الأمريكي للجودة والإنتاجية (APQC) القياس المقارن بأنه عملية قياس منظمة ومستمرة لمقارنة وقياس أداء أي منظمة بأداء المنظمات الرائدة في أي مكان في العالم بهدف الحصول على معلومات يمكن أن تساعد المنظمة في اتخاذ ما تراه من إجراءات لتحسين أدائها.

ويعرف أيضا بأنه (حسن محمد، 2015:504): عملية منظمة ومتميزة لتحديد قياس، مقارنة، تعلم، وتطبيق أفضل طرق التميز التي تم الحصول عليها من خلال التقييم الداخلي والخارجي، وبما يؤدي إلى أحداث التطوير والتحسين والوصول إلى أعلى مستويات الأداء.

لقد تم اختراعه من طرف شركة رنك إكسروكس الرائدة في مجال الآلات الناسخة سنة 1975 وهذا لمواجهة المنافسة الحادة التي كانت تعرفها من قبل الشركات اليابانية مثل كانون والتي أدت إلى انخفاض حصتها السوقية من 82% إلى 41% حيث قامت بمقارنة نشاطاتها بنشاط هذه المؤسسة الرائدة، ومحاكاة أفضل التطبيقات لهم.

وقد شجع النجاح الذي تم تحقيقه في مجال الإنتاج نتيجة استخدام القياس المقارن المؤسسة على تطبيق هذا الأخير على جميع المستويات وفي كافة مراكز التكلفة وأعلن مدير العمليات سنة 1983 بأن هدفه الأول هو الريادة من خلال الجودة. أما عن الأسباب المساعدة عن تطوير وانتشار هذه التقنية تتمثل فيما يلي (ناصر دادى، 2010:168):

- اعتبارها كأداة لتحقيق الأهداف التنافسية، فهي أداة فعالة عندما تستخدم في ضوء استراتيجية المؤسسة، وعلى رغم من أنها ليست أداة سرية تحل محل الجهود المطلوبة لإدارة العمليات، حيث يعمل المدير على تحديد القطاع التسويقي المستهدف والفرص التسويقية المتاحة ونقاط القوة أو عوامل النجاح التي سوف يتم الاعتماد عليها لتحقيق ميزة تنافسية والتفوق على المنافسين.

- يتيح استخدام القياس المقارن الفرصة للمدراء الاطلاع على التجارب الميدانية للمؤسسات المنافسة وتلك التي تتبوأ مراكز ريادية واستخدام المعلومات التراكمية لهذه المؤسسات لتقوية مؤسساتهم وتحقق هذه المنهجية قفزات كبيرة بدلا من التحسين التدريجي الذي تتضمنه العمليات التي تتعامل مع الأمور السطحية فقط.

- يستطيع المدراء بفضل هذه التقنية تطبيق العمليات التي أثبتت كفاءتها وتم اختيارها بواسطة الآخرين، مع التركيز على تحسين هذه العمليات، وتكييفها حيث تتلاءم مع العمليات والثقافة المشتركة الموجودة في مؤسساتهم.

- ترشيد القياس المقارن في تعزيز الأداء التراكمي للمؤسسة.
- ترشيد التكاليف حيث أنه لا يتطلب تحديد أو اختراع بل هو عملية تكييف وتطبيق لطرق مجرية، ونموذج عملي لتحسين العمليات مما يؤدي إلى تخفيض جهود أنشطة التخطيط والاختيار والنماذج المبدئية.

ومن سمات القياس المقارن، انه عملية مستمرة لتقييم أداء المنظمة أو أحد أنشطتها أو خدماتها، ولا تتوقف عند حد معين. إن عملية التقييم تتم في إطار الرؤية المقارنة لأفضل نموذج في هذا المجال أو النشاط أو الخدمة، سواء في داخل المنظمة أو خارجها.

حيث يمكن تطبيق القياس المقارن في مجالات عدة نذكر منها:

أ- المنتجات: (الإبداع، الجودة، التعبئة، التكلفة، الخصائص الوظيفية).

ب- الخدمات: الاستجابة، رضا الزبون، الفردية.

ت- وظائف المؤسسة: الإنتاج (من حيث تخفيض نسبة التلف)، الإمداد (توفير أماكن أكبر للتخزين، تسريع دوران المخزون)، الوظيفة التجارية (من حيث الالتزام بمواعيد التسليم)، التسويق (تقليل الفترة الزمنية التي يستغرقها التطوير والإبداع بالنسبة للمنتجات وتقليل التكاليف الخاصة بالترويج، واستراتيجيات وطرائق التسيير، التحفيز، التسيير بالأهداف، تسيير الأزمات).

2.2. فوائد القياس المقارن وطرائق تقييمها: يمكن أن نلخص فوائد القياس المقارن كما يلي:

- 1- التحسين والبحث عن التمييز من خلال ملاحظة أفضل الأساليب؛
 - 2- إيجاد الأفكار والمصادر للتحسين من الخارج؛
 - 3- البدء بعملية التعلم الفعال داخل المنظمة؛
 - 4- تكوين وفهم جيد للعمليات؛
 - 5- إنشاء أهداف وغايات استراتيجية فعالة؛
 - 6- إنشاء نقطة مرجعية لمقاييس الأداء؛
 - 7- فهم ومقابلة حاجات طالبي الخدمة.
- وهناك طرائق عدة لتقييم المنظمة بالنسبة للمنظمات المنافسة، فإما يتم ذلك باستعمال مسح السوق أو تحقيق لقاءات مع الزبون أو من خلال مجاميع التركيز، أو فتح مراكز الحصول على تعليقات الزبون ثم نقوم بحصص المنافسين ووضع أوزان نسبية محتملة لهم، وذلك من خلال تحديد محاور التقييم كالسعر وتقسيم السوق بالنسبة للنواتج النهائي، ثم تقييم هذه العمليات. وبذلك يتم تحديد المنتج وضمان موثوقيته، فضلا عن دراسة المشكلات عن طريق شكاوي المستفيدين لتمييز المناطق التي تحتاج إلى التحسين (ميسر، 2009).

3.2. أنواع وأهداف القياس المقارن: هناك عدة أنواع للقياس المقارن، وهي كالآتي: القياس المقارن داخل المؤسسة،

القياس المقارن التنافسي، القياس المقارن الاستراتيجي، القياس المقارن للأداء، القياس المقارن للعمليات الإدارية. ومن أهداف عملية القياس المقارن:

- توفير منهج نظامي لتحسين الجودة.
- تحديد مدى التحسن المطلوب.
- جذب الانتباه الخارجي للتركيز على الأنشطة الداخلية.

- استخدام المعرفة القائمة على فعالية بعض العمليات الخاصة.
- تحديد أفكار جديدة وأساليب مبتكرة.
- تبسيط وتشجيع عملية توفير إطار التغيير.

كما نحدد أهمية المقارنة المرجعية من خلال النقاط التالية (ماجد جبار، 2016:188) :

- معرفة الفجوة بين أداء المنظمة ونظيراتها في المنظمات المنافسة الأخرى.
- معرفة نقاط القوة والضعف في المنظمة ومحاولة تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.
- تزود المنظمة امكانية تبني أفضل الممارسات لكي تكون من المنظمات المتفوقة (الرائدة) في المستقبل.

III. تحسين الأداء بواسطة القياس المقارن:

1.3. مراحل القياس المقارن:

تقوم المؤسسات التي تتبع القياس المقارن بإتباع مجموعة من العمليات التي تتناسب واحتياجاتها وثقافة المؤسسة وتتمثل مراحلها الأساسية فيما يلي :

أ- تحديد الوظائف المراد قياسها ومقارنتها: ويتعلق بتحديد الوظائف المراد قياسها ومقارنتها، ومن المهم لفريق الإدارة أن يتفق على العمليات التي سوف يتم دراستها وتحليلها، وبمجرد أن يتم تفهم العمليات الداخلية وتوثيقها يمكن اتخاذ القرار ببدا الدراسة، ويتم اختيار الفريق الذي سوف يقوم بالدراسة.

ب- اختيار المؤسسة أفضل الأداء: ويلاحظ أن القياس المقارن عملية يتم من خلالها التعلم حيث تقوم المؤسسة بزيادة عدة مؤسسات لإجراء العملية، وقد يكون من الأفضل الاعتماد على المعلومات التي جمعها وتركيز التحري حتى يمكن اختيار المنافسين والأداء الأفضل والاعتماد على المعلومات المنشورة في المجلات والدوريات ونشرات الغرف التجارية والاتصال بالموردين والخبراء والزبائن والعاملين في مؤسسات أخرى ويجب أن ينتج من عملية التخطيط للقائمة محدودة من المنافسين الذين سوف يتم مقارنة الأداء بهم ويتطلب تحديد نطاق وحدود الدراسة ونوع القياس المقارن المطلوب.

ت- تجميع البيانات وتحليلها: عادة ما يتم البحث عن نوعين من المعلومات وصفة عن كيفية الأداء الأفضل في المجال ومقاييس النتائج الخاصة بالممارسة حيث يعتمد الباحث على المصدر الداخلية والمعلومات المتاحة في المصادر الثانوية والقيام بالأبحاث الميدانية أو مزيج من هذه المصادر ويؤخذ في الاعتبار التكلفة والوقت والصحة والجودة والسلامة في جمع هذه البيانات.

ث- وضع أهداف للأداء لضمان التحسين والتفوق: إن التعلم من البيانات التي يتم جمعها خلال هذه العملية يتطلب الإجابة على مجموعة من الأسئلة مثل هل هناك فجوة؟ و ما هو الاختلاف بين المؤسسة؟ أسلوب والمؤسسة ذات الأداء الأفضل وما هي التحسينات المتوقعة إذا ما تم إتباع أسلوب المنافس الأفضل للأداء؟ ويمكن لنتائج الدراسة أن تتمثل في ثلاثة مخرجات هي كما يلي:

- أن تكون العمليات الخارجية الخاصة بالمنافس الأفضل أداء تفوق أداء المؤسسة أي ضرورة بذل جهود لتحسين.
- أن تكون نتائج القياس المقارن متساوية مما يتطلب بحث وتقصي إضافي لتحديد ما إذا كانت هناك فرصة للتحكم.

- أو أن يكون أداء المؤسسة أفضل من أداء المنافس الأفضل حيث وجود فجوة موجبة ينتج عنها اعتراف وتقدير لعمليات المؤسسة.

ج- تطبيق خطة التحسين: عند اكتشاف فجوات سلبية نتيجة عملية القياس المقارن يتم إجراء التغيير ولكي يحدث ذلك يجب تحصيل النتائج الخاصة بالدراسة للأفراد العاملين بالمؤسسة أين يتم ترجمة الأهداف وخطط العمل وتطبيق العمليات الجديدة.

2.3. أساليب جمع المعلومات: عند تطبيق طريقة القياس المقارن يمكن للمؤسسة أن تستخدم الأساليب التالية لجمع

المعلومات كما يلي:

1- قوائم الاستقصاء: وهي وسيلة مفيدة لضمان سرية وعدم شخصية والثقة في المعلومات خاصة عندما تتطلب المعلومات من عدة مؤسسات خارجية، ويمكن الاستعانة بطرف ثالث خارجي يجمع المعلومات، ويمكن إجراء الاستقصاء عن طريق البريد أو الهاتف أو بطريقة شخصية.

2- زيارة موقع المنافسين: تعتبر فرصة للتعرف على العمليات أثناء حدوثها ويشجع على الاتصال المباشر مع أفضل الأداء، كما أن الاتصال المباشر يتطلب فترة من المناقشة.

3_ جماعات التركيز: وهي عبارة عن مجموعة من المحللين من الشركاء في عملية القياس المقارن يحددوا معا مجالات المنافسة الهامة لكل منهم، وعادة تتكون هذه المجموعة من أفراد ذوي خبرة مشتركة في عمليات القياس المقارن ويمكن أيضا أن تتكون المجموعة من الزبائن والموردين، ومجموعة من المهنيين.

3.3. عوامل نجاح تطبيق القياس المقارن في المؤسسات:

دللت نتائج العديد من الدراسات على أهمية تطبيق القياس المقارن في مؤسسات الخدمات آخذين النقاط التالية بعين الاعتبار:

- التزام الإدارة بتطبيق القياس المقارن في المؤسسة.
- تحديد معنى القياس المقارن بشكل دقيق مع توفير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتنفيذه في الواقع العملي.
- تحديد المجالات الرئيسية ذات التأثير على أداء المؤسسة وتدعيم قدراتها التنافسية.
- استمرارية الجهود المبذولة تجاه القياس المقارن لتصبح جزءا أساسيا من العمليات الإدارية في المؤسسة.
- أن يلم المديرون ومنتخذي القرار بالمراحل المختلفة لعملية القياس المقارن وأن ينعكس ذلك على المستويات الدنيا في المؤسسة.
- إجراء التغيير اللازم في الهيكل التنظيمي منذ المراحل الأولى لوضع خطة القياس المقارن.
- يجب على الإدارة تحري الدقة في اختيار الفريق الذي يطبق القياس المقارن وتقييمه حيث تكون لديه القدرة على تطبيق نتائج القياس في الواقع العملي.
- ينبغي أن يدرك القائمون على إدارة المؤسسات الخدمية أن البيئة العالمية سريعة التغير لذلك يجب أن توجه التحسينات نحو الأفضل مستقبلا.
- تحديد العوامل الأساسية لنجاح المؤسسة بغرض العمل على تشجيع جميع الأفراد على الابتكار والتجديد ومكافأة كافة الجهود المبذولة للتحسين.

- التأكيد على تدفق المعلومات بين كافة الأفراد داخل المؤسسة وخارجها .
- التأكد من أن النموذج الأفضل قد تم اختياره بدقة وأنه يمثل أفضل أداء في بيئة الأعمال.
- استخدام القياس المقارن كمدخل لتحسين جودة أداء الخدمات وليس كوسيلة لحل المشاكل.
- إن الاستثمار في استخدام أسلوب القياس المقارن ينبغي أن ينعكس على أداء المؤسسة في شكل عائد ملموس كجذب عملاء جدد، زيادة نصيب المؤسسة في السوق، زيادة الكفاءة وخفض التكاليف ، زيادة الأرباح بالنسبة للمؤسسات الخدمية التي تهدف إلى تحقيق ذلك.
- وضع نظام للحوافز لضمان التطبيق الفعال لعملية القياس المقارن.

4.3. متطلبات عملية المقارنة: يجب مراعاة مجموعة من المتطلبات كالتالي (Shafer، 89: 2008):

الرغبة في الالتزام: إذ لا بد من توافر الالتزام من العاملين والإدارة العليا لدعم المشروع بالموارد الفكرية والمادية اللازمة لإنجاحه.

1. ربط العملية بالأهداف الإستراتيجية: إذ لا بد من ربط أهداف المشروع مع أهداف الشركة الإستراتيجية.
2. السعي نحو الريادة: يتطلب برنامج المقارنة أن نجعل أهدافه أكبر من مجرد عملية التحسين وأن نرقى بأهدافها حتى تبلغ مستوى الطموح في قيادة الصناعة.
3. إيجاد الأفكار الجديدة: يحتاج برنامج المقارنة إلى تشكيل فريق عمل يتصف بالقدرة على التفكير المنطقي الذي يمكنه من معالجة المعضلات الإدارية والفنية.
4. فهم طرائق معالجة عمليات الإنتاج للمنتج والخدمة.
5. توثيق العمليات: التي تعد ركنا أساسيا لإجراء برنامج المقارنة.
6. توفير أنظمة الاتصال: إذ تساعد أنظمة الاتصال الكفوة على نشر البيانات بين أعضاء الفريق.

5.3. منافع القياس المقارن ومعوقاته:

تتمثل المنافع الأساسية من إجراء المقارنة فيما يلي (مبارك، 2011:22):

- التغير الثقافي: التي من خلال الأهداف الجيدة تقدم للزبائن ضمانات لمصداقيتها.
- تحسين الأداء: من خلال اختيار المعايير الضرورية لتحسين الأداء الذي يتم بتحديد فجوات الأداء مقارنة بالشركات الريادية.
- تدريب الموارد البشرية: إذ يبدأ الفريق بتحديد الفجوة بين ما يفعلون وبين ما هو الأفضل ومحاولة ردم الفجوة من خلال تحديد الحاجة إلى كوادر كفوة لتشارك في حل المشكلات وتحسين العمليات.

أما معوقات التطبيق فهي تنشئ من عدد من الأخطاء منها:

- محدودية إسناد وتشجيع الإدارة العليا.
- التضارب بين برنامج قياس المقارن والمسح عن الشركاء.
- إغفال معايير مهمة مثل: خدمات ما بعد البيع ورضا الزبون.

الخاتمة:

أصبحت المؤسسة في موقف يحتم عليها العمل الجاد والمستمر، لاكتساب ميزة أو ميزات تنافسية، تضمن لها السيطرة والنجاح على المدى البعيد من خلال النمو والتوسع على مستوى سوق أو عدة أسواق، لمواجهة ضغوط المنافسين الحاليين والمحتملين، لذلك فهي تسعى إلى اختيار البديل المناسب والذي يتلاءم وإمكانياتها الداخلية والخارجية، وبذلك فهي أمام عدة بدائل ووسائل لتحسين أدائها.

فظهر القياس المقارن بتزايد الاهتمام بتطوير أداء المنظمات، فهو يعمل على قياس وتقييم أداء هذه المنظمات، وتحديد نواحي القصور فيها، بالمقارنة بالآخرين، والعمل على معالجتها، وتحقيق الجودة بمخرجاتها. وقد انتشر تطبيق هذه الأداة في السنوات الماضية في العديد من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا واليابان.

فالقياس المقارن هو الأداة القوية التي تعمل على مساندة المنظمات على تنظيم قدرتها على تطوير كل العمليات الداخلية والخارجية، لكي تكون في القمة وحائزة على رضا الزبون وذات كفاءة عالية. حيث تقوم على البحث النظامي للأفكار الجديدة الخاصة بالعمليات والمناهج والتطبيقات، إذا فهو البحث عن أفضل الطرق المستعملة في نشاط محدد وبالتالي أفضل الطرق لتسير العملية. فهي نقطة مرجعية انطلاقاً من أننا نحدد الأهداف. فيمكننا أن نستخلص النتائج التالية المتعلقة بدور القياس المقارن:

- ترشيد النفقات؛
- إتاحة فرص التعلم المستمر؛
- إتاحة الفرصة للمنظمة للتوجه داخليا وخارجيا نحو النماذج الأفضل؛
- تحسين القدرات الإبداعية وتجديدية لفريق العمل؛
- توفير فرص التعاون بين المنظمات أو الوحدات المحلية؛
- تمكين الإدارة العليا من الإجابة عن مجموعة من الأسئلة؛
- تبني ثقافة تنظيمية موجهة لحل المشاكل.

وفي الأخير يجب تبني فكرة القياس المقارن، والأخذ بعين الاعتبار مزاياه وهذا من خلال حسن استعماله وعليه سوف ندرج مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تساعد على تبني ونجاح هذه الفكرة من أجل الحصول على أداء سليم. تتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

- دعم الإدارة العليا لعملية القياس المقارن.
- تدريب فريق المشروع المكلف على عملية القياس المقارن.
- توفير أنظمة تكنولوجيا المعلومات اللازمة والمفيدة لعملية القياس المقارن.
- استخدام الممارسات الثقافية التي تشجع على التعلم.
- توفير الموارد اللازمة لعملية القياس المقارن خاصة إذا كان في صورة وقت أو تمويل، أو معدات مفيدة.
- تطوير الثقافة التنظيمية، بحيث تكون مشجعة على القياس المقارن وعلى قبول إدخال أساليب جديدة في العمل.
- إعداد العاملين من خلال إكسابهم المعلومات اللازمة وتنمية المهارات الفنية الضرورية لذلك.

المراجع والهوامش:

❖ الكتب:

- أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر (الأصول والمهارات)، بدون ذكر دار النشر، مصر، 2002 .
- أحمد شاكر العسكري ، التسويق الصناعي ، ط2 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005 .
- أحمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1983 .
- توفيق محمد عبد الحسن، تقييم الاداء مدخل جديد لعالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، 2003-2004.
- حسن محمد قدري، إدارة الأداء المتميز: قياس الأداء، تقييم الأداء، تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2015.
- حنفي محمد سليمان ، إدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية ، مصر ، 1999 .
- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
- عبد الحكم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين :تحسين الأداء، الجزء 3 ، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999 .
- عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، دار النهضة العربية، مصر ، 1998 .
- فليح حسن خلف، اقتصاديات الأعمال ، ط1 ، عالم الكتاب الحديث ، الأردن ، 2009 .
- كاظم جاسم العيساوي ، الاقتصاد الإداري ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 .
- كريس اشتون، تقييم الاداء الاستراتيجي، ترجمة: علا أحمد إصلاح، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2001.
- مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية، قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي،الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2009 .
- ناصر دادي عدوان و عبد الله قويدر، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية، (المؤسسة العمومية بالجزائر)، دار المحمدية العامة الجزائر، 2010.
- A.Khemakhem, **la dynamique du contrôle de gestion**, 2ème édition, ed : Bordas, Paris.
- Michel Gervais, **contrôle de gestion**, economica, paris, France, 1997.
- Shafer, Scott M. & Meredith, Jack R. , **Operations Management: A process Approach with Spread Sheets**. John Wiley & Sons, New York, 2008.

❖ بحث منشور في دورية علمية:

- بومدين يوسف، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 05، 2007.
- الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، جامعة الجزائر ، مجلة الباحث، عدد07 ، 2009-2010.
- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، 2001، جامعة بسكرة، الجزائر.
- ماجد جبار غزاي وأحمد ميري أحمد، دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المصرفي؛ "دراسة حالة في مصرف المتحد للاستثمار ومصرف بابل"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و الإدارية، السنة 13، المجلد الأول، العدد (37)، 2016.

- ميسر إبراهيم أحمد الجبوري و أحمد هاني محمد النعيمي، بناء بيت الجودة باستخدام المقارنة المرجعية (النموذج المقترح في التعليم العالي)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، تنمية الرافدين، العدد95، مجلد31، لسنة 2009.
- ❖ مذكرات ورسائل (ماجستير، ماستر ودكتوراه):
- سالم يسلم محفوظ، استخدام أساليب التحليل المالي في تقييم أداء المنظمات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الملكة أروى-اليمن، 2005 .
- العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بالخروبة، جامعة الجزائر، 2005.
- مبارك مطلق المطيري، مدى إدراك المديرين لأسلوب المقارنة المرجعية في الاعمال الالكترونية وأثره على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك التجارية الكويتية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2011/2010.
- مباركي محفوظ وكريم مبروك، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي؛ دراسة حالة مؤسسة جازي (وكالة تندوف ووكالة بشار)، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير؛ تخصص: ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي على كافي، تندوف، الجزائر، 2018.
- مبروكة مشير، استعدادات المكتبات الجامعية لتطبيق المقارنة المرجعية BENCHMARKING؛ رؤية لموظفي المكتبة المركزية لجامعة-أم البواقي-، مذكرة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د"، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2016.
- مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة-، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف-، 2012/2011.
- Hamadouche Ahmed, **Critères de mesure de performance des entreprises publiques industrielles dans les P.V.D**, Thèse de doctorat d'état, institut de sciences économiques- Université d'Alger(1992).

18. Md. Mamin Ullah, *The Emerging Roles of HR Professionals in Driving Organizational Change*, *Scientific Papers* (www.scientificpapers.org), *Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology*, issue 3, June 2012.
19. N. Muthu, K.R. Kishore Kumar, S. Muthu Kumar, *Emerging Trends in Changing HR Technology and its Landscape*, *International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering*, Vol. 4, Issue 3, March 2015.
20. Ömer Faruk Ünal, Mehmet Mete, *the Impact of Information Technology on Human Resource Practices and Competencies*, *3rd International Symposium on Sustainable Development*, May 31 - June 01 2012, Sarajevo,
21. Pilar FICAPAL-CUSÍ, *Information Technology, Human Resources Management Systems and Firm Performance: An Empirical Analysis from Spain*, *Systemic, cybernetics and information volume 9- number 2- year 2011*.
22. Pinki J Nenwani, *E-HRM Prospective in Present Scenario*, *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, Volume 1, Issue 7, December 2013
23. Pritam Singh Negi, Vineeta Negi and Akhilesh Chandra Pandey, *Impact of Information Technology on Learning, Teaching and Human Resource Management in Educational Sector*, *International Journal of Computer Science and Telecommunications [Volume 2, Issue 4, July 2011]*
24. SEYNI Mamoudou, G.P Joshi, *Impact of Information Technology in Human Resources Management*, *Global Journal of Business Management and Information Technology*. ISSN 2278-3679 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 33-41,
25. Shammy Shiri, *Effectiveness of Human Resource Information System on HR Functions of the Organization-A Cross Sectional Study*, *US-China Education Review A* 9 (2012) 830-839, Earlier title: *US-China Education Review*, ISSN 1548-6613
26. Shammy Shiri, *Effectiveness of Human Resource Information System on HR Functions of the Organization-A Cross Sectional Study*, *US-China Education Review A* 9 (2012) 830-839 Earlier title: *US-China Education Review*, ISSN 1548-6613,
27. Sharna Wiblen, David Grant & Kristine Dery, *transitioning to a new HRIS: the reshaping of human resources and information technology talent*, *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL 11, NO 4, 2010.
28. Suman KATHURIA, *Role of computer in human resource management*, *International Journal of Engineering Sciences*, Issue December 2014, Vol. 3
29. Usman Sadiq, Ahmad Fareed Khan, Khurram Ikhlq, Superior University Bahaudin G. Mujtaba, Nova Southeastern University, *The Impact of Information Systems on the Performance of Human Resources Department*, *Journal of Business Studies Quarterly* 2012, Vol. 3, No. 4, pp. 77-91

2278-487X, p ISSN: 2319-7668. Volume 13, Issue 6 (Sep. - Oct. 2013), PP 41-46
www.iosrjournals.org

7. Carmen Galve-Górriz and Ana Gargallo Castel, *The relationship between human resources and information and communication technologies: Spanish firm-level evidence*, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, ISSN 0718–1876 Electronic Version, VOL 5 / ISSUE 1 / APRIL 2010 / 11-24 © 2010 Universidad de Talca - Chile
8. Debra A. Major, D.Davis, Lisam. Germano, Thomas D Fletcher Janis Sanchez- Hucles, and Joan Mann, *Management Human Resources In Information Technology: Best Practices Of High performing Supervisors*, *Human Resource Management*, Fall 2007, Vol. 46, No. 3, Pp. 411–427
9. Ebenezer Ankrah, Evans Sokro, *Human resource information system as a strategic tool in human resource management*, *Problems of MANAGEMENT in the 21st century* Volume 5, 2012.
10. Harekrishna Misra, *Role of Human Resources in Information Technology Alignment In Organizations: a Metric Based Strategic Assessment Frameworks*, *Journal of Information Technology Management* Volume XVII, Number 3, 2006.
11. Hilla Peretz and Yitzhak Fried, *Information Technology Systems in the Human Resource Area A Cross Culture Approach*, *The International Journal of Management and Business*, Vol. 2, No.1, August 2011.
12. Hiyam S. Ensour, Tareg M. alinizi, *The Impact of Management Information Systems (MIS) Technologies on The Quality of Services Provided At The University of Tabuk*, *International Journal of Network Security & Its Applications (IJNSA)*, Vol.6, No.2, March 2014.
13. Jaber Talebi, Karamollah Daneshfard & Morteza Khodabin, *The Impact of Information Technology on the Performance of the Human Resource In the Martyr Foundation and Veterans Affairs of Great Tehran*, *Universal Journal of Management and Social Sciences* Vol. 4, No.7; July 2014.
14. Kamal and Ashish Kumar, *Impact of Technology Advancement on Human Resource Performance*, *International Journal on Arts, Management and Humanities* 2(2): 43-47(2013)
15. Karasek, *Information Technologies in Human Resources Management - Selected Examples*, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering* Vol: 9, No: 6, 2015.
16. Katayoon Pourmahdi, and Rosmini Omar, *Information Technology Effects on Strategic Human Resource and Performances*. 2nd International Conference on Management, Humanity and Economics (ICMHE'2013) August 25-26, 2013 Kuala Lumpur (Malaysia).
17. M. Ravi Babu & Asghar Eimani, *Human Resources Management: A challenging Scenario in The Indian Context*, *Impact: International Journal of Research in Applied, Natural and Social Sciences (IMPACT: IJRANSS)* ISSN (E): 2321-8851, ISSN (P): 2347-4580 Vol. 2, Issue 2, Feb 2014, 135-142.

Nowadays, top leaders realize the power of information technology (IT) tools for reaching business targets. While IT has impacts on human resource (HR), at the same time managers, employees, customers and suppliers increase their expectancies for HR functions. IT is often argued that success of the IT induction is attributed to strategy, consistent delivery, systems usability. This finding suggests that human resources (HR) play a vital role in the organization. Information systems (IS) research has recognized the importance of HR in the IT acquisition process.

HRIS contributes to the effectiveness of manpower activities (human resources planning) in organizations. As a result, there has been a considerable increase in the number of organizations gathering, storing, and analyzing information regarding their HRs through the use of software which is HRIS (human resource information system)

Thus, information technology applications become necessary tools in the modern era. This necessity comes from the characteristics of business environment that requires minimization of losses in money, effort, time ...to achieve interesting results and returns. In this environment, traditional vision, tools, ways and philosophy of management become unable to cope the movements and components of modern environment. The Telecom agencies try constantly to benefit from information technology applications to achieve their goals and objectives.

5. References:

1. *Abolfazl Saberi, Behbood Khademi, Explaining the Role of Information Technology in Human Resource Development (Case Study: Staff and Faculty Members of Islamic Azad University, Darab), TI Journals, International Journal of Economy, Management and Social Sciences, Int. j. econ. manag. soc. sci., Vol (4), No (1), January, 2015. pp. 67-74*
2. *Alok Mishra and Ibrahim Akman, Information Technology in Human Resource Management: An Empirical Assessment, Public Personnel Management Volume 39 No. 3 Fall 2010*
3. *Ama F. Karikari, Peter Agyekum Boateng, Evans O. N. D. Ocansey, The Role of Human Resource Information System in the Process of Manpower Activities, American Journal of Industrial and Business Management, 2015, 5, 424-431 Published Online June 2015 in SciRes. <http://www.scirp.org/journal/ajibm>
<http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2015.56042>*
4. *Amaeshi Uzoma Francis, Human Resource Management and Technology Transition for Firm Competitiveness in Nigeria's telecommunication industry, International Journal of Advancements in Research & Technology, Volume 2, Issue 12, December-2013 ISSN 2278-7763.*
5. *B.Swathi, A Comprehensive Review On human resource Management Practices, Impact: International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM) ISSN (E): 2321-886X; ISSN (P): 2347-4572 Vol. 2, Issue 9, Sep 2014, 21-28.*
6. *Barkha Gupta, Human Resource Information System (HRIS): Important Element of Current Scenario, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), e-ISSN:*

4. The studied Algerian Telecom agencies rely on the tools and devices more than control and good management of information which indicates the resorting of these agencies to techniques using instead of patterns and methods of management that significant the evolution of management mentality.
5. The Telecom agencies use the technological tools primarily to improve the vertical and horizontal industrial relations in order to guarantee integrated operations. Compensation and profits come as a second goal. The last dimension is safety and health. This later result shows the lack of awareness and culture about immaterial needs in Telecom agencies.
6. There is a positive and strong correlation between information technology and recruitment & selection where information technology can play an important role in the announcement for employment and receive files electronically and make tele-interviews which gain time and reduces costs.
7. There is a positive and strong correlation between information technology and industrial relations. Good industrial relations based on the speed and continuity of communication. Information technology plays an important role in order to gain time and develop the flexibility of transactions and relationships.
8. There is a positive and strong correlation between information technology and career development. Information technology plays a key role in developing the skills and creativity by facilitating the access to information and knowledge transformation.
9. There is a positive and strong correlation between information technology and compensation & benefits. Information technology helps to control the different situations of employees which contribute to facilitating the social compensation and distribute the profits in the good time and manner.
10. There is a positive and strong correlation between IT and the safety & health where the information technology provide the necessary information about the rules followed and informing with the safety risks just in time and the correct ways.
11. There is a positive and strong correlation between information technology and training & development. Technologies based on the transformation of the data, information and explicit knowledge, where allowing the improvement of the training and employees level as well as it contributes to the development of all the ways, tools and methods of production, marketing and organization.
12. There is a positive and strong correlation between the information technology and management performance. IT creates the coordination and integration of all functions and facilitates the transmission of information between all the different activities to create synergies among all the parts of Telecom agencies and improving the performance.

Table (7) correlation between Technical Equipment and HRIS dimensions.

| Pearson Correlation | Training and development | Compensation and benefits | Recruitment | Performance evaluation | Personal self service | Leave and absences | Payroll | People administration |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|--------------------|---------|-----------------------|
| IT: Technical Equipment | .720** | .797** | .712** | .709** | .708** | .789** | .772** | .799** |

***.* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 By researchers depends on SPSS V20 Results.

There is significant correlation - positive and strong - between IT technical Equipment and the HRIS (Training and development, Compensation and benefits ,Recruitment, Performance evaluation, Personal self-service , Leave and absences ,Payroll & People administration), that proves the relationship between the Technical Equipment of IT and improvement and develop performance of HRIS

4. Results & Discussion:

The modern business and technological environment increase the pressure on Human Resources managers to attract, retain and support talented employee. Human resources are the source of achieving competitive advantage because of its capability to convert the other material and immaterial resources as money, machine, methods in to output like product and service. Human Resources professionals now have an increased capacity not only to gather information, but also to store and retrieve it in a timely and effective manner.

Information technology (IT) is recognized as a critical infrastructure in many organizations. Many results of the contemporary studies and research constantly confirm contribution of the IT tools in Human Resources (HR) performance.

From the foregoing we may conclude that, all the hypothesis of this study are accepted. So, there is a positive and strong correlation between information technology (IT) and human resources information system (HRIS) performance. All sub-hypothesis are accepted:

1. There are many indications of information technology applications in terms of infrastructure or systems which show the pursuit of the Algerian Telecom agencies to provide techniques which aim to improve its performance, such as providing data, transferring information and strengthening decisions making in order to speediness and efficiencies.
2. The results about the intensive using of technology and modern tools in terms of databases and communication tools such as intranet and extranet, show the ability of Algerian Telecom agencies to provide technological tools that would facilitate the working process.
3. The studied agencies are identical in terms of its reliance on information technology and its seeking to develop them as a means of supporting the various decision-making and facilitate the work.

From the results above of the descriptive indicators of the IT & HRIS dimensions, we observe that the means of all the dimensions are relatively high, these results indicate that the Telecom agencies are using the IT as a tool to achieving their goals and objectives, and manage their operations and system components. The standard deviations indicate the homogeneity of the answers and opinions about these indicators.

3.12. Test the hypothesis: we are going to test the main hypothesis at this stage through the following sub-hypothesis.

H: There is a significant (strong and positive) correlation between information technologies and the performance of Human resources Information System.

H1: There is a significant (strong and positive) correlation between information technologies and the performance of Human resources Information System.

H2: There is a significant (strong and positive) correlation between information technologies and the performance of Human resources Information System.

3.12.1. Correlation between IT: Organizational Proceedings and HRIS dimensions

The following table shows the correlation between IT: Organizational Proceedings and HRIS dimensions. To test the first sub-hypothesis, for that we’re going to use The Pearson Correlation coefficient between IT: Organizational Proceedings and HRIS dimensions as a matrix of correlations in the following table.

Table (6) correlation between Organizational Proceedings and HRIS dimensions.

| Pearson Correlation | Training and development | Compensation and benefits | Recruitment | Performance evaluation | Personal self service | Leave and absences | Payroll | People administration |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|--------------------|---------|-----------------------|
| IT: Organizational Proceedings | .712** | .789** | .729** | .719** | .701** | .709** | .703** | .713** |

***.* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

By researchers depends on SPSS V20 Results.

There is significant correlation - positive and strong - between Organizational Proceedings of information technologies and the HRIS (Training and development, Compensation and benefits ,Recruitment, Performance evaluation, Personal self-service , Leave and absences ,Payroll & People administration), that proves the relationship between the Organizational Proceedings of IT and HRIS improvement and performance.

3.12.2. Correlation between IT: Technical Equipment and HRIS dimensions

The following table shows the correlation between Technical Equipment of IT and HRIS dimensions. To test the second sub-hypothesis, for that we’re going to use The Pearson Correlation coefficient between Technical Equipment of IT and HRIS dimensions as a matrix of correlations in the following table.

Every coefficient in the table (2) of the variables studied ‘IT & HRIS ‘are significant, because they’re higher than 0.05. That shows that the distribution of observations is normal according the test of Kolmogorov-Smirnov, for that we could use parametric tests for testing the hypotheses.

3.10. Structure validity

In this part we’re trying to measure the correlations between IT& HRIS and their dimensions for improve the representation of the IT &HRIS their components.

Table (3) the correlations between IT and its dimensions:

| | | IT organizational proceedings | IT technical Equipment | IT |
|-----------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| IT | Pearson Correlation | .812** | .889** | 1 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

There is a strong and positive correlation between the IT and its dimension, so the variable IT able to represent its components IT organizational proceedings and IT technical Equipment.

Table (4) the correlations between HRIS and its dimensions

| | | Training and development | Compensation and benefits | Recruitment | Performance evaluation | Personal self service | Leave and absences | Payroll | People administration | HRIS |
|-------------|----------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------|-------------|
| HRIS | Pearson Correlation | .899** | .902** | .891** | .872** | .799** | .823** | .899** | .811** | 1 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

By researcher depends on SPSS V20 Results.

There is a strong and positive correlation between the HRIS and its dimension, so the variable HRIS is able to represent its components: Training and development, Compensation and benefits, Recruitment, Performance evaluation, Personal self-service, Leave and absences, Payroll, People administration

3.11. descriptive Statistics: IT & HRIS

At this stage we’re going to describe all the dimensions of IT& HRIS by the main statistical indicators the mean, Std. Deviation and Std. Error Mean.

Table (5) One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------------------------------------|----------|-------------|-----------------------|------------------------|
| IT Organizational proceedings | 30 | 4.4006 | .60024 | .10022 |
| IT Technical Equipment | 30 | 4.0024 | .63166 | .11036 |
| Training and development | 30 | 4.0001 | .47004 | .07998 |
| Compensation and benefits | 30 | 4.0818 | .51226 | .12138 |
| Recruitment | 30 | 4.0022 | .51221 | .10013 |
| Performance evaluation | 30 | 4.0102 | .60013 | .10223 |
| Personal self service | 30 | 4.0212 | .60226 | .11195 |
| Leave and absences | 30 | 4.1003 | .62001 | .10522 |
| Payroll | 30 | 4.0017 | .52333 | .09001 |
| People administration | 30 | 4.0122 | .52226 | .10110 |

By researchers depends on SPSS V20 Results.

Table (1) Case Processing Summary & Reliability Statistics

| Variables | Valid | % | Excluded ^a | % | Total | % | N of Items | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------|-------|-------|-----------------------|----|-------|-------|------------|------------------|
| IT : Organizational proceedings | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 5 | ,772 |
| IT : Technical Equipment | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 5 | ,759 |
| Training and development | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,744 |
| Compensation and benefits | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,748 |
| Recruitment | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,799 |
| Performance evaluation | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,731 |
| Personal self service | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,712 |
| Leave and absences | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,791 |
| Payroll | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,812 |
| People administration | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 3 | ,719 |
| All the dimension | 30 | 100,0 | 0 | ,0 | 30 | 100,0 | 34 | ,722 |

By the researchers depend on SPSS V20 results

The table (1) shows the number of respondents (30), missing values (00), and their proportion (100%). The reliability assessment shows satisfactory Cronbach's alpha scores for all the parts of IT & HRIS 1 b scales, in that they were acceptable..

3.9. Normality Test: Information technology & Human resources information system.

At that stage, we try to test the normality of statistical distribution of the observations in order to identify the kind of tests used for test the hypotheses.

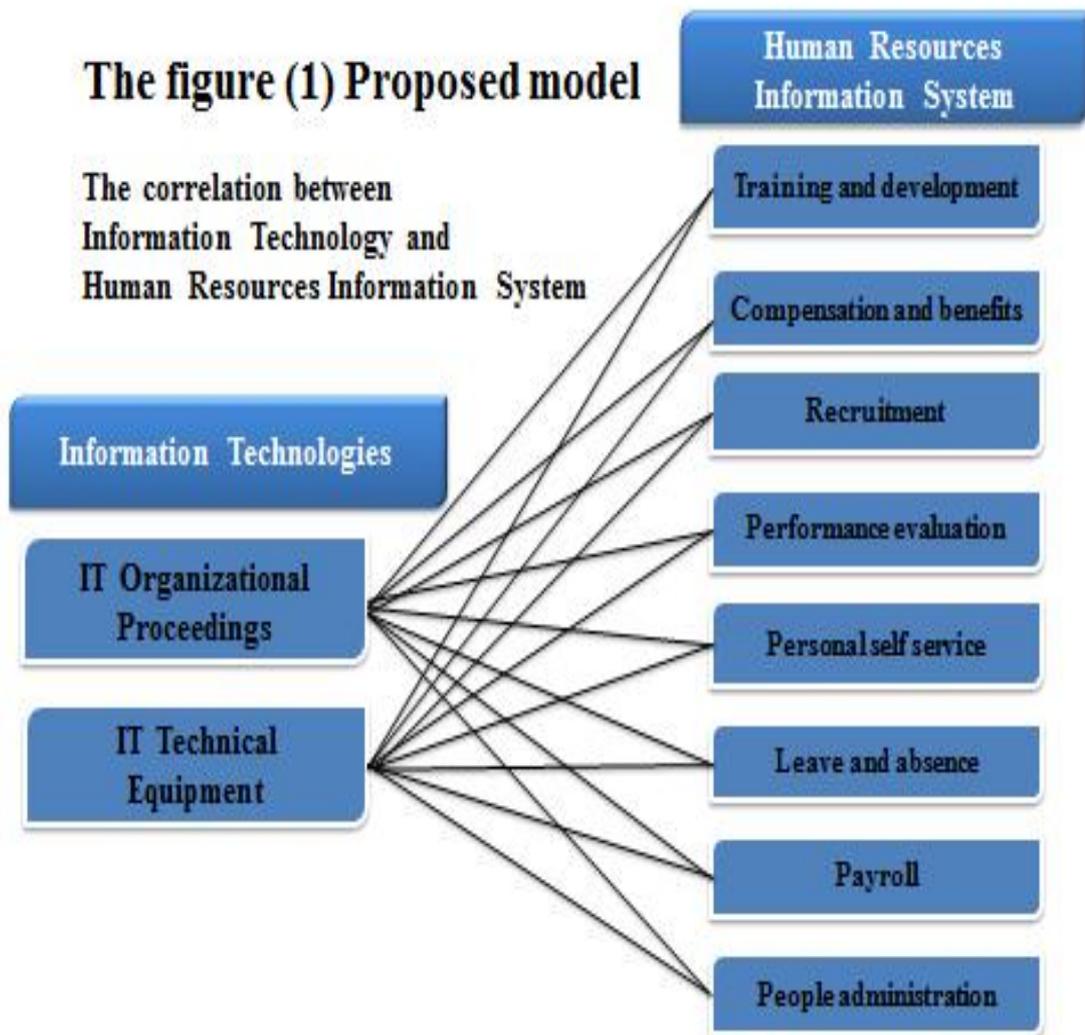
Table (2) One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test of The IT & HRIS dimensions

| | | IT Organizational proceedings | IT Technical Equipment | Training and development | Compensation and benefits | Recruitment | Performance evaluation | Personal self service | Leave and absences | Payroll | People administration |
|----------------------------------|--------|-------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|-----------------------|--------------------|-------------|-----------------------|
| N | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Normal Parameters ^{a,b} | 4.1056 | 4.0014 | 4.0339 | 4.1322 | 4.0117 | 4.1113 | 4.1411 | 4.0013 | 4.0002 | 4.0222 | 4.0004 |
| | .51166 | .60014 | .63110 | .42254 | .57112 | .58221 | .61013 | .61126 | .60027 | .52243 | .56613 |
| Most Extreme Differences | .125 | .151 | .125 | .203 | .112 | .189 | .184 | .149 | .139 | .156 | .156 |
| | .116 | .122 | .089 | .139 | .103 | .189 | .184 | .108 | .128 | .116 | .116 |
| | -.149- | -.151- | -.125- | -.203- | -.112- | -.165- | -.149- | -.149- | -.139- | -.156- | -.156- |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .853 | .866 | .718 | 1.165 | .641 | 1.084 | 1.058 | .853 | .797 | .898 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .189 | .439 | .671 | .188 | .796 | .211 | .193 | .223 | .544 | .319 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

By the researcher depend on SPSS V20 results



By the researchers depend on the previous studies

The variables of that study defined as follow:

- The first variable is IT (IT organizational proceedings and IT technical Equipment),
- The second variable is HRIS (Training and development, Compensation and benefits, Recruitment, Performance evaluation, Personal self-service, Leave and absences, Payroll, People administration).

3.8. Reliability Statistics: Information technology & Human resources information system.

At the first stage we are going to test the reliability of research tool by the following indicators of Cronbach's Alpha

employers. It stores information regarding payroll, employee personal data, performance management, training, recruitment and strategic orientation. The authorization of different HR functions can be distributed through E-HRM. Competitive business environments have compelled the organizations to think speedily to innovate and excel for their survival. The change in Information Technology is faster than any other processes in the organization. One of the major hurdles which the HR department needs to cross is the changing technological environment. The IT possibilities for HRM are endless; in principle all HR processes can be supported by IT. With computer hardware, software and databases, organization can keep records and information better as well as retrieve them with greater ease. E-HRM is the relatively new term for this IT supported HRM, especially through the use of web technology. E-HRM is the new field of technology that is widely spreading in organizations around the world. It aims at transforming the HR functions into one that is paperless, more flexible and resource efficient (*Nenwani, 2013*).

3. Methodology.

In the following points we're going to present the methodology of our empirical study from the objective to hypothesis testing.

3.2. Objective:

Our Objective is to discover the correlation between the investment in the information technology within the Telecom agencies and the performance of their Human Resources Information System.

3.3.The hypothesis

We try to test the following hypothesis:

There is no significant correlation between exploiting the IT and HRIS performance.

3.4.Society & Sample:

The population of this study includes all the Telecom agencies of Algerian. The Sample studied includes 30 available Telecom agencies.

3.5.Methods:

A Structured questionnaire was used to collect data from the managers of the selected agencies.. In addition the interviews with the Telecom agencies responsible.

3.6.Tools & Software

To analyze the data we are going to use the correlation coefficient to test the hypothesis. Before that, we are going to test the Reliability of tool and Normality of observations.

3.7.The model & its variables

The following figure represents the proposed model that shows the relationships between our variables.

information regarding their HRs through the use of software which is HRIS (human resource information system). The growing importance of HRIS is due to the recognition of HR practitioners that IT (Information technology) and IS (information system) should be a part of HR functions mainly to develop and use better HRM programs. This adoption of HRIS by organizations combined with the increasing sophistication of this software, presents the HR function with new challenges which demands the HR professionals to participate and contribute fully to their companies, as true strategic business partners. This study attempts to identify the effectiveness and the importance of the use of HRIS on the HR functions of an organization. It includes the top management, managers, and executive of HR working in manufacturing, service and IT sectors. Results provide insights into HRIS practice, its effects, effectiveness and shows that HRIS is of direct significance verifies completeness of the HR function and also provides HR professionals with opportunities to enhance their contribution to the strategic direction of the firm (*Shiri, 2012*).

2.2.4. The strategic role of Human resource information system.

The purpose of this research is to identify specifically, how the use of Human Resource Information Systems (HRIS) contributes to the effectiveness of strategic human resources management and to examine the strategic importance of using HRIS at the workplace. Relevant review of various HRIS literature were undertaken which culminated into the development of a conceptual model and the formulation of hypotheses to test the proposal that there is relationship between independent variables- HRIS- and the dependent variables- Cost and Time Savings (CTS), Decision Making Contribution (DMC), Quality Information Effects (QIE) and Employment Development Commitment (EDC). The research uses data generated from 34 respondents from insurance companies in Ghana: SSNIT, ELAC, Vanguard, and Done well. Data was analyzed using SPSS software. It has been found that HRIS adoption and use have a strong and positive effect on CTS and DMC. Essentially, organizations that divert concerted efforts towards HRIS adoption and use have a high likelihood of cutting down cost and saving time, and also ensure better contributions to strategic decision making. Further findings suggest that insurance organizations map up a strategic plan before implementation goes underway. Financial and resource appraisal in relation to the ability to start and sustain HRIS use are critical. HRIS enables HR professionals and supervisors to manage complex information entities and to plan HR efficiently also, organizations that intend using HRIS should thoroughly educate its employees- not only HR staff- so that internal awareness can facilitate the acceptance of the system (*Ebenezer & Evans, 2012*).

2.2.5. Electronic Human Resource Management (E-HRM).

Information technology is changing the way HR departments handle record keeping and information sharing. It decreases the paperwork substantially and allows easy access to voluminous data. The employee can also keep track of his/her achievements without having to go through litigious procedures. It uses intranet or other web technology channels. It can also be used for implementation of different HR strategies. The processing and transmission of digitalized HR information is called electronic human resource management (e-HRM). E-HRM is the application of IT for HR practices which enables easy interactions within employee and

areas of human resource management. In the future, further development in this area should be expected, as well as integration of individual HRM areas, growing mobile-enabled HR processes and their transfer into the cloud. Presented IT solutions applied in HRM are highly innovative, which is of great significance due to their possible implementation in other enterprises. (*Karasek, 2015*)

2.2. HRIS: Studies and implications

2.2.1. From traditional Human Resources management to the new HRIS:

The management of talent is increasingly recognized as critical to organizational performance, particularly during periods of change. This is evident in large scale change projects that are technologically based and where major changes to processes typically require shifts in skills and capability requirements. Based on a single in-depth case study, this study presents a comprehensive exploration of an organization's decision to transition from their proprietary stand-alone HRIS system to an integrated vendor system. The study shows how this transition ultimately led to the reshaping of the organization understands of the talent requirements in both the Human Resources (HR) and information technology (IT) functions and resulted in a new approach to the management of talent. By applying a social construction of technology based approach (SCOT), we argue that it is important for those involved in the study and practice of transitioning technology to be mindful of the potential consequences for talent and talent management (*Wiblen & al, 2010*).

2.2.2. Information Technology, Human Resources Management Systems and Firm Performance: An Empirical Analysis from Spain.

This study uses survey data on 1.518 Catalan firms (in Spain, with capital in Barcelona) to examine the relationship between IT use, innovative human resources management systems (IHRMS) and firm's performance. Using factor and cluster analysis, we find that only one-third of Catalan firms use IHRMS. Using association analysis we find that firms that adopt IHMRS are more internationalized; show greater ability to adapt to the change environment, to innovate and to collaborate; focuses product/service differentiation strategy enhancing quality; apply a greater degree of new forms of work organization; use IT more intensively; and invest more in training their employees Using regression analysis, we find that features which are structural, technological, strategic, organizational and result related explain the adoption of IHRMS (*Pilar, 2011*).

2.2.3. Effectiveness of Human Resource Information System on HR Functions of the Organization-A Cross Sectional Study.

HRM (human resource management) is especially important in a knowledge-based economy, where ideas and expertise are greatly valued, and a creative and innovative workforce is necessary to meet the challenges of this new economy. Efficient and effective management of human capital is increasingly an imperative and complex process. As a result, there has been a considerable increase in the number of organizations gathering, storing, and analyzing

the current data file. It has been proved that one of the supporting pillars which can contribute to the fulfillment of the personal policy is the usage of Information Technologies in Human Resource Management. Computers should be believed of as another human resources management tool, like a growth program, an assignment process which when used properly, can help us to maximize the quality of the products and services we offer. (*Kathuria, 2014*)

2.1.7. Human Resources Technology and its future directions:

Technology is changing everything and impacting most every part of every business. Innovative human resource practices have reengineered the old process. Today human resource managers have innovated their way of hiring and recruiting employees. Innovative HR practices have overcome various human capital challenges viz. geographical limitations, mobilization etc. Human resources technology helps in all processes from recruit to retire functions and has drastically changed the way employees and managers get access to the human resource data. The past decade taught business firms everywhere a humbling lesson. Domestic companies learned that they can no longer ignore global markets and competitors. Successful firms in mature industries learned that they cannot overlook emerging markets, technologies, and management approaches. Companies of every sort learned that they cannot remain inwardly focused, ignoring the needs of customers and their environment. The key components to an effective human resource team consist of finding solutions that address their biggest challenges with respect to personnel and technology. Using the best in HR Technology to stay ahead of the curve just makes sense. This study explores the available technology and its usefulness in executing the managerial functions and challenges faced by them. Indeed technology rules the world and HR people enjoy the fruits of benefits and one cannot wish away the organizational which can accommodate with caution and human touch. No one can deny the fact that no doubt that technology has made it easier and faster to gather, collate, and deliver information and communicate with employees. More importantly, it has the potential to reduce the administrative burden on the HR department so it is better able to focus on more meaningful HR activities, such as providing managers with the expertise they need to make more effective HR related decisions. Mobile technology adds values to the HR and presents numerous web based applications to HR people. (*Muthu & al, 2015*)

2.1.8. Information Technologies in Human Resources Management - Selected Examples.

Rapid growth of Information Technologies (IT) has had huge influence on enterprises, and it has contributed to its promotion and increasingly extensive use in enterprises. Information Technologies have to a large extent determined the processes taking place in an enterprise; what is more, IT development has brought the need to adopt a brand new approach to human resources management in an enterprise. The use of IT in human resource management (HRM) is of high importance due to the growing role of information and information technologies. The aim of this study is to evaluate the use of information technologies in human resources management in enterprises. These practices will be presented in the following areas: recruitment and selection, development and training, employee assessment, motivation, talent management, personnel service. Results of conducted survey show diversity of solutions applied in particular

adopted by organizations; and (b) the contribution of the level of fit between national values and these HR information system practices to two key organizational performance indicators: absenteeism and turnover. Results showed that national values explained HR information system practices and supported the hypothesized interactive effects of national values and HR information system practices on absenteeism and turnover. The results have strong implications for organizations concerned with how to maximize the fit between particular cultures and HR information system practices as a basis to enhance organizational performance indicators. (*Hilla and Yitzhak 2011*)

2.1.4. Impact of Information Technology on Learning, Teaching and Human Resource Management in Educational Sector.

The pace of change brought about by new technologies had a significant effect on the way people live, work, and play worldwide. New and emerging technologies challenge the traditional process of teaching and learning, and the way education is managed. Information technology, while an important area of study in its own right, is having a major impact across all curriculum areas. Easy worldwide communication provides instant access to a vast array of data, challenging assimilation and assessment skills. Rapid communication, plus increased access to IT in the home, at work, and in educational establishments, could mean that learning becomes a truly lifelong activity, an activity in which the pace of technological change forces constant evaluation of the learning process itself. (*Negi & al 2011*)

2.1.5. Information Technology as a key element in Strategic Human Resource management.

Organizations find out that it is necessary to use empirical strategies and adopt various approaches in using valuable recent information to achieve high quality performances. Also, using different stage of information technology will decline the transparency in HR departments and improve the HR services in the firms. In conclusion, this study reveals the SHRM performances in the firms and how information technology can influence the effects of SHRM on organizational performances. There is a need to know the results of the moderating role of information to know whether it can decrease or increase the remarkable strategic human resource management influences on firms' performances. The aim of this study is to evaluate the changes in connection between SHRM and HR performances (profitability, productivity, service/product quality) with the moderating role of the information technology. (*Katayoon, and Rosmini, 2013*)

2.1.6. Role of hardware in human resource management.

The purpose of the hardware such as computer for Human Resource Managers is to improve the quality of the services they are offering. Computers up keep us. As a manager we carry out our human resources responsibilities by performing a variety of time consuming jobs. A large amount of the work in the human resources office is clerical in nature. By using Information Technology, many of the routine jobs can be automated and the number of persons can be reduced for these tasks. In large organizations, one of the biggest problems is to upkeep

Human resource management (HRM) is especially important in a knowledge-based economy, where ideas and expertise are greatly valued, and a creative and innovative workforce is necessary to meet the challenges of this new economy. Efficient and effective management of human capital is increasingly an imperative and complex process. (Shiri, 2012).

2. Theoretical Framework:

2.1. IT & HRIS: roles and relationships:

2.1.1. Role of human resource in information technology alignment in organizations :

Information technology (IT) is increasingly becoming an important factor and fundamental to support business processes in organizations. IT acquisitions are quite productive in supporting transactions and in aiding coordination mechanism provided the organizational resources and business processes are properly aligned with the IT. However, many IT acquisition projects fail due to improper alignment of the business process with IT. Role of human resource (HR) is quite critical to such alignment process. It is important that acquiring organizations display HR capability to support alignment process especially in the pre-acquisition stage to minimize the post-acquisition shocks. In this study role of HR in IT alignment process is discussed through some metrics during pre-acquisition stage. A framework is developed and causal relationships among metrics are discussed. This framework is then tested for its fitness and applied to a case for appreciation. (*Misra, 2006*)

2.1.2. The relationship between human resources and information and communication technologies: Spanish firm-level evidence.

Increased attention to the economic impact of information and communication technologies (ICT) underscores the impact of ICT on the social side of the “digital divide.” ICT and individual and organizational changes are often closely related. This study examines the main characteristics of the relationship between ICT and human resources in Spanish firms, in the context of a developed country with an incidence-rate of ICT slightly below the average of its area. The data on 1,269 Spanish manufacturing firms has been taken from the Survey of Business Strategies (SBS) of the Fundación Empresa Pública (Spanish Foundation) of Spain. Our results suggest that ICT are related to higher levels of qualification, higher levels of R&D workers, and higher levels of training per worker. Moreover, firms that invest in ICT offer higher levels of average wages. These results confirm the relationship between technological innovation, and organizational and human changes. Managers and public administrators should take into account such mutual interrelations in order to optimize their decisions concerning investment in human and technological resources. (*Carmen and Ana 2010*)

2.1.3. Information Technology Systems in the Human Resource Area A Cross Culture Approach.

Using two independent large databases of 5,991 organizations in 21 countries, this study explored (a) the influence of national values on human resource (HR) information system practices (type of HR information system and information system communication design)

1. Introduction:

Human Resources managers are facing many challenges in present business scenario like Globalization workforce diversity, technological advances and changes in political and legal environment change in information technology. (Kamal &Kumar, 2013). Today the human resources are the most valuable components and the most important assets of any organization (Saberri &Khademi, 2015).To enhance its effectiveness and its efficiency modern organizations have adopted two important tools: Human Resource Management and Information Technology (Talebi & al, 2014). The evolution of technology has encouraged organizations to use human resource information systems (HRIS). (Karikari & al, 2015). This has not only increased the efficiency of the organization but also the effectiveness of management functions (Sadiq & al, 2012)

The rate of organizational change has not slowed in recent years, and may even be increasing. The rapid and continual innovation in technology is driving changes to organizational systems and processes (Ullah, 2012). Research shows that, similar to other professions, stress in IT results from intensive work demands, complex relationships with others, career concerns, systems maintenance, role ambiguity, and tedious administrative tasks (Debra & al, 2007).

Human resource management is the theory, techniques, methods, and tools for studying the adjustment of people and their relations in the organization, connection between work and its relations, matching the people and work in order to fully develop human resource management, tap people's potentials, motivating people, promoting the work efficiencies and meeting the organizational objectives (Babu & Eimani,2014,135). Several scholars have noted that managing human resources is more difficult than managing technology or capital. (Swathi, 2014, 21).

The topic of IT techniques is one of the core issues that the researchers sought to highlight and study various aspects thereof, in order to enrich the subject and take advantage of the results of studies and research that is being reached in the development of applications in various business organizations. (Hiyam & al 2014). IT is also emerging as an effective contributor to organizational performance. (Misra, 2006).

These technological advances are being driven primarily by strong demands from human resource professionals for enhancement in speed, effectiveness, and cost containment (Mishra & Akman, 2010). The utilization of IT tools help not only to fulfill defined company's goals but to optimize the work processes as well. (Seyni & Joshi, 2014).

The world of computers and information technology has become such an important aspect of our lives, and it is highly doubtful that there will be return to traditional methods of conducting business (Francis, 2013, 84). Information Technology (IT) as a structural factor and instrument transforms architect of organizations, business processes and communication, and is increasingly integrated into human resource management (HRM). (Ünal1& Mete, 2012).

The importance of technologies in Human Resources Information System Activities: An Empirical Study.

Ilyes BOUDIAF
Lecturer A, University of Constantine 2
ABDELHAMID MEHRI
ilyes.boudiaf@gmail.com

Tarek BELHADJ
Lecturer A, University Center of Mila
ABEDELHAFID BOUSSOUF
t.belhadj@centre-univ-mila.dz

received date : 24/09/2018

Abstract

Technological advances are being driven primarily by strong demands from human resource professionals for enhancement in speed, effectiveness, and cost containment. We aim through this study to measure the correlation between information technology and human resources information system. For this purpose we have adopted a model that shows the relationship between our variables (information technology and human resources information system). The study has been conducted on a sample of 30 agencies of the Algerian east area, depending on survey method. We have collected and analyzed the data by a set of statistical indicators such Cronbach's Alpha, One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, descriptive statistics (Mean, Std. Deviation, Std. Error Mean) and correlation coefficient for testing the hypotheses. The results showed a positive and high correlation between information technology dimensions and the performance of human resources information system.

Keywords: Technology. Information technology, Human resources, Human resources information system, Performance.

الملخص

يرجع التقدم التكنولوجي في المقام الأول إلى إلحاح متخصصي الموارد البشرية لتعزيز السرعة والفعالية واحتواء التكاليف في المؤسسة، نهدف من خلال هذه الدراسة أساسا لقياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و أداء نظام معلومات ادارة الموارد البشرية من خلال أبعادها المختلفة، وذلك بوضع نموذج يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة (تكنولوجيا المعلومات و نظام معلومات ادارة الموارد البشرية)، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 30 وكالة تابعة لمتعاملي الاتصالات في الجزائر، حيث تم الاعتماد على المنهج التجريبي وذلك بجمع وتحليل البيانات من خلال مجموعة من المؤشرات الإحصائية مثل ألفا كرونباخ، اختبار كولموغوروف سميرونوف لعينة واحدة، الإحصاء الوصفي مثل (المتوسط، الانحراف المعياري، الخطأ المعياري المتوسط) ومعامل الارتباط (ارتباط بيرسون) لاختبار الفرضيات، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20، حيث أن النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة تبين العلاقة الموجبة القوية بين تكنولوجيا المعلومات و أبعاد نظام معلومات ادارة الموارد البشرية .

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، نظام معلومات ادارة الموارد البشرية، الأداء.

Table of Contents

- **The importance of technologies in Human Resources Information System Activities: An Empirical Study.** 10-26
Ilyes Boudiaf, Tarek Belhadj
-

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

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 in ordinary 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.
 - Research problem.
 - Objectives.
 - Importance.
 - Methodology.
 - The findings of the study.
 - Discussion of the findings.
 - Conclusions and recommandations.

Scientific Board

| | | |
|-----------------------------|--|----------|
| Prof Said OUKIL | Algiers 3 University | Algeria |
| Prof Salah FELLAHI | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Abdel-Madjid DJENANE | Setif 1 University | Algeria |
| Prof Ali Falah AL-ZOUBI | Amman Arab University | Jordanie |
| Prof Taleb Awad WARAD | The University of Jordan | Jordan |
| Prof Said BRIBECHE | Annaba University | Algeria |
| Prof Iman BENZIANE | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Sahraoui BENCHIHA | Sidi Belabes Uninversity | Algeria |
| Prof Yvon François PESQUEUX | Paris SUD University | France |
| Prof ALAIN SAFA | University of Nice Sophia Antipolis | France |
| Prof Nathalie HILMI | International University of Monaco | Monaco |
| Prof Hassan AYOUB | Lebanese university | Lebanon |
| Prof Slimane BELAOUAR | Ghardaia University | Algeria |
| Prof Messaoud ZEMOURI | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Ammar ZITOUNI | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Ali RAHAL | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Naouel BEN AMARA | Ouargla University | Algeria |
| Prof Naima GHELLAB | Constantine 2 University | Algeria |
| Prof Malika ZEGHIB | Canstantine 2 University | Algeria |
| Prof Mourad ZAID | Algiers 3 University | Algeria |
| Prof Youcef MESSAADAoui | Blida University | Algeria |
| Prof Ilyes BENSACI | Ouargla University | Algeria |
| Prof Mebarka SOUAKRI | Algiers 3 University | Algeria |
| Prof Ali YOUSFAT | Tiaret University | Algeria |
| Prof Saliha MEKAOUSSI | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Ilhem YAHIAOUI | Batna 1 University | Algeria |
| Prof Amor CHARIF | Batna 1 University | Algeria |
| Dr Ayat allah 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 |

Editorial Board of
**Journal of economic sciences
& management**

Honorary President of the Journal

Prof Abdeslam DHIF President of BATNA 1
University

President of the Journal

Prof Tahar HAROUN Dean of the Faculty

Editor-in-Chief

Prof Naima YAHIAOUI

Editorial Board

| | |
|------|--------------------|
| Prof | Zakia MEGRI |
| Prof | Samia Lahouel |
| Prof | Mostefa AKKARI |
| Dr | Djamel BELKHEBAT |
| Dr | Abderrezak KEBBOUT |

Editorial Secretary

Chakeur BELAKHDAR

Kindly send a copy of your manuscript, to our email:
jocma.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 1 University**

N ° 03 ISSN : 2602-5531 December 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

JOURNAL OF ECONOMIC SCIENCES & MANAGEMENT

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

**The importance of technologies in Human Resources
Information System Activities: An Empirical Study.**

Ilyes Boudiaf, Tarek Belhadj