



---

السنة الثالثة عشر - العدد الثامن والثلاثون ١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م

---

# العدد الثامن والثلاثون

جماد أول ١٤٣٠هـ

مايو - أغسطس ٢٠٠٩م

# مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي

بجامعة الأزهر

مجلة دورية علمية محكمة

يصدرها

مركز صالح عبد الله كامل  
للاقتصاد الإسلامي بجامعة الأزهر

**رئيس مجلس الإدارة**

فضيلة الأستاذ الدكتور/ أحمد محمد الطيب رئيس جامعة الأزهر

**رئيس التحرير**

الأستاذ الدكتور/ يوسف إبراهيم يوسف مدير المركز





أولاً: البحوث

## تصدير

بقلم الأستاذ الدكتور يوسف إبراهيم يوسف

مدير المركز رئيس التحرير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا ومولانا محمد النبي الكريم، وعلى آله وصحبه وتابعيه إلى يوم الدين .

ويعد

فإيماننا منا بضرورة أداء دورنا الريادي في نشر الوعي الإسلامي في مجال الاقتصاد وتقديم الحلول الإسلامية لمشكلات العالم الاقتصادية المعاصرة، وبقينا منا بأن ديننا يحمل الخير لكل البشر في كل المجالات ومنها الاقتصاد، يستمر إصدار مجلة المركز العلمية المحكمة ويستمر تلقيها البحوث العلمية من شتى أنحاء العالم الإسلامي .

وبين أيدينا العدد الثامن والثلاثين عن الفترة من جمادى الآخرة وحتى شعبان لسنة ١٤٣٠هـ الموافق للفترة من مايو حتى أغسطس لسنة ٢٠٠٩م، ويحتوى على ستة عشر بحثاً متنوعاً ما بين أبحاث إدارية ومالية وأبحاث في الجودة ونظم المعلومات لباحثين من الأقطار الإسلامية المختلفة .

وسيجد الباحث في هذا العدد بغيته في أبحاث متميزة لإدارة الربحية في الشركات العاملة في سوق المال القطرية، وكذا عن تمويل عجز الموازنة عن طريق السندات الإسلامية ومكانة النقود في الاقتصاد الإسلامي، ومعالجة مشكلة البطالة في ضوء الشريعة الإسلامية والإيمان الاقتصادي في الإسلام ودور نظم المعلومات في تحفيز الموارد البشرية وزيادة فعالية القرارات الإدارية ودور معايير الجودة في حماية المستهلك والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتسويق الأخضر وأيضاً جودة المنتج

السياسي وأيضاً العولمة وصناعة الفقر وأساليب إدارة مخاطر العسر المالي وغيرها من الأبحاث التي نأمل أن تكون عوناً لكل باحث علمي ولكل باحث عن التطور والنمو.

ونحن إذ نقدم هذا العدد نشق أن باحثينا الأعزاء وقراءنا الكرم لن يبخلوا على المجلة وإدارتها بمزيد من النصائح والمساهمات لتطويرها المستمر من كافة الجوانب حتى تؤدي دورها بما يساعد في نهضة أمتنا وبما يحقق رضا الله تعالى عنا، كما نسأله سبحانه أن يثيب كل من أسهم في هذا الجهد خيراً.

وأخردعوانا أن الحمد لله رب العالمين

مدير المركز رئيس التحرير  
أ.د. يوسف إبراهيم يوسف



## الإيمان الاقتصادي في الإسلام

دكتور/ صبرى عبد العزيز إبراهيم

### مقدمة

تقوم الحياة على المادة والروح معاً، والاهتمام بأحدهما وإهمال الآخر يرتب آثاراً سلبية عديدة..! وهذا هو ما وقعت فيه البشرية! وقد لمس هذه الحقيقة أينشتين فقال: ( إن الإنسان تقدم فى ناحيته الحسية ولم يتقدم فى ناحيته الروحية).

وقد بلغت المادية مداها فى مجال الفكر الاقتصادى، حيث يهمل الفكر الوضعى الجانب الإيمانى والأخلاقى فى النشاط الاقتصادى، ليؤمن بأن الظاهرة الاقتصادية ظاهرة محايدة، لا يشترط فيها أن تكون متفقة مع القانون أو الأخلاق، فالتفرقة - بالنسبة للحاجات الاقتصادية - بين الحاجات المشروعة وغير المشروعة يدخل فى نطاق علم القانون، والتمييز بين الحاجات النبيلة وغير النبيلة يدخل فى إطار علم الأخلاق وليس فى نطاق علم الاقتصاد .

وقد أدرك الفكر الاقتصادي الإسلامى هذا القصور فى منهج الفكر الوضعى، فبين أن الإسلام يهتم بالجانبين المادى والمعنوى للنشاط الاقتصادى، ويوازن بينهما، فالشيخ محمد عبده قد أبرز هذه الحقيقة بقوله: (لقد ظهر الإسلام لا روحياً مجرداً، ولا جسمانياً جامداً، بل إنسانياً وسطاً بين ذلك أخذ من كل بنصيب، فتوفر له من ملاءمة الفطرة البشرية ما لم تتوفر لغيره، ولذلك سمي نفسه دين الفطرة وعرف له ذلك خصومه اليوم).

ويركز هذا البحث على استخلاص الصفات والمقومات الدالة على جانب هام من هذا المجال المعنوى وهو الإيمان الاقتصادى، ومدى تحفيزه للاقتصادى المسلم والمجتمع الإسلامى على القيام بالنشاط الاقتصادى وضبط سلوكهم الاقتصادى، وما يترتب على ذلك من آثار اقتصادية واجتماعية إيجابية فى حالة الالتزام به، أو سلبية فى حالة الخروج عليه.

ولكن هذا البحث يواجه إشكالية تتعلق بندرة المراجع التي تناولت موضوعه الإيماني في جانبه الاقتصادي، وهي ما سنحاول تخطيطها - رغم صعوبتها - بالاستعانة بما ورد فيه من نصوص قرآنية ونبوية والاجتهاد فيها وفقاً للمنهج الإسلامي الاقتصادي في البحث.

وسيتيم بحث ذلك وما يترتب عليه من آثار اقتصادية على المستويين الجزئي والكلبي معاً قدر المستطاع، مع توجيه التحليل لدراسة آثاره الإيجابية والسلبية كذلك ضماناً لموضوعيته وحياده.

وستوزع موضوعاته على مباحث ثلاثة على النحو التالي:

❖ حيث نركز في مبحثه الأول: على مضمون الإيمان الاقتصادي:

المتضمن لمقوماته وأنواعه.

❖ وندرس مبحثه الثاني: الإيمان الاقتصادي الناقص:

وما يترتب على صورتيه (الإيمان بلا عمل، والعمل بلا إيمان) من آثار سلبية.

❖ ونخصص مبحثه الثالث: للإيمان الاقتصادي الكامل:

وما يترتب عليه من آثار إيجابية، إلى جانب ما قد يحيط به أحياناً من آثار سلبية.

## المبحث الأول مضمون الإيمان الاقتصادي

تعريفه:

يعد (الإيمان) الحكم أو الأمر الذى (اعتقده) الإنسان فلم به بعقله ونظرته وصدقه بقلبه وأثره بلسانه وعمل به بجوارحه . وقد عرفه الإمام النووى بأنه الذى يجمع بين أمور ثلاثة هى : «التصديق بالقلب، والإقرار باللسان، والعمل بالجوارح»<sup>(١)</sup>.

ومن هنا تلتقى كل من العقيدة والإيمان<sup>(٢)</sup>، فإذا كانت العقيدة صحيحة هى أصل الدين وأساس الملة، فإنها تتأسس على إيمان مطلق بأمر ستة هى الإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر وبالقدر خيره وشره .

وهذه الأمور الستة تشكل أركان الإيمان فى الإسلام<sup>(٣)</sup>. قد أشار إليها القرآن فى أكثر من موضع منها قوله تعالى : ﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ

وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّنَ.....﴾<sup>(٤)</sup> كما فصلها حديث جبريل عليه السلام الذى رواه البخاري ومسلم فى صحيحيهما لما سأل النبى ﷺ عن الإيمان

(١) النووى، صحيح مسلم بشرح النووى، القاهرة، المكتب الثقافى، ٢٠٠١م ج١، ص ١٨٧.

(٢) راجع فى مفهوم الإيمان والعقيدة لغةً وشرعاً كلا من:

- مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، القاهرة، ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م ص ٢٦، ٤٢٧.

- د. رفعت العوضى، الضوابط الشرعية للاقتصاد، القاهرة، مركز صالح كامل، سلسلة الدراسات

والبحوث الاقتصادية رقم (٥)، عدد رمضان ١٤١٨هـ، يناير ١٩٩٨م - ص ٢٣ وأشار إلى:

- د. سامى حجازى، العلاقة بين العقيدة والأخلاق فى الإسلام، رسالة دكتوراه بكلية أصول الدين بالقاهرة جامعة الأزهر.

(٣) راجع: ابن تيمية، العقيدة الواسطية، شرح محمد خليل هراس، القاهرة، دار الاعتصام، بدون عام نشر، ص ١٤.

(٤) سورة البقرة: من الآية ١٧٧.

فأجاب: «أن تؤمن بالله وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر وتؤمن بالقدر خيره وشره»، وفي رواية: «وتؤمن بالبعث»<sup>(١)</sup>.

هذه هي أركان الإيمان بشكل عام في الإسلام، ويعد الإيمان الاقتصادي جزءاً من هذا المفهوم، إذ أن الإيمان بالله يقتضي التسليم بصفاته التي أقرها لنفسه ومنها صفة أنه الرزاق.. وتوضح مقومات هذا الإيمان الاقتصادي وكذا نوعية السلبى والإيجابى فى مطلبين على الترتيب..



(١) رواه البخارى فى صحيحه، القاهرة، دار إحياء الكتب العربية، بدون عام نشر جـ ١ ص ١٨ كتاب الإيمان، كما رواه مسلم فى صحيحه، م س جـ ١ ص ١٨١ كتاب الإيمان، ورواه من عدة طرق لأبى هريرة وعمر بن الخطاب وابنه عبد الله وغيرهم.

## المطلب الأول مقومات الإيمان الاقتصادي

الإيمان بالله يقتضى التسليم له بصفاته الجليلة القديمة الثابتة بالأدلة التفصيلية<sup>(١)</sup>، وهى صفات الوجود والقدم والبقاء ومخالفته للحوادث وقيامه بنفسه والوحدانية والحياة والعلم والإرادة والقدرة والسمع والبصر والكلام.

ومن صفة القدرة ينبثق الإيمان الاقتصادى، إذ أنها تعنى الإيمان بأن الله قادر على إيجاد كل ممكن وإعدامه، فهو القائل: ﴿وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ...﴾<sup>(٢)</sup> ومن قدرته أنه الرزاق لخلقه لقوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَمِينُ﴾<sup>(٣)</sup> والرزق يرادف مصطلح الدخل فى المفهوم الاقتصادى الذى هو ثمرة النشاط الإنسانى المادى<sup>(٤)</sup>.

وعلى ذلك يعنى الإيمان الاقتصادى الاعتقاد بأن الله هو (الرزاق) مما يتطلب (العمل) للحصول على هذا الرزق باتباع السنن الإلهية التى حددها لذلك وهى التوكل عليه وتقواه. ومن هذا المفهوم تتشكل مقومات الإيمان الاقتصادى التى تدول حول: الرزق والعمل والتوكل والتقوى ونوضحهما تباعاً.

١ [الاعتقاد بأن الله هو الرزاق]<sup>(٥)</sup>:

الرزق لغة كل ما ينتفع به أو هو العطاء الجارى وجمعه أرزاق<sup>(٦)</sup>. وقد سمي الله نفسه فى أسمائه الحسنى بالرزاق، وهى صيغة مبالغة تدل على أن رزقه لخلقه

(١) يراجع الشيخ محمود خطاب السبكي، الدين الخالص أو إرشاد الخلق على دين الحق، القاهرة، بدون ناشر، ١٣٩٧هـ ط٤ ج١ ص ٤٥.

(٢) سورة الروم من الآية ٥٠.

(٣) سورة الذاريات الآية ٥٨.

(٤) راجع: د/يوسف إبراهيم يوسف، السنن الإلهية فى الميدان الاقتصادى، القاهرة، مركز صالح كامل، سلسلة الدراسات والبحوث الاقتصادية رقم (٤) عدد شعبان ١٤١٨هـ - ديسمبر ١٩٩٧م ص ٤٠.

(٥) راجع: د. يوسف إبراهيم، المرجع السابق ص ٤٠.

(٦) المعجم الوجيز م س ص ٢٦٢.

متواصل لا ينقطع أبداً، وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ﴾<sup>(١)</sup>.

فخزائن الرزق بيد الله وحده ولكنه ينزله لخلقه بقدر معلوم ولحكم يعلمها يؤكد ذلك قوله تعالى: ﴿وَإِنْ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا عِنْدَنَا خَزَائِنُهُ وَمَا نُنزِلُهُ إِلَّا بِقَدَرٍ مَعْلُومٍ﴾<sup>(٢)</sup> وقد ضمن الله الرزق لجميع خلقه فقال: ﴿وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا وَمُسْتَوْدَعَهَا كُلٌّ فِي كِتَابٍ مُبِينٍ﴾<sup>(٣)</sup> وهو رزق مضمون حتى لغير القادرين على الأخذ بأسباب تحصيله من الضعفاء والمرضى وغيرهم، بقوله تعالى: ﴿وَكَأَيِّنْ مِنْ دَابَّةٍ لَا تَحْمِلُ رِزْقَهَا اللَّهُ يَرْزُقُهَا وَإِيَّاكُمْ وَهُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ﴾<sup>(٤)</sup> وقوله تعالى: ﴿قُلْ تَعَالَوْا أَتْلُ مَا حَرَّمَ رَبِّيَ عَلَيْكُمْ مِنْ إِمْلَاقٍ نَحْنُ نَرْزُقُكُمْ وَإِيَّاهُمْ وَلَا تَقْرُبُوا الْفَوَاحِشَ مَا ظَهَرَ مِنْهَا وَمَا بَطَنَ وَلَا تَقْتُلُوا النَّفْسَ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ ذَلِكُمْ وَصَنَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ﴾<sup>(٥)</sup> وقوله: ﴿وَلَا تَقْتُلُوا أَوْلَادَكُمْ خَشْيَةَ إِمْلَاقٍ نَحْنُ نَرْزُقُهُمْ وَإِيَّاكُمْ﴾<sup>(٦)</sup>.

والإيمان الاقتصادي الذي هو إسلام أمر الرزق إلى الله تعالى يعتقدده المسلم بفطرته، ويصدقه بقلبه، وقد تعجب الإعرابي من جحود بعض الناس لهذه الصفة لله

(١) سورة الذاريات آية ٥٨ .

(٢) سورة الحجر آية ٢١ .

(٣) سورة هود آية ٦ .

(٤) سورة العنكبوت آية ٦٠ .

(٥) سورة الأنعام آية ١٥١ .

(٦) سورة الإسراء آية ٣١ .

حتى أقسم لهم بها بقوله تعالى: ﴿وَفِي السَّمَاءِ رِزْقُكُمْ وَمَا تُوعَدُونَ﴾ (٢٢) ﴿فَوَرَبِّ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ إِنَّهُ لَحَقٌّ مِّثْلَ مَا أَنَّكُمْ تَنْطِقُونَ﴾ (١) فقال يا سبحان الله من الذي أغضب الجليل حتى حلف! ألم يصدقوه في قوله حتى أجاؤه إلى اليمين؟! يا ويح الناس!! (٢).

## ٢] الأخذ بأسباب الرزق (العمل):

على الرغم من ضمان الله لرزق للإنسان، إلا أنه نظم سنة ينبغى على الإنسان أن يتبعها للحصول على هذا الدخل (أو الرزق) وبغير ذلك لا يتحقق له الرزق، وتتمثل هذه السنة في العمل، فلا ينال الإنسان رزقه بالتعود عن العمل والإلتجاء إلى عبادة الله ودعائه، وإنما لابد من سعيه وعمله في جميع أرجاء الأرض لتحقيق هذا الرزق. هذا ما أشار إليه القرآن بقوله تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ﴾ (٣).

فالأنبياء والمرسلون كانوا أولى الناس بالحصول على الرزق بدون سعى أو عمل، للرسالة الإيمانية المكلفين بها، إلا أنهم لم يقعدوا عن العمل، فمنهم من كان راعياً للغنم، ومنهم من عمل مزارعاً، وصانعاً وحرفياً. بل إن آل داود رغم أن الله آتاهم ملكاً عظيماً، إلا أنه أمرهم بالعمل فقال: ﴿أَعْمَلُوا آلَ دَاوُدَ شُكْرًا وَقَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرِينَ﴾ (٤).

(١) سورة الذاريات الآيات (٢٢، ٢٣) .

(٢) الشيخ محمد على الصابوني، صفوة التفاسير، دمشق بيروت، مكتبة الغزالي، بدون عام نشر ص ١٤٢٣.

(٣) سورة الملك آية ١٥ .

(٤) سورة سبأ من الآية ١٣، راجع في هذا المعنى البهى الخولى، الثروة في ظل الإسلام، القاهرة، دار الاعتصام، ١٣٩٨هـ - ١٩٧٨م ص ٣٥ .

### [٣] (التوكل) على الله في الأخذ بأسباب الرزق:

التوكل لغة <sup>(١)</sup> من وكل إليه الأمر يكله وكلاً ووكولاً أى سلمه وفوضه إليه، ومنه إتكل على الله فى الأمر أى سلمه إليه وفوضه فيه، والوكيل هو الذى يسعى فى عمل غيره وينوب عنه فيه، وقد أمر الله بالتوكل عليه فى كل الأمور وربط التوكل بالإيمان فقال تعالى: ﴿... وَعَلَى اللَّهِ فَتَوَكَّلُوا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾ <sup>(٢)</sup> وأمر بالتوكل عليه فقال: ﴿وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ وَكَفَى بِاللَّهِ وَكِيلًا﴾ <sup>(٣)</sup> ولذلك سمي نفسه فى أسمائه الحسنى بالوكيل.

والتوكل فى الاصطلاح الشرعى عرفه ابن قيم الجوزية <sup>(٤)</sup> (بأنه عمل القلب وعبوديته، واعتماداً على الله وثقة به والتجاء إليه وتفويضاً إليه، ورضاً بما يقتضيه له لعلمه بكفايته سبحانه، وحسن اختياره لعبده إذا فوض إليه، مع قيامه بالأسباب المأمور بها واجتهاده فى تحصيلها).

وعلى ذلك فالتوكل لا يعنى تفويض الله فى الرزق دون الأخذ بأسباب تحصيل هذا الرزق من عمل وخلافه، كمن يقعد عن العمل طالباً الرزق من الله مدعياً أن الرزق يطلب صاحبه كما يطلبه أجله، فذلك نوع من أنواع العجز وليس التوكل.

فالتوكل كما يقول ابن القيم هو الذى يتوكل على الله فى السبب وليس على السبب، فالنبي ﷺ كان يلبس الدرع والدرعين فى المعركة ويتوكل على الله فى حمايته، وصاحب الناقة لما سأل النبي ﷺ أيتها مرسلته دون أن يعقلها ويتوكل على الله فى حفظها! لم يقره النبي ﷺ على ذلك بل قال له: إعقلها وتوكل على الله <sup>(٥)</sup>.

(١) المعجم الوجيز م س ص ٦٨٠

(٢) سورة المائدة آية ٢٣

(٣) سورة الأحزاب آية ٣

(٤) ابن القيم الجوزية، الروح، القاهرة، مطبعة مدنى، جدة، دار المدنى، ١٤٢٠هـ، ١٩٩٩م ص ٣٠٥

(٥) د. يوسف إبراهيم م س ص ٤٢.

ومن هنا فالتوكل الحق هو الذى يأخذ فيه المتوكل بأسباب الرزق وهو العمل، ثم يتوكل على الله أى يفوض أمره إلى الله الرزاق فى حسابات تحقق هذا الرزق، وهذا ما أكدته قوله تعالى: ﴿وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ﴾<sup>(١)</sup>

#### ٤] [تقوى الله) فى الأخذ بأسباب الرزق:

يقترن معنى التقوى بمراقبة الله والوقوف عند حدوده، أى الخوف من الجليل والعمل بالتنزيل والاستعداد ليوم الرحيل، فمقتضى التقوى أن يخشى الإنسان الله فى أعماله، فيعمل بطاعته، ويتجنب معاصيه... أى يمارس نشاطاً اقتصادياً حلالاً، أى نافعاً فهى محل الحلال، ويمتنع عن ممارسة الأنشطة الضارة فهى محل الحرام، لقوله تعالى: ﴿وَسُئِلُ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَمُحْرَمُهُمْ عَلَيْهِمْ آلِخَبَاتِ﴾<sup>(٢)</sup>

فالاقتصادى المؤمن الحق هو الذى يتقى الله فى أنشطته التى يمارسها طلباً للرزق، فيعمل فيما أحله الله ويتجنب محارمه، إذ أن ذلك أدعى إلى حصول الرزق الوفير... وقد أكد ذلك قول الله تعالى: ﴿... وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ جَعَلْ لَهُ مَخْرَجًا ۖ وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۗ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۗ...﴾<sup>(٣)</sup> كذلك قوله تعالى: ﴿وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ ءَامَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ...﴾<sup>(٤)</sup>.



بهذه المقومات الأربعة (الرزق، العمل، التوكل، التقوى)، يكتمل الإيمان الاقتصادى لدى المسلم ويكون على النحو الذى فصله فى المطلب التالى.

(٢) سورة الأعراف الآية ١٥٧.

(٤) سورة الأعراف الآية ٩٦.

(١) سورة الطلاق من الآية ٣.

(٣) سورة الطلاق من الآيتين ٢، ٣.

## المطلب الثاني أنواع الإيمان الاقتصادي

الإيمان يزيد وينقص، قال ابن بطال<sup>(١)</sup>: مذهب جماعة أهل السنة من سلف الأمة وخلفها: أن الإيمان قول وعمل يزيد وينقص، والحجة على زيادته ونقصانه، ما أورده البخارى من الآيات يعنى قوله عز وجل: ﴿لِيَزِدَّاؤَادُواْ إِيْمَانًا مَّعَ إِيْمَانِهِمْ﴾<sup>(٢)</sup>.

وإذا كان الإمام مالك قد تحفظ عن القول بنقصان الإيمان خشية أن يتأول عليه موافقة الخوارج الذين يكفرون أهل المعاصي من المؤمنين بالذنوب، فإن حجته فى ذلك هى أن من الإيمان تصديق بالله تعالى ورسوله، وهذا التصديق لا يجوز أن يتعرض للنقصان وإلا صار شكاً وخرج عن اسم الإيمان<sup>(٣)</sup>.

ولكن حجة ابن تيمية كانت سديدة فى ذلك إذ ربط زيادة الإيمان ونقصانه بالطاعة والمعصية فقال: (ومن أصول أهل السنة والجماعة أن الدين والإيمان قول وعمل، قول القلب واللسان وعمل القلب واللسان والجوارح، وأن الإيمان يزيد بالطاعة وينقص بالمعصية)<sup>(٤)</sup>.

والإيمان الاقتصادي كجزء من هذا الإيمان العام، له وجهان أحدهما إيجابى كامل، والآخر سلبى ناقص:  
أولاً: الإيمان الاقتصادي الكامل:

الإيمان الاقتصادي الكامل هو الذى تتوافر فيه تلك المقومات الأربع السالف الإشارة إليها فى المطلب السابق، وهى التسليم لله بأنه الرزاق، والسعى لتحصيل هذا الرزق والتوكل عليه وتقواه أى العمل بطاعته وتجنب معاصيه.

(١) راجع النووى فى شرح صحيح مسلم، م س ط ص ١٨٦ .

(٢) سورة الفتح من الآية ٤ .

(٣) النووى المرجع السابق ط ص ١٨٧ .

(٤) ابن تيمية شرح العقيدة الواسطية م س ص ١١٣ .

فالرزق كما قال ابن قيم الجوزية له مسبب وله سبب فمسبب الرزق هو الله، ولذلك سمى نفسه بالرزاق أما سبب حصول الرزق فهو العمل . فالتوكل على الله حق توكله هو الذى يؤمن بأن مسبب الرزق هو الله، ويتوكل عليه فى الأخذ بأسباب الرزق ليحصل له الرزق . أى الذى يؤمن بمسبب الرزق وبسببه معاً، وليس بأحدهما دون الآخر، أو بعبارة أخرى هو الذين يتضمن (الإيمان مع العمل) فى إطار من التوكل والتقوى .

ثانياً: الإيمان الاقتصادى الناقص:

ويكون الإيمان الاقتصادى ناقصاً بحيث يترتب عليه آثار سلبية وليست إيجابية، إذا فقد أى مقوم من تلك المقومات الأربع وهى الإيمان (بالرزاق والعمل والتوكل والتقوى) . أو وفقاً لتكييف ابن القيم يعتمد فيه المسلم على المسبب ويعطل السبب أى إيمان بلا عمل من ناحية، أو يعتمد على السبب ويفعل المسبب وهو عمل بلا إيمان<sup>(١)</sup> . ونوضحها تباعاً:

( أ ) إيمان بلا عمل:

الذى يؤمن بأن مسبب الرزق هو الله ويفوضه فى ذلك ولكنه لا يأخذ بأسباب الرزق فيقعد عن العمل، يكون إيمانه ناقصاً، لأنه يخدع نفسه بهذا الإيمان ويعتمد على التمنى الذى لا يحقق دخلاً .. كمن عطل النكاح فلم يتزوج وتوكل على الله فى حصول الولد ! ومن عطل الحرث والبذر وتوكل على الله فى إنبات الزرع<sup>(٢)</sup> .

ولذلك لما مر عمر بن الخطاب رضي الله عنه على قوم فقال لهم: من أنتم؟ قالوا: المتوكلون، قال: أنتم المتأكلون، إنما المتوكل رجل ألقى حبه فى بطن الأرض وتوكل على ربه عز وجل فى إنبات الزرع<sup>(٣)</sup> . وهذا ما أوضحه القرآن

(١) ابن قيم الجوزية، الروح، م ص ٣٠٥ .

(٢) ابن القيم، المرجع السابق ص ٣٠٥ .

(٣) د. يوسف إبراهيم، المرجع السابق ص ٤٢ وأشار إلى الأوسى فى روح المعانى ص ٢٩ ص ١٥ .

الكريم بقوله تعالى: ﴿أَفَرَأَيْتُمْ مَا تَحْرُثُونَ﴾ ﴿٣٦﴾ ءَأَنْتُمْ تَزْرَعُونَهُ أَمْ نَحْنُ  
الَّذِينَ نَزَرْنَاهُ عَلَيْكُمْ مِنْ سَمَاوَاتِنَا فَتَحْتَفِلُونَ عَلَيْهِ﴾ (١).

(ب) عمل بلا إيمان (٢):

فمن يأخذ بأسباب الرزق ويسعى لذلك ويعتمد عليه في حصول الرزق غافلاً  
عن المسبب للرزق ومعرضاً عنه، فهذا يصير عبداً للمال (أى الرزق) وليس لله، مثل  
قارون الذى غفل عن مسبب الرزق فقال: ﴿إِنَّمَا أُوتِيْتُهُ عَلَىٰ عِلْمٍ عِنْدِي﴾ (٣)  
وقد دعا عليه النبي ﷺ بقوله: «تعس عبد الدينار والدرهم والقطيفة والحميصة، إن  
أعطى رضى وإن لم يعط لم يرض» (٤).

فهاتان الصورتان تمثلان الوجه السلبي للإيمان الاقتصادى وهما: من يؤمن  
بالمسبب ويعطل السبب (إيمان بلا عمل)، أو من يؤمن بالسبب ويفعل عن المسبب  
(عمل بلا إيمان).

وهذان الوجهان للإيمان الاقتصادى الكامل أو الإيجابى والناقص أو السلبي،  
يرتبان آثاراً اقتصادية معينة نتعرض لها من خلال سطور الباحثين التاليين.

(١) سورة الواقعة الآيات ٦٣، ٦٤.

(٢) راجع ابن تيمية، الإيمان، القاهرة، دار الحديث ٢٠٠٣، ص ١٣.

(٣) سورة القصص من الآية ٧٨.

(٤) رواه البخارى فى صحيحه م س ج ٢ ص ١٥٠ كتاب فضل الجهاد والسير باب الحراسة فى الغزو فى  
سبيل الله، ورداه عن أبى هريرة ؓ

## المبحث الثانى الإيمان الاقتصادى الناقص

يتمثل الإيمان الاقتصادى الناقص فى ذلك الإيمان الذى فقد أحد مقوماته الاقتصادية الأربعة وهى الإيمان بالرزاق، والأخذ بأسباب الكسب (العمل)، فضلاً عن التوكل والتقوى. ولكن نظراً لأن المقومين الأخيرين (التوكل والتقوى) يتعلقان بالمقومين الأولين (الرزاق والعمل) لذا يتركز الإيمان الاقتصادى الناقص فى وجهين رئيسيين هما: الإيمان بلا عمل والعمل بلا إيمان .. ولنقصانهما فإنه يترتب عليهما آثاراً اقتصادية سلبية على النحو الذى نوضحه فى مطلبين على الترتيب التالى:

- المطلب الأول: سلبيات الاقتصار على العقيدة الإيمانية وحدها (الإيمان بلا عمل) .
- المطلب الثانى: سلبيات الاعتماد على النشاط المادى وحده (العمل بلا إيمان) .

## المطلب الأول سلبيات الاقتصار على العقيدة الإيمانية وحدها ( إيمان بلا عمل )

مع الإيمان الاقتصادي الناقص أو السلبي يعتمد المسلم على العقيدة وحدها في حصول الرزق، إذ يؤمن بمسبب الرزق وهو الله الرازق، ولكنه يقعد عن الأخذ بأسباب حصول الرزق ! مُميئاً نفسه بأن الله سيرزقه، وأنه سيأتيه رزقه إليه دون سعى منه .

وهي الصورة التي أمر النبي ﷺ بعكسها حيث دعا إلى العمل وليس إلى البطالة والقعود عن العمل فقال: «لأن يحتطب أحدكم حزمة على ظهره، خير له من أن يسأل أحداً فيعطيه أو يمنعه»<sup>(١)</sup>. وقال: «ما أكل أحد طعاماً خيراً من أن يأكل من عمل يده»<sup>(٢)</sup>. كما نهى عنهما الخليفة الثاني عمر بن الخطاب ﷺ لما مر برجل يجلس على قارعة الطريق وهو يقول: «اللهم ارزقني، اللهم ارزقني الخير كله ! فخفقه عمر بالدرة وقال في الجمع الذي حوله: لا يقعدن أحدكم عن طلب الرزق وهو يقول: اللهم ارزقني، وقد علم أن السماء لا تمطر ذهباً ولا فضة ! وإنما يرزق الله عباده بعضهم من بعض فشمروا واعملوا»<sup>(٣)</sup> .

فمثل هذا الإيمان السلبي يترتب آثاراً اقتصادية سلبية من نفس نوعه .. إذ تؤدي إلى إصابة المجتمع المسلم بأفتين اقتصاديتين خطيرتين هما البطالة التعبدية والفقر التعبدى ونوضحهما وما يترتب عليهما من آثار سلبية تباعاً :

(١) النووى، رياض الصالحين، م س ص ٢٢٧ وفيه حديث متفق عليه ورواه البخارى ومسلم .  
(٢) المرجع السابق ص ٢٢٨ وفيه رواه البخارى فى أوائل البيوع .  
(٣) أحمد التاجى، سيرة عمر بن الخطاب الخليفة الراشد، القاهرة، مكتبة ومطبعة الحلبي، ١٤٠٤ هـ - ١٩٨٤ م ص ٢١٨ .

أ - البطالة التعبدية :

البطالة حالة من التعطل والقعود عن العمل، وهى وان كانت تقع مع رؤوس الأموال التى تكون فى حالة من عدم التشغيل الكامل أو الناقص، إلا إنها عادة ما يقصد بها بطالة العمال أى قعودهم عن العمل. وهى نوعان :

فإما أن تكون (بطالة إجبارية) حين يتعطل العمال عن العمل لأسباب خارجة عنهم، فهم قادرين على العمل وسعوا فى الحصول عليه ولكنهم لم يجدوا فرصاً لأن المجتمع أصابه حالة من الكساد العام مثلاً .. أو وجدوا فرصاً للعمل ولكنها كانت فرصاً للكسب الحرام .. فهؤلاء لأنهم تعطلوا عن العمل بغير إرادتهم لذا فإنه يقع على المجتمع عبء إعانتهم حتى تنقضى تلك الظروف سواء بإعانتهم من الزكاة أو من غيرها من الصناديق الاجتماعية التكافلية<sup>(١)</sup>.

كما أنها قد تكون (بطالة اختيارية)، حيث تخلف العامل عن العمل باختياره وإرادته، رغم قدرته الشخصية على العمل، ورغم توافر فرص تشغيله. فالعاطلون اختيارياً عن العمل نهى النبى ﷺ عن إعانتهم من الصدقات أو من غيرها من الصناديق الاجتماعية، وذلك لما رواه أبو داود بسنده إلى عدى بن الخيار أنه قال : (أخبرنى رجلان أنهما أتيا النبى ﷺ فى حجة الوداع وهو يقسم الصدقة فسألاه منها! فرفع فينا البصر وخفضه فرأنا جليدين - أى قوين قادرين على العمل - فقال: إن شئتما أعطيتكما ولاحظ فيها لغنى ولا لقوى مكتسب)<sup>(٢)</sup>.

والعاطل اختيارياً يقعد عن العمل لأسباب شخصية عادة، إما لكسله أو لغناه أو لعقيدته الفاسدة حيث يتذرع بأسباب تعبدية يقنع بها نفسه بالقعود عن العمل. وهذه هى المقصودة بالبحث هنا وهى البطالة التعبدية التى تتأسس على إيمان فاسد

(١) راجع رسالتنا للدكتوراه، أثر الزكاة فى توزيع وإعادة توزيع الدخل والثروات حقوق المنصورة ١٩٩٦ ص ٤٦٩ .

(٢) راجع السبكي فى المنهل العذب المورود فى شرح سنن أبى داود، القاهرة، مطبعة الاستقامة ١٣٥٣ هـ ٩ ص ٢٦٢ - ٢٦٤ وذكر أن أحمد قال ما أجوده من حديث .

يعتقد معه الشخص بأن إيمانه بالله الرزاق كاف لحصول الرزق. وأنه لو تفرغ لعبادة الله وتوكل عليه في الرزق، فإنه سيحصل له الرزق بدون سعى منه أو طلب.

ويحتج أصحاب (البطالة التعبدية) على مذهبهم بقول النبي ﷺ: «لو أنكم توكلتم على الله حق توكله لرزقكم كما يرزق الطير تغدو خماصاً وتروح بطاناً»<sup>(١)</sup>.  
وإنه كان يحتفظ بأهل الصفة في المسجد يتفرغون للعبادة ويرزقهم بغير سعى منهم<sup>(٢)</sup>. وأن مريم تفرغت للعبادة وخدمة المسجد وأن الله كان يرزقها بغير طلب منها لقوله تعالى: ﴿كُلَّمَا دَخَلَ عَلَيْهَا زَكَرِيَّا الْمِحْرَابَ وَجَدَ عِنْدَهَا رِزْقًا قَالَ يَمْرِئُ أُنَىٰ لِكَ هَذَا قَالَتْ هُوَ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يَرْزُقُ مَنْ يَشَاءُ بِغَيْرِ حِسَابٍ﴾<sup>(٣)</sup>.

ولكن هذه الحجج مردود عليها بأن النبي ﷺ علق رزق الطير على عملها المتمثل في الغدو والرواح، فالله لا يرزقها في أوكارها ولكن بسعى منها يتمثل في أنها تغدو وتروح. كما أن أهل الصفة احتفظ بهم النبي ﷺ في المسجد، لأنه كانت تأتيه أموال إما على سبيل الهدية أو الصدقة، وكان من صفات النبوة أنه يقبل الهدية وتحرم عليه الصدقة، فأبقى على أهل الصفة في المسجد ليوزع عليهم كفقراء الصدقات.. وقد وعى ذلك عمر بن الخطاب ﷺ فلم يبق عليهم وأخرجهم للعمل قائلاً لهم: «إن رسول الله ﷺ قد احتفظ بكم عندما لم تكن هناك فرص عمل، أما والوضع قد تغير والفرص ميسرة للعمل فامشوا لشأنكم واعملوا مع العاملين، وصرّفهم عن المكث في المسجد»<sup>(٤)</sup>.

(١) أخرجه الترمذى فى سننه حديث رقم ٢٣٤٥ وإسناده صحيح وأخرجه ابن ماجه وأحمد، راجع النووى فى رياض الصالحين، جريدة صوت الأزهر، بدون عام نشر ص ٥٢ .

(٢) ذكرهم البخارى فى صحيحه فى الرقاق وكذا الترمذى، راجع النووى فى رياض الصالحين م س ص ٢١٢ .

(٣) سورة آل عمران من الآية ٣٧ .

(٤) د. شوقى دنيا م س ص ٣١٣، فأشار إلى فريد وحدى م س ص ١٨٧ .

أما رزق الله لمريم بغير سبب من عمل، فكان لحكمة هي أنه أراد أن يعودها على ذلك حتى تتقبله إذا ما رزقت بالولد بغير سبب من زواج أو من غيره، فلا تسأل: ﴿أَنْى يَكُونُ لى عُلْمٌ وَلَمْ يَمَسِّنِ بَشْرٌ وَلَمْ أَكْ بَعِيًّا؟﴾<sup>(١)</sup>. ولذلك لما رزقت فعلاً بسيدنا عيسى عليه السلام عادت النوااميس إلى طبيعتها فأمرها الله أن تأخذ بأسباب الرزق بأن تعمل على هز النخلة حتى تحصل على الرزق فقال لها: ﴿وَهَزِيْ إِلَيْكَ بِجِدْعِ النَّخْلَةِ تُسْقِطْ عَلَيْكَ رُطْبًا جَنِيًّا﴾<sup>(٢)</sup>.

ولذلك نهى النبي ﷺ عن التفرغ للعبادة وترك العمل على اعتبار أنه نوع من الرهبانية التي ابتدعتها النصارى ولم يقرها الإسلام، فقال: «إن الرهبانية لم تكتب علينا»<sup>(٣)</sup>.

ولذلك دعا النبي ﷺ إلى الموازنة بين الأمرين فقال: «خيركم من لم يترك آخرته لديناه، ولا دنياه لآخرته، ولم يكن كلاً على الناس»<sup>(٤)</sup>.

ب - الفقر التعديى:

الفقر لغة<sup>(٥)</sup> العوز والحاجة، والفقير هو من لا يملك إلا أقل القوت وجمعه فقراء. والفقر فى الإصطلاح الشرعى يعنى العجز عن إشباع الحاجات الأولية للإنسان من طعام وشراب ومسكن وكساء<sup>(٦)</sup> وفى تفسير الجلالين الفقراء هم الذين لا يجدون ما يقع موقعاً من كفايتهم<sup>(٧)</sup>.

(١) سورة مريم من الآية ٢٠ .

(٢) سورة مريم آية ٢٥ .

(٣) رواه أحمد فى مسنده ج ٦ ص ٢٢٦ .

(٤) راجع: د. سليمان الطماوى، عمر بن الخطاب وأصول السياسة والإدارة الحديثة (دراسة مقارنة)، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٦ ص ٤٦٧ ولكنه لم يذكر مرجع الحديث.

(٥) المعجم الوجيز م س ص ٤٧٧ .

(٦) د. حمدى عبد العظيم، مفهوم ومقاييس الفقر بين الفكر الإسلامى والفكر المعاصر، القاهرة، مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامى، أبحاث ندوة الفقر والفقراء، رجب ١٤٢٠ هـ - أكتوبر ١٩٩٩ م ص ١٢٩ .

(٧) المرجع السابق ص ١٣٠ .

وعلى ذلك فالفقر يعنى العيش فى مستوى الكفاف، الذى يعجز فيه الإنسان عن إشباع ما فوق حاجاته الضرورية أو الأساسية، اللازمة لحفظ حياته من المأكل والمشرب والملبس والمأوى التى بدونها يتعرض الإنسان للهلاك. وهى التى أشار إليها القرآن بقوله تعالى: ﴿إِنَّ لَكَ أَلَّا تَجُوعَ فِيهَا وَلَا تَعْرَىٰ﴾ وَأَنْتَ لَا تَطْمَؤُا فِيهَا وَلَا تَضْحَىٰ<sup>(١)</sup>. كما بين الرسول ﷺ أنها تمثل الحد الأدنى لحقوق الإنسان الأساسية بقوله: «ليس لابن آدم حق فى سوى هذه الخصال: بيت يسكنه، ثوب يوارى عورته، وجلف الخبز والماء»<sup>(٢)</sup>.

وإلى جانب هذا المفهوم المطلق لمعنى الفقر يصنف الاقتصاديون مستوى آخر من الفقر هو الفقر النسبى. وهو فقر فئة بالنسبة لفئة اجتماعية أخرى، بحيث يختلف مستوى معيشة كل منهما، فلا تتوافر لإحدهما سبل الحياة الكريمة ومستوى الغنى أو الكفاية الذى يتوافر للفئة الأخرى<sup>(٣)</sup>.

هذا عن الفقر بمعناه المطلق والنسبى، أما (الفقر التعبدى) فيمثل الحالة المعيشية المتدنية من مستوى الكفاف، التى يعيشها المسلم باختياره وإرادته، مرتكناً لأسباب تعبدية كالقضاء والقدر والزهد والقناعة.

(فالفقر التعبدى) يتأسس على عقيدة فاسدة تسبب فيها الجبرية وغلاة الصوفية. حيث يعتقد الجبرية<sup>(٤)</sup> أن إيمانهم بالقضاء والقدر يقتضى الإيمان بأن الله خالق الإنسان وأفعاله وأن الإنسان مجبور فى أفعاله ولا قدرة له ولا إرادة ولا اختيار. وهى الحجة التى تعلق بها بعض العجزة من الفقراء لكى يبرروا عجزهم عن

(١) سورة طه آية ١١٨ - ١١٩.

(٢) المناوى، فيض القدير شرح الجامع الصغير للسيوطى، بيروت لبنان، دار النهضة الحديثة ١٣٩١ هـ - ١٩٧١ م ج ٥ ص ٣٧٩، وفيه رواه الترمذى والحاكم عن عثمان وصححه. وراجع فى مفهوم حدى الكفاف والكفاية رسالتنا للدكتوراه م س ص ٤٥ وما بعدها كذلك د. محمد شوقى الفجرى، المذهب الاقتصادى فى الإسلام، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٦ ص ١٥١.

(٣) راجع كتابنا، التنمية والتخطيط الاقتصادى، ص ٣٦.

(٤) راجع: الشهرستانى: الملل والنحل، القاهرة، مؤسسة الطبى، بدون عام نشر ط ص ٨٥.

العمل حيث اعتقدوا أن فقرهم قضاء وقدر كتبه الله عليهم . وهو الاعتقاد الذى تولى تصحيحه أهل السنة والجماعة <sup>(١)</sup>، الذين أثبتوا أن الإيمان بقضاء الله وقدره، لا ينفى اختيار الإنسان ومشيئته التى هى بعلم الله ومعلقة على مشيئته : لقوله تعالى : ﴿وَمَا تَشَاءُونَ إِلَّا أَنْ يَشَاءَ اللَّهُ رَبُّ الْعَالَمِينَ﴾ <sup>(٢)</sup> .

كما تولى تصحيح هذا الاعتقاد من الناحية الاقتصادية الدلجى فى كتابه : (الفلاحة والمفلكون) <sup>(٣)</sup>، حيث قام فى فصله الثانى المتعلق بمخلق الأعمال وما يتعلق به، بإبطال تعلق الفقراء بالقضاء والقدر لتبرير فقرهم واستسلامهم له وأنه خارج عن إرادتهم . وانتهى إلى أن الفقير هو فاعل فقره إما استقلالاً وإما مشاركة . وفى ذلك يقول : (الغرض من هذا الفصل إقامة الحجة على المفلوكين وقطع معاذيرهم وإلزامهم عن التعلق بالقضاء والقدر، وأنه متى نعت عليهم فلاكتهم أو نودى عليهم بها كان ذلك لأنهم إما فاعلوها استقلالاً أو مشاركة) <sup>(٤)</sup> .

أما الصوفية <sup>(٥)</sup> فيقوم مذهبهم كما يقول ابن خلدون فى مقدمته <sup>(٦)</sup> على العكوف على العبادة، والانقطاع إلى الله تعالى، والإعراض عن زخرف الدنيا وزينتها، والزهد فيما يقبل عليه الجمهور من لذة ومال وجاه، والانفراد عن الخلق فى الخلوة للعبادة . ولكن غلاة الصوفية دعوا إلى زهد هو أقرب إلى حياة الرهبانية النصرانية منه

(١) راجع : محمد بن صالح العثيمين، القول المفيد على كتاب التوحيد، المملكة العربية السعودية، دار ابن الجوزى، ١٤٢٤هـ - ج ٢ ص ٣٩٦ .

(٢) سورة التكويد آية ٢٩ .

(٣) أحمد بن على الدلجى، الفلاحة والمفلكون، بغداد النجف، مطبعة الآداب - وراجع فيه بحثى أستاذنا الدكتور: رفعت العوضى بعنوان: فى الأساليب الإسلامية للقضاء على الفقر ( منهج الإسلام للقضاء على الفقر)، من أبحاث ندوة الفقر والفقراء فى نظر الإسلام، مركز صالح كامل، م س ص ٢٠١ كذلك بحثه بعنوان الضوابط الشرعية للاقتصاد م س ص ٣٤ .

(٤) الدلجى، الفلاحة والمفلكون، م س ص ١١ .

(٥) راجع: د. عبد الفتاح عبد الله بركه، الصوفية، موسوعة الفرق والمذاهب فى العالم الإسلامى، التى تصدرها وزارة الأوقاف بمصر، القاهرة ١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م ص ٤٥٩ .

(٦) المرجع السابق وأشار إلى ابن خلدون فى مقدمته ص ١١٩٧ .

إلى الإسلام<sup>(١)</sup>. بأن ينقطع المسلم للعبادة ويقعد عن العمل، ويترك المباحات التي أحلها الله لعباده، ويعيش على الكفاف في مستوى الفقر. يقول الجنيد: (أحب للمبتدئ ألا يشغل قلبه بهذه الثلاث وإلا تغيرت حاله: التكسب وطلب الحديث والتزوج، وأحب للصوفي ألا يقرأ ولا يكتب لأنه أجمع لهمه)<sup>(٢)</sup>. وواضح أنها دعوى تتجاوز البطالة والفقر التعبدى لتحضن على الجهل!! كما غالى أكثر أبو سليمان الداراني فقال: (إذا طلب الرجل الحديث، أو سافر في طلب المعاش، أو تزوج، فقد ركن إلى الدنيا)<sup>(٣)</sup>.

وقد رفض هذا المفهوم الزهدى المتطرف القرآن بقوله ﴿قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ ءَامَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ﴾<sup>(٤)</sup> ويكفى أن لفظ الزهد لم يرد في القرآن أبداً إلا مرة واحدة وجاء بمفهوم مغاير يتعلق بانخفاض ثمن استرقاق يوسف وبيعه بقوله: ﴿وَكَانُوا فِيهِ مِنَ الزَّاهِدِينَ﴾<sup>(٥)</sup> وفي السنة رفض النبي ﷺ دعوة الثلاثة رهط إلى الزهد بالانقطاع عن الدنيا والتفرغ للعبادة، لما قال أحدهم: أما أنا فأقوم الليل ولا أرقد، وقال الثاني: وأما أنا فأصوم النهار ولا أفطر، وقال الثالث: وأما أنا فاعتزل النساء ولا أتزوج.. فرفض ذلك النبي ﷺ وصححه ببيان عقيدته الواسطية فقال «أما والله إنى لأخشاكم لله واتقاكم له، لكنى أصوم وأفطر، وأصلى وأرقد، وأتزوج النساء، فمن رغب عن سنتي فليس مني»<sup>(٦)</sup>.

(١) راجع د. صالح بن فوزان، حقيقة التصوف وموقف الصوفية من أصول العبادة والدين، المملكة العربية السعودية، دار القاسم، ١٤١٨ هـ ص ١٣.

(٢) ناظم محمد سلطان، قواعد وفوائد من الأربعين النووية، م س ص ٢٦٨.

(٣) المرجع السابق.

(٤) سورة الأعراف من الآية ٣٢.

(٥) سورة يوسف من الآية ٢٠.

(٦) رواه البخارى ومسلم وهو حديث متفق عليه، فراجع النووى فى رياض الصالحين م س ص ٧٦.

كما قوم الحسن وغيره مفهوم الزهد بأنه ليس بالأعراض عما فى يد الإنسان من نعم لأن الله يجب أن يرى أثر نعمته على عبده ولكنه يكون بالزهد عما فى أيدي الآخرين من نعم فقال: (الزهاده فى الدنيا بما فى يد الله أو ثق منك بما فى يدك)<sup>(١)</sup> وقد فهم ذلك أكبر زاهد فى التاريخ الإسلامى ، وهو أبو حامد الغزالي فلم يدع إلى زهد الفقر والكفاف الذى فضله غلاة الصوفية ولكنه دعا إلى زهد الفنى بقوله : (الزهد هو انصراف الرغبة عن الشيء إلى ما هو خير منه)<sup>(٢)</sup> .

### ( ج ) آثاره الاقتصادية والاجتماعية السلبية:

تبين مما تقدم أن الإيمان بلا عمل ، أى الاقتصاد على العقيدة الإيمانية وحدها دون الأخذ بأسباب الرزق ، يصيب المجتمع بأقتين اقتصاديتين واجتماعيتين خطيرتين هما : البطالة التعبدية والفقر التعبدى ، وهما ظاهرتان من شأن انتشارهما فى مجتمع أن يؤدى إلى وقوع آثار اقتصادية واجتماعية سلبية كبيرة أهمها الآتى<sup>(٣)</sup> :

#### ١ - ضعف الإنتاج والإنتاجية:

ظهور البطالة التعبدية فى مجتمع وانتشارها فيه يؤدى إلى ظهور فئة من العمالة العاطلين عن العمل ، مما يقلل من حجم الطاقة العمالية اللازمة للإنتاج والتنمية الاقتصادية ويؤثر سلباً عليها . وأما الفقر التعبدى فإنه يؤدى إلى قعود أصحابه من المستسلمين للفقر قدراً أو زهداً عن العمل قعوداً جزئياً إذ يكتفون فحسب بالعمل الذى يحقق لهم دخلاً يكفى لى يعيشوا فى مستوى الكفاف ليس إلا ! بل إنهم لن تكون عندهم الرغبة فى زيادة خبراتهم بالتدريب والتعليم لعدم رغبتهم فى زيادة دخولهم مما يجد من كفاءتهم الإنتاجية .

(١) راجع ناظم محمد سلطان، قواعد وفوائد من الأربعين النووية، السعودية، دار الهجرة للنشر والتوزيع ص ٢٦٥ وأشار إلى مدارج السالكين ص ٢٨٥ وراجع فى الزهد وصلته بالفقر، د. محمد عبدالحليم عمر، موقف الإسلام من الفقر والفقراء بالمقارنة مع النظم المعاصرة السائدة من أبحاث ندوة الفقر والفقراء فى نظر الإسلام، م س ص ١٨ .

(٢) راجع د. شوقى دنيا، المرجع السابق ص ٧٥ وأشار إلى الشاطئ فى الموافقات ط ص ٧٩ .

(٣) قارن مع: د. حمدى عبد العظيم، المرجع السابق ص ١٦٠ وما بعدها .

## ٢- تدهور معدلات الدخل:

ارتفاع مستوى الدخل (الفردية والقومية) رهن بممارسة الأسباب المفضية إليه وهي العمل وزيادة الإنتاجية . فالدخل يعد معلولاً للعمل ونتيجة مترتبة عليه فيزيد بزيادته وينخفض بانخفاضه<sup>(١)</sup> و يعود هاتين الفئتين عن العمل إما كلياً أو جزئياً يؤدي انخفاض مستوى الدخل القومي والفردى، وفقاً لمعدل انتشار هاتين الظاهرتين.

## ٣- انخفاض مستوى المعيشة:

تدهور معدلات دخول هاتين الفئتين يؤثر سلباً على مستوى معيشتهم، إذ لن يحققوا الدخل الذى يعينهم على تحقيق مستوى الكفاية أو الغنى، لأنهم لا يريدونه لأسباب تعبدية حيث يفضلون حياة الفقر والكفاف على الغنى والكفاية .

## ٤- سوء آثارهما الاجتماعية:

ظهور البطالة والفقر فى مجتمع يؤدي إلى تخلفه عن ركب المجتمعات المتقدمة، فتظهر فئة العاطلين الذين تقاعسوا عن الإنتاج، وأصبحوا عالة على المجتمع يعيشون على ثمره جهود غيرهم، ويعوقون تقدمه خاصة وأن مواجهة الدولة لهذه الظاهرة يؤدي إلى انتشارها وتوسعها .

فهؤلاء العاطلين عن العمل كلياً أو جزئياً، من الصعب عليهم أن يتراجعوا عن موقفهم لأنهم يستندون فى ذلك إلى أسباب تعبدية تجعلهم يعتقدون أنهم بذلك أكثر قرباً من الله . ولا يقف الأمر عن هذا الحد إذ إن الآخرين ينخدعون بهم : فمنهم من يقلدهم فتتسع دائرة البطالة والفقر ومنهم من يسعى لكسب رضاهم فيتكفلون بتقديم الأموال والمنافع إليهم مجاناً فيسعى الغنى والثروة إليهم بغير سعى منهم .

وقد فطن إلى هذه الظاهرة ابن خلدون فى مقدمته فأبرزها وآثارها الاجتماعية بقوله: (وما يشهد لذلك نجد كثيراً من الفقهاء وأهل الدين والعبادة، إذا اشتهروا

(١) راجع: د. يوسف إبراهيم، المرجع السابق ص ٤٨ .

وحسن الظن بهم واعتقد الجمهور معاملة الله في أرفادهم<sup>(١)</sup> فأخلص الناس في إعانتهم على أحوال دنياهم والاعتماد في مصالحهم، فأسرعت إليهم الثروة وأصبحوا مياسير من غير مال مقتنى، إلا ما يحصل لهم من قيم الأعمال التي دفعت المعونة بها من الناس لهم<sup>(٢)</sup>.

### ■ ضرورة مواجهة الدولة لهما:

خطورة هاتين الآفتين وسوء أثارهما الاقتصادية والاجتماعية، يتطلب من الدولة مواجهتها للحد من انتشارهما. وقد وعى ذلك جيداً عمر بن الخطاب في خلافته، فقام باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحد منهما والقضاء عليها.

ففى عهدة حاولت بعض الجماعات تكوين فئات من المتعطلين عن العمل لأسباب تعبدية فواجههم وصرفهم عن ذلك. فلما كون أهل الصفة فئة من العاطلين المنقطعين للعبادة فى المسجد طردهم عمر من المسجد وأخرجهم إلى العمل، ولما شكل بعض المسلمين طائفة من قراء القرآن وأرادوا أن يتخذوها مهنة فلم يتربحون منها فرقمهم عمر قائلاً (يا معشر القراء، أرفعوا رؤوسكم وضح الطريق فاستبقوا الخيرات ولا تكونوا عيالاً على المسلمين)<sup>(٣)</sup> وأوقف مهنة النياحة بنفسه حتى أنه قام بردع إحدى النائحات بضربهم قائلاً: (اضرب فإنها نائحة لا حرمة لها، إنها تبكى لتزيد أحزانكم، إنما تريق دموعها على أخذ دراهمكم)<sup>(٤)</sup>.

ولما سمع سائلاً يسأل الناس العشاء مرة أخرى فأرسل إليه فإذا معه جراب مملوءة خبزاً! فقال له (إنك لست سائلاً أنت تاجر تجمع لأهلك، وأخذ بطرف الجراب ثم نثره بين الإبل وكانت إبل الصدقة)<sup>(٥)</sup>.

(١) الرصد العطاء والصلة وجمعهم أرفاء ورفود، المعجم الوسيط م س ص ٢٧٠

(٢) ابن خلدون مقدمة ابن خلدون، تحقيق د. عبدالله دافى، القاهرة لجنة البيان العربى ١٣٧٨هـ - ١٩٦٧م ص ١٠٤٢

(٣) أحمد الباجى، المرجع السابق ص ١٤٨

(٤) المرجع السابق ص ١٤٩

(٥) المرجع السابق ص ٧٩

## المطلب الثاني

### سبلبات الاعتماد على النشاط المادى وحدة

#### (العمل بلا إيمان)

الوجه السلبي الآخر من الإيمان الاقتصادي الناقص هو الذى يؤمن فيه الإنسان بسبب الرزق أى بالعمل، ويغفل عن مسبب الرزق وهو الله الرزاق، ولذلك يوصف بأنه عمل بلا إيمان<sup>(١)</sup>.

خصائصه: يتميز هذا الإيمان الناقص بخاصتين هما :

١- سيطرة النشاط المادى:

حيث ينشغل الشخص بالقيام بالنشاط الاقتصادي المادى - ليستثمر أمواله ويوجه جهوده فى سبيل كسب المال واستثماره وتنميته، والقيام بمثل هذا النشاط لا تثير عليه فى الإسلام، لأنه يطالب المسلم بالقيام به لتعمير الأرض .

٢- غياب الضابط الإيمانى:

المشكلة فى صاحب هذا الاتجاه هو أنه ينشغل بالقيام بهذا النشاط الحسى انشغالاً تاماً، حتى أنه لا يتبقى فى حياته إلا مساحة محدودة لجانبه الإيمانى، لينشغل بذلك بالدنيا وأموالها عن الآخرة ونعيمها، فيقصر فى القيام بالرسالة التى من أجلها خلقه الله واستخلفه فى الأرض وهى عبادته .

وقد يغتر بغناه فيغفل عن الاعتراف لمسبب الرزق والدخل والغنى بأنه هو الذى وفقه فى نشاطه الاقتصادي وما تحقق له من دخل وفير، فينسب الرزق لنفسه . أو على الأقل يقصر فى أداء شكر نعمة الغنى والرزق التى هو فيها، فلا يراعى ما فرضه مسبب الرزق عليها من تكاليف شرعية (أو اجتماعية) لمستحقيها من ذوى الحاجات الاجتماعية من الفقراء والمساكين .

(١) راجع ابن تيمية، الإيمان، س ص ١٣ .

## نماذج قرآنية:

والأمثلة القرآنية لمن يهتم بالنشاط المادي وحده ويهمل الجانب الإيماني كثيرة، ننتقى منها: قارون وصاحب الجنتين في سورة الكهف وأصحاب الأيكة، وبنينها تباعا:

### ١- قارون<sup>(١)</sup>:

قضية نقصان الإيمان بالانشغال بالنشاط المادي وإغفال الجانب الإيماني كانت واضحة في قضية قارون.. لما قال له قومه ﴿وَاتَّبِعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا...﴾<sup>(٢)</sup>.

وغياب الضباط الإيماني كان واضحا لدى قارون في عدم اعترافه بأن الرزق من الله ونسبة إلى نفسه.. فالقرآن قد جسد هذه القضية بشكل كبير، لما بين أن الرزق الوفير الذي تحصل عليه قارون لم يكن من أخذه بأسباب الرزق فقط، وإنما هو في أصله من الله، فقال تعالى ﴿وَأَتَيْنَهُ مِنَ الْكُنُوزِ مَا إِنَّ مَفَاحِحَهُ لَتَنُوءُ بِالْعُصْبَةِ أُولَى الْقُوَّةِ﴾<sup>(٣)</sup> وقوله ﴿وَاتَّبِعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ﴾<sup>(٤)</sup> وقوله ﴿وَيَكُنَّ اللَّهُ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ مِنْ عِبَادِهِ وَيَقْدِرُ﴾<sup>(٥)</sup>.

ولكنه أنكر هذه الصفة لله وهو أنه الرزاق، ونسب تحقق الرزق إلى نفسه بسبب سيطرة النشاط المادي عليه فقال: ﴿قَالَ إِنَّمَا أُوتِيتهُ عَلَىٰ عِلْمٍ

(١) د/ أشرف دوابه، الجوانب الاقتصادية في حياة قارون، من أبحاث ندوة الجوانب الاقتصادية في حياة الأنبياء عليهم السلام، التي عقدها مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، بجامعة الأزهر الشريف بالقاهرة في السبت ٢٠ صفر ١٤٢٥ هـ - ١٠ إبريل ٢٠٠٤ م ص ١.

(٢) سورة القصص من الآية (٧٧)

(٣) سورة القصص من الآية (٧٦)

(٤) سورة القصص من الآية (٧٧)

(٥) سورة القصص من الآية (٨٢)

عِنْدِي<sup>(١)</sup> ولم يكتف بنكران ذلك بالقول بل قرنه بالعمل إذ لم يؤد ما فرضه الله عليه في ماله من حقوق للفقراء والمساكين ! حتى إن قومه طالبوه بالإحسان إليهم بقولهم له : ﴿ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ﴾<sup>(٢)</sup> ويأخذ الإحسان شكل إنفاق المال في وجوه الخير كالزكاة المفروضة والصدقات، وغيرها ولكنه لم يستجب لكل هذا ليكفر بالنعمة والمنعم معاً !!

٢ - صاحب الجنتين<sup>(٣)</sup>:

صاحب الجنتين في سورة الكهف لم يؤمن بالسبب فقط وهو النشاط المادي وثماره المالية، ولكنه تجاوز ذلك إلى عبادته له معتقداً أنه لن يبيد أبداً ! يصور ذلك القرآن فيقول ﴿ وَدَخَلَ جَنَّتَهُ وَهُوَ ظَالِمٌ لِّنَفْسِهِ قَالَ مَا أَظُنُّ أَنْ تَبِيدَ هَذِهِ أَبَدًا ﴾<sup>(٤)</sup> ولم يكتف بذلك بل أشرك نفسه مع الله في صفة الرزاق ! إذ اعتقد بضمانه لكسبه لهذا الرزق حتى ولو في الآخرة، بقوله : ﴿ وَلَئِنْ رُدِدْتُ إِلَىٰ رَبِّي لَأَجِدَنَّ خَيْرًا مِّنْهَا مُنْقَلَبًا ﴾<sup>(٥)</sup> ولذلك أدرك صاحبه ذلك فنبهه إليه بقوله : ﴿ وَلَوْلَا إِذْ دَخَلْتَ جَنَّتَكَ قُلْتَ مَا شَاءَ اللَّهُ لَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ ﴾<sup>(٦)</sup> إذا ذكره بأن الرزق الذي فيه تحقق بمشيئة الله التي أشرك نفسه فيها .

٣ - أصحاب الأيكة:

أما أصحاب الأيكة فقد كانت جريمتهم إيمانية كذلك، تتعلق بعدم الامتثال لأوامر الرزاق في أموالهم بأداء شكر نعمتها، حيث شرعوا في الامتناع عن إخراج

(١) سورة القصص من الآية (٧٨)

(٢) سورة القصص من الآية (٧٧)

(٣) راجع د/ رفعت العوضى، الضوابط الشرعية للاقتصاد م س ص (٣٠)

(٤) سورة الكهف من الآية (٣٥)

(٥) سورة الكهف من الآية (٣٦)

(٦) سورة الكهف من الآية (٣٩)

الصدقات الواجبة فيها لمستحقيها . وهو ما قد صوره القرآن بقوله تعالى : ﴿ إِذْ أَقْسَمُوا لِيَصْرَمُوهَا مُصْبِحِينَ ﴾ <sup>(١)</sup> وقوله : ﴿ فَأَنْطَلِقُوا وَهُمْ يَتَخَفَتُونَ ﴾ <sup>(٢)</sup> أَنْ لَا يَدْخُلْنَهَا الْيَوْمَ عَلَيْكُمْ مَسْكِينٌ ﴾ <sup>(٣)</sup> .

آثاره الاقتصادية والاجتماعية السلبية:

مال وغنى بلا ضابط إيماني، يهوى بصاحبه إلى الانحراف الاجتماعي والاقتصادي، يرتب الآثار السلبية التالية:

#### ١ - الفساد:

ترف الأغنياء وتكبرهم على الآخرين، وعدم التزامهم بأى التزام اجتماعي تكافلي نحوهم، واستغناؤهم عنهم يؤدي إلى وقوع الفساد في الأرض سواء كان فساداً اجتماعياً أو فساداً اقتصادياً .

ويتمثل الفساد الاجتماعي: في أن مستوى المعيشة الترفي الذي يعيشه الأغنياء، ويحرم منه الفقراء بسبب نقص إيمان الأغنياء بعدم آدائهم لشكر النعمة نحوهم من زكاة وصدقات تطوعية ونفقات تكافلية، من شأنه أن يشير الضغائن بين فئات المجتمع (أغنياء/ وفقراء)، ويطيح بالاستقرار الاجتماعي اللازم للتنمية الاجتماعية والاقتصادية . وهو ما قد حذر منه قوم قارون بقولهم له : ﴿..... وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴾ <sup>(٣)</sup> . والإحسان يعني إنفاق المال في وجوه الخير .

أما الفساد الاقتصادي: فيتمثل في أن هذا الغنى المنحرف يمارس نشاطه الاقتصادي دون ما ضابط إيماني، ما يجعله يعمل في مجالات الأنشطة المختلفة حتى

(١) سورة القلم من الآية (١٧)

(٢) سورة القلم آية (٢٣، ٢٤)

(٣) سورة القصص من الآية ٧٧ .

ولو كانت ضارة ( أى محرمه ) ، إذ أن أكثر همه هو تثمين أمواله وزيادتها وإن أضر بمجتمعه والآخرين ، سواء بتلويث البيئة أو بالعمل فى الأنشطة غير المجدية أو غير الضرورية. ولا يقف فساده عند ذلك إذ يتعداه فى نشاطه الاقتصادى بأكل أموال الناس بالباطل ، بالربا والاختلاس والرشوة والغش والغرر وغيرها . . . . .

## ٢ - الخسارة:

مثل هذا النشاط الاقتصادى الذى يفتقر إلى الضابط الإيمانى ، من شأنه أن يؤدى إلى خسارة صاحبه لأمواله وإلى ضياع ثروته ! فغروره وكبره واستغناؤه عن الله وعن الناس وترفه ، وفساده الاقتصادى والاجتماعى ، كل هذه عوامل من شأنها لو أصابت قوماً أن تؤدى إلى هلاكهم وخسارتهم لأموالهم .

فانحراف المترفين وفسادهم يؤدى إلى هلاك مجتمعاتهم ، بدليل قوله تعالى :  
﴿وَإِذَا أَرَدْنَا أَنْ نُبْلِكَ قَرْيَةً أَمَرْنَا مُتْرَفِيهَا فَفَسَقُوا فِيهَا فَحَقَّ عَلَيْنَا الْقَوْلُ فَنَدَمْنَا نَدْمًا مَرِيئًا﴾<sup>(١)</sup>.

ومصير تلك النماذج الثلاثة للانحراف الإيمانى يدل على ذلك ، فقارون خسف الله به وبأمواله الأرض : ﴿لَحَسَفْنَا بِهِ وَبِدَارِهِ الْأَرْضُ﴾<sup>(٢)</sup> . وصاحب الجنتين أهلك الله ثمارها بقوله تعالى : ﴿وَأُحِيطَ بِثَمَرِهِ فَأَصْبَحَ يُقَلِّبُ كَفَّيْهِ عَلَىٰ مَا أَنْفَقَ فِيهَا وَهِيَ خَاوِيَةٌ عَلَىٰ عُرُوشِهَا وَيَقُولُ يَا لَيْتَنِي لَمْ أُشْرِكْ بِرَبِّي أَحَدًا﴾<sup>(٣)</sup> وأصحاب الأيكة نالوا فى جنتهم نفس المصير بقوله تعالى : ﴿فَطَافَ عَلَيْهَا طَائِفٌ مِّن رَّبِّكَ وَهُمْ نَائِمُونَ﴾<sup>(٤)</sup> فَأَصْبَحَتْ كَالصَّرِيمِ<sup>(٥)</sup>.

(١) سورة الإسراء آية ١٦ .

(٢) سورة القصص من الآية ٨١ .

(٣) سورة الكهف آية ٤٢ .

(٤) سورة القلم آية ١٩ ، ٢٠ .

دل ما تقدم على أن الإيمان الاقتصادي الناقص سواء كان إيماناً بلا عمل أو كان عملاً بلا إيمان، يترتب عليه آثار اقتصادية واجتماعية سلبية وخيمة، من بطالة تعبدية وفقر تعبدى، وفساد وخسائر وغيرها .. وبقي أن ننتقل من خلال المبحث التالى للتعرف على الآثار المترتبة على الإيمان الاقتصادي الكامل.



## المبحث الثالث

### الإيمان الاقتصادي الكامل

الإيمان الاقتصادي الكامل على ما سلف ذكره في المبحث الأول، هو الذي يتوافر فيه كل المقومات الاقتصادية الأربعة من إيمان بالله الرزاق مسبب الرزق، وأخذ بأسباب الرزق وهو العمل، وتوكل وتقوى. فهو إيمان ينأى عما أصاب الصورتين السلبيتين من الإيمان، اللتين في إحداهما يكون الإيمان بلا عمل، وفي الأخرى يصير العمل بلا إيمان.

وإذا كانت هاتان الصورتان يترتب عليهما آثار اقتصادية واجتماعية كلها سلبية، فإن المنطق يقتضى التسليم بأن الإيمان الكامل يترتب آثاراً كلها إيجابية.. ولكن التحليل الاقتصادي المتكامل والحيادي يتطلب بحث مدى ترتب كلا النوعين من الآثار الإيجابية والسلبية على هذا الإيمان، حتى يمكن التوصل إلى نتائج بحثية أصدق.. وهو ما سنبحثه في مطلبين على الترتيب التالي :

المطلب الأول: الآثار الإيجابية للإيمان الاقتصادي الكامل.

المطلب الثاني: الآثار السلبية المحيطة بالإيمان الاقتصادي الناقص.

## المطلب الأول

### الآثار الإيجابية للإيمان الاقتصادي الكامل

البحث فيما يرتبه الإيمان الاقتصادي الكامل من آثار اقتصادية واجتماعية إيجابية، ينبغى أن يشمل فى تحليلاته الجانبين الجزئى والكلى .

وهو لأنه يتفادى ما اعترى الإيمان الاقتصادى الناقص من نقصان فى الإيمان أو العمل، لذا فإن آثاره تكون أكثر إيجابية .. فإذا كان الأول الناقص يؤثر سلباً على الاستثمار (بضعف الإنتاج والإنتاجية)، فإن الإيمان الكامل يؤثر إيجابياً على الاستثمار ويزيد من معدلات التنمية .. وإذا كان الأول يؤدي إلى تدهور معدلات الدخل الفردية والقومية، فإن الثانى يعمل على مضاعفتها والمساهمة فى حل المشكلة الاقتصادية .. ونبحث فى السطور التالية مدى تحقيقه لهذه الآثار الإيجابية .

( أ ) أثره الإيجابى على الاستثمار :

يدور الاستثمار حول تنمية الأصول الرأسمالية اللازمة للإنتاج، وذلك بالتوسع فى المتاح منها بزيادة طاقته الإنتاجية، وإضافة أصول رأسمالية جديدة إليها .

ويزداد حجم الاستثمار بزيادة الطلب عليه، ويرتفع الطلب عليه بارتفاع الميل للاستثمار .. فهل للإيمان الاقتصادى تأثير إيجابى على الميل للاستثمار ؟ الواقع أن ميل المستثمر المسلم يتأثر إيجاباً باكتمال إيمانه، على النحو التالى :

١- فإيمانه بمسبب الرزق (الله) : هذا الإيمان يجعله أكثر استقراراً وتفاؤلاً، لأن الله قد ضمن له حصول الرزق طالما توكل عليه وأخذ بأسبابه، وهو ما أشار إليه قوله تعالى : ﴿وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا وَمُسْتَوْدَعَهَا كُلٌّ فِي كِتَابٍ مُبِينٍ﴾<sup>(١)</sup> . وشيوع هذه الحالة التفاؤلية بين المستثمرين كاملى الإيمان، تدفعهم نحو زيادة معدلات استثمارهم . لأنها تهئ

(١) سورة هود آية ٦ .

المناخ العام للاستثمار بما توفره للمستثمرين من استقرار وثقة فى نجاح مشروعاتهم .

٢- وأخذة بأسباب الرزق: أى اتجاهه نحو العمل بوازع من إيمانه، يزيد من ميله للاستثمار على المستوى الفردى، مما يدفع من الطاقات العمالية والرأسمالية المتاحة نحو التشغيل الكامل ويزيد من الطلب على الاستثمار وبالتالي من حجم الاستثمار على المستوى الكلى .

٣- وعمله فى ظل اقتصاد إسلامى<sup>(١)</sup>: يكون له أثره الإيجابى على الاستثمار أكثر منه فى ظل اقتصاد غير إسلامى . وتفصيل ذلك هو أن المستثمر فى إطار اقتصاد غير إسلامى يعتقد النظرية الكينزية، فإنه عادة ما يوازن بين العائد الصافى المتوقع من استثماره وبين التكلفة الربوية اللازمة للحصول على رأس المال اللازم لهذا الاستثمار وهى سعر الفائدة .. بحيث يتوقف عن الاستثمار إذا توقع أن يحقق مشروع عائد إيجابياً يعادل سعر الفائدة، إذ فى هذه الحالة لا يكون هناك جدوى من استثماره .

أما فى إطار اقتصاد إسلامى ( يؤمن ) فيه المستثمر بضرورة أدائه للتكلفة الاجتماعية التى فرضها الإسلام عليه فى ماله وهى الزكاة ويلغى الفائدة الربوية، فإن المستثمر المسلم يوازن بين العائد الصافى المتوقع من استثماره لرأسماله، وبين التكلفة الاجتماعية التى تقتطع منه إن هو فضل إكتنازه ولم يستثمره، وهى زكاة المكتنزات من الذهب والفضة والنقود، المحدد سعرها سلفاً بمقدار ٢.٥ ٪ . بحيث لا يتوقف عن استثماره وان توقع تحقيقه لأدنى معدلات الربح طالما أنه يقل عن ٢.٥٪ فى الأنشطة الخاضعة لزكوات الثروات ( التجارية والحيوانية )، بينما لا يتوقف عن

(١) لتفصيل أكثر حول هذا التحليل راجع رسالتنا للدكتوراه، بعنوان أثر الزكاة فى توزيع وإعادة توزيع الدخل والثروات، كلية الحقوق جامعة المنصورة، ١٩٩٦ ص ٥٣١ وما بعدها .

استثماره وإن إصابته بنسبة خسارة طالما أنها تقل عن ٢.٥٪ فى غيرها من المجالات<sup>(١)</sup>.

جماع ما تقدم يدل على أن الإيمان الاقتصادى الكامل الذى يمارس المستثمر من خلاله نشاطه فى إطار اقتصاد إسلامى، يزيد من الميل للاستثمار وبالتالي من الطلب على الاستثمار مما يزيد من حجم الاستثمار .

( ب ) أثره فى مضاعفة الدخل :

الرزق (أى الدخل) نوعان هما<sup>(٢)</sup>: رزق ماد أو حسى وآخر معنوى. أما الرزق الحسى من سلع ومنافع، فينال الإنسان بعمله سواء كان مؤمناً كامل الإيمان أم غير مؤمن، فلا حظر على تحصيل الرزق بالعمل لقوله تعالى: ﴿كُلُّ نَفْسٍ هَتُوْلًا ۖ وَهَتُوْلًا ۖ مِنْ عَطَاءِ رَبِّكَ ۖ وَمَا كَانَ عَطَاءُ رَبِّكَ مَحْظُورًا ۖ﴾<sup>(٣)</sup>. وهو يزيد كأثر لزيادة الاستثمار . إذ تزداد الدخل بزيادة حجم الاستثمار . وأما الرزق الروحى أو المعنوى فيستحقه الإنسان بإيمانه (الكامل)، ويتمثل فى البركة التى يؤمن المسلم بمنحها الله له وحلولها فى رزقه الحسى فتضاعفه، وهى التى أشار إليها القرآن وإلى آثارها التضاعفية بقوله تعالى: ﴿وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ ءَامَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ ۖ.....﴾<sup>(٤)</sup>.

فإذا كان الإنسان ينال الرزق (أى الدخل) المادى بعمله، فإن الناس سيتفاوتون فيما بينهم فى معدلات هذه الدخل بحسب قدراتهم ومواهبهم وخبراتهم، إذ ستزيد دخولهم بزيادتها وتنخفض بانخفاضها . فإنه بالنسبة للرزق المعنوى المتمثل فى بركة هذه الدخل المادية، فإنها تتوقف هى الأخرى على عوامل

(١) الوصول إلى هذه النتيجة يحتاج إلى تحليل أكثر لا تتسع له المساحة هنا، مراجعة فى رسالتنا للدكتوراه، م س ص ٥٣٤ وما بعدها .

(٢) راجع : البهى الخولى، الثروة فى ظل الإسلام، م س ص ٣١ وما بعدها .

(٣) سورة الإسراء آية ٢٠ .

(٤) سورة الأعراف آية ٩٦ .

إيمانية ذات مردود اقتصادي، وهي إتقان العمل وإحسانه وتجويده وإخلاص في أدائه<sup>(١)</sup> وهي عوامل تتوافر أكثر مع كمال الإيمان، ويتضاعف العائد المادي (أو الحسي) أي الدخل بزيادة هذه العوامل .

( ج ) أثره في حل المشكلة الاقتصادية:

تتعلق المشكلة الاقتصادية بندرة الموارد النسبية عن الوفاء بمحاجات الإنسان المتعدد، والإيمان الاقتصادي بأسباب الرزق أي بالعمل، كفيل بزيادة الموارد اللازمة لحل هذه المشكلة، خاصة إذا ما تم العمل داخل الأطر الصحيحة والتزم فيها العامل أو المستثمر بالقيم التي يأمره الدين بمراعاتها فمثل هذا العمل يؤدي إلى تحقيق الوفرة والرخاء<sup>(٢)</sup>.

كما أن حل المشكلة الاقتصادية يتحقق كذلك بالإيمان من وجه آخر، وهو طاعة الله الرزاق وعدم معصيته، سواء عند ممارسة النشاط الاقتصادي أم غيره .. لأن الإيمان يرسخ في عقيدة المسلم أن مفاتيح الرزق بيد الله، يوسع فيها ويضيقها لحكم يعلمها الله هي في النهاية لمصلحة البشر، وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿وَإِنْ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا عِنْدَنَا خَزَائِنُهُ وَمَا نُنزِلُهُ إِلَّا بِقَدَرٍ مَعْلُومٍ﴾<sup>(٣)</sup> وقوله تعالى: ﴿وَلَوْ بَسَطَ اللَّهُ الرِّزْقَ لِعِبَادِهِ لَبَغَوْا فِي الْأَرْضِ وَلَكِنْ يُنزِلُ بِقَدَرٍ مَا يَشَاءُ إِنَّهُ بِعِبَادِهِ خَبِيرٌ بَصِيرٌ﴾<sup>(٤)</sup>.

وقد علق الله توسعة الأرزاق وتضييقها، وبالتالي حل المشكلة الاقتصادية وعدمه، على طاعته ومعصيته، وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً

(١) راجع د يوسف إبراهيم، المرجع السابق ص ٤٦ .

(٢) راجع د يوسف إبراهيم، المرجع السابق ص ٥٢ .

(٣) سورة الحجر آية ٢١ .

(٤) سورة الشورى آية ٢٧ .

كَانَتْ ءَامِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِّنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ ﴿١﴾ .

( د ) أثره في تحقيق التنمية الاقتصادية :

درج الأدب الاقتصادي على تقسيم الأسس التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية إلى أساسين هما : تنمية العنصر المادى (رأس المال )، وتنمية العنصر البشرى (العمل) ولكن الفكر الإسلامى أضاف إليها عنصراً ثالثاً هاماً هو عنصر العقيدة الإيمانية<sup>(١)</sup>. ويكتسب عنصر العقيدة الإيمانية أهميته من أنه هو الأساس الذى يسيطر على أسس التنمية الأخرى، بسبب تحكمه فى كل البنيان السياسى والاقتصادى والاجتماعى الذى يقوم عليه المجتمع، فهو العنصر المحفز على القيام بالتنمية واستمرارها، فالبدء فى أى تقدم اقتصادى يتوقف - كما يقول ماير - على رغبة الفرد فى التقدم، والذى يولد تلك الرغبة هو العقيدة الإيمانية<sup>(٢)</sup>.

وعقيدة المسلم تأمره بالتنمية لتعمير الأرض وتهيئتها لتكون صالحة لأداء الهدف الذى من أجله قد خلقه الله وهو العبادة . فأمر الله بتعمير الأرض عن طريق تنمية مواردها الاقتصادية بقوله : ﴿..... هُوَ أَنْشَأَكُمْ مِّنَ الْأَرْضِ وَأَسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا.....﴾<sup>(٤)</sup> وحث النبى ﷺ على استمرار هذا التعمير حتى نهاية الحياة بقوله : (إذا قامت الساعة وفى يد أحدكم فسيلة فاستغاث بها فاستطاع ألا تقوم حتى يفرسها فليفرسها فله بذلك أجر)<sup>(٥)</sup> وبين الله فى قرآنه أن التنمية مطلوبة لإعانة الإنسان على عباده الله

(١) سورة النحل الآية ١١٢ .

(٢) راجع د شوقى دنيا، الإسلام والتنمية الاقتصادية، م س ص ١٠٨ .

- كذلك : د صبرى عبد العزيز، التنمية والتخطيط الاقتصادى بروؤية إسلامية، المحلة الكبرى، مكتبة لصفاء، ٢٠٠٥ .

م، ص ١٥٤ .

(٣) د شوقى دنيا، المرجع السابق ص ٣٧

(٤) سورة هود آية ٦١

(٥) رواه البخارى فى صحيحه

بقوله تعالى: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾ مَا أُرِيدُ مِنْهُمْ مِّن رِّزْقٍ وَمَا أُرِيدُ أَنْ يُطْعَمُوا ﴿٥٧﴾ إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ ﴿٥٨﴾﴾<sup>(١)</sup>.

★ ★ ★ ★

كما تقدم يتضح أن الإيمان الاقتصادي الكامل يترتب آثاراً اقتصادية هامة، حيث يزيد من معدل الاستثمار وحجمه، ويضعف الدخول ويعين على حل المشكلة الاقتصادية، ويساعد في تحقيق التنمية الاقتصادية، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه الآن، هو عما إذا كان يترتب على هذا الإيمان رغب كماله آثار سلبية؟! هذا هو ما نجيب عليه في المطلب التالي .



(١) سورة الذاريات آيات من ٥٦ : ٥٨

## المطلب الثانى

### الآثار السلبية المحيطة بالإيمان الاقتصادى الكامل

الأصل أن الإيمان الاقتصادى طالما أنه كامل وتوافرت فيه كل مقومات الكمال الأربعة سالفة الذكر، وهى الإيمان بالرازق، والعمل، والتوكل، والتقوى فإنه يرتب آثاراً إيجابية ... ولكن الواقع يشهد بوقوع آثار سلبية وأزمات اقتصادية لأفراد وجماعات وأمم إسلامية رغم كمال إيمانهم الاقتصادى!

ولكن الحقيقة أن هذه السلبيات لا تترتب على كمال الإيمان، ولكنها تحدث لأسباب أخرى خارجة عليه أهمها الآتى :

( أ ) على سبيل الابتلاء :

فمع كمال إيمان بعض الأفراد والجماعات فإنهم يتعرضون لأزمات اقتصادية شديدة، وذلك على سبيل الاختبار والابتلاء لله، لمدى صبرهم وقوة إيمانهم ورضائهم بقدر الله، وفى ذلك يقول الله تعالى : ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ ﴿١٥٦﴾ أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ ﴿١٥٧﴾

كما يقول تعالى ﴿وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٥٨﴾﴾ ويقول تعالى : ﴿كُلُّ نَفْسٍ ذَائِقَةُ الْمَوْتِ ۗ وَنَبْلُوكُم بِالشَّرِّ وَالْخَيْرِ فِتْنَةً ۗ وَإِلَيْنَا تُرْجَعُونَ ﴿١٥٩﴾

(١) سورة البقرة آية ١٥٥، ١٥٦، ١٥٧

(٢) سورة الأنعام آية ١٦٥

(٣) سورة الأنبياء آية ٣٥

(ب) على سبيل العقاب :

هذه الجزئية تعد عنصراً مشتركاً بين كمال الإيمان ونقصانه ، وما يترتب عليها من آثار إيجابية وسلبية ، فسعة الرزق وضيقة وتوافر الموارد ونقصانها متوقف على مدى كمال إيمان الإنسان ونقصانه ، أو على مدى طاعته لله والتزامه بمنهج الله ومدى إعراضه عنه وخروجه عليه ...<sup>(١)</sup>

ويؤكد القرآن الكريم ذلك بقوله تعالى : ﴿وَالْبَلَدُ الطَّيِّبُ يَخْرِجُ نَبَاتُهُ بِإِذْنِ رَبِّهِ وَالَّذِي خَبُثَ لَا يَخْرِجُ إِلَّا نَكِدًا كَذَلِكَ نُصَرِّفُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَشْكُرُونَ﴾<sup>(٢)</sup> ويقول : ﴿وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَمَةِ أَعْمَى﴾<sup>(٣)</sup> .

وقوله : ﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا رَجُلَيْنِ أَحَدُهُمَا أَبْكَمُ لَا يَقْدِرُ عَلَى شَيْءٍ وَهُوَ كَلٌّ عَلَى مَوْلَاهُ أَيْنَمَا يُوَجِّهُهُ لَا يَأْتِ بِخَيْرٍ هَلْ يَسْتَوِي هُوَ وَمَنْ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَهُوَ عَلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ﴾<sup>(٤)</sup>

فتوجد علاقة سببية بين كمال إيمان الأفراد والأمم وبين رغد العيش من ناحية كما توجد علاقة سببية بين نقصان الإيمان وإعراضهم عن منهج الله بتغييرهم من قيمهم الخلقية وقدراتهم النفسية وسلوكياتهم الإنسانية إلى الأسوء ، وبين ما يلزم بهم من أزمات اقتصادية واجتماعية<sup>(٥)</sup> .

ولعل أبرز مثال على ذلك هم قوم سبأ ، فلقد أشار القرآن إلى رغد العيش الذي كانوا فيه حال طاعتهم واستقامتهم ، والعقاب الاقتصادي والاجتماعي الذي أحل بهم

(١) راجع : د. محمد عبد الحلیم عمر، موقف الإسلام من الفقر والفقراء ٢٠٠٠م س ص ٤٠

(٢) سورة الأعراف آية ٥٨

(٣) سورة طه آية ١٢٤

(٤) سورة النحل آية ٧٦

(٥) راجع د. يوسف إبراهيم المرجه السابق ص ٧٦

حال اعراضهم ومعصيتهم بقوله: ﴿لَقَدْ كَانَ لِسَبَإٍ فِي مَسْكِنِهِمْ آيَةٌ جَنَّتَانِ عَن يَمِينٍ وَشِمَالٍ كُلُوا مِن رِّزْقِ رَبِّكُمْ وَأَشْكُرُوا لَهُ ۗ بَلَدَةٌ طَيِّبَةٌ وَرَبُّ غَفُورٌ ﴿١٧﴾ فَأَعْرَضُوا فَأَرْسَلْنَا عَلَيْهِمْ سَيْلَ الْعَرِمِ وَبَدَّلْنَاهُم بِجَنَّتَيْهِمْ جَنَّتَيْنِ ذَوَاتِ أُكُلٍ خَطَّيْ وَأَثَلٍ وَشَيْءٍ مِّن سِدْرٍ قَلِيلٍ ﴿١٨﴾ ذَلِكَ جَزَيْنَهُمْ بِمَا كَفَرُوا ۗ وَهَلْ مُجْزَىٰ إِلَّا الْكَفُورُ ﴿١٩﴾ (١).

★ ★ ★ ★

كما تقدم يتضح أن الإيمان الاقتصادي الكامل ، يرتب آثاراً اقتصادية إيجابية هامة حيث يزيد الاستثمار ، ويضاعف الدخل ، ويساهم في حل المشكلة الاقتصادية وتحقيق التنمية الاقتصادية ... ولا يمنع هذا من حدوث آثار سلبية مع وجوده ولكنها لا تترتب عليه ، ولكنها تقع إما على سبيل الابتلاء أو على سبيل العقاب . وبذلك يكون البحث قد وصل إلى منتهاه .

والحمد لله رب العالمين ،،

(١) سورة سبأ الآيات من ١٥ : ١٧

## ختم البحث

إذا كان الفكر الاقتصادي الوضعي يعتبر الحقيقة الاقتصادية حقيقة محايدة لا صلة لها بالأخلاق أو بالدين! فإن هذا البحث قد بين أهمية اعتناق المجتمع أفراداً وجماعات لعقيدة إيمانية ، توجههم وتحفزهم على الإنتاج ، وتضبط سلوكهم الاقتصادي الاستثماري والاستهلاكي .

فالإسلام يولي للعقيدة الإيمانية أهمية كبيرة، ويفسح لها مساحة تكفي لضبط سلوك الاقتصادي المسلم، ولترتب آثاراً إيجابية تتفادى ما يترتب على النشاط المادي المقتدر للإيمان من آثار سلبية .

والإيمان الاقتصادي في الإسلام يتأسس على مقومات أربعة هي : الإيمان (بمسبب الرزق) وهو الله الرازق ، والأخذ (بأسباب الرزق) بممارسة العمل أو النشاط الاقتصادي ، (والتوكل) على الله في ذلك ، (وتقوى الله) بطاعته بالعمل في مجالات الحلال النافعة ومتجنب عصيانه بخوض مجالات الحرام الضارة .  
وقد تبين من البحث أن الإيمان الاقتصادي نوعان :

- أحدهما كامل : وذلك إذا توافرت فيه تلك المقومات الأربعة .
- والآخر ناقص : وذلك إذا اقتقد أياً من هذه المقومات ، كأن كان إيماناً بلا عمل ، أو عملاً بلا إيمان .

وقد وضح أن الإيمان الناقص في صورته الأولى حيث يكون الإيمان بلا عمل ، يؤدي إلى وقوع آفتين اقتصاديتين واجتماعيتين خطيرتين هما :  
(البطالة التعبدية) حيث يوهم فيها المتوكل نفسه أن التفرغ للعبادة وعدم ممارسة النشاط الاقتصادي كاف لحصول الرزق .

والأخرى هي (الفقر التعبدى) الذى يرتضيه أصحابه إما إذعائاً للقضاء والقدر أو من باب الزهد . وقد تم بيان خطأ هذا الاعتقاد وأنه يؤدي إلى وقوع آثار

اقتصادية واجتماعية وخيمة من ضعف الإنتاج والإنتاجية، وتدهور لمعدلات الدخل، وانخفاض لمستوى المعيشة ، فضلاً عن تكوينهم فئة من العاطلين كلياً أو جزئياً عن العمل، العالة على المجتمع ، والذين يثرون على حسابه بغير سبب مشروع. لذلك كان لابد على الدولة من مواجهة تلك الظاهرة ومقاومتها كما حدث فى عهد عمر بن الخطاب رضي الله عنه.

أما الوجه الثانى السلبى للإيمان الناقص الذى يقوم على العمل ويفتقر إلى الإيمان، فبعد بيان خصائصه والنماذج القرآنية الدالة عليه مثل قارون ، وصاحب الجنتين فى سورة الكهف ، وأصحاب الأيكة وضح أنه يترتب عليه آثار سلبية أهمها الفساد الاقتصادى والاجتماعى ، والخسارة بضياح أموال معتنقيه .

أما الإيمان الاقتصادى الكامل الذى تتوافر فيه كل المقومات الأربعة (الإيمان بالرزاق والعمل والتوكل والتقوى) ، فقد وضح أنه يترتب آثاراً اقتصادية وإيجابية على الاستثمار حيث يزيد من حجمه ، ويضاعف من الدخل الفردية والقومية ، كأثر لزيادته من الاستثمار وإيماناً بعنصر (البركة) الذى يمثل الرزق الروحى أو المعنوى الذى يتحقق كأثر للإيمان والتقوى وإتقان العمل وإحسانه وتجويده والإخلاص فى أدائه . كما تبين أن هذا الإيمان الاقتصادى الكامل يؤدى إلى حل المشكلة الاقتصادية ويساهم فى تحقيق التنمية الاقتصادية .

ولكن حياد البحث وموضوعيته إقتضى إبراز وقوع آثار سلبية مثل نقصان الموارد والأزمات الاقتصادية ، مع أفراد وفئات وجماعات مكتملين الإيمان الاقتصادى ، وقد تبين أنها تقع لأسباب أخرى إما على سبيل الابتلاء والاختبار لمدى قوة إيمان أصحابها ، وإما عقاباً لهم على إعراضهم عن منهج الله وخروجهم عليه ، وقد تم ضرب الأمثلة القرآنية عليها وهى القرية التى كانت آمنه مطمئنة وقوم سبأ ، وما نالوا من نفع حال طاعتهم وما أصابهم من ضرر عند معصيتهم .

وبذلك يكون هذا البحث قد ألقى الضوء على عنصر يغفل عنه كثير من الاقتصاديين رغم أهميته وهو العنصر المعنوي أو الإيمانى، الذى بكماله تترتب عليه آثار اقتصادية واجتماعية إيجابية حسية ومعنوية كبيرة، وبنقصانه تقع آثار سلبية واقتصادية وخيمة على التفصيل المذكور....

ونسأل الله الهداية والرشاد،،،



### مراجع البحث

- ١) ابن تيمية، الإيمان، القاهرة، دار الحديث، ١٤٢٤هـ-٢٠٠٣م.
- ٢) ابن تيمية، شرح العقيدة الواسطية، شرح د. محمد خليل هراس، القاهرة دار الاعتصام بدون عام نشر.
- ٣) ابن خلدون، فى مقدمته و تحقيق د. على عبد الله وافى، القاهرة، لجنة البيان العربى، ١٣٨٧هـ-١٩٦٧م.
- ٤) ابن قيم الجوزية، الروح، القاهرة، مطبعة مدنى، جدة، دار المدنى، ١٤٢٠هـ-١٩٩٩م.
- ٥) أحمد التاجى، سيرة عمر بن الخطاب الخليفة الرشيد، القاهرة، مكتبة الحلبي، ١٤٠٤هـ-١٩٨٤م.
- ٦) د. أشرف محمد دوابة، الجوانب الاقتصادية فى حياة قارون، من أبحاث ندوة: الجوانب الاقتصادية فى حياة الأنبياء عليهم السلام، مركز صالح كامل، جامعة الأزهر، صفر ١٤٢٥هـ- إبريل ٢٠٠٤م.
- ٧) البخارى، صحيح البخارى، القاهرة، دار إحياء الكتب العربية، بلا عام نشر.
- ٨) البهى، الخولى، الثروة فى ظل الإسلام، القاهرة، دار الاعتصام، ١٣٩٨هـ-١٩٧٨م.
- ٩) الدلجى، الفلاكة والمفلكون، بغداد، النجف، مطبعة الآداب.
- ١٠) السبكى (محمود خطاب)، المنهل العذب المورود فى شرح سنن أبى داود، القاهرة، طبعة الاستقامة، ١٣٥٣هـ.
- ١١) السبكى (محمود خطاب)، الدين الخالص (أو إرشاد الخلق إلى دين الحق)، القاهرة، بدون ناشر، ١٣٩٧هـ.
- ١٢) الشهرستانى، الملل والنحل، القاهرة، مؤسسة الحلبي، بدون عام نشر.

- ١٣) الصابوني (محمد على)، صفوة التفاسير، دمشق بيروت، مكتبة الغزالي، بلا عام نشر.
- ١٤) المناوى، فيض القدير شرح الجامع الصغير للسيوطى، بيروت لبنان، دار النهضة الحديثة، ١٣٩١هـ - ١٩٧١م.
- ١٥) النووى، شرح صحيح مسلم، القاهرة، المكتب الثقافى، ٢٠٠١م.
- ١٦) النووى، رياض الصالحين، القاهرة، جريدة صوت الأزهر، بلا عام نشر.
- ١٧) د. حمدى عبد العظيم، مفهوم ومقاييس الفقر بين الفكر الإسلامى والفكر المعاصر، القاهرة، مركز صالح كامل للاقتصاد الاسلامى، من أبحاث ندوة الفقر والفقراء، رجب ١٤٢٠هـ - أكتوبر ١٩٩٩م
- ١٨) د. رفعت العوضى، الأساليب الإسلامية للقضاء على الفقر (منهج الإسلام للقضاء على الفقر) من أبحاث ندوة الفقر والفقراء سألقة الذكر.
- ١٩) د. رفعت العوضى، الضوابط الشرعية للاقتصاد، القاهرة، مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامى، سلسلة الدراسات والبحوث الاقتصادية رقم (٥)، رمضان ١٤١٨هـ - يناير ١٩٩٨م.
- ٢٠) د. سامى حجازى، العلاقة بين العقيد والأخلاق فى الإسلام، رسالة دكتوراه، بكلية أصول الدين، جامعة الأزهر بالقاهرة.
- ٢١) د. شوقى دنيا، الإسلام والتنمية الاقتصادية، القاهرة، القاهرة، دار الفكر العربى، ١٩٧٩م.
- ٢٢) د. صالح بن فوزان، حقيقة التصوف وموقف الصوفية من أصول العبادة، السعودية، دار القاسم ١٤١٨هـ.
- ٢٣) د. صبرى عبد العزيز، أثر الزكاة فى توزيع وإعادة توزيع الدخل والثروات، المنصورة كلية الحقوق ١٩٩٦م.

- (٢٤) د. صبرى عبد العزيز، التنمية الاقتصادية والتخطيط الاقتصادى، المحلة الكبرى، مكتبة الصفا ٢٠٠٥ م.
- (٢٥) مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، القاهرة، ١٤٢١ هـ - ٢٠٠٠ م.
- (٢٦) محمد بن صالح العثيمين، القول المفيد على كتاب التوحيد، السعودية، دار ابن الجوزى، ١٤٢٤ هـ.
- (٢٧) د. محمد شوقى الفنجري، المذهب الاقتصادي فى الإسلام، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٦ م.
- (٢٨) د. محمد عبد الحليم عمر، موقف الإسلام من الفقر والفقراء بالمقارنة مع النظم المعاصرة السائدة، بين أبحاث ندوة الفقر والفقراء فى نظر الإسلام سالفه الذكر.
- (٢٩) ناظم محمد سلطان، قواعد وفوائد من الأربعين النووية السعودية، دار الهجرة ١٤٢١ هـ - ٢٠٠٠ م.
- (٣٠) د. يوسف إبراهيم، السنن الإلهية فى الميدان الاقتصادى، القاهرة، مركز صالح كامل سلسلة الدراسات والبحوث الاقتصادية رقم (٤)، شعبان ١٤١٨ هـ - ديسمبر ١٩٩٧ م.

## مكانة النقود في الاقتصاد الإسلامي

الأستاذة/ مسعودة نصبة (✉)

مقدمة:

- تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مكانة النقود في الاقتصاد الإسلامي من خلال تناول مفهومها وأنواعها وكذا نشأتها وتطورها في البلاد الإسلامية، بالإضافة إلى السلطة المسؤولة عن إصدارها، كما تسعى إلى تحديد وتقسيم وظائف النقود في هذا الإطار.

أولاً: مفهوم النقود وأنواعها في الاقتصاد الإسلامي.

تعتبر النقود بطبيعتها ظاهرة اجتماعية ذات أبعاد متعددة، حيث يستدعي الإلمام بها في إطار الاقتصاد الإسلامي تحديد مفهومها وأنواعها .  
١: مفهوم النقود في الاقتصاد الإسلامي.

يتطلب توضيح مفهوم النقود في الاقتصاد الإسلامي تحديد مفهومها عند الاقتصاديين المعاصرين ولدى علماء المسلمين، بغرض الوصول إلى تحديد الفروق المميزة بين المفهومين الإسلامي والوضعي .

١-١: مفهوم النقود عند الاقتصاديين المعاصرين: لم يتفق الاقتصاديون المعاصرون على تعريف موحد للنقود، فقد تعددت تعريفاتهم حسب الوظائف والأشكال التي تتخذها النقود، وحسب الأهمية التي يركز عليها كل باحث ويريد أن يلقي عليها الضوء .

فقد عرفها البعض على أنها: «الشيء الذي يلقي قبولاً عاماً في التداول، ويستخدم وسيطاً للتبادل ومقياساً للقيم ومستودعاً لها، كما تستخدم كوسيلة للمدفوعات الآجلة وكاحتياطي لقروض البنك»<sup>(١)</sup>.

✉ أستاذة مساعدة مكلفة بالدروس كلية العلوم الاقتصادية-قسم العلوم الاقتصادية- جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر. sidra3m@yahoo.fr

(١) مجدي محمود شهاب، اقتصاديات النقود والمال. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٠، ص ٩ .

- وتعرف النقود عند البعض الآخر بأنها: «كل شيء يتمتع بصفات القبول العام، سهولة الحمل، تماثل الوحدات، قابلية الانقسام إلى وحدات صغيرة، عدم القابلية للهلاك السريع، وأخيراً الثبات النسبي في القيمة»<sup>(١)</sup>.

- كما عرفها آخرون بأنها: «أي شيء يقوم بوظيفة النقود يكون بالفعل نقوداً، أي أن العملة المسكوكة الذهبية والفضية والأوراق التي تصدرها الحكومة والأوراق التي تصدرها البنوك والشيكات وكمبيالات التبادل وحتى السندات يجب اعتبارها نقوداً، ولو أنها كلها لا تؤدي وظائف النقود بذات المستوى والكفاءة»<sup>(٢)</sup>.

وبصفة عامة فإن النقود عند الاقتصاديين يمكن أن تعرف بأكثر من زاوية<sup>(٣)</sup>:  
فمن حيث الوظائف التي تؤديها فهي أي شيء يستخدم كوسيط للتبادل ومقياس للقيم، أما من حيث خصائصها فهي أي شيء يلقي قبولاً عاماً من جانب الأفراد، أما من حيث القانونية فهي أي شيء له القدرة القانونية على إبراء الذمة من الديون. وبالجمع بين الخصائص والوظائف، يستقي الاقتصاديون تعريفاً عاماً وهو أن النقود هي أي شيء يستخدم عادة كوسيط للتبادل، وكمعيار للقيمة، ويلقى قبولاً عاماً لدى الأفراد.

ووفقاً لهذا التعريف لا يشترط الاقتصاديون في النقود أن تكون لها القدرة على إبراء الذم من الديون، وقد نشأ هذا المفهوم حديثاً، حيث ظهرت نقود الودائع والتي تقوم بوظائف النقود وتتمتع بالقبول العام، إلا أنها غير ملزمة قانونياً في إبراء الديون.

ولأجل هذا الإشكال الواقع بسبب اشتراط القانونيين في النقود، أن تكون لها القدرة على إبراء الذم وعدم اعتداد الاقتصاديين بذلك، فقد تم التفريق بين مفهومين<sup>(٤)</sup>:

(١) محمد عبد العزيز عجمية، مدحت محمد العقاد، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية.

بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر، (دون تاريخ)، ص ٢٣.

(٢) مجدي محمود شهاب، مرجع سابق، ص ١٠.

(٣) آدم موسى عيسى، آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، جدة: دلة البركة، إدارة التطوير والبحوث، ١٩٩٣، ص ٢٠.

(٤) المرجع السابق، ص ٢٠.

(٥) يوسف كمال محمد، المصرفية الإسلامية، الأساس الفكري. المنصورة: الوفاء للطباعة والنشر،

١٩٩٦، ط٢، ص ٢٠.

الأول: للعملة: وهي كل ما تعتبره السلطة نقوداً وتمنحه قانونياً صفة إبراء الذمة من الديون .

الثاني: للنقود: وهي أكثر شمولاً من ذلك، فهي تشمل العملة، كما تشمل كل ما يتراضى عليه الناس باختيارهم ويتخذونه وسيطاً للتبادل ومقياساً للقيم، وتكون نقود الودائع في العصر الحديث نقوداً في مفهوم الاقتصاديين ولكنها ليست كذلك في مفهوم القانونيين .

٢-١: النقود في الاقتصاد الإسلامي: يقصد بالنقد في الاقتصاد الإسلامي الائتمان وهو يختلف عن العروض<sup>(١)</sup>(\*) .

يقول حجة الإسلام الإمام أبو حامد الغزالي في تعريف النقد: خلق الله تعالى الدنانير والدراهم حاكمين، ومتوسطين بين سائر الأموال حتى تقدر الأموال بهما<sup>(٢)</sup> . ويقول ابن رشد: النقود مقصود منها المعاملة أولاً في جميع الأشياء، لا الانتفاع، والعروض مقصود منها الانتفاع أولاً، لا المعاملة<sup>(٣)</sup> . ويقول ابن قدامة عن العرض: هو غير الأثمان من المال على اختلاف أنواعه، والأثمان هي قيم الأموال ورؤوس أموال التجارات<sup>(٤)</sup> .

ويقول ابن الهمام الحنفي: واعلم أن الأموال تنقسم إلى ثمن على كل حال وهي الدراهم والدنانير...، سواء كان ما يقابلها من جنسها أو غيره، والى ما هو مبيع على كل

(١) متوكل بن عباس محمد مهلهل، مبادئ الاقتصاد -مدخل عام- .الرياض: دار المريخ للنشر، ١٤٢١/٢٠٠٠، ص ٨٥ .

(\*) العروض قسمان: ١ - عروض التجارة: وهي المعدة للبيع ويطلق عليها حديثاً الأصول المتداولة .

٢ - عروض الاقتناء: وهي العروض غير المعدة للبيع ، ويطلق عليها حديثاً الأصول الثابتة.

راجع في ذلك، ضياء مجيد الموسوي، الإصلاح النقدي. الجزائر: الملكية للإعلام والنشر

والتوزيع والطباعة، ١٤١٣/١٩٩٣، ص ٤٤ .

(٢) ضياء مجيد الموسوي، مرجع سابق، ص ٤٤ .

(٣) يوسف كمال محمد، مرجع سابق، ص ٢٠ .

(٤) المرجع السابق، ص ٢٠ .

حال، وما ليس من ذوات الأمثال من العروض، كالثياب والحيوان<sup>(١)</sup>. ويعتبر الشرط الأساسي في الدراسات الاقتصادية الحديثة لصلاحية «الشيء» لتسميته نقوداً، وكذا لقيامه بوظيفة النقود هو القبول العام كوسيط للمبادلة<sup>(٢)</sup>.

أما في الاقتصاد الإسلامي فإن الرواج هو الخصية الرئيسية للنقد التي تميزه عن غيره من الأصول، حيث يطلق على النقود المساعدة التي يشتري بها مثل ما يشتري بالنقود بالخلقة أو الكاملة أو بالمصطلح المعاصر الرئيسية<sup>(٣)</sup>. وفيما يلي عرض لبعض الأفكار الاقتصادية الإسلامية التي تضمنت ما يتعلق بالرواج أو بالقبول العام للنقود ومنها<sup>(٤)</sup>:

(أ) كساد النقود: يقصد بكساد النقود في الاقتصاد الإسلامي أن يبطل التداول بنوع من العملة ويسقط رواجها في البلاد. ويتضح من ذلك الربط الموجود بين النقود وبين رواجها أي القبول العام فيما يقبل أن يكون نقداً.

(ب) حالة انقطاع النقود: يقصد بحالة انقطاع النقود حالة عدم توفر النقد في السوق وإن كان موجوداً في يد الصيارفة وفي البنوك، ويتضح مما سبق أن صلاحية النقود لأداء وظائفها يرتبط بمدى توافرها في السوق.

(ج) رواج النقود: يقصد برواج النقود التعامل المقرون بالرغبة من الناس، والمحقق للغرض الذي من أجله يوجد النقد، ومن الموضوعات التي اهتم الاقتصاد الإسلامي ببحث حالة رواج النقود فيها: الزكاة والمشاركة والمضاربة وغير ذلك، وقد اعتبر الرواج الشرط الذي يعول عليه لمعرفة النقدية خاصة فيما عدا الذهب والفضة، وبالتالي فالرواج هو الشرط المعول عليه لتحديد النقدية في الاقتصاد الإسلامي.

(١) رفعت السيد العوضي، في نقود الدولة الإسلامية. الإسكندرية: دار أبو المجد للطباعة، ١٤١٧/١٩٩٦، ص ١٨.

(٢) يوسف كمال محمد، مرجع سابق، ص ٢٠.

(٣) رفعت السيد العوضي، مرجع سابق، ص ١٩.

(٤) يوسف كمال محمد، مرجع سابق، ص ٢٠.

٣-١: الفروق المميزة بين مفهوم النقود في الاقتصاديين الإسلامي والوضعي: يمكن تعريف النقود بأنها ما سوى العروض من الأثمان، سواء كانت بالخلقة - ذهباً وفضة - أو بالاصطلاح - فلوساً أو ورقاً - إذا تحقق لها الرواج، فلا تتعين بالتعين، وفائدة هذا التعريف أنه يحقق الفروق المميزة بين مفهوم النقود في الاقتصاد الإسلامي ومفهومها في الاقتصاد الوضعي، فيتفق التعريفان فيما يلي<sup>(١)</sup>:

- في وظائف النقود كقياس وواسطة ومستودع .
- في الخصائص، فالرواج هو القبول العام في الفكر الوضعي .
- في عدم اشتراط القيمة الذاتية كما في النقود الورقية ونقود الودائع، إذا ما تحقق الرواج .

ويفترق التعريفان فيما يلي :

- الإسلام يشترط في قواعده الحفاظ على القدرة الشرائية للنقود ويمنع استخدامها كمصدر للإيراد .
- يستبعد من عرض النقود الودائع الآجلة، لأنها دخلت في الاستثمار فأصبحت عروضاً .
- يكون أساس الائتمان المشاركة باستبعاد القرض مع الزيادة لجريان الربا في النقود .

٢: أنواع النقود في الاقتصاد الإسلامي.

ظهرت عبر حقب التاريخ المختلفة، وخلال التطور الاقتصادي لمختلف الشعوب والدول بما في ذلك دول العالم الإسلامي، أشكالاً متنوعة من النقود .

٢-١: النقود السلعية: أول ما عرفت الإنسانية من النقود لم يكن سوى سلعة تتصف بسهولة تسويقها، فيختارها المجتمع كوسيط في المبادلات لظهور بعض المميزات فيها، رغم استخدامها الأصلي كسلعة، ثم كان لاختيار معدن معين من بين

(١) محمد عبد العزيز عجمية ومدحت محمد العقاد، مرجع سابق، ص ٣٥ .

هذه السلع يستخدم بمثابة نقود، أثره البالغ في تطور النقود وإن كانت سلعية<sup>(١)</sup>. وعلى مدار التاريخ فإن معظم النقود التي استخدمت كانت نقودا سلعية<sup>(٢)</sup>. وما يلاحظ أن النقود السلعية عموما تتميز بأن قيمتها كسلعة لا تختلف عن قيمتها كنقد، أي أن قيمة المسكوك الذهبي النقدي تساوي قيمته السلعية...، ولكن ليس معنى ذلك أن قيمة المعادن النفيسة تنبع من قيمتها السلعية كسلعة يمكن أن تستخدم في أوجه الإنتاج، بل أن قيمة المعادن النفيسة مثل الذهب تتوقف على درجة استعمالها النقدي<sup>(٣)</sup>.

## ٢-٢: النقود الائتمانية:

تختلف النقود الائتمانية عن النقود السلعية في أن قيمتها كنقد لا تختلف عن قيمتها كسلعة كثيرا، أما النقود الائتمانية فإن قيمتها كنقد منقطعة الصلة عن قيمتها كسلعة، إذ أن قيمتها كنقد تعادل أضعاف قيمتها كسلعة، وعلى ذلك وحتى يمكن الحكم على النقود بأنها نقود ائتمانية لابد أن يكون هناك انقطاع في الصلة بين قيمتها كنقد وقيمتها كسلعة<sup>(٤)</sup>. والملاحظ من تعريف النقود الائتمانية، أنه ينطبق على كافة النقود المستخدمة في الدول الإسلامية منذ عهد الرسول ﷺ، فيما عدا الذهب والفضة الخالصين، والتاريخ النقدي في الدول الإسلامية حافل بتطورات هامة في هذا المجال، فمن اعتماد كامل على النقيدين الذهب والفضة إلى اعتماد رئيسي على النقود الائتمانية<sup>(٥)</sup>.

وتشمل النقود الائتمانية النقود الائتمانية المعدنية، النقود الورقية، النقود المصرفية.

(١) توماس ماير وجيمس إس دوسينبري وروبرت زد ألبير، النقود والبنوك والاقتصاد، ترجمة

أحمد عبد الخالق، الرياض: دار المريخ للنشر والطبع، ١٤٢٣/٢٠٠٢، ص ٣٧.

(٢) سعيد الخضري، الاقتصاد النقدي والمصرفي. بيروت: مؤسسة عز الدين للطباعة والنشر، ١٩٩٠، ص ٢١.

(٣) المرجع السابق، ص ٢٣.

(٤) إبراهيم بن صالح العمر، النقود الائتمانية - دورها وآثارها في الاقتصاد الإسلامي -. الرياض: دار العاصمة للنشر والتوزيع، ١٤١٤، ص ٥٩.

(٥) مجدي محمود شهاب، مرجع سابق، ص ١٨.

### أ. النقود المعدنية : للنقود المعدنية شكلان<sup>(١)</sup> :

- النقود القانونية: وهي القطعة النقدية المعدنية، ذات القيمة المحفوظة فيها، والتي اعتمدت كوحدة في نظام نقدي معين، وهي ذات وزن محدد من المعدن - الذهب والفضة - على درجة معينة من النقاوة، وكانت جميع القيم والأسعار تنسب إليها.

- النقود القانونية المحدودة: هي القطعة المعدنية التي لا تتساوى قيمتها الاسمية مع قيمة ما تحتويه من مادة، وتستخدم تلك النقود كوحدات نقدية مساعدة للنقود القانونية، كما تصنع من معدن النيكل أو البرونز.

وقد وجدت أنواعا من النقود المعدنية الذهبية والفضية لدى عامة المسلمين في صدر العصر الإسلامي، وأدت وظائفها كاملة لأنها كانت تلقى قبولا عاما في معاملاتهم...، رغم أنها كانت أصلا مسكوكات أجنبية مصدرها من دول غير إسلامية، لكن المسلمين أسقطوا شرعية هذه النقود، حيث لم يلتزموا بأوزانها المبينة عليها في صرفها، والتزموا بالأوزان التي تعارفوا عليها من عصر ما قبل الإسلام<sup>(٢)</sup>.

وقد ارتبطت الأحكام الشرعية «الربا والدية وحد السرقة والزكاة والكنز» بالذهب والفضة باعتبارهما نقدا حتى جاء القرن الحالي<sup>(٣)</sup>.

ب. النقود الورقية: إن الورقة النقدية لا تحمل أي قيمة سلعية ملموسة، بينما تتمتع بقيمة تبادلية تعادل أضعاف قيمتها السلعية، ومن ثم فإن عنصر الائتمان يصبح جليا عند استخدام الأوراق النقدية<sup>(٤)</sup>.

ويمكن القول أن ما للذهب والفضة من أحكام تخص المعاملات الحاضرة يمكن أن يستفاد منها بالنسبة للنقود الورقية، أما ما لها من أحكام تخص الديون والمعاملات الآجلة، فهذا الأمر مختلف تماما، وعلى فقهاء المسلمين المعاصرين أن يجتهدوا في هذا الأمر، كما اجتهد أسلافهم

(١) عبد الرحمن يسرى أحمد، قضايا إسلامية معاصرة في النقود والبنوك والتمويل. الإسكندرية: الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، ٢٠٠١، ص ١٠.

(٢) محمود الخالدي، زكاة النقود الورقية المعاصرة. الجزائر: شركة الشهاب للنشر والتوزيع، ١٩٨٩، ص ١٣.

(٣) إبراهيم بن صالح العمر، مرجع سابق، ص ٧١.

(٤) عبد الرحمن يسرى أحمد، مرجع سابق، ص ٣٨.

حين واجهتهم مشاكل النقود الذهبية...، وتعتبر المشكلة الكبرى التي يواجهها النقد الورقي هي مشكلة رخصه المستمر أو تدهور قيمته الحقيقية على مدى الزمن<sup>(١)</sup>.

ج. النقود المصرفية أو نقود الودائع: ترتبط نقود الودائع بالتطور في الأساليب والمؤسسات والسياسات المصرفية، وهذا يعني أن إمكانية قيام المصارف والنظام المصرفي بتوليد وإيجاد نقود الودائع يستلزم وجود مثل هذا النظام وتطوراً مماثلاً في العادات المصرفية، إلا أن هذا لا يعني تعذر وجود تطور سابق شهده العالم الإسلامي في هذا المجال كالنقد الائتماني الآخر، لأن فكرة نقود الودائع لصيقة بفكرتي انقلاب صفة الوديعة إلى قرض، ونشوء الإيداع المصرفي، وكتاهما لهما شواهد تاريخية تدل على حدوثها في العصور الإسلامية الأولى... وفي الوقت الذي تردى فيه الفن المصرفي في أوروبا بعد انهيار الرومان، ظل مزدهراً في المناطق التي سادها الأمن والاستقرار في بلاد العرب في ظل الحضارة الإسلامية. وأسهم هذا الازدهار في تطور الأدوات الائتمانية، فاستعمل العرب الصكوك المسحوبة على الصيارفة لتأدية المدفوعات بدلاً من الدفع النقدي، وتكونت بذلك المؤسسات المالية والمصارف<sup>(٢)</sup>.

ثانياً: التطور التاريخي للنقود وسلطة إصدارها في البلاد الإسلامية:

يعتبر البحث في التطور التاريخي للنقود في البلاد الإسلامية ضرورياً لمعرفة أسسها التاريخية وتحديد معالمها الإسلامية، كما أن البحث في سلطة إصدارها له ما يبرره.

#### ١ - نشأة وتطور النقود في البلاد الإسلامية:

إن استقرار التاريخ العربي والإسلامي، وتطور الحركة الاقتصادية العربية منذ العهود الإسلامية، يتيحان تبين نشأة النقود الإسلامية وتطورها، فإذا تم تتبع التطورات التي مرت بها النقود في البلاد الإسلامية منذ نشأتها، يمكن تقسيمها إلى المراحل التالية<sup>(٣)</sup>:

(١) إبراهيم بن صالح العمر، مرجع سابق، ص ٧٩.

(٢) صالح صالح، السياسة النقدية والمالية في إطار نظام المشاركة في الاقتصاد الإسلامي. المنصورة: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، ١٤٢١/٢٠٠١، ص ٩ وما بعدها.

(٣) حسن محمود الشافعي، النقود بين القديم والحديث. القاهرة: دار المعارف للطباعة والنشر، (دون تاريخ)، ص ١٠.

### ١-١: النقود في الجزيرة العربية قبل الإسلام:

إن النقود المتداولة عند العرب قبل الإسلام هي الدينار الذهبي والدرهم الفضي، وكلاهما يساوي مثقال من صنفه، وهي ليست مسكوكة داخليا، بل كانت ترد من الدول القوية المجاورة، حيث يأتي الدينار الذهبي من قيصرية الروم، بينما يأتي الدرهم الفضي من البلاد الفارسية الكسروية وبالتالي يعتبر الدينار والدرهم من أهم العملات المتداولة .

### ١-٢: النقود في العصر الراشدي:

أقر الرسول ﷺ التعامل بالنقود الموجودة في الجزيرة العربية، وفي خلافة عمر ابن الخطاب ؓ، وفي السنة الثامنة عشر من الهجرة، ضرب الدرهم الكسروي بحيث أضاف كلمات متعددة على تلك الدراهم تبرز شعار والطابع الإسلامي... ولما جاءت خلافة عثمان ؓ ضرب الدراهم ونقشها .

### ١-٣: النقود في العصر الأموي والعباسي والعثماني:

تطور استعمال النقود المنقوشة بالكلمات الإسلامية على العملات القديمة، وفي سنة ٧٦ من الهجرة في عهد عبد الملك بن مروان ضرب الدنانير والدراهم المعربة وضبط وزن الدرهم الشرعي .

أ - النقود الأموية: في عهد الدولة الأموية حاول عبد الملك بن مروان الذي ولي الخلافة في الفترة من ٦٥-٨٩ هـ إصلاح النظام النقدي والسكة الإسلامية فيما بين ٧٤-٧٧ هـ، وانتهى به الأمر إلى ضرب سكة إسلامية ذهبية خالصة «دينار جديد»<sup>(١)</sup> . ولما كان الهدف من سك النقود الأموية هو تحقيق استقلالها عن النقود البيزنطية والفارسية، فقد طرأت تغييرات كثيرة على أشكالها<sup>(٢)</sup> . ولتسهيل التعامل التجاري بالنقود من جهة، وللوفاء بالالتزامات الضريبية من جهة أخرى، ضربت قطع نقدية تمثل

(١) فوزي عطوي، الاقتصاد والمال -في التشريع الإسلامي والنظم الوضعية" بحوث وأحاديث ودراسات مقارنة -". بيروت: دار الفكر العربي للطباعة والنشر، ١٩٨٨، ص ١٣٥ .

(٢) حمدان عبد المجيد الكبيسي، تطور النقود والنظام النقدي في الدول العربية الإسلامية. ندوة الاقتصاد الإسلامي. بغداد: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد البحوث والدراسات العربية، ١٩٨٣/١٤٠٣، ص ٢٦٢ .

أجزاء الدينار وأجزاء الدرهم إبان هذا العهد، واستمرت على هذا الحال خلال العهد العباسي<sup>(١)</sup>.

ب - النقود في العهد العباسي : عندما زالت دولة الأمويين بحلول العباسيين في سدة الخلافة، بقيت النقود على نحو ما كانت عليه سابقا، ولكن الزيادة التي استحدثت في هذا العهد هي كتابة اسم الخليفة وأصبحت النقود الدائرية أقل مما كانت عليه في عهد الأمويين<sup>(٢)</sup>.

ج - النقود في العهد العثماني : لقد تطورت النقود المضروبة في أواخر العهد العثماني حيث أن معظم الأقطار المشكلة للخلافة تستقل بضرب نقودها، وإن كانت تشترك في بعض الشعارات، وبدأت النقود المغشوشة في التسرب، وانتشرت التحاليل لأثار الغش في النقود وظهرت نظرية العملة الرديئة تطرد العملة الجيدة، بحيث أبرز بعض المؤرخين كيفية عمل الفلوس المغشوشة على طرد الفلوس الجيدة من التعامل<sup>(٣)</sup>.

١-٤ : مرحلة الاستعمار الغربي للعالم الإسلامي:

في هذه المرحلة خضعت البلاد الإسلامية للاستعمار الشامل متعدد المجالات، وانتشرت نقود الدول الاستعمارية، كل في منطقة هيمنتها .

١-٥ : نقود الدول الإسلامية المستقلة حديثاً:

قامت الدول المستقلة حديثاً في العالم الإسلامي بإصدار عملات متنوعة، بحيث تتميز كل دولة بعملتها الخاصة ...، واستمر تأثير السيطرة النقدية الغربية في الداخل بحيث لم تكتسب تلك النقود وظيفتها الحقيقية، إذ بقيت ازدواجية في السوق النقدية، وتوسعت آليات السيطرة المالية والتبعية النقدية في ظل سياسات

(١) فوزي عطوي، مرجع سابق، ص ١٣٦ .

(٢) صالح صالح، مرجع سابق، ص ١٠ .

(٣) المرجع السابق، ص ١٠ .

نقدية تستمد فلسفتها من المناهج الغربية، الأمر الذي يستدعي ضرورة وجود بدائل تحقق سيادة النقدية ابتداءً كجزء من السيادة الاقتصادية الشاملة<sup>(١)</sup>.

## ٢- سلطة إصدار النقود في البلاد الإسلامية

لم تكن عملية إصدار النقود موضع اهتمام عدد من الكتاب الإسلاميين المعاصرين، الذين لهم عناية واهتمام بالاقتصاد الإسلامي والقضايا الاقتصادية، وإنما كان الاهتمام بها من قبل علماء المسلمين القدامى<sup>(٢)</sup>، بما فيهم أصحاب المذاهب الفقهية، أي أن الاهتمام بعملية إصدار النقود والسلطة التي تتولى هذا الإصدار كانت منذ القدم<sup>(٣)</sup>.

٢-١: رأي ابن تيمية:

كتب ابن تيمية عن النقود وعن مسؤولية الدولة عن ذلك في أكثر من موضع، «ولهذا ينبغي للسلطان أن يضرب لهم فلوسا تكون بقيمة العدل في معاملاتهم من غير ظلم...»<sup>(٤)</sup>.

ويتضح من ذلك أن ابن تيمية يقر بأن إصدار النقود وظيفه الحاكم، كما أوضح أن الحاكم إذا قام بسحب النقود المعدنية من أيدي الناس وإصدار نقود بديلة لها أقل من حيث المعدن الموجود بها، يعتبر ظلماً، ذلك أن النقود المعدنية المسحوبة كانت لها قوة شرائية تساوي القيمة الموجودة بها، والذي حصل عليها وملكها قدم من ثروته ما يساوي هذه القوة الشرائية، ثم بسبب ارتفاع الأسعار أصبحت قيمة المعدن الموجودة بالوحدة المعدنية أكبر من القوة الشرائية لها. وحقيقة الأمر أن القوة الشرائية هي التي انخفضت، فإذا سحب الحاكم هذه النقود فإن هذا يتضمن أن يأخذ من الناس نقوداً

(١) عدنان خالد التركماني، السياسة النقدية والمصرفية في الإسلام. بيروت: مؤسسة الرسالة للطبع والنشر والتوزيع، ١٤٠٩/١٩٨٨، ص ٦٦.

(\*) تم اختيار فقيهين: الأول ابن تيمية، وهو يعتبر في الفقه الحنبلي صاحب مذهب وليس مقلداً، والثاني ابن خلدون وهو فقيه أتيح له تولي مسؤوليات تنفيذية. راجع: رفعت السيد العوضي، مرجع سابق، ص ٢٢.

(٢) رفعت السيد العوضي، مرجع سابق، ص ٢٣ وما بعدها.

(٣) المرجع السابق، ص ٢٦.

اشتروها «بعملهم أو بشرواتهم» بقيمة ما بها من معدن، ويعطي لهم نقوداً أقل من قيمة المعدن الموجودة بالسابقة وكذا قوتها الشرائية، وعلى هذا النحو تكون هذه العملية متضمنة ظلماً للذين كانوا حائزين لهذه الفلوس .

## ٢-٢: رأي ابن خلدون

يرى ابن خلدون أن إصدار النقود يعتبر من الوظائف الدينية التي تناط بالخليفة. هذا التكييف لإصدار النقود في الإسلام، أي التكييف بأنها وظيفة دينية يجعل هذا الأمر وكل ما يتعلق به في أعلى مستويات الدولة الإسلامية، بل ويمكن القول بأن تكييف إصدار النقود في الإسلام وظيفية دينية يجعل الاقتصاد الإسلامي من حيث تنظيم عرض النقود وضبطها لا يدانيه اقتصاد آخر<sup>(١)</sup>. كما يوضح ابن خلدون أن وظيفة الدولة في سك النقود تتلخص في إشراف الدولة على النقود المتعامل بها بين الناس وحفظها مما يداخلها من غش ونقص، وكل ما يتعلق بذلك من الاعتبارات...، فإذا تم ذلك فإن النقود التي تسكها الدولة تصبح محل ثقة بين المتعاملين<sup>(٢)</sup>. ويكاد يجمع الفقهاء المسلمون من ذوي الاختصاص على أن عملية إصدار النقود الورقية تعتبر جزءاً من حقوق السيادة للدولة، ويجب أن تنحصر عملية الإصدار هذه بالدولة وحدها، ولا يصح أن تتنازل الدولة عن هذا الحق لأي فرد أو لأية مؤسسة فردية في أي حال من الأحوال<sup>(٣)</sup>.

## ٢-٣: قواعد إصدار النقود:

توجد مجموعة من القواعد الإسلامية التي تحكم عملية الإصدار النقدي منها<sup>(٤)</sup>:

(١) عبد الرحمن يسري أحمد، دراسات في علم الاقتصاد الإسلامي. الإسكندرية: دار الجامعات المصرية، ١٩٨٨، ص ١٩٦.

(٢) ضياء مجيد الموسوي، مرجع سابق، ص ٢٩ .

(٣) رفعت السيد العوضي، مرجع سابق، ص ٢٩ .

(٤) مضر نزار العاني، أحكام تغير قيمة العملة النقدية وأثرها في تسديد القرض. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، ١٤٢١/٢٠٠٠، ص ٢٩ .

- إصدار النقود مسؤولية ولي الأمر، بمعنى عدم الوقوف عند حد كون أن الإصدار النقدي من اختصاصات ولي الأمر، وإنما الأمر يتعدى هذه المرحلة ذلك أنه يجب على ولي الأمر أن يصدر نقوداً.

- الإصدار النقدي وضبطه وظيفة دينية، فإضافة هذه القاعدة إلى القاعدة السابقة يعني أن الإصدار النقدي وضبطه مسؤولية ولي الأمر وواجب عليه، وإن قيامه بذلك يدخل في الوظائف الدينية.

- منع أن يتضمن الإصدار النقدي تحقيق ربح للدولة .  
- منع أن يؤدي الإصدار النقدي الجديد إلى ظلم بعض أصحاب الأرصدة النقدية، هذا يعني أن سياسة الأرصدة النقدية من قبل الدولة يخضعها الإسلام لقاعدة ترتب منع أن تستخدم هذه السياسة لتحقيق أرباح لبعض فئات المجتمع على حساب فئات أخرى .

### ثالثاً: وظائف النقود في الاقتصاد الإسلامي:

على اعتبار النقود ضرورة لتخفيض نفقات التبادل وتوفير الأساس لحسابات اقتصادية رشيدة، بالإضافة إلى أنها توفر أسباب دفع النمو الاقتصادي، فقد استقر الفكر الاقتصادي بما في ذلك الفكر الاقتصادي الإسلامي على أن للنقود وظيفتين أساسيتين ووظيفتين ثانويتين.

#### ١- الوظائف الأساسية للنقود

إن النقود بالنسبة إلى ما تؤديه من وظائف، الأساسية منها خاصة، تعتبر ذات أهمية بالغة، فهي خير ما تصلح أن تكون وسيطاً للمبادلة ومعياراً للقيمة<sup>(١)</sup>.

#### ١-١: النقود وسيط للتبادل:

يعتبر الاقتصاد الإسلامي أن النقود نشأت في الأصل للتغلب على صعوبات المقايضة، وأن الدافع وراء استخدام البشر للنقود، احتياجهم لوسيط يتم عن طريقه تبادل السلع والخدمات بعضها ببعض<sup>(٢)</sup> وبالتالي النقود ستقسم عمليات المبادلة إلى

(١) عدنان خالد التركماني، مرجع سابق، ص ٤٨ .

(٢) محمد عبد العزيز عجمية ومدحت محمد العقاد، مرجع سابق، ص ١٧ .

عمليتين منفصلتين ومتتاليتين، عملية البيع وعملية الشراء، وبذلك يحل التبادل غير المباشر محل التبادل المباشر، لكن انفصال عملية المبادلة من شأنه أن يفصل بين عمليات البيع والشراء من الناحية الزمنية، فوجود وسيط للتبادل يعني في نفس الوقت أن الأفراد المتعاملين سيحتفظون به لوقت من الزمن<sup>(١)</sup>. والملاحظ حالياً اتساع الهوة ما بين البيع والشراء، حتى بدا للعيان في كثير من المبادلات أن النقود أصبحت حجاً يخفي وراءه العمليات الاقتصادية الحقيقية، وهذا يعتبر خلاف ما يوحي به الإسلام، فالإسلام يرى أن تقصر الهوة ما بين البيع والشراء، وألا تطول المدة ما بين البيع والشراء، بل الواجب ترادف التبادل وتعاقب البيع والشراء لتنشيط حركة التبادل والحياة الاقتصادية بشكل عام، كما دعا الإسلام إلى الاستثمار وعدم اكتناز الأموال لما في ذلك من أضرار على الحياة الاقتصادية بوجه عام<sup>(٢)</sup>.

#### ٢-١: النقود كمعيار للقيمة:

من منطلق أن النقود كمتغير اقتصادي فإن قيمتها الحقيقية عرضة للتغير طبقاً لتغير المتغيرات الاقتصادية الأخرى، ولذلك فقد تبعت أهمية النقود كمعيار للقيمة من كونها أداة استطاعت القضاء على صعوبة المقايضة فيما يتعلق بتحديد قيمة السلعة أو الخدمة بالنسبة لمعيار محدد «وحدة النقود»، ثم بالنسبة لغيرها من السلع والخدمات الأخرى. ومن هنا ساد الاعتقاد بأن النقود هي أدق معيار لقيمة المبادلات، إلا أن التضخم الجامح والارتفاع المستمر في المستوى العام للأسعار، قد قلل من أهمية النقود كمعيار لقيمة التبادل، ومن ثم اتجهت الآراء إلى ضرورة إيجاد معيار ثابت للقيمة<sup>(٣)</sup>. ويرى ابن القيم عدة أمور تتعلق باعتبار النقود معيار للقيمة أهمها<sup>(٤)</sup>:

- (١) عدنان خالد التركماني، مرجع سابق، ص ٤٨.
- (٢) أحمد فريد مصطفى وسهير محمد السيد حسن، النقود والتوازن الاقتصادي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٠٠، ص ٧٢.
- (٣) عدنان خالد التركماني، مرجع سابق، ص ٥١.
- (٤) سعيد الحضري، مرجع سابق، ص ١٥.

- إن النقود لا تكون ثابتة القيمة، إلا إذا كانت مصنوعة من الذهب أو الفضة، لأن الذهب تصنع منه الدنانير والفضة تصنع منها الدراهم .
- إن اعتبار النقود سلعة كبقية السلع تعد للربح يعمم الضرر والربح .
- إن ثبات قيمة النقود واعتبارها قيما للسلع والخدمات دون تقويمها بالسلع والخدمات، يتوقف عليه صلاح البشرية من الناحية الاقتصادية .

## ٢: الوظائف الثانوية للنقود

بعد تحديد الوظيفتين الأساسيتين للنقود، يمكن التعرف على الوظيفتين الثانويتين لها. وهما: وظيفة مخزن للقيمة، ووظيفة معيار للمدفوعات الآجلة .

٢-١: النقود مخزن للقيمة:

يرى علماء الاقتصاد الوضعى أن نجاح النقود فى أداء هذه الوظيفة يتوقف على عاملين<sup>(١)</sup>:

- ثبات قيمة النقود عبر الزمن، ومن ثم ثبات المنتجات التي يمكن الحصول عليها عند استبدالها بالنقود عبر الزمن، أما إذا تدهورت قيمة النقود بسبب الارتفاع المستمر فى الأسعار فإن هذا يؤدي بالنقود إلى فقدان قيمتها كأداة لاختزان القيم .

- توافر المنتجات التي يرغب الإنسان الحصول عليها بعد فترة زمنية معينة، فإذا لم تكن هناك منتجات موجودة يمكن استبدالها بالنقود دائما، فإن النقود تفقد قيمتها كأداة لاختزان القيم .

وهكذا فإن قيمة النقود كأداة لاختزان القيم إن كانت صحيحة بالنسبة للفرد، فإنه لا يمكن أن تعتبر كذلك بالنسبة للمجتمع ككل. وقد اعترض عدد من علماء الاقتصاد الإسلامى على هذا الرأي وذلك للأسباب التالية<sup>(٢)</sup>:

- إن قولهم أن النقود مخزن للقيمة غير صحيح، لأن القيمة لفظ غامض لم يتفق

(١) عدنان خالد التركمانى، مرجع سابق، ص ٥٤.

(٢) مجدى عبد الفتاح سليمان، علاج التضخم والركود فى الاقتصاد الإسلامى. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ١٦٩.

الاقتصاديون بعد على تحديده، ولم يتفقوا إلا على أمر واحد وهو أن قيمة الشيء ليست إلا ثمنه.

- إن أساس الحياة الاقتصادية هو الإنتاج، وهذا الإنتاج وحده الذي يتضمن أي نوع من القيمة، أما النقود فلا يمكن أن تكون محلاً للقيمة لأن قيمتها ذاتية، وهذه القيمة الذاتية لا تساوي شيئاً إلى جانب اعتبار النقود واسطة لتبادل الطيبات.

- إن المنفعة التي تعود علينا من الذهب والفضة لا يمكن أن تقاس بالمنافع التي توجد في بقية الطيبات التي نحصل عليها مقابل ما ندفعه من نقود معدنية لشرائها.  
إن النقود يجب أن لا تكون أداة تخزين، والقيمة فكرة نسبية لا تقبل الاختزان.

- إن النقود إذا أعطيت صفة البقاء، يكون ذلك مبرراً للفائدة المحرمة شرعاً.  
- النقود في الاقتصاد الإسلامي ليست سلعة، ولا يمكن أن تكون كذلك، لأنها يجب فطرياً واقتصادياً أن تحافظ على وظيفتها الأصلية وهي مقياساً للسلع ووسيلة للتبادل<sup>(١)</sup>.

هذه العلة سألها الذكر في رأي عدد آخر من علماء الاقتصاد الإسلامي، قد تكون صحيحة في بعض الوجوه دون الأخرى ذلك أن<sup>(٢)</sup>: إنكار هذا الدور يفوت على الناس فرصة الادخار في الاقتصاد الإسلامي، كما أن إنكار دور النقود كمستودع للقيمة يخالف السنة العملية، حيث كان ﷺ يدخر لأهل بيته قوت سنة، وهذا الادخار لا يمكن أن يتم إلا إذا كانت المدخرات مستودعاً للقيمة.

من جهة أخرى فإن الاقتصاد الإسلامي لا يمنع من ادخار الأموال إذا كانت قيمتها دون النصاب، بل يسمح بادخارها دون حرج ودون فريضة مالية لهذا المبلغ، إنما أوجب الإسلام الفريضة على الأموال المدخرة إذا كانت أكثر من النصاب، ومن جهة أخرى فإن اعتبار الشريعة

(١) عدنان خالد التركماني، مرجع سابق، ص ٥٩ .

(٢) يوسف كمال محمد، مرجع سابق، ص ٢٣ .

مرور الحول لوجوب الزكاة على المال الزائد عن النصاب هو في الحقيقة: اعتبار النقود المدخرة خلال السنة فيها قيمة، وإلا لما وجبت فيها الزكاة .

٢-٢: النقود كمعيار للمدفوعات الآجلة:

إن استعمال النقود كقاعدة للمدفوعات الآجلة يستخدم أحياناً كوظيفة أخرى للنقود، فالديون غالباً ما يكون متفقاً على ردها بنفس وحدة الحساب التي تستخدم كواسطة للتبادل<sup>(١)</sup>. ويرى الفقهاء أن الأموال من حيث طبيعتها تكون أحياناً ومنافع<sup>(٢)</sup>:

فالأعيان هي الأموال المادية التي قسمها الفقهاء أيضاً إلى قسمين: مثلية وقيمة .

والأموال المثلية تقبل الثبوت في الذمة كالدين، لذا يجب على الملتزم بها -المدين- وفاء دينه من أي من النقود المماثلة لما التزم به كمن اقترض مبلغاً من النقود فيكون هذا التزاماً بدين في ذمته يوفيه من أي كمية من النقود تتوافر فيها صفات الدين. وأما الأموال القيمة فلا تقبل الثبوت في الذمة، لذا إذا أريد تعلق الحق بذاتها، يجب أن تكون متعينة في الخارج، وإلا وجبت قيمتها من النقود من حيث الدين أو الانقطاع حسب الاجتهادات الفقهية. وإن قابلية ثبوت النقود في الذمة يحقق التعاون، سواء كان هذا التعاون في مجال الإنتاج أو في مجال التبادل أو في مجال الاستهلاك. وبالتالي معظم المعاملات في الوقت الحاضر تأخذ طابعاً من شأنه أن ينشأ عنه مجموعة من الالتزامات المالية التي تستحق الدفع في آجال لاحقة، والوسيلة التي تساعد على مثل هذه المعاملات النقود لإمكانية ثبوتها في الذمة ووجوب الوفاء بها ولو بقوة السلطة.

(١) عدنان خالد التركماني، مرجع سابق، ص ٥٢.

(٢) أحمد فريد مصطفى ومحمد عبد المنعم عفر، الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٠٠، ص ٨٥ .

## العولمة وصناعة الفقر

الأستاذة/ ميمونة مناصرية<sup>(\*)</sup>

تمهيد:

يعتبر الفقر واحداً من معضلات البشر، إذ بسببه قامت الثورات الاجتماعية والتغيرات الكبرى والاضطرابات السياسية، والإشكال العميق في ظاهرة الفقر هو أنه رغم التطور التكنولوجي الهائل الذي شهدته البشرية، ورغم ارتفاع وتأثر الإنتاج العالمي بشكل غير مسبوق، والتطور الاقتصادي المذهل الذي أصاب حياة ملايين البشر، إلا أن الفقر ما زال يشكل التحدي العالمي الأكبر الذي يواجهه مختلف الأمم.

وقد ذهبت الموسوعة الحرة ويكيبيديا في صفحتها الخاصة بالفقر إلى أنه يمكن تعريف الدول الفقيرة بأنها تلك الدول التي تعاني من مستويات منخفضة من التعليم والرعاية الصحية، وتوافر المياه النقية صحياً للاستهلاك البشري والصرف الصحي و مستوى الغذاء الصحي كماً أو نوعاً لكل أفراد المجتمع ويضاف إلى ذلك معاناتها من تدهور واستنزاف مستمر لمواردها الطبيعية، مع انخفاض مستوى دائرة الفقر.

عرف البنك الدولي الدول منخفضة الدخل أي الفقيرة بأنها تلك الدول التي ينخفض فيها دخل الفرد عن ٦٠٠ دولار، وعددها ٤٥ دولة معظمها في أفريقيا، منها ١٥ دولة يقل فيها متوسط دخل الفرد عن ٢٠٠ دولار سنوياً. برنامج الإنماء للأمم المتحدة يضيف معايير أخرى تعبر مباشرة عن مستوى رفاهية الإنسان ونوعية الحياة «Livelihood» هذا الدليل وسع دائرة الفقر بمفهوم نوعية الحياة لتضم داخلها ٧٠ دولة من دول العالم، أي هناك حوالي ٤٥٪ من الفقراء يعيشون في مجتمعات غير منخفضة الدخل، أي هناك فقراء في بلاد الأغنياء، ويكتفي هنا بذكر أن ٣٠

(\*) أستاذة مساعدة قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

مليون فرد يعيشون تحت خط الفقر في الولايات المتحدة الأمريكية (١٥٪ من السكان).

وخلال النصف الثاني من القرن العشرين كثر الحديث عن الفقر والفقراء في أدبيات الأمم المتحدة بالتوسع من الظاهرة الاجتماعية في المجتمع الواحد إلى الظاهرة العالمية بتصنيف البلدان إلى غنية وفقيرة وتحديد مقاييس ومؤشرات للفقر في مستوى البلدان وكذلك الأفراد مع مراعاة النسبية، فالفقر في الصومال لا يُقاس بالمقاييس نفسها التي يقاس بها الفقير في أمريكا الشمالية.

### مفهوم الفقر

تنوعت المنطلقات النظرية لمن تعرضوا للفقر بالتعريف، حيث يذهب روبرت مكنمارا إلى أن الفقر هو تلك الأحوال المعيشية التي تتكون نتيجة سوء التغذية والجهل والمرض وارتفاع وفيات الأطفال وقصر العمر الافتراضي، مما يجعلها أدنى من المستوى المعهود للحياة اللائقة، في حين يرى مارك فريد أن الفقر باعتباره حالة واقعية وليست وحدة تصورية، يمثل مجموعة من المشكلات غير المترابطة مثل تفشي البطالة، والبطالة المقنعة، واللامساواة في الرفاهية، والهجرة وتفاوت الخدمات في البيئة الحضرية، وتدهور البيئة الريفية، أي أن الفقر يعد واقعا اجتماعيا يتطلب التفسير، بينما ذهب بعض الباحثين إلى أن الفقراء هم الذين صنّفهم المجتمع في عداد الفقراء، والذين صدرت من المجتمع ردود فعل معينة تجاههم، أي أن ظاهرة الفقر تمثل حالة يعترف بها المجتمع كحالة واقعية بها وضع معين، وأنه أحد ملامح البيئة الاجتماعية.

ومن وجهة نظر سوسيولوجية يُعرف الفقراء بأنهم من يحصلون من المجتمع على مساعدة اجتماعية، فالفقر يجب أن ينظر إليه على أنه «حالة يعجز فيها الإنسان بسبب مجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية عن تلبية حاجاته المادية والمعنوية في ظل نظام اجتماعي وثقافي محدد».

وقد انتهج الباحثون السوسيولوجيون مقاربتين لقضية الفقر، وذلك عن طريق تطبيق مفهومي «الفقر المطلق» و«الفقر النسبي» ويرتبط مفهوم الفقر النسبي

أساساً بفكرة العيش الكفاف أي الشروط الأساسية التي ينبغي توافرها ليظل المرء على قيد الحياة في وضع صحي معقول، وتتضمن هذه الشروط الغذاء الكافي والمأوى والكساء، فإذا توافرت هذه فحسب يوصف المرء بأنه يعيش حالة من الفقر، وينظر لمفهوم الفقر المطلق عادة باعتباره مفهوماً إنسانياً شاملاً لجميع البشر في كل زمان ومكان، إن مقاييس العيش الكفاف واحتياجاته متماثلة لكل البشر من ذوي الفئة العمرية والحالة الجسمانية المتشابهة.

وثمة صعوبات في تحديد مفهومي الفقر المطلق و الفقر النسبي على السواء، ومن الأساليب الشائعة لقياس الفقر المطلق تعيين خط الفقر قياساً على كلفة السلع الأساسية الضرورية للعيش وإقامة الأود في المجتمع، والأفراد والأسر التي يقل دخلها عن خط الفقر يُعتبرون فقراء، غير أن استخدام معيار وحيد للفقر ربما ينطوي على بعض الاشكاليات، لأن هذا التعريف لا يأخذ في الاعتبار درجات التفاوت والتنوع في الاحتياجات البشرية في أوساط المجتمع الواحد وبين مختلف المجتمعات، إذ قد يكون العيش في بعض المناطق في بلد ما أعلى مما هو عليه في مناطق أخرى<sup>(١)</sup>.

وقد أجمعت كل التعاريف على أن الفقر هو الحرمان بكل أشكاله الفيسيولوجية والاجتماعية، أما الأولى فتتمثل في انخفاض الدخل (أو انعدامه) والغذاء والملبس والسكن، ومن هنا فهي تشمل فقراء الدخل وفقراء الحاجات الأساسية، أما الحرمان الاجتماعي فهو مرتبط بالتباينات الهيكلية المختلفة كالاثتمان، الأرض، البنى التحتية المختلفة، وحتى الأملاك العامة (المشتركة)، إضافة إلى عدم تمكن «الفقراء» من الاستفادة من الأصول الاجتماعية كالخدمات الصحية والتعليمية.

(١) أنتوني جدنز. علم الاجتماع. ترجمة فايز الصياغ. المنظمة العربية للترجمة. ط٤. بيروت. لبنان. ٢٠٠٥م. ص ٣٧٣، ٣٧٤.

يمكن التمييز بين ثلاثة معاني للفقر وهي :

١- المعنى الأول: «الفقر الاجتماعي» وهو لا يعني عدم المساواة الاقتصادية الناتجة عن نقص الدخل والممتلكات وانخفاض مستوى المعيشة وإنما يشمل أيضا عدم المساواة الاجتماعية والدونية الاعتمادية والشعور بالنقص والاستغلال، وهكذا يكون الفقر نسبياً لا يقاس بمستوى معين من الدخل أو حجم الملكية.

٢- المعنى الثاني: «العوز والحاجة» ويقصد به فئة من الناس غير القادرين على تأكيد وجودهم على المستوى التقليدي الذي يعتبر أدنى مستوى دون أي مساعدات خارجية في أي وقت من الأوقات فهو يحدد المستوى الأدنى الذي يؤدي بالإنسان إلى الهاوية كما يحدد نموذجاً للعلاقات الاجتماعية التي تشير إلى من هم المحتاجين الذين يطلبون المساعدة ومن الذي يساعدهم وتميز المجتمعات بين أشكال ذوي الحاجة الذين يستحقون المساعدة.

٣- المعنى الثالث: «الفقر الأخلاقي» يحدد مكانه في نسق القيم في المجتمع أو في أحد جماعته الفرعية ويشير هذا المعنى إلى ما إذا كان الفقر مقبولاً أخلاقياً وإلى المكانة التي يشغلها الفقير وتحول دون استمتاعه لذا فإن التعريف المناسب للفقر هو ذلك التعريف الذي يصف الفقراء وهذا الوصف يختلف من مجتمع إلى آخر ومن ثقافة إلى أخرى.

وأخيراً يمكن القول أن الفقر لا يعبر فقط عن عجز الإنسان عن إشباع حاجاته البيولوجية كما يقرر رجال الفكر الاقتصادي بل يعني كذلك عجز البناء الاجتماعي عن توفير مستلزمات الإنسان المادية والمعنوية وتأثير ذلك على عمليات الاندماج والعلاقات الاجتماعية وتكوين شخصية الفرد في المجتمع وتشكيل قيمته وثقافته بل تحديد دوره ووزنه السياسي والاجتماعي والاقتصادي.

فالفقر يجب أن ينظر إليه على أنه «حالة يعجز فيها الإنسان بسبب مجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية عن تلبية حاجاته المادية والمعنوية في ظل نظام اجتماعي وثقافي محدد».

ويحمل الفقر معاني مختلفة باختلاف رؤى الباحثين منها ما هو مادي أو اجتماعي أو ثقافي ولذلك فالفقر ظاهرة مركبة تجمع بين أبعادها ما هو موضوعي (كالدخل والملكية والمهنة والوضع الطبقي) وما هو ذاتي (أسلوب الحياة ونمط الإنفاق والاستهلاك وأشكال الوعي والثقافة).

إن تحليل وفهم الفقر كظاهرة اجتماعية يعتمد على تحليل كيفي لظاهرتين أساسيتين تتعلق الظاهرة الأولى بعملية التفاوت في توزيع الدخل وإعادة توزيعه على الفئات الاجتماعية وترتبط الظاهرة الثانية بقضية التفاوت الطبقي والتمايز المعيشي وتشير الظاهرة الأولى إلى اختلاف واضح بين رجال الفكر في رؤية الفقر وتحليله وتحديد العوامل المساهمة في انتشاره وبينما يرى فريق منهم أنه يجب التركيز على مفهوم المركز النسبي للفقراء في إطار السياسات الاقتصادية للدولة<sup>(١)</sup>.

من جهة أخرى يُعرف الفقر في قواميس علم الاجتماع بأنه مستوى معيشي منخفض لا يفي بالاحتياجات الصحية والمعنوية والمتصلة بالاحترام الذاتي لفرد أو مجموعة من الأفراد. (وينظر على المفهوم نظرة نسبية نظرا لارتباطه بمستوى المعيشة العام في المجتمع وتوزيع الثروة ونسق المكانة والتوقعات الاجتماعية)، هذا ويعرف خط الفقر عادة بأنه الحالة التي يكون الفرد فيها عاجزا عن الوفاء بتوفير متطلبات الغذاء، الملابس، والمأوى الضروري لنفسه.

ويعرفه البعض بشكل عام بأنه ندرة المادة أو تبديدها أو توزيعها على نحو غير عادل.

ونجد أن الفقر ظاهرة متعددة الأبعاد يمكن التعبير عنها من خلال مفهومين للفقراء هما:

- فقر الدخل (الذي ينصرف إلى عدم كفاية الموارد لتأمين الحد الأدنى لمستوى المعيشة المناسب اجتماعيا).

(١) [http://disam.maktoobblog.com/79245/Ù...ÙÙ#Ù^Ù...\\_@§Ù,ÙÙÙ±](http://disam.maktoobblog.com/79245/Ù...ÙÙ#Ù^Ù..._@§Ù,ÙÙÙ±)

- فقر القدرة (الذي ينحرف إلى تدني مستوى قدرات الإنسان إلى حد يمنعه من المشاركة في عملية التنمية).

ويرى «مارك فريد» إلى أن الفقر حالة واقعية وليست وحدة تصويرية وأنه يمثل مجموعة مشكلات غير مترابطة مثل تفشي البطالة والبطالة المقنعة واللامساواة في الرفاهية وتفاوت الخدمات في البيئة الحضرية أي أن الفقر واقع اجتماعي يتطلب التفسير.

وهكذا يتبين لنا أن مضمون الفقر لا يرتبط فقط بالحرمان والعوز المادي فقط وإنما هو ظاهرة مركبة تتضمن معايير متعددة.  
قياس الفقر<sup>(1)</sup>:

الفقر، بمفهومه العام المبسط، هو انخفاض مستوى المعيشة عن مستوى معين ضمن معايير اقتصادية واجتماعية، ولقد اعتمد في قياسه على أساليب متعددة، يمكن توضيحها على النحو التالي:

١- مؤشرات قياس مستوى المعيشة التي يمكن قياسها من خلال:  
أ- دخل الأسرة:

يعبر هذا المؤشر عن قدرة الأسرة على الحصول على السلع والخدمات الاستهلاكية التي تعد المحور الأساسي لمستوى المعيشة. ومن الصعوبات التي تعترض هذا المؤشر تحديد الدخل الذي يمثل الحد الفاصل بين الأسر الفقيرة والأسر غير الفقيرة، وتباين الأسر من حيث حجمها وتركيبها وفقاً للعمر والجنس، وتغير مستوى معيشة الأسرة التي قد لا يتطابق مع تغير مستوى دخلها، وصعوبة الحصول على بيانات دقيقة عن الدخل لعوامل اقتصادية واجتماعية.

ب- الإنفاق الاستهلاكي الإجمالي للأسرة:

استحدث هذا المؤشر لتلافي المشاكل الناجمة عن مؤشر دخل الأسرة ولكونه أكثر ارتباطاً بمستوى معيشة الأسرة وامكانية تقدير الإنفاق على نحو أدق من

مسوحات الأسرة التي تجمع فيها بيانات الإنفاق والاستهلاك الفعلي لعينات الأسر.

ج - متوسط إنفاق الوحدة الاستهلاكية :

يعتبر هذا المؤشر استكمالاً لمؤشر الإنفاق الاستهلاكي الإجمالي للأسرة. وقد استحدث لمعالجة مشكلة تباين الأسر في أحجامها وتركيباتها. ويتم احتسابه من خلال قسمة الإنفاق الاستهلاكي الإجمالي للأسرة على ما يقابل حجمها من الوحدات الاستهلاكية، ويؤخذ على هذا المؤشر تفاوت إنفاق الوحدة الاستهلاكية من أسرة لأخرى تبعاً للموقع وما يتطلبه من زيادة أو خفض في إنفاق الوحدة، واختلاف الكيفية التي يتم حساب عدد الوحدات الاستهلاكية.

د - نسبة الإنفاق على المواد الغذائية :

يستخدم هذا المؤشر وفقاً لوجهة النظر التي ترى، أنه كلما ارتفعت نسبة الإنفاق على المواد الغذائية انخفضت النسبة التي توجهها الأسرة من إنفاقها على السلع غير الضرورية. وبالتالي، فإنه مؤشر أو دلالة على انخفاض مستوى المعيشة للأسرة. يمتاز هذا المؤشر بأنه يتيح المقارنة بين مختلف الأسر حتى وإن تباينت أحجامها أو وحدات العملة التي تتعامل معها.

هـ - حصة الفرد من السرعات أو البروتين :

يعتبر هذا المؤشر من المؤشرات التغذوية، الذي يمكن استخدامه للتمييز بين الفقراء وغير الفقراء وفقاً لحاجة الفرد من السرعات الحرارية أو حاجته للبروتين، وباعتبار أن نقص التغذية هو أحد الأوجه الأساسية لمعاناة الفقراء.

خلاصة القول فيما يخص أسلوب مؤشرات قياس مستوى المعيشة أنها

ركزت على النقاط التالية :

- أنها ( أي هذه المؤشرات ) تعبر فقط عن البعد الاستهلاكي للفقر من خلال ما تحصل عليه الأسرة من دخل أو استهلاك مباشر.

- أنها تهمل الدخل أو الاستهلاك الذي تحصل عليه بشكل غير مباشر ويساهم في مستوى معيشتها كخدمات الصحية والتعليمية، والدعم الذي تتلقاه الأسرة كالدعم النقدي أو دعم المواد التموينية وغير ذلك.
- أنها لم تأخذ في الحسبان درجة الأمان والضمان الاجتماعي والضمان ضد الجريمة والبطالة والكوارث ومدى حرية التعبير والاختيار.

## ٢- أسلوب خط الفقر:

يعتبر هذا الأسلوب الأوسع استخداما لقياس وتحليل الفقر، وهو يصلح لأغراض المقارنات الدولية والأسلوب المعتمد من البنك الدولي. تعتمد منهجته على تقسيم المجتمع إلى فئتين: فقراء وغير فقراء وذلك بتحديد خط الفقر الذي يعرف بأنه إجمالي تكلفة السلع المطلوبة لسد الاحتياجات الاستهلاكية الأساسية. يتطلب تطبيق هذا الأسلوب، بيانات مسوحات إنفاق ودخل الأسرة. ويعتبر الأسلوب الأنسب لأغراض وضع السياسات الاقتصادية المتعلقة بالدخول كسياسات العمالة والأجور والأسعار والضرائب والإعانات الاجتماعية. ويتضمن أسلوب خط الفقر هذا منظومة مؤشرات الفقر والتي تشمل على خطي الفقر المطلق والمدقع، نسبة الفقر، فجوة الفقر، وشدة الفقر، ومعامل جيني. منظومة مؤشرات الفقر:

- الفقر المطلق يعرف بأنه الحالة التي لا يستطيع فيها الإنسان، عبر التصرف بدخله، الوصول إلى إشباع الحاجات الأساسية المتمثلة بالغذاء والمسكن والملبس والتعليم والصحة والنقل. أما خط الفقر المطلق، يعرف بأنه إجمالي تكلفة السلع المطلوبة لسد هذه الاحتياجات سواء للفرد أو للأسرة، وفق نمط الحياة القائمة في المجتمع المعني وبمحدوده الدنيا.

- الفقر المدقع يعرف بأنه الحالة التي لا يستطيع فيها الإنسان عبر التصرف بدخله، الوصول إلى إشباع الحاجة الغذائية المتمثلة بعدد معين من الأسعار الحرارية التي تمكنه من مواصلة حياته عند حدود معينة. أما خط الفقر المدقع فيمثل

كلفة تغطية الحاجات الغذائية سواء للفرد أو الأسرة، وفق النمط الغذائي السائد في المجتمع المعني وبمحدود معينة.

- نسبة الفقر تعرف بأنها نسبة السكان تحت خط الفقر إلى إجمالي السكان، وهذه النسبة تقيس الأهمية النسبية للفقراء سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أم على مستوى الأسر.

- فجوة الفقر يقيس هذا المؤشر حجم الفجوة الإجمالية الموجودة بين دخول الفقراء وخط الفقر أو مقدار الدخل اللازم للخروج من حالة الفقر إلى مستوى خط الفقر المحدد.

- شدة الفقر يقيس هذا المؤشر التفاوت الموجود بين الفقراء، ويمكن حسابه باعتباره يساوي الوسط الحسابي لمجموع مربعات فجوات الفقر النسبية للفقراء كافة.

معامل جيني يستخدم هذا المعامل كمؤشر لقياس التفاوت في توزيع الدخل ما بين جميع السكان فقراء وغير فقراء.

### ٣- أسلوب الحاجات غير المشبعة:

يعتمد هذا الأسلوب على الملاحظة المباشرة لواقع إشباع الحاجات الأساسية وذلك كبديل عن الاعتماد على القدرة الداخلية التي تؤهل الأسرة لإشباع تلك الحاجات كما في أسلوب الفقر.

يمتاز هذا الأسلوب بأنه لا يعتمد على دخل الأسرة، وأن البيانات المطلوبة لتطبيقه أكثر توفراً ودقة مقارنة بأسلوب خط الفقر.

يتم تطبيق هذا الأسلوب باستخدام بيانات التعداد العام للسكان أو مسوحات الأسرة عموماً، وهو الأسلوب الأنسب لأغراض وضع السياسات الاجتماعية المتعلقة بتوفير خدمات الصحة والتعليم والإسكان وتوفير البنية التحتية المتصلة بالمياه والصرف الصحي.

## تفسير الفقر:

عديدة هي النظريات التي تناولت الفقر بالدراسة والتحليل والتفسير، ويمكن تصنيف هذه الدراسات والتحليل في مجموعتين من النظريات، ترى الأولى أن الفقراء هم المسؤولون عن فقرهم، بينما تعتقد المجموعة الأخرى أن القوى الهيكلية والعوامل البنيوية في المجتمع هي التي تنتج الفقر وتعيد إنتاجه، وتوصف هاتين المقاربتين بمقولتين هما: «لوم الضحية» و«لوم النظام».

وحسب اعتقاد المجموعة الأولى فإن الفقراء هم سبب ما هم فيه من خنوع واستضعاف، وهذا راجع إلى خصائص في شخصية الفقير نفسه، فهو إذ يعاني من العجز فذلك راجع إلى الافتقار للمهارات أو الضعف الجسماني والأخلاقي أو لهبوط الهمة أو تدني القدرات، مما لا يساعده على تحقيق النجاح في المجتمع، وقد يكتسب المرء تلك السمات عبر التنشئة الاجتماعية التي تلقاها وهو طفل، لأن ثقافة الفقر تنتقل عبر الأجيال، محملة بأن لا معنى للطموح أو التطلع إلى حياة أفضل، ويستعيب المرء ذلك بالتواكل والرضا بأوضاع الفقر والعوز وأن لا ضير من البقاء تابعا للغير أو متسولا على أبواب الآخرين.

أما النظرية الثانية المفسرة للفقير، فتؤكد على العمليات الاجتماعية العريضة التي تنتج الفقر ويتعذر على الأفراد تجاوزها أو التغلب عليها، إذ ترى أن قوى هيكلية قائمة في بنية المجتمع مثل الطبقة والجنوسة والإثنية والمنزلة المهنية والتحصيل العلمي و... هي التي تشكل أسلوب توزيع الموارد، ولذلك فإن تخفيف الفقر لا يعتمد على تغيير توجهات الناس ونظرتهم إلى الحياة، بل على وضع السياسات الهادفة إلى توزيع الدخل والموارد بصورة أكثر إنصافا في المجتمع، كما أن السياسات الإصلاحية المطلوبة هي التي تقوم بإجراءات عملية لدعم رعاية الأطفال، وتضمن الحد الأدنى من الأجور، وتأمين مستويات دخل مضمونة للعائلات.

وهنا يستطرد أنتوني جيدنز بأنه علينا ألا نتبنى الحجج التي تسوقها أي من هاتين المقاربتين، أي الاتجاه الذي يميل إلى «فردنة» الفقر وإلقاء اللوم على الأفراد

لسبب أو لآخر، والاتجاه الثاني الذي يعزو الفقر إلى عوامل بنيوية راسخة في الوضع الاجتماعي العام، غير أن علينا في جميع الأحوال أن نتحاشى النظر إلى أفراد المجتمع باعتبارهم أشخاصاً يقبلون الأوضاع الاجتماعية التي يجدون أنفسهم فيها<sup>(١)</sup>.

بيد أن هناك طرحاً آخر قاهراً للفقراء كأفراد وكأمم وهي الأنظمة الاقتصادية المفروضة من خارج الأمم، كنظام العولمة الذي طفق يجتاح كل الأمم ويفرض مخططاته وأساليبه الاقتصادية وقيمه الأخلاقية على كل المجتمعات على حد سواء، حيث تكون محصلة كل تعامل مع العولمة أنه كلما زادت الدول الغنية غنى زادت الأمم الفقيرة فقراً، فالأثرياء هم من يصنع الفقر، والأثرياء هم من ينسج بكل الخيوط كل الشبكات لاحتواء العالم وزجه في خانة الفقر لحساب فئة قليلة في العالم.

ماهية العولمة:

العولمة هي ترجمة لكلمة Globalization المشتقة من كلمة Globe أي الكرة، والمقصود هنا الكرة الأرضية، ويتحدث علماء الاجتماع في مجال التحديث عن «Global Cultur» أي الثقافة العالمية وال «Globalization» اصطلاحاً باللغة اللاتينية تدل على مشروع لمركزة العالم في حضارة واحدة.

ومفهوماً، تشير العولمة إلى شيئين معا: انكماش العالم وازدياد الوعي بالعالم ككل، وحسب تعريف روبرتسون للعولمة فإنها تعني تشكيل وبلورة العالم بوصفه موقفاً واحداً وظهوراً لحالة إنسانية عالمية واحدة<sup>(٢)</sup>. أي إزالة الحدود الاقتصادية والعلمية والمعرفية بين كل التجمعات الإنسانية بتقليص المسافة فيما بينها، سواء تعلق الأمر بانتقال الأشخاص أو السلع والخدمات أو رؤوس الأموال، أو المعلومات والأفكار والقيم، الأمر الذي يجعل العالم أشبه بسوق كبيرة تضم عدة

(١) أنتوني جينز. مرجع سبق ذكره. ص ٣٨٤، ٣٨٥.

(٢) بركات محمد مراد. ظاهرة العولمة رؤية نقدية. وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية. قطر. ٢٠٠١، ص ٩١.

أسواق فرعية، وتتميز بسمات تلك السوق الضخمة، وهي وإن كانت تذلل صعوبات التواصل بين مختلف الشعوب باختزالها المسافات وكسرهما الحواجز، فالعولمة تسمح بمرور كل شيء، حتى الممنوعة منها كالمخدرات ما دامت تدر ربحاً على السوق الكبيرة الواقعة في قلب العالم، حتى الأوبئة أصبح مسموحاً لها دخول عالم العولمة (انفونزا الطيور، الإيدز، جنون البقر، ...) فهي تظهر في بلد وينال جزاء ظهورها كل العالم. فالعولمة إذن هي عملية كلية مندمجة الأبعاد والآليات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والإعلامية، لأنها تعبر عن مرحلة تاريخية مكتملة للحدثة أو هي الحدثة في حلة جديدة، تتجلى فيها ظواهر اقتصادية وسياسية تعزز إلى أقصى حد القيم الأمريكية في حين تحدث خلخلة في منظومة القيم للمجتمعات الأخرى بواسطة تكنولوجيا هي أحدث ما توصل إليه العقل البشري. وقد رصد السيد ياسين أربع فئات في كتابه «العولمة والطريق الثالث»<sup>(١)</sup> يمكن أن نقف من خلالها على ماهية العولمة وهي:

١- أن العولمة حقبة تاريخية مكتملة للحدثة وترتكز على نفس مبادئها ولكن في حلة جديدة، ذلك أن الحدثة كانت ظاهرة عنت التغيير في النظام السياسي، من النظام الملكي إلى النظام الديمقراطي، الذي يقوم على سلطة الشعب والمجالس الممثلة للشعب، واعتماد الليبرالية نظاماً اقتصادياً، والمساواة بين الجنسين على الصعيد الاجتماعي والزامية التعليم للأطفال والانتقال من نموذج الجماعات والطوائف الدينية المتحاربة إلى المواطن، وتذويب الطوائف والأديان في بوتقة مدنية علمانية واحدة، لا تميز فيها على أساس عرقي أو ديني أو عملي، وبهذا تكون علاقة المواطن بالدولة لا بسلطة أخرى. ويبدو وجه التشابه بين مرحلة العولمة وسابقتها ضمن التجربة الرأسمالية التاريخية ممثلاً في الثورة المعلوماتية التكنولوجية، فالمرحلة الممتدة في أواخر القرن التاسع عشر وبداية الحرب العالمية الأولى شهدت أعظم اكتشافات واختراعات الإنسان، السيارة، الطائرة... التليفون... الكهرباء... إلخ، وشهدت أيضاً أزمة هيكلية في التراكم الرأسمالي مثل التي نعيشها الآن، حيث انخفضت

(١) السيد ياسين. العولمة والطريق الثالث. ميريت للنشر. القاهرة. ١٩٩٩م. ص ٩.

معدلات النمو إلى النصف ، فهل هي مجرد مصادفة أن يكون هناك تلازم بين تكثيف الثورة العلمية والتكنولوجية وأزمة هيكلية التراكم الرأسمالي . وهناك أيضا المرحلة الكولونيالية والتي شهدها العالم آنذاك ، ما هي إلا نوع من العولمة ورغم العنف الذي استخدم ضد شعوب آسيا وإفريقيا للاندماج في النظام الرأسمالي العالمي ، فما يحدث الآن من فرض التكيف الهيكلي على نفس هذه الشعوب يؤدي نفس الدور الاستعماري القديم<sup>(١)</sup> .

٢- أن العولمة يتجلى فيها البعد الاقتصادي أكثر من غيره وهو مفتاحها لغزو العالم غير المعولم عبر هيمنة الشركات على كل أسواق العالم واحتكارها للمجال الأكثر وفرة في الموارد الطبيعية و الأكثر إستراتيجية في الموقع ، وحسب سمير أمين فإنه ليس هناك أي جديد في العولمة إنها شكل من الاستعمار أو موجة ثالثة من التوسع الاستعماري لا تختلف في أهدافها عن الموجات السابقة ، ذلك أن أهداف رأس المال المهيمن للشركات العملاقة متعددة الجنسيات تظل هي ، أي السيطرة على الأسواق وغزو موارد الكوكب والاستفادة من مزيد من استغلال العمل في الأطراف .

٣- أن العولمة هي هيمنة وانتصار للقيم الأمريكية على خلفية الإنتصار السياسي والاقتصادي وإبداء القوة في كل المجالات ، فقد ظهرت القيم الأمريكية تغزو العالم بما لها وما عليها من محاسن ومساوئ وتناقضات ، رغم الغربة التي تشكو منها داخل المجتمع الأمريكي ذاته ، إلا أنها تسعى لنقل غربتها وتناقضاتها إلى كل المجتمعات المغلوب على أمرها ، فالمغلوب مولع أبدا بتقليد الغالب ، رغم ما للقيم من أهمية لدى بعض المجتمعات خاصة المجتمعات العربية الإسلامية ، حيث تعد القيم محدداً جوهرياً من محددات السلوك الإنساني ، إذ تمس العلاقات الإنسانية بكافة صورها ، وتعتبر القيم في المجتمعات المحلية من الوسائل المميزة لأنماط الحياة

(١) سمير أمين وآخرون. الدولة الوطنية وتحديات العولمة في الوطن العربي. مركز البحوث العربية والإفريقية (القاهرة) ومركز الدراسات والبحوث الإستراتيجية (دمشق). ٢٠٠٤م. ص ١٣ .

الاجتماعية ، فهي ترتبط ارتباطا وثيقا بدوافع السلوك و أهداف الأفراد و تصرفاتهم ورددود أفعالهم التي تنعكس علائقيا وحيزيا<sup>(١)</sup>.

٤- أن العولمة ثورة اجتماعية و تكنولوجية ، حيث صاحب ظهور هذا المفهوم أكبر ثورة معرفية في تاريخ الإنسان ، ويعتقد برهان غليون أن العولمة تحمل مخاطر هيمنة أقوى نفوذا و أثراً من الاستعمار التقليدي لأنها بالضبط لا تستخدم الطرق العنيفة التي استخدمها ولكنها تعتمد على قبول الناس و سعيهم إليها و إلى الاندماج فيها كما تخاطب عقولهم و مخيلتهم ، قبل أن تتعامل مع مواردهم الطبيعية<sup>(٢)</sup> ، حيث تغطي مشاريعها و تضي عليها مشروعية بخطابات تدغدغ بها شعوب العالم كنشر الديمقراطية و احترام حقوق الشعوب و نبذ الديماغوجية<sup>(٣)</sup> و بذلك تتيح التدخل باسم مبادئ إنسانية ، و تمثل شبكة الإنترنت الأسلوب الإعلامي الأمثل للوصول إلى كل الشعوب دون إرادة أو إذن أو حتى رأي من الأنظمة المحلية بصرف النظر عن الحدود السياسية و الخصوصيات الثقافية . ذلك لأنها شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة ، حيث يستطيع أيا كان وصل حاسوبه بها ، من مؤسسات حكومية أو تعليمية ، أو وكالات أو صناعات أو أفراد ، ليتمكن المشترك من الاستفادة من المعلومات التي يعرضها المشتركون بهذه الشبكة ، كما يمكن اليوم لجميع سكان الأرض القادرين دفع الثمن ، الارتباط من خلال الصحن الهوائي بالقنوات التلفزيونية ذاتها الموجودة في كل العالم ، والتي تتوجه في بثها لجمهور عالمي أو معلوم أكثر فأكثر لا لجمهور محلي .

(١) حميد خروف و آخرون . الإشكالات النظرية و الواقع (مجتمع المدينة نموذجا).

منشورات جامعة منتوري . قسنطينة . ١٩٩٩م . ص ٨٦ .

(٢) نبرهان غليون و سمير أمين . ثقافة العولمة و عولمة الثقافة . دار الفكر . دمشق .

١٩٩٩م . ص ١٣٤ .

(٣) الديماغوجية: سياسة تملق الجماهير ، ويقصد به الاتجاه الإنتهازي للحكام للسيطرة على جماهير الشعب غير المثقفة ، فيتحدث من يتجهون هذا الاتجاه عن المشروعات الاقتصادية و الاجتماعية على أساس كاذب ، و ينتهزون فرصة القلاقل الاجتماعية و البؤس بالالتجاء إلى التحيز و التحامل .

وقد كانت العولمة هي أكثر المواضيع التي أسالت الحبر و أثارت جدلاً كبيراً في كل الأوساط بين مؤيد ومعارض وتوفيقى، إذ لم تقتصر الخلافات حول التسمية فحسب بل مست مضامين المفهوم ودلالاته، وقد بدا جلياً وجود فريقين تتناقض نظرة كل منهما للآخر: الفريق الأول ويؤيد سيادة العولمة، معتقداً أن انهيار نظام القطبية الثنائية وسيادة نظام أحادي القوى يجعل القوة الوحيدة في العالم هي السائدة اقتصادياً سياسياً ثقافياً واجتماعياً، وفريق آخر يقاوم هذا المفهوم بقوة لأن المسألة في اعتقاده هي فقط تعميم للنموذج الغربي.

فأحد مشاهير علماء السياسة الأمريكيين جيمس روزناو في محاولته لتعريف العولمة، يحدد ثلاثة أبعاد لا بد من أخذها بعين الاعتبار، يتعلق أولها بانتشار المعلومات على نطاق واسع، وثانيها تذويب الحدود بين الدول، أما البعد الثالث فيتمثل في زيادة معدلات التشابه بين الجماعات والمجتمعات والمؤسسات. بينما يعتقد محمد عابد الجابري أن العولمة ليست مجرد آلية من آليات التطور الرأسمالي، بل إيديولوجية تعكس إرادة الهيمنة على العالم، فهي نفي للآخر، وإحلال للاختراق الثقافي على الصراع الأيديولوجي، حيث كانت الأيديولوجيا هي التي تطبع الحرب الباردة، أما الآن - في عصر العولمة - فقد سادت بدائل أخرى تأخذ تارة نكهة اقتصادية وتارات أخرى ثقافية، أو كليهما معا. وهي - أي العولمة - تعني الآن، في المجال السياسي منظورا إليه من زاوية الجغرافيا (الجيوپوليتيك)، العمل على نمط حضاري يخصص بلدا بعينه، وهي الولايات المتحدة الأمريكية بالذات، على بلدان العالم أجمع. ليست العولمة مجرد آلية من آليات التطور التلقائي للنظام الرأسمالي، بل إنها أيضا وبالدرجة الأولى دعوة إلى تبني نموذج معين. وبعبارة أخرى، فالعولمة إلى جانب أنها تعكس مظهراً أساسياً من مظاهر التطور الحضاري الذي يشهده عصرنا، هي أيضاً إيديولوجياً تعبر بصورة مباشرة عن إرادة الهيمنة الأمريكية على العالم وأمركته<sup>(١)</sup>.

(١) علي غربي. مجلة الباحث الاجتماعي. منشورات جامعة منتوري. قسنطينة.

١٩٩٩م. ص ص ١٢، ١٥.

فالعولمة إذن تختلف عن العالمية حسب الجابري - كما أوردها علي غربي - من حيث أن العالمية (Universalism) تعني طموحا نحو الارتقاء بالخصوصية إلى مستوى عالمي، ومن ثم فهي تفتح العالم على ما هو عالمي وكوني، أما العولمة (Globalization) فهي إقصاء لكل ما هو خصوصي وبالتالي فرض لإرادة الهيمنة. والعولمة في نظر سمير أمين هي صعود الهيمنة الأمريكية العالمية، وهي ليست في العمق إلا استراتيجيه تحقيق هذه الهيمنة، حتى في مواجهة الدول الصناعية الكبرى التي تتقاسم معها جزء من الكعكة المهيمنة<sup>(١)</sup>.

الخصائص الاقتصادية للعولمة وآليات صناعة الفقر:

١- تحول مفاهيم الاقتصاد ورأس المال:

وقد اقترنت العولمة بظواهر متعددة استجدت على الساحة العالمية أو ربما كانت موجودة من قبل، ولكن زادت من درجة ظهورها، وهذه الظواهر قد تكون اقتصادية أو سياسية أو ثقافية أو اتصالية أو غيرها، ولا شك أن أبرز هذه الظواهر هي الظواهر الاقتصادية التي أهمها:

أ - تحول الاقتصاد من الحالة العينية (الأنشطة التقليدية كتبادل السلع عينياً بالبيع والشراء) إلى الاقتصاد الرمزي الذي يستخدم الرموز والنبضات الإلكترونية من خلال الحواسيب الإلكترونية والأجهزة الاتصالية، وما ينتج عن ذلك من زيادة حجم التجارة الإلكترونية والتبادل الإلكتروني للبيانات في قطاعات التجارة والنقل والمال والائتمان وغيرها.

ب - تحول رأس المال من وظائفه التقليدية كمخزن للقيمة ووسيط للتبادل إلى سلعة تبايع وتشتري في الأسواق (تجارة النقود)؛ حيث يدور في أسواق العالم ما يزيد على ١٠٠ تريليون دولار (١٠٠ ألف مليار) يضمها ما يقرب من ٨٠٠ صندوق استثمار، ويتم التعامل يومياً في ما يقرب من ١٥٠٠ مليار دولار - أي أكثر من مرتين ونصف قدر الناتج القومي العربي - دون رابط أو ضابط، وهو ما أدى إلى

(١) برهان غليون وسمير أمين. عولمة الثقافة وثقافة العولمة. ص ١٣٢.

زيادة درجة الاضطراب والفوضى في الأسواق المالية، وأعطى لرأس المال قوة لفرض شروطه على الدول للحصول على أقصى ما يمكن من امتيازات له ، وقد أدى هذا كله إلى زيادة التضخم نتيجة لزيادة قيمة النقود .

ج - تعمق الاعتماد المتبادل بين الدول والاقتصاديات القومية، وتعمق المبادلات التجارية من خلال سرعة وسهولة تحرك السلع ورؤوس الأموال والمعلومات عبر الحدود مع النزعة إلى توحيد الأسواق المالية، خاصة مع إزالة كثير من الحواجز الجمركية والعقبات التي تعترض هذا الانسياب بعد إنشاء منظمة التجارة العالمية، التي بدأت نشاطها في بداية عام ١٩٩٥م، وهو ما يشاهد الآن بعد توحد بورصة لندن وفرانكفورت اللتين تتعاملان في حوالي ٤ آلاف مليار دولار، وكذلك توحد بورصات أوروبية أخرى، وهناك اتجاه متزايد نحو إنشاء سوق مالية عالمية موحدة تضم معظم أو جميع البورصات العالمية، وتعمل لمدة (٢٤) ساعة ليتمكن المتاجر في أسهم الشركات الدولية من أي مكان في العالم. وقد ترتب على إزالة الحواجز والعوائق بين الأسواق أن أصبحت المنافسة هي العامل الأقوى في تحديد نوع السلع التي تنتجها الدولة وبالتالي فإن كثيراً من الدول قد تخلت عن إنتاج وتصدير بعض سلعها؛ لعدم قدرتها على المنافسة مثل صناعة النسيج في مصر التي انهارت أمام منافسة دول جنوب شرق آسيا، وأصبحت تلك الدول تحصل على حاجتها من دول أخرى لها ميزة تنافسية في إنتاج تلك السلع، وهو ما ينطبق أيضاً على رؤوس الأموال التي أصبحت مركزة في بعض الدول المنتجة والمصدرة للبترو، وعلى الدول التي تحتاج إلى تلك الأموال أن تحصل عليها من الدول المتقدمة .

٢- دور أكبر للمنظمات العالمية :

أ- زيادة الانفتاح والتحرر في الأسواق واعتمادها على آليات العرض والطلب من خلال تطبيق سياسات الإصلاح أو التكييف الاقتصادي والخصوصية، وإعادة هيكلة الكثير من الاقتصاديات الموجهة واقتصاديات الدول النامية لتتوافق مع متطلبات العولمة .

ب - زيادة دور وأهمية المنظمات العالمية في إدارة وتوجيه الأنشطة العالمية كصندوق النقد الدولي والبنك الدولي للإنشاء والتعمير، ومنظمة التجارة العالمية واليونسكو، ومنظمة الأمم المتحدة ووكالاتها المتخصصة وغيرها.

ج - التوجه نحو تشكيل العديد من التكتلات الإقليمية الاقتصادية والسياسية والثقافية مثل تكتل الآسيان والاتحاد الأوروبي وغيرها، والزيادة الملحوظة في أعداد المنظمات غير الحكومية بعد أن بدأ دور الدولة في إدارة الاقتصاد في التناقص.

٣- تفاقم المديونية وتزايد الشركات متعددة الجنسيات :

أ - استثناء ظاهرة الشركات المتعدية الجنسيات، مع سيطرتها على الاستثمار والإنتاج والتجارة الدولية والخبرة التكنولوجية مثل شركات IBM، ومايكروسوفت وغيرها، خاصة بعد أن ساوت منظمة التجارة العالمية بين هذه الشركات والشركات الوطنية في المعاملة.

ب - تفاقم مشاكل المديونية العالمية وخاصة ديون العالم الثالث والدول الفقيرة مع عدم قدرتها على السداد، وما تزامن مع ذلك من زيادة حجم التحويلات العكسية من الدول الفقيرة إلى الدول المتقدمة، والمتمثلة في خدمة الديون وأرباح الشركات المتعددة الجنسيات وتكاليف نقل التكنولوجيا وأجور العمالة والخبرات الأجنبية، والذي قابله في نفس الوقت تقلص حجم المعونات والمساعدات والمنح الواردة من الدول المتقدمة إلى الدول النامية وعدم جدواها.

ج - ظهور تقسيم دولي جديد للعمل تتخلى فيه الدول المتقدمة للدول النامية عن بعض الصناعات التحويلية (هي الصناعات التي تعتمد على تحويل المادة الخام إلى سلع مصنعة يمكن الاستفادة منها، كصناعات الصلب والبتروكيماويات والتسليح وغيرها) التي لا تحقق لها ميزة نسبية، مثل الصناعات كثيفة الاستخدام للطاقة وكثيفة العمل والملوثة للبيئة، وذات هامش الربح المنخفض، مثل صناعات الصلب والبتروكيماويات والتسليح، بينما ركزت الدول المتقدمة على الصناعات عالية

التقنية كصناعة الحاسبات والبرامج وأجهزة الاتصالات والصناعات الإلكترونية، ذات الربحية العالية والعمالة الأقل.

٤- تبديد الفوائض بدلاً من تعبئتها :

أ - تغير شكل وطبيعة التنمية، فبعد أن كانت التنمية تعتمد أساساً على تعبئة الفوائض والتمويل الذاتي (الادخار)، تحولت إلى تنمية تعتمد على الاستثمارات الخارجية والشركات المتعدية الجنسيات، وأصبحت التنمية هي تنمية تبديد الفوائض والمدخرات (الاستهلاك) كنتاج أساليب الاستهلاك الترفيهي المتزايدة، تحت ضغط الآلة الإعلانية الجبارة، التي أدت إلى عجز مزمّن في موازين المدفوعات وتفاقم أزمة الديون في العالم الثالث، وتركيز التنمية على الجانب الاقتصادي فقط، أي تحولها إلى تنمية وحيدة الاتجاه تهمل الاتجاه الاجتماعي والثقافي، مع اعتماد نظام السوق ليكون أساساً للتنمية في مختلف بلاد العالم. حتى الطبقات عالية الدخل في الدول النامية التي من المفترض أن تكون نسبة ميلها الاستهلاكي (نسبة الإنفاق على الاستهلاك من الدخل الكلي) قليلة وأصبحت تلك الفئات من الفئات المسرفة التي تبدد دخولها على الاستهلاك الترفيهي وبالتالي فإن ميلها الاستهلاكي أصبح مرتفعاً، وقد ساعد على ذلك قدرة الاقتصاديات المتقدمة على إنتاج سلع جديدة والتنوع في السلع القديمة مثل ابتكار طرازات جديدة من السيارات والسلع المعمرة وغيرها.

ب - تراجع نصيب المادة الأولية في الوحدة من المنتج في العصر الحديث بسبب تطور الإنتاج وهو ما يسمى بالتحلل من المادة (Dematerialization)، وإحلال الطاقة الذهنية والعلمية (الفكر) محل جزء من المادة الأولية، مما أدى إلى تراجع الأهمية النسبية للنشاط الصناعي في الهيكل الإنتاجي في الدول المتقدمة الصناعية وتعاود الأهمية النسبية لقطاع الخدمات، وقد زادت الأهمية النسبية لنشاط الخدمات داخل النشاط الصناعي ذاته بحيث أصبحت تمثل أكثر من ٦٠٪ من الناتج الصناعي، لتنامي الصناعات عالية التقنية، وظهور مجموعة جديدة من السلع غير الملموسة كالأفكار والتصميمات والمشتقات المالية استقطبت المهارات العالية،

وما ترتب علي ذلك من زيادة عملية التفاوت في الأجور، وبالتالي توزيع الدخل القومي توزيعاً غير عادل، سواء على مستوى أفراد الدولة الواحدة أو بين الدول.

٥- زيادة الفوارق بين الطبقات والبطالة :

أ - تعمق الثنائية الاجتماعية في مجتمعات العالم الثالث، فبعد أن كانت الفوارق مادية، أصبحت هذه الفوارق مادية وتكنولوجية بسبب استحواذ الطبقات مرتفعة الدخل على الإنجازات التكنولوجية عالية القيمة التي يصعب على الفقراء اقتناؤها، كالإنترنت والتليفون المحمول والحاسبات الإلكترونية وغيرها، ويؤدي هذا في المستقبل إلى زيادة وترسيخ التخلف في الطبقات الفقيرة وصعوبة تقليل الفوارق بين الطبقات العالية الدخل والفقيرة في المجتمع مما يهدد الاستقرار الاجتماعي.

ب - زيادة وانتشار البطالة في المجتمعات وخاصة في الدول النامية بسبب الاتجاه إلى استخدام الأساليب كثيفة رأس المال، التي تعتمد على استخدام عدد أقل من القوى العاملة، وذلك بسبب الحاجة إلى تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة مستوى الجودة؛ فلا مكان للمنافسة في السوق العالمية الموحدة بعد إنشاء منظمة التجارة العالمية.

ج - إحلال مفاهيم جديدة محل القديمة كسيادة مفهوم الميزة التنافسية Comparative Advantage وحلوله محل الميزة النسبية Comparative Advantage بعد توحيد الأسواق الدولية وسقوط الحواجز بينها، وكذلك سقوط مفهوم التساقط الذي تبناه البنك الدولي وصندوق النقد الدولي لمدة طويلة، حيث إن الطبقات العالية الدخل في الدول النامية هي طبقات مسرقة لا تدخر ولا تستثمر وتبدد فوائضها في مصارف استهلاكية لا يستفيد منها المجتمع، وهو ما أدى إلى تناقص معدلات النمو في هذه الدول بسبب نقص الاستثمارات وزيادة عجز الموازين التجارية وموازين المدفوعات.

وتعني الميزة التنافسية للدولة قدرتها على إنتاج سلع وتصديرها لتنافس في الأسواق العالمية دون أن تتوفر لها المزايا التي تساعد على إنتاج هذه السلع مثل الظروف الطبيعية والمناخية والمواد الأولية وذلك نتيجة تفوقها التكنولوجي؛ حيث

يمكن لها استيراد المواد الأولية من الخارج وتصنيعها بدرجة عالية من الجودة. وتتكلفة أقل لتنافس في السوق العالمي مثلما يحدث في اليابان وسنغافورة ودول جنوب شرق آسيا، وقد ساعد على ذلك تناقص قيمة المادة في السلع وزيادة القيمة الفكرية والذهنية نتيجة استخدام الحاسبات وأجهزة الاتصالات. أما الميزة النسبية فهي تعني توفر مزايا للدولة تساعد على إنتاج سلع معينة كالظروف الطبيعية والمناخية والمواد الأولية أو القوى العاملة الرخيصة، إلا أن هذه المزايا قد لا تساعد على المنافسة في الأسواق العالمية، ربما لانخفاض الجودة أو لارتفاع التكلفة بسبب غياب التكنولوجيا.

د - اتجاه منظمات الأعمال والشركات إلى الاندماج؛ لتكوين كيانات إنتاجية وتصنيعية هائلة الغرض منها توفير العمالة وتقليل تكاليف الإنتاج والحصول على مزايا جديدة كفتح أسواق جديدة أو التوسع في الأسواق الحالية، وهو ما نشاهده الآن من اندماجات الشركات الكبرى مع بعضها؛ حيث دخلنا فيما يسمى بعصر «الديناميكيات الإنتاجية» الهائلة والأمثلة على ذلك كثيرة في مجالات البترول والتكنولوجيا والمعلومات والمصارف، وينتج عن ذلك بالتأكيد تطوير كبير في علم الإدارة والرقابة والسيطرة للتوصل إلى مهارات إدارية وتنظيمية وصيغ جديدة من الأشكال التنظيمية التي تناسب هذه الكيانات الكبيرة<sup>(1)</sup>.

و خلاصة القول فإن مرحلة العولمة انفردت بخصائص اقتصادية لم يسبق لها نظير من حيث تدخلها المباشر في الحياة الاجتماعية للأمم وتأثيرها المباشر في مختلف القرارات السياسية، مع فرض نماذج للسلوك بالموازاة مع نماذج السلع والخدمات المعروضة، وبدت خصائصها الاقتصادية المتمثلة في التحكم المطلق في رؤوس الأموال من طرف فئة قليلة من شأنه تعميق الهوة بين من يتحكم في الأموال وبين من يرغب في الاستفادة منها (عبر الاستدانة والاقتراض)، وباتساع الهوة تزداد حدة الفقر والتحكم بمصائر الأمم، بل وصناعة مختلف أشكال الفقر، وفق تصورات الطرف الأقوى في المعادلة.

(1) <http://www.islamonline.net/iol-arabic/dowalia/namaa-41/morajaat.asp>

كما أن هذه المنظمات العالمية وخلال توجيهها للأنشطة العالمية تسعى إلى توجيه إرادات الشعوب والأمم بما يخدم مصالحها أولاً وأخيراً، والانضمام إليها قد يقتضي تنازلاً عن مركبات أساسية داخل تلك الأمم، بما قد يفضي إلى اتخاذ قرارات سياسية معينة، أو انتهاج أنظمة لا تتعارض والمفاهيم الأساسية لتلك المنظمات العالمية، كفرض الصندوق الدولي لشروطه التعسفية على مستدينيه، والتحكم بشؤونه المالية الداخلية كسعر المواد وأجور العمال وغيرها.

إلى جانب ذلك فإن تدني أسعار المواد الأولية للبلدان الفقيرة من شأنه ضرب اقتصادها، خاصة إن كانت تعتمد أساساً على هذه المواد دون استحداث لتكنولوجيا تحتوي تلك المواد الأولية، وتمتص اليد العاملة، وتنتج ما تنافس به هذه البلدان نظيراتها في العالم.

كل هذا من شأنه استحداث مشكلات اجتماعية كالبطالة وزيادة الفوارق الاجتماعية التي تعدم استقرار البلدان بالتدريج، وتستحدث ثغرات الجوع والعوز في المجتمعات التي لا تقوى على المجابهة وتعتمد أساساً على الارتباط الدائم بصندوق النقد الدولي وما شابهه، عبر القروض والامثال للشروط مقابل تلك القروض.

بعبارة أخرى يمكن القول بأنه على المستوى الاقتصادي هناك عولمة أو كوكبة للسلع، ولكن هناك عملية موازية لإعادة إنتاج الفقر والثروة وهو ما يترتب عليه تضاعف الحرمان في مناطق كثيرة في العالم، وعلى المستوى الاجتماعي فإن العولمة بتأثير تنميط أشكال الثروة والمكانة، ولكن هناك فوارق طبقية متوسطة و متناهية ليس بين الشعوب فحسب، ولكن داخلها أيضاً، وعلى المستوى الاتصالي، أدت ثورة التكنولوجيا المعاصرة إلى جعل العالم قرية (اتصالية) صغيرة، ولكن التفاهم بين الشعوب لم يتعزز، بل كشف هذه القرية بأشكال التعصب العرقي والديني والثقافي، وبالالتجاهات التي تدعو إلى النفي المتبادل، وعلى المستوى السياسي يتحدث البعض عن نظام عالمي جديد، ولكن الحروب الأهلية تتعاظم والعنف مازال منفلتاً، ووهن

قوة الدفع نحو السلام العالمي الحقيقي يجعل هذا النظام الجديد حيزا للظلم و الطغيان والعنف الهيكلية<sup>(١)</sup>.

في ظل هذا كله، لا يمكن أن تكون الكوكبة الاقتصادية عملية تامة أو إيجابية، بل هي عملية أقصى ما تصبو إليه هو تكريس الثروة و الفقر على السواء، لكن لن يكون نصيب الفقراء سوى فقرا أكبر، ونصيب الأغنياء ثروة طائلة.



(١) محي محمد مسعد. ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق. مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية. ١٩٩٩م. ص ص ٧٨ ، ٧٩.

## معالجة مشكلة البطالة في المجتمع السعودي في ضوء الشريعة الإسلامية

دكتور/ ناصح بن ناصح المرزوقي البقمي (\*)

### مقدمة

لم تكن الطفرة التي مرت بها المملكة العربية السعودية منذ أواخر القرن الهجري الماضي خيراً كلها، بل جلبت على المجتمع السعودي آثاراً سيئة، أهمها خلخلة ذلك المجتمع، وإضعاف بنيته الاقتصادية والاجتماعية، وليست البطالة في أوساط الشباب السعودي سوى أثراً من تلك الآثار السيئة. وقد كانت الدولة - وفقها الله - تسعى دائماً إلى تحقيق رخاء المواطن ورفع مستوى معيشته، ومن ذلك زيادة الدخل الكبيرة في تلك الفترة، والتوسع في الإنفاق العام، وتجهيز البنى التحتية، لكن تلك الجهود الجبارة، لم تسلم من الطفرة وآثارها السيئة .

فإذا أخذنا الجانب الاقتصادي مثلاً، فإننا ندرك مدى التأثير الكبير الذي تركته تلك الطفرة في ذلك الجانب. لقد كان المجتمع السعودي مجتمعاً منتجاً، وإن كان الإنتاج صغيراً متواضعاً، وكان الآباء والأجداد يمتهنون أعمالاً حرفية في جميع المجالات، وكان الابن يشتغل مع أبيه في حرفته، وفي مزرعته، وفي متجره، وكانت الأسرة تقضي حاجاتها بنفسها، والكل يؤدي وظيفته على أكمل وجه، وكان المجتمع السعودي مجتمعاً مقتصداً في استهلاكه الذي كان عند أدنى مستوياته. فما الذي حصل بعد الطفرة ؟

أصبح معظم تلك الأعمال يعد اليوم في نظر الشباب أعمالاً لا يليق بهم الالتحاق بها، وأصبحت الأسرة تعتمد على العمالة الوافدة حتى في قضاء حاجاتها اليسيرة، وعم الكسل والخمول أفراد الأسر إلا ما ندر، وتحول المجتمع إلى مجتمع

(\*) أستاذ الاقتصاد والسياسة الشرعية المساعد المشرف على إدارة البرامج التطويرية بمعهد الدراسات الدبلوماسية - الرياض

استهلاكي بالكلية، وإلى مجتمع اتكالي يعتمد على غيره في كل صغيرة وكبيرة.

ولا شك أن تلك الآثار السيئة لم تكن مرادة للدولة ولم تكن في حساب المخططين للتنمية، ولكنها جاءت نتيجة طبيعية للتغيير، وما يجلبه من تداعيات وتحولات لم تكن على البال، ومن ذلك مشكلة البطالة في المجتمع السعودي. والعاطل هو من كان قادراً على العمل، وراغباً فيه، وبحث عنه، ويقبله عند مستوى الأجر السائد، ولا يجده. لكن هذا لا ينطبق على سوق العمل السعودي؛ لأن العمل موجود، والوظائف كثيرة جداً في القطاع الخاص والعام، لكن من يشغلها؟

عدد ضخم من العمال الوافدين الذين قد تصعب إزاحتهم عن الوظائف التي يشغلونها؛ خشية ردود الفعل الدولية، بل وربما خشية ردود الفعل المحلية من قبل أهل المصالح المستفيدة من تلك العمالة. كما أن الشباب السعودي الذي يسعى إلى الحصول على لقمة العيش، عن طريق عمل كريم محترم يليق به وبالعرف الاجتماعي الذي وجد نفسه فيه، لم يؤهل نفسه لذلك العمل، ولم يتقبله بشروط صاحب العمل ومن ذلك الأجر السائد، كما يتقبله العامل الوافد.

ولقد بذلت الدولة جهوداً مشكورة في معالجة تلك المشكلة، وقدم المختصون دراسات جيدة لتقصي الأسباب وتقديم الحلول، ولكن المشكلة لا زالت قائمة، بل ربما تزايدت، مما دفعني إلى الكتابة في هذا الموضوع للأسباب التالية:

١- أن مشكلة البطالة في المجتمع السعودي لا زالت قائمة، وتحتاج إلى المزيد من البحوث والدراسات.

٢- أن مشكلة البطالة في المجتمع السعودي درست من ناحية اقتصادية، لكنها لم تدرس من الناحية الشرعية حسب علمي.

أما أهداف البحث فهي:

١- بيان مشكلة البطالة في المجتمع السعودي وكيف عُولجت اقتصادياً.

٢- بيان كيف يمكن معالجة تلك المشكلة وفقا للشريعة الإسلامية .

وقد استعملت بعض الرموز للاختصار على النحو التالي : ع : العدد ، م :  
المجلد ، ج : الجزء ، ص : الصفحة ، ب ط : بلا طبعة ، ب ت : بلا تاريخ .  
وقد قسمت هذا البحث بعد هذه المقدمة ، إلى تمهيد وثلاثة مباحث ، وخاتمة ،  
وفيما يلي بيان لذلك .



## تمهيد

بلغ عدد العاطلين في المملكة في النصف الأول من عام ١٤٢٨هـ حسب الإحصاءات الرسمية ٤٤٥ ألف عاطل، وبذلك تكون نسبة البطالة في المملكة ١١٪، وهي نسبة تعد مرتفعة مقارنة بالمعدل المعتاد للبطالة في الدول الأخر وهو ٥٪. وقد بلغ معدل البطالة في الذكور ٣٨٪ وفي الإناث ٧٢٤٪. ويبرز التحليل التفصيلي للبطالة حسب فئات العمر أن غالبية العاطلين السعوديين يتركزون في الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٢٤ سنة حيث بلغت ٤٤٥٪، وأن ٢٤١٪ من العاطلين عن العمل من حملة شهادة الثانوية العامة، و٢٠٤٪ من العاطلين عن العمل من حملة شهادة الكفاءة المتوسطة. فيما بلغت نسبة العاطلات بين أوساط الجامعات ٦٤٥٪<sup>(١)</sup>.

وكشفت دراسة نفذتها وزارة العمل السعودية حديثا بالتعاون مع المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني لمعرفة مستوى البطالة في البلاد ما يلي<sup>(٢)</sup>:

- نسبة آباء أفراد عينة أصحاب المستويات التعليمية المتدنية الذين لا يقرءون ولا يكتبون ٣٦٪، ونسبة تعليم أمهاتهم وصلت إلى ٦٠٪. منهم ٢٦٪ لديهم التعليم الابتدائي فقط.

- ١٥٪ من العاطلين عن العمل متزوجون.

- ضعف التدريب والتأهيل بين الشباب العاطلين عن العمل إذ أكد ٥٦٪ منهم أنهم لم يسبق لهم الحصول على أي نوع من التدريب، كما أكد ٦٨٪ منهم أن مشكلة السعودية تعود لعدم تعاون القطاع الخاص، فيما يرى ٦٩٥٪ أن الوساطة في المجتمع أهم من الشهادة، ويشير ٤٩٪ من أفراد العينة إلى أن المجتمع السعودي ينظر بدونية للأعمال الفنية والمهنية.

- جاءت المنطقة الشمالية في المركز الأول من ناحية البطالة بنسبة ٢٥٪، تلتها المنطقة الوسطى بنسبة ٢٤٪، ثم الغربية بنسبة ٢١٪، فالجنوبية بنسبة ١٩٪، فيما بلغت في الشرقية نسبة ١٢٪ فقط.

هذا فيما يخص المناطق الخمس الكبرى المكونة للممكلة. وجاء في دراسة علمية أكثر تفصيلا لمناطق المملكة الثلاث عشر كما يلي<sup>(٣)</sup>:

في الرياض ١٠٪، وفي مكة ١٢٪، وفي جازان ٢١٪، وفي المنطقة الشرقية ١٢٪، وفي عسير ١٢٪، وفي القصيم ١٢٪، وفي حائل ٢٤٪، وفي المدينة المنورة ١٧٪، وفي الباحة ١٦٪، وفي الحدود الشمالية ٢٠٪، وفي تبوك ١٢٪، وفي نجران ١٨٪، وفي الجوف ١٩٪.

ويُلاحظ أن نتيجة الدراستين متقاربة باستثناء المنطقة الوسطى. كما أن أعلى نسبة للبطالة كانت في حائل، ثم في جازان، ثم في الحدود الشمالية، ثم في الجوف، ثم في نجران. ولعل السبب هو عدم وجود التنمية المتوازنة.

من ناحية أخرى لا زال حجم العمالة الوافدة كما هو إلى وقت قريب، بل إنه قد ازداد. فقد جاء في خطة التنمية الثامنة أن حجم العمالة الوافدة في عام ١٤٢٤هـ (٢٠٠٣م) بلغ نحو ٩٧٤ مليون عامل وأنها قد زادت بنسبة ٢٤٪، وأن القطاع الخاص يستوعب نحو ٩٦٥٪ من إجمالي تلك العمالة الوافدة<sup>(٤)</sup>.

وفي نهاية عام ٢٠٠٥م ارتفع العدد إلى ٤٧٤ مليون عامل<sup>(٥)</sup>. فيما تذهب التقديرات غير الرسمية إلى أن العدد قد قفز في عام ١٤٢٨هـ إلى ما يقارب ٧ مليون عامل.

## المبحث الأول

### مراجعة أهم الدراسات السابقة

قدم في مشكلة البطالة في المجتمع السعودي دراسات اقتصادية كثيرة بعضها من جهات رسمية، وبعضها من القطاع الخاص، وبعضها من جهات أكاديمية، وفيما يلي بيان لأهم تلك الدراسات:

أولاً: أهم الدراسات الرسمية:

بيّنت دراسة لمجلس القوى العاملة قبل عشر سنوات أن مشكلة البطالة في المجتمع السعودي تعتمد على عدة أشياء من أهمها ما يلي<sup>(١)</sup>:

١- أن مخرجات نظم التعليم والتدريب الوطنية تتزايد باستمرار وبمعدل عال، وفي الوقت نفسه يتزايد الطلب على العمالة الوافدة .

٢- أن القطاع الحكومي قد وصل مرحلة الاكتفاء الوظيفي، وحاجته إلى العمالة الإضافية إنما هو بهدف السعودة والإحلال .

٣- أن القطاع الخاص هو الموظف الرئيس للعمالة الوطنية . فهو يستوعب ما يقارب ٩٠٪ من إجمالي العمالة بالمملكة، و٩٥٪ من إجمالي العمالة الوافدة . كما أن منشآت القطاع الخاص التي توظف ١٠ عمال فأكثر تستوعب ١٨٪ من إجمالي العمالة بالقطاع الخاص نسبة العمالة الوطنية فيها لا تزيد عن ١٢٪، في حين أن المنشآت التي توظف أقل من ١٠ عمال يعمل بها ٨٢٪ تقريباً من إجمالي العمالة .

وبعد خمس سنوات أوضحت دراسة أخرى للمجلس نفسه أن المنشآت الصغيرة في المملكة التي توظف أقل من عشرين عاملاً تمثل نسبة ٩٥٪ من الاقتصاد السعودي، ويعمل فيها ٧٨٪ من العمالة الوافدة<sup>(٢)</sup> .

مما يعني أن حجم المشكلة لا زال كما هو رغم الجهود المبذولة .

وأقرت خطة التنمية السابعة بأن السعودية بالقطاع الخاص تواجه عدة معوقات أهمها<sup>(٨)</sup> :

١- الارتفاع النسبي في تكلفة العمالة الوطنية مقارنة بالعمالة الوافدة، حيث تشير نتائج البحوث والدراسات ذات العلاقة، إلى ضعف استجابة القطاع الخاص بشأن تنفيذ توجهات السعودية ؛ نظراً للارتفاع النسبي في أجور ورواتب العمالة الوطنية.

٢- استمرار تدفق العمالة الوافدة إلى سوق العمل خلال خطة التنمية السادسة، مما أدى إلى زيادتها بنسبة تقدر بنحو (١٥٪) من حجمها في سنة الأساس ١٤١٤/١٤١٥ هـ (١٩٩٤ م). وقد شكلت هذه الزيادة ضغوطاً على الوضع التنافسي للعمالة الوطنية، سواء بالنسبة إلى حصولها على وظائف جديدة أو إحلالها محل العمالة الوافدة.

وحسب الخطة الثامنة تمثل الاختلالات الكلية والهيكلية التي يتسم بها جانب العرض والطلب في سوق العمل تحديات تتطلب معالجات آنية وطويلة الأجل، ومن أهم تلك الاختلالات<sup>(٩)</sup> :

- ارتفاع درجة اعتماد الاقتصاد الوطني على العمالة الوافدة الناشئ عن عدم مواكبة قوة العمل المحلية لزيادة الطلب الكلي عليها حيث تقدر فجوة الجنسية بين العمالة الوافدة والعمالة الوطنية بنحو (١٥) ألف عامل وافد لكل ألف من العمالة الوطنية عام ١٤٢٣/١٤٢٤ هـ (٢٠٠٣). وقد برزت هذه الفجوة كحقيقة مهمة منذ خطة التنمية الرابعة، وستظل ضمن القضايا ذات الأولوية في خطة التنمية الثامنة.

- الاختلالات الهيكلية والمهنية في سوق العمل ويعكسها عدم وجود تناسب بين بعض مخرجات نظم التعليم والتدريب واحتياجات ذلك السوق، بالإضافة إلى عدم التناسب بين تطلعات الباحثين عن عمل والأوضاع السائدة في سوق العمل خاصة فيما يتعلق بنوعية الوظائف المعروضة وشروطها.

كما بيّنت دراسة لوزارة الداخلية أن مشكلة البطالة في المجتمع السعودي تعود إلى أسباب كثيرة من أهمها ما يلي<sup>(١٠)</sup>:

١- أن الهياكل التنظيمية والإدارية القائمة على خدمات سوق العمل غير مستكملة بالقدر اللازم ؛ لمعالجة تعقيدات ذلك السوق والتعامل مع الطلب غير المحدود على العمالة غير السعودية. كما تحتاج تلك الهياكل إلى موارد بشرية ومادية تمكنها من تحديد الحاجات الحقيقية للاقتصاد الوطني من القوى العاملة غير السعودية، ومن ثم تقويم طلبات الاستقدام في ضوءها، بهدف الحد من تزايد أعداد العاملين غير السعوديين.

٢- أدى عدم توافر معلومات عن سوق العمل إلى عدم تمكن الباحثين عن العمل، من التعرف على فرص العمل المعروضة وأجورها ومتطلباتها، ومن ثم تحقيق تلاقي العرض بالطلب.

٣- التسرب من التعليم وبخاصة التعليم في المرحلة الابتدائية. وقد بلغت نسبة التسرب في تلك المرحلة ٢٨٪ طبقاً للخطة الخمسية السادسة<sup>(١١)</sup>، مما يعني أن نسبة كبيرة من قوة العمل السعودية ضعيفة التأهيل، وفي ظروف تنافسية مع عمالة غير سعودية أجورها منخفضة.

٤- عدم المواءمة بين مخرجات النظم التعليمية والتدريبية وبين حاجات القطاع الخاص. إذ يُلاحظ إقبال الطلاب على الدراسات الجامعية النظرية، مما يترتب عليه فجوة كبيرة بين متطلبات العمل ومخرجات التعليم وما يوفره من كوادر. كما أن عدد المتخرجين من التعليم الفني غير كاف لحاجات القطاع الخاص من المهن والأعمال.

٥- يفضل العامل السعودي العمل في جهاز الدولة لأسباب ترجع إلى :  
فارق الأجر، وطبيعة العمل، وفترات الدوام، والاستقرار الوظيفي،  
والمكانة الاجتماعية.

٦- يفضل صاحب العمل في القطاع الخاص العمالة غير السعودية ؛ لانخفاض الأجور، وارتفاع مستوى التأهيل والتدريب، ومرونة نقل العامل من مكان إلى آخر حسب حاجة العمل .

هذه هي أهم أسباب مشكلة البطالة في المجتمع السعودي من وجهة النظر الرسمية. ويبقى أن نعرف أسباب هذه المشكلة من وجهة نظر القطاع الخاص .

ثانياً: أهم دراسات القطاع الخاص:

مع أن مجلس الغرف التجارية والصناعية قد أكد أهمية إحلال السعوديين محل غير السعوديين في القطاع الخاص من جوانب اجتماعية واقتصادية<sup>(١٢)</sup> إلا أن اللجان القطاعية بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض قد ذكرت بعض المعوقات العملية التي تحول دون حل مشكلة بطالة العمالة الوطنية منها ما يلي<sup>(١٣)</sup>:

١- أن العمالة الوطنية ليست كافية كما ونوعاً لملء كافة الوظائف. مما يعني صعوبة الاستغناء كلياً عن العمالة الوافدة وبخاصة تلك التي تتسم بمخبرات ومهارات متميزة .

٢ - عدم استطاعة شركات التشغيل والصيانة توظيف سعوديين بالقدر المطلوب بسبب تأخر الدولة في صرف مستحقاتها مما يؤدي إلى تأخر الشركات في صرف رواتب موظفيها السعوديين .

٣- أن وضع سلم لرواتب العمال السعوديين سيؤدي إلى زيادة الأعباء المالية على المنشأة واحتمال فشلها، مما يترتب عليه فقدان العمال السعوديين لعملهم ومن ثم الرجوع إلى البطالة مرة أخرى .

٤- يصعب تدبير الأجور للعمالة السعودية في القطاع الزراعي مقارنة بالأجور الحالية للعمالة غير السعودية، مع حاجة العمالة السعودية إلى التدريب مع أن معظمهم من خريجي كلية الزراعة .

٥- أن الوظائف الإدارية بالمستشفيات ليست كبقية الوظائف الإدارية في المجالات الأخرى؛ لأنها وظائف متخصصة لا تقل أهمية عن الوظائف الطبية مما يعني عدم الإحلال فيها إلا لمن يحمل الحد الأدنى للتأهيل .

٦- أن المدارس الأهلية لا تستطيع منافسة المدارس الحكومية في المميزات التي يحصل عليها المدرسون الحكوميون ، مما يتطلب زيادة الإعانة المخصصة للمدارس الأهلية عند تطبيق الإحلال .

وقد كانت الحلول المقترحة من القطاع الخاص ، تمثل حرص رجال الأعمال لأوضاع منشأتهم والاحتياط من الوقوع في الخسارة . ويمكن إجمال أهمها فيما يلي<sup>(١٤)</sup> :

١- تكوين فريق عمل من الجهات الحكومية ذات العلاقة ومجلس الغرف التجارية الصناعية لإعداد خطة متكاملة لتوظيف العمالة الوطنية في القطاع الخاص تشمل على التصورات التالية :

أ- تحديد الوظائف والتخصصات في أنشطة القطاع الخاص ، وعمل توصيف لها يشمل الوظيفة ، ومسؤولياتها ، والمؤهلات والمهارات اللازمة لها .

ب- تكون الأولوية في وظائف القطاعات المرتبطة بعقود الحكومة والقطاعات التي تحصل على قروض من الدولة . فهذه الوظائف يمكن إشغالها بأفراد سعوديين من خريجي الجامعات والكليات التقنية ومراكز التدريب .

ج- تحديد أجور الوظائف التي محل فيه السعوديون محل العمالة الوافدة ، ويوزع الأجر بين كل من القطاع الخاص ، والدولة ، والعامل السعودي . فيتحمل القطاع الخاص الثلث ، وتحمل الدولة الثلث أيضاً ، ويتحمل الراغب في العمل انخفاضها عن نظائرها في القطاع الحكومي بمقدار الثلث .

د- تحديد المزايا لتلك الوظائف مثل : العلاوات ، والترقيات ، والحوافز ، مع ربطها بالإنتاجية وحسن الأداء .

هـ - وضع خطة شاملة للتدريب، تشارك فيها الدولة والقطاع الخاص . وإيجاد مركز في الغرف يتولى تنسيق تلك المهمة .

و - مراجعة سياسات وبرامج التعليم والتدريب وتعديلها لتلاءم الحاجة الحاضرة والمستقبلية لسوق العمل .

٢ - أخذ رأي أصحاب الأعمال قبل تطبيق قرارات السعودية ؛ لأن التطبيق الفوري المنفرد قد يؤدي إلى الإضرار بمصالح أصحاب الأعمال ومن ثم الاقتصاد الوطني .

٣ - النظر في تطبيق مبدأ المعاملة بالمثل بتوظيف السعوديين في شركات الطيران ، والسفارات الأجنبية في المملكة .

٤ - أن تبدأ السعودية بالشركات والمؤسسات الكبيرة ، وتترك الشركات والمؤسسات الصغيرة إلى مرحلة لاحقة .

٥ - بخصوص الأنظمة والممارسات ذات العلاقة بتوظيف العمالة يقترح ما يلي :

أ - إعادة النظر في نظام العمل والعمال بما يضمن الالتزام الوظيفي ، وتحمل المسؤولية ، وحسن الأداء ، والاستقرار في العمل ، بحيث يكون واضحاً في بيان واجبات وحقوق كل من العامل وصاحب العمل ، مع إلغاء النصوص المقيدة لصاحب العمل في تحقيق الإشراف ، والانضباط المطلوب ، واستعمال الأساليب الملائمة لذلك في نطاق حقوقه دون تعسف .

ب - تطبيق أسس التقاعد للعمالة الوطنية التي تلتحق بالعمل في القطاع الخاص ، بما يضمن لها احتساب سنوات الخدمة خارج القطاع ، ومعاش تقاعدي عند انتهاء الخدمة أو التقاعد ، على غرار المطبق في نظام الخدمة المدنية . مما يلزم معه مراجعة شاملة لنظام التأمينات الاجتماعية .

ج - وضع قواعد نظامية رادعة لمواجهة التستر والعمالة غير النظامية بكافة أشكالها .

د - تعديل عقود العمل التي تبرم مع المتقدم للعمل لتضمن الانتظام في العمل وتقدير المجتهد ومحاسبة المقصر .

هـ - أهمية وجود جهة مسؤولة يرجع إليها عند ترك الموظف السعودي عمله دون موافقة صاحب العمل بحيث تلزمه بالاستمرار .

٦ - الاهتمام بالتوعية والإعلام لتحقيق ما يلي :

أ - تنمية الوعي الديني والحضاري في المدارس والتأكيد على النصوص التي تحث على العمل والإخلاص فيه وإتقانه .

ب - تشجيع الشباب على التدريب على التخصصات الفنية، والتقنية، والمهنية، والحرفية، وتصحيح النظرة الاجتماعية تجاه تلك الأعمال .

ج - تقوية توجه الشباب نحو: الانضباط، والالتزام، وتحمل المسؤولية، والاستفادة من الوقت .

ثالثاً: أهم الدراسات الأكاديمية:

في دراسة ميدانية عن معوقات السعودة في القطاع الخاص شملت المعنيين بالمشكلة وهم: مكاتب العمل، والقطاع الخاص، والطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، توصل الشميمري والدخيل الله إلى النتائج التالية<sup>(١٥)</sup> :

١- أهم العوامل الأكثر تأثيراً في اختيار الخريجين للالتحاق بالقطاع الخاص هي : المرتب، ثم فرصة التدريب، ثم إمكانية اكتساب الخبرات، ثم إتاحة الفرصة للإبداع، ثم طبيعة العمل .

٢- أهم المهارات والشروط المطلوبة لشغل الوظائف في القطاع الخاص هي : القدرة على التحليل، والتعاون على إجادة العمل مع المجموعات، ثم مهارات الاتصال والقيادة، ثم الشهادة والدرجة العلمية .

٣- أهم العوامل التي ساهمت في عدم ملاءمة المتخرج للعمل في القطاع الخاص هي : انخفاض مستوى التعاون بين القطاع الخاص والجامعات، وقلة الاهتمام

باللغة الإنجليزية، واعتماد المناهج على التلقين والحفظ، وعدم وجود المنهج التطبيقي في الجامعات.

٤- أهم العوامل التي ساهمت في عدم توظيف الخريجين حسب رأي جميع عناصر العينة هي: حرص القطاع الخاص على الربح فقط، وعدم تعاونه مع برامج السعودية، وأن العمل فيه لا يضمن الاستقرار الوظيفي، وكون فترة الدوام فيه مرهقة، وعدم وجود ميزات نظام معاشات التقاعد الحكومي.

٥- أهم العوامل المتعلقة بالطالب المتخرج التي ساهمت في عدم توظيفه في القطاع الخاص في نظر التجار هي: صعوبة ضمان استمرار الموظف السعودي في العمل بعد اكتساب الخبرة، ثم كون الموظف السعودي يطلب مرتباً أعلى من المتعاقد، ثم كون السعودي لا يجيد اللغة الإنجليزية، ثم زهد ذلك الموظف في الوظائف الدنيا.

وقد أوصى الباحثان بما يلي:

١- إيجاد لجان مشتركة بين القطاع الخاص، ومجلس القوى العاملة، ومؤسسات التعليم العالي، ينبثق منها لجان فرعية في كل جامعة؛ لبحث سبل التعاون، والتنسيق، فيما يخص هيكل سوق العمل والبرامج، والمناهج التعليمية.

٢- التوسع في إيجاد الضوابط والإجراءات التي تربط إعانات الدولة، والإعفاءات، والقروض، بما يتحقق من نسب السعودية، وبما يكفل وضع خطط مستقبلية واضحة لإحلال العمالة الوطنية.

٣- دراسة إمكانية التدرج بشمول نظام التأمينات الاجتماعية لشريحة أكبر، بحيث تشمل بعض المنشآت الصغيرة التي يزيد عدد العمالة فيها عن عشرة عمال.

٤- زيادة المهن، والوظائف، والحرف، التي لا يسمح لغير المواطنين بالعمل فيها، مع إلزام المنشآت بذلك من قبل مكاتب العمل.

٥- إزالة الفروق بين نظام العمل والعمال ونظام الخدمة المدنية، ومحاولة دعم نظام العمل بالأنظمة المشجعة للخريجين مثل: نظام التعويضات، والأمن الوظيفي والصحي .

٦- توجيه الطلاب توجيهها مخططاً على مستوى المملكة إلى التخصصات المطلوبة التي تحتاج إليها خطط التنمية المستقبلية، وذلك بزيادة إمكانات التخصصات المطلوبة والتوسع في نسب القبول .

٧- تقصي وبمحت المهارات المطلوبة في سوق العمل، ودعمها وإدراجها في المناهج التعليمية مثل: اللغة الإنجليزية، والحاسب الآلي .

٨ - إعادة النظر في أسلوب التعليم المتبع في الجامعات، وتبني الأساليب التعليمية الحديثة القائمة على تنمية المهارات، والتحليل، والابتكار، وحل المشكلات، والاهتمام بالتدريب والتطبيق.

٩- إيجاد مكاتب توجيه طلابي في عمادات شؤون الطلاب، تعنى بتوجيه الطالب وظيفياً، وتقييم دورات وورش عمل، في سبل البحث عن العمل وإجراءات التقدم إلى الوظيفة . على أن توفر هذه المكاتب المعلومات عن المنشآت في سوق العمل، والفرص المتاحة للتوظيف، بالتعاون مع مكاتب العمل، والجهات المختصة .

١٠- دعم جهود التدريب على رأس العمل من قبل منشآت القطاع الخاص، الكبيرة والصغيرة، سواء كان ذلك داخل المنشأة أو خارجها بالتعاون مع جهات تدريبية تدعمها الدولة .

١١- مشاركة المؤسسات الإعلامية في تعزيز معنى المشاركة الوطنية في المهام، والحرف المهنية ؛ لسد حاجة الوطن من هذه المهن، وإزالة النظرة الدونية لها .

وفي دراسة للسوداني وعبد الخير<sup>(١٦)</sup> توصلوا إلى ما يلي :

أولاً: أن سوق العمل السعودي يتزايد فيه الطلب على العمالة الوافدة ويقل على العمالة السعودية ؛ لعدة أسباب منها :

١- تفضيل المنشآت الخاصة العمالة الوافدة؛ لارتفاع تكلفة تأهيل وتدريب السعوديين، وملاءمة العمالة الوافدة لمتطلبات العمل، وانخفاض أجورها، وارتفاع إنتاجيتها، وقبولها العمل في أي مكان .

٢ - يفضل العمال السعوديون العمل بالوظائف الحكومية بسبب؛ زيادة الأجور فيها، والاستقرار الوظيفي .

ثانياً: أن عرض العمالة السعودية في سوق العمل السعودي يمثل نسبة صغيرة من إجمالي عرض العمالة؛ لعدة أسباب منها: انخفاض نسبة مشاركة المرأة السعودية، والنظرة الاجتماعية لبعض الأعمال، وارتفاع تكلفة العامل السعودي بسبب اشتراط نظام العمل والعمال أن يشترك صاحب العمل في نظام التأمينات الاجتماعية لمصلحة العمال السعوديين .

ثالثاً: بالنسبة إلى وضع حد أدنى للأجور، فإن الأمر يتوقف على ما إذا كان ذلك، سيؤدي إلى نتائج جيدة أم سيئة على فرص التوظيف، وهو يتوقف على هيكل سوق العمل ومرونة الإنتاج، ومستوى الحد الأدنى من الأجور، وقدرة السلطات الحكومية على تنفيذه. ويرى الباحثان عدم جدوى النتائج المتوقعة لهذه السياسة. ففي سوق تنافسية للعمل، سترتب على فرض حد أدنى للأجور - بحيث يكون ملزماً للمنشآت - تقليل فرص التوظيف، إذ قد يستفيد بعض العمال ويخسر آخرون، وتكون المحصلة النهائية خسارة في التوظيف تفوق المنافع المتوقعة من زيادة عرض العمال .

وقد أوصى الباحثان بما يلي :

١- فرض ضريبة إنتاج على مرتبات العاملين الوافدين تتحملها المنشآت، وتقديم إعانات إنتاج إلى العاملين الوطنيين .

٢- وضع ضوابط إدارية للاستقدام مع رفع تكاليفه، ومحاربة التستر، ودراسة نظام الكفالة المعمول به .

٣- رفع مستوى إنتاجية العمالة الوطنية بالتدريب المستمر، وتأهيل العمال غير المهرة ليصبحوا عمالاً مهرة تتولى وظائف تقنية وفنية .

٤- التوسع في البرامج التوعوية، والتعليمية، والثقافية؛ لتغيير النظرة الاجتماعية إلى العمل المهني والحرفي .

كما قدمت نجاد الجميل<sup>(١٧)</sup> مجموعة من الاقتراحات منها ما يلي :

١- إعادة دراسة الأنظمة التي تضعها الوزارات ويتأثر بها المواطن وتضيّق عليه، وتحذ من حرّيته في إيجاد العمل الحر . وضربت أمثلة منها : شروط وزارة النقل لكل من يريد استخراج ترخيص لنقل الركاب بالحافلات والليموزين .

٢- زيادة الحوافز التي تقدمها الدولة للشركات والمؤسسات التي ترتفع لديها نسبة السعودة، بأن يدفع لها نسبة من راتب الموظف الذي توظفه لمدة عشر سنوات يكتسب فيها الخبرة، بحيث لا يستطيع صاحب العمل التخلي عنه .

٣- إعادة النظر في نظاما العمل والعمال، ووضع ضوابط لحماية صاحب العمل والعمال معا . وإعادة النظر في نظام التقاعد والتأمينات الاجتماعية .

٤- إعادة النظر في نسب القبول العالية في الجامعات المتعلقة بالتخصصات العلمية والتقنية كالحاسب الآلي .

والخلاصة أن أهم أسباب مشكلة البطالة في المجتمع السعودي هي :

١- ضعف الهياكل والأجهزة الإدارية والتنظيمية لسوق العمل .

٢- عدم وجود مركز معلومات عن سوق العمل .

٣- ارتفاع نسبة التسرب من التعليم .

٤- عدم الموازنة بين مخرجات التعليم وحاجة السوق .

٥- وجود فوارق بين نظام الخدمة المدنية ونظام التأمينات الاجتماعية .

٦- ارتفاع تأهيل وإنتاجية العمالة الوافدة مع انخفاض أجرها ، وانخفاض تأهيل وإنتاجية العمالة السعودية مع ارتفاع أجرها .

وأهم الحلول هي :

- ١- تحديد حد أدنى لأجور السعوديين مع مساهمة الدولة فيها .
- ٢- تدريب الشباب السعودي لرفع إنتاجيته .
- ٣- تعديل مناهج التعليم وبرامج التدريب .
- ٤- مشاوررة القطاع الخاص في برامج السعودية .
- ٥- البدء بسعودة الشركات الكبيرة .
- ٦- إعادة النظر في نظام العمل والعمال ونظام التأمينات الاجتماعية ونظام الكفالة .
- ٧- الاهتمام بالتوعية عن طريق الإعلام لتصحيح النظرة إلى بعض الأعمال .
- ٨- إيجاد لجان مشتركة بين وزارة العمل ، والقطاع الخاص ، ومؤسسات التعليم العالي ؛ لمعالجة سوق العمل .
- ٩- ربط إعانات الدولة ، وقروضها ، للقطاع الخاص بنسب السعودية .

## المبحث الثاني

### معالجة الدولة لمشكلة البطالة

حظيت مشكلة البطالة باهتمام الدولة بجميع أجهزتها، وبخاصة بعد استفحال المشكلة وتصدي الدولة لها بحزم منذ عام ١٤١٥هـ، وسنرى فيما يلي كيف عاجلت الدولة تلك المشكلة سواء من ناحية أسباب المشكلة، أو الاقتراحات المطروحة، وقد تجلّى ذلك في صدور بعض الأنظمة الجديدة، والقرارات المتعلقة بالسعودة، واهتمام الخطط التنموية بمشكلة البطالة .

أولاً: الأنظمة والقرارات:

اتخذت الدولة مجموعة من القرارات لمعالجة تلك المشكلة فيما يلي أهمها :

١- قرار مجلس الوزراء رقم (٥٠) بتاريخ ٢١/٤/١٤١٥هـ الذي يلزم كل منشأة توظف (٢٠) عاملاً فأكثر أن تزيد الأيدي العاملة لديها بما لا يقل عن (٥٪) من مجموع عمالتها كل سنة . كما قصر شغل مجموعة من الوظائف على السعوديين فقط . وهذه الوظائف هي : وحدات التوظيف، ووظائف مسؤولي التوظيف، ووظائف الاستقبال، والمعقبين، ومراجعي الإدارات الحكومية، وأمناء الصناديق، ووظائف الحراسة الأمنية<sup>(١٨)</sup> .

هذا القرار نجحت الدولة في تطبيق الجزء الثاني منه المتعلق بقصر الوظائف المذكورة على السعوديين، أما الجزء الأول منه الخاص بنسبة ٥٪ فإنه لم يحقق النتائج المرجوة منه . فبناءً على تلك النسبة يفترض أن تكون السعودة قد بلغت ٦٥٪ في عام ١٤٢٨هـ، لكنها لم تصل إلا نسبة ١٦٪ حسب تصريحات وزير العمل، مما يدل على تعثر تطبيق هذا القرار، لاصطدامه بمصالح متعارضة، حيث تعارضت مصالح التجار مع مصالح الشباب العاطلين عن العمل، وبقيت كثير من أسباب مشكلة البطالة السابقة كما هي بلا حل، الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في ذلك القرار .

٢- الأمر السامي رقم ٧/ب/ ٢٩٤٢ بتاريخ ١/٣/ ١٤١٨هـ المتضمن التوجيه بوضع الترتيبات الملزمة بقبول الطلبة للتدريب في المؤسسات والشركات خلال فترة الصيف<sup>(١٩)</sup>.

وهذا القرار أرى أنه قد نجح خاصة بتطبيق ما يسمى بالتعليم أو التدريب التعاوني بين الجامعات والقطاع الخاص، فهو يكسب الشباب خبرات جديدة وواقعية، تربط بين النظرية والتطبيق، كما أنه يتيح للتجار حرية اختيار العمال والموظفين الناجحين والمتميزين، فهو قرار ناجح ويساهم في معالجة المشكلة بطريقة عملية مدروسة .

٣- تعميم سمو وزير الداخلية رئيس مجلس القوى العاملة رقم ٧٨ / ق ع بتاريخ ٣/٢/ ١٤١٩هـ القاضي بتشجيع سعودة البقالات الصغيرة التي لا تزيد مساحتها عن ٤٠م.

هذا التعميم لم يرَ النور بل بقيت تلك البقالات كما هي بعمالتها الأجنبية مما يعني أنه قد واجه مشكلات كبيرة عند تطبيقه .

٤- القرار رقم ١٢٠ بتاريخ ١٢/٤/ ١٤١٥هـ الموافق ١٧/٩/ ١٩٩٤م بالموافقة على عدد من الضوابط والإجراءات التي تكفل زيادة فرص ومجالات عمل المرأة السعودية<sup>(٢٠)</sup>، ومن ذلك قصر العمل في محلات بيع المستلزمات النسائية على النساء فقط. وهذا القرار من ناحية المبدأ هو قرار صائب ويوافق مقاصد الشريعة من جهة المحافظة على حشمة المرأة، وكونها تشتري أغراضها الخاصة بها من امرأة مثلها . لكن وزارة العمل وضعت خطة لتطبيق القرار، لا تتفق والمقاصد الذي جاء من أجلها القرار، حيث اقترحت أن تكون تلك المحلات داخل الأسواق العامة، وبجانب الأسواق التي يرتادها الرجال وبييعون فيها، مما يترتب عليه، اختلاط البائعات والمتسوقات مع الرجال، وهو أمر يعارض نظام هذه الدولة القاضي بمنع الاختلاط بين الرجال والنساء في الأماكن العامة .

٥- فصلت الدولة وكالة العمل عن وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وضمت إليها مجلس القوى العاملة باسم وزارة العمل ؛ لكي تكون مرجعا لقضايا العمل والعمال، مما يمكنها من التصدي لمشكلة البطالة . وكان من المقترح أيضا في إحدى مداورات مجلس الشورى من بعض الأعضاء أن تدمج هذه الوزارة الجديدة بوزارة الخدمة المدنية، وهي وزارة حديثة نسبيا باسم وزارة القوى العاملة . وهو اقتراح جيد في نظري لأنهما وزارتان صغيرتان، ونشاطهما متقارب وهو توظيف المواطنين والوافدين في القطاعين العام والخاص، فلو دمجتا لكان أفضل، بحيث تكون الأنظمة التي تحكم سير العمل واحدة، وكذلك نظام نهاية الخدمة، والمزايا والعلاوات ونحو ذلك، بحيث يسهل انتقال العمالة من القطاع العام الذي يعاني بطالة مقنعة إلى القطاع الخاص وكذلك العكس عند الحاجة .

كما أوجدت الدولة قاعدة للمعلومات في وزارة العمل عن الطالبين للعمل والعارضين له، وهو استجابة لأهم الحلول المطروحة .

٦- أصدرت الدولة نظاما جديدا للعمل والعمال، تلبية لواحد من أهم حلول المشكلة المقترحة . ومن أهم ما جاء فيه ما يلي (٢١) :

- المادة الثالثة : «العمل حق للمواطن، لا يجوز لغيره ممارسته، إلا بعد توافر الشروط المنصوص عليها في هذا النظام، والمواطنون متساوون في حق العمل» .  
وهذه المادة أعطت السعودية دفعة قوية، لكن يبقى المهم وهو التطبيق .

- المادة الرابعة : «يجب على صاحب العمل والعامل عند تطبيق أحكام هذا النظام، الالتزام بمقتضيات أحكام الشريعة الإسلامية» .

وهذه المادة تتفق والنظام الأساسي للحكم وتعد مرجعا لتطبيق أنظمة الدولة وقراراتها وبخاصة توظيف المرأة .

- المادة السادسة والعشرون : الفقرة الأولى : «على جميع المنشآت في مختلف أنشطتها، وأيا كان عدد العاملين فيها، العمل على استقطاب السعوديين وتوظيفهم،

وتوفير وسائل استمرارهم في العمل، وإتاحة الفرصة المناسبة لهم؛ لإثبات صلاحيتهم للعمل، عن طريق توجيههم وتدريبهم وتأهيلهم للأعمال الموكولة إليهم».

وفي الفقرة الثانية: «يجب ألا تقل نسبة العمال السعوديين الذين يستخدمهم صاحب العمل عن ٧٥٪ من مجموع عماله. وللوزير في حالة عدم توافر الكفايات الفنية أو المؤهلات الدراسية، أو تعذر إشغال الوظائف بالمواطنين أن يخفض هذه النسبة مؤقتاً».

هذا يعني أن السعودية إذا وصلت إلى هذه النسبة، فإن المنشأة تكون قد أدت ما عليها، وجاز لها أن تكمل الربع المتبقي بعمال أجانب، وهو حل واقعي يراعي حاجة العمل إلى بعض المهن التي تحتاج إلى مهارة عالية. كما أدرج هذا الشرط أيضاً في اتفاقية المملكة مع منظمة التجارة العالمية، بحيث يطبق أيضاً على الاستثمارات الأجنبية في المملكة، وهي خطوة جيدة على الطريق الصحيح.

- جاء في المادة الثالثة والأربعين: «على كل صاحب عمل يشغل خمسين عاملاً فأكثر، أن يدرب على أعماله من عماله السعوديين ما لا يقل عن ٦٪ من مجموع عماله سنوياً، وللوزير أن يرفع هذه النسبة في بعض المنشآت بقرار منه».

- المادة السابعة والأربعون «للوزير أن يلزم المنشآت - التي يحددها بقرار منه - بقبول عدد أو نسبة محددة من طلاب الكليات والمعاهد والمراكز وخريجياتها؛ بغية التدريب واستكمال الخبرة العملية، وفق الشروط والأوضاع والمدد ومكافآت المتدربين التي يحددها اتفاق يعقد بين الوزارة وإدارة المنشأة المعنية».

هذه المادة والتي قبلها تصب في مصلحة معالجة سبب من أهم أسباب البطالة السعودية وهو عدم تأهيل السعوديين للعمل في القطاع الخاص.

- المادة الثامنة والتسعون: «لا يجوز تشغيل العامل تشغيلاً فعلياً أكثر من ثماني ساعات في اليوم الواحد، إذا اعتمد صاحب العمل المعيار اليومي، أو أكثر من ثمان

وأربعين ساعة في الأسبوع إذا اعتمد المعيار الأسبوعي . وتخفض ساعات العمل الفعلية خلال شهر رمضان للمسلمين، بحيث لا تزيد على ست ساعات في اليوم، أو ست وثلاثين ساعة في الأسبوع» .

هذه المادة يمكن الاعتماد عليها بتحديد زمن العمل اليومي وبخاصة في المنشآت الصغيرة . فطول الزمن الذي تبقى فيه المنشأة مفتوحة الذي قد يصل أحيانا إلى ثمانية عشرة ساعة من السادسة صباحا إلى الثانية عشرة ليلا، كان من أهم عوائق السعودة . لأن العامل السعودي لديه التزامات اجتماعية وليس كالأجنبي الذي ليس عنده عائلة وليس له هم إلا جمع المال . كما أن هذا الدوام الطويل في المنشآت الصغيرة له آثار سيئة أخر منها استهلاك الطاقة، وكثرة الحركة إلى ساعات متأخرة من الليل بحيث أصبح الليل نهارا والنهار ليلاً وهو ما يخالف الفطرة التي فطر الله الناس عليها، وأخير كثرة الاستهلاك الذي قد يصل إلى درجة الإسراف المحرم .

ولذلك، فإنني أقترح أن يكون الدوام في المنشآت الصغيرة على فترتين صباحية ومساءية: الأولى من الساعة الثامنة صباحا إلى الثانية عشرة ظهرا، والثانية من الساعة الرابعة عصراً إلى الثامنة مساءً . ويمكن استثناء بعض المنشآت بحيث تعمل بنظام الورديات أو الأربع وعشرين ساعة عند الحاجة الماسة .

- المادة الثلاثون بعد المئتين : «يعاقب بغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف ريال ولا تزيد على عشرة آلاف ريال، كل من يخالف أي حكم من الأحكام الخاصة بإعداد العمال السعوديين مهنياً، وإحلالهم محل غيرهم المنصوص عليها في هذا النظام والقرارات الصادرة بمقتضاه» .

- المادة الثانية والأربعون بعد المئتين : «تؤول مبالغ الغرامات التي توقع بسبب مخالفة أحكام هذا النظام واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه إلى صندوق تنمية الموارد البشرية» .

فهذه الغرامات تؤخذ من التجار الذين لا يلتزمون بالسعودة، وتودع في صندوق تنمية الموارد البشرية ؛ لكي يصرف منها على برامج السعودة نفسها ؛ كالتدريب ودفع جزءاً من رواتب العمال السعوديين في القطاع الخاص ونحو ذلك .

٧- حددت المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية حداً أدنى للأجور في المؤسسات التي يحق لها أن تؤمن عندها على عمالها وهي التي توظف عشرين عاملاً فأكثر، بحد أدنى لا يقل عن ١٥٠٠ ريال. وأجاز نظام العمل والعمال الجديد في مادته التاسعة والثمانين لمجلس الوزراء عند الاقتضاء وبناءً على اقتراح الوزير وضع حد أدنى للأجور . كما أنشأت مركزاً لتنمية الموارد البشرية يدفع جزءاً من أجور العمالة السعودية في القطاع الخاص، بالإضافة إلى تدريبهم، مما عالج واحداً من أهم أسباب المشكلة .

٨ - أعلنت الدولة عن إنشاء ثلاث عشرة جامعة رسمية جديدة ذات تخصصات علمية استجابة لحاجة سوق العمل . كما فتحت باب الابتعاث إلى الخارج لتحقيق أهداف أهمها هدفان هما : التغلب على مشكلة عدم قبول الأعداد الكبيرة من خريجي الثانوية في الجامعات المحلية في التخصصات العلمية . والهدف الثاني : تأهيلهم في جامعات عالمية في تخصصات يطلبها سوق العمل إضافة إلى حصولهم على اللغة الإنجليزية .

كما وافقت الدولة على افتتاح جامعات أهلية موجهة إلى سوق العمل في كل من : الرياض، وجدة، والدمام، وتبوك، إضافة إلى الموافقة على افتتاح فروع للجامعة العربية المفتوحة في بعض مدن المملكة موجهة إلى سوق العمل أيضاً .  
ثانياً: معالجة المشكلة في خطط التنمية:

حظيت مشكلة البطالة باهتمام خطط التنمية، وبخاصة بعد استفحال المشكلة وتصدي الدولة لها بحزم منذ عام ١٤١٥هـ، وسنرى فيما يلي كيف عاجلت خطط التنمية تلك المشكلة :

اقترح خطة التنمية السادسة خطة للسعودة تضمنت العناصر التالية<sup>(٢٢)</sup> :

١- تكوين قاعدة معلومات واسعة وشاملة عن سوق العمل . تحدد واقع هذا السوق من جهة الحاجات الحقيقية (التخصصات والمهارات المطلوبة) ، وكذلك تصنيف الوظائف المشغولة بعمالة وافدة تصنيفاً شاملاً ، وفي الوقت نفسه حصر قوى العمل السعودية التي تبحث عن فرص عمل ، والكوادر المؤهلة التي ترغب الالتحاق بالقطاع الخاص متى ما توافرت الضمانات الملائمة .

٢- دراسة قوى العرض والطلب في ضوء ما توصلت إليه خطة التنمية السادسة من تقديرات لحجم العمالة السعودية ، وكذا تقديرها لفرص العمل التي ستتاح مدة الخطة . واستعمال نتائج تلك الدراسة لكي تصبح الإطار الذي يحكم قضايا الإحلال (السعودة) وسياسة الاستقدام .

٣ - مسح إحصائي شامل لشركات ومؤسسات القطاع الأهلي ، وتصنيفها من جهة حجم العمالة فيها ونسبة السعوديين العاملين فيها ، ومتطلبات القطاع الأهلي من التخصصات والمؤهلات التي يفترض توافرها في العاملين فيها أو تفرضها طبيعة العمل في تلك الشركات أو المؤسسات .

٤ - مسح شامل لكل الفرص الوظيفية المتاحة في سوق العمل السعودي من ناحية : العدد ، والمؤهلات المطلوبة ، والأجور والمميزات ، لكي تكون متاحة لقوى العرض السعودية .

٥ - توحيد تلك المعلومات في مركز المعلومات بالأمانة العامة لمجلس القوى العاملة ، وإدارة القوى العاملة بوزارة العمل ، بحيث تكون متاحة لجميع الجهات الرسمية ذات العلاقة .

٦- إنشاء وحدة تنسيق بوزارة التعليم العالي ، لربط سياسات القبول بالجامعات بحاجات سوق العمل وحاجات الدولة والقطاع الخاص . وهذا يعني تزويد وزارة التعليم العالي بكافة المعلومات المتوافرة عن سوق العمل ، لوضع ضوابط القبول في الجامعات في ضوء ما تحدده قوى الطلب في سوق العمل . وتزويد المؤسسة

العامة للتعليم الفني بتلك المعلومات لبناء خططها وبرامجها التدريبية في ضوء متطلبات سوق العمل، بالإضافة إلى مراجعة مناهجها لتحسين نوعية التدريب، والارتقاء بمستوى التعليم الفني والمهني لتأهيل كوادر سعودية قادرة على الوفاء بمحاجات القطاع الخاص .

٧- الاهتمام بقضية التسرب من التعليم . وينبغي أن تبذل وزارة التربية والتعليم جهوداً مكثفة لمكافحة تلك الظاهرة .

٨- تطوير مكاتب العمل من جهة كوادرها البشرية وإمكاناتها الآلية والمالية، لكي تتمكن من أداء مهمتها على الوجه المطلوب وترجمة خطة الإحلال (السعودة) وفق برنامج مرحلي مدروس .

٩- وضع إجراءات تنفيذية عاجلة ذات علاقة بقضايا الإحلال لتبني ما يمكن تطبيقه منها مثل :

أ- إمكانية وضع حد أدنى للأجور في ضوء ضوابط تكفل التخفيف من منافسة العامل الأجنبي للسعودي .

ب- ضرورة ربط ترسية عقود الدولة بشروط السعودة .

ج- ربط الموافقة على استخدام عدد معين من العمالة الوافدة، بتعيين عدد معين من السعوديين .

وكما تقدم أن معظم تلك الاقتراحات قد وجد سبيله إلى التطبيق والتنفيذ . ويلحظ استجابة الخطة لاقتراحات القطاع الخاص لحل المشكلة .

وقد جاء في خطة التنمية السابعة اقتراح السياسات والإجراءات التنفيذية التالية لمعالجة مشكلة البطالة<sup>(٢٣)</sup> :

فبخصوص الإحلال (السعودة) وزيادة مشاركة العمالة الوطنية في سوق العمل، اقترحت الخطة ما يلي :

- ١- تشجيع القطاع الخاص في استيعاب العمالة السعودية وإتاحة فرص العمل للمواطنين، مع الاستمرار في إحلال السعوديين في الأجهزة الحكومية.
  - ٢- تحديد الآليات المناسبة لمتابعة تنفيذ خطط السعودية في المهن والقطاعات حسب الأهمية، وذلك بوضع أولويات محددة لسعودة بعض القطاعات والمهن في القطاع الخاص.
  - ٣- تركيز الاستخدام على العمالة المؤهلة، وذلك بوضع معايير محددة يتم بموجبها ضبط أعداد من يتم استقدامهم.
  - ٤- الاستمرار في تكثيف الجهود المبذولة في مجال ضبط إجراءات العمل ونُظُم الإقامة.
  - ٥- تعزيز الاستثمار في المشروعات الصغيرة، وتفعيل مهمة بنك التسليف السعودي في ذلك الاتجاه.
  - ٦- تنفيذ الجهات الحكومية لقرارات مجلس القوى العاملة ومتابعتها.
  - ٧- التوعية من خلال وسائل الإعلام بأهمية العمل وقيمه الدينية والاجتماعية.
  - ٨- الإفادة القصوى من العمالة النسائية السعودية المتاحة، مع العمل على زيادة فرص العمل للمرأة السعودية بما لا يعارض الشريعة الإسلامية.
  - ٩- مراجعة مواد نظام العمل والعمال بما يكفل المواءمة بينها وبين مقتضيات التنمية في المملكة، والمواءمة بين نظام التأمينات الاجتماعية ونظام التقاعد المدني لتحقيق التكامل بين النظامين.
- ومما بذلته الدولة في هذا الصدد وضع جائزة لأحسن منشأة تحقق أعلى نسبة في السعودية، وصدور نظام العمل والعمال، والتشديد في مسألة الاستقدام، والتوعية المستمرة في وسائل الإعلام .

وبخصوص تحسين مستوى إنتاجية العمالة الوطنية، اقترحت الخطة ما يلي :

١- العمل على رفع مستوى إنتاجية العمل في القطاعين الحكومي والخاص من خلال دراسة تطوير الأداء والكفاءة الإنتاجية .

٢- إعادة النظر في حجم العمالة بالقطاع الحكومي بإعادة توزيعها على الجهات الحكومية حسب حاجتها، ومعالجة مشكلات التوظيف خارج المدن الرئيسية .

٣- دراسة إمكان توجيه فائض العمالة بالقطاع الحكومي إلى العمل بالقطاع الخاص .

وأرى أن هذه السياسات لا يمكن تنجح إلا بدمج وزارة الخدمة المدنية بوزارة العمل، لكي تكون تلك الإجراءات في جهاز واحد؛ مما يسهل تنفيذها .

وبخصوص تنمية القوى البشرية الوطنية ومواءمة تأهيلها مع متطلبات سوق العمل اقترحت الخطة ما يلي :

١- زيادة الطاقة الاستيعابية للجامعات ومؤسسات التعليم الفني والتدريب المهني في التخصصات التي تتطلبها قطاعات الاقتصاد الوطني، وتوجيه سياسة القبول في مؤسسات التعليم العالي بما يوافق متطلبات سوق العمل .

٢- إشراك القطاع الخاص في المراجعة المستمرة للمناهج والبرامج، واقتراح مسارات دراسية جديدة تلائم الحاجات الحقيقية لسوق العمل .

٣- زيادة كفاءة برامج التعليم المستمر، والتركيز على أنشطة محو الأمية ومعالجة مشكلات التسرب الدراسي، بما يؤدي إلى رفع الإنتاجية وزيادة إسهام القوى العاملة السعودية في سوق العمل .

٤- توجيه الطلاب وإرشادهم بجميع الوسائل الممكنة وتشجيعهم للالتحاق بالتخصصات الدراسية والمهنية التي تناسب ميولهم وقدراتهم .

٥- وضع استراتيجية شاملة للتدريب تبنى عليها خطة طويلة المدى للتدريب على مستوى المملكة تغطي مختلف المجالات والمستويات .

٦- تشجيع القطاع الخاص للإسهام في مجالات التدريب المتخصص قبل العمل وأثناءه.

٧- تهيئة القوى العاملة السعودية التي لم تلتحق بالتعليم النظامي، أو المؤسسات التدريبية، للدخول في سوق العمل من خلال برامج تدريبية مناسبة.

٨ - تكثيف النشاط البحثي في مجال تنمية القوى البشرية وتطويرها بالجامعات والمؤسسات العلمية المختصة.

وتحقيقاً لذلك أعلنت الدولة عن إنشاء جامعات حكومية جديدة ذات تخصصات علمية في الغالب، وتوسعت في افتتاح عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الجامعات القائمة، تتيح برامج تدريبية ودبلومات دون مستوى البكالوريوس هدفها تلبية حاجة سوق العمل.

وبخصوص تطوير خدمات سوق العمل وتحقيق التكامل بين الجهات ذات العلاقة بالعمالة وسوق العمل، اقترحت الخطة ما يلي :

١- تفعيل مهمة مكاتب التوظيف بما يمكنها من تقديم خدمات التوجيه والتوظيف للعمالة الوطنية.

٢- تطوير نظام معلومات القوى العاملة، وإنشاء شبكة معلومات موحدة لجميع مكاتب العمل في المملكة، لإتاحة المعلومات المتعلقة بسوق العمل بشكل دوري ومنتظم للقوى العاملة، وأصحاب العمل، والطلبة، والمؤسسات التعليمية والتدريبية، للاسترشاد بها في عملية الاختيار الوظيفي والمهني.

٣- استكمال وصف الوظائف، وتصنيفها، وبيان مواصفاتها ومتطلباتها، وتعميم ذلك لإتاحة المجال للباحثين عن العمل لمعرفة المهن والوظائف المتوافرة، وشروطها، وظروف عملها.

٤- نشر الوعي التخطيطي والتعريف بأهمية تخطيط القوى العاملة على مستوى الوحدة أو المنشأة الاقتصادية وعلى المستويين القطاعي والكلي، وتوحيد الأساليب والمصطلحات والمفاهيم الخاصة بتقنيات القوى العاملة.

٥- متابعة مجلس القوى العاملة للجهود التي تبذلها الجهات المختصة بتخطيط القوى العاملة السعودية وتنميتها وتطويرها وتوظيفها، والعمل على زيادة الروابط بينها لتنمية الموارد البشرية واستغلالها ومعالجة ما قد يظهر من مشكلات متعلقة بها.

وقد أطلقت وزارة العمل في عام ١٤٢٦هـ حملة لتوظيف الشباب السعودي في القطاع الخاص، استفاد منها أكثر من مئة ألف شاب سعودي وجدوا طريقهم إلى العمل، في فترة قصيرة .

وسارت خطة التنمية الثامنة<sup>(٢٤)</sup> في الاتجاه التي سارت الخطط السابقة، وأكدت على هذه الحلول والسياسات، واقترحت سياسات أخرى وبخاصة فيما يتعلق بمعالجة مشكلة البطالة عند النساء .

وتتمثل أهداف تنمية القوى العاملة خلال خطة التنمية الثامنة في الآتي :

- ١- تحقيق الاستعمال الأمثل لقوة العمل الوطنية، وحفزها على المشاركة في جميع مجالات العمل المنتج بالقطاعات الاقتصادية المختلفة .
- ٢- تحقيق المزيد من المواءمة بين البرامج التعليمية والتدريبية واحتياجات سوق العمل من القوى العاملة الوطنية .
- ٣- زيادة فرص توظيف القوى العاملة الوطنية، خصوصاً في القطاع الخاص؛ لمقابلة الطلب الناشئ عن النمو علاوة على متطلبات الإحلال .
- ٤- ترشيد استخدام العمالة الوافدة، وربط استخدام هذه العمالة واستعمالها بالحاجة الحقيقية لها، وتفعيل القرارات الخاصة بالسعودة، وقصر العمل في بعض المهن والنشاطات الاقتصادية على العمالة الوطنية .

٥- إتاحة المزيد من فرص العمل للقوى العاملة الوطنية، وخاصة المرأة، وتبني السياسات المناسبة لتعزيز مشاركتها في سوق العمل، بما يناسب طبيعتها ولا يعارض الشريعة الإسلامية .

- ٦- خفض معدلات البطالة ومعالجتها والحد منها .
- ٧- تشجيع الاستثمارات في القطاعات الإنتاجية والخدمية المستعملة للتقنيات المتقدمة ذات القيمة المضافة العالية .
- وتبنى خطة التنمية الثامنة حزمة من السياسات . فبخصوص تحسين مستوى مهارات القوى العاملة، اقترحت الخطة السياسات التالية :
  - ١ . توجيه سياسات القوى العاملة نحو الاستجابة لاحتياجات القطاع الخاص من المهارات، وذلك من خلال الآليات التنفيذية الآتية :
    - تحقيق المزيد من التنسيق والتكامل بين القطاع الخاص والجهات المعنية بسياسات القوى العاملة الوطنية .
    - تشجيع مبادرات القطاع الخاص وتوسيع نطاقها في مجال التدريب المنتهي بالتوظيف، والاستفادة من إمكانات القطاع الخاص التدريبية في إعداد القوى العاملة الفنية والمهنية وتهيئتها للتوظيف .
    - تكثيف جهود تحسين إنتاجية القوى العاملة الوطنية، والتوسع في برامج إعدادها للاستفادة من الفرص الوظيفية المتاحة بسوق العمل سواء من خلال النمو أو الإحلال .
    - الاستمرار في تحديث مناهج التعليم والتدريب وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل، وتوسيع نطاق مشاركة القطاعات والفئات ذات العلاقة .
    - تعزيز مبادرات أجهزة الإعلام الرامية إلى تحسين سلوكيات العمل وأخلاقياته وإلى زيادة توظيف القوى العاملة الوطنية في القطاع الخاص .
  - ٢ . الاستمرار في تحسين نظم التعليم والتدريب وتطويرها وتحقيق فاعلية تكلفة خدمات التعليم والتدريب، وذلك من خلال الآليات التنفيذية الآتية :
    - استحداث معايير لقياس أداء مؤسسات القطاع العام الخدمية وتطوير ذلك الأداء من خلال الاستعانة بمؤشرات الأداء ونظم المعلومات الآلية .

- العمل على زيادة مخصصات التدريب للأجهزة الحكومية، لتلبية احتياجاتها من التدريب المتخصص.
- التوسع في برامج ابتعاث الطلاب المتفوقين إلى خارج المملكة لإعداد كوادر سعودية متميزة في المجالات ذات الأولوية.
- إنشاء مراكز تدريب متخصصة بالمملكة في إطار اتفاقيات التعاون الفني مع بعض الدول الصناعية المتقدمة، وتنشيط برامج ابتعاث المتدربين السعوديين لتلقي دورات تدريبية متقدمة.
- وخصوص سياسات التوظيف، اقترحت الخطة ما يلي :
- الاستمرار في تفعيل دور الجهات المعنية بتأهيل القوى العاملة الوطنية وتوظيفها، وتعزيز إمكاناتها البشرية والتقنية، مثل المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، ومكاتب العمل بوزارة العمل، وصندوق تنمية الموارد البشرية، والبرنامج الوطني للتدريب التعاوني المشترك الذي تنظمه المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.
- الربط بين سياسات الاستقدام والسعودة، بحيث يكون استقدام أي عمالة جديدة هو لتلبية الاحتياجات من التخصصات التي لا تفي بها القوى العاملة الوطنية.
- الاستمرار في إجراء الدراسات الميدانية لظاهرة البطالة في المجتمع وفق المعايير الدولية للتعرف على أسبابها وأنواعها وأثارها.
- الاستمرار في مراجعة قائمة المهن المقتصر التوظيف فيها على القوى العاملة الوطنية.
- معالجة أوضاع المؤسسات الفردية الصغيرة والمتوسطة التي تضم معظم العمالة الوافدة لكي تصبح أكثر ملاءمة لتوظيف القوى العاملة الوطنية.
- دراسة مستويات الأجور، واتباع سياسة مناسبة للأجور هدفها الموازنة بين توطين الوظائف وربحية القطاع الخاص ونموه.

- تحديد بعض القطاعات الرئيسية الواعدة في توظيف القوى العاملة الوطنية وزيادة طاقتها الاستيعابية مثل: قطاعات البناء والتشييد، والخدمات، والسياحة.
- تشجيع المواطنين على إقامة مشروعات صغيرة ومتوسطة، وتقديم الحوافز والدعم وتسهيل الإجراءات لهذا الغرض، بما في ذلك استعمال النماذج المتطورة في هذا المجال.
- استمرار التنسيق بين الجهات المعنية لتقليص التباين في المزايا الوظيفية بين القطاعين العام والخاص، وتحقيق المواءمة بين أنظمة التقاعد المدني والعسكري والتأمينات الاجتماعية.
- وبمخصوص سياسات تطوير خدمات سوق العمل، اقترحت الخطة ما يلي:
  ١. دعم الأجهزة ذات العلاقة المباشرة بإعداد خطط القوى العاملة والتوظيف وتنفيذ برامجها من خلال الآليات التنفيذية الآتية:
    - تعزيز دور وإمكانات مكاتب العمل في متابعة تنفيذ سياسات توظيف الوظائف وإجراءات إحلالها.
    - تكثيف التنسيق والتكامل بين الأجهزة ذات العلاقة بالقوى العاملة والتوظيف.
    - تكثيف الجهود نحو تحسين بيئة العمل لتعزيز استقطاب القوى العاملة الوطنية في القطاع الخاص.
    - تسريع إجراءات البت في قضايا الخلافات العمالية وبحث مدى إمكانية تحديد مدة زمنية لإصدار القرارات في شأن هذه الخلافات.
    - تعزيز التنسيق والتكامل بين وزارة العمل والقطاع الخاص بشأن الإجراءات التنظيمية المتعلقة بسوق العمل.
  ٢. تطوير نظام فعال لمعلومات سوق العمل، يوفر معلومات حديثة وشاملة ومتاحة لجميع المستفيدين، وتتمثل أهم آليات تنفيذ هذه السياسة في:

- تحسين المؤشرات الخاصة بسوق العمل، وإصدارها بصورة دورية منتظمة.

- إكمال وزارة العمل لقاعدة المعلومات التفصيلية عن سوق العمل، بحيث تشمل هذه القاعدة بيانات الوظائف القائمة وتلك المتوقعة في مختلف التخصصات والعمل على نشرها، والاستفادة من بيانات التعداد العام للسكان والمساكن في هذا الصدد.



### المبحث الثالث

#### معالجة مشكلة البطالة في المملكة من المنظور الشرعي

في هذا المبحث سأعرض الأسس الشرعية التي ينبغي أن تبنى عليها سياسة معالجة مشكلة البطالة في المملكة، وكذلك الحلول الشرعية لتلك المشكلة، وفيما يلي بيان لذلك:

أولاً: الأسس الشرعية التي ينبغي أن تراعى عند معالجة مشكلة البطالة في المملكة:

تعد قرارات السعودية الصادرة من المقام السامي ومن مجلس الوزراء من صميم السياسة الشرعية. وقد نصت المادة الخامسة والستون من النظام الأساسي للحكم في المملكة العربية السعودية على ما يلي: «يقوم الملك بسياسة الأمة سياسة شرعية طبقاً لأحكام الإسلام»<sup>(٢٥)</sup>. فينبغي أن يراعى في سياسة الدولة الاقتصادية ومنها معالجة مشكلة البطالة، مقاصد الشريعة من تحقيق المصالح ودرء المفاسد، بوصف الشريعة الإسلامية دستور هذه الدولة، بحيث تبنى تلك المعالجة على الأسس التالية:

١ - أن تنمية الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية تركز على ركائز إسلامية من أهمها: الالتزام بالمبادئ الإسلامية بوصفها المنهج الشامل للحياة الذي ينظم السلوك الإنساني: علماً، وعملاً، وخلقاً، ويوضح الحقوق الواجبات التي تمس الفرد والمجتمع.

وقد نصت المادة الأولى من النظام الأساسي للحكم على أن: «المملكة العربية السعودية دولة عربية إسلامية ذات سيادة تامة، دينها الإسلام، ودستورها كتاب الله تعالى وسنة رسوله ﷺ». وجاء في المادة الثالثة عشرة من النظام نفسه: «يهدف التعليم إلى غرس العقيدة الإسلامية في نفوس النشء، وإكسابهم المعارف والمهارات، وتهيئتهم ليكونوا أعضاء نافعين في بناء مجتمعهم، محبين لوطنهم، معتزين بتاريخه»<sup>(٢٦)</sup>.

كما نصت المادة الأولى من نظام مجلس التعليم العالي والجامعات على أن :  
«الجامعات مؤسسات علمية وثقافية تعمل على هدى الشريعة الإسلامية»<sup>(٢٧)</sup>.

٢- أن معالجة مشكلة البطالة هي من المصالح والمقاصد الضرورية، لأن تعطل الشباب عن العمل فيه تهديد لحياتهم وكراماتهم وفيه تهديد لمجتمعهم، بارتكابهم جرائم السرقة، والسطو، والنهب ونحو ذلك، والحفاظ على المال من المقاصد والمصالح الضرورية. فمعالجة البطالة فيها حفظ لأنفس العاطلين وحفظ لأموال التجار، فهي إذن تتناول مقصدين من أهم مقاصد الشريعة الضرورية وهما: النفس والمال. وإن كان مقصد الحفاظ على النفس، أهم من مقصد الحفاظ على المال، فيقدم الأول على الثاني عند التعارض .

٣- أهمية الوفاء بالعقود :

ينبغي أن يلتزم كل من الموظفين والعمال وأرباب العمل بالعقود المبرمة بينهم لقوله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴾<sup>(٢٨)</sup>. فهؤلاء العمال قد تعاقدوا مع تلك المؤسسات والشركات، عقود إجارة، والإجارة من العقود اللازمة التي لا يجوز فسخها . فيجب الوفاء بتلك العقود وعدم فسخها قبل انتهاء مدتها إلا برضاء الطرفين، وفي حالة الفسخ يجب تعويض الطرف الآخر عما لحق به من ضرر . فلا يجوز لأرباب العمل فصل العمال بلا سبب مقبول، كما أنه لا يجوز للعمال ترك الأعمال التي تعاقدوا عليها من غير سبب أو عذر شرعي .

٤- مراعاة قاعدة «الضرر لا يزال بالضرر»<sup>(٢٩)</sup>.

يُلاحظ أن بطالة الشباب السعودي فيها ضرر عليهم، وإجبار التجار على تشغيلهم برغم عدم تأهيلهم فيه ضرر على التجار . فلا يزال الضرر الواقع على الشباب السعودي بسبب البطالة، بإيقاع ضرر آخر على التجار بموجب السعودية، مما قد يترتب عليه خسارة مؤسساتهم، ويترتب عليه ضرر كبير على الاقتصاد . ومعلوم أن رفع الضرر من مقاصد الشريعة الإسلامية، وفي رفعه تحقيق مصلحة .

٥- مراعاة قاعدة «تصرف الإمام على الرعية منوط بالمصلحة»<sup>(٢٠)</sup>.

ومعنى القاعدة «أن تصرف الإمام وكل من ولي شيئاً من أمور المسلمين، يجب أن يكون مبنياً ومعلقاً ومقصوداً به المصلحة العامة، أي ما فيه نفع لعموم من تحت يدهم، وما لم يكن كذلك لم يكن صحيحاً ولا نافذاً شرعاً»<sup>(٢١)</sup>.

وهي قاعدة مهمة ذات مساس بالسياسة الشرعية، وتنظيم الدولة الإسلامية، وتضع حداً للحاكم، ولكل من يتولى أمراً من أمور المسلمين<sup>(٢٢)</sup>.

فولي الأمر مؤتمن على تحقيق المصلحة لشعبه، وعدم الانحياز لفئة لمصلحة فئة أخرى، فلا يميل إلى مصلحة العاطلين ويهدر حقوق التجار، ولا يميل إلى مصلحة التجار ويهدر حقوق العاطلين، بل ينبغي عليه، الجمع بين مصلحة هؤلاء ومصلحة هؤلاء. وقرارات السعودية الصادرة من ولي الأمر في الجملة تعد من المصالح المرسلة، وهدفها تحقيق مصلحة الشباب السعودي والوطن بأكمله، فهي سياسة شرعية ينبغي اتباعها، لكن ينبغي مراعاة المصالح والمفاسد.

وحيث إن المنشآت الصغيرة في المملكة كمحلات المواد الغذائية، والأسواق المركزية، والمؤسسات التجارية، وورش الصيانة، والأثاث والديكور، وصيانة الأجهزة الكهربائية، ومحلات المواد الصحية والسباكة، ومحطات خدمات السيارات وغيرها، تمثل نسبة ٩٥٪ من الاقتصاد السعودي، وتدار في الغالب بطريقة التستر من قبل العمالة الأجنبية، فمعنى هذا أن حل معظم مشكلة البطالة يكون بسعودة تلك المنشآت الصغيرة، التي تشغل أقل من ٢٠ عاملاً، وهي التي لم يشملها القرار رقم ٥٠.

وحيث إن هذا النوع لا يناسبه الأجر الذي يدفع من قبل صاحب العمل؛ لعدم قدرة تلك المنشآت على تحمل أجور عالية مثل الشركات والمؤسسات الكبيرة، كما أنها لو دفعت أجراً عند الحد الأدنى وهو ١٥٠٠ ريال كل شهر، فإن العامل السعودي لا يقبلها في الغالب؛ لعدم وفائها بمحاجاته الضرورية، لذلك أقترح لمعالجة مشكلة البطالة في هذا النوع من المؤسسات الحلول الشرعية التالية:

ثانيا: الحلول الشرعية لمشكلة البطالة في المملكة:

من الحلول الشرعية المقترحة لمعالجة مشكلة البطالة في المملكة: عقد المضاربة في النشاط التجاري، وعقد الإجارة في النشاط الخدمي، وعقد المساقاة والمزارعة في النشاط الزراعي. وفيما يلي بيان لها وكيف يستفاد منها في معالجة مشكلة البطالة في المنشآت الصغيرة:

١- العمل بعقد المضاربة في النشاط التجاري:

المضاربة لغة مأخوذة من الضرب في الأرض لطلب الرزق<sup>(٣٣)</sup>. قال تعالى: ﴿وَالْآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ﴾<sup>(٣٤)</sup>.

واصطلاحا هي «أن يعطي الرجلُ الرجلَ المالَ على أن يتجر به على جزء معلوم يأخذه العامل من ربح المال»<sup>(٣٥)</sup>.

فالمضاربة اتفاق بين طرفين يبذل أحدهما فيه ماله ويبذل الآخر جهده ونشاطه في الاتجار والعمل بهذا المال، على أن يكون الربح بينهما حسبما يشترطان، من النصف أو الثلث أو الربع أو نحو ذلك. وإذا لم ترباح الشركة لم يكن لصاحب المال غير رأس ماله، وضاع على المضارب جهده. لأن الشركة بينهما في الربح. أما إذا خسرت الشركة فإنها تكون على صاحب المال وحده، ولا يتحمل عامل المضاربة شيئا منها، لضياح جهده وعمله، إذ ليس من العدل أن يضيع عليه جهده وعمله ثم يطالب بمشاركة رب المال فيما ضاع من ماله، ما دام أن ذلك لم يكن عن تقصير أو إهمال، أما لو قصر أو أهمل فإنه يضمن ذلك المال<sup>(٣٦)</sup>.

فالمضاربة نظام فريد يجمع بين أصحاب الأموال الذين لا يستطيعون استغلالها واستثمارها لأي سبب من الأسباب، وبين أشخاص قادرين على الاستثمار لكن ليس لديهم أموال. فهو نظام يؤدي إلى تنمية الأموال ومعالجة البطالة.

وقد ضارب النبي ﷺ في مال خديجة رضي الله عنها، وكذلك ضارب الصحابة فأقرهم على ذلك، فدل هذا على جواز هذا العقد.

ويشترط في المضاربة شروطاً أهمها ما يلي<sup>(٣٧)</sup> :

١- أن يكون رأس المال من النقد ومنه النقود الورقية المعاصرة<sup>(٣٨)</sup> ويجوز أيضاً أن يكون من السلع بحيث تعرف قيمتها عند العقد وتكون هي رأس المال .

٢- أن يكون رأس المال معيناً ومعلوم المقدار والصفة عند العقد ؛ لأن جهالته تؤدي إلى جهالة الربح .

٣- أن يكون رأس المال حاضراً ، فلا يجوز أن يكون غائباً ، ولا ديناً في الذمة ، لأنه لا يمكن التصرف فيه في الحال .

٤- تسليم رأس المال إلى المضارب واستقلاله بالتصرف فيه .

٥- أن يكون الربح معلوماً للطرفين ، ويكون توزيعه بينهما بحسب الشرط الذي يتفقان عليه ، أما الخسارة فتكون على رب المال في الأحوال جميعها ولا يصح إشراك المضارب في الخسارة .

٦- أن يكون نصيب المضارب من الربح جزءاً شائعاً كالنصف أو الثلث ، ولا يكون نصيبه مقداراً محدداً من الربح كمئة ريال أو ألف ريال .

٧- أن تكون النسبة المشروطة لكل منهما ، حصة من الربح لا من رأس المال .  
تطبيق نظام المضاربة على سعودة البقالات والمكتبات :

لو فرضنا أن النشاط الذي نريد سعودته هو البقالات والمكتبات ، فإنه يمكن حل المشكلة وفقاً لنظام المضاربة كما يلي :

- نجعل رأس المال المتداول - وهو البضاعة بعد جردها وتقويمها بسعر السوق - رأس مال مضاربة يسلمها صاحبها إلى عامل سعودي ثقة معروف بالأمانة ، يبيع فيها ويشترى ، فإن حصل ربح فإنه يقسمه مع صاحب المحل بحسب النسبة التي يتفقان عليها ، وإن حصل خسارة فإنها تكون على صاحب المال ، أما العامل فيخسر جهده .

- رأس المال الثابت كالمبنى، والثلاجات، والأرفف، والسيارات، يؤجرها صاحبها على العامل بأجر معين، عليه دفعه في كل حال، سواء ربح النشاط أم خسر.

- لا يحق لصاحب المال أن يتدخل في شؤون النشاط مدة العقد، بل يعطي العامل الحرية الكاملة في تصريف البضاعة وجميع أمور النشاط .  
ما مميزات هذا العقد ؟

يتميز هذا العقد بالمميزات التالية :

- أن العامل ليس مرتباً بأجر معين، بل يعتمد الأمر على، اجتهاده ونشاطه، ومعرفته للتجارة .

- أن صاحب المحل لا يلتزم دفع أجر معين للعامل، بل يأخذ العامل نصيبه من الربح إن وجد وإن خسر ليس له شيء، وهذا يدفع العامل إلى الاجتهاد والإخلاص في العمل من أجل تحصيل ربح أكثر .

- أن صاحب المال يحصل على أجر ثابت لجزء من نشاطه وهو الخاص برأس المال الثابت . ويمكن أن يشترط على العامل أن يدفع ذلك الأجر كل شهر مقدماً أي في أول الشهر، حتى يحمي نفسه .

- أن هذا العقد ليس مؤبداً بل محدد بمدة معينة يمكن أن تكون شهراً أو ستة أشهر أو سنة، وبعد انتهائها يكون الطرفان في حل من أمرهما، فيمكن لكل منهما أن يبحث عن شريك آخر .

- لا يضمن العامل البضاعة إلا في حالتين :

أ - التعدي بمعنى أن يأخذ شيئاً منها لمصلحته الشخصية مثلاً .

ب - التقصير أي إذا فرط في إدارة شؤون النشاط وثبت أنه قد أهمله .

- يمكن لصاحب المال أن يأخذ رهناً من العامل لاستيفاء حقه في الحالتين المشار

إليهما أعلاه، وفيما سواهما لا يحق له أن يأخذ من الرهن شيئاً .

هل يجوز أن نجعل رأس المال المتداول وهو البضاعة قرضاً على العامل يردده بعد مدة معينة ؟

هذا العقد لا يجوز ؛ لأنه عقد إجارة وقرض ؛ فهو في حكم القرض المشروط فيه المنفعة، وكل قرض جر نفعاً فهو ممنوع<sup>(٣٩)</sup>.

إذن ، هذا لا يجوز لما يلي :

- أن « كل قرض جر نفعاً فهو ربا » وهو محل إجماع العلماء<sup>(٤٠)</sup>. وهنا أقرضه البضاعة، واشترط عليه نفعاً هو تأجير المحل.

- ويمكن أن يستدل على تحريمه أيضاً بحديث عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما أن النبي عليه الصلاة والسلام قال : « لا يحل سلف وبيع »<sup>(٤١)</sup>.

وجه الدلالة أن الإجارة بيع، فلا يجوز ربطها بالقرض، لأن التاجر سيؤجر المحل على العامل، فإذا أقرضه البضاعة أيضاً، اجتمع إجارة «بيع» وقرض «سلف».

٢- العمل بعقد الإجارة في النشاط الخدمي :

يمكن اللجوء إلى عقد الإجارة لمعالجة مشكلة البطالة في حالتين: الأولى أن يوظف صاحب المحل العامل لديه بأجر معين . والثانية أن يستأجر العامل المحل من صاحبه بأجرة معينة. أما الحالة الأولى فقد أثبتت فشلها كما تقدم ؛ لأن أصحاب المنشآت الصغيرة لا يدفعون إلا أجوراً منخفضة لا يقبلها العمال السعوديون . لذلك فإنني أوصي بالحالة الثانية في المنشآت الخدمية الصغيرة التي لا يناسبها نظام المضاربة، لعدم وجود بضاعة فيها يمكن جعلها رأس مال مضاربة . مثل : محلات الحلالة، وورش النجارة والصيانة، ومحطات البنزين، والمشاغل النسائية . وحيث إن مشكلة البطالة في المملكة تشمل الذكور والإناث، فسأجعل الاقتراح هنا مختصاً بالإناث في نشاط مريح جداً هو المشاغل النسائية . فكما هو معروف أن معظم العاملين في تلك المشاغل هم من العمالة الأجنبية، كما أنهم في الغالب، يديرونها بطريقة التستر كذلك، بمعنى أنهم يدفعون لأصحابها مبالغ رمزية كل شهر أو كل سنة،

ويحصلون هم على المتبقي وهو مبلغ كبير، كما يبدو من الإقبال النسائي الكبير عليها .

ويتمثل الاقتراح في أن تستأجر الفتاة السعودية طالبة العمل، المحل من صاحبه بمبلغ معين، فتحل محل الأجنبي، وتحصل هي على المتبقي بعد دفع إيجار المحل ونفقاته الأخر. وهذا الإجراء في نظري سيحل جزءاً كبيراً من نسبة بطالة الفتيات السعوديات، كما سيؤدي إلى انخفاض تكاليف المشاغل النسائية الموجودة، وتسهيل معاملة المرأة مع المشغل، وحصولها على الخدمة كما ينبغي .

كما إن هذه الإجارة يمكن أن تنتهي بالتملك إذا رغب الطرفان، لكن مع مراعاة الضوابط التي وضعتها الهيئات والمجامع الفقهية لهذا العقد، وسأذكرها هنا إتماماً للفائدة .

فالإجارة المنتهية بالتملك درسها مجلس هيئة كبار العلماء في المملكة العربية السعودية في دورات متعددة واتخذ فيها قراراً بالأكثريّة أهم ما جاء فيه: أن الإجارة المنتهية بالتملك عقد غير جائز؛ لأنه جامع بين عقدين على عين واحدة غير مستقر على أحدهما وهما مختلفان في الحكم متنافيان فيه . ولأن الأجرة تقدر كل سنة أو كل شهر بمقدار مقسط يستوفى به قيمة المعقود عليه، يعده البائع أجرة من أجل أن يتوثق بحقه حيث لا يمكن للمشتري بيعه، وهي في الحقيقة قسط من الثمن حتى تبلغ القيمة المقدرة، فإن أعسر بالقسط الأخير مثلاً سحبت منه العين باعتبار أنها مؤجرة، ولا يرد عليه ما أخذ بناء على أنه استوفى المنفعة، ولا يخفى ما في هذا من الظلم والإلجاء إلى الاستدانة لإيفاء القسط الأخير . كما أن هذا العقد وأمثاله أدى إلى تساهل الفقراء في الديون حتى أصبحت ذمم كثير منهم مشغولة وربما أدى إلى إفلاس بعض الدائنين لضياح حقوقهم في ذمم الفقراء<sup>(٤٢)</sup> .

فأدلة المنع عند الهيئة هي :

- أنه جامع بين عقدين على عين واحدة غير مستقر على أحدهما وهما مختلفان في الحكم متنافيان فيه .

- ما في هذا العقد من الظلم والإلجاء إلى الاستدانة لإيفاء القسط الأخير .
- تساهل الفقراء في الديون حتى أصبحت ذمم كثير منهم مشغولة، وربما أدى إلى إفلاس بعض الدائنين ؛ لضياح حقوقهم في ذمم الفقراء .
- ثم درسها مجمع الفقه الإسلامي في دورته الثانية عشرة المنعقدة عام ١٤٢١هـ وأصدر فيها قراراً<sup>(٤٣)</sup> بيّن فيه أن في هذا العقد صوراً جائزة وصوراً محرمة .
- فضابط المنع أن يرد عقدان مختلفان في وقت واحد على عين واحدة في زمن واحد . ومن صورته :
- عقد إجارة ينتهي بتملك العين المؤجرة مقابل ما دفعه المستأجر من أجره خلال المدة المحددة، دون إبرام عقد جديد، بحيث تنقلب الإجارة في نهاية المدة بيعاً تلقائياً .
- إجارة عين لشخص بأجرة معلومة ولمدة معلومة، مع عقد بيع له معلق على سداد جميع الأجرة المتفق عليها خلال المدة المعلومة، أو مضاف إلى وقت في المستقبل .
- عقد إجارة حقيقي واقترن به بيع بخيار الشرط لصالح المؤجر، ويكون مؤجلاً إلى أجل طويل محدد (هو آخر مدة عقد الإيجار) .
- وضابط الجواز أن تكون الإجارة فعلية وليست ساترة للبيع . إضافة إلى وجود عقدين منفصلين مستقل كل منهما عن الآخر زماناً، بحيث يكون إبرام عقد البيع بعد عقد الإجارة، أو وجود وعد بالتمليك في نهاية مدة الإجارة، والخيار يوازي الوعد في الأحكام . ومن صور العقد الجائزة :
- عقد إجارة يمكن المستأجر من الانتفاع بالعين المؤجرة، مقابل أجره معلومة في مدة معلومة، واقترن به عقد هبة العين للمستأجر، معلقاً على سداد كامل الأجرة، وذلك بعقد مستقل، أو وعد بالهبة بعد سداد كامل الأجرة .
- عقد إجارة يمكن المستأجر من الانتفاع بالعين المؤجرة، مقابل أجره معلومة في مدة معلومة، واقترن به وعد ببيع العين المؤجرة للمستأجر بعد سداد كامل الأجرة بثمن يتفق عليه الطرفان .

- عقد إجارة مع إعطاء المالك الخيار للمستأجر بعد الانتهاء من وفاء جميع الأقساط الإيجارية المستحقة خلال المدة، في شراء العين المأجورة بسعر السوق عند انتهاء مدة الإجارة .

- عقد إجارة يمكن المستأجر من الانتفاع بالعين المؤجرة، مقابل أجر معلومة في مدة معلومة، ويعطي المؤجر للمستأجر حق الخيار في تملك العين المؤجرة في أي وقت يشاء، على أن يتم البيع في وقته بعقد جديد بسعر السوق .  
ثم أضاف المجمع أحكاما مهمة لهذا العقد منها ما يلي :

- أن يكون ضمان العين المؤجرة على المالك لا على المستأجر، وبذلك يتحمل المؤجر ما يلحق العين من ضرر غير ناشئ من تعدي المستأجر أو تفريطه، ولا يلزم المستأجر بشيء إذا فاتت المنفعة .

- إذا اشتمل العقد على تأمين العين المؤجرة، فيجب أن يكون التأمين تأمينا تعاونيا إسلاميا لا تجاريا، ويتحمله المالك المؤجر وليس المستأجر .

- يجب أن تطبق على عقد الإجارة المنتهية بالتملك أحكام الإجارة طوال مدة الإجارة، وأحكام البيع عند تملك العين .

- تكون نفقات الصيانة غير التشغيلية على المؤجر لا على المستأجر طوال مدة الإجارة .

ويمكن الجمع بين قرار الهيئة وقرار المجمع بأن قرار الهيئة ينصب على الصور الممنوعة التي حددها المجمع، فلا تعارض بين القرارين .

٣- العمل بعقدي المساقاة والمزارعة في النشاط الزراعي :

المساقاة هي «دفع شجر له ثمر مأكول إلى آخر ليقوم بسقيه وما يحتاج إليه بجزء معلوم له من ثمره»<sup>(٤٤)</sup>. أما المزارعة فهي «دفع الأرض إلى من يزرعها ويعمل عليها والزرع بينهما»<sup>(٤٥)</sup>. أي تكون الغلة بينهما بحسب ما يتفقان عليه .

ودليل جوازهما هو حديث ابن عمر رضي الله عنهما «أعطى رسول الله ﷺ خيبر اليهود أن يعملوها ويزرعوها ولهم شطر ما يخرج منها»<sup>(٤٦)</sup>.

ومعنى الحديث أن النبي ﷺ لما انتصر على يهود خيبر، وغنم مزارعهم وأموالهم قسمها بين المجاهدين بوصفها غنائم، لكنه اتفق واليهود على أن يستمروا بالعمل في المزارع بما تحتاجه من سقي وخلافه، على أن يحصلوا على نصف الثمرة، من التمر والبر ونحوهما، والنصف الباقي لأهلها الجدد وهم المسلمون .

ويشترط في المساقاة والمزارعة أن تكونا بأجل معلوم، وأن يكون نصيب كل من الطرفين مشاعا، فمثلا يكون له نصف الثمر عموما دون تحديد زرع معين أو مكان معين، فلا يقول مثلا لك نصف الثمر الذي في تلك الجهة .

ومن هنا يتضح أن المساقاة والمزارعة، تعدان من حلول مشكلة البطالة، وبديلا جيدا للأجور المنخفضة في النشاط الزراعي التي لا يقبلها العمال السعوديون . فقد تكون المزرعة قائمة لكن لا يوجد أحد يسقيها ويعتني بها، فيمكن لصاحبها الاتفاق مع شخص عاطل يقوم بهذه المهمة، على أن يأخذ نسبة من الثمرة عند حصولها . وكذا الحال بالنسبة إلى المزارعة .

## الخاتمة

### في النتائج والتوصيات

وفي الختام أوجز أهم نتائج هذا البحث وتوصياته كما يلي :

أولاً: أهم النتائج:

- ١- أن نسبة البطالة في المجتمع السعودي تقارب ١١٪ وهي أكثر من ضعف المعدل الطبيعي المعتاد في الدول الأخر الذي يبلغ ٥٪ .
- ٢- أن مشكلة البطالة لا زالت قائمة وأعداد العمالة الوافدة فيها تتزايد حسب ما جاء في خطة التنمية الثامنة .
- ٣- أن معظم قرارات السعودية انصبت على المنشآت الكبيرة التي توظف عشرين عاملاً فأكثر .
- ٤- أن الأجور تناسب المنشآت الكبيرة، ولا تناسب المنشآت الصغيرة .
- ٥- أن المنشآت الصغيرة تمثل ٩٥٪ من الاقتصاد السعودي، وبها النسبة الكبرى من العمالة الوافدة أي نحو ٧٨٪ .
- ٦- أن الدولة قد بذلت جهوداً كبيرة تشكر عليها، لكن مطلوب منها المزيد؛ لأن مشكلة البطالة مشكلة تؤرق المجتمع السعودي .
- ٧- أن قرارات السعودية الصادرة من مجلس الوزراء أو من المقام السامي تعد من السياسة الشرعية، وينبغي ربطها بمقاصد الشريعة التي تراعي مصالح الطرفين: التجار، والعاطلين عن العمل .

ثانياً: أهم التوصيات هي :

- ١- أقترح تطبيق العقود الشرعية في سعودة المنشآت الصغيرة كما يلي :

أ - العمل بعقد المضاربة في النشاط التجاري ؛ لإنجاح السعودة في البقالات والمكتبات ونحوهما .

ب - العمل بعقد الإجارة في النشاط الخدمي ؛ لإنجاح السعودة في صوالين الحلاقة ، وورش النجارة والصيانة ، والمشاكل النسائية .

ج - العمل بعقدي المزارعة والمساقاة ؛ لإنجاح السعودة في القطاع الزراعي .

٢- أوصي بدمج وزارة العمل في وزارة الخدمة المدنية ، باسم وزارة القوى العاملة ، وتوحيد نظام العمل والعمال مع نظام الموظفين ، ونظام التأمينات الاجتماعية مع نظام معاشات التقاعد ؛ مما يساهم في تقليص مشكلة البطالة .

٣- تحديد ساعات العمل في المنشآت الصغيرة بثمان ساعات كما ورد في نظام العمل والعمال الجديد ، على فترتين صباحية ومساءية ، كل منهما أربع ساعات : من الساعة الثامنة صباحا إلى الثانية عشرة ظهرا ومن الساعة الرابعة عصرا إلى الثامنة مساء ، مما يشجع العمالة السعودية على العمل في تلك المنشآت سواء كان بالأجر أو بنظام المشاركة الشرعي .

### قائمة المراجع:

- الأمانة العامة لهيئة كبار العلماء، حكم الأوراق النقدية، ضمن أبحاث هيئة كبار العلماء، دار القاسم، الرياض، ط ١، ١٤٢١هـ (٢٠٠٠م).
- الأمانة العامة لمجلس القوى العاملة، ازدياد أعداد المنشآت الفردية وأثرها في اختلالات سوق العمل، اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية بعنوان: سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الأمين، حسن، المضاربة الشرعية وتطبيقاتها الحديثة، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب التابع للبنك الإسلامي للتنمية، جدة، ١٤١٤هـ (١٩٩٣م).
- ابن منظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، ط ١، ١٤٢٢هـ (٢٠٠١م).
- ابن المنذر، محمد بن إبراهيم، الإجماع، مكتبة الفرقان، عجمان، الإمارات العربية المتحدة، ط ٢، ١٤٢٠هـ (١٩٩٩م).
- ابن رشد، محمد بن أحمد، بداية المجتهد ونهاية المقتصد، تحقيق: ماجد الحموي، دار ابن حزم، ط ١، ١٤٠٦هـ (١٩٩٥م).
- ابن نجيم، الأشباه والنظائر، تحقيق: عبد الكريم الفضيلى، المكتبة العصرية، بيروت، لبنان، ط ١، ١٤١٨هـ (١٩٩٨م).
- ابن ضويان، إبراهيم بن محمد بن سالم، منار السبيل في شرح الدليل، المكتب الإسلامي، بيروت، لبنان، ط ٧، ١٤٠٩هـ (١٩٨٩م).
- ابن قدامة، موفق الدين أبي محمد عبد الله بن أحمد بن محمد، المغني، تحقيق: عبد الله التركي وعبد الفتاح الحلو، دار عالم الكتب، الرياض، ط ٣، ١٤١٧هـ (١٩٩٧م).
- البخاري، محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري، طبعة دار السلام، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط ٢، ١٤١٩هـ (١٩٩٩م).

- البكر، محمد بن عبد الله، أثر البطالة في البناء الاجتماعي : دراسة تحليلية للبطالة وأثرها في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم اجتماعية، جامعة الكويت، م ٢٢، ع ٢، ٢٠٠٤م، ص ١٠ .
- البهوتي، منصور، الروض المربع، مكتبة العبيكان، الرياض، ط ١، ١٤١٣هـ (١٩٩٣م) .
- البورنو، محمد بن صدقي، الوجيز في إيضاح قواعد الفقه الكلية، مكتبة التوبة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط ٣، ١٤١٥هـ (١٩٩٤م) .
- الترمذي، محمد بن عيسى، جامع الترمذي، دار السلام، الرياض، ط ١، ١٤٢٠هـ .
- الجميل، نجود بنت محمد، البطالة مرض مستعص صنعناه بأنفسنا فهل من علاج؟، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، بعنوان : سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض .
- رئاسة إدارة البحوث العلمية والإفتاء، فتاوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء، جمع وترتيب : أحمد بن عبد الرزاق الدويش، رئاسة إدارة البحوث العلمية والإفتاء، الرياض، ط ١، ١٤١٩هـ (١٩٩٩م) .
- السوداني، عبد العزيز بن علي، وعبد الخير، أحمد بن يوسف، مستقبل السعودية ونمو إنتاجية العمل، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، بعنوان : سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض .
- الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن و الدخيل الله، خالد بن عبد الله، معوقات سعودة الوظائف في القطاع الخاص، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، بعنوان : سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض .
- القشيري، مسلم بن الحجاج، صحيح مسلم، طبعة دار السلام، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط ١، ١٤١٩هـ (١٩٩٩م) .

- اللجان القطاعية، مذكرة بشأن مرييات اللجان القطاعية بالغرفة حول موضوع  
توظيف وإحلال العمالة الوطنية، ندوة : توظيف العمالة الوطنية في القطاع  
الأهلي، الغرفة التجارية الصناعية، الرياض، المملكة العربية السعودية .
- الموسى، محمد بن إبراهيم، شركات الأشخاص بين الشريعة والقانون، دار  
العاصمة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط ٢، ١٤١٩هـ (١٩٩٨م) .
- الندوي، علي بن أحمد، القواعد الفقهية، دار القلم، دمشق، سورية، ط ٣،  
١٤١٤هـ (١٩٩٤م) .
- مجمع الفقه الإسلامي المنبثق من منظمة المؤتمر الإسلامي، قرارات وتوصيات،  
تنسيق وتعليق : عبد الستار أبو غدة، مطابع الدوحة الحديثة، قطر، ط ٤،  
١٤٢٣هـ (٢٠٠٣م) .
- مجلس مجمع الفقه الإسلامي المنبثق من منظمة المؤتمر الإسلامي، قرارات  
وتوصيات الدورة الخامسة عشرة، المنعقد بمسقط بسلطنة عمان، في الفترة من  
١٤-١٩ من المحرم عام ١٤٢٥هـ الموافق ١١-٦ مارس ٢٠٠٤م، القرار رقم ١٤١  
(١٥/٧) .
- مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، سعودة الوظائف في القطاع الخاص :  
ضرورة مستقبلية، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة : توظيف العمالة الوطنية في القطاع  
الأهلي، المنعقدة في ١٠/٧/١٤١٦هـ بالرياض، الغرفة التجارية الصناعية، الرياض،  
المملكة العربية السعودية .
- مجلس القوى العاملة، توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي وترشيد  
الاستخدام في المملكة، ورقة مقدمة إلى ندوة : توظيف العمالة الوطنية في القطاع  
الأهلي ن المنعقدة في ١٠/٧/١٤١٦هـ بالرياض، الغرفة التجارية الصناعية،  
الرياض، المملكة العربية السعودية .
- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الثاني والأربعون، ١٤٢٧هـ  
(٢٠٠٦م)، الرياض .

- مدير عام مصلحة الإحصاءات العامة، نقلا عن جريدة الحياة، ع ١٦٢٢٨ تاريخ ١٤٢٨/٩/٧هـ.
- وزارة التخطيط، خطة التنمية السادسة، ١٤١٥-١٤٢٠هـ (١٩٩٥-٢٠٠٠م)، الرياض .
- وزارة التخطيط، خطة التنمية السابعة، ١٤٢٠-١٤٢٥هـ (٢٠٠٠-٢٠٠٤م) الرياض .
- وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية الثامنة ١٤٢٥-١٤٣٠هـ (٢٠٠٥-٢٠٠٩م) الرياض .
- وزارة الداخلية، العمالة الوافدة وقضايا الإحلال (السعودة)، ورقة مقدمة إلى ندوة: توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي، المنعقدة في ١٠/٧/١٤١٦هـ بالرياض، الغرفة التجارية الصناعية، الرياض، المملكة العربية السعودية .
- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، دور مكاتب العمل في توظيف المواطنين في القطاع الخاص، اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية بعنوان: سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض .
- هيئة كبار العلماء، القرار رقم ١٩٨ وتاريخ ١٢/٦/١٤٢٠هـ، الصادر في الدورة الثانية والخمسين، المنعقدة في مدينة الرياض بتاريخ ٢٩/١٠/١٤٢٠هـ .
- هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، مجموعة الأنظمة السعودية، الرياض، ١٤٢٣هـ .
- هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، نظام العمل والعمال، الصادر عام ١٤٢٦هـ .

الهوامش:

- (١) مدير عام مصلحة الإحصاءات العامة، نقلا عن جريدة الحياة، ع ١٦٢٣٨ تاريخ ١٤٢٨/٩/٧هـ.
- (٢) استقيت هذه المعلومات من الإنترنت ونشرت في عدة وسائل إعلامية .
- (٣) البكر، محمد بن عبد الله، أثر البطالة في البناء الاجتماعي: دراسة تحليلية للبطالة وأثرها في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، م ٣٢، ع ٢٤، ٢٠٠٤م، ص ١٠ .
- (٤) وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية الثامنة، ١٤٢٥-١٤٣٠هـ، ص ١٧٦، ١٧٨ .
- (٥) تقرير مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الثاني والأربعون، ١٤٢٧هـ (٢٠٠٦م)، مرجع سابق، ص ٣٠١ .
- (٦) الأمانة العامة لمجلس القوى العاملة، توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي وترشيد الاستقدام في المملكة، ورقة مقدمة إلى ندوة: توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي، المنعقدة في ١٠/٧/١٤١٦هـ بالرياض، الغرفة التجارية الصناعية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص ١، ٢ .
- (٧) الأمانة العامة لمجلس القوى العاملة، ازدياد أعداد المنشآت الفردية وأثرها في اختلالات سوق العمل، اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية بعنوان: سوق العمل في المملكة العربية السعودية، المنعقد بتاريخ ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ، جامعة الملك سعود، الرياض، ج ٢، ص ٤ .
- (٨) وزارة التخطيط، خطة التنمية السابعة، ١٤٢٠-١٤٢٥هـ، الرياض، ص ١٧٢ .
- (٩) المرجع نفسه، ص ٢٨٣ .
- (١٠) وزارة الداخلية، العمالة الوافدة وقضايا الإحلال (السعودة)، ورقة مقدمة إلى ندوة: توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي، مرجع سابق، ص ٩، ١٠ .
- (١١) وزارة التخطيط، خطة التنمية السادسة، ١٤١٥-١٤٢٠هـ، الرياض، ص ١٧٩-١٨١ .

- (١٢) مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، سعودة الوظائف في القطاع الخاص: ضرورة مستقبلية، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة: توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي، مرجع سابق، ص ٢ .
- (١٣) مذكرة بشأن مرثيات اللجان القطاعية بالغرفة حول موضوع توظيف وإحلال العمالة الوطنية، ندوة: توظيف العمالة الوطنية في القطاع الأهلي، مرجع سابق، ص ١١-١٣ .
- (١٤) المرجع السابق، ص ٣ - ١١ .
- (١٥) الشميمري، أحمد بن عبد الرحمن و الدخيل الله، خالد بن عبد الله، معوقات سعودة الوظائف في القطاع الخاص، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، مرجع سابق، ج ١، ص ١٩ - ٢١ .
- (١٦) السوداني، عبد العزيز بن علي، وعبد الخير، أحمد بن يوسف، مستقبل السعودية ونمو إنتاجية العمل، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، مرجع سابق، ج ٢، ص ٧ وما بعدها .
- (١٧) الجميل، نجود بنت محمد، البطالة مرض مستعص صنعناه بأنفسنا فهل من علاج؟، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، مرجع سابق، ج ٢ ص ٤ وما بعدها .
- (١٨) وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، دور مكاتب العمل في توظيف المواطنين في القطاع الخاص، اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، مرجع سابق، ج ٢، ص ٥ .
- (١٩) المرجع نفسه، ص ١٢ .
- (٢٠) وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية الثامنة، ١٤٢٥-١٤٣٠هـ، ص ١٨٨ .
- (٢١) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، نظام العمل والعمال، الصادر عام ١٤٢٦هـ .
- (٢٢) خطة التنمية السادسة، مرجع سابق، ص ١٩٦، ١٩٧ .
- (٢٣) وزارة التخطيط، خطة التنمية السابعة، ١٤٢٠-١٤٢٥هـ، الرياض، ص ١٨٢-١٨٤ .

- (٢٤) وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية الثامنة، ١٤٢٥-١٤٣٠هـ، ص ١٧٥ وما بعدها.
- (٢٥) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، مجموعة الأنظمة السعودية، الرياض، ١٤٢٣هـ، م ١، ص ٣٥.
- (٢٦) هيئة الخبراء، مرجع سابق، م ١، ص ١٧، ٢٢.
- (٢٧) هيئة الخبراء، مرجع السابق، م ٣، ص ١٠٣.
- (٢٨) سورة المائدة، آية ١.
- (٢٩) ابن نجيم، الأشباه والنظائر، تحقيق: عبد الكريم الفيضلي، المكتبة العصرية، بيروت، لبنان، ط ١، ١٤١٨هـ (١٩٩٨م)، ص ١٠٨.
- (٣٠) المرجع السابق، ص ١٤٩.
- (٣١) البورنو، محمد بن صدقي، الوجيز في إيضاح قواعد الفقه الكلية، مكتبة التوبة، الرياض، ط ٣، ١٤١٥هـ (١٩٩٤م)، ص ٢٩٥.
- (٣٢) الندوي، علي بن أحمد، القواعد الفقهية، دار القلم، دمشق، سورية، ط ٣، ١٤١٤هـ (١٩٩٤م)، ص ٣١٧.
- (٣٣) ابن منظور، محمد ب مكرم، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، ط ١، ١٤٢٢هـ (٢٠٠١م)، ج ٤، ص ١١٣.
- (٣٤) سورة المزمل، آية ٢٠.
- (٣٥) ابن رشد، محمد بن أحمد، بداية المجتهد ونهاية المقتصد، تحقيق: ماجد الحموي، دار ابن حزم، ط ١، ١٤٠٦هـ (١٩٩٥م)، ج ٤، ص ١٣٦٧.
- (٣٦) الأمين، حسن، المضاربة الشرعية وتطبيقاتها الحديثة، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب التابع للبنك الإسلامي للتنمية، جدة، المملكة العربية السعودية، ١٤١٤هـ (١٩٩٣م)، ص ١٩.
- (٣٧) ابن ضويان، إبراهيم بن محمد بن سالم، منار السبيل في شرح الدليل، المكتب الإسلامي، بيروت، لبنان، ط ٧، ١٤٠٩هـ (١٩٨٩م)، ج ١، ص ٤٠٠-٤٠١. والموسى، محمد بن إبراهيم، شركات الأشخاص بين الشريعة

- والقانون، دار العاصمة، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط ٢، ١٤١٩هـ (١٩٩٨م)، ص ٢١٣ - ٢١٤ .
- (٣٨) الأمانة العامة لهيئة كبار العلماء، حكم الأوراق النقدية، ضمن أبحاث هيئة كبار العلماء، دار القاسم، الرياض، ط ١، ١٤٢١هـ (٢٠٠٠م)، م ١، ص ٥٨ .
- (٣٩) رئاسة إدارة البحوث العلمية والإفتاء، فتاوى اللجنة الدائمة للبحوث العلمية والإفتاء، جمع وترتيب: أحمد بن عبد الرزاق الدويش، رئاسة إدارة البحوث العلمية والإفتاء، الرياض، ط ١، ١٤١٩هـ (١٩٩٩م)، م ١٥، ص ٨٦ .
- (٤٠) ابن المنذر، محمد بن إبراهيم، الإجماع، مكتبة الفرقان، عجمان، الإمارات العربية المتحدة، ط ٢، ١٤٢٠هـ (١٩٩٩م)، ص ١٣٦ .
- (٤١) أخرجه الترمذي في جامعه، كتاب: البيوع، باب: ما جاء في كراهية بيع ما ليس عندك. وقال: هذا حديث حسن صحيح .
- (٤٢) القرار رقم ١٩٨ وتاريخ ٦/١٢/١٤٢٠هـ، الصادر في الدورة الثانية والخمسين لهيئة كبار العلماء، المنعقدة في مدينة الرياض بتاريخ ٢٩/١٠/١٤٢٠هـ .
- (٤٣) مجمع الفقه الإسلامي المنبثق من منظمة المؤتمر الإسلامي، قرارات وتوصيات، تنسيق وتعليق: عبد الستار أبو غدة، مطابع الدوحة الحديثة، قطر، ط ٤، ١٤٢٣هـ (٢٠٠٣م)، ص ٣٧٦ - ٣٧٧ .
- (٤٤) البهوتي، منصور، الروض المربع، ص ٢٦٨، مكتبة العبيكان، الرياض، ط ١، ١٤١٣هـ (١٩٩٣م) .
- (٤٥) ابن قدامة، موفق الدين أبي محمد عبد الله بن أحمد بن محمد، المغني، تحقيق: عبد الله التركي وعبد الفتاح الحلو، دار عالم الكتب، الرياض، ط ٣، ١٤١٧هـ (١٩٩٧م)، ج ٧، ص ٥٥٥ .
- (٤٦) أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الشركة، باب مشاركة الذمي والمشركين في المزارعة، ص ٤٠٤ . وأخرجه مسلم في صحيحه، كتاب المساقاة، باب المساقاة والمعاملة بجزء من الثمر والزرع، ص ٦٧٨ .

## دور السندات الإسلامية في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة الأستاذة / كريدودي صبرينة (\*)

### الملخص:

تعد مشكلة عجز الموازنة العامة للدولة من أهم المشاكل الاقتصادية المعاصرة التي كثر حولها الجدل؛ وتفاوتت بشأنها الآراء، خاصة وقد أصبحت السمة المميزة لمعظم موازنات الدول المتقدمة الصناعية؛ فضلا عن البلدان النامية. وانطلاقاً من صيغ التمويل الإسلامية التي يقوم عليها نظام المشاركة؛ تم تطوير مجموعة من الأدوات المالية يطلق عليها السندات أو الصكوك الإسلامية، بما يساهم في تقديم بدائل اقتصادية ومالية إضافية لتمويل عجز الموازنة في الدول الإسلامية المعاصرة وتختلف هذه الأدوات باختلاف طبيعة التمويل المطلوب، والذي يعتمد على طبيعة البنود المراد تمويلها، ومن هذه الأدوات المالية: سندات المضاربة وأسهم الإنتاج وسندات الإجارة، وسندات السلم، وسندات الإستصناع، وسندات المراجعة.

### Résumé:

Le déficit du budget public est devenu un des problèmes économiques contemporains les plus importants, dont lequel il y a beaucoup de controverse et plusieurs point de vue, et en particulier il est devenu une caractéristique importante de la plupart des budgets des pays industriels développés, ainsi que les pays en développement.

En partant de formules de financement islamique sur lequel il est basé le système de participation, il a été développé un ensemble d'outils financiers connues sous le nom des obligations islamiques, ce qui participe à donner des alternatives économiques et financières supplémentaires pour financer le déficit du budget dans les pays islamiques contemporains et ces outils se variés en fonction de la nature du financement demander, ce qui est basé sur de la nature des éléments à financer, parmi ces outils financiers on peut citer: obligations de «El-Moudharaba» et action de production, obligations de «El-Ijara», obligations de «El-Salam», obligations de «El-Istitane» et obligations de «El-Mourabaha».

## مقدمة:

يعتبر نظام المشاركة هو البديل التمويلي الذي تتوزع في إطاره نتائج العملية الاستثمارية بشكل عادل على الأطراف المشاركة فيها باستعمال صيغ وأساليب استثمارية مستمدة من مبادئ وأصول المذهب الاقتصادي الإسلامي؛ يتم بها تنظيم العلاقة في مجال استعمال رأس المال. غير أنه يمكن الاستفادة من صيغ التمويل الإسلامي التي يمكن تطويرها في نطاق الشريعة الإسلامية، للحصول على موارد هائلة للمشاركة في البناء الاقتصادي، واستحداث أدوات مالية يتم تداولها في الأسواق المالية، ويمكن استخدامها في تغطية العجز المالي للدول الإسلامية. ومن هذا المنطلق يمكن لهذه الأدوات المالية؛ أن يكون لها دور مهم في تشجيع توجيه فوائض القطاع الخاص نحو تمويل عجز الموازنة العامة للحكومات، إذا تم عرضها للبنوك والأفراد بشكل يجعلها تنافس الاستعمالات الأخرى للموجودات النقدية.

### I. سندات المضاربة (المقارضة) وأسهم المشاركة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

من أهم الصيغ التمويلية التي تم تطويرها في ظل الممارسة المعاصرة للاقتصاد الإسلامي؛ والتي أثبتت فعالية في التطبيق هي: سندات المضاربة، وأسهم المشاركة، هاتان الصيغتان اللتان تقومان على أساس المشاركة في الربح والخسارة.

I. ١ - سندات المضاربة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:  
المضاربة أو المقارضة هي نوع من المشاركة بين صاحب المال وصاحب الخبرة؛ يقدم فيها الأول المال، والثاني خبرته، ويقسمان نتائج المشروع بنسب يتفق عليها، وهي الوسيلة الإسلامية المشروعة لإدخال الموجودات النقدية في النشاط الاقتصادي، وتحويلها إلى عنصر إنتاج عن طريق عمل مشترك يقوم به صاحب المال ورب العمل<sup>(١)</sup>.

ورأس المال في المضاربة يمكن أن يكون «كتلة واحدة يقدمها شخص واحد أو أكثر، كما يمكن أن يكون مقسما إلى حصص متساوية، يملك كل صاحب حصة بمقدار ما يشتريه من حصص، حيث يعطى له لإثبات حقه سندا بذلك»<sup>(٢)</sup>، ويسمى مجموع هذه السندات بسندات أو صكوك المقارضة (المضاربة).

ويعرف مجمع الفقه الإسلامي في دورته الرابعة المنعقدة في جدة - المملكة العربية السعودية - (١٨ - ٢٣ جمادى الآخرة ١٤٠٨هـ / الموافق لـ ٠٦ - ١١ فبراير ١٩٨٨م)، سندات المقارضة بأنها: «أداة استثمارية تقوم على تجزئة رأس مال المضاربة بإصدار صكوك ملكية رأس مال المضاربة، على أساس وحدات متساوية القيمة ومسجلة بأسماء أصحابها باعتبارهم يملكون حصصاً شائعة في رأس مال المضاربة، وما يتحول إليه بنسبة ملكية كل منهم فيه»<sup>(٣)</sup>.

أي أن سندات المقارضة هي عبارة عن صكوك ملكية بأسماء مالكيها مقابل تقديمهم أموالاً لصاحب المشروع من أجل إقامته وتشغيله، والحصول على نسبة مئوية في العقد من إجمالي النتيجة، وبالتالي فهي لا ترتبط بفوائد ثابتة.

ومما سبق يمكن أن نستنتج الفرق بين القرض الربوي وسندات المقارضة؛ وهو أن لصاحب القرض الربوي الحق برأسماله مضافاً إليه فوائد مؤكدة محددة ومشروطة؛ في حين أن للمقارض الحق في رأسماله مضافاً إليه حصته من الربح المعلومة نسبتها فقط؛ أو مطروحا منه الخسارة عند حصولها:

«القرض الربوي ← رأس المال + فوائد محددة.

سند المقارضة ← رأس المال + (-) نسبة محددة من الربح (الخسارة).

ويعرف سند المقارضة الحكومي بأنه: صك قابل للتداول تصدره الحكومة أو أحد مؤسساتها، ويمثل تمويلاً طويلاً للأجل يعقد عادة عن طريق الاكتتاب العام»<sup>(٤)</sup>.

ويمكن أن تستخدم الدولة سندات المقارضة (المضاربة)، لتغطية جزء من عجز موازنتها العامة، بدلاً من سندات الخزينة، لتعبئة الأموال اللازمة لتمويل إنفاقها العام (التزامات الخزينة العامة)<sup>(٥)</sup>.

وانطلاقاً من طبيعة هذه السندات وشروط عملها، يمكن اعتبارها الأداة المناسبة التي يمكن أن تستخدمها الدولة في تمويل المشروعات التي من طبيعتها أنها ذات عائد أو ربح، وكذلك مشروعات إنتاج السلع والخدمات القابلة للبيع في السوق، بحيث تقوم الحكومة ممثلة في إحدى مؤسسات القطاع العام، بإصدار كمية

معينة من هذه السندات وطرحها للاكتتاب العام لتمويل مشروع معين، أو لتوسيع مشروع محدد، بحيث تشكل قيمة سندات المقارضة قيمة الأموال التي تحتاجها الحكومة.

ولابتعاد رب المال عن الإدارة أثر مهم بالنسبة لتغطية عجز الموازنة العامة للدولة، نظرا لما يحققه من هذا الفصل من الإحتفاظ بمشروعات الموازنة كلها في إطار تصرف السلطة العامة، وعدم تدخل الجهة الممولة بالقرار الإداري للجهات الحكومية الأمرة بالصرف<sup>(١)</sup>.

ويمكن أن تتم العملية كما يلي:

- ١- تقوم الحكومة بإصدار نشرة تشمل:
  - القيمة الاسمية للإصدار، ووصف المشروع وبيان الجدوى الاقتصادية منه.
  - نسبة توزيع الأرباح السنوية بين إطفاء السندات والأرباح المستحقة للمالكين.
  - مواعيد الاكتتاب العام ودفع الأرباح، وإطفاء السندات.
  - تحديد فئة السندات، وشروط الإصدار.
- ٢- يقوم مستثمرون بشراء سندات المقارضة محددة القيمة، مقابل الحصول على نسبة محددة من أرباح المشروع؛ حسب ما ورد في نشرة إصدار السندات.
- ٣- لا بد أن يكون المشروع محددًا، ومما يمكن أن يكون له - بطبيعته - ذمة مالية مستقلة بحيث تتضح في نهاية السنة المالية أرباحه المعدة لإطفاء السندات<sup>(٢)</sup>.
- ٤- يجوز للهيئة المصدرة أن تتفق مع البنوك الإسلامية على إدارة إصدار سندات المقارضة، وتغطيتها وتسويقها لقاء أتعاب مقررة تدفع من حصيلة الإصدار<sup>(٣)</sup>.
- ٥- سندات المقارضة قابلة للتداول بسعر السوق، وذلك بعد بدأ المشروع فعلا وتحول موجوداته إلى أن تغلب عليها الأعيان والحقوق لا الديون والنقود، كما أنها قابلة للاستعمال في عمليات السوق المفتوحة أيضا.

٦- يمكن في سندات المقارضة وحسب قرار مجمع الفقه الإسلامي المذكور سابقا إدخال مبدأ ضمان الطرف الثالث لقيمة إصدار السند بتوافر شروط ثلاثة: الذمة المالية المستقلة للضامن، والتبرع بالضمان، واستقلال عقد الضمان عن عقد المضاربة.

ومن التجارب المعاصرة في الدول الإسلامية، التجربة الأردنية؛ حيث نص قانون سندات المقارضة الأردني على أن تقوم الحكومة بكفالة تسديد قيمة سندات المقارضة الاسمية الواجب إطفائها بالكامل في المواعيد المقررة، (وقد أقرت ذلك لجنة الإفتاء الأردنية)<sup>(٩)</sup>.

وحتى يمكن لسندات المقارضة، وغيرها من السندات، أن تكون ذات فعالية وتحقق أثرها في سحب قدر من مدخرات الأفراد، لا بد وأن تكون هذه الشهادات بفئات تتيح لصغار المدخرين أن يكتبوا فيها، كما يجب أن تكون ذات سيولة عالية.

I. ٢- أسهم المشاركة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

المشاركة هي صيغة يتم بموجبها تجميع الفوائض المالية للأفراد والمؤسسات من أجل تكوين رساميل صغيرة أو متوسطة أو كبيرة، تساهم في تكوين الاستثمارات الجديدة أو توسيع المشاريع القائمة وتجديدها<sup>(١٠)</sup>.

ورغم التشابه بين صيغتي المشاركة والمضاربة من ناحية توزيع الأرباح والخسارة حسب الاتفاق، إلا أن هناك فارقا جوهريا بينهما من الناحية التمويلية، ففي المشاركة يشارك رب المال في الإدارة، أما في المضاربة فهناك انفصال تام بين صاحب المال والمضارب أو الإدارة.

تستطيع الدولة إذا أرادت توفير رؤوس الأموال لتنفيذ المشروعات الكبيرة والمشروعات المتعلقة بالخدمات العامة، أو الصناعات الثقيلة أن تلجأ إلى الحصول على رأس المال اللازم لتمويل هذه المشروعات عن طريق إصدار أسهم مشاركة، بحيث تقوم الدولة بطرح أسهم هذه الشركات للبيع بهدف تمويل مشروع جديد، ويتم طرحها بناء على أسلوب المشاركة في الربح والخسارة، كما يلي<sup>(١١)</sup>:

١. تقوم الحكومة متمثلة في الخزينة العمومية بإصدار أسهم المشاركة الحكومية بمقدار حاجتها للمال، وبأسعار محددة، وتقوم ببيعها للجمهور أو للبنوك التجارية.
  ٢. يكون كل حامل سهم مالكا لمقدار ما يمثله السهم من رأسمال المشروع.
  ٣. تكون إدارة المشروع مشتركة بين ممثلي الحكومة وبين المساهمين المنتخبين من مجموع الأعضاء (أفرادا أو ممثلي المؤسسات التجارية والمالية)، على أن تساهم بما يزيد عن نصف تكاليف المشروع، إذا أرادت أن يكون لها الأغلبية في أعضاء مجلس الإدارة، وكذلك رئاسة مجلس الإدارة.
  ٤. يتم تقدير العائد من الأرباح لكل سهم، حسب الشروط المتفق عليها بين الحكومة والشركاء؛ مع الأخذ بعين الاعتبار مقدار مساهمة كل طرف في المشروع، ومقدار ما قدم من عمل وخدمات.
  ٥. الخسارة يتحملها كل المساهمين حسب نسبة رأس المال المساهم به في المشروع.
  ٦. لكل حامل سهم الحق في بيع أسهمه، وبهذا تنتقل الملكية وحق الحصول على الربح للمشتري.
- ومما سبق يمكن أن نستنتج أن أسهم المشاركة تعتبر من أفضل الحلول التي يمكن أن تحقق فعالية في القضاء على المشاكل التي تعاني منها مؤسسات القطاع العام في أغلب الدول النامية عموما، والدول الإسلامية خصوصا، هذه المشاكل التي حدثت نتيجة لعدة عوامل أهمها البيروقراطية، التسيير الفوضوي...، والتي أدت إلى خسائر كبيرة ومتراكمة..<sup>(١٢)</sup>.

ويمكن وباللجوء إلى صيغة المشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص إعادة تأهيل هذه المؤسسات، بدلاً من بيعها بأثمان منخفضة للقطاع الخاص المحلي والأجنبي، وذلك عن طريق إشراك القطاع الخاص فيها بدءاً من عمالها إلى إدارتها، إلى باقي المؤسسات والبنوك التجارية والأفراد، وبالتالي يصبح حملة الأسهم ملاكاً لهذه

المؤسسات من جهة، ولهم الحق في إدارتها وتسييرها في إطار الشروط المتفق عليها في العقد، مما يكون له وعلى الأرجح فعالية أكبر في تسيير هذه المؤسسات.

بالإضافة إلى ما سبق أشار الاقتصادي الدكتور منذر قحف إلى إمكانية استخدام هذه الصيغة من التمويل في المشاركة في الإنتاج أيضاً؛ والتي تتجلى بتملك الممولين لمشروع قابل للتشغيل نحو جسر، أو نفق، أو سكة حديد، وتقوم السلطة العامة على إدارته على أساس المشاركة في العائد الإجمالي له، وهو واضح في «المزارة والمساقاة»<sup>(\*\*\*)</sup>، حيث توضع الأرض والشجر تحت تصرف الزارع الذي يتقاسم مع مالكهما مجمل الإنتاج حسبما اتفق عليه<sup>(١٣)</sup>.

وعلى هذا الأساس يمكن تحويل التمويل بالمشاركة في الإنتاج إلى أسهم ملكية؛ يطلق عليها أسهم الإنتاج لمشروع تتم فيه مقاسمة الإنتاج بدلا من العائد الصافي؛ وهي تصلح لتمويل جسر أو طريق يكون العبور فيه للسيارات برسم، أو لإدارة مشروع قائم فعلاً.

وأسهام الإنتاج يمكن تطبيقها في المشروعات ذات الإيراد، أو مشروعات البنية الأساسية التي يمكن صياغتها بشكل يجعل لها إيراداً، ولكنها لا تصلح للموجودات الثابتة غير ذات الإيراد، كما يمكن استعمال أسهم الإنتاج في عمليات السوق المفتوحة من قبل المصرف المركزي، مثل غيرها من الأوراق المالية التي تستند إلى ملكية الأعيان والمنافع<sup>(١٤)</sup>.

كما أن نظام التمويل بالمشاركة يمكن أن يكون بديلاً للاقتراض الخارجي، بحيث يمكن أن يتم ذلك من خلال<sup>(١٥)</sup>؛

١. تجميع مدخرات الأفراد في مؤسسات استثمارية (صناديق استثمار) تقوم بدورها بالبحث عن مجالات للاستثمار، ويكون أصحابها شركاء في الربح والخسارة.

٢. أو من خلال مؤسسات التمويل الإسلامية التي تشارك المستثمرين مشاريعهم بتقديم الأموال لهم، ويتم الاتفاق على شكل المشاركة.

٣. كما يمكن أن يتم ذلك من خلال مشاركة المستثمر المحلي (قطاع خاص أو عام) مع مؤسسات التمويل الأجنبية.

II. سندات الإجارة وسندات السلم ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

II. ١ - سندات الإجارة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

الإجارة في اللغة اسم للأجرة، وهي كراء الأجير، وهي تملك المنافع بعوض، سواء كان ذلك العوض عينا أو ديناً أو منفعة<sup>(١٦)</sup>.

• التأجير التمويلي: هو عقد يقوم بموجبه المؤجر بتمويل شراء الأصول والمعدات والأجهزة التي يحتاج المستأجرون إلى خدماتها؛ سواء كانوا أفراداً أم مؤسسات عامة أو خاصة، ثم يؤجرها لهم لمدة زمنية تغطي الدفعات الإيجارية خلال فترة التعاقد<sup>(١٧)</sup>.

وقد ينتهي هذا التأجير بتمليك الأصول والمعدات أو الأجهزة والآلات، والمساكن والمحلات، محل العقد للمستأجرين، وفي هذه الحالة يكون البيع بالتقسيط بيعاً حقيقياً، ويكون الشراء تأجيراً، ويتم حساب القسط بحيث يؤدي خلال مدة التعاقد إلى تعويض رأس المال الأصل المؤجر وتحقيق عائد مناسب للمستثمر<sup>(١٨)</sup>.

• سندات الإجارة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

سندات الإجارة هي سندات تصدر من الحكومة أو أحد أجهزتها، تمثل مستندات ملكية مرتبطة في أدوات وآلات ومعدات وأصول ثابتة وتجهيزات أو عقارات للحائزين عليها، فيمكن للحكومة بدلا من استملاك العقارات والآلات والتجهيزات، استئجارها وإصدار سندات ملكية أعيان مؤجرة قابلة للتداول لملكها<sup>(١٩)</sup>.

وتتمتع هذه السندات بخصائص مهمة منها ثبات العائد، وقابليتها للتداول، وقلة المخاطر، وخضوعها لعوامل العرض والطلب في السوق المالية، ومرونتها العالية، حيث يمكن إصدارها بأجال متعددة، ولأعيان متنوعة<sup>(٢٠)</sup>.

## II. ٢ - سندات السلم ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

السلم هو نوع من البيوع تؤجل فيه السلع المباعة المحددة المواصفات، ويعجل فيه بثمنها بغية تمويل البائع من قبل المشتري بأسعار تقل عن الأسعار المتوقعة وقت التسليم في العادة، فهو التمويل العاجل على حساب الإنتاج الآجل وتستخدم البنوك الإسلامية هذه الصيغة عادة لتمويل القطاع الزراعي<sup>(٢١)</sup>.

يمكن أن يشمل بيع السلم أي إنتاج قومي في العالم الإسلامي، ويمكن عن طريق ترتيب إصدارات السلم الأول، ثم السلم الموازي إيجاد سوق العرض والطلب على سندات السلم المرتبطة بأهم عناصر الإنتاج القومي في البلد الإسلامي<sup>(٢٢)</sup>.

كما هو الحال بالنسبة للنفط في بعض الدول العربية، مثل الجزائر، ودول الخليج العربي، حيث يمكن للدولة إصدار سندات سلم، تسمى «سندات سلم نفطي»، كما يلي:

١. تطرح الدولة للجمهور بيع كذا برميل من النفط محدد الوصف والوزن والنوع وغيرها من الصفات النافية للجهالة؛ على أن تسلم الكمية للمشتري أو وكيله في يوم محدد وفي المكان الذي يتفق عليه.

٢. يدفع المشتري السعر مقدما للدولة.

٣. لما كان من الصعب على الفرد أو المؤسسات المالية كالمصارف وغيرها، القيام بعملية بيع هذه السلعة بنفسها، فلها أن توكل ذلك للدولة للقيام ببيع حصتها التي اشترتها نيابة عنها في الأسواق العالمية، مع تفويضها باتخاذ قرار البيع، وقبض الثمن واستكمال جميع الإجراءات اللازمة<sup>(٢٣)</sup>.

٤. لسهولة عملية طرح مثل هذه الأداة يمكن أن تطرح على شكل سندات تحدد قيمتها، كذا برميل من النفط، ويسمى ذلك السند «سند سلم نفطي».

٥. يكون ربح السند هو الفرق بين سعر شراء البترول (والذي تحدده الحكومة بحيث يغري المشتري)، وسعر بيعه عند استحقاق أجله (الذي يحدده السوق في حينه)<sup>(٢٤)</sup>.

غير أن المشكلة التي يمكن أن تواجه تطبيق هذه الأداة هي عندما تكون الأسعار مضطربة، بحيث يصعب التنبؤ بما ستكون عليه الأسعار عند الاستحقاق، ويصعب التغلب على هذه العقبة لأن ذلك يتطلب التعاقد على بيع دين السلم قبل قبضه؛ وهو أمر مخالف للرأي المتفق عليه عند الفقهاء قديما والعلماء المعاصرين حديثا، خاصة أن الأخذ بهذا الرأي - على الرغم من صعوبة إيجاد مستند فقهي له - يصطدم بصعوبة أخرى، وهي أن السند يصبح سوريا فقط، يمثل نقدا حالا بنقد مؤجل أكثر منه ببيع سلم، مع استعمال كلمة بتروال في السند، دون وجود حقيقة البيع<sup>(٢٥)</sup>.

### III. سندات الإستصناع وسندات المرابحة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

#### III. ١ - سندات الإستصناع ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

الصورة العامة للإستصناع أن يطلب شخص من آخر صناعة شيء ما له، على أن تكون المواد من عند الصانع، وذلك نظير ثمن معين، ولا يقف نطاق الإستصناع عند مادة معينة أو صورة محددة، بل كل ما يصنع ويحتاج إليه، طالما كان هناك وضوح وتحديد يمنع المخاصمة والتنازع<sup>(٢٦)</sup>.

ويشترط في عقد الإستصناع أن تكون المادة من الصانع، فلو كانت المادة من طرف المستصنع، فسوف يكون العقد إجارة.

ويمكن للبنوك استخدام هذه الصيغة بأي من الخيارين<sup>(٢٧)</sup>:

١- أن تنشئ مصانع لإنتاج المصنوعات وذلك بتوفير الموارد البشرية المؤهلة والمادة الخام، ويمكن بهذه الطريقة أن يطبق عقد الإستصناع مع طالبي الصنع.

٢- أن تكون شريكا للمصانع أو للمصانع، ويتأتى من هذه المشاركة أنه قد يتعامل شركاؤه بالإستصناع مع زبائنهم.

ويصلح التمويل بالإستصناع بصورة رئيسية للحصول على التمويل متوسط الأجل من البنوك الإسلامية (وغيرها من مؤسسات التمويل)، ويمكن للدولة استخدامه بصورة رئيسية للإنشاءات وتوريد السلع والمعدات ووسائل النقل،

ويكون ربح البنك هو الفرق بين كلفة الإنشاءات وثمان بيعها للحكومة بعقد الإستصناع<sup>(٢٨)</sup>.

ويمكن تحويل عقود الإستصناع إلى سندات ذات استحقاقات متتالية، حيث إن سندات الإستصناع شبيهة بسندات السلم من حيث كونها تعاقد على تقديم سلعة أو خدمة، أي تعاقد على تصنيع سلعة معينة، ولكن يختلفان من حيث أنه لا يشترط في الإستصناع تقديم التمويل، ولا يكون المصنوع مما يوجد في الأسواق ولبيان مدة الصنع، والتسلم...<sup>(٢٩)</sup>.

كما أن التمويل بالإستصناع في حقيقته أشمل من التمويل بالمراجحة للأمر بالشراء، لأن الإستصناع يتضمن أمرا بالصنع، إذا كانت السلعة مما يصنعها الطرف الممول أو يستصنع غيره بها، أو أمرا بالشراء إذا كانت السلعة مما يشتريه الصانع من السوق جاهزا.

١. إذا كانت السلعة مما يصنعها الطرف الممول أو يستصنع غيره بها؛ نجد التطبيق ينصب على مقاولات المباني، حيث<sup>(٣٠)</sup>:

- يعقد البنك الإسلامي استصناع مع وزارة التعليم أو وزارة الاتصالات، لبيعها استصناع مباني المدارس مثلا، أو تركيبات للهاتف.
- وبعد توقيع هذا العقد الأول، الذي يكون فيه الثمن مؤجلا أو مقسما على عدة أقساط، تبدأ بعد تسليم المبنى أو التركيبات جاهزة للاستعمال.
- يقوم البنك بالدخول في استصناع آخر مع مقاول يقوم بتنفيذ البناء أو التركيبات، ويكون دفع الثمن في هذا الإستصناع حالا، أو على أقساط تنتهي عند استلام البناء من قبل البنك الإسلامي.
- يجعل البنك الإسلامي مدة التسليم في العقد الثاني أقل بوقت قصير عن مدة التسليم التي التزم بها للجهة الحكومية، حتى يتيح فرصة للكشف على المبنى وتسلمه.

- حساب ربح البنك الإسلامي في هذه المعاملة هو الفرق بين ثمن المبيع في عقد الإستصناع الأول والثن في عقد الإستصناع الثاني.

- يظهر العقد القيمة الإجمالية للمقاوله، وهو المبلغ الذي تتعهد الجهة الحكومية بدفعه للبنك الإسلامي في المواعيد المتفق عليها.

٢. إذا كانت السلعة مما يشتريه البنك الإسلامي من السوق مباشرة؛ نحو حافلات نقل الأشخاص مثلا، فإن عقد الإستصناع فيها لا يختلف عن المراجعة للأمر بالشراء إلا بالاسم فقط.

III. ٢- سندات المراجعة ودورها في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة:

تقوم المراجعة على بيع من البيوع المشروعة في الفقه الإسلامي، هو بيع المراجعة، وهي صيغة شائعة الاستخدام في التمويل قصير الأجل، تتضمن اتفاقا لتمويل عمليات شراء السلع، عن طريق بيع السلع بسعر التكلفة مع زيادة الربح.

يتبين من هذا التعريف ضرورة توفر أمرين في المراجعة هما:

١- بيان كلفة السلعة، أي ثمن الشراء مضافا إليه كافة النفقات.

٢- إضافة ربح معلوم، ومتفق عليه إلى السلعة.

وقد تم تطوير صيغة المراجعة في تطبيقاتها بالبنوك الإسلامية، وأصبحت تعرف: بالمراجعة للأمر بالشراء؛ بهدف تمكين الأفراد والهيئات من الحصول على السلع التي يحتاجونها قبل توافر الثمن المطلوب؛ والمصارف الإسلامية لا تنفذ هذا البيع إلا بعد تملك محل التعاقد، فهي مواعدة بين المصرف والعميل تتضمن وعدا من العميل بالشراء، في حدود الشروط المعدة عنها، ووعدا آخر من المصرف بإتمام هذا البيع بعد الشراء طلبا لهذه الشروط<sup>(٣١)</sup>.

ويمكن تحويل المراجحات إلى سندات مراجعة ذات استحقاقات متتالية؛ بحيث تخدم هدف السيولة لدى مشتريها بما يسهل تمويل بنود الموازنة العامة المتعلقة بشراء السلع والمعدات ووسائل النقل والإستملكات عن طريق المراجعة مع البنوك الإسلامية أو غيرها من مؤسسات التمويل<sup>(٣٢)</sup>.

كما يمكن استخدام هذه الصيغة التمويلية لمساعدة الإنتاج المحلي على التوسع في التسويق، أو لزيادة حجم التبادل التجاري بين البلاد الإسلامية المنتجة والمستهلكة<sup>(٣٣)</sup>.

فضلاً عن ذلك يمكن للمراجعة أن تساهم في تنشيط حركة استيراد السلع والمواد الخام من الخارج، خاصة في جانب السلع الضرورية كالمواد الغذائية، كما يمكن للمراجعة أن تكون أيضاً وسيلة صالحة لتمويل تجارة الصادرات<sup>(٣٤)</sup>.

ويمكن أن تستخدم المراجعة بغرض توفير مستلزمات الإنتاج، من المواد الخام والسلع الوسيطة والمعدات والآلات والأجهزة، مما يساهم في دعم الكفاءة الإنتاجية للاقتصاد الوطني<sup>(٣٥)</sup>.

وأخيراً؛ يتبين لنا أن صيغ التمويل الإسلامي تتميز بطابع التنوع والشمول، بحيث يمكن أن تكون على شكل عقود تمويلية كبيرة، كما يمكن أن تكون على شكل سندات ذات قيم اسمية صغيرة تصلح لصغار أصحاب الوفورات، وبمختلف الآجال القصيرة منها أو المتوسطة أو الطويلة، بحيث تناسب مختلف الحالات وتغطي سائر جوانب الاحتياجات للأفراد والجماعات والمؤسسات والحكومات، في إطار يكفل تحقيق العدل الاجتماعي، وحسن التوازن الحكيم بين قوة رأس المال وجهد الإنسان، دوغما أي تجاوز أو طغيان.

## الهوامش

- (١) منذر قحف، الاقتصاد الإسلامي، دراسة تحليلية للفعالية الاقتصادية في مجتمع يتبنى النظام الاقتصادي. الكويت: دار القلم، ١٣٩٩هـ/١٩٧٩، ص ١٣٩.
- (٢) جميل أحمد، «الوظيفة التنموية للمؤسسات المالية الإسلامية - دراسة حالة البنك الإسلامي للتنمية» - رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، فرع التسيير، جامعة الجزائر، ١٩٩٦، ص ٢١٦.
- (٣) مجمع الفقه الإسلامي، قرارات وتوصيات مجمع الفقه الإسلامي، دمشق: دار القلم، ١٤١٨/١٩٩٨، ص ٦٧.
- (٤) حسين راتب يوسف ريان، عجز الموازنة وعلاجه في الفقه الإسلامي. الأردن: دار النفائس للنشر والتوزيع، ١٤١٩/١٩٩٩، ص ١٨٨.
- (٥) أحمد حسين يونس، «معالجة عجز الموازنة العامة بين الفكر الاقتصادي المعاصر والفكر الإسلامي، دراسة مقارنة». مجلة الإدارة العامة، العدد الأول، مايو ١٩٩٨، ص ١٩٨.
- (٦) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية. جدة: البنك الإسلامي للتنمية، ١٩٩٧، ص ٣٠.
- (٧) المرجع السابق ص ٤٥ - ٤٦.
- (٨) حسين راتب يوسف ريان، مرجع سابق، ص ١٩٠.
- (٩) حسين راتب يوسف ريان، مرجع سابق، ص ١٩١.
- (١٠) جمال لعامرة، «اقتصاد المشاركة بديل لاقتصاد السوق»، البصيرة. دراسات اقتصادية، مركز البحوث والدراسات الإنسانية، العدد الأول، الجزائر: ١٤١٩/١٩٩٩، ص ٧٢-٧٣.

- (١١) حسين راتب يوسف ريان، مرجع سابق، ص ١٨٦ وما بعدها.
- (١٢) صالح صالحي صالح، السياسة النقدية والمالية في إطار نظام المشاركة، المنصورة: دار الوفاء للنشر، ١٤٢١/٢٠٠١، ص ١١٠.
- (\*\*\*): المزارعة: هي عن عقد بين شخصين أو أكثر على استثمار الأرض بالزراعة، على أن يكون الناتج منها مشتركا بينهما حسب الاتفاق، أما المساقاة: فهي معاقدة على أن يدفع شخص شجرة أو زرعة إلى شخص آخر يتعهد بالسقي والحفظ والتربية مقابل جزء شائع معلوم من ثمره.
- (١٣) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٣١.
- (١٤) المرجع السابق، ص ٤٦ وما بعدها.
- (١٥) عبد الحميد خرابشة، «نظرة الإسلام للديون الخارجية وأثر هذه الديون على الدول النامية». ندوة إسهام الفكر الإسلامي في الاقتصاد المعاصر، القاهرة: المعهد العالمي الإسلامي، ١٩٩٢، ص ٦٦٣.
- (١٦) نزيه حماد، معجم المصطلحات الاقتصادية في لغة الفقهاء. الولايات المتحدة الأمريكية: المعهد العالمي للفكر الإسلامي، ١٤١٤/١٩٩٣، ص ٢٦.
- (١٧) جمال لعمارة، مرجع سابق، ص ٧٥.
- (١٨) عبد السميع المصري، المصرف الإسلامي: علميا وعمليا. مكتبة وهبة، القاهرة: ١٤٠٨/١٩٨٨ م، ص ٧١.
- (١٩) اللجنة الاستشارية العليا للعمل على استكمال تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية - اللجنة الاقتصادية: «الأدوات المقترحة لتمويل عجز الموازنة العامة». الكويت: مطبعة السلام، محرم ١٤١٧هـ/ يونيو ١٩٩٦م، ص ٥٠.

- (٢٠) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٤٢-٤٣.
- (٢١) صالح صالح، مرجع سابق، ص ١١٤.
- (٢٢) سامي حمود، «صيغ التمويل الإسلامي»، ندوة إسهام الفكر الإسلامي في الاقتصاد المعاصر، مرجع سابق، ص ٢٢١.
- (٢٣) اللجنة الاستشارية العليا للعمل على استكمال تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص ٨١.
- (٢٤) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٤٨-٤٩.
- (٢٥) المرجع السابق، ص ٤٩.
- (٢٦) لعمارة جمال، مرجع سابق، ص ٧٦.
- (٢٧) مصطفى فضل المولى عوض الله، «التمويل التنموي لرأس المال الثابت في الصناعة - تجربة السودان». ندوة: صيغ تمويل التنمية في الإسلام، الخرطوم، ٢٥-٢٧ رجب ١٣١٧هـ (١٨-٢٠ يناير ١٩٩٣)، جدة البنك الإسلامي للتنمية، ١٩٩٥، ص ٥٩.
- (٢٨) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٥٠.
- (٢٩) صالح صالح، مرجع سابق، ص ١١٥.
- (٣٠) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٥٠-٥١.
- (٣١) صالح صالح، مرجع سابق، ص ٢٩.

- (٣٢) منذر قحف، تمويل العجز في الميزانية العامة للدولة من وجهة نظر إسلامية، مرجع سابق، ص ٤٩.
- (٣٣) سامي حمود مرجع سابق، ص ٢٢٧.
- (٣٤) جمال لعمارة، مرجع سابق، ص ٧٣.
- (٣٥) المرجع سابق، ص ٧٣.



## آثار تحرير تجارة الخدمات المالية على الأسواق المالية في الدول العربية

الأستاذة/ وصاف عتيقة<sup>(\*)</sup>، الأستاذة/ بن طيبي دلال<sup>(\*)</sup>

الملخص:

تشمل الخدمات المالية من منظور الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (الجاتس) على كافة الخدمات ذات الطبيعة المالية والتي يتم إنتاجها والتداول بها من قبل منتجيها أو المتاجرين بها في الدول الأعضاء، وهذا يعني خدمات التأمين وكافة النشاطات المرتبطة بها وكذلك الخدمات المصرفية والمجالات المالية الأخرى، ومما لاشك فيه فإن اتفاقية الجاتس الخاصة بالخدمات المالية سوف يكون لها انعكاسات إيجابية على تجارة الخدمات المالية ومن ثم على اقتصاديات العديد من دول العالم، وإن كانت معظم المزايا والاستفادة ستحظى بها الدول المتقدمة وبعض الدول النامية، وسوف يكون له أيضاً انعكاسات سلبية على الدول النامية الأخرى، و سنحاول من خلال هذه المداخلة التطرق للآثار الإيجابية والسلبية المرتقبة على الأسواق المالية في الدول العربية من جراء تطبيق اتفاقية الجاتس، من خلال العناصر التالية:

أولاً: ماهية تحرير تجارة الخدمات المالية.

ثانياً: خصائص الأسواق المالية في الدول العربية.

ثالثاً: الآثار المحتملة على الأسواق المالية في الدول العربية.

رابعاً: آليات تأهيل القدرات التنافسية للأسواق المالية في الدول العربية.

الكلمات المفتاحية:

العولمة المالية، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، الجاتس، التحرير،

الكفاءة، القصور، التطوير، الفعالية.

(\*) أستاذة مساعدة-صنف أ- قسم الاقتصاد جامعة محمد خيضر بسكرة

## **Résumé**

Du point de vue de l'accord général sur le commerce de service (GATS), les services financiers comportent tous les services de nature financière produits ou échangés entre les pays membres. Cela signifie les services d'assurance et toutes les activités attachées, ainsi que les services bancaires et les autres domaines de finances.

L'accord du GATS aura, sans doute des retombés positifs sur le commerce des services financiers, et par conséquent sur les économies de plusieurs pays du monde, malgré que la plupart des avantages et les bénéfices seront de la part des pays avancés et quelques pays développés. Le reste des pays du monde vont supporter les retombés négatifs de l'accord, plus précisément

A travers cette intervention, nous allons essayer de discuter les effets positifs et négatifs de l'application du GATS prévus sur les marchés des pays arabes discussion portera sur les points suivants :

1. Signification de la libération du commerce des services financiers
2. Caractéristiques des marchés financiers des pays arabes
3. Effets probables sur les marchés financiers des pays arabes
4. Mécanismes de qualification des capacités concurrentielles des marchés financiers des pays arabes.

## **Mots clés :**

Globalisation financière, GATS, Accord général sur le commerce des services, libération, Compétence, Développement, Efficacité, démerite.

## مقدمة:

تشمل الخدمات المالية من منظور الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (الجاتس) على كافة الخدمات ذات الطبيعة المالية والتي يتم اتاجها والتداول بها من قبل منتجها أو المتاجرين بها في الدول الأعضاء، وهذا يعني خدمات التأمين وكافة النشاطات المرتبطة بها وكذلك الخدمات المصرفية والمجالات المالية الأخرى، ومما لاشك فيه فإن اتفاقية الجاتس الخاصة بالخدمات المالية سوف يكون لها انعكاسات إيجابية على تجارة الخدمات المالية ومن ثم على اقتصاديات العديد من دول العالم، وإن كانت معظم المزايا والاستفادة ستحظى بها الدول المتقدمة وبعض الدول النامية، وسوف يكون له أيضا انعكاسات سلبية على الدول النامية الأخرى.

وسنحاول من خلال هذه الورقة العلمية التطرق للآثار الإيجابية والسلبية المرتقبة على الأسواق المالية في الدول العربية من جراء تطبيق اتفاقية الجاتس، من خلال العناصر التالية:

أولاً: ماهية تحرير تجارة الخدمات المالية.

ثانياً: خصائص الأسواق المالية في الدول العربية.

ثالثاً: الآثار المحتملة على الأسواق المالية في الدول العربية.

رابعاً: إستراتيجية تطوير الأسواق المالية في الدول العربية.

أولاً: ماهية تحرير تجارة الخدمات المالية:

يقصد بتحرير التجارة الدولية في الخدمات المالية أن يتم تطبيق آليات متعددة الأطراف من أجل إتخاذ الإجراءات اللازمة لتسهيل وصول موردي الخدمات الأجانب إلى الأسواق المحلية، وخفض التمييز بينهم وبين الموردين المحليين<sup>(١)</sup>.

لقد كان من أسباب دخول الخدمات المالية في إطار مفاوضات جولة أروجواي (١٩٨٦-١٩٩٣) تحت مظلة الجاتس رغبة أمريكا وأوروبا في تحقيق مكاسب اقتصادية من وراء ذلك نظراً لأنها تمثل جزءاً كبيراً من التجارة العالمية، ونموها الكبير في الدول

الصناعية، والنظر إلى الكثير من الدول النامية الآن باعتبارها أسواق مالية كبيرة ومتوقعة .

«وقد أظهرت المفاوضات بشأن اتفاقية دولية متعددة الأطراف للخدمات المالية ضغوط الولايات المتحدة الأمريكية للنفوذ إلى أسواق اليابان ودول جنوب شرق آسيا، لاسيما كوريا الجنوبية، فضلا عن بعض دول أمريكا اللاتينية»<sup>(٢)</sup>.

وعلى الرغم من مقاومة الدول النامية في البداية لهذا التوجه وتخوفها من تأثيره على موردي الخدمات الوطنية وضعف قدرتها على المنافسة في الأسواق الدولية نتيجة انعدام الميزة النسبية لها في مجال الخدمات، فإنها تفاوضت بجدارة وحسم في هذا الموضوع في نطاق جولة الأورجواي الأمر الذي أسهم في توصلها إلى اتفاقية (إنسنت بقدر كبير من التوازن بل من الانصاف لمتطلبات الدول النامية في هذا القطاع لقيامها على مبدأ التحرير التدريجي قطاع بقطاع) عرفت بالاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات «general agreement on trade in services GATS»، وقد شمل الاتفاق كمرحلة أولى قطاع النقل الجوي والبحري والخدمات المالية والاتصالات الساسية والاتصالات عن بعد وخدمات السياحة والتضييد والخدمات الاستشارية وخدمات الترفيه والتعليم ونشاط انتقال الأشخاص الطبيعيين، في انتظار مزيد من التحرير مستقبلاً.

#### ١- نطاق تطبيق اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية:

إن اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية تعرف الخدمة المالية بأنها «تلك الخدمة ذات الطبيعة المالية التي يتم عرضها من «مقدم خدمة مالية» لدى دولة عضو في الاتفاقية، ويعرف «مقدم الخدمة المالية» على أنه شخص طبيعي أو اعتباري لدى العضو يرغب في أن يقدم فعلا خدمة مالية، ويتم عرض الخدمة وإتاحتها للأعضاء الآخرين، وقد حددت الاتفاقية أربعة أشكال لتوريد الخدمة: انتقال الخدمة عبر الحدود (الاتصالات) - انتقال مستخدمي الخدمة من إقليم دولة الى دولة أخرى (السياحة) - التواجد التجاري (الخدمات المالية) - انتقال الأشخاص الطبيعيين (الخدمات الاستشارية).

## ١-١- الخدمات التي تشملها الاتفاقية:

على ذلك فإن الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الاتفاقية تتلخص فيما يلي:

١- التأمين والخدمات المرتبطة بالتأمين: وتتمثل في<sup>(٣)</sup>:

أ. التأمين المباشر وتضم: (١) التأمين على الحياة (٢) بقية فروع التأمين.  
ب. إعادة التأمين.

ج. الخدمات المرتبطة بالتأمين كخدمات الاستثمارية والإكتوارية وخدمات تقدير المخاطر وتسوية المستحقات.

٢- البنوك والخدمات المالية الأخرى: وتتمثل في<sup>(٤)</sup>:

أ. قبول الودائع والأموال بين الأفراد والجهات،

ب. الإقراض بكافة أشكاله بما فيه القروض الاستهلاكية، والائتمان العقاري والمساهمات وتمويل العمليات التجارية،

ج. التأجير التمويلي،

د. خدمات المدفوعات والتحويلات، بما فيها بطاقات الائتمان والخصم على الحسابات والشيكات السياحية والشيكات المصرفية،

هـ. خطابات الضمان والاعتمادات المستندية،

و. التجارة لحساب المؤسسة المالية، أو للغير في البورصات أو خارجها في الأدوات التالية (أدوات السوق النقدية، النقد الأجنبي، المشتقات المصرفية والمالية بأنواعها، أدوات سعر الفائدة وسعر الصرف مثل المبادلة والاتفاقات الآجلة، الأوراق المالية القابلة للتحويل، الأصول المالية الأخرى بما في ذلك السبائك)،

ز. الاشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار الخاص كوكيل، وتقديم الخدمات المختلفة بالإصدارات،

- ح. أعمال السمسرة في النقد ،
- ط. إدارة الأموال مثل إدارة النقدية ومحافظ الأوراق المالية، وخدمات الإيداع وحفظ الأمانات،
- ي. خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية، بما فيها الأوراق المالية والمشتقات والأدوات الأخرى القابلة للتفاوض،
- ك. تقديم وإرسال المعلومات المالية وصيانة البيانات المالية وخدمات البرامج الجاهزة المرتبطة بها بواسطة مقدمي الخدمات المالية الأخرى ،
- ل. تقديم الاستشارات والوساطة المالية والخدمات المالية المساعدة الأخرى وذلك لكافة الأنشطة سائلة الذكر ، وبما يشمل الخدمات المرجعية للمعلومات عن العملاء لأغراض الإقراض وتحليل الائتمان وإجراءات البحوث وتقديم المشورة الاستشارية وإدارة المحافظ للأوراق المالية، وتقديم الخدمات الاستشارية في مجال التملك وإعادة الهيكلة ووضع الاستراتيجيات للشركات والمؤسسات.
- وتبعا لمشتملات ملحق الخدمات المالية، يمكن تصنيف تلك الخدمات إلى ثلاث مجموعات وهي: الأعمال المصرفية الجارية، أعمال مصرفية استثمارية وخدمات التأمين، والخدمات المستبعدة من تغطية الاتفاقية هي تلك المورددة في إطار ممارسة السلطة الحكومية، ولكي تعتبر الخدمة من هذا القبيل ينبغي ألا يتم توريدها على أساس تجاري، أو بالتنافس مع واحد أو أكثر من موردي الخدمة.
- ١-٢ التزامات تحرير تجارة الخدمات المالية
- لقد وافقت الدول التي وقعت على اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية على جملة من الالتزامات أهمها<sup>(٥)</sup>:
- أ- فتح أسواقها أمام البنوك الأجنبية والشركات التي تتعامل بالأوراق المالية، وكذلك شركات التأمين بما يتيح لها تقديم خدماتها ومنتجاتها لعملاء الدولة المضيفة لها، بحيث تعمل جنباً إلى جنب مع الشركات والمؤسسات الوطنية.

ب- التزام الشركات المالية وشركات التأمين في دولة معينة بأن تبيع خدماتها إلى عملاء في دول أخرى، بمعنى الوجود المالي لهذه الشركات في الدولة المضيفة ليس ضرورياً.

ج- الالتزام بالسماح للشركات والمؤسسات المالية المشتركة (رأسمال أجنبي، رأسمال وطني) بأن تزاوّل أعمالها في الدولة المضيفة.

وفي الحقيقة فإن فتح الأسواق أمام موردي الخدمات المصرفية والمالية الأجنبية في إطار اتفاقية الجاتس أصبح يمس سياسات الاستثمار في الدول المضيفة، إذ أنه يتصل بحرية تحويل رأس المال الأجنبي بما في ذلك الأرباح وحرية تنقل وإقامة منشئي المؤسسات المالية والمصرفية الأجنبية وغيرها.

قدمت الدول العربية الأعضاء في اتفاقية الجاتس التزاماتها بشأن تحرير التجارة في بعض القطاعات الخدمية، ويلاحظ أن قطاع الخدمات المالية والسياحية كان أكثر القطاعات التي قدمت فيها معظم الدول العربية إلتزاماتها<sup>(\*)</sup>.

## ٢- المبادئ والالتزامات في إطار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية:

سنتناول في هذه النقطة المبادئ والإلتزامات التي تشملها الإتفاقية والمتمثلة فيما يلي:

### ٢-١- المبادئ والالتزامات العامة:

إن الإلتزامات العامة في اتفاقية الجاتس ذات تطبيق عام وتلتزم بها كافة الدول الأعضاء، وتنطبق في غالبيتها على كافة قطاعات الخدمات، ومعظم هذه الإلتزامات مستمدة من قواعد الجات مع مواءمتها بما يتماشى مع طبيعة التجارة في الخدمات، وتتلخص هذه الإلتزامات العامة في<sup>(١)</sup>:

١- تطبيق مبدأ الدولة الأولى بالرعاية.

٢- تحقيق الشفافية: من خلال نشر جميع القوانين والأنظمة ذات الصلة، وإنشاء نقاط استفسار لتوفير المعلومات والأنظمة المؤثرة في تجارة الخدمات، ويستثنى من هذا الإلتزام حماية المعلومات السرية.

- ٣- زيادة مشاركة الدول النامية في تجارة الخدمات .
- ٤- السماح باتفاقات التكامل الاقتصادي، واتفاقات تكامل سوق العمل .
- ٥- إدارة وتنفيذ القواعد التنظيمية المحلة بطريقة موضوعية محايدة .
- ٦- الاعتراف بالمؤهلات العلمية والخبرات المكتسبة والمؤهلات الأخرى لمقدمي الخدمات .
- ٧- تنظيم الاحتكارات والقضاء على الممارسات التجارية التقييدية .
- ٨- الإجراءات الطارئة للوقاية والدعم في مجال الخدمات .
- ٩- المدفوعات والتحويلات .
- ١٠- التحويلات الرأسمالية .
- ١١- القيود الخاصة بميزان المدفوعات .
- ١٢- الاستثناءات لحماية الآداب العامة والحفاظ على النظام العام .
- ٢-٢- الالتزامات المحددة:

وبالنسبة للالتزامات المحددة في مجال الخدمات المالية فهي تندرج ضمن جداول التزامات مرفقة ببروتوكول انضمام الدولة العضو، ويتم بيان التزامات الدول في قطاعات الخدمات المالية المحررة، وذلك بذكر أمام كل نوع من أنواع الخدمات المالية (التأمين والخدمات المرتبطة بها، البنوك والخدمات المالية الأخرى) القيود التي تضعها الدولة من حيث النفاذ إلى الأسواق والمعاملة الوطنية في الحدود الخاصة بكل منها كأن يذكر الحد الأقصى لمساهمة الأجنبي في رؤوس الأموال مثلاً.

وينص الاتفاق على أنه يحق لأي دولة عضوا تطلب إجراء التعديلات على أي التزام أو الانسحاب منه في أي وقت بعد ثلاث سنوات تنقضي من تاريخ دخول الالتزام حيز التنفيذ، وتبلغ رغبة هذه الدولة بذلك إلى «مجلس تجارة الخدمات» خلال مهلة أقصاها ثلاثة أشهر قبل موعد تنفيذ التعديل أو الانسحاب منه، ويمكن أن يتم دفع التعويضات لهذه الدولة عند الأضرار التي تلحق بها جراء التعديلات أو الانسحاب وذلك بالاستناد إلى مبدأ الدولة الأولى بالرعاية، ويكرس الاتفاق في هذه

الحالة أن أي دولة عضو أخرى قد تجد نفسها متضررة من التعديلات، الانسحاب من التزام معين من قبل الدولة العضو الأولى بالرعاية. فإنه يحق لهذه الدولة الأخرى أن تجري تعديلات مماثلة أو انسحاب مماثل<sup>(٧)</sup>.

### ٣- جولات المفاوضات المتعلقة بتحرير تجارة الخدمات المالية:

استولت مفاوضات اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية على اهتمام كبير، وقد اكتسبت طابع المرونة الملائمة للدول النامية الأعضاء في سياق عملية تحرير الخدمات المالية. ولم تستطع الحكومات في نهاية جولة أوروغواي ١٩٩٣ التوصل إلى اتفاق كامل حول جملة من الالتزامات الضرورية لفتح الأسواق في مجال الخدمات المالية، وقد كان بعض الأعضاء يرون أن الالتزامات في جداول عدد من الأعضاء لا يتيح الأساس المناسب لعقد المفاوضات إلا أنه في سبيل إنجاح عقد المفاوضات وافق الوزراء في اجتماع مراكش في أبريل ١٩٩٤ على أنه لا بد من استمرار متابعة المفاوضات، حول الالتزامات المالية «الخدمات المالية» بعد إبرام اتفاقية تنظيم التجارة الدولية والملحق الخاص بالخدمات المالية. وفقاً للمراحل التالية:

المرحلة الأولى: استمرت هذه الجولة من المفاوضات (١٥) شهراً وانتهت في ٣٠ يونيو ١٩٩٥، وقد كان من المقرر أن تنتهي هذه المفاوضات مع بداية يونيو ١٩٩٥. «لكن الولايات المتحدة حددت بالانسحاب خلال مفاوضات يونيو ١٩٩٥، بدعوى أن الالتزامات التي قدمتها العديد من الدول لا توفر انفتاحاً حقيقياً على الأسواق، واضطر مجلس التجارة في الخدمات التابع لمنظمة التجارة (OMC) للرضوخ لمطالب أمريكا وتمديد المفاوضات لمدة شهر حيث تم التوصل في نهايته (٢٦ يونيو ١٩٩٥) إلى اتفاق مؤقت يخضع للمراجعة مع نهاية ١٩٩٧، وذلك بعد أن إنضمت كل من كوريا الجنوبية و اليابان إلى الدول الثلاثين الأخرى التي إنضمت بتحسين نفاذ الأجانب إلى أسواقها، وقد اتفق الأعضاء على أن الهدف من المفاوضات يجب أن يحقق الالتزام وعدم إلغاء أو سحب الالتزامات القائمة<sup>(٨)</sup>، وعموماً فإن الإتفاقية التي تمخضت عن هذه المفاوضات في ٢٨ يونيو «قد سمحت بتحسين شروط الوصول إلى أسواق الخدمات المالية، من خلال التأكيد على مبدأ

المعاملة الوطنية، والتخفيف من الاستثناءات المتعلقة بمبدأ الدولة الأولى بالرعاية، وقد أعتبرت هذه الإتفاقية مجرد مرحلة وليست نهاية المفاوضات<sup>(٩)</sup>. وفي ٢٨ يونيو قام المجلس بمراجعة وإتمام الجداول القومية والإعفاءات المتداولة في دورة أوجواي ومن عدد ٣٢ عضو قاموا بتعديل التزاماتها نتيجة للمفاوضات، فإن ٢٩ منهم أبدأوا القبول على البروتوكول الثاني من اتفاقية الجات وأن ٢٠ عضو قاموا بتحسين الالتزامات في مجال التأمين، ٢٤ عضوا في مجال الخدمات المصرفية و ١٧ عضو بتعديل خدمات التأمين و ٢٥ عضو في الخدمات المالية الأخرى، وقام ١٣ عضواً بمراجعة الإعفاءات المقررة في الخدمات المالية<sup>(١٠)</sup>.

المرحلة الثانية: وقد بدأت مفاوضات جديدة للخدمات المالية في إبريل ١٩٩٧م وقد سمح للدول التي تملك الجديد أو القدرة على التطوير، تغيير أو سحب التزاماتها في مجال الخدمات المالية، أو تبني استثناءات من مبدأ الدولة الأولى بالرعاية بتقديم مختلف هذه التعديلات خلال فترة امتدت من ١ نوفمبر حتى ديسمبر ١٩٩٧م، حيث قامت مجموعة من الدول بتغيير التزاماتها في إطار اتفاقية الخدمات المالية التي اعترف بها في ١٢ ديسمبر ١٩٩٧، والذي طرح للتصديق وموافقة الدول حتى ٢٩ يناير ١٩٩٩، وينبغي أن تدخل الالتزامات الجديدة حيز التنفيذ في مارس ١٩٩٩ كأقصى أجل، وقد تجاوز عدد الدول التي وقعت على التزامات في هذا القطاع ١٠٢ دولة عند بداية تنفيذ البروتوكول الخامس<sup>(١١)</sup>.

المرحلة الثالثة: كان مؤتمر سياتل ١٩٩٩ فرصة للاتفاق على العناصر الأساسية والإطار الخاص بالمفاوضات حول مزيد من التحرير في تجارة الخدمات إلا أنه لم يتم تحقيق تقدماً يذكر في ظل فشل المؤتمر الوزاري الثالث.

المرحلة الرابعة: تضمن إعلان الدوحة ٢٠٠١ ضرورة الاستمرار في تحرير قطاع الخدمات، مع مراعاة ظروف الدول النامية، وحث الدول المتقدمة على فتح أسواقها أمام إنتقال العمالة ونقل التكنولوجيا للدول النامية.

المرحلة الخامسة: أكد إعلان مؤتمر هونج كونج ٢٠٠٥ على أهمية نجاح المفاوضات حول تحرير التجارة في الخدمات بهدف تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية

المستدامة لكافة الدول الأعضاء ، مع احترام حق الدول في تنظيم تجارة الخدمات لديها<sup>(١٢)</sup>.

وقد عرفت مفاوضات الخدمات تعثرا في بعض مراحلها مع عدم التقدم في مفاوضات الزراعة حيث ترى العديد من الدول الضغط في اتجاه تحرير قطاع الزراعة ، وربط ذلك بعدم تقديم التزامات في مجال الخدمات قبل تحقيق نتائج مرضية في مفاوضات الزراعة وغيرها من موضوعات المفاوضات باعتبار أن نتائج المفاوضات تعتبر حزمة واحدة<sup>(١٣)</sup>.

ثانياً: خصائص الأسواق المالية في الدول العربية:

إن عملية رصد الوضع الراهن لأسواق الأوراق المالية العربية يكشف عن وجود عدد من الخصائص الأساسية المشتركة التي تتميز بها ، فقد واجهت هذه الأسواق مجموعة من المشكلات والعقبات الرئيسية التي اعترضت نموها وحدثت من كفاءة أدائها ، وإذا كان لكل سوق خصوصيته التي تشتق من ظروف نشأته ونمط تشريعاته ونظمه وهياكله ، فإن لهذه الأسواق قاسما مشتركا من الخصائص الرئيسية التي يمكن حصرها في العوامل التالية :

١ - ضآلة عرض الأدوات الاستثمارية:

أ. ضعف الفرص المتاحة للتنوع :

تتسم جميع البورصات العربية - شأنها في ذلك شأن البورصات الصغيرة - بضعف الفرصة المتاحة للمستثمر لتنوع محفظة أوراقه المالية ؛ وهذه السمة المشتركة تضع قيودا على استراتيجيات الاستثمار ؛ سواء للمستثمر الفرد أو المستثمر المؤسسي ، وفي معظم البورصات العربية كان قطاع البنوك وقطاع المقاولات يسيطران على حجم التداول ، كما أصبح سهم المحمول والاتصالات في الوقت الحاضر يستحوذ على نسبة عالية من حجم التداول<sup>(١٤)</sup>.

## ب- قلة عدد الشركات المدرجة في السوق و محدودية أحجام التداول

حيث إنها - الأسواق المالية العربية - تعاني من قلة عدد الشركات المدرجة في السوق وصغر حجم رؤوس أموال العديد منها ، والقدرة المالية العالية لعدد من كبار المتداولين ، الذي تتجاوز تداولات بعضهم في السوق رؤوس أموال عدد من الشركات المساهمة<sup>(١٥)</sup> . وبلغ عدد الشركات المدرجة في الأسواق العربية خلال الربع الثاني من العام الحالي ١٥٢٩ شركة ، مقارنة مع ١٥٤٧ شركة بنهاية الربع الأول ، ومع ١٦١٢ شركة بنهاية الربع الثاني من العام السابق<sup>(١٦)</sup> .

فسوق السندات لا يزال في مراحله الأولى ، حيث تعتمد الشركات في تمويل مشاريعها الاستثمارية على المصادر التقليدية كالبنوك أو المساهمات الشخصية وذلك رغبة منها في عدم الخضوع لمراقبة السلطات وعدم التزامها بقواعد الشفافية والإفصاح . ويتعلق الأمر كذلك في السندات التي تصدرها الحكومة ، فعلى الرغم من اعتماد الحكومات العربية في الآونة الأخيرة على الاقتراض المحلي لتمويل العجز في الموازنة العامة ، إلا أن النمط المؤسسي لتملك هذه السندات قد حال دون تداولها في السوق ، إذ يلاحظ أن معظم الإصدارات من هذه السندات يتم الاكتتاب بها من قبل البنوك وشركات التأمين وصناديق التقاعد ، حيث تحتفظ هذه المؤسسات بهذه السندات وتحول دون طرحها للتداول . وقد انعكس ذلك في ضآلة ما هو معروض من هذه الأدوات في الأسواق الثانوية .

كذلك ، فإنه وعلى الرغم من وجود أدوات جديدة في بعض الأسواق العربية ، كوحدات صناديق الاستثمار والتعامل الآجل وحقوق الإصدار ، إلا أن التداول في هذه الأدوات لم يرتق إلى المستوى المطلوب ، ومن جانب آخر ، يتمثل ضيق أسواق الأوراق المالية العربية بمحدودية أحجام التداول وقلة عدد الشركات المدرجة في هذه الأسواق . وتعدى محدودية حجم التداول إلى امتلاك الحكومات ومؤسسات القطاع العام لجزء كبير من الأسهم المصدره ، حيث تتجه هذه الفئات إلى الاحتفاظ بهذه الأسهم لفترات طويلة .

٢- عدم انتشار الوعي الاستثماري في الأوراق المالية وضعف ثقة الراغبين بمكاتب (أو شركات) الوساطة:

ويرجع ذلك إلى قصور مسيرو البورصة على جذب المستثمرين لتوظيف أموالهم في السوق المالي، وقد شكلت طبيعة المستثمر والثقافة الاستثمارية في هذه الأسواق عاملاً أساسياً في الارتفاع الكبير في الأسعار ومن ثم الانهيار الحاد مثل الذي ضرب الأسواق الخليجية في الآونة الأخيرة، إذ أن غالبية المستثمرين هم من المدخرين والمضاربين الذين كانوا يتخذون القرارات الاستثمارية معتمدين على الإشاعات وعلى بعض آليات التقويم الاستثماري التقني، من دون دراية بمقومات التحليل وتقنياته، والتقويم المالي الأساسي خصوصاً والصناعة المالية عموماً<sup>(١٧)</sup>.

ومن العوامل الأخرى التي أثرت سلباً على ثقة المستثمرين بالأسواق المالية العربية عدم وجود أنظمة ذات كفاءة عالية للتسويات والمقاصة وللمحاسبة والتدقيق، وقواعد تحدد متطلبات الرقابة والإفصاح عن المعلومات.

٣- قلة الخبرة:

تتميز الأسواق العربية بقلة الخبرة لدى المتعاملين فيها مقارنة بأسواق أوروبا وأمريكا التي يكون أكثر المتعاملين فيها من المؤسسات المالية، بينما ٧٠٪ من المتعاملين في السوق المصرية هم من الأفراد<sup>(١٨)</sup>.

٤- التذبذب:

يعرف التذبذب بأنه التغيرات و التبدلات التي تحدث على مستوى العوائد في سوق الأوراق المالية، قد يتعلق بمعلومات جديدة، وأن ما يميز الأسواق الناشئة هو شدة التذبذب وعدم فعالية الأسعار، مما يعني مدى استيعاب المعلومات الجديدة في السوق<sup>(١٩)</sup>، ويتوقع الخبراء دائماً انخفاض الأسواق العربية عند انخفاض الأسواق الأمريكية، فالأسواق الناشئة ومنها العربية، تتسم بالتذبذب بشكل أكبر من الأسواق الأمريكية والأوروبية لأن طبيعة الأسواق الناشئة تسجل ارتفاعاً أعلى وانخفاضاً أكثر<sup>(٢٠)</sup>.

٥- ضعف مؤسسات أسواق رأس المال:

تعتبر أسواق رأس المال في البلدان العربية الأقل نمواً مقارنة بنظيراتها في الأسواق الناشئة في آسيا وأمريكا اللاتينية، فهي تعاني من ضعف مؤسساتها - كما أن تحرير أسواقها لاستقطاب الرساميل الأجنبية لم يتأتى إلا في العشرية الأخيرة من القرن العشرين<sup>(٢١)</sup> - وهي مؤسسات متخصصة بهذه الصناعة المالية ولديها الموارد والدراية الكافية لتتخذ قرارات استثمارية، وهي في أسوأ الأحوال أصح وأكثر استمراراً من تلك التي يتخذها المستثمرون الأفراد، فيما يخضع صناع السوق بشكل كبير لضغوط الحكومات في مختلف الأنشطة الاقتصادية<sup>(٢٢)</sup>.

وقد أدى غياب المؤسسات المساندة، ذات الأثر المباشر على سوق الأسهم والمكملة لدوره في بعض الأسواق العربية إلى زيادة حدة التقلبات في أسعار الأسهم، وزيادة مخاطر الاستثمار في هذه الأسواق. كما تفتقر الأسواق العربية إلى مؤسسات الحفظ والإيداع المركزي، وشركات التسوية والمقاصة، والتي من شأنها أن تقلل من مخاطر الإخفاق التي يمكن أن يتعرض لها المتعاملون في السوق بالإضافة إلى زيادة سرعة تبادل الأوراق المالية بين المتعاملين، وانتفاء معظم أسواق الأوراق المالية العربية من وجود وكالات محلية لتصنيف وتقييم الملاءة الائتمانية، وإلى شركات الترويج وضمنان الاكتتاب التي تقوم بإدارة الإصدارات والترويج لها وضمنان الاكتتاب الكامل بالأسهم المطروحة، وتلعب دوراً كبيراً في إنجاح عمليات التخصصة وخاصة في الأوقات التي يتم فيها طرح كميات من الأسهم يصعب على السوق استيعابها.

٦- انخفاض ربحية الأدوات الاستثمارية:

وهو ما يتعلق جزئياً بالواقع الضعيف للشركات المصدرة لهذه الأدوات، وجزئياً ما يتصل بضعف كفاءة أو خبرة العاملين من الوسطاء والسماسرة وصناع السوق، هذا فضلاً عن المحددات الرسمية لسقف «الفروقات السعرية» وذلك بغرض تجاوز أو تقليل ميول المضاربة لدى المستثمرين<sup>(٢٣)</sup>.

#### ٧- محدودية دور السوق الأولي وصغر حجم السوق الثانوي:

على مستوى سوق الإصدارات، يعتبر دورها محدوداً بسبب هيمنة القطاع المصرفي على التمويل في هذه البلدان، أما على مستوى الأسواق الثانوية، تتسم بصغر حجمها وتدني القيمة السوقية للبورصات العربية وضعف حركة تداول الأوراق المالية على الرغم بنسب النمو المرتفعة في هذه المؤشرات لدى أغلب الدول العربية خاصة الخليجية منها<sup>(٢٤)</sup>.

ومن الأسباب الرئيسية التي أدت إلى ضعف الأسواق الأولية وعزوف الشركات عن طرح أسهمها للاكتتاب العام، محدودية الوعي المالي لدى المستثمرين الذين غالباً ما يقومون بتوفير احتياجاتهم التمويلية من المصادر التقليدية، بالإضافة إلى رغبتهم في السيطرة على إدارة شركاتهم وعدم خضوعها لمراقبة السلطات والتزامها بقواعد الشفافية والإفصاح ومعايير المحاسبة الدولية، ومن هذه الأسباب أيضاً غياب شركات الترويج وضمن الاكتتاب التي تقوم بإدارة الإصدارات والترويج لها وضمن الاكتتاب الكامل بالأسهم المطروحة إذا لم يتم تغطية هذه الأسهم عبر الاكتتابات العامة أو الخاصة، كذلك، فإن من هذه الأسباب غياب وكالات محلية لتصنيف وتقييم الملاءة الائتمانية، حيث أن وجود مثل هذه الوكالات، التي تقوم بتصنيف الملاءة الائتمانية للإصدارات، من شأنه أن يزيد من إقبال المستثمر على هذه الإصدارات نظراً لما توفر له من مساعدة في اتخاذ القرارات الاستثمارية السليمة.

#### ٨- قصور الطلب على الأدوات الاستثمارية:

يرجع تدني الطلب على الأوراق المالية إلى منافسة القطاع العام لجمهور المدخرين على هذه الأوراق في ظل محدودية العروض منها، وكذلك منافسة الأوراق المالية الحكومية في الحد من الطلب على الأوراق المالية للشركات، حيث تلزم الدول في بعض الأحيان المؤسسات المالية والمصرفية وشركات التأمين ومؤسسات الضمان الاجتماعي بميزة نسب معينة من هذه الأوراق.

٩- ضآلة حجم تدفقات المحافظ الأآببببب:

هو تدني حجم الاستثمارات الأآبببببب في الأسواق المالية العربية التي لم تكن مصدر جذب بصناديق الاستثمار العالمية، وذلك كونها أسواق حديثة نسبببببب، كما وأن بعضها (الأسواق المالية لدول الخليج مثلا) لا تسمح للمستثمرين الأآبببببب بشراء الأسهم والسندات فيها، إضافة إلى أنها تفتقر إلى التنوع والعمق المطلوبين مما يؤثر على العائد على الاستثمار في تلك الأسواق<sup>(٢٥)</sup>.

١٠- أنشطة الوساطة:

شهد نشاط الوساطة في أسواق الأوراق المالية العربية تطورا ملحوظا خلال السنوات الماضية، لما تلعبه هذه المؤسسات من دور حيوي في أداء وكفاءة الأسواق المالية نظرا للخدمات التي تقدمها للمتعاملين في الأسواق المالية، إلا أن هذا النشاط اقتصر في كثير من الأسواق العربية على أعمال الوساطة بالعمولة وعلى تنظيم عمليات الاكتتاب في الإصدارات الجديدة في البعض الآخر منه فمن جهة لم تقم هذه الشركات بدور نشط لعمليات السوق الأولي المتمثلة في تسويق وتوزيع وتغطية وإدارة الإصدارات الأولية، إضافة إلى عدم قيامها بتقديم الاستشارات للمستثمرين. ومن جهة أخرى لم تقم هذه الشركات بدورها في تحقيق آلية السوق وخلق حالة توازن مستمر بين عرض الأوراق المالية والطلب عليها<sup>(٢٦)</sup>.

١١- دقة الإفصاح وتدقق المعلومات:

تعد المعلومات روح الأسواق المالية والمصدر الرئيس لاتخاذ قرارات الاستثمار سواء بالبيع أو الشراء، والاستمرارية في تدققها وتوقيت نشرها وصحتها ودقتها وصدقيتها هي الأساس في كفاية الأسواق المالية<sup>(٢٧)</sup>.

وتعاني الأسواق المالية العربية من غياب النصوص القانونية الواضحة والصريحة المنظمة لإشهار المعلومات، والمتعلقة بالشركات وسير أعمالها وكشف حقيقة مراكزها المالية، وقد ترتب على غياب هذه النصوص ضعف الرقابة على الشركات

المساهمة، وتعذر توفير الضمانات الأساسية من ناحية صحة المعلومات، ومن شأن هذا أن يزيد من احتمالات تعريض حقوق المستثمرين للضياع والتلاعب بمدخراتهم، ولعل هذا ما يخلق عدم الثقة بالسوق ويدفع المدخرين للإحجام عن ولوجه<sup>(٢٨)</sup>.

## ١٢ - ارتفاع درجة تركيز التداول:

ويقصد بها نسبة تداول الأسهم النشطة إلى إجمالي حجم التداول، وتعاني كافة البورصات العربية من هذه المشكلة التي تعكس صغر عدد الأسهم ذات الجاذبية، ويشير الخبراء إلى سببين رئيسيين يعزى لها ارتفاع درجة التركيز هما:  
أ- احتفاظ بعض كبار المستثمرين بأسهم الشركات الواعدة.

ب - انخفاض جودة غالبية الأسهم المدرجة، لا سيما أسهم شركات القطاع العام<sup>(٢٩)</sup>.

وفيما يتعلق بأحجام التداول في الأسواق المالية العربية خلال الربع الثاني من عام ٢٠٠٨م، لقد بلغت قيمة الأسهم المتداولة نحو ٣٠٧٢٩ مليار دولار أمريكي، أي بنسبة ارتفاع بلغت نحو ٩٨ في المائة، مقارنة مع قيمة تداولات الربع المماثل من العام السابق، وانخفاض بنحو ١٢١ في المائة، مقارنة مع تداولات الربع السابق.

وشكلت قيمة الأسهم المتداولة في سوق الأسهم السعودي، وسوق الكويت، وسوق الدوحة، وبورصتي القاهرة والإسكندرية، وسوقي الإمارات ما نسبته ٩٣٧٪ من إجمالي قيمة التداول في الأسواق المالية العربية، حيث بلغت حصة سوق الأسهم السعودي وحدها ٥٠٪.

أما فيما يتعلق بعدد الأسهم المتداولة، فقد ارتفع خلال الربع الثاني من العام الحالي بنسبة ٥٨٪ عن مستواه خلال الربع الثاني من العام الماضي. أما مقارنة مع الربع السابق، فلقد انخفض عدد الأسهم المتداولة بنحو ٤٥٪. وتجدر الإشارة إلى نحو ٩٣٦٪ من إجمالي عدد الأسهم المتداولة تم تداولها في خمسة أسواق فقط

هي سوق الأسهم السعودي، وسوق دبي المالي، وسوق أبو ظبي للأوراق المالية، وسوق الكويت للأوراق المالية، وبورصتي القاهرة والإسكندرية<sup>(٢٠)</sup>.

### ١٣ - التقلبات الشديدة في الأسعار:

من الخصائص الأساسية التي تميز بورصات الأوراق المالية العربية في الوقت الحاضر شدة التقلبات في حركة الأسعار، ويعزى ذلك في الأسواق الناشئة إلى اعتمادها على التمويل من المصادر الخارجية المتمثلة في القروض وإصدار المزيد من الأسهم، مع اعتماد أقل على الأرباح المحتجزة، كما أن هذا النمط التمويلي في ظل ما يسمى (الرفع المالي) من شأنه أن يؤدي إلى زيادة حدة التقلب في ربحية السهم وفي قيمته السوقية بالتالي<sup>(٢١)</sup>، كما يحدث تضخم في أسعار الأسهم أكثر من المفترض في الأحوال الطبيعية، لتتجاوز القيمة السوقية لمعظم الأسهم، قيمتها الجوهرية أضعافاً مضاعفة عتيقة كلما تدفقت الأموال إلى الأسواق المالية في فترة قصيرة نسبياً وبكميات كبيرة، بحيث لا تعط الفرصة لأصحاب الاستثمارات لتطوير أعمالهم وتوفير فرص استثمارية حقيقية وجديدة لتحقيق عائداً متناسباً مع أسعار الأسهم وتوقعات المستثمرين، وهذا ما يتحقق عادة على المدين المتوسط أو الطويل<sup>(٢٢)</sup>.

### ١٤ - سيطرة المضاربة:

تسيطر المضاربة على نشاطات التعامل اليومي في الأسواق المالية العربية حيث تبحث كافة المعاملات عن الأرباح السريعة من خلال التركيز على فروقات الأسعار خاصة في مجال أسهم الشركات، وكثيراً ما يقع مشترو الأسهم ضحايا لما يعرف بالشركات الوهمية نتيجة تداول أسهم شركات لم تنته بعد إجراءات تأسيسها<sup>(٢٣)</sup>.

### ثالثاً: الآثار المحتملة على الأسواق المالية في الدول العربية:

تتميز الأسواق المالية في البلدان العربية بانخفاض طاقاتها الاستيعابية وعدم الإتساع وعدم العمق مما يعني عدم توافر دعائم السوق الكفء لرأس المال<sup>(\*)</sup>، وعلى

ذلك فإنه من المرتقب أن تترك اتفاقية تحرير الخدمات المالية الآثار التالية على هذه الأسواق .

١- الآثار الايجابية المحتملة من تحرير تجارة الخدمات المالية على الأسواق المالية في الدول العربية:

١-١ زيادة كفاءة وفعالية الأسواق المالية المحلية:

من المرتقب أن تزداد درجة كفاءة وفعالية أسواق المال العربية مستقبلاً، مع تدرج تحرير الخدمات المالية على المستوى العالمي وانفتاح الأسواق على بعضها البعض مما يسمح بدخول المنافسة الأجنبية إلى الأسواق المحلية وبالتالي تصبح حركة هذه الأسواق خاضعة للتفاعل الحربيين الطلب والعرض على الخدمات المالية ، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تحرير السعر التوازني لهذه الخدمات ، بما يكفل جذب المستثمرين المحليين والأجانب وهذا أفضل من تدخل الحكومات في تلك الأسواق وتأثيرها المباشر أو غير المباشر على الأسعار التي تصبح مشوهة وغير حقيقية في كثير من الأحيان .

هذا وترتبط كفاءة وفعالية الأسواق المالية بشكل مباشر بدرجة الإفصاح المالي (الشفافية) على أعمال المؤسسات التي تؤدي خدمات مالية للعملاء والمستثمرين ، ويتيح هذا الإفصاح توفير كافة المعلومات حول القوانين والتشريعات ومبادئ الرقابة والتوجيهات الإدارية المتعلقة بالخدمات المالية وهذه الإحاطة المعلوماتية من شأنها أن تلعب دوراً محورياً في مواكبة حركة التقنية المالية ونظم الجودة الشاملة والمتكاملة للارتقاء بنوعية الخدمات المالية في الوطن العربي وكذلك أدوات وأساليب توفير هذه الخدمات ومما لا شك فيه أن تعزيز الإفصاح المالي من المؤسسات والخدمات في الدول العربية يعتبر أحد أهم العناصر الأساسية لجذب الاستثمارات الخارجية إلى الميدان المالي ومن ثم توزيعه على المشروعات التنموية في الوطن العربي<sup>(٣٤)</sup> .

## ١-٢ نشيط سوق الأوراق المالية<sup>(٣٥)</sup>:

من الممكن أن يؤدي تحرير الخدمات المالية إلى زيادة منتجات هذه الخدمات ، فتوسيع القطاع المصرفي بمكوينه المحلي والأجنبي سوف يؤدي إلى زيادة خدمات إدارة المحافظ المالية ، وبالتالي تنشيط سوق الأوراق المالية بما يدفع إلى زيادة تعبئة المدخرات نظرا لزيادة الطلب على الأسهم والسندات من ناحية وتأسيس صناديق الاستثمار المحلية والأجنبية من ناحية أخرى، ومن ثم يخلق هذا المناخ أثراً مباشراً على الإنتاج المحلي والقطاع السلعي وينعكس بالضرورة على الميزان التجاري.

وعادة ما يؤدي تنشيط سوق التداول إلى تنشيط سوق الإصدار الأولي وإعادة تخصيص رؤوس الأموال المستثمرة على النحو الأفضل، فالحركة الطبيعية الرشيدة في سوق التداول هي التي تحدد مدى الثقة في الأداء الفعلي للشركات الاستثمارية المصدرة للأوراق، وهي تبرز الوزن الحقيقي لها وهذا ما ينعكس بالتالي على قدرتها في مزيد من الاستثمار والتوسع وبالتالي القيام بإصدارات جديدة بقيم إسمية جديدة، وعلى العكس من ذلك فإن الشركات التي لم تحقق نجاحاً متميزاً إلى تقييد حساباتها لتحسين الأداء قبل أن تضطرها الظروف إلى التصفية.

ومما لا شك فيه أن تحقق كفاءة السوق المالية بهذا المعنى من خلال إمكانية تحرير تجارة الخدمات المالية في المساهمة في زيادة الطلب على أوراقها، سوف ينعكس على حركة الاستثمار والإنتاج في الدول النامية المضيئة.

## ١-٣ تنويع وتطوير الأدوات المالية:

من المتوقع أن يؤدي دخول سماسرة ووسطاء ماليين جدد في الأسواق المالية العربية إلى رفع مستوى نوعية الخدمات المالية المقدمة، كما أنه يحتمل أن تتداول أدوات مالية جديدة على السوق المالية العربية، كالمشتقات المالية المختلفة (العقود المستقبلية، عقود الخيار، العقود الآجلة، المبادلات)، التي قد يؤدي تداولها عادة إلى التقليل من المخاطر لكن وجود هذا النوع من الأوراق المالية في الأسواق العربية يزيد من احتمالات حدوث عمليات مضاربة، باعتبارها الأدوات المثلى لتحقيق هذا النوع من العمليات.

#### ٤-١ من وجهة النظر المتفائلة

فإن تحرير أنشطة الأسواق المالية بالتدرج سوف يعود بالنفع على أسواق المال الناشئة، سواء من حيث تأثير أنشطة مال الشركات المالية العالمية، التي لا يمكن تحقيق التنافس معها في الأجل القصير، والتي تزاوُل أنشطة لازمة لكتمال البنية لسوق الأوراق المالية وتتمتع بتكنولوجيا متطورة، وكفاءة عالية في التنظيم والإدارة والتمويل، كما أن السوق المالية الجزائرية يمكن أن تستفيد من خلال إمكانية الحصول على جميع المعلومات عن أنشطة وأسواق الخدمات والقوانين المحلية والإجراءات التي تنظمها الدول المتقدمة عن طريق نقاط الإستعلام، والحصول على التكنولوجيا المتطورة اللازمة لتطوير كفاءة أنشطة الخدمات وزيادتها على أساس تجاري<sup>(٣٦)</sup>.

#### ١-٥ الحد من نمو الديون الخارجية:

تسهل للدول النامية الوصول إلى أسواق المال العالمية، مما يؤدي إلى تقليل الميل إلى الاستدانة الخارجية، فمع نمو التدفقات الرأسمالية الخاصة والمتمثلة في تدفق الاستثمارات الأجنبية المباشرة والاستثمار في المحافظ المالية يستمر الاتجاه في الابتعاد عن القروض المصرفية والقروض الحكومية من جانب الدولة، وهو أمر يساعد على التحرك نحو الحد من نمو الديون الخارجية ونمو عبئها<sup>٣٧</sup>.

#### ٢- الآثار السلبية المحتملة من تحرير تجارة الخدمات المالية على الأسواق المالية في الدول العربية:

١-٢ تعتبر الممارسات الحكومية غير الرشيدة في النظام المالي مثل الملكية العامة الواسعة للمؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية أحد العوامل التي تعرقل نمو رسملة الأسواق وتنمية أسواق الأسهم، وكذلك يقلل وجود أسقف لمعدلات الفائدة من درجة فعالية الوساطة المالية ويضعف الإشارات التي تشجع على الاستثمار المربح، في حين أن القيود التي تفرض على عمليات الأسواق المالية تحول

دون تنميتها التامة وهو ما تفعله المعايير غير الكافية للإفصاح عن المعلومات، مما يؤدي أيضا على زيادة مخاطر هذه الأسواق.

٢-٢ يشجع إلغاء الرقابة على الصرف وحركة الأموال عبر الحدود وفتح الأسواق المالية أمام الأجانب، وجود قنوات جديدة لدخول الأموال القذرة (غسيل الأموال)، بالإضافة إلى التخوف من تحويل مدخرات الدول النامية إلى الدول المتقدمة في شكل استثمارات، أو تحويلات للخارج بحثا عن معدلات الفائدة المرتفعة، بدلا من تدفق رؤوس الأموال من الدول المتقدمة إلى الدول النامية بهدف تحقيق تنمية شاملة في هذه الدول<sup>(٢٨)</sup>.

٣-٢ الزيادة غير المبررة في المعاملات المالية:

«إن التحرير في أسواق المال بمايعنيه من حرية ممارسة الأنشطة المتعلقة بأسواق المال من اكتتاب وسمسرة، وتجارة أوراق مالية وتسوية وتخليص، وصناديق الاستثمار، يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع غير مبرر في المعاملات المالية في بعض الدول العربية بحيث لا تعكس الحجم الحقيقي للأنشطة الاقتصادية، فالتواجد الأجنبي الكثيف في أسواق المال سيؤدي إلى تنشيط غير واقعي يترتب عليه رفع الأسعار في الأسواق المحلية من جانب، ومن الجانب الآخر فإن تكلفة تسجيل الأسهم العربية في البورصات الخارجية سيتم بتكلفة عالية في أسواق هذه الدول»<sup>(٢٩)</sup>.

٤-٢ قد تتدفق كميات كبيرة من رأس المال بحثا عن أعلى عائد، وهنا تفقد السلطة النقدية سيطرتها مما قد يؤدي إلى حدوث التضخم وتغير معدلات الفائدة الحقيقية، ومن ثم فإن قدرة البلد على استخدام السياسة النقدية وسياسة سعر الصرف لتحقيق أهداف معينة للاقتصاد الكلي ستصبح مقيدة بزيادة حركة رأس المال<sup>(٤٠)</sup>.

٥-٢ أكدت الأزمة المالية الحالية ما سبق أن كشفت عنه الأزمة الآسيوية، وهو سرعة انتقال الأزمات الاقتصادية في ظل النظام الرأسمالي والمالي العالمي الراهن، وأن ما يقال عن الاستقرار الاقتصادي في ظل هذا النظام أمر يفتقر كثيرا إلى الواقعية، نتيجة تحرير الأسواق المالية وزيادة درجة ارتباطها وتأثيراتها المتبادلة.

رابعاً: إستراتيجية تطوير الأسواق المالية في الدول العربية:

إن تطوير وتنشيط الأسواق المالية العربية سيساعدها على أن تلعب دوراً أساسياً في استقطاب المدخرات وتوجيهها إلى أكثر الأوعية الاستثمارية كفاءة، وفي جذب رؤوس الأموال المهاجرة، وزيادة معدل تدفق رؤوس الأموال الأجنبية للمنطقة العربية، وبالرغم من أن الأسواق المالية العربية قد حققت خلال الأعوام القليلة الماضية نتائج مشجعة جداً وأن الأجهزة المصرفية في الأقطار العربية تمكنت من تقوية قاعدتها الرأسمالية، إلا أنه ومع ذلك لا تزال في مراحلها الأولى بالمقارنة مع الأسواق المالية المتقدمة (وهي الدول التي تمتلك أسواق متطورة لرأس المال بالنسبة لأحجامها والمجالات الاستثمارية التي توفرها)، ولتنشيط أسواق الأوراق المالية العربية والارتقاء بها إلى مستوى السوق الكفاءة يجب اتخاذ إجراءات عديدة منها ما يلي:

١- تنويع وتعميق فرص الاستثمار في الأسواق المالية العربية وتطوير أدائها الاقتصادي:

لابد من خلق بيئة اقتصادية، سياسية، اجتماعية وثقافية لحشد المدخرات، بما يؤهلها لاستقبال الاستثمارات الأجنبية التي تعود عليها بآثار إيجابية، والحث على الاستثمار في شركات المساهمة بما يحفز المستثمرين على اللجوء للاستثمار في أسهم هذه الشركات ويشجع الشركات المساهمة المغلقة على التحول إلى شركات مساهمة عامة، وقد يكون هذا التشجيع من خلال إعطاء مزايا وإعفاءات ضريبية على عوائد أسهم الشركات المساهمة العامة، أو من خلال تبسيط الإجراءات الخاصة بتحويل عوائد الأسهم إلى الخارج، وإصلاح صناديق التقاعد، وتعديل الأنظمة الضريبية، بما يحقق إزالة الحواجز المالية التي تفرق في المعاملة الضريبية بين الأسهم من جهة، وأدوات الدين الأخرى من جهة أخرى<sup>(٤١)</sup>.

وتسهيل إجراءات إنشاء المشروعات والشركات ذات الأثر الإيجابي على الاقتصاد القومي، وذلك بمنحها مزايا وإعفاءات ضريبية وجمركية، وضمان توزيع

أسهمها - بعد الاطمئنان إلى قيامها ونجاحها - على عدد أكبر من المدخرين الأفراد ، ووضع حدود قصوى للملكية وأيضا وضع عقوبات رادعة من شأنها منع تحويل الشركات المساهمة إلى ملكية محدودة .

## ٢ - وضع ضوابط للتدفقات الرأسمالية:

إن مواجهة تحديات العولمة المالية تتطلب وضع ضوابط على التدفقات الرأسمالية تتوافق مع آليات السوق، وضوابط تحكومية تفرضها المصلحة العامة، حتى لا تتحول البورصة لدى تغير التعاملات فيها إلى مسرح للمضاربات؛ وتبتعد عن الدور المنشود لها كآلية لتمويل الاستثمارات الجديدة أو التوسعات في المشاريع القائمة<sup>٤١</sup>، كذلك من الضروري أن تحقق استقرارا في السياسات الاقتصادية الكلية، مما يعزز الثقة التي تشجع الاستثمار المحلي وتزيد من تدفق رأس المال الأجنبي إلى الداخل، والاستفادة من الثروة المعلوماتية الحديثة ونقل التكنولوجيا والمهارات المتوفرة في المصارف الأجنبية، وبالتالي الدخول بحرية أكبر إلى أسواق جميع الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية في حالة ما إذا كانت لديها خدمات منافسة تستطيع تقديمها في هذه الأسواق<sup>(٤٢)</sup>، وتوسيع استخدام شبكة الانترنت من خلال تنشيط مواقع الهيئات المنظمة والمسيرة للسوق المالي بما يضمن وصول المعلومات في الوقت المناسب للمتعاملين في السوق، عبر نشر تقارير دورية تخص نشاط السوق، وتوفير دراسات حول التوقعات المستقبلية محليا ودوليا في المجال الاقتصادي والمالي<sup>(٤٤)</sup>.

## ٣ - تعزيز المنافسة في الأسواق المحلية:

ومن شأنها أن تؤدي إلى تحسين الأداء، وتخفيض التكاليف، والعمل على الاستفادة من الهيئات الإقليمية والدولية فيما يتعلق بالدعم الفني والمادي، فتح البورصات العربية للتوظيفات البيئية، من خلال تسهيل تداول القيم بين البلدان العربية لاستيعاب الأموال الضخمة التي تتوفر عليها هذه الدول<sup>٤٥</sup>.

واتخذت السلطات السعودية قرارات وإجراءات ذات فعالية مهمة للسيطرة على مجريات الأمور في سوق المال السعودي، وأدت التغيرات التي جرت على

مستوى الإدارة المختصة في السوق وعمليات تجزئة الأسهم وإجراءات تنظيم سوق المال على أسس مهنية ومتوافقة بما هو جار في الأسواق المالية المتقدمة، إلى عودة الروح إلى سوق المال وتعزز إمكانات انتعاشه. ولا بد أن تحذو الإدارات المختصة في البلدان الخليجية الأخرى باتجاه اعتماد عمليات إصلاح واسعة تؤدي إلى قيام هيئات سوق المال وتحرير البورصات من التدخلات الحكومية وتعمل على تحسين المهنية في إدارتها<sup>(٤٦)</sup>.

٤- تحقيق درجة أعلى من الربط بين أسواق الأوراق المالية العربية وفتحها للتداول الإقليمي:

كخطوة أولى يجب توحيد أسواق المال الثانوية العربية، وفتح باب الاستثمار أمام جميع المواطنين العرب من خلال شراء الأسهم، أما الخطوة الثانية فتشمل فتح الأسواق العربية أمام التكتلات المالية (المصارف، شركات التأمين، شركات المساهمة الكبيرة) للمساهمة في الشركات العربية، بما يضمن حرية انتقال رؤوس الأموال العربية، ويكون عبر تشجيع الإدراج المتبادل، وإتاحة المجال للوساطة المالية عبر الحدود وتنفيذ عمليات التسوية العائدة لها من خلال مؤسسات إقليمية<sup>(٤٧)</sup>.

كما يتعين الإسراع بتحرير التعامل المصرفي والمالي عبر حدود الدول العربية كشرط مسبق لخلق سوق رأسمالية عربية حقيقية، فضلاً عن منح حق التواجد التجاري على أساس المعاملة بالمثل، وتسهيل إجراءات الاستثمار المتعلقة بهذا التواجد، وإنشاء ربط بين أسواق الأوراق المالية في الدول العربية، من خلال تبادل طرح وتسجيل الشركات المساهمة العامة فيما بينها، والسماح لمواطني الدول العربية بتملك الأوراق المالية المطروحة في الأسواق العربية.

إن مواجهة مشكلة صغر حجم البورصات يحتاج إلى حزمة من الحلول تتضمن معالجة صغر متوسط رأس المال السوقي بوضع حد أدنى للحجم كشرط لقيود

الشركات في البورصة؛ كما يمكن مواجهته بالدعوة لإدماج الشركات الصغيرة وفتح الشركات المغلقة العائلية.

أما مواجهة مشكلة انخفاض عدد الأسهم الجيدة، فيمكن معالجته من خلال الإسراع بربط الأسواق العربية وفتحها للتداول الإقليمي، الأمر الذي سيساعد بدوره على نموها، وجذب المستثمر الإستراتيجي الذي لديه القدرة على تحسين أداء الشركة إذا تمكن من حيازة حصة ملائمة من رأسمال الشركة، وهذا في ظل حاجة البورصات العربية للتكامل والتنسيق بغرض توسيع نطاق أسواق المال (الأوراق المالية والعملات والأسواق النقدية)، لذلك يجب توفير آليات جديدة لربط البورصات العربية بشبكة للمعلومات المالية تساعد المستثمرين والمقترضين والوسطاء الماليين على اتخاذ قرارات تداول الأوراق المالية بكفاءة عالية<sup>(٤٨)</sup>.

إن من شأن كل ذلك أن يساعد على رفع مستوى المنافسة الإقليمية فيما بين الدول العربية، والاستعداد لمواجهة المنافسة العالمية، الأكثر حدة. كما أن الدول العربية التي تكتسب القدرة التصديرية للخدمات المصرفية والمالية من خلال المنافسة الإقليمية، ستتمكن أيضاً من الاستفادة من فرص انفتاح الأسواق المصرفية في الدول المتقدمة والدول النامية الأعضاء في منظمة التجارة العالمية.

٥- تحسين مستوى الشفافية المالية ودرجة الإفصاح المالي واعتماد المعايير الدولية المقبولة عند نشر الإحصاءات والبيانات:

لقد أقرت المنظمة الدولية لهيئات أسواق المال عدداً من المبادئ بخصوص موضوع الإفصاح تنص على «الإفصاح الكامل والدقيق، وفي المواقيت المناسبة، عن المعلومات المالية ونتائج الأعمال والمعلومات الأخرى اللازمة للمستثمر لاتخاذ قراره الاستثماري، إضافة إلى حصول مالكي الأوراق المالية أو مساهمي الشركات على معاملة عادلة ومتساوية، خصوصاً في ما يتعلق بالحق في الحصول على البيانات والمعلومات وحتى لا تستغل المعلومات الداخلية لمصلحة فئة على حساب الأخرى، إضافة إلى إعداد البيانات المالية وتدقيقها طبقاً للمعايير المحاسبية والمراجعة المقبولة دولياً»<sup>(٤٩)</sup>.

٦- خصخصة المؤسسات العمومية:

تشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية عبر توفير مناخ استثماري جاذب لها، سواء كانت على شكل استثمارات حافظة أو استثمارات أجنبية مباشرة . ويتصل بهذه الأمور الدور الكبير الذي يمكن للخصخصة أن تلعبه في توسيع وتحفيز نشاط أسواق الأوراق المالية في الدول العربية، التي لا تزال تتصف بالضيق الكبير، وذلك من خلال توفير العرض من الأسهم بما يسهم في حشد المدخرات المحلية منها والأجنبية لتوفير التمويل بأجال طويلة تتفق مع احتياجات القطاعات الإنتاجية<sup>(٥٠)</sup>.

٧- رفع درجة الوعي الاستثماري لدى الجماهير:

لابد من العمل المستمر على تعميق الوعي الاستثماري الواعي الادخاري والوظيفي خاصة لدى صغار المدخرين، وتعريفهم بفرص وإمكانيات ومزايا الاستثمار في الأوراق المالية، وهذا يتطلب ضرورة تنمية وتطوير الإعلام الاستثماري العربي بمختلف وسائل التوعية والاتصال، وهذا ربما يكون البداية الصحيحة في اتجاه تشجيع وتنمية البورصات البدائية الصحيحة في اتجاه تشجيع وتنمية البورصات، حتى يصبحوا مستثمرين فاعلين في الاقتصاد القومي<sup>(٥١)</sup>.

٨- دعم تطوير الهياكل المؤسسية للأسواق:

خاصة ما تعلق بجانب الوساطة المالية، وإتاحة الفرصة للمصارف للقيام بذلك الدور، بالاعتماد على ما يتوفر لديها من موارد وكفاءات فنية وشبكات فروع واسعة. كما يتطلب الأمر تطوير الكفاءات الفنية الأخرى المؤهلة في المجالات المالية والمحاسبية والقانونية المتعلقة بعمل هذه الأسواق، علاوة على دعم الهيكل التنظيمي للمؤسسات المالية والمصرفية وهذا ما يسمح لها من الابتكار بتوفير الأدوات المالية الجديدة والمبتكرات، بما فيها المشتقات المالية المختلفة بما يتناسب واحتياجات المستثمرين مثل: صناديق الاستثمار، والسندات القابلة للتحويل، وغيرها<sup>(٥٢)</sup>.

كما لا بد من تنظيم نشاط السمسرة ورفع كفاءة العاملين فيها وتحسين خدماتها؛ وهذا يتطلب تنظيم دورات تدريبية لرفع مستوى أداء هؤلاء مهنيين؛ ولعل التطورات الحديثة التي شهدتها أنظمة التداول الإلكتروني تحتم إعادة النظر في مهام الوسطاء وتحديث وتنويع اختصاصاتهم كإدارة المحافظ الاستثمارية.

### خاتمة:

من المتوقع أن يؤدي التزام الدول العربية بتطبيق اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية إلى حدوث آثار على القطاع المالي لهذه الدول بما في ذلك الأسواق المالية، ويوجد في هذا المجال اتجاهين مختلفين:

الاتجاه المتفائل الذي يرى أن هذه الآثار ستكون إيجابية، وأن المؤسسات المالية العربية قادرة على رفع التحدي والحفاظ على مكانتها في السوق وتطويرها، بينما يذهب أنصار الاتجاه المتشائم إلى الاعتقاد أن هذه الاتفاقية تعتبر فرصة ذهبية للشركات المالية الدولية لفرض سيطرتها على الأسواق المالية العربية، وفرض نفوذها فيها وتوجيهها توجيهاً يؤثر على السيادة المالية والنقدية العربية.

ومهما كانت طبيعة الآثار التي ستركها الاتفاقية، فإن البلدان العربية مدعوة لرفع كفاءة قطاعها المالي وتطوير تجارة خدماتها المالية للاستفادة من الوفرة المالية الحالية، وحتى تجني الدول العربية ثمار التحرير يجب أن تضع أهدافها ومصالحها في المقام الأول بشكل يساعد على تحقيق النمو بها، ومن ثم فإن عليها أن تراعي عدة اعتبارات لتحرير تجارة الخدمات لعل أهمها:

١- على الدول العربية أن تفهم قواعد الجاتس فهماً جيداً لتوجهها لتحقيق مصالحها وأهدافها.

٢- إن مجرد تحرير التجارة في الخدمات في ظل وجود شركاء تجاريين غير متكافئين سيوجه أساساً في صالح الدول المتقدمة في ظل الأداء الضعيف لصادرات الدول العربية من الخدمات.

٣- على الدول العربية ألا تتسرع في فتح كل قطاعاتها الخدمية دفعة واحدة، وأن تستفيد من مبدأ التحرير التدريجي وفقا لما يحقق مصالحها ويمنحها الوقت الكافي لزيادة تنافسية صادراتها الخدمية.

٤- على الدول العربية تبني سياسة الحد الأدنى عند منح التزاماتها، وعليها عند اختيار القطاعات التي تسمح باستيراد الخدمات فيها، عدم المساس بموردي الخدمات المحليين، وذلك بالتأكد مما يتمتعون به من كفاءة وميزة نسبية تمكنهم من الوقوف أمام المنافسة الأجنبية.



المراجع والإحالات:

- (١) محمد حسني علي زغلة، «أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات المالية على النمو الاقتصادي في الدول النامية مع إشارة خاصة لمصر»، مذكرة ماجستير في اقتصاديات التجارة الخارجية، جامعة حلوان كلية التجارة وإدارة الأعمال، ٢٠٠٤، ص ١٢.
- (٢) سلوى العيثري، «الاتجاهات الحالية للصناعة المصرفية في إطار التقسيم الدولي الجديد للعمل»، قضايا التنمية (مركز دراسات وبحوث الدول النامية، القاهرة، العدد ١٢، ١٩٩٨)، ص ٦١.
- (٣) عبد الرحمن صبري، «أثر إتفاقيات الجات على القطاع المالي (المصارف - التأمين - أسواق المال)»، ورقة بحث مقدمة ضمن أشغال اجتماع الخبراء العرب لدراسة أثر إتفاقيات الجات على الاقتصاديات العربية، (القاهرة: ٤-٩ جويلية ١٩٩٤)، ص ٥.
- (٤) عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠، ص ١٢١.
- (٥) عبد الرحمن صبري، مرجع سابق، ص ٧.
- (\*) لمزيد من التفصيل راجع في ذلك: محسن هلال، مفاوضات التجارة في الخدمات برنامج عمل الدوحة، ورقة عمل مقدمة ضمن المؤتمر العربي الثاني بعنوان: التوجهات المستقبلية لمنظمة التجارة العالمية: الفرص والتحديات أمام الدول العربية، مرجع ساق، ص ٢٤٩-٢٩٠.
- (٦) نبيل بدر الدين، «تحرير التجارة في الخدمات»، ورقة عمل مقدمه ضمن المؤتمر العربي الثاني بعنوان: التوجهات المستقبلية لمنظمة التجارة العالمية: الفرص والتحديات أمام الدول العربية، مسقط، مارس ٢٠٠٧، ص ١٦٩.
- (٧) عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص ١٢٢.
- (٨) المرجع السابق، ص ٦٢.
- (9) Michel Rwneli ; l'organisation mondial du commerce (alger :casbah édition ;1999); p.98.

- (١٠) فضل علي مثنى، الآثار المحتملة لمنظمة التجارة العالمية على التجارة الخارجية للدول النامية، القاهرة: مكتبة مدبولي، ٢٠٠٠، ص ٩٨، ٩٧.
- (١١) <http://www.wto.org> 08/03/2003
- (١٢) نبيل بدر الدين، مرجع سابق، ص ١٨٤.
- (١٣) محسن هلال، مرجع ساق، ص ٢٥١.
- (١٤) سليمان المنذري، «البورصات العربية. وهن في مرحلة الشباب»، الموقع الإلكتروني: [www.islamonline.net](http://www.islamonline.net) ٢٠٠٨/٩٠/١٠
- (١٥) فتح الرحمن يوسف، أساتذة متخصصون يطلعون المتعاملين في الأسواق المالية على أساليب التلاعب القانونية، الموقع الإلكتروني: [www.asharqalawsat.com](http://www.asharqalawsat.com) ٢٠٠٨/٠٩/١٥
- (١٦) صندوق النقد العربي، قاعدة بيانات أسواق الأوراق المالية العربية، النشرة الفصلية، الربع الثاني، ٢٠٠٨، العدد ٥٤، ص ٩.
- (١٧) عتيقة وصاف، مكانة الأسواق المالية في الاقتصاديات العربية وعوامل رفع كفاءتها. الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات - دراسة حالة الجزائر والدول النامية - جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر) أيام ٢١، ٢٢ نوفمبر ٢٠٠٦ م.
- (١٨) سامح هناندة، أزمة الأسواق المالية الأمريكية وتأثيراتها العربية والعالمية، الموقع الإلكتروني [www.aljazeera.net](http://www.aljazeera.net) يوم ٢٨/٨/٢٠٠٨.
- (١٩) أحمد بوراس والسعيد بريكة، كفاءة الأسواق العربية وتمويل الاقتصاد دراسة استشرافية لواقع الأسواق المالية العربية. الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات، مرجع سابق.
- (٢٠) سامح هناندة، مرجع سابق.
- (٢١) إياد الأجداد، «البورصات العربية تعاني عجز السياسات الاقتصادية وضعف الثقافة الاستثمارية والمالية»، [www.alarabiya.net](http://www.alarabiya.net)

- (٢٢) سامي مبارك، «الأسواق المالية كأداة لتمويل الاقتصاد دراسة تجربة الأسواق المالية العربية». الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات، مرجع سابق.
- (٢٣) عتيقة وصاف، مرجع سابق.
- (٢٤) سامي مبارك، مرجع سابق.
- (٢٥) تشام فاروق، «العولمة المالية وأثارها على القطاع المصرفي الجزائري». الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على المؤسسات والاقتصاديات، مرجع سابق.
- (٢٦) التقرير الاقتصادي العربي الموحد، فصل المحور تطورات وإنجازات المخصصة في الدول العربية، ٢٠٠٢، ص ١١.
- (٢٧) سليمان المنذري، السوق العربية المشتركة في عصر العولمة، مرجع سابق.
- (٢٨) المرجع السابق.
- (٢٩) سليمان المنذري، «البورصات العربية.. وهن في مرحلة الشباب»، الموقع الإلكتروني: [www.islamonline.net](http://www.islamonline.net) يوم ١٥/٠٩/٢٠٠٨
- (٣٠) صندوق النقد العربي، قاعدة بيانات أسواق الأوراق المالية العربية، النشرة الفصلية، الربع الثاني، ٢٠٠٨، العدد ٥٤، ص ٩.
- (٣١) هوشيار معروف، الاستثمارات والأسواق المالية. عمان: دار صفاء للنشر، ٢٠٠٣، ص ٣٠٦.
- (٣٢) إياد الجداد، مرجع سابق.
- (٣٣) هوشيار معروف، مرجع سابق، ص ٣٠٨.
- (\*) ذلك السوق الذي يتمتع بقدر عال من المرونة يسمح بتحقيق استجابة سريعة في أسعار الأوراق المالية للتغيرات في نتائج تحليل البيانات والمعلومات المتدفقة إلى السوق
- (٣٤) عبد الفاتح مراد، موسوعة الجات ومنظمة التجارة العالمية، ٢٥٩، ٢٦٠.
- (٣٥) حسن عبيد، مرجع سابق، ص ٤٦.

- (٣٦) منار علي محسن مصطفى، «الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات وأنعكاساتها على الدول النامية مع الإشارة إلى مصر»، مجلة العلوم الاجتماعية، (المجلد ٣١ : العدد ٠٣، ٢٠٠٣، جامعة الكويت)، ص ٦٠٨.
- (٣٧) محمد حسني علي زغلة، مرجع سابق، ص ٩٩.
- (٣٨) المرجع السابق، ص ١٠٠.
- (٣٩) عبد الرحمن صبري، مرجع سابق، ص ١١.
- (٤٠) محمد حسني علي زغلة، مرجع سابق، ١٠١-١٠٤.
- (٤١) صلاح الدين حسن السيسي، قضايا اقتصادية معاصرة. لبنان: دار الوسام للطباعة والنشر، ١٩٩٨، ص ١٤٩.
- (٤٢) سليمان المنذري، «البورصات العربية. وهن في مرحلة الشباب»، مرجع سابق.
- (٤٣) تشام فاروق، مرجع سابق.
- (٤٤) سامي مباركي، مرجع سابق.
- (٤٥) المرجع السابق
- (٤٦) عامر ذياب التميمي، آفاق الأسواق المالية، الموقع الإلكتروني: [www.alswaq.net](http://www.alswaq.net) يوم ١٦/٠٨/٢٠٠٨
- (٤٧) تشام فاروق، مرجع سابق.
- (٤٨) صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سابق، ص ١٤٩.
- (٤٩) زياد الدباس، «تدني كفاية الأسواق المالية العربية بسبب ضعف الافصاح والشفافية»، [www.alarabiya.net](http://www.alarabiya.net)
- (٥٠) سامي مباركي، مرجع سابق.
- (٥١) مقدمة عن أسواق الأوراق المالية، التدريب عن بعد عبر شبكة الانترنت، مرجع سابق.
- (٥٢) سليمان المنذري، «البورصات العربية. وهن في مرحلة الشباب»، مرجع سابق.

## أساليب إدارة مخاطر العسر المالي دراسة تطبيقية

دكتور/ أحمد فهمى أبو القمصان (✉)

مقدمة

يرتبط مفهوم المخاطرة منذ القدم بحياة الإنسان وأنشطته ، فتنشأ المخاطر نتيجة عدم المعرفة بطبيعة الأحداث في المستقبل، وهذا يعنى أن وجود المخاطرة يترافق مع نشوء عدم التأكد ، ولكن يتضح أن عدم التأكد غير قابل للقياس، في حين أن المخاطرة قابلة للقياس سواء كانت هناك إمكانية لقياس تحقق الخسارة أو عدم الحصول على القيمة .

وتعرف المخاطرة {Humar, 2004} <sup>(١)</sup> بأنها الحالة التي يوجد فيها إمكانية لحدوث انحراف عن النتائج المرغوب فيها أو المتوقعة ، وهو احتمال ظهور حدث سلبي أثناء دورة حياة العملية .

كما تعرف المخاطرة {البدوي ، غير محدد سنة النشر} <sup>(٢)</sup> بأنها ظرف أو وضع في العالم الواقعي يحدث فيه تعرض لوضع معاكس، فهي حالة يكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المرغوبة المتوقعة أو المأمولة .

وتحتل إدارة المخاطر المالية مكانة هامة في علم الإدارة المالية، كما تحتل مكانة بارزة في مدي نجاح / فشل المنشآت بوجه عام .

هذا وترتبط المخاطر المالية {هندي ، ٢٠٠٣} <sup>(٣)</sup> بقرارات التمويل ، أي ترتبط باختيار المنشأة للخليط الذي يكون هيكل رأس المال . فكلما زاد اعتماد المنشأة على مصادر التمويل التي تلزمها بأعباء ثابتة ، أدى إلى تغير معين في صافي ربح العمليات والعكس صحيح .

(✉) أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

كما تعرف المخاطر المالية {هندي ، ٢٠٠٣} <sup>(٤)</sup> بأنها تلك المخاطر التي يتعرض لها حملة الأسهم العادية وتنشأ هذه المخاطر من جراء اعتماد المنشأة على مصادر تمويل تدفع عنها تكاليف ثابتة ، أي الأموال المقترضة والأسهم الممتازة . وترتبط المخاطر المالية {حميد ، ٢٠٠٠} <sup>(٥)</sup> بنمط هيكل التمويل للشركة ، في ضوء القرارات المالية ، التي يترتب عليها :

- الاعتماد المتزايد على الديون كمصادر مالية خارجية .
- إضافة المزيد من المخاطر لحق الملكية ، سواء كانت مخاطر مرتبطة بانخفاض صافي الربح بعد الفوائد وقبل الضرائب ، أو مخاطر انخفاض السيولة المالية التي تؤدي إلى عدم القدرة على سداد الالتزامات المستحقة في مواعيدها . وتتجه المخاطر المالية نحو الارتفاع كنتيجة للعديد من العوامل منها :
- ١- انخفاض درجة سيولة عناصر الأصول الثابتة ، والأصول المتداولة وبخاصة المخزون .
- ٢- ارتفاع تكلفة الحصول على الأموال من مصادرها المختلفة .
- ٣- انخفاض القوة الإيرادية للأموال المستثمرة ، لارتفاع نسبة المديونية ، ونسبة الديون لحق الملكية .
- ٤- ارتفاع معدل الفائدة على القروض ، عن معدل الضرائب الدخلية .
- ٥- ارتفاع نسبة الأصول المتداولة لإجمالي الأصول ، عن نسبة الأصول الثابتة لإجمالي الأصول .
- ٦- انخفاض التدفقات النقدية الداخلة ، بما يؤدي إلى وقوع الشركة في دائرة العسر المالي .

هذا وتتناول الدراسة الحالية إدارة مخاطر العسر المالي المرتبطة بنمط هيكل التمويل للشركة ، في ضوء القرارات المالية ، التي يترتب عليها الاعتماد المتزايد على الديون كمصادر مالية خارجية ، تضيف المزيد من المخاطر لحق الملكية ، سواء كانت مخاطر مرتبطة بانخفاض صافي الربح بعد الفوائد وقبل الضرائب ،

ومخاطر انخفاض السيولة المالية التي تؤدي إلى عدم القدرة على سداد الالتزامات المستحقة في مواعيدها .

وتنقسم المخاطر المالية إلى نوعين :

- المخاطر المرتبطة بانخفاض صافي الربح قبل الضرائب نتيجة لزيادة الفوائد على القروض .

- المخاطر المالية المرتبطة بالعسر المالي لعدم مقدرة الشركة على سداد الالتزامات في مواعيدها المحددة .

وتنبع أهمية الدراسة من تحديد متغيرات إدارة المخاطر المالية في منشآت الأعمال حيث أن عدم إدارة المخاطر قد يستتبعه العديد من المظاهر التالية :

١- إن عدم القيام بإدارة مخاطر العسر المالي قد تؤدي إلى تدخل البنوك في أعمال المنشأة مثل رفض التوسعات الجديدة أو رفض إجراء أى توزيعات للأرباح لحملة الأسهم أو وضع شروط لسياسات البيع والشراء .

٢- إن عدم القيام بإدارة مخاطر العسر المالي مع زيادة الاعتماد على الديون تمثل عائق أساسى لأي عملية تمويل جديدة حيث يمتنع المستثمر الخارجى عن تمويل المنظمة كما لا تستطيع المنظمة الدخول في أى توسعات جديدة .

٣- إن عدم القيام بإدارة مخاطر العسر المالي يؤدي إلى العديد من المظاهر مثل :

- عدم الوضوح بشأن قدرة الشركة على البقاء . مما يؤثر على هيكل رأس المال متمثلاً في انخفاض أسعار الأسهم ويؤثر أيضاً على الاستثمار متمثلاً في عدم الإقبال على المشروعات الجديدة للشركة ومنتجاتها وفي النهاية يؤثر على قرارات التصفية .

- انخفاض مبيعات الشركة وخاصة إذا كانت من المنتجات المعمرة التي تحتاج إلى خدمات ما بعد البيع .

- عدم تعاون الدائنين ورفضهم تحويل الدين إلى أسهم .

- 
- الدخل في دائرة الفشل المالي نظراً لزيادة قيمة الديون وفوائدها وانخفاض معدل العائد على الاستثمار نظراً لتدهور المبيعات .
  - ٤- إن عدم القيام بإدارة مخاطر العسر المالي يجعل الشركة أكثر عرضة للصدمات الخارجية عن غيرها التي تقوم بإدارة مخاطر العسر المالي .
  - وتنبع جدوى تناول موضوع إدارة مخاطر العسر المالي في منشآت الأعمال إلى ما يلي :
  - تعمل إدارة مخاطر العسر المالي على خفض تكلفة الأموال وزيادة القدرة التفاوضية مع البنوك في الحصول على الأموال بأسعار منخفضة .
  - تعمل إدارة مخاطر العسر المالي على زيادة قدرة الشركة على جذب أموال جديدة تفي بالدخول في أنشطة استثمارية جديدة أو توسعات في أسواق جديدة .
  - تعمل إدارة مخاطر العسر المالي على خفض مخاطر التعثر المالي والقدرة على البقاء والاستمرار .
  - تعمل إدارة مخاطر العسر المالي على زيادة درجة التعاون بين الدائنين/الموردين وزيادة رغبتهم في العمل مع الشركة كشريك .
  - وعلى جانب آخر فإن هناك علاقة طردية بين الربحية والمخاطر ، فإذا رغبت إدارة أي مشروع في زيادة ربحية هذا المشروع فليس أمامها إلا تحمل المزيد من المخاطر وتصبح بذلك معضلة تواجه إدارة المشروع .
  - ومن هنا يأتي دور الإدارة الرشيدة والتي تحاول تحقيق أهدافها من خلال ربحية تتناسب مع ما يمكن أن يتحملة المشروع من مخاطر . وهو ما يقصد به إدارة المخاطر ، والتي يراها خبراء الإدارة المالية طريقة لوضع استراتيجية للإدارة تتسق مع الأولويات والسياسات الداخلية وذلك من خلال ممارسة عملية استخدام الأدوات المالية لإدارة التعرض للمخاطر .

إن هذا البحث هو محاولة من الباحث لتحديد بعض الأساليب التي يمكن من خلالها إدارة المخاطر المالية المرتبطة بالعسر المالي وذلك من خلال دراسة تطبيقية لأحد القطاعات الاستثمارية الهامة في مصر وهو «قطاع خدمات ومنتجات صناعية وسيارات» .

وسوف يتم دراسة وتحليل موضوع هذا البحث من خلال النقاط البحثية

التالية :

- أ- الدراسات السابقة .
- ب- مشكلة الدراسة .
- ج- فروض الدراسة .
- د- أهداف الدراسة .
- هـ- منهج الدراسة ، ويشمل :
  - ١- مجتمع وعينة الدراسة .
  - ٢- بيانات الدراسة والفترة التي تغطيها .
  - ٣- متغيرات الدراسة .
  - ٤- أسلوب التحليل المستخدم في الدراسة .
- و- الدراسة التطبيقية .
- ز- النتائج والتوصيات، وتشمل :
  - ١- نتائج الدراسة .
  - ٢- توصيات الدراسة .

أولاً : الدراسات السابقة :

أ- دراسات أجنبية :

١ - دراسة { Chung , 1993 }<sup>(٦)</sup> :

والتي استهدفت الوقوف على تفسير لاختلاف الهياكل التمويلية لقطاع الشركات الصناعية الأمريكية والتي أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن مستوي الاقتراض يرتبط عكسياً بالمخاطر التي تواجه المنشآت وهناك علاقة طردية {موجبة} بين درجة تنوع الأصول ونسبة الديون طويلة الأجل

٢ - دراسة { Leland , 1994 }<sup>(٧)</sup> :

والتي استهدفت تقديم نموذج لتحديد النسب المثلي لهيكل رأس المال الأمثل لعينة من الشركات الصناعية والتي أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن هناك علاقة عكسية بين معدل العائد على الاستثمار ومخاطر الإفلاس ، كما توصلت إلى أن المنظمات ذات مخاطر إفلاس عالية تزداد بها تكلفة الديون عن المنظمات ذات مخاطر إفلاس أقل .

٣ - دراسة { Schran et al , 1998 }<sup>(٨)</sup> :

والتي استهدفت تقديم تفسيراً للتغطية كوسيلة لتحديد المخاطر أكثر من خفضها والتي أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن التغطية ليست أداة لخفض المخاطر فقط ولكنها أيضاً أسلوب لتحديد المخاطر ، وإن التغطية تؤدي إلى خفض التكاليف المتوقعة المرتبطة بقلة الاستثمار .

٤ - دراسة { Petersen , 2000 }<sup>(٩)</sup> :

والتي استهدفت الوقوف على الأساليب التي تستطيع بها المنشأة إدارة المخاطر وأسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن هناك علاقة قوية بين تقلب التدفقات النقدية التشغيلية وزيادة المخاطر المالية للشركة . وأن خفض التكاليف أحد الأساليب الفعالة لإدارة المخاطر المالية

للشركة والتي تدعم عن طريق السياسة المالية المتبعة من قبل الإدارة. وأن أهداف الشركة هي الخطوة الأولى في تفسير سلوك إدارة المخاطر لذلك لا بد من استخدام أشكال مختلفة لإدارة المخاطر وعدم التركيز فقط على المشتقات.

٥ - دراسة { Kahl , 2002 }<sup>(١٠)</sup>:

والتي استهدفت توضيح لفهم وتفسير الحقائق التي نجم ملاحظاتها أثناء الأزمات والضغوط المالية للمنظمة وكذلك بالنسبة للجدل القائم حول تكاليف الضغوط المالية ومخاطر الإفلاس، وأسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن ارتفاع مخاطر التعثر المالي تؤدي إلى عدم الوضوح بشأن قدرة الشركة على البقاء. وإن عدم الوضوح يؤثر على هيكل رأس المال والاستثمار وقرارات التصفية. إن الضغوط المالية تؤدي إلى انخفاض معدل العائد على الاستثمار للمنظمة. وأن هناك علاقة بين زيادة مخاطر التعثر المالي وانخفاض مبيعات الشركة. حيث إن دخول المنظمة في دائرة التعثر المالي يؤدي تلقائياً إلى انخفاض مبيعاتها.

٦ - دراسة { Kisingen , 2006 }<sup>(١١)</sup>:

والتي استهدفت فحص تأثير تصنيفات الديون {قصيرة الأجل وطويلة الأجل} على قرارات هيكل رأس المال وفحص ما إذا كانت قرارات هيكل رأس المال تتأثر بهذه التكاليف. وكذلك فحص كيفية تأثير تصنيفات الديون على تقييمات الأسهم والسندات، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

إن ٨٧٪ من شركات الدراسة تستخدم نظرية الالتقاط التدريجي عند تحديد قرار الهيكل المالي حيث تتجه إلى الاعتماد على الديون في حالة عدم توافر حقوق ملكية وأرباح محتجزة لتمويل استثماراتها، وذلك نظراً لارتفاع المخاطر المالية التي تتعرض لها الشركة في حالة الاقتراض. وأن الشركات التي تعمل على تصنيف الديون تعتبر بعيدة عن مخاطر التعثر المالي حيث إن حجم الشركة يمثل مقياس صريح لمخاطر التعثر المالي كما يتضح إن الارتفاع المستمر في المبيعات يؤدي إلى انخفاض مخاطر العسر المالي، وإن انخفاض نسبة الديون في الهيكل المالي

يؤدي إلى انخفاض مخاطر التعثر المالي ، وإن العمل على تصنيف الديون يؤدي إلى تقليل مخاطر التعثر المالي .

٧ - دراسة {Liou , 2006} (١٢) :

والتي استهدفت الوقوف على أسباب فشل المنشآت سواء كان بسبب المتغيرات الاقتصادية الخارجية أم كان بسبب العوامل الداخلية {المالية} ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن أهم العوامل الداخلية التي تؤدي إلى فشل المنشآت تتمثل في زيادة نسبة الاقتراض في الهيكل التمويلي ، مع انخفاض معدل تغطية الفوائد ، وانخفاض معدل العائد على حقوق الملكية وعدم سيولة الأصول .

٨ - دراسة {Psillaki , 2008} (١٣) :

والتي استهدفت الوقوف على سمات هيكل رأس المال في بعض البلاد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن هناك علاقة عكسية بين كل من هيكل الأصول والربحية ودرجة المخاطر المالية . وأن الشركات التي نسبة الأصول الثابتة بها كبيرة بالنسبة لإجمالي الأصول تميل إلى استخدام الديون بنسبة أقل . وإن معظم الشركات تفضل استخدام التمويل الداخلي ثم الخارجي وهو ما يتسق مع نظرية الانتقاء التدريجي .

ب- دراسات عربية :

١- دراسة {هندي ، ١٩٩١} (١٤) :

والتي استهدفت وضع نموذج للتنبؤ بالإفلاس قبل وقوعه والتي أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

هناك سمات مميزة للشركات التي تعرضت للإفلاس . مثل زيادة متوسط حجم الاستثمار في الأصول ، زيادة الأموال المقترضة ، زيادة المخزون وزيادة فترة التحصيل ومتوسط فترة بقاء البضاعة في المخازن . كما توصلت إلى ارتفاع متوسط

حجم المبيعات للشركات التي تعرضت للإفلاس إلا أن تلك الزيادة كانت على حساب التكاليف بشكل أدي إلى ضآلة الأرباح المتولدة في بعض الأحيان وتكبد الشركة للخسائر في أحيان أخرى .

٢-دراسة { سعد ، ١٩٩٢ } {١٥} :

والتي استهدفت تطوير نموذج للتنبؤ بهيكل رأس المال في الشركات متنوعة الاستثمار المنشأة وفقاً لقانون الاستثمار، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن هناك علاقة طردية بين هيكل رأس المال وكل من حجم المنشأة ودرجة تنوع الاستثمارات وكفاءة استخدام الأصول للشركات الخاضعة للدراسة . كما توصلت إلى أن العوامل المؤثرة على هيكل رأس المال تتمثل في حجم المنشأة ومخاطر الأعمال وكفاءة استخدام الأصول .

٣-دراسة { مصطفى ، ١٩٩٧ } {١٦} :

والتي استهدفت إجراء تحليل تنظيري وتقديم إطار تطبيقي لبعض نظريات السلوك التمويلي التي تمت بالخارج لمعرفة مدى إمكانية تطبيقها في مصر ومن ثم التعرف على أسباب وسبل علاج الخلل في الهياكل التمويلية ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن تكلفة الفشل المالي تلعب دوراً هاماً في تفسير السلوك التمويلي للشركات في مصر وأن هناك علاقة بين الهيكل التمويلي وكل من تكلفة الأموال وقيمة المنشأة باعتبار أن جميع القرارات المالية ومنها قرار التمويل تهدف إلى تعظيم قيمة المنشأة .

٤-دراسة { ميروك ، ٢٠٠٠ } {١٧} :

والتي استهدفت قياس مدى اختلاف مستوي الأداء طبقاً لنمط الملكية قبل وبعد التحول من الملكية العامة إلى الملكية الخاصة وهل هناك علاقة بين مستوي

العائد المالي وسلوك كلاً من المخاطر المالية ومخاطر الأعمال وهل انخفضت مؤشرات التعثر، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن ارتفاع المخاطر المالية ومخاطر الأعمال في الشركات محل الدراسة قبل الخصخصة وانخفاض مؤشر التمان . ويعنى ذلك أن الشركات كانت معرضة للتعثر والإفلاس قبل الخصخصة، وانخفضت مؤشرات التعثر وتحسن مقياسه مع تحسن المخاطر المالية ومخاطر الأعمال بعد الخصخصة . كما توصلت إلى أن هناك علاقة سالبة بين مؤشر التعثر {التمان} وكلاً من نسبة الديون إلى الأصول ونسبة الديون إلى الملكية، ونسبة الديون الطويلة إلى الملكية . وإن هذه العلاقة غير جوهرية أو غير معنوية .

٥-دراسة {شعلان، ٢٠٠٢} (١٨) :

والتي استهدفت اختبار درجة تأثير الرافعة المالية على بعض المتغيرات وأيضاً اختبار أثر الرافعة المالية على الأداء المالي لشركات الصناعات الغذائية اليمنية، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن هناك تأثير جوهري للمخاطر المالية على السيولة قصيرة الأجل، حيث ثبت ذلك من خلال معنوية النموذج المقدر ومعلماته إضافة إلى أن المتغير المستقل {المخاطر المالية} يؤثر سلبياً على المتغير التابع {السيولة قصيرة الأجل} ويفسر ٥٤٪ من التغير الذي يحدث في السيولة قصيرة الأجل .

٦-دراسة {حواس، ٢٠٠٤} (١٩) :

والتي استهدفت الوقوف على أسباب مشكلة التعثر المالي، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

إن زيادة التوسع في الاستثمار في المخزون يؤدي إلى زيادة مخاطر التعثر المالي . كما أن ارتفاع معدلات الأجور يعتبر عامل مؤثر على زيادة مخاطر التعثر المالي . وهناك علاقة بين التعثر المالي واختلال الهياكل التمويلية الناتجة عن الاعتماد على القروض قصيرة الأجل لتمويل مشروعات استثمارية طويلة الأجل . وهناك

علاقة بين التعثر المالي والبطء في تحصيل المستحقات لدى الغير لمواجهة سداد الالتزامات .

٧-دراسة {محمد ، ٢٠٠٥} (٢٠) :

والتي استهدفت المساعدة في ترشيد قرارات الشركات المصرية من خلال تحديد الأثر المتوقع للقرارات المالية على احتمال تعرض الشركة لمشاكل أو ضغوط مالية وكذلك على القيمة السوقية للأوراق المالية المتداولة في سوق المال المصري ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

إن المقاييس والمؤشرات الإحصائية الخاصة بتحليل الارتباط والانحدار تشير إلى وجود علاقة عكسية ومقبولة في معظم الشركات المساهمة المصرية فيما بين استخدام الشركات للأساليب والأدوات التي يتضمنها الإطار العام لمقترح الدراسة وبين احتمال تعرض هذه الشركات لمشاكل مالية .

بالرغم من أن المقاييس الإحصائية تشير إلى وجود علاقة معنوية بين مستوي إدارة المخاطر المالية بالشركات المساهمة المصرية وبين قدرة المنشأة على جذب الأموال بشروط أفضل . وكذلك وجود علاقة معنوية بين مستوي إدارة المخاطر المالية بالشركات المساهمة المصرية وبين قدرتها على تعظيم القيمة للمساهمين ، إلا أن علاقات الارتباط ليست ذات دلالة إحصائية في أغلب شركات الدراسة ، ومعاملات التحديد المعنوية لا تمثل سوي نسبة صغيرة من مجموع شركات الدراسة .

٨-دراسة {الذهبي ، ٢٠٠٦} (٢١) :

والتي استهدفت اختبار أسباب تعثر الحالة المالية لأغلبية شركات البحث ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

عدم قدرة رأس المال العامل على مواجهة وتغطية الاحتياجات المتعلقة بسداد الخصوم المتداولة قصيرة الأجل أي عدم قدرته على تأدية وظيفته الدفاعية ، وكذا عدم قدرة صافي رأس المال العامل على تأدية وظيفته التشغيلية مما يعرض

الشركات لضغوط مالية وما يتبعها من مخاطر العسر مالي. و يوجد تأثير جوهري لكفاءة قرارات التمويل الإضافي مع اتجاه الحالة المالية نحو التدهور بافتراض سلامة قرارات التوسع الاستثماري .

٩-دراسة { الرجبي ، ٢٠٠٦ } (٢٢):

والتي استهدفت استخدام النسب المالية وأساليب التحليل التمييزي واللوجستي لإنشاء نماذج إحصائية للتنبؤ بفشل الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالية ، وقد أسفرت أهم نتائجها عما يلي :

أن النسب المالية التالية {نسب التداول ، الربح إلى مجموع الموجودات، الربح إلى المبيعات، اللوغاريتم الطبيعي لدوران الموجودات} عوامل مهمة وباستخدامها يمكن التنبؤ بفشل الشركات وبدقة تبلغ ٩٦٫٢٪ قبل سنة الفشل. وذلك في التحليل التمييزي.

ومن خلال استعراض أهم نتائج الدراسات السابقة يمكن الخروج بما يلي :

إن أهم المتغيرات التي تم استخدامها في إدارة المخاطر المالية تتمثل فيما يلي: نسبة المديونية ، نسبة الديون إلى رأس المال وحقوق الملكية ، معدل النمو ، تكلفة الإفلاس ، تكلفة الديون ، إجمالي الديون إلى مجموع الأصول ، العائد على رأس المال ، المخزون إلى مجموع الأصول ، المبيعات إلى المخزون ، النقدية إلى مجموع الأصول ، نسبة الاقتراض طويل الأجل إلى صافي الأصول ، نسبة الاقتراض قصير الأجل إلى صافي الأصول ، السحب على المكشوف ، هامش صافي الربح ، نسبة مصادر التمويل طويل الأجل ، معدل العائد على المتاجرة بالملكية ، نسبة التداول ، نسبة التداول السريعة ، التغطية ، المشتقات المالية ، السلوك التمويلي .

ويمكن تفسير هذا في أن هذه المتغيرات تحاول الوصول إلى كيفية إدارة المخاطر ويمكن اختصار هذه المتغيرات في بعض الأساليب التي يجب النظر إليها عند وضع خطة لإدارة المخاطر المالية داخل المنظمة وهي كما يلي :

سياسة الائتمان، التخطيط المالي، خفض التكاليف، سياسة الاستثمار في المخزون، التقلب / التذبذب في الأرباح، سيولة الأصول، المشتقات المالية، السلوك التمويلي.

لذا فإن الباحث سوف يتناول إدارة المخاطر المالية باستخدام مجموعة من الأدوات وهي :

- كفاءة استخدام الأموال {معدل العائد على الاستثمار، هامش مجمل الربح}.
- تقليل الاستثمار في المخزون {نسبة التداول السريعة}.
- تحقيق التوازن النقدي {نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة}.
- تقليل حجم الالتزامات النقدية الثابتة {نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم}.
- تحقيق التوازن المالي بين هيكل التمويل وهيكل الأصول {نسبة هيكل رأس المال إلى إجمالي الأصول}.
- تنويع الاستثمارات {درجة التنوع}.

ثانياً : مشكلة الدراسة :

- سعيًا لتحديد مشكلة الدراسة فقد قام الباحث بإجراء دراسة استكشافية أمكن الخروج منها ببعض مظاهر المشكلة ويمكن بيانها على النحو التالي :
- ١- انخفاض القدرة على سداد الالتزامات قصيرة الأجل من الأصول المتداولة للعديد من الشركات محل الدراسة. { ملحق رقم ١ }.
  - ٢- ارتفاع نسبة الديون في العديد من الشركات محل الدراسة { ملحق رقم ٢ }.
  - ٣- ارتفاع نسبة القروض طويلة الأجل في هيكل رأس المال في العديد من الشركات محل الدراسة { ملحق رقم ٣ }.
  - ٤- انخفاض عدد مرات تغطية الفوائد من صافي الربح المتاح في العديد من الشركات محل الدراسة { ملحق رقم ٤ }.

- ٥- ارتفاع نسبة الاقتراض إلى حقوق الملكية في القطاع محل البحث بشكل عام مما يعتبر مؤشراً على زيادة المخاطر المالية بالقطاع ككل { ملحق رقم ٥ } .
- ٦- ارتفاع درجة المخاطر المالية متمثلاً في زيادة نسبة الرافعة المالية في العديد من الشركات محل الدراسة { ملحق رقم ٦ } .
- ٧- انخفاض معدل العائد على الاستثمار في العديد من الشركات مما يحد من القدرة على سداد الالتزامات المالية في مواعيدها وزيادة احتمال دخولها في دائرة مخاطر العسر المالي { ملحق رقم ٧ } .

وبناءً على المظاهر السابقة ، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في وجود عدد من الشركات بقطاع «خدمات ومنتجات صناعية وسيارات» تعاني من ارتفاع درجة المخاطر المالية بها وانخفاض معدل العائد على الاستثمار وزيادة قيمة الفوائد التمويلية مما أثر سلباً على السيولة والقدرة على السداد وأدى إلى تآكل حقوق المساهمين وزيادة مخاطر العسر المالي .

#### ثالثاً : فروض الدراسة :

- ١- لا يوجد تأثير جوهري لأساليب إدارة المخاطر المالية في التعرف على العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة .
- ٢- لا يوجد تأثير جوهري لأساليب إدارة المخاطر المالية على درجة المخاطر المالية في ظل وجود العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة .

#### رابعاً : أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في محاولة الوقوف على أساليب إدارة المخاطر المالية في قطاع خدمات ومنتجات صناعية وسيارات محل الدراسة ومعرفة تلك الأساليب وأثرها على مخاطر العسر المالي .

ولتحقيق الهدف الرئيسي السابق يركز البحث على تحقيق الأهداف الفرعية التالية ومن خلال اختبار فروض البحث :

١- الوقوف على أثر أساليب إدارة المخاطر المالية في التعرف على العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة .

٢- الوقوف على أثر أساليب إدارة المخاطر المالية في التعرف على درجة المخاطر المالية في ظل وجود العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة .

خامساً : منهج الدراسة :

أ- مجتمع وعينة الدراسة :

١- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في الشركات الخاصة بقطاع خدمات ومنتجات صناعية وسيارات والمتداول أسهمه في بورصة الأوراق المالية المصرية ، والبالغ عددها ٤٤ شركة ويرجع السبب في اختيار ذلك القطاع أنه يمثل أحد القطاعات ذات الأهمية القصوى سواء بالنسبة لتعاملات في سوق الأوراق المالية أو مرده الاستثماري على المجتمع .

وتكون وحدة المعاينة هي الشركة خلال الفترة الزمنية قدرها ٦ سنوات تبدأ من السنة المالية ٢٠٠١/٢٠٠٢ وتنتهي بالسنة المالية ٢٠٠٦/٢٠٠٧ وهي فترة كافية للقيام بالتحليل الإحصائي لبيانات المتغير التابع والمتغيرات المستقلة المحددة لهذا البحث وكذا للحصول على نتائج أكثر دقة .

وتم اختيار وحدة المعاينة (الشركة) في ضوء بعض المحددات التي تم وضعها من قبل الباحث :

- أن يكون عمر الشركة أكبر من ٦ سنوات .

- توافر البيانات خلال فترة الدراسة .

وقد بلغ عدد الشركات التي توافر فيها الشرط الأول ٢٩ شركة ، وتم استبعاد منهم شركتين نظراً لعدم توافر الشرط الثاني، وتم استبعاد شركة نظراً لتشتت بياناتها وتأثيرها على بيانات الدراسة، لذا أصبح مجتمع الدراسة يتمثل في ٢٩ شركة من المجتمع ككل، و٢٦ شركة من صافي المجتمع أي بنسبة ٨٩٪ من

المجتمع وقد استقر الباحث في دراسته التطبيقية على هذه الشركات وذلك للأسباب الآتية:

- ١- أن هذه المجموعة تستحوذ على ٨٢٪ من جملة رأس المال السوقي للقطاع كما ظهر في آخر بيانات تم الحصول عليها من الهيئة العامة لسوق المال.
- ٢- أن هذه المجموعة تحوي في طياتها وطبقاً للتصنيف الدفترى التقليدي شركات راجحة إلى جانب شركات أخرى خاسرة وهو الأمر الذي يمثل أحد متطلبات هذه الدراسة.
- ٢- عينة الدراسة:

استخدم الباحث أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة حيث أن هذه الشركات يغلب عليها شكل التجانس وبحساب عينة الدراسة تم التوصل إلى أن عينة هذه الدراسة تتمثل في ٢٠ شركة أي بنسبة ٧٦٧٪ من إجمالي مجتمع الدراسة. وفيما يلي بيان بأسماء الشركات التي وقع عليها الاختيار لتمثل عينة الدراسة:

جدول رقم (١)

عينة الدراسة

١	المصرية اليابانية لأعمال الصلب
٢	المتحدة للحبوب «يونى جرين»
٣	الإسلامية لصناعة مواد التغليف «إيكوباك»
٤	الكابلات الكهربائية المصرية
٥	الملاحة الوطنية
٦	الصناعات الهندسية المعمارية للإنشاء والتعمير «إيكون»
٧	مصر للمشروعات الميكانيكية والكهربائية «كهروميكا»
٨	الغازات الصناعية
٩	مانتراك
١٠	العربية للكابلات والصناعات الكهربائية (السويدي)
١١	جنرال للهندسة والمحركات
١٢	العربية للصناعات الهندسية
١٣	النصر لصناعة المحولات والمنتجات الكهربائية {الماكو}
١٤	السويس للأكياس
١٥	يونيفرسال لصناعة مواد التعبئة والتغليف والورق «يونيباك»
١٦	دمياط لتداول الحاويات والبضائع
١٧	المصرية لأعمال النقل البحري
١٨	النيل للنقل البري
١٩	القناة للتوكيلات الملاحية
٢٠	بورسعيد لتداول الحاويات والبضائع

المصدر: بيانات مستخرجة من تقارير الهيئة العامة لسوق المالي .

ب- بيانات الدراسة والفترة التي تغطيها:

البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي البيانات الثانوية متمثلة في القوائم المالية المنشورة للشركات قيد الدراسة، كذلك تغطي الدراسة فترة زمنية ست سنوات ابتداء من العام المالي ٢٠٠١/٢٠٠٢ حتى العام المالي ٢٠٠٦/٢٠٠٧.

ج - متغيرات الدراسة :

١- هامش مجمل الربح { X1 } :

مجمّل الربح

إيرادات النشاط

٢- العائد على الاستثمار { X2 } :

صافي الربح بعد الضرائب

مجموع الأصول

٣- نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل { X3 } :

حقوق الملكية + الالتزامات طويلة الأجل

إجمالي الأصول طويلة الأجل

٤- نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم { X4 } :

إجمالي الالتزامات طويلة الأجل

إجمالي الخصوم

٥- نسبة التداول السريعة { X5 } :

إجمالي الأصول المتداولة - المخزون

إجمالي الالتزامات المتداولة

٦- درجة التنويع { X6 } :

إجمالي الإيرادات الأخرى + الإيرادات غير العادية

مجمّل الربح

٧ - نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة  $\{ X7 \}$  :

مجمّل الربح - مصروفات إدارية وعمومية وأخري

مصروفات تمويلية

٨ - الرافعة المالية  $\{ Y \}$  :

١ -  $\{ \text{حقوق الملكية} + \text{إجمالي الأصول} \}$

٩ - مخاطر الإفلاس «نموذج التمان»  $\{ Z \}$  :

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + 0.6X_4 + X_5$$

$X_1$  = رأس المال العامل إلى إجمالي الأصول

$X_2$  = الأرباح المحتجزة إلى إجمالي الأصول

$X_3$  = الأرباح قبل الفوائد والضرائب إلى إجمالي الأصول

$X_4$  = حقوق الملكية إلى إجمالي الخصوم

$X_5$  = المبيعات إلى إجمالي الأصول

ويعرض الجدول التالي متغيرات الدراسة موزعة حسب طبيعة كل منها :

جدول رقم ( ٢ )

متغيرات الدراسة موزعة حسب طبيعة كل منها

الترميز	متغيرات الدراسة	طبيعة المتغيرات	م
X1	- هامش مجمل الربح	المتغيرات المستقلة	١
X2	- معدل العائد على الاستثمار		
X3	- نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل		
X4	- نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم		
X5	- نسبة التداول السريعة		
X6	- درجة التنويع		
X7	- نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة		
Z	العسر المالي طبقاً لنموذج التمان	المتغير التصنيفي	٢
Y	الرافعة المالية	المتغير التابع	٣

المصدر : من إعداد الباحث

د- أسلوب التحليل المستخدم :

قام الباحث باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية وذلك لاختبار فروض الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (13.0) ويمكن إيضاح الأساليب التي تناولها الباحث فيما يلي :

- ١- مصفوفة معاملات الارتباط .
- ٢- أسلوب التحليل التمييزي .
- ٣- أسلوب تحليل الانحدار التدريجي .

سادساً : الدراسة التطبيقية :

اختبار صحة الفروض :

اختبار صحة الفرض الأول للدراسة :

لاختبار صحة الفرض الأول للدراسة القائل «لا يوجد تأثير جوهري لأساليب إدارة المخاطر المالية في التعرف على العسر المالي لدي الشركات محل الدراسة»، استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

- ١- مصفوفة معاملات الارتباط .
  - ٢- أسلوب التحليل التمييزي Discriminant Analysis .
- وفيما يلي نتائج اختبار صحة الفرض الأول للدراسة :

أ- نتائج المصفوفة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة (المفسرة) مع بعضها البعض :  
والجدول التالي يعرض نتائج المصفوفة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض .

جدول رقم ( ٢ )

نتائج دراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض

X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1	
..٧٤-	...٣-	..١٣٧	**..٢٩٣	**..٣١٥-	**..٣٥٤		X1
..١٧٧	...٣٤-	..٠٩٨	**..٢٣٥-	**..٥٣٠-			X2
..١٥٠-	*..٢١١-	**..٣٧٢-	..١٤٨				X3
..١٢٩-	*..١٨٥-	..١٤٤-					X4
..٠٣١	..٠٤٩						X5
*..٢٠٦-							X6
							X7

❖ تشير إلى مستوي معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ٥٪  
❖ تشير إلى مستوي معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ١٪  
المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج العلاقات الارتباطية على أن العلاقات الارتباطية جاءت محدودة هذا على الرغم من معنويتها عند مستوي ٠.٠١ باستثناء العلاقات بين درجة التنوع (X6) وكل من : نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل (X3) ، نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم (X4) ، نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة (X7) . حيث جاءت جميعها عكسية ومعنوية عند مستوي ٠.٠٥ . وبشكل عام نجد أن قيم معاملات الارتباط قد تراوحت ما بين ( ٠.١٨٥ - ٠.٣١٢ ) الأمر الذي يعكس ضعف العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة مع بعضها

البعض الأمر الذي يؤدي إلى عدم وجود علاقات إرتباطية بين هذه المتغيرات مع بعضها البعض على الشكل المناسب .

ب- أسلوب التحليل التمييزي :

لتحديد أهم المتغيرات ذات الصلة في تفسير العسر المالي يتم عرض النتائج على النحو التالي :

١- نتائج دالة فيشر :

عرض أهم المتغيرات ذات الأثر في دراسة وتحديد التعثر المالي قام الباحث باستخدام دالة فيشر والجدول التالي يعرض نموذج دالة فيشر .

جدول رقم ( ٤ )

نتائج نموذج دالة فيشر

لا يوجد عسر مالي	يوجد عسر مالي	المتغيرات الفاعلة
٢,١٤٦	١١,٣٩٩	نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل (X3)
٠,٧١١	٠,٣١٦	نسبة التداول السريعة (X5)
٠,٠١٦٧	- ٠,٠٠١٦	نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة (X7)
- ٢,٤٦٧	- ٢,١٤٨	الجزء الثابت

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على أن أهم المتغيرات ذات الأثر على تصنيف مشاهدات الشركات جاءت على النحو التالي :

- نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل .

- نسبة التداول السريعة .

- نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة .

وقد يرجع ذلك إلى أن تلك المتغيرات تعتبر معبرة عن تحقيق التوازن المالي وضبط الاستثمارات الجارية والتغطية مما يعود على الشركة بالعديد من الفوائد في حالة القدرة على إدارة تلك المتغيرات .

٢- نتائج دالة التمييز :

فيما يلي نتائج النموذج المقدر الخاص بالتحليل التمييزي :

جدول رقم ( ٥ )

نتائج نموذج التحليل التمييزي (الدالة المعيارية - غير المعيارية)

معامل ويلكس لامدا Wilkes Lambda	المعاملات		المتغيرات الفاعلة
	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	
٠,٦٩٥	٠,٧٣٦ -	٤,٧٤٢ -	نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل (X3)
٠,٥٨٩	٠,٥٠٦	٠,٠٠٩	نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة (X7)
٠,٥٧٧	٠,٤٧١	٠,٢٠٣	نسبة التداول السريعة (X5)
		٠,٢٤٠	الجزء الثابت

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على أن أهم المتغيرات الفاعلة والتي تؤثر بشكل مباشر على العسر المالي لدي الشركات محل الدراسة حسب درجة أهميتها جاءت على النحو التالي :

- نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل (X3)
- نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة (X7)
- نسبة التداول السريعة (X5)

وذلك حسب كل من المعاملات المعيارية ، معامل ويلكس لامدا وقد يرجع ذلك إلى :

نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل ( X3 ) :

حيث تقيس درجة التوازن المالي بين هيكل التمويل وهيكل الأصول ويعتبر مقياس لقدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها تجاه مصادر التمويل وتعتبر مؤشراً قوياً في مدي اتجاه المنشأة نحو مخاطر العسر المالي .

نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة (X7) :

تقيس مدي قدرة الإدارة على الوفاء بالالتزامات الثابتة ، وتعلم الإدارة جيداً أن عدم قدرتها على الوفاء بتلك الالتزامات قد يعرض المنشأة لمخاطر الإفلاس .

نسبة التداول السريعة (X5) :

حيث إن زيادة الأموال المستثمرة في عناصر الأصول المتداولة الأقل سيولة وبخاصة حسابات المدينين . يؤدي إلى انخفاض فعالية وإنتاجية رأس المال العامل . مما يؤدي إلى ارتفاع معدل النمو في قيمة عناصر الخصوم المتداولة بمعدل أكبر من معدل النمو في قيمة عناصر الأصول المتداولة ، وبالتالي انخفاض فعالية السيولة وزيادة مخاطر العسر المالي .

كما أن زيادة رصيد النقدية كأحد عناصر الأصول المتداولة وتوافر السيولة المالية النقدية يعنى في نفس الوقت حرمان الشركة من الاستفادة من استثمار هذه النقدية الزائدة عن حاجتها في مجالات الاستثمار المختلفة التي تزيد من معدل نمو عمليات الشركة الجارية والعائد على الأموال المستثمرة في الأصول ، خاصة إذا كان رصيد النقدية يفوق الحد الأدنى الواجب الاحتفاظ به .

وبالتالي يكون النموذج المستخدم في تفسير العسر المالي على النحو

التالي :

$$Z = 0.240 - 4.742 X3 + 0.009 X7 + 0.203 X5$$

With Cot of point ( 0.049 )

حيث أن المشاهدات (الشركات) التي تحقق أقل من هذه القيمة فهي تعنى أنها تتعرض إلى عسر مالي وعلى العكس من ذلك فإذا كانت قيمة الدالة ( Z-Score) أكبر من هذه القيمة فإن هذا يعني أن هذه المشاهدة (الشركة) لا تتعرض إلى حالة العسر المالي .

٣- نتائج دالة التصنيف التوفيقية :

الجدول التالي يعرض نتائج اختبارات دالة التمييز

جدول رقم ( ٦ )

نتائج بعض الاختبارات على دالة التصنيف

المعاملات			معامل ويلكس لامدا Wilkes Lambda	معامل الارتباط التوافقي Canonical Corrolation
مستوي الدالة	د . ح	كا <sup>٢</sup>		
٠,٠٠ دالة عند مستوي ٠,٠١	٣	٧٦,٥٥٩	٠,٥١٨	٠,٦٩٤

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية دالة التمييز حيث بلغت قيمة اختبار كا<sup>٢</sup> (كا<sup>٢</sup> المحسوبة = ٧٦,٥٥٩) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوى

٠.٠١ وذلك بدرجات حرية (٣) ، وبدراسة مجموعة المقاييس المختلفة والمتمثلة في معامل ارتباط كانونيكال والتي بلغت (٠.٦٩٤) أن هناك ارتباط بين المتغيرات المفسرة بالنموذج مع القيمة المقدرة (Z-Score) لهذا النموذج كما أكد على ذلك أيضاً انخفاض قيمة معامل ويلكس لameda .

٤- استخدام النموذج في التنبؤ :

الجدول التالي يعرض نتائج تقديرات النموذج .

جدول رقم (٧)

نتائج التصنيف الصحيح للمشاهدات في ضوء دالة التصنيف

المعاملات				مجموعة المشاهدات الأصلية
مشاهدات لا تتعرض لمخاطر العسر المالي		مشاهدات تتعرض لمخاطر العسر المالي		
عدد	%	عدد	%	
٥	٢,٢	٦٧	٩٣,١	شركات تتعرض لمخاطر العسر المالي
٤٥	٩٣,٨	٣	٦,٩	شركات لا تتعرض لمخاطر العسر المالي
٩٣,٢ %				نسبة التصنيف الصحيح للمشاهدات

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

من الجدول السابق أكدت النتائج على أن نموذج التحليل التمييزي قد حقق نتائج عالية الدقة بشكل متوازن بين مجموعتي الدراسة حيث تعرف وفسر حوالي ٩٣% من حالات الشركات التي تتعرض إلى تعسر مالي وحوالي ٩٤% من الشركات

التي لا تتعرض إلى تعسر مالي، الأمر الذي يعكس دقة هذا النموذج في تفسير ٩٣,٣٪ من إجمالي المشاهدات الأصلية الأمر الذي يعكس قدرة النموذج في التنبؤ بالمشاهدات الأخرى .

مما سبق يمكننا رفض صحة الفرض الأول للدراسة القائل «لا يوجد تأثير جوهرى لأساليب إدارة المخاطر المالية في التعرف على العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة»

اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة:

لاختبار صحة الفرض الثاني للدراسة القائل «لا يوجد تأثير جوهرى لأساليب إدارة المخاطر المالية المقترحة على درجة المخاطر المالية في ظل وجود العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة»، استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

١- تحليل الارتباط الخطي البسيط .

٢- تحليل الانحدار المتدرج .

وفيما يلي نتائج اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة :

أ- نتائج تحليل الارتباط الخطي البسيط :

١- نتائج المصفوفة الارتباطية بين المتغيرات المفسرة مع بعضها البعض في ظل وجود مخاطر العسر المالي :

فيما يلي عرض لنتائج المصفوفة الارتباطية بين المتغيرات المفسرة مع بعضها البعض في ظل وجود مخاطر العسر المالي :

جدول رقم ( ٨ )

نتائج دراسة العلاقات الارتباطية بين المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض  
في ظل وجود العسر المالي

X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1	
°.٢٩٣ -	°.٢٨٧	...٥٩	...١٥	**..٤٣٠-	**..٥٧٩		X1
...٤٣	...١١٦	...١٤٠	...١٦٦-	**..٥٠١-			X2
...٢٠٦	**..٤٢٢-	**..٣٩٩-	...١٣٧				X3
...٠٠٩	...١٧٨ -	°..٢٦٧-					X4
...١٢٤ -	°..٢٦٩						X5
**..٦٥٥-							X6
							X7

♦ تشير إلى مستوي معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ٥٪

♦♦ تشير إلى مستوي معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ١٪

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود علاقات تبادلية بين معظم المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض وقد جاءت معظمها عكسية ومعنوية عند مستوي ٠.٠١ الأمر الذي يجعلنا نتوخى الحذر عند استخدام أسلوب الانحدار المتعدد من مشكلة الازدواج الخطي Multi-collinearty .

والجدول التالي يعرض نتائج العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المفسرة لإدارة المخاطر المالية مع الرافعة المالية .

جدول رقم ( ٩ )

نتائج دراسة العلاقات الارتباطية بين متغيرات أساليب إدارة المخاطر المالية مع الرافعة المالية

X7	X6	X5	X4	X3	X2	X1	Y2
٠.١٩٣	٠.٣٤٠	٠.٥٦٤-	٠.٣١٦-	٠.٦٥٨	٠.٢٨٢-	٠.٢٧٠-	

- ♦ تشير إلى مستوى معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ٥٪
- ♦♦ تشير إلى مستوى معنوية معامل الارتباط ( ر ) عند مستوي ١٪

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت النتائج على وجود علاقات ارتباطيه بين كل المتغيرات الخاصة بأساليب إدارة المخاطر المالية مع الرافعة المالية فيما عدا المتغير الخاص بنسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة X7 . وقد جاءت النتائج على النحو التالي :

نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل X3 طردي قوي

نسبة التداول السريعة X5 عكسي قوي

يليه

نسبة الخصوم طويلة الأجل لإجمالي الخصوم X4 عكسي متوسط

درجة التنويع X6 عكسي متوسط

يليه

معدل العائد على الاستثمار X2 عكسي (محدودة)

هامش مجمل الربح X1 عكسي (محدودة)

مرتبة حسب درجة العلاقة الارتباطية ومن المتوقع ظهور معظم هذه المتغيرات ضمن النموذج المقدر في تحليل الانحدار التدريجي .

ب- نتائج تحليل الانحدار التدريجي :

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار التدريجي نظراً لوجود علاقات تبادلية بين المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض وفيما يلي عرض لنتائج تحليل الانحدار التدريجي .

١- توصيف النموذج :

سوف يتم عرض توصيف النموذج من خلال ما يلي :

• تحديد متغيرات الدراسة : فيما يلي عرض لمتغيرات الدراسة والتي جاءت على النحو التالي :

- المتغير التابع : الرافعة المالية { كمقياس لدرجة المخاطر المالية }
  - المتغيرات المستقلة { المفسرة } : { أساليب مقترحة لإدارة المخاطر المالية }
- والتي جاءت على النحو التالي :

- هامش مجمل الربح X1
- معدل العائد على الاستثمار X2
- نسبة هيكل رأس المال إلى الأصول طويلة الأجل X3
- نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم X4
- نسبة التداول السريعة X5
- درجة التنويع X6
- نسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة X7

• الشكل الرياضي للنموذج :

اقترح الباحث الشكل الخطي للنموذج حيث أكد على ذلك قيم العلاقات الخطية لمعاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة لأساليب إدارة المخاطر المالية مع الرافعة المالية {كمقياس لدرجة المخاطر المالية} راجع جدول { ٩ }

وفيما يلي الشكل الخطي للنموذج المقترح :

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_kx_k$$

حيث :  $b$ 's هي معاملات الانحدار  $X$ .

$K$  هي عدد المتغيرات الفاعلة بالنموذج حيث  $K < 7$ .

٢- تقدير النموذج :

استخدم الباحث طريقة المربعات الصغرى Ordinaly Least Square

وذلك بهدف تقدير المعالم والتي جاءت على النحو التالي :

$$Y = 0.686 + 0.440 x_3 - 0.432x_4 - 0.0853x_5$$

٣- الاختبارات الخاصة بالنموذج :

فيما يلي نتائج الاختبارات الخاصة بالنموذج المقدر

جدول رقم ( ١٠ )

نتائج النموذج المقدر وبعض الاختبارات الخاصة به وكذلك معامله

بعض اختبارات النموذج			النموذج المقدر	المعالم واختباراتها
S.E	R <sup>2</sup>	ف ( ح . د )		
٠,٠٧٥٤	٪٧٩,٢	** ٨٦,٣٥٣ ( ٦٨ , ٣ )	Y= 0.686 + 0.440X <sub>3</sub> - 0.432X <sub>4</sub>	المعالم غير المعيارية
			0.534 - 0.520	المعالم المعيارية
			(23.67)** (8.847)** (-9.060)**	قيم اختبار «ت»
			- 0.0853 X <sub>5</sub>	المعالم غير المعيارية
			- 0.490	المعالم المعيارية
			( - 7.906 )	قيم اختبار «ت»

♦♦ تشير إلى معنوية إختباري ف ، ت عند مستوي ١٪

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة اختبار ف (ف المحسوبة = ٨٦,٣٥٣) مما يؤكد على الدلالة الإحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية ( ٦٨ ، ٣ ) وقد أكدت النتائج على أن التغيرات التي تطرأ على الرافعة المالية كمتغير تابع تكون نتيجة التغيرات الخاصة بالمتغيرات الفاعلة المستقلة والتي ظهرت بالنموذج بالجدول السابق وذلك في حدود (R<sup>2</sup>=79,2) هذا بالإضافة إلى أنه يمكن اعتبار أن قيم الخطأ المعياري بالنموذج جاء محدود للغاية ( S.E = 0.0754 ) .

٤- اختبار الارتباط التسلسلي :

استخدم الباحث اختبار ديربن واطسون وذلك بهدف التعرف على مدى وجود مشكلة الارتباط التسلسلي للنموذج المقدر لما لهذه المشكلة من تأثيرات سلبية على دقة التقديرات للمعلمات وكذلك وجود صور متفائلة في بعض نتائج مقاييس جودة النموذج والتي لعل من أهمها معامل التحديد .

الجدول التالي يعرض كل من قيم اختبار ديربن واطسون المحسوبة والجدولية .

جدول رقم ( ١١ )

نتائج اختبار الارتباط التسلسلي للنموذج المقدر لتأثير أساليب إدارة المخاطر المالية على درجة المخاطر المالية في ظل وجود مخاطر العسر المالي

القيم الجدولية لاختبار ديربن واطسون عند مستوى معنوية ١٪		قيمة اختبار ديربن واطسون (D-W)
$D_L$	$D_u$	
١,٣٧	١,٥٥	٠,٧١٢

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

بالكشف في جداول اختبار ديربن واطسون (DW) لمعرفة ما إذا كان النموذج يعاني من مشكلة الارتباط التسلسلي وعند مستوى معنوية ١٪ تبين أن قيمتي الحد الأدنى والأعلى هما (١,٥٥ ، ١,٣٧) على الترتيب مما يعكس أن قيمة اختبار ديربن واطسون تحقق  $0 < DW < DL$  الأمر الذي يعكس أن قيمة اختبار ديربن واطسون تقع في المنطقة السوداء Black Area الأمر الذي يؤكد أن النموذج يعاني من مشكلة الارتباط التسلسلي ولهذا لا بد أن يتم معالجة هذه المشكلة وذلك على النحو التالي :

٥- معالجة مشكلة الارتباط التسلسلي :

بدراسة الأخطاء الخاصة بالنموذج قام الباحث بدراسة هذه الأخطاء وعلى اعتبار أن إغفال أحد المتغيرات الهامة قد يُسفر عن وجود مشكلة الارتباط التسلسلي فلذا يقترح الباحث إضافة أحد المتغيرات التي يمكن من خلالها وضع نهاية لهذه المشكلة. أيضاً بهذا يكون الباحث قام بزيادة الدرجة التفسيرية بالنموذج .

إلا أن مشكلة اختبار هذا المتغير قد تكون ليست بالسهولة في حدود أطر البحث ولكن يتضح من القيمة المقدرة للارتباط التسلسلي أن هذا المتغير لا بد وأن يعكس هذا الارتباط التسلسلي ودرجة هذا الارتباط .

لذا فقد قام الباحث بإعادة توصيف النموذج وذلك عن طريق إضافة الرافعة المالية ولكن بفترة تأخير ويكون الشكل العام للنموذج

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + by_{t-1}$$

٦- تقدير النموذج :

الجدول التالي يعرض نتائج النموذج بعد إجراء المعالجة لمشكلة الارتباط التسلسلي .

جدول رقم ( ١٢ )

نتائج النموذج المقدر واختباراته المختلفة

بعض اختبارات النموذج			النموذج المقدر	المعالم واختباراتها
S.E	R <sup>2</sup>	ف (ح. د)		
٠,٠٤٥	٪٩١,٨	** ١٣٦,٩٥٣ (٤٩, ٤)	Y= 0.197 -0.107 X <sub>2</sub> +0.118 X <sub>4</sub>	المعالم غير المعيارية
			- 0.109 - 0.147	المعالم المعيارية
			(5.378)** (-2.495)* (-3.142)**	قيم اختبار «ت»
			- 0.0165 X <sub>6</sub> + 0.769Ylg	المعالم غير المعيارية
			- 0.172 0.815	المعالم المعيارية
			(- 3.887)** ( 16.796 )**	قيم اختبار «ت»

♦ تشير إلى معنوية اختبار « ت » عند مستوي ١٪

♦♦ تشير إلى معنوية اختبار « ف ، ت » عند مستوي ١٪

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

أكدت نتائج الجدول السابق على معنوية النموذج المقدر حيث بلغت قيمة اختبار «ف» (ف المحسوبة = ١٣٦,٩٥٣) مما يؤكد على دلالتها الإحصائية عند مستوي معنوية ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية ( ٤٩ ، ٤ ) ، كما أكدت نتائج الجدول السابق على أن التغيرات التي تطرأ على المتغيرات التابع (الرافعة المالية) تكون نتيجة التغيرات التي تطرأ على المتغيرات المفسرة الفاعلة والتي جاءت على النحو التالي :

- الرافعة المالية بفترة تأخير  $Y_{t-1}$  تأثير طردي
- درجة التنوع X6 تأثير عكسي
- نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم X4 تأثير عكسي
- معدل العائد على الاستثمار X2 تأثير عكسي

وذلك على الترتيب حسب ما جاءت به القيم المعيارية الخاصة بالمعامل .

ويمكن تفسير تلك النتائج كما يلي :

الرافعة المالية بفترة تأخير  $Y_{t-1}$  : هناك علاقة طردية بين الرافعة المالية بفترة تأخير ودرجة المخاطر المالية وقد يرجع ذلك إلى زيادة الاعتماد على الديون من قبل المنشآت من فترة لأخرى مع عدم قدرتها على سداد تلك الديون نتيجة لعدم تحقيق ربحية تمكنها من تخفيض نسبة الديون في الهيكل المالي .

درجة التنوع X6 : هناك علاقة عكسية بين درجة التنوع ودرجة المخاطر المالية وتعتبر هذه النتيجة طبيعية حيث كلما زادت درجة التنوع قلت درجة المخاطر المالية نظراً لوجود محفظة استثمارية تعمل على تقليل درجة المخاطر المالية .

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات مثل {الذهبي ٢٠٠٦} ، {محمد ٢٠٠٥} ، {السيد ٢٠٠٥} ، {Chung 1993} ، { Petersen 2000} - {سعد ١٩٩٢} .

نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم X4 : هناك علاقة طردية بين نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم ودرجة المخاطر المالية وتعتبر هذه النتيجة طبيعية حيث أنه كلما زادت درجة الاعتماد على الديون سواء طويلة الأجل أو قصيرة الأجل زادت معها درجة المخاطر المالية وبالعكس تماماً كلما انخفضت درجة الاعتماد على الديون سواء طويلة الأجل أو قصيرة الأجل انخفضت درجة المخاطر المالية .

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات مثل {Psillaki 2008} ،  
{Liou 2006} ، {Karbhari 2004} ، {Kahl 2002} ، {مبروك ٢٠٠٠} ،  
{سعد ١٩٩٢} ، {العبد ١٩٩٢} ، {هندي ١٩٩١} .

معدل العائد على الاستثمار  $X_2$  : هناك علاقة عكسية بين معدل العائد على  
الاستثمار ودرجة المخاطر المالية وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع مؤشرات الربحية ومن  
ضمنها معدل العائد على الاستثمار مما أدى إلى زيادة نسبة الأرباح المحتجزة  
{ونتيجة لعدم إجراء التوزيعات} وبالتالي زيادة نسبة حقوق المساهمين في الهيكل  
التمويلي وبالتالي انخفاض نسبة الديون .

وقد يرجع أيضاً إلى أن زيادة معدل العائد على الاستثمار أدى إلى زيادة  
القدرة على سداد الديون مما أتبعه مباشرة انخفاض في نسبة الديون في الهيكل  
التمويلي .

وتتفق هذه النتيجة مع العديد من الدراسات مثل {Titman 2007} ،  
{Psillaki 2008} ، {السيد ٢٠٠٥} ، {Karbhari 2004} ، {هندي ١٩٩١} ،  
{حميد ١٩٨٩} .

٧- اختبار الارتباط التسلسلي للنموذج المعدل :

والجدول التالي يعرض نتائج اختبار الارتباط التسلسلي للنموذج المعدل :

جدول رقم ( ١٣ )

نتائج اختبار الارتباط التسلسلي للنموذج المقدر {المعدل} لتأثير أساليب إدارة المخاطر المالية على درجة المخاطر المالية في ظل وجود مخاطر العسر المالي

القيم الجدولية لاختبار ديربن واطسون عند مستوي معنوية ١٪		قيمة اختبار ديربن واطسون (D-W)
$D_L$	$D_U$	
١,٣٧	١,٥٥	١,٥١٢

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

بالكشف في جداول اختبار ديربن واطسون (D-W) لمعرفة ما إذا كان هناك ارتباطات بين البواقي وعند مستوي ١٪ تبين أن قيمتي الحد الأدنى والأعلى هما (١,٣٧ ، ١,٥٥) على الترتيب مما يعكس أن قيمة ديربن واطسون المحسوبة تحقق  $(dL < DW < du)$  مما يؤكد أنها تقع في المنطقة الرمادية والتي من خلالها لم تتأكد بأن وجود هذه القيمة بالمنطقة السوداء والسبب في ذلك أيضاً هو وجود القيمة على أطراف هذه الفترة وهي بذلك أيضاً تقترب من المنطقة  $(2 < DW < du)$  والتي تحقق منطقة بيضاء .

٨- بعض الأشكال البيانية التي تتحقق من إعتدالية الأخطاء :

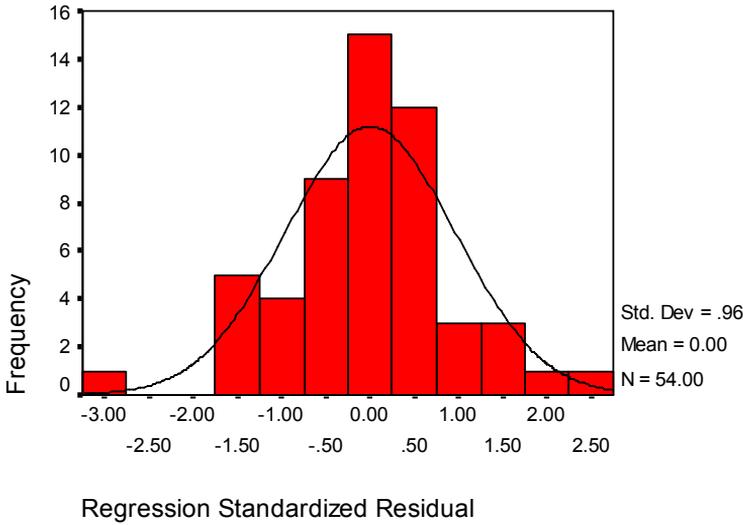
للتحقق من مدي إعتدالية توزيع الأخطاء (البواقي) قام الباحث بعرض الأشكال التالية وذلك بهدف التعرف على مدي إتساق البيانات الخاصة بهذه البواقي مع خصائص التوزيع المعتدل المعياري . والشكل رقم (١) يوضح مدي اتساق قيم البواقي مع منحني التوزيع الطبيعي المعتدل المعياري .

شكل رقم ( ١ )

مدي اتساق قيم البواقي مع منحني التوزيع الطبيعي المعتدل المعياري

Histogram

Dependent Variable: Y2



المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

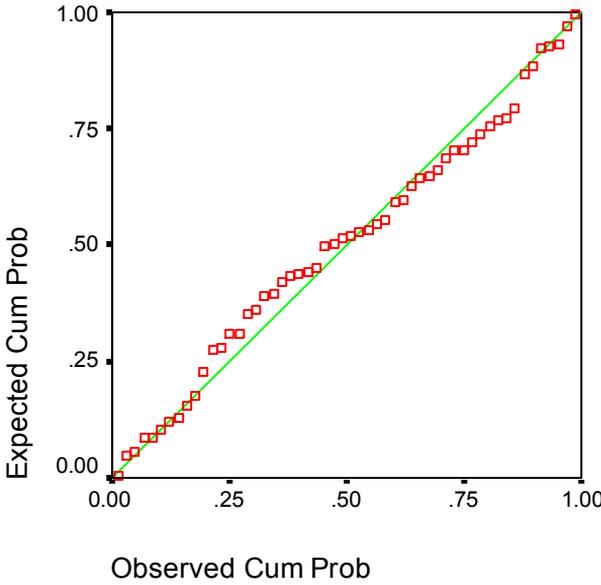
أكدت نتائج الشكل السابق على أن قيمة البواقي المعيارية للنموذج المقترح تتوزع توزيعاً معيارياً وهو الأمر الذي تؤكد قيم المتوسط ( $\mu = 0$ ) ، والتي يتم مقاربتها مع خصائص المنحني الطبيعي ( $\mu = 0$  ,  $\sigma = 1$ ) .  
شكل رقم (٢) يوضح توزيع البواقي حول خط المنحني الطبيعي .

شكل رقم ( ٢ )

توزيع البواقي حول خط المنحنى الطبيعي

Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: Y2



المصدر : نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

يتضح من الشكل السابق أن البواقي تتوزع بإعتدالية حول خط التوزيع الطبيعي وأن التباعد نسبي ومحدود جداً .

٩- النتائج المرتبطة باختبار القدرة التنبؤية للنموذج المقترح :

استخدم الباحث مُعامل ثيل U-test بهدف التعرف على القدرة التنبؤية للنموذج المقدر ، وقد جاءت قيمة (U=0.0027) الأمر الذي يؤكد على اقترابها من الصفر مما يعكس أن النموذج المقترح بدرجة مرتفعة من الدقة في التقدير والتنبؤ . (  $U < 0.05$  ) .

مما سبق يمكننا رفض صحة الفرض الثاني للدراسة القائل «لا يوجد تأثير جوهرى لأساليب إدارة المخاطر المالية المقترحة على درجة المخاطر المالية في ظل وجود العسر المالي لدى الشركات محل الدراسة» .

سابعاً : النتائج والتوصيات :

أ- نتائج الدراسة :

١- النتائج المرتبطة بتحليل الفرض الأول :

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المرتبطة باختبار مدي صحة الفرض الأول أمكن استخلاص النتائج الآتية :

• أظهرت المتغيرات التالية X3 , X5 , X7 المعبرة عن التوازن المالي بين هيكل التمويل وهيكل الأصول و نسبة التداول السريعة ونسبة تغطية الأعباء المالية الثابتة على التوالي ، قدرة تفسيرية كبيرة في تفسير العسر المالي .

• لم تنجح دالة التصنيف في استيعاب المتغيرات X1 , X2 , X4 , X6 .

- ظهرت دالة التمايز المرتبطة بالمتغيرات الفاعلة التي تؤثر بشكل مباشر على العسر المالي على النحو التالي :

$$Z = 0.240 - 4.742 X3 + 0.009 X7 + 0.203 X5$$

وكانت نقط القطع المرتبطة بها ٠.٠٤٩ .

• أن نموذج التحليل التمييزي قد حقق نتائج عالية الدقة بشكل متوازن بين مجموعتي الدراسة حيث تعرف وفسر حوالي ٩٣٪ من حالات الشركات

التي تتعرض إلى تعسر مالي وحوالي ٩٤٪ من الشركات التي لا تتعرض إلى تعسر مالي . وأيضاً يعكس النموذج دقة تفسير ٩٣٫٢٪ مما يعكس قدرة عالية في التنبؤ .

وتؤكد النتائج المذكورة على صحة الفرض الأول من فرضي هذه الدراسة .

٢- النتائج المرتبطة بتحليل الفرض الثاني :

من خلال نتائج التحليل الإحصائي المرتبطة باختبار مدي صحة الفرض الثاني أمكن استخلاص نتيجة محددة وهي :

أكدت النتائج على أن التغيرات التي تطرأ على المتغيرات في المتغير التابع (الرافعة المالية) تكون نتيجة التغيرات التي تطرأ على المتغيرات المفسرة الفاعلة بدرجة تفسيرية ٩٢٪ والتي جاءت على النحو التالي :

- الرافعة المالية بفترة تأخير  $Y_{t-1}$  تأثير طردي
- درجة التنويع  $X_6$  تأثير عكسي
- نسبة الخصوم طويلة الأجل إلى إجمالي الخصوم  $X_4$  تأثير عكسي
- معدل العائد على الاستثمار  $X_2$  تأثير عكسي

ب- توصيات الدراسة :

١- يوصي الباحث بأنه لا بد من القيام بتأكيد أهمية تطبيق نموذج إدارة المخاطر المالية المقترح كأداة إنذار لمخاطر العسر المالي في منشآت قطاع خدمات ومنتجات صناعية وسيارات . مع العمل على توجيه عناية القائمين بإدارة الشركات عند اتخاذ قرارات سواء تمويلية أو استثمارية ألا تكون بمعزل عن بعضها ، وذلك في ضوء المخاطر المالية المخططة من قبل الجهاز المختص بفحص ومتابعة المخاطر المالية .

- يوصي الباحث بضرورة العمل على التصرف في المخزون الراكد سواء المخزون من قطع الغيار أو المخزون السلعي واستخدام الحصيلة لتعزيز موقف السيولة .

- ٢- يوصي الباحث فيما يتعلق بقرار التوسع التمويلي بضرورة الاهتمام بمحددات هذا القرار وهي مؤشرات كفاءة واستخدام مصادر الأموال ، ومصادر العائد على حق الملكية لما لهما من تأثير جوهري على الحالة المالية .
- ٣- يوصي الباحث بضرورة الحد من الاعتماد على الاقتراض وربط التوسع في الاقتراض بتكلفة القروض ، وكذلك احتجاز جزء من الأرباح لتدعيم مصادر التمويل الداخلية ، ولتحقيق ذلك يجب على المديرين الماليين للشركات ضرورة الحد من الاعتماد على الاقتراض وربط التوسع في الاقتراض بتكلفة القروض ، وكذلك احتجاز جزء من الأرباح لتدعيم مصادر التمويل الداخلية ، ولتحقيق ذلك يجب على المديرين الماليين للشركات الربط بين قرارات التمويل والاستثمار بما يؤدي إلى تحقيق عائد على الاستثمار يكفي لتغطية تكلفة الأموال وفي نفس الوقت يتحقق فائض يضاف إلى قيمة المنشأة .
- ٤- يوصي الباحث بضرورة تحقيق التوازن المالي بين رأس المال المستثمر في الأصول الثابتة والأصول المتداولة . وبين عناصر هيكل التمويل الذاتي وهيكل التمويل الخارجي ، وبين كل من عناصر هيكل الأصول وعناصر هيكل التمويل ، طبقاً لمبدأ التغطية في التمويل ، ومبدأ العلاقة بين الربحية والمخاطر ومعدل النمو المطلوب تحقيقه .
- وفي النهاية يضع الباحث أمام الباحثين بعض الاقتراحات التي تمثل محاور لأبحاث مستقبلية في هذا المجال وهي :
- ضرورة تبني البحوث العلمية لموضوع محددات إدارة المخاطر المالية في منشآت الأعمال ، أثر البيئة الاجتماعية والسياسية على إدارة المخاطر المالية في منشآت الأعمال ، أثر استخدام المشتقات المالية على إدارة المخاطر المالية ، دراسة مقارنة بين أساليب إدارة المخاطر المالية في البيئات المختلفة ، أثر التوسع في حسابات المدينين والمخزون على المخاطر المالية ، أثر إتباع المنشأة سياسات متدرجة لتوزيع الأرباح علي المخاطر المالية .

المراجع حسب ورودها في البحث :

- (1) Humar, N.Piyatrapoomi, A. and S. Setunge., 2004, "Framework for Investment Decision-Making Under Risk and Uncertainty for Infrastructure Asset Management", Research in Transportation Economics, Vol. 8 , PP. 199 – 214 .
- (٢) البديوي ، محمد فتحي ، إدارة مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية «دراسة تحليلية» ، (القاهرة، غير محدد دار النشر، غير محدد سنة النشر، ص ١٨) .
- (٣) هندي، منير إبراهيم، الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر، (الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٣، ص ٣٩٨) .
- (٤) هندي، منير إبراهيم، أساسيات الاستثمار في الأوراق المالية، (الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٣، ص ١٩٨) .
- (٥) حميد، محمد عثمان، أثر التمويل عن طريق الديون على اختلال هيكل التمويل في شركات الأعمال، (القاهرة :مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الحادي والثلاثون، ١٩٨٣، ص ص ١ – ٤٢) .
- (6) Chung, Kee H., 1993, "Asset Characteristics and Corporate Debt Policy: An Empirical Test" , Journal of Business Finance & Accounting, Vol. 20 , PP. 83-89.
- (7) Leland, Hayne E., 1994, "Corporate Debt Value, Bond Covenants, and Optimal Capital Structure", The Journal of Finance, Vol.49, No.4, PP. 1213-1252.
- (8) Schrand, Catherine and Haluk Unal., 1998, "Hedging and Coordinated Risk Management Evidence from Thrift Conversions", The Journal of Finance, Vol. 53, No.3, PP.979-1013.
- (9) Petersen, Mitchell A. and S. Ramu Thiagarajan., "Risk Measurement and Hedging with and without Derivatives", Journal of Financial Management, 2000, Vol. 29, Issue 4, PP.5 – 29.
- (10) Kahl, Matthias., 2002 , Op Cit, PP. 135-168.
- (11) Kisgen, Darren J., 2006, "Credit Rating and Capital Structure", Journal of finance , Vol. 61 , No.3 , PP. 1035-1072.

(12) Liou , Daj-Lwer , Malcolm Smith., 2006, "Industrial Sector and Financial Distress". www.ssrn.com.

(13) Psillaki , Maria and Nikolaos Kaskalakis., 2008, "Are the Determinants of Capital Structure Country or Firm Specific ? evidence from SMEs", <http://ssrn.com/abstract=1341860>.

(١٤) هندي ، منير إبراهيم صالح ، التنبؤ بالإفلاس الفني للشركات الصناعية التابعة للقطاع العام في مصر ، (قطر: المجلة العلمية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة قطر ، العدد الثاني ، ١٩٩١ ، ص ٥٩ - ١٢٥).

(١٥) سعد ، أحمد سعد عبد اللطيف ، تحديد وقياس العوامل المؤثرة على هيكل رأس المال في الشركات متنوعة الاستثمار المنشأة وفقاً لقانون الاستثمار ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (القاهرة: كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٢).

(١٦) مصطفى ، محمد عبده محمد ، نحو نظرية لتفسير السلوك التمويلي للشركات في مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (القاهرة: كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ١٩٩٧).

(١٧) مبروك ، عادل ، أثر التغير في نمط الملكية على الأداء المالي للمنظمات «دراسة تحليلية لشركات اتحادات المساهمين من العمال» ، (القاهرة: مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد ٥٦ ، ٢٠٠٠ ، ص ٤٨ : ١).

(١٨) شعلان ، ثروة محمد أحمد ، أثر الرافعة المالية على الأداء المالي لشركات الصناعات الغذائية اليمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (القاهرة: كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٢).

(١٩) حواس ، عبد الواحد أحمد محمد ، أبعاد مشكلة التعثر المالي في الشركات ذات الكثافة الاستثمارية المرتفعة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (القاهرة: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، ٢٠٠٤).

- (٢٠) محمد، محمد على ، إدارة المخاطر المالية في الشركات المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة (القاهرة : كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٥) .
- (٢١) الذهبي ، هدى على عبد الهادي ، أثر قرارات التوسع الاستثماري والتمويلي على قيمة المنشأة، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٦) .
- (٢٢) الرجبي ، محمد تيسير عبد الحكيم، استخدام النسب المالية في التنبؤ بفشل الشركات المساهمة العامة الأردنية باستخدام التحليل التمييزي وتحليل اللوجت، (الكويت: المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٠٠٦، ص ص ١٤٩ : ١٧٣) .



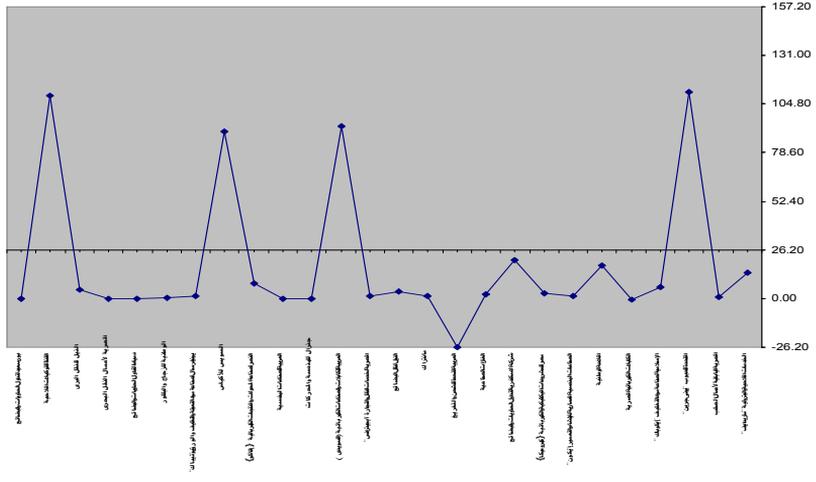






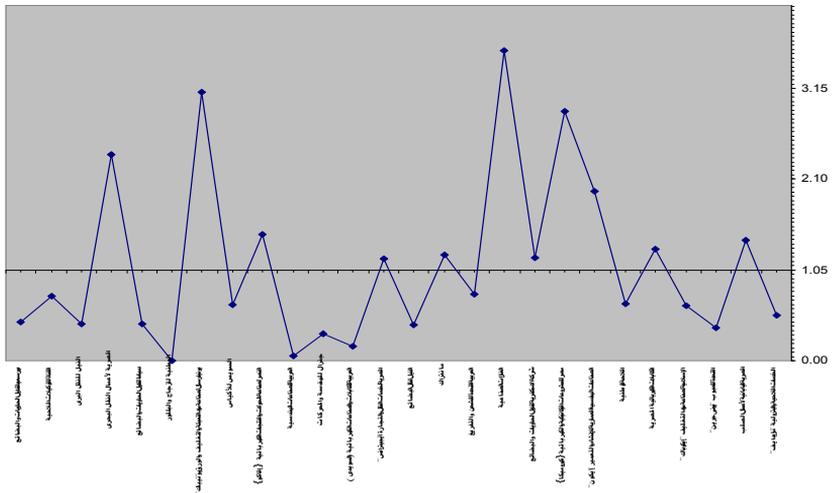
ملحق رقم (٤)

متوسط مؤشر عدد مرات تغطية الفوائد بالأرباح لشركات الدراسة خلال الفترة من ٢٠٠٢ وحتى ٢٠٠٧



ملحق رقم (٥)

متوسط نسبة الاقتراض إلى حقوق الملكية لشركات الدراسة خلال الفترة من ٢٠٠٢ وحتى ٢٠٠٧



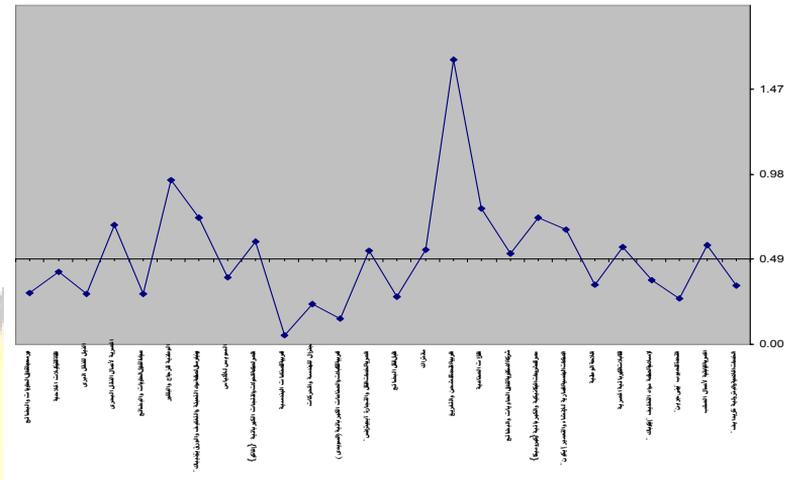
المصدر: نتائج التحليل المالي لبيانات الدراسة الاستطلاعية

# أساليب إدارة مخاطر العسر المالي .. دراسة تطبيقية

## د/ أحمد فهمي أبو القمصان

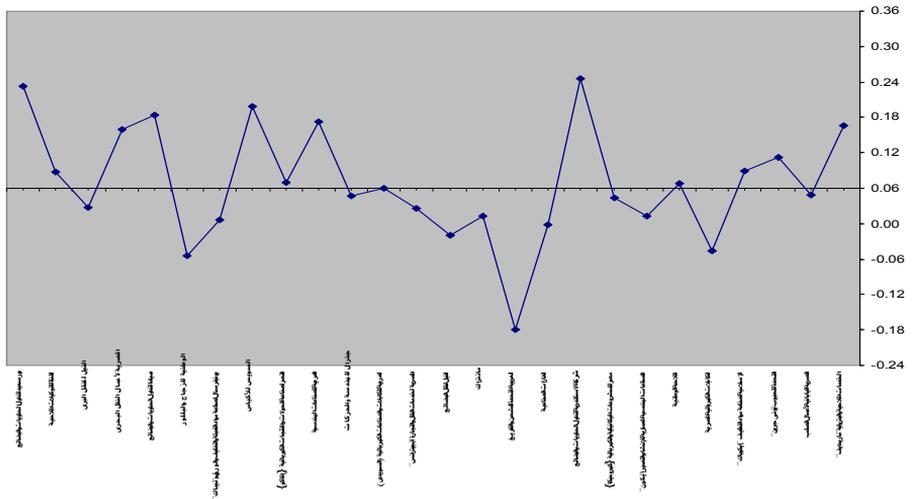
### ملحق رقم (٦)

متوسط الرافعة المالية لشركات الدراسة خلال الفترة من ٢٠٠٢ وحتى ٢٠٠٧



### ملحق رقم (٧)

متوسط معدل العائد على الاستثمار لشركات الدراسة خلال الفترة من ٢٠٠٢ وحتى ٢٠٠٧



## المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العربية الواقع والطموحات

الأستاذة/ لولاشي ليلي (✉)

الملخص:

يحتل قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مكانة متميزة ضمن أولويات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية والإسلامية، ويتوقع لهذه المؤسسات أن تكون قاطرة للنمو الاقتصادي في هذه الدول خلال العقود القادمة، وسنحاول إبراز أهميته وأهم الصعوبات التي تعيق تطوره في الدول العربية.

Resume:

Le secteur PME occupe une place primordiale parmi les priorités du développement économique et sociale au pays arabes. Il est probable qu'ils sont une locomotive du développement économique dans ces pays durant les décennies prochaines ; on essaiera dans cet article de faire apparence de son importance et les principales difficultés qui entravent son développement dans pays arabes.

مقدمة:

لقد أصبح من المؤكد اليوم في العالم المتقدم والأقل تقدماً، الإهتمام والتركيز الكبير على سياسة الإستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك لدورها الفعال في تكوين الدخل القومي، وخلق فرص عمل واسعة، وجذب المدخرات، وإيجاد فرص كبيرة لإقامة المشاريع ذات التكلفة الرأسمالية المنخفضة، كما أن معظمها يستخدم المواد الخام المحلية، أو المنتجات نصف المصنعة الناتجة عن الصناعات الكبيرة، كما أنها تقوم بتلبية احتياجاتها من بعض المنتجات الوسيطة بحيث تمارس دوراً مؤثراً في تكامل الصناعات.

(✉) أستاذ مساعد في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة باتنة- الجزائر:

leila\_mounira@yahoo.fr

والدول العربية ليست بمنأى عن هذه التطورات، لذا تهدف الدراسة إلى توضيح أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، فضلا عن بيان أهم ملامح وخصائص هذه الصناعات ومدى ملاءمتها لاقتصاديات الدول العربية، والصعوبات التي تواجه تطورها، في ظل التطورات المتسارعة بفعل اتساع نطاق ظاهرة العولمة.

أولاً: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن صعوبة تحديد تعريف معين للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكمن في عدم انتهاج هذا النوع لسياسة موحدة ودقيقة ولذلك ارتأينا في مبحثنا هذا ضرورة تحديد فيما تتمثل هذه الصعوبة وكذا تحديد المعايير التي يقوم عليها تحديد التعاريف المختلفة.

١-١: تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

يلاحظ في الوهلة الأولى سهولة تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تتمثل في مجمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية، التجارية، والمقدمة للخدمات ما عدا المؤسسات الزراعية ولكن تكمن صعوبة تعريفها في وضع الحدود الفاصلة بين المؤسسات الكبرى من جهة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جهة أخرى وهل هذه الحدود هي نفسها في كل دول العالم.

١-٢ - معايير تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

لقد خلصت إحدى الدراسات المتخصصة في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى وجود أكثر من ٢٥٠ تعريفاً، وهذا لاختلاف المعايير المعتمدة فمنها ما يعتمد على حجم العمالة، حجم المبيعات، حجم الأموال المستخدمة، حصة المؤسسة من السوق، طبيعة الملكية... الخ<sup>(١)</sup>.

ولإزالة هذا الغموض اعتمد المختصون في هذا المجال على معيارين في تعريف هذا النوع من المؤسسات، المعايير النظرية أو النوعية من جهة والمعايير المادية أو

الحدية أو الوضعية من جهة أخرى، إلا أن المعايير الأكثر استخداما هي المعايير الثانية (المعايير المادية، الكمية).

أ - المعايير الكمية: يخضع تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لجملة من المعايير والمؤشرات الكمية، لقياس أحجامها ومحاولة تمييزها عن باقي المؤسسات، ومن بين هذه المعايير نذكر: حجم العمالة، حجم المبيعات، قيمة الموجودات، التركيب العضوي لرأس المال، القيمة المضافة، رقم الأعمال، رأس المال المستثمر. الخ، ونشير الى أن المعيار الأكثر استخداما هو معيار حجم العمالة، وكذلك حجم رأس المال، وهذا نتيجة لسهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بهما.

أ - ١ - حجم العمالة: يعتمد هذا المعيار على عدد العاملين في التفرقة بين المؤسسات، وهناك اختلاف كبير بين الدول المتطورة والنامية فيما يتعلق بتطبيق هذا المعيار، حيث تعتبر المؤسسات الصغيرة في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان، مؤسسات متوسطة وربما كبيرة في دول أخرى<sup>(٢)</sup>، وحسب هذا المعيار تنقسم المؤسسات الاقتصادية إلى ثلاث أنواع:

- المؤسسات الاقتصادية الكبرى.

- المؤسسات المصغرة أو وحدات الاستغلال الفردي.

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة<sup>(٣)</sup>.

ب - المعيار المالي أو النقدي: يستند هذا المعيار إلى: رأس المال - رقم الأعمال - حجم المبيعات.

ج - المعايير النوعية: يعتقد من يستخدم المعايير النوعية بأن النشاط الاقتصادي والاجتماعي يمكن أن يكون محددًا لنوع المؤسسة ويتخذ في ذلك عدة معايير لوضع الحدود الفاصلة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وباقي المؤسسات الاقتصادية. ولتحديد هذه المعايير بدقة يعتمد الكثير من المختصين على ما ورد في كتاب «Staley» حيث يرى أن أية مؤسسة يمكن اعتبارها صغيرة أو متوسطة إذا توفرت فيها خاصتين من الخصائص التالية على الأقل:

- استقلالية الإدارة: عادة ما يكون المسيرين أصحاب المؤسسة.
  - تعود ملكية المؤسسة أو رأسمالها لفرد أو مجموعة أفراد.
  - تمارس المؤسسة نشاطها محلياً، إلا أن اجتياحها للأسواق يمكن أن يمتد خارجياً، كما أن أصحاب المؤسسة والعاملون فيها يقطنون منطقة واحدة.
- تعتبر هذه المؤسسة صغيرة الحجم إذا ما قورنت بمؤسسة كبيرة تمارس نفس النشاط<sup>(٤)</sup>.

ثانياً: واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية:

٢-١- تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية:

لا يوجد تعريف محدد متفق عليه يحدد ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، نتيجة لاختلاف المعايير المتبناة لتقديم تعريف لهذه المؤسسات فهناك دول تعتمد معيار العمالة أو رأس المال المستثمر أو التطور التقني، وهذا ما نجم عنه نتائج متباينة تبعاً لتباين الدول وطبيعة هيكلها الاقتصادية والاجتماعية، فمثلاً: في دول مجلس التعاون الخليجي، تعرف الصناعات الصغيرة بأنها تلك المنشآت التي يبلغ متوسط رأسمالها المستثمر أقل من مليوني دولار، أما الصناعات المتوسطة فتتمثل بالمنشآت التي يستثمر كل منها من ٢ مليون وأقل من ٦ ملايين دولار، بينما تعد الصناعات كبيرة إذا بلغ رأس المال المستثمر فيها ٦ مليون دولار فأكثر<sup>(٥)</sup>، وأما جمهورية مصر العربية تمزج بين عدد العاملين وقيمة الأصول الثابتة حيث تعرف وزارة الصناعة المصرية بأنها «تلك المنشآت التي لا تزيد أصولها الثابتة عن (٥٠٠) ألف جنية مصري ويتراوح عدد العاملين ما بين ١٠ - ١٠٠ عامل»، أما الجزائر فتعرفها على مؤسسات إنتاج السلع والخدمات تشغل من ١٠ إلى ٢٥٠ شخص، ولا يتجاوز رأس مالها ١٥ مليار دينار جزائري، كما يشترط أن تستوفي معايير الاستقلالية<sup>(٦)</sup>.

وهنا تجدر الإشارة بأنه في الدول العربية يتم استخدام أكثر من معيار في

التعريف الواحد للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ويجب التأكيد على:

أولاً: هناك عديد من الدول التي تعتمد معايير مختلفة لتعريف المشروعات الصغيرة من العمالة والمبيعات أو الاستثمارات وبالتالي هناك مصادر مختلفة للاحصاءات عن المشروعات الصغيرة وذلك تبعاً للمعايير المستخدمة.

ثانياً: حتى التعريف المستخدم للمشروعات الصغيرة لمعيار معين ليس موحد في الدول فعلى سبيل المثال هناك دول تعرف المؤسسات الصغيرة على أنها المؤسسات التي يعمل بها أقل من ٥٠ عامل مثل مصر بينما دول أخرى تعرفها بأنها تلك المؤسسات التي يعمل بها أقل من ١٠ عامل مثل الأردن والعراق واليمن<sup>(٧)</sup>.

وبدون الدخول في توضيح تفاصيل هذه التعاريف والمعايير المتبناة، يمكن القول بأن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتسم بمحدودية أعداد العاملين فيها وتعتمد في أعمالها على الفنون الإنتاجية البسيطة في تكوينها إضافة إلى تركيز إدارة معظم هذه المؤسسات في أشخاص مالكيها وهذا ما تأخذ به عادة العديد من الدراسات التي يتم إعدادها في هذا المجال لتمييز هذه المؤسسات عن غيرها من المؤسسات الكبيرة.

٢-٢- خصائص الصناعات الصغيرة والمتوسطة ومدى ملاءمتها لاقتصاديات الدول العربية:

أ - سهولة التأسيس (النشأة): تستمد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عنصر السهولة في إنشائها من انخفاض مستلزمات رأس المال المطلوب لإنشائها نسبياً، حيث إنها تستند في الأساس إلى جذب و تفعيل مدخرات الأشخاص من أجل تحقيق منفعة أو فائدة تليها بواسطتها حاجات محلية في أنواع متعددة من النشاط الاقتصادي<sup>(٨)</sup>، وهذا ما يتناسب والبلدان العربية، نتيجة لنقص المدخرات فيها بسبب ضعف الدخل.

ب - تميّز الصناعات الصغيرة والمتوسطة بالانتشار الجغرافي مما يساعد على تقليل التفاوتات الإقليمية، وتحقيق التنمية المكانية المتوازنة، وخدمة الأسواق المحدودة التي لا تغرى المنشآت الكبيرة بالتوطن بالقرب منها أو بالتعامل معها<sup>(٩)</sup>.

ج- جودة الإنتاج : إن التخصص الدقيق والمحدد لمثل هذه المؤسسات يسمح لها بتقديم إنتاج ذو جودة عالية، حيث يعتمد النمط الإنتاجي فيها على مهارات حرفية ومهنية، مما يجعلها تستجيب بشكل مباشر لأذواق واحتياجات المستهلكين، وهو ما يسهل عملية التكيف والتطور وتستجيب بذلك للتقلبات المفاجئة في توفير المنتجات<sup>(١٠)</sup>، وتسمح مثل هذه الخصائص بإنتاج سلع وخدمات في الدول العربية تنافس المنتجات الأجنبية التي تتوافد إليها من كل مكان خصوصاً في ظل انضمام معظم الدول العربية إلى منظمة التجارة العالمية ومشروع الشراكة الاورومتوسطية.

د - تستخدم هذه الصناعات فنوناً إنتاجية بسيطة نسبياً تتميز بارتفاع كثافة العمل، مما يساعد الدول العربية التي تعاني من وفرة العمل وندرة رأس المال على مواجهة مشكلة البطالة دون تكبد تكاليف رأسمالية عالية<sup>(١١)</sup>.

هـ - تتوفر على نظام معلومات داخلي يتميز بقلّة التعقيد وهو ما يسمح بالاتصال السريع صعوداً ونزولاً بين إدارة المؤسسة وعمالها، أما خارجياً فنظام المعلومات يتميز بدوره بالبساطة نتيجة قرب السوق جغرافياً وهي في مثل هذه الحالة قليلة الحاجة إلى اللجوء إلى دراسات السوق المعقدة؛ لأن التحولات على مستوى السوق الداخلي يمكن رصدها بسهولة من قبل المسيرين<sup>(١٢)</sup>، ومثل هذا النظام المعلوماتي البسيط يتناسب مع القدرات والمهارات التنظيمية والإدارية لمسيري ومالكي المؤسسات العربية.

و - التكنولوجيا المستخدمة في المشاريع الصغيرة والمتوسطة ملائمة لإمكانيات البلدان العربية، حيث تكون كثيفة العمل وبسيطة وتكلفتها منخفضة، والمهارات العمالية بسيطة فتتخفف الحاجة إلى تدريب العمال، بالإضافة إلى هذا فإن الخامات المرتبطة بهذه التقنيات غالباً ما تكون متوفرة مالياً والمهارات العمالية المطلوبة لها بسيطة.

٢-٣ :- أهمية المشروعات الصغيرة في الدول العربية:

تعتبر المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة النمط الغالب

للمشروعات في الدول العربية، فهذه المؤسسات تساهم في توفير فرص عمل لقاعدة عريضة من قوة العمل العربية تقدر بحوالي ثلث القوة العاملة أو يزيد، وساهمت بنحو ٩٦٪، من الناتج المحلي الاجمالي في اليمن عام ٢٠٠٥م، وحوالي ٧٧٪، ٥٩٪، ٢٥٪ في كل من الجزائر، فلسطين، السعودية على الترتيب خلال نفس العام، في حين تتراوح مساهمة هذه المؤسسات ما بين ٢٥٪-٤٠٪ من الناتج المحلي الإجمالي المصري و٨٠٪ من إجمالي القيمة المضافة التي ينتجها القطاع الخاص ويعمل به حوالي ثلثي القوة العاملة وثلاثة أرباع العاملين في الوظائف الخاصة خارج القطاع الزراعي. أما عن الجانب الاحصائي فقد أقرت منظمة الخليج للاستثمارات الصناعية أن عدد الصناعات الصغيرة والمتوسطة في دول مجلس التعاون الخليجي ٥٤٢٩ مؤسسة صناعية صغيرة أي ٦٦٧٪ من إجمالي الصناعات، و١٤٨٩ مؤسسة صناعية متوسطة أي ١٨٣٪ من إجمالي الصناعات في المجلس. بمعنى أن عدد الصناعات الصغيرة والمتوسطة يبلغ ٦٩٢٨ مؤسسة أي ٨٥٪ من إجمالي المؤسسات الصناعية، وما قيمته ٨٥٤٥ مليون دولار أي ٩٪ من إجمالي الاستثمارات الصناعية وتوظف ٣٦٣ ألف عامل أي ٥٤٢٪ من إجمالي العمال في المؤسسات الصناعية، ووفقا لإحصائيات ذات المصدر فإن عدد هذه الصناعات في الإمارات ٢٥٢٨ ما يمثل ٩٤٪ من إجمالي المؤسسات الصناعية في الإمارات وتوظف ١٥٠ ألف عامل بقيمة استثمارات ١٥٥٤ مليون دولار، أما في السعودية فيبلغ عددها ٢٢٨٤ مؤسسة أي ٧٤٧٪ من إجمالي الصناعات في البلاد وتوظف ١٢٦ ألف عامل أي ٣٧٨٪ من إجمالي العاملين في الصناعات التحويلية بقيمة استثمارات ٥١٢١ مليون دولار<sup>(١٤)</sup>.

أما الجزائر فحسب الإحصائيات التي قدمتها وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية لسنة ٢٠٠٦ فإن عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يبلغ ٢٦٩٨٠٦ مؤسسة توظف ٢٦٩٨٠٦ عامل منها ٥١٣٤٣ مؤسسة صناعية توظف ١٨٢٨٩ عامل و١٠٦٢٢٢ مؤسسة صناعية تقليدية توظف ٢١٣٠٤٤ عامل<sup>(١٥)</sup>.

أما عن درجة اهتمام الدول العربية بالصناعات الصغيرة والمتوسطة، فتفاوتت من دولة إلى أخرى. فمثلاً في مصر يكاد يقترب عدد الجهات الراعية للصناعات الصغيرة والمتوسطة من ٤٠ جهة، ولكن هذه الجهات كانت تفتقد إلى التنسيق فيما بينها إلى غاية سنة ٢٠٠٤، حيث صدر الأمر إلى الصندوق الاجتماعي للتنمية للقيام بهذا الدور، كما جاء بالقانون إنشاء نظام الشباك الواحد لتلقي طلبات الترخيص لإنشاء هذه الصناعات.

أما في دول مجلس الخليج أشارت ورقة بحثية لإتحاد غرف المجلس إلى أنه لا توجد لدى هذه الدول سياسات اقتصادية وحوافز محددة خاصة بهذه الصناعات. فالسياسات والإجراءات المطبقة تعتبر ذات طبيعة عامة، بل أنها منحازة ضدها «ضد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة»<sup>(١٦)</sup>.

أما في الجزائر فقد تم إنشاء وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية لتشرف على هذه المؤسسات. وفي عام ١٩٩٦ تم إنشاء الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب والتي تضطلع بمهمة مساعدة الشباب الراغبين في إنشاء مؤسساتهم الخاصة، وتقدم لهم القروض بسقف لا يتعدى ١٠ ملايين دينار جزائري. كما تم في عام ٢٠٠٤ إنشاء صندوق ضمان القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومراكز التسهيل في معظم الولايات الجزائرية، إلى جانب صندوق رأسمال المخاطر لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة<sup>(١٧)</sup>.

أما بالنسبة لتونس فتوجد عدة مسارات منها الصندوق الوطني للنهوض بالصناعات الخفيفة والصناعات الصغيرة، ونظام الشباك الموحد لتلقي طلبات تأسيس الشركات، إلى جانب البنك التونسي للتضامن المتخصص بتوفير قروض لخرجي الجامعات بسقف لا يتجاوز ١٠ آلاف دولار لإقامة صناعات صغيرة بالإضافة إلى صندوق ضمان الاقتراض لفائدة الصناعات الصغيرة والمتوسطة. وفي السودان قام البنك الصناعي بتخصيص إدارة لتمويل الوحدات الصناعية الصغيرة، وإنشاء شركة خاصة تابعة للبنك تهتم بجمع المعدات لهذه الصناعات، كما خصص ١٥٪ من

السقف الائتماني للبنك للمؤسسات الصغيرة، بالإضافة إلى إعفاء أصحابها من شرط المساهمة في ثلث رأس مال التكلفة الكلية للمؤسسة. وتقديم المساعدات الفنية والاقتصادية مجاناً.

أما عربياً فقد تم إنشاء اتحاد عربي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالقاهرة إلا أن هذا الأخير لا يلعب دوراً فعالاً لأنه يبقى مجرد فضاء لمنتدى الحوار وعقد الندوات<sup>(١٨)</sup>.

ثالثاً: الصعوبات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان العربية:

إن الباحث في أهم الدراسات العربية التي تمت في معظم الدول العربية حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يصل إلى نتيجة مفادها أن هذه المؤسسات تعاني من صعوبات متشابهة في أغلب هذه الدول، والتي تحد من قدرتها على العمل والمساهمة في المؤشرات الاقتصادية المختلفة، وسنحاول إبراز أهم هذه الصعوبات: أ- الصعوبات التمويلية: التي يمكن تلخيصها فيما يأتي

- تعتمد هذه المؤسسات على التمويل الذاتي، أي على المدخرات الفردية التي عادة ما تكون غير كافية، نتيجة لضعف المداخيل في أغلب الدول العربية، ولهذا تلجأ هذه المؤسسات إلى التمويل الخارجي أو الائتمان، وهنا تصطدم بصعوبة الحصول على الأموال التي تحتاجها لممارسة نشاطها.

- تردد المصارف التجارية في منحها القروض القصيرة أو الطويلة مما يزيد من حدة مشكلة التمويل نتيجة للشروط الصعبة التي تضعها لتوفير الأموال، وطلب البنوك لضمانات عينية ذات قيمة، نادراً ما تتوفر لدى هذه المؤسسات وتفضيلها تمويل الأنشطة التجارية (استيراد - استيراد) على الأنشطة الإنتاجية<sup>(١٩)</sup>.

ب- العوائق المؤسسية:

نظراً لتعدد اللوائح التي تحكم إنشاء وتشغيل المشروعات الصغيرة، فإن

أغلبها يفضل العمل خارج القطاع المنظم، ويعمل هذا كعقبة إضافية أمام المشاركة النشطة لهذه المشروعات ويمد من إمكانيات إقامة روابط مع المشروعات الأكبر<sup>(٢٠)</sup>.  
ج- العوائق الثقافية :

ما زالت المفاهيم الثقافية السائدة في المجتمعات العربية تصور الوظيفة الحكومية على أنها الملاذ المثالي من حيث الأمان والاحترام الاجتماعي، الأمر الذي يشكل عقبة في طريق أصحاب المشروعات<sup>(٢١)</sup>.

د- ضعف دراسات جدوى اقتصادية دقيقة :

فصاحب المؤسسة الصغيرة يفتقد عادة إلى الكفاءة اللازم توفرها عن إعداد دراسة جدوى المشروع، كما أنه كثيراً ما يخلط بين أعمال المشروع والأعمال الخاصة، أي أنه لا يفصل بين الذمة المالية للمؤسسة والذمة المالية الخاصة به، مما يؤدي إلى محدودية الأرباح المحتجزة، كما أن الملكية الفردية أو العائلية تستوجب تعيين الأبناء والأقارب بصفة عادية لإدارة المؤسسة، ومنها ممارسة الصلاحيات بشكل مركزي وبالتالي التأثير على النمو السريع للمؤسسة<sup>(٢٢)</sup>.

هـ- المشكلات التسويقية :

- نقص الكفاءات التسويقية والقوى البيعية عموماً، وعدم الاهتمام بالبحوث التسويقية، ونقص المعلومات عن حاجات السوق في ظل المنافسة، وشدتها بين هذه المؤسسات والمؤسسات الكبرى من ناحية، والمنافسة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الوطنية والمؤسسات الأجنبية من ناحية أخرى.

- نقص الخبرة وظهور صناعات ومنتجات بديلة باستمرار وبتكلفة أقل إضافة إلى عدم وجود أسواق جديدة، وضيق الأسواق القديمة، بسبب التدفق غير المنضبط للسلع المستوردة من جهة ولضعف القدرة الشرائية من جهة أخرى<sup>(٢٣)</sup>.

## الخاتمة:

يخظى موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باهتمام جل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وقد رأينا مدى أهمية هذه المؤسسات في الدول العربية وعرضنا أهم المشكلات التي تعاني منها هذه المؤسسات وتعرض طريقها نحو النمو والتطور. لذا على الدول العربية إتخاذ عدة تدابير وإجراءات لتفعيل دور هذا القطاع وتنميته، لهذا الغرض نقترح:

١- تسهيل الحصول على التمويل: من خلال إقامة مؤسسات مالية متخصصة لتمويل هذا القطاع، وتشجيع البنوك على منحها القروض بأسعار فائدة ميسرة، واستحداث هيئات لضمان قروض هذه المؤسسات.

٢- تسويق منتجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: لهذا على الدول العربية أن تهتم ببناء أجهزة قوية لتسويق منتجاتها بوضع سياسات تسويقية تتناسب مع ظروف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العربية من خلال الاهتمام بالدعاية والإعلان وتنشيط مبيعاتها في السوق الداخلية والخارجية.

٣- وضع إستراتيجية واضحة ودقيقة للجهاز الإداري من شأنها أن تؤدي إلى تغيير الذهنية والممارسات السائدة في الإدارات التي تعتبر عائقاً كبيراً أمام هذه المؤسسات.

٤- تعزيز الترابط والتشابك بين الصناعات الصغيرة والمتوسطة العربية من جهة وبين المؤسسات الكبيرة من جهة أخرى عن طريق توسيع وتطوير التعاقدات من الباطن فيما بينها وتشجيع تحويل العمل للصناعات الصغيرة والمتوسطة من قبل الصناعات الكبيرة بحيث تعمل الصناعات الصغيرة والمتوسطة على رقد احتياجات هذه المؤسسات الكبيرة.

٥- إيجاد قنوات تنسيق لتبادل الخبرات بين الصناعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، وإيجاد تكامل فيما بينها عن طريق حرية انتقال رؤوس الأموال واليد

العاملة والمنتجات بين هذه الدول للقضاء علي نطاق ضيق السوق المحلي ، وإقامة سوق عربية مشتركة في المستقبل .

٦- تفعيل دور الاتحاد العربي للصناعات الصغيرة و المتوسطة من خلال تفعيل ممارسته لمهامه واختصاصاته وخبراته ودعم ومساندة الصناعات والجمعيات والنقابات والاتحادات التي تعمل في مجال الصناعات الصغيرة .



التهميش:

- ١- إسماعيل شعباني، ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها في العالم، الدورة التدريبية حول: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، ٢٥-٢٨ ماي ٢٠٠٣ م.
- ٢- محفوظ جبار المؤسسات المصغرة الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها - دراسة حالة المؤسسات المصغرة في ولاية سطيف خلال الفترة ١٩٩٩-٢٠٠١. مجلة العلوم الإنسانية، العدد ٥، بسكرة، الجزائر، ص ٢٠٣، ص ٢١٤.
- ٣- خوني رابح، حساني رقية، آفاق تمويل وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الدورة التدريبية حول: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، ٢٥-٢٨ ماي ٢٠٠٤ م.
- ٤- زغيب شهرزاد، عيساوي، المؤسسات المتوسطة والصغيرة في الجزائر - واقع وآفاق - الملتقى الوطني حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط، الجزائر، ٨-٩ افريل، ٢٠٠٢ م، ص ١٧٢.
- ٥- د. نوزاد عبد الرحمن الهيتي، الصناعات الصغيرة والمتوسطة في دول مجلس التعاون الخليجي، الوضع القائم والتحديات المستقبلية، العدد ٣٠، ٢٠٠٦ م.
- ٦- ليلي لولاشي، التمويل المصرفي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مساهمة القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة - رسالة ماجستير، بسكرة، الجزائر، ٢٠٠٥ م، ص ٦٥.
- ٧- حسين عبد المطلب الأسرج، صيغ التمويل الاسلامي كآلية لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية وتعزيز قدرته التنافسية، مركز الشرق العربي للدراسات الحضارية والإستراتيجية، لندن، ٢٠٠٧ م.
- ٨- إسماعيل بوخاوة، عبد القادر عطوي، التجربة الجزائرية التنموية في الجزائر وإستراتيجية تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الدورة التدريبية حول: تمويل

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، ٢٥- ٢٨ ماي ٢٠٠٣م، ص ٤.
- ٩- حسين عبد المطلب الأسرج، مرجع سابق.
- ١٠- ليلى قطاف، سعيدة بوسعدة، الائتمان التجاري كطريقة لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع- دراسة حالة لمؤسسة BCR بسطيف، الدورة التدريبية حول: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، ٢٥- ٢٨ ماي ٢٠٠٣م، ص ٥.
- ١١- حسين عبد المطلب الأسرج، مرجع سابق، بدون صفحة.
- ١٢- عبد المجيد قدي، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمناخ الاستثماري، مجمع الأعمال: الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط الجزائر، ٨- ٩ افريل ٢٠٠٢م، ص ١٤٣.
- ١٣- ليلى لولاشي، مرجع سابق، ص ٦٥.
- ١٤- د. نوزاد عبد الرحمن الهيبي، الصناعات الصغيرة والمتوسطة في دول مجلس التعاون الخليجي، الوضع القائم والتحديات المستقبلية، مجلة الجندول، العدد ٣٠، العراق، ٢٠٠٦م.
- ١٥- ممدوح الولي، العرب.. مشروعات صغيرة وهموم كبيرة، ٢٠٠٤م، <http://www.arabvolunteering.org/corner/archive/index.php/t-370.html>
- ١٦- د. نوزاد عبد الرحمن الهيبي، مرجع سابق.
- ١٧- وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعة التقليدية: [www.pme-ar-dzt.org](http://www.pme-ar-dzt.org)
- ١٨- ممدوح الولي، مرجع سابق.
- ١٩- ليلى لولاشي، مرجع سابق، ص ٧١.
- ٢٠- حسين عبد المطلب الأسرج، المشروعات الصغيرة في الدول العربية: الواقع والطموحات.
- ٢١- نفس المرجع

٢٢- ليلي لولاشي مرجع سابق، ص٧٦.

٢٣- فريدة لرقط، زينب بوقاعة، كاتية بوروبة، دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات النامية ومعوقات تنميتها، الدورة التدريبية حول: تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، سطيف، الجزائر، ٢٥-٢٨ ماي ٢٠٠٢م، ص٩.



## التسويق الأخضر

- من التوجه البيعى إلى التوجه البيئى -

الأستاذ/ عريف عبد الرزاق (✉) ، الأستاذ/ خان محمد ناصر (✉)

### المخلص:

يشهد العالم جملة من التغيرات وهذا في جميع القطاعات الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية و السياسية ولعل أهم تغير أثر على الحياة البشرية هو التغير المناخي الذي جعل أصحاب القرار السياسي والاقتصادي يجمعون على ضرورة التحرك للحفاظ على البيئة وحمايتها من مخرجات المؤسسات الاقتصادية ومن سلبيات التطور التكنولوجي الذي يغذي البيئة بمختلف السموم والتي أثرت بشكل مباشر على حياة المجتمع وأصبحت تهدد استقرار حياة الناس من خلال ارتفاع درجة الحرارة للكون، وبالتالي ومن أجل الحفاظ على استمرارية الحياة وجب على المجتمع الحفاظ على البيئة وذلك من خلال تسويق مخرجات صديقة للبيئة إن صح التعبير، وهو ما يطلق عليه في التسويق الحديث باسم التسويق الأخضر وهو ما سنتناوله في هذا البحث.

## مقدمة:

نهدف من خلال دراستنا هذه إلى زيادة ودعم فكرة التسويق للمنتجات الصديقة للبيئة ونشر الوعي البيئي وتقديم فكرة ملمة حول الموضوع ارتأينا أن نستعرض هذا البحث على النحو الآتي :

- أولاً: إعطاء فكرة حول المسؤولية الاجتماعية لعملية التسويق.
- ثانياً: استعراض مختلف التطورات لمفهوم التسويق، وأبعاده، والمزيج التسويقي الأخضر.
- ثالثاً: أفاق التسويق الأخضر، عالمياً، عربياً وعلى الصعيد الوطني، الإسلام والبيئة.

أولاً: المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق:

### ١- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لقد عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها «تعهد أو التزام المنظمة بتعظيم تأثيراتها الموجبة وتقليل أثارها السالبة على المجتمع»<sup>(١)</sup> التعريف يبين ويدل على مضمون العقد المبرم بين المنظمات الأعمال والمجتمع حيث يبين أن المنظمات تتعهد على العمل أكثر لزيادة الإيجابيات نحو المجتمع وبذل جهد للحد من سلبياتها المنبثقة من مخرجاتها نحو المجتمع.

أما إذا ربطنا المسؤولية الاجتماعية بالتسويق فإننا نعرفها على أنها «التوقف عن تقديم المفاهيم المتعلقة بالتضليل والخداع»<sup>(٢)</sup> ولقد عرفت أيضاً على أنها «قبول المسوقين بالالتزامات التي يضعونها على أنفسهم آخذين في الاعتبار تحقيق الأرباح ورضا المستهلك ورفاهية المجتمع وبما يكافئ مستوى الأداء المتحقق للمنظمة» وفقاً للتعريف فإنه يجب على المسوق أن يضع أهدافاً موازية لهدف الرئيس وهو تعظيم الربح أما عن الأهداف الموازية وهي تحقيق درجة عالية من إشباع المستهلك ورفاهية المجتمع بالإضافة إلى احترام المؤسسة للقوانين والأنظمة التي تصدر عن الجهات الحكومية والمحافظة على البيئة.

## ٢- أبعاد المسؤولية الاجتماعية<sup>(٣)</sup>

لعل أهم البنود التي وجب على المؤسسة أن تتمتع بها حتى يقال إن المؤسسة تتمتع بمسؤولية اجتماعية وأخلاقية أو ما يسمى بالمواطنة التسويقية حديثاً في اتجاه مستهلكيها وبيئتها وهي :

١- البعد الاقتصادي: والذي يتمثل في تحقيق الأرباح وتعظيم عوائد الاستثمار للمساهمين، فضلاً عن تأمين العمل المناسب للعاملين ضمن بيئة عمل ملائمة وتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع. فمثلاً أعلنت شركة الألمانية BMW عن تخفيض ساعات العمل من ٣٧ إلى ٣١ ساعة في الأسبوع مع الإبقاء على الأجور دون تخفيض، وتتحمل أيضاً الشركات الأمريكية سنوياً ما يقارب ١٠ مليار دولار من أجل ضمان حماية العاملين من المخاطر الناجمة عن العمل، كما أطلقت شركة سيمنس لأجهزة الاتصالات المنزلية والمكتبية في الآونة الأخيرة مجموعة متكاملة من الأجهزة والهواتف اللاسلكية الصديقة مع البيئة، في ظل ظروف تغيرات المناخ، وارتفاع درجة حرارة الأرض.

٢- البعد القانوني: ويتمثل في تقييد إدارات التسويق بالقوانين واللوائح والأنظمة والتشريعات مع ضمان الالتزام بالسلوك المقبول رسمياً واجتماعياً، وأن تكون مخرجاتها غير ضارة بالمجتمع أو البيئة الطبيعية. فضلاً عن حماية المنظمات من بعضها البعض من جراء المنافسة الغير شريفة.

٣- البعد الأخلاقي: وهو الالتزام بالمبادئ والمعايير الأخلاقية التي تحدد السلوك التسويقي المقبول في ومن هذا المنطلق يمكن أن نتصور (Stakeholders) المجتمع من وجهة نظر أصحاب المصالح أن الجوانب الأخلاقية والقانونية تعمل معا في تناغم وترابط لبناء علاقات تسويقية قابلة للاستمرار في المدى الطويل.

٤- البعد الإنساني: وهو أحد أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق، والمتمثل في المساهمة في تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع، وفي هذا الصدد تقوم العديد من الشركات بالمساهمة (Philanthropy) في القضايا الإنسانية والاجتماعية مثل التبرعات لأوجه الخير المختلفة، استخدام مواد صديقة للبيئة

في منتجاتها، دعم البحوث الطبية والتبرع بالأدوية لأوجه الخير، دعم العمل التطوعي في المجتمع، ... الخ. من الواضح أن البعدين الاقتصادي والقانوني هما الأساس في أعمال المنظمات وقد يشكلان المتطلبات الأساسية اللازمة للانتقال إلى الأنشطة المتعلقة بالأبعاد الأخلاقية والإنسانية.

ثانياً: تطور مفهوم التسويق:

١- تعريف التسويق:

تعددت تعريفات التسويق من طرف الاقتصاديين وذلك يرجع لاختلاف وجهات النظر و اختلاف الفترات الزمنية الموافقة وسنحاول إعطاء مجموعة من التعاريف وفقاً لتسلسلها الزمني .

لقد أعطت الجمعية الأمريكية للتسويق ( American Marketing Association ) التعريف التالي وقد اعتمده سنة ١٩٦٠ «هو ممارسة أنشطة الأعمال التي توجه حركة السلع والخدمات من المنتج إلى مستهلكها أو مستخدميها»<sup>(٤)</sup> من خلال التعريف يتضح أن غياب المستهلك ورضاه ما هو إلا دلالة على عدم اهتمام المنتجين أو لعدم تأثير المستهلك في عملية البيع .

ولقد أعطت هيئة التسويق بجامعة أوهايو خلال سنة ١٩٦٥ التعريف الموالي «التسويق هو العملية التي توجد في المجتمع والتي بواسطتها يمكن التنبؤ وزيادة وإشباع هيكل الطلب على السلع والخدمات الاقتصادية من خلال التقديم والترويج والتبادل والتوزيع المادي «الإمدادات» لهذه السلع والخدمات»<sup>(٥)</sup>.

إلا أن فيليب كوتلر أضفى الطابع الإنساني على العملية التسويقية سنة ١٩٨٠ حيث عرفه «التسويق هو النشاط الإنساني الذي يهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات من خلال عملية التبادل»<sup>(٦)</sup>.

كما قدم McCarlyh سنة ١٩٨١ تعريفاً للتسويق مضيفاً إلى الجانب الإنساني تحقيق أهداف المجتمع وبالتالي يركز على النظرة الشمولية من وجهة نظر المجتمع كونه أداة اقتصادية تسهم في تحقيق أهداف المجتمع في تحقيق الموازنة بين العرض

والطلب بشكل كفؤ. وهو ما نستشفه من التعريف التالي<sup>(٧)</sup> «التسويق هو العملية الاجتماعية التي توجه التدفق الاقتصادي للمنتجات والخدمات من المنتج إلى المستهلك بطريقة تضمن التطابق بين العرض والطلب وتؤدي إلى تحقيق أهداف المجتمع» .

ولقد قدمت الجمعية الأمريكية للتسويق تعريفا سنة ١٩٨٥ حيث اقتقر التعريف للجوانب الإنسانية والاجتماعية إذ نظر للتسويق نظرة مادية حيث عرف على أنه<sup>(٨)</sup> «العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ وخلق وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار أو السلع أو الخدمات اللازمة لإتمام عملية التبادل والتي تؤدي إلى إشباع حاجات الأفراد وتحقيق أهداف المنظمات» .

عموما يقدم الباحثون تعاريف مختلفة للتسويق إلا أننا نرى أن التعريفين التاليين هما الأقرب إلى إعطاء التصور الحديث لمعنى وتعريف التسويق ويتكاملان في إعطاء التصور والنظرة الشمولية للمفهوم إذ يعرف (Boone and Kantsi) التسويق على أنه «العمليات المتعلقة بالتخطيط والتنفيذ للمفاهيم الخاصة بالتسعير والترويج والتوزيع للأفكار»<sup>(٩)</sup> ، بينما يعرف (Pride and Ferrell) التسويق على أنه «عملية إيجاد وتوزيع وترويج وتسعير المنتجات والخدمات والأفكار لتسهيل إرضاء أو إشباع علاقات التبادل مع الزبائن في بيئة ديناميكية»<sup>(١٠)</sup> يمكن بكل بساطة الإشارة إلى شمولية التعريفين السابقين عبر النقاط التالية :

١- يقدم التعريفان تفصيلاً دقيقاً للأنشطة التسويقية مثل الترويج والتوزيع والتسعير .

٢- يفصل المنتجات بشكل دقيق ويقسمها إلى سلع ، وخدمات وأفكار .

٣- الإشارة إلى ديناميكية البيئة وفي ذلك إشارة واضحة إلا أن عملية التسويق يجب أن تعتمد بشكل كبير على التحليل والاستطلاع البيئي لمواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة المنظمة .

من خلال التعاريف السابقة نجد أن السمة الغائبة دوما هي الحفاظ على البيئة وكون التلوث البيئي هو وليد الساعة رغم أن بوادهه كانت منذ الستينات وما

اهتمام الباحثين والاقتصاديين والسياسيين بالبيئة إلا دليل على أن التسويق أخذ توجهاً أكبر وأسمى مما كان عليه حيث اتجه التسويق من التوجه البيعي إلى الاجتماعي ثم البيئي أو هو توجه إن صح التعبير توجهاً أخضراً .

ويمكن اختصار التطورات التي عرفها المفهوم التسويقي كما يلي:

- بداية الستينات: منطلق الحاجات ( التوقع حسب ما يراه المستهلك).
  - نهاية الستينات: تجزئة السوق وتمايز العرض من خلال تجميع المستهلكين حسب اهتماماتهم (تصميم مزيج من التسويق خاص بكل قطاع سوقي).
  - السبعينات: التوقع التسويقي بمعنى التمايز بالنسبة لما يقدم من عرض من قبل المنافسة.
  - الثمانينات: التسويق الجماعي: الاهتمام بمتطلبات المشترين والبائعين والتوجه نحو التعاون على مستوى التوزيع.
  - التسعينات: التسويق الاستراتيجي: القيام بالاستماع لمجموع الممثلين الذين يمكن لهم التأثير على المنافسة وأداء المؤسسة.
  - سنوات ٢٠٠٠ : التسويق الشخصي والتفاعلي وذلك بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال والقيام بإعداد تصور لعلاقات شخصية وتفاعلية بين مختلف الأطراف التي تتدخل في السوق.
- ٢- تعريف التسويق الأخضر:

برزت في السنوات الأخيرة بعض التساؤلات حول التوجه التسويقي والتي تنصب في مجملها على ما إذا كان التسويق كفلسفة قادراً على مواجهة التدهور البيئي الحاصل والشحة في الموارد والنمو السكاني المتزايد وانتشار المجاعة والفقر في دول العالم والقصور في الخدمات الاجتماعية المقدمة وتحقيق رفاهية للمستهلك كل هذا أدى إلى بروز مفهوم جديد وتوجه جديد للتسويق ألا وهو التسويق الأخضر حيث يعرف على أنه أي نشاط تسويقي خاص بمنظمة معينة، يهدف إلى «خلق تأثير إيجابي أو إزالة التأثير السلبي لمنتج معين على البيئة»<sup>(١١)</sup> النقطة الايجابية

في هذا التعريف هو تقديمه للمحتوى البيئي للتسويق الأخضر بشكل واضح وجلي أو هو «عملية تطوير وتسعير وترويج منتجات لا تلحق أي ضرر بالبيئة»<sup>(١٢)</sup>.

من خلال المفاهيم السابقة نجد أن كلا منها ينطوي على التوجه الاجتماعي للتسويق والذي يعرف على أنه «التوجهات الإدارية التي تنصب بشكل رئيسي نحو رضا المستهلك ورفاهية المجتمع على الأمد والذي هو مفتاح نحو تحقيق أهداف المنظمة ومسئوليتها»<sup>(١٣)</sup>.

وفي تعريف آخر «هو التعبير عن مهمة المنظمة لتحديد احتياجات ورغبات ومصالح الأسواق المستهدفة لتحقيق الإشباع المرغوب فيه وبكفاءة وفعالية تفوق المنافسين وبطريقة تحافظ على المستهلكين والمجتمع على أفضل وجه ممكن»<sup>(١٤)</sup>.

من خلال التعريف نستنتج أنه يتضمن ثلاثة أبعاد :

- قيام المسوقين ببناء علاقة أخلاقية مع المجتمع عبر التطبيقات التسويقية التي يمارسونها.
- إيجاد موازنة عدم التعارض بين أهداف الشركة المنصبة نحو الأرباح وإشباع حاجات المستهلك والمصالح العامة للمجتمع.
- يمكن للمنظمة أن تحقق مبيعات مربحة.

وأخيراً يمكن إعطاء تعريف مختصر للتسويق الأخضر حيث يعرف على أنه ممارسة الأنشطة التسويقية، المتعارف عليها من ترويج وتسعير وإعلان... الخ، مع إدراج البعد البيئي ضمن العملية التسويقية وبمعنى آخر هو تسويق منتجات صديقة للبيئة وهو ترجمة لمتطلبات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للتسويق.

٣- أبعاد التسويق الأخضر<sup>(١٥)</sup>:

يستند تطبيق منهج التسويق الأخضر إلى أربعة أبعاد رئيسية تشمل:

- ١-٢. إلغاء مفهوم النفايات أو تقليلها : لقد تغير المفهوم التقليدي في التعامل مع النفايات وبقيام الصناعة ضمن التسويق الأخضر، حيث أصبح التركيز على تصميم وإنتاج سلع بدون نفايات) أو بالحد الأدنى (بدلاً من كيفية التخلص

منها، وذلك من خلال رفع كفاءة العمليات الإنتاجية. أي أن المهم هو ليس ما يجب أن نفعله بالنفائيات، بل كيف ننتج سلعا بدون نفائيات.

٢-٣- إعادة تشكيل مفهوم المنتج : يتمثل في مواكبة تكنولوجيا الإنتاج لمفهوم الالتزام البيئي، بحيث يعتمد الإنتاج بشكل كبير على مواد خام غير ضارة بالبيئة، واستهلاك الحد الأدنى منها. فضلاً عن ضرورة تدوير المنتجات نفسها بعد انتهاء المستهلك من استخدامها، وخاصة المعمرة منها، لتعود إلى مصنعها بالنهاية حيث يمكن تفكيكها وإعادةتها إلى الصناعة مرة أخرى ضمن حلقة مغلقة أما التغليف، فيعتمد على مواد صديقة للبيئة وقابلة للتدوير.

٣-٣- وضوح العلاقة بين السعر والتكلفة : يجب أن يعكس سعر المنتج تكلفته الحقيقية أو يكون قريباً منها. وهذا يعني أن سعر السلعة (التكلفة الحقيقية على المستهلك) يجب أن يوازي القيمة التي يحصل عليها من السلعة، بما في ذلك القيمة المضافة الناجمة عن كون المنتج أخضر.

٤-٣- جعل التوجه البيئي أمراً مرجحاً : لقد أدركت العديد من المنظمات أن التسويق الأخضر يشكل فرصة سوقية قد تمنح المنظمة ميزة تنافسية ولربما مستدامة في الواقع، إن معظم المنظمات تتنافس في السوق لتحقيق الكسب السريع، بغض النظر عن الآثار السلبية على البيئة. والمتعمن في المنافسة في السوق يدرك أن هذا يعتبر منفذاً تنافسياً استراتيجياً، يمكن أن يأخذ المنظمة إلى نوع آخر من المنافسة، وخاصة مع تنامي الوعي البيئي بين المستهلكين وتحولهم التدريجي إلى مستهلكين خضر. ومن مزايا هذا التوجه الاستراتيجي هو أن الهيئات الرسمية والغير رسمية تروج للتوجهات البيئية بشكل طبيعي ومستمر من خلال أجهزة الإعلام المختلفة. وفي ذلك مساعدة ودعم مجاني من هذه الجهات لجهود الترويج الخاصة بالمنظمات التي تتبنى منهج التسويق الأخضر. وبالتالي سيكون هذا التوجه أمراً مرجحاً، وخاصة في المدى الطويل. ومما يؤكد جدوى التوجه نحو التسويق الأخضر هو تزايد وعي الناس نحو التهديدات الموجودة في البيئة التسويقية، والمتمثلة في التالي :

- تناقص المواد الأولية في الطبيعة، وخاصة الغير قابلة للتجديد .
- الارتفاع المستمر في كلف الطاقة، وقرب انتهاء العمر الافتراضي لمصادر الطاقة الحالية، مع الحاجة للبحث عن مصادر بديلة.
- تزايد معدلات التلوث البيئى، مما قد يشكل تدميرا للبيئة الطبيعية.
- تغير دور الحكومات وزيادة وعيها البيئى، والمتمثل في سن القوانين والتشريعات لحماية البيئة .

#### ٤-المنتجات الخضراء (الصديقة للبيئة):

يعرف المنتج الأخضر على أنه «أي منتج مصمم ومصنع وفقا لمجموعة من المعايير التي تهدف إلى حماية البيئة وتقليل استنزاف المواد الطبيعية مع المحافظة على خصائص الأداء الأصلية»<sup>(١٦)</sup>.

وبالتالي يمكن أن نقول بأن المنتجات الصديقة للبيئة أو السلع الخضراء هي المنتجات المسوقة من طرف المنظمات والموجهة للمجتمع (المستهلك) على أن تكون تلك السلع تليبي رغبة المستهلك مع عدم الضرر بالبيئة أو تكون نافعة للبيئة، أو بتعبير آخر هي تلك المنتجات التي تستخدم مواد صديقة للبيئة مع ضرورة متابعتها خلال مراحل دورة حياتها لضمان بقائها ضمن الالتزام البيئى .

#### ٤-١ مميزات المنتجات الخضراء:

- عدم استخدام المواد الحافظة الضارة .
- استخدام الحد الأدنى من الطاقة .
- استخدام الحد الأدنى من المواد الخام .
- عدم استخدام المواد السامة .

عموماً يتوجب على المؤسسة عند تقديمها لأحد منتجاتها الخضراء أن تراعي مسألة مهمة جداً تتعلق بالخصائص الأصلية للمنتج لأن الدراسات قد أظهرت أن الزبائن يرغبون بشراء المنتجات الخضراء بصورة أكبر عندما تمتلك خصائص المنتج مع تميزها بالصفات البيئية .

## ٥- المستهلك الأخضر:

تعرضنا فيما سبق إلى مفهوم التسويق الأخضر والذي يفرض تسويق سلع صديقة للمجتمع والبيئة ولكن هل المستهلك الأخضر هو كل مستهلك يحمل فكرة الحفاظ على البيئة خصوصاً، أو هو كل مستهلك بغض النظر عن إيمانه بهذه الفكرة أو لا، عموماً التغيير المناخي وأثاره على البشرية جمعاء كان أكبر دافع لأن يكون المستهلك (مستهلكاً أخضراً) سواء كان اقتناعاً بالفكرة من باب الحفاظ على البيئة أو من باب الحفاظ على حياته جراء ما أصبحت تحمله الطبيعة من كوارث تهدد الحياة كل يوم ولعل الكوارث الطبيعية خير دليل على ذلك.

وعلى العموم يمكن تعريف المستهلك الأخضر على أنه «الزبون أو المستهلك ذو الوعي البيئي العميق والذي يتعامل بشكل أساسي بالاعتماد على القيم التي يؤمن بها والتي تدفعه إلى تجنب شراء منتجات أي شركة مشكوك في توجهها البيئي وليس فقط عدم استهلاك السلع المضرة بالبيئة»<sup>(١٧)</sup>.

## ٦- الإعلان الأخضر:

الإعلان الأخضر هو الإعلان الذي تتبناه المنظمة الخضراء لنقل فلسفتها البيئية من خلال رسالتها الإعلانية إلى جمهورها المستهدف. ويتصف الإعلان الأخضر بـ:

- التركيز على ترويج قيم وثقافة استهلاك صديقة للبيئة.
- ترويج سلوك استهلاكي صديق للبيئة.
- إبراز أهمية الحفاظ على البيئة الصحية للمستهلك.
- إقناع المستهلك بشراء واستخدام المنتجات الخضراء، والتنسيق مع الجهات الرقابية الرسمية مثل الجهات الحكومية (والغير رسمية) مثل جمعيات حماية المستهلك والمحافظة على البيئة. (فضلاً عن الالتزام بالخصائص التقليدية للإعلان مثل وضوح الفكرة الإعلانية، الصراحة، النزاهة، والمصداقية).

كما يعبر الإعلان الأخضر عن فكرة جوهرية تنصب نحو التذكير بأن مسؤولية حماية البيئة ليست حصراً على طرف معين بل هي مسؤولية الجميع<sup>(١٨)</sup>.

#### ٧- التصنيع الأخضر :

مصطلح التصنيع الأخضر يشير إلى عملية صنع منتجات سليمة من الناحية البيئية عبر تصميم العمليات الإنتاجية وتنفيذها بشكل كفؤ وعموماً يمكن تعريف التصنيع الأخضر على أنه «التحسس لمختلف القضايا البيئية وأخذها بعين الاعتبار عند القيام بالعمليات الإنتاجية»<sup>(١٩)</sup>.

#### ٨- المزيج التسويقي الأخضر :

يعتبر المزيج التسويقي «ذلك الخليط من الأنشطة التسويقية التي يمكن التحكم فيها بواسطة المؤسسة الموجهة إلى قطاع سوقي للمستهلكين»<sup>(٢٠)</sup> وعلى العموم يتمثل المزيج التسويقي في المتغيرات الأربعة في البرنامج التسويقي للمؤسسة وهي المنتج السعر الترويج التوزيع حيث يمكن السيطرة عليها من قبل إدارة المؤسسة لإنجاز وتحقيق أهدافها الخاصة والمرتبطة مع البيئة التسويقية الديناميكية والتي يتمثل المستهلك المحور الرئيسي الذي تركز عليه كافة الأنشطة التسويقية للمؤسسة غير أن المزيج التسويقي الأخضر يركز على البعد البيئي أو المسؤولية الاجتماعية دون إهمال عناصر المزيج التسويقي التقليدي وذلك في كل القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي الأخضر. ومن هذا المنطلق فإن المزيج التسويقي الأخضر يشتمل على عناصر جديدة، تم تصنيفها ضمن بعدين داخلي وخارجي.

٨-١ المزيج التسويقي الأخضر الخارجي: وهي مجموعة المتغيرات المحيطة بالمنظمة والتي قد تختلف في درجة قربها التأثيري أو تبتعد تبعاً للأسباب والمبررات المختلفة وهي كالتالي :

- العملاء الخضري: ويشمل العملاء المقتنعين بفلسفة التسويق الأخضر والذين يرغبون بشراء المنتجات الخضري.

- المزودون: ويشمل المزودون الذين يعملوا ضمن مظلة التسويق الأخضر والذين يتعاملوا مع المواد والتجهيزات الصديقة للبيئة.
  - السياسة: وهم السياسيون الذين يؤمنوا بالفكر الأخضر والذين لهم تأثير على القرار الحكومي والذين يمكن أن يمارسوا نفوذهم السياسي من أجل استصدار قوانين وتشريعات لدعم التوجه البيئي بشكل عام.
  - جماعات الضغط: وهم مثل السياسة من حيث إيمانهم بالفكر الأخضر وممارسة الضغوط على أصحاب القرار.
  - المشكلات والقضايا: ربط منظمة الأعمال بقضايا المجتمع والتي تتعلق بالالتزام البيئي والمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية.
  - التنبؤ: وهو التنبؤ بالمشكلات والتغيرات البيئية التي يمكن أن تواجه المنظمة عند قيامها بأنشطة التسويق الأخضر والاستعداد للتعامل معها في المستقبل.
  - الشركاء: محاولة ربط شركاء المنظمة بقضايا تتعلق بالجوانب البيئية والمسؤولية الاجتماعية.
- ٨- ٢ المزيج التسويقي الأخضر الداخلي: وهي مجموعة العوامل المتعلقة بأسلوب عمل الشركة وكادرها وتكون ذات أثر مباشر في صياغة المزيج التسويقي الأخضر وهذه العوامل هي:
- المنتج: وهي تقديم المنتجات الخضراء للعملاء، مع ضرورة متابعة هذه المنتجات، خلال مراحل دورة حياتها لضمان استخدامها ضمن التوجه البيئي.
  - التسعير: وهو تسعير المنتجات بما يتلاءم مع المستهلكين الأخضر. ولكن قد تحمل هذه الأسعار بعض الإضافات بسبب آفة البحث والتطوير المستمر لضمان استخدام مواد صديقة للبيئة ومصادر طاقة جديدة.

التسويق الأخضر. من التوجه البيعى إلى التوجه البيئى .

أ/ عريف عبد الرزاق ، أ/ خان محمد ناصر

- المكان : استخدام منافذ توزيع تتعامل بالمنتجات الخضراء وملائمة للمستهلكين من حيث ، سهولة الوصول إليها ، مع ضمان قيامها بإجراءات التدوير ضمن المتطلبات والالتزامات البيئية .
  - الترويج : وتشمل كافة الأنشطة الترويجية ضمن التوجه البيئى ، مع التركيز على ، الناحية الإرشادية للمستهلكين من خلال المصنقات البيئية والمعلومات الإرشادية بخصوص الاستخدام الآمن للمنتجات الخضراء مثل الإعلان الأخضر .
  - المعلومات : تقديم المعلومات وتلقيها من وإلى داخل المنظمة ، وخارجها بخصوص مراقبة القضايا البيئية لضمان الالتزام البيئى وبقاء المنظمة ضمن إطار التسويق الأخضر .
  - العمليات : التأكد من استخدام الحد الأدنى من الطاقة في العمليات الإنتاجية .
  - السياسات : تبني سياسات لتشجيع ودعم التوجه البيئى في المنظمة ومراقبة وتقييم الأداء البيئى بشكل مستمر .
  - الأفراد : توظيف الكفاءات ذات التوجه البيئى وتدريب الكادر البشرى لرفع قدراتهم ومهاراتهم في مجال الالتزام البيئى .
- وفي الجدول أدناه نوضح الاختلاف الجوهرى بين المزيج التسويقي التقليدي والأخضر :

جدول: الاختلاف الجوهرى بين المزيج التسويقي التقليدي والأخضر

المزيج الأخضر	المزيج التقليدي	جوهر الاختلاف
مراعاة متطلبات البيئة والمجتمع مع المساواة مع هدف النمو	نمو المبيعات وزيادتها	الهدف
الحفاظ عليها واستخدامها بحرص	تسخيرها لصلح هدف المبيعات	المواد المتاحة
تكيفها بما ينسجم مع حماية البيئة وتحقيق الربحية	تسخيرها لصلح هدف الربحية	أدوات المزيج
توجيه الزبون وحمايته من العادات الاستهلاكية الخاطئة ذات الآثار السلبية على البيئة والمجتمع .	الاستجابة لجميع حاجات ورغبات الزبائن دون الأخذ بنظر الاعتبار متطلبات البيئة	العلاقة مع الزبون
تنصب على التعاون والتعاقد مع الأطراف الأخرى .	تنصب نحو المنافسة الربحية	الاستراتيجيات
سوق مستهدف ومحدد بدقة وأبعاده الجغرافية ضيقة	في الغالب سوق شامل متسع جغرافيا	السوق

المصدر: ثامر البكري، أحمد نزار النوري، نفس المرجع، ص ٨٢

ثالثاً: واقع التسويق الأخضر:

١- على الصعيد العالمي:

على الصعيد الدولي نشأ قانون حماية البيئة والذي ظهر وتبلور بصورة كبيرة على الساحة الدولية من خلال العديد من الندوات الدولية الخاصة بالبيئة لعل أهمها:

• ندوة الأمم المتحدة للبيئة والمنعقدة بستوكهولم سنة ١٩٧٢م

حيث جاء في البند الرابع النص التالي «يتحمل الإنسان مسؤوليته خاصة عن المحافظة والتسيير العقلاني للثروة المؤلفة من النباتات والحيوانات البرية»<sup>(٢١)</sup> وينص المبدأ ١٩ من نفس الندوة على ضرورة «تطوير التعليم البيئي للأجيال الشابة

والكبار وإنارة الرأي العام وتحسيس الأفراد والمؤسسات والجماعات بمسئوليتهم فيما يتعلق بحماية وترقية البيئة»<sup>(٢٢)</sup> .

• ندوة ريو ديجانيرو ١٩٩٢م

وجاءت لتفعيل حماية البيئة حيث جاء في البند العاشر (١٠) ضرورة تشجيع تحسيس ومشاركة الجمهور من خلال وضع المعلومات تحت تصرفه «ولقد قررت هذه الندوة مشاركة الأفراد والجماعات في حماية البيئة بحقهم في الاطلاع على الوثائق والمعلومات التي تخص البيئة» .

• الميثاق العالمي للطبيعة:

نص المبدأ الثالث والعشرون (٢٣) من الميثاق الوطني للطبيعة على أنه «يمكن لكل شخص مع مراعاة الأحكام التشريعية لدولته أن يشارك بصفة انفرادية أو مع أشخاص آخرين في صنع القرارات التي تهتم مباشرة بالبيئة وفي حالة تعرض هذا الشخص لضرر فإنه يحق له استعمال طرق الطعن للحصول على تعويض»<sup>(٢٣)</sup> .

٢- على صعيد الدول العربية:

يبقى التسويق الأخضر في الدول العربية وكذا الوعي البيئي دون المستوى المطلوب وذلك بالنسبة للمستهلكين لأن المستهلك العربي يميل دوما إلى شراء السلع ذات السعر المنخفض وذلك كنتيجة حتمية للدخل المتواضع الذي يحصل عليه وكذلك لانعدام الثقافة بخصوص الحفاظ على البيئة أما بالنسبة للجهات الرسمية فهناك وعي بيئي متزايد وذلك جراء التطورات العالمية والضغوطات المتزايدة بخصوص المسؤولية الاجتماعية والوعي البيئي وذلك نلمسه من خلال سن العديد من القوانين البيئية وكذا صدور التشريعات الهادفة إلى الحفاظ على البيئة من جهة والحفاظ على صحة المستهلك من جهة أخرى غير أن جل الدول العربية لم تقم بتدابير كافية للحد أو لا من ظاهرة التلوث البيئي .

### ٣- على الصعيد الوطني (جزائريا):

على الصعيد المحلي الجزائري فلقد تناول المشرع الجزائري الحق في «الإعلام والاطلاع على البيانات والمعلومات من خلال نصوص قانونية وتنظيمية متفرقة منها النصوص الخاصة كقانون الولاية، البلدية، التعمير، الصيد الضجيج والتلوث وغيره من المواضيع الأخرى ومن خلال نصوص تنظيمية من خلال مرسوم ٨٨ - ١٣١ المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن»<sup>(٢٤)</sup>.

ومن أجل بعث روح المسؤولية واليقظة لدى الأفراد في حماية البيئة نص المشرع الجزائري على أنه يتعين على كل فرد السهر على صيانة الثروة الطبيعية<sup>(٢٥)</sup> إذ لا يمكن أن نوقد هذا الحس واليقظة البيئية في المجتمع المدني دون تحسيس المواطن بأهمية الاطلاع على الأحوال البيئية.

ويعود عدم اكتراث المواطن الجزائري بالثقافة البيئية إلى :

عدم توفر المواطن على المعلومات الكافية حول طريقة عمل الإدارة وكذلك عدم وضوح معالم ممارسة حق الإعلام ولم يتجسد بصورة واضحة رغم المحاولات المتخذة من وقت لآخر كما يعرف المجال الإعلامي المخصص للبيئة نقصا فادحا بالنظر إلى احتياجات المواطن في مواجهة المضار والأخطار الأيكولوجية اليومية ويعود هذا النقص إلى الأسباب التالية:

- ١- حبس الإدارة للمعلومات الهامة.
- ٢- فقر المعطيات المتوفرة.
- ٣- عجز حقيقي لدى الهيئات المركزية فيما يتعلق بالبيانات الموجهة للجمهور.
- ٤- الإسلام والبيئة:

حث الإسلام على الاهتمام بمختلف الجوانب التي ترتبط بالبيئة وعلاقتها بالإنسان وأساليب المحافظة عليها واستغلال الموارد الطبيعية استغلالا حسنا بلا استنزاف وإسراف أو تلويث ردت العديد من الآيات والأحاديث التي توضح إستراتيجية السلوك والإدارة البيئية ومقاومة التصحر والاهتمام بالتنوع البيولوجي

والطبيعة وعدم إهدار الموارد الطبيعية ومن تلك الآيات: ﴿وَأذْكُرُوا إِذْ جَعَلَكُمْ خُلَفَاءَ مِنْ بَعْدِكُمْ وَبَوَّأَكُمْ فِي الْأَرْضِ تَتَّخِذُونَ مِنْ سُهُولِهَا قُصُورًا وَتَنْجِبُونَ الْجِبَالَ طُيُوتًا فَأَذْكُرُوا آلَاءَ اللَّهِ وَلَا تَنْمُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾ (٢٦).

وكذلك قوله عز وجل ﴿وَهُوَ الَّذِي سَخَّرَ الْبَحْرَ لَكُمْ تَكُونُوا مِنْهُ لَحْمًا طَرِيًّا وَتَسْتَخْرِجُوا مِنْهُ حِلْيَةً تَلْبَسُونَهَا وَتَرَى الْفَلَكَ مَوَاجِرَ فِيهِ وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ﴾ (٢٧).

وقوله عز وجل ﴿الَّذِي جَعَلَ الْأَرْضَ كِفَاتًا﴾ (٢٥) ﴿أَحْيَاءَ وَأَمْوَاتًا﴾ (٢٦) ﴿وَجَعَلْنَا فِيهَا رِوَاسِيَ سَلِجْتٍ وَأَسْقَيْنَاكُمْ مَاءً فُرَاتًا﴾ (٢٨).

ولقد ورد عن النبي محمد ﷺ أحاديث كثيرة من بينها «إذا قامت القيامة على أحدكم وفي يده فسيلة فليغرسها» وكذلك قوله ﷺ «ما من مسلم يغرس غرساً أو يزرع زرعاً فيأكل منه طير أو إنسان أو بهيمة إلا كان له به صدقة» وقوله ﷺ «المسلمون شركاء في ثلاثة الماء والكلاء والنار» (٢٩).

الهوامش:

- (١) ثامر البكري، التسويق : أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص ٢٢٩ .
- (٢) ثامر البكري، نفس المرجع، ص ٢٢٩ .
- (3) Carroll, Archie (1991), The pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, Business Horizons, July-August, P.42.
- (٤) عبد العزيز مصطفى أبو نعبه، التسويق المعاصر المبادئ النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠٠٦، ص٣٢ .
- (٥)، (٦) أبو القحف، التسويق وجهة نظر معاصرة ، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر، الإسكندرية، ص ٤٦ .
- (٧) ثامر البكري ، أحمد نزار النوري ، التسويق الأخضر ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ص ٣٣ .
- (٨) أبو القحف، المرجع السابق، ص٤٦ .
- (٩)، (١٠) ثامر البكري ، أحمد نزار النوري ، المرجع السابق، ص٣٣-٣٤ .
- (١١) نفس المرجع، ص٤٥ .
- (12) Pride, W. & Ferrell, O.C. (2003). Marketing Concepts ad Strategies, 3rd edn, Houghton Mifflin Co. New York, P.86.
- (١٣) ثامر البكري، المرجع لسابق، ص ٣١ .
- (١٤) نفس المرجع ص ٣٢ .
- (15) Peattie, K. (1992), Green Marketing, 1st edn, Longman Group Ltd., P. 105.
- (١٦) ثامر البكري ، أحمد نزار النوري ، المرجع السابق، ص ١٧٥ .
- (17) Wasik, John F. (1996), Green Marketing and Management: a Global Perspective, Blackwell Publishers Ltd., Oxford-UK, P.115.
- (١٨) ثامر البكري ، أحمد نزار النوري ، المرجع السابق، ص ٢٢٠ .
- (١٩) نفس المرجع السابق، ص١٧٩ .
- (٢٠) محمد صالح الحناوي، مقدمة في المال والأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩، ص ١٧٢ .
- (٢١) المبدأ الرابع من ندوة الأمم المتحدة للبيئة المنعقدة بستوكهولم ١٩٧٢ : نقلا عن وناس يحي، حق جمعيات حماية البيئة في الإعلام والاطلاع في المواد البيئية، مجلة الحقيقة جامعة أدوار ، العدد الرابع، ٢٠٠٤، ص ١٦ .
- (٢٢) نفس المرجع ، ص ١٦ .

التسويق الأخضر. من التوجه البيعى إلى التوجه البيئى .

أ/ عريف عبد الرزاق ، أ/ خان محمد ناصر

---

- (٢٣) وناس يحيى ، حق جمعيات حماية البيئة في الإعلام والاطلاع في المواد البيئية ، مجلة الحقيقة جامعة أديوار ، العدد الرابع ، ٢٠٠٤ ، ص ١٧ .
- (٢٤) المرسوم ٨٨-١٣١ المؤرخ في ٠٤ يوليو ١٩٨٨ ينظم العلاقة بين الإدارة والمواطن .
- (٢٥) المادة ٠٨ من قانون ٠٣-٨٣ المتعلق بحماية البيئة .
- (٢٦) الآية ٧٤ من سورة الأعراف .
- (٢٧) الآية ١٤ من سورة النحل .
- (٢٨) الآيات ٢٥-٢٦-٢٧ من سورة المرسلات .
- (٢٩) أخرجه أبو داود في سننه باب منيع الماء سنن أبي داود ، الجزء الثاني ، الطبعة الأولى ، ١٩٨٣ ، ص ٢٧٢ .



## دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الموارد البشرية الأستاذة/ زاوي صورية (\*)

### الملخص

باعتبار أن المؤسسة تنشط في محيط يتصف بالتغير المستمر، خاصة في المجال التكنولوجي والمعرفي فإنها ملزمة على مواكبة هذا التغير وإلا أصبح مصيرها الزوال.

وباعتبار أن العاملين بما يملكونه من مهارات و معارف، السلاح الإستراتيجي الذي يمكن المؤسسة من خلق ميزة تنافسية، فإنها لجأت إلى تصميم نظام معلومات يساعدها على التسيير الفعال لهم.

يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وإنتاج معلومات دقيقة، تساعد إدارة الموارد البشرية على متابعة حركة العاملين من بداية عملهم إلى غاية خروجهم من المؤسسة، وكل ما يتعلق بهم داخليا، مما يمكنها من اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية كقرار تحفيزهم.

فمن خلال حصولهم على مكافآت وحوافز تلائم قدراتهم وإمكانياتهم تزيد معارفهم و مهاراتهم خاصة الإبداعية منها، يزيد رضاهم عن عملهم وعن المؤسسة وبالتالي زيادة أدائهم.

### Resumé

Etant donné que l'entreprise active dans un environnement qui se caractérise de changements permanents spécialement dans le domaine du savoir et de la technologie, pour ceci il doit s'adapter aux changements, sinon il s'ex teindra.

Vu que ses employés sont en possession d'une arme stratégique, qui permet à l'entreprise de créer une spécificité concurrentielle, c'est pour cela qui a recourt à un système d'information qui lui permette une aide.

Se systeme d'information des ressources humains permet d'assembler les donnes et d'analyser leurs renseignements et suivre ainsi leur cursus de leur entrée et leur sortie ,ceci permet aussi de prendre des décisions avec plus d'efficacité et efficience, quant à leur motivation .

A travers cette l'obtention de prime ayont rapport avec leur capacité, et l'objectitivite, il favorise leur rendement dans la création.

Etant devenu conseucieux de leur rôle, ils deviennent plus actifs et reconnaissant envers leur entreprise.

#### مقدمة:

دور نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الموارد البشرية لأن بقاء المؤسسة مرهونا بها، فهي تسعى إلى إنشاء القيمة، ليس فقط من خلال مواردها المالية والمادية أيضا من خلال عاملها لتميزهم بالمعارف والمهارات التي يمتلكونها. فالمؤسسات التي تحقق نجاحا هي تلك التي تعتمد وبدرجة كبيرة على نظم تكنولوجيا المعلومات، لكون المعلومات أصبحت تشكل أحد مواردها الثمينة، فأى نشاط تقوم به سيكون مآله الفشل إذا كانت المعلومات الملائمة عنه غير متوفرة في الوقت و التكلفة المناسبين.

ونظراً لأهمية العاملين في المؤسسة ظهرت أهمية المعلومات الواجب توفرها في تسيير الموارد البشرية، وخاصة تحفيزهم، أين تلعب الحوافز دوراً مهماً ومؤثراً على مستوى الأداء، على اعتبار أنها الإجراءات التي تتخذها إدارة العمل على شكل مادي ومعنوي بهدف دفع العامل وحفزه لزيادة عطاءه كماً ونوعاً.

مما ألزم المؤسسة ضرورة وجود نظام معلومات الموارد البشرية، الذي يسمح للإدارة من متابعة التطورات التي تحدث للعاملين منذ التحاقهم بالمؤسسة إلى غاية خروجهم منها و تدعيم احتياجاتها في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحفيزهم .

وسنحاول في هذه الدراسة الإجابة على مجموعة من التساؤلات التي يمكن أن تطرح حول الموضوع ومن أهمها :

ما هو نظام معلومات الموارد البشرية؟

ما هي أهمية تحفيز الموارد البشرية للمنظمة؟

ما مدى إسهام نظام معلومات الموارد البشرية في تحفيز الموارد البشرية؟

للإجابة على التساؤلات المطروحة استدعى الأمر البحث في النقاط التالية:

أولاً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية، مكوناته، وظائفه.

ثانياً: استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية.

ثالثاً: مفهوم التحفيز، أنواعه.

رابعاً: أثر نظام معلومات الموارد البشرية على عملية التحفيز.

أولاً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية، أهدافه، وظائفه

قبل التطرق إلى مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية لابد من تعريف أصل هذا المصطلح وهو نظام المعلومات. فنظام المعلومات يشير إلى كلمتين، النظام، والمعلومات حيث تشير الأولى إلى مجموعة من العناصر التي يكون تركيبها ووظائفها منظمة<sup>(١)</sup>، أما الثانية فتشير إلى حقيقة أو ملاحظة أو إدراك، يستخدم في تقليل عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين<sup>(٢)</sup>. ومن ثم يمكن القول أن نظام المعلومات هو تفاعل مجموعة الموارد المختلفة من الأشخاص والبيانات، والعمليات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير وتحسين أداء ودعم احتياجات متخذي القرار سواء كان للإداريين أو المستخدمين للنظام لإمدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب<sup>(٣)</sup>.

من هذا المنطلق يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة، التي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية<sup>(٤)</sup>.

نظام المعلومات بمفهومه الواسع هو تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وحفظ بيانات تصف الموارد البشرية<sup>(٥)</sup>.

يقوم بتحويل البيانات إلى معلومات، ثم يعد تقارير بالمعلومات للمستخدمين مثل سجلات العاملين والامتيازات والتعويضات وعلاقات العاملين والتدريب ووظائف المرتبات والأجور.

تسعى المنظمة من خلال استعمال نظام معلومات الموارد البشرية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- إعداد الخطط والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسة .
- التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية .
- تحليل الاحتياجات التدريبية .
- تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية .

- تقييم سياسات وممارسات وبرامج الموارد البشرية .
- إعداد التقارير الخاصة بإدارة العنصر البشري.
- تدعيم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل والغياب.

نظام معلومات الموارد البشرية هو نظام يتكون من عناصر تتمثل في المدخلات، العمليات، المخرجات، كما هو موضح في الشكل التالي :





إن استخدام إدارة الموارد البشرية لنظام معلومات يساعدها على قيامها بوظائفها المختلفة، والتي من أهمها<sup>(١)</sup>:

❖ وضع الخطط الإستراتيجية لقوة العمل من خلال مقارنة حاجات المؤسسة من القوة العاملة مع المعروض منها من داخل المؤسسة وخارجها وعرض البدائل لمعالجة الفروقات.

❖ بناء ملفات شخصية خاصة لكل عضو في المؤسسة تحتوي على المعلومات الضرورية عنه من حيث العمر الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل، نوع الوظيفة، المكافآت، العقوبات، التدريب.

❖ وضع جداول و لوائح تفصيلية وإجمالية توضح فيها طبيعة الموارد البشرية في المؤسسة من حيث متوسط العمر، القدم الوظيفي، طبيعة المهارات.

❖ وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المؤسسة من خلال تحديد متطلبات كل وظيفة، المهارات التي يجب أن تتوفر في شاغلها، المهام الموكلة له.

❖ تنظيم شئون العاملين الإدارية والإجرائية كإجازات، تسجيل الغيابات، صكوك التعيين، النقل، الترقية.

❖ إجراء البحوث و الدراسات السلوكية كمقارنة مستوى الأجور مع مستوى المعيشة، مراقبة العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومعدلات أداء العاملين.

ثانياً: النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية

تتنوع المجالات التي يمكن لإدارة الموارد البشرية استخدام نظام المعلومات لتحسين ورفع كفاءات الأداء بها ، أهمها ما يلي<sup>(٧)</sup> :  
أ- نظام معلومات التوظيف : يقوم بـ :

❖ استقطاب ومتابعة المترشحين للوظائف : تفيد متابعة المتقدمين للوظائف المختلفة بالمؤسسة في تأمين المعلومات الضرورية عن شاغلي الوظائف وتحديد الأفراد المناسبين لشغلها .

ويجب أن تتوفر في نظام استقطاب ومتابعة المترشحين ما يلي :

- استرجاع كافة المعلومات عن المتقدمين للوظائف مثل : الاسم ، المؤهل ، السن ، الخبرة ،... الخ .
- احتواء كل الأحداث التي تضمنتها عملية التوظيف مثل المقابلات ، الاختبارات ، وغيرها .
- مساعدة المستخدم في التعرف على المراحل التي اجتازها المتقدم للوظيفة
- تسهيل مهمة القائم بالاستقطاب مثل تزويده بالبيانات التي تساعد على جدولة المقابلات واستخراج التقارير .
- المساعدة في تقييم إستراتيجية الاستقطاب كتحديد أي الوسائل المساهمة في الحصول على أفضل الكفاءات .
- المساهمة في المفاضلة بين المتقدمين من خلال المعايير المناسبة مثل المهارات والخبرة... الخ .

❖ تكافؤ فرص العمل : حيث تقوم الإدارة بإعداد تقارير عن العاملين تشمل بيانات عنهم تقدمها للأجهزة الحكومية المختصة ، لتحقيق فرصة تكافؤ العمل أمام جميع الأفراد الراغبين فيه .

❖ إنشاء قاعدة بيانات العاملين الأساسية: يشير مفهوم قاعدة البيانات إلى العديد من ملفات البيانات أو الموضوعات التي يحتوي عليها نظام معلومات الموارد البشرية، والتي تم تكوينها من ملفات وسجلات العاملين، حيث يمكن استخدام هذه القاعدة في العديد من الأغراض، منها إدارة الأجور الترقيات والتنقلات، إدارة المسارات الوظيفية، الخ.

وكل ملف من ملفات قاعدة البيانات يتضمن بيانات متنوعة مثل اسم العامل، المركز الوظيفي، اسم الوظيفة، تاريخ التوظيف، الأجر، الدورات التدريبية... الخ

❖ استخدام بيانات التوظيف في اتخاذ القرارات: تساعد المعلومات المتوفرة من بيانات التوظيف في الإدارة على تحسين فعالية وإنتاجية إجراءات التوظيف، كتحسين مدى فعالية مصادر الاستقطاب المختلفة والتعرف على المصادر التي تساعد على توفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة.

ب- نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: هناك استخدامين أساسيين للمعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية هما: تخطيط التوظيف والتنبؤ بالعمالة، حيث يتمثل الهدف من تخطيط التوظيف في ضمان توفر العاملين الذين يمكنهم شغل المراكز الخالية. أما التنبؤ فيتضمن تقدير عدد العاملين الذين قد تحتاج إليهم المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة بها مستقبلاً.

ونظراً لأن عملية تخطيط الموارد البشرية تتطلب عمليات حسابية كمعدلات دوران العمل، سياسات الترقية... فإن تطبيقات تخطيط الموارد البشرية تتطلب تصميم برامج خاصة، وتستلزم استخدام العديد من الملفات مثل ملف التوظيف، ملف معدلات دوران العمل، ملف أنواع الترقيات... الخ. ويتطلب تخطيط الموارد البشرية:

❖ توصيف الوظائف: للتعرف على العرض والطلب المستقبلي من الموارد البشرية من الضروري تحليل الخصائص والسمات المميزة للوظائف، أين يمكن

استخدام نظام معلومات الموارد البشرية لإعداد تقارير تحتوي على معلومات عن التوظيف من حيث السن، الخبرة، النوع... الخ.

❖ تحليل الوظائف: من خلال تحليل حركة العاملين، الذي يعتمد على بيانات الترقية، النقل التسريح... الخ، حيث يوفر تحليل حركة الوظائف المعلومات التالية:

- أعداد الموظفين المنقولين أو المرقيين الجدد في كل فئة وظيفية أو وحدة أو قسم، والعدد الإجمالي للترقيات.
- أعداد العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة في المستقبل.
- أعداد العاملين المتاحين داخل المؤسسة لشغل وظائف مستقبلية بها.

ج- نظام معلومات إدارة الأداء: حيث يتم تخزين بيانات تقييم أداء وإنتاجية العاملين وسلوكياتهم في قاعدة بيانات تساعد الإدارة على تحقيق الملائمة بين تقييم الأداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة لها، وبالتالي تحديد ووضع الحلول لمشاكل الأداء، كما تمكنها من تحديد الطريقة المناسبة للتقييم ومعرفة الفروقات بين الأداء المحقق والمعايير المحددة له.

د- نظام معلومات التدريب والتنمية: يستخدم نظام المعلومات بصفة أساسية في مجال التدريب للمساعدة في إدارته من خلال المعلومات التي تتضمنها قاعدة البيانات، كعدد المشاركين في التدريب، محتوى البرامج التدريبية، إعداد ميزانية العملية التدريبية... الخ، ويمكن استخدام قاعدة بيانات التدريب في اتخاذ قرارات رئيسية منها:

- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تقييم فعالية العملية التدريبية.
- تحديد الأفراد المؤهلين للترقية أو النقل.

- تحديد نوع البرامج التدريبية .
  - تحديد فرق العمل المؤهلة لتحقيق الاستجابة لأهداف التدريب .
  - هـ- نظام معلومات التعويضات : تشمل أهم تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات الجوانب التالية :
  - إعداد قوائم الأجور والمرتبات .
  - تقييم الوظائف وتحديد الأجور التي تناسبها .
  - مسح الأجور للتعرف على الأجور والمكافآت بالمقارنة مع المنافسين لنفس الوظيفة في مؤسسات أخرى .
  - تحديد التغيرات المتوقعة في الرواتب نتيجة للترقية أو التميز في الأداء .
- إن هذه التطبيقات تساعد الإدارة في التعرف على مدى قدرة المؤسسة على استقطاب العاملين للعمل بها ، ومدى عدالة سياسة الأجور ، وكذلك مدى تأثير سياسات الأجور والتعويضات على الأداء .... الخ .

### ثالثاً: مفهوم التحفيز، أنواعه

يعرف التحفيز بأنه ممارسة المدير لوظيفة التأثير في مجموعة الدوافع والرغبات والحاجات والتمنيات والقوة المماثلة لدى المرؤوسين، لغرض إشباعها وبدرجات معينة و دفع الأفراد من خلال ذلك الإشباع إلى المشاركة في أعمال منظمة وتحقيق الإنجاز بمستوى أعلى من الأداء<sup>(٨)</sup>.

فالحوافز تلعب دوراً مهماً في تحفيز العاملين على العمل وزيادة إنتاجيتهم خاصة إذا كان هناك توافق بين الحافز ورغبة الأفراد في إشباع وتحقيق حاجتهم، وبالتالي لها أهمية كبيرة في التأثير على مستوى الأداء، سواء بالنسبة للمؤسسة أو الفرد.

أ- بالنسبة للمؤسسة : تتمثل أهمية التحفيز في :

- رفع الكفاءة لمواجهة حالات زيادة الطلب على منتجات أو خدمات المؤسسة.

- تحسين نوعية المنتجات أو الخدمات .

- تخفيض التكاليف عن طريق رفع الإنتاجية.

ب- بالنسبة للفرد :

- رفع مستوى رضا الأفراد وخلق علاقات اجتماعية تعاونية بينهم ، قائمة على الثقة بين الرئيس والمرؤوسين .

- إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية .

ونظراً لهذه الأهمية التي تلعبها عملية التحفيز، تعددت تقسيمات الباحثين في مجال الحوافز لوسائل وأساليب الحوافز التي يمكن للإدارة استخدامها للحصول على أقصى كفاءة ممكنة من الأداء الإنساني للعاملين. أهم هذه التقسيمات ما يلي :

أ-أنواع الحوافز حسب طبيعتها: تنقسم إلى :

❖ الحوافز المادية: تعد من أقدم أنواع الحوافز، اعتبرتها المدرسة العلمية المحفز الوحيد لزيادة إنتاجية العامل لتمييزها بالفورية في إحساس الفرد بنتيجة جهوده، وهي التي تساعد على إشباع حاجاته من السلع والخدمات<sup>(٩)</sup>.

حيث تأخذ أشكال مختلفة فقد تكون مبالغ مالية تدفع مباشرة للأفراد كالمكافأة، المشاركة في الأرباح، العلاوات، الأجور...، وقد تكون مبالغ تدفع بصفة غير مباشرة كالتأمينات، الخدمات الصحية، الإسكان، المواصلات.....<sup>(١٠)</sup>

❖ الحوافز المعنوية: وهي تلك التي تتعلق بالنواحي النفسية والذهنية العاملين، تزايد الاهتمام بهذا الجانب بعد ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية وما جاء بعدها من نظريات، تعتمد هذه الحوافز وسائل أساسها احترام وتقدير العاملين الذين لديهم أحاسيس وأمال وتطلعات يسعون إلى تحقيقها من خلال عملهم في المؤسسة.  
تكون الحوافز المعنوية على أشكال مختلفة منها :

- توسيع وتعميق العمل: توسيع العمل هو زيادة عدد المهام التي يحتويها عمل الفرد، مما يوفر له حد من التنوع في الأعمال ويقلل إحساسه بالملل.

أما تعميق العمل فهو زيادة الصلاحيات والمسئوليات التي يضطلع بها الفرد في عمله، مما يزيد من إحساسه بالمسئولية وبالتالي تحسين أدائه<sup>(١١)</sup>.

- حوافز متعلقة ببيئة العمل: وهي تلك الحوافز المساعدة على توفير ظروف عمل جيدة ومحفزة للعامل كالإشراف الفعال، الانسجام بين جماعات العمل، الموضوعية والشفافية في تقييم الأداء، مدى توفير فرص للترقية، الأمن الوظيفي.....الخ.

- المشاركة: تعتبر من بين أهم أساليب تحفيز العاملين، وذلك لأسباب عديدة منها أن الفرد يندفع نحو القرارات التي يشارك فيها، كما أن المؤسسة تستفيد من المعلومات والخبرات التي يتمتع بها، بالإضافة إلى أن الاعتراف بمكانتهم ودورهم في المؤسسة يؤدي إلى تقوية دوافعهم للانتماء إليها<sup>(١٢)</sup>.

- الاعتراف بجهود العاملين: يعطي الكثير من العاملين أهمية للاعتراف بجهودهم ويعتبرون ذلك حافزا مهما لهم لبذل جهود إضافية في العمل، كإعطاء كتب الشكر والعرفان، إقامة احتفالات للمتفوقين... إلخ.

ب- أنواع الحوافز حسب أثرها: تنقسم إلى:

\* الحوافز الإيجابية: وهي تلك التي تحمل مبدأ الثواب والمكافأة للعاملين، والتي تلبى حاجاتهم ودوافعهم لزيادة إنتاجهم وتحسين نوعيته وتقديم المقترحات والأفكار البناءة، فهي حوافز تمنحها الإدارة لتحسين الأداء من خلال مدخل التشجيع والثواب الذي يجعل الفرد يسلك سلوكاً يرغبه فيها. وتشمل الحوافز الإيجابية كل من الحوافز المادية والمعنوية بأشكالها المختلفة<sup>(١٣)</sup>.

\* الحوافز السلبية: وهي الحوافز المستخدمة لمنع السلوك السلبي من الحدوث أو التكرار والتقليل والحد منه يتمثل هذا السلوك في التكاثر، التساهل، الإهمال، عدم الشعور بالمسئولية، عدم الانصياع للتوجيهات والأوامر والتعليمات، حيث يرى الكثيرون بأن العقاب أو التهديد أداة فعالة لتحقيق طاعة وولاء العاملين ومن أمثلتها التأييب والتوبيخ، تخفيض الأجر، إنهاء عقد العمل، تأخير الترقية، الحرمان من الحوافز... إلخ<sup>(١٤)</sup>.

ج- أنواع الحوافز حسب المستفيدين منها: تنقسم إلى:

\* الحوافز الفردية: وهي التي يستهدف بها الفرد، فيمنح له حوافز نتيجة أدائه عمل معين، فهي ترتبط بأدائه بشكل مباشر، ورغم أن من

شأنها زيادة التنافس الإيجابي بين الأفراد سعياً للوصول لإنتاج وأداء أفضل إلا أنها تؤثر سلباً على روح الفريق التي هي جوهر عملية الإدارة، مما يؤدي إلى ضرورة اللجوء لأسلوب الحوافز الجماعية إلى جانب الحوافز الفردية<sup>(١٥)</sup>.

\* الحوافز الجماعية: وهي التي يحصل عليها مجموعة من الأفراد نتيجة اشتراكهم لأداء عمل معين، حيث ينجز كل عامل جزءاً منه.

تتم هذه الحوافز حينما لا يمكن تحديد العلاقة المباشرة بين أداء الفرد وأداء الجماعة، وأن العائد الفردي يتوقف على ناتج الجماعة، ومن شأن هذه الحوافز إشاعة روح الفريق الواحد وروح التعاون بين العاملين بدلاً من روح التنافس، كذلك تسهم في تقليل جهد الرقابة وتساعد في تنمية القدرات والمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بهذه المجموعة وتحمل مسؤولياتها.

ومهما كان شكل الحوافز مادية أو معنوية، فيجب أن تؤدي إلى تشجيع روح التعاون والاتصال فيما بين الأفراد، وفي نفس الوقت إلى زيادة التنافس بينهم، مما يؤدي إلى زيادة مستوى أدائهم الفردي والجماعي.

رابعاً: أثر نظام معلومات الموارد البشرية على التحفيز

إن التحفيز هو مظهر حيوي من مظاهر العمل الجيد، فهو يعالج قضية التزام الأفراد بعملهم واضطلاعهم بأعباء وظيفتهم أو عملهم بمجد ونشاط .

وبالتالي تحقيق ما يصبون إلى تحقيقه من أهداف شخصية، حتى وإن كانت سهلة المنال كالرغبة في الحصول على المال أو الترقية... وتعتبر عملية تحفيز العاملين من المشاكل التنظيمية التي تعاني منها المؤسسة، بسبب رغبتها في تحقيق أهدافها من خلالهم من جهة وتنوع حاجات العاملين وتغيرها من وقت لآخر من جهة أخرى، الأمر الذي أدى في بعض الأحيان إلى تدمير العاملين، وذلك للأسباب التالية:

- عدم جاذبية الحوافز التي توفرها المؤسسة لهم للاعتقاد أن العاملين متساوون من حيث تأثير حافز معين عليهم، بينما في الحقيقة أن البعض قد يرغب في الحافز المادي، بينما قد يرغب البعض الآخر في الحافز المعنوي .
- ضعف العلاقة بين الحافز و الأداء .

- عدم الثقة في الإدارة، الذي ينتج عادة عن عدم وفائها بوعودها .
  - عدم ثراء الوظيفة نفسها بحيث تجذب العامل لبذل جهود أكبر .
- وهنا يأتي دور نظام معلومات الموارد البشرية، حيث يقوم بجمع البيانات ومعالجتها سواء من مصادر خارجية من خلال إجراء مسح للمؤسسات المنافسة، للتعرف على سياسة الأجور والمكافآت المتبعة، مما يسمح لها من معرفة نوع المكافآت والتعويضات التي تقدمها لأفرادها وخاصة المهارات العالية التخصص التي يشهد المنافسة عليها، أو من مصادر داخلية من خلال إجراء بحوث ودراسات تسمح للإدارة من رقابة ومتابعة العاملين سواء بواسطة تقارير الأداء أو بواسطة طرق أخرى، الشيء الذي يمكنها من التعرف على أسباب تدهور أداء العاملين، وهل هي راجعة إلى سوء بيئة العمل أو عدم إشباع حاجاتهم و الحوافز التي يرغبون فيها ...

- وبالتالي توفير معلومات للإدارة تمكنها من :
- تعديل سياسة الأجور و الحوافز المتبعة.
  - منح حوافز تتلاءم مع احتياجات العامل التي يصبوا إلى تحقيقها والتي تناسب قدراته و مهاراته.
  - وضع مستويات وقياسات واضحة للعمل.
  - خلق روح التعاون بين الأفراد من خلال الحرص على أن يكون العامل في جماعة متناسقة.
  - نشر معلومات عن المهارات المطلوب من العاملين اكتسابها، رغبات المؤسسة التي تطمح إلى تحقيقها، المكافآت التي يمكن للفرد الحصول عليها وكل ما هو متعلق بهم، مما قد يلغي أي تأثيرات أو معلومات مشوبة بالغموض قد تصدر من زملاء العمل، مما قد يزيد من احتمالات استقرار الفرد و تمتين علاقته مع المؤسسة.

## خاتمة:

بغية تطوير مهارات مواردها البشرية والمحافظة عليها، لجأت المؤسسة إلى نظام معلومات الموارد البشرية كأداة متابعة ورصد، سعياً للمساواة واحتياجات عاملها وحل مشاكلهم وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم والعوامل التي تساعدهم على بذل جهود أكبر.

وبالتالي إيجاد التوافق بين أهدافها وأهدافهم، سعياً إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية العامة لها.

فاستخدام نظام معلومات الموارد البشرية بمكوناته المتطورة سيكون له تأثير إيجابي على تحسين أداء العاملين، من خلال تمكين إدارة الموارد البشرية من اتخاذ قرارات تحفيز الموارد البشرية بشكل أكثر دقة وموضوعية، والتي تعتبر من المسببات المهمة لتحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة، حيث تسهم هذه القرارات في تحسين أدائهم من خلال زيادة رغبتهم للقيام بالعمل نظراً لإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية.

الهوامش:

- 1- Kholadi Mohamed Khireddine, Cours Des Systemes Organisationnels, Bahaeddine edit, Alger, 2003-2004, p36.
- ٢- كامل سيد غراب، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)، مطابع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ١٩٩٧، ص ٢٨.
- 3- Armand Dayan, Manuel de Gestion, 2ème édition, AUF, Paris, 2004, P.224.
- ٤- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين)، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣، ص ٥٣٠.
- ٥- رايوند ماكيود، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي ابراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٠، ص ٨٣٢.
- ٦- سليم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية نما (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، ط٣، ٢٠٠٦، ص ٢٩٢.
- ٧- محمد الصيرفي، هندرة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، ٢٠٠٦، ص ١٠٧.
- ٨- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، الأردن، ٢٠٠٠، ص ٢٧٤.
- ٩- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (الإدارة العصرية لرأس المال الفكري)، مرجع سابق، ص ٣٨٠.
- ١٠- محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة (النظريات، العمليات، الوظائف)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط٢، ٢٠٠٤، ص ٣٠٥.
- ١١- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في نظريات التنظيم و الإدارة، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر و التوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٢٤٢.

- ١٢- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، الأردن، ٢٠٠٠، ص. ٢٨٩.
- ١٣- منال طلعت محمود، أساسيات علم الإدارة، المكتب الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٢ ص ٢٦٤.
- ١٤- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٤٥٦.
- ١٥- محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة (النظريات، العمليات، الوظائف)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط٢، ٢٠٠٤، ص ٣٠١.



شكل: نموذج لنظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: عاطف جابر طه عبد الرحيم، نظم المعلومات الإدارية، شركة ناس

للطباعة، الأردن، ٢٠٠١، ص ٢٦٥.

## دور معايير الجودة والتقييس في حماية المستهلك الجزائري

الدكتور/ تومي ميلود (\*)، والأستاذة/ صولح سماح (\*\*)

ملخص :

في ظل العولمة والمنافسة الاقتصادية القوية، تسعى المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والجزائرية بصفة خاصة إلى البحث عن أنجع الحلول وأقصرها للوصول إلى كسب رضا المستهلك باعتباره محور التسويق المعاصر ومحاولة ضمه إلى فئة المتعاملين معها، ومع انفتاح الأسواق أمام التعاملات التجارية وغياب الكثير من القيود أو انعدام إمكانيات تجسيدها، كلها عوامل ساهمت في حصول العديد من التجاوزات في حق المستهلك وعلى حساب سلامته وصحته ومصالحه المادية، وهو ما يبرز أهمية ودور معايير الجودة والتقييس في حماية المستهلك وكسب ثقته وولائه.

Résumé :

Dans le contexte de la mondialisation et la forte concurrence économique, les entreprises économiques en générale et les entreprises algériennes en particulier cherchent des efficaces et brèves solutions pour acquérir la satisfaction de consommateur qui est représenté l'axe de marketing moderne;

Et avec l'ouverture des marchés devant les transmissions commerciales et l'absence d'un grand nombre de restrictions ou de l'absence de possibilités consacrés, toutes ces facteurs conduisent vers de nombreux abus à les droits du consommateur (sa sécurité, sa santé, ses intérêts physiques...), cela met les lumières sur l'importance et le rôle du normes de qualité a la protection de consommateur et a l'acquisition de sa confiance et sa fidélité.

(\*) أستاذ محاضر - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر

(\*\*) أستاذة مساعدة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر

## مقدمة:

يقوم الاقتصاد المعاصر على التسويق، الذي يدور حول فكرة مؤداها أن المنتج يجب أن ينظر إلى ما يقدمه من سلع وخدمات من الزاوية التي ينظر منها المستهلك، هذا يعني أن المؤسسات الاقتصادية أو الرجل الاقتصادي ينطلق في أداء عمله من كونه فرداً من المجتمع الاستهلاكي فيضع في حسابه محدودية دخله ومختلف العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار الشراء حتى يدرك سلوك المستهلك وما يقوم به لاختيار منتج معين من بين العرض العام للسوق.

وفي ظل المنافسة الشديدة اليوم تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى البحث عن أنجع الحلول وأقصرها للوصول إلى كسب رضا المستهلك وضمه إلى فئة المتعاملين معها، مما قد يشوب هذه التعاملات بعض التجاوزات التي تشكل خطراً على سلامة المستهلك وصحته ومصالحه المادية وهو ما يبرز أهمية ودور معايير الجودة والتقييم في حماية المستهلك وكسب ثقته وولائه.

وستتناول هذا الموضوع من خلال المحاور التالية:

- مفهوم الجودة وسلوك المستهلك
- معايير الجودة والتقييم في الجزائر
- حماية المستهلك الجزائري من خلال معايير الجودة والتقييم
- الخاتمة

## أولاً: مفهوم الجودة وسلوك المستهلك

انتشرت كلمة «جودة» في لغتنا اليومية واستخدمت بكثرة في الإعلانات لجذب العملاء إلى سلعة ما، ويتوقع المستهلك دائماً الجودة في السلع والخدمات التي يشتريها، ولذلك شهدت عملية التصنيع في جميع أنحاء العالم ثورة حقيقية نتيجة اقتناع المؤسسات أن «إرضاء المستهلك» هو العامل الأهم لبقائها وأن المحافظة على المستهلك هي مفتاح زيادة فرص المبيعات، وفي ظل انفتاح الأسواق وازدياد المنافسة تعمل المؤسسة باجتهاد لتحسين جودة منتجاته وجودة عمليات التصنيع مع محاولة الحد من تكاليف الإنتاج في إطار عمليات الجودة الشاملة.

١- الجودة: تعرف الجودة بـ «إجمالي خواص المنتج أو العملية أو التنظيم، أو الفرد، أو النشاط، أو النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية»<sup>(١)</sup>، وهي «جزء من تكلفة، ونتيجة اهتمام في كل لحظات ومراحل الإنتاج»<sup>(٢)</sup>، وفكرة الجودة تخفي العديد من النقاط يجب التحكم فيها جيداً وهي<sup>(٣)</sup>:

- مدى نجاح المنتج أو الخدمة.
- المميزات والأداء.
- المتانة والأمان.
- عدم الإضرار بالبيئة.
- تكلفة الحيازة، السعر.
- الأجل (الحضور في الوقت المحدد)....

ويمكن تقسيم المراحل التي مرت بها الجودة إلى<sup>(٤)</sup>:

- مرحلة التفتيش أو الفحص: (١٩٠٠-١٩٣٧): حيث اهتمت باكتشاف الأخطاء في المنتج دون السعي لمنع حدوث الأخطاء.
- مرحلة مراقبة الجودة: (١٩٣٧ - ١٩٦٠): وتهدف إلى منع وتقليل نسب المعيب في المنتجات باستخدام الطرق الإحصائية.

- مرحلة تأكيد الجودة: (١٩٦٠ - ١٩٨٠): وركزت على منع حدوث الأخطاء أثناء التصنيع.

- مرحلة إدارة الجودة الشاملة: (١٩٨٠ - حتى الآن): حيث أدت إلى تغير جذري في مفهوم جودة الناتج لتصبح أداة للإدارة بدلا من إدارة للرقابة، وتشمل وضع تخطيط إستراتيجي للمشروع يضمن حشد كافة الجهود لتحقيق أهداف محددة في ضوء رغبات وتوقعات العملاء مع إحداث تحسين مستمر في إدارة المشروع من خلال مشاركة جميع العاملين.

ويقصد بإدارة الجودة الشاملة: أنها «فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المؤسسة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المؤسسة بأكفاً الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير»<sup>(٩)</sup>، وبالتالي فإدارة الجودة الشاملة هي ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العمل.

ويعود الفضل في استخدام الجودة الشاملة إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال: إدوارد ديمينج، جوزيف جوران، فيليب كروسبي وايشيروايشي كاوا، وفيما يلي شرح موجز لأعمال هؤلاء<sup>(١٠)</sup>:

❖ إدوارد ديمينج W.EDWARD DEMING: هو مهندس أمريكي، يعتبر الأب الروحي لإدارة الجودة، أدرك أن الموظفين هم الذين يتحكمون بالفعل في عملية الإنتاج، وابتكر ما يسمى بدائرة ديمينج: خطط، نفذ، افحص، تصرف، وتحدث عن الجودة في أمريكا في أوائل الأربعينات ولكن أمريكا تجاهلته ومن ثم قام اشيكاوا (رئيس الاتحاد الياباني للمنظمات الاقتصادية) بدعوة ديمينج لإلقاء سلسلة محاضرات في منتصف الخمسينات من القرن الماضي؛ وقد ركز على الأدوات والتقنيات والتدريب وفلسفة إدارية متميزة، واعتمد في نظريته أربعة عشر مبدأ هي:

- ١- وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج والخدمات بالتركيز على الجودة أولاً ويكون الربح مجرد نتيجة لتحقيق هذه الجودة.
- ٢- إنتاج فلسفة جديدة (TQM) تمثل قراراً يشترك فيه ويتحمل مسؤوليته كل فرد في الشركة (وليس فقط اللجنة التنفيذية أو رئيس مجلس الإدارة).
- ٣- التخلص من الاعتماد على التفتيش الشامل لتحقيق الجودة وذلك ببناء الجودة من الأساس وهي المرتكز.
- ٤- إلغاء تقييم العمل على أساس السعر فقط (التخلي عن فلسفة الشراء اعتماداً على السعر فقط) أكيد أنه لا يمكن تجاهل العمل المربح وسعر البيع ولكن التكاليف يجب أن لا تكون الاهتمام الأول والأخير.
- ٥- وجود تطوير مستمر في طرق اختبار جودة الإنتاج والخدمات (الاستمرار في تحسين العمليات على نحو متواصل) هنالك تغيير مستمر وبالتالي ما كان مناسباً اليوم لن يكون مناسباً غداً؛ أي لا وجود لمعايير ثابتة.
- ٦- إنشاء مراكز للتدريب الفعال (التدريب المتواصل) على أداء الأعمال، على الرقابة الإحصائية للجودة؛ أي تدريب الموظف تدريباً محدداً متعلقاً بعمله.
- ٧- وجود قيادة فعالة تتبنى فلسفة TQM وتقوم بتطبيقها وتدعمها ويكون التحول بالتركيز على الجودة النوعية أكثر من الكمية.
- ٨- إزالة الخوف: تلتزم TQM بأن يشعر الموظف وبشكل معقول بالأمان داخل الشركة.
- ٩- إزالة الحواجز بين الإدارات بالقضاء على الحواجز التنظيمية بين الأقسام (الاتصال الأفقي) والجودة هي الهدف وليس المنافسة بين الزملاء.
- ١٠- التخلص من الشعارات، وانتقد الطريقة التحضيرية لأنها تدمر الجودة حيث تركز على الاهتمام في (الرغبة في عمل شيء) أكثر من (كيفية عمل هذا الشيء).

١١- استبعاد الحصص العددية: أي التخلص من النسب الرقمية لتحديد الأهداف والقوى العاملة، لأنها تجعل الموظف يركز عليها وليس على مدى الجودة أو مدى الفعالية؛ أي يصبح الهدف هو إيجاد طريقة ابتكارية لزيادة الإنتاج بدلاً من زيادة الجودة.

١٢- إزالة العوائق التي تحرم العاملين من التباهي ببراعة عملهم إذ يفترض أن معظم الأفراد يرغبون في أداء عمل جيد وأن لا يتعرضوا لنقد ظالم وأن يعاملوا بطريقة عادلة وأن لا يستخدم أسلوب التهيب من أجل إذعان الموظفين بل تشجيعهم على إنجاز أعمالهم على نحو جيد بأفضل إمكانياتهم.

١٣- إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين (أي برنامج قوي للتعليم والتنمية الذاتية لكل فرد) لأنه يعتقد أن الموظفين يجب أن يكون لديهم أساساً قوياً عن أدوات وتقنيات رقابة الجودة.

١٤- إيجاد هيكل في الإدارة العليا يركز على متابعة الخطوات السابقة: أي جعل جميع العاملين في المؤسسة يعملون لتحقيق التحول، وعدم توقع أن الموظفين يقومون بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمفردهم بل يجب أن تهتم الإدارة العليا بإستراتيجية TQM ككل وتقوم بخطوات إيجابية لتحقيقها (الإستراتيجية) لأنه هنالك احتمال بأن أقلية من الموظفين ستفشل في تطبيقها.

❖ جوزيف جوران: ركز على العيوب والأخطاء أثناء الأداء التشغيلي (العمليات) وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها، كما ركز على الرقابة على الجودة دون التركيز على كيفية إدارة الجودة؛ ولذا يرى أن الجودة (النوعية) تعني مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتحوز على رضاهم مع عدم احتوائها على العيوب، ويرى أن التخطيط للجودة يمر بعدة مراحل هي:

(أ) تحديد من هم المستهلكين.

(ب) تحديد احتياجاتهم.

- (ج) تطوير مواصفات المنتج لكي تستجيب لحاجات المستهلكين.
- (د) تطوير العمليات التي من شأنها تحقيق تلك المواصفات أو المعايير المطلوبة.
- (هـ) نقل نتائج الخطط الموضوعة إلى القوى العاملة.
- أما بالنسبة للرقابة على الجودة فإنه يرى أنها عملية مهمة وضرورية لتحقيق أهداف العمليات الإنتاجية في عدم وجود العيوب، فالرقابة على الجودة تتضمن:
- تقييم الأداء الفعلي للعمل.
  - مقارنة الأداء المتحقق (الفعلي) بالأهداف الموضوعة.
  - معالجة الانحرافات أو الاختلافات باتخاذ الإجراءات السليمة.
- ويرى أن تطوير المنتج يمثل صميم إدارة الجودة الشاملة وهي عملية مستمرة لا تكاد أن تنتهي وأن المنتج يتعرض لنوعين من المستهلكين:
- مستهلك خارجي: ويمثل العميل الذي يشتري السلع ولا يكون ضمن أعضاء المؤسسة المعنية.
  - مستهلك داخلي: ويمثل المستهلكين الذين يمثلون العاملين داخل المؤسسة.
- ❖ فيليب كروسبي Philip Grosby: جاء بما يعرف بـ: صفر معيب Zero Defect في إطار العمليات الإنتاجية؛ حيث يرى أن الجودة ما هي إلا انعكاس لمدى معيارية القيادة والأدوات الأخرى التي تعكس معايير الجودة، ويرى ضرورة توفير عدة عوامل لتكون الجودة المستمرة منها:
- (أ) أن المستهلكين ذوي وعي بأهمية جودة المنتجات والخدمات.
- (ب) إن تطوير الأدوات التي تساعد على تطوير الجودة ستؤدي إلى زيادة حصة المؤسسة من السوق.
- (ج) يجب أن يتم تطوير الثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها من تغيرات بيئية وظرفية.

- ماهية سلوك المستهلك :

يعد سلوك المستهلك من المفاهيم الجديدة، فالمستهلك هو حجر الزاوية في التسويق الحديث لكن قبل تحديد ماهية سلوك المستهلك نشير إلى :  
المستهلك: وهو مفهوم يشير في الأساس إلى فئتين: «الأشخاص الذين يقومون بعملية شراء السلع والخدمات للاستعمال الشخصي أو الاستهلاك الجماعي كنظام العائلة، أما الفئة الثانية فتضم المنظمات أو المستهلكين الصناعيين سواء أكانت هذه المنظمات تهدف إلى الربح أم لا»<sup>(٧)</sup>.

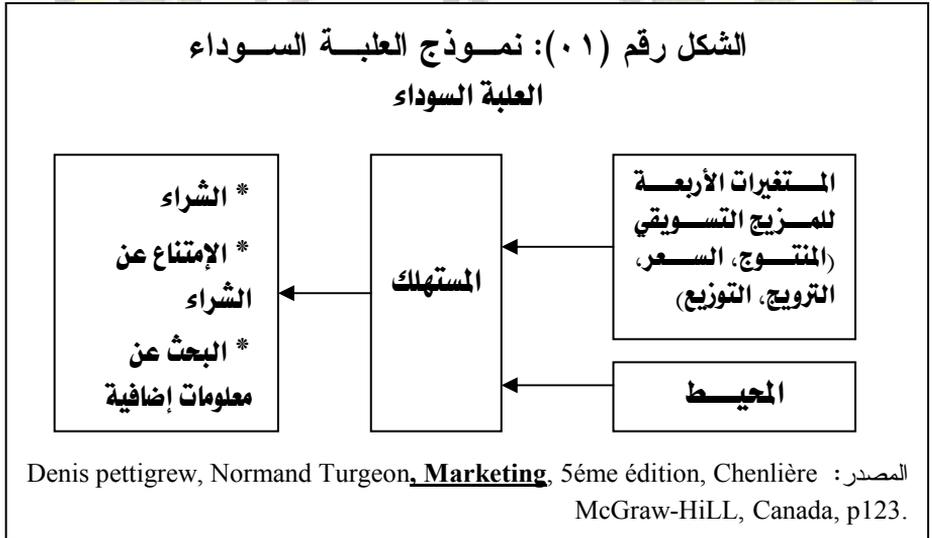
أما سلوك المستهلك: فيشير إلى: «دراسة المستهلكين عندما يقومون بتبادل شيء ذي قيمة بالسلعة أو الخدمة التي تشبع حاجاتهم»<sup>(٨)</sup>، وبالتالي فهو يعني السلوك الذي يقوم به المستهلك لتلبية رغباته وطلباته من البدائل المعروضة في السوق ويضم كل من الإختيار، تخصيص الوقت للشراء، التفكير، طريقة الشراء، مكان الشراء، مدى تكرار الشراء، كيفية إنفاق وتوزيع الموارد المتاحة لديه ..

إن مفهوم السلوك يشير إلى الفعل أو رد الفعل المحصل من الفرد المتعلق بتصرفاته تجاه شخص معين أو شيء محدد، ومن هذا المفهوم يمكن القول أن سلوك المستهلك هو محصلة من السلوكيات المتكاملة التي تمكنه من اتخاذ قرار الشراء واستعمال السلعة في تحقيقه مستوى الإشباع المرغوب فيه، ومنه فإن السلوك الشرائي هو صورة من صور السلوك الإنساني عامة وفهمه وتفسيره يعتمد على مجموعة من المعارف والعلوم كعلم النفس والاجتماع وعلم الاقتصاد وغيرها ويفضل الأخذ بعدة نظريات في دراسة سلوك المستهلك.

وتجدر الإشارة إلى أن دراسات السلوك الاستهلاكي تمتد لتشمل استعمالات السلع من مختلف الأنواع، وتقييم المستهلك لما بعد الاستخدام أو الاستهلاك بالإضافة إلى التعرف على درجة الرضا أو عدمه التي تحققت والعوامل التي أدت إلى كل حالة منها<sup>(٩)</sup>.

وبهذا نستطيع القول أن نجاح المؤسسات يعتمد على مدى إشباعها لحاجات ورغبات المستهلكين، ولهذا لا بد عليها من دراسة ظاهرة اتخاذ قرار شراء المنتج المقترح ومحاولة معرفة أسباب عزوف مستهلكين آخرين، أي محاولة دراسة سلوك المستهلك وتوقعه ومن ثم يمكنها التأثير عنه من خلال متغيرات المزيج التسويقي (السعر والمنتج، الترويج والتوزيع).

ونظراً لصعوبة فهم كامل سلوكيات المستهلك وأسواره فإن بعض العلماء يسمونه اللعبة السوداء أي أنه كنظام يستقبل المدخلات أو المؤثرات ويصدر استجابات معينة (مخرجات) وهذا ما يوضحه الشكل التالي<sup>(١٠)</sup>:



وكما أشرنا أن وراء كل عملية شراء يقوم بها المستهلك عملية اتخاذ قرار مهمة تستحق التحليل تدعى عملية قرار الشراء، تتكون من مجموعة من مراحل تميز طريقة الفرد في شراء السلعة أو الخدمة وتضم:

١ - معرفة المشكلة.

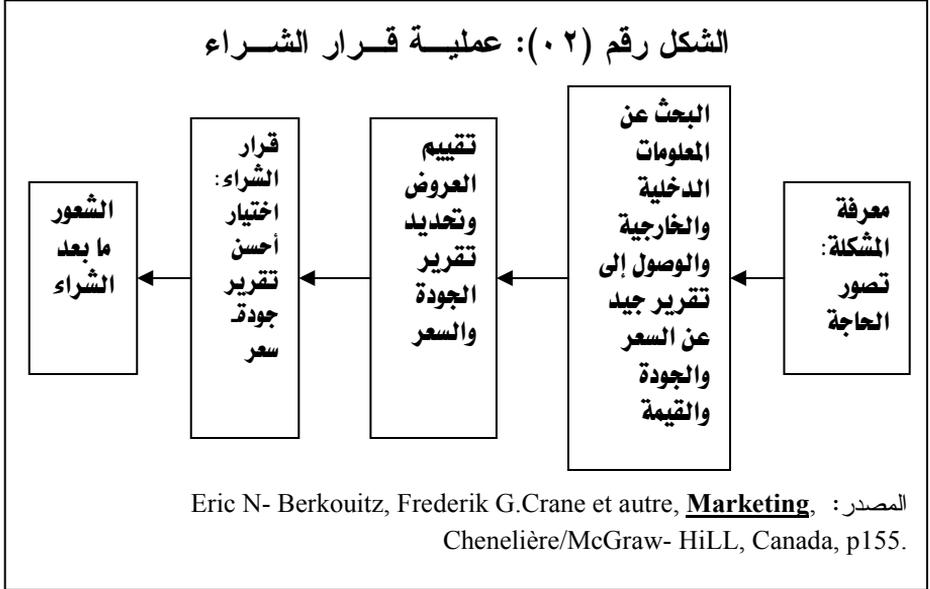
٢ - البحث عن المعلومات الإضافية.

٣- تقييم العرض .

٤ - قرار الشراء .

٥ - الشعور ما بعد الشراء sentiment post-achat .

وهذه المراحل موضحة في الشكل التالي<sup>(١١)</sup> :



- نماذج سلوك المستهلك : يعتبر سلوك المستهلك محل اهتمام من طرف رجال التسويق لما له من أهمية في وصول المؤسسة إلى الأهداف المسطرة، ونماذج المستهلك المعروفة منها هي<sup>(١٢)</sup> :

- نموذج كاتونا (*THE CATONA MODEL*) : يرى كاتونا أن المستهلك هو محصلة التفاعل بين البيئة والعوامل النفسية والاجتماعية، حيث يتم هذا التفاعل في ظروف إما مساعدة أو معيقة، ويرى أن السلوك النهائي للمستهلك يخلص عن طريق التفاعل بين المتغيرات التالية :

❖ المتغيرات التابعة: وهي المتغيرات التي تشير إلى السلوك الأولي المشاهد والظاهر كسلوك الشراء أو الامتناع عنه، حيث يكون ظاهرا لرجل التسويق شأنه شأن أي فرد في المجتمع.

❖ المتغيرات المستقلة (المؤثرات الخارجية): تنقسم إلى فئتين، الأولى تتمثل في العوامل المادية مثل الدخل، الذي يلعب دورا في أحد الاتجاهين:

➤ المساعدة على تبني السلوك مع توفر الدخل.

➤ تقييد السلوك مع غياب الموارد الكافية.

أما الفئة الثانية فهي المتغيرات العامة ويقصد بها الباحث الظروف العامة التي تحيط بالمستهلك (الظروف الطبيعية والاجتماعية).

❖ المتغيرات المعترضة: وهي مكونات المحيط النفسي والاجتماعي للمستهلك مثل الاتجاهات والتوقعات.

- نموذج لازار سفيلد: يشير الباحث في نمودجه إلى المتغيرات التي تأخذ بعين الاعتبار في عملية الاختيار، حيث يميز بين نوعين من المتغيرات:

أ- مجموعة المتغيرات المتعلقة بالمستهلك وتتمثل في ما يأتي:

➤ الدوافع: هي عبارة عن قوى داخلية وخارجية لها دور مهم في تحديد السلوك العلني.

➤ الوسائل: مجموعة الأدوات المستخدمة في السلوك، مادية كانت أو معنوية.

ب- مجموعة المتغيرات المتعلقة بالبيئة وتتحدد في:

➤ السلع المتاحة في السوق من أجل الاختيار.

➤ المؤثرات البيعية مثل الإشهار والعلاقات العامة.

➤ مؤثرات أخرى مثل التغير الاقتصادي وعوامل التقليد والمحاكاة.

- نموذج مارشال وسيمون (*THE MARCH & SIMON MODEL*): يرى أصحاب هذا النموذج أن سلوك المستهلك يتحدد على أساس مقوماته النفسية، هذه الأخيرة تشكل حسب الباحثان عوامل وسيطة في عملية تبني المستهلك لسلوك شرائي معين، ويظهر ذلك جلياً في حالة تغيير المستهلك لماركة المنتج الذي ألف استهلاكه وتتمثل هذه المتغيرات المتكاملة والمتفاعلة بينها في:

- إدراك المستهلك لوجود سلع وخدمات بديلة.
- ميل المستهلك للبحث عن ماركات بديلة.
- مستوى الإشباع من الماركة المستعملة حالياً.
- توفر ماركات أخرى مقبولة يعرضها نفس البائع.
- الدوافع التي تحصل الرغبة في تغيير الماركة.

- نموذج مورجان (*THE MORGAN MODEL*): يحاول هذا النموذج الجمع بين المعلومات والمفاهيم الخاصة بالعلوم السلوكية التي تتعلق بالدوافع وخصائص الشخصية والتعلم من ناحية، والمفاهيم الاقتصادية كالدخل والموارد المالية من ناحية أخرى، ويحدد الباحث العوامل المؤثرة في السلوك الاستهلاكي في:

- مجموعة العوامل التي يتكون فيها المجال النفسي والاجتماعي للمستهلك مثل الدوافع والرغبات.
- مجموعة العوامل التي تصف الموقف كما يدركه المستهلك وهي تتمثل في درجة الإشباع مثلاً.
- مجموعة العوامل الاقتصادية مثل الموارد المتاحة للمستهلك والتي قد تكون عاملاً مساعداً أو معوقاً للسلوك الاستهلاكي.

- نموذج دوز نبري (*THE DUESENBERY MODEL*):

يرى هذا الباحث أن حرية المستهلك في اتخاذ قرار تتمثل في تغيير جودة السلعة أو الخدمة التي يستخدمها لأي غرض من الأغراض، فهو يسعى دائماً إلى

تحسين نوعية السلع والخدمات التي يستهلكها ومصدر هذه الرغبة حسب صاحب النموذج يتحدد كالآتي :

- طبيعة المجتمع الحديث تجعل المتفوقين اجتماعيا يسعون إلى التميز عن غيرهم .
- هذا التميز ينعكس في مستويات معيشة أعلى من مستويات المعيشة السائدة في المجتمع .
- ارتفاع مستوى المعيشة يعني استهلاك سلع ذات جودة عالية لتحقيق الامتياز .
- إن رفع المعيشة هدف اجتماعي في حد ذاته يسعى إليه الأفراد جميعا .
- الأفراد الذين يرغبون في تحسين مستوى معيشتهم يقلدون أفراد الطبقات المتميزة اجتماعيا .

ثانيا: معايير الجودة والتقييس في الجزائر

انطلاقاً من ضرورة حماية المستهلكين من حالات الغش والتضليل التي يتعرضون لها يومياً في النشاطات الإنتاجية والخدمية والتجارية التي يفترض بها تطبيق المواصفات القياسية، برز توجه علمي من شأنه تحقيق أهداف في مقدمتها إيقاف زحف السلع والخدمات المغشوشة وتمكين المستهلك من إشباع رغباته وأذواقه ومنافعه في الحصول على سلع وخدمات بلا عيوب، وهو ما أطلق عليه معايير أو مقاييس الجودة (ومنها معايير الإيزو)؛ وأصبح ضمان الجودة وسلامة المادة واحداً من حقوق المستهلك وفي الوقت نفسه من ابرز المهمات التي تعمل أجهزة التقييس والسيطرة على النوعية في كل أنحاء العالم على تحقيقها، وأضحى اعتماد علامات الجودة على السلع وسيلة علمية موثوقة للتعريف والإرشاد والتوعية لتوجيه المستهلكين إلى السلع المضمونة وأهمية اقتنائها وأسلوباً للحد من حالات الفساد والغش المتعمد للمنتجات على اختلاف أنواعها من جهة وحماية المستهلكين من جهة أخرى . .

- معيار الجودة: المعيار هو عبارة عن وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب أن يفي بها منتج ما أو عملية أو خدمة وتصادق عليها جهة

معترف بها ، فعلى مستوى الشركة يكون الهدف الأساسي من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة ، أما على المستوى الدولي فيكون الهدف الأساسي هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام ، كما تحدد معايير خدمة ما المتطلبات الواجب توفرها للتأكد من ملاءمتها للغرض<sup>(١٣)</sup> .

- تعريف الإيزو : الإيزو (ISO) هي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization ، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من ٩٠ هيئة تقييس وطنية ، ولقد جاء نظام الإيزو في أعقاب تحرير التجارة الدولية التي تطلبت من جملة المتطلبات نظاما موحدًا ، أو مقبولًا من كل الأطراف لتقييم جودة المنتجات والخدمات المتبادلة أي التوحيد القياسي العالمي لمختلف السلع والمنتجات والمواد .

- أهم معايير الإيزو : لقد أصدرت المنظمة الدولية للتقييس ISO منذ إنشائها عام /١٩٤٧/ ولغاية عام /١٩٩٧/ ، ١٠٩٠٠ مواصفة في المجالات الآتية : الهندسة الميكانيكية ، المواد الكيميائية الأساسية ، المواد غير المعدنية ، الفلزات ، والمعادن ، ومعالجة المعلومات ، والتصوير ، والزراعة ، والبناء ، والتكنولوجيات الخاصة ، والصحة ، والطب ، والبيئة ، والتغليف والتوزيع كما أصدرت ISO ضمن المواصفات المذكورة أعلاه سلسلتين من المواصفات هما ISO 9000 ، ISO 14000 ، السلسلة الأولى ذات علاقة بأنظمة إدارة الجودة والثانية بأنظمة إدارة البيئة ، وتعمل في إعداد المواصفات المذكورة ٩٠٠ لجنة فنية تصدر وتراجع حوالي ٨٠٠ مواصفة قياسية كل عام واعتمدت اليوم أكثر من ٥١ دولة في العالم مواصفات ISO 9000 كمواصفات وطنية ، وفيما يلي أهم معايير الإيزو<sup>(١٤)</sup> :

- الإيزو ٩٠٠٠ : تتضمن سلسلة الإيزو ٩٠٠٠ مجموعة متناغمة من مقاييس تأكيد الجودة العامة المطبقة على أي شركة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة ويمكن أن تستخدم مع أي نظام موجود وتساعد الشركة على تخفيض الكلفة

الداخلية وزيادة الجودة والفعالية والإنتاجية وتكون بمثابة خطوة باتجاه الجودة الكلية وتحسينها المستمر، وسلسلة الإيزو ٩٠٠٠ ليست مجموعة من مواصفات المنتج ولا تغطي مقاييس صناعة محددة إذ تصنف كل وثيقة نموذج جودة ليستخدم في تطبيقات مختلفة.

تنشر مقاييس الإيزو ٩٠٠٠ في أربعة أجزاء هي الإيزو ٩٠٠١، ٩٠٠٢، ٩٠٠٣، ٩٠٠٤، وتعتبر مصدرا لتحديد وتعريف باقي السلسلة.

• إن الإيزو ٩٠٠١ هي أشمل وثيقة في السلسلة تطبق على الشركات التي تعمل في التصميم والتطوير والتصنيع والترتيب والخدمات وهي تحدد نظام جودة للاستخدام عندما تتطلب العقود شرحا لقدرة المورد على تصميم وتصنيع وتركيب وخدمة المنتج، كما يتعامل إيزو ٩٠٠١ مع نواحي مثل تقصي وتصحيح الأخطاء أثناء الإنتاج وتدريب الموظفين والتوثيق وضبط البيانات.

• يطبق إيزو ٩٠٠٢ على السلع التي لا تتطلب تصميمًا ويعرف تأكيد الجودة في الإنتاج والتركيب والخدمة.

• يطبق إيزو ٩٠٠٣ على كافة الشركات ويحدد نموذج نظام الجودة للتفتيش النهائي والاختبار.

• يعرف إيزو ٩٠٠٤ عناصر الجودة المشار إليها في الوثائق السابقة بتفصيل أكبر، ويقدم الخطوط الموجهة لإدارة الجودة ولعناصر نظام الجودة المطلوبة لتطوير وتنفيذ نظام جودة ما.

وتجدر الإشارة إلى أن الشركات تتسلم شهادة إيزو ٩٠٠٠ بعد التدقيق للتأكد من أنها تتوافق مع مقاييس إيزو ٩٠٠٠ من قبل جهة إصدار الشهادات المعترف بها، وقد أصبحت الإيزو ٩٠٠٠ ذات أهمية متزايدة في السنوات القليلة الماضية لأن المصدرين اكتشفوا بأن التوافق معها وإن لم يكن ملزما إلا أنه هام للنجاح في الأسواق الأجنبية، فلقد أصبح الزبائن في كافة أنحاء العالم أكثر اهتماما بالجودة ويطلبون الإيفاء بهذه المواصفات كحد أدنى، وفي المستقبل القريب وتبعا

لما تظهره توجهات السوق الدولية ستصبح سلسلة إيزو ٩٠٠٠ مقياسا معترفا به دوليا لنظام إدارة الجودة.

- الإيزو ١٤٠٠٠: تصدر حاليا أول سلسلة من المقاييس الدولية لأنظمة الإدارة البيئية من قبل المنظمة الدولية للمقاييس، حيث تقدم إيزو ١٤٠٠١ عناصر نظام إدارة بيئية فعال يمكن أن يتكامل مع متطلبات الإدارة الأخرى مما يساعد الشركات على تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية، ويتيح نظام إيزو ١٤٠٠١ تحديد الإجراءات وتقييم فعاليتها لوضع السياسة والأهداف البيئية وتحقيق وإظهار التوافق مع هذه الأهداف، فوق هذا وخلافاً لأي مؤشر آخر يهدف إلى إعطاء توجيه عام لتنفيذ وتحسين نظام الإدارة البيئية، كما يحدد الإيزو ١٤٠٠١ متطلبات إصدار الشهادة وإعلان نظام الإدارة البيئية في الشركة ويعطي التوافق مع المقاييس وضعا تنافسيا للشركات المصدرة والهدف الأساسي من سلسلة إيزو ١٤٠٠٠ هو تشجيع تبني إدارة بيئية أكثر فعالية وكفاءة ومرونة وجدوى في هذه المؤسسات بحيث تصبح جزءاً من نظامها. وتمثل سلسلة الإيزو ١٤٠٠٠ للشركات في الدول النامية فرصة لنقل التكنولوجيا ومصدراً لتقديم الإرشاد لإدخال وتبني نظام إدارة بيئية يعتمد على أفضل الممارسات العالمية؛

وفيما يلي المقاييس الأساسية التوجيهية لكافة الشركات حول التأسيس والصيانة والتدقيق والتحسين المستمر لنظام الإدارة البيئية للشركة:

١. إيزو ١٤٠٠٠/١٩٩٧: أنظمة الإدارة البيئية: المقاييس مع إرشادات الاستخدام.
٢. إيزو ١٤٠٠٤/١٩٩٦: الخطوط العامة الموجهة لمبادئ الإدارة البيئية وأنظمتها والأساليب الداعمة لها.
٣. إيزو ١٤٠٠١ / ١٩٩٦ خطوط موجهة للتدقيق البيئي: المبادئ العامة.
٤. إيزو ١٤٠١١ / ١٩٩٦: تدقيق أنظمة الإدارة البيئية.

٥. إيزو ١٤٠١٢ / ١٩٩٦ : معايير تأهيل المدقق البيئي.
  ٦. إيزو ١٤٠٢٠ اللصاقات البيئية والإعلانات : المبادئ الأولية.
  ٧. إيزو ١٤٠٢٤ : برامج الممارسين والمبادئ التوجيهية والممارسات وإجراءات استصدار الشهادة.
  ٨. إيزو ١٤٠٤٠ - تقييم دورة الحياة - المبادئ والإطار.
  ٩. إيزو ١٤٠٤١ - تقييم دورة الحياة - الأهداف والمدى - التعاريف وتحليل الموجودات.
  ١٠. إيزو ١٤٠٥٠ إدارة البيئة - مفردات.
- وجدير بالذكر أن المواصفة الدولية إيزو ٩٠٠٠ لا تتعلق بمواصفات الجودة للسلعة ولكنها مجموعة من الشروط والضوابط التي ينبغي توافرها في المؤسسة وتعلق بكافة الاعتبارات ذات التأثير على كفاءة وجودة الأنشطة ومن ثم تأثيرها على جودة المنتجات في النهاية وتتضمن هذه الشروط مايلي<sup>(١٥)</sup> :
١. مسؤولية الإدارة وتشمل وجود سياسة للجودة في المؤسسة، وتنظيم واضح لوظيفة الجودة وتأكيد دور الإدارة في إيجاد وتنفيذ نظام متكامل للجودة.
  ٢. نظام الجودة الذي يغطي كل الأمور الهادفة إلى تأكيد التزام المؤسسة بالعمل على تحقيق رغبات المستهلكين وتوفير الوسائل والموارد الضرورية للمراجعة والتحقق من توفر الشروط والمواصفات المؤدية إلى جودة السلعة أو الخدمة واستخدام كل أساليب التفتيش والاختبار وتصحيح الانحرافات وذلك في كافة المجالات الإنتاجية والتسويقية وغيرها ويقتضي هذا وجود أدلة للجودة وإجراءات ومواصفات فنية.
  ٣. وجود نظام للمراجعة والتأكد من أن كل المعاملات بين الطرفين سواء من داخل الشركة أو خارجها يجب أن تخضع للمراجعة للتأكد من وضوح الشروط والمواصفات التي يتم على أساسها تنفيذ العمليات.

٤. وجود نظام وإجراءات لمراجعة التصميمات وضبط عملية التصميم وتحديد أهدافها وأسلوب التخطيط لها وصولاً إلى جودة التصميم.
٥. الرقابة على المستندات المستخدمة في المؤسسة وإيجاد دليل يضبط حركتها وتداولها.
٦. نظام للرقابة على المشتريات للتأكد من توفر الشروط والمواصفات والتحقق من جودة ما يتم شراؤه.
٧. نظام للرقابة على جودة المواد التي يوفرها العملاء بأنفسهم لتشغيلها بواسطة المؤسسة.
٨. نظام لتمييز المنتجات لإمكان التعرف عليها وتتبعها في مراحلها المختلفة.
٩. نظام للرقابة على العمليات الإنتاجية بمختلف أنواعها يحدد المواصفات ومعدلات الأداء ويقيس الأداء الفعلي ليحصر الانحرافات ويعمل على تصحيحها.
١٠. نظام الإجراءات والتفتيش والاختبار.
١١. نظام لضمان جودة معدات التفتيش وأجهزة القياس والاختبار ذاتها.
١٢. نظام للتحقق من موقف عمليات التفتيش والاختبار لمعرفة ما إذا كانت السلعة قد خضعت للتفتيش والاختبار أم لا، وما إذا كانت النتيجة هل قبلت أم رفضت.
١٣. نظام للرقابة على المنتجات غير المطابقة للمواصفات.
١٤. نظام لضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية للمنتجات غير المطابقة.
١٥. نظام يحدد إجراءات مناولة المواد والسلع وتخزينها وتعبئتها وتسليمها بما يضمن الجودة في كل المراحل.
١٦. نظام يحدد السجلات اللازمة لإثبات كل المعلومات الخاصة بالجودة، سواء سجلات جودة المنتجات، أو سجلات نظام الجودة ذاته.
١٧. نظام يحدد إجراءات المراجعة الداخلية التي تقوم بها الإدارة للتحقق من انطباق شروط الجودة.

١٨. نظام لتوفير التدريب اللازم للمساهمة في التنفيذ الصحيح لنظام الجودة، حتى يكون التدريب في كل المجالات وفقا لخطط وإجراءات مدروسة ومحققا للعائد المستهدف.

١٩. نظام لتحديد خدمات ما بعد البيع وتنظيم إجراءاتها.

٢٠. تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

ونؤكد أن الحصول على شهادة المطابقة مع المواصفات الدولية ليس هدفا في حد ذاته ولكنه وسيلة تستخدمها الإدارة الناجحة للوصول إلى المزايا المترتبة على ذلك التفوق الإداري منها:

❖ زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال التفوق في السوق بالقدرة الأعلى على إرضاء العملاء.

❖ دخول منتجات المؤسسة في الأسواق والمناقصات العالمية التي تشترط الحصول على شهادة الإيزو.

❖ توفير مناخ إداري متفوق يقوم على الفهم الصحيح لرغبات العملاء وتطبيق مفاهيم الجودة في كل الأنشطة بما يحقق الوفرة في التكاليف وحسن استثمار الموارد المتاحة.

– تطور عملية مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك في الجزائر  
نحاول بإيجاز التعرض لتطور عملية مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك في الجزائر<sup>(١٦)</sup>:

منذ إدراجها ضمن صلاحيات وزارة التجارة سنة ١٩٨٢، أصبحت مهمة مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك من المهام الأساسية لوزارة التجارة؛ وقبل سنة ١٩٨٩ كانت مصالح المراقبة لوزارة التجارة تستند في تدخلاتها في الميدان على أحكام الباب الرابع من قانون العقوبات (المواد ٤٢٩ إلى ٤٣٥) المعنون بـ «الغش في بيع السلع والتدليس في المواد الغذائية والطبية».

ومع بداية سنة ١٩٨٩ تم إصدار القانون رقم ٨٩ - ٠٢ المؤرخ في ٠٧ فبراير ١٩٨٩ المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، الذي كرس المبادئ الأساسية لمراقبة جودة المنتوجات والخدمات المعروضة للإستهلاك وقمع مختلف أنواع الغش في السلع والخدمات وبالتالي حماية المستهلك؛  
تتمثل المبادئ الأساسية التي نص عليها هذا القانون في :

❖ إجبارية أن يتوفر المنتج سواء أكان شيئاً مادياً أو خدمة مهما كانت طبيعته، على ضمانات ضد كل المخاطر التي من شأنها أن تمس بصحة وأمن المستهلك أو تضر بمصلحة المادية.

❖ إجبارية مطابقة المنتج المعروض للإستهلاك للمقاييس المعتمدة والمواصفات القانونية والتنظيمية.

❖ إجبارية إعلام المستهلك بخصائص ومميزات المنتج المعروض للإستهلاك.

❖ إجبارية المراقبة الذاتية.

❖ إجبارية الضمان.

❖ حق المستهلك في تجريب المنتج الذي يقطنه.

إن وضع حيز التنفيذ لأحكام هذا القانون صاحبه إصدار نصوص تنظيمية متعلقة بإجراءات المراقبة والمواصفات التقنية لبعض المنتوجات والخدمات بلغ عددها :

• ٢٢ مرسوم تنفيذي و ٢١ قرار وزاري مشترك و ٢٧ قرار وزاري

وقد ارتكز نشاط مصالح رقابة الجودة وقمع الغش خلال السنوات الأولى لبداية تطبيق أحكام القانون رقم ٨٩ - ٠٢ المشار إليه أعلاه، على مراقبة مطابقة نوعية الخدمات والمنتوجات المعروضة للإستهلاك والمصنعة محلياً، بإعتبار أن عملية استيراد المنتوجات في تلك الفترة كانت حكرًا على المؤسسات العمومية التي كانت توفر ضمانات حول مطابقة المنتوجات المستوردة.

مع تحرير التجارة الخارجية وولوج المتعاملين الخواص مجال الإستيراد خلال منتصف التسعينات، عرفت السوق انتشار رهيب للمنتوجات المستوردة المقلدة، أو التي لا تستجيب أغلبها للمواصفات القانونية والمقاييس العالمية المعمول بها، سواء من حيث الوسم الإعلامي أو النوعية الجوهرية.

وأمام هذه الوضعية عززت وزارة التجارة نظام مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة من خلال إنشاء سنة ١٩٩٥ لمفتشيات المراقبة على الحدود على مستوى مراكز العبور البحرية والبرية والجوية، تبعها إصدار المرسوم التنفيذي رقم ٩٦-٢٥٤ المؤرخ في ١٩ أكتوبر ١٩٩٦ المتعلق بكيفيات مراقبة مطابقة المنتوجات المستوردة على الحدود ...

مع ارتقاء الإصلاحات الاقتصادية لبلادنا وفتح السوق الخارجية وتجسيد المنافسة الحرة وعزم الجزائر على المضي في اندماجها في التكتلات الاقتصادية في إطار سياسة الانفتاح الاقتصادي، أصبح تأهيل وسائل ضبط ومراقبة السوق أكثر أهمية من أي وقت مضى، وفي هذا الصدد تقرر إعادة النظر كلياً في القانون ٨٩-٢٠ المتعلق بالقواعد العامة لحماية المستهلك، حيث أظهر تقييم هذا القانون عدم ملاءمته لمتطلبات الوقت الراهن في مجال مراقبة الجودة وقمع الغش وحماية المستهلك، وفي هذا الإطار تم الإنتهاء من إعداد مشروع القانون التمهيدي المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش الذي يرمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- سد الثغرات القانونية المرفوعة في مجال تأطير حماية المستهلك وتعزيز قمع الغش.
- توضيح وبدقة تدابير حماية صحة وسلامة المستهلكين وتدعيم عمليات قمع الغش من خلال وضع عقوبات قمعية للحد من عدم احترام القواعد المرتبطة بحماية صحة وأمن ومصالح المستهلكين.
- منح المستهلك طرق ووسائل الحماية عن طريق الحركات الجموعية (جمعيات حماية المستهلكين).

### ثالثاً: حماية المستهلك الجزائري من خلال معايير الجودة والتقييم

تعتبر معايير الجودة والتقييم وسيلة لتحقيق الجودة الشاملة التي تعتبر لغة العصر ومفتاح النجاح والوصول إلى قلب المستهلك، فلقد أصبح الزبائن في كافة أنحاء العالم أكثر اهتماماً بالجودة ويطلبون الإيفاء بهذه المواصفات كحد أدنى، فهذه المعايير بالنسبة لهم هي ضمان الحماية.

- المقصود بحماية المستهلك وأهميتها: يقصد بحماية المستهلك بوجه عام حفظ حقوقه وضمان حصوله على تلك الحقوق قبل المهنيين في كافة المجالات سواء كانوا تجاراً أو صناعاً أو مقدمي خدمات أو شركات وذلك في إطار التعامل التسويقي الذي تكون محله سلعة أو خدمة، وتنحصر حماية المستهلك بصفة عامة في أربعة مجالات هي حماية الأمن الجسدي له وصحته وسلامته وحماية مصالحه الاقتصادية وحماية إراداته التعاقدية وحماية فكره وثقافته، وتكمن أهمية توفير الحماية للمستهلك في أنه الطرف الضعيف في التعاقد بينما المهنيون في مركز قوة فالمستهلك هو الشخص الضعيف اقتصادياً وقانونياً، كما أنه قليل الخبرة بالنظر إلى المهني أو المحترف<sup>(١٧)</sup>.

وترتكز سياسة حماية المستهلك على عدة محاور أهمها وجود تشريع متكامل لحماية المستهلك يضمن تحقيق حماية فعالة لحقوقه وإجراءات مبسطة وغير مكلفة للحصول على هذه الحقوق وكذلك وجود منظومة من الأجهزة الرقابية تضمن سلامة المعروض من السلع والخدمات ومطابقتها للمواصفات القياسية، أيضاً ضرورة نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المدني وجمعيات حقوق المستهلك<sup>(١٨)</sup>.

- أساليب حماية المستهلك: للحماية أساليب متعددة يمكن إبرازها في جانبين<sup>(١٩)</sup>:

• الجانب الأول: حماية اجتماعية وعلمية.

• الجانب الثاني: حماية قانونية.

الجانب الأول: حماية اجتماعية وعلمية: وهذه تكون بالتأكد من صحة الإعلانات عن المنتج بغض النظر عن وسيلة الإعلان مسموعة كانت أو مقروءة أو

مرئية وذلك لمكافحة الحيل والأساليب المختلفة والمضلة التي يلجأ إليها المنتج، مع ضرورة اشتراط وجود شهادات أو نتائج أو تحاليل معملية يفهمها الجمهور أو الإحالة لجهات علمية موثوقة للتأكد من صحة البيانات أو النتائج عن المنتج، وتكون كذلك بتشديد الرقابة على منافذ الإنتاج والتوزيع في كافة أنحاء البلاد وترتيب الندوات والمحاضرات للمستهلك بغرض تعريفه بحقوقه.

الجانب الثاني : حماية قانونية : وتشمل نقطتين :

النقطة الأولى : حماية تشريعية : والمقصود بها التشريعات والقرارات التنظيمية التي تصدر عن السلطة العمومية والجهات المختصة التي تهدف إلى حماية المستهلك، وهذا الجانب على درجة كبيرة من الأهمية لأن حماية المستهلك لا بد أن تكون لها أسس ثابتة لا أن تكون ارتجالية لما لذلك من خطورة على نظام الدولة ويتنافى مع الغرض الأساسي منها، ولذلك تأتي هذه الحماية كنتيجة لمتطلبات طرأت في المجتمع وتحتاج إلى التدخل بهدف وضع الأسس والضوابط التي تمارس على أساسها الحماية الفعالة للمستهلك.

ونستطيع القول أن هذه الحماية بصفة عامة هي حماية وقائية وذلك بإصدار التشريعات المرتبطة بجودة المنتج ومواصفاتها بغرض توفير الأمن والسلامة للمستهلك.

النقطة الثانية : حماية تطبيقية : ولها مظهران :

المظهر الأول : مظهر تنفيذي : وهو الدور الذي تقوم به الإدارة لتحقيق التطبيق الفعلي لمجموعة القواعد القانونية التي تهدف لحماية المستهلك، فالإدارة هي الجهة التنفيذية للقواعد القانونية ولذلك تناط بها هذه المهمة بالإضافة إلى أنها المسؤولة عن تنفيذ القوانين في أرض الواقع.

والقيام بدور الحماية من قبل الإدارة يجب أن يكون متوازنا يراعي كل المصالح في السوق ويراعي مصالح المنتج والتاجر والمستهلك، وجل الأمر أن الإدارة

- في مجال حماية المستهلك - عليها القيام بدور مراقبة السلع والمواد الغذائية ومراقبة الجودة وتأمين احترام اللوائح والقوانين في هذا المجال .

المظهر الثاني : المظهر القضائي : وهو ممارسة الرقابة عن طريق السلطة القضائية على المخالفين وتوقيع العقوبات المقررة قانونا عليه ، والرقابة القضائية ضرورة ومظهر لإحترام الحقوق والحريات في الدول المتقدمة ، ولذلك يجب أن يكون توقيع العقاب عن طريقها ولا يترك لأي جهة أخرى لما في ذلك من خطورة على نظام الدولة وحقوق وحريات الأفراد .

— دور المعايير والتقييس في حماية المستهلك الجزائري :

يمكن القول أن الهدف من الإيزو هو وضع نظام إداري وقائي محدد لمنع حالات عدم المطابقة يشتمل على جميع الشروط والضوابط التي يجب توافرها في المنشآت لضمان جودة وكفاءة الأداء للأنشطة والعمليات المؤثرة على جودة المنتج أو الخدمة مما ينتج عنه في النهاية خدمة أو منتج وفق المتطلبات المحددة ، وفي الحقيقة تعتبر شهادة الإيزو وسيلة لمنهجية العمل وضبطه وتطويره والتقليل من المعيب والحد من تكلفة الإنتاج وبالتالي تحقيق الجودة الشاملة التي هي في نهاية المطاف وسيلة أيضا لكسب رضا المستهلك ، وبالتالي فإن معايير الجودة تحمل مجمل المميزات لتحقيق الإحتياجات الموصوفة والضمنية وبهذا تصبح إدارة الجودة الشاملة هي وظيفة المؤسسة ككل والثقافة التنظيمية السائدة فيها ومسؤولية كل الإدارات والعمال المتواجدين فيها سواء على مستوى التسويق أو التصميم ، البحوث والإنتاج والمشتريات ومخابر التحليل وغيرها ، وذلك بالتأكد من أن متطلبات الزبون قد تم تحديدها والإيفاء بها بشكل مرضي ؛

وتجدر الإشارة إلى أن حاجات الزبون قد تختلف مع الوقت مما يعني مراجعة دورية لمتطلبات الجودة وبما أن كل الأعمال تبدأ من الزبون تدرك المؤسسات وبشكل متزايد مكان القدرة التنافسية للجودة ، فالزبون الذي يشتري منتجا ما لديه توقعات معينة تحدها عوامل عدة من حيث الاستخدام المقصود والشكل

والأداء وخصوصا الجودة التي تعتبر العمل الرئيسي في أي قرار شراء ، وهذا المنظور يطبق سواء على المستهلك الفردي أو الصناعي (المؤسسات) ، ومن هنا بزغت الحاجة إلى وجود نظام مقبول عالميا ليكون المؤشر أو المرجع في تقييم جودة المنتجات والخدمات والضمان لحفظ صحة المستهلك وسلامة مصالحه المادية في ظل الانفتاح الاقتصادي وذوبان الحدود والقيود الجمركية وازدياد شدة المنافسة .

### الخاتمة:

نخلص في الأخير أن حماية المستهلك هي أكبر بكثير من أن يتم حصرها في قانون واحد أو مقاييس معينة أو إسناد تنفيذها إلى قطاع وزاري واحد ، بل أن كل القطاعات والمتعاملين الاقتصاديين والجمعيات ووسائل الإعلام والمستهلكين معنيين بها ، لذا يجب تضافر وتنسيق جميع الجهود من أجل توفير الآليات والوسائل اللازمة للعمل على حماية أمن وصحة المستهلكين وسلامة مصالحهم المادية ، ونشر ثقافة قمع الغش وحماية المستهلك في كل الأوساط وإلزام المصانع وكل المتعاملين الاقتصاديين بضرورة تطبيق مبادئ إدارة الجودة في نظم العمل والإنتاج من خلال الإلتزام على الأقل بالمقاييس الوطنية ومحاولة وضع ضوابط جديدة لضمان رفع مستوى نوعية السلع والخدمات المحلية إلى العالمية وبالتالي نقول :

إن حماية المستهلك مرتبطة بـ :

- النصوص القانونية وصرمتها .

- الوعي الفردي والجماعي من قبل المنتج أو من قبل المستهلك .

- حرية السوق (المنافسة الكاملة ، والقضاء على الندرة وكل أوجه الاحتكار) .

## الهوامش والمراجع:

- ١) جوزيف كيلادا، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ، الرياض، ٢٠٠٤، ص ٧٠.
- 2) Abdellah Seddiki, **Management de la qualité de l'inspection a l'exprit KAIZEN**, OPU, Alger, 2004, p24
- 3) Patrick Lyonnet, **Les outils de la qualité totale**, 2èéd, technique et documentation - Lavoisier, Paris, 1991, p5.
- ٤) مفاهيم الجودة وتطورها في مجال التصنيع الغذائي، (٢٠٠٨/٠٣/١٠) <http://www.tkne.net/vb/showthread.php?t=34382>
- ٥) محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٤، ص ٢٢.
- ٦) مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ٢٠٠٨/٠٣/١٠ <http://agmz.04live.com/CaaUaa-b1/aYaaa-AICNE-CaIaIE-CaOCaaE-b1-p16.htm>
- ٧) أهمية سلوك المستهلك في الاقتصاد المعاصر، (٢٠٠٨/٠٣/١٠) <http://wahab1081.maktoobblog.com>
- ٨) عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك: عوامل التأثير البيئية (الجزء الأول)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ٢٠٠٣، ص ١٦.
- ٩) محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، ١٩٩٨، ص ١٣.
- 10) Denis pettigrew, Normand Turgeon, **Marketing**, 5ème édition, Chenelière McGraw-HiLL, Canada, p123.
- 11) Eric N- Berkouitz, Frederik G.Crane et autre, **Marketing**, Chenelière/McGraw- HiLL, Canada, p155.
- ١٢) <http://wahab1081.maktoobblog.com>، مرجع سابق
- ١٣) إدارة الجودة ومنظمة المعايير الدولية، (٢٠٠٨/٠٣/١٠) <http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=6376>
- ١٤) <http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=6376>، مرجع سابق
- ١٥) علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ص ص ١٧٣ - ١٧٤.

- ١٦) بوكحنون عبد الحميد ، تكييف المنظومة القانونية والتشريعية المتعلقة بحماية المستهلك، يوم دراسي حول الإصلاحات التشريعية والتنظيمية في القطاع التجاري، ٠٧ أفريل ٢٠٠٧، الأوراسي، ص ص٠٣-١٢
- ١٧) خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في المعاملات الإلكترونية: دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٧، ص ٣٣.
- ١٨) المرجع نفسه، ص ٣٥.
- ١٩) مجموعة الأبحاث المقدمة لندوة «حماية المستهلك في الشريعة والقانون»، كلية الشريعة والقانون بجامعة الإمارات العربية المتحدة، ٠٦-٠٧ ديسمبر ١٩٩٨، فندق الهيلتون العين، ص ص ٨٣-٨٤.



## أهمية البرامج التدريبية في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات الأستاذ/ بن عيشي عمار (\*)

### ملخص:

يحتل التدريب أهمية متميزة لدى المنظمات كافة لأنه وسيلة لتنمية إمكانات الأفراد وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، كما يعد التدريب حافزا للأفراد مما يدفعهم للحرص على نجاح المنظمة وتفوقها وترى فلسفة الجودة الشاملة إلى أن التدريب هو قلب تحسين الجودة لذلك ليس بطريقة الصدفة أن يكون للعديد من البرامج الناجحة مديراً حريصاً يتولى شؤون التدريب ويسعى تطبيقه بأحسن ما يكون وذلك أن هناك قناعة تامة أن تغيير مرافق العاملين هي جزء من عملية التطوير في إدارة الجودة الشاملة، وهناك مهارات يجب أن يتعلمها العاملون في المنظمة لعل من أبرزها هو تطوير كفاءة الأفراد بحيث يتمكنوا من حذف الأخطاء وإلغائها.

(\*) أستاذ مساعد بقسم العلوم التجارية - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ قالة-الجزائر- الفاكس: ٠٣٧٢٠٧٢٦٨ - الهاتف: ٠٣٧٢٠٤٩٨٠

## مقدمة:

يعتبر التدريب أحد أهم آليات أو التقنيات العاملة على إعداد الموارد البشرية القادرة على استيعاب وتطبيق تقنيات الجودة الشاملة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية. والتدريب عنصر حيوي وهام من عناصر الجودة الشاملة. والتدريب لا بد أن يكون مرتبط بإستراتيجية تهدف إلى تحقيق الجودة الشاملة مثل كميته وتوقته ونوعيته ومستوياته. وترى فلسفة الجودة الشاملة إلى أن التدريب هو قلب تحسين الجودة.

إن الهدف الأساسي من التدريب على الجودة يكمن في جعل كامل المنظمة وكل فرد فيها على وعي ودراية كاملين ببرامج الجودة وتحسين الجودة، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال عقد دورات تدريبية تركز على الأهداف الأساسية والرؤية المستقبلية للمنظمة وتكوين لغة مشتركة عند الحديث عن الجودة.

وعليه يكمن التساؤل الرئيسي التالي «ما هي أهمية البرامج التدريبية في تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات»؟

للإجابة على هذا التساؤل طرحنا التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالجودة وأهميتها؟
- ماذا نقصد بالجودة الشاملة؟
- ما هي أهمية وأهداف الجودة الشاملة؟
- ماذا نقصد بإدارة الجودة الشاملة وما هي فوائدها؟
- ما هي مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومراحلها؟
- ما هو دور البرامج التدريبية في تحقيق الجودة الشاملة؟

تعريف الجودة:

يعرف جارفين بخمسة مداخل ويمكن تناولها كما يلي (قاسم نايف علوان،

: (٢٠٠٥)

مدخل للقيمة: أفضل جودة للمنتوج هي تلك التي تقدم للزبون أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعه، تلبية احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن.

مدخل للتفوق: ويعني الامتياز أي أعلى مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة أو المنتوج.

مدخل المنتج: وتعني الجودة وفق هذا المدخل القدرة على قياس صفات المنتج وتحديدها بدقة.

مدخل التصنيع: وهي المطابقة مع مواصفات التصميم ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والأخطاء.

مدخل الزبون: وتعني الجودة مدى ملاءمة المنتج للاستعمال أي القدرة على تحقيق رضا العميل من خلال تقديم أفضل أداء.

أهمية الجودة: (صالح ناصر عليما، ٢٠٠٤)  
بالنسبة للمستهلك:

يهتم المستهلك بجودة السلعة ومستعد أن يدفع مبلغ أعلى في سبيل الحصول على جودة أعلى (أمثله).

في السبعينات وجدت منافسه قويه في مستوى جودة المنتجات بين اليابان وأمريكا) نجحت اليابان لأن موضوع الجودة يمثل استراتيجيه قوميه واقتصاديه يجب تطبيقها في جميع المنشآت - أمثله السيارات)

السبب الرئيسي لعدم رضا المستهلك هو عدم قيام السلعة بالوظيفة المتوقعة لها - مما قد يترتب عليه تكلفه إضافية وضياع للوقت - قد يكون الخسارة كبيره في حالة تسبب ضرر عند استخدامها (تكلفة الفشل)

انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات أدى إلى ظهور جماعات حماية المستهلك في بداية السبعينات (الإرشاد والحماية)

توجد أيضاً جهات حكوميه تتولى التأكد من مطابقة المواصفات

تحديد حد أدنى من المواصفات الخاصة بالسلع وخاصة مواصفات الأمن والسلامة للسلع (مواصفات تغطية للسلع كشرط أساسي لإمكانية بيعها) مثل مواصفات الأيزو.  
بالنسبة للمنتج:

تظهر أهمية الجودة في حالة المنافسة (نلجأ إلى السلع ذات الجودة) وقد يكون هذا السبب في عدم الإقبال على بعض السلع المحلية - سعي السلع المحلية إلى تحسين جودة منتجاتها).

عدم مطابقة المنتج للمواصفات يؤدي إلى العديد من التكاليف (تكاليف الفشل) تقسم إلى قسمين:

- تكلفة ظهور وحدات معينة في المصنع قبل وصولها للمستهلك.
- تكلفة ظهور وحدات معينة في المصنع بعد وصولها للمستهلك.

تعريف الجودة الشاملة:

ويعرف ايشكاوا (ISHIKAWA) الجودة الشاملة على أنها تتضمن جودة المنتج والخدمة، وجودة طريقة الأداء، وجودة المعلومات، وجودة العملية الإنتاجية، وجودة أماكن العمل وجودة الأفراد (بما فيهم العاملين والمهندسين والمديرين بكل مستوياتهم الإشرافية)، أضف إلى ذلك جودة النظام والنظم الفرعية، وجودة المنظمة ككل، وجودة الأهداف الموضوعية (محمد توفيق ماضي، ١٩٩٥).

- أهمية الجودة الشاملة:

تأتي أهمية الجودة الشاملة من خلال حرص منظمات الأعمال على تقديم منتج أو خدمة ذات خصائص وسمات مميزة عن قريناتها من المنظمات الأخرى في القطاع الصناعي أوفي البيئة التي تتواجد فيها وربما يدفع طموح منظمات الأعمال إلى التميز على النطاق الدولي وهو هدف مشروع ولكنه يحتاج إلى مقومات. فالجودة الشاملة تكمن في أن المنظمة تقدم المنتج أو خدمة التي تحقق أهداف الزبون الذي يسعى للحصول على الأداء الأفضل وبالتالي نيل رضاه وقبوله للمنتج أو خدمة

ويترتب على ذلك اتساع الحصة السوقية للمنظمة كلما زاد عد الزبائن نتيجة الإقبال على المنتج أو الخدمة الذي يتميز بمخائص متميزة عن باقي المنتجات المنظمات الأخرى وينعكس ذلك على زيادة المبيعات والإيرادات وبالتالي يؤدي ذلك إلى ازدياد الأرباح وارتفاع العائد على الرأس المال كما ينعكس بآثار الايجابية على القيمة السوقية للاسهم (حاكم محمد محسن، ٢٠٠٦).

### أهداف الجودة الشاملة:

تتمثل أهداف الجودة الشاملة فيما يلي :

- تلبية حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين بشكل مستمر، مع الحرص على تخفيض التكاليف الكلية للإنتاج حيث أن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف (حليمي وهيبه وآخرون ٢٠٠٧).

- التمايز في السوق من خلال تقديم منتج أو خدمة يشعر فيها العميل بأنه يتعامل بخصوصية في المنظمة.

- تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، أن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات.

- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل: فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر سلبا على العميل (عبد العزيز محمد الحمصي، ٢٠٠٧).

### تعريف إدارة الجودة الشاملة:

يعرف «ستيفن كوهن ورونالد براند» إدارة الجودة الشاملة «بأنها التطوير والمحافظة على إمكانيات المنظمة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من

مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بمعرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات والمنتجات المقدمة لهم» (موسى اللوزي، ١٩٩٩).

- مبادئ إدارة الجودة الشاملة: (جوزيف جابلونسكي، ٢٠٠٧).  
تتمثل مبادئ إدارة الجودة الشاملة في:

#### ١- التزام الإدارة العليا:

تعني المشاركة الفعالة لأعلى قيادات الإدارة العليا في أنشطة إدارة الجودة الشاملة بالعديد من الأنشطة منها:

- وضع خطة إستراتيجية للجودة، تشمل الرؤية، والقيمة، والمهمة، والأهداف والسياسات الواضحة والمتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

- وإنشاء لجان للجودة مع اشتراك الإدارة العليا في لجنة أو عدة لجان فيها.

- المتابعة المستمرة من الإدارة العليا لمدى تحقيق الأهداف وتقديم برامج الجودة، وتوفير الموارد المختلفة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

- ولذلك لا بد من معرفة الإدارة العليا بمفاهيم وعوامل وكيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### ٢- التركيز على المستهلك:

- المستهلك هو المرتكز الأساسي لجميع أنشطة الجودة الشاملة.

- إشباع احتياجات، ومتطلبات وتوقعات المستهلك الخارجي والمستهلك الداخلي.

❖ المستهلك الخارجي: الفرد الذي تسعى المنشأة إلى تحقيق رغباته وتوقعاته من أجل تحفيزه لاقتناء السلعة أو الخدمة.

❖ المستهلك الداخلي: جميع العاملين وكل من له علاقة بعمل المنظمة.

ما أضافته إدارة الجودة الشاملة هي فكرة اعتبار الموظف كالمستهلك، حيث يعتمد عمل كل شخص على جهود الآخرين، ويعتبر كل منهم مورد ومستهلك للخدمة.

### ٣- التركيز على العمليات والنتائج

- وجود فرص للتحسين المستمر لخطوات العمل بهدف أداء العمل الصحيح - التنسيق بين هذه الخطوات - المقاييس.
- توجد أساليب وأدوات عديدة للتحسين منها حلقة ديمينج.

### ٤- الثقافة التنظيمية

- تبديل سلوكيات وعادات العاملين وطريقة الأداء بما يتناسب مع مبادئ الجودة الشاملة.
- وتوجد العديد من المبادئ التي تساهم في تحسين ثقافة المنظمة منها: البيئة التنظيمية - الأسلوب الإداري - الصبر - الالتزام - الاعتماد على الحقائق - الوقاية - المعلومات.

### ٥- إدارة الموارد البشرية

- ١- تركز إدارة الجودة الشاملة على أهمية الموارد البشرية في نجاح برامجها
  - ٢- وتوجد العديد من المبادئ التي تساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية منها: مشاركة الجميع في برامج الجودة الشاملة - التعاون الجماعي - وتشكيل فرق تحسين الجودة - الاتصالات - التعليم والتدريب المستمر - الإبداع.
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

ير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمراحل التالية (محمد عوض الترتوري،

: (٢٠٠٦)

أ - المرحلة الصفرية (الإعداد): وهي من أهم مراحل التطبيق وفيها يقرر المديرين عزمهم على الاستفادة من مزايا إدارة الجودة الشاملة، ومن خلالها يتلقى

هؤلاء المديرين تدريباً يستهدف إكسابهم الثقة بالنفس، وعدم الخوف من التغيير، ومن الأفضل أن يتم التدريب خارج المنظمة.

ب- مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام، حيث يتم اختيار ما يلي: الفريق القيادي لبرنامج إدارة الجودة، المقررين، المشرفين. ويتم التصديق على هذه الخطة بعد الموافقة عليها من جمع أعضاء الفريق.

ج- مرحلة التقييم: يتم في هذه المرحلة تبادل المعلومات لدعم مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ، وتشمل هذه المرحلة على أعمال المسح الميداني والتقييم واستقصاء وإجراء المقابلات الشخصية على مستوى المنظمة وعلى جميع المستويات، فضلاً على التقييم الذاتي لتوضيح انطباعات الفرد والمجموعة في تفضيل الأوجه الإيجابية وأوجه القصور في المنظمة.

د- مرحلة التطبيق (التنفيذ): تتلخص ملامح مرحلة التطبيق فيما يلي:

تحديد هيكل الإشراف الإداري على عملية التطبيق.

تحديد نظام الحوافز والمكافآت للمشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة  
تكوين فرق التحسين.

التدريب على مهارات فرق العمل.

التطبيق على مشروعات تحسين تجريبية.

استخدام نتائج التحسين وتطبيقها.

التوسع في التطبيق على مستوى المنظمة.

ه- مرحلة تبادل ونشر الخبرات: وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفي هذه المرحلة يتم فيها:

- دعوة جميع وحدات المنظمة وفروعها وجميع المتعاملين معها من عملاء وموردين للمشاركة في عملية التحسين واقتناعهم بالمزايا التي تعود عليهم من وراء المشاركة.

- يتم فيها كل الوحدات بنتائج إدارة الجودة الشاملة وعملية التحسين المستمر، حيث يقوم مجلس الإدارة بهذه الدعوة ويتولى الرؤساء شرح النتائج المتوصل إليها.

فوائد إدارة الجودة الشاملة:

هناك عدة فوائد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة منها ما يلي (سونيا محمد البكري، ١٩٩٩):

١- تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة:

فالتحسين الذي يتحقق في الجودة يمكن من البيع بأسعار أعلى دون إغضاب العميل ويقلل من تكاليف التسويق ويزيد من كمية المبيعات، ومن ثم تزداد الربحية والقدرة على التنافس. إن شعار إدارة الجودة الشاملة «أفعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة» والذي ينبغي أن يطبق في جميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة ل يتم تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة والفعالية.

٢- زيادة الفعالية التنظيمية:

تركز إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي وإشراك أكبر لجميع العاملين في حل المشاكل وتحسين العلاقات بين الإدارة العليا والعاملين وبالتالي يقل معدل دوران العمل.

٣- تحقيق رضا العميل:

كذلك نجد أن إدارة الجودة الشاملة تركز على تعرف احتياجات ورغبات العميل وتحدد دور كل فرد وكل جماعة بدءاً من مرحلة بحوث السوق لتحديد المواصفات التي تخص العميل مروراً بمرحلة التصميم ومرحلة الإنتاج ثم النقل والتخزين والمناولة والتوزيع وأخيراً التركيب وخدمة ما بعد البيع.

## دور البرامج التدريبية في تحقيق الجودة الشاملة: مفهوم التدريب في الجودة الشاملة:

يتمثل التدريب في «توفير برامج تدريبية مؤهلة قادرة على إيصال المعلومات والمهارات بصورة ايجابية تنعكس على أداء الأفراد وقدراتهم، فعملية التدريب يجب أن تستند إلى أسس عملية قادرة على تحسين مستوى الأداء للأفراد. البرامج التدريبية موجهة لجميع العاملين تتعلق بفلسفة الجودة الشاملة، الأساليب الأنظمة، متطلبات النجاح وغيرها من الأبعاد التي تضمن تحقيق الجودة».

ويمكن أن يكون البرنامج التدريبي المصمم بشكل جيد أداة فعّالة في عمل الجودة. ويجب أن يكون الهدف الرئيسي للبرنامج هو إعلام الموظفين وإشراكهم وحفزهم للتأكد من أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة واضحاً ومقبولاً لدى كل فرد. (عمر وصفي عقيلي، ٢٠٠١)

### الجودة الشاملة كنظام في التدريب:

الجودة الشاملة كنظام في التدريب نظام يسعى إلى إنجاز الأعمال التدريبية بكفاءة ويستمر ويقوم هذا النظام على أربعة أسس:

- إحساس العاملين في التدريب بهذا النظام وتفاعلهم معه.
- الوصول إلى مشكلة التطبيق الحالية والمتوقعة بسرعة والتعرف على الأسباب الحقيقية لها.
- الوقاية من حدوث أي مشاكل أثناء العمل.
- التحسين والتطوير الدائم لأساليب العمل سعياً وراء إرضاء العميل.

يعتمد هذا النظام على مجموعة من المكونات هي (محمد عبد الغاني حسن

هلال، ٢٠٠٦):

- أ- مدخل نظام الجودة يعتمد على الكفاءة في تحديد الاحتياج التدريبي باستخدام الأساليب الأكثر فاعلية والتي تعطينا صورة حقيقية عن قصور في أداء العميل وكيفية تلبية احتياجاته والحصول على رضاه .
- ب- العملية : وتستخدم تلك المدخلات في التعامل مع المكونات لعناصر إدارة العملية التدريبية وهي :
- الأفراد العاملين في مجال التدريب .
  - المواد المستخدمة كمحتوى للبرامج من حيث حداتها ومدى مناسبتها لاحتياج العملاء وسهولة عرضها .
  - الأساليب المستخدمة في توصيل المعلومات والمهارات مثل دراسة حالة ، تمثيل الأدوار ، مجموعات العمل ، عصف ذهني ، المناقشة .... الخ .
  - الآلات والأجهزة المستخدمة وتمثل في أجهزة ومعينات متطورة تساهم بقدر كبير في عملية تسهيل وصول المعلومة واكتساب المهارة المطلوبة .
  - مكان التدريب (البيئة) تمثل البيئة عاملاً هاماً ومؤثراً في استثمار العناصر الأربعة الأخرى لتحقيق الهدف المطلوب . والبيئة نوعان :
- البيئة المادية : هي ما نعيه من مكان مجهز ومناسب لراحة العميل .
- البيئة معنوية : هي ما نعيه من كيفية التعامل معه في ظل مبادئ وأسس التعامل مع الكبار في التعليم .
- ج- المخرجات : مخرجات هذا النظام هي الخدمات والمنتجات التي تذهب إلى العميل وتحقيق رضاه ، وتمثل هذه المخرجات أيضاً المدخل للنظام من جديد حيث إننا نسعى إلى زيادة رضا العميل في الدورة التالية وهكذا .
- مبادئ التدريب وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة :
- هناك مجموعة من المبادئ التي توضح حقيقة التدريب باعتباره في الأساس شكل من أشكال تأكيد الجودة في الأداء نذكر منها .

- الكشف عن احتياجات العملاء وذلك لمساعدة المختصين في التدريب، لذا تكمن أهم أسباب قصور التدريب وانحصار تأثيره حين لا يشارك المتدرب في التعبير عن احتياجاته.

- إن المدرب ليس مجرد ناقل للمادة التدريبية بل هو عنصر إيجابي يعمل على التأثير المباشر في المتدرب من جهة ومن جهة أخرى التأثير غير المباشر في الرئيس المتدرب وزملائه وكافة المتصلين به.

- إن المتدرب هو محور الارتكاز في العملية التدريبية، حيث يمثل مصدر للمعلومات ويشارك في تحديد احتياجاته التدريبية وهو متلقي للخدمة التدريبية.

- إن التدريب ليس علاقة منحصرة بين (المدرّب والمتدرب)، ولكن هناك أطراف مهمة في تلك العلاقة منهم الرئيس المباشر للمتدرب، وكذلك زملاء المتدرب المتعاونين معه في الأداء، والموردين وغيرهم من الأطراف الخارجية.

تلك المبادئ الرئيسية المهمة في التدريب تقربنا من مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تقوم في الأساس على مفهوم المشاركة الكاملة من جميع أطراف المنظمة لوضع تقنيات إدارة الجودة الشاملة موضع التنفيذ (علي السلمي، ٢٠٠١).

الاعتبارات الأساسية في التدريب:

أن إدارة الموارد البشرية يجب أن تؤخذ في الحسبان عدة اعتبارات منها:

١- تحديد العملاء: العميل في الفكر التقليدي هو المتدرب أي الموظف الداخلي في المنظمة يعاني من مشكلات في الأداء، لكن وفق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة العميل كل من له علاقة بالمتدرب وفي مقدمتهم الرئيس المباشر وزملاء العمل وأعضاء فرق العمل التي يعمل بها المتدرب وهم يعبرون عن العملاء الداخليين ثم العملاء الخارجيين المستفيدين من أداء المتدرب وهم الزبائن والموردين.

أصبح للعميل أهمية كبيرة لدى المنظمات المعاصرة، إذ أن خدمة العميل أحد المزايا التنافسية التي تسعى إلى تحقيقها أغلب المنظمات المعاصرة لاسيما في ظل إدارة الجودة الشاملة (علي السلمي ٢٠٠١).

- ٢- تطوير العمليات التدريبية : حسب مفهوم الجودة الشاملة فهي خضوع العمليات لمنطق التحسين المستمر يمكن أن يكون عن طريق :
- تخفيض الوقت المستغرق في الأداء .
  - تحسين أسلوب الأداء .
  - تحديد الأدوات الداخلة في الأنشطة .
  - زيادة كمية الإنجاز في وحدة زمن .
  - ترشيد تكاليف الإنجاز الأداء (سهيلة محمد عباس، ٢٠٠٦).
- ٣- تصميم التقنيات التدريبية : في إطار مفهوم إدارة الجودة الشاملة تصبح التقنيات التدريبية عنصراً أساسياً في ضمان جودة العمل التدريبي كله. وقد تطورت التقنيات التدريبية لترتفع إلى مستوى تقنيات المعاصرة للمعلومات والاتصالات.
- ٤- تخطيط الموارد التدريبية: يمثل البشر أهم مورد في العمليات التدريبية مثل مديري التدريب، مخططي التدريب، مصممي البرامج التدريبية، أخصائي وسائل وتقنيات التدريب... الخ كما تشمل عملية التخطيط الموارد التدريبية لتحديد الاحتياجات من التجهيزات، أماكن ووسائل الإيضاح (علي سلمى، ٢٠٠١).
- ٥- اختيار المدربين: يجب اختيار المدربين الذين يتمتعون بالكفاءات التدريبية اللازمة للقيام بالتدريب إن المدرب الذي يعتمد على التدريب على الجودة الشاملة سيكون حافزاً للتغيير ولن يكون مجرد شخص يوفر مناهج تقليدية وهذا يحتاج إلي عدد من المهارات الإضافية :
- مهارات مبدئية تساعد في الوصول إلى الأشخاص الذين لديهم المعلومات التي يحتاج إليها أو الأشخاص الذين يراد التأثير عليهم.
- تنمية العلاقات وخلق الألفة بين الجميع، وتفهم وجهات نظرهم واحتياجاتهم.

- القدرات الشخصية التي تساعد على تحليل الموقف وإيجاد الحلول التي تنجح في كل من المفهوم التقني والسياسي، والحصول على الالتزامات بالعمل وتوليد الموارد (على عبد الله المهيدب، ٢٠٠٥).

الأسس التي يبني عليها التدريب:

تتمثل الأسس في (محمود عبد الفتاح سليمان، ٢٠٠٠):

١- مقدار (كمية) التدريب: بالرغم من أهمية التدريب في نجاح جهود إدارة الجودة الشاملة إلا أن بعض المنظمات تبخل وتقتصد في موارد التدريب ولا تخصص أدنى حد ممكن سواء من حيث المال أو الوقت اللازم وتخصص أقل وقت لاكتساب الخبرات من خلال التدريب اعتقاداً منها أنها بذلك تعمل على تخفيض التكاليف.

إن سرعة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعتمد على كمية التدريب المقدمة وتوقيتها، وتتعلق كمية التدريب بالوقت اللازم للعملية والمال المستثمر من المنظمة على التدريب، ولقد أفادت تجربة المنظمات التي قطعت شوطاً طويلاً في تحقيق الجودة الشاملة بأن التدريب على المفاهيم والأسس الأولى يكون لجميع العاملين في المنظمة.

٢- التدريب داخل المنظمة أو خارجها:

من المهم جداً إحداث توازن بين التدريب في المراكز المتخصصة والتدريب داخل المنظمة ومعظم المنظمات بدأت في مراكز التدريب المتخصصة ثم انتقلت تدريجياً إلى التدريب الداخلي، إن المنظمات الناجحة في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة اعتمدت على استشاري واحد أو أكثر في مجال التدريب من أجل التحسين، وغالبية هذه المنظمات يستمر اعتمادها على استشاري طوال مدة مراحل التطبيق وغالباً ما يكون استشاري التدريب هو نفسه الاستشاري الخاص بتطبيق الجودة الشاملة. وكثير من المنظمات استخدمت طريقة التدريب من الأعلى فالأسفل وفقاً لتسلسل الأوامر.

٣- توجيه التدريب :

إن ثمار التدريب تكمن في تحديد من هم المدربون وما هي احتياجاتهم. وبصفة عامة فإن كل فرد يحتاج إلى كمية معينة من التدريب على إدراك وفهم معنى الجودة الشاملة، إن إهمال بعض المجموعات أو تركها بدون تدريب يكون عائق أمام الجودة غير أن الحصول على التوازن المثالي بين الكمية ونوعية التدريب وإعداد ونوعية المدربين يعتبر أمراً في غاية الصعوبة ولكنه ليس مستحيلاً.

٤- توقيت وتسلسل التدريب :

إن بدء عملية التدريب في الوقت المناسب أمر مهم لأن تقديمه أو تأخيره غير مناسبين يجعله أمراً لا يضيف قيمة حقيقية إلى عملية الجودة الشاملة. وتسلسل عملية التدريب من حيث الموضوعات كالآتي :

- الفهم والإدراك .

- الأساليب .

- المهارات .

وتسلسل عملية التدريب من حيث المستويات الوظيفية كالآتي :

- الإدارة العليا .

- الإدارة الوسطي .

- القوة الفاعلة في الموقع .

وهناك منظمة من المنظمات الناجحة طبقت ما يسمى بالتدريب العائلي وفيه يتم تقسيم العاملين في المنظمة إلى مجموعات سميت بالعائلات بحيث تقوم العائلات بتدريب بعضها البعض فتقوم المستويات الأعلى بتدريب المستويات الأقل. ومن الأساليب الواسعة الانتشار والتي تضمن نجاح التدريب هو تقديم التدريب قبل تطبيقه مباشرة، بحيث تكون المعلومات طازجة في أذهان الأفراد، كما أن التدريبات الخاصة بمهارات الفريق لا يجب أن تقدم الأبعد تكوين الفريق.

مراحل عملية التدريب في الجودة: تتضمن ما يلي (رعد عبد الله الطائي،  
: (٢٠٠٨)

١- التحقق من أن التدريب هو جزء من سياسة الجودة (إستراتيجية الجودة) للمنظمة: إن كل منظمة لابد أن يكون لها سياسة واضحة ومعروفة تخص الجودة. وهذه تتضمن مبادئ وأهداف توفر إطاراً يستهدف به في تخطيط وتنفيذ أنشطة التدريب وهذه السياسة يجب أن تكون معلنة للجميع.

٢- توزيع المسؤوليات المتعلقة بالتدريب: في كثير من المنظمات فإن مسؤولية الإشراف على تدريب الجودة تقع على عاتق المدير أو أكثر من مديري المنظمة. وعند تأسيس المنظمة التدريبية فإن كافة مديرو المنظمة مسؤولين عن التأكد من أن مرؤوسيهم مؤهلين ولديهم مهارات الكافية لأداء أعمالهم. إن من الضروري استخدام المدربين المتخصصين والذين قد يكون من داخل المنظمة أو من خارجها.

٣- تحديد أهداف التدريب: لهذا الغرض يجب الإجابة عن التساؤلات التالية:

- كيف يتم التشخيص وإبلاغ متطلبات العميل خلال المنظمة؟
  - أي المجالات تحتاج إلى تحسين الأداء؟
  - ما هي التغيرات المخططة للفترة القادمة في المنظمة؟
  - ما هي الإجراءات والمهن الجديدة التي تحتاج المنظمة إلى إدخالها إليها؟
  - ما هي المشاكل الرئيسية في كل مجال من المجالات في المنظمة؟
- وعند تحديد الأهداف التدريبية لابد أن تكون الإدارة العليا قد وافقت عليها، ووضعت الأولويات لها وستقوم بدعمها، كما يجب أن تكون الأهداف واضحة وقابلة للتنفيذ.

٤- تنظيم التدريب: إن تدريب الجودة لابد أن يناط لأحد الأفراد من الإدارة العليا، وان يقدم كل المدراء في المنظمة تقاريرهم إليه عن احتياجات العاملين للتدريب في أقسامهم، وكذلك مدى فاعلية التدريب الذي انخرطوا فيه وتأثيره في

أدائهم لوظائفهم. كما يجب أن استخدام ذوي الاختصاص في التدريب. وهكذا كل أولئك يجب أن تحدد أدوارهم ومسؤولياتهم في التدريب وبصورة مكتوبة. وقد يكون البعض متفرغاً لمهام التدريب، ويكون البعض الآخر غير متفرغ لديه مهام في التدريب مضافة إلى مهامه الأساسية.

٥- تحديد الاحتياجات التدريبية في الجودة: يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية أساساً ومنطقاً لتصميم أهداف تدريبية تترجم إلى برامج تدريبية في تصميم مجالات مثل تصميم المنتجات الجديدة، ومهارات تحليل الموردين وتقييم عروضهم وتصميم تجارب الجودة، والطرق الإحصائية في مراقبة الجودة، وتحليل تكاليف الجودة، والأساليب الكمية في جدولة العمليات وأسس تشغيل التجهيزات الآلية، ومهارات الصيانة، ومهارات استخدام وصيانة أجهزة اختبار الجودة ويمكن تصميم برامج في مجالات مثل التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الجودة الشاملة، وبناء وتطوير فرق العمل.

من الضروري تحديد الحاجات التدريبية إلى الجودة وتوفير آلية تليتها على كل المستويات وإلى الأفراد الجدد والمنقولين.

تتضمن عملية تحديد الاحتياجات التدريبية عدد وطبيعة عمل العاملين الذين يشملهم التدريب على الجودة مع ملاحظة ضرورة استخدام الأساليب الموضوعية والعملية لتحديد الاحتياجات التدريبية وعدم اللجوء إلى الأساليب العشوائية واعتبارات المحسوبة.

لا بد من تحديد الاحتياجات التدريبية لكل الأفراد المساهمين في تطوير وتحسين الجودة وكذلك تحديد الجهات المسؤولة عن عملية التدريب وتحديد المواصفات التي يجب توافرها في القائمين بعملية التدريب.

٦- تصميم البرنامج التدريبي: تصميم برنامج تدريبي هو تحديد المواصفات والمكونات المختلفة للعمل التدريبي. حتى يكون عند تنفيذه قادراً على تحقيق الاحتياجات التدريبية. أي إرضاء العميل وتحقيق أهداف الجودة الشاملة. وتتخذ عملية التصميم منهجاً متابعياً حيث تبدأ كل مرحلة من مراحلها المختلفة بمدخلات

هي مخرجات المرحلة السابقة، ثم تتم عليها أنشطة تنتهي بمخرجات جديدة، تصبح هي مدخلات المرحلة التالية.

تهتم إدارة الجودة الشاملة بتصميم البرامج التدريبية وفقاً للاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية من قبل الإدارة والمشرفين، وليس بسؤال العاملين عن احتياجاتهم التدريبية، لأن ذلك من شأنه ترشيح الأشخاص الملائمين للبرنامج التدريبي، ومن ثم تقليص الفجوة بين النظرية والتطبيق مما ينعكس إيجاباً على تسيير نقل وتجسيد معارف التدريب النظري والعملية إلى مهارات إنتاجية.

٧- تنفيذ البرنامج التدريبي: إن تطبيق الفعال لبرامج التدريب على الجودة يتطلب نوعاً من التطوير أثناء عملية التنفيذ حتى تحقق هذه البرامج أهداف المدرب والمتدرب.

التنفيذ الفعلي لبرنامج تدريب الجودة يتطلب التزاماً تاماً من المدرب والمتدرب سواء في أوقات البرنامج أو في غير ذلك من الأمور. ومن الضروري أن تدار العملية التدريبية بكفاءة من قبل منسق البرنامج الذي سيشرف على التنفيذ وبذلل العقبات ويقوم بحل المشاكل التي تصادفه أثناء عملية التنفيذ.

٨- تقييم البرنامج التدريبي: تقييم البرنامج التدريبي الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة بهدف التعرف على مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه ومدى وفائه بالاحتياجات التدريبية للعاملين، لأن عملية التقييم تهدف إلى تحديد مستوى العاملين ودرجة فعالية البرنامج التدريبي سواء من حيث طبيعة العمل، أو من حيث التغيير الذي حدث في شخصية كل متدرب.

وتجري عملية التقييم للمدرب، لموضوعات البرنامج، لتوقيت البرنامج، لمكان التدريب، وأسلوب التدريب الذي يتم إتباعه.

٩- مراجعة فعالية التدريب: والهدف من هذه المرحلة هو التأكد من فعالية جهود إدارة الجودة ككل وهنا يكون التدريب أحد العناصر الفعالة في هذه الجهود،

فمراجعة التدريب قد تكشف القصور والتي يمكن أخذها فى الاعتبار حالة تطوير وتعديل البرنامج وكذلك فإن تنظيم التدريب يتطلب مراجعة مستمرة فى ضوء الأهداف الجديدة التي يتم الاتفاق على تحقيقها من أجل الاستمرار فى عملية التحسين.

### مستويات التدريب على الجودة:

يشمل التدريب على الجودة كافة المستويات الإدارية من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى إلى الإدارة الإشرافية، كما أنه يشمل باقي العاملين (حسن صادق حسن عبد الله، ٢٠٠٦).

١- تدريب الإدارة العليا: الإدارة العليا هي بمثابة الربان الذي يقود السفينة (منظمة) التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فعليها أن تكتسب المهارة قبل غيرها، وان توفر لذلك الوقت الكافي. لا بد أن تقوم المنظمة بالتدريب وتنمية القدرات والمهارات من الإدارة العليا حيث أي فشل يكون ناتج عن عدم التدريب والتعليم. وعن إدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون أفراد الإدارة العليا ملمين بمبادئها وكذلك بعملية تطويرها حتى يتسنى لها نقلها إلى الإدارة الوسطى والدنيا.

٢- تدريب الإدارة التنفيذية: يتضمن هذا النوع التدريب على المعارف والمهارات الإدارية والإشرافية اللازمة لتقلد مناصب الإدارية الدنيا الإشرافية أو الوسطى أو العليا ولا تكن موجهة فقط للأساليب والطرق التقنية ولكن أيضا يركز على التدريب على كيفية اتخاذ القرارات الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي والتوصيات الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٣- تدريب باقي العاملين: يجب على كل العاملين أن ينقلوا التدريب المناسب عن طبيعة عملهم وكيفية القيام به إذ ثبت أنه يؤدي إلى تطوير يجب على العاملين تحقيقه وكذلك العاملين معرفة أهمية العمل الذي يقومون به حتى ولو كان صغيرا أو مدى ارتباطه بعمل الآخرين.

القاعدة أنه ينبغي أن ينظم التدريب مختلف المستويات الإدارية التي على اتصال مستمر يوميا مع بعضها البعض لإنجاز الأعمال المناطة بها، إضافة إلى ذلك ينبغي أن تضم كل جلسة تدريبية موظفين من مختلف القطاعات الوظيفية بالمنظمة، مالية، تسويقية، بحوث تطوير... الخ.

أهمية التدريب على الجودة:

- تتمثل أهمية التدريب في إدارة الجودة الشاملة فيما يلي (kmtsuyoshi,1996):
- ضمان التوصل إلى الأداء السليم من أول مرة.
  - ضمان قبول التغيير من طرف الأفراد عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
  - تجنب الأخطاء وتقليل العيب وتحقيق مبدأ اللاتخطأ.
  - المساهمة في التحسين المستمر واتخاذ كشعار دائم من طرف الأفراد.
  - تقليل الحاجة للإشراف وتنمية روح المسؤولية والرقابة الذاتية.
  - زيادة الاستقرار والمرونة في أعمال المنظمة.

أهداف التدريب على الجودة:

- تتمثل أهداف التدريب في إدارة الجودة الشاملة فيما يلي (على عبد الله المهيدب، ٢٠٠٥):
- تساعد البرامج التدريبية العاملين على تحسين جودة المنتج.
  - كما تزيد مناهج عمل جديدة خبرات إضافية للعمال من ذوي الخبرة.
  - تدريب العاملين الجدد على الممارسات المتبعة بغية عدم الوقوع في أخطاء تمس جودة المنتج.
  - تدريب العاملين على القيام بمهام وأعمال مترابطة لمساعدتهم على فهم كيف يمكن أن تسبب مشكلات الجودة في عملهم مشكلات للعمال الآخرين.
  - تحسين الأداء وبناء القدرات.
  - تقليل التكاليف المادية وزيادة معدلات العائد.

## أهمية البرامج التدريبية فى تحقيق الجودة الشاملة بالمنظمات

أ/ بن عيشى عمار

---

- توفير الوقت وتقليل التالف.
- زيادة الإنتاجية والعطاء داخل المنظمة التدريبية بتطبيق الجميع للجودة.
- تطبيق الجودة يؤدي إلى رضا جميع الأطراف المعنية بالعملية التدريبية ومن أهمهم سوق العمل.
- زيادة الكفاءة التدريبية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية .



## الخاتمة:

يعتبر التدريب أحد العوامل الأساسية في تطبيق برنامج فلسفة إدارة الجودة الشاملة وحتى يكون التدريب فعال يجب أن يكون مخططاً ومنظماً ويسعى إلى تحقيق أهداف محددة. إن الهدف من التدريب هو نشر الوعي وتمكين العاملين من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة في أعمالهم اليومية وفي علاقاتهم مع العملاء سواء العملاء الداخليين أو العملاء الخارجيين، وهذا التدريب يجب أن يكون موجهاً لجميع فئات العاملين رؤساء ومرؤوسين وفي مختلف المستويات الإدارية، فإن التدريب يتناول أهمية الجودة وأدواتها وأساليبها والمهارات اللازمة وأساليب حل المشكلات ووضع القرارات ومبادئ القيادة الفعالة والطرق الإحصائية وطرق قياس الأداء.



قائمة المراجع:

- ١- قاسم نايف علوان، (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١ و ٢٠٠٠، دارا لثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ٢١.
- ٢- صالح ناصر عليمات، (٢٠٠٤)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق والمقترحات)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص ١٧.
- ٣- محمد توفيق ماضي، (١٩٩٥)، إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، دار المعرفة، مصر، ص ٦٥.
- ٤- حاكم محمد محسن، (٢٠٠٦)، الجودة الشاملة في تسويق الخدمة المصرفية، الملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، ص ٢٨.
- ٥- حلبي وهيبه وآخرون، (٢٠٠٧)، فعالية نظام إدارة الجودة الشاملة ومعايير الأيزو في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات، المؤتمر العلمي الدولي الثالث حول الجودة والتميز في منظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سكيكدة، ص ٢٥.
- ٦- عبد العزيز محمد الحميصي، (٢٠٠٧)، القائد الإداري وتحديات القرن الحادي والعشرين، انظر إلى الموقع [www.shura.gov](http://www.shura.gov)، ص ٣٥.
- ٧- موسى اللوزي، (١٩٩٩)، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن، ص ٢٣٥.
- ٨- جوزيف جابلونسكي، (٢٠٠٧)، إدارة الجودة الشاملة، انظر إلى الموقع [www.edara.com](http://www.edara.com)
- ٩- محمد عوض الترتوري وأغدير عرفات جويخان، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ص ٣٧.

- ١٠- سونيا محمد البكري، (١٩٩٩)، إدارة الإنتاج والعمليات (مدخل النظم)، الدار الجامعية، القاهرة، ص ٣٧٧
- ١١- عمر وصفي عقيلي، (٢٠٠١)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ١٢- محمد عبد الغاني حسن هلال، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر، ص ٥٤.
- ١٣- علي السلمى، (٢٠٠١)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب، القاهرة، ص ٢٤٤
- ١٤- علي السلمى، (٢٠٠١)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، مرجع نفسه، ص ٢٥٤
- ١٥- سهيلة محمد عباس، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ص ١٩٧
- ١٦- علي السلمى، (٢٠٠١)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، مرجع سابق، ص ٢٥٦
- ١٧- علي عبد الله المهيدب، (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص ٤٠.
- ١٨- محمود عبدالفتاح سليمان، (٢٠٠٠)، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، ص ٨٦.
- ١٩- رعد عبد الله الطائي، (٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ٢٥٧.
- ٢٠- حسن صادق حسن عبدالله، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال الملتقى العلمي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة

المعرفة وتكنولوجيات المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، ٢٦-٢٧ أبريل، ص ١٣ .

21-Katsuyoshi Ishihara, (1996), maîtriser laqua lite, édition mare, nostrum, p.42

٢٢- على عبد الله المهيدب، (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها على الأجهزة الأمنية، مرجع سابق، ص ٤٧ .



## دور أنظمة المعلومات الإدارية في زيادة فعالية القرارات الإدارية الأستاذ/ إسماعيل مناصرية (\*)

لقد أصبحت المعلومات مورداً جوهرياً للمنشآت في العصر الحالي، فلكي تحافظ المؤسسات على بقائها يتوجب عليها أن تجمع وتنقي وتخزن وتستخدم وتسترجع كميات كبيرة من البيانات والمعلومات، أما إذا أرادت الازدهار فيلزمها أن تؤدي هذه الوظائف بمستوى أفضل مما يقوم به منافسوها. وبينما تميزت بعض نواحي النشاطات التي تقوم بها المنشآت فيما مضى بالإنتاج في الأربعينات والتسويق في الخمسينات والستينات، والتمويل في السبعينات من القرن العشرين، فإن الوظائف المتعلقة بالمعلومات أقرب إلى أن تصبح أهم وأخطر الوظائف التنافسية للمنشأة في الثمانينات والتسعينات وبداية القرن الحالي؛ فلقد أصبحت المعلومات فعلاً من أهم عوامل النجاح في العديد من الصناعات كصناعة الطيران والتأمين والبنوك وغيرها. كما أن الكثير من علماء الإدارة يعتقدون أن اتخاذ القرارات هو أساس الإدارة وقلبها النابض، وفي كثير من الأحيان يجزم المديرون على أن اتخاذ القرارات هو عملهم الأساسي، لأنهم باستمرار يختارون العمل الواجب القيام به، ومن يقوم به، أين، متى، وكيف يقوم به؟؛ وعليه فإن باقي وظائف الإدارة ما هي إلا نتاج لاتخاذ قرارات معينة. وانطلاقاً من أن اتخاذ هذه الأخيرة هو عبارة عن اختيار أحسن البدائل المتاحة بعد تحليل وتقييم النتائج والقيم المترتبة عن كل بديل، وبما أن نجاح أي منظمة يتوقف على مدى كفاءة مسيرتها في اتخاذ القرارات فإن أغلبية علماء الإدارة يؤكدون على أن المعلومات هي حجر الأساس في اتخاذ القرارات، وبقدر ما تكون دقيقة وشاملة، ومحكمة التوقيت، بقدر ما يكون القرار المتخذ صائباً ويخدم أهداف المنظمة، وهذا ما ستتم مناقشته ومحاولة الإلمام به في هذا البحث.

(\*) كلية العلوم الاقتصادية والتسيير - جامعة بسكرة - الجزائر -

## المطلب الأول

### مفهوم وأهمية عملية اتخاذ القرار

من المؤكد عند المفكرين اليوم أن تصرفات الأفراد وجهودهم إما أن تكون نتيجة للتفكير أو نتيجة اللاشعور، فإذا كانت تصرفات الأفراد قد حدثت بعد تفكير، قيل إن الأفراد قد اتخذوا قراراً، أما إذا كانت التصرفات لا شعورية (أو مجرد رد فعل لا شعوري) فإنه لا يمكن التحدث عن اتخاذ قرار، فالأساس في هذا الأخير هو «اختيار» تصرف معين بعد دراسة وتفكير<sup>(١)</sup>. وقد أكد أغلبية رجال الفكر الإداري أن أساس اتخاذ القرارات هو وجود البدائل<sup>(٢)</sup>، فوجودها يعني إمكانية الاختيار، مما يتطلب توفير أكبر قدر من الدقة والموضوعية وبعده عن الانحياز الذاتي والاعتبارات الشخصية والمصلحية، مما يوفر للقرار المتخذ قدراً كافياً من الكفاءة والفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة.

وقد تناول العديد من المؤلفين عملية اتخاذ القرار في المنظمة بالتعريف، الشرح والتحليل، فنجد مثلاً الكلالدة يعرفها على أنها «تحليل وتقييم لكافة المتغيرات المشتركة والتي تخضع بمجملها للتدقيق والتمحيص بحيث يتم إدخالها وإخضاعها جميعها للقياس العلمي ومعادلات البحث العلمي والنظرية العلمية والأساليب الكمية الإحصائية للوصول إلى حل أو نتيجة، وأخيراً إلى استنتاجات وتوصيات لوضع هذا الحل أو الحلول في مجال التطبيق العملي وحيز التنفيذ»<sup>(٣)</sup>.

أما د. سويلم فيقول إنها: «نشاط إنساني مركب يبدأ بشعور من الشك وعدم التأكد من جانب متخذ القرار حول ما يجب عمله حيال مشكلة ما، وتنتهي

(١) سيد الهواري، الموجز في شرح عناصر عملية الإدارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٢١٣.

2) Harold Koontz & Cyril O'donnell, Management : principes et méthodes de gestion, (traduit et adapté par Gilles Ducharme), édition MC Graw-hill, Québec, Canada, 1980, P112.

(٣) ظاهر الكلالدة، القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ١٩٩٧، ص ٢٥٤.

باختيار أحد الحلول التي يتوقع أن تزيل حالة الشك وعدم التأكد ، وبذلك تساعد في الوصول إلى حل المشكلة المطروحة»<sup>(١)</sup>.

في حين يعرفها اللوزي : «عملية اتخاذ القرار هي استخدام المنهجية العلمية والتحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل ، شريطة أن يحقق هذا البديل المنفعة الأكثر للأفراد والتنظيمات الإدارية»<sup>(٢)</sup>.

وقد أورد كل من عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف تعريفا يتوافق وآراء أغلبية المؤلفين في هذا المجال ؛ إذ أوردوا أن عملية اتخاذ القرار هي : «عملية اختيار بديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة للمنظمة»<sup>(٣)</sup>.

ولقد اكتست عملية اتخاذ القرار أهمية بالغة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت المنشآت التجارية تعمل بموارد كثيرة ومعدات ضخمة ، وتستخدم أموالا طائلة ؛ فعدت القرارات في مجال إدارة الأعمال بمثابة المحرك الحقيقي لنشاط المنظمات ، ونقطة الانطلاق نحو إنجاز الأهداف والنجاح فيها ، مما دفع ببروز مدرسة في الفكر الإداري سميت «مدرسة اتخاذ القرارات» ، يعتقد أصحابها بأن «اتخاذ القرار مرادف للإدارة» ، حيث يقول هيربرت سايمون (Herbert simon) أن : «اتخاذ القرارات هو قلب الإدارة ، ومفاهيم نظرية الإدارة يجب أن تكون مستمدة من منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني»<sup>(٤)</sup> ؛ فالقرارات ما هي إلا سلسلة متصلة ببعضها البعض ، وكل قرار كبير (استراتيجي) تتبعه سلسلة متصلة من القرارات إلى

١) محمد سويلم، الإدارة، دار الهاني للطباعة، بدون بلد وسنة النشر، ص ٧.

٢) موسى اللوزي، التطوير التنظيمي (أساسيات ومفاهيم حديثة)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط١، ١٩٩٩، ص ٣١.

٣) عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، تنظيم وإدارة الأعمال، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، ١٩٩٣، ص ١٣٢.

٤) Herbert Simon, administration et processus de décision : (traduit par Pierre Emmanuel Dauzat), Edition Economica, 1983, p 03.

الحد الذي تكون فيه القرارات صغيرة جداً، أين يتم تنفيذ وتحقيق الأهداف (التي تعتبر في حد ذاتها قرارات).

إن الجهاز الإداري ماهو في الحقيقة إلا جهاز يحدد من؟ ومتى؟ وإلى أي مدى؟ يقوم كل شخص باتخاذ القرارات، وعلى هذا تحد حرية الأفراد في اتخاذهم القرارات حسب هواهم ويحل محلها جهاز لاتخاذ القرارات الفردية المترابطة والمتناسقة. كما أن عناصر النشاط الإداري ماهي إلا سلسلة متصلة من القرارات؛ فالسياسات ماهي إلا قرارات تتخذ في المستويات الإدارية العليا لتحكم تصرفات المرؤوسين؛ فهي تبين ما يجب عمله وما لا يجوز عمله، والإجراءات ماهي إلا قرارات تحدد كيفية تنفيذ مختلف العمليات خطوة خطوة، والبرامج الزمنية ماهي إلا قرارات عن مواعيد العمل، والتخطيط ماهو إلا سلسلة متصلة من القرارات، والرقابة ماهي إلا سلسلة من القرارات متعلقة بكمية المنتج ودرجة جودته (المعايير الرقابية)، وتوقيت الإنجاز... وهكذا<sup>(١)</sup>. وعلى هذا تولي المنظمات أهمية قصوى لعملية الاتصال في المؤسسة لأنها تتكفل بإيصال القرارات والمعلومات المتعلقة بها إلى الأطراف المعنية، ولأن عملية التنسيق الجيد والربط المحكم بين نظام القيادة في المؤسسة (Le Système De Pilotage) ونظام التشغيل (Le Système Opérant)<sup>(٢)</sup> لا تتم إلا عبر نظام جيد للمعلومات الإدارية.

(١) سيد الهواري، المرجع السابق، ص ٢١٨.

<sup>2</sup> S.Graïne, Introduction au système d'information, Les éditions l'Abeille, Tizi-Ouzou, Algérie, 2002, p 51

## المطلب الثاني

### العوامل المؤثرة في فعالية واتخاذ القرار

يمكن القول بأن القرارات الفعالة هي تلك التي تقود إلى نجاح المنظمة وتحقيقها لأهدافها بالاعتماد على معلومات صحيحة وكاملة تؤدي إلى الإحاطة بجميع ظروف المشكلة موضوع القرار، مع الأخذ بالاعتبار جميع البدائل الممكنة والاعتماد على الأساليب الكمية والعلمية في اتخاذ القرارات، كما يمكن القول أن فعالية القرارات تتضمن الأبعاد التالية<sup>(١)</sup>:

١. جودة القرار، والتي بدورها تتجسد في الكثير من الأبعاد؛ أهمها:
  - الأرباح التي يتوقع تحقيقها والخسائر الممكن أن تتولد عن القرار المتخذ.
  - استخدام أفضل للموارد البشرية والمادية المتاحة بأقل جهد ممكن.
  - تجنب النزاعات داخل المؤسسة.
  - تجنب النزاعات مع المنظمات الأخرى.
  - اكتشاف فرص جديدة في السوق.
٢. زمن اتخاذ القرار وتنفيذه، أي عدم تأجيل أو تأخير اتخاذ أو تنفيذ القرارات، بمعنى آخر حسن توقيت اتخاذها وتنفيذها.
٣. سهولة تنفيذ القرارات.
٤. مراعاة قبول القرار من طرف المرؤوسين.

كما أن عملية اتخاذ القرار على مستوى الإدارة العليا هي عملية صعبة ومعقدة - كما ورد سابقا - خاصة في منظمات الأعمال ذات الحجم الكبير، وعليه فمن الطبيعي جدا أن تؤثر فيها العديد من العوامل، منها الذاتي ومنها الموضوعي خاصة

(١) صيرينة عز الدين زير، أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، ٢٠٠٢، ص ٧٤.

في مرحلة اختيار البديل المناسب، وحسب العديد من المؤلفين<sup>(١)</sup> فإن هذه العوامل تتراوح بين الالتزام بالقوانين والأنظمة والاتجاه الفكري والعاطفة وشخصية متخذ القرار، إضافة إلى البيئة الاجتماعية من تقاليد وعادات وقيم وأنظمة جماعية، والضغوطات الداخلية والخارجية الناجمة عما سبق والتي تؤثر إلى حد ما في اتخاذ القرار.



(١) محمد رسلان الجيوسي وجميلة جاد الله، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط١، ٢٠٠٠، ص ٨٠.

### المطلب الثالث

#### النظام المتكامل للمعلومات الإدارية

إن أهداف المنظمة، وكذا طبيعتها وظروفها ومتغيرات بيئتها تؤثر بشكل كبير على أشكال أنظمة المعلومات بها، وبالتالي ففي أغلب الحالات تأخذ نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي شكل ومحتوى مجال وظيفي رئيسي؛ كالمجال التسويقي، المحاسبي والمالي، الإنتاجي... وغيرها، أو يمكن أن تمثل إطاراً متكاملًا لنظم وظيفية فرعية للمعلومات بحيث يرتبط كل نظام فرعي للمعلومات بمجال وظيفي رئيسي في المنظمة. وبالتالي تصبح نظم المعلومات الإدارية عبارة عن منظومة مركبة لاتحاد فدرالي من النظم الوظيفية الفرعية المتفاعلة مع بيئة المنظمة والمفتوحة على البيئة الخارجية.

والشكل الموالي يوضح هذه الفكرة، إذ يعبر عن نموذج لنظام معلومات إدارية، يتكون من مجموعة نظم وظيفية فرعية للمعلومات، تشترك في عناصر جوهرية أساسية لكل مؤسسة، وهي: الأهداف الاستراتيجية، معايير الجودة الشاملة، إجراءات وقواعد العمل الضرورية لإنجاز الأهداف الاستراتيجية، التكتيكية وكذا التشغيلية، كما أن لكل نظام وظيفي فرعي مدخلات، عمليات، ومخرجات وقاعدة بيانات تخزن فيها ملفات النشاط الوظيفي؛ وبالتالي تكون مفيدة لدعم عمليات وأنشطة الإدارة الوظيفية المسؤولة، كإدارة التسويق، إدارة العمليات والإنتاج، إدارة الموارد البشرية... الخ، وكذا تقديم المعلومات للنظام بهدف المشاركة في تحقيق أكبر قدر من التعاضد بين النظم الوظيفية الفرعية للمعلومات، والاستفادة من تقاريرها لإعداد تقارير شاملة ومتكاملة وملخصة لأنشطة وعمليات المنظمة وتقييم الأداء الكلي لها ولقطاع الصناعة أو السوق المستهدف.

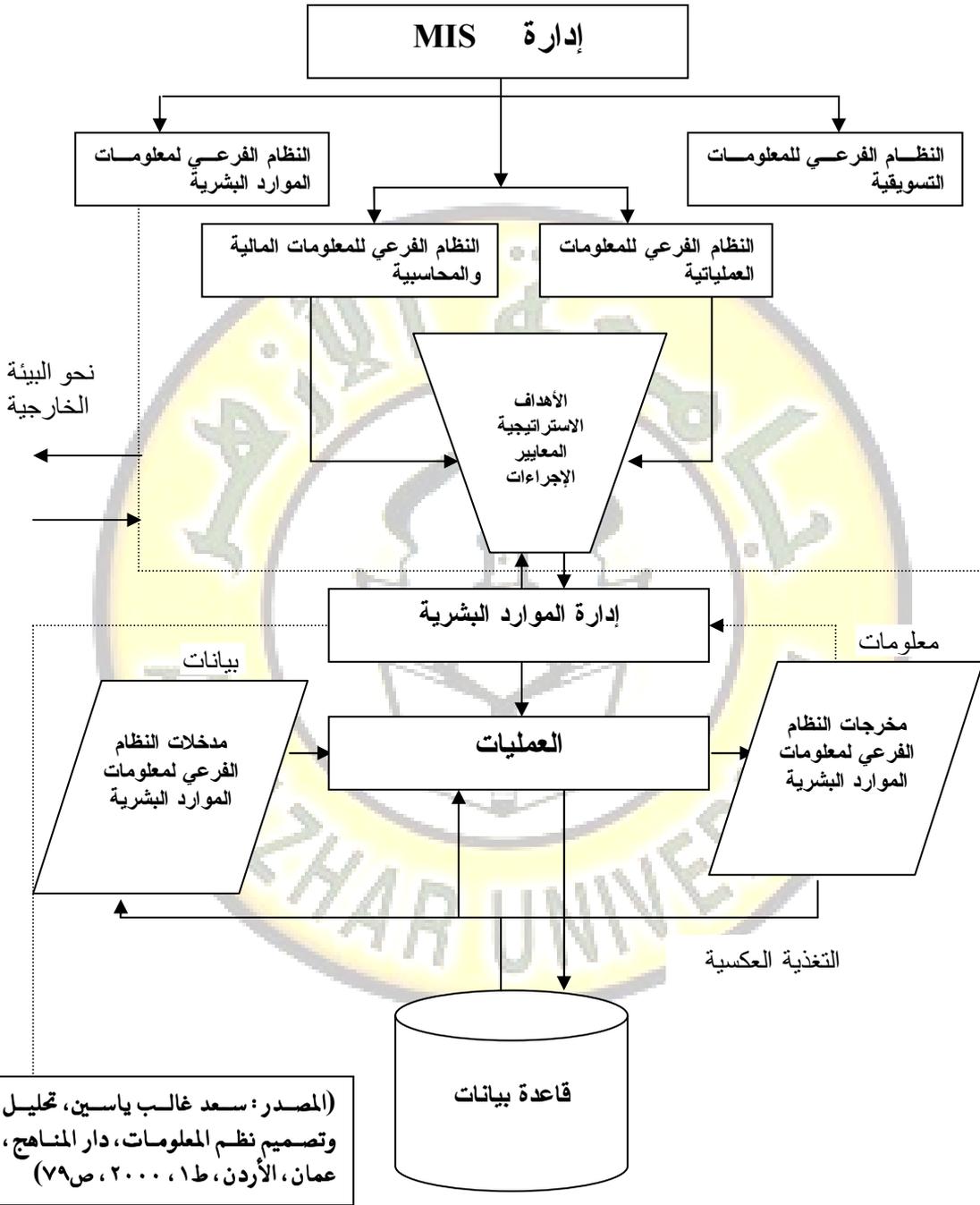
إن نظام المعلومات الإدارية المتكامل بإنتاجه وتقديمه للتقارير الملخصة والشاملة - مستفيداً من تخصص النظم الفرعية التي يتكون منها - يساهم ويقدر كبير في دعم وإسناد الإدارة العليا في قراراتها غير الهيكلية، وكذا الإدارة الوسطى في قراراتها شبه الهيكلية، كما أن دراسة نظم المعلومات الإدارية من مدخل النظم الوظيفية الفرعية التي يتكون منها له بالغ الأهمية منهجياً وعملياً في تحليل وتصميم نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي .

الشكل (١): النظام المتكامل للمعلومات الإدارية



# دور أنظمة المعلومات الإدارية في زيادة فعالية القرارات الإدارية

أ/ إسماعيل مناصرية



## أولاً: النظام الفرعي للمعلومات التسويقية

تبنى القرارات التسويقية على بيانات ومعلومات عن الأسواق والسلع والعملاء والمنافسين، وقد يبدو للوهلة الأولى أن نظم المعلومات التسويقية ماهي إلا امتداد لبحوث التسويق<sup>(١)</sup> ولكن هناك فرق كبير بينهما، حيث أن وظيفة التسويق ما زالت تعتمد على جمع البيانات والمعلومات من البيئة الخارجية؛ ولكن نظم معلومات التسويق تذهب إلى أبعد من ذلك؛ حيث أنها تهدف إلى ضمان تدفقات مستمرة من المعلومات إلى أجهزة الإدارة حتى تتمكن من اتخاذ قرارات الرقابة والتخطيط، ولذلك يعرف بعض المؤلفين<sup>(٢)</sup> نظم معلومات التسويق بأنها:

«نظام متداخل من الأشخاص والآلات والإجراءات مصمم بطريقة تهدف إلى تدفق منتظم من المعلومات من المصادر الخارجية والداخلية لاستخدامها في مختلف القرارات التسويقية التي تواجه إدارة التسويق»، كما يعرف أمين عبد العزيز نظم معلومات التسويق نقلاً عن كوتلر (Kotler) بأنها: «نظام مستمر من الاتصال الفعال بين الناس والمعدات والإجراءات لجمع البيانات وتحليلها وتقييمها وتوزيعها في نفس الوقت وجعلها معلومات أكثر صلاحية في اتخاذ قرارات المسوقين لتحسين مجهوداتهم التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها»<sup>(٣)</sup>؛ وعليه، فإن نظام المعلومات التسويقية يتولى جمع وتحليل ومعالجة البيانات التسويقية الناتجة عن أنشطة

(١) يعرف محمد فريد الصحن وإسماعيل السيد في كتابهما «التسويق» (عن الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٠، ص ١٤٩) بحوث التسويق بأنها: «الوظيفة التي تربط المستهلكين والعملاء، والجمهور برجل التسويق من خلال ما تقدمه من معلومات يمكن استخدامها في تحديد وتعريف الفرص أو المشكلات التسويقية، أو في التوصل إلى بعض التصرفات التسويقية، أو تعديلها، أو تقييمها، أو في متابعة أداء النشاط التسويقي، أو في تحسين الفهم للعملية التسويقية وطبيعتها. وفي سبيل تحقيق ذلك تحدد المعلومات المطلوبة، وتدير وتنفذ عملية تجميع البيانات، وتحليلها، وتوصيل النتائج، وما تعنيه من تطبيقات إلى متخذي القرار بالمنظمة».

(٢) نفس المرجع، ص ١٤٩.

(٣) أمين عبد العزيز حسن، إستراتيجيات التسويق في القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠١، ص ١٤٥.

وعمليات إدارة التسويق وتوفير المعلومات التسويقية الضرورية لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بالمزيج التسويقي وصياغة استراتيجية التسويق للمنظمة، كما أنه يستند على مفهوم المزيج التسويقي ومكوناته الأساسية ومتطلبات تخطيطه وإدارته.

ومن ناحية أخرى يقوم النظام الفرعي للمعلومات التسويقية بإنتاج المعلومات التسويقية لنظام المعلومات الإدارية، والذي يتولى وضعها ضمن صيغة متكاملة ومنسقة مع المعلومات الإدارية الأخرى ذات العلاقة بالمجالات الوظيفية الرئيسية التي تتكون منها المنظمة. ويضم نظام المعلومات التسويقي حزمة من النظم الفرعية الوظيفية التي يُذكر منها على سبيل المثال لا الحصر: النظام الفرعي لمعالجة البيانات، النظام الفرعي لبحوث التسويق، النظام الفرعي لبحوث المستهلك، النظام الفرعي للترويج والإعلان، والنظام الفرعي للتنبؤ بالمبيعات<sup>(1)</sup>.

ويصدر عن نظام المعلومات التسويقية تقارير معلوماتية تمثل مخرجات النظام، وهذه عينة منها:

- المزيج التسويقي.
- اتجاهات سلوك المستهلكين.
- المبيعات الحالية والمتوقعة.
- هيكل المنافسة.
- الأنشطة الخاصة برجال البيع.
- البحوث الخاصة بمزيج المنتج.
- معلومات عن قنوات التوزيع.
- معلومات أخرى عن كل ما تحتاجه إدارة التسويق لتنفيذ عملياتها وأنشطتها واتخاذ القرارات التسويقية.

1) Andréa Micheaux , Marketing Et Bases De Données, Les Editions CHIHAB & Les Editions EYROLLES, Batna, 1997, P19.

وفي هذا المجال لا يجوز إهمال ذكر الدور الكبير الذي تلعبه أنظمة المعلومات التسويقية في ميدان التسويق البنكي ومجال المعاملات المصرفية، متمثلاً في تزويد قطاع البنوك الحساس جداً للمعلومات ولتوقيتها ودقتها عن البنك في حد ذاته أو عن المنافسين ورؤوس الأموال الموجودة في السوق<sup>(1)</sup>.

ثانياً: النظام الفرعي لمعلومات العمليات

بفضل ثورة الإعلام الآلي وتحسن العلاقة «نجاعة - سعر الحاسوب الشخصي» أصبح الحاسب الآلي في متناول جميع المؤسسات حتى الصغيرة والمتوسطة منها، وفي خدمة جميع وظائف المؤسسة<sup>(2)</sup>، بما فيها الوظيفة الإنتاجية التي دعمت بنظم المعلومات الإنتاجية، أو ما يسمى بنظم معلومات العمليات الذي يتولى تجهيز إدارة العمليات وإدارة نظام المعلومات الإدارية بمعلومات منظمة ووافية ودقيقة عن التدفق الطبيعي للعمليات والمواد والمنتجات من سلع وخدمات وكل الأنشطة الأساسية ذات العلاقة بالتخطيط والسيطرة على الإنتاج والنقل والعمليات اللوجستية.

ولنظام المعلومات العملياتية بُعدين رئيسيين هما: بعد يتصل بالتصميم التقني لعمليات تصنيع المنتجات والخدمات، وبعد آخر يرتبط بموضوع تقنيات إنتاج المعلومات؛ البعد الأول لا يُظهر بوضوح نظام معلومات العمليات ذلك لأنه مندمج بالآلات المحوسبة وتقنيات التصنيع نفسها، بينما يمكن تشخيص البعد الثاني من خلال البنية التنظيمية للنظام المكونة من إدارة وأفراد مهنيين وأجهزة وبرامجيات تتولى إنتاج المعلومات العملياتية الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية المهمة. وهنا يلاحظ أن النظام الفرعي للعمليات متكامل مع نظم التصنيع بمساعدة الكمبيوتر (Computer-Aided Manufacturing) ونظم حوسبة تخطيط مستلزمات المواد (Materials Requirement Planning)، والآلات المحوسبة (Robots)، ونظم تكامل التصنيع بمساعدة الكمبيوتر (Computer-Integrated Manufacturing)؛

1) Nadine Tournois, Le Marketing Bancaire Face Aux Nouvelles Technologies, Edition MASSON, Paris, 1989, p 82.

2) Alain Courtois & Maurice Pillet & Chantal Martin, Gestion de production, les Editions d'Organisation, Paris, 1992, p 200.

فهذه التطبيقات لا يقتصر عملها على تنظيم عمليات التصنيع وتدفق المواد وقوة العمل، وإنما تعمل أيضا كمشغلات للمعلومات.

ومن الطبيعي جداً أن يتكون النظام الفرعي للعمليات من عدة نظم فرعية أخرى، منها: النظام الفرعي لمعلومات المنتج، النظام الفرعي للمواد، النظام الفرعي للمعلومات اللوجستية النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج، وهو يعمل على إنتاج عدة تقارير عملياتية نذكر منها:

- تقارير عملياتية عن مزيج المنتج.
- تقارير عن معدلات الإنتاج و الإنتاجية.
- تقارير حول إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- تقارير عن السيطرة اللوجستية.
- تقارير المواد والأجزاء والمنتجات نصف أو شبه المصنعة.
- تقارير الصيانة بمختلف أنماطها.
- تقارير الأمن والسلامة الصناعية.
- تقارير أداء العاملين.
- تقارير عن بحوث تطوير المنتج.
- تقارير عن المنتجات البديلة المنافسة.
- تقارير عن الموردين.
- تقارير معلوماتية عن إدارة العمليات وذلك من حيث كفاءتها وفعاليتها.

ثالثاً: النظام الفرعي للمعلومات المحاسبية والمالية

إن قدرة نظام المعلومات على الوفاء بالاحتياجات المطلوبة من المعلومات قد تزايدت نتيجة لتحسين وسائل قياس وتشغيل وتحليل البيانات باستخدام أنظمة الحاسبات الالكترونية المتطورة، وقد أحدثت الثورة التكنولوجية وظهور الأجيال

الحديثة من الحاسبات الالكترونية بجانب التطور السريع في علم الإدارة اندفاعاً كبيراً لدى المنشآت لإنشاء نظم معلومات حديثة تمكن من توفير كميات وأنواع من المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات الإدارية بطريقة فورية؛ ولقد استجابت الوظيفة المحاسبية لهذه التطورات وتفاعلت معها على أساس أن النظام المحاسبي يعتبر من أهم المصادر للحصول على المعلومات الكمية في مختلف المشاريع، بل إنه يعتبر في كثير من الحالات أقدم نظم المعلومات وأكثرها تطوراً، ولقد ذكرت جمعية المحاسبة الأمريكية (American Accounting Association) في تقريرها عن النظرية المحاسبية: «إن المحاسبة أساساً هي نظام للمعلومات، وبطريقة أكثر تحديداً هي تطبيق للنظرية العامة للمعلومات، حتى تتحقق الفعالية للعمليات الاقتصادية»<sup>(١)</sup>. أما نظام المعلومات المالي والمحاسبي بشكله الحالي في المنظمات - التي غدت تتميز بالاستقلالية والانفتاح على المحيط سواء كانت ملكيتها خاصة أو عمومية<sup>(٢)</sup> - فيمكن اعتباره: «منظومة معلومات محسوبة تستند على برامج متنوعة لرفع كفاءة الإدارة المحاسبية والمالية في المنظمة وبخاصة التخطيط الاستراتيجي للأموال وإدارة الأصول والخصوم، بالإضافة إلى دعم قرارات الإدارة ذات العلاقة، والحوسبة هي نتاج وثمره وجود هذا النظام الذي يعني تنفيذ المعاملات المحاسبية وتدقيقها ومراجعتها باستخدام النظم الحاسوبية المختلفة»<sup>(٣)</sup>، كما أنه يتكون من نظم فرعية صغيرة تتوزع على فئتين: فئة النظم الفرعية المحاسبية سواء اليدوية أو باستخدام الكمبيوتر<sup>(٤)</sup> مع حزم برمجيات تطبيقاتها، وفئة النظم الفرعية المالية مع حزم برامج تطبيقاتها الخاصة بالتحليل المالي بالدرجة الأولى؛ وعلى هذا الأساس يحتوي النظام

(١) صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ١٦.

2) Bernard Apothéoz & Alfred Stettler, Maîtriser l'Information Comptable, volume 01, Presses Polytechniques et Universitaires Romandes, Deuxième édition, Lausanne, Suisse, 1995, P 02.

(٣) سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص ٨٨.

(٤) ستيفن أ. موسكوف ومارك ج. سيمكن، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات (مفاهيم وتطبيقات)، (ترجمة: كمال الدين سعيد وآخرون)، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٢، ص ٢٠٤.

الفرعي للمعلومات المحاسبية والمالية على النظم التالية مثلا: نظام تسجيل المعاملات المحاسبية، نظام إعداد القوائم المالية، نظام التدقيق المحاسبي، نظام إعداد الميزانيات، نظام التحليل المالي ونظام تحليل الاستثمارات، وتتضمن مخرجاته بعض أو كل التقارير المعلوماتية التالية:

- تقارير معلوماتية حول القوائم المالية.
- تقارير معلوماتية حول ميزانية المنظمة.
- تقارير معلوماتية حول تحليل الوضع المالي للمنظمة.
- تقارير لدعم قرارات محفظة الاستثمار.
- تقارير التدقيق الداخلي والخارجي.

رابعاً: النظام الفرعي لمعلومات الموارد البشرية

تأتي الأنظمة الفرعية لمعلومات الموارد البشرية لتلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين ولأغراض تخطيط وتنظيم الموارد البشرية في المنظمة، إضافة إلى قيامها بتزويد إدارة النظام بمعلومات شاملة ودقيقة عن وظيفة إدارة وتوجيه الموارد البشرية وتقديم المؤشرات الكمية وغير الكمية وتحليل العلاقات الضرورية لتقييم كفاءة هذه الإدارة. وبطبيعة الحال يتكون النظام الفرعي لمعلومات الموارد البشرية من عدة أنظمة فرعية كذلك، منها مثلا: النظام الفرعي لمعالجة البيانات، النظام الفرعي لتخطيط القوى العاملة، النظام الفرعي للتدريب، النظام الفرعي للأجور والحوافز، النظام الفرعي لاختيار وتعيين الأفراد العاملين والنظام الفرعي للبحوث والتطوير، ومن أهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية مايلي:

- معلومات حول تخطيط القوى العاملة.
- معلومات حول اختيار واستقطاب العاملين.
- معلومات خاصة بتصميم وتحليل وتوصيف وتقييم الوظائف.
- معلومات عن البرامج التدريبية ومؤشرات النجاح وال فشل.

- معلومات تقييمية لأداء العاملين .
- خلاصة البحوث الميدانية المعدة لتطوير الموارد البشرية .
- معلومات حول نظم الأجور ، المكافآت والحوافز .
- قوائم بتوزيع العاملين في الإدارات .
- قوائم بتواريخ تجديد الإقامات<sup>(١)</sup> .

وعلى هذا يمكن القول بأن المعلومات التي يقدمها نظام معلومات الموارد البشرية وما تتضمنه من تقارير ، وثائق ، ملخصات أو معلومات مباشرة تعتبر بالغة الأهمية لنظام المعلومات وللإدارات ، وذلك لصلتها المباشرة بواقع ومتطلبات تحسين وتطوير كفاءة وفعالية الأفراد والوصول إلى أعلى مستوى من الاستثمار للموارد البشرية في المنظمة .

وكخلاصة لكل ما سبق يمكن القول بأن النظم الوظيفية الفرعية للمعلومات التي أشير إليها تمثل في حقيقة الأمر بنية تنظيمية وظيفية وتقنية متكاملة لنظام المعلومات الإدارية . إن مكونات هذه البنية المتكاملة من النظم الفرعية للمعلومات ترتبط بأهداف ومعايير وتنسيق دقيق يرتكز على استراتيجية المنظمة للمعلومات ، في الوقت الذي يتوفر لدى كل نظام فرعي للمعلومات القدرة على إنجاز عمليات المعالجة المعلوماتية للوظيفة أو لمجال الأعمال المحددة له من أجل إسناد ودعم الإدارة المعنية ولتلبية حاجات الإدارات الأخرى بمختلف مستوياتها من المعلومات ذات الجودة الشاملة والقيمة المضافة والتي يجب أن يقدمها نظام المعلومات الإدارية في الوقت المناسب للمستفيدين .

وبمعنى آخر ، تمثل النظم الوظيفية الفرعية للمعلومات نسيجاً مشتركاً يستند على قواعد بيانات وظيفية متخصصة يتم إدارتها واستثمار مواردها من خلال نظم برامج إدارة قواعد البيانات .

(١) صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية الطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠١، ص ٣٤٩ .

## المطلب الرابع

### مراحل صنع القرار ودور نظم المعلومات فيها

إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية - كما تم ذكره سابقاً - هو خدمة عمليات صنع القرار في المنظمات لذلك فإن التطرق لمراحل صنع القرار سوف يُظهر طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة منها؛ وفي هذا المجال تعتبر جهود «هيربرت سايمون» وبحوثه من الأعمال الرائدة في مجال وصف ونمذجة عملية اتخاذ القرارات؛ حيث قسّم عملية اتخاذ القرارات إلى أربعة مراحل؛ وهي الاستخبارات، التصميم، الاختيار والتنفيذ، وفيما يلي عرض لتلك المراحل<sup>(١)</sup>:

#### أولاً: مرحلة الاستخبارات

تبدأ عملية اتخاذ القرارات عندما يدرك متخذ القرار أن هناك حاجة لاتخاذ قرار معين؛ وبصفة عامة تظهر الحاجة إلى اتخاذ القرارات عندما تكون هناك مشكلة تحتاج إلى حل أو فرصة يجب اغتنامها، ويبدأ إدراك المشكلة عند اكتشاف انحرافات نتيجة عدم اتفاق الأداء المستهدف مع الأداء الفعلي.

إن أهم ما تحتاجه مرحلة الاستخبارات عند البحث عن المشكلة هو مسح البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي يمكن أن تفيد بشكل فعال صانع القرار في هذه الخطوة من خلال كم المعلومات الذي يتم تخزينه سابقاً، كذلك تسهم نظم المعلومات من خلال ما تقدمه من تقارير في تيسير عملية البحث عن المشكلات وذلك بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط، من خلال «التقارير الدورية» أو «التقارير بالاستثناء» في حالات ظهور المشاكل، أو من خلال «التقارير الخاصة» في

(١) إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص ٨١.

حالة حاجة المديرين لمعلومات لا تحتويها التقارير الدورية أو بالاستثناء السابقة<sup>(١)</sup>.

ثانياً: التصميم (تخطيط الحلول البديلة)

يقوم متخذ القرار أثناء مرحلة التصميم بتنمية بدائل الحلول الممكنة والتي يشتمل كل منها على مجموعة من التصرفات التي يجب القيام بها واختبار مدى جدوى تطبيقها لحل المشكلة، وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتاحة في بحوث العمليات وبناء النماذج لأغراض التنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل.

ويفترض أثناء مرحلة التصميم توافر كل البيانات اللازمة لإجراء المزيد من التحليل، وبالتالي فمن المتوقع أن يشتمل نظام المعلومات الذي يساند هذه المرحلة على نماذج للتخطيط والتنبؤ؛ ومن ثم فإن نظم دعم القرار يمكن أن توفر العديد من النماذج الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة وتقييمها، كما أن النظم الخبيرة يمكن أن تساعد في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة كما يمكن أن تساهم في إجراء عمليات التنبؤ بنواتج هذه البدائل.

ثالثاً: مرحلة الاختيار

يواجه متخذ القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب أن يختار من بينها ويصبح البديل المختار هو القرار الذي تترتب عليه مجموعة من التصرفات والأفعال.

ويمكن أن تساهم نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار عن طريق إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل، وأيضاً من خلال إجراء تحليل الحساسية وتقديم الإجابات السليمة بشأن أسئلة «ماذا - لو» ومن ثم يمكن تحديد السيناريوهات البديلة لحل المشكلة.

(١) عبد الرحمن الصباح، مبادئ الرقابة الإدارية (المعايير والتقييم والتصحيح)، دار زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٧، ص ٢٩٢.

### رابعاً: مرحلة التنفيذ

في هذه المرحلة يتم وضع الحل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ ، وغالبا ما تتطلب مرحلة التنفيذ إجراء تغييرات معينة يستلزمها هذا الحل مثل إعادة تخصيص الموارد المالية المتاحة ، تدريب العاملين ، تغييرات تنظيمية .. وغيرها .

وكنتيجة لأن تنفيذ القرار يتطلب إقناع الأطراف المشاركة وتلك التي سوف تقوم بالتنفيذ فإن الأمر يحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار ، ومن ثم يمكن استخدام نظم دعم القرار مثلا في إجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الآلي ، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير والتبرير المصاحبة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه .

## جودة المنتج السياحي حالة « القصور» في منطقة الزيبان الجزائرية - بسكرة نموذجاً -

الأستاذة/ بوزاهر نسرين (✉)

الملخص:

يظهر جليا بأن التوجه العام لمختلف دول العالم هو نحو تحسين جودة الحياة، ما أدى لخلق بيئة اقتصادية تتميز بدرجة عالية من التنافسية بين المؤسسات الاقتصادية خاصة على المستوى الدولي، وهو الأمر الذي جعل هذه المؤسسات تعمل على التميز لإثبات نفسها و ضمان قدرتها على الاستمرار.

ويعتبر معيار الجودة الذي يركز على رضا الزبون من أساسيات نشاط المؤسسات في الاقتصاديات المتقدمة، وبالتالي فإن العمل ضمن معيار الجودة هو شرط تفرضه المعطيات الاقتصادية على أي مؤسسة اقتصادية، وخاصة تلك التي تسعى إلى النهوض بنفسها ضمن الاقتصاديات النامية.

وعليه فإن المؤسسات الوطنية في جميع القطاعات المنتجة أو الخدمية بحاجة إلى تفعيل نشاطها ضمن معايير الجودة لضمان استمرارها في ظل الانفتاح الدولي والانضمام إلى المنظمات الدولية.

وعلى غرار باقي القطاعات فإن القطاع السياحي يعتمد بشكل أساسي على التميز لجذب السائح وإثارة اهتمام وكالات السفر الدولية، ومنه فإن جودة المنتج السياحي تعتبر شرط مهم لخلق عرض سياحي قادر على المنافسة الدولية.

وجودة المنتج السياحي هي عبارة عن مفهوم متداخل، حيث أن المنتج السياحي نفسه عبارة عن خدمة منفردة بخصائصها، ومتداخلة في مكوناتها؛ مما يجعل عملية تحسين نوعيتها ورفع جودتها عملية تنطلق من المقومات السياحية المميزة للمنتج ومن ثمة العمل على إبرازها وتحسينها.

✉ (أستاذة مساعدة، كلية الاقتصاد والتميز، جامعة محمد خيضر. بسكرة)

وسنحاول في هذه الورقة استعراض مفهوم جودة الخدمة ، خصائص المنتج السياحي ، إسقاط مفهوم الجودة على المنتج السياحي ، ثم محاولة تطبيق هذا الإسقاط على أحد أهم الموارد السياحية التي تزخر بها المدن الصحراوية من بينها مدينة بسكرة ، مناطق «القصور» بما تزخر به من خصائص مميزة على المستوى الدولي .

### Résumé

On constate une tendance générale vers l'amélioration de la qualité de vie, ce qui crée un environnement économique d'une compétitivité très élevée entre les entreprises économiques pour l'acquisition des avantages concurrentiels.

Le critère qualité qui se focalise sur la satisfaction du client est l'une des conditions majeures imposées par le développement à l'entreprise économique, spécialement celle en stade de structuration dans les pays en développement.

Comme tout autre secteur l'industrie touristique est fondé sur l'avantage concurrentiel comme principe d'activité dans les marchés internationaux, par conséquent la qualité du produit touristique est importante pour la création d'une offre touristique compétitive.

La qualité du produit touristique est une notion complexe due aux différents composants du produit touristique lui même, ce qui rend l'amélioration de sa qualité un mécanisme spécifique à ces caractères.

Par ce travail, nous essayerons de donner un aperçu sur, la notion qualité de service, sur les spécificités du produit touristique, et sur la qualité du produit touristique, enfin nous prendrons le cas des «ksours» de la wilaya de BISKRA comme exemple de produit touristique saharien, nécessitant une amélioration de la qualité

## خطة العمل:

### المقدمة

- ١- ماهية جودة الخدمة .
  - ٢- ماهية المنتج السياحي .
  - ٣- الجودة في المنتج السياحي
  - ٤- تحسين نوعية وإبراز جودة «القصور» كمنتج سياحي في ولاية بسكرة .
- الخاتمة .

### المقدمة

يعتبر القطاع السياحي من بين الصناعات الخدمية التي أثبتت جدواها منذ النصف الثاني للقرن الماضي ، حيث استطاعت العديد من الدول (الدول الأوروبية ، ودول جنوب شرق آسيا) تطوير عرض سياحي على درجة عالية من الجودة والعمل ضمن استراتيجيات التميز وتحسين النوعية لكسب حصص متزايدة في السوق السياحية الدولية .

وبالتالي فإن أي عملية تنمية سياحية وطنية يجب أن تركز على معايير الجودة لكي تستطيع أن تثبت نفسها في السوق السياحية الدولية ، ويصبح من المهم البحث في جودة المنتج السياحي الوطني ، وتغذية الموضوع بالأدوات النظرية الكافية ، ثم محاولة التركيز على جزئيات العرض السياحي الوطني والعمل على إبراز تميزها وتحسين نوعيتها وعرضها ضمن معايير تنافسية من الجودة .

### ١- ماهية جودة الخدمة

تعتبر الجودة من المعايير المعتمد عليها بكثافة في نشاط المؤسسات على المستوى الدولي وبالتالي يفرض هذا المفهوم نفسه لمحاولة البحث في ماهيته وأبعاده العملية .

## ١-١ مفهوم الجودة:

جودة المنتج أو الخدمة تعني حصول الزبون أو المستهلك على منتج أو خدمة والانتفاع بها بشكل يتوافق مع توقعاتهم قبل الحصول على الخدمة<sup>(١)</sup>.

ولقد تطور مفهوم الجودة وفق فلسفة تنافسية، تهدف في مضمونها إلى كسب صفة مميزة مقارنة مع الشركات المنافسة، وفي البداية اقتصر مفهوم الجودة على صفات وخصائص المنتج النهائي مثل المتانة ومدى الاعتماد على المنتج.

ثم توسع المفهوم إلى تفضيلات المستهلكين و صنف المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية إلى المنتجات التي تقدم أعلى إشباع لتفضيلات المستهلكين، ونظراً لمحدودية هذا الإسقاط من وجهة نظر صعوبة تجميع التفضيلات في منتج واحد، وصعوبة توافق صفات الجودة مع رضا المستهلك.

واتخذت الجودة بعداً إضافياً يتمثل في نوعية الطرق والممارسات التصنيعية المعتمدة في هندسة المنتج وتصميمه<sup>(٢)</sup>.

والملاحظ أن مفهوم الجودة يتركز كل مرة على نواحي متعددة ومختلفة، ولا يمكن أن نبني كل قسم في المؤسسة على نظام جودة خاص به، حيث يؤدي هذا النظام إلى تضخيم التكاليف والابتعاد عن تحقيق هدف المنافسة.

وتطورت الجودة إلى مفهوم جديد وهو مفهوم إدارة الجودة الشاملة الذي ظهر منذ السبعينيات في الدول المصنعة مثل الولايات المتحدة أو اليابان.

وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى البحث عن التميز والفعالية والكفاءة في تسيير مواردها بجميع أنواعها وفي كل مراحلها.

والبحث في هذه المفاهيم يتطلب الخوض في موضوع الجودة الشاملة؛ ويجدر الذكر أن التميز يعني البحث المستمر عن المثالية في تقديم المنتج أو الخدمة، وهو إجراء يهدف إلى التفوق على الطرق المعتمدة في تلك المرحلة في عملية الإنتاج<sup>(٣)</sup>.

وبالنسبة لجودة الخدمة فإن آلية توفيرها تتطلب جهداً خاصاً حيث إن الخدمة تستهلك لحظة إنتاجها و بالتالي فإن رضا الزبون يعتبر نواة عملية تطوير وتحسين نوعية الخدمة .

كما أن الخدمات ذات طابع إنساني ، حيث أنها تقدم من طرف أفراد ذوي اتصال مباشر بالزبائن ، ومنه عملية تطوير وتحسين النوعية ورفع الجودة تتطلب كفاءة في الموارد البشرية والابتكار والإبداع في العنصر البشري .

كما أن الجودة ميزة تنافسية تجبر الإدارات على أخذها بالحسبان في نشاطها التسويقي ، فالمنظمات ذات الشهرة الواسعة بتطابق مواصفات جودة خدماتها قد تحقق ميزة في سوق الخدمة على نظرائها<sup>(٤)</sup> .

## ٢-١ أثر الجودة على الخدمة

أصبحت المنظمات والشركات تولي اهتماماً خاصاً للجودة ، كون أنها تمثل أداة تنافسية ذات نجاعة عالية ، وبالنسبة للمنظمات الخدمية و كذلك الصناعية فإن الجودة تؤثر على الخدمة المقدمة وتمنحها مزايا معتبرة ، نذكر منها :

\* ولاء العملاء : إذا ما استطاعت المنظمة تحقيق هدف إرضاء الزبون أو العميل فهي ستتمكن من كسب زبائن موالين لها ، و بالتالي يصبح هذا الزبون حقيقي ويشكل جزءاً من المنظمة ، ويتصرف مع المنظمة على أساس أنه فرد من أسرة كبيرة مما يوفر احتكاكاً إيجابياً لجميع الأطراف المشاركة .

تحسين الخطة في السوق : إن الخدمة ذات النوعية المميزة أو ذات الجودة العالية ، ترفع من الميزة التنافسية للمنظمة ، وتكسب سمعة جيدة في السوق ، مما يسمح لها بكسب ثقة شريحة من الزبائن .

\* تحسين الكفاءة : والكفاءة تتمثل في قدرة المؤسسة على الاستعمال الأمثل للموارد والوسائل الملائمة لتحقيق النتائج المرغوب فيها<sup>(٥)</sup> .

وتعكس الكفاءة إيجاباً على استرداد أو تعويض تكاليف تحسين الجودة والتي تصنف إلى<sup>(٦)</sup> :

تكاليف الملاءمة: وهي تكاليف تأمين النتائج المرغوبة، أو هي تكاليف إنتاج خدمة بالصورة التي ترغب فيها المنظمة.

تكاليف عدم الملاءمة: تتمثل في تكلفة الفشل، أي تكاليف معالجة الشكاوي، استبدال الخدمات المعيبة بالتعويض أو الضمان وتحمل المسؤوليات اتجاه الزبون.

\* رفع المردودية: يمكن للمنظمة التي تقدم خدمات ذات جودة عالية أن تزيد حصتها في السوق وبالتالي رفع هامش أرباحها، كما أنها يمكن ترفق عملية تحسين نوعية الخدمة برفع الأسعار دون التقليل من حصتها في السوق وهذا ما يؤدي إلى زيادة الربحية.

\* تحسين الإنتاجية: إن العمل على تحسين الجودة ترفع من كفاءة المؤسسة وبالتالي تؤدي إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة، مما يسمح برفع الإنتاجية، سواء بالنسبة للمؤسسات الإنتاجية أو الخدمية، حيث فيما يخص هذه الأخيرة فالتدريب على سبيل المثال يؤدي إلى خدمة أفضل في وقت أقل.

### ٣-١ عناصر جودة الخدمة:

تتمثل عناصر الجودة في مجموعة من الجوانب التي تتعلق بإرضاء الزبون، أو الأبعاد التي من المفروض أن تؤخذ بعين الاعتبار لتقييم جودة الخدمة، ونذكر منها<sup>(٧)</sup>:

\* الجانب الفني: ويتمثل في التقنيات المستعملة في عملية إنتاج وتقديم الخدمة والتسهيلات المرافقة، وقد أصبحت وسائل الاتصال الحديثة شرط جوهري لتقديم الخدمات بالشكل المناسب.

\* الجانب الوظيفي: وتتمثل في طريقة نقل الجودة الفنية إلى العميل، وليس نقل المعرفة في حد ذاتها ولكن إدراك الزبون لجودة الخدمة وتميزها من خلال طريقة التفاعل مع الجهاز البشري المقدم للخدمة.

الإمكانيات المادية: وهي الإمكانيات المسخرة للزبون أثناء تقديم الخدمة وبعدها، ويحدد رضا العميل اتجاه هذه الإمكانيات كما يلي<sup>(٨)</sup>:

\* الثقة والاعتمادية: وتتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقا للوعد المقدمة، من حيث الوقت والصفات المحددة، وكذلك قلة الأخطاء وسرعة الأداء.

\* الاستجابة: وتتمثل للاستجابة لاحتياجات العميل، الرد الفوري على التساؤلات والاستفسارات، والاستعداد للتعاون مع العملاء.

\* الضمان: وتتمثل في معرفة وخبرة العاملين في مجال عملهم وقدرتهم على كسب ثقة العملاء من خلال الصدق في الوعد وتحديد المواعيد والتوافق مع المعلومات المنشورة.

\* التعاطف: وهي وضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، وتوفير نوع من العناية الشخصية لكل بقدر الإمكان.

٤-١ آلية إدراك الجودة وتحسينها في الخدمات:

إن الجودة تعني بشكلها المبسط تقديم خدمة مناسبة، وتعتبر جودة الخدمة الأصعب من حيث تحديدها والحكم عليها ثم تقييمها وتحسينها، وقد تم إيجاد نموذج يعتمد على أبعاد الجودة من خلال إدراك كل من الزبون والمنظمة لهذه الخدمة ومن ثمة محاولة تحسينها.

وتنطلق فكرة النموذج من محاولة إدراك العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، ويتضح من خلال هذه العلاقة التفاعلية، فجوات عملية إنتاج الخدمات ثم تقييمها والعمل على تحسينها.

\* الفجوة بين توقعات العميل وإدراك المنظمة: والوضعية المرغوبة هي وجود دافعية لتقديم خدمة تتناسب والمواصفات المرغوب فيها.

♦ الفجوة بين إدراك المنظمة لرغبة عملائها وتحديد مواصفات الجودة في الخدمة.

❖ الفجوة بين مواصفات الجودة المحددة والمستوى الفعلي للخدمة المقدمة فعليا للزبون .

❖ الفجوة بين الخدمة المقدمة فعليا والوعود المقدمة من طرف المنظمة .

❖ الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة فعليا .

إن هذه المستويات تسمح بإدراك تفصيلي لكيفية نشاط المؤسسة الخدمية ، وتسمح بنوع من القياس الكيفي لدرجة رضا المستهلك على الخدمة المقدمة في جميع مراحلها ؛ حيث تعتمد المنظمات الخدمية على هذه الفجوات لقياس درجة جودة منتجاتها الخدمية بواسطة الاستمارات والمقابلات الشفهية ؛ ونجد بعض الدول الأوروبية مثل سويسرا أو فرنسا تعين لجان تسمى لجان المراقبة ، وهي لجان حيادية تقوم بتحليل الاستمارات وتقدير مستويات الخدمة ، وتطبق هذه الطرق على جميع المؤسسات الخدمية مهما كان طبيعة نشاطها<sup>(٩)</sup> .

## ٢- ماهية المنتج السياحي:

اكتسب القطاع السياحي أهمية اقتصادية فحسب إحصائيات المنظمة العالمية السياحية لسنة ٢٠٠٠ ترد السياحة ضمن القطاعات الخمسة الأولى للصادرات لـ ٨٣٪ من الدول ، وتشكل مصدر أساسي للعملة الصعبة لما يقل عن ٣٨٪ من الدول ، وتمثل الإيرادات السياحية ما يقدر بـ ٨٪ من مجموع إيرادات صادرات السلع والخدمات في الاقتصاد الدولي . وبالتالي فهي تسبق في الترتيب صناعة السيارات والصناعة الكيماوية ، والإعلام الآلي وصناعة النسيج . وفي نهاية سنة ٢٠٠١ م سجل ٢١٧ مليون موظف في القطاع السياحي على المستوى الدولي ، فالقطاع الفندقية لوحده يوظف ما يقارب ١١٣ مليون شخص على المستوى الدولي ، وحسب تقديرات المنظمة العالمية للسياحة ٢٥٠ مليون موظف مع نهاية العشرية الحالية ، حيث ينمو حجم العمالة السياحية بـ ١٢٪ سنويا . ويمثل هذا الحجم نسبة ١٨٪ من اليد العاملة دوليا<sup>(١٠)</sup> .

وعليه فإن العمل على تحسين نوعية المنتج السياحي الوطني هي عملية من المفروض أن تعطي نتائج مناسبة باعتبار أن الجزائر تزخر بمقومات اقتصادية معتبرة

## ٢-١ تعريف المنتج السياحي:

يعرف المنتج السياحي على أنه مزيج من العناصر في شكلها المادي وغير المادي المقدمة للسائح .

كما أنه يعرف من الناحية الاستهلاكية على أنه كل ما يتم استهلاكه في إطار العملية السياحية في شكل خدمات نقل، سكن .. ، ومواقع ثقافية وترفيهية و كذا معطيات طبيعية و جغرافية من الشواطئ والجبال والآثار .. غير أن هذه العناصر في شكلها الفردي لا يمكن أن تخلق طلب سياحي ، ولذا يسمى المنتج السياحي بالمزيج .

ومما سبق يمكن استنتاج مكونات المنتج السياحي<sup>(١١)</sup> :

- ❖ قنوات النقل البرية والجوية والبحرية الداخلية والخارجية .
  - ❖ هياكل الإقامة الأساسية كالفنادق و المخيمات وغيرها من الأماكن التي يمكن أن توفر خدمة المبيت للسائح .
  - ❖ النشاطات الثقافية كالمعارض ، وكذلك الصناعات التقليدية .
  - ❖ الأنشطة الترفيهية كالمهرجانات والحفلات .
  - ❖ الإجراءات القانونية والإدارية لدخول وخروج وإقامة السياح وأمنهم وسلامتهم .
  - ❖ خدمات الاتصال والخدمات المصرفية من تحويل و صرف للحسابات .
  - ❖ المستوى العام للأسعار .
  - ❖ جودة استقبال السياح ووضع العلاقات الداخلية والخارجية وسياسة التعامل مع الخارج .
  - ❖ اليد العاملة المؤهلة التي تقدم المنتج السياحي .
- وكما يرد أنه كلما كانت الخدمة مركبة من مجموعة من الخدمات كلما كانت عملية إرضاء المستهلك أكثر صعوبة .

## ٢-٢ خصائص المنتج السياحي:

يتميز المنتج السياحي بمجموعة من الخصائص نذكر منها :

❖ يرتبط المنتج السياحي بالعامل البشري حيث أن الخدمة السياحية تتم بالعنصر البشري وتؤدي أيضا إلى عنصر البشري وبالتالي تتأثر جودة المنتج السياحي بالمهارات والتصرفات السلوكية بدرجة كبيرة .

❖ لا يقدم المنتج السياحي بشكل فردي بل يقدم في تشكيلة متناسقة من المنتجات أو الخدمات السياحية .

❖ إن جزءاً كبيراً من المنتجات السياحية ينتج ويستهلك في نفس المكان والزمان نظراً لطبيعتها غير المادية مثل التظاهرات الثقافية، الخدمات الثقافية<sup>(١٢)</sup> .

❖ كما أن المنتج السياحي غير قابل للتخزين أو النقل وكمثال على ذلك الفنادق والمطارات فإنه لا يمكن أن تنقل من منطقة إلى أخرى في حالة السياحة الموسمية وهذا ما يضيف سمة أساسية لهياكل السياحة أنها ذات تكاليف ثابتة ومرتفعة .

## ٣- الجودة في المنتج السياحي:

ونقصد بالجودة في المنتج السياحي طريقة التفكير وطريقة العمل في تحسين نوعية المنتج وإبراز تميزه بما يتناسب مع خصائصه .

## ٣-١ مفهوم جودة المنتج السياحي

إن الخدمة السياحية تنطلق من مجرد اتصال العميل بالمنظمة عن طريق الإعلانات أو المنشورات السياحية وتصل إلى خدمات ما بعد البيع الموجودة في تركيبة المزيج الخدمي السياحي، وكل مكون من العملية السياحية يعتبر مجال عمل لتحسين النوعية، حيث الشائع أن المستهلك يركز على الجزء غير الجيد في بناء انطباعه على الخدمات التي تكون في شكل مزيج

جودة المنتج السياحي حالة «القصور» في منطقة الزيبان الجزائرية - بسكرة نموذجاً -  
أ/ بورا هر نسرين

---

وفي ما يلي مخطط يوضح المحاور الكبرى في الخدمة السياحية، والتي يجب أن تتوفر للعميل من خلالها المجال للاستجابة لرغباته وأخذ بعين الاعتبار انطباعاته كقاعدة لتحسين النوعية لكسب رضا المستهلك.



الشكل ١: مخطط يبين مراحل الصناعة السياحية و القطاعات المتدخلة



المصدر:

Andréa MOLER. *Statistiques pour la politique de l'environnement*. Munich: DWIF..2000. pp207.208

وكما يظهر في المخطط أن الخدمات السياحية مركبة مما يجعل العمل على تقديمها بشكل متجانس من الجودة عملية ليست بسيطة، حيث من المرجح أن تسود النوعية المتوسطة في جميع حلقات الخدمة السياحية على أن توفر جزءاً من الخدمة بنوعية ممتازة مثل الإيواء و تقديم جزء آخر بنوعية رديئة مثل خدمات النقل، مما قد يعكس اختلال في نوعية الخدمة المقدمة و يقلل من مصداقية العرض السياحي.

وهناك قاعدة فيما يخص الخدمة السياحة المركبة، هو أن العميل يركز وفقاً للطبيعة الإنسانية على الجزء الأقل نوعية أو الأضعف من حيث النوعية، وبالتالي كلما كان الهدف تقديم خدمة سياحية من الدرجة العالية، كلما تطلبت العملية تحكم وتسيير أفضل، وبالتالي ترتفع درجة المخاطرة، و لتفادي مثل هذه المخاطر في تقديم الخدمة الجيدة، وتفادي النوع العادي من الخدمات في الوضعية المقابلة، هناك مجموعة من الأفكار التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار :

❖ الخبرة و المعرفة المكتسبة في المجال والأقدمية و التي يتم اعتبارها بعد سنتين من بداية النشاط في المجال السياحي في أوروبا.

❖ عدد العملاء يمكن أن يكون قليل، و لكن يتم تقديم خدمات لهم بنوعية أحسن، حيث في النشاط السياحي غالباً ما تكون العلاقة بين عدد الزبائن و نوعية الخدمة عكسية.

❖ كما أن إستراتيجية توسيع الحصة في سوق تتفق مع إستراتيجية تقديم خدمة سياحية من المستوى العادي.

ويظهر مفهوم الإستراتيجية المتبعة من طرف المنظمة السياحية، سواء كانت إستراتيجية التميز و التركيز على شريحة معينة و نشير هنا هذه الإستراتيجية تمارس من طرف المؤسسات تسعى إلى تقديم نوعية عالية جداً من الخدمات و تتوجه نحو شرائح محددة من السياح و ينطبق هذا المثال على السياحة في الإمارات التي تستهدف رجال الأعمال كشريحة مركزة و تعمل على التميز في منطقة آسيا.

بينما نجد بعض المناطق السياحية الأخرى تعمل ضمن إستراتيجية السيطرة عن طريق التكاليف للحصول على أي حجم من الحجوزات مثلما هي في السياحة التونسية<sup>(١٣)</sup>.

وانطلاقا مما سبق يظهر أن التميز في القطاع السياحي أو في مجال الخدمة السياحة لا تأتي بشكل منفرد وإنما تكون ضمن استراتيجية عملية تتبناها المنظمة منذ إنجازه، خاصة أن السوق السياحي على المستوى الدولي هي في مرحلة النضج، وبالتالي يجب الانطلاق بالتركيز على شريحة محددة مهما كان حجمها والعمل على تنمية الخبرة و القدرات ضمن الشريحة، وخاصة الجانب التسويقي لهذه الخدمات، حيث يعتبر الخطوة الأولى في عكس الصورة السياحية محليا أو دوليا.

٣-٢ محددات جودة المنتج السياحي<sup>(١٤)</sup>:

ويركز في جودة المنتج السياحي على المكان المقصود من طرف السائح سواء كان فندق أو مطعم أو مكان ترفيهي أو أثري.

٣-٢-١ جودة المكان:

ويقصد بها الميزات التي يمنحها المكان، سواء مكان الإقامة أو المناطق التي يتم زيارتها، أو المكوث فيها، للترفيه أو القيام بأنشطة معينة، وتقييم جودة المكان وفق مجموعة من المعايير:

سهولة الوصول: و تتمثل في توفير وسائل النقل وفق برامج مضبوطة و توفر الطرق الأقصر و الأكثر راحة و أمانا للسائح لبلوغ الأماكن سواء كانت فنادق أو مناطق أثرية مهمة.

وضوح الإشارات الموجهة: حيث أن الدول المتطورة سياحيا تهتم بالإشارات (la signalization) لتسهيل بلوغ السائح للأماكن المرغوبة.

البيئة الجذابة: يجب أن يتوفر المكان المقصود من السائح على معطيات طبيعية مميزة و تسمح بالاستجمام و الاستمتاع بمناظر طبيعية داخل المدينة كوجود فندق تطل على البحر أو فندق في واحة تزخر بمقومات طبيعية مميزة، أو بالنسبة للمناطق

التي يقوم بزيارتها والتي يجب أن تعكس صورة جذابة من طابعها المعماري أو البيئي، أو حتى الطابع الاجتماعي للبيئة، مع مراعاة الطابع التجاري الذي يعتبر عامل مكمّل لتوفير متطلبات السائح سواء محلي أو أجنبي .

### ٣-٢-٢ جودة الاختيارات الممنوحة:

تعتبر عملية تقديم تشكيلة من الخدمات للسائح ليقوم بنوع من الاختيارات من الشروط التي تجعل العرض السياحي أكثر جاذبية، ويكون الاختيار للمناطق الترفيهية أو الأثرية، الاختيار في تشكيلة من الفنادق، أو حتى الاختيار داخل الفندق نفسه من حيث نوعية الغرف أو نوعية النشاطات الرياضية التي يوفرها الفندق أو المدينة .

### ٣-٢-٣ جودة التوقيت:

وتعتبر هذه الجودة جوهرية في خدمات المطاعم حيث أن عملية تقديم الخدمة لا يجب أن تستغرق وقت يرغم الزبون على الانتظار لوقت طويل للحصول على طلباته أو حتى للحصول على معلومات أو استفسارات من وكالات السفر أو الفندق .

### ٣-٢-٤ الجودة الداخلية:

وتخص جودة الخدمة في حد ذاتها والتي ترتبط بعاملين أساسيين هو الجانب المادي لتقديم الخدمة والجانب البشري .

العامل المادي: ويقصد بها الجانب التقني المكون للخدمة السياحية والذي يمكن يفصل في :

- نوعية التجهيزات: وتتمثل في الوسائل المجهز بها المكان مثل التكييف وأدوات الاتصال، وتساهم نوعية الوسائل في عكس صورة إيجابية عن النوعية العامة للخدمة السياحية، حيث أن مدى تطور وسائل الاتصال المتاحة يعتبر معيار أساسي في تحديد جودة الخدمة الفندقية، و نفس القياس ينطبق على نوعية الأثاث في غرف الفندق .

- النظافة : يمنح العميل في مناطق الإقامة بشكل عام اهتمام كبير لنظافة المكان ، من الطرقات وحتى مكان الإقامة بجميع التفاصيل ، إن الاهتمام بهذا الجانب يبعث روح الثقة والرغبة في مكوث السائح دون الشعور بأي قلق .

- الأمان : يعتبر الأمان وحتى الأمن عامل أساسي في توفير بيئة ملائمة لاستقبال السائح ، وكذلك الأمان التي يتمثل في تفادي الحوادث ، وكذلك التدريب لمواجهة مثل هذه المواقف .  
تهيئة العامل البشري<sup>(١٥)</sup> :

إن أساس الخدمة هي العلاقات التفاعلية بين العامل الخدمة والمستفيد ، ونجاح هذه العملية مرتبط بنجاح العلاقات بين : العامل - الخدمة - العميل .

ولتحقيق تفاعل إيجابي لصالح المنظمة بين العميل والموظف ، وكذلك تحقيق درجة عالية من الرضا لدى العميل ، يجب أن تتوفر لدى الموظف القدرة والخبرة في تقديم الخدمة وتشخيص ومعالجة رغبات ومشاكل الزبون ، في جو من الاستقبال المناسب .

ويعتبر عدد الموظفين عنصر أساسي لتحسين جودة الخدمة في الخدمة الفندقية حيث نسبة عدد العمال لعدد الغرف يعبر عن مدى استعداد الفندق لخدمة العميل . كما يجب أن يتمتع العامل بدرجة من المرونة يستطيع من خلالها التكيف مع الطلبات الخاصة للزبائن ، والاستجابة للحاجات الإضافية خاصة التي تصدر عن زبون وفي للمنظمة .

لإدراك المستوى الأحسن لأداء الموظفين فإن التدريب والتحفيز يعتبران أساس تنمية قدرات الموارد البشرية داخل المنظمة ، خاصة المنظمات الخدمية ، وكذلك كسب ثقة وولاء الموظفين .

وبشكل خاص فإن الخدمة السياحية تعتمد على عامل التميز والانفراد في نوعية وطبيعة العرض السياحي ، حيث بالإضافة إلى الحظيرة الفندقية المختلفة وباقي أنواع الهياكل الاستقبالية وكذلك وسائل النقل الجوية والبرية والطرقات ، التي يجب

أن توفر أحسن الخدمات، لابد من عرض المنتج السياحي الذي يشكل قيمة مضافة للسياحة الوطنية في كل قطر وفق معايير ونوعية تستطيع من خلالها إغراء وجذب السائح المحلي والدولي بشكل عام.

٤- تحسين جودة المناطق السياحية الأثرية «القصور» في ولاية بسكرة:

إن البحث في جودة المنتج السياحي لا يمكن أن يتم بشكل شامل ولكن يجب أن يؤخذ كل عنصر مكون لتشكيلة الخدمة السياحية ويدرس بشكل مركز؛ وسنحاول في هذه المداخلة تسليط الضوء على أحد هذه العناصر المتمثلة في أحد أقطاب الجذب السياحي التاريخية في الجنوب الجزائري بما فيها ولاية بسكرة، والمتمثلة في القصور أو «النواة القديمة» للعديد من القرى والمدن الصحراوية.

٤- تعريف القصور أو النواة القديمة:

ويمثل «القصر» وحدة اجتماعية وسياسية، تحكمها «الجماعة»، وتتجسد في مجموعة من المساكن ذات الطابع التقليدي في تصميمها ومواد بنائها، تربطها من الطرقات الضيقة التي يكون بعضها مغطاة، وتؤدي هذه الطرقات إلى مركز المجمع، الذي يحتوي على السوق، بئر السقي، حظيرة للحيوانات، ومدرسة قرآنية بجانب المسجد الذي يمثل مركز الحياة الاجتماعية، وزاواي سكان القصور النشاط الزراعي في أراضي الواحة التي تتواجد فيها القصور، وكذلك تربية الحيوانات والصناعات الحرفية، كما ازدهرت هذه القصور من خلال نشاطها التجاري لأنها كانت تشكل محطات للقوافل التجارية<sup>(١٦)</sup>.

أما الصورة الحالية لهذه القصور فهي تعتبر نواة أصلية لتوسع العديد من المدن، وبالتالي تجسد الإرث الثقافي للمدن الصحراوية الذي يعكس الطابع الاجتماعي والعمراني الخاص جداً لتلك الفترة.

٤-٢ الخصائص السياحية لـ «القصور»

إن اختيارنا لهذا العنصر السياحي لمحاولة العمل على إبراز تميزه وتحسين جودته، يبرر من العدد المعبر الذي تزخر به ولايتنا (بسكرة) حيث تحتوي على ما يعادل ٦٨ موقع أثري تعود للمراكز السكنية القديمة سواء تكون في شكل زويا

قرآنية أو أي شكل آخر من الآثار، وتتضمن القصور بما يعادل ١٧ قصراً من مجموع هذه المواقع، مما يوضح الأهمية السياحية لمنطقة بسكرة وتميزها كأحد المدن الصحراوية بهذه الأنوية القديمة<sup>(١٧)</sup>.

وتمثل مثل هذه الأبنية التراثية أداة يمكن توظيفها سياحياً وفق قواعد مناسبة لنوعيتها ومكوناتها، وللقيام بأي إجراء لابد من الوقوف عند الخصائص السياحية لهذه «القصور» ويقصد بالخصائص السياحية كل المعطيات المادية والثقافية والاجتماعية المكونة لهذه «القصور» نذكر منها:

١/- طراز العمارة في الأنوية الاجتماعية هو طراز تقليدي، حيث أن المواد المستعملة تتمثل في الطين وجذوع النخيل أما التصميم فهو يعكس التنظيم الاجتماعي للأسرة والمجتمع.

٢/- تعتبر القصور بتصميمها و مواد بنائها النسيج العمراني الذي استطاع أن يتكيف في الصحراء وسط الواحات.

٣/- تتواجد القصور داخل بيئة طبيعية مميزة جداً وهي الواحات، وهي عبارة عن غابة من النخيل تحتوي على أودية تستعمل في عملية الري بالطرق التقليدية وبالتالي توجد بيئة طبيعية بجو خاص جداً لا يقارن مع أي بيئة طبيعية أخرى مهما كانت جودتها.

٤/- إن الحياة الاجتماعية البدوية التي كانت في القصور ولا تزال في جزء منها تمثل إرث ثقافي مهم يثر اهتمام السياح الأجانب بشكل كبير، وخاصة إذا وظفنا الأدوات الإعلامية المناسبة سواء في جذب السياح أو توصيل التميز الذي يطغى على البيئة الاجتماعية.

٥/- تعكس القصور مهارة (le savoir faire) الإنسان الصحراوي في التعايش مع صعوبة البيئة الصحراوية وكذلك مهارته في الاستغلال الأمثل للموارد وتوظيفها في أنشطة اقتصادية تعود بالنفع على المجتمع.

٦/- تعتبر هذه القصور غنية من عدة نواحي، الحرف اليدوية، الصناعات التقليدية، الفلكلور والأنشطة الاجتماعية، وكل هذه الجوانب تعطي تميزاً منفرداً لهذه المناطق.

إن هذه الخصائص تعكس أهمية وتميز المقومات السياحية لمثل هذه المناطق مما يؤكد جدوى تفعيل آليات الجودة لتثمين هذا المورد السياحي والاستفادة منه اقتصادياً وفق معايير السياحة المستدامة.

٤-٣ آليات تفعيل عملية التميز وتحسين النوعية لمناطق «القصور» في ولاية بسكرة

إن التوسع الذي عرفته المدن الصحراوية بسبب النمو الديموغرافي وتوجه عدد معتبر من سكان القصور نحو المدن الكبرى للحصول على عمل والاستفادة من تسهيلات الحضرية.

هذه التوسع أدى إلى تفكك النظام الاجتماعي الذي كان قائماً في «القصور» والذي يرتبط أساساً بالنشاط الزراعي التقليدي كنشاط اقتصادي قاعدي.

كل هذه التغيرات أثرت على الطابع التقليدي والاجتماعي الذي كان سائداً وظهرت المدن الصحراوية بشكلها الحالي بما تبنته من أنماط اقتصادية جديدة؛ وهذا ما أدى إلى تراجع المراكز السكنية القديمة، بسبب نزوح سكانها وذلك منذ نهايات الفترة الاستعمارية.

ووضعية «القصور» في الوقت الحالي تتمثل في مجموعة من المساكن القديمة المهجورة لأي أغلبها تعرضت للانحيار بسبب العوامل الطبيعية و انعدام الصيانة أو هدمت عمداً وعوضت بمساكن من الإسمنت مما أفقد المناطق طابعها الخاص.

وبالتالي الخطوة ذات الأولوية لاسترداد وإعادة تثمين تميز هذا الإرث الثقافي والتاريخي ترد عملية الترميم كأهم خطوة.

حيث إن المحافظة على مثل المناطق والمباني التراثية الموجودة فيها يبرر الأصول الحضارية لشعوب المنطقة، ولكن التعامل مع مثل هذه المعالم يقتضي

الاستعانة بالمختصين والفنيين، وأحيانا الحرفيين من السكان المحليين إلى جانب المهندسين.

وتتضمن عملية الترميم والإصلاح المحافظة على الطابع التقليدي والتكوين الأصيل من حيث إبقاء الأزقة الضيقة والخصائص المعمارية للأبنية باستخدام المواد التقليدية في إعادة البناء وترميم الواجهات والنوافذ ونماذج الأبواب والتصميم الداخلي للمساكن والألوان والنقوش<sup>(١٨)</sup>.

وفيما يخص القصور المتواجدة في مدينة بسكرة فإن من أهم ما تتطلبه في عملية الترميم:

❖ ترميم المساحات القديمة الموجودة في القصور وإبراز تميزها، وخاصة الزوايا والمدارس القرآنية التي تزخر بها المنطقة مثل الزاوية التيجانية في منطقة «الخنقة»، والزاوية العثمانية في منطقة «طولقة» في ولاية بسكرة.

❖ إعادة ترميم واجهات المساكن والمناطق واسترجاع الطابع التقليدي بشكل حرفي.

❖ ترميم الطرقات الضيقة والمحافظة على نفس التصميم للقصور والسقيفة (منطقة وسط المسكن).

❖ ترميم الطرق القديمة المؤدية للقصور وربطها بالطرق الرئيسية لتسهيل الوصول لهذه المناطق، وكذلك الطرقات التي تربط بين المناطق السكنية في القصر ومنابع المياه أو الوديان التي كانت تمثل مصدر التموين بالمياه للسكان.

❖ وضع الإنارة في المناطق لتسهيل زيارتها والحركة فيها.

❖ زرع النباتات والأشجار والمحافظة على أنظمة الري التقليدية في الواحات المحيطة بالقصور.

إن اقتراح عملية الترميم تأتي كخطوة أولى وأساسية لاسترداد الميزة التي تتمتع بها هذه المناطق التاريخية الصحراوية ويتمتع بها الإرث الثقافي الوطني والقطاع السياحي الوطني.

حيث إن عملية خلق قيمة مضافة على المنتج السياحي وجعله متميزاً كخطوة نحو تحسين تنافسية القطاع السياحي الوطني، هي في الحقيقة قيمة متضمنة أصلاً في أغلب المقومات السياحية الوطنية.

وبالتالي إن عملية دمج و تفعيل عنصر الجودة في العرض السياحي الوطني هي عملية تهدف إلى تثمين الموارد المتواجدة أصلاً وإبراز تميزها، وعليه فإن الجودة لا تنطلق من العدم وإنما تعتمد على :

١- الانطلاق من التعامل مع المعطيات المتاحة في القطاع السياحي، ومن ثمة إدراك الخصائص التي في مجملها تشكل الميزة التنافسية.

٢- العمل على إبراز هذه الخصائص ووضعها في البيئة المناسبة لتشكيل عرض سياحي مميز من خلال أصالة المناطق السياحية «القصور».

٣- التعامل مع المنتج بعد ترميمه على أنه مورد اقتصادي ويجب أن تفعل آليات السياحة المستدامة من خلال دراسة الطاقة الاستيعابية لهذه القرى وكذلك دراسة أثر الوفود السياحية الأجنبية على هذه المناطق لإمكانية تنظيم حركة سياحية مناسبة.

٤- إن ترميم مثل هذه المناطق يجب أن يرفق من ناحية أخرى بتهيئة وتجهيز البيئة المستقبلية من هياكل استقبالية وطرقات وتدريب اليد العاملة المحلية التي تعكس في ملامحها وسلوكها ثروة المنطقة وتميزها وتأهيلها لنشاط سياحي محلي على مستوى دولي من الأداء.

٥- القيام بعمليات إعلامية تحمل في مضمونها فكرة متأصلة بأصالة المنتج موضوع العرض وبتميز المناطق الصحراوية وسحرها الطبيعي ..

٦- تأتي هذه الإجراءات ضمن خطة تنموية سياحية متكاملة، حيث ترفق عملية ترقية أي عنصر سياحي بالإجراءات التنموية التي يمكن تلخيصها في :

❖ التنوع في وسائل المبيت والإطعام وتأمين خدمة الاستعلامات والإرشاد السياحي من خلال وسائل الاتصال.

- ❖ تأمين النقل العام للمعالم السياحية، وتسهيلات السير بالأقدام في المواقع الأثرية وما يجاورها من واحات.
- ❖ توفير المعلومات والخرائط ومراكز الإرشاد والاستعلامات، إضافة إلى عرض أفلام وأشرطة وثائقية عن المواضيع والمواقع السياحية، وتوفير الاستراحات (المغاسل والحدائق) موزعة على المناطق التي يتم زيارتها.
- ❖ تأمين المستوى الصحي الجيد وقائياً وعلاجياً، ويشمل هذا خدمات الإسعاف بما يناسب نوعية المناطق وخصائص السياح، وكذلك تأمين أمن وسلامة السائح بتحذيرهم وحمايتهم من الأخطار.

## الخاتمة

ويبقى العرض السياحي الوطني بحاجة إلى الخوض في تجربة عملية والعمل على اكتساب خبرة وبناء سمعة له لدى وكالات السفر الدولية، وفي موقعنا نترقب فرصة عملية للدخول في تجارب عملية لتطوير جودة الثروة السياحية الوطنية ضمن إطار البحث تجارب عملية لتحسين معارفنا وكسب خبرة من ناحية ومن ناحية تفعيل نشاطات اقتصادية فعالة لمصلحة الاقتصاد الوطني.

## قائمة المراجع

- ١) كاسر نصر المنصور. ثقافة الخدمة المتركزات والأخلاقيات. طبعة أولى. دمشق: دار الرضا. ٢٠٠٣م. ص: ٧٠.
- ٢) سونيا محمد البكري. إدارة الجودة الكلية. طبعة أولى. الإسكندرية: الدار الجامعية. ٢٠٠٢م. ص: ١٤.
- 3) Claude yves BERNARD. le management par la qualité totale. 1ère édition. Paris : AFNOR .2000. p : 08.
- ٤) كاسر نصر المنصور. مرجع سابق. ص: ٧١.
- 5) Claude yves BERNARD. op. cit., p.09.
- ٦) سونيا محمد البكري. مرجع سابق. ص ٢١-٢٢.
- ٧) كاسر نصر المنصور. مرجع سابق. ص: ٧٥.
- ٨) ثابت عبد الرحمان إدريس. كفاءة وجودة الخدمة اللوجستية. طبعة أولى. الإسكندرية: الدار الجامعية. ٢٠٠٦م. ص: ٢٩٥-٢٩٦.
- 9) www.swisstourfed.ch le :24/11/2006
- 10) revue d'information Maroc : B.M.C.E. Novembre 2001. P 2.
- ١١) مروان سكر. مختارات في الاقتصاد السياحي. طبعة أولى. الأردن: دار مجدلاوي. ١٩٩٩م. ص: ١٥.
- 12) Robert LANQUAR. Le tourisme international. que sais je ?. 5eme édition. Paris: Presses universitaires. 1993. p.37.
- 13) Catherine PELE-BONNARD. marketing et tourisme. 1ère édition. paris: chiron. 2002. p.102.
- 14) yves TINARD. LE TOURISME économie et management. 2ème edition. paris: ediscience. 1994. p.257.
- ١٥) كاسر نصر المنصور. مرجع سابق. ص: ٥٦-٥٥.
- 16) DALI Aomar. «le patrimoine ksourien et stratégie de conservation». séminaire international espace saharien et développement durable. BISKRA, novembre 2000. p.271
- ١٧) تقرير لمديرية التهيئة والتعمير. ولاية بسكرة. ٢٠٠٤م.
- ١٨) صلاح الدين خربوطلي. السياحة المستدامة. طبعة أولى. دمشق دار الرضا. ٢٠٠٤م. ص: ٩٦.

الشراكة الأورومتوسطية فرص وتحديات « آثار نقل التكنولوجيا والمعلوماتية من الضفة الشمالية للبحر المتوسط إلى الضفة الجنوبية أ/ عبدالرزاق بن الزاوي، د/ لخير مرغاد، أ/ محمد شنشونة

## الشراكة الأورومتوسطية فرص وتحديات

«آثار نقل التكنولوجيا والمعلوماتية

من الضفة الشمالية للبحر المتوسط إلى الضفة الجنوبية»

أ/ عبد الرزاق بن الزاوي (\*)، د/ لخير مرغاد (\*)، أ/ محمد شنشونة (\*)

ملخص:

دخلت الدول المتوسطية مرحلة جديدة بعد إبرامها لاتفاقيات الشراكة الأورومتوسطية، يفترض أن يكون العائد فيها لصالح طرفي ضفتي المتوسط، إلا أن الفجوة التكنولوجية الكبيرة بين الطرفين أعاقت نوعا ما هذه الاتفاقيات مما أدى إلى التخلي عن مبدأ الشمولية في إطار إبرام الاتفاقيات وتغييرها بإبرام اتفاقيات ثنائية بين دول الاتحاد الأوروبي ودول جنوب المتوسط ذات مجالات متعددة اجتماعية ثقافية، اقتصادية وعلمية، ولعل من ابرز مجالات التعاون هو المجال العلمي من خلال مشاريع متعددة تهدف إلى تطوير الأنظمة التعليمية والتقنيات التكنولوجية عبر وسائل متعددة مباشرة كالاستثمار المباشر في دول الجنوب وما يصاحبه من نقل للتكنولوجيا إلى دول الجنوب، وغير المباشر من خلال استيراد هذه التكنولوجيا من دول الشمال، إلا أن نجاح هذه المشاريع مرهون بالإرادة السياسية والاقتصادية القوية لدى جميع الأطراف، فدول الجنوب مطالبة بتوفير مناخ اقتصادي وتعليمي حديث يستطيع استيعاب هذه التكنولوجيات والتقنيات المتطورة، ودول الشمال مطالبة بصدق النية في محاولة إلحاق دول الجنوب بالركب لا جعلها دول تابعة تقعات من بقايا الصناعات الأوروبية.

### Résumé

Après la signature de la convention du partenariat euro méditerranéen, les états de la méditerranée ont été entrés dans une nouvelle étape qui se pose que le bénéfice sera cumulé entre eux. Mais le grand écart technologique entre les pays de nord et les pays de sud a entravé l'aboutissement de ces accords, ce qui résulte

(\*) أستاذ بقسم الاقتصاد بجامعة بسكرة - الجزائر

**l'abjuration du l'exhaustivité dans le cadre de la ratification des convions, et le changer par des conventions duales entre les états d'Eu et les états du sud dans plusieurs domaines, social, culture, économique, scientifique...**

**Le coté scientifique dans ces coopérations est le plus ressent à travers plusieurs projets pour un objectif de développement les systèmes éducatives et les techniques technologiques utilises dans les entreprises à travers l'investissement directe dans les pays du sud et l'investissement indirecte qui importe ces technologies des état du nord. Mais le succès de ces projets est gagé à la volonté politique et économique chez toutes les extrémités.**

## مقدمة

يتجه الاقتصاد العالمي أكثر من أي وقت مضى نحو الاقتصاد المبني على المعرفة أو العلم والتكنولوجيا ، كما يزداد اعتماد النمو الاقتصادي والاجتماعي على المستوى التكنولوجي وعلى نمو هذا المستوى الذي يعتبر ضعفه ، وضعف نموه من أهم قضايا الاقتصاديات النامية - بما فيها دول الضفة الجنوبية للبحر الأبيض المتوسط - التي أدت على مر العقود الأخيرة إلى ازدياد نسبة البطالة وخاصة بين خريجي الجامعات والمعاهد ، وضعف التنوع الاقتصادي ، وانخفاض معدلات النمو ، وهجرة العقول ورؤوس الأموال ، وزيادة المديونية . هذا كله يؤدي بالتالي إلى انخفاض الناتج المحلي الإجمالي وعليه إلى عدم المقدرة على التنمية الاجتماعية والإنسانية في هذه الدول .

من هنا تكتسب عملية نقل التكنولوجيا إلى الدول النامية أهمية بالغة ، نتيجة لبطء النمو التكنولوجي وضعف مستواه في هذه الدول ، ويعد الإسراع في نشر التكنولوجيا عالمياً عاملاً قوياً من عوامل التقارب العالمي ، وهدفاً أساسياً لتحقيق التنمية المستدامة والاستقرار الاقتصادي العالمي .

وفي منطقة البحر الأبيض المتوسط تعتبر الظروف الحالية للهيكلة السياسي والجغرافي حافزاً مهماً لفتح منطقة التجارة الحرة بين دول المنطقة ، فارتفاع مستوى البطالة والركود في متوسط إيرادات الدخل وارتفاع معدلات الفقر لدول الجنوب

تدل على أن النمو السريع مهم وأساسي للاستقرار الاقتصادي والسياسي في كامل المنطقة. فبالنسبة لاقتصاديات دول الجنوب فإن تحقيق نسب عالية من النمو والقيام بتغيرات إيجابية في الإنتاج يعتمد على قدرتها في الاشتراك في الاقتصاد العالمي والمنطقة التجارية الحرة للبحر الأبيض المتوسط. إلا أن الفجوة التكنولوجية الكبيرة بين دول الضفتين، وتباين خصوصية اقتصاديات دول الجنوب أعاقت نوعاً ما اتفاقات الشراكة الأورومتوسطية مما أدى إلى ضرورة مساهمة دول الشمال في تطوير اقتصاديات دول الجنوب عبر عدة وسائل منها نقل التكنولوجيا إلى هذه الدول. وعليه مما سبق فإن الإشكال الذي سنحاول الإجابة عنه من خلال هذا المقال هو :

ما هي الآثار والنتائج المتوقعة لاتفاق الشراكة الأورومتوسطية على مستوى الإنتاج والمنافسة التجارية في الشركات القائمة من خلال البرامج - والمناهج - التي تهدف إلى نقل التكنولوجيا والمعلوماتية من دول الضفة الشمالية إلى دول الضفة الجنوبية؟

سنحاول الإجابة على هذا التساؤل من خلال دراسة واقع نقل التكنولوجيا والمعلوماتية من شمال البحر المتوسط إلى جنوبه محاولين الوقوف على الإيجابيات والسلبيات لهذا النقل، وكذا معوقات الانتقال مع اقتراح جملة من التوصيات ضمن هذا المجال.

I/ واقع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في دول الاتحاد الأوروبي

لقد قدرت الأمية في الاتحاد الأوروبي في سنة ٢٠٠٠ للأشخاص الأكبر من ١٥ سنة بأقل من ١٪ - ٨٪ في البرتغال، و٢٪ في اليونان. وتخصص دول الاتحاد أجزاء معتبرة من النفقات العامة على التعليم بجميع أطواره، كما أن عدد الحواسيب المرتبطة بالإنترنت أكثر من ١٢٥ لكل ١٠٠٠ نسمة، أما عن النسبة المتوسطة على الإنفاق على البحث العلمي فقد قدرت سنة ٢٠٠٠ ما بين ٢٪ و٢٨٪<sup>(١)</sup>.

وقد كانت الدول الأعضاء تفضل العمل ضمن برامجها البحثية المستقلة عن البرامج المشتركة لأسباب عديدة ومختلفة، فنتج عن ذلك تعطيل معظم البرامج البحثية المشتركة حتى عام ١٩٧٣. غير أن الفجوة الكبيرة التي شعر بها الأوروبيين

بين أوروبا والولايات المتحدة في المجال التكنولوجي، وازدياد هجرة الأدمغة من أوروبا إلى أمريكا، أعاد التفكير مرة أخرى في ضرورة توحيد جهود البحث العلمي بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. وفعلاً ففي عام ١٩٧٤، قام الاتحاد الأوروبي بتفعيل برنامج أولي يعرف باسم ESPRIT European Strategic Programme for Research and Development in Information Technology يهدف إلى التعاون بين الدول الأعضاء في مجال البحث العلمي والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات. وكان من أهم مزايا هذا البرنامج مشاركة القطاعات الصناعية في كل مراحله، كما اشترط اشتراك شركتين على الأقل من دولتين أعضاء في الاتحاد مع أحد الجامعات والهيئات البحثية المختلفة، وأن تساهم مجتمعات الدول الأعضاء بقيمة ٥٠٪ من قيمة البحث<sup>(١)</sup>.

وكان نتيجة هذا التوحيد أن تحسن أداء قطاع الصناعة وقدرته التنافسية من ١٧٪ إلى ٣٢٪ في ثلاثة أعوام.

وفي مرحلة لاحقة احتوى الإطار الخامس لهذا المشروع (١٩٩٨-٢٠٠٢) على ٤ برامج رئيسية تهتم بمجملها بمجالات البحث والتدريب والتطوير في المجال الصناعي بهدف:

- تحسين مستوى معيشة الأفراد.
  - خلق مجتمع يتعامل بسهولة مع تكنولوجيا المعلومات.
  - تطوير القدرة التنافسية والنمو المستدام في قطاع الصناعة.
  - المحافظة على سلامة البيئة واستدامتها.
- وفي الإطار السادس والأخير لبرامج الاتحاد الأوروبي (٢٠٠٢-٢٠٠٦)، تم التركيز على سبعة مناطق محورية منها الصحة والهندسة الوراثية، والتكنولوجيا الدقيقة، وعلوم الفضاء، والأمن الغذائي، والتنمية المستدامة، وتدعيم مجتمع مبني على معرفة أوروبية متفتحة.

وتشترك الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي في تمويل الميزانية العامة للبرنامج وتشارك كل دولة من هذه الدول بنسبة ثابتة من إجمالي الناتج العام. وجدير بالذكر أن موازنة الاتحاد الأوروبي لدعم الإطار السادس للمدة من ٢٠٠٦-٢٠٠٢ تصل إلى ١٧٥ بليون يورو تمثل ٣٩٪ من قيمة الموازنة الإجمالية للاتحاد الأوروبي عام ٢٠٠١، وبزيادة مقدارها ١٧٪ من الدعم المالي للإطار الخامس. وإذا ما قورن مقدار الدعم المالي للإطار الحالي كنسبة من الدعم المالي للإطار الأول، وجد أن هناك زيادة كبيرة في قيمة الدعم للبحث العلمي والتطوير. فمنذ بداية الإطار الأول وحتى بداية الإطار السادس أي في أقل من عقدين من الزمان تضاعف التمويل بنسبة ٣٦٦٪.

### معايير التقييم والمتابعة في التجربة الأوروبية:

يعتمد الاتحاد الأوروبي معايير عديدة لتقييم ومتابعة الأداء البحثي بكل جوانبه، منها المؤشرات التكنولوجية والمالية للأداء البحثي. ويعتبر مؤشر «كثافة البحث العلمي والتطوير» من أفضل المؤشرات المعروفة لتقييم فعالية نشاط البحث ويمثل نسبة الدعم المالي للحكومات.

أما معايير أداء العلوم والتكنولوجيا فتحتوي على ما يلي:

- الحصول على جائزة نوبل لكل مائة ألف باحث علمي ومهندس، وهو معيار للإنتاجية المنجزة.
- معيار المخرجات العلمية، مثل:
  - (أ) نسبة المنشورات العلمية لإجمالي المنشورات في العالم.
  - (ب) نسبة المنشورات لكل وحدة دعم مالي.
  - (ج) نسبة المنشورات لكل باحث.
- معيار المخرجات التكنولوجية، وتحديد نسبة براءات الاختراع.
- معيار الأداء الاقتصادي، وتحديد نسبة الإنتاج لكل عامل، ونسبة التصدير.

## II / واقع البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في دول جنوب المتوسط:

إن المجتمعات النامية وهي تسعى إلى تدعيم بنيتها الاقتصادية تجد نفسها اليوم أمام مجموعة من الاستحقاقات تحتل فيها إشكاليات المعرفة الرقمية موقعا مركزيا، ذلك أن توطين التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وتملك روحها وفلسفتها في ولوج عصر المعرفة ومجتمع المعلومات ليتصدران بكل تأكيد تلك الاستحقاقات ويحددان مدى ربح الرهانات التي تفرضها<sup>(٣)</sup>.

وقد حققت هذه البلدان تطورا مهما في مجال التعليم خلال القرن العشرين، كما ساهمت سياسة محو الأمية بعض النجاح من خلال تعليم الأطفال في مرحلة التعليم الأساسية، إلا أن هذا التطور لا يزال غير كاف للحاق بالركب، فعدد الأميين في الدول العربية مثلا بلغ نحو ٧٠ مليوناً في العام ٢٠٠٥، ناهيك عن التفاوت النسبي بين الذكور والإناث، حيث تشير أرقام الأمية إلى أن النسبة بين الإناث تصل إلى ٤٦ر٥٪ مقارنة بـ ٢٥ر١٪ بين الذكور، وبلغت نسبة الأمية بين الأفراد ١٥ سنة فأكثر ١٨ر٣٪ على مستوى العالم لنفس العام. ويشار إلى أن الشخص الأمي حسب تعريف منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم «اليونسكو»، يعرف بأنه الشخص الذي لا يستطيع أن يقرأ ويكتب جملة بسيطة عن حياته.

وقد جاء في تقرير لليونسكو أن نسبة الأطفال الذين لا يترددون على المدارس الابتدائية، في مصر (٤٢٪)، وفي الأردن (١٢٪) هذا بينما لا تتجاوز نسبة الأمية في أوروبا (٣٪). كما أن نصيب الفرد في سن التعليم من الإنفاق على التعليم في الدول العربية لا يتجاوز ٣٤٠ دولار في حين أن الإنفاق في البلدان المصنعة يصل إلى ٦٥٠٠ دولار<sup>(٤)</sup>.

كما يلاحظ الحلل الأساسي بين سوق العمل ومستوى التنمية من ناحية، وبين ناتج التعليم من ناحية أخرى، وينعكس ذلك على ضعف إنتاجية العمالة وتدهور أجورها، كما أن الإنفاق على البحث والتطوير هو ٠ر٢٪ من الناتج الإجمالي على عكس ما رأينا سابقا في البلدان المصنعة.

الشراكة الأورومتوسطية فرص وتحديات « آثار نقل التكنولوجيا والمعلوماتية من الضفة الشمالية للبحر المتوسط إلى الضفة الجنوبية أ/ عبدالرزاق بن الزاوي، د/ لخطر مرغاد، أ/ محمد شنشونة

وبملاحظة الجدول التالي نلاحظ تطور وازدياد استعمال الحواسيب والانترنت في بعض دول الضفة الجنوبية :

جدول ١ : مقياس التنمية البشرية ومؤشرات الفجوة الرقمية في بعض الدول المتوسطة

البلد	مؤشر التنمية البشرية ١٩٩٨	عدد الهواتف الثابتة (لكل ١٠٠٠ نسمة) ١٩٩٩	عدد الحواسيب الشخصية (لكل ١٠٠٠ نسمة) ١٩٩٩	عدد مواقع الانترنت (لكل ١٠٠٠ نسمة) ٢٠٠٠	إجمالي عدد مستخدمي الانترنت (بالآلاف)
الأردن	٠.٧١	٨٧	١٤	١	١٤
الجزائر	٠.٦٩	٥٢	٦	٠	٠
المغرب	٠.٥٨	٥٣	١١	٠	٢
تونس	٠.٧١	٩٠	١٥	٠	١٢
سوريا	٠.٦٥	٩٩	١٤	٠	١
فلسطين	-	-	-	-	-
لبنان	٠.٧٣	٢٠١	٤٦	١٢	٧٠
ليبيا	٠.٧٥	١٠١	٠	٠	١
مصر	٠.٦٣	٧٥	١٢	١	٧

المصدر : تقرير التنمية العالمي لعام ٢٠٠٢ .

يتطلب توليد ونقل واستثمار المعلومات معرفة اللغة الإنجليزية التي تتوفر فيها القدر الأكبر من المعرفة حالياً، لهذا فإن توسيع انتشار المعرفة واستثمارها عربياً باللغات الغربية أصبح هذا من ضروريات التنمية .

وبالفعل بدأت عدة مخابر هذا العمل في العالم العربي، ومثال ذلك أعمال مخبر ومركز IBM في القاهرة وفي الأردن وكذلك نفذت أعمال هامة في هذا المجال خاصة في معهد الدراسات والأبحاث في التعريب المغرب ISRA و JNI في الجزائر و CNI في تونس. غير أن الحديث عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاقتصاد المعرفي عربيا يقودنا إلى جملة من الملاحظات:

- أن الانترنت رغم انتشارها الواسع في الأوساط العربية - لا تزال بعيدة الاستخدام المباشر في مجال التنمية حيث أن العلاقة بين التنمية وتوليد المعرفة واستخدامها أصبحت واضحة.

جدول ٢: نسب مستخدمي الأنترنت في جنوب المتوسط

البلد	عدد المشتركين	عدد المستخدمين لكل حساب	عدد المستخدمين	النسبة من عدد السكان
لبنان	٧٥.٠٠٠	٣.٥	٢٦٢.٥٠٠	٦.٥٦
فلسطين	١٢.٠٠٠	٥	٦٠.٠٠٠	٣.٥٣
تونس	٧٠.٠٠٠	٤	٢٨٠.٠٠٠	٢.٨٩
مصر	٧٠.٠٠٠	**٨	٥٦٠.٠٠٠	٠.٨٢
الجزائر	٤٥.٠٠٠	٤	١٨٠.٠٠٠	٠.٦٠
سوريا	٨.٠٠٠	٤	٣٢.٠٠٠	٠.١٨

المصدر: محمد مراياتي، «منظومة المعلوماتية في الوطن العربي - الفرص والتحديات مع بداية القرن الحادي والعشرين» مجلة المعلوماتي العدد الخاص ١٩٩٩.

- أن التبادل بين الدول النامية في مجال المعلومات يكاد يكون غائبا بسبب ضعف البنى التحتية وغياب منظومة معرفية للمجتمع.

- إن التحول الكبير في الفكر الاقتصادي يقتضي إعادة النظر في الكيفية التي نعيش ونعمل بها من خلال تبني أساليب جديدة وصياغة مبادئ وأنظمة عمل تواكب التغيرات الجذرية التي يعرفها العالم اليوم.

ولذلك يتعين على الدول النامية أن تبني مخططاتها التنموية على أساس توليد واستخدام المعرفة، وأن ترسم سياستها الاستراتيجية على نحو يحسن من وضعها التنافسي أو على الأقل يخفف من الآثار السلبية.

وبالرغم من تسارع وتيرة الابتكارات الحديثة مع بداية الألفية الثالثة، لا يزال بالإمكان الاستفادة من جهود استيراد التكنولوجيا لدى دول الجنوب، وبناء قاعدة لتطوير التكنولوجيا المحلية تتلاءم والظروف الاقتصادية والاجتماعية، وتتطلب عملية البناء مجموعة متكاملة من المقومات البشرية المؤهلة لتطويع التكنولوجيا المستوردة خدمة لأبحاث صناعية عديدة بدلا من الاقتصار على تراخيص الاستيراد وشراء براءات الاختراع.

III/ آليات نقل التكنولوجيا والمعلوماتية ضمن اتفاق الشراكة الأوروبيةمتوسطية<sup>(5)</sup>  
لقد سطرت اتفاقات الشراكة الأوروبيةمتوسطية جملة من المشاريع التي تهدف إلى محاولة تطوير البرامج الصناعية لدى دول الجنوب، ومحاولة إلحاقها بالركب التكنولوجي المتطور، ومن بين هذه المشاريع:

- ١/ التكنولوجيا والابتكار الأورو-متوسطي  
والمستفيدون من هذا البرنامج ينتمون لثلاث مستويات مختلفة:
- الهيئات الوطنية المتوسطة والأجهزة العامة لصنع القرار.
  - الهيئات الوسيطة التي تدعم المشروعات بمجالى الابتكار والتكنولوجيا.
  - الشبكات التي تجمع أقطاب التفوق، مراكز الأبحاث ومشاريع العملاء.
- المبتكرة في صورة عناقيد في إطار شراكات إقليمية أو شبه إقليمية.
- وسوف تتضمن الأنشطة ذات الأولوية التي يتم تنفيذها في إطار هذا البرنامج بالشركاء المتوسطيين الآتي:

١. تحليل سياسات الابتكار المتوسطة التي تنتهجها الدولة ودعم التوصل لمنهج إقليمي؛

٢. تنظيم لقاءات للنشر، المعلومات والاتصالات بمجالات الابتكار، نقل التكنولوجيا والتواصل عن طريق المؤتمرات، لقاءات وورش عمل في مجالات مثل الأدوات المالية وحماية الملكية الفكرية تطوير بناء القدرات والتدريب فيما يتعلق وأوجه التبادل بين الإدارات الأوروبية والمتوسطة، المؤسسات الوسيطة مثل مراكز الابتكار والتكنولوجيا (ITC) وعناقيد المشروعات المبتكرة لتعزيز الأساليب، الاستراتيجية والعمليات المبتكرة (مثل خطط العمل)؛

٣. دعم تنفيذ مشروعات إقليمية أو شبه إقليمية في مجال الابتكار عن طريق تعريف الشراكات القطاعية، التبادلات الأورو متوسطة، إدارة عناقيد المشروعات وتنفيذ روابط صناعية/ بحثية لتدعيم حضانات الأعمال والمجمعات العلمية. وفي هذا السياق، تتمثل المهام التي سيتم القيام بها في إطار البرنامج فيما يلي:

- تطوير آلية مناسبة للحوافز المالية والضريبية.
- تحسين قدرات المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتعريف أساليب تحقيق ابتكار مناسب على مستوى الشركات.
- انتقاء تقنيات ابتكارية قائمة وتعديلها بحيث تتناسب مع الاحتياجات والأولويات النوعية للمشروعات.
- تيسير وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة للذكاء الاقتصادي والتكنولوجي بواسطة قنوات مناسبة مثل الهياكل التحتية القائمة لدعم المشروعات، بما في ذلك البوابات على شبكة الإنترنت، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، غرف التجارة، مجمعات التكنولوجيا وحضانات الأعمال.
- تقوية مشاركة الأعمال في البرامج الوطنية والدولية التي تهدف لإقامة تعاون، نقل التكنولوجيا، تقاسم المعرفة، والقياس.

- تعزيز مشاركة الأعمال في المشروعات الدولية لإعادة البناء والتنمية التي تشجع الاستخدام التجاري للمعرفة والتكنولوجيا .
- دعم تمثيل مصالح المشروعات الصغيرة والمتوسطة المتوسطة في العملية السياسية والتشريعية عن طريق تسهيل إجراء مشاورات دورية بين اتحادات الأعمال مثل يومي، ورفع مستوى كفاءتها في الابتكار عن طريق التدريب
- ٢/ برنامج الشبكة الأوروبي - متوسطة لوكالات إنعاش الاستثمارات
- يتمثل الهدف الشامل لهذا المشروع في زيادة الاستثمار الأجنبي المباشر (FDI) في الشركاء المتوسطيين الأثني عشر، سواء من الاتحاد الأوروبي أو من شركاء متوسطيين آخرين، عبر توطيد التعاون بين وكالات إنعاش الاستثمارات الأوروبية والمتوسطة .
- ويتمشى المشروع مع إعلان برشلونة، الذي يؤكد «أهمية خلق بيئة مشجعة للاستثمار، وبصفة خاصة من خلال الإزالة التدريجية للعوائق أمام مثل هذا الاستثمار الذي يمكن أن يؤدي لنقل التكنولوجيا وزيادة الإنتاج والصادرات» يتألف هذا البرنامج من ثلاثة مكونات رئيسية :
- تقوية قدرة وكالات إنعاش الاستثمارات المتوسطة عبر التدريب وأنشطة التبادل .
- إقامة شبكة عمليات لوكالات إنعاش الاستثمارات الأوروبية والمتوسطة عبر الاتصال بين المؤسسات (موقع على الإنترنت، نشرة إخبارية، الخ) .
- إنعاش الاستثمارات على المستوى الإقليمي عن طريق أنشطة إعلامية متبادلة، مواد ترويجية، ومشاركة مشتركة لعدة وكالات أورو - متوسطة في لقاءات الترويج . وبالإضافة إلى ذلك، أجريت دراسة متعمقة حول التدفق القطاعي للاستثمار الأجنبي المباشر في الشركاء المتوسطيين . وتضمنت نتائج هذه الدراسة، التي عرضت على الوزراء خلال مؤتمر ليماسول، توصيات ومقترحات للعمل، سيتم تحليلها في إطار البرنامج الإقليمي .

ويتمثل الهدف متوسط المدى للبرنامج في تطوير المزيد من الأنشطة التشغيلية مثل وضع برنامج استثمارات، وتقديم عروض إيضاحية في مستهل الحلقات الدراسية؛ المؤتمرات ودورات التدريب المعتادة. وهذا يجب أن يدعم مصداقية وكالات إنعاش الاستثمارات المتوسطة، والمساعدة في التأسيس (تمهيد الطريق) لشراكة يمكن أن تعد البرنامج لمنهج أكثر استدامة.

وفي هذا السياق، تم إجراء تغييرات من أجل اتخاذ إجراءات ملموسة بدرجة أكبر. كما أضيف نشاطان جديان للمكون الأول من المكونات الثلاثة الرئيسية التي ورد ذكرها آنفاً:

- بعثات مساعدات فنية لوكالات إنعاش الاستثمارات المتوسطة بناء على طلبها؛
  - وضع أطقم العاملين بوكالات إنعاش الاستثمارات المتوسطة تحت تصرف فريق أنيما لفترة تتراوح ما بين ٦ و ١٢ شهراً.
- وعلاوة على ذلك، تم تمديد المشروع لفترة ٦ أشهر. ولذا فإنه سيستمر بدعم من المفوضية الأوروبية حتى ١٥ أيلول/سبتمبر ٢٠٠٥.
- ٣/ برنامج التعاون الصناعي الأورو- متوسطي
- عقد وزراء الصناعة بالشركاء الأورو- متوسطيين الـ ٢٧ في أيار/مايو ١٩٩٦ مؤتمرهم الأول في بروكسيل وأقروا «إعلان بروكسيل حول التعاون الصناعي بين الاتحاد الأوروبي ومنطقة المتوسط». ويحدد الإعلان عدداً من أولويات العمل تتضمن إقامة إطار قانوني وإداري مشجع للاستثمار، تقوية المناطق الصناعية، دعم مراكز الخدمات المتخصصة، تشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتطوير شبكات إقليمية بين مديري المؤسسات الاقتصادية.

بناء على التوصيات المتعلقة بالتعاون الإقليمي في إطار مؤتمر وزراء الخارجية في شتوتجارت في نيسان/أبريل ١٩٩٩، وتجربة السنوات الثلاث الأولى في مجال التعاون الصناعي الأورو- متوسطي، تم تنقية أساليب العمل والهياكل البرمجية.

وفي إطار الإستراتيجية الجديدة، تم تعريف المجالات ذات الأولوية ووضع البرامج الإقليمية للمجالات التالية ذات الأولوية :

❖ السوق الداخلية الأورو - متوسطة

❖ إنعاش الاستثمارات

❖ الابتكار الصناعي والتكنولوجي

❖ رفع مستوى الجودة

ويجري وصف البرامج الإقليمية الأربعة التي وُضعت في تلك المجالات (السوق الأورو - متوسطة؛ أنيما؛ الجودة الأورو - متوسطة؛ التكنولوجيا والابتكار الأورو - متوسطي) في الأجزاء التالية، علاوة على مشروع دليل المستثمر المتوسطي على الإنترنت.

VI / آثار نقل التكنولوجيا من الشمال إلى الجنوب

لا شك أن لمحاولة نقل التكنولوجيا من الشمال إلى الجنوب جملة من الآثار نذكر منها :

✓ أن استثمارات دول شمال المتوسط المباشرة في الجنوب تعتبر مصدراً جيداً للحصول على العملات أو رؤوس الأموال الأجنبية والتي تعتبر محوراً أساسياً لأي برنامج تنموي في الدول النامية، أين تستخدم رؤوس الأموال المستثمرة في تحقيق تمويل ديناميكي لمشروعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالرغم من المخاوف اتجاه الاستقلال الاقتصادي نتيجة الاعتماد المتزايد على هذا المصدر التمويلي من الخارج.

✓ تعد استثمارات دول شمال المتوسط مصدراً فعالاً لنقل التقنيات التكنولوجية، الحديثة والمطورة إلى دول الجنوب حديثة التصنيع، وبالرغم من وجود طرق وقنوات أخرى يمكن من خلالها جلب الفنون التكنولوجية، خاصة فيما يتعلق بالعقود الإدارية والتراخيص، وكذلك البحوث والمنشورات العلمية، غير أن هذا لا يمنعها من استخدام الاستثمارات الأجنبية المباشرة والتي تمثل الجدوى الاقتصادية

خاصة في مجال الصناعات الاستخراجية، ويجب مع ذلك توفير الحد الأدنى لتغطية أساليب النقل التكنولوجي عن طريق توفير الأيدي العاملة المؤهلة، واختيار أنسب لمجموعة المهندسين والفنيين للإشراف ودراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع من طرف مركز وطني للأبحاث والتطوير، وهكذا حتى تتمكن الدولة من استغلال التكنولوجيا ثم شرائها<sup>(٦)</sup>.

✓ لا تشكل قضايا التبعية التكنولوجية والتكاليف المرتبطة بالنقل واستيراد التكنولوجيا عبئا ثقيلا على الدولة المستوردة إذا تم تحديد الضوابط والإجراءات التي يمكن تطبيقها، بما يساعد حاجياتها الأساسية عن طريق إنشاء مجلس متخصص يحدد اختيار ونوع التكنولوجيا الملائمة، والتخصص فيه بما يحقق الميزة النسبية للتكاليف المقارنة، وتشجيع الشركات الأجنبية للابتكار وسرعة التكيف مع التطورات الفنية الحديثة خلال فترة زمنية محددة.

✓ تساعد التكنولوجيا المستوردة في فتح أسواق جديدة للتصدير، خاصة عندما تكون للشركات الدولة التي تستثمر وتمارس أنشطة إنتاجية في دول تتحكم في أنواع بعض السلع مما يساعد في دفع معدلات التكوين الرأسمالي، من خلال زيادة عدد وقيمة المشاريع الإنتاجية والتجهيزات الرأسمالية، فضلا في المساعدة على إنشاء البنى القاعدية وتحديثها بما يلائم والتكنولوجيا المستوردة، من وسائل الاتصال حديثة والخدمات الضرورية كالمستشفيات والمدارس والمسكن، وهو ما يؤدي إلى زيادة معدلات نمو الإنتاج الإجمالي، وخلق فرص للعمالة وتنمية الموارد البشرية واستغلالها بطريقة أمثل<sup>(٧)</sup>.

✓ / مستلزمات نجاح المشاريع السابقة الذكر

من أجل نجاح البرامج المبرمة ضمن اتفاق الشراكة الأوروبية متوسطة يتطلب على دول جنوب المتوسط تحقيق جملة من الشروط نذكر منها :

١- مستلزمات التحديث التكنولوجي والإنتاج تتمحور حول الطاقة الرخيصة، والتعليم والتأهيل المهني الذي يساهم في خلق شريحة واسعة ومتنوعة من المهارات والكفاءات تتلاءم مع احتياجات النمو الاقتصادي والتنمية.

٢- تشجيع الصناعات الصغيرة والمتوسطة التي تتلاءم مع اقتصاديات الدول النامية وعلى هذا الأساس يجب العمل على تطوير الأساليب التكنولوجية المحلية، أو على الأقل بعض منها خاصة في الصناعات الحرفية، والتقليدية والتي تميز الطابع السائد في هذه الدول إذ من الخطأ الاعتقاد بأن هذه الأساليب تعتبر بالية، ويجب إحلال التكنولوجيا المستوردة محلها بأسرع ما يمكن. فالاعتماد على تكنولوجيا ادخار رأس المال تعتبر كنوع من الاقتصاد في الكثافة الرأسمالية، لأنها تعتمد على اليد العاملة المحلية بنسبة أكبر، وتعد قطرية من الناحية الثقافية للمجتمعات لدى الدول النامية و غير أنها تتطلب خطة اقتصادية مدروسة.

٣- بالاعتماد على حقل اختبار واسع يتسم بالحذر عند الاستخدام ومفهوم الجماعة المحلية يتضح أكثر عند استخدام بعض أنماط التكنولوجيا لمواجهة مشكلة اقتصادية، إذ يساهم أفراد المجتمع بأقساط من الجهد والأموال عند محاولة تطوير<sup>(٨)</sup> الصناعات الناشئة.

٤- أهمية الانخراط في مجال الطاقة المتجددة، كالطاقة الهوائية وطاقة المياه، وعدم قصر الاختيارات على الطاقة المستنفذة التي يجب المحافظة عليها كموارد طبيعية، كما يجب المحافظة على البيئة.

٥- أهمية الاستثمار في القطاع الصحي الذي يشكو نقصا في توفر الإمكانيات المادية والبشرية، بما يتواءم مع الاحتياجات الصحية، وكذلك يفتقد إلى البنى التحتية اللازمة للنهوض به.

٦- ضرورة الاستثمار في قطاعات البنى التحتية والتي توفر فرصا هامة وواعدة. ونؤكد في هذا المجال على ضرورة قطاع النقل وتطويره كرافد أساسي للتنمية والنمو.

تطوير النظام التعليمي بما يتواءم مع التطور العلمي والتكنولوجي ، وإدخال التعليم الرقمي في المناهج الدراسية منذ الأطوار الأولى.

### خاتمة:

على ضوء ما سبق يمكن القول أن فرصة النهوض الاقتصادي والتكنولوجي لدى دول منطقة الجنوب لا تزال قائمة خاصة إذا استغلت على أحسن وجه، إلا أنه يفترض فيها عدم الاعتماد الكلي على استيراد هذا النهوض من الشركاء الأجانب، بل عليها توظيف هذا التعاون لصالحها مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصياتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لأنها تمتلك من المقومات في هذا المجال ما يسمح لها باللحاق بالركب المتقدم إذا أخلصت النية وصحت الإرادة السياسية والاقتصادية.



الهوامش:

1- Jean-Claud Pasty:Nouveaux Savoirs, Nouveaux Emplois:Les effets des nouvelles techniques, un défi à relever dans le cadre du partenariat euro -méditerranéen, p5

٢- معين حمزة، «التمويل العربي للبحث العلمي التجربة الأوروبية» موقع:

[www.rabschool.org/s](http://www.rabschool.org/s)

٣- جمال الدين بيومي، مصر والاتحاد الأوروبي، مجلة السياسة الدولية، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، مصر، العدد ١٤٢، أكتوبر ٢٠٠٠، ص ٩٦

٤- تقرير المفوضية الأوروبية، مذكرات إعلامية أورو-متوسطية، الشراكة الأورو-متوسطية والأنشطة الإقليمية لبرنامج ميذا، كانون الثاني/يناير ٢٠٠٥، ص ص ٧١، ٧٤ مستخرج من الموقع:

[http://europa.eu.int/comm/europeaid/projects/med/regional\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/europeaid/projects/med/regional_en.htm)

٥- عبد السلام أبوقحف، مقدمة في الأعمال الدولية، جمهورية مصر العربية، مكتبة الشعاع الطبعة الرابعة، سنة ١٩٩٨.

٦، ٧- محمد عبد الشفيق عيسى، العالم الثالث والتحدي التكنولوجي الغرب، بيروت دار الطليعة الطبعة الأولى، سنة ١٩٨٩، ص ٢٣٢.

٨- فيصل ياشير، المتوسط في الثورة التكنولوجية، سلسلة المتوسط في السياسة الدولية، بيروت، دار الفارابي، الطبعة الأولى سنة ١٩٩٦، ص ١٣٣.

## مدى وجود ممارسات لإدارة الربحية في الشركات العاملة في سوق المال القطرية

### The Extent of Practices of Earnings' Management by Companies Registered in the Qatar Capital Market

دكتور/ سالم بن عبد الله العتيبي

المستخلص:

على الرغم من شيوع ممارسات إدارة الربحية وكثرة الأبحاث التي تناولتها فإنه ليس من السهل على الباحثين التأكد من وجود تلك الممارسات أو إثباتها بأدلة قاطعة، و ترجع الصعوبة إلى أن مثل هذا الدليل يتطلب تقدير الإرباح قبل وجود أي أثر لتدخلات الإدارة ثم مقارنتها برقم الربح الذي ورد بالتقارير المالية بعد تدخلات الإدارة. ولذلك فإن الأبحاث التي أجريت في هذا الصدد تحاول الوصول إلى قرائن أو مؤشرات على وجود مثل هذه الممارسات. و الجزء الميداني في الدراسة الحالية يعتمد على «اختبار مدى وجود ممارسات لإدارة الربحية في الشركات العاملة في السوق المالية القطرية» من خلال دراسة العلاقات بين كل من صافي دخل العمليات و التدفقات النقدية من أنشطة التشغيل، وكذلك العلاقة بين صافي الدخل و صافي التدفقات النقدية، وأخيراً العلاقة بين صافي الدخل و صافي المبيعات وذلك في الأجل الطويل. و تتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة Kinnunen and Koskela 2006 والتي اهتمت بموضوع إدارة الربحية على المستوى الدولي وذلك بالتطبيق على عينة قدرها ٨٧٠٠٠ رقم ربحية لعدد ٢٢٠٠٠ شركة في ثمانية عشرة دولة. من أجل ذلك فإن من واجب هيئة سوق المال القطرية اكتشاف أي ممارسات لإدارة الربحية واتخاذ إجراءات رادعة ضد الشركات التي يثبت لديها تلك الممارسات، وذلك كإجراء أساسي في إطار جهود رفع مستوى حوكمة السوق ورفع

المستوى التنافسي للسوق القطرية في ظل عولمة أسواق المال، وفي ظل المنافسة الشرسة على اجتذاب رؤوس الأموال في أسواق المنطقة.

**ABSTRACT:**

Many studies have devoted their attention to get to know the extent of the practices of earnings management existent in various markets and This study seeks the examine of to what extent the Directors of companies registered at the Qatari capital market use the financial reports in the earnings' management, and whether or not these practices vary according to the characteristics of companies, such as the type of activity or the profile of the company or the level of earnings.

The data were collected from financial reports published for the sample of companies and then taking down the data and carrying out the statistical analysis of the data, which relied on the use of the test of Pearson correlation coefficient, hence the Correlation Matrix in order to test the above-mentioned relations between the elements of the statements of income and cash flows (at 90% confidence level).

The application of these tests on the companies data represented in the sample of the study as one group to examine to what extent there are practices of earnings' management at the corporate level. The results point to that, we may say there is a strong likelihood of the existence of practices of earnings' management and an attempt to interfere in the figures of the income statement, particularly in its second stage, namely, the expenses and other revenues (other than the key processes and activities). Those results are in line with the conclusion of the study conducted by Kinnunen and Koskela 2006, which focused on the management of earnings at the international level through the application on a sample of 87000 profitable numbers of 22000 companies in eighteen countries.

The Qataris' Capital Market Authority should focus on the discovery of such practices and to take deterrent measures against the companies found to have such practices, and this is considered as an essential part of the efforts exerted to raise the level of governance of the market and raise the competitive level of the Qatari market in the shadow of globalization of money markets, and in light of fierce competition to attract capitals in the markets of the region.

## **The Extent of Practices of Earnings' Management by Companies Registered in the Qatar Capital Market Dr. Salem Abdullah Al-Otaibi**

### **1- Introduction:**

There is a close and reciprocal relationship between the capital markets and accounting. In fact the accounting plays an effective and influential role in providing transparency and protecting the interests of clients through the provision of financial reports. Likewise, the capital markets have contributed to the provision of an adequate environment for the development of the accounting rules and standards. The audited accounting information plays a key role to make the market work efficiently. Investors in that market, whether current or prospective want to get audited reports that show or reflect the level of performance in those companies and help them in making their various investment decisions. The Companies' Directors are responsible for the preparation and publication of such reports. However, we find that in multiple places, the accounting rules and standards allow an amount of flexibility, while in other places the preparation of financial reports requires to exercise an amount of judgment, given that the Directors' are supposed to be the best body to know about the performance of the company which it runs, and that it must take advantage of such knowledge (and avail it to others) through the choice of best practices that reflect the performance of the company, and judgment of the disclosures that meet the needs of the business environment in which the company operates. In other words, the Directors should use the judgments and the choices available to them, in order to make financial reports more informative. The use of judgments in the preparation of reports is designed primarily to improve the communication process (see Al-Otaibi, 2003). However, what happens in many cases, is that the Directors take advantage of the judgments and choices available to them, in order to influence the information contained in the financial reports on the performance of the company to achieve certain objectives of the Directors, and that is known as the Earnings Management. Rather, (Dechow and Skinner 2000) hold the view that that it is only natural that the Directors (as long as that is possible) would adapt the accounting figures to conform with its interests, and no doubt that such deliberate

interventions on the part of the Directors affects the credibility, and reliability of the information contained in the financial reports.

The topic of earnings management is considered as one of the topics that has got the attention and interest of many researchers, as well as the regulators of capital markets, primarily the U.S. Securities & Exchange Commission (SEC).

In this regard, the field studies, which dealt with the use of financial statements in the earnings' management point to the fact that the directors are engaged in those practices for one or more of the following reasons:

- To avoid making reports on the losses or low profits.
- To bring the company's profits to the same level indicated in the previously announced forecasts, (whether by the Directors of the same company itself or by the financial analysts).
- Income smoothing
- Obtaining contractual advantages relative to the information contained in financial statements.
- Launching new securities in the market by the company.

A study conducted by (DeGeorge et al, 1999) indicated that such motives come successively in proper order, foremost of which is keeping away from reporting the losses, and immediately after making sure that no losses were sustained, the primary motive of the earnings' management would be trying to show an increase in the level of earnings on the previous periods. If such target is achieved, the directors would then try to attain (or exceed) the levels of profits, which were foreseen both by the directors of the company itself or by the financial analysts.

Many studies have devoted their attention to get to know the extent of the practices of earnings' management existent in various markets and the reasons that prompted the Directors to do that, while another set of studies focused on trying to know the way by which the Directors do so, namely to identify the elements through which the Directors tried to influence the financial reports by examining the reports of companies where there are indications that they exercise the earnings' management. The practices of earnings' management

are considered as factors that limit the quality of accounting information, and some studies considered them as a variable or an evidence of the quality of financial reporting (Burgstahler et al, 2006).

Some academics, however believe that the attempt of the Directors to influence the financial reports is not an important issue as long as it is within the limits permitted by the accounting rules and standards. In addition, it is assumed that the investors and dealers at the market have a reasonable volume of awareness that enable them to take notice of such practices and take them into account when using the information contained in the financial reports. However, the persons in charge of regulating markets in addition to many researchers view otherwise. They believe that the earnings' management could have a serious impact on the interests of the dealers at the market. It is also possible to pay no attention to the fact that many of the dealers depend on largely, the figures and indicators contained in the financial reports, and their ability to observe and to avoid the impact of management, (Dechow and Skinner, 2000).

This study seeks to examine to what extent the Directors of companies registered at the Qatari capital market use the financial reports in the earnings management, and whether or not these practices vary according to the characteristics of companies, such as the type of activity or the profile of the company or the level of earnings.

## **2- The Significance of the study:**

The significance of this study is attributable to the following reasons:

- Despite the attention attached to earnings' management on the part of the researchers and regulators of the markets in most countries of the world, particularly in the markets of developed countries such as the United States (the USA) and the European Union (EU) and Japan. However it did not (as far as the researcher knows) receive the same attention from researchers in the Qatari market, rather the Arab markets, especially that they are emerging markets which probably enjoy a degree of transparency that does not go up to the level attained by the markets of many countries, such as

the (European Union, Japan, etc.) which a lot of studies proved that the companies practice the earnings management.

- The importance of research becomes greater in the light of the sharp fluctuations (up or down) in the Arab markets, which makes it imperative to study the market and the practices of the various parties, primarily the Directors, in order to determine the extent of its practice of using the financial reports in the earnings management, and to know the factors that drive them in that direction, and what are the elements through which the Directors are trying to influence the company's profits, hoping that the results would be beneficial for the persons in charge of the regulation and control of those markets and also the organization responsible for issuing accounting standards.

- A lot of studies have pointed to the existence of an inverse relationship between the practices of earnings management and the existence of good and effective frameworks for corporate governance. Whereas there are active and prompt attempts to find good frameworks for the governance in these markets, then matter would require us to examine all information (positive as well as negative) related to such frameworks.

### **3- Objectives of the study:**

The Study seeks to achieve the following objectives:

First: Review the accounting literature with regard to the use of financial reports in the earnings' management.

Second: To present an answer to the following questions:

- 1 - Do the companies registered with the Qatari capital market use the financial reports in the earnings' management?
- 2 - Do the Directors practice in the earnings' management differ according to the characteristics of companies, such as:
  - Type of Activity.
  - The profile of the company.
  - The level of profits or losses realized by the company.

### **4- Contents of the study:**

To achieve the objectives of the study, the remaining part of the study includes:

- 1- Review of the accounting literature on the use of the financial reports in the earnings' management ( section 5).

2. A field study to identify the extent of the existence of the practices of earnings management in the companies registered with the Qatari Capital Market and the impact of the companies' characteristics on such practices (section 6).

## 5- Literature Review:

### 5-1 What is meant by earnings' management?

There is no doubt that the Directors while in the process of preparing the financial reports would have the advantage of practicing two things, namely the judgment and the freedom of choice between the accounting alternatives. The judgment will be required with respect to future economic events which have an impact on the financial reports such as: the expected productive lifetime of the long-term assets, the value of the asset as waste or scrap, the costs and benefits of private pensions, the taxes and the appropriations for bad debts and for assets impairment.

The Director also have to choose between the acceptable methods of reporting some transactions or economic events, such as the selection of the methods of depreciation (fixed and contradictory), assessment methods of the stock (first-in, or the last-in or middle-in), accounting for investment (the two methods of cost and property rights). The chance is also available for the Directors with regard to some items to consume those expenses or postpone them, such as the costs of the advertising campaigns, the maintenance expenses, and the costs of research and development.

In the process of defining what is meant by the Management of earnings Schipper (1989) pointed that what is intended by the earnings management is the Directors intervention in the process of preparing financial reports in order to achieve «a purposeful intervention in the external financial reporting process, with the intent of obtaining some private gain».

Healy and Wahlen (1999) indicate that the «earnings management occurs when Directors use judgment in financial reporting and in structuring transactions to alter financial reports to either mislead some stakeholders about the underlying economic performance of the company, or to influence contractual outcomes that depend on reported accounting numbers».

Those two definitions for the management of earnings are considered as part of the most widely accepted definitions (Dechow, Schipper 2000). It is noted that these two definitions of the earnings management are based on Management intention which is not easily detected. The difficulty becomes even greater as long as such practice usually occurs within the limits permitted by the accounting rules and standards, and what is required by the process of preparing the financial reports to exercise a kind of judgment.

It is noted that the definition pointed that the objective of the Management of earnings is to mislead all or some of those who have interest in the economic performance of the company. Of course, the Directors should use the judgments and the choices available to them to make financial reports more informative. The use of judgments in the preparation of reports is designed primarily to improve the communication process, but if the Directors misused that, the effect is to is represented in misleading some investors or dealers in the market, and therefore the cost resulting from earnings management is the poor distribution and allocation of resources. Accordingly, matter is considered as most critical for those responsible for the development of accounting standards. It is not easy to determine when the judgment will be required to increase the value of accounting information, and when it would lead to reducing the value of such information or misleading their users. As we have said before, the previous studies have sought to answer the following questions:

- *What are the motives that prompt the Directors to use the financial reports in the process of management earnings?*
- *What are the accounting aspects utilized by the Directors in this respect?*
- *What is the extent of the prevalence or spread of such practices?*
- *What are the economic effects of the earnings management?*

No doubt, the answers to those questions can help the standard-setters in the available judgment process of the Directors, if such practices are marked with spreading and prevalence and have a significant moral effect on the market, then the standard-setters should reconsider the formulation and revision of standards, in order to limit the chances of the Directors in such practices, and expand the scope of disclosure. But if such practices are not common or prevalent, or their effects on the decisions of the users are not moral,

then the need would be less for re-formulation of standards or restricting access of the Directors of choice and judgment upon preparing the financial reports.

## **5-2- Motives of the Directors for Earnings' Management:**

The accounting literature contains a lot of motives for the earnings' management, and we shall present in the next section the most important studies that dealt with the topic, according to the motive standing behind the Directors in those practices.

### **5-2-1 Motives Concerning the Market:**

The use of information contained in the financial reports by investors and financial analysts is to assist in assessing the performance of the companies and to take decisions relating to the assessment and the sale and purchase of stocks and bonds issued by the company, could create an incentive for the Directors to try to influence the company's profits. In this regard, some studies have taken interest in examining the extent to which the Directors tries to influence the company's profits for two reasons related to the market:

- The company's issuance of new securities in the market.
- To meet the expectations of financial analysts about the performance of the company.

With regard to the first motive regarding the issuance of new securities, a lot of studies came to the conclusion of increasing the practices of management earnings upon the company's decision to issue new securities and cast them in the market. This includes the study of (Dechow, et al., 1996), which indicated that most of the cases in which the companies were subject to sanctions from the U.S. Securities & Exchange Commission (SEC) for violations related to the financial reports in years where the company used to issue new securities immediately after the issuance of those reports. The study conducted by (Anthony, et al., 2006) concluded the existence of a positive relationship between the practice of earnings management for reasons pertaining to the issuance of new bonds in the market and the profile of such new issuances. The study conducted by (Pastor and Fuentes, 2006) supported the previous results, as the researchers pointed to the fact that practices of earnings management in the period close to the issuance of new shares by the company is

considered as the factor that interprets the state of confusion or fluctuations in the prices of shares of those companies. The researchers came to the conclusion that such practices aiming at increasing the profits of companies within the time of issuance often result in a rise in prices of company' shares of the company, but on the long term, matter would often turn to the contrary through the decline in the returns of those stocks. However, The study of (Vafeas et al., 2003) has taken interest in studying the extent of the impact of the earnings management in the periods that preceded the action taken by the companies to purchase a part of its own shares from the market and showed a remarkable decline in the practice of the earnings management in the periods in which the companies repurchased their shares from the market, compared with the level of the existence of such practices for the companies win the same industries or activities.

The second reason pertaining to the market is company's deliberate influence on the company's profits in order to meet the forecasts of financial analysts about the performance of the company. The study conducted by (Bushee, 1998), as well as the study conducted by (Kasznik, 1999) showed that the companies have exercised the earnings management to bring the rates of the profits to the level of the forecasts of financial analysts. Bushee (1998), further pointed to the increase of the rates of earnings (and in particular by addressing the costs of research and development) in the cases of the companies where a significant percentage of their shares are owned by financial institutions whose financial portfolios are marked with high turnover rates. In the same context, came the study of (Frank and Rego, 2006), which upheld the existence of a moral evidence that the U.S. companies have made use of an asset valuation allowance account to bring the company's profits to the same average level of the forecasts given by the financial analysts, while the study did not present any moral evidence on the use of such account to bring the figure of company's profits to the targets predetermined by the Management.

In an endeavor by the company Directors to reach the level of profits or the earlier expectations or forecasts, it shut its eyes to the implementation of any unimportant (non-crucial) amendments required by the External Auditor if their implementation would result in a reduction in the level of profits below the level of expectations,

and would implement them only if they did not have an impact on the profits meeting the level of expectations (Libby and Kinney, 2000), which (Arthur Levit) called the Directors use of relative importance as means to manage the earnings, and the "abuse of materiality" as one of the most common gimmicks used to manage earnings to meet analysts' consensus forecasts. In response to that, the Auditing standards Board issued the auditing standards in April 1999 by issuing the Statement on Auditing Standards No. 89 (SAS, No.89)), which aimed at encouraging the Management to implement all observations given by the external auditor (whatever its value), and called the auditors to inform the Audit Committee about any changes that were demanded but not implemented.

The SAS requires that, in its representation letter to the auditor, management express its belief that any misstatements aggregated by the auditor that are not corrected in the financial statements are immaterial to the statements taken as a whole. It also requires that the auditor inform the Audit committee about any misstatement brought to management's attention that remains uncorrected in the financial statements (AICPA, 1999).

### **5-2-2 Management of Earnings for Contractual Reasons:**

Often, the accounting information (either explicitly or implicitly) are used in the developing contractual relationships between some interested parties in the company, for example, the contracts to determine the rewards and remunerations of the Directors, the contracts of borrowing which are sometimes formulated so that there is confirmation that the Directors cannot take any action on behalf of shareholders at the expense of lenders, and such contracts may create an incentive to manage the earnings. Therefore, some studies have focused on trying to find out the extent of the practices of earnings management for contractual reasons, i.e. the existence of any evidence or correlation between the presence of contractual incentives and both the change of the accounting methods ways and the Directors estimates.

#### **5-2-2-A – Loans Contracts:**

Many studies have dealt with by the companies tied with loans contracts and at the same time assume the management of earnings,

including for example: (Healy and Palepu, 1990) , (DeAnglo, 1992) and (DeAnglo and Schipper1992).

These studies have examined whether or not the companies have changed their accounting methods or style of the judgments immediately after signing some contracts, in a bid to reduce the amounts paid or to reduce the cost of borrowing. Those studies have come to the conclusion that there was no moral evidence that such actions were taken by the Directors of the companies. Those studies indicated that the companies suffering from difficulties or financial problems have tried to focus on managing cash flow by reducing the payments and restructuring their operational processes and contractual relations. This course of action is known as the core management or material earnings management.

Of course, the Management can meet some of the special conditions pertaining to limiting the distributions, while it may be difficult for them to meet or face other conditions such as interest rate or the ratio of debt to property rights. Some studies have dealt with the companies that have already violated some of the contractual terms (concerning the loans) and come to differing or inconsistent results.

In a study by (Defond and Jiambalvo, 1994), they found that the companies covered by the study sample have accelerated or increased the figure of profit (i.e., they have practiced the management of earnings) in the year preceding the year in which they violated the terms of the contract, and viewed this as an evidence that the company practices the management of earnings with the approach or arrival of the appointed date of the contractual obligations.

The study of Sweeny - 1994 indicated that the companies which violated the terms of the borrowing contracts have tried to increase the figures of the profits, but did so after violating the conditions; which indicates that the companies did not exercise management earnings in order to avoid charges of violating the conditions, but to reduce the likelihood of future covenant violations or to reduce the negative impact of proving such violations. The same study also provided evidence of the extent of recurrence of the practices of earnings management for contractual reasons and its impact on the allocation of resources. Among 22 companies surveyed and covered by the study, all in breach of the contractual terms, it found out that five companies only have succeeded in delaying the financial failure

by using the accounting changes. This points to the low rate of recurrence of the cases of earnings management for reasons relating to contracts of loans and the attempt of these companies to hide or avoid the emergence of their technical default in the loans contracts.

### **5-2-2- B - Directors contracts:**

Some studies have dealt with the effect of Directors contracts as one of the motives of the earnings Management. The results point to the possibility that the Directors would try to inflate the profits, which may lead to the increase in the remunerations of the Directors. The study conducted by (Guidry et al, 1998) pointed that the branch managers in the multinational companies tend to defer parts of the revenue if the profits brought them to the level of the maximum which they can get in the form of commissions and bonuses associated with the level of profits. At such level, they will no more benefit from the increase in the level of profits and therefore they resort to postpone part of them to take advantage of them at later stages, if they needed them. The study of (Sloan et al,1995), agreed with the previous study that the company's Directors were inclined to postpone the income if it reached the maximum limit of the commission (related to the level of profits) as compared to other companies in which the Directors contracts do not include a maximum of the commission.

Other studies dealt with the recurrence of the practices of earnings management and its relationship with the job security. In other words, would such practices increase with the expected approach of the end of the Management's term of mandate on the company. A study conducted by (Dechow and Sloan, 1991) that in the last year of the term of the chief Executive Officers (CEOs), the Directors often resorts to reducing the spending on the researches and development. The researchers considered that such behavior is a natural consequence of the compensation literature on short term basis. But it is possible, however, that the Directors have done so as an investment decision, not to affect the profits of the year, but may be to leave room for the new Directors and to make matter more flexible in front of it, with regard to the policies and the future of researches and development in the company.

The previous results mean, at least, that some Directors manage earnings in order to increase their commissions and remunerations or to increase the chances of job security. But there was no indication of

the prevalence and spread of such conduct by the Directors, nor about do the most prominent items through which the Directors deliberately intends to influence the profit figures, or the impact of such practices on the market and prices of securities (i.e. the impact on the allocation of resources.

### **5-2-2-C Directors 's quota of the shares of the company to earnings' management:**

In the actual practice, there is an attempt to employ several mechanisms to address the conflict that may arise from the separation of ownership from Directors, including mechanisms to encourage the Directors to have a quota of the company's shares. Thus the following question poses itself: Does the Directors 's possession of a quota of the shares of the company would be one of the motives to influence the figures of the company's profits?. In theory, it is assumed that the more the Directors' quota of the shares of the company, the more its act would be in the interest of shareholders. One of the methods is to make the Directors' part of the reward in the form of shares. Some studies have addressed the relationship between the size of Directors' quota in the company's shares and the rewarding the Directors in the form of shares, and the impact of this situation on the future performance of the company, and the associated impact on practice of earnings management. Some have argued that making a part of the Directors reward in the form of shares may encourage the Directors to exercise earnings management in such a way as to increase the price of shares in the short term to take advantage of this situation by selling the shares during that stage (Rise). Theoretically, the Directors could resort to such action (i.e. the sale of part of the shares owned by the company) as a result of the desire of diversifying the increased risk associated with ownership or stock-based compensation. In a study conducted by (Ofek and Yermak, 2000) pointed that when the Directors give a part of its remuneration in the form of shares, it often tend to sell the shares in its possession, or part thereof for reasons related to the diversification of the risks, or to limit them if the reduction exceeded the acceptable level. The more the quota of the Directors in the shares of the same company, its personal wealth was more sensitive to the fluctuations which may occur in the prices of those shares, and therefore resort to selling a part of them. The process of sale could make the management wealth more closely

related to the company's shares in the short term. This situation would prompt it to try to increase the price of those shares on the short term basis, and hence of the management of earnings. A study conducted by (Cheng and Warfield, 2005) tried to examine and test the acceptability or the validity of this assumption, and the study came to the following conclusions:

The study supported the increase in sales of the Directors of the shares in the period immediately following the Management of earnings, or in other words, the existence of practices for the management of earnings in the period immediately preceding the sale of shares of the Directors.

- The more the Directors' quota of the increased share, the more the Directors practices to bring the company's profits up to a level that reaches or exceeds more than forecasts of financial analysts with regard to the company's profits.

- The volume of sales of the Directors of the shares would increase in the periods immediately following the profit rise to the level of the forecasts of the financial analysts compared with the periods in which the company's profits do not attain that level.

- The study supported the existence of an increase in the sales shares by the Directors in the periods where there are abnormal accruals in the income increasing.

- The study agreed with the foregoing in the fact that giving the Directors a part of the reward in the form of shares may drive it to try to settle the income between the periods in conformity with the interests of the Directors.

Thus such results refer to accepting the hypothesis that the increase of the Management quota in the property shares or giving it a part of the reward in the form of shares, represent one of the motives of the earnings' management.

### **5-2-3 Earnings Management for organizational reasons:**

There are three forms of organizational motives that were discussed in previous studies, namely the following:

- Earnings' management to circumvent the laws and rules relating to a particular industry or activity.

- Earnings' management to reduce the intervention of the Anti trust regulators.

- Earnings' management for tax reasons.

It is believed that the latter is the most prevalent reason. However, it was the least dangerous, as the tax authorities have the capacity to examine the financial reports and have standards governing the processes of the examination, and also have the right to discuss with the Management responsible for the preparation of these reports and ask them any question they deem necessary. Finally the Tax Department has the authority to waste such reports and regard them as non-existent if they became certain of the existence of manipulations by the Directors before, or have found enough evidence.

The bodies responsible for setting the accounting standards was particularly interested in the exercise of earnings management to circumvent the rules for certain activities, such as banks, insurance companies and the oil sector. In fact, the shift towards fair value and increase of disclosure requirements on the risks associated with financial assets and liabilities, as well as changes in accounting standards for banks and financial institutions increased the attention and concern of them as a result of the financial disasters the befell the institutions operating in that activity, particularly during the last two decades, and such accounting changes sought to try to alleviate, even on partial basis, the practices of earnings' management, and to improve the quality of accounting information provided to those who have interests in those institutions. In the banking sector, for example, in various countries around the world, such sector has certain binding rules and is subject to the control of central banks, which monitors the extent to which such banks commitment and abidance by certain rules, including the rules of the volume of capital and deposits with the central bank and their percentage of the customers' deposits, beside other conditions. The insurance companies are subject to the similar terms and conditions that suit The nature of their activities, and many studies have proved that such conditions represented a motive for Directors to practice the earnings' management in order to show their financial statements in such a way that reflect those conditions ((Mayer 1990).

In association with the earnings' management for organizational reasons, some companies may resort to reducing their profits in order to get government subsidy. In the study of (Jones, 1991), he found out that the industrial companies, which apply for subsidy to support the export or to confront the import have tried to make use of the

accounting estimates and flexibility available in some processes to reduce the profits for the years during which the requests were made to obtain these subsidies or support. In another study, (Key, 1997) found that companies operating in the cable industry and information means have tried to reduce their profits during the year or the period when the U.S. Congress held hearings to examine the mechanisms of control and organization of the work of these companies. And some studies have indicated that some institutions, which are linked to the role of social activity may also resort to trying to reduce their profits, in order to obtain more support from the government or to highlight their social role (Healy and wahlen 1999).

In correlation with the impact or the role played by the legal and regulatory factors, the study of (Burgstahler, et al, 2006) came to test effect of the market pressures and institutional factors, as factors that impact on the Directors trends that produce an effect on the profits' figures, by application on the companies working in the European Union countries. The researchers have benefited from such situation due to the fact that both of the companies whose shares are traded in the market and companies with the closed contribution, apply the same accounting standards, and the researchers have studied the practice of the Directors for the earnings' management (as one of the factors for the quality of the work or the quality of accounting or the quality of financial reporting, which are in turn influenced by the motives and trends of the Directors) in both types of companies that operate in the same market and apply the same rules and accounting standards. The study found that the closed companies have practiced a higher level of earnings' management. The study also pointed to the link between the strong legal system and the Directors practices in the earnings' management in both types of the companies, Private as well as Public companies, in addition to the fact that both types, Private and public firms respond differentially to institutional factors, such as book-tax alignment, outside investor protection and capital market structure. Finally, the study pointed to the existence of the reciprocal and interactive influence between the legal institutions and capital market forces.

In the wake of the crisis, the collapse of many U.S. companies, and as a direct reaction, the law number 2002, known as the Sarabanes-Oxely Act, which aimed at improving the degree of the

accuracy credibility of the corporate financial disclosure, and he held the Directors responsible for the safety of financial reports.

Among the provisions mentioned in that law is that Article 404 called for the External Auditor to refer in his report to the assessment of the internal control structure and called for him to mention in his report any material weakness in the structure. Thus the study conducted by (Chan et.al, 2005) came to examine the relationship between the existence of defects in the structures of internal control and the companies' practice of earnings' management. In effect, the study pointed to the increase of likelihood of the practice of earnings' management in the companies which the reports external auditor indicated that they have a weakness or defect in the structure of its internal control.

In this context, a study conducted by (Zhou and Lobo, 2006) came to a conclusion regarding the existence of a moral impact consequent to the issuance of the famous U.S. law, namely Sarbanes-Oxley Act on the level of the level of the Directors reservation upon the preparation of the financial reporting. Immediately after the issuance of this law, the Directors became more cautious in the preparation of financial reports and reduced the prospects for practicing the earnings' management to increase the level of the company's profits. In association with the issuance of the same law, Sarbanes-Oxley Act, a study by (Cohen, 2006) pointed to the spread of Directors practices in the earnings' practice in the American companies since 1987, and the period following the issuance of this law has seen a marked decrease in such practices, but the study noted that the most important thing is that such decline has coincided with an increase in the practices or activities of the management of the real earnings real management activities, i.e., the management of earnings through administrative policies and practices, instead of influencing the earnings figures through the use of judgments and estimates and the flexibility of the accounting standards. The study conducted by (Carter et al, 2005) tried to consider the effect of the above-mentioned law on the earnings management for reasons pertaining to the rewards of the Directors on a sample of US companies during the period from 1996 to 2003. A decline was noted in the practices of earnings management as the profits were associated with the Directors rewards the period that followed the issuance of the law (the said law was enacted in 2002).

### **5-3 Earnings' Management, and the Corporate Governance:**

The term Corporate Governance refers to the set of rules and arrangements that govern and regulate the rights and responsibilities between the owners and directors and other concerned parties in the company, and there are many factors and reasons that led to increased concern of the governance during the last ten years, foremost of which is the dire need to restore the confidence of dealers in the capital markets, particularly in the wake of collapses and failures that have occurred in some markets, where the corruption and mismanagement were of the most important causes. Another cause also was the accelerated steps of the globalization, given that it is through the governance that the international organizations and the developed countries seek to create the largest possible degree of profiling in the frameworks and systems that govern the work of companies in different markets (Abdel-Hamid 2002).

The accounting plays an essential and a key role in the governance, as it represents through the provision of financial reports a most important instrument to activate the mechanisms of governance. By its very nature, the governance is inherently linked to the problem of the agency and the separation of ownership from Directors. It is historically known that the financial reports which are subject to auditing by an independent auditor play a key role in resolving the problem of the agency. In confirmation of that, the different guidelines on the governance, which were released from various quarters, included a reference to the importance of reporting and financial information and the transparency as one of the elements of good governance. On the other hand, the dissimilarity of the frameworks and governance structures from one market to the other probably had an impact on the rules and practices of accounting and auditing in these markets. We can therefore say that there is a three-dimensional relationship between (1) the level of the frameworks and structures of the governance, (2) the degree of growth and development of the Capital Market, and (3) the quality of the rules and practices of accounting and auditing (Abdul-Hamid, 2002).

If earnings' management point to the Directors' role to influence the figures provided in the financial reports, it is expected to be less likely to happen, the higher the level of governance frameworks, which regulate the work of such companies. A lot of studies have concerned themselves of studying the relationship between the

practices and earnings' management and the variables of the governance, such as the concentration of ownership, the number of non-executive members in the Board of Directors, and the existence of an Audit Committee . . . etc. One of these studies is the study conducted by (Chtourou et. al, 2001) which sought to determine the impact of some variables of the governance on the degree of the companies' practice of the earnings' management, as the results of the study pointed out that:

- There is an adverse relations between the degree of practicing the earnings' management by the company and the number of members from outside the company's Audit Committee.

- There is an adverse relation between the level of practicing the earnings' management and of financial expertise available in the members of the Audit Committee.

There is an adverse relation between the degree of practice of the Directors of the company's earnings and the number of executive members in the company's board of directors.

In confirmation of the above information, we refer to the study conducted by (Burgstahler et. al , 2004), which sought to test the extent of practicing the earnings' management by the companies operating in the European Union countries, and it came to the conclusion that there is an obvious effect for the quality of the legal and institutional systems on practicing the earnings' management by the companies, as the management of earnings and varied between the countries of the European Union, despite the application of the same Accounting Standards. The researchers have attributed the degree of practicing the management of earnings to the dissimilarity of the Quality of Legal System and Enforcement, which clearly reflects the level of governance.

The study of (Cornett, 2006), which dealt with the phenomenon of the earnings' management in a sample of U.S. banks, pointed to the existence of the practices of earnings' management in such banks, and specifically through a process of judgment of the loan Lose Provisions. Such practices have tried in most cases to increase the volume of profits, and that such practices have been positively linked with the Directors' quota of the company's shares. This means that the Directors has sought to increase a personal wealth through the reflection of the increase in profits on prices of the shares in the market, and it fell drastically in proportion with the increase of the

number of independent members in the Board of Directors (who come from outside the company or who do not occupy executive positions in the company). Those results point to the role played by the governance mechanisms as an indication of the practices of earnings' management.

- There was no evidence to prove the existence of a moral relation between the role of the Audit Committee to oversee and control of work of the internal audit function and the selection of the external auditor and the practice of earnings' management.

In the same context, the study conducted by (Peasnell, et. al, 2005) focused on the impact of the formation of the Board of Directors (the number of members from outside the company) and the Audit Committees on the practices of earnings' management through the application on the companies operating in the United Kingdom. The study points to the following:

- There is an adverse relation between the possibility of Directors tendency to influence the direction of the financial statements in order to avoid the losses or consequent to the decline in the level of profit and the proportion of outsiders on the board.

- There is an evidence that the opportunity to use the element of judgment by the Directors to convert the loss into profit, or to emphasize that the level of earnings did not go down in a moral degree, in proportion with external members in the Board of Directors.

- While the study did not find out a moral evidence to prove the existence of impact of the Audit Committee on prompting the Directors to perform such practices, and thus these results indicate the extent of the Directors' contribution to the integrity of financial statements which is consistent with the Agency theory.

And in line with these results the study conducted by (Tehranian et. al, 2006), pointed to the governance mechanisms that represent an effective factor that controls the Directors' use of the two elements of judgment and flexibility, which are available in the available in the accounting standards to affect the figure of the net income. The most important variables of the governance were the most important variables affecting the practices of earnings' management are: the ownership of shares, institutional investor representation, in the Board of Directors, and the presence of independent outside directors in the Board.

As for the impact of the ownership of the company, the study of (Wang 2006) indicated that the financial reports of the family ownership are marked with a high quality of the earnings information, as measured by the level of the practices of earnings' management and the high degree of informatics as compared with the other non-family companies. researcher (Abdul-Hamid, 2005) came to the conclusion that the earnings' management may limit the role of accounting in corporate governance. If such role depends in essence on the financial reports, which represent an important tool for activating the mechanisms of governance, yet such financial reports are subject to be influenced by a certain party, and therefore, how can it represent one of the mechanisms that regulate the rights and responsibilities (the goal of governance) between the interested parties in the company, while one of those parties have the capacity to influence the content of such reports.

#### **5-4- Earnings' Management: Its prevalence and the most important items and their impact on the market:**

The Study conducted by (Kinnunen and Koskela 2006) concerned itself with the issue of the management of earnings at the international level through the application on a sample of 87000 profitable numbers of 22000 companies in eighteen countries by using the relationship between the net profit or loss and the net sales as an indicator of the practices of earnings' management. It was found out that in the profitable companies, the attempts for the management of the earnings are often and mostly conducted in the lower or last part of the income (the part concerning the items of expenses and other revenues) ore than using the upper part of the statement.

The contrary is true with regard to the companies that realized a net loss. In its comparison of those practices on the international level, the study focused on the existence of an effect of the regulatory factors and the institutional factors. Such practices have increased in the countries where the accounting standards are marked with a greater degree of flexibility, and have differed in accordance with the cultural values that vary from one society to another. In contradiction with the results of other studies there is no evidence that such practices are associated with the level of legal protection of shareholders, neither there is an association between the financial

accounting and the tax accounting. However, the study conducted by (Teoh, et al., 1998) has found that 62% of the companies issuing new shares have practiced the management of earnings and that the average of the unjustified part of the profits, which is due from the point of view of the researchers to the practices of earnings' management, has amounted to about 4.5% of the volume of assets of exporting companies. However, another study, (Erickson and Wang, 1998) pointed that such percentage has reached an average of about 2%. Anyway, it is not easy to determine the frequency and the value of management practices and earnings, particularly researchers tend to lead to the selection of samples increase the likelihood of such practices (Healy and wahlen, 1999).

As for the main items which are used in the earnings' management, the study of (Teoh et al. 1998) tried to answer this question as the researchers identified two categories of companies; the first are the companies that issued new shares and found that there is an increase in the profits of companies of the first group (which have issued new shares) compared to the companies of the category (which did not issue new shares) during the year of issuance, and found that the increase in profits resulted from the change in the company policies with regard to allocation of depreciation and doubtful debt provisions, as the company policy has differed in dealing in this particular year from the policies adopted in other years.

The banking industry and insurance companies, provide a fertile ground to examine the exploitation of certain items, the loan loss reserves. This item depends basically on the judgments and policy of the Management and is directly linked to the evaluation of the most important assets of the bank, and has a direct relevance to the net income and property rights. Therefore, many studies have focused on analyzing the policies of the banks in dealing with this item (such as th studies: (Wahlen, 1994), (Beaver and Engel, 1996) &( Wahlen, Liu, and Ryan, 1998). These studies came to the conclusion that the directors of banks use that item in the earnings management , but they did not confirm whether or not those practices were consequent to reasons pertaining to the market. However, such studies that tried to identify items that were used by the Directors, such studies are to blame as they pointed that such items were general cases having general motives, and therefore it was not certain that the earnings'

management are attributed to reasons pertaining to the market only, as they may be related by other reasons, for example contractual reasons., the market may only relate to the reasons another contract for example. The study conducted by (McVay, 2006) focused on the way of earnings' management, and came to the conclusion that the Directors try such course of action in many cases, by just changing the place of presentation of some of the items in the income statement, i.e., to transfer the item from the section concerning the operating expenses to the section concerning the other expense, particularly for reasons relating to meeting the expectations of financial analysts about the company's profits. The researcher noted that such a switch, though it does not affect the final profit figure, has a significant impact on the figures of the statement of income and the information it contain.

But what about the effect of the practices of the earnings' management on the decisions of investors or on the prices of shares? In other words what was the reaction of the investors with regard to the changes in the accounting methods applied by the Directors for purposes of earnings' management? The study of (Dechow et al., 1996) noted that the companies which were declared to be accused by the Securities and Exchange Commission (SEC) have sustained a decline in the prices of their shares immediately after such declaration, and such decline has reached an average of 9%.

Some studies, which focused on the consider the effect of the existence of the practices of earnings' management on the market, pointed to the existence of a negative impact on the prices and returns of the shares of the banks and the companies that carried out such practices. However, these same studies indicated that the decline in the price of those shares and dividends took place in the years that followed the case of such practices and not in the same year. This has been interpreted by the researchers that the managers of the companies practice the earnings' management in order to inflate the earnings in a bid to improve the market expectations about the performance of the and future of the company, and therefore a high demand would take place for such shares, and their prices would go up. In the subsequent the contrary would happen as both the rates of performance and earnings would be less than what is expected. This would reflect on the performance and price of the shares of these companies in the market. Those results mean that the practices of

earnings' management have an impact on the movement of the prices of the shares in the market and, therefore, have an impact on the allocation of resources. (Wahlen, 1994), (Beaver and Engel, 1996) & (Wahlen, et al. 1998).

In the context of having an interest in trying to identify some elements by which the Directors try practice earnings' management through a series of companies where there are strong signs and indications that they are trying to maximize their profits. The study (Burgstahler and Dechev,1997) noted that the companies which budgets are characterized with an increase in the value of their circulating assets and liabilities are subject to increase their capacity to practice the earnings' management, where the earnings' management would be less likely to be detected and gave an example of a company with huge stocks from the accounts of debtors and the receipt documents.

The results of a study conducted by (Plummer and David, 2000) confirmed the assumption regarding the company's ability to increase earnings whenever the volume of traded assets increases, while there is no statistical significant sign on the impact of the current liabilities. The same study found that the companies often manage earnings by increasing the number of sales and try to reduce the value of operating expenses, while the study did not support the attempt to influence the company's profit figures by influencing the terms of non-operating expenses and depreciation expenses.

In a study of Japanese companies , (Herrman e.t al, 2003), concluded that the Japanese companies practice earnings' management through the sale of investments, Fixed Assets and Marketable Securities, as the study pointed to the existence of an adverse relation between the income originating from the sale of assets and the forecast errors of the directors with regard to the company's When the Directors find that the level of profits would be lower than previously predicted, they tries to cover the difference through the sale of some investments and long-term assets.

The next section, however, will present the results of the empirical tests.

## **6- The Research Approach**

Despite the prevalence of the practices of earnings' management and the large number of researches that dealt with them, it is not easy

for researchers to confirm the existence of such practices or prove them with a conclusive evidence. The difficulty is attributed to the fact that such evidence requires the assessment of profits prior to any interventions by the Directors, then compare such profits with the profit figure outlined in the was financial reports after the interventions of the Directors. For that reason, the researches conducted in this regard try to gain access to evidence or indications of the existence of such practices (Healy and Wahlen, 1999). Upon reviewing the studies conducted in this domain we can deduce that they have used two main models:

- The first model, by (Jones, 1991) assumed that the Directors used the adjustments that are subject to selections and judgments to influence the profits, according to this model, the calculated profit is broken down into two components by separating that part which is influenced by the judgments and selects of the directors away from the rest of the income. This would then be followed by studying the behavior and direction of that part which is subject to the judgments of the Directors during the periods in which the Directors have motives to influence the profit figures, such as offering new shares in the market or concluding contracts for loans, and other motives which we have discussed before. i.e., «To decompose accruals into its discretionary and non-discretionary components and study the behavior of discretionary accruals around incentives».

The use of this model has widely spread after it was forwarded by Jones in many of the studies on the earnings' management. In this respect, we mention, for example, (Dechow et. al, 1995) and (Pincus and Rajgopal, 2002).

- The second model is based on the study of the characteristics and relations of the items outlined in the income statement, and maybe some other items contained in the financial reports of the company. This approach assumes that in the periods where the Directors have a motive to manage the earnings, some changes may occur in those characteristics and relationships (Burgstahler and Dichev, 1997).

The empirical part in the current study relies on the use of the second model to test the extent of the practices of earnings' management through the study of the relations between each of the net operations income (the main activities) on the basis of maturity

and the cash flows from operating activities, as well as the relationship between net income (before deductions) and net cash flows and, finally, the relationship between the net income and the net sales, in the long term. It is expected in the long run there would be a clear correlation between each of these variables. In the case of the intervention of Directors to influence the number of net income is expected to lead to distortion or weakness of that relationship. In the periods of low performance of the company, the Directors may resort to using some of the items subject to its own discretion and judgment, such as the allocations, while the value of cash flows from operating activities are not affected.

### **The study sought to answer the following questions:**

- 1 – Do the companies registered with the Qatari capital market use the financial reports in the earnings management?
- 2 - Do the practices of the Directors in the domain of earnings' management differ in accordance with the characteristics of the companies, such as:
  - The Type of Activity
  - The profile of the company
  - The level of profits or losses realized by the company

### **6-1 Data sources:**

The «Data» required for the research were collected from the financial reports published by the Qatari joint-stock companies registered at the Qatari capital market during the period 2004/2007 AD. (these reports are available in the Qatar Capital Market website).

### **6-2 The Society and sample of the study:**

The research community in the joint-stock companies registered at the Qatari capital market, which number was 42 companies at the time of preparing the research, classified by the nature of their activities into the following four groups:

**(Table 1) Statues of Sample**

Type of activity	The number of companies
Banks	10
Industry	6
Insurance	8
Services	18

The banking and insurance sectors have been excluded, due to their special nature, and the two remaining sectors were covered by the study, namely the sectors of industry and services. The reason is that they represent the largest sectors in terms of the number of companies. After the exclusion of the two sectors of banking and insurance companies (18 companies) the proportion of the companies belonging to these two sectors is 22 to 42, i.e., about 53% of the total number of the companies.

The set of time series for the data of the study in three years, namely the period from 2004 to 2007, and after excluding the companies that did not qualify and which were registered in the capital market for a period less than three consecutive years, and after the exclusion of companies whose data represent extreme values that can clearly affect the results of the study. The companies that were covered by the sample of the study are as follows:

**(Table 2) Statues of Sample selection**

Type of Activity	Total number of companies in the sector	Number of companies in the study sample	Percentage
Industry	6	6	100%
Services	18	16	89%
Total	24	22	92%

The data were collected from financial reports published for that sample of companies and then taking down the data and carrying out the statistical analysis of the data, which relied on the use of the test of Pearson correlation coefficient, hence the Correlation Matrix in order to test the above-mentioned relations between the elements of the statements of income and cash flows (at 90% confidence level), as follows:

### 6-3 Findings and Discussion:

**6-3-1-**The application of these tests on the companies data represented in the sample of the study as one group to examine to what extent there are practices of earnings' management at the corporate level ( see Table 3).

The results point to invalidity of the first assumption of non-existence, as there is a moral relation to some extent between income from operations (or the main activities) of the company with net cash flow the from operations and operational activities (0.690), while the moral relation was not moral between the net income from the operations and the main activities of the company with net cash flow from all activities, as they hit (0.180). Likewise, the non-moral relation between the net income before the deductions with net cash inflows that hit (0.285). Hence, we may say that there is a strong likelihood of the existence of practices of earnings' management and an attempt to interfere in the figures of the income statement, particularly in its second stage, namely, the expenses and other revenues (other than the key processes and activities). Those results are in line with the conclusion of the study conducted by Kinnunen and Koskela 2006, which focused on the management of earnings at the international level through the application on a sample of 87000 profitable numbers of 22000 companies in eighteen countries and using the relationship between the net profit or loss and the net sales as an indicator of the practices of earnings' management. It was found out that the profitable companies, the attempts for the management of the earnings are often and mostly conducted in the lower or last part of the income (the part concerning the items of expenses and other revenues).

**(Table 3) Person correlation coefficient for all sample**

	V1	V2	V3	V4
V1 Person Correlation Sig (2- tailed).	1	.897**	.735**	.797**
V2 Person Correlation Sig (2- tailed)	.897**	1	.645**	.701**
V3 Person Correlation Sig (2- tailed)	.735**	.645**	1	.753**
V4 Person Correlation	.797**	.701**	.753**	1

	V1	V2	V3	V4
Sig (2- tailed)	.000	.000	.000	.
V5 Person Correlation	.536**	.425**	.690	.715**
Sig (2- tailed)	.000	.000	.000	.000
V6 Person Correlation	.357**	.374**	.180**	.285**
Sig (2- tailed)	.000	.000	.005	.000

Overall, we can reject the imposition of non-existence, and then we can confirm the soundness and correctness of the following hypothesis:

*The companies registered in the Qatari capital market use the financial reports in the earnings' management.*

**6-3-2-** With regard to examining the effect of the companies' characteristics on the practices of earnings' management, and such characteristics under examination were represented in the type of activity and the profile of the company and the level of indebtedness and earnings of the company, This objective, however, has been eliminated due to the fact, that the number of companies investigated is not sufficient. Thus, the researches with enlarged sample companies should be followed after financial data are accumulated more

At the same time, As for the effect of the type of activity on the correlation coefficient between the operations income (on an accrual basis) and net cash flows from operating activities in the industrial companies (0.767) (Table 4), while the correlation coefficient in the service companies went down to (0.505) (Table 5). This difference in the correlation coefficient between the companies indicates that the prospects for earnings' management practice are larger in the serves sector vis-à-vis other activities.

**(Table 4) Person correlation coefficient for companies in industrial sectors**

	V1	V2	V3	V4
V1 Person Correlation	1	.748**	.767**	.213*
Sig (2- tailed).	.	.000	.000	.034
V2 Person Correlation	.748**	1	.781**	.322**
Sig (2- tailed)	.000	.	.000	.001
V3 Person Correlation	.767**	.781**	1	.021
Sig (2- tailed)	.000	.000	.	.834

	V1	V2	V3	V4
V4 Person Correlation	.213**	.322**	.021	1
Sig (2- tailed)	.034	.001	.834	.

However, in terms of the correlation between the two variations of the net income before the deductions, and the net cash flow from all the activities (the net increase or decrease in the cash balance), the correlation coefficient between these two variables in all the companies has fallen down. In the industrial enterprises it reached (0.322) ( Table4), and in the service companies it came down to (0.053) (Table 5). In light of such information, it could be said that there are prospects for an increase in the practices of earnings' management in the latter part of the income statement.

**(Table 5) Person correlation coefficient for companies in the services sectors**

	V1	V2	V3	V4
V1 Person Correlation	1	.729**	.505**	-.054
Sig (2- tailed).	.	.000	.000	.596
V2 Person Correlation	.729**	1	.601	-.053
Sig (2- tailed)	.000	.	.000	.599
V3 Person Correlation	.505**	.601**	1	-.050
Sig (2- tailed)	.000	.000	.	.618
V4 Person Correlation	.054	.053	-.050	1
Sig (2- tailed)	.596	.599	.618	.

## 7- Conclusion, Recommendations and Proposed Future Studies:

Many studies have devoted their attention to get to know the extent of the practices of earnings management existent in various markets and the reasons that prompted the Directors to do that, while another set of studies focused on trying to know the way by which the directors do so, namely to identify the elements through which the directors tried to influence the financial reports by examining the reports of companies where there are indications that they exercise the earnings' management. The practices of earnings' management are considered as factors that limit the quality of accounting information, and some studies considered them as a variable or an evidence of the quality of financial reporting.

This study seeks to examine to what extent the Directors of companies registered at the Qatari capital market use the financial reports in the earnings management, and whether or not these practices vary according to the characteristics of companies, such as the type of activity or the profile of the company or the level of earnings.

The data were collected from financial reports published for that sample of companies and then taking down the data and carrying out the statistical analysis of the data, which relied on the use of the test of Pearson correlation coefficient, hence the Correlation Matrix in order to test the above-mentioned relations between the elements of the statements of income and cash flows (at 90% confidence level).

The application of these tests on the companies data represented in the sample of the study as one group to examine to what extent there are practices of earnings' management at the corporate level. The results point to invalidity of the first assumption of non-existence, as there is a moral relation to some extent between income from operations (or the main activities) of the company with net cash flow from operations and operational activities 690, while the moral relation was not moral between the net income from the operations and the main activities of the company with net cash flow from all activities, as they hit 180. Likewise, the non-moral relation between the net income before the deductions with net cash inflows that hit 285. Hence, we may say that there is a strong likelihood of the existence of practices of earnings' management and an attempt to interfere in the figures of the income statement, particularly in its second stage, namely, the expenses and other revenues (other than the key processes and activities). Those results are in line with the conclusion of the study conducted by Kinnunen and Koskela 2006, which focused on the management of earnings at the international level through the application on a sample of 87000 profitable numbers of 22000 companies in eighteen countries and using the relationship between the net profit or loss and the net sales as an indicator of the practices of earnings' management.

The recommendations arising from the results of this study can be divided into groups according to the body responsible for contributing to the implementation of those recommendations, as follows:

### **7-1 The Capital Market Authority:**

- It is essential to pay attention to the issue of practicing the earnings' management on the same pattern applied in the Securities & Exchange Commission (SEC), and to focus on the discovery of such practices and to take deterrent measures against the companies found to have such practices, and this is considered as an essential part of the efforts exerted to raise the level of governance of the market and raise the competitive level of the Qatari market in the shadow of globalization of money markets, and in light of fierce competition to attract capitals in the markets of the region.

- Demand and obligate the companies to apply more disclosure and transparency in the aspects that need to exercise judgments choices between certain alternatives in the accounting methods by the Management.

- The establishment of the Research Center supplementary to the Capital Market Organization, for conducting researches in various domains related to the manner of support the market and raising its efficiency and to examine what the practices that take place by the various parties who deal with the market, in order to achieve the stability of the market and to increase the confidence, particularly in light of the fluctuations that took place over the past few years. The most prominent issue that should be addressed and studied by this center is the way to increase the level of credibility of financial information in circulation at the market and to rationalize their decisions instead of depending on other sources information that may help in addressing the illogical and senseless fluctuations that take place in the market.

### **7-2 the Qatari Association of Accountants and Auditors:**

- Raise the awareness of the auditors who practice this profession of the practices of earnings management and familiarize them with detecting such practices and prompting them not to accept such practices and clinging to the necessity that the Management would carry out the adjustments which they may require in the financial reports to avoid any impact of the exploitation of the Management of the assessment process in the preparation of financial reports.

- The accounting standards issued by the Commission should include obliging the companies to extend more disclosure of the

aspects that require estimates by the management or the selection from accounting alternatives.

### **7-3 The Academics and Researchers in the field of Accounting and Auditing:**

- The necessity of taking interest in studying the phenomenon of earnings management in the Qatari market, in order to know to what extent the management practice such phenomenon. There are a lot of subjects that represent opportunities for future researches related to the same subject, foremost of which are:

- Re-studying this phenomenon by using another method that depends on separating the portion from the income list, prepared on the accrual basis, which depends on the Judgment and choice of the Management, then studying the conduct and direction of that part of what the variations it sustains, and to what extent this is related to any changes in the company's financial circumstances or its contractual obligations or any other factors that could force the management to influence the earnings figures.

- Conduct a series of studies that attempt to identify the most important elements which the Management is trying to use in the of earnings management.

- Conduct a series of studies that attempt to monitor the impact of these practices on the decisions taken by investors in the market and the prices of shares, and therefore get to know the scope of seriousness and impact of such practices. There is no doubt that the results of those studies will be most important and could be helpful to the market regulators and setters of the accounting standards, in order to curb such phenomenon, and increase the efficiency of the market and raise the competitiveness of the capital market of Qatar.

## 8- References:

- Abdul-Hammed , A. (2002).,"The future of financial report" Prospective studies Journal. Prospective studies centre , Assiutte University.
- Abdul-Hammed , A. (2005),"Earnings' management and the role of Corporate Governances" Conference of Accounting, Management and Law aspects of Corporate Governance, College of Commerce, Alexandria University (6-9 September, 2005).,
- Al-Otaibi, S. A(2003), " The Effectiveness of Communication in the Audit Report Used in Saudi Arabia" Paper presented at: Corporate Governance: Accounting Disclosure & Transparency The 10<sup>th</sup> Accounting Conference, King Saud University, Qasseem, Saudi Arabia 14-15 October 2003
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). 1999. Audit Adjustments. Statement on Auditing Standards No. 89. New York, NY: AICPA.
- Anthony, Joseph, H., Bettinghaus, Bruce, and Farber, David, B. 2006. The magnitude, frequency, and limiting factors of earnings management for capital market purposes: evidence from the issuance of public securities. March, 2006.  
<http://ssrn.com/author=17753>.
- Ball, R., Kothari, S.P., and Robin, A., 2000. the effect of international institutional factors on properties of accounting earnings. *Journal of Accountings and Economics* 29(1): 1-51.
- Brown, P. 1999. Financial Markets and Financial Accounting. *China Accounting and Finance Review*, 1 (2): 16-33.
- -----, and Howieson, B. 1998. Capital Markets Research and Accounting Standards setting. *Accounting and Finance*, 38 (1):5-28.
- Burgstahler, David. C., Hail, Luzi., and Leuz, Christian. 2006. The importance of reporting incentives: Earnings management in European private and public firms. *Accounting Review*. October.
- Burgstahler, D., and Dichev, I., 1997. Earnings management to avoid earnings decreases and losses *Journal of Accounting and Economics*. 24 (December): 99-126.
- Carter, Marry E., Lynch, Luann J., Zechman, Sarah I. 2006. AAA 2006 Financial Accounting and Reporting Section (FARS) Meeting Paper.

- Chan, Kam C., Farrell, Barbara R., and Lee, Picheng. 2005. earnings management and return – earnings association of firms reporting material internal control weakness under section 404 of the Sarabanes – Oxely Act. <http://ssrn.com/author=119239>.
- Cheng, Qiang., and Warfield, Terry D. 2005. Equity incentives and earnings management. *The Accounting Review*. 80(2): 441-476.
- Cohen, Daniel A. 2006. Trends in earnings management in the pre- and post- Sarbanes Oxley periods. AAA 2006 Financial Accounting and Reporting Section (FARS) Meeting Paper. <http://ssrn.com/author=118206>.
- Coppens, Laurent and Peek, Erik. 2003. An Analysis of Earnings Management by European Private Firms. [http://papers.ssrn.com/paper.taf?abstract\\_id=458405](http://papers.ssrn.com/paper.taf?abstract_id=458405).
- Core, J.E., and W. R. Guay. 1999. The use of equity grants to manage optimal equity incentive level. *Journal of Accounting and Economics*. 28(2): 151-184.
- Cornett, Marcia Millon. 2006. Earnings management at large US bank holding companies. <http://ssrn.com/author=427614>.
- Davidson, Ryan., Stewart, Jenny., and kent, Panela. 2005. Internal Governance structures and earnings management. *Accounting and Finance*. 45(2):241-267.
- Dechow, P., and Skipper, D., 2000. Earnings management: Reconciling the views of accounting academics, practitioners, and regulators. *Accounting Horizons*. (14): 235-250.
- Defond, M., Hamn, R. N., and Hu, X. 2004. Does the market value financial expertise on audit committee of boards of directors. <http://www.Papers.ssrn.com/paper.taf>.
- DeGeorge, F., Patel, J., and Zeckhauser, R., 199. Earnings management to exceed thresholds, *Journal of Business*. (Jan) 72:1-33.
- Detchow , P.M., R. G. Sloan and A. P. Sweeny. 1995. Detecting earnings management. *The Accounting Review*. 70(2):193-225.
- Dhaliwal, D. S., Salamon, G. L. & E. D. Smith. 1992. the effect of owner versus management control on the choice of accounting methods in: the economics of accounting policy choice. ed. by R. Ball & C. W. Smith, Jr. McGraw-Hill: 549-561.

- Dutta, S., and Gigler, F. The effect of earnings forecasts on earnings management. *Journal of Accounting Research*. 40 (June) 631-655.
- Ewert, Ralf., and Wagenhofer, Alfred., 2005. Economics effects of tightening accounting standards to restrict earnings management. *The Accounting Review*. 80(4): 1101-1124.
- Forker, J. J. 1992. Corporate governance and disclosure quality. *Accounting and Business Research* 22 (86): 111-124. Frank, Mary Margaret, and Rego, Songa. O., 2006. Do managers use the Valuation allowance account to manage earnings around certain earnings targets. *Journal of the American Taxation Association*, vol.28, spring, 2006.
- Gibins, M., A. Richardson & J. Waterhouse 1990. the management of corporate financial disclosure: opportunism ritualism, policies and process. *Journal of Accounting Research* (Spring): 121-143. Jones, J. 1991. Earnings management during import relief investigations. *Journal of Accounting Research*. 29(2):193-228.
- Healy, P., and Wahlen, J., 1999. A Review of the earnings management Literature and its implications for standard setting. *Accounting Horizons*. 13 (December): 365-383.
- Kasznik, R., 1999. On the association between voluntary disclosure and earnings management. *Journal of Accounting Research*. 37, No.1: 57-81.
- Kinnunen, Juha and Koskela, Markku. 2006. Who is miss world in cosmetic earnings management? A cross-national comparison of small upward rounding of net income numbers among eighteen countries. *Journal of International Accounting Research*. 44(2):187-218.
- La, Porta, R., F. Lopez-de-Silanes, A. Shleifer and R. Vishny. 2000. Investor protection and corporate governance. *Journal of Financial and Economics* 58 (Jan), 3-27.
- Lang, M. H. and R. J. Lundhold. 1993. Cross-sectional determinants of analyst ratings of corporate disclosures. *Journal of Accounting Research* 31 (2) (Autumm): 246-271.
- -----, 1996. Corporate disclosure policy and analyst behaviour the *Accounting Review* 71. (4) (October): 467-492.

- Levitt, A., 1999. Quality Information: the lifeblood of Our Markets. Speech presented at the Economic Club of New York, October, 18.
- Levitt, Arthur.1998. the numbers game. Speech delivered at the NYU Center for Law and business, new York, NY, September 28. available <http://www.sec.gov/news/speech/speecharchive/1998/spch220.txt>.
- Libby, Robert., Kinney, William R. 2000. Does mandated audit communication reduce opportunistic corrections to manage earnings to forecasts. *The Accounting Review*. Vol 75, No.4. October, PP: 383-404.
- Mcvay, Sarah E. 2006. earnings management using classification shifting: An examination of core earnings and special items. *Accounting Review*, May, 2006.
- Natarajan, R.1999. Earnings-based compensation schemes and discretionary accrual and expenditure decisions over CEO tenure. *Managerial Finance*. 25(9): 89-118.
- Ofek, E., and D. Yermack. 2000. taking stock: equity- based compensation and the evolution of managerial ownership. *The Journal of Finance* . 55(3): 1367- 1384.
- Pastor, Maria J. and Fuentes, Francisco Poveda. 2006. Earnings management as an explanation of the equity issue puzzle in the Spanish market. <http://ssrn.com.author=880768>.
- Pincus, M., and S. Rajgopal.2002. the interaction between accruals management and hedging: evidence from oil and gas firms. *The Accounting Review*. 77(1): 127-160.
- Plummer, E., and David, P., 2000. Evidence on the management of earnings componets, <http://www.ssrn.com.fper.taf>.
- Peasnell, Ken V., Pope, Peter, F., Young, Steven. 2005. Board monitoring and earnings management: do outside directors influence abnormal accruals?. *Journal of Business Finance & Accounting*, Vol. 32, No. 7-8, pp. 1311-1346. September.
- Philips, J., M. Pincus, and S.O. Rigo. 2003. Earnings management: new evidence based on differed tax expense. *The Accounting Review*. 78 (2): 491-521.
- Rezaf, Zabiholah. 2003. Corporate governance role in financial reporting. *Research in Accounting Regulation*, Vo. 17: 38-49.
- Schipper, K. 1994. Academic Accounting Research and the Standards – Setting Process. *Accounting Horizons*, 8(4):61-73.

- -----, 1989. Commentary on earnings management. *Accounting Horizons*. 3(4):91-102.
- The Canadian Institute of Chartered Accountants 1997. Corporate governance: a review of disclosure practices in Canada. 1997 Annual report awards. (December):
- Tehranian, Hassan., Cornett, Marcia Millon., Marcus, J. Alan., 2006. Earnings management, corporate governance, and true financial performance. <http://ssrn.com/authors=62970>.
- Vafeas, Nikos., Katranis, Philippos., Ockree, Kanalis. 2003. Earnings management around share repurchases: A note. *Abacus*, Vol. 39, pp. 262-272, June.
- Verrechia, R. E. 1990. Information quality and discretionary disclosure *Journal of Accounting & Economics* 4: 365-381.
- -----, 1983. Discretionary disclosure. *Journal of Accounting & Economics* 5: 179-194.
- Wang Dechun. 2005 or 2006. Founding family ownership and earnings quality. *Journal of Accounting Research*. <http://papers.ssrn.com/paper.taf?author=851307>.
- Warsame, H., Neu, D. & C. Simmons. 1998. Disentangling the association between social performance and quality of disclosure: the case of environmental disclosures, working paper. 35P. <http://www.ssrn.com>
- Watts, Ross L. 2001. Corporate governance & accounting: an international perspective. Working paper presented at the 2nd China accounting and finance review international conference Beijing, China May 25-27.
- Zhou, Jian, and Lobo, Gerald J. 2006. Did conservatism in financial reporting increase after the Sarbanes Oxley Act? initial evidence. *Accounting Horizons*. 20(4):61-73.

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

## جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية والأخلاقية والسلوكية أ.د. مصطفى محمود أبو بكر<sup>(\*)</sup>، د. عبدالموجود عبد الله أبوحمادة<sup>(\*\*)</sup>

### ملخص البحث

تؤكد الكتابات والدراسات المهمة بجودة الخدمات المقدمة للعملاء ، أن القيم والأخلاق تعد أحد أهم المصادر الأساسية لبناء الثقافة التنظيمية، ومن ثم تحدد السلوك الوظيفي والإداري والمؤسسي للمنظمة تجاه عملائها. وبرغم قدم وتزايد اهتمامات الكتابات والدراسات بهذه القضايا، إلا أن تناول هذه القضايا بالدراسة والتحليل في القطاع المصرفي يعتبر محدوداً للغاية، بالإضافة إلى أنه لا توجد مؤشرات تؤكد وجود رؤية واضحة وتوجهات مخططة لبناء ثقافة تنظيمية وقيم مهنية مستهدفة في مؤسسات القطاع المصرفي السعودي بما يساهم في تطوير وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها في مرحلة ما بعد الانضمام لمنظمة التجارة العالمية. مما يؤكد أهمية دراسة مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات وعلاقتها بالثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين.

ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف ويحلل مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي السعودي، وعلاقتها بكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل، والاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين بهذه المؤسسات، وذلك من خلال جمع البيانات عن طريق استمارة استقصاء نوعية تم تصميمها وتوزيعها على عينة طبقية حجمها ١٥٠ من المسؤولين داخل البنوك السعودية بمنطقتي الرياض والقصيم، جمع منها ١١٠

(\*) أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة المنوفية

(\*\*) أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة طنطا

استمارة، وقد أجرى التحليل على ٩٩ استمارة بعد استبعاد الاستمارات الغير صالحة للتحليل الإحصائي .

وتتمثل أهم نتائج الدراسة في وجود تباين في إدراك مفردات عينة الدراسة فيما يتعلق بالمجالات الرئيسية للدراسة، ووجود تأثير واضح لكل من الثقافة التنظيمية بالبنوك وأخلاق وقيم العمل على الاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية معنوية بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية السعودية. وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية السعودية من خلال تطوير الثقافة التنظيمية والالتزام بأخلاق وقيم العمل وتحسين الاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين.



## مقدمة

تؤكد الأدبيات المتخصصة في مجالات توكيد الجودة، أن رضا العميل وانعكاسات هذا الرضا على سلوكه الشرائي وانطباعاته تجاه المنظمة وأنظمتها وخدماتها، يعد المعيار الرئيسي الأول في بناء الميزة التنافسية وتحقيق التميز والريادة لها. وتشير تلك الأدبيات إلى أهمية رضا العميل وعلاقته بمتطلبات توكيد الجودة وخاصة داخل المنظمات التي يغلب الجانب الخدمي على أنشطتها (جمال الدين ومصطفى، ٢٠٠٦م).

ولقد أصبح من المتعارف عليه أن القطاع المصرفي يعتبر أحد المكونات الرئيسية للبنية التحتية لاقتصاد أي مجتمع، وله دور حيوي هام في تفعيل خطط وبرامج التنمية، إلى درجة عندها يمكن القول أنه يصعب على أي شخصية حقيقية أو معنوية اعتبارية، أن تمارس حياتها دون علاقة وتعاملات مع الجهاز المصرفي، وأن القطاع المصرفي تربطه علاقات تشابكية ديناميكية مع كل نشاط وكل مؤسسة من مؤسسات المجتمع. ويستنتج من ذلك أن جودة أنظمة وسياسات العمل في الجهاز المصرفي وقراراته تنعكس على نطاق واسع وعميق على مقومات نجاح التنمية بكل جوانبها (ردينة ومحمود، ٢٠٠٥م؛ جمال الدين، ١٩٩٠م).

والمتتبع للأحداث البارزة على مستوى بلدان العالم في السنوات الأخيرة يدرك أن أهمها اتساعاً وتأثيراً تلك الأحداث التي أوجدت ما يطلق عليه انفجارات الأزمات المالية والاقتصادية، والمرتبطة أساساً بالأسواق المالية والأجهزة المصرفية، والتي أثرت بدورها على رضا واتجاهات العملاء وأدت إلى تغييرات جوهرية فيما لديهم من إدراك بشأن الأنشطة التسويقية وجدوى الخدمات المقدمة للعملاء (محمد، ٢٠٠٢م).

وتشير نتائج عديد من البحوث والدراسات إلى أن الأسباب الجوهرية التي أدت إلى انفجارات الأزمات المالية والاقتصادية تدور حول أبعاد الثقافة التنظيمية والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية التي تحكم صياغة وتطبيق سياسات العمل، وما يترتب عليها من ممارسات وقرارات في الجهاز أو القطاع المصرفي، وما يرتبط بتلك

السياسات والممارسات من تضييق مجالات تطبيق مبادئ الحوكمة والشفافية وضعف تفعيل متطلبات التوجه بعملاء الجهاز أو القطاع المصرفي. ومع تكرار وتراكم تلك الأحداث، وما يرتبط بها من بحوث ودراسات، أصبحت الثقافة التنظيمية والأخلاق المهنية من الموضوعات التنظيمية والإدارية والتسويقية التي يتفق الباحثون والممارسون على أهميتها وعظم دورها، وتأثيرها على الممارسات السلوكية، ومن ثم على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وعلى بناء الصورة الذهنية عنه لدى جميع أطراف المجتمع بصفة عامة، ولدى العملاء بصفة خاصة (محمد، ٢٠٠١م؛ Nielsen and Pedersen, 2003).

وقد أصبح مفهوم ونطاق جودة خدمة العملاء الناتجة عن الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية لوحدات الجهاز المصرفي، أحد أهم الأسس والمعايير التي تؤخذ في الاعتبار عند المقارنة بين تلك المؤسسات المصرفية الناجحة والرائدة في السوق المصرفي، وتلك المؤسسات المتعثرة، فضلاً عن كونها أحد أسس تقييم خصائص وسلوك وأداء الجهاز المصرفي وفق معايير الجودة العالمية (محمد، ٢٠٠٢م).

وتشير الأدبيات إلى أن انعكاس الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل يتمثل في تلك المفاهيم والمعتقدات والعادات والأعراف السائدة في وحدات الجهاز المصرفي والتي تنعكس بقوة على المعايير والاتجاهات والسلوكيات والممارسات التنظيمية والإدارية والوظيفية في كافة المجالات بصفة عامة وعلى نشاط التسويق بصفة خاصة، وبناءً عليها تتشكل هوية وحدات القطاع المصرفي وشخصيتها وجودة خدماتها مقارنة بغيرها من الوحدات المنافسة وغير المنافسة بشكل يدركها بوضوح عملاء القطاع المصرفي (محمد، ٢٠٠١م؛ Aisha, 1994).

وبناءً على ذلك فإن هذا البحث سيتناول بالدراسة والتحليل مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية السعودية وعلاقتها بكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين بهذه المؤسسات.

## أولاً: مشكلة البحث وتسؤلاته

تتجه الكتابات والدراسات المهتمة بالثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل وتأثيرها على السلوك وعلى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، إلى التأكيد على أن الأخلاق والقيم تعد أحد أهم المصادر الأساسية لبناء الثقافة التنظيمية، ومن ثم تحدد السلوك الوظيفي والإداري والمؤسسي للمنظمة تجاه العملاء. وتتفق تلك الكتابات والدراسات على أن الأخلاق والقيم تتمثل في مجموعة من الأسس والمعايير التي تتفاعل فيما بينها لتكون مرجعاً لدى الفرد والإدارة والمؤسسة للتمييز بين ما هو مرغوب فيه وما هو غير مرغوب فيه، وبين ما يراه موظفو المنظمة حقاً وناقضاً وحسناً وخيراً ومقبولاً وجائزاً ومباحاً وما يراه موظفو المنظمة باطلاً وضاراً وقبيحاً وشرراً ومرفوضاً وغير مستحب وغير جائز (خولة، ٢٠٠٣م؛ Jick and Pieperl, 2003). كما أن عملية الربط بين نشاط التسويق بصفة عامة وخدمة العملاء بصفة خاصة وكل من الجوانب التنظيمية والأخلاقية والسلوكية بصفة عامة، بما فيها الثقافة التنظيمية الأخلاق والقيم والاتجاهات والممارسات السلوكية لدى أفراد مؤسسات الأعمال، ليست حديثة في الدراسات التنظيمية والتسويقية، إلا أن المتابع للجهود البحثية في هذا المجال يتضح له أن الغالب الأكبر منها تم في مؤسسات ومجتمعات أجنبية، وأن هذا المجال لم يحظ بالقدر المناسب من الاهتمام في المؤسسات العربية عامة وفي المؤسسات الخدمية خاصة، وفي مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي على وجه الخصوص (جمال الدين ومصطفى، ٢٠٠٦م؛ Jones, 2004).

وبرغم قدم وتزايد اهتمامات الكتابات والدراسات بقضايا السلوك والتنظيم والإدارة وفعالية المنظمات، والقيم والأخلاق المهنية ودورها في بناء وتفعيل ثقافة المؤسسة وفي تشكيل وتوحيد سلوك موظفيها تجاه عملائها خارج المنظمة أثناء تقديم الخدمة، إلا أن تناول هذه القضايا بالدراسة والتحليل في القطاع المصرفي السعودي يعتبر محدوداً للغاية، وذلك بالمقارنة بتناولها في قطاعات وأنشطة أخرى أو في مجتمعات وبلدان أخرى (مصطفى، ٢٠٠٥م).

وإذا كانت الأبحاث التي تربط بين الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل نادرة في مجال مؤسسات و وحدات الجهاز المصرفي، فإنه، في حدود الجهد البحثي لا توجد دراسة تجمع بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية والعلاقة بينهما داخل مؤسسات و وحدات الجهاز المصرفي من جانب وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة للعملاء من جانب آخر.

وبناءً على ما تقدم تم صياغة مشكلة البحث كما يلي:

«عدم وجود مؤشرات تؤكد أن هناك رؤية واضحة وتوجهات مخططة لبناء ثقافة تنظيمية وأخلاق وقيم مهنية واتجاهات وممارسات سلوكية داخل مؤسسات القطاع المصرفي السعودي للمساهمة في تطوير وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها بما يتفق والتغيرات البيئية المرتقبة في بيئة الأعمال المعاصرة».

وتوضيحاً لمضمون تلك المشكلة تم صياغة التساؤلات التالية:

(١) ما مدى إدراك المسؤولين داخل مؤسسات الجهاز المصرفي السعودي للثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات.

(٢) ما هي طبيعة العلاقة القائمة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل مؤسسات و وحدات الجهاز المصرفي السعودي؟

(٣) ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية السعودية وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية داخل هذه المؤسسات؟

(٤) ما هي آليات بناء وتنمية ثقافة تنظيمية قوية وأخلاق وقيم مهنية ايجابية واتجاهات وممارسات سلوكية جيدة داخل مؤسسات القطاع المصرفي السعودي لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة لعملائها ولحماية وتنمية مركزها التنافسي في السوق المصرفي.

## ثانياً: أهمية البحث

تؤكد الأدبيات بأن العنصر البشري في المؤسسات الخدمية عامة، وفي مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي خاصة هو المحدد الرئيسي لمستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء، فمن خلال ثقافة وأخلاق المؤسسة والإدارة وسلوك الموظف وانعكاسها على خدمة العملاء، يمكن للبنك أن ينجح في إنجاز أضعاف الحجم المستهدف لأعماله وإيراداته وأرباحه، وفي حالة عدم ملاءمة أو ضعف الثقافة والأخلاق والقيم وسلوك الموظفين، قد يواجه البنك أزمات لا حدود لها قد تهدد استقراره وبقائه، وتنعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة وتهدد حصته السوقية ووضعها التنافسي (غادة، ١٩٩٧م؛ Chebat & Kollias, 2000)، مما يعطي دلالة على أهمية هذا البحث. وإجمالاً، يمكن القول أن أهمية تناول جودة خدمة العملاء في القطاع المصرفي وعلاقتها بالثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين ترجع إلى عديد من الأسباب منها ما يلي:

(١) تلك التفاعلات القوية الواضحة في الآونة الأخيرة بين قرارات وممارسات وحدات الجهاز المصرفي مع كافة أنشطة وقطاعات المجتمع، ووضوح تداعيات تلك التفاعلات على سياسات التنمية وإعادة تخصيص الموارد والاستثمارات على الأنشطة الاقتصادية المختلفة.

(٢) التغيرات الواسعة العميقة المرتقبة في بيئة أعمال مؤسسات الجهاز المصرفي وانعكاس خصائص تلك المتغيرات البيئية على ثقافة وحدات الجهاز المصرفي والأخلاق والقيم المهنية وسلوك الموظفين بها وبالتالي على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

(٣) الثقافة التنظيمية والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية هي المحدد الرئيسي لاستعداد ورغبة موظفي البنك للاستجابة لحاجات ورغبات العميل والقدرة على تحقيق توقعاته وتقديم خدمة متميزة له.

(٤) الثقافة التنظيمية والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية هي من محددات رغبة ومهارة وقدرة موظف البنك في المبادرة والابتكار والتحديث أثناء تقديم الخدمات المصرفية للعملاء .

(٥) الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية هي من محددات بناء الموقع التنافسي وتنمية المركز التنافسي للمؤسسة البنكية في السوق المصرفي .

(٦) الثقافة التنظيمية والقيم المهنية والاتجاهات السلوكية وتأثيرها على خدمة العملاء ورضاهم أصبحت إحدى المعايير الرئيسية لتقييم جودة الفكر الإداري والأنظمة الإدارية للمنظمات الخدمية المعاصرة ومنها المؤسسات المصرفية .

### ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث وتساؤلاته، يمكن القول أن دراسة وتحليل مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية السعودية وعلاقتها بكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية، تهدف إلى ما يلي :

(١) التعرف على مدى إدراك المسؤولين داخل مؤسسات الجهاز المصرفي للثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات .

(٢) دراسة وتحليل العلاقة القائمة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي؟

(٣) دراسة وتحليل العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي؟

(٤) تمكين مؤسسات القطاع المصرفي من وضع آليات لبناء وتنمية ثقافة تنظيمية وأخلاق وقيم مهنية واتجاهات وممارسات سلوكية تجود من خدماتها المقدمة لعملائها وتدعم قدرتها التنافسية داخل السوق المصرفي .

#### رابعاً: نموذج البحث

لم يعد من المقبول حالياً أن يتم تناول أي قضية من قضايا تنظيم وإدارة المنظمات وتفعيلها دون التطرق إلى الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل ودورها في تفعيل السلوك الوظيفي والإداري والمؤسسي لتحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها وتدعيم مركزها التنافسي والتميز في خدمة العملاء، سواء كانت الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل متغيراً مستقلاً أو وسيطاً أو تابعاً لتلك القضايا التنظيمية والإدارية (خولة، ٢٠٠٣م؛ Gary, 1997)

فعند تناول القضايا المعاصرة التي تثار حالياً في مجالات التنظيم والإدارة كقضية الجودة الشاملة أو التمكين أو الحوكمة وغيرها، والتي تهدف إلى تحقيق رضا العميل ومشاركته في إدارة المؤسسة، ولتحقيق مشاركة حقيقية لموظفي تلك المؤسسات في إدارتها ولضمان التطوير والتحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسة، كل ذلك يستحيل أن نحققه دون بناء وتفعيل ثقافة تنظيمية وأخلاق وقيم عمل داعمة للإبداع والابتكار والتطوير والتحديث والاتجاهات والممارسات السلوكية، في كافة المجالات، وخاصة مجال خدمة العملاء (معالي، ٢٠٠١م؛ Chebat & Kollias, 2000).

وإن كانت الأطر الأخلاقية والقيمية لثقافة المهن وأنظمة المجتمع تمثل بناء ثقافي مشترك لكل المؤسسات، بما فيها المؤسسات البنكية، إلا أنه يفترض أن يكون هناك ثقافة تنظيمية لتلك المؤسسات التي تعمل في النشاط البنكي، بل ولكل مؤسسة بنكية على حدة، تلك الثقافة التنظيمية تتكون من مجموعة القيم والمعتقدات والمبادئ والافتراضات التي يتمسك بها موظفو المؤسسة البنكية ويتحدد بها سلوكهم وتفاعلهم داخل المؤسسة وخارجها، حيث تتكون هذه القيم والمعتقدات والمبادئ والافتراضات بصورة تراكمية عبر تاريخ المؤسسة البنكية،

وذلك عبر محددات متنوعة، في مقدمتها تعاملات المؤسسة البنكية مع عملائها والسياسات والقوانين والنظم التي تحكم مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء (غادة، ١٩٩٧م؛ Jones, 2002).

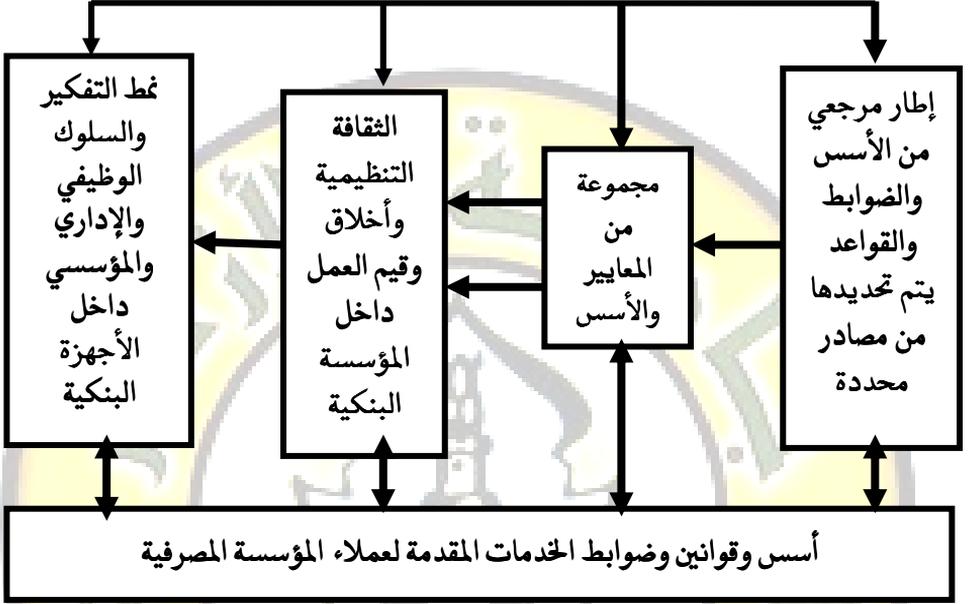
وتشير كتابات عديدة إلى أن المنظمة لكي توفر متطلبات ومقومات بقائها ونموها واستقرارها من خلال الاستخدام الصحيح لمواردها وإمكانياتها، ولتتمكن من إرضاء كافة الأطراف ذات العلاقة بها وفي مقدمتهم عملاء المنظمة، لا يكون أمامها سوى بناء مجموعة من المبادئ والقيم والعادات والقواعد التي يجب أن تسود جميع أنشطة ومستويات العمل ويلتزم بها أفراد المنظمة في تفكيرهم وتصرفاتهم وعلاقاتهم، وهذا ما يتعلق أساساً بالثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والممارسات السلوكية للعاملين، على أن يتم توجيه كل ذلك من أجل تحسين مستوى جودة خدمة العملاء وتحقيق رضاهم (دينا، ٢٠٠٥م؛ French, et. all, 2004).

وبناء على ما تقدم فإن الشكل رقم (١) التالي يظهر منظومة العناصر الرئيسية لبناء وتفعيل الثقافة التنظيمية والإطار الأخلاقي والقيمي والاتجاهات والممارسات السلوكية وعلاقتها بمستوى جودة خدمة عملاء المؤسسة البنكية.

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

### شكل رقم (١)

الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية  
وعلاقتها بمستوى الخدمة المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية



من الشكل رقم (١) السابق يتضح ما يلي :

- (١) أن مستوى جودة الخدمة البنكية المقدمة لعملاء المؤسسة البنكية تتوقف على أوهي نتاج السلوك الوظيفي والإداري والمؤسسي داخل الأجهزة البنكية.
- (٢) أن تشكيل السلوك بكل مستوياته (الوظيفي، الإداري، المؤسسي) هو المنتج النهائي من عملية بناء وتفعيل الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل في المؤسسة البنكية.
- (٣) أهمية وضع مجموعة من الأسس والمعايير التي تساهم في بناء وتفعيل الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل وبالتالي تشكيل نمط التفكير والسلوك الوظيفي والإداري والمؤسسي لموظفي الأجهزة البنكية.

(٤) وضع الأسس والمعايير يتطلب إعداد إطار مرجعي من الأسس والقواعد الأخلاقية للبنك استنادا على مصادر محددة يستخرج منها تلك الأسس والقواعد الأخلاقية.

#### خامسا: متغيرات البحث والعلاقة بينها

تؤكد الأدبيات المهمة بالفعالية التنظيمية أن العنصر البشري في المنظمات الخدمية يعد العنصر الأساسي الجوهرى المتحكم في جودة الانتفاع بالتجهيزات والأنظمة، ومن ثم في مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وقدرة المؤسسة الخدمية على تحقيق أهدافها ورسالتها، وذلك من خلال خصائص وقدرات العنصر البشري في المؤسسة الخدمية ومستوى الالتزام التنظيمي والسلوكي لديهم وعمق تمسكهم بأخلاق وقيم العمل وغيرها من العناصر المحددة للثقافة التنظيمية لدى المؤسسة الخدمية (مصطفى، وفهد، ٢٠٠٧م)

وتتضح أهمية الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية في المؤسسة البنكية، عند الإشارة إلى أن ضعف الثقافة التنظيمية والأخلاق المهنية وانخفاض الالتزام الوظيفي والسلوكي، ومن ثم تصاعد اتجاه فقدان الرغبة في العمل وما يرتبط به من تباطؤ في العمل، مع انخفاض الدافعية وعدم الرغبة في الإبداع والابتكار والتطوير والتحديث، وكل ذلك ينعكس على جودة الخدمات المقدمة لعملائها (مصطفى، ٢٠٠٥م).

وفي مقابل ذلك، تظهر أهمية الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل الإيجابية القوية أو العميقة وتأثيرها على اتجاهات الحرس والإخلاص وإتقان العمل من قبل العاملين، واستمرار الجهد الجماعي وسلوك التعاون واستمرار محاولة العمل الإبداعي الإبتكاري من أجل تقديم خدمة متميزة لعملاء المؤسسة (منى، ٢٠٠٥م).

وبناء على ذلك فإن الشكل رقم (٢) التالي يوضح متغيرات البحث والعلاقة بينهم، والتي تتمثل في العلاقة بين خصائص الثقافة التنظيمية وما تستحدثه من أخلاق وقيم مهنية تنعكس على اتجاهات وسلوك وممارسات العنصر البشري، هذا

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

بجانب انعكاس سلوك العنصر البشري وممارساته على جودة الخدمة المقدمة لعملاء المؤسسة.

## شكل رقم (٢)

متغيرات البحث والعلاقة بينها



ويتضح من الشكل رقم (٢) أعلاه أن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي :

(١) الثقافة التنظيمية للبنك، وتشتمل على :

أ- الجوانب المادية لبناء ثقافة البنك

ب- الاعتبارات الإدارية لبناء ثقافة البنك

(٢) الأخلاق والقيم المهنية، وتشتمل على :

أ- أخلاق وقيم إيجابية

ب- أخلاق وقيم سلبية

(٣) الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، والتي تشتمل على الاتجاهات والممارسات السلوكية لإدارة البنك، والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك

(٤) جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنك، والتي تمثل المنتج النهائي لمكونات وخصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك.

#### سادسا: فروض البحث

اعتماداً على نتائج البحوث والدراسات السابقة، وفي ضوء أهداف البحث ومتغيراته، وتوقعات الباحث، تم وضع مجموعة من الفروض، في محاولة لإثبات مدى صحتها وهي:

#### ١- الفرض الرئيسي الأول:

«توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك المسؤولين داخل مؤسسات القطاع المصرفي لكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات».

#### ٢- الفرض الرئيسي الثاني:

«توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي مؤسسات القطاع المصرفي السعودي وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية داخل هذه المؤسسات».

#### ٣- الفرض الرئيسي الثالث:

«توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية معنوية بين مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء مؤسسات القطاع المصرفي السعودي وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي هذه المؤسسات».

## سابعاً: أسلوب البحث

تضمن هذا الجزء منهج البحث، ومجتمع وعينة البحث، ونوع البيانات ومصادر الحصول عليها، وأداة جمع البيانات الأولية وصدقها وثباتها وأساليب جمع وتحليل هذه البيانات وحدود البحث، كما يلي:

### ١- منهج البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التقييمي، الذي يصف ويقيم الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات البنكية، بالإضافة إلى وصف وتقييم الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي هذه المؤسسات، وأخيراً وصف وتقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات. في نفس الوقت اعتمد هذا البحث على المنهج التحليلي، الذي يقوم بدراسة وتحليل العلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك وكل من خصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل في المؤسسة البنكية والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك. هذا إلى جانب دراسة وتحليل العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات البنكية العاملة داخل القطاع المصرفي السعودي وكل من خصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي هذه المؤسسات.

### ٢- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع البنوك وفروعها العاملة داخل القطاع المصرفي السعودي، وحسب بيانات مؤسسة النقد العربي السعودي (البنك المركزي)، فإنه يعمل في المملكة ١١ بنكاً سعودياً، تحتوي على نحو ١٤٠٠ فرعاً (بن فارس، ٢٠٠٨م). وكان من أهم أسباب اختيار هذا القطاع كمجتمع للبحث ما يلي:

(١) أن القطاع المصرفي يحتل مكانة واضحة في الاقتصاد السعودي ويحظى بالاهتمام المتزايد من قبل المسؤولين بالمملكة العربية السعودية.

(٢) النمو السريع الذي شهدته هذا القطاع في السنوات الأخيرة نتيجة الدعم الكبير من قبل الحكومة السعودية.

(٣) الزيادة الكبيرة في الطلب على الخدمات المصرفية التي يقدمها هذا القطاع إلى العملاء سواء داخل السوق المصرفي.

(٤) زيادة حدة المنافسة بين البنوك العاملة داخل هذا القطاع مما يحتم عليهم ضرورة المحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وتحقيق رضاهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، من خلال تقديم خدمات متميزة لهم.

٣- عينة البحث:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث وقيود الوقت المتاح للدراسة، فإنه تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة ميسرة للباحثان من فروع البنوك السعودية العاملة بكل من منطقتي القصيم والرياض بلغ حجمها عدد ١٢ فرعاً، وذلك على أساس أن منطقة القصيم هي منطقة عمل الباحثان، وأن منطقة الرياض، وتحتوي على أكبر عدد من فروع البنوك السعودية، وذلك من خلال الاعتماد على عينة عشوائية طبقية من المسؤولين على كافة المستويات الإدارية داخل هذه البنوك (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة التنفيذية) لجمع البيانات الأولية، حجمها ١٥٠ مفردة داخل البنوك محل الدراسة، وقد روعي أن تكون عينة الدراسة متنوعة ومثله للمجتمع. وقد تم تحديد حجم العينة عند مستوى ثقة ٩٥٪ ودرجه معياريه ١.٩٦ درجه وانحراف معياري ٢٠٪ وخطأ معياري للعينة ٥٪، وذلك طبقاً للمعادلة التالية ( Tull & Hawkins, 1993 ؛ Smith & College, 1998 ؛ بازرعه، ١٩٩٦م؛ أبوحمادة، ٢٠٠٦م).

$$١٥٠ = \frac{(1.96 \times 0.20)^2}{(0.05)^2} = \frac{(s \times z)^2}{(e)^2} = n$$

حيث إن :

n : حجم العينة

s : الانحراف المعياري للعينة

Z : الدرجة المعيارية عند مستوى ثقة معين

e : حجم الخطأ المعياري المقبول للعينة

٤- نوع البيانات ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت هذه الدراسة علي نوعين من البيانات هما :

(١) البيانات الثانوية: وهي تلك البيانات التي تم جمعها من خلال الكتب والبحوث والدراسات السابقة والمقالات العربية والأجنبية والندوات والمؤتمرات ذات الصلة بمجالات البحث، للتعرف على ما كتب في مجال الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل، بالإضافة إلى الاتجاهات والممارسات السلوكية، وجودة الخدمات المقدمة للعملاء داخل المؤسسات المصرفية، لتحديد مشكلة البحث وأهدافه، بالإضافة إلى متغيراته والعلاقة بينها .

(٢) البيانات الأولية: وهي تلك البيانات التي تم جمعها من مفردات عينة الدراسة من المسؤولين داخل البنوك السعودية بمنطقة القصيم ومنطقة الرياض، وذلك لتحليلها عن طريق الأساليب الإحصائية المناسبة للتعرف على مدى التباين بين آراء هؤلاء المسؤولين، فيما يتعلق بخصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل، والاتجاهات والممارسات السلوكية، ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء . بالإضافة إلى دراسة خصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل وتأثيرها على الاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين. وأخيراً التعرف على العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين .

٥- أداة جمع البيانات الأولية:

تم الاعتماد على قائمة استقصاء تم تصميمها وتطويرها لتتناول المجالات المختلفة للبحث، لجمع البيانات الأولية من المسؤولين على كافة المستويات الإدارية داخل البنوك السعودية بمنطقة القصيم ومنطقة الرياض. وقد روعي عند وضع الأسئلة التي تحتوي عليها قائمة الاستقصاء أن تكون من النوع المباشر، بحيث يمكن

للمستقصى منه أن يدرك الهدف منها بصراحة وبوضوح، وأن تكون من النوع المحدد الإجابات سلفاً وذلك لتسهيل عملية جمع البيانات وتقليل احتمالات التحيز. ولقد اشتملت قائمة الاستقصاء على (٦٩) فقرة، وزعت على أربعة مجموعات من الأسئلة، احتوت المجموعة الأولى على (١٨) فقرة، للتعرف على خصائص الثقافة التنظيمية، أما المجموعة الثانية فقد اشتملت على (٢٧) فقرة، للتعرف على طبيعة أخلاق وقيم العمل داخل البنوك محل الدراسة، أما المجموعة الثالثة فقد اشتملت على (٢١) فقرة، للتعرف على الاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين، أما المجموعة الرابعة والأخيرة فقد اشتملت على (٢) فقرات، للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى مجموعة من الأسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة. وقد صنفت جميع إجابات فقرات أداة البحث (٦٩ فقرة) وفقاً للمقياس الخماسي للكرت (Likert scale)، موافق جداً، وموافق، وموافق نوعاً ما، وغير موافق، وغير موافق مطلقاً.

٦- صدق أداة جمع البيانات الأولية:

للتأكد من صدق Validity محتويات قائمة الاستقصاء، وتناسبها مع مجالات البحث، فقد تم عرض القائمة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة في هذا المجال، وعلى مجموعة من المتخصصين في مجال مناهج وطرق التدريس، كما تم اختبار قائمة الاستقصاء عن طريق عرضها على عينة محدودة من المسؤولين داخل البنوك السعودية بمنطقة القصيم والرياض (١٥ مسؤل) بالمستويات الإدارية المختلفة. وفي ضوء مقترحاتهم تم إعادة صياغة بعض العبارات، وحذف البعض الآخر منها، لتناسب مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، وبذلك تم التحقق من صدق أداة الدراسة.

٧- تقييم درجة الثبات (الاعتمادية) في أداة جمع البيانات الأولية:

للتأكد من درجة الثبات أو الاعتمادية Reliability في أداة الدراسة والتوافق والانسجام بين فقراتها، بالإضافة إلى تقليل أخطاء المقاييس العشوائية وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة، والتوصل إلى مقاييس يمكن الاعتماد

عليها في دراسات مستقبلية. ولتحقيق هذه الأهداف فقد تم استخدام معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين المقاييس الخاضعة للاختبار، والتي يتم في ضوءها استبعاد أي متغير من المتغيرات الخاضعة للاختبار والذي يحصل على معامل ارتباط مع المتغيرات الأخرى في نفس المقياس أقل من ٣٠٪ (ثابت، وجمال الدين، ١٩٩٣م). ولقد أوضحت النتائج أن قيمة معامل ألفا كانت ٨٢٪، وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة والتوافق والانسجام بين محتوياتها، مما يؤكد ثبات أداة جمع البيانات الأولية والتناسق الداخلي بين محتوياتها، وأنها ستعطي نفس النتائج لو تم تكرار البحث مرة أخرى في ظروف مشابهة للبحث الحالي.

#### ٨- أساليب جمع البيانات الأولية:

تم تجميع البيانات الأولية عن طريق المقابلات الشخصية لمفردات عينة الدراسة، وذلك من خلال توزيع استمارات الاستقصاء وجمعها من مفردات العينة، حيث تعتبر هذه الطريقة من أكثر طرق جمع البيانات الأولية ملائمة لمثل هذا النوع من الاستقصاء، حيث يستطيع الباحث الرد على أي استفسارات للمستقصى منهم، كما أنها تحقق نسبة عالية من الردود على قوائم الاستقصاء، في نفس الوقت فإنها تمكن الباحث من تحقيق درجة عالية من الرقابة على إجابات المستقصى منهم (أبو حمادة، ٢٠٠٦م؛ بازرة، ١٩٩٦؛ ثابت، ١٩٩٦؛ Smith & College، 1998)، وأخيراً فقد تم استخدام المقابلات الشخصية الغير مجدولة مع عدد من المسئولين المتخصصين بالبنوك محل الدراسة لجمع البيانات الأولية اللازمة، ولقد استغرقت عملية جمع البيانات الأولية ما يقرب من أربعة أشهر، وذلك نظراً لكبر حجم العينة.

#### ٩- أساليب تحليل البيانات الأولية:

نظراً لتعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وتفاوتها طبقاً لأهداف ومتغيرات البحث ونوع البيانات وطبيعتها، فقد تم اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية، مع مراعاة عدد من الاعتبارات أهمها أهداف

البحث، ومتغيراته، وطبيعة البيانات الأولية، ومستوى القياس، وعدد المتغيرات، وأغراض التحليل الإحصائي. لذلك، فبعد تفريغ البيانات وتحويلها من بيانات نوعيه إلى بيانات كمييه باستخدام المقياس الخماسي للكرت (Likert scale)، ولتحليل البيانات والحصول على النتائج الإحصائية، فقد تم الاعتماد على مجموعه من الأساليب الإحصائية هي:

(١) التكرارات والنسب المئوية لوصف النتائج الخاصة بآراء واتجاهات مفردات عينة الدراسة من المسؤولين داخل البنوك محل الدراسة فيما يتعلق بخصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل، والاتجاهات والممارسات السلوكية، وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

(٢) المتوسطات والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل الاتفاق، لقياس مدى التشتت بين آراء المسؤولين داخل البنوك السعودية بكل من منطقة القصيم ومنطقة الرياض فيما يتعلق بمدى بخصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات البنكية، والاتجاهات والممارسات السلوكية، ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

(٣) تحليل الانحدار الخطي (Regression Analysis) للتعرف على طبيعة العلاقة بين خصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل في المؤسسة البنكية كمتغيرات مستقلة والاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين كمتغير تابع. بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة إلى العملاء كمتغير تابع، وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين كمتغيرات مستقلة.

١٠ - حدود البحث:

(١) اقتصرت الدراسة على الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة لعملاء مؤسسات القطاع المصرفي السعودي.

(٢) نظراً لصعوبة المسح الشامل لكل البنوك العاملة داخل القطاع المصرفي السعودي، فقد تمت الدراسة الميدانية علي ١٢ فرع من فروع البنوك بمنطقتي القصيم والرياض، وذلك على أساس أن منطقة القصيم هي منطقة عمل الباحثان، وأن منطقة الرياض تحتوي على أكبر عدد من فروع البنوك السعودية.

(٣) تم إجراء الدراسة على عينة طبقية حجمها ١٥٠ مفردة تم اختيارها من كافة المستويات التنظيمية (إدارة علما، إدارة وسطى، إدارة تنفيذية) داخل فروع البنوك محل الدراسة.

(٤) تم إعداد وتنفيذ الدراسة الميدانية وجمع البيانات اللازمة من مفردات العينة خلال الفصل الثاني من العام الجامعي ٢٨ / ١٤٢٩ هـ.

#### ثامنا: الدراسات السابقة

اهتم العديد من الباحثين وكذلك الممارسين بموضوعات الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل وكذلك موضوع جودة الخدمة وما يرتبط بتلك الموضوعات من قضايا الشفافية والحوكمة والتمكين وغيرها مما له علاقة ببناء وتفعيل ثقافة أخلاقية تساهم في تحسين جودة خدمة العملاء. وفيما يلي نتناول بعض تلك الجهود التي قدمها الباحثون وما انتهت إليه في تلك المجالات:

(١) ظهرت وتزايدت الاهتمامات بتلك الموضوعات المشار إليها أعلاه مجهود كل من Ashness, & Lashley, 1995; Hartline et. all, 2000; Kirkmen & Rosen, 1999 حيث تناولت دراسة تأثير خصائص المنظمة وما بها من ثقافة تنظيمية وسياسات عمل وعلاقات وتوجهات على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وانتهت تلك الدراسات إلى قوة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الايجابي ينمي الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي بما يخلق قيم ايجابية لجذب عملاء جدد وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

(٢) ومن دراسة كل من *Thomes & Velthouse, 1990; Bowen & Lawer, 1992*; التي اهتمت بدراسة تأثير الثقافة التنظيمية على تمكين العاملين ومدى استعدادهم لخدمة عملاء الشركات الخدمية، وتوصلت تلك الدراسات إلى أن وضوح أغراض وأهداف المنظمة، وتدريب المدراء والموظفين وتقييم قدرتهم على الاتصال الفعال، والتحفيز الداخلي للعاملين وربط كل ذلك بثقافة تنظيمية قوية تعد متطلبات ضرورية لنجاح تطبيق عملية التمكين وتحسين جودة خدمة العملاء.

(٣) وفي دراسات لكل من *Brown & Lawer, 1995; Keller & Donesereau, 1995; Specter, 1995* حيث استهدفت تلك الدراسات التحليل والتعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية والسلوكية مثل الثقة في الذات وسهولة الحصول على المعلومات ونظام الاتصال والصلاحيات الوظيفية وآلية اتخاذ القرارات ومهارات التفاوض مع الآخرين والاستعداد لتقديم خدمة متميزة للعملاء، وتوصلت تلك الدراسات إلى وجود علاقة بين كل من الثقة في الذات وسهولة حصول العاملين على المعلومات ونظام الاتصال والصلاحيات بالمنظمة وبين شعور العاملين بالتمكين وقدرتهم على تحسين الجودة في خدمات المنظمة للعملاء.

(٤) ومن هذه الدراسات ما قام بها *Mellisa, 1998; Ugboro & Kofi, 2000* وانتهت تلك الدراسات إلى وجود علاقة بين موقع المنظمة وإمكانياتها المادية، وسياسات ونظم العمل ومناخ العلاقات بين الإدارة وموظفيها، ونظام الصلاحيات وكل من تمكين العاملين وجودة خدمة العملاء.

(٥) وفي دراسات أخرى قام بها كل من *Kimberly, 2000; Jim, 2001* ومعالي، ٢٠٠١م؛ عبد الحميد، ٢٠٠١م وتوصلت تلك الدراسات إلى وجود علاقة بين نمط الإدارة وأسلوب اتخاذ القرارات ومناخ العمل وما يرتبط به من ثقافة تنظيمية وقيم العمل لدي الموظفين، ووضوح واجبات وصلاحيات موظفي المنظمة وقدرات هؤلاء الموظفين على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة لعملائها.

- (٦) ومن الدراسات الحديثة ما قامت به ابتسام، ٢٠٠٢؛ على وعمرو، ٢٠٠٢م؛ محمود، ٢٠٠٢م؛ Samuel, 2002، حيث انتهت تلك الدراسات إلى أن خصائص مناخ العمل وثقافة المنظمة وما يترتب عليها من ثقة إدارية وإدراك السلطة وصلاحيه التصرف واتخاذ القرارات ينمي أخلاق وقيم الإحساس بالمسئولية والتمكين لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة إلى عملائها.
- (٧) وفي دراسات متتابعة قام بها خوله، ٢٠٠٣م؛ ورمضان، ٢٠٠٣م؛ وعادل، ٢٠٠٣؛ Selvester, 2003; Nielsen & Pederson, 2003، وانتهت تلك الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد الثقافة التنظيمية واعتبارات تمكين العاملين من جانب وخصائص المناخ التنظيمي وما يرتبط به من أخلاق وقيم عمل من جانب آخر، ويترتب على التفاعل بينهم تنمية استعداد وقدرة موظفي المنظمة لتحسين جودة الخدمة التي تقدمها للعملاء.
- (٨) ومن أحدث الدراسات في مجالات ثقافة المنظمة وتمكين الموظفين وخدمة العملاء، دراسات كل من شيرين، ٢٠٠٥م؛ دينا، ٢٠٠٥؛ ألفت، ٢٠٠٥م؛ محمد، ٢٠٠٦م، حيث انتهت تلك الدراسات إلى تأثير كل من خصائص الهيكل التنظيمي وما يتمتع به الأفراد من صلاحيات وأسلوب الإدارة في المنظمة على خصائص الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والتي بدورها استعداد وقدرة موظفي المنظمة لخدمة العملاء بالجودة المستهدفة.
- ونخلص من استعراض تلك الدراسات السابقة إلى ما يلي :
- (١) تزايد اهتمام الباحثين بموضوعات وقضايا متنوعة معظمها يهدف إلى تحديد متطلبات تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة لعملائها.
- (٢) تجمع تلك الدراسات على أن العنصر البشري يمثل العنصر الحرج في المنظمات لما له من تأثير قوي للقيام بدور الوسيط بين خصائص المنظمة ومستوى جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء.

(٣) تتفق تلك الدراسات على أن ثقافة المنظمة وما يرتبط بها من متغيرات تنظيمية وإدارية تساهم في تشكيل أخلاق وقيم العمل لدى أفراد المنظمة .  
(٤) يوجد قاسم مشترك بين تلك الدراسات على أن خصائص المناخ التنظيمي تحدد إدراك الأفراد لمستوى التمكين الذي يتمتعون به لممارسة مهام وواجبات وظائفهم .

(٥) تنتهي غالبية تلك الدراسات إلى أن إدراك أفراد المنظمة لمستوى التمكين يعتبر محدد رئيسي للأطر الأخلاقية والقيم التي تحكم استعداد وقدرات أفراد المنظمة لتحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء .

خلاصة القول أنه ومن خلال الدراسات السابقة وفي حدود معرفة الباحث، لا توجد دراسة من الدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات المصرفية تناولت العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية، وهذا ما شجع الباحث للقيام بهذا البحث .

#### تاسعا: نتائج الدراسة الميدانية

بعد جمع البيانات عن طريق الاستقصاء، وقبل البدء في عملية التحليل الإحصائي، قام الباحث بمجموعة من الإجراءات بهدف تجهيز هذه البيانات للتحليل الإحصائي وهي:

١- مراجعة قوائم الاستقصاء: بعد جمع استمارات الاستقصاء من مفردات عينة الدراسة، ومراجعة هذه الاستمارات، وجد أن عدد استمارات الاستقصاء مستوفاة البيانات والصالحة للتحليل ٩٩ استمارة من إجمالي ١٥٠ استمارة استقصاء تم توزيعها، أي بنسبة ٦٦٪ تقريبا وذلك بعد استبعاد الاستمارات غير الصالحة للتحليل الإحصائي .

٢- ترميز المتغيرات: وذلك عن طريق إعطاء رموز للمتغيرات التي شملت عليها الدراسة، حيث تم إعطاء الرمز (C) للثقافة التنظيمية، وإعطاء الرمز (E)

لأخلاق العمل، وإعطاء الرمز (A) للممارسات السلوكية، وأخيراً إعطاء الرمز (S) لجودة الخدمات المقدمة للعملاء .

٣- قياس المتغيرات : وذلك لتحويل البيانات التي تم الحصول عليها من بيانات نوعيه إلى بيانات كمييه عن طريق استخدام المقياس الخماسي لليكرت (Likert scale)، فعلى سبيل المثال تم إعطاء الرقم ٥ للإجابة موافق جداً، والرقم ٤ للإجابة موافق، والرقم ٣ للإجابة موافق نوعاً ما، والرقم ٢ للإجابة غير موافق، وأخيراً الرقم ١ للإجابة غير موافق على الإطلاق .

٤- تفرغ البيانات على البرنامج الإحصائي : تم تفرغ البيانات يدوياً مباشرة من قوائم الاستقصاء على البرنامج الإحصائي (SPSS) بالشكل الذي يتفق مع طبيعة البيانات .

٥- تحليل البيانات إحصائياً : تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية، وأساليب التشتت، وأسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وذلك للحصول على النتائج الإحصائية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث واختبار فروضه، وذلك كما يلي :

١- مدى إدراك المسؤولين داخل مؤسسات الجهاز المصرفي السعودي للثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات

في هذا الجزء سيتم تناول بالدراسة والتحليل آراء المسؤولين داخل مؤسسات القطاع المصرفي السعودي، فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، من أجل اختبار فرض الدراسة الرئيسي الأول القائل «توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك المسؤولين داخل مؤسسات القطاع المصرفي لكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية ومستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات»، وذلك كما يلي :

١/١- طبيعة وخصائص الثقافة التنظيمية داخل مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي تتمثل خصائص الثقافة التنظيمية في كل من الجوانب المادية، والاعتبارات الإدارية اللازمة لبناء الثقافة داخل مؤسسات الجهاز المصرفي، والتي سيتم تناولها كما يلي:

### ١/١- الجوانب المادية للثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية

تتفق الأدبيات المهمة بثقافة المنظمة وتأثيرها على الأخلاق والسلوك على أن الجوانب المادية للمنظمة هي إحدى محددات بناء وتشكيل الثقافة التنظيمية، ومن ثم فإن تلك الجوانب المادية تعد أحد محددات السلوك بكافة مستوياته ومجالاته، سواء كان السلوك الوظيفي أو الإداري أو المؤسسي، أو سلوك أعضاء المنظمة تجاه الأطراف ذات العلاقة Stockholders ومنهم عملاء المنظمة. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية للجوانب المادية المحددة للثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية النتائج التالية:

(١) ارتفاع إدراك نسبة عالية من موظفي البنك (٧٥٪) بوجود فروق واضحة بين خصائص وتجهيزات المكاتب، وأن ذلك يختلف باختلاف مستوى الوظيفة بالبنك، وأن هذه الثقافة متواجدة بقوة في واقع البنوك، حيث ترتبط التجهيزات والتيسيرات باختلاف المستويات الوظيفية، ويرى الباحث أن ذلك قد يؤثر على سلوك موظفي البنك تجاه العملاء ويؤثر سلباً على جودة الخدمات التي تقدم إلى العملاء.

(٢) يوجد لدى نسبة متوسطة من موظفي البنك (٤٥٪) إدراك بوجود تباين بين أماكن انتظار سيارات رجال الإدارة وأماكن انتظار سيارات العملاء، في حين تدرك النسبة الباقية من موظفي البنك (٥٥٪) عدم وجود تباين بين أماكن انتظار سيارات رجال إدارة البنك وأماكن انتظار سيارات العملاء، مما يعطي مؤشراً على تباين خصائص الثقافة التنظيمية لدى موظفي البنك في هذا الجانب، مما يؤدي إلى التباين في جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

(٢) تدرك نسبة متوسطة من موظفي البنوك (٦٢٪) وجود علاقة بين أماكن تواجد البنك وجودة الخدمة المقدمة للعملاء ، بينما تدرك النسبة الباقية من مفردات الدراسة (٣٨٪) عدم وجود أو عدم وضوح علاقة بين أماكن تواجد البنك وجودة الخدمة المقدمة للعملاء ، ويعني هذا أن نسبة غير قليلة أعلى من ثلث موظفي البنك لديهم تصور بأن موقع البنك لا يدخل ضمن محددات جودة خدمة عملاء البنك .

(٤) تدرك نسبة متوسطة من موظفي البنك (٥٤٪) أن تصميم مبنى البنك يؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة ، بينما النسبة الباقية من موظفي البنك (٤٦٪) لم يدركوا أو لم يتضح لهم أن تصميم مبنى البنك يؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة ، وهذا يدل على أن نسبة لا يستهان بها من موظفي البنك لديهم تصور بأن التصميم الداخلي لمبنى البنك لا يعتبر من العوامل التي تؤثر على إدراك العميل لجودة الخدمة المقدمة .

(٥) تدرك نسبة كبيرة من موظفي البنك (٦٨٪) أن حسن استقبال العملاء وتوافر أماكن انتظار لهم تساهم في تجويد الخدمة المصرفية ، بينما النسبة الباقية من موظفي البنك (٣٣٪) لم يدركوا أو لم يتضح لهم أن حسن استقبال العميل وتوافر أماكن انتظار له تساهم في تجويد الخدمة المصرفية ، وهذا يعني أن أكثر من ثلث موظفي البنك لم يدركوا أن نظام الاستقبال وتوافر أماكن لانتظار العملاء يمثل الانطباع الأول للعميل على جودة الخدمة .

خلاصة القول ، أنه يوجد تباين بين إدراك موظفي البنك فيما يتعلق بالعلاقة بين الجوانب المادية للثقافة التنظيمية ، وأن هناك نسبة لا يستهان بها من موظفي البنك يروا أن الجوانب المادية لا تعتبر من العوامل المؤثرة على إدراك العملاء لجودة الخدمات المصرفية ، مما يدل على أن نسبة لا يستهان بها من البنوك لا تهتم بالجوانب المادية للثقافة التنظيمية ، وهذا يؤدي إلى عدم رضا العميل على مستوى جودة الخدمات المصرفية . والجدول رقم (١) التالي يوضح ردود مفردات

عينة الدراسة، فيما يتعلق بإدراكهم للجوانب المادية للثقافة التنظيمية داخل البنوك محل الدراسة.

جدول رقم (١)  
نتائج الدراسة الميدانية للجوانب المادية للثقافة التنظيمية داخل البنوك محل الدراسة

الإجمالي	الأوزان					بيان	الجوانب المادية للثقافة التنظيمية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٣٣	٤١	٤	١٧	٤	التكرار	الفروق الجوهرية بين تجهيزات ومفروشات المكاتب من مستوى وظيفي لآخر
١٠٠	٣٣,٣	٤١,٥	٤	١٧,٢	٤	النسبة	
٩٩	١٤	٣٠	١٤	٣٠	١١	التكرار	توجد أماكن خاصة لانتظار سيارات رجال إدارة وأماكن انتظار لسيارات العملاء
١٠٠	١٤,١	٣٠,٤	١٤,١	٣٠,٤	١١	النسبة	
٩٩	٢٢	٣٩	١٩	١٥	٥	التكرار	العلاقة بين مكان تواجد البنك وجودة الخدمة التي تقدم للعميل
١٠٠	٢٢,٢	٣٩,٤	١٩,٢	١٥,٢	٥	النسبة	
٩٩	١٢	٢٤	١٠	٤١	١٢	التكرار	تصميم مبني البنك لا يؤثر في إدراك العميل لمستوى جودة الخدمة التي يقدمها البنك
١٠٠	١٢,١	٢٤,٢	١٠,١	٤١,٤	١٢,١	النسبة	
٩٩	٨	١٥	٩	٤١	٢٦	التكرار	نظام الاستقبال وأماكن الانتظار ليس ضمن الخدمة المصرفية التي يحصل عليها العميل
١٠٠	٨,١	١٥,٢	٩,٢	٤١,٤	٢٦,٣	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من عينة البحث فيما يتعلق بالجوانب المادية للثقافة التنظيمية.

#### ١/٢- الاعتبارات الإدارية داخل مؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي

أظهرت الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالجوانب الإدارية للثقافة التنظيمية النتائج التالية:

- (١) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنوك (٧٠٪) يعرفون مفهوم الرسالة، وأن نسبة غير قليلة من موظفي البنك (٣٠٪) لم يعرفوا أو لم يتضح لهم مفهوم الرسالة، مع وضوح رسالة البنك أو الغاية من وجوده أمام نسبة مرتفعة من موظفي البنك (٨٨٪)، إلا أنه يوجد نسبة من موظفي البنك (١٢٪) يروا أن رسالة البنك غير واضحة، مما يؤثر على فهمهم لأهمية جودة خدمة العملاء وتحقيق رضاهم، باعتبارها الرسالة الأساسية للبنك.

- (٢) توجد نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧٨٪) تدرك الرؤية المستقبلية للبنك، وأن نسبة قليلة (٢٣٪) من موظفي البنك لم يدركوا ولم تتضح لهم هذه الرؤية، ويعني ذلك أن ما يقرب من ثلث مفردات العينة من موظفي البنك لا يدركون الرؤية المستقبلية للبنك، مما يعني أن ما يقرب من ثلث موظفي البنك لا يدركون رؤية البنك المستقبلية تجاه العملاء .
- (٣) نسبة أقل من المتوسط من موظفي البنك (٤٨٪) تدرك أن أسس ومعايير تعامل البنك مع عملائه واضحة ومتساوية مع جميع أنواع العملاء ونسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٥١٪) تدرك أن أسس ومعايير تعامل البنك مع عملائه غير واضحة وأن تطبيق هذه الأسس والمعايير يختلف الالتزام بها من عميل لآخر، وأن الالتزام بهذه الأسس والمعايير يختلف من عميل لآخر، مما قد يشعر العملاء بالفرقة عند تأدية الخدمة البنكية .
- (٤) العلاقات داخل وخارج البنوك سواء علاقة العميل بإدارة البنك، أو علاقة الموظف بالبنك، أو علاقة إدارات وأقسام البنك ببعضهم البعض، يشوبها بعض الغموض وعدم الوضوح، وذلك طبقاً لآراء موظفي البنك، حيث أوضح نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٣٪)، (٦٦٪)، (٥٧٪) على التوالي أن هناك غموض في علاقة العميل بإدارة البنك، وعلاقة الموظف بالبنك، وعلاقة إدارات وأقسام البنك ببعضهم البعض، مما يساهم في تنمية الجانب السلبي في الثقافة التنظيمية بالبنك .
- (٥) نسبة مرتفعة من موظفي البنك (٨٠٪) تدرك أن البنك لديه إدارة قانونية قوية تهتم بحماية حقوق البنك لدى أي عميل، وهذا يعطي دلالة على وجود التزام حرفي إجرائي من قبل إدارة البنوك ببند العقد أو الاتفاق بينها وبين العملاء وقد يؤدي ذلك إلى ضعف الاهتمام الموجه إلى الظروف الخاصة بالعميل عند التعامل معه في مثل تلك الحالات، وهذا يؤدي إلى شعور العميل بعدم الرضا عن الخدمات المقدمة له من البنك .

- (٦) يرى غالبية موظفي البنك (٨٤٪) أن الإدارة العليا بالبنك هي المسؤولة عن عملية التخطيط الاستراتيجي، في حين أن نسبة قليلة جداً (١٦٪) ترى أن التخطيط الإستراتيجي مسؤولة كل فرد من موظفي البنك، ويشير هذا إلى أن مفهوم وممارسة التخطيط الإستراتيجي في البنوك امتداد للمفاهيم التقليدية، في حين أن تقديم خدمة جيدة للعملاء تحتاج إلى تطبيق المفاهيم الحديثة في مجال التخطيط الإستراتيجي.
- (٧) نسبة متوسط موظفي البنك (٥٣٪) تدرك أن أنظمة وقواعد العمل في البنك تشجع الموظفين على الإبداع والابتكار، وترى بقية موظفي البنك (٤٧٪) أن أنظمة وقواعد العمل في البنك لا تشجع الموظفين على الإبداع والابتكار في العمل الذي يقوموا به، ويعطي هذا مؤشراً على أن نسبة لا يستهان بها من موظفي البنوك ترى أن أنظمة وقواعد العمل بها تمثل عائقاً للإبداع والابتكار من قبل موظفي البنك، مما يؤثر سلبياً على اتجاه الموظفين داخل البنك للإبداع والابتكار في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
- (٨) نسبة (٤٤٪) من موظفي البنك يدركوا أن الضوابط والمعايير داخل البنوك واضحة وأنه واضح الهدف منها بالنسبة للعملاء، بينما نسبة غير قليلة من موظفي البنك (٥٦٪)، يروا أن هناك بعض الضوابط والمعايير داخل البنوك غير واضحة أو غير واضح الهدف منها فيما يتعلق بمصلحة العملاء، مما يشعر العميل بعدم الرضا عن الخدمات المصرفية المقدمة.
- (٩) نسبة من موظفي البنك تصل إلى (٥٠٪) يرون أنه يجب عليهم أن يلتزموا بالأسس والمعايير وضوابط العمل، بينما ترى النسبة الباقية من موظفي البنك (٥٠٪) أنهم لا يجوز أن يلتزموا بالأسس والمعايير وضوابط العمل دون فهم الهدف منها، وهذا يشعر العميل بالروتينية داخل البنك، ويؤثر سلبياً على رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
- (١٠) تدرك نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٠٪) وجود قدر من التضارب والتصادم بين بعض أنظمة وإجراءات وقواعد العمل في البنك مع قيم وأخلاق

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

---

موظفي البنك، أي أن أكثر من ٥٠٪ من موظفي البنك تدرك وجود تعارض أو تضارب بين أنظمتها وإجراءات وقواعد العمل بها مع قيم وأخلاق موظفيها، مما يؤدي إلى الصراع الوظيفي بين الموظفين، ويضعف الحافز لديهم أثناء خدمة العملاء .

ويظهر الجدول رقم (٢) التالي ردود مفردات عينة الدراسة من موظفي البنك فيما يتعلق بالاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية داخل البنوك محل الدراسة .



جدول رقم (٢)

نتائج الدراسة الميدانية للاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية داخل البنوك محل الدراسة

الإجمالي	الأوزان					بيان	الاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٣١	٣٨	١٦	١٢	٢	التكرار	معرفة موظفي البنك وإدراكهم لمفهوم الرسالة
١٠٠	٣١,٣	٣٨,٤	١٦,٢	١٢,١	٢	النسبة	
٩٩	٥٤	٣٣	١١	١	-	التكرار	رسالة البنك واضحة ومعروفة من قبل موظفي البنك
١٠٠	٥٤,٥	٣٣,٣	١١,٢	١	-	النسبة	
٩٩	٢٦	٥١	١٠	٨	٤	التكرار	وضوح الرؤية المستقبلية للبنك أمام الموظفين
١٠٠	٢٦,٣	٥١,٥	١٠,١	٨,١	٤	النسبة	
٩٩	١٩	٢٩	٧	٢٧	١٧	التكرار	أسس ومعايير تعامل البنك مع عملائه محددة ومتساوية مع جميع أنواع العملاء
١٠٠	١٩,٢	٢٩,٣	٧,١	٢٧,٢	١٧,٢	النسبة	
٩٩	٨	٣٠	٢٤	٢٣	١٤	التكرار	غموض تعاملات وعلاقات العميل مع إدارة البنك
١٠٠	٨,١	٣٠,٣	٢٤,٢	٢٣,٢	١٤,١	النسبة	
٩٩	٤	٢٢	٣٠	٣٦	٧	التكرار	غموض بنود علاقة الموظف بالبنك الذي يعمل فيه
١٠٠	٤	٢٢,٢	٣٠,٤	٣٦,٤	٧,١	النسبة	
٩٩	٨	٢٤	٢٤	٣٠	١٣	التكرار	الغموض وعدم وضوح العلاقة بين إدارات والأقسام بالبنك
١٠٠	٨,١	٢٤,٢	٢٤,٢	٣٠,٣	١٣,١	النسبة	
٩٩	٤٩	٣٠	١٦	٣	١	التكرار	دور الإدارة القانونية وممارستها في حماية حقوق البنك لدى أي عميل يتعثر ولا يلتزم بالعقد
١٠٠	٤٩,٥	٣٠,٣	١٦,٢	٣	١	النسبة	
٩٩	٤١	٤٢	٥	٢	٩	التكرار	الإدارة العليا هي المسئولة عن ممارسة الإدارة الاستراتيجية في البنك
١٠٠	٤١,٤	٤٢,٤	٥,١	٢	٩,١	النسبة	
٩٩	١٦	٣٦	٢١	٢١	٥	التكرار	دور أنظمة وقواعد العمل في البنك في تشجيع موظفي البنك على الإبداع والابتكار
١٠٠	١٦,٢	٣٦,٤	٢١,٢	٢١,٢	٥,١	النسبة	
٩٩	١٧	٢٨	١٥	٢٠	٩	التكرار	الضوابط والمعايير البنكية غير واضح الهدف منها للعميل
١٠٠	١٧,٢	٢٨,٤	١٥,٢	٢٠,٢	٩,١	النسبة	
٩٩	١٢	٣٦	١٤	٢٥	١٢	التكرار	التزام موظفي البنك بأسس ومعايير وضوابط العمل حتى ولم يتضح لهم الهدف منها
١٠٠	١٢,١	٣٦,٤	١٤,١	٢٥,٢	١٢,١	النسبة	
٩٩	١٥	٤٤	٢٠	١٥	٥	التكرار	احتمالات أن تصطدم أنظمة وقواعد العمل في البنك مع قيم وأخلاق بعض موظفي البنك
١٠٠	١٥,٢	٤٤,٤	٢٠,٢	١٥,٢	٥	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي جمعت من عينة البحث فيما يتعلق بالاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية.

١/٢- أخلاق وقيم العمل لدى الموظفين بمؤسسات ووحدات الجهاز المصرفي  
لقد تم تصنيف أخلاق وقيم العمل داخل البنوك إلى أخلاق وقيم إيجابية  
وأخلاق وقيم سلبية، حيث كانت نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي :

١/١/٢- الأخلاق والقيم الإيجابية لدى الموظفين بالمؤسسات المصرفية  
أظهرت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالأخلاق والقيم الإيجابية داخل  
المؤسسات المصرفية محل الدراسة ما يلي :

(١) نسبة فوق المتوسط من مفردات عينة الدراسة من موظفي البنوك (٦٠٪) يدركون أن البنك يلتزم بمجموعة من أخلاق وقيم العمل في جميع عملياته وأنشطته التي يقوم بها، وأن النسبة الباقية من مفردات العينة (٤٠٪) لا يدركون أو لم يتضح لهم أن البنك يلتزم بمجموعة من أخلاق وقيم العمل في جميع عملياته وأنشطته، وهذا يشير إلى أن نسبة ليست قليلة أكبر من ثلث موظفي البنوك غير واضح لديهم أخلاق وقيم العمل التي يلتزم بها موظفو البنك في تعاملاته وأنشطته، وهذا قد يؤثر سلباً على العلاقة بين موظفي البنك والعملاء، ويشعر العميل بعدم الرضا عن الخدمات المقدمة له من قبل البنك.

(٢) رغم وجود نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٨٪) يدركون أن البنك يلتزم بمجموعة من أخلاق وقيم العمل في تعاملاته مع العملاء، إلا أن نسبة غير قليلة (٣٢٪) منهم لم يدركوا أو لم يتضح لهم أن البنك يلتزم بمجموعة من أخلاق وقيم العمل في تعاملاته مع العملاء، وهذا يعني أن ما يمثل ثلث موظفي البنوك لا يدركون أخلاق وقيم العمل التي يجب أن يلتزموا بها أثناء تقديم الخدمات للعملاء.

(٣) غالبية الموظفون داخل البنك (٨٣٪) يدركوا أنه توجد مجموعة من أخلاق وقيم العمل تحكم علاقات الموظفين بعضهم ببعض، وأن النسبة الباقية من (١٧٪) منهم لم يدركوا أو لم يتضح لهم تلك الأخلاق والقيم التي تحكم

علاقات موظفي البنك بعضهم ببعض، مما يعطي دلالة على أن هناك نسبة لا يستهان بها من الموظفين لا يدركون أخلاق وقيم العمل التي تحكم علاقتهم بزملائهم من موظفي البنك، وهذا قد يؤثر سلباً على العلاقة بين موظفي البنك وبعضهم البعض وبالتالي على علاقتهم بالعملاء .

(٤) نسبة متوسطة فقط من مفردات عينة الدراسة (٥٣٪) تدرك وجود اهتمام متوازن وعادل بين مصالح العميل وأهداف البنك، ونسبة ليست قليلة (٤٧٪) لا يروا أو لم يتضح لهم وجود أخلاق وقيم عمل تحقيق اهتمام متوازن وعادل بين مصالح العميل وأهداف البنك، ويلاحظ أن هذه النسب متقاربة بين إدراك وعدم إدراك تلك الأخلاق والقيم ، مما يعطي دلالة على أن هناك فجوة واضحة بين إدراك موظفي البنك فيما يتعلق باهتمامات البنوك بتحقيق التوازن بين مصالح العميل ومصالح البنك، مما يدفعهم إلى تعظيم مصلحة البنك على مصلحة العميل، وهذا يشعر العميل بعدم الرضا عن الخدمة المقدمة .

(٥) نسبة قريبة من المتوسط من مفردات عينة الدراسة (٤٨٪) تدرك أن إدارة البنك تهتم بمصالح الموظفين بنفس درجة اهتمامها بأهداف البنك، وأن النسبة الأكبر نسبياً من موظفي البنك (٥٢٪) لا يدركوا أو لم يتضح لهم أن إدارة البنك تهتم بمصالح الموظفين بنفس درجة اهتمامها بأهداف البنك، وهذه النسب تعطي دلالة على أن أكثر من نصف موظفي البنك يروا أن البنوك تهتم بمصالحها وأهدافها أكثر من اهتمامها بمصالح وأهداف الموظفين، وهذا يؤثر سلباً على دافعية الموظفين لتقديم خدمة جيدة للعملاء .

(٦) نسبة قليلة من مفردات عينة الدراسة (٢٧٪) لديها قناعة بأن تعاملات موظف البنك وسلوكه لا يختلف من عميل لآخر، في حين أن نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧٢٪) تدرك أن تعاملات موظف البنك وسلوكه يختلف من عميل لآخر، ويعطي هذا مؤشراً إيجابياً على تمتع موظفي البنك بمهارات التعامل مع أنماط العملاء وإن كانت هناك نسبة لا يستهان بها ليس لديها هذه المهارات اللازمة لتقديم خدمة جيدة للعملاء .

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

(٧) ترى غالبية موظفي البنك (٨٠٪) أن إدارة البنوك قامت بتعديل وتغيير الأسس والمعايير وقواعد وضوابط العمل داخل البنك نتيجة التغيرات التي حدثت في البيئة الخارجية لأعمال وخدمات البنك، مما يعطي دلالة على أن البنوك توجه معظم اهتمامها بمتابعة ودراسة البيئة الخارجية من أجل تطوير الأسس والمعايير وقواعد وضوابط العمل داخل البنك، ومع إيجابية هذا التوجه إلا أنه يبدو بأن يكون على حساب احتياجات وتوقعات موظفي البنك، مما يؤثر سلباً على دافعية الموظفين أثناء تأدية الخدمات المصرفية. خلاصة القول، أن هناك عدم الالتزام ببعض أخلاق وقيم العمل الإيجابية، سواء من قبل إدارة البنك تجاه موظفيه أو من قبل موظفي البنك تجاه العملاء، أهمها الاهتمام بمصالح البنك على حساب مصلحة العملاء أو مصلحة الموظفين، والتفرقة في أسلوب التعامل مع العميل داخل البنك، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المصرفية. ويظهر الجدول رقم (٣) نتائج الدراسة الميدانية، فيما يتعلق بمدى إدراكهم لأخلاق وقيم العمل الإيجابية لدى موظفي البنوك.

جدول رقم (٣)  
نتائج الدراسة الميدانية لأخلاق وقيم العمل الإيجابية لدى موظفي البنوك

الإجمالي	الأوزان					بيان	أخلاق وقيم العمل الإيجابية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٢٨	٣١	١٧	٢١	٢	التكرار	أخلاق وقيم العمل لدى البنك في عملياته وأنشطته التي يقوم بها
١٠٠	٢٨,٢	٣١,٢	١٧,٢	٢١,٢	٢	النسبة	
٩٩	٢٦	٤١	١٦	١١	٥	التكرار	أخلاق وقيم العمل لدى البنك في تعاملاته مع العملاء
١٠٠	٢٦,٣	٤١,٤	١٦,٢	١١,١	٥	النسبة	
٩٩	٢٥	٥٧	١٢	٤	١	التكرار	أخلاق وقيم العمل التي تحكم علاقات الموظفين ببعضهم داخل البنك
١٠٠	٢٥,٣	٥٧,٦	١٢,١	٤	١	النسبة	
٩٩	٢٦	٥٠	١٧	٦	-	التكرار	أخلاق وقيم العمل لدى إدارة البنك في تعاملاتها مع موظفي البنك
١٠٠	٢٦,٢	٥٠,٥	١٧,٢	٦,١	-	النسبة	
٩٩	٢٢	٣٠	١٩	٢٣	٦	التكرار	وجود اهتمام متوازن وعادل بين مصالح العميل وأهداف البنك
١٠٠	٢٢,٢	٣٠,٣	١٩,٢	٢٣,٢	٦,١	النسبة	
٩٩	١١	٣٦	٢٠	٢٨	٤	التكرار	اهتمام إدارة البنك بمصالح الموظفين واهتمامها بأهداف البنك
١٠٠	١١,١	٣٦,٤	٢٠,٢	٢٨,٣	٤	النسبة	
٩٩	١٠	١٧	١٤	٣٠	٢٨	التكرار	أسلوب تعامل موظف البنك وسلوكه مع العملاء ومدى اختلافه من عميل لآخر
١٠٠	١٠,١	١٧,٢	١٤,١	٣٠,٣	٢٨,٣	النسبة	
٩٩	٢٥	٤٧	١١	١٢	٤	التكرار	وضوح وتحديد وعلانية أسس ومعايير تعامل البنك مع الموظفين
١٠٠	٢٥,٣	٤٧,٥	١١,١	١٢,١	٤	النسبة	
٩٩	١٧	٦٢	١٣	٧	-	التكرار	التغيرات في البيئية الخارجية لأعمال وخدمات البنوك وتعديل أو تغيير الأسس والمعايير وضوابط العمل داخل البنك
١٠٠	١٧,٢	٦٢,٦	١٣,١	٧,١	-	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من المسؤولين داخل البنوك محل الدراسة فيما يتعلق بأخلاق وقيم العمل الإيجابية لدى موظفي البنك.

٢/١- الأخلاق والقيم السلبية لدى الموظفين بالمؤسسات المصرفية

بجانب ما أظهرته نتائج الدراسة الميدانية بشأن القيم الإيجابية ودورها في تحديد خصائص ثقافة البنوك، فقد أظهرت نتائج الدراسة بشأن القيم السلبية لدى موظفي البنك ما يلي:

- (١) تشير ردود غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي البنك (٨١٪) إلى المشكلات أو الأزمات ومواضع النزاع بين البنك والعملاء لا يكون العميل هو المتسبب فيها، بينما تشير ردود (١٩٪) فقط من موظفي البنك أن المشكلات أو الأزمات ومواضع النزاع بين البنك والعملاء يكون المتسبب فيها هو العميل، ويعد هذا من أهم وأخطر المؤشرات ذات دلالة على إدراك موظفي البنك من أن البنك وما به من أنظمه وأسس وسياسات وقواعد تكون هي المصدر أو السبب الحقيقي لحالات النزاع أو الصراع مع العملاء .
- (٢) يرى نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧١٪) احتمال حدوث حالات ومواقف عديدة يظهر فيها تعارض بين مصالح العميل وأهداف البنك، وهذا يعطي مؤشراً على أن البنوك تعمل وفق سياسة التوجه بالإنتاج أو النشاط عند وضع الأهداف الخاصة بها .
- (٣) يرى نسبة فوق المتوسطة من موظفي البنك (٥٨٪) أنه عند تعارض المصالح بين البنك والعميل تكون الأولوية لمصلحة البنك، وهذا يدل على أن نسبة لا يستهان بها من البنوك تفضل مصلحتها الخاصة حتى ولو كان ذلك على حساب مصلحة العملاء، وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة الخاصة بحالة وجود موقف نزاعي بين البنك والعميل، حيث يدرك نسبة ليست قليلة من موظفي البنك (٤٠٪) أن البنك عادة يكسب أي قضية مع أي عميل، وفي نفس الوقت تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي تتعلق بحدوث نزاع بين البنك والعميل، حيث يدرك نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧٦٪) أنه عند حدوث نزاع أو خلاف بين البنك والعميل يحرص البنك على حماية مصالحه واسترداد حقوقه لدى العميل .

- (٤) أكدت نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٢٪) أنه عادة ما تصطدم عادات وقيم العملاء مع أخلاق وقيم العمل في البنك، ويعد هذا مؤشراً على أن الثقافة التنظيمية لدى موظفي البنوك تم بناؤها استناداً على سياسة التوجه بالمنتج أو بالنشاط أكثر من توجيهها بالعملاء، وهذا يؤدي إلى وجود

تعارض بين رغبات وطموحات العملاء مع المعايير والقيم التي يلتزم بها البنك.

(٥) نسبة فوق المتوسط من مفردات عينة الدراسة من موظفي البنك (٦١٪) ترى أنه توجد فروق بين قيم وعادات موظفي البنك والقيم والعادات التي تتطلبها طبيعة العمل في البنك، وأن هذه النتيجة تتفق مع نتيجة الدراسة الميدانية التي تتعلق بخصائص بيئة العمل الداخلية وقيم وعادات موظفي البنك، حيث أوضح نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٥٢٪) أن بعض خصائص بيئة العمل الداخلية في البنك لا تتفق مع قيم وعادات موظفي البنك، وما يؤكد ذلك أيضاً نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بعادات وقيم العمل للموظفين في الإدارات المختلفة في البنك، حيث يرى نسبة ليست قليلة أكبر من ثلث موظفي البنك (٣٩٪) أن عادات وقيم العمل لدى موظفي البنك تختلف من إدارة لأخرى داخل البنك، وتؤكد تلك المؤشرات ضعف الثقافة التنظيمية لدى البنوك.

(٦) تدرك نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧١٪) أنه من الطبيعي أن يكون بعض عملاء البنك أهم من غيرهم، وذلك لارتفاع حجم تعاملاتهم مع البنك بالمقارنة بغيرهم، وهذه القيم متواجدة بقوة في البنوك، حيث تتوقف طريقة تعامل البنك مع العملاء على حجم تعاملات العملاء مع البنك، وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة الخاصة بالمزايا التي يحصل عليها العميل عندما تزداد حجم تعاملاته، حيث أوضح غالبية مفردات عينة الدراسة من موظفي البنك (٩٠٪) أن العميل يحصل على مزايا أكبر كلما زاد حجم تعاملاته، ويعد هذا مؤشراً على ضعف ثقافة المنظمة وارتباطها بمجموعة من الأخلاق والقيم السلبية.

(٧) يرى غالبية موظفي البنك (٨٥٪) أن ارتفاع احتمالات التلاعب في بيئة الأعمال يتطلب من البنك تطبيق سياسة الحيلة والحذر والدقة القانونية عند التعاقد مع العميل، ويعد ذلك مؤشراً بأن البنوك تطبق سياسة التوجه بالقيود

والتهديدات ومن ثم التركيز على استراتيجيات الحيلة والحذر في تعاملاته مع عملائه، وهذا ما يعد من خصائص الثقافة التنظيمية الضعيفة .

(٨) تدرك نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة (٧٧٪) أن البنك يحرص على الاستفادة من أي فرصة تظهر أمامه وذلك في حدود إمكانياته وقدراته، وهذا يدل على أنه استراتيجيات العمل بالبنوك وقراراتها تؤسس على التوجه بالإمكانيات والقدرات وذلك على حساب إستراتيجية المبادأة وخلق منتجات جديدة والتطوير في خدمة العملاء .

(٩) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٥١٪) تدرك أن البنك في بعض الحالات لا يتنازل عن حقوقه أو جزء منها من أجل إرضاء العميل والاحتفاظ به، وهذا يؤكد أن البنوك تتبع الأسلوب التقليدي في التعامل مع العملاء . كما تدرك نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة (٧٧٪) أن بعض القيادات والمدراء في البنك يتمتعوا بنفوذ أقوى من الآخرين وخاصة مدراء الإدارات الفنية، وهذا يعد مؤشراً على الثقافة الفنية الضعيفة .

(١٠) أكدت نسبة كبيرة من موظفي البنك (٧٦٪) أن البنك يتمسك بالمبادئ والقيم التي وضعها ويحرص على استمرارها أطول فترة زمنية، وهذا يعطي دلالة على ضعف استجابة البنوك للتطورات في حاجات وتوقعات العملاء، وتعمل على حماية المبادئ والقيم التي وضعتها دون النظر إلى التغيرات في بيئة الأعمال وما تتضمنه من مستجدات .

خلاصة القول، أن هناك عديد من أخلاق وقيم العمل السلبية داخل البنك، أهمها وجود تعارض بين مصالح العميل وأهداف البنك، وأن البنك يغلب مصلحته على مصلحة العميل، اختلاف أسلوب التعامل من عميل لآخر، مما يشعر العميل بعدم الرضا عن الخدمات المصرفية . ويوضح الجدول رقم (٤) التالي ردود مفردات عينة الدراسة، فيما يتعلق بمدى إدراكهم لأخلاق وقيم العمل السلبية لدى موظفي البنك .

جدول رقم (٤)  
نتائج الدراسة الميدانية لأخلاق وقيم العمل السلبية لدى موظفي البنوك

الإجمالي	الأوزان					بيان	أخلاق وقيم العمل السلبية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٢	١٩	١٤	٤٦	١٨	التكرار	معظم المشكلات او الأزمات ومواضع
١٠٠	-	١٩,٢	١٤,١	٤٦,٥	١٨,٢	النسبة	النزاع بين البنك والعملاء يكون العميل هو المتسبب
٩٩	٢٤	٤٦	١٥	١١	٣	التكرار	توجد مواقف وحالات يظهر فيها
١٠٠	٢٤,٢	٤٦,٥	١٥,٢	١١,١	٣	النسبة	تعارض بين مصالح العميل وأهداف البنك
٩٩	٢٥	٢٢	١٥	١٨	٩	التكرار	عند تعارض المصالح بين البنك
١٠٠	٢٥,٣	٢٢,٣	١٥,١	١٨,٢	٩,١	النسبة	والعميل تكون الأولوية لمصلحة البنك
٩٩	٩	٣١	٢٢	٢٧	١٠	التكرار	البنك عادة يكسب اي قضية او
١٠٠	٩,١	٣١,٣	٢٢,٢	٢٧,٣	١٠,١	النسبة	موقف نزاعي مع أي عميل
٩٩	٣٢	٤٣	١٠	١٠	٤	التكرار	عند حدوث نزاع او خلاف بين البنك
١٠٠	٣٢,٤	٤٣,٤	١٠,١	١٠,١	٤	النسبة	والعميل من الطبيعي أن يحرص البنك على حماية مصالحه
٩٩	١٢	٤٢	١٥	٢٢	٧	التكرار	معظم العملاء يحرصون على زيادة
١٠٠	١٢,١	٤٢,٤	١٥,٢	٢٢,٢	٧,١	النسبة	منافعهم ولو كانت على حساب مصلحة البنك
٩٩	١٢	٤٩	١٦	١٩	٣	التكرار	عادة ما تصطدم عادات وقيم العملاء
١٠٠	١٢,١	٤٩,٥	١٦,٢	١٩,٢	٣	النسبة	وأخلاق وقيم العمل في البنك
٩٩	١٥	٦٠	١٦	٨	-	التكرار	هناك حالات قد تصطدم رغبات
١٠٠	١٥,٢	٦٠,٥	١٦,٢	٨,١	-	النسبة	وظموحات العملاء مع المعايير والقيم التي يلتزم بها البنك
٩٩	١٣	٤٧	١٢	١٩	٨	التكرار	توجد فروق بين قيم وعادات موظفي
١٠٠	١٣,١	٤٧,٥	١٢,١	١٩,٢	٨,١	النسبة	البنك والقيم والعادات التي تتطلبها طبيعة العمل
٩٩	١٠	٤١	١٧	٢٧	٤	التكرار	بعض خصائص بيئة العمل الداخلية
١٠٠	١٠,١	٤١,٤	١٧,٢	٢٧,٣	٤	النسبة	في البنك لا تتفق مع قيم وعادات موظفي البنك
٩٩	٩	٣٠	٢٢	٢٨	٩	التكرار	عادات وقيم العمل لدى موظفي البنك
١٠٠	٩,١	٣٠,٣	٢٢,٢	٢٨,٣	٩,١	النسبة	تختلف من إدارة لأخرى داخل البنك
٩٩	٤٣	٣٢	١١	١٠	٣	التكرار	من الطبيعي ان يكون بعض عملاء
١٠٠	٤٣,٥	٣٢,٣	١١,١	١٠,١	٣	النسبة	البنك أهم من غيرهم لارتفاع حجم تعاملاتهم مع البنك
٩٩	٥٢	٢٧	٦	٣	١	التكرار	يحصل العميل على مزايا أكبر
١٠٠	٥٢,٥	٢٧,٤	٦,١	٣	١	النسبة	كلما زاد حجم تعاملاته مع البنك
٩٩	٤٦	٢٨	٦	٨	١	التكرار	ارتفاع احتمالات التلاعب في بيئة
١٠٠	٤٦,٥	٢٨,٤	٦	٨,١	١	النسبة	الأعمال الحالية يتطلب من البنك تطبيق سياسة الحيطة والحذر والدقة القانونية عند التعاقد مع العميل
٩٩	٣٤	٤٢	٤	١٠	٩	التكرار	يحرص البنك على الاستفادة من اي
١٠٠	٣٤,٣	٤٢,٥	٤	١٠,١	٩,١	النسبة	فرصة تظهر أمامه وذلك في حدود إمكانياته وقدراته

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

الإجمالي	الأوزان					بيان	أخلاق وقيم العمل السلبيّة
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	١٥	٣٣	١٧	٢٣	١١	التكرار	في بعض الحالات يتنازل البنك عن جزء من حقوقه من أجل إرضاء العميل والاحتفاظ به
١٠٠	١٥,٢	٣٣,٣	١٧,٢	٢٣,٢	١١,١	النسبة	
٩٩	٣٢	٤٤	١٢	٦	٥	التكرار	حسب طبيعة العمل في البنك يتمتع بعض القيادات والمدراء بنفوذ أقوى من الآخرين
١٠٠	٣٢,٣	٤٤,٥	١٢,١	٦,١	٥	النسبة	
٩٩	٢٦	٤٩	١٢	١١	١	التكرار	البنك يتمسك بالمبادئ والقيم التي وضعها ويحرص على استمرارها أطول فترة زمنية
١٠٠	٢٦,٣	٤٩,٥	١٢,١	١١,١	١	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من عينة البحث فيما يتعلق بأخلاق وقيم العمل السلبيّة داخل البنك.

١/٣ - طبيعة الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية  
تم تحليل الاتجاهات والممارسات الأساسية لموظفي البنوك محل الدراسة، للتعرف على خصائص تلك الاتجاهات والممارسات السلوكية السائدة في مجتمع الدراسة ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ولقد أظهرت الدراسة الميدانية النتائج التالية:

(١) رغم أن نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٩٪) تدرك أن رسالة البنك معلنة لموظفي البنك، إلا أن نسبة (٣١٪) من موظفي البنك لم تعلن لهم رسالة البنك، وهذا يعني أن نسبة ليست قليلة تمثل ثلث الموظفين لم تعلن لهم رسالة البنك من قبل الإدارة.

(٢) نسبة عالية من موظفي البنك (٧٥٪) تدرك أن الإدارة العليا تنفرد باتخاذ معظم القرارات في البنك، وأن نسبة الباقية من مفردات عينة الدراسة يروا أن القرارات داخل البنك يتم اتخاذها بمشاركة موظفي البنك، وهذا يعطي مؤشراً على أن نسبة كبيرة تقترب من ثلاثة أرباع البنوك تمارس المركزية في معظم القرارات التي يتم اتخاذها داخل البنك، وهذه النتيجة تؤكد نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالمشاركة في اتخاذ القرارات داخل البنوك من قبل الموظفين في المستوى التنفيذي، حيث ترى نسبة متوسطة من مفردات العينة

من موظفي البنك (٤٥٪) أن الموظفين في المستوى التنفيذي لا يشاركون في اتخاذ القرارات داخل البنك. وما يؤكد النتيجتين السابقتين أن أكثر من ثلث موظفي البنك (٣٤٪) يروا أن إدارة البنك لا تعقد اجتماعات دورية منتظمة مع الموظفين في المستوى التنفيذي في البنك، وهذه النتائج الثلاثة تتفق مع نتائج الدراسة الميدانية بخصوص مدى تأثير الموظفين على القرارات التي تتخذ داخل البنك، حيث يرى نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٥٣٪) أنه لا يوجد تأثير واضح لموظفي البنك على القرارات التي يتم اتخاذها في البنك.

(٣) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٠٪) لم يدركوا أو لم يتضح لهم أن نظم الصلاحيات والسلطات بالبنك تسمح بحرية الاتصال مع الأطراف الخارجية، بينما النسبة الباقية من مفردات العينة (٤٠٪) ترى أن نظم الصلاحيات والسلطات بالبنك تسمح بحرية الاتصال مع الأطراف الخارجية، وهذا يعطي مؤشراً على أن نظم الصلاحيات والسلطات غير محددة وغير واضحة بصورة كافية، مما أدى إلى إدراك ما يزيد عن نصف الموظفين أن أنظمة الصلاحيات والسلطات لا تسمح بحرية الاتصال بالأطراف الخارجية.

(٤) ترى نسبة قليلة من موظفي البنك (٣٦٪) أن غالبية المعلومات في البنك يتم تداولها بين الإدارات داخل البنك بصورة أفقية، وترى النسبة الباقية من موظفي البنك (٦٤٪) أن غالبية المعلومات في البنك يتم تداولها بين الإدارات داخل البنك لا تتم بصورة أفقية بل تتم بصورة رأسية، وهذا يتفق مع نتيجة الدراسة الميدانية التي تتعلق بالتدفق الرأسي للمعلومات داخل البنك، حيث يرى نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٥٥٪) أن معظم المعلومات في البنك تتدفق بصورة رأسية من أسفل إلى أعلى، مما يعطي مؤشراً بقوة وسيطرة الجانب الرسمي على العلاقات الوظيفية والاتصالات الإدارية داخل البنك.

(٥) أما فيما يتعلق بالتقارير الرسمية كوسيلة من وسائل الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، نسبة متوسطة من موظفي البنك (٥٠٪) أن التقارير الرسمية عن الإنجازات والتي ترفع من أسفل إلى أعلى هي الأداة السائدة في اتصال

المرؤوسين برؤسائهم، وأن النسبة الباقية من موظفي البنك (٥٠٪) ترى عكس ذلك بأن التقارير الرسمية عن الإنجازات والتي ترفع من أسفل إلى أعلى ليست هي الأداة السائدة في اتصال المرؤوسين برؤسائهم، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً على أن الاتجاهات والممارسات داخل البنك تجمع بين التقارير الرسمية وغير الرسمية كوسيلة من وسائل الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين .

(٦) رغم وجود نسبة ليست قليلة (٣٣٪) من موظفي البنك يدركوا أن نظم الاتصالات في البنك تشجع على الاتصال غير الرسمي داخل البنك، إلا أن نسبة كبيرة من موظفي البنك (٦٧٪)، يروا أن نظم الاتصالات في البنك لا تشجع على الاتصال غير الرسمي داخل البنك، وهذا يعني أن أكثر من نصف موظفي البنوك يدركون أن نظم الاتصالات فيها لا تشجع على الاتصال غير الرسمي داخلها، أي تشجع على الاتصال الرسمي، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالمعاملات أو التعاملات الرسمية داخل البنك، حيث أن غالبية موظفي البنك من مفردات عينة الدراسة (٧٩٪) ترى أن معظم المعاملات بين البنك والعملاء تتم بصورة رسمية حسب الأنظمة والقواعد والقوانين واللوائح الرسمية، وأن نسبة كبيرة من موظفي البنك (٦٥٪) تدرك أن معظم التعاملات والعلاقات داخل البنك تتم بصورة رسمية، كما يري نسبة كبيرة أيضاً منهم (٧٦٪) أن العلاقة الرسمية هي السائدة بين الموظفين ورؤسائهم من المشرفين والمديرين بالبنك، وأن الغالبية من موظفي البنك (٨٦٪) يروا أن موظفو البنك يلتزموا بالإجراءات والقواعد الرسمية المعتمدة في تقديم خدمات البنك وهذا يعني أن نسبة غالبية البنوك يغلب عليها مناخ العمل الرسمي الإجرائي اللائحي وينعكس ذلك على أشكال وأساليب الاتصال أو التعامل سواء بين موظفي البنك أو بين الموظفين والإدارة، أو مع عملاء البنك .

(٧) يدرك نسبة كبيرة من موظفي البنك (٦٦٪) أنه توجد بعض المواقف التي قد تتعارض فيها أهداف الموظفين مع أهداف البنك، في حين ترى النسبة المتبقية

من موظفي البنك (٣٤٪) تدرك أنه لا توجد تلك المواقف التي قد يتعارض فيها أهداف البنك مع أهداف الموظفين، وهذا يعطي مؤشراً على أن نسبة كبيرة أكثر من نصف موظفي البنوك تدرك وجود احتمالات أن تتعارض أهدافهم مع أهداف البنك.

(٨) ترى نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة (٦٥٪) أن ثقافة العمل تختلف من إدارة لأخرى داخل البنك، في حين أن النسبة الباقية ترى أن ثقافة العمل داخل البنك لا تختلف من إدارة لأخرى، وهذا يعني أن أكثر من نصف موظفي البنوك يدركون أن ثقافة العمل داخل البنك تختلف من إدارة لأخرى، وهذا يعطي مؤشراً على غياب التجانس والتوافق في إدراك موظفي البنك لخصائص الثقافة التنظيمية السائدة في البنك مما قد ينعكس على تباين سلوكهم تجاه زملائهم وتجاه عملاء البنك.

(٩) رغم أن نسبة كبيرة من مفردات عينة الدراسة (٦٨٪) ترى أن إدارة البنك تتعامل مع جميع موظفي البنك وفق أسس ومعايير محددة واضحة ومعروفة، إلا أن النسبة الباقية من موظفي البنك (٣٢٪) يروا أن هناك تباين في الأسس والمعايير التي تتعامل بها إدارة البنك مع الموظفين، وهذا يعطي مؤشراً على وجود حاجة قوية لأن تراجع البنوك الدرجة التي تتمسك بها بالأسس والقواعد والقوانين عند التعامل مع الموظفين.

(١٠) يدرك غالبية موظفي البنك (٨٦٪) أن البنك عادة يحرص على تقديم ما يمكن أن يقدمه من خدمات للعميل وذلك في حدود إمكانيات البنك وموارده المتاحة، وأن نسبة محددة من الموظفين (١٤٪) يروا أن البنك قد يحرص على تقديم خدمات للعميل تتفوق إمكانياته وموارده المتاحة، وهذا يعطي مؤشراً على أن النسبة الأكبر من البنوك تمارس مهامها وتقدم خدماتها وفق المفهوم التقليدي الذي يتضمن التحرك في ضوء الممكن أو المتاح وليس وفق ما هو مستهدف، وأن معظم البنوك لا ترغب في تقديم خدمات للعملاء بما يفوق إمكانياتها ومواردها المتاحة، وهذا ما يخالف التفكير الإستراتيجي في التوجه

بالعميل. وما يؤكد ذلك أن نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٢٪) يدركون أن التطبيق السليم للإدارة الإستراتيجية يتوقف على مدى وجود مديرين إستراتيجيين في البنك، وهذا يعني أن نسبة ليست قليلة، أكثر من نصف موظفي البنك لم يدركوا أن التطبيق السليم للإدارة الإستراتيجية يتطلب أن يتم من خلال جميع موظفي البنك وليس من خلال مديرين إستراتيجيين داخل البنك .

(١١) تأكيداً لما سبق الإشارة إليه، فإن نسبة قليلة من موظفي البنك (٢٨٪) يدركوا أنه توجد درجة كبيرة من الحرية لدى موظفي البنك عند تعاملهم مع العملاء، ، بينما النسبة الكبيرة لم يدركوا أو لم يتضح لهم أن هناك درجة كبيرة من الحرية لدى موظفي البنك عند تعاملهم مع العملاء، وهذا يعطي مؤشراً على ضعف أو محدودية الصلاحيات التي تعطى للموظف عند تعامله مع العملاء وأن الموظف عليه أن يلتزم بالقوانين والقواعد والإجرائية الموجودة في البنك عند التعامل مع العملاء .

(١٢) تدرك نسبة محدودة من عينة الدراسة من موظفي البنك (٢٦٪) أن موظفي البنك يشاركون في وضع الأسس والمعايير والقيم التي يعمل البنك من خلالها، بينما يدرك النسبة الأكبر من موظفي البنك أنهم لا يشاركون في وضع الأسس والمعايير والقيم التي يعمل البنك من خلالها، وهذا يعني أن نسبة كبيرة، أكثر من نصف موظفي البنوك يرون أن إدارة البنك لا تشجع على مشاركة الموظفين في وضع الأسس والمعايير والقيم التي تحكم العمل داخل البنك.

**خلاصة القول،** أن هناك عديد من الاتجاهات والممارسات الإدارية السلبية داخل البنك مثل الاتجاه نحو المركزية في اتخاذ القرارات، وعدم الحرية في الاتصالات داخل البنك، والتدفق الرأسي للمعلومات، والاعتماد على القواعد والأسس الرسمية، وضعف التوجه للتخطيط الإستراتيجي وغيرها من الممارسات الإدارية السلبية التي تؤثر سلبياً على سلوك الموظفين ومن ثم على جودة الخدمات المصرفية.

ويظهر الجدول رقم (٥) التالي ردود مفردات عينة الدراسة من موظفي البنك التي توضح مدى إدراكهم للاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك .

جدول رقم (٥)

نتائج الدراسة الميدانية للاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك

الإجمالي	الأوزان					بيان	الاتجاهات والممارسات السلوكية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٣٢	٣٦	١٧	١٢	٢	التكرار	إعلان رسالة البنك أو الغرض الرئيسي من وجوده على الموظفين
١٠٠	٣٢,٣	٣٦,٤	١٧,٢	١٢,١	٢	النسبة	
٩٩	٣٩	٣٥	٩	١٢	٤	التكرار	إنفراد الإدارة العليا في اتخاذ القرارات داخل البنك
١٠٠	٣٩,٥	٣٥,٤	٩	١٢,١	٤	النسبة	
٩٩	٢٣	٣١	١٩	١٨	٨	التكرار	مشاركة الموظفين في المستوى التنفيذي بصورة واضحة في القرارات التي يتم اتخاذها بالبنك
١٠٠	٢٣,٢	٣١,٣	١٩,٢	١٨,٢	٨,١	النسبة	
٩٩	٢٠	٤٥	٢٣	٩	٢	التكرار	حرص وانتظام إدارة البنك لعقد اجتماعات دورية منتظمة مع الموظفين في المستوى التنفيذي
١٠٠	٢٠,٢	٤٥,٥	٢٣,٢	٩,١	٢	النسبة	
٩٩	١٠	٣٦	١٧	٣٠	٦	التكرار	مستوى وضوح تأثير موظفي البنك على القرارات التي يتم اتخاذها في البنك
١٠٠	١٠,١	٣٦,٤	١٧,٢	٣٠,٣	٦	النسبة	
٩٩	٧	٣٣	٣٣	٢٣	٣	التكرار	نظم الصلاحيات والسلطات بالبنك ومستوى حرية الاتصال مع الأطراف الخارجية
١٠٠	٧	٣٣,٤	٣٣,٤	٢٣,٢	٣	النسبة	
٩٩	٤	٣٢	٣٢	٣١	-	التكرار	سماح أنظمة البنك بأن تكون غالبية المعلومات في البنك يتم تداولها بين الإدارات بصورة أفقية
١٠٠	٤	٣٢,٤	٣٢,٤	٣١,٢	-	النسبة	
٩٩	١٢	٤٢	١٥	٢٢	٨	التكرار	مدى سماح أنظمة البنك بأن معظم المعلومات في البنك تتدفق بصورة رأسية من أسفل إلى أعلى
١٠٠	١٢,١	٤٢,٤	١٥,٢	٢٢,٢	٨,١	النسبة	
٩٩	١٣	٣٧	٢٤	٢٣	٢	التكرار	الاعتماد على التقارير الرسمية عن الانجازات التي ترفع من أسفل إلى أعلى باعتبارها الأداة السائدة في اتصال الرؤوسين برؤسائهم
١٠٠	١٣,١	٣٧,٤	٢٤,٣	٢٣,٢	٢	النسبة	
٩٩	٤	٢٩	٢٣	٣١	١٢	التكرار	سماح نظم الاتصالات في البنك على تشجيع على الاتصال غير الرسمي داخل البنك
١٠٠	٤	٢٩,٣	٢٣,٢	٣١,٤	١٢,١	النسبة	

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

الإجمالي	الأوزان					بيان	الاتجاهات والممارسات السلوكية
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	٤٢	٣٦	٦	٨	٧	التكرار	سماح انظمة وسياسات البنك
١٠٠	٤٢,٤	٣٦,٤	٦	٨,١	١٧,٧	النسبة	على أن معظم المعاملات بين
١٠٠	١٧,٢	٤٧,٥	١٣,١	١٧,٢	٥	النسبة	البنك والعملاء تتم بصورة رسمية حسب الأنظمة والقوانين واللوائح الرسمية
٩٩	١٩	٥٦	٦	١٦	٢	التكرار	العلاقة الرسمية هي السائدة
١٠٠	١٩,٢	٥٦,٦	٦	١٦,٢	٢	النسبة	بين موظفي البنك ورؤسائهم من المشرفين والمديرين
٩٩	٣١	٥٤	٦	٨	-	التكرار	التزام موظفو البنك بالإجراءات والقواعد الرسمية المعتمدة في تقديم خدمات البنك للعملاء
١٠٠	٣١,٣	٥٤,٥	٦,١	٨,١	-	النسبة	
٩٩	١٧	٤٧	١٣	١٧	٥	التكرار	سماح انظمة وسياسات البنك على أن معظم التعاملات والعلاقات بالبنك تتم بصورة رسمية
١٠٠	١٧,٢	٤٧,٥	١٣,١	١٧,٢	٥	النسبة	
٩٩	١٨	٤٧	١٣	١٥	٦	التكرار	احتمال ان توجد بعض المواقف التي قد تتعارض فيها أهداف الموظفين مع أهداف البنك
١٠٠	١٨,٢	٤٧,٥	١٣,١	١٥,٢	٦	النسبة	
٩٩	١٩	٤٢	١٢	٢٢	٤	التكرار	اختلاف ثقافة العمل من إدارة إلى أخرى داخل البنك
١٠٠	١٩,٢	٤٢,٥	١٢,١	٢٢,٢	٤	النسبة	
٩٩	٢٦	٤١	١٧	١٣	٢	التكرار	الانظمة تجعل إدارة البنك تتعامل مع جميع موظفي البنك وفق أسس ومعايير محددة واضحة
١٠٠	٢٦,٣	٤١,٤	١٧,٢	١٣,١	٢	النسبة	
٩٩	٣٥	٥٠	٥	٤	٥	التكرار	حرص البنك على تقديم ما يمكن أن يقدمه من خدمات للعميل وذلك في حدود إمكانيات البنك
١٠٠	٣٥,٤	٥٠,٥	٥,١	٤	٥	النسبة	
٩٩	٣٣	٣٨	١٠	١٠	٨	التكرار	الاعتقاد بان التطبيق السليم للإدارة الاستراتيجية يتوقف على وجود مديرين استراتيجيين بالبنك
١٠٠	٣٣,٣	٣٨,٤	١٠,١	١٠,١	٨,١	النسبة	
٩٩	٧	٣١	١٤	٤٢	٥	التكرار	الإدراك بأنه توجد درجة كبيرة من الحرية لدى موظفي البنك عند تعاملهم مع العملاء
١٠٠	٧,١	٣١,٣	١٤,١	٤٢,٤	٥,١	النسبة	
٩٩	٩	١٧	٢٣	٤٠	١٠	التكرار	الإدراك بان جميع موظفي البنك يشاركون في وضع الأسس والمعايير التي يعمل البنك من خلالها
١٠٠	٩,١	١٧,٢	٢٣,٢	٤٠,٤	١٠,١	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من المسؤولين داخل البنوك محل الدراسة فيما يتعلق بالاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك

#### ١/٤- مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء داخل المؤسسات المصرفية

مع تأكيد الأدبيات المهمة بأخلاق وقيم العمل على ضرورة التعامل معها كمنظومة متكاملة مترابطة في كافة وظائف وأنشطة المنظمة، إلا أن هذه الأدبيات تتفق في الإشارة إلى الدور الحرج الذي تؤديه الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية في خدمة العملاء داخل المؤسسات الخدمية. وقد أظهرت الدراسة الميدانية فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية النتائج التالية:

(١) رغم وجود نسبة فوق المتوسط من موظفي البنوك (٥٣٪) تدرك أن إجراءات إنهاء المعاملات تعتبر ضمن العوامل المحددة لمستوى الخدمة المقدمة للعملاء، إلا أن نسبة غير قليلة (٤٧٪) من موظفي البنك لم يدركوا أو لم يتضح لهم ذلك، مما يعطي مؤشراً على أن نسبة لا يستهان بها تقترب من نصف موظفي البنوك لا تدرك ما هو مطلوب لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وما هي متطلبات تحقيق التعامل الجيد مع هؤلاء العملاء.

(٢) رغم وجود نسبة فوق المتوسط من مفردات عينة الدراسة (٦٥٪) تدرك أن البنك يقدم خدمات فنية استشارية بصفة مستمرة ومتواصلة لعملائه، إلا أنه توجد نسبة ليست قليلة من مفردات العينة (٣٥٪) ترى أن البنك لا يقوم بدوره المطلوب منه من خدمات فنية استشارية للعملاء، مما يعطي مؤشراً إلى ضعف ثقافة البنك بشأن نطاق ومستوى الخدمة الفنية المقدمة للعملاء وذلك من وجهة نظر موظفي البنك.

(٣) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٥٪) تدرك أن البنك يحرص على تطوير وتحديث نظم العمل والخدمات المقدمة لإرضاء العملاء، وأن النسبة الباقية من مفردات عينة الدراسة (٣٥٪) وهي ليست قليلة لم يتضح لهم أن البنك يحرص

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

على تطوير وتحديث نظم العمل والخدمات المقدمة لإرضاء العملاء ، وهذا يعني أن ما يزيد عن ثلث موظفي البنك يروا أن البنك في عملية تطوير نظم العمل والخدمات المقدمة للعملاء ، غير موجه بإرضاء العملاء .

خلاصة القول، أن هناك قصور نوعاً ما في مستوى جودة بعض الخدمات المقدمة من قبل البنك لعملائه ومنها خدمات إنهاء المعاملات، والخدمات الفنية الاستشارية، والجدول رقم (٦) التالي يوضح ردود مفردات عينة، فيما يتعلق بإدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

#### جدول رقم (٦)

نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

الإجمالي	الأوزان					بيان	مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء
	٥	٤	٣	٢	١		
٩٩	١٧	٢٥	٢٤	١٦	٧	التكرار	الكفاءة في إنهاء المعاملات
١٠٠	١٧,٢	٢٥,٣	٢٤,٣	١٦,١	٧,١	النسبة	تعتبر من العوامل المميزة لمستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء
٩٩	١٨	٤٧	١٥	١٦	٣	التكرار	الخدمات الفنية الاستشارية التي يقدمها البنك لعملائه مستمرة ومتواصلة
١٠٠	١٧,٢	٤٧,٦	١٥,١	١٦,١	٣	النسبة	البنك يحرص دائما على تطوير وتحديث نظم العمل والخدمات المقدمة لإرضاء عملائه
٩٩	٢٩	٣٧	١٣	١٥	٥	التكرار	المقدمة لإرضاء عملائه
١٠٠	٢٩,٣	٣٧,٤	١٣,١	١٥,١	٥,١	النسبة	

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء

٢- العلاقة الارتباطية بين الاتجاهات والممارسات السلوكية وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية

في هذا الجزء سيتم اختبار صحة الفرض الرئيسي الثاني القائل «توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي مؤسسات القطاع المصرفي السعودي وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم

المهنية داخل هذه المؤسسات»، وذلك من خلال نتائج الدراسة الميدانية للعلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك كمتغير تابع وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق كمتغيرات مستقلة، والتي أوضحت النتائج التالية :

(١) يشير معامل الارتباط البسيط (R) إلى وجود علاقة طردية بين الجوانب المادية للثقافة التنظيمية في البنوك والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، إلا أن تأثير الجوانب المادية للثقافة التنظيمية في البنوك كان تأثيراً إيجابياً ضعيفاً (٢٢٪) على اتجاهات وسلوك موظفي البنك وبصفة خاصة تجاه العملاء، أو أثناء تعاملهم مع العملاء، بينما توجد علاقة طردية متوسطة بين الاعتبارات الإدارية والتنظيمية في الثقافة التنظيمية للبنك (٤٥٪) وبين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، مما يعطي مؤشراً على أن خصائص الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك تتأثر بالاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية للبنوك أكثر من تأثرها بالجوانب المادية للثقافة التنظيمية.

(٢) القيم الإيجابية لدى موظفي البنك لها علاقة إيجابية فوق المتوسط (٥٦٪) مع الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، وهذا يدل على أنه كلما زادت القيم الإيجابية عند موظفي البنك كلما زادت الاتجاهات والممارسات السلوكية الإيجابية لموظفي البنك وخاصة تجاه العملاء، بينما توجد علاقة طردية ضعيفة (٣٠٪) بين القيم السلبية لدى موظفي البنك والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، وهذا يعطي دلالة على أن تأثير القيم الإيجابية لدى موظفي البنك على اتجاهات وسلوك الموظفين داخل البنك كانت أقوى من تأثير القيم السلبية، وهذا يعطي مؤشراً على أن التركيز على القيم الإيجابية بدرجة أكبر من التركيز على القيم السلبية لدى الموظفين فتولد لديهم سلوك وممارسات إيجابية في تعاملاتهم وخاصة مع العملاء .

(٣) يتضح من نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) أن الجوانب المادية للثقافة التنظيمية في البنوك تفسر ٥٪ من التغيرات التي تحدث في الاتجاهات والممارسات

السلوكية لموظفي البنك، وأن الاعتبارات الإدارية والتنظيمية في البنوك تفسر ٢٠٪، وأن القيم الايجابية لدى موظفي البنك هي أكثر المتغيرات تفسيراً للتغيرات التي تحدث في الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، حيث تفسر ٣١٪ من هذه التغيرات، وأخيراً القيم السلبية لدى موظفي البنك تفسر ٩٪ من التغيرات التي تحدث في الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، ويؤكد هذا أن بناء وتفعيل ثقافة تنظيمية داعمة وقوية للأطر الأخلاقية في البنوك يتطلب التركيز على القيم الايجابية السائدة يليها توفير مقومات جودة الاعتبارات الإدارية والتنظيمية المحددة للثقافة التنظيمية في البنوك.

(٤) يتضح من نتائج اختبار T أن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك وكل من الجوانب المادية والاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية داخل البنوك والقيم الايجابية لدى موظفي البنك، وكذلك القيم السلبية، ويعني ذلك أن خصائص الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك هي نتاج كل من ثقافة المنظمة وأخلاق وقيم العمل بها.

(٥) يشير معامل الارتباط المتعدد (R) إلى وجود علاقة طردية متوسطة (٤٥٪) بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك كمتغير تابع والثقافة التنظيمية (الجوانب المادية والاعتبارات الإدارية للثقافة التنظيمية داخل البنوك)، وهذا يعطي دلالة على أن الثقافة التنظيمية في البنوك بشقيها لها تأثير إيجابي معنوي لا يستهان به على الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك.

(٦) في نفس الوقت، يشير معامل الارتباط المتعدد (R) إلى وجود علاقة طردية قوية (٦٧٪) بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، والقيم والأخلاق المهنية لدى هؤلاء الموظفين (القيم الايجابية والقيم السلبية لدى موظفي البنك)، وهذا يعطي دلالة على أن القيم والأخلاق المهنية لموظفي

البنك، سواء القيم والأخلاق الإيجابية والقيم والأخلاق السلبية لدى موظفي البنك لها تأثير إيجابي معنوي قوي على الاتجاهات الممارسات السلوكية للموظفين داخل البنك، وخاصة في تعاملاتهم مع العملاء .

(٧) كما يتضح من قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) أن القيم والأخلاق المهنية سواء الإيجابية والسلبية لدى موظفي البنك لها تأثير أكبر من تأثير الثقافة التنظيمية بشقيها (الجوانب المادية والاعتبارات الإدارية) على الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، وهذا يعطي دلالة على أن العمل في البنوك يحكمه الجانب الأخلاقي أكثر من الجانب التنظيمي، وذلك من وجهة نظر موظفي البنك، ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى طبيعة العمل الخدمي للمؤسسات البنكية والذي يتميز عن العمل الخدمي لأي مؤسسة خدمية أخرى.

(٨) توضح قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) على أن هناك تأثير إيجابي قوي لكل من القيم والأخلاق المهنية لدى موظفي البنك والثقافة التنظيمية بشقيها مع بعضهم البعض، على الاتجاهات والممارسات الإدارية والتنظيمية لموظفي البنك، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٧١)، وهذا يعطي دلالة على أن العمل في المؤسسات البنكية لو تم مراعاة فيه الجانب الأخلاقي والجانب التنظيمي معا، فسوف يؤدي ذلك إلى إحداث تأثير إيجابي قوي على الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، سواء داخل البنك عند تعامل الموظفين مع الإدارة أو مع بعضهم، أو عند تعاملهم مع العملاء .

(٩) وما يؤكد النتائج السابقة، قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، حيث تشير قيمة معامل التحديد إلى أن الثقافة التنظيمية بشقيها تفسر ٢٠٪ من التغيرات التي تحدث في الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، وأن القيم والأخلاق لموظفي البنك تفسر ٤٥٪ من التغيرات التي تحدث في الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، أما الثقافة التنظيمية بشقيها والقيم والأخلاق لموظفي البنك معا تفسر ٥٠٪ من التغيرات التي تحدث في

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك، وهذا يعطي دلالة على أن الثقافة التنظيمية والقيم والأخلاق لها تأثير على الممارسات والاتجاهات السلوكية لهؤلاء الموظفين.

(١٠) تشير نتائج تحليل اختبار T أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية لكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم المهنة ومكونات كل منهما، وأن مستوي المعنوية المحسوب أو المشاهد (P. Value) = ٠.٠٠٠ وهي قيمة أقل من مستوي المعنوية النظري أو المفترض ( $\alpha = 5\%$ )، وهذا يعطي دلالة على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة والأخلاق المهنية ومكونات كل منهما والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفين.

خلاصة القول، كل ما تقدم يؤكد صحة الفرض الرئيسي الثاني القائل «توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية معنوية بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي مؤسسات القطاع المصرفي السعودي وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية داخل هذه المؤسسات»، والجدول رقم (٧) يوضح النتائج الإحصائية للعلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنك ومكونات كل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية.

جدول رقم (٧)  
العلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك وكل من مكونات الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية

مدى المنوئية	مستوى المنوئية المفترض	مستوى المنوئية المحسوب	قيمة T الجدولية	قيمة T المحسوبة	معامل التجديد	معامل الارتباط	عناصر ومكونات الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٦,٣١	٢٠,٨٤	%٥	%٢٢	الجوانب المادية للثقافة التنظيمية في البنوك
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٦,٣١	٨,٦١	%٢٠	%٤٥	الاعتبارات الإدارية في البنوك
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٦,٣١	١٣,١٦	%٣١	%٥٦	الأخلاق والقيم الايجابية
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٦,٣١	١١,٩٦	%٩	%٣٠	الأخلاق والقيم السلبية
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٢,٩١	٩,٦٩	٢٠	٤٥	الثقافة التنظيمية (الجوانب المادية للثقافة التنظيمية والاعتبارات الإدارية)
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٢,٩١	٥,٣٦	٤٥	٦٧	الأخلاق والقيم المهنية (الأخلاق والقيم الايجابية والسلبية)
معنوي	٠,٠٥	٠,٠٠	٢,١٣	٥,٣١	%٥٠	%٧١	الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية

المصدر: نتائج برنامج SPSS للبيانات التي تم جمعها من المسؤولين داخل البنوك محل الدراسة فيما يتعلق بالعلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية ومكونات كل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية.

٣- العلاقة الارتباطية بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية

يسعى هذا الجزء إلى اختبار صحة الفرض الرئيسي الثالث القائل «توجد علاقة جوهرية ذات دلالة إحصائية معنوية بين مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء مؤسسات القطاع المصرفي السعودي وكل من الثقافة التنظيمية والأخلاق والقيم المهنية والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي هذه المؤسسات». ونظراً لزيادة عدد المتغيرات من ناحية، ووجود علاقات تبادلية بين هذه المتغيرات من ناحية

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

أخرى، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار (Regression Analysis) لبناء أو صياغة نموذج إحصائي يوضح العلاقة بين هذه المتغيرات، ومن ثم تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات هذا النموذج، بالإضافة إلى اختبار مدى صلاحيته للتنبؤ بهذه العلاقة، وذلك في ضوء نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد الموضحة في الجدول رقم (٨) التالي .

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار الخطي فيما يتعلق بالعلاقة بين مستوى جودة الخدمات المصرفية وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية

المتغيرات المستقلة			بيان
X <sub>3</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub>	
٢,٣٢	١,٧٢	٢,٦٤	الثابت
١,١٠	٠,٨٠	٠,٢٨	معامل الانحدار
٠,٤٢	٠,٣٢	٠,١٤	معامل الارتباط R
٠,١٨	٠,١٠	٠,٠٢	معامل التحديد R <sup>2</sup>
٢,٣٥	٢,٠٥	٢,٨٢	قيمة T المحسوبة
١,٩٦	١,٩٦	١,٩٦	قيمة T الجدولية
٠,٠٠	٠,٠٣	٠,٠٠	مستوى المعنوية المحسوب (P- Value)
٠,٠٥	٠,٠٥	٠,٠٥	مستوى المعنوية المفترض أو المقبول
معنوي	معنوي	معنوي	مدى المعنوية
٠,٥٨			الثابت
٠,٥٧	٠,٩٢	٠,٣٣	معامل الانحدار
٠,٤٥			معامل الارتباط R
٠,٢٠			معامل التحديد R <sup>2</sup>
٨,١٣			قيمة F المحسوبة
٢,٦٨			قيمة F الجدولية
٠,٠٠			مستوى المعنوية المحسوب (P- Value)
٠,٠٥			مستوى المعنوية المفترض أو المقبول
معنوي			مدى المعنوية*

المصدر: نتائج برنامج SPSS في ضوء البيانات التي جمعت من المسؤولين بالبنوك فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية

### ٣/١- صياغة النموذج الإحصائي

في ضوء النتائج الموضحة في الجدول رقم (٨) فإن النموذج الإحصائي لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد التي توضح العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة. ونظراً لزيادة عدد المتغيرات من ناحية، ووجود علاقات تبادلية بين هذه المتغيرات من ناحية أخرى فقد تمت صياغة النموذج الإحصائي في المعادلة التالية:

$$Y = B_0 + B_1x_1 + B_2 x_2 + B_3x_3$$

وذلك بهدف اختبار الفرض التالي :

$$H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = 0$$

$$H_1 : B_1 = B_2 = B_3 \neq 0$$

حيث إن :

$Y$  = مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية

$X_1$  = الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية

$X_2$  = أخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية

$X_3$  = الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية

٣/٢- طبيعة العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية

بالنظر إلى نتائج أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط والموضحة في الجدول رقم (١١)، والتي تتعلق بأثر كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، يتضح الآتي :

(١) تشير قيم معامل الانحدار إلى أن الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية تأتي في مقدمة العوامل المؤثرة على مستوى جودة

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات، يليها الأخلاق والقيم المعمول بها داخل هذه المؤسسات، وأخيراً تأتي الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات، حيث بلغ قيمة معامل الانحدار (١.١٠)، (٠.٨٠)، (٠.٢٨)، على التوالي، ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى أن الموظفين داخل المؤسسات المصرفية هم الذين يتعاملوا مباشرة مع العملاء، وأن جودة الخدمات تتحدد في المقام الأول بالسماوات الشخصية والقدرات والمهارات الخاصة بمقدمها، وهذا ما جعل متغير الاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين تأتي في مقدمة العوامل المؤثرة على جودة هذه الخدمات، كما أن الأخلاق والقيم تتعلق أيضاً بمقدمي الخدمات المصرفية وأن العمل داخل المؤسسات المصرفية يحتاج إلى موظفين على درجة عالية من الأخلاق والقيم الإيجابية، وهذا ما جعل الأخلاق والقيم المعمول بها داخل هذه المؤسسات تأتي في الترتيب الثاني من بين العوامل المؤثرة على مستوى جودة الخدمات المصرفية. كما يرى الباحث أن الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية تأتي من مصادر متعددة سواء داخلية أو خارجية مما قد يجعلها لا تتفق في بعض الحالات مع حاجات ورغبات ومتطلبات عملاء هذه المؤسسات، ولذلك احتلت الترتيب الأخير من بين العوامل المؤثرة على مستوى جودة الخدمات المصرفية.

(٢) تشير قيم معامل الارتباط (R) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة طردية متوسطة (٠.٤٣) بين الاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغير مستقل ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، وأن هناك علاقة طردية ضعيفة (٠.١٤، ٠.٣٢) بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

(٢) تدل قيم معامل التحديد ( $R^2$ )، على أن أكثر المتغيرات تفسيراً لمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء داخل المؤسسات المصرفية هي الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي هذه المؤسسات، يليها الأخلاق والقيم المعمول بها، وأخيراً الثقافة التنظيمية داخل هذه المؤسسات، حيث بلغ معامل التحديد (٠,١٨)، (٠,٠٢، ٠,٤١، ٠,١٠) على التوالي.

(٤) تشير نتائج اختبار T إلى أن مستوى المعنوية المشاهد أو المحسوب (P- Value of T) لكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة أقل من مستوى المعنوية المفترض أو النظري ( $\alpha = 0.05$ )، وهذا يعني أن  $P\text{-Value} < \alpha$  لكل متغير من هذه المتغيرات، مما يعني أن قيمة ذات دلالة إحصائية معنوي، لذلك تم رفض الفرض العدمي ( $H_0$ ) القائل بأنه «لا يوجد تأثير معنوي لكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع»، وقبول الفرض البديل ( $H_1$ ) القائل بأنه «يوجد تأثير معنوي لكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع».

كما أنه بالنظر إلى نتائج أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد، والتي تتعلق بتأثير كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (٨)، يتضح الآتي:

(١) أن معامل الارتباط المتعدد (R) يساوي ٤٥٪، وهذا يعني أنه توجد علاقة طردية متوسطة بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات

والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

(٢) تدل قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) على أن الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة تفسر حوالي ٢٠٪ من مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، وأن النسبة المتبقية ٨٠٪ ترجع لعوامل أخرى لم يشملها النموذج الإحصائي لهذه الدراسة.

### ٣/٣- اختبار مدى صلاحية النموذج الإحصائي

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول رقم (٨) والتي تتعلق بتأثير كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، يتضح الآتي:

(١) معنوية النموذج الإحصائي السابق الخاص بتأثير كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، حيث بلغت القيمة المحسوبة لمعامل  $F = 8.12$  وهي أكبر من قيمتها الجدولية ٢.٦٨، وأن مستوى المعنوية المحسوب (P- Value of T) أقل من مستوى المعنوية المفترض ( $\alpha = 0.05$ )، وهذا يعني أن  $P\text{-Value} < \alpha$ ، وبالتالي تعتبر قيمة F ذات دلالة إحصائية معنوية.

(٢) نظراً لمعنوية النموذج الإحصائي للدراسة، فإن هناك إمكانية الاعتماد على هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

(٣) أن أفضل معادلة يمكن أن تستخدم للتنبؤ بالعلاقة بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، يمكن تمثيلها كما يلي :

$$Y = 0.58 + 0.33 X_1 + 0.93 X_2 + 0.57 X_3$$

خلاصة القول، مما تقدم يمكن القول أن كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، وأن العلاقة بينهم علاقة طردية متوسطة (٤٥٪)، وأن هذه المتغيرات مستقلة تفسر حوالي ٢٠٪ من مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، مما يؤكد صحة الفرض الرئيسي الثالث.

عاشرا: نتائج البحث وتوصياته

في هذا الجزء من البحث سيتم تناول أهم نتائج الدراسة الميدانية، وأهم التوصيات المقدمة في ضوء هذه النتائج كما يلي :

#### ١- نتائج البحث

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية، يمكن القول أن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي :

#### ١/١- نتائج تتعلق بالثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية

أظهرت نتائج الدراسة وجود عديد من ظواهر ضعف الثقافة التنظيمية ومنها ما يلي :

(١) اختلاف إدراك موظفي البنك بشأن الجوانب المادية لمحددات بناء الثقافة التنظيمية وعدم إدراك نسبة كبيرة من مفردات الدراسة لبعض تلك المحددات وخاصة ما يتعلق بأماكن انتظار السيارات (٤٥٪) وتصميمات البنك الداخلية (٥٤٪).

جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالجوانب التنظيمية ....  
أ.د/ مصطفى محمود أبو بكر، ود/ عبد الموجود عبد الله أبو حمادة

(٢) توافقت إدراكات غالبية مفردات الدراسة حول التأثير السلبي للجوانب الإدارية على ثقافة البنك وخاصة ما يتعلق بتأثير التركيز على الجوانب القانونية والإجرائية (٨٠٪)، ووضوح سياسة التوجه بالمنتج بدلاً من سياسة التوجه بالعميل (٦٠٪)، وعدم وضوح معايير وضوابط العمل داخل البنك (٥٦٪) وغيرها.

(٣) يغلب على نظم وسياسات العمل في البنوك ومن ثم خصائص المناخ التنظيمي الطابع الرسمي، وفيه يتمتع موظفي البنك في الصف الأول بأدنى مستويات الصلاحية وضعف القدرة للاستجابة لتوقعات العملاء.

#### ١/٢- نتائج تتعلق بأخلاق وقيم العمل لدى موظفي المؤسسات المصرفية

أظهرت النتائج بشأن الجوانب الايجابية والجوانب السلبية في أخلاق وقيم العمل والتي تؤثر إيجابياً أو سلبياً على الممارسات السلوكية لموظفي البنك ما يلي :

(١) تباين إدراك موظفي البنك بشأن ما يلتزم به البنك من أطر أخلاقية وقيم عمل سواء داخل البنك في أداء أنشطته وتجاه موظفيه أو خارج البنك مع عملائه.

(٢) يرى نسبة كبيرة من المسؤولين في البنوك أن هناك عدم الالتزام ببعض أخلاق وقيم العمل، سواء من قبل إدارة البنك تجاه موظفيه أو من قبل موظفي البنك تجاه العملاء، أهمها وجود تعارض بين مصالح العميل ومصالح البنك (٧١٪)، والتفرقة في أسلوب التعامل مع العميل داخل البنك (٧٣٪) وغيرها.

(٣) تشير نسبة كبيرة من ردود مفردات الدراسة إلى وجود فجوات واضحة بين مجالات ومستويات أخلاق وقيم العمل داخل مؤسسات القطاع المصرفي.

١/٣- نتائج تتعلق بالاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية  
أظهرت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بالاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي البنوك ما يلي :

(١) غياب مفهوم ودلالة رسالة البنك وأهدافه لدى بعض الموظفين (٣١٪) وانعكس ذلك السلوك الإداري والوظيفي تجاه عملاء البنك

(٢) عديد من الاتجاهات والممارسات السلوكية تتجه إلى مركزية اتخاذ القرارات وضعف مشاركة الموظفين في المستوي التنفيذي أو التشغيلي بالبنوك، حيث أن نسبة عالية من موظفي البنك (٧٥٪) تدرك أن الإدارة العليا تنفرد باتخاذ معظم القرارات في البنك.

(٣) يغلب على نظام المعلومات في البنوك الصفة الرسمية والاتصال الرأسي ومن ثم التدفق الرسمي الرأسي للمعلومات وخاصة في صورة تقارير رسمية، حيث ترى نسبة قليلة من موظفي البنك (٣٦٪) أن غالبية المعلومات في البنك يتم تداولها بين الإدارات بالبنك بصورة أفقية.

(٤) يسود لدى نسبة كبيرة من موظفي البنوك أن الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل ساهمت في خلق عديد من حالات واحتمالات التعارض بين الأهداف سواء بين البنك وعملائه أو البنك وموظفيه.

(٥) وضوح توجه لدى إدارة البنك للعمل في نطاق ما هو متاح من موارد وإمكانيات والتي عادة ما يكون أقل من طموحات وتوقعات العملاء.

(٦) تؤكد عديد من المؤشرات على عدم وضوح التوجه الاستراتيجي لدى إدارة البنوك بشأن نطاق ومستوى جودة خدماتها للعملاء، وكذلك فيما يتعلق بموظفيه.

٤/١- نتائج تتعلق بمستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية أظهرت نتائج الدراسة الميدانية فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية ما يلي:

(١) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنوك (٥٣٪) تدرك أن إجراءات إنهاء المعاملات تعتبر ضمن العوامل المحددة لمستوى الخدمة المقدمة للعملاء، مما يعني أن أكثر من نصف موظفي البنوك تدرك ما هو مطلوب لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وما هي متطلبات تحقيق التعامل الجيد مع هؤلاء العملاء.

(٢) نسبة فوق المتوسط من مفردات عينة الدراسة (٦٥٪) تدرك أن البنك يقدم خدمات فنية استشارية بصفة مستمرة ومتواصلة لعملائه، إلا أنه توجد نسبة ليست قليلة من مفردات العينة (٣٥٪) ترى أن البنك لا يقوم بدوره المطلوب منه من خدمات فنية استشارية للعملاء .

(٣) نسبة فوق المتوسط من موظفي البنك (٦٥٪) تدرك أن البنك يحرص على تطوير وتحديث نظم العمل والخدمات المقدمة لإرضاء العملاء، وأن النسبة الباقية من مفردات عينة الدراسة (٣٥٪) وهي ليست قليلة لم يتضح لهم أن البنك يحرص على تطوير وتحديث نظم العمل والخدمات المقدمة لإرضاء العملاء .

١/٥- نتائج تتعلق بالعلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية  
أوضحت معاملات الارتباط بين الاتجاهات والممارسات الإدارية وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل المؤشرات الأساسية التالية :

(١) هناك علاقة ارتباطيه ضعيفة (٢٢٪) بين الجوانب المادية للثقافة التنظيمية والاتجاهات والممارسات الإدارية، مما يعطي دلالة على أن الإفراط في الجوانب المادية لا مبرر له ولا يترتب عليه نواتج ذات معنى للاتجاهات والممارسات السلوكية

(٢) كانت نظم وأساليب العمل وغيرها من الجوانب الإدارية مثل نظم الاتصال وأساليب اتخاذ القرارات وهيكل توزيع الصلاحيات وغيرها ذات علاقة ارتباطيه متوسطة (٤٥٪) بينها وبين الاتجاهات والممارسات السلوكية .

(٣) وعند تناول العلاقة بين الاتجاهات والممارسات السلوكية مع كل محددات ثقافة المنظمة مجتمعة ومع أخلاق وقيم العمل الايجابية منها والسلبية، يظهر وجود علاقة ارتباطيه طردية (٤٥٪)، (٦٧٪) بين كل من ثقافة المنظمة وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين في البنوك محل الدراسة .

(٤) عند الجمع بين محددات ثقافة المنظمة والأطر الأخلاقية وقيم العمل في البنوك، يرتفع معامل الارتباط (٠.٧١٪) بينهما مجتمعين مع الممارسات السلوكية التي تحدد مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها.

١/٦- نتائج تتعلق بالعلاقة بين مستوى جودة الخدمات وكل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية

(١) الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية تأتي في مقدمة العوامل المؤثرة على مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء هذه المؤسسات، يليها الأخلاق المعمول بها داخل هذه المؤسسات، وأخيراً تأتي الثقافة التنظيمية داخل هذه المؤسسات.

(٢) توجد علاقة طردية متوسطة (٠.٤٣) بين الاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغير مستقل ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع، وتوجد علاقة طردية ضعيفة (٠.٣٢، ٠.١٤) بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

(٣) توجد علاقة طردية متوسطة (٠.٤٥٪) ذات دلالة إحصائية بين كل من الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة مجتمعة ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

(٤) الثقافة التنظيمية وأخلاق وقيم العمل والاتجاهات والممارسات السلوكية للعاملين داخل المؤسسات المصرفية كمتغيرات مستقلة تفسر حوالي ٢٠٪ من مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء كمتغير تابع.

## ٢- توصيات البحث

لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء من خلال تطوير الثقافة التنظيمية والالتزام بالأخلاق وتحسين الاتجاهات والممارسات السلوكية للموظفين، يمكن تقديم التوصيات التالية :

### ١/٢- توصيات لتنمية الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات المصرفية

- (١) مراجعة رسالة البنك والتأكد من نفهم موظفي البنك لها والاقتران بها
- (٢) دراسة مدى إدراك ووعي عملاء البنك برسالته وأهدافه
- (٣) تطوير إدراك موظفي البنك بمفهوم الثقافة التنظيمية وأهميتها ومحدداتها
- (٤) دراسة وتحليل خصائص الثقافة التنظيمية السائدة لدى البنك ومراجعة محدداتها واتخاذ ما يلزم لتنمية نقاط القوة بها ومعالجة ما بها من نقاط ضعف
- (٥) مراجعة البنك لأسس ومعايير تعامله مع عملائه ووضع ضوابط موضوعية غير شخصية للتعامل مع العملاء للتأكد من الإدراك الايجابي عنها لدى موظفي البنك
- (٦) تحديد مجالات وأسباب الغموض في سياسات ونظم تعامل البنك مع عملائه والتعرف على اتجاهات وإدراك موظفي البنك بشأن تلك المجالات والأسباب
- (٧) دراسة وتحليل خصائص المناخ التنظيمي للبيئة الداخلية للبنك وتحديد متطلبات تنمية رغبة وقدرات موظفي البنك للإبداع والابتكار والتنمية والتدريب
- (٨) تحقيق التوازن بين الاعتبارات الرسمية وغير الرسمية في سياسات ونظم تعامل البنك مع كل من موظفيه وعملائه
- (٩) تنمية الفكر الاستراتيجي وتطوير أساليب وأدوات ممارسة الإدارة الإستراتيجية بالبنك
- (١٠) تعميق سياسة التوجه بالعميل وتطوير أساليب وإجراءات العمل بالبنك لتنفيذها .

## ٢/٢- توصيات لزيادة التمسك والالتزام بأخلاق وقيم العمل داخل المؤسسات المصرفية

- (١) مراجعة صياغة رسالة البنك وأهدافه والتأكد من تضمينها ما يفيد تحقيق التوازن بين مصالح البنك ومصالح موظفيه وأهداف العملاء وتوقعاتهم
- (٢) وضع مجموعة من الأسس والضوابط الأخلاقية والقيم التي تحكم ما يقوم به البنك من أنشطة وما يقدمه من خدمات
- (٣) دراسة خصائص الأسس والمعايير الأخلاقية وقيم العمل السائدة لدى موظفي البنك وتحليل مصادرها وتحديث مجالات تطويرها لتدعيم الإيجابي منها ومعالجة السلبي
- (٤) تحديد مجالات التعارض بين أهداف ومصالح البنك وأهداف وطموحات وتوقعات كل من موظفي البنك وعملائه
- (٥) مراجعة أسس وضوابط تعامل أعضاء إدارة البنك مع رؤسائهم وتطوير الأسس والمعايير الأخلاقية التي تحكم تلك العلاقة
- (٦) مراجعة أسس وضوابط تعامل البنك وموظفيه مع عملاء البنك وتطوير المعايير الأخلاقية التي تحكم تلك العلاقة
- (٧) دراسة وتحليل القيم والمفاهيم لدى موظفي البنك بشأن الضوابط والمعايير الأخلاقية في الممارسات الإدارية لإدارة البنك وتطوير مصادر بناء تلك القيم والمفاهيم.
- (٨) مراجعة أسس ومعايير تعامل البنك مع عملائه وتطويرها بما ينمي الإدراك الإيجابي لدى لموظفي البنك بشأن تلك الأسس والمعايير
- (٩) مراجعة ظواهر التوجه الإجرائي اللائحي في تعاملات البنك مع عملائه ومعالجة مسببات بناء هذا التوجه وتطويره بما يتوافق مع أخلاق وقيم التوجه بالعميل

- (١٠) مراجعة نمط التفكير بين إدارة البنك بشأن تقييد الاستجابة لاحتياجات العميل وفق المتاح أو الممكن دون مراعاة متطلبات التوجه بتوقعات العميل
- (١١) مراجعة أسس ومعايير تحديد النفوذ الوظيفي والتمتع بصلاحيات وتنمية مقومات ارتباط الصلاحيات لتقديم الخدمات بالجودة المستهدفة لعملاء البنك
- (١٢) تصحيح سياسة تعظيم مصالح البنك وتنمية وتعميق أخلاق سياسة مكسب/ مكسب لكل من البنك وموظفيه وعملائه
- ٢/٣- توصيات لتطوير الاتجاهات والممارسات السلوكية لموظفي المؤسسات المصرفية
- (١) مراجعة آلية اتخاذ القرارات من البنك وتدعيم مبدأ المشاركة الحقيقية في صناعة القرارات
- (٢) مراجعة وتدوير نطاق وحدود الصلاحيات لموظفي البنك ومراعاة متطلبات تمكين موظفي البنك للتعامل مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- (٣) تطوير نظم المعلومات وسياسات التكامل مع المعلومات لتوسيع نطاق وتطوير أساليب وأدوات التعامل مع المعلومات لتحسين جودة الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه
- (٤) تطوير نظم الاتصال بالبنك لتوسيع مجالات وأساليب الاتصال الأخرى غير الاتصال الرأسي أو الأفقي داخل البنك
- (٥) تطوير أسس ومعايير الإشراف والتوجيه والتحضير التي تطبقها البنوك والتأكد من الإدراك الإيجابي لدي الموظفين بشأنها
- (٦) تطوير مفهوم التفكير الاستراتيجي وممارسة الإدارة الإستراتيجية لدى إدارة البنك وموظفيه وخاصة ما يتعلق بتوظيف الإمكانيات لخدمة العملاء
- (٧) تحقيق التوازن بين الاعتبارات غير الرسمية والضوابط الرسمية في علاقات ومعاملات إدارة البنك مع موظفيه وعملائه.

٢/٤- توصيات لتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء المؤسسات المصرفية  
(١) إعداد توصيف متكامل لمستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه  
والتأكد من إدراك إدارة البنك وموظفيه لهذا المستوى من جودة خدمات البنك  
وتوصيفه

(٢) دراسة أخلاق وقيم العمل الحالية لدى موظفي البنك بخصوص تعاملهم مع  
عملاء البنك وتحليل مصادرها وتقويمها وفق الإطار الأخلاقي المستهدف للبنك  
(٣) إعداد إطار متكامل لأخلاق وقيم العمل التي تشكل اتجاهات وممارسات إدارة  
البنك وموظفيه في تقديم خدمات البنك لعملائه

(٤) تحديد وتوصيف الفجوات القائمة بين إدراك إدارة البنك وموظفيه وعملائه  
بشأن مستوى جودة خدمات البنك وتحليل تلك الفجوات وتشخيص أسبابها  
(٥) معالجة الفجوات بين إدراك مستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك استناداً  
على المستوى المستهدف لجودة خدمات البنك لعملائه

(٦) إعداد آلية تضمن تواصل تقييم وتطوير الأخلاق والقيم التي تلتزم بها إدارة  
البنك وموظفيه في تقديم خدمات البنك لعملائه بالجودة المستهدفة.

٢/٥- توصيات ببحوث مستقبلية

على الرغم من أهمية هذا البحث، إلا أنه اتضح أن هناك مجالات لبحوث أخرى  
مستقبلية لا تقل أهمية عن هذا البحث، ومنها ما يلي:

(١) دراسة وتحليل العلاقة بين مستوى رضا العميل الداخلي ومستوى جودة  
الخدمات المقدمة للعملاء الخارجيين.

(٢) دراسة وتحليل الثقافة التنظيمية كأحد محددات مستوى رضا العميل الداخلي  
داخل المؤسسات الخدمية.

(٣) أثر الاتجاهات والممارسات الإدارية للعاملين داخل المنظمات الصناعية على مدى  
الالتزام بأخلاق ممارسة الأنشطة التسويقية.

## قائمة المراجع

### ١- المراجع العربية

- (١) ابتسام عبد الرحمن الحلواني، (٢٠٠٢م)، أسلوب تمكين العاملين ومدي استعداد المديرين لتطبيقه - دراسة ميدانية على عينة عشوائية من مديري الإدارات الحكومية بمدينة جدة، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، السنة الخامسة عشر، العددان الثالث والرابع.
- (٢) أبو حمادة، عبدالموجود عبدالله، (٢٠٠٦م)، العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية على طلاب جامعة القصيم، المجلة العلمية للإدارة، المجلد الأول، العدد الأول، الجمعية السعودية للإدارة، الرياض.
- (٣) ألفت إبراهيم جاد الرب عطا، (٢٠٠٥م)، مفهوم تمكين العاملين ومدى ملاءمته للتطبيق في المنظمات المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني ابريل.
- (٤) بازرعة، محمود صادق، (١٩٩٦)، بحوث التسويق: للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، مكتبة العبيكان، الرياض.
- (٥) بن فارس، محمد (٢٠٠٨م)، بنوك سعودية تغزو «المولات» بفروع صغيرة تقليصاً للنفقات وتحوطاً للأزمة، منتديات الشريف التعليمية، [www.alshref.com/vb/t184378.html](http://www.alshref.com/vb/t184378.html)
- (٦) ثابت عبد الرحمن إدريس، وجمال الدين محمد المرسي، (٢٠٠٥م)، التسويق المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- (٧) ثابت عبد الرحمن إدريس، وجمال الدين محمد المرسي، (١٩٩٣م)، قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مدخل منهجي تطبيقي، المجلة العملية للتجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا.

- (٨) ثابت عبد الرحمن إدريس، (١٩٩٦م)، تحليل المحددات الرئيسية للتسويق الداخلي والتسويق الخارجي وأثرها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الكويتية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد الثالث والثلاثون، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- (٩) جمال الدين محمد المرسي، (١٩٩٠م)، تسويق الخدمات المصرفية، البنك المركزي المصري، معهد الدراسات المصرفية.
- (١٠) جمال الدين محمد المرسي، مصطفى محمود أبو بكر (٢٠٠٦م)، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الإسكندرية، دار الجامعية.
- (١١) خولة خميس عبيد، (٢٠٠٣م)، أثر الثقافة التنظيمية على تمكين العاملين - دراسة تحليلية بين المصارف التجارية الوطنية والأجنبية في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة - جامعة عين شمس.
- (١٢) دينا محمد عفيفي، (٢٠٠٥م)، تقييم مدى تمكين العاملين وأثره على الفعالية التنظيمية - دراسة تطبيقية على قطاع البترول في مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة - جامعة حلوان.
- (١٣) ردينه عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، (٢٠٠٥م)، التسويق المصرفي / مدخل استراتيجي كمي تحليلي، عمان، دار المناهج للنشر.
- (١٤) رمضان محمد عبد السلام (٢٠٠٣م)، محددات تطبيق مدخل تمكين العاملين بالمنظمة - دراسة تطبيقية على جامعة طنطا، المجلة العلمية التجارة والتمويل، جامعة طنطا، المحلق الثاني للعدد الثاني.
- (١٥) شيرين فتحي الفقي، (٢٠٠٥م)، أثر العوامل التنظيمية على تمكين العاملين في المنظمات الخدمية - دراسة ميدانية على الفنادق العالمية بمجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(١٦) عادل عبد المنعم السدي، (٢٠٠٣م)، أثر تمكين العاملين في وظائفهم على دافعيتهم للإنجاز، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المحلق الأول للعدد الثاني.

(١٧) عبد الحميد المغربي، (٢٠٠١م)، تمكين العاملين في المصالح الحكومية ومنظمات القطاع الخاص دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة بمحافظة دمياط، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة - جامعة طنطا، الملحق الثاني للعدد الأول.

(١٨) عبدالموجود عبدالله أبوحماده، (٢٠٠٦م)، العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي: دراسة تطبيقية على طلاب جامعة القصيم، الجمعية السعودية للإدارة، المجلة العلمية للإدارة، المجلد الأول، العدد الأول.

(١٩) على محمود المبيض و عمرو محمد أحمد عواد، (٢٠٠٢م)، محددات ونتائج تمكين العاملين بالوظائف الإدارية بمستشفيات جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يناير.

(٢٠) عوض بدير الحداد، (١٩٩١م)، تحليل إدراك العملاء وموظفي البنوك لمستوى الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد السابع عشر.

(٢١) غادة زكريا العناني، (١٩٩٧م)، قياس جودة الخدمات في البنوك المصرية بالتطبيق على البنوك الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

(٢٢) محمد أبو القمصان محمد، (٢٠٠٦م)، أبعاد تطبيق مدخل تمكين العاملين في المنظمات الخدمية ذات الفروع داخل مصر: دراسة تطبيقية على أكاديمية الدراسات المتخصصة بالجامعة العمالية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد الثاني للعدد الأول.

- (٢٣) محمد حمد عبد الهادي، (٢٠٠٢م) نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .
- (٢٤) محمد محمود أبو طالب، (٢٠٠١م) ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الأداء بالجهاز المصرفي – دراسة تطبيقية على البنوك المصرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة حلوان .
- (٢٥) محمود صادق بازارعة، (١٩٩٦م) ، بحوث التسويق : للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، مكتبة العبيكان، الرياض .
- (٢٦) محمود محمد السيد (٢٠٠٢م) ، تأثير التمكين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة – دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال العام الصناعي ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، العدد الثاني .
- (٢٧) مصطفى محمود أبوبكر، (٢٠٠٥م) ، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة : مدخل تطبيقي لإعداد وتطوير التنظيم الإداري للمنشآت المتخصصة، الدار الجامعية، الإسكندرية .
- (٢٨) مصطفى محمود أبوبكر، (٢٠٠٦م) ، أخلاق وقيم العمل : مدخل إستراتيجي لبقاء المنظمة ونموها وحمايتها من الفساد والإفلاس، الدار الجامعية، الإسكندرية .
- (٢٩) مصطفى محمود أبوبكر، وفهد بن عبدالله النعيم، (٢٠٠٧م) ، الإدارة الإستراتيجية وجودة القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية .
- (٣٠) معالي فهمي حيدر، (٢٠٠١م) ، دراسة العوامل المؤثرة على تمكين العاملين بالتطبيق على وحدات الحكم المحلي بمحافظة المنوفية ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، العدد الثاني .

(٢١) منى إبراهيم دكروري، (٢٠٠٥م)، إطار مقترح لتطبيق تسويق العلاقات في البنوك التجارية المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.

## ٢- المراجع الأجنبية

- (1) Aisha M. El Meniawy, (1994), An Investigation into Customer perception of Crevice quality in Banks , Business and Economic Review, Vol. 1.
- (2) Ashness, D. and Lashley. C., (1995), Empowerment Service Workers at Harvester Restaurants, Personnel Review, Vol. 24. NO. 8.
- (3) Bowen D. E. & Lawer E. E, (1992), The Empowerment of Service Workers: What, Why, How and When, Sloan Management Review, Spring .
- (4) Chebat, J. C. and Kollias, p., (2000), The Impact of Empowerment on Customer Contact Employee , Roles in Service Organizations, Journal of Service Research, Vol.3.No.1.
- (5) French, W., Bell, C., and Zawacki, R., (2004), Organization transformation managing effective change, Mcqraw - Hill, New York
- (6) Gary Dessler, (1997), Human Resource Management, 7<sup>TH</sup> edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- (7) Hartline, M. D. Maxham, J.G. and Mckee,D.O., (2000), Corridors of Influence in the Dissemination of Customer oriented Strategy to Customer Contact Service Employees, Journal of Marketing, Vol. 64, No. 2.
- (8) Jick, T., and Pieperl, M., (2003), Managing change, Mcqraw - Hill, New York.
- (9) Jim Sumcker, (2001), Employee Empowerment and self direction in a family dining restaurant chain: a case study, PhD thesis, Walden University, Dissertation Abstracts International.
- (10) Jone S. Osborne, (2002), Component of Empowerment and how they differentially relate to employee job satisfaction, PHD thesis, Faculty of Peabody college, Vanderbilt University.

- (11) Jones, Q., (2004), Organization theory, Prentice - Hall, New Jersey.
- (12) Keller, T. & Donsereau , F., (1995), Leadership and Empowerment A social Exchange perspective, Human Relations ,Vol. 48, No 2.
- (13) Kevin Morrel and Adrian Wilkinson, (2002), Empowerment through the smoke and past the mirrors, laugh borough University Business School, UK.
- (14) Kimberly Bishop Brossoit, (2000), Understanding employee empowerment in the workplace: Exploring the relationships between Transformational leadership employee perceptions empowerment and key work outcomes, PhD thesis, The Claremont Graduate University.
- (15) Kirkmen, B., and Rosen, B., (1999), Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment, Academy of Management Journal, Vol. 42, NO.1.
- (16) Melissa L. Corrigan, (1998), Employee Involvement, Psychological Empowerment and Job Performance in an applied setting, PhD thesis, California School of professional Psychology, San Diego.
- (17) Murat Hancer., (2001), An analysis of psychological Empowerment and job satisfaction for restaurant Employees, PhD thesis , The Ohio State University.
- (18) Nielsen, J. and Pedersen C., (2003), The Consequences and Limits of Empowerment in Financial Services, Journal of Applied Psychology, Vol,19, No. 1.
- (19) Robert, C., et all, (2000), Empowerment and Continuous Improvement in the United States, Mexico, Poland ,and India: Predicting fit on the Basis of the Dimensions of Power Distance and Individualism, Journal of Applied Psychology, Vol. 85, No. 5.
- (20) Samuel T. Shelton, (2002), Employee, supervisors, and empowerment in the public sector : the role of employee trust, PhD thesis, North Carolina state University.
- (21) Smith, G. & College, P., (1998), Learning statistics by doing statistics, Journal of Statistics Education, Vol. 6, No. 3.

- (22) Specter, B., (1995), Taking Change & Letting go, The free Press, New York.
- (23) Sylvester Fadal, (2003), Employee Empowerment As A Business Optimization Technique: Utilizing continuous Training and Development, Participation Right and Decision Making authority, PhD thesis, Faculty of argosy University.
- (24) Thomas, K., and Velthouse, B., (1990), Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation , Academy of Management Review, Vol.15, No.4.
- (25) Tull, D. & Hawkins, D., (1993), Marketing Research: Measurement and Method, McMillan Publishing Company, New York.
- (26) Ugboro, Isaiah O., Obeng , Kofi, (2000), Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in TQM Organizations: An Empirical Study, Journal of Quality Management ,Vol. 5, Issue 2.

## ضمان المديونية وحمايتها من التعثر في الفقه الإسلامي دراسة فقهية مقارنة

للباحث/ صبحى كامل دسوقى السمديسى (✳)  
عرض الباحث/ علي شيخون (✳✳)

### أهمية الموضوع

- ١- يشغل الكثيرين من التجار وأصحاب رؤوس الأموال والقائمين على المؤسسات الاقتصادية الإسلامية من بنوك وشركات ومصانع ويشكل مشكلة اقتصادية ضخمة .
- ٢- حاجة المسلم إلى معرفة الأحكام الفقهية المتعلقة بهذا الموضوع إذا ما اضطر إلى التعامل بالمدائيات بكافة ضروبها وصورها مما يجعله في حيرة من أمره من مدى مشروعية ذلك له أو منعه منه خاصة وأنه قد كثرت الأسئلة والاستفسارات حوله التي تفتضي بيان رأي الفقه الإسلامي في ذلك .
- ٣- إبراز ما وضعته الشريعة الإسلامية الغراء من وسائل لضمان المديونية وحمايتها ومعالجتها من التعثر مراعاة لمصلحة الدائن والمدين تحقق بها للأول حفظ ماله وصيانته من الضياع ، وللثاني سهولة الحصول على ما يحتاج إليه من مال فإنها تشريع من لدن حكيم خبير .
- ٤- الإسهام في حل هذه المشكلة التي يعاني منها الكثيرون من منظور الفقه الإسلامي .
- ٥- جمع شتات هذا الموضوع في بحث واحد مستقل بحيث يسهل على المسلم معرفة الأحكام المتعلقة به .

✳ نال بها الباحث درجة العالمية (الدكتوراه) في الفقه المقارن من جامعة الأزهر عام ١٤٢٧هـ / ٢٠٠٦ م .  
✳✳ باحث مساعد بالمركز .

وفي ضوء ما تقدم قسم هذا البحث إلى مقدمة وفصل تمهيدي وبابين وخاتمة :

الفصل التمهيدي : يشتمل على خمسة مباحث :

المبحث الأول : حقيقة المديونية وأسباب ثبوتها في الذمة .

المبحث الثاني : مشروعية الدين وحكمه التكلفي وما ورد من التشديد فيه وتعظيم أمره .

المبحث الثالث : محل تعلق الدين واستثناءاته .

المبحث الرابع : ما يصلح أن يكون ديناً في الذمة من الأموال وما لا يصلح .

المبحث الخامس : أسباب تعثر المديونية ..

وأما الباب الأول : فهو في وسائل ضمان المديونية من التعثر . « وفيه ثلاثة فصول » :

الفصل الأول : وسائل ضمان المديونية من الجحود . « وفيه مبحثان »

المبحث الأول : توثيق الدين بالكتابة .

المبحث الثاني : توثيق الدين بالشهادة

الفصل الثاني : وسائل ضمان المديونية من الإعسار . « وفيه مبحثان »

المبحث الأول : الرهن .

المبحث الثاني : الكفالة .

الفصل الثالث : وسائل حماية المديونية من المماطلة . « وفيه ثلاثة مباحث »

المبحث الأول : الشرط الجزائي .

المبحث الثاني : اشتراط حلول باقي الأقساط إذا تأخر المدين عن دفع

قسط منها .

المبحث الثالث : اشتراط دفع مبلغ من المال لتوجيهه لأغراض البر والخير

عند التأخر عن الوفاء في الوقت المحدد .

وأما الباب الثانى : فهو فى وسائل معالجة المديونية من التعثر . «وفيه ثلاثة فصول»  
الفصل الأول : وسيلة معالجة المديونية المتعثرة بسبب الجحود .  
الفصل الثانى : وسائل معالجة المديونية المتعثرة بسبب الإعسار «وفيه ثلاثة مباحث»

المبحث الأول : إعانة المدين المعسر من الزكاة .  
المبحث الثانى : فسخ البيع واسترداد المبيع لإفلاس المشتري .  
المبحث الثالث : إجبار القاضى المدين المفلس على التكسب لقضاء ما بقى عليه .  
الفصل الثالث : وسائل معالجة المديونية المتعثرة بسبب المماطلة . «وفيه سبعة مباحث»

المبحث الأول : بيع القاضى مال المدين المماطل لقضاء دينه .  
المبحث الثانى : إجبار القاضى البائع والمشتري على التسليم عند امتناعهما  
المبحث الثالث : فسخ البيع للمماطلة .  
المبحث الرابع : إسقاط عدالة المدين المماطل ورد شهادته .  
المبحث الخامس : حبس المدين المماطل وضربه ووصفه بالظلم .  
المبحث السادس : تغريم المدين المماطل النفقات القضائية وأتعاب المحاماة .

المبحث السابع : منع المدين المماطل من السفر .  
وقد توصل الباحث من الدراسة إلى ما يلى :

١- من عظيم رحمة الله عز وجل تشريع عقود المداينات رفقا وتيسيراً على ذوي الحاجات الذين لا يوجد لديهم ما يفي بحوائجهم الضرورية أو الكمالية التى ربما اضطرتهم طبيعة الحياة إليها .

٢- كما أن من واسع رحمته وعظيم فضله جل وعلا تشريع عقود التوثيقات حماية لحقوق الدائنين قبل المدينين وصيانة لها من الضياع أو التعثر وما ذلك إلا لأن المال من ضمن المقاصد الخمسة التي حرصت الشريعة الإسلامية الغراء على رعايتها وحمايتها .

٣- أن المديونيات عند الفقهاء هي « كل ما يثبت في ذمة المرء من الحقوق المالية ويطالب بالوفاء بها كالثمن في البيع والأجرة في الإجارة وضمان المتلفات والنفقة على القريب ونحو ذلك» .

٤- للمديونيات أسباب تقتضي ثبوتها واستقرارها في ذمة المدينين وهي خمسة :

أولها : العقد وهو عند الفقهاء : «ارتباط الإيجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الآخر على وجه مشروع يثبت أثره في محله» ومن أمثلته القرض وهو : «ما يعطيه المقرض للمقترض من مال لينتفع به على أن يرد بدله إليه عند القدرة عليه» ، ولا خلاف بين الفقهاء في مشروعيته وجوازه وأنه مندوب إليه في حق المقرض مباح في حق المقترض لكن قد يعتريه الوجوب أو الكراهة أو الحرمة أو الإباحة بحسب ما يلابسه أو يفضي إليه إذ للوسائل حكم المقاصد ، وكذلك لا خلاف بينهم في أن للمقرض المطالبة ببدل قرضه في الحال إذا لم يكن مؤجلاً .

وفي جواز تأخير القضاء عند عدم اشتراط الأجل ومع اشتراطه على الراجح ، وليس للمقرض المطالبة قبل الأجل ، وللمقترض تعجيل القضاء قبل حلول الأجل ويجبر المقرض على القبول ، وفي أنه يجب على المقترض رد المثل في المثليات وهي التي «لا تتفاوت أحادها تفاوتاً تختلف به القيمة بحيث يمكن حصرها بكييل أو وزن أو بعدد متقارب» إذا لم ينقطع التعامل بها ولم يتعذر ردها وإلا فعليه القيمة ولا يلزم المقرض قبول المثل أو عين القرض سواء كانت قائمة في يده أو استهلكها ، وتكون القيمة يوم القرض ، وعليه رد المثل تقريباً إذا كان محل القرض من ذوات القيم وهي : «ما تتفاوت أحادها تفاوتاً تختلف به القيمة ولا يمكن حصرها بكييل أو بوزن أو

بعدد» فإن تعذر المثل فعليه القيمة يوم القرض ، وليس للمقرض استرداد عين القرض إذا كانت موجودة عند المقترض ولا يجبر على ذلك بل عليه قضاء المثل وله رد ما اقترضه إذا كان على صفته لم ينقص ولم يحدث به عيب ويلزم المقرض قبوله وإلا تعين رد المثل ، وللمقترض أن يقضي دائنه ببديل خير منه في القدر أو الصفة أو دونه برضاها من غير شرط ولا مواطأة وإلا فلا .

والسلم : وهو «عقد على موصوف في الذمة ببديل يعطى عاجلاً أو ما في حكمه بأي صيغة تدل عليه» .

ولا خلاف بين الفقهاء في جوازه ومشروعيته .

والبيع بثمن مؤجل : وهو ما يسميه الفقهاء ببيع النسيئة وهو أن يؤخر الثمن ويعجل المثل وهو جائز بالإجماع .

والاستصناع : وهو «عقد على استصناع شيء ما ممن عنده مادته بمواصفات ومقاييس محددة في مدة معينة بثمن معلوم» وهو جائز ومشروع .

والنكاح الذي يلتزم الزوج بموجبه بالتزامات كثيرة تكون ديناً في ذمته لزوجته يأتي في طبيعتها الصداق وهو «اسم للمال الذي يجب للمرأة في عقد النكاح في مقابلة الاستمتاع بها يدفع لها قبل العقد عليها أو بعده أو يدفع بعضه ويؤخر بعضه» ولا خلاف في مشروعيته ، ويجوز أن يكون معجلاً ومؤجلاً وبعضه معجلاً وبعضه مؤجلاً .

ثانيها : الإرادة المنفردة وهي : الالتزام بشيء يصير به الملتزم مديناً بأداء ما التزم به سواء كان لله تعالى أو لأدمي غير موجود حين إنشاء الالتزام «كالجمالة : وهي جائزة ومشروعة ، والوقف : وهو جائز ومشروع ومدوب إليه وهو لازم فليس للواقف الرجوع فيه ولا بيعه ولا هبته ولا يورث بعد موته ولا يحتاج للزومه إلى حكم حاكم ولا إلى الوصية به بل هو لازم بمجردة ، والوصية : ويشترط لصحتها قبول الموصي له إذا كان معيناً وإلا فلا ، ولا خلاف بين الفقهاء في أنها من العقود الجائزة ، فإن للموصي أن يرجع في جميع ما أوصى به أو بعضه إلا بالعقود والراجح جواز الرجوع فيه أيضاً وهي مشروعة بالاتفاق وليست بواجبة إلا في حق من عليه دين

أو عنده وديعة، أو عليه واجب يوصي بالخروج منه على الراجح. والنذر: ولا خلاف في مشروعيته ووجوب الوفاء به إذا كان الملتزم به طاعة وهو مندوب إذا كان مطلقاً مكروه إذا كان معلقاً بشرط أو مكرراً.

واليمين ولا خلاف في مشروعيتها ووجوب الوفاء بها وإلا فعليه الكفارة على ما بينه الله عز وجل في كتابه العزيز .

ثالثها: الفعل الضار «أو العمل غير المشروع» وهو «كل فعل غير مشروع يفعله المرء ببدن أو مال غيره مما يستوجب العقوبة أو الضمان أو هما معاً» كالغصب ولا خلاف في تحريمه ووجوب رده إذا كان باقياً وإلا فمثله وإلا فقيمته، وإتلاف مال الغير بغير حق ففيه الضمان باتفاق الفقهاء إذا كان الإتلاف مباشرة وكذا لو كان عن طريق التسبب بالفعل على الراجح ولا فرق بين أن يفعل ذلك عمداً أو خطأ إلا أنه يأثم في الأولى دون الثانية، كذلك يجب الضمان بتناول مال الغير حال المخمصة مع إباحة تناول، وماهية الضمان الواجب به هو الذي يجب بالغصب وهو ضمان المثل إن كان المتلف مثلياً، وضمان القيمة إن كان مما لا مثل له، والسرقه ولا خلاف في تحريمها ووجوب القطع والضمان فيها موسراً كان السارق أو معسراً قطع أم لم يقطع.

والجناية على النفس وما دونها فإنه لا خلاف بين الفقهاء في تحريم القتل بغير حق وفي أنه ينقسم إلى عمد وخطأ وشبه عمد على الراجح، وفي الأول لولي الدم القصاص من الجاني أو العفو عنه إما على غير الدية وإما على الدية رضي القاتل أو لم يرض، والدية في ماله حاله لا على العاقلة ولا كفارة فيه وتصح التوبة منه، وفي الثاني الدية على العاقلة مؤجلة في ثلاث سنين، والكفارة في مال القاتل، وفي الثالث تغلظ الدية وتنجم في ثلاث سنين على العاقلة، ولا كفارة فيه واتفق الفقهاء على أن الجناية على ما دون النفس إن كانت عمداً ففيها القصاص إذا أمكن الاستيفاء من غير حيف ولا زيادة وإلا وجبت الدية على الجاني، وإن كانت خطأ ففيها الدية.

رابعها: الفعل النافع أو «الإثراء بلا سبب» وهو «كل فعل مشروع نافع يقوم به الشخص لغيره أو يؤديه عنه فيصير دائئًا له بما قام به أو بما أدى عنه» كالنفقة على اللقطة بنية الرجوع فإن له الرجوع مطلقًا بما أنفق عليه سواء أنفق بإذن الحاكم أو بغير إذنه وله حبسها حتى يستوفي جميع حقه وعلى ربه أن يؤدي إليه جميع ما أنفق إلا أن يشاء أن يسلمها إليه بما أنفق فلا يكون عليه غير ذلك تجاوزت النفقة قيمتها أم لا ، والنفقة على اللقيط فإن له الرجوع مطلقًا أيضًا ، ونفقة المرتهن على الرهن بنية الرجوع فإن له الرجوع على الراهن مطلقًا أنفق عليه بإذنه أم لا غائبًا كان أو حاضرًا معسرًا كان أو موسرًا ، ومن أعار غيره شيئًا ليرهنه ثم افتكه المعير بقضاء الدين فإنه يرجع على الراهن بما أدى ، ومن أمر غيره بأداء دينه فأداه المأمور من ماله عنه فإن ما دفعه يكون دينًا في ذمة الأمر للمأمور يرجع عليه به وكذا لو أداه بغير إذنه ما لم يكن متبرعا ، ومن دفع إلى شخص مالا يظنه دينًا عليه وليس بدين واجب في الحقيقة وواقع الأمر فله أن يرجع على القاضي بما أخذه منه بغير حق ويكون ذلك دينًا في ذمته .

خامسها: النصوص الشرعية التي توجب على الشخص التزاما ماليا تجاه غيره ويكون مدينا له به .

كالنفقة على الزوجة والوالدين الفقيرين اللذين لا كسب لهما ولا مال ، والأولاد الذين لا مال لهم ولا قدرة لهم على الكسب ، والحيوان فإنها واجبة على الزوج والولد الموسر والأب والمالك باتفاق الفقهاء فإن امتنع الأخير عن النفقة على الحيوان أجبر على ذلك فإن أبي أو عجز أجبر على بيعه أو ذبحه إن كان مما يذبح ، والزكاة فإنها واجبة متى تحققت الشروط .

٥- ومع أنه لا خلاف في مشروعية الدين ما لم يكن على وجه يتعارض مع الشريعة الإسلامية إلا أنه ينبغي على المسلم ألا يستدين إلا عندما يكون محتاجًا إلى الدين ، راغبًا في الوفاء مهتمًا به ، ناويًا له متوقعًا قدرته عليه في الأجل .

٦- الأصل في جميع الديون أن يكون محل تعلقها هو ذمة المدين دون أمواله إلا في بعض الحالات حماية لحق الدائن كالدين الموثق برهن فإنه يتعلق بالعين

المرهونة عند امتناع المدين عن الوفاء أو عجزه عنه أو موته، وليس للرهن التصرف في الرهن بعد قبضه بغير إذن المرتهن، والدين الواجب على من مات وترك مالا فإنه يتعلق بتركته حتى ولو استغرقها جميعها ولم يبق منها شيء لتجهيزه باتفاق الفقهاء، وهو مانع من انتقالها إلى الورثة، والدين الواجب على المريض مرض الموت الذي له مال فإنه يتعلق بعينه وكذا حقوق الورثة فإنه يحجر عليه فيما زاد عليه عن الثلث إلا فيما يحتاج إليه.

ودين المفلس فإنه يتعلق بعين ماله، ودين من باع سلعة وأفلس مشتريها فإنه يتعلق بعينها إذا وجدها بعينها فله فسخ البيع واستردادها إن شاء وإلا كان أسوة الغرماء، وما يبذل من أجل سداد ما على المدين من حقوق عند بيع أمواله للوفاء بديونه كأجرة المنادى الذى ينادى على المتاع ونحو ذلك فإنه يتعلق بأعيان أموال المدين، والدين الذى يستحقه الصانع على عمله إذا أفلس المستصنع أو مات والشئ المستصنع بيد الصانع فإنه يتعلق به ودين المقرض إذا وجد عين ماله عند المقرض الذى أفلس فإنه يتعلق بها ويقدم في ذلك على سائر الغرماء، والدين الواجب للزوج على زوجته إذا أفلست ووجد عين ماله عندها فإنه يتعلق بها.

٧- للمال قسمان: أعيان ومنافع والأعيان نوعان مثلي وقيمي ولا خلاف بين الفقهاء في أن المثلي يصلح أن يكون ديناً ثابتاً في الذمة ومن ثم يجوز قرضه والسلم فيه وكذا القيمي فإنه يصلح أن يكون ديناً في الذمة على الراجح فيجوز قرضه والاستصناع والسلم فيه إذا كان ديناً في الذمة وأمكن ضبطه بالصفات التى يختلف الثمن باختلافها اختلافاً ظاهراً كالحیوان وأبعاضه من رءوس وأكارع وجلود ولحم، والمنافع فإنها تصلح أن تكون ديناً في الذمة وعليه فإنه يجوز إقراضها والسلم فيها والإجارة فيها.

٨- للمديونية أسباب تؤدي إلى تعثرها وتعذر أدائها وهي خمسة:

أولها: الإعسار وهو «عدم القدرة في الحال على أداء ما ترتب في الذمة من حقوق مالية» والمعسر إما أن يكون عديماً وهو الذي لا يجد شيئاً يقضي منه دينه

فهذا يجب تأخيره إلى أن يوسر، وإما أن يكون غير عديم وهو الذي يجحف به الأداء ويضر به فيستحب تأخيره فإذا ثبت إعساره لم يجز سجنه ولا ملازمته ولا مطالبته بل يجب إمهاله إلى أن يوسر .

وثانيها : المماطلة وهي «تأخير المدين الموسر دفع الديون الحالة لأصحابها عند الطلب حقيقة أو حكماً من غير عذر يمنعه من أدائها إليهم» وهي محرمة ولا يكون المدين ماطلاً إذا امتنع عن أداء الدين المؤجل أو كان عاجزاً عن الأداء أو كان غنياً ولكنه ليس متمكناً من الأداء لغيبه المال ونحو ذلك فإنه يجوز له التأخير إلى الإمكان .

وثالثها : جحود الدين وهو «إنكار الحق مع العلم به» وهو محرم .

ورابعها : الموت وهو «انسحاب الروح من البدن عندما يصبح البدن غير أهل لبقائها فيه» فإذا مات المرء وكانت عليه ديون فلا خلاف بين الفقهاء في أنه يجب على الورثة قضاؤها قبل قسمة المال من تركة مورثهم إذا كانت الديون حالة وكذا إذا كانت مؤجلة على الراجح إذا كان له مال .

فإن امتنعوا عن القضاء باع الحاكم من التركة ما يقضي به الدين فإن لم يكن له مال فلا يجب عليهم قضاؤه ويستحب لهم أو لغيرهم أن يتكفلوا به عنه .

خامسها : كساد النقود أو انقطاع التعامل بها وهو «أن يبطل التداول بنوع من العملة ويسقط رواجها في البلاد كافة» فإذا كسد النقد بعد ثبوته في الذمة فإنه يجب رد قيمته سواء كان سبب ثبوته بيعاً أو غيره، وسواء كان النقد الكاسد موجوداً أو لا والقيمة إنما تكون يوم انعقاد العقد، وإذا تغيرت قيمته غلاءً أو رخصاً بعد ثبوته في الذمة فإنه يجب رد مثله دون زيادة أو نقصان وليس للدائن سواء ولا عبء بغلاء السعر أو رخصه .

٩- وضعت الشريعة الإسلامية الغراء وسيلتين لضمان وصيانة المديونية من التعثر بسبب الجحود من قبل المدين وهما كتابة الدين ، والإشهاد عليه وأمرت بهما والكتابة هي «الخط الذي يوثق به الحقوق بالطريقة المعتادة ليرجع إليه عند الحاجة» والحكمة من مشروعية توثيق الدين بها صيانة الأموال، وقطع المنازعة، والتحرز عن العقود الفاسدة ، ورفع الارتياح ، وتوثيق الدين بها مندوب إليه وليس

واجباً إلا إذا اشترط العاقدان الكتابة فإنه يلزمهما الوفاء بهذا الشرط ، وهي حجة معتبرة في إثبات الحقوق وتوثيقها إذا صحت نسبتها إلى كاتبها حتى ولو لم تقترن بالشهادة ، وتوثيق الدين بما استحدث في هذا العصر من الكمبيوتر والشيك ووصل الأمانة لا بأس به بل هو مندوب ، والإملاء إنما يكون لمن عليه الحق إذا كانت لديه المقدرة عليه وإلا أملى عنه عليه ، وإن ارتضيا بمن يمليه غيرهما جاز وأجرة الكاتب عليهما بالسوية حتى ولو كان الدين لجماعة اتفقت سهامهم أو اختلفت .

والشهادة هي : «إخبار صادق من تقبل شهادته لإثبات حق للغير على الغير بلفظ أشهد في مجلس القضاء» والحكمة من مشروعية توثيق الدين بها كالحكمة من مشروعية توثيقه بالكتابة ، وتحملها وأداؤها فرض كفاية ما لم يكن عليه ضرر أو كان ممن لا تقبل شهادته فلا إثم عليه ، وتوثيق الدين بها غير واجب بل هو مندوب ومستحب إلا إذا اشترطها أحد المتعاقدين ، والحقوق المالية تثبت بشهادة رجلين عدلين أو رجل عدل وامرأتين عدلتين بالاتفاق ، وبشاهد ويمين المدعي على الراجح .

١٠- شرع الشارع الحكيم وسيلتين لضمان المديونية من التعسر بسبب إعسار المدين :

إحدهما : الرهن وهو «بذل من له البيع ما يباع أو غرراً ولو اشترط في العقد وثيقة بحق» وتوثيق الدين به جائز في السفر والحضر مطلقاً سواء اشترطه المرتهن في العقد أو تبرع به الراهن ، وسواء وجد الكاتب والشهود أم لا ، والتوثيق به مندوب وليس بواجب ما لم يكن هناك شرط وإلا لزم الوفاء به ، والحكمة من مشروعيته هي التيسير على المدين ، وحماية لحق الدائن ومال المدين نفسه ، وقطع المنازعة ، وتشجيع القادرين على مد يد العون للمحتاجين ، وإظهار المجتمع الإسلامي بروح التماسك .

وأركانه هي : العاقدان ويشترط فيهما أن يكون كل منهما جائز التصرف ، ويصح الرهن والارتهان من الصبي المميز والعبد المأذون لهما بالتجارة ، وليس لولي

المحجور عليه أن يرهن ماله ولا يرتهن له إلا لضرورة أو غبطة ظاهرة ، فإذا رهنه يشترط أن يكون عند ثقة ولا يجوز له رهنه لمصلحة نفسه .

والمعقود عليه وهو المرهون وكل عين جاز بيعها جاز رهنها فيشترط فيه أن يكون طاهراً منتفعاً به شرعاً ، معلوم القدر والجنس والصفة ، مقدوراً على تسليمه ، موجوداً وقت العقد ، مملوكاً للراهن أو مأذوناً له في رهنه فإن أذن له جاز وينبغي أن يذكر المرتهن والقدر الذي يرهنه به وجنسه وصفته ومدة الرهن ومكانه ، ومتى شرط شيئاً من ذلك فخالف ورهنه بغيره لم يصح الرهن ، فإن عين له قدرًا فرهن بما دونه جاز الرهن ، وإن رهنه بأكثر جاز في القدر المأذون فيه ويبطل في الزائد عليه ، فإن أطلق الإذن في الرهن من غير تعيين فله أن يرهنه بالقليل والكثير وبأى جنس شاء وفي أى مكان كان ومن أى إنسان أراد ، ومتى حل الحق وأدى الراهن الدين المرهون للمرتهن رجع الرهن لمعيه ، وإن لم يؤده بأن أعسر الراهن فللمرتهن بيع الرهن واستيفاء الدين من ثمنه ويرجع المعير على الراهن بما بيع به ، وإذا عجز الراهن عن الاقتكاف فأقتكاه المالك لا يكون متبرعاً ويرجع بجميع ما قضى على المستعير ، ويجوز رهن الدين للمدين ولغيره .

ويشترط فيه أيضاً أن يكون مقبوضاً ولا يصح ويلزم الرهن إلا به ، ويشترط لصحة قبض المرهون أن يقبضه المرتهن أو وكيله ، أو العدل الذي ارتضياه وأن يكون بإذن الراهن ، وأن يكون مستديماً ، وأن يكون المتعاقدان أهلاً للقبط ، ولا يشترط فيه أن يكون فارغاً عما ليس بمرهون ولا منفصلاً عما ليس بمرهون ، ولا محوزاً فيصح رهن المشاع سواء كان مما يقبل القسمة أو لا وسواء كان مقارناً أو طارئاً ، وسواء رهن من أجنبي أو من شريكه ، وقبض غير المنقول التخلية بين مرتهنه وبينه من غير حائل ، والمنقول لا بد فيه من النقل والتحويل .

والمرهون به : فيجوز أخذ الرهن بكل دين لازم أو آيل إلى اللزوم سواء وقع بعده أو وقع مع العقد الموجب له لا فيما وقع قبله .

والصيغة : جزءها الإيجاب والقبول وينعقد الرهن بهما ، ويشترط فيهما ما يشترط فيهما في البيع من عدم التعليق والتأقيت وطول الفصل بينهما ، وتخللهما

كلام أجنبي عن العقد واشترط ما يضر بأحدهما ، وكون القبول على وفق الإيجاب ، وبقاء الإيجاب قائما حتى يصدر القبول ، وللمرتهن حبس جميع المال المرهون حتى يستوفى كل دينه سواء كان مما يمكن قسمته أو لا إذا لم يتعدد عقد الرهن وإلا فإنه يقضى لمن وفى حصته من الدين بأخذ حصته من الرهن ما لم يكن هناك ضرر يلحق المرتهن وللراهن الانتفاع بالعين المرهونة بجميع وجوه الانتفاع إذا لم يترتب على ذلك حصول ضرر للمرتهن فإن أمكن الانتفاع بها من غير استرداد فليس له استردادها وإلا استردها وعليه ردها ليلا إلى المرتهن ، وله أن يشهد عليه بالاسترداد للانتفاع إن اتهمه فإن وثق به فلا حاجة إلى الإشهاد ، وليس للمرتهن الانتفاع بالعين المرهونة مطلقا بغير عوض لا محاباة فيه حتى ولو اشترط ذلك في العقد أو أذن له الراهن ما لم تكن مركوبة أو محلوبة فله الانتفاع بها حتى ولو لم يأذن له بشرط امتناعه عن الإنفاق وكون الانتفاع قدر النفقة ، ولا يسرى الرهن إلى زيادته المنفصلة دون المتصلة ، وإذا تلف بتعدي من المرتهن أو بتفريط منه في حفظه فإن ضمانه عليه وإلا فلا حتى ولو كان مما يغاب عليه ، ولا يسقط بهلاكه شيء من دينه بل هو باق بكماله حتى يؤدي إليه ، وإن تلف بعضه فباقيه رهن بجميع الدين .

وإذا حل الحق لزم الراهن الإيفاء ولو من غير الرهن فإن قضاه من غيره فله استرداده وإن قضاه منه فإن باعه بنفسه فلا بد من إذن المرتهن أو الحاكم وإلا باعه وحفظ ثمنه ، وله أن يأذن للمرتهن والعدل في بيعه فإن لم يبعه أو يأذن لغيره فيه طولب بالوفاء أو يبيع الرهن فإن فعل وإلا رفع الأمر إلى الحاكم وفعل ما يرى من حبسه وتعزيره ليبيعه وإلا باعه عليه وأنصفه منه .

ثانيهما : الكفالة : وهي «ضم ذمة إلى ذمة في المطالبة» وهي جائزة ومشروعة ، والحكمة من مشروعيتها كالحكمة من مشروعية الرهن والكتابة فهي عقد وثيقة شرعت لحاجة الناس إليها ودفع الضرر عن كل من المكفول له والمكفول عنه ، وأركانها هي :

الصيغة: وتنعقد بإيجاب الكفيل وحده ولا تتوقف على قبول المكفول له ويشترط في الإيجاب أن يكون بلفظ يشعر بالالتزام والتعهد والضمان سواء كان صريحاً أو كناية والكفالة المطلقة هي: «ما كانت الصيغة فيها غير مقيدة بوصف ولا معلقة بشرط ولا مضافة لوقت» وهي صحيحة إذا استجمعت شرائط الجواز فإن كان الدين حالاً كانت كذلك وإلا فلا، وتجوز كفالة الدين الحال مؤجلاً وكذا كفالة المؤجل بأجل أكثر من أجل الأصل فإذا ضمنه مؤجلاً فلا يجوز مطالبة الضامن إلا عند حلول الأجل وكذا المضمون عنه إذا كان الأجل إلى وقت معلوم أما إذا كان إلى وقت مجهول فإن كان يشبه آجال الناس كالحصاد فكفل إليه صحت الكفالة .

وإن كان لا يشبه آجال الناس كمجيء المطر فالأجل باطل والكفالة صحيحة ، وتجوز كفالة المؤجل حالاً وكذا المؤجل حالاً بأجل أقل منه ويلزم الكفيل التعجيل ، ويجوز تعليقها بالشروط الملثمة وإلا فلا ، وتصح كفالة ما لم يجب إذا كان مآله إلى الوجوب .

والكفيل: ويشترط فيه أن يكون جائز التصرف وتصح كفالة المريض مرض الموت إذا كانت في حدود الثلث فما دونه وفيما زاد عليه بموافقة الورثة والعبد إذا أذن له سيده وإلا فلا ، والمرأة المتزوجة من مالها ولو لم يأذن لها زوجها ولو كان الدين المكفول به أكثر من الثلث وكذا غير المتزوجة والمحجور عليه لفسل لا لسفه ويشترط معرفة الكفيل للمكفول عنه والمكفول له .

والمكفول عنه: ولا يشترط فيه أن يكون جائز التصرف ولا رضاه ما لم يكن في ذلك ضرر يلحقه ولا حضوره ولا قدرته على الأداء فتصح كفالة الحي والميت ولو كان مفلساً .

والمكفول له: ويشترط فيه أن يكون معلوماً للكفيل ولا يشترط رضاه ولا حضوره ولا أهلية التصرف فيه .

والمكفول به: فتجوز الكفالة بالدين ولو كان مجهولاً ووجد بعدها إذا كان لازماً أو أيلاً إلى اللزوم ، وتصح كفالة العين المضمونة لا عكسها ، والكفالة بالنفس جائزة إذا كانت بسبب المال .

ولا يبرأ المكفول عنه بنفس الكفالة بل يثبت الحق في ذمة الكفيل مع بقائه في ذمة المكفول عنه ولا يسقط عنهما إلا بالأداء من أحدهما أو إبراء من له الحق لمن عليه الحق ، وإذا عدم المكفول عنه أو غاب فالكفيل غارم وإلا فإن لصاحب الحق مطالبة من شاء منهما .

وإذا قضى الكفيل ما على المكفول عنه فإن كان متبرعاً به غير ناو للرجوع عليه فليس له الرجوع عليه بشيء سواء كفل بإذنه أو بغير إذنه ، وإن كان ناوياً للرجوع عليه فإن له الرجوع مطلقاً سواء كفل بأمره وأدى عنه بأمره أو لا ، أو كفل بأمره وأدى عنه بغير أمره أو العكس .

والواجب على الكفيل في كفالة البدن إحضار المكفول به وتسليمه في المكان المتفق عليه وإلا ففي مكان العقد أو في مجلس الحكم فإن تعذر إحضاره بسبب موته سقطت الكفالة وليس عليه شيء .

وإن تعذر بسبب غيبته أو امتنع هو عن إحضاره لزمه ما عليه وتنتهي الكفالة بالدين بالأداء أو الإبراء وبالعين المضمونة بنفسها بتسليمها أو الإبراء وبالنفس بالتسليم أو الإبراء أو الموت .

١١- لا يجوز شرعاً إلزام المدين ماطلاً كان أو غير ماطل بدفع مبلغ من النقود للدائن عن التأخر في سداد الدين حتى ولو لحقه ضرر محقق إلا في حالة واحدة وهي ما إذا كان المدين قادراً على القضاء وماطل الدائن دون عذر شرعي يمنعه من ذلك في الأجل المتفق عليه بينهما حتى اضطره إلى رفع الأمر للقضاء فما غرمه من أجل الحصول على حقه فهو على المدين المماطل إذا كان في حدود المتعارف عليه دون زيادة أو نقصان حتى ولو لم يكن ذلك في صورة شرط جزائي وعليه فلا يجوز توثيق الدين بما يعرف الآن بالشرط الجزائي ولا يجلب العمل به في الديون لأنه صريح ربا جاهلية المنهي عنه إلا في الحالة المذكورة أنفاً .

١٢- يجوز شرعاً توثيق المديونيات لحمايتها من التعثر بسبب الماطلة باشتراط الدائن على المدين حلول باقي الأقساط إذا تأخر عن دفع قسط منها في

الوقت المتفق عليه إذا رضي بذلك ولم يكن هناك عذر يمنعه من الوفاء وكان التأخر على الوجه الذي يعده الناس فيما بينهم تأخراً وإلا فلا تحل مطالبتة ولا ملازمته ولا حبسه ويجب إنظاره إلى الميسرة .

١٣- لا يجوز شرعاً وضع شيء من الدين المؤجل مقابل تعجيل الباقي .

١٤- يجوز شرعاً توثيق الدين لضمانه من التعثر بسبب الماطلة باشتراط غرامات مالية على المدين المماطل وتحصيلها منه مع أقساط الدين المتأخرة أو عند التنفيذ على رهونه وضماناته عند تأخره عن الوفاء بغير عذر شرعي وتوجيهها إلى أغراض البر والخير في صلب العقد الذي كان سببا في ثبوت الدين إذا لم يكن هناك نفع يعود على الدائن بأي وجه من وجوه الانتفاع ورضي المدين بذلك .

١٥- يجب على أهل الأموال أن محتاطوا لحفظ أموالهم وصيانتها من الضياع بوسائل التوثيق التي وضعها الشارع الحكيم كالرهن والكفالة وعدم التوسع في عقود المداينات وعمل الدراسات الجادة واللازمة للمشاريع الاستثمارية قبل الدخول فيها والتحري في المعاملة مع ذوي الأمانة والصدق والكفاءة إذ كثيراً ما يكون من أسباب المظل حصول التفريط في هذه الأمور .

١٦- وضع الشارع الحكيم وسائل عديدة لمعالجة المديونية من التعثر الذي لحقها سواء كان سببه الجحود أو الإعسار أو الماطلة .

فإن كان سببه جحود المدين لحق الدائن غير الموثق بالكتابة أو الشهادة فقد وضع الفقه الإسلامي حلاً لهذه المشكلة وهو رفع الأمر للقضاء وطلب استحلاف المدين فإن رجع عن جحوده وإنكاره واعترف بالحق قضى عليه به ، وإن استمر على جحوده فللدائن أن يطلب من القاضي إحلاف المدعي عليه فإن حلف برأ مما ادعى به عليه ، واليمين إنما هي بالله عز وجل أو باسم من أسمائه ولا تغليظ فيها بلفظ أو مكان أو زمان ولو كان الحالف كافراً .

ومن وجبت عليه يمين لغيره وتخرج من الحلف وأراد أن يفتدي يمينه ببذل شيء من المال لتسقط عنه فله ذلك وليس للمدعي بعد ذلك أن يستحلف المدعي عليه على تلك اليمين التي اقتدى عنها أو صالح عنها على مال ، ومن توجهت عليه يمين هو فيها

صا دق فمباح له الحلف ولا إثم عليه وله الإقدام على ذلك والترك ، ومن توجهت عليه يمين وهو فيها كاذب فمحرم عليه الحلف وإن فعل فهو آثم .

وإن نكل عن اليمين فللقاضي القضاء عليه بنكوله وتفريجه ما ادعي به عليه ولا يرد اليمين على المدعي وله ألا يقضي عليه بنكوله ويرد اليمين على المدعي فإن حلف أخذ حقه وإن نكل فلا شيء له وله إجبار المدعي عليه على اليمين ولا يقضي عليه بنكوله في شيء من الأشياء ولا ترد اليمين على الطالب في هذه الحالة .

وإن كان سببه إعسار المدين فهناك وسائل ثلاثة لمعالجتها من التعثر الذي أصابها :

إحداها : إعانتته من الزكاة إذا كان مسلما وكان دينه في طاعة أو مباح وفي غير إسراف فإن كان في معصية لم يعط قبل التوبة ، وأن يكون محتاجا إلى ما يقضي به دينه وكان الدين حالا ثابتا عليه وكذا يعطى منها من غرم لإصلاح ذات البين ولو كان غنيا .

وثانيها : استرداد حقه متى كان على حالته عند إفلاس المدين فإن كان سبب المديونية البيع وأفلس المشتري فلبائع فسخ البيع واسترداد سلعته إن شاء ، وإن شاء تركها وكان أسوة الغرماء سواء كانت مساوية لثمنها أو أقل أو أكثر ولا يفتقر الفسخ إلى حكم حاكم ما لم يكن هناك ضرر وإن حكم حاكم بمنع الفسخ فله نقض حكمه فإن اختار الفسخ اشترط أن يكون على الفور وأن تكون السلعة باقية بعينها لم يتلف منها شيء ولم تتغير ولم تتبدل ولم يتصرف فيها المشتري ببيع ونحوه ، ولم تتعدد وإلا فله الرجوع في الباقي ويضارب بحصة التالف مع الغرماء وكذا لو عادت إلى ملكه بإرث ونحوه ، وألا يكون قد قبض من ثمنها شيئا ، وألا يتعلق بها حق للغير ، ولا تشترط حياة كل منهما ولا حلول الثمن فإن كان مؤجلا لم تبع في ديون باقي الغرماء بل توقف حتى حلول الأجل ولا يشترط كذلك بذل الغرماء الثمن للبائع وإن كان سبب المديونية غير البيع كالقرض فحكمه كحكم البيع في هذه الحالة .

ثالثها : إجبار الحاكم المدين المفلس على التكبسب لوفاء ما بقي عليه من الديون فإن ذلك جائز على الراجح .

وإن كان سببه ماطلة المدين القادر على الوفاء دون عذر فقد وضع الشارع الحكيم وسائل عديدة لمعالجتها من هذا التعثر منها جواز بيع القاضي ماله لقضاء دينه ويستحب إحضاره وكذا غرماؤه البيع وإقامة منادى ثقة ينادى لهم على السلعة وأجرته ما لم يكن متطوعا من سهم المصالح من بيت المال وإلا فمن مال المدين ، وكذلك الحكم في أجر من يحفظ المتاع والثمن والحمالين ونحوهم .

ويباع كل شيء في سوقه ويبدأ ببيع أقل الأشياء بقاءً وأكثرها مؤنة فيبيع أولاً ما يسرع إليه الفساد ثم الحيوان ثم السلع والأثاث ثم العقار ما لم يكن في المال عبد جاني أو رهن فإنهما يقدمان في البيع على غيرهما ، ويدفع إلى المجني عليه أقل الأمرين من ثمنه أو أرش جنايته ، وإلى المرتهن قدر دينه وما فضل من ثمنهما يرد إلى الغرماء ، وإن بقيت من دين المرتهن بقية ضارب بها مع الغرماء .

ويستأنى في بيع الحيوان الأيام اليسيرة ، وفي العقار والعروض الشهرين والأيام اليسيرة ، ومتى بيع شيء من ماله وكان الدين لواحد وحده دفع إليه ، وإن كان لأكثر وأمكن قسمته عليهم قسم ولم يؤخر وإلا أودع عند ثقة إلى أن يجتمع ويمكن قسمته فيقسم .

ومنها : إجبار القاضي البائع والمشتري عند امتناعهما عن التسليم فيلزهما بإحضار ما عليهما فإذا أحضراه سلم الثمن إلى البائع والمبيع إلى المشتري يبدأ بأيهما شاء إذا كان الثمن دينا وإلا فإنهما يجبران معا ولا يقدم أحدهما على الآخر في التسليم .

ومنها : فسخ البيع للمماطلة فإن للدائن ذلك على الراجح .

ومنها : إسقاط عدالة المدين المماطل ورد شهادته ولو لم تتكرر منه المماطلة وتصر له عادة .

ومنها : جواز حبسه وضربه ونعته بالظلم ، وإذا ادعى الإعسار واشتبه على القاضي حاله ولم تقم عنده حجة فإنه يجبس ليتعرف على حاله أنه فقير أم غني ، فإن علم أنه غني حبس إلى أن يقضي الدين ، وإن علم أنه فقير خلى سبيله .

وإذا اختلف الدائن والمدين في اليسار والإعسار ولم تكن لأحدهما بينة فإن كان الدين ثبت عن معاوضة أو عرف له مال سابق فالقول قول الدائن مع يمينه فإذا حلف أنه ذو مال حبس حتى تشهد البينة بإعساره أو بتلف ماله ، وإن ثبت عن غير معاوضة أو لم يعرف له مال فالقول قول المدين مع يمينه فإن حلف أنه لا مال له خلى سبيله ولا يجبس وإذا أخفى المدين ماله فإنه يجوز للقاضي تعزيره بالحبس حتى يظهره ويقضي ما عليه أو يثبت عدمه أو يعطي ضامناً بالمال فإن لم ينزجر بالحبس زاد القاضي في تعزيره ما يراه من الضرب وغيره .

والحبس ليس مقدراً بمدة محصورة بل هو موكول إلى اجتهاد القاضي على قدر ما يغلب في ظنه من تهمة الغريم من غدره وإلطائه وتغيب ماله فلا غاية لحبسه أكثر من الكشف عنه فمتى استقر عنده أنه معسر خلى سبيله .

ومنها : جواز تغريم المدين المماطل النفقات القضائية وأتعاب المحاماة .

ومنها : جواز منعه من السفر إذا كان الدين يحل قبل قدومه منه وكان موسراً ولم يوكل أحداً في قضاؤه ولم يوثقه برهن أو كفيل ملئ حتى يقضي حقه بأن يرفع الأمر للقضاء فيمنعه القاضي من السفر إلى أن يوفي ما عليه .

فإذا كان الدين لا يحل إلا بعد قدومه من السفر فلا يجوز منعه حتى ولو كان السفر مخوفاً ، وإذا طلب الدائن إقامة كفيل أو شاهدين أو دفع رهن فلا يلزم المدين ذلك .