مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية
ISSN 2352-9962/E-ISSN 2572-0147
المجلد 07، العدد 02- ديسمبر 2020

OEB Univ. Publish.

تقويم الأداء الرقابي في قطاع التجارة بالجزائر
دراسة حالة مديرية التجارة لولاية أم البواقي

Evaluation of Control Performance in Algerian Commercial Sector. Case study: Direction of Commerce Wilaya OEB

عبد الحميد قادم[1]*، عبد الوحيد صرارمة[2]

[1] جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، hamid04kad@gmail.com

[2]جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، serarwaheed@gmail.com

تاريخ التسليم:2020/03/31 تاريخ المراجعة:2020/04/09 تاريخ القبول:2020/05/18

الملخص

لتقييم الأداء أهمية كبرى في تطوير الإدارة، حيث يهدف هذا البحث إلى قياس الأداء الرقابي بمديرية التجارة لولاية أم البواقي باستعمال طريقة الإدارة بالأهداف، بالتركيز على عنصرين أساسين أولهما الأداء الرقابي في الممارسات التجارية والثاني الأداء الرقابي في شروط ممارسة الأنشطة التجارية، وذلك من وجهة نظر الموظفين التقنيين بمديرية التجارة لولاية أم البواقي.

خلص البحث إلى أن درجة الأداء الرقابي فيما يخص الممارسات التجارية كانت منخفضة، ودرجة الأداء في شروط ممارسة الأنشطة التجارية كانت متوسطة. أما الأداء الرقابي العام بولاية أم البواقي من وجهة نظر أعوان الرقابة فهو لا يرقى لما هو مطلوب إذ ورد بصفة متوسطة وقام الباحثان باقتراح بعض الحلول لتحسين الأداء من خلال النتائج المتوصل إليها.

الكلمات المفتاحية: تقييم الأداء، الأداء الرقابي، الأنشطة التجارية.

Abstract

Performance evaluation has a great importance in administration development. This research aims at measuring the control performance of Oum El Bouaghi commercial administration by using administration by objectives method, concentrating on two essential aspects: one of them is the control performance in commercial applications and the other one is the control performance in applying commercial activities conditions. This is from the technical functionaries of Oum El Bouaghi commercial administration point of view.

As a result, the degree of the control performance concerning commercial application was lower, yet the degree of the control performance concerning commercial activities conditions was average. In fact, the general control performance from the control agents of Oum El Bouaghi wilaya, point of view, did not achieve the desired objectives. Finally, the researchers suggests some solutions from the previous results to improve the performance.

Keywords : Performance evaluation, Control performance, Commercial activities.

***المؤلف المراسل: عبد الحميد قادم، الإيميل: hamid04kad@gmail.com**

1. مقدمة:

تحتاج الإدارة في مختلف الدول إلى إجراء المزيد من الدراسات بقصد معرفة الأسباب التي تدفع الموظف إلى تحسين أداءه، وسنعمل على دراسة إدارة عامة تتمثل في قطاع التجارة العام، ويعمل قطاع التجارة بصفة عامة على تنظيم المعاملات التجارية بين مختلف المتعاملين، حيث تقوم وزارات التجارة في مختلف بلدان العالم وكذلك الجزائر كغيرها من هذه البلدان بتسخير أعوان يطلق عليهم أعوان الرقابة التجارية تتمثل أهم الأدوار التي يقومون بها في حماية المستهلك وقمع الغش وحماية الممارسات التجارية ومكافحة الممارسات التجارية المضادة للمنافسة.

ويخضع عون الرقابة كغيره من الموظفين إلى لوائح وقوانين توضح حقوقه والمهام المسندة إليه، ويتمثل الهدف من الرقابة في حماية صحة وأمن المستهلك وحماية الاقتصاد الوطني، عن طريق السهر على سير المعاملات التجارية بصفة جيدة ومستمرة وقمع الغش والممارسات المضادة للمنافسة ومن خلال هذا الدور للرقابة التجارية تتبلور إشكالية هذا البحث حول درجة الأداء والكفاءة في انجاز الأعمال، وعليه نطرح السؤل التالي:

ما مدى قيام الإدارة الرقابية التجارية بدورها في حماية المستهلك من خلال سهرها على سير الممارسات التجارية وقمع الغش والممارسات المضادة للمنافسة، من وجهة نظر أعوان الرقابة.

وللإجابة على السؤال التالي سنقوم باختبار الفرضيتين التاليتين:

الفرضية 01: يرى الموظفون التقنيون بمديرية التجارة لولاية أم البواقي أن درجة الأداء المتعلقة بشفافية الممارسات التجارية ونزاهتها ترقى إلى المستوى المطلوب.

الفرضية 02: يرى الموظفون التقنيون بمديرية التجارة لولاية أم البواقي أن درجة الأداء المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية ترقى إلى المستوى المطلوب.

وترجع أهمية هذا البحث إلى الدور الكبير الذي تقوم به الرقابة في حماية مختلف الأعوان الاقتصاديين لا سيما المستهلكين منهم، فهي تعمل على حماية صحتهم وأمنهم والحفاظ على قدرتهم الشرائية، فهذا البحث يهدف إلى تقويم العمل الرقابي وخلق بيئة جديدة للمعاملات التجارية بعيدة عن الغش، تتسم بالوضوح والشفافية وتكون الحقوق فيها محفوظة لمختلف الأعوان.

ومن منطلق الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، رجعنا إلى الأبحاث السابقة في حدود ما توفر لدينا من مراجع، وجدنا بعض من الدراسات التي أشارت إلى تقويم الأداء، والتي لها علاقة بموضوعنا في بعض الجوانب، وأهم هذه الدراسات

- **علي كاظم الجوهر كريمة ومحمد رضا محمد جواد هدى** (مجلة الإدارة والاقتصاد، 2017): **تقويم أداء أجهزة التدقيق الداخلي باستعمال بطاقة العلامات المتوازنة:** عالجت هذه الدراسة اشكالية مدى امكانية منظور بطاقة العلامات المتوازنة في تغطية جميع أنشطة أجهزة التدقيق الداخلي من أجل تطوير عمليات الإدارة فيما يتعلق (إدارة المخاطر، الرقابة، الحوكمة)، ومدى مساهمة البطاقة في التقويم وتحقيق أهداف واستراتيجيات المؤسسة.

وتوصل البحث إلى أن أجهزة التدقيق الداخلي بصورة عامة تفتقد إلى أسلوب تقويم أداء يسهم في تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لتمكينها من تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف وتحديد الأسباب التي أدت إلى ذلك واقتراح الإجراءات التصحيحية.

- **زوايدية أفراح وثلايجية نوة** (مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث، 2014): **تقويم أداء الأفراد ودوره في تحسين الانتاجية** بمؤسسة تسويق وتوزيع المنتجات البترولية نفطال: عالجت هذه الدراسة اشكالية مساهمة تقويم الأداء للأفراد في تحسين الانتاجية بمؤسسة نفطال الجزائر، وذلك باعتبار تقويم الأداء كمعيار للحفاظ على العمال الأكفاء وتحفيزهم ومساعدة الأفراد متوسطي الكفاءة على التقدم والرقي، وذلك من أجل رفع الكفاءة الانتاجية للمؤسسة.

ومن بين نتائجها أن عملية تقويم الأداء بالمؤسسة تتمحور حول نسبة انجاز الأهداف المسطرة، واشارت غالبية عينة البحث بأن هناك غياب للموضوعية فالتقويم يتم على أساس اعتبارات شخصية بين الإدارة أو الرؤساء المباشرين والأفراد، وهذا ينعكس سلبا على مستوى الأداء والانتاجية.

- **عباس مزعل مشرف** (مجلة الكلية الاسلامية الجامعة، 2007): **أثر عملية التقويم في رفع كفاءة العاملين:** عالجت هذه الدراسة اشكالية تقويم الأداء من حيث الأهمية والأهداف وطرق وأساليب التقويم، على أساس أن الأداء النموذجي هو ناتج التفاعل بين قابلية الفرد وتحفيزه لغرض تحسين الأداء من خلال استراتيجية تقويم الأداء التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وأظهرت النتائج المتوصل إليها أن الإدارات الحكومية بالعراق غير مواكبة لحداثة التطور الإداري والفكري لعدم استخدامها لكثير من المداخل الحديثة في تقييم الأداء للعاملين، أما بالنسبة لمؤسسة الدراسة المتمثلة في كلية الآداب فهناك تحسن ملحوظ في عملية تقييم الأداء نظرا لتمتع رؤساء الأقسام بالصلاحيات من أجل النهوض بالمستوى العلمي والاهتمام بعملية تقييم العاملين وتقويمهم.

من خلال استطلاعنا لهذه الدراسات يتبين لنا أن كلها مشتركة في عنصر أساسي وهو استخدام مدخل النتائج عبر طريقة الإدارة بالأهداف في التقويم، أي انطلاقا من النتائج يتم وضع التعديلات وتصحيح الانحرافات، اما ما يميز دراستنا عن باقي هذه الدراسات هو طريقة التقييم من خلال رسم

أهداف وفقا لمتطلبات الدراسة ووضع مؤشرات تسمح بمقارنة الأداء المحقق مع الأداء المطلوب، اضافة إلى دراسة الأداء الرقابي بقطاع التجارة العام.

منهجية البحث: من أجل دراسة اشكالية البحث والإجابة على الأسئلة المطروحة لإثبات أو نفي الفرضيات المعتمدة، تعين علينا اتباع المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الكتب والملتقيات والمجلات التي تناولت موضوع البحث، لغرض تشكيل خلفية علمية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي اعتمدنا على المنهج الاحصائي التحليلي باستعمال برنامج SPSS في تحليل أراء أعوان الرقابة بمديرية التجارة لولاية أم البواقي والذي يقوم على دراسة الظاهرة على أرض الواقع وتحليلها.

2. الجانب النظري

1.2 مفاهيم عامة: سنقوم من خلال هذا الجزء بتسليط الضوء على بعض المفاهيم التي تتعلق بموضوع البحث. بهدف العريف بمتغيرات الدراسة حيث، يعرف التقييم "Evaluation" بأنه تحديد لموقع الشيء أو الحكم عليه من خلال إعطاءه وزن معين في ميزان التقويم. أما الأداء "Performance"فيعني حصيلة استخدام المدخلات المتاحة في مجموعة الأنشطة التي ينجزها الفرد والتي تنم عن إدراك منه خلال مدة زمنية معينة مقاساً بوحدة العمل السائدة **(مشرف، 2007، صفحة 295)**. وتعمل عملية التقييم على كشف القصور في الأداء، وقد يرجع ذلك إلى ضعف عوامل الرغبة في العمل، وبالتالي قد يترتب عن هذا إعادة تصميم برامج الاتصالات أو الحوافز أو إعادة تخطيط سياسات الأجور **(عليان، 1988، صفحة 103)**، وإحياء الدافعية الذاتية للموظف من أجل إنجاز وأداء الأعمال، والدافعية هي قوة مستخلصة من داخل الفرد توجه نحو المثابرة وإنجاز العمل وهي سلوك إرادي أو تطوعي **(حسن عبد السلام علي، 2017، صفحة 755)**

والإدارة "Administration" تعرف بأنها استغلال الموارد المتاحة عن طريق تنظيم الجهود الجماعية وتنسيقها بشكل يحقق الأهداف المحددة بكفاية وفاعلية وبوسائل إنسانية وضمن المشروعية **(المعاني، 2010، صفحة 19)**. أما الإدارة العامة "Public Administration" فتعرف بأنها مزج من القوانين واللوائح والعلاقات التي تسمح بتحقيق وتنفيذ السياسية العامة وينحصر عمل الإدارة في التوجيه والتنسيق والرقابة على مجموعة من الأفراد بقصد تحقيق أهداف محددة **(الحريري، 2016، صفحة 8)** ، وتعرف أيضا بأنها مراقبة العلاقات بين الهياكل الدائمة للحكومة مع المحيط التكنولوجي للحوكمة، من أجل التحكم والمراقبة، وتحقيق ما يسمى بالإدارة بالأهداف **(Richard, 1994, p. 205)**.

وتعرف الوظيفة العامة "Public Function" بأنها مجموعة من العمليات المتشابكة من الواجبات والمسؤوليات تهدف إلى تنفيذ القرارات المتخذة لتسيير الشؤون العامة وتقديم الخدمات، تسيير المرافق ومراقبة النشاط الخاص، حماية السوق وحماية المال العام **(صبحي، 2008، صفحة 288)**.

وتعرف الرقابة "Control" على أنها تقييم الأداء عن طريق قياس الانحرافات بين الأداء الملاحظ والأداء المنتظر، لضمان أداء متماسك يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة، وبصفة عامة وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية للتنظيم من أجل التحكم الجيد في تدفق الإجراءات على مستوى المنظمة **(Meier, 2009, p. 44)**، والرقابة الإدارية هي محور التنسيق بين الإدارة العليا والمستويات التشغيلية، فكلما كانت نظم الرقابة الإدارية جيدة وواقعية كلما كانت النتائج صحيحة ومنطقية **(محمد المظفر و هادي صالح، 2019، صفحة 290)**، وللحصول على نظام سليم للرقابة الداخلية بالإدارات العمومية لابد من توافر مجموعة من الخصائص الرئيسية لنظام الرقابة الداخلية تتمثل في: وجود خطة تنظيمية سليمة وتوصيف دقيق للوظائف، وجود نظام محاسبي سليم ومعايير سليمة للأداء، وجود برامج تدريب للعاملين وإدارة ذات كفاءة للمراجعة الداخلية، وأخيرًا وجود نظام متطور للعاملين مبني على قواعد سليمة للاختيار والتعيين **(سيد، 2012، صفحة 49)**.

2.2 الهيئات المكلفة بالرقابة: سنقوم بتسليط الضوء على الرقابة التجارية ودورها في حماية المستهلك، فهناك العديد من الهيئات التي تسند لها هذه المهمة ومن أهمها، الحكومات (الأجهزة القانونية في الوزارات، الأجهزة الإشرافية والرقابية، الأجهزة القضائية)، الأفراد، جمعيات حماية المستهلك، أجهزة الإعلام، وفي الجزائر كنموذج يوجد نوعين من الهيئات على المستوى المركزي وعلى المستوى الخارجي مكلفة بالرقابة التجارية وحماية المستهلك، وهي تابعة لوزارة التجارة فنجد على المستوى المركزي المديرية العامة لضبط النشاطات والتقنين والمديرية العامة للرقابة الاقتصادية وضبط الغش أما على المستوى الخارجي فنجد المديريات الجهوية والمديريات الولائية للتجارة.

3.2 تقييم الأداء الرقابي في قطاع التجارة: إن تقييم مردودية الموظف خلال مساره المهني تخضع إلى تقييم دوري يهدف إلى الوقوف على قدراته ومهاراته وهذا حسب مجموعة من الطرق والمعايير الموضوعية **(Korichi & Boucheriba, 2015, p. 13)**، وقبل أن نتحدث عن تقييم الأداء الرقابي لا بد من التطرق إلى الطرق المستعملة في التقييم، وتوضيح الطريقة المستعملة في هذا البحث، تستخدم الإدارات العديد من طرق التقييم لأفرادها، للتمكن من معرفة الأفراد الأحسن أداءًا، ومن بين هذه الطرق: طريقة التقويم ببحث الصفات، طريقة الترتيب، طريقة المقارنة المزدوجة بين العاملين، طريقة الاختيار الإجباري، إضافة إلى بعض الطرق التي تعمل على تقييم أداء الأفراد

والتقليل من درجة الأخطاء والصعوبات المرتبطة بالطرق السابقة، فقد طورت طرق وأساليب جديدة لتقييم الأداء ومن بين هذه الطرق، طريقة الترتيب على الأساس السلوكي (BARS)، وطريقة الإدارة بالأهداف **(أفراح، 2016، صفحة 264)** ، وسنعتمد في بحثنا هذا على طريقة الإدارة بالأهداف في تقييم الأداء الرقابي لمديرية التجارة بولاية أم البواقي، وهذه الطريقة تعتمد على النتائج المحققة وفقا للأهداف المرسومة، أي على أساس ما أنجز وليس على كيفية الإنجاز.

وتعرف الإدارة بالأهداف على أنها من الأنماط الحديثة في الإدارة، وتعتمد على مدى تحقيق المؤسسة للأهداف الموضوعة، إذ أنها المقياس الأساسي المعتمد لنجاح الإدارة، أو بطريقة أخرى تحكم النتائج بالإدارة، فالإداري حسب هذا النموذج مطالب بوضع الأهداف واشراك العاملين أو جزء منهم في وصفها، ثم تأتي مراقبة العمليات للمؤسسة ومدى تحقيقها للأهداف، فالإدارة بالأهداف تمنح أكبر قدر من حرية اختيار أسلوب العمل وتبتعد عن الأسلوب التسلطي، لأن محاسبة العون وفقا لهذا الأسلوب لا يكون على طريقة الأداء بل على نتائج أعماله **(أودانات، 2007، الصفحات 15-16)**. فعملية تقييم الأداء وفقا لهذا النمط تتطلب وجود معدل أو مستوى معين يجب أن يصل إليه الموظف، وقياس الأداء الفعلي له ومقارنته بالمعدل المطلوب **(بوطوطن و زديرة، 2014، صفحة 42)**، وعليه فإن تقييم الأداء الرقابي التجاري بولاية أم البواقي باستعمال طريقة الإدارة بالأهداف يتم عبر خطوتين أساسيتين هما:

3.2-1 تحديد أهداف الرقابة: تتمثل أهداف الرقابة التجارية في:

3.2-1-1 الأهداف المتعلقة بالممارسات التجارية: (للحكومة، 2004، الصفحات 4-7) وهي:

أ – هدف الإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع واستعمال الفاتورة: يجب على البائع إعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وبشروط البيع، ويجب أن يكون كل بيع للسلع أو تأدية للخدمات بين الأعوان الاقتصاديين مصحوبا بفاتورة أو وثيقة تقوم مقامها، كما يقبل وصل التسليم بدل الفاتورة في المعاملات التجارية المتكررة والمنتظمة.

ب- هدف مكافحة الممارسات التجارية غير الشرعية: إن ممارسة أعمال تجارية تتطلب اكتساب صفة التاجر، ووفقا لهذا الهدف فالتاجر لا يمكنه رفض بيع سلعة أو تأدية خدمة بدون مبرر شرعي، أو أن يشترط البيع بشراء سلع أخرى أو كميات معينة أو خدمات، أو أن يبيع سلعة بسعر أدنى من سعر تكلفتها الحقيقي، أو أن يبيع المواد الأولية في حالتها الأصلية الموجهة للتحويل باستثناء حالات توقيف النشاط أو تغييره.

ج- هدف مكافحة ممارسة الأسعار غير الشرعية: ووفقا لهذا الهدف فالتاجر ملزم باحترام الأسعار المقننة، والابتعاد عن التصريح المزيف بأسعار التكلفة، أو القيام بكل ممارسة ترمي إلى إخفاء زيادات غير شرعية في الأسعار، أو تشجيع غموض الأسعار والمضاربة في السوق، أو إنجاز معاملات تجارية خارج الدوائر الشرعية للتوزيع.

د- هدف مكافحة الممارسات التجارية التدليسية: وفقا لهذا الهدف يلزم التاجر بالابتعاد عن تحرير فواتير وهمية أو مزيفة، أو إتلاف الوثائق التجارية والمحاسبية وإخفائها أو تزويرها، أو حيازة منتجات مستوردة أو مصنعة بصفة غير شرعية أو تخزين المنتوجات بهدف تحفيز الارتفاع غير المبرر للأسعار أو تخزين منتوجات خارج موضوع تجارتهم الشرعية قصد بيعها.

هـ- هدف مكافحة الممارسات التجارية غير النزيهة: يمنع التاجر من التعدي على مصالح عون أو عدة أعوان اقتصاديين آخرين لاسيما تشويه سمعته أو تقليد علامته أو منتجاته، أو إحداث خلل في تنظيم عون اقتصادي منافس وتحويل زبائنه باستعمال طرق غير نزيهة، أو الإخلال بتنظيم السوق وإحداث اضطرابات فيها، أو إقامة محل تجاري في الجوار القريب لمحل منافس، أو الإشهار غير الشرعي (التضليلي) الذي من خلاله قد يؤدي إلى الالتباس مع بائع آخر أو مع منتجاته أو خدماته أو نشاطه.

هـ- هدف مكافحة الممارسات التعاقدية التعسفية: يمنع التاجر من أخذ حقوق و/ أو امتيازات لا تقابلها حقوق و/ أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك، أو فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك في العقود، أو امتلاك حق تعديل عناصر العقد أو المنتج الأساسية دون موافقة المستهلك، أو إلزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.

د- هدف مكافحة الممارسات المتعلقة بمعارضة المراقبة: فالتاجر لا يمكنه رفض تقديم الوثائق، أو معارضة أداء الوظيفة، أو رفض الاستجابة عمدا لاستدعاء أعوان الرقابة، أو توقيف النشاط قصد التهرب من المراقبة كغلق المحل التجاري أثناء قدوم أعوان الرقابة، والمماطلة وعرقلة إنجاز التحقيقات، وإهانة وتهديد أعوان الرقابة، أو العنف والتعدي الجسدي ضدهم أثناء تأدية مهامهم.

ويرى الباحثان أنه من أجل تحقيق هذه الأهداف يجب أن يتمتع أعوان الرقابة بالمرونة والذكاء في التعامل مع التجار، من خلال تعلمهم تقنيات التفاوض، إذ يجب تحضير عون الرقابة للمفاوضة فلا يمكن تحسين الأداء الرقابي في ظل عدم معرفة الأعوان لتقنيات التفاوض، فيجب على المراقب أن يحضر نفسه للتفاوض الجيد مع التجار، ونوعية التحضير من وجهة نظر Roger Ficher تتطلب ثلاث مفاتيح للنجاح في المفاوضة وهي: يجب على عون الرقابة أولا أن يتوقع الأسئلة المطروحة

من الطرف الآخر والإجابات التي سيعطيها أو العكس، من أجل إحراز التقدم، فيكون بذلك أكثر وضوحا وأكثر شرعية، وأكثر إقناعا؛ ثم أن يُكون أكبر عدد ممكن من الفرضيات المحتملة للعمل في غياب الطرف الآخر، من أجل التموقع الجيد أثناء تأدية مهام الرقابة؛ وأخيرا يجب عليه توضيح أي إجراء معقد حول التفاوض أو حول العمل، والحصول على نتيجة من المفاوضة مهما كانت الظروف، تحريك عون أو اثنان أثناء المفاوضة سواء بالدخول أو الخروج أو مراقبة أشياء أخرى...، وذلك من أجل إنجاح المفاوضة **(Lempereur & Aurélien, 2006, pp. 39-40)**.

3.2-1-2 الأهداف المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية (للحكومة، قانون رقم 08/04، 2004، الصفحات 4-7): وفقا لهذا الهدف لا يمكن للتاجر ممارسة نشاط تجاري قار أو غير قار دون التسجيل في السجل التجاري، أو الإدلاء بتصريحات غير صحيحة بهدف التسجيل في السجل التجاري، أو تقليد وتزوير مستخرج السجل التجاري أو الوثائق المرتبطة به، أو عدم تعديل بيانات مستخرج السجل التجاري في الآجال المحددة، أو منح وكالة لممارسة نشاط تجاري باسمه لشخص آخر، باستثناء الزوج والأصول والفروع من الدرجة الأولى، أو ممارسة نشاط تجاري قار دون حيازة محل، أو ممارسة نشاط تجاري أو مهنة مقننة خاضعة للتسجيل في السجل التجاري دون الرخصة أو الاعتماد المطلوبين، أو ممارسة تجارة خارج موضوع السجل التجاري.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف فقد لجأت وزارة التجارة الجزائرية إلى مبادرة إنشاء السجلات التجارية الإلكترونية، وألزمت جميع التجار بتحويل سجلاتهم التجارية القديمة إلى سجلات إلكترونية وهذا الإجراء يسمح بتبسيط عمل الأعوان في هذا المجال والاستفادة من مزايا التجارة الالكترونية **(العجب، 2012، الصفحات 51-52)** كضمان تسويق أكثر فعالية للخدمة الرقابية، وتخفيض مصاريف الإدارات، كمصاريف التنقل ومصارف البحث عن أصحاب السجلات التجارية وعمليات البيع والشراء، عن طريق قواعد البيانات؛ وضمان تواصل فعال مع التجار إذ تطوي التجارة الإلكترونية المسافات وتعبر الحدود، مما يوفر طريقة فعالة لتبادل المعلومات بين الأعوان والتجار، فهي بذلك توفر الوقت والجهد، وتخفض الأسعار؛ والسعي لنيل رضا المستهلك إذ توفر الإنترنت اتصالات تفاعلية مباشرة، مما يتيح للأعوان الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة، مما يوفر خدمات أفضل لهم.

3.2-2 مراجعة أداء أعوان الرقابة

بعد تحديد الأهداف يجب معرفة عمليات الرقابة التي تسمح بتحقيق هذه الأهداف، وذلك من خلال معرفة الوسائل المستعملة والإمكانيات المسخرة لذلك؛ فالوسائل تتمثل في الدور أو المهام التي

يقوم بها عون الرقابة كالمعاينة وتحرير المخالفات ومراقبة تغيرات السوق... **(للحكومة، مرسوم رقم 415/09 ، 2009، صفحة 28)** وذلك من أجل تحقيق الأهداف؛ أما الإمكانيات فتتمثل في الإمتيازات الممنوحة لعون الرقابة والتي تخول لهم تفحص المستندات والوثائق المختلفة والدخول للمحلات التجارية بحرية وحجز السلع... **(للحكومة، قانون رقم 08/04، 2004، الصفحات 9-10)** وذلك من أجل انجاز المهام؛ ويوضح الجدول رقم 01 المهام والامكانيات.

جدول رقم 01: مهام أعوان الرقابة حسب الأسلاك والرتب والامتيازات الممنوحة لهم

سلك	الرتبة	المهام	الامتيازات
سلك المراقبين	مراقب للمنافسة	– البحث عن أية مخالفة للتشريع والتنظيم المعمول بهما ومعاينتها والأخذ عند الاقتضاء الإجراءات التحفظية المنصوص عليها في مجال المنافسة والتحقيقات الاقتصادية.	– القيام بتفحص كل المستندات الإدارية أو التجارية أو المالية أو المحاسبية، وكذا أية وسائل مغناطيسية أو معلوماتية؛ حجز المستندات وكذلك البضائع، وحرية الدخول إلى المحلات التجارية والمكاتب والملحقات، وأماكن الشحن أو التخزين، وبصفة عامة إلى أي مكان، باستثناء المحلات السكنية؛ وممارسة المهام أثناء نقل البضائع، يمكنهم فتح أي طرد أو متاع بحضور المرسل أو المرسل اليه أو الناقل، وكل عرقلة أو فعل من شأنه منع تأدية
سلك المحققين	محقق للمنافسة	– متابعة تغيرات السوق في مجال التموين والأسعار، وكذا جمع المعطيات المرتبطة بها واستغلالها، وإنجاز التحقيقات الاقتصادية، ومتابعة تطور الأسعار عند الإنتاج وعند مختلف مراحل التوزيع وإنجاز الحصيلةالإحصائية. – إنجاز التحقيقات الاقتصادية الخصوصية المرتبطة بميدان نشاطهم، وإعداد تقارير ومذكرات ظرفية وبصفة دورية – القيام بكل دراسة تتعلق بتطور السوق ووضعية المنافسة، وإنجاز دراسات حول تطور الأسعار والوضع الراهن بالتنسيق عند الاقتضاء مع المؤسسات والهيئة المتخصصة، وإنجاز دراسات تهدف إلى ترقية المنافسة.	
	محقق رئيسي للمنافسة		
	رئيس محقق رئيسي للمنافسة		
سلك المفتشين	مفتش للمنافسة	– إعداد تقارير ومذكرات ظرفية وبصفة دورية، وإنجاز تحقيقات اقتصادية تكتسي طابعا خاصا، والقيام بدراسات حول سلوك المتعاملين الاقتصاديين وعند الاقتضاء كل عملية تجميع أو اتفاق يمكنها عرقلة حرية المنافسة. – تقييم درجة فعالية التنظيم التجاري، وإنجاز دراسات تهدف إلى ترقية المنافسة، والمساهمة في دورات التكوين وتجديد المعلومات وتحسين المستوى لفائدة الأعوان. – الاستكشاف و التقدير والتوجيه.	
	مفتش رئيسي للمنافسة		
	رئيس مفتش رئيسي للمنافسة		
رئيس	رئيس مهمة للمنافسة	– هذا المنصب مدرج ضمن المناصب العليا ويكلف بتأطير نشاطات التفتيش والتحقيقات والرقابة وتنظيمها وتقييمها، وتطبيق مخططات العمل.	

رئيس تحقيق	رئيس تحقيق للمنافسة	– هذا المنصب مدرج ضمن المناصب العليا ويكلف بتنسيق أنشطة الأعوان المكلفين بالرقابة والتحقيقات وتوجيهها ومتابعتها، والإشراف على البرامج القطاعية وما بين القطاعات والمشاركة في تنفيذها.	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على (للحكومة، مرسوم رقم 415/09 ، 2009).

ومن أجل انجاز هذه المهام يجب مراعاة ثلاث أمور أساسية ذات علاقة مباشرة بالعمل وهي **(جمال، 2016، صفحة 12)**: الطاقة وتعني الحد الأقصى من العمل الذي يستطيع الموظف انجازه؛ السرعة: وتعني الوقت الذي يستغرقه الموظف لانجاز العمل الموكل إليه ضمن مستوى كفاءة محددة وكمية من الجهد؛ القدرة على الاستمرار: وتعني قدرة الموظف على بذل المجهود المادي والفكري ومقاومة الشعور بالتعب والملل بشكل مستمر، فلا يمكن أن نطلب من عون الرقابة انجاز عمل اكبر من الحد الأقصى أو انجاز عمل في وقت اقل من الوقت الذي يجب أن يستغرقه، كما يجب أن نوفر له كل ما من شأنه أن يقوي أداءه.

ومن صلاحيتهم أيضا تسجيل حق الامتياز التجاري (Franchising) والذي بمقتضاه يقوم أحد الطرفين والذي يطلق عليه مانح الامتياز بمنح الطرف الآخر والذي يطلق عليه ممنوح الامتياز استغلال حق أو أكثر من حقوق الملكية لإنتاج سلعة أو توزيعها تحت العلامة التجارية لمانح الامتياز، ويعرف حق الامتياز على أنه **(Kahn, 2010, p. 10)** موافقة الشراكة التجارية والاقتصادية والإنسانية والالكترونية، في عقد يمنح من خلاله مانح الامتياز رخصة لاستغلال علامته لشخص آخر يدعى ممنوح الامتياز دون تعويض.

4.2 تقويم الأداء الرقابي بقطاع التجارة: بعد تحديد الأهداف ورسمها وتحديد الكادر المكلف بتحقيقها عن طريق تنفيذ خطط العمل، يأتي دور تصحيح الانحرافات بعد معرفة المؤشرات السلبية، وهذا ما يسمى بعملية التقويم والتي تشمل العناصر التالية **(مشرف، 2007، صفحة 306)** ، تحديد الأهداف التي تتوقع المنظمة تحقيقها؛ الكادر يعرف المؤشرات والتي هي مقياس لمدى الكفاءة في تحقيق الأهداف؛ يقوم الكادر بتأسيس التوافق بين مقدار المؤشر ومستوى التقويم؛ ونظام التغذية العكسية الذي يزود الأفراد بهذه المؤشرات، وهذا وفقا لمدخل النتائج أو الإدارة بالأهداف، وعلى اثر هذه العناصر يتم اقتراح التصحيح وتطوير الأداء.

3. الدراسة الميدانية حول الأداء الرقابي بمديرية التجارة لولاية أم البواقي

1.3 إجراءات البحث: تم إجراء البحث عن طريق تحديد مجتمع البحث وعينته، ثم تصميم الاستمارة وإعدادها بصورتها النهائية، وتوزيع الاستمارة على أفراد العينة، ثم جمع الاستمارات من أفراد العينة، وتفريغ إجابات أفراد العينة، ثم استخراج نتائج الاستبيان وتحليلها ومناقشتها.

مجتمع البحث وعينته: قمنا بإجراء البحث على مستوى المديرية الولائية للتجارة لولاية أم البواقي، أي على الكادر البشري الموجود على مستوى هذه المديرية، والذي ينقسم بدوره إلى فئات الموظفين التالية: فرع الأسلاك المشتركة وفرع التقنيين وفرع المتعاقدين، ويتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين التقنيين على مستوى المديرية الولائية للتجارة لأم البواقي والبالغ عددهم 160 موظف للعام 2018. وقد تم اختيار هذه الفئة من الموظفين لارتباطها بموضوع البحث إذ أن الموظفين التقنيين هم ذاتهم أعوان الرقابة.

أما العينة فقد اعتمد الباحثان على نوع العينات الإحصائية البسيطة بحيث تكون فرصة أو احتمال أمام كل مفردة من المجتمع للظهور في العينة، وفي نفس الوقت تتساوى كل مفردات المجتمع من حيث فرصة الظهور في العينة، وتم تحديد الحجم الأدنى للعينة من موقع Survey System (**www.surveysystem.com**) لتحديد حجم العينات بعدد 114 موظف، وعينة البحث يجب أن تكون مساوية أو أكبر من الحدد الأدنى ولذلك اخترنا أن يكون حجم العينة 125 موظف. وقد قمنا بتوزيع أداة البحث على العينة المذكورة أعلاه واسترجع منها 115 استمارة، بنسبة استرداد بلغت 92% وبذلك يبلغ حجم العينة 71.87%، من مجتمع البحث.

أداة البحث: استخدم الباحثان أسلوب المسح بالعينة والاستمارة أداةً لجمع البيانات وبالرجوع إلى الدراسات السابقة طور الباحث استمارة تقيس موضوع البحث تكونت من خمسة عشرة سؤالاً أساسيًا تتعلق بأهداف الرقابة التجارية، التسعة الأولى منها تتعلق بالممارسات التجارية والستة الأخيرة تتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، ومن خلال هذه الأسئلة يتم الحكم على الأداء الرقابي بمديرية التجارة لولاية أم البواقي.

2.3 معالجة البيانات: بعد جمع بيانات البحث تم حساب عدد الإجابات بنعم، وعدد الإجابات بلا، فإذا كانت نسبة الإجابات نعم أكبر من نسبة الإجابات لا اعتبر الأداء جيدا أي أن أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة جيد، ويعتبر الأداء ضعيفا في حالة العكس، وقد تم الاعتماد على مقياس لكارت الخماسي، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة (متفق تمامًا) 5

درجات، (متفق) 4 درجات، (غير متأكد) 3 درجات، (غير متفق) درجتين، وأعطيت الإجابة (غير متفق تمامًا) درجة واحدة، فكّلما ازدادت الدرجة ازدادت كفاءة الأداء والعكس صحيح.

ولأغراض تفسير نتائج البحث، فقد تم اعتماد خطوتين أساسيتين

الخطوة الأولى: استخراج المتوسطات الحسابية كما هو موضح في والجدول رقم 02.

جدول رقم (02): درجات المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	الدرجة
1 إلى أقل من 1.8	منخفضة جدًا
1.8 إلى أقل من 2.6	منخفضة
2.6 إلى أقل من 3.4	متوسطة
3.4 إلى أقل من 4.2	مرتفعة
4.2 إلى أقل من 5	مرتفعة جدًا

المصدر: من إعداد الباحثان

الخطوة الثانية: حساب نسبة التغطية الرقابية وذلك بحساب نسبة أعوان الرقابة مقارنة بعدد التجار.

صدق الاستبيان: بعد اعداد الاستبيان في صورته الأولية قمنا بمناقشته من حيث مدى شموليته وكفايته لتحقيق أهداف الدراسة، ثم قمنا بعد ذلك بالتأكد من صدق أداة الدراسة ظاهريا من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين المختصين في إدارة الأعمال، وبناءًا على تحكيم الاستبان قمنا بتعديله بإعادة صياغة بعض العبارات، لنتحصل على الصورة النهائية للاستبيان.

ثبات الاستبيان: من أجل التأكد من أن الإجابات ستكون متقاربة لو أعيدت الأسئلة على ذات المفردات المكونة للعينة في أوقات مختلفة، سنستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول رقم 03.

الجدول رقم 03: قيم معامل ألفا كرونباخ حسب كل محور

فقرات الاستبيان ككل		فقرات محور شروط ممارسة الأنشطة التجارية		فقرات محور الممارسات التجارية	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,833	15	,814	6	,805	9

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامجSPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ هي: 0.805 بالنسبة للفقرات التسعة المتعلقة بالممارسات التجارية، و0.814 بالسبة للفقرات الستة المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية، و0.833 بالنسبة لكل فقرات الاستبيان، وكل القيم أكبر من 0.6 وهو الحد الأدنى المقبول في البحوث الإدارية، وبالتالي فإن الاستبيان مناسب لأغراض البحث.

4. تحليل نتائج البحث

يوضح الجدول رقم 04 نتائج الاحصاء الوصفي المتعلقة بكل من المحورين شفافية ونزاهة الممارسات التجارية، وشروط ممارسة الأنشطة التجارية، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف أعوان الرقابة، حول الأداء الرقابي لمديرية التجارة لولاية أم البواقي.

جدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداء الرقابي التجاريي بأم البواقي

رقم	الفقرة	متوسط	انحراف	رتبة	درجة
01	تسهر الإدارة على إعلام المستهلكين بالأسعار والتعريفات وبشروط البيع، لجميع السلع والخدمات وبمختلف طرق العرض.	2.89	1.71	2	متوسطة
02	تسهر الإدارة على أن يتعامل الأعوان الاقتصاديون (التجار) بالفاتورة، ووصل التسليم في المعاملات المتكررة	2.28	1.69	6	منخفضة
03	تمنع الإدارة التجار من رفض بيع سلعة أو خدمة دون مبرر شرعي	2.74	1.14	3	متوسطة
04	تمنع الإدارة البيع المشروط كأن يشترط التجار بيع سلعة بشراء سلعة أخرى أو كمية مفروضة.	2.06	0.70	9	منخفضة
05	تسهر الإدارة على منع بيع المواد الأولية الموجهة للتحويل على حالتها الأصلية خاصة المدعمة منها	2.49	0.89	5	منخفضة
06	تسهر الإدارة على أن تكون المعاملات التجارية في إطار الدوائر الشرعية للتوزيع	2.51	0.98	4	منخفضة
07	تسهر الإدارة على منع تحرير فواتير وهمية أو مزيفة	2.23	1.21	8	منخفضة
08	تمنع الإدارة تقليد العلامات المميزة لعون اقتصادي منافس أو تقليد منتجاته أو خدماته	2.27	1.16	7	منخفضة
09	تسهر الإدارة على استجابة التجار للاستدعاء من قبل أعوان الرقابة	2,97	1.16	1	متوسطة
متوسط فقرات محور شفافية الممارسات التجارية ونزاهتها		2.49	0.46	**2**	**منخفضة**
01	تحرص الإدارة على ضرورة توفر كل من يمارس نشاط تجار قار أو غير قار على سجل تجاري	3.20	1.77	1	متوسطة
02	تسهر الإدارة على منع الإدلاء بتصريحات كاذبة من أجل التسجيل وإنشاء	3.02	1.64	3	متوسطة

	سجل تجاري				
03	تمنع الإدارة تقليد وتزوير مستخرج السجل التجاري أو ممارسة نشاط خارج موضوعه.	2.57	0.89	5	منخفضة
04	تسهر الإدارة على أن منح وكالة ممارسة النشاط التجاري الخاص بالتاجر يكون فقط للزوج والأصول والفروع من الدرجة الأولى.	2.94	1.53	4	متوسطة
05	تسهر الإدارة على أن يكون لكل تاجر محل، والرخصة أو الإعتماد اللازمين في بعض المهن المقننة.	2.44	1.26	6	منخفضة
06	تسهر الإدارة على تسجيل حق الامتياز التجاري لممنوح الامتياز، ومراقبة العلامة التجالاية لمانح الامتياز.	3.17	1.72	2	متوسطة
متوسط محور شروط ممارسة الأنشطة التجارية		2.89	0.76	**1**	**متوسطة**
درجة الأداء الرقابي التجاري الكلي		2.69	0.41	-	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الباحثان بناءا على مستخرجات برنامجSPSS

يتضح من الجدول (04) أن درجة المتوسطات الحسابية للأداء الرقابي التجاري بمديرية التجارة لولاية أم البواقي من وجهة نظر أعوان الرقابة كانت متوسطة بالنسبة للفقرات 1، 3، 9 من المحور الأول والفقرات 1، 2، 4، 6، من المحور الثاني بمتوسطات حسابية تتراوح بين 2.74 و3.20 ، وكانت منخفضة بالنسبة لباقي الفقرات وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للأداء فقد كانت متوسطة بمتوسط حسابي قيمته 2.69.

وبالنسبة للفقرات التسعة الأولى المتعلقة بالممارسات التجارية وردت ثلاث فقرات بدرجة متوسطة، وتتعلق بالإعلام بالأسعار والتعريفات وشروط البيع، ورفض البيع دون مبرر شرعي، والاستجابة للاستدعاء من قبل التجار أثناء تلقيهم ذلك من قبل أعوان الرقابة التجارية، أما المتوسط الحسابي الخاص بهذه الفقرات فقد كان ذو درجة منخفضة (2.49).

أما بالنسبة للفقرات الستة والمتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية فقد وردت غالبية الفقرات بصفة متوسطة (4فقرات) وتتعلق بامتلاك الأشخاص الذين يقومون بمزاولة الأعمال التجارية القارة أو غير القارة للسجل التجاري، وعدم الإدلاء بتصريحات كاذبة من أجل التسجيل فيه، ومنح الوكالة للزوج أو الأصول والفروع من الدرجة الأولى، وتسجيل حق الامتياز التجاري، أما المتوسط الحسابي الخاص بهذه الفقرات فقد كان ذو درجة متوسطة (2.89).

وفيما يخص ترتيب الفقرات الخاصة بالأداء الرقابي التجاري لمديرية التجارة لولاية أم البواقي حسب درجات المتوسط الحسابي فقد جاءت في مقدمتها الفقرة الخاصة بامتلاك الأشخاص الذين

يقومون بمزاولة الأعمال التجارية القارة أو غير القارة للسجل التجاري، أما الفقرة الخاصة بالبيع المشروط أي عدم اشتراط البائع بيع سلعة مقابل شراء سلعة أخرى أو اشتراط كمية معينة جاءت في المرتبة الأخيرة، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (04).

ومن أجل التأكد من صحة النتائج المتوصل إليها قمنا باختبار صحة الفرضيات كما يلي:

الفرضية 01: يرى الموظفون التقنيون بمديرية التجارة لولاية أم البواقي أن درجة الأداء المتعلقة بشفافية الممارسات التجارية ونزاهتها ترقى إلى المستوى المطلوب.

يبين الجدول رقم 05 اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الأولى

جدول رقم 05: Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
lax01	,149	115	,000	,947	115	,003

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم 05 أن مستوى الدلالة وفق اختبار كولموغوروف سميرنوف يساوي 0.00 وهو أقل من 0.05 لذا نستنتج أن بيانات هذا المحور لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك سنعتمد على اختبار ويلكوكسن، والجدول رقم 06 يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم 06: نتائج اختبار ويلكوكسن للفرضية رقم 01

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of lax1 equals 3,00	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,000	Reject the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامجSPSS

يتبين من خلال الجدول رقم 06 أن مستوى المعنوية في اختبار ويلكوكسن هو 0 أقل من 0.05، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، والتي تشير إلى أن درجة الأداء المتعلقة بشفافية الممارسات التجارية ونزاهتها ترقى إلى المستوى المطلوب.

ومن جانب أخر قمنا باختبار فرضية وجود تأثير بين الأداء الرقابي ومحور شفافية الممارسات التجارية باستخدام الانحدار الخطي البسيط على اعتبار أن المتغر التابع هو الأداء الرقابي والمتغير

المستقل هو المحور الأول المتعلق بشفافية الممارسات التجارية ونزاهتها لمعرفة علاقة وتأثير هذا الأخير على الأداء الرقابي كمايلي: الفرض الصفري "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شفافية الممارسات التجارية ونزاهتها على الأداء الرقابي من وجهة نظر أعوان الرقابة عند مستوى 0.05**"، كما هو موضح في الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07): نتائج اختبار أثر بعد شفافية الممارسات التجارية على الأداء الرقابي

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R معامل التحديد	F المحسوبة	SIG	معامل الإنحدار				
					البيان	الثابت α	المعامل β	T المحسوبة	sig
الأداء الرقابي	0.771	0.594	165.567	0.00	شفافية	0.885	0.725	12.867	0.00

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامجSPSS

يشير الجدول رقم (07) إلى أثر بعد شفافية الممارسات التجارية ونزاهتها على الأداء الرقابي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.771، أي أن هناك ارتباط بين المتغرين كما تشير قيمة معامل التحديد أن بعد شفافية الممارسات التجارية يفسر نسبة 59.4% من التغيرات التي تحدث في الأداء الرقابي، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالإعتماد على (t) المحسوبة البالغة 12.867 بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهذا يؤدي بنا إلى رفض الفرض الصفري وقبول البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شفافية الممارسات التجارية ونزاهتها على الأداء الرقابي من وجهة نظر أعوان الرقابة عند مستوى 0.05.

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (F) التي بلغت 165.567 بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج والذي يمكننا من التنبؤ بقيمة الأداء الرقابي بالإعتماد على التغيرات التي تحدث في بعد شفافية الممارسات التجارية ونزاهتها من خلال قيمة α وβ على النحو التالي: $y = 0.885 + 0.725x$

الفرضية 02: يرى الموظفون التقنيون بمديرية التجارة لولاية أم البواقي أن درجة الأداء المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية ترقى إلى المستوى المطلوب. يبين الجدول رقم 08 اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الثانية

جدول رقم 08: Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
lax02	,129	115	,042	,964	115	,003

المصدر: من إعداد الباحثان بناءا على مستخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم 08 بأن مستوى الدلالة وفق اختبار كولموغوروف سميرنوف يساوي 0.042 وهو أقل من 0.05 لذا نستنتج أن بيانات هذا المحور لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك سنعتمد على اختبار ويلكوكسن، والجدول رقم 09 يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم 09: نتائج اختبار ويلكوكسن للفرضية رقم 02

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.	Decision
1	The median of lax2 equals 3,00	One-Sample Wilcoxon Signed Rank Test	,621	Retain the null hypothesis.

Asymptotic significances are displayed. The significance level is ,05.

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامجSPSS

يتبين من خلال الجدول رقم 09 أن مستوى المعنوية في اختبار ويلكوكسن هو 0.621 أكبر من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، والتي تشير إلى أن درجة الأداء المتعلقة بشروط ممارسة الأنشطة التجارية ترقى إلى المستوى المطلوب.

اضافة إلى ذلك قمنا باختبار فرضية وجود أثر بين المتغيرين باستخدام الانحدار الخطي البسيط على اعتبار أن المتغر التابع هو الأداء الرقابي والمتغير المستقل هو المحور الثاني المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية لمعرفة علاقة وتأثير هذا الأخير على الأداء الرقابي كمايلي: الفرض الصفري "**لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية على الأداء الرقابي من وجهة نظر أعوان الرقابة عند مستوى 0.05**"، كما هو موضح في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): نتائج اختبار أثر بعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية على الأداء الرقابي

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R معامل التحديد	F المحسوبة	SIG	معامل الإنحدار				
					البيان	الثابت α	المعامل β	T المحسوبة	sig
الأداء الرقابي	0.867	0.752	342.354	0.00	شروط	0.849	0.637	18.503	0.00

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مستخرجات برنامجSPSS

يشير الجدول رقم (10) إلى أثر بعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية على الأداء الرقابي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.867، أي أن هناك ارتباط بين المتغرين كما تشير قيمة معامل التحديد أن بعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية يفسر نسبة 75.2% من التغيرات التي تحدث في الأداء الرقابي، حيث يمكن اعتبارها ذات دلالة معنوية بالإعتماد على t المحسوبة البالغة 18.503 بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهذا يؤدي بنا إلى رفض الفرض الصفري وقبول البديل أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية على الأداء الرقابي من وجهة نظر أعوان الرقابة عند مستوى 0.05.

في حين لو نظرنا إلى قيمة الاختبار (F) التي بلغت 342.354 بمستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد، لوجدنا أنها تدل على معنوية النموذج والذي يمكننا من التنبؤ بقيمة الأداء الرقابي بالإعتماد على التغيرات التي تحدث في بعد شروط ممارسة الأنشطة التجارية من خلال قيمة α وβ على النحو التالي: $\boldsymbol{y = 0.849 + 0.637x}$

أما فيما يخص الخطوة الثانية المتمثلة في حساب نسبة التغطية الرقابية، فقد بلغ عدد التجار بولاية أم البواقي في مختلف النشاطات 39418 تاجر للعام 2018، وهذا العدد يشمل جميع السجلات التجارية سواء كانت لأشخاص طبيعيين أو معنويين، في حين يبلغ عدد أعوان الرقابة التجارية 160 عون، ويظهر الجدول رقم (11) عدد التجار وأعوان الرقابة ونسبة التغطية الرقابية.

جدول رقم (11): عدد التجار وأعوان الرقابة ونسبة التغطية الرقابية.

عدد التجار	طبيعة التاجر	العدد حسب الطبيعة	نسبة التغطية حسب الطبيعة	نسبة التغطية الرقابية الإجمالية
39418	طبيعي	36497	%0.43	%0.40
	معنوي	2921	%5.47	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على معلومات متحصل عليها من مديرية التجارة أم البواقي

يتبين من الجدول رقم (11) أن نسبة التغطية الرقابية على الشركات أصحاب السجلات التجارية المعنوية بلغت 5.47% بمعنى عون رقابة واحد في مقابل 18 سجل تجاري معنوي، ونسبة التغطية الرقابية على التجار ذوو السجلات التجارية الطبيعية بلغت 0.48% بمعنى عون رقابة واحد يراقب 207 تاجر طبيعي، أما نسبة التغطية الرقابية الإجمالية فقد بلغت 0.44% أي بمعنى آخر عون رقابة واحد يكلف بمراقبة 228 تاجر.

5. خاتمة:

إن أهم النتائج التي توصلنا إليها بناء على ما تم جمعه وتحليله من بيانات تؤكد لنا أن درجة الأداء الرقابي التجاري بولاية أم البواقي من وجهة نظر أعوان الرقابة كانت متوسطة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدل رقم (04) أن المتوسط الحسابي لدرجة الأداء كان (2.69)، ويرى الباحث أن هذه الدرجة المتوسطة، هي نتيجة لبعد الإدارة في الجزائر عن إتباع الطرق الحديثة في التسيير وعن التوجهات الحديثة نحو تطوير أداء المؤسسات وتحديث الإدارة وتطويرها من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة تطبق تقنيات الإدارة العمومية المعاصرة

إن الدرجة الكلية للأداء الرقابي التجاريي كانت متوسطة، لكن بقسمة عناصر الأداء إلى قسمين كما ورد، حيث أن تسع فقرات الأولى المتعلقة بالممارسات التجارية كان الأداء فيها منخفضًا، لكن الفقرات المتعلقة بشروط ممارسات الأنشطة التجارية كان الأداء فيها متوسطًا، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحثان إلى أن الشق المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية من السهل مراقبته لأن معاملات تتعلق بالسجل التجاري فمن السهل التأكد من الأشخاص الذين يحوزون السجل أم لا وكذلك الأمر بالنسبة لمن يمارس نشاط تجاري خارج موضوع سجله التجاري...، نظرًا لتوفر قاعدة بيانات خاصة بالتجار يتم تحيينها دوريا من قبل المركز الوطني للسجل التجاري.

أما بالنسبة لشق الممارسات التجارية فهي ممارسات دورية تتكرر عند التجار من حين لأخر لا يمكن التخلص منها إلا إذا هناك وعي وثقافة استهلاكية لدى مختلف المتعاملين أفراد وجماعات، انطلاقا من المستهلك النهائي وجمعيات المستهلكين وصولًا إلى التجار والمنتجين، عن طريق التبليغ عن مختلف المخالفات التي تضر بمختلف الأعوان وخاصة المستهلكين منهم ماديًا ومعنويًا.

وفيما يخص جانب التغطية الرقابية تظهر النسبة المقدرة ب 0.44% أن عون التجارة الرقابية الواحد يكلف بمراقبة 224 تاجر، وهذا ما يفسر ضعف الأداء مرة أخرى إذ لا يمكن تكليف عون الرقابة أكثر من طاقته، أو الطلب منه انجاز عمل في أقل من الوقت اللازم لإتمامه، لذا يرى الباحث أنه لا بد من زيادة نسبة التغطية التجارية الرقابية كما وكيفا عن طريق التوظيف والتدريب، واستعمال التقنيات الحديثة والإلكترونية المختلفة التي تمكن أعوان الرقابة من أداء دورهم على أحسن حال والحد من التجاوزات والمخالفات.

وعلى ضوء هذه النتائج نقترح التوصيات التالية من أجل تحسين الأداء الرقابي

– تكثيف الرقابة من خلال زيادة عدد الأعوان والحرص على تكوينهم وتدريبهم بما يتناسب مع متطلبات الوظيفة.

– منح امتيازات للأعوان المبلغين عن المخالفات التجارية، وتسهيل طرق الاتصال بالأعوان المراقبين من قبل المستهلكين عن طريق مختلف وسائل الاتصال، وتنظيم حملات للتوعية والتحسيس حول أهمية الرقابة التجارية في حماية المستهلكين ماديا وصحيا.

– تحسين ظروف أعوان الرقابة بصفة خاصة والموظفين بصفة عامة من أجل التمكن من تطوير الإدارة العمومية الجزائرية ومسايرتها لمختلف التقنيات الحديثة باللجوء إلى استخدام التقنيات الإلكترونية (تقنيات التجارة الإلكترونية) من أجل تبسيط العمل والتحكم في الميدان الرقابي.

6. قائمة المراجع:

1- مشرف، عباس مزعل. (2007). اثر عملية التقويم في رفع كفاءة أداء العاملين. **مجلة الكلية الإسلامية الجامعة العراق. مجلد 02.** 291-316.

2- عليان، محمود. (1988). الإدارة العامة والإدارة التربوية. **مجلة التربية الكويت. مجلد 01.** 98-107.

3- علي عمران، حسن عبد السلام. (2017). التمكين الإداري وأثره في تحسين مستوى الأداء المنظمي. **مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. مجلد 04.** 571-766.

4- عودة المعاني، أيمن. (2010). الإدارة العامة الحديثة. الأردن: دار وائل للنشر.

5- الحريري، محمد سرور. (2016). إدارة المؤسسات الحكومية والعامة. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

6-Bingham, Richard D; Bowen, William M. (mar/apr 1994). « Mainstream » Public Administration. Public Administration Review. 54. 204-208.

7- صبحي، منصور. (2008). الاتجاهات المعاصرة لأداء الوظيفة العامة وشؤون الموظفين. بحث مقدم في ندوة: التأديب في الوظيفة العامة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

8-Olivier , Meier. (2009). DICO du manager. Paris : Dunod.

9- مهند، محمد المظفر؛ مهند، هادي صالح. (2019). الثقافة التنظيمية: أداة رقابة متقدمة لنظم الرقابة الإدارية. **مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. المجلد 06.** 290-320.

10- سيد، مرفت محمد أحمد. (2012). تقويم أداء وظيفة المراجعة الداخلية بالوحدات الحكومية في جمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية مصر. 04. 41-66.

11- Korichi, Mohamed Salah ; Boucheriba, Mohamed. (2015). Quelle GRH pour une fonction publique qui se modernise?**. Journal des études financières comptables et managériales. V 02** . 8-23.

12- زوايدية، أفراح؛ ثلايجية، نوة. (2016). تقويم أداء الأفراد ودوره في تحسين الإنتاجية بمؤسسة تسويق وتوزيع المنتجات البترولية (نفطال). مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات فلسطين. 39. 253-282.

13- أودانات، أوجيني ميخائيل. (2007). سلوكيات في العملية الإدارية. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

14- بوطوطن، محمد الصالح؛ زديرة، خمار. (2014). دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي. **مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. مجلد01**. 34-52.

15- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (2004). قانون رقم 02/04 مؤرخ في 23جوان 2004. المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية. عدد 41.

16-Alain, Pekar Lempereur ; Aurélien , colson. (2006). Méthode de Négociation . paris : DUNOD.

17- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (2004). قانون رقم 08/04 مؤرخ في 14أوت2004 يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية. عدد 52.

18- العجب، مهند مبارك. (2012). التجارة والتسوق عبر الانترنيت. مجلة المال والاقتصاد (بنك فيصل الإسلامي السودان). 69. 51-54.

19- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (2009). مرسوم تنفيذي رقم 415/09 مؤرخ في 16 ديسمبر 2009 يتضمن القانون الأساسي الخاص المطبق على الموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالإدارة المكلفة بالتجارة. عدد 75.

20- احمد جلال، رضا جمال. (2016). مبادئ في الإدارة والإدارة الإستراتيجية. السعودية: دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع.

21-Miechel, Kahn. (2010). franchise et Partenariat. Paris : DUNOD.

22- موقع Creative Researche Systems:
https://www.surveysystem.com/sscalc.html (consulté le 18/11/2019)