

الإدارة

دورية متخصصة في مجال العلوم الإدارية

ربع سنوية تصدر عن معهد الإدارة العامة - مسقط

- ❖ ملاءمة قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار.
- ❖ دراسة انتقادية مقارنة لجوانب الأداء الاجتماعي بتشريعات العمل لمنظمات الأعمال الخليجية (قطر - الإمارات - البحرين - عمان).
- ❖ دور أسواق المال في تفعيل الخطاب الإعلامي لترشيد القرارات الإستثمارية : دراسة ميدانية بسوق الأوراق المالية بالدوحة.
- ❖ استخدام المقاييس المالية لأداء الجودة وأثرها على تخفيض التكاليف وإعداد التقارير.

دورية علمية محكمة متخصصة

هيئة تحرير

• المشرف العام

□ معالي الشيخ / هلال بن خالد المعولي
وزير الخدمة المدنية
رئيس مجلس إدارة المعهد

• رئيس التحرير

□ د. سليمان بن هلال العلوي

• مدير التحرير

□ خميس بن زايد الكلبي

• أعضاء هيئة التحرير

□ د. أمة اللطيف بنت شرف شيبان

□ د. محمد عبد المعطي عبد الغفور

□ سيف بن عبدالله عبد الباقي - المنسق

من أهداف المعهد

- رفع مستوى الأداء والكفاءة بين الموظفين العُمانيين على مختلف مستوياتهم وإعدادهم نظرياً وعملياً، عن طريق البرامج العلمية والتدريبية المستمرة.
- تعميق المفاهيم الإدارية اللازمة لتطوير مستوى الإدارة وتحسين الأداء وزيادة الإنتاج.
- إجراء البحوث العلمية النظرية والميدانية وتقديم المشورة للوزارات والدوائر الحكومية والهيئات والمؤسسات العامة للمساهمة في حل مشاكلها في مجالات الإدارة العامة المختلفة.
- تدعيم العلاقات في ميادين الإدارة العامة بين سلطنة عُمان والمؤسسات المماثلة في المستوى الإقليمي والعربي والدولي.
- القيام بأعمال نشر وتوثيق وجمع المعلومات الإدارية.

قواعد النشر بالإداري

تنشر " الإداري " البحوث والدراسات والمقالات ومراجعات الكتب والتقارير والترجمات العلمية والحالات العملية، بالإضافة إلى ملخصات رسائل الماجستير والدكتوراه، في الموضوعات المتصلة بسلطنة عُمان، باللغتين العربية والإنجليزية، وفقاً للشروط التالية:

① أن يكون العمل العلمي ذا علاقة وثيقة بالتنمية الإدارية، وينضوي تحت واحد أو أكثر من المجالات التالية: الإدارة العامة، إدارة الأعمال، الاقتصاد، المالية، القانون الإداري، المحاسبة، المكتبات والوثائق، نظم المعلومات الإدارية. وتعطى الأولوية للبحوث التطبيقية المتعلقة بالبيئة العُمانية والخليجية والعربية.

② أن تكون المادة العلمية أصيلة ولم يسبق نشرها من قبل أو تقديمها إلى أية جهة أخرى، وأن يلتزم الكاتب بعدم تقديمها لجهات أخرى عند استلامه ما يفيد بقبول المادة للنشر.

③ أن يكون إجمالي عدد صفحات الموضوع بما في ذلك المراجع والملاحق في حدود (٣٠) صفحة مطبوعة على (A4) للبحوث والمقالات و(٨) صفحات كحد أقصى للمواد الأخرى وفي حدود (٣٠) سطر للصفحة.

④ أن تكون المادة العلمية مطبوعة (أصل) وخالية من الأخطاء اللغوية والمطبعية ومرفق بها قائمة المراجع المستخدمة، والملاحق الأساسية، واستمارات الاستقصاء للدراسات الميدانية وبيان حديث بالسيرة الذاتية، وتسحب على شريط ممغنط (3.5)

.Windows Microsoft Word

⑤ أن تعتمد الأسس العلمية المتعارف عليها في إعداد وكتابة الأعمال العلمية وتوثيق المراجع والمصادر ويراعى أن تكون المراجع حديثة ومقتصرة على ما تم استخدامه في المتن.

⑥ تخضع الأعمال العلمية المقدمة للنشر للتحكيم العلمي ويخطر الباحثون بنتيجة التحكيم وملاحظات المقيمين - إن وجدت - والتعديلات المطلوبة سواء الشكلية أو الموضوعية، ويحق لهيئة التحرير إدخال بعض التعديلات الضرورية على الأعمال العلمية المجازة للنشر.

⑦ يحتفظ المعهد بالمواد المرسله للنشر سواء نشرت أو لم تنشر مع إخطار المؤلف بنتيجة التحكيم.

⑧ تصرف مكافأة رمزية للباحث/ الباحثين عن البحوث والدراسات والمقالات المنشورة، مع نسختين من العدد وعشر مستلآت ، كما يحصل معدو التقارير ومراجعات الكتب والحالات العملية على نسخة واحدة من العدد الذي تم النشر به.

نحن بانتظار مساهماتكم العلمية، ونتطلع إلى الاستفادة من خبراتكم في الفعاليات العلمية المختلفة بالمعهد ..

PUBLICATION RULES

ALEDARI Publishes, both in Arabic and English, research, studies, articles, book reviews, reports, translations, case studies. ALEDARI also publishes, abstracts of master and doctoral dissertations on topics related to Sultanate of Oman. Publishing is based on the following conditions:

- ⊙ The work submitted should be closely related to administrative development and falls in one or more of the following areas: Public Administration, Business Administration, Economics, Finance, Administrative Law, Accounting, Library and Documentation, and Management Information System. Priority is accorded to applied research related to Omani, Gulf and Arab environment respectively.
- ⊙ The work submitted should be original, and has not been published before or submitted for publication to any other journal. The writer should undertake not to submit the work to other journals if s/he receives approval for Publication.
- ⊙ The number for pages, including references and appendices, should be within the limit of 30 Pages, size A4 and 30 – Lines a page for research and articles, and 8 pages as maximum limit for other materials.
- ⊙ The work submitted should be typewritten, reviewed and checked of language and typing mistakes, and attached with list of references, basic appendices, questionnaires for filed studies and a recent C.V. Submitted work must be typed by Windows Microsoft Word and presented in floppy disk (3.5).
- ⊙ Scientific rules should be considered in preparing and writing scientific works and in authenticating references and sources that have been used in the text.
- ⊙ The work submitted will be assessed and writers will be notified of the result of assessment including assessors remarks and changes required. The Editorial Board reserves the right to introduce necessary changes in the work submitted for publication.
- ⊙ The Institute has the right to reseves the materials submitted, whether published or not.
- ⊙ Writers of published research, studies and articles receive a nominal reward, two copies of the issue of publication as well as ten copies of their published materials. Writers of reports, book reviews and case studies receive one copy of the issue of publication.

We anticipate your valuable contributions, and look forward to benefiting from your expertise in the Institute's activities

اقرأ في هذا العدد

٦	كلمات مضبوطة:
٧	كلمة "الإداري"
٩	افتتاحية العدد - بقلم رئيس التحرير
	موضوعات العدد:
١١	- ملاءمة قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الإقراض والإستثمار: دراسة ميدانية للبنوك التجارية وشركات الإستثمار بالسلطنة.
٥١	د. علي العلاونة ، أ. المنتصر بصول
	- دراسة انتقادية مقارنة لجوانب الأداء الاجتماعي بتشريعات العمل لمنظمات الأعمال الخليجية (قطر - الإمارات - البحرين - عُمان).
٩١	د. وفية الهنداوي
	- دور أسواق المال في تفعيل الخطاب الإعلامي لترشيد القرارات الإستثمارية: دراسة ميدانية بسوق الأوراق المالية بالدوحة.
١٣٩	أ. د. محمد نبيل علام
	- استخدام المقاييس المالية لأداء الجودة وأثرها على تخفيض التكاليف وإعداد التقارير
	د. مها محمود ربحاوي
١٧٣	ملخص رسائل الماجستير والدكتوراه
١٩٣	قراءات
٢١١	وثائق وتقارير :

كلمات مضينة

كما تعلمون فإن ما نسعى إليه ومن خلال تنفيذ الخطط التنموية المتعاقبة في السلطنة هو إستكمال بناء أسس الدولة العصرية والإرتقاء بمستوى الحياة في جميع ربوع وطننا العزيز وذلك وفقاً لبرامج محددة ومدروسة بعناية تامة تهدف إلى زيادة معدلات النمو الإقتصادي مع التركيز في سبيل تحقيق ذلك على تنويع مصادر الدخل الوطني وتنمية الموارد البشرية. وفي هذا الشأن فإن السياسات التي إتبعتها حكومتنا منذ فترة لتشجيع كافة القطاعات الإنتاجية غير النفطية قد بدأت تظهر للعيان والحمد لله فالمشاريع التي نفذت وتلك التي يجري تنفيذها حالياً ستساهم بلا شك في زيادة الدخل القومي للبلاد وتوفر فرصاً أكبر للعمل والتدريب وإكتساب المهارات الجديدة المتنوعة للشباب العُماني المستعد للدخول في ميادين العمل المختلفة.

قابوس بن سعيد

كلمة الإداري

إن دراسة جدوى أي قرار استثماري لا بد أن تتم وفقاً لمنهجية محددة تعرف هذه المنهجية "بمنهجية اتخاذ القرارات الاستثمارية" التي تعتمد على مجموعة من الأساليب والأدوات والاختيارات التي تعمل بدورها على دعائم من المعرفة الدقيقة لإحتمالات نجاح أو فشل ذلك القرار ، وفي نفس السياق فإن دراسة جدوى القرار الاستثماري أيضاً يحدد بدرجة كبيرة عند إتخاذ مدى قدرة المشروع على تحقيق أهدافه التي تتمحور حول الحصول على أعلى عائد للمستثمر الخاص ، أو أعلى منفعة للاقتصاد القومي .

وعليه يمكن القول بأن دراسة جدوى القرار الاستثماري تعتبر من الأهمية بمكان لترشيد إتخاذه من منطلق أن هذا القرار لا بد أن يستند إلى دراسة تمكن من اختيار أفضل البدائل المتاحة لاستخدام الموارد ، في ظل ما يعرف بالندرة النسبية للموارد ، التي تتطلب بدورها التخصيص الكفاء لها ، كما أن الدراسة تمكن من اختيار الاختيار الأفضل لتوظيف تلك الموارد من بين البدائل المختلفة وذلك يجنب المستثمر المخاطر التي قد تؤدي إلى الخسائر وضياع الأموال . والمؤكد من القول بأن دراسة جدوى القرار الاستثماري في ظل المعطيات آفة الذكر تجعل عملية اتخاذ القرار تتم بأقل درجة ممكنة من "عدم التأكد" في ظل دراسة الجوانب المتصلة بالمشروع (بيئية ، قانونية ، مالية ، تسويقية ...) ، مما يعظم من العائد للمشروع ويصون في نفس الوقت الموارد المالية والبشرية والمادية التي تتصف بندرتها النسبية .

وبالله التوفيق،،،

افتتاحية العدد

بقلم/ رئيس التحرير

القارئ الكريم..

تزامن التحضير لصدور هذا العدد من الإداري مع نشر وثيقتين هامتين في سلطنة عُمان وهما تقرير التنمية البشرية والنتائج النهائية للتعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت لعام ٢٠٠٣م. ومما لا شك فيه أن مثل هذا الإنجاز يشكل علامة فارقة في جهود المخططين والمتخصصين والمهتمين بموضوع الموارد البشرية عموماً والموارد البشرية في سلطنة عُمان على وجه الخصوص. إن الاهتمام بالموارد البشرية كان ولا زال يحتل مركز الصدارة في أولويات الدولة وبرامجها وخططها التنموية. فقد أدركت الحكومة الرشيدة منذ وقت بعيد أن العنصر البشري كونه الوسيلة والغاية والمحور الأساسي في تحقيق الغايات فإن التحدي الرئيسي في هذا العصر يكمن في إعداد الإنسان لمواجهة التحولات الفريدة والمتسارعة وتمكينه من تلبية خطط وبرامج ومتطلبات التنمية بكافة مجالاتها، بالكفاءة والمقدرة اللازمتين. عزيزي القارئ..

حيث أن النظرة إلى الموارد البشرية وإمكانية إدارتها وتفعيلها وتطويرها تختلف اليوم عن ما كانت عليه من سنوات قليلة وستكون أشد اختلافاً بعد عقد أو عقدين من الزمان نسبة للانتشار السريع لتقنية المعلومات وتأثير العولمة واتفاقية التجارة العالمية، لذا ركزت الخطط الخمسية للتنمية بدءاً من الخطة الرابعة ١٩٩٠م - ١٩٩٥م وحتى الخطة السادسة ٢٠٠١م - ٢٠٠٥م على الموارد البشرية واستهدفت الارتقاء بخصائصها ورفع كفاءتها والنهوض بمستواها العلمي والتقني وتفعيل دورها ومساهمتها في سوق العمل.

وعليه فإن السياسات والبرامج والمشروعات المتصلة بالتوعية والتعليم والتدريب والتأهيل والصحة والرعاية الاجتماعية والتنمية الثقافية شكلت جانباً رئيساً في خطط التنمية المتعاقبة.

كما أن الرؤية المستقبلية للاقتصاد العُماني ٢٠٢٠ أولت الموارد البشرية اهتماماً خاصاً وحددت الرؤية المستقبلية للموارد البشرية في تكوين موارد بشرية عُمانية متطورة ذات قدرات ومهارات مناسبة لمواكبة التطور التقني وإدارة التغيرات التي تحدث فيه بكفاءة عالية وكذلك مواجهة الظروف المحلية والعالمية المتغيرة باستمرار وبما يضمن المحافظة على العادات والتقاليد العُمانية.

تحقيقاً لذلك تبنت الحكومة أهداف بناء نظام تعليمي كفؤ ومنسجم مع احتياجات سوق العمل وعملت على تطوير التعليم عن طريق تطوير التعليم الأساسي والجامعي والفني والمهني كماً ونوعاً. وفي الوقت نفسه ركزت على توفير فرص العمل للمواطن وتطبيق برامج دقيقة لإحلال العمالة الوطنية مكان العمالة الوافدة في القطاعين العام والخاص.

القارئ الكريم..

إن إنجاز السلطنة لتقريرها الوطني الأول عن التنمية البشرية لهو دعامة رئيسة للجهود الحالية والمستقبلية. فالتقرير يقدم رؤية متكاملة لقضايا التنمية البشرية بأبعادها المختلفة ويسلط الضوء على أوجه النجاح والإخفاق بشفافية عالية. كما وأن التقرير

يحظى اليوم بالتعريف الواسع بهدف نشر ثقافة التنمية بين أفراد المجتمع وإشراكهم في وضع السياسات والبرامج المطلوبة وبذلك سيساعد في التوصل إلى تقييم سليم للمشكلات وإيجاد المعالجات المناسبة لها. وعليه فإننا نأمل أن ينتهز الباحثون والمهتمون داخل السلطنة وخارجها الفرصة المتاحة لدراسة القضايا والتوجهات التي يتضمنها التقرير وتحليل المؤشرات الإحصائية التي أسفر عنها التعداد العام للسكان للمساهمة في الجهد المطلوب منهم لدعم جهود المخططين وإثراء جهود الأجهزة المعنية بإعداد وتنمية الموارد البشرية الوطنية.

وبالله التوفيق ،،،

د. سليمان بن هلال العلوي
مدير عام معهد الإدارة العامة
رئيس التحرير

ملاءمة قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الإقراض والإستثمار (دراسة ميدانية : للبنوك التجارية وشركات الإستثمار بالسلطنة)

د. علي العلاونة*

المنتصر بصول**

المقدمة

لقد مرت قائمة التدفقات النقدية بالعديد من التطورات، فالقائمة لم تكن وليدة لحظة معينة، وإنما هي خلاصة جهود ودراسات تتابعت عبر مراحل زمنية متتالية حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن. ففي عام (١٩٦٣) أقر مجلس مبادئ المحاسبية الأمريكي (APB) الرأي رقم (٣) والذي يتطلب أن تقوم الشركات بإعداد قائمة مصادر الأموال واستخداماتها (إضافة إلى قائمتي المركز المالي والدخل). ونظراً لمحدودية المعلومات التي تفصح عنها هذه القائمة، فإنه في العام (١٩٧١) تم تبني قائمة التغيرات في المركز المالي بدلاً منها.^(١)

وفي عام (١٩٨٧) أصدر مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي (FASB) المعيار المحاسبي رقم (٩٥) والذي تم بموجبه تبني قائمة التدفقات النقدية بدلاً من قائمة التغيرات في المركز المالي حيث ينحصر الفرق الرئيسي بينهما بالاختلاف في مفهوم الأموال . فبينما مفهوم الأموال في قائمة التغيرات في المركز المالي يعني رأس المال العامل، فإنه في قائمة التدفقات النقدية يعني النقد والنقد المكافئ.

وفي العام (١٩٩٢) تم إصدار المعيار المحاسبي الدولي رقم (٧) الصادر عن لجنة معايير المحاسبة الدولية (IASC) والذي بموجبه ألزمت الشركات التي تقوم باتباع معايير المحاسبة الدولية بإعداد قائمة التدفقات النقدية.

أما في سلطنة عُمان فقد تم تبني معايير المحاسبة الدولية بتاريخ ١٩٨٦/١١/١ بموجب المرسوم السلطاني رقم ٨٦/٧٧ ، حيث أصبح لزاماً على جميع الشركات المدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية أن تقوم بإعداد قائمة التدفقات النقدية إضافة إلى قائمتي المركز المالي والدخل.

هناك العديد من الدراسات التي حاولت مقارنة المحتوى المعلوماتي لكل من قائمتي التدفقات النقدية والدخل. فعلى سبيل المثال خلصت دراسة قام بها Sloan (١٩٩٦) إلى أن محتويات التدفقات النقدية المتحققة في الماضي تساعد بشكل جيد على التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية للمنشأة، لكن صافي الربح المحاسبي يمكن أن يكون مؤقتاً ولا يستمر في المستقبل. وفي المقابل خلصت دراسة قام بها Dechow (١٩٩٤) إلى أن صافي الربح من العمليات يعكس كفاءة الشركة في عملياتها بدرجة أفضل من صافي التدفق النقدي من العمليات. كذلك هناك بعض الدراسات التي حاولت أن تقارن المحتوى المعلوماتي لكل من قائمة التدفقات النقدية وقائمة التغيرات في المركز المالي من وجهة نظر العديد من مستخدمي القوائم المالية Epstein and

* عميد كلية إدارة الأعمال ، جامعة صحار (سابقاً).
** محاضر بكلية إدارة الأعمال ، جامعة صحار.

(Pava, 1992)، أو أن تقارن ذلك بين قائمة التدفقات النقدية والقوائم الأخرى والى أي درجة يعتمد مستخدمي القوائم المالية من مستثمرين ومقرضين على المعلومات التي تقدمها تلك القوائم في اتخاذ قراراتهم Jones; Romano and Smyrnios, (1995).

مبررات البحث

نظراً لأهمية قائمة التدفقات النقدية والمعلومات التي تقدمها، تأتي هذه الدراسة لأستكشاف المحتوى المعلوماتي لهذه القائمة المصدرة من قبل الشركات المساهمة العامة العمانية من وجهة نظر مستخدمي القوائم المالية، ومدى أهمية المعلومات التي تقدمها في إتخاذ العديد من قراراتهم.

كما ويلاحظ بأن هناك ندرة في الدراسات التي تمت حول مدى أهمية اتخاذ القرارات من وجهة نظر مستخدمي القوائم المالية. لذا تأتي هذه الدراسة لتسد نقصاً وتشغل حيزاً سواً في المكتبة المحلية أو العربية.

مشكلة البحث

يمكن تلخيص مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

- ١) هل المعلومات التي تتضمنها القوائم المالية، وبشكل خاص قائمة التدفقات النقدية تساعد مسؤولي الإقراض والإستثمار على إتخاذ قراراتهم.
- ٢) هل المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة بإستخدام الطريقة المباشرة أكثر ملاءمة من المعلومات التي تقدمها هذه القائمة بإستخدام الطريقة غير المباشرة في إتخاذ القرارات من وجهة نظر مسؤولي الإقراض والإستثمار.
- ٣) هل رقم صافي التدفق النقدي من العمليات والذي هو أحد مخرجات قائمة التدفق النقدي أفضل من رقم صافي الربح المحاسبي والذي هو أحد مخرجات قائمة الدخل من وجهة نظر مسؤولي الإقراض والإستثمار.

أهداف البحث

يمكن تلخيص أهداف البحث بما يلي:

- ١) التعرف على آراء مسؤولي الإقراض والإستثمار حول أهمية المعلومات التي تقدمها القوائم المالية وبشكل خاص قائمة التدفقات النقدية في المساعدة على إتخاذ قرارات الإقراض والإستثمار.
- ٢) التعرف على آراء مسؤولي الإقراض والإستثمار في البنوك التجارية وشركات الإستثمار حول مدى ملاءمة المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة بإستخدام الطريقة المباشرة والمعدة بإستخدام الطريقة غير المباشرة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالإقراض والإستثمار.
- ٣) المقارنة بين رقم التدفق النقدي من العمليات (أحد مخرجات قائمة التدفق النقدي) ورقم صافي الربح المحاسبي من العمليات (أحد مخرجات قائمة الدخل).

الدراسات السابقة

يوجد هنالك عدداً من الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت هذا الموضوع سواءً باللغات الأجنبية أو العربية، ومن أبرزها الدراسات التالية:

دراسة بوين وأخرون (Bowen et al, 1987) والتي هدفت إلى إختبار المضمون المعلوماتي للأرباح المحاسبية والتدفق النقدي. ولقد أظهرت الدراسة أهمية التدفق النقدي التشغيلي في تقييم أصول الشركات. وكما بينت الدراسة دور الأرباح المحاسبية ورأس المال العامل التشغيلي ومقاييس التدفقات النقدية المختلفة في النموذج المفسر لأسعار الأسهم. وقد خلصت الدراسة إلى أن المضمون المعلوماتي للتدفق النقدي يتناسب مع المضمون المعلوماتي للأرباح وأن المضمون المعلوماتي للتدفقات النقدية يفوق المضمون المعلوماتي للأرباح ورأس المال العامل التشغيلي معاً.

أما دراسة جونز (Jones et al, 1995) فقد هدفت إلى تقييم أهمية قائمة التدفقات النقدية في مساعدة مستخدميها باتخاذ العديد من القرارات الاقتصادية، كما هدفت أيضاً إلى مقارنة الطريقتين المستخدمتين في إعداد هذه القائمة وهما الطريقة المباشرة وغير المباشرة وتأثير ذلك على ملاءمة المعلومات التي تقدمها كل طريقة وقد أظهرت النتائج إلى أن قائمة التدفقات النقدية تساعد المستخدمين في إتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالإقراض والاستثمار، كما أن معظم المستخدمين يفضلون الطريقة المباشرة على الطريقة غير المباشرة حيث أنها تؤثر على ملاءمة المعلومات التي تقدمها هذه القائمة. وأخيراً، إن إهتمام المحللين الماليين بهذه القائمة يعادل إذا لم يفوق إهتمام مسؤولي الإقراض.

وفي دراسة جاين (Jane ou, 1995) فقد أختبرت الباحثة مقدرة الأرقام المحاسبية (غير الأرباح) في التنبؤ بالأرباح وكذلك إختبرت المضمون المعلوماتي لهذه الأرقام ومدى إنعكاس هذه الأرقام المحاسبية في أسعار الأسهم. وقد طورت الباحثة نموذجاً مكوناً من ثماني نسب مالية مستمدة من ٣٩١ شركة خلال الفترة (١٩٦٥-١٩٧٧). أما فترة الدراسة فكانت (١٩٧٧-١٩٨٣) وتوصلت الدراسة إلى أن الأرقام غير المتعلقة بالأرباح والمنشورة في التقارير السنوية قادرة على التنبؤ بالأرباح للسنوات القادمة. كما بينت الدراسة أنه وخلال فترة نشر التقرير السنوي للشركة فإن أسعار الأسهم تعكس الأرباح المستقبلية المتنبأ بها بالإضافة إلى الأرباح الحالية. وهذا يؤكد أهمية المعلومات التي تحتويها التقارير المالية النهائية.

أما دراسة إسماعيل (1996) فقد ركزت على محددات خصائص السلاسل الزمنية بالنسبة للأرباح والتدفقات النقدية. لقد بينت هذه الدراسة أن العوامل الاقتصادية تحد من خصائص السلاسل الزمنية لا سيما المتعلقة بالأرباح. وهذه العوامل هي حجم الشركة، مستوى المخزون السلعي، كثافة رأس المال، ودرجة المنافسة. كما بينت الدراسة أن تأثير هذه العوامل أقل في استخدامات التدفق النقدي. وأظهرت الدراسة أيضاً أن أثر حجم الشركة ومستوى المخزون السلعي يفيدان في عملية التنبؤ بالأرباح. وأشار الباحث إلى إمكانية التنبؤ بالتدفقات النقدية والأرباح باستخدام الأرباح والتدفقات النقدية كل على حدة.

أما دراسة الخلايلة (١٩٩٧) فقد إختبرت العلاقة بين التدفقات النقدية وعوائد الأسهم في الأجل الطويل. لقد افترضت الدراسة وجود علاقة طردية بين التدفقات النقدية وعوائد الأسهم وهذه العلاقة تكون أقوى في الأجل الطويل. وقد شملت عينة الدراسة (٣١) شركة صناعية مساهمة عامة خلال الفترة (٨٥-٩٤). وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة متدنية بين التدفقات النقدية وعوائد الأسهم.

وفي دراسة أخرى قام بها (Jones and Widjaja, 1998)، فقد هدفت إلى تقييم أهمية قائمة التدفقات النقدية في مساعدة مستخدميها على إتخاذ العديد من القرارات الاقتصادية. كما هدفت أيضاً إلى استخدام الطريقتين المباشرة وغير المباشرة المستخدمين في إعداد هذه القائمة وتأثير ذلك على ملاءمة المعلومات التي تقدمها من وجهة نظر مستخدمي القوائم المالية في

استراليا. وخلصت الدراسة إلى أن قائمة التدفقات النقدية تساعد المستخدمين في إتخاذ العديد من قرارات الإقراض والإستثمار المختلفة، كما أن معظم المستخدمين يفضلون الطريقة المباشرة على الطريقة غير المباشرة. وأخيراً بينت الدراسة بأن إهتمام المحللين الماليين بهذه القائمة يفوق إهتمام مسؤولي الإقراض.

وفي دراسة قام بها **Plenborg (1999)**، فقد إختبر الباحث المحتوى المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية وقائمة الدخل في تفسير التغيرات في أسعار الأسهم لعينة من الشركات التجارية والصناعية والخدمية المدرجة في سوق الدنمارك المالي. لقد استخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس للتدفقات النقدية هي التدفقات النقدية من العمليات، التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية، وصافي التدفقات النقدية. وكما استخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس للأداء تعتمد على أساس الإستحقاق المحاسبي وهي صافي الدخل، الدخل الشامل، ورأس المال العامل من العمليات. وخلصت الدراسة إلى أن تأثير المحتوى المعلوماتي لصافي الربح أكثر من تأثير المحتوى المعلوماتي للتدفقات النقدية، إلا أن الأثر التراكمي للتدفقات النقدية كان أكبر من الأثر التراكمي لصافي الربح في تفسير التغيرات في أسعار الأسهم.

أما دراسة سويدان (٢٠٠٢)، فقد هدفت إلى فحص القدرة التنبؤية لنموذجين من نماذج التنبؤ بالتصفية وهما نموذج النسب ونموذج التدفق النقدي وذلك لمعرفة أيهما أفضل من حيث الكشف عن الصعوبات المالية التي من الممكن أن تؤدي إلى تصفية الشركة. وقد قام الباحث بتطبيق كل من النموذجين على عينة من الشركات الأردنية التي تم تصفيتها خلال الفترة (١٩٩٠-٢٠٠١) ومقابلتها مع مجموعة أخرى من الشركات غير المتعثرة. وخلصت الدراسة إلى أن كل من النموذجين يعتبر مفيداً في التمييز بين الشركات التي تم تصفيتها والشركات غير المتعثرة، مع أفضلية واضحة لنموذج النسب على نموذج التدفق النقدي. وفي دراسة كراسنة (٢٠٠٢) فقد إختبر الباحث مقدرة كل من الأرباح والتدفقات النقدية على التنبؤ بالأرباح المستقبلية. وكذلك إختبر الباحث أثر كل من حجم الشركة ونوع القطاع الذي تنتمي إليه الشركة على عملية التنبؤ بالأرباح المستقبلية. وتكونت عينة الدراسة من (٤٥) شركة مساهمة عامة أردنية مدرجة في سوق عمان المالي في قطاعي الصناعة والخدمات حيث تم إستخدام نموذج السير العشوائي (**Random Walk Model**) في عملية التنبؤ بالأرباح. وقد أظهرت النتائج أن ترتيب المتغيرات حسب مقدرتها التنبؤية بالأرباح كما يلي:

١. صافي الربح المحاسبي.

٢. صافي الربح مضافاً إليه الإهلاك.

٣. التدفقات النقدية ورأس المال العامل التشغيلي.

كما أظهرت النتائج أيضاً أن لمقاييس الأرباح بشكل عام مقدرة أكبر على التنبؤ بالأرباح المستقبلية من مقاييس التدفقات النقدية، كما أن مقاييس التدفقات النقدية بشكل عام تختلف فيما بينها من حيث قدرتها على التنبؤ بالأرباح المستقبلية. كما وأظهرت النتائج أن التنبؤ بأرباح الشركات صغيرة الحجم أكثر دقة من التنبؤ بأرباح الشركات كبيرة الحجم.

منهجية الدراسة

١ - أداة الدراسة :

تحقيقاً لأهداف هذه الدراسة، فقد تم تصميم إستبانة خاصة بالدراسة وذلك بعد الإطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة (Jones and Widjaja, 1998, Jones et al., 1995; and Lee, 1981). وقد تكونت الاستبانة من الأجزاء الرئيسية التالية:-

الجزء الأول: وهدف هذا الجزء إلى توفير خلفية عامة عن المجيبين وقد اشتمل على متغيرات ديموغرافية كمجال العمل الحالي، والمسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي إضافة إلى التخصص العلمي.

الجزء الثاني: أما هذا الجزء من الاستبانة فقد تعلق بمحاور الدراسة الرئيسية وهي:

المحور الأول: اشتمل هذا المحور على (٣) أسئلة تتعلق بمدى ملائمة المعلومات الواردة في القوائم المالية لاتخاذ القرارات الإقراضية والاستثمارية للمؤسسة، ومدى أهمية مقاييس التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار. وقد حددت الإجابات عن هذه الأسئلة بعدة اختيارات تراوحت من مهم بدرجة كبيرة إلى غير مهم على الإطلاق.

المحور الثاني: تألف هذا المحور من (٧) فقرات، هدفت بمجملها إلى استجلاء آراء مسؤولي الإقراض والاستثمار فيما يتعلق بمدى ملائمة رقم التدفق النقدي من العمليات مقارنة مع رقم صافي الربح المحاسبي من العمليات بالنسبة للعديد من الجوانب.

المحور الثالث: وهدف هذا المحور والذي تكون من (٨) فقرات إلى التعرف على إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول طريقة إعداد قائمة التدفقات النقدية (المباشرة وغير المباشرة) من خلال إجراء مقارنة بين الطريقتين المستخدمتين في إعداد القائمة وذلك فيما يتعلق بالعديد من الجوانب.

المحور الرابع: تألف هذا المحور من (١٩) فقرة هدفت إلى الكشف عن آراء أفراد مجتمع الدراسة حول مدى ملائمة المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بالعديد من القرارات الاقتصادية.

٢ - ثبات الإستبانة :

لقد تم إختبار الإستبانة من خلال إستخدام معيار **Chronbach Alpha** والذي بلغت قيمته (٨٤%) تقريباً، وهي نسبة عالية تمكن من إعتداد نتائج الدراسة.

٣ - المصادقية :

للتحقق من صدق أداة القياس تم توزيع الاستبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة (**Pilot Study**) وذلك لمعرفة آرائهم حول مدى اتساق العبارات التي تحويها الاستبانة ومدى انسجامها مع أهداف الدراسة. وكذلك للتعرف على مدى فهم هذا المجتمع للعبارات والألفاظ المستخدمة ودرجة وضوحها وسهولتها.

٤ - معيار القياس :

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على الغالبية العظمى من أسئلة هذه الدراسة، بحيث يعني الرقم (٥) تحقيق درجة عالية جداً، والرقم (٤) تحقيق درجة عالية، والرقم (٣) تحقيق درجة متوسطة، والرقم (٢) تحقيق درجة منخفضة، والرقم (١) تحقيق درجة منخفضة جداً. وكمثيلاتها من الدراسات السابقة (Jones et al, 1995) تم

اعتبار الرقمان (٤) و(٥) كمؤشر عن نسبة التطبيق العالية، والرقم (٣) يعبر عن نسبة التطبيق المتوسطة، في حين أن الرقمان (١) و (٢) يعبران عن نسبة التطبيق المنخفضة. وقد اعتمد المدى من (١-٥،٢) بحيث يكون دالاً على درجة تطبيق منخفضة، والمدى من (٢،٥-٣،٥) بحيث يكون دالاً على درجة تطبيق متوسطة، والمدى من (٣،٥-٥) دالاً على درجة تحقيق عالية لكل فقرة وكل عنصر.

٥ - مجتمع وعينة الدراسة :

وُجّهت هذه الدراسة إلى مجموعتين تكونت المجموعة الأولى من مسؤولي الإستثمار والمتمثلين في البنوك التجارية وشركات الإستثمار والبالغ عددها (٣٨) بنكاً وشركة إستثمار وهي المدرجة في بورصة مسقط للأوراق المالية لعام (٢٠٠٢)، كما تكونت المجموعة الثانية من عينة من مسؤولي الإقراض في البنوك التجارية العمانية.

ويعود التركيز على مسؤولي الإقراض ومسؤولي الإستثمار في البنوك التجارية وشركات الإستثمار للأسباب التالية:

أ. الأهمية النسبية التي يتمتع بها قطاع البنوك وشركات الإستثمار على المستوى الاقتصادي الوطني العماني.

ب. وجود أقسام استثمار متخصصة في الغالبية العظمى لهذه البنوك والشركات.

ج. أهمية قطاع البنوك وشركات الإستثمار كمستثمرين رئيسيين في الشركات المساهمة المدرجة في بورصة مسقط للأوراق المالية.

تم توزيع (١٢٠) استبانة على الأشخاص المعنيين باتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار في البنوك التجارية وشركات الإستثمار والذين يملكون خلفية محاسبية ومالية جيدة، وذلك بعد القيام بشرح للإستبانة وأهدافها، ثم قام الباحثان بإعادة جمعها بعد إعطائهم فترة تراوحت من ١٠-١٥ يوم لتعبئة الاستبانة. لقد تم إستبعاد (١٣) إستبانة لعد صلاحيتها وذلك لأكثر من سبب منها نمطية الإجابة أو عدم اكتمال الإجابة لجميع أسئلة الإستبيان. ويوضح الجدول التالي عدد الاستبانات الموزعة والمستردة من كل مجموعة، وبذلك تكون نسبة الاسترداد الإجمالية قد بلغت (٧٥%) وتعتبر هذه النسبة جيدة مقارنة بمثيلاتها من الدراسات السابقة.

الإستبانات الموزعة والمستردة

المجيبين	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
	٨٨	٧١	٨٠%
	٣٢	٢٢	٦٨%
المجموع	١٢٠	٩٣	٧٥%

يُلاحظ من الجدول السابق أن نسبة الاسترداد بلغت (٨٠%) من مسؤولي الإقراض و (٦٨%) من مسؤولي الاستثمار.

٦ - فرضيات الدراسة :

يرى الباحثان بأن مجموعة الفرضيات التالية كفيلة للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها .

الفرضية الأولى: لا تعتبر الفوائد المالية بما فيها قائمة التدفقات النقدية ملائمة لأخذ قرارات الإقراض والاستثمار.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة بإستخدام الطريقة المباشرة والمعلومات التي تقدمها بإستخدام الطريقة غير المباشرة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مسؤولي الإقراض ومسؤولي الإستثمار حول ملاءمة المحتوى المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية في إتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالإقراض والإستثمار.

٧ - الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :

لقد تم استخدام SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة. وفي هذه الدراسة تم استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لخدمة أغراض هذا البحث. وتالياً أهم الأساليب التي جرى استخدامها وغايات استخدام كل منها:

١. معيار Cronbach Alpha لقياس ثبات الإستبانة.

٢. الأساليب الإحصائية الوصفية: (Descriptive Statistic)

وتتضمن استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك بهدف الحصول على قراءات عامة عن خصائص وملامح وتركيبية مجتمع الدراسة وتوزيعه.

٣. نموذج خط الإنحدار البسيط لتحديد تأثير القوائم المالية على كل من قرارات الإقراض وقرارات الإستثمار.

٤. اختبار مان وتني (Mann-Whitney Test) لقد تم استخدام هذا الاختبار بهدف تحديد دلالة الفروقات الإحصائية (إن وجدت) بين إتجاهات مسؤولي الإقراض ومسؤولي الإستثمار فيما يتعلق بالعديد من الجوانب والتي تشكل معظم محاور هذه الدراسة.

٥. اختبار ولكوكسون (Wilcoxon)

تم استخدام هذا الاختبار عند المقارنة بين عينتين مستقلتين تكون بياناتهما في صورة رتبية، بحيث يكون التفوق للمجموعة ذات متوسط الرتب الأعلى. إن هذا الاختبار هو أحد الاختبارات غير القياسية (Nonparametric Test)، وقد تم استخدامه بهدف تحديد دلالة الفروقات (إن وجدت) بين الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة المستخدمتين في إعداد قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بالعديد من الجوانب.

تحليل النتائج

١ - وصف مجتمع الدراسة :

كما سبقت الإشارة إليه، كُرس الجزء الأول من الاستبانة للحصول على معلومات شخصية عن المجيبين من حيث مسمى الوظيفة التي يشغلونها، وخبراتهم في مجال تخصصهم (الإقراض أو الإستثمار) والمستوى الثقافي والتخصص العلمي وسنوات الخبرة في مجال عملهم الحالي. والجدول رقم (١) يلخص تلك المعلومات. وبالاطلاع على الجدول رقم (١) فإننا نلاحظ ما يلي:-

١. ٦٤,٨ من مسؤولي الإقراض في البنوك التجارية يشغلون وظيفة مسؤول/ضابط قروض في حين ٢٢,٥% منهم يشغلون وظيفة مدير قروض، في حين أن ٤٠,٩% من مسؤولي الإستثمار يشغلون وظيفة مدير مالي و ٣٦,٤% منهم يشغلون وظيفة مسؤول إستثمار.

٢. ٤٠,٩% من مسؤولي الإقراض لديهم خبرة عملية في مجال عملهم ٨ سنوات أو أكثر، بينما ٥٤,٥% من مسؤولي الإستثمار لديهم خبرة ٨ سنوات فأكثر.

٣. ٥٦,٣% من مسؤولي الإقراض يحملون شهادة الدبلوم في تخصصهم في حين أن ٦٣,٦% من مسؤولي الإستثمار يحملون درجة البكالوريوس.

٤. ٧٦,١% من مسؤولي الإقراض متخصصون إما في مجال المحاسبة أو في مجال إدارة الأعمال، في حين أن ٧٢,٨% من مسؤولي الإستثمار متخصصون إما في مجال المحاسبة أو إدارة الأعمال.

جدول رقم (١) خصائص العينة

مسؤولي الاستثمار		مسؤولي الإقراض		المتغير
النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	التكرار	
—	—	٦٤,٨	٤٦	مسمى الوظيفة: مسؤول/ ضابط قروض
—	—	٢٢,٥	١٦	مدير قروض
٤٠,٩	٩	١٢,٧	٩	مدير مالي
٣٦,٤	٨	—	—	مسؤول/ضابط استثمار
٢٢,٧	٥	—	—	مدير استثمار
١٨,٢	٤	١٩,٧	١٤	سنوات الخدمة: أقل من ٣ سنوات
٢٧,٣	٦	٣٩,٤	٢٨	٤-٧ سنوات
٥٤,٥	١٢	٤٠,٩	٢٩	٨ سنوات فأكثر
٣١,٨	٧	٥٦,٣	٤٠	المؤهل العلمي: دبلوم
٦٣,٦	١٤	٣٩,٤	٢٨	بكالوريوس
٤,٦	١	٤,٢	٣	ماجستير
٢٧,٣	٦	٢٩,٦	٢١	التخصص العلمي: محاسبة
٤٥,٥	١٠	٤٦,٥	٣٣	إدارة أعمال
١٨,٢	٤	٤,٢	٣	إقتصاد
٩	٢	١٩,٧	١٤	أخرى

٢ - النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة الرئيسية :

أ. ملاءمة المعلومات الواردة في القوائم المالية لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار

لقد تمت معالجة هذا المحور في الفقرتين (٧) و(٨) من الاستبانة، ويبين الجدولان رقم (٢) ورقم (٣) النتائج التي تم

التوصل إليها.

جدول رقم (٢)

درجه استخدام مسؤولي الإقراض/الاستثمار للقوائم المالية لاتخاذ

قرارات الإقراض/الاستثمار

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	قليلة %	متوسطة %	كبيرة %	المحيين
٠,٦٧	٣,٥٢	٩,١	٢٧,٢	٦٣,٧	مسؤولو الإقراض
٠,٥٣	٣,٦٥	٢,٧	٣٢,٩	٦٤,٤	مسؤولو الاستثمار

من خلال تحليل نتائج الفقرة (٧) من الاستبانة في الجدول رقم (٢) تبين أن معظم أفراد عينة الدراسة يقومون باستخدام التقارير السنوية المنشورة بواسطة الشركات المساهمة كمصدر للمعلومات في اتخاذ قرارات الإقراض/الاستثمار للمؤسسة، حيث كانت معظم إجاباتهم تتجه نحو استخدام التقارير بدرجة كبيرة (الوسط الحسابي أكبر من ٣,٥)، وقد أجاب (٦٣,٧%) من مسؤولي الإقراض بأنهم يستخدمون القوائم المالية بدرجة كبيرة، كما أجاب (٦٤,٤%) من مسؤولي الاستثمار بذلك. وقد بلغ مقدار التشتت في إجابات مسؤولي الإقراض (٠,٦٧) في حين انه لمسؤولي الاستثمار (٠,٥٣) وهي نسبة أقل، الأمر الذي يعني بأن هناك تقارب في إجابات مسؤولي الاستثمار بالنسبة لهذه الفقرة أكثر من إجابات مسؤولي الإقراض

جدول رقم (٣)

مسؤولي الاستثمار					مسؤولي الإقراض					القوائم المالية
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ملائمة بدرجة متوسطة %	ملائمة %	ملائمة جداً %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ملائمة بدرجة متوسطة %	ملائمة %	ملائمة جداً %	
٠,٦٠	٤,٢٧	٩	٥٠,٢	٤٠,٨	٠,٥٧	٤,٣٢	٧,٤	٣٨,٤	٥٤,٢	الميزانية العمومية
٠,٦٩	٤,٤٩	٣,٩	٥٣,٧	٤٢,٤	٠,٥٦	٤,٥١	٣,٨	٣٩,١	٥٧,١	قائمة الدخل
٠,٦١	٣,٩٣	١١,٢	٣٦,٥	٥٢,٣	٠,٥١	٤,٤٩	٢,٧	٢٧,٦	٦٩,٧	قائمة التدفق النقدي

مدى ملائمة المعلومات الواردة في القوائم المالية
لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار

وبالاطلاع على الجدول رقم (٣) نلاحظ أنه من وجهة نظر معظم أفراد عينة الدراسة تعتبر المعلومات الواردة في القوائم المالية (الميزانية العمومية، وقائمة الدخل، وقائمة التدفقات النقدية) ملائمة وبدرجة كبيرة لاتخاذ قرارات الإقراض/الاستثمار (الوسط الحسابي أكبر من ٣,٥)، وقد كانت درجات الأهمية عالية ومقاربة لكل من مسؤولي الإقراض والاستثمار. إلا أن قيم الانحرافات المعيارية لمسؤولي الإقراض كانت أقل منها بالنسبة لمسؤولي الاستثمار، مما يعني بأن هنالك تقارب في إجابات مسؤولي الإقراض بالنسبة لهذه الفقرة أكثر من إجابات مسؤولي الاستثمار.

ب. درجة أهمية مقاييس التدفقات النقدية الثلاث (الأنشطة التشغيلية، والتمويلية، والاستثمارية) في اتخاذ القرارات الاقتصادية. لقد تم معالجة هذا المحور من خلال الفقرة رقم (٩) من الإستبانة و يبين الجدول رقم (٤) النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول رقم (٤)

الأهمية النسبية لمقاييس التدفقات النقدية الثلاث
لاتخاذ قرارات الإقراض/الاستثمار

مسؤولي الاستثمار					مسؤولي الإقراض					المقياس
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مهمة بدرجة متوسطة %	مهمة %	مهمة جدا %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مهمة بدرجة متوسطة %	مهمة %	مهمة جدا %	
٠,٥٧	٤,٢٣	٢	٢٩,٧	٦٨,٣	٠,٤٨	٤,٦٧	٥,٧	٢٣,٦	٧٠,٧	التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية
٠,٦٨	٤,٥٠	٣٢,٣	٢٩,٥	٣٨,٢	٠,٧٠	٤,٠١	٣٣	٣١,٦	٣٥,٤	التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية
٠,٧١	٤,٢٥	١٨,٥	٤٣,٣	٣٨,٢	٠,٥٢	٤,٢٧	١٨,١	٥١,٢	٣٠,٧	التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية

يبين الجدول رقم (٤) أن معظم إجابات مسؤولي الإقراض والاستثمار تتجه نحو اعتبار جميع مقاييس التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية والتمويلية والاستثمارية مهمة جداً لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار (الوسط الحسابي أكبر من ٣,٥)، إذ تبين من وجهة نظر مسؤولي الإقراض والاستثمار أن التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية هي أهم مقاييس التدفقات النقدية من أجل اتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار (٩٤,٣%) و (٩٨%) على التوالي، في حين تبين أن درجة أهمية كل من التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية والتدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية كانت مقاربة جداً من وجهة نظر مسؤولي الإقراض والاستثمار. وقد كان التشتت الأكبر بالنسبة لمسؤولي الإقراض بالإجابات التي تخص التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية (٠,٧٠)، في حين أنه بالنسبة لمسؤولي الاستثمار كان التشتت الأكبر في الإجابات المتعلقة بالتدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية (٠,٧١).

ج. ملاءمة المعلومات التي يقدمها رقم التدفق النقدي من العمليات مقارنةً مع رقم صافي الربح من العمليات وسيتم مناقشة هذا المحور من خلال الفقرة رقم (١٠) الواردة في الاستبانة و التي بحثت في (٧) جوانب مبينة في الجدول رقم (٥) التالي:

جدول رقم (٥)

نتائج آراء مسؤولي الإقراض والاستثمار فيما يتعلق بتفضيلهم رقم التدفق النقدي من العمليات على رقم صافي الربح من العمليات

م	الفقرة	مسؤولي الاستثمار			مسؤولي الإقراض		
		أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %
١	يتجنب التقديرات المرتبطة بأساس القياس المحاسبي	٣٠,٣	٤٥,٦	١١,١	١٣	-	١٥,٨
٢	يعتبر أكثر ملائمة في تقييم كفاءة الإدارة	٣٧,٨	٤٠,٣	١٤,٢	٧,٧	-	١٢,٨
٣	يعتبر أكثر ملائمة في تقييم كفاءة الشركة بشكل عام	٣٢,٧	٣٩,٦	٢٣,٧	٤	-	١٥,٢
٤	يمكن الاعتماد عليه بشكل أكبر في قياس كفاءة العمليات	٣٦,٧	٤٧,٦	١٣,٧	٠,٢	١,٨	١٤,٦
٥	يعتبر مقياس أفضل لأنه يقلل من المشاكل المتعلقة بتذبذب الأرباح	٢٥,٧	٤٥,١	١١,١	١٣,٤	٤,٧	٢,٥
٦	يعتبر مقياس أفضل لأنه يتجنب مشاكل التضخم الذي يشوه الربح المحاسبي	١٧,٣	٥٢,٢	٢٠,٧	٦,٦	٣,٢	٢٠,٩
٧	يعتبر مقياس يؤثر بشكل أفضل في أسعار الأسهم	١٢,٧	٢٦,٤	٢٨,٥	٢٦,٧	٥,٧	٣٥,٧

بالنظر إلى الجدول رقم (٥) يتبين أن رقم التدفق النقدي من العمليات يعتبر أفضل من رقم صافي الربح من العمليات من وجهة نظر مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار على حد سواء فيما يتعلق بالعديد من الجوانب، حيث أن أكثر من (٧٠%) من مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار أيدوا ذلك. غير أن نسبة المؤيدين من كليهما كانت أقل بالنسبة للجانب المتعلق باعتبار رقم التدفق النقدي من العمليات أفضل من رقم صافي الربح من العمليات باعتباره مقياس يؤثر بشكل أفضل في أسعار الأسهم (٣٩,١%) و (٣٦,٩%) على التوالي. كما أن نسبة المؤيدين من مسؤولي الإقراض كانت أقل منها لمسؤولي الاستثمار بالنسبة

للجانِب المتعلق باعتبار التدفق النقدي من العمليات أفضل من رقم صافي الربح لأنه يتجنب مشاكل التضخم الذي يشوه الربح المحاسبي (٤٣,٥%) و (٦٩,٥%) على التوالي.

د. المقارنة بين المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة وفق الطريقة المباشرة و المعدة وفق الطريقة غير المباشرة من خلال الإطلاع على الجدول رقم (٦) يتم التوصل إلى أن الغالبية العظمى من مسؤولي الإقراض يفضلون الطريقة المباشرة على الطريقة غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الإقراض، حيث تبين بأن نحو أكثر من (٧٠%) من مسؤولي الإقراض أيدوا استخدام الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بمعظم الجوانب التي تم طرحها، الأمر الذي ينسجم مع ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة، كما وينسجم مع كل من المعيار المحاسبي الأمريكي رقم (٩٥) ومعيار المحاسبة الدولي رقم (٧). إلا أنه يلاحظ بأن نسبة التأييد الأقل كانت للبند رقم (٦) والذي ينص على أن إعداد قائمة التدفقات النقدية باستخدام الطريقة المباشرة يتطلب جهد ووقت وتكاليف أكثر عند الإعداد (٢٩,٩%)، والبند رقم (٨) الذي ينص على أن الطريقة المباشرة تعطي درجة أعلى في المقارنة بين الشركات (٤٢%). غير أن نسبة التأييد الأكبر كانت للجوانب المتعلقة بسهولة فهم التدفقات النقدية وسهولة تحليلها (٨٩%) و (٨٥,٤%) على التوالي.

جدول رقم (٦)

آراء مسؤولي الإقراض فيما يتعلق بتفضيلهم الطريقة المباشرة أو غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية

م	الفقرة	الطريقة المباشرة			الطريقة غير المباشرة		
		أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %
١	سهولة فهم التدفقات النقدية	٣٦,٣	٥٢,٧	٩,٩	١,١	—	
٢	سهولة تحليل التدفقات النقدية	٣٨,٢	٤٧,٢	١٣,٣	١,٣	—	
٣	التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة	٢٠,١	٥٦	١٩,٢	٤,٧	—	
٤	التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية	٣٠,٧	٤٠,٨	٢٠,٥	٦,٢	١,٨	
٥	الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي	٢٣,٢	٥١,٦	١٨,٦	٦,٦	—	
٦	إعدادها يتطلب وقت وجهد وتكاليف أكثر	٧,٢	٢٢,٧	٣١,٤	٣٦,٦	٢,١	
٧	الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة	٢٦,٧	٤٤,١	٢٢,٣	٣,٤	٣,٥	
٨	إعطاء درجة أعلى في المقارنة بين الشركات	٢٠,٤	٢١,٦	٣٢,٢	١٥,٤	١٠,٤	

بالإطلاع على الجدول رقم (٧) يُلاحظ أن الغالبية العظمى من مسؤولي الاستثمار يفضلون الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ قرارات الاستثمار شأنهم شأن مسؤولي الإقراض. وبشكل عام فقد تبين أن تقريباً أكثر من (٧٠%) من مسؤولي الاستثمار أيدوا استخدام الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بمعظم الجوانب التي تم طرحها، إلا أنه يلاحظ أن نسبة التأييد الأقل كانت للجانب المتعلق باعتبار الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية تزود بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية بشكل أكبر من المعلومات التي تزود بها الطريقة غير المباشرة، وأن إعدادها يتطلب جهد ووقت وتكاليف أكثر (٤٦,٩%) و (٣٥,٢%) على التوالي، كما أن نسبة التأييد الأكبر كانت للجانب المتعلق بسهولة فهم التدفقات النقدية (٨٠,٩%)، والجانب المتعلق بسهولة تحليل التدفقات النقدية (٨٠,٨%) والإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة (٨١,٣%).

جدول رقم (٧)

آراء مسؤولي الاستثمار فيما يتعلق بتفضيلهم الطريقة المباشرة أو غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية

م	الفقرة	الطريقة المباشرة					الطريقة غير المباشرة				
		أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	أوافق %	غير موافق بشدة %	غير موافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	أوافق %	غير موافق بشدة %	
١	سهولة فهم التدفقات النقدية	١٩,٧	٦١,٢	١٢,٧	٤,٢	٢,٢	١٤,٧	٥٢,٣	٢٣,٣	٦,٩	٢,٨
٢	سهولة تحليل التدفقات النقدية	٢٠,٧	٦٠,١	١٢,٤	٥,٦	١,٢	١١,٣	٤٤,٤	٣٠,١	١٠,٢	٤
٣	التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة	١٦,٦	٥٥,٧	١٩,٩	٧,٢	٠,٦	٨,٧	٥١,١	٣٨,١	٢,١	-
٤	التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية	١٧,٢	٢٩,٧	٣٧,٨	١٢,٢	٣,١	١٠,٣	٤٢,٨	٣٠,٧	١٦,٢	-
٥	الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي	٢٠,٢	٥٠,٦	٢٠,١	٩,١	-	١٧,٢	٣٩,٩	٣٠,١	١١,٧	١,١
٦	إعدادها يتطلب وقت وجهد وتكاليف أكثر	٥,٥	٢٩,٧	٢٢,٦	٣٥,٧	٦,٥	٩,٧	١٩,٧	٣٠,١	٣٧,٤	٣,١
٧	الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة	٢٣,٢	٥٨,١	١١,٧	٤,٣	٢,٧	١٧,٣	٣١,٩	٤٥,٦	٣,٢	٢
٨	إعطاء درجة أعلى في المقارنة بين الشركات	٢٢,٢	٤٨,٦	٢٥,٦	٢,١	١,٥	١٢,٩	٤١,١	٣٣,١	٩,٣	٣,٦

هـ. ملاءمة المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ العديد من القرارات الاقتصادية.

أشار معظم أفراد عينة الدراسة (مسؤولي الإقراض والاستثمار) حسب الجدول رقم (٨) إلى أن المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية ملائمة لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار، وبالنسبة لمسؤولي الإقراض فقد أيد أكثر من (٧٠%) منهم أن

قائمة التدفقات النقدية ملائمة لاتخاذ معظم القرارات الواردة في الفقرة (١٢) من الاستبانة، وقد كانت نسبة التأييد (أكثر من ٨٥%) للقرارات المتعلقة بتقييم سيولة المنشأة (٨٦,٤%)، وتقييم قدرة المنشأة في خدمة ديونها (٩٣,٥%)، وتقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح (٨٥,٥%)، والتنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية (٨٦,٩%). وكان مسؤولوا الاستثمار، شأنهم شأن مسؤولوا الإقراض، وأيد أكثر من (٧٥%) منهم ملائمة قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ العديد من قرارات الإستثمار، هذا وقد بلغت نسبة التأييد للقرارات المتعلقة بتقييم سيولة المنشأة، ومعرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية (٩٢,٥%) و (٨٩,٢%) على التوالي. كما ويبين الجدول رقم (١٠) الوارد لاحقاً بأن قيم الانحراف المعياري لمعظم القرارات الواردة في الفقرة (١٢) من الاستبانة كانت في معظمها منخفضة ومتقاربة جداً مما يدل على عدم وجود اختلافات بين المستجيبين سواء كان ذلك لمسؤولي الإقراض أو مسؤولي الاستثمار.

جدول رقم (٨)

آراء مسؤولي الإقراض والاستثمار فيما يتعلق بملاءمة المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ العديد من قرارات الإقراض والاستثمار

م	الفقرة	مسؤولي الإقراض					مسؤولي الاستثمار				
		أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	غير موافق بشدة %	غير موافق بشدة %	أوافق بشدة %	أوافق %	أوافق بدرجة متوسطة %	غير موافق بشدة %	غير موافق بشدة %
١	تقييم سيولة المنشأة.	٥٠,١	٣٦,٣	٦,٢	٤,١	٣,٣	٥٧,٣	٣٥,٢	٣	٢,٥	١,٥
٢	تقييم المرونة المالية للمنشأة.	٤٥,٣	٣٣,٢	١٣,٢	٨,٣	-	٢٧,٥	٤٥,٤	١٩,٣	٧,٨	-
٣	تقييم قدره المنشأة في خدمة ديونها.	٥٥,١	٣٨,٤	٢,٣	٣,٥	٠,٧	٤٤,٢	٣٣,٧	٧,٧	١١,٣	-
٤	تقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح.	٥١,٢	٣٤,٣	٣,٨	٩,٢	١,٥	٥٢,١	٣٢,١	١٢,٣	٣,٥	-
٥	تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغير في نطاق وطبيعة عملياتها.	٢١,٥	٥٠,٩	٢٤,١	٣,٥	-	٣٢,٣	٤٧,٨	١٦,٣	٣,٦	-
٦	المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.	٣٣,٨	٣٢,٩	٢٨,٢	٥,١	-	٣٠,٧	٤٩,٦	١٨	١,٧	-
٧	معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية.	٣٠,٦	٤٥,٦	١٨,٣	٥,٥	-	٥٤,١	٣٥,١	٧,٣	٢	١,٥
٨	تقييم كفاءة إدارة المنشأة.	٣٥,٥	٣٨,١	١٥,٧	١٠,٧	-	٣٢,٨	١٢,٨	٣٥,٦	١٨,٨	-
٩	تقييم أداء المنشأة بشكل عام.	٢٥,٦	٤٦,٩	٢٢,٢	٢,٥	٢,٨	٣٠,٨	٤٧,٧	١٤,٧	٦,٨	-
١٠	تقييم ربحية المنشأة.	٣٣,٢	٣٥,٨	٢٢,١	٨,٩	-	٣٠,٢	٣٥	٢٥,١	٩,٧	-
١١	تقييم الاستقرار المالي للمنشأة.	٣٠,٢	٥٠,٦	١٠,٦	٨,٦	-	٣٥,٧	٤٣,٨	١٢,٧	٧,٨	-
١٢	تقييم أداء المنشأة التشغيلي.	٢٥,٤	٥٩,١	١٠,٣	٥,٢	-	٣٠,٨	٥٧,٢	٩,٨	٢,٢	-
١٣	المقارنة بين أداء المنشأة التشغيلي مع غيرها من الشركات.	١٩,٧	٥٣,١	٢٤,٣	٢,٩	-	٤٠,١	٢٨,٧	٢٩,٨	١,٤	-
١٤	مراقبة استثمارات المنشأة في الأصول الثابتة.	٢٣,٣	٥٧,١	١٦,٢	٣,٤	-	٣٣,١	٤٠,٢	١٩,١	٣,٣	٤,٣
١٥	مراقبة التغيرات في المركز المالي للمنشأة.	٣١	٥٢,٦	١٥,١	١,٣	-	٤١,٤	٣٧,٤	١١,٢	١٠	-
١٦	مراقبة التغيرات في راس المال العامل.	٢٢,٧	٥٦,٢	١٦,٣	٤,٨	-	٣٣,٤	٤٧,٦	١٦,٣	٢,٧	-
١٧	التنبؤ بالإعسار المالي.	٣٩,٢	٤٢,١	١٠,٦	٨,١	-	٤٠,٢	٤٥,٦	١١,٩	٢,٣	-
١٨	التنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية.	٢١,٧	٦٥,٢	٨,٥	٢,٣	٢,٣	٣٣,٩	٤٢,٤	١٢,٢	١١,٥	-
١٩	تقييم قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة.	١٩,٩	٤٧,٩	٣٠,١	٢,١	-	٣٠,٤	٣٨,١	٣٠,٢	١,٣	-

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: " لا تعتبر القوائم المالية بما فيها قائمة التدفقات النقدية ملائمة لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار."

إختبار هذه الفرضية، فقد قام الباحثان باستخدام نموذج خط الإنحدار البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠٥ نظراً لملائمة هذا النموذج مع طبيعة هذه الفرضية والمتعلقة باختبار العلاقة التأثيرية بين القوائم المالية من جهة وكل من قرارات الإقراض وقرارات الإستثمار من جهة أخرى.

وبالنظر إلى مخرجات تحليل الإنحدار الخطي البسيط، فقد تبين أن قيمة معامل الارتباط الخطي بين القوائم المالية وقرارات الإقراض تساوي ٠,٨٤٥ وبمستوى دلالة صفر، بينما كانت قيمة معامل الارتباط الخطي بين القوائم المالية وقرارات الإستثمار تساوي ٠,٧٩٤ وبمستوى دلالة صفر، وهذا يعني وجود علاقة خطية طردية وقوية بين القوائم المالية وكل من قرارات الإقراض وقرارات الإستثمار، مما يعني رفض الفرضية الأساسية وقبول بديلتها.

أما بالنظر إلى قيمة معامل التحديد الخطي بين القوائم المالية وقرارات الإقراض والبالغة ٠,٧١٤، يمكن القول بأن القوائم المالية تفسر ما نسبته ٠,٧١٤ من التغيير بقرارات الإقراض. أما بالنظر إلى قيمة معامل التحديد الخطي بين القوائم المالية وقرارات الإستثمار والبالغة ٠,٦٣، فيمكن القول بأن القوائم المالية تفسر ما نسبته ٠,٦٣ من التغيير بقرارات الإستثمار.

الفرضية الثانية: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة باستخدام الطريقة المباشرة والمعلومات التي تقدمها باستخدام الطريقة غير المباشرة "

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ولكوكسون لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التي تقدمها الطريقتين المستخدمتين في إعداد قائمة التدفقات النقدية (الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة)، ويوضح الجدول

رقم (٩) نتائج اختبار ولكوكسون فيما يتعلق بذلك:

جدول رقم (٩)

نتائج اختبار ولكوكسون

م	الفقرة	متوسط الرتب		P	Z
		الموجب	السالب		
١	سهولة فهم التدفقات النقدية	٤١,٢٣	٤٤,٧٢	٠,٠٠٢	-٣,٦١٧
٢	سهولة تحليل التدفقات النقدية	٤٥,١٧	٤٣,٢٣	٠,٠٠٨	-٢,٥٣٢
٣	التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة	٣٣,٢١	٣٦,١٢	٠,٠٤٢	-٢,١١٢
٤	التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية	٣٠,٢٩	٣١,٧٦	٠,٧٨٥	-٠,٢٨٧
٥	الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي	٣٨,٢١	٣٣,٢١	٠,١٨٩	-١,٢٩٢
٦	إعدادها يتطلب وقت وجهد وتكاليف أكثر	٤٣,١١	٤١,١٢	٠,٠٥٠	-١,٨٩٩
٧	الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة	٤٧,٥٦	٤٤,١٩	٠	-٤,٢١٥
٨	إعطاء درجة أعلى في المقارنة بين الشركات	٤١,٢٢	٣٨,١١	٠,٠٤٥	-١,٩٩٣

بالاطلاع على الجدول رقم (٩) يتبين أن مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار يفضلون الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية على الطريقة غير المباشرة، وقد تبين أنه عند مستوى ثقة (٠,٠٥) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطريقتين فيما يتعلق بالآتي:

١. سهولة فهم التدفقات النقدية.
 ٢. سهولة تحليل التدفقات النقدية.
 ٣. التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة.
 ٤. إعدادها يتطلب جهد ووقت وتكاليف أكثر.
 ٥. الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة.
 ٦. إعطاء درجة أفضل في المقارنة بين الشركات.
- في حين تبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بالجوانب التالية:

١. التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية.
 ٢. الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.
- وبناءً على ما سبق يتبين بأن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية المعدة باستخدام الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة فيما يتعلق بالعديد من الجوانب، وبناءً عليه يتم رفض الفرضية الثانية أيضاً .

الفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار فيما يتعلق بملاءمة المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالإقراض والاستثمار".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار مان وتني والجدول رقم (١٠) يوضح نتائج هذا الاختبار.

بتفحص الجدول رقم (١٠) نجد أن المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية ملائمة لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار، حيث أن المتوسطات الحسابية للبنود (١٩-١) الواردة في الفقرة (١٢) من الاستبانة كانت في معظمها أكبر من (٣,٥) الأمر الذي يعني بأن المعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية ملائمة لاتخاذ معظم قرارات الإقراض والاستثمار، إلا أن درجة تفضيل مسؤولي الإقراض والاستثمار لكل منها كانت متفاوتة، حيث أيد مسؤولي الإقراض تقييم كفاءة إدارة المنشأة بدرجة أكبر من تأييد مسؤولي الاستثمار لها. في حين أيد مسؤولو الاستثمار الفقرات التالية بدرجة أكبر من تأييد مسؤولو الإقراض:

١. المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.
٢. معرفة أسباب الفرق بين رقم صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية.
٣. مراقبة التغيرات في رأس المال العامل.
٤. تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغير في نطاق وطبيعة عملياتها.
٥. مراقبة إستثمارات المنشأة في الأصول الثابتة.

٦. مراقبة التغيرات في المركز المالي للمنشأة.

أما بقية الفقرات فكانت درجة تفضيل مسؤولي الإقراض والاستثمار لها متقاربة. وبناء عليه يمكن ترتيب أهمية القرارات المتخذة بالاعتماد على قائمة التدفقات النقدية بالنسبة لمسؤولي الإقراض والاستثمار كالتالي: (الجدول رقم (١١) والجدول رقم (١٢)).

وعند البحث عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار من حيث ملائمة المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية لاتخاذ العديد من القرارات الاقتصادية، تبين ومن خلال الاطلاع على الجدول رقم (١٠) أنه عند مستوى ثقة مقداره (٠,٠٥) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار في الآتي:

١. معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية.

٢. تقييم كفاءة إدارة المنشأة.

وبناء عليه فإنه يتم قبول الفرضية.

جدول رقم (١٠)

نتائج اختبار مان وتني

P	Z	مسؤولي الاستثمار		مسؤولي الإقراض		الفقرسة	م
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
٠,٠٦	-١,٨٣	٠,٥٨	٤,٦١	٠,٧٢	٤,٣٤	تقييم سيولة المنشأة.	١
٠,٦٧	-٠,٤١	٠,٦١	٤,١٥	٠,٧٩	٤,٢١	تقييم المرونة المالية للمنشأة.	٢
٠,٩٦٥	-٠,٣٩٣	٠,٦٢	٤,٢٦	٠,٦٩	٤,٤٥	تقييم قدره المنشأة في خدمة ديونها.	٣
٠,٣٨	-٠,٨٦	٠,٦٥	٤,٣١	٠,٧٢	٤,٠٥	تقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح.	٤
٠,٩٠٤	-٠,١٢١	٠,٧١	٤,١٢	٠,٨٠	٣,٧٨	تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغير في نطاق وطبيعة عملياتها.	٥
٠,٩٦٥	-٠,٠٤٤	٠,٦٧	٤,٢١	٠,٧٥	٣,٨٧	المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.	٦
٠,٠٠٢	-٣,١١	٠,٦٨	٤,٣٦	٠,٨٠	٣,٨٥	معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية.	٧
٠,٠٢	-٢,١٩	٠,٨٩	٣,٢٣	٠,٧٦	٣,٧٧	تقييم كفاءة إدارة المنشأة.	٨
٠,٢٤	-١,١٦٥	٠,٦٨	٣,٥٩	٠,٧٢	٣,٥٩	تقييم أداء المنشأة بشكل عام.	٩
٠,٤٧١	-٠,٧٢	٠,٦١	٣,٧٩	٠,٨٥	٣,٧٧	تقييم ربحية المنشأة.	١٠

٠,٧٥٥	-٠,٣١٢	٠,٧٤	٤,١٠	٠,٧٦	٣,٨٤	تقييم الاستقرار المالي للمنشأة.	١١
٠,٠٦	-١,٨٣	٠,٦٦	٤,٢٣	٠,٥٩	٤,٢٢	تقييم أداء المنشأة التشغيلي.	١٢
٠,٩٤	-٠,٠٦٦	٠,٨١	٣,٩٧	٠,٧١	٣,٩٩	المقارنة بين أداء المنشأة التشغيلي مع غيرها من الشركات.	١٣
٠,١١١	-١,٥٩٤	٠,٧٢	٤,٢٥	٠,٧٧	٣,٨٦	مراقبة استثمارات المنشأة في الأصول الثابتة.	١٤
٠,٠٧	-١,٧٩٤	٠,٧٣	٤,٢٢	٠,٦٩	٣,٨٧	مراقبة التغيرات في المركز المالي للمنشأة	١٥
٠,٢٨٧	-١,٠٦٥	٠,٧٧	٤,٠٦	٠,٦٧	٣,٧٩	مراقبة التغيرات في رأس المال العامل.	١٦
٠,٧٣	-٠,٣٤٣	٠,٦٧	٤,٢٠	٠,٥٩	٤,١٣	التنبؤ بالإعسار المالي.	١٧
٠,٦٩	-٠,٣٩١	٠,٦١	٤,٢٨	٠,٦٢	٤,٢٣	التنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية.	١٨
٠,٩٦٨	-٠,٠٤	٠,٧٣	٣,٧٧	٠,٧٢	٣,٧٥	تقييم قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة.	١٩

جدول رقم (١١)
أولوية الفقرات المتعلقة بقائمة التدفقات النقدية
من وجهة نظر مسؤولي الإقراض

م	الفقرات	الوسط الحسابي
١	تقييم قدرة المنشأة في خدمة ديونها	٤,٤٥
٢	تقييم سيولة المنشأة	٤,٣٤
٣	التنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية	٤,٢٣
٤	تقييم أداء المنشأة التشغيلي	٤,٢٢
٥	تقييم المرونة المالية للمنشأة	٤,٢١
٦	التنبؤ بالإعسار المالي	٤,١٣
٧	تقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح	٤,٠٥
٨	المقارنة بين أداء المنشأة التشغيلي مع غيرها من الشركات	٣,٩٩
٩	المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي	٣,٨٧
١٠	مراقبة التغيرات في المركز المالي للمنشأة	٣,٨٧
١١	مراقبة استثمارات المنشأة في الأصول الثابتة	٣,٨٦
١٢	معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية	٣,٨٥
١٣	تقييم الاستقرار المالي للمنشأة	٣,٨٤
١٤	مراقبة التغيرات في رأس المال العامل	٣,٧٩
١٥	تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغير في نطاق وطبيعة عملياتها	٣,٧٨
١٦	تقييم كفاءة إدارة المنشأة	٣,٧٧
١٧	تقييم ربحية المنشأة	٣,٧٧
١٨	تقييم قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة	٣,٧٥
١٩	تقييم أداء المنشأة بشكل عام	٣,٥٩

جدول رقم (١٢)

أولوية الفقرات المتعلقة بقائمة التدفقات النقدية
من وجهة نظر مسؤولي الاستثمار

م	القرارات الاقتصادية	الوسط الحسابي
١	تقييم سيولة المنشأة	٤,٦١
٢	معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية	٤,٣٦
٣	تقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح	٤,٣١
٤	التنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية	٤,٢٨
٥	تقييم قدرة المنشأة في خدمة ديونها	٤,٢٦
٦	مراقبة استثمارات المنشأة في الأصول الثابتة	٤,٢٥
٧	تقييم أداء المنشأة التشغيلي	٤,٢٣
٨	مراقبة التغيرات في المركز المالي للمنشأة	٤,٢٢
٩	المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي	٤,٢١
١٠	التنبؤ بالإعسار المالي	٤,٢٠
١١	تقييم المرونة المالية للمنشأة	٤,١٥
١٢	تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغير في نطاق وطبيعة عملياتها	٤,١٢
١٣	تقييم الاستقرار المالي للمنشأة	٤,١٠
١٤	مراقبة التغيرات في رأس المال العامل	٤,٠٦
١٥	المقارنة بين أداء المنشأة التشغيلي مع غيرها من الشركات	٣,٩٧
١٦	تقييم ربحية المنشأة	٣,٧٩
١٧	تقييم قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة	٣,٧٧
١٨	تقييم أداء المنشأة بشكل عام	٣,٥٩
١٩	تقييم كفاءة إدارة المنشأة	٣,٢٣

النتائج :

خلصت الدراسة إلى النتائج الرئيسية التالية:

١. تعتبر المعلومات الواردة في القوائم المالية هامة وملائمة لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار.
٢. تحتل قائمة التدفقات النقدية مكانة كبيرة شأنها شأن القوائم المالية الأخرى (الميزانية العمومية وقائمة الدخل) في تزويد مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار بمعلومات ملائمة تساعد في اتخاذ قرارات الإقراض والإستثمار.
٣. تعتبر مقاييس التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية والاستثمارية والتمويلية بشكل عام مهمة لكل من مسؤولي الإقراض والاستثمار لاتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار، إلا أن التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية تعتبر الأهم بالنسبة لمسؤولي الإقراض والإستثمار.
٤. يمكن الاعتماد على رقم صافي التدفقات النقدية من العمليات بشكل أكبر من رقم صافي الربح المحاسبي من العمليات لاتخاذ العديد من قرارات الإقراض والاستثمار، حيث أنه يغطي العديد من الجوانب السلبية الموجودة في رقم صافي الربح المحاسبي من العمليات ومنها:
 - أ. يتجنب التقديرات المرتبطة بأساس الاستحقاق المحاسبي.
 - ب. يعتبر أكثر ملاءمة في تقييم كفاءة الإدارة.
 - ج. يعتبر أكثر ملاءمة في تقييم كفاءة الشركة بشكل عام.
 - د. يمكن الاعتماد عليه بشكل أكبر في قياس كفاءة العمليات.
 - هـ. يقلل من المشاكل المتعلقة بتذبذب الأرباح.
٥. تعتبر الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية أفضل من الطريقة غير المباشرة من وجهة نظر مسؤولي الإقراض ومسؤولي الاستثمار من حيث:
 - أ. سهولة فهم التدفقات النقدية.
 - ب. سهولة تحليل التدفقات النقدية.
 - ج. التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة.
 - د. التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية.
 - هـ. الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.
 - و. الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة.

التوصيات :

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

١. قيام الشركات العُمانية باستخدام الطريقة المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية، نظراً لما تتمتع به من خصائص.
٢. توصي الدراسة الجهات المعنية (هيئة سوق رأس المال وسوق مسقط للأوراق المالية وإدارات الشركات المساهمة العامة) على ضرورة الإهتمام بعملية الإفصاح عن البيانات المالية للشركات المساهمة العامة وذلك لزيادة مقدار المعلومات المتاحة لمستخدمي هذه البيانات.
٣. قيام الشركات العُمانية بتقديم تفصيل للبنود التي تدخل ضمن التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية عند إستخدام الطريقة غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية، وذلك كتطبيق لمعيار المحاسبة الدولي رقم (٧).

المراجع

- Financial Accounting Standards Board, Opinion No.1, 1971.
- Ismail, B. 1996 Choi, KWAN: Determinants of time-series properties of earning and cash flows, Review of Financial Economics, Vo15 Issue2 P131-46
- Ou Jane A., 1995, The Information Content of None earning Accounting Numbers as earnings Predicators, Journal of Accounting Research, Vo 28 No. 1, Spring pp 144-163.
- Bowen, D., Burgstahler, and L. A. Daley, 1987: The Incremental Content of Accruals Versus Cash Flows, The Accounting Review, Vol LXII No.4 pp 723-747.
- Jones S. and Widjaja L., The decision relevance of cash-flow Information: A Note, Abacus, Vo. 34 No. 2, pp 204-220, Sept 1998.
- Jones S. Romano C., and Smyrnios K., An Evaluation of The Decision Usefulness of Cash Flow Statement By Australian Reporting Entities, Accounting and Business Research, Vo. 25, No. 98, pp115-129, Spring, 1995.
- Plenborg T., An Examination of The Information Content of Danish Earning and Cash Flows, Accounting and Business Research, Vo.30, No. 2, pp 43-55, 1995.
- Suwaidan M., The Ratio Model Versus The Cash Flow Model, and The Prediction of Bankruptcy: An Empirical Examination, Abhath Alyarmouk, Yarmouk University, Jordan, 2002.

- الخلايلة، محمود: العلاقة بين التدفقات النقدية وحوادث الأسهم في الأجل الطويل، دراسات، الجامعة الأردنية، المجلد ٣ عدد (١)، ١٩٩٨.

- كراسنة، عمر، التنبؤ بالأرباح المستقبلية باستخدام الأرباح والتدفقات النقدية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ٢٠٠٠.

إستبانة الدراسة الموجهة إلى مسؤولي الإقراض
ومسؤولي الإستثمار
بسم الله الرحمن الرحيم

السادة مسؤولو الإقراض ومسؤولو الإستثمار ،،،

تعتبر قائمة التدفقات النقدية من القوائم المالية الأساسية التي تقوم الشركات بإعدادها نظراً لأهمية المعلومات التي تقدمها في اتخاذ العديد من القرارات الاقتصادية. لذا تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة آرائكم حول فائدة قائمة التدفقات النقدية ومدى الاعتماد عليها في تزويدكم بمعلومات ملائمة في عملية اتخاذ قرارات الإقراض والإستثمار.

الرجاء الإجابة على أسئلة الاستبانة علماً بأن جميع الإجابات سوف لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثان

د. علي العلاونة والمنتصر بصول
كلية إدارة الأعمال
جامعة صحار

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية (ملاحظة: معظم الأسئلة تتطلب وضع إشارة (X) أمام الإجابة المناسبة)

١. اسم الشركة أو البنك الذي تعمل به _____ .

٢. مجال عملك الحالي _____ .

٣. المسمى الوظيفي _____ .

٤. عدد سنوات الخبرة في مجال عملك الحالي:-

() ٣ سنوات أو أقل.

() ٤-٧ سنوات.

() أكثر من ٨ سنوات.

٥. أعلى مؤهل علمي حصلت عليه:-

() أقل من ثانوية عامة.

() شهادة الثانوية العامة.

() دبلوم.

() درجة البكالوريوس.

() درجة الماجستير.

() درجة الدكتوراه.

() أخرى (الرجاء ذكره) _____ .

٦. تخصصك العلمي:-

() محاسبة.

() إدارة أعمال.

() اقتصاد.

() أخرى (الرجاء ذكره) _____ .

٧. إلى أي مدى تقوم باستخدام التقارير السنوية المنشورة بواسطة الشركات المساهمة كمصدر للمعلومات في اتخاذ القرارات

الإقراضية / الإستثمارية للمؤسسة التي تعمل بها ؟

() استخدمها بدرجة كبيرة.

() استخدمها بدرجة متوسطة.

() استخدمها بدرجة قليلة.

() لا استخدمها على الإطلاق.

٨. ما مدى ملائمة المعلومات الواردة في القوائم التالية لاتخاذ قرارات الإقراض / الإستثمار للمؤسسة التي تعمل بها ؟

القائمة	ملائمة جدا	ملائمة	ملائمة بدرجة متوسطة	غير ملائمة
الميزانية العمومية.				غير ملائمة على الإطلاق
قائمة الدخل.				
قائمة التدفقات النقدية.				

٩. ما هي الأهمية النسبية التي تعطيتها لمقاييس التدفقات النقدية التالية لاتخاذ قراراتك الاقراضية / الإستثمارية.

البنـد	مهمة جدا	مهمة	مهمة بدرجة متوسطة	غير مهمة	غير مهمة على الإطلاق
التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية.					
التدفقات النقدية من الأنشطة الإستثمارية.					
التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية.					

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان الذي يعبر عن وجهة نظرك:

١٠. يهدف هذا الجزء إلى مقارنة رقم التدفق النقدي من العمليات (أحد مخرجات قائمة التدفقات النقدية) مع رقم صافي الربح من العمليات (أحد مخرجات قائمة الدخل) .

مقارنة مع رقم صافي الربح من العمليات، فإن رقم التدفق النقدي من العمليات .

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتجنب التقديرات المرتبطة بأساس الاستحقاق المحاسبي.					
٢	يعتبر أكثر ملائمة في تقييم كفاءة الإدارة.					
٣	يعتبر أكثر ملائمة في تقييم كفاءة الشركة بشكل عام.					
٤	يمكن الاعتماد عليه بشكل أكبر في قياس كفاءة العمليات.					
٥	يعتبر مقياس أفضل لأنه يقلل من المشاكل المتعلقة بتذبذب الأرباح.					
٦	يعتبر مقياس أفضل لأنه يتجنب مشاكل التضخم التي تشوه الربح المحاسبي.					
٧	يعتبر مقياس يؤثر بشكل أكبر في أسعار الأسهم.					

١١. يهدف هذا الجزء إلى المقارنة بين الطريقة المباشرة والطريقة غير المباشرة في إعداد قائمة التدفقات النقدية وذلك فيما يتعلق بالآتي:

م	الفقرة	الطريقة المباشرة					الطريقة غير المباشرة					
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق	أوافق بشدة	
١	سهولة فهم التدفقات النقدية.											
٢	سهولة تحليل التدفقات النقدية.											
٣	التنبؤ بالإعسار المالي للمنشأة.											
٤	التزويد بمعلومات تساعد في تقدير التدفقات النقدية المستقبلية.											
٥	الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.											
٦	إعدادها يتطلب جهد ووقت وتكاليف أكثر.											
٧	الإفصاح التفصيلي عن الكثير من المعلومات ذات الاستخدامات المهمة.											
٨	إعطاء درجة أفضل في المقارنة بين الشركات.											

١٢. يهدف هذا الجزء إلى معرفة مدى ملائمة المعلومات التي تقدمها قائمة التدفقات النقدية فيما يتعلق بالعديد من الجوانب.

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق	غير موافق بشدة	غير موافق
١	تقييم سهولة المنشأة.						
٢	تقييم المرونة المالية للمنشأة.						
٣	تقييم قدرة المنشأة في خدمة ديونها.						
٤	تقييم قدرة المنشأة على دفع توزيعات الأرباح.						
٥	تقييم قدرة المنشأة في تمويل التغيير في نطاق وطبيعة عملياتها.						
٦	المساعدة في الحكم على جودة صافي الربح المحاسبي.						
٧	معرفة أسباب الفرق بين صافي الربح المحاسبي والرصيد النهائي للنقدية.						
٨	تقييم كفاءة إدارة المنشأة.						
٩	تقييم أداء المنشأة بشكل عام.						
١٠	تقييم ربحية المنشأة.						
١١	تقييم الاستقرار المالي للمنشأة.						
١٢	تقييم أداء المنشأة التشغيلي.						
١٣	المقارنة بين أداء المنشأة التشغيلي مع غيرها من الشركات.						
١٤	مراقبة استثمارات المنشأة في الأصول الثابتة.						
١٥	مراقبة التغييرات في المركز المالي للمنشأة.						
١٦	مراقبة التغييرات في رأس المال العامل.						
١٧	التنبؤ بالإعسار المالي.						
١٨	التنبؤ بأوقات ومقادير التدفقات النقدية المستقبلية.						
١٩	تقييم قدرة المنشأة على التكيف مع الظروف المتغيرة.						

دراسة انتقادية مقارنة
لجوانب الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال
الخليجية
(قطر - الإمارات - البحرين - عُمان)

دراسة انتقادية مقارنة لجوانب الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال الخليجية (قطر - الإمارات - البحرين - عُمان)

د. وفية الهنداوي *

تمهيد

تحرص حكومات كل دول العالم على سن وإصدار تشريعات لتنظيم علاقات بيئة العمل (تشريعات العمل) بهدف ضبط حركة إيقاع أداء منظمات أعمالها بما يضمن تحقيق تلك المنظمات لأهدافها الإقتصادية والإجتماعية . وعلى سبيل المثال ، فقد أصدرت حكومة دولة قطر قانون العمل القطري رقم (٣) لسنة ١٩٦٢ ، وأصدرت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة قانون العمل الإتحادي رقم (٨) لسنة ١٩٨٠ ، وأصدرت حكومة مملكة البحرين قانون العمل البحريني (٢٣) لسنة ١٩٧٦ ، وأصدرت حكومة سلطنة عُمان قانون العمل العُماني .

نقطة البحث

تشهد دول منطقة الخليج تطورات إقتصادية سريعة متلاحقة . يوضح الملحق رقم (١) أن الناتج المحلي الإجمالي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية قد بلغ في عام ٢٠٠١ (٣٣١٢٣٤ر٩) مليون دولار ، وبلغ نصيب الفرد الواحد من الناتج المحلي في نفس العام (١٠٩٧٠ر٦) دولار ، وإجمالي حجم التجارة الخارجية في عام ٢٠٠٠ (١٩٤ر٦٨) بليون دولار . ويوضح الملحق رقم (٢) أن بعض من دول المجلس قد أحتلت ترتيباً متقدماً نسبياً على مستوى العالم طبقاً لمقياس (GNP) ، حيث أحتلت المملكة العربية السعودية الترتيب رقم (٢٩) ، ودولة الإمارات الترتيب رقم (٥١) ، ودولة الكويت الترتيب رقم (٥٥) وهكذا . ويوضح الملحق رقم (٣) أن عدد الشركات المساهمة في دول مجلس التعاون الخليجي قد قفز من (١٧٠) شركة في عام ١٩٨٥ ليصل إلى (٤٥١) شركة مساهمة في عام ٢٠٠٣ ، في حين تطور عدد الشركات المساهمة المسموح بتداول أسهمها لمواطني دول المجلس من (٤٣) شركة في عام ١٩٨٥ ليصل إلى (٣٢٣) شركة في عام ٢٠٠٣ .

وفي ضوء تلك التطورات الإقتصادية السريعة المتلاحقة توالى التعديلات على قوانين العمل بكل دولة من الدول الأربعة السابقة . وبشكل عام ، فقد كان رائد تلك التعديلات ومحركها الأساسي الرغبة الصادقة لحكومات تلك الدول في الوصول إلى أفضل تنظيم ممكن لبيئة العمل وتحديد مختلف الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية للدور الذي يلزم أن تلعبه منظمات الأعمال الخليجية في خدمة مجتمعاتها. ومن ثم إستهدفت تلك التعديلات المتلاحقة وضع منظمات الأعمال الخليجية في حالة تواكب دائم مع التغيرات الإقتصادية والإجتماعية السريعة بالمنطقة .

وعلى سبيل الحصر ، فقد عُديِل قانون العمل القطري رقم (٣) لسنة ١٩٦٢ بالقانون رقم (١) لسنة ١٩٦٣ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (١٨) لسنة ١٩٦٣ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (٥) لسنة ١٩٦٤ ، ثم عُديِل بالمرسوم بقانون رقم (٢٠) لسنة ١٩٦٦ ، ثم عُديِل بالمرسوم بقانون رقم (٤) لسنة ١٩٦٧ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (١٢) لسنة ١٩٧٤ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (٨) لسنة ١٩٧٨ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (٢) لسنة ١٩٨١ ، ثم عُديِل بالقانون رقم (١٢) لسنة ١٩٨٧ . وفي دولة الامارات العربية المتحدة عُديِل قانون العمل الاماراتي رقم (٨) لسنة ١٩٨٠ بموجب القانون الإتحادي رقم (١٢) لسنة ١٩٨٦ . وفي مملكة البحرين أُلغي

* عضو هيئة التدريس - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا - فرع قطر.

قانون العمل في القطاع الأهلي الصادر بالمرسوم بقانون رقم (٢٣) لسنة ١٩٧٦ قانون العمل السابق عليه الصادر في عام ١٩٥٧، ثم عُدل قانون العمل رقم (٢٣) لسنة ١٩٧٦ بالمرسوم بقانون رقم (٨) لسنة ١٩٨١، ثم عُدل بالمرسوم بقانون رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٢.

من ناحية أولى، تكشف تلك التعديلات المتلاحقة في قوانين العمل السابقة عن نية المشرع الصادقة ورغبته الواضحة في ضبط وتنظيم حركة إيقاع الأداء الإقتصادي والإجتماعي لمنظمات الأعمال بتلك الدول. إلا أنه من ناحية أخرى، فإن النظرة الفاحصة المتأنية لما ورد بهذه القوانين من نصوص وأحكام تكشف أيضاً عن حقيقة هامة وهي: أنه على الرغم من كل الجوانب الإيجابية التي شملتها وغطتها قوانين العمل الحالية بدول منطقة الخليج لتأكيد الدور الإجتماعي لمنظمات أعمالها، فإن هناك العديد من مجالات الأداء الإجتماعي الهامة التي لم تأخذها تلك القوانين بعد كل تعديلاتها السابقة في الحسبان. تلك المجالات الأخيرة للأداء الإجتماعي - والتي لم تؤخذ في الحسبان - هي النقطة الأساسية التي تدور من حولها هذه الدراسة.

أهداف الدراسة

تأسيساً عليه، فإن هذه الدراسة تستهدف تحقيق ما يلي:

- أولاً: إلقاء الضوء على طبيعة ومجالات وأهداف الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال.
- ثانياً: بيان جوانب وأشكال الأداء الإجتماعي التي شملتها قوانين العمل الحالية بالدول محل الدراسة.
- ثالثاً: تحديد جوانب وأشكال الأداء الإجتماعي التي لم تشملها قوانين العمل الحالية بالدول محل الدراسة.

حدود وهيكل الدراسة

تقتصر هذه الدراسة جوانب الأداء الإجتماعي المنصوص عليها في قوانين العمل المعمول بها حالياً في أربع دول خليجية هي: دولة قطر، ودولة الإمارات العربية المتحدة، ومملكة البحرين، وسلطنة عُمان. وتنقسم هذه الدراسة - بخلاف المقدمة والخاتمة - إلى ثلاثة مباحث أساسية - هي:

- المبحث الأول: طبيعة الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال.
- المبحث الثاني: جوانب الأداء الإجتماعي القائمة بالفعل.
- المبحث الثالث: جوانب الأداء الإجتماعي اللازم إستكمالها.

المبحث الأول : طبيعة الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال

أولاً : البدايات الأولى لفلسفة المسؤولية الاجتماعية :

الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال هو أحد المصطلحات المستخدمة لبيان مدى وفاء تلك المنظمات بمسئولياتها الإجتماعية . وحقيقة الأمر أنه منذ ما يزيد قليلاً عن نصف قرن مضى لم يكن لهذا المصطلح بأبعاده الحالية وجود في عالم منظمات الأعمال . وقد ورد هذا المصطلح لأول مرة حين أشار **Sheldon** إلى أن منظمات الأعمال عليها إلى جانب مسئولياتها الإقتصادية مسئوليات أخرى إجتماعية ، وأن بقاء منظمة الأعمال وإستمرارها وإزدهارها على المدى الطويل يحتم عليها أن تلتزم وتستوفي تلك المسئوليات الإجتماعية (١).

ومع تلك البداية الأولى هاجم العالم الإقتصادي ملتون فريدمان **Milton Friedman** - الحائز على جائزة نوبل - مفهوم المسؤولية الإجتماعية بعنف ، وأشار إلى أن ذلك المفهوم هو مفهوم غير محدد المعالم أو الأبعاد ، وأن فكرة المسؤولية الإجتماعية هي في الأساس وثيقة هدامة **Destructive Statement** ، وأن المنظمة التي تنفق أموالها في أنشطة إجتماعية إنما تصرف في حقيقة الأمر بدوافع غير إقتصادية . وأكد فريدمان أن دالة النموذج الإقتصادي لمنظمات الأعمال تحدد لتلك المنظمات مسئولية واحدة فقط ، تتلخص تلك المسئولية في إستخدام كافة الوسائل والأساليب التي تضمن حسن إستخدام الموارد والطاقت المتاحة للمنظمة بهدف تعظيم ربحيتها . ومن ثم فإن تركيز كل منظمة على هدف تعظيم ربحيتها هو - من وجهة نظر فريدمان - أمر واجب على كل منظمة ولا غبار عليه طالما أن المنظمة تستخدم تلك الوسائل والأساليب في إطار القواعد المحددة للمباراة ، وطالما أن المنظمة لا تلجأ لوسائل الغش أو أساليب الخداع في حلبة المنافسة المفتوحة في سوق العمل (٢) .

ثانياً : قبول فلسفة المسؤولية الاجتماعية :

أثار نقد فريدمان جدلاً شديداً حول أهمية وطبيعة الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال . إلا أنه سرعان ما حسمت دوائر البحث العلمي والجامعات والمنظمات المهنية والأجهزة الحكومية المعنية في دول العالم المتقدم ذلك الجدل بل وشارك القضاء في حسم الخلاف حول مفهوم المسؤولية الإجتماعية بما أصدره من أحكام ذات دلالات قاطعة في هذا الخصوص . وعلى سبيل المثال ، عقدت جامعة كاليفورنيا الأمريكية مؤتمراً بعنوان "المسئولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال" ، وأشار المؤتمر في ختام توصياته إلى أن التطورات المتلاحقة في الحياة الإقتصادية أصبحت تحتم على منظمات الأعمال ضرورة تعديل النموذج الإقتصادي التقليدي المبني على فلسفة تعظيم الربحية فقط، ليأخذ في الحسبان إلى جانب الإعتبارات الإقتصادية إعتبارات أخرى إجتماعية لم تكن مأخوذة في الحسبان من قبل (٣) . وأعدت اللجنة الأمريكية للتنمية الإقتصادية تقريراً بعنوان " مفاهيم المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال " ، وأشارت اللجنة في ختام تقريرها إلى أن نماذج الإدارة الخاصة بالأمس - بغض النظر عن نجاحها - لا يمكن تطبيقها في المستقبل بنفس الطريقة التي طبقت بها في الماضي ، ففي عالم دائم التغير لا يمكن لرجال الأعمال أن يحلوا مشكلات الغد بنظريات الأمس (٤) .

وتشكلت بوزارة التجارة الأمريكية لجنة عمل كان التكليف المحدد لها هو دراسة أبعاد المسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال . وأشارت اللجنة في بداية تقريرها إلى أن العقد المبرم بين المجتمع ومنظمات أعماله قد تغير اليوم بشكل جوهري إلى المدى الذي أصبحت معه تلك المنظمات مطالبة بأن تسهم اليوم بشكل فعال في تحسين مختلف مناحي الحياة في مجتمعاتها والإرتقاء بها ، وليس فقط مجرد تقديم السلع والخدمات اللازمة لهذا المجتمع (٥) . وأصدرت محكمة نيوجرسي العليا حكماً ذا دلالة ومعزى في شأن رغبة إحدى منظمات الأعمال المساهمة في دفع عجلة التعليم في إحدى الجامعات الواقعة في دائرة مجتمعها الجغرافي عن طريق تبرعات مالية - وذلك على غير رغبة المساهمين . وقد نص الحكم الصادر من المحكمة على أن المساهمة في دفع عجلة التعليم بمجتمع المنظمة ليس فقط مجرد حق من حقوق المنظمة ، وإنما هو أيضاً واجباً عليها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه مجتمعها (٦) .

وبحسب الخلاف حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، بدأت كبرى منظمات الأعمال بالخارج في الوفاء بأشكال مختلفة من مسؤولياتها الاجتماعية ، وحرصت كل منظمة على الإفصاح عن أشكال وتكاليف ونتائج ذلك الأداء الاجتماعي بشكل دوري في تقاريرها السنوية المنشورة. وفي إحدى الدراسات التي تمت بهدف قياس مدى إفصاح بعض القطاعات الاقتصادية الأمريكية عن بيانات تعكس أداءها الاجتماعي ، أظهرت الدراسة أن (٤٦٦) شركة صناعية بنسبة (٩٠%) من الشركات التي شملتها عينة الدراسة ، و (٤٧) بنكاً بنسبة (٩٤%) - و (٣٦) شركة تأمين بنسبة (٧٢%) من شركات العينة ، قد قامت جميعاً بالإفصاح في تقاريرها السنوية عن بيانات تفيد وفائها بأشكال مختلفة من مسؤولياتها الاجتماعية (٧) .

وبالتالي فإن قبول فكرة المسؤولية الاجتماعية أصبح يعني ضمناً أن هناك عقد اجتماعي مكتمل الأركان القانونية مبرم بين المجتمع ومنظمات أعماله ، يحدد هذا العقد أطراف التعاقد ويحدد كذلك الإلتزامات محل هذا التعاقد . تأسيساً عليه ، عملت حكومات دول العالم على توضيح إلتزامات كل طرف من أطراف هذا التعاقد، وحرصت على ترجمة هذه الإلتزامات في شكل نصوص مكتوبة تشملها وتحددها قوانين العمل الخاصة بكل دولة . الطرف الأول لهذا العقد هو منظمات الأعمال باختلاف أشكالها القانونية وأنشطتها ، والطرف الثاني هو المجتمع بإعتباره الممثل القانوني للعاملين وللعلاء ولأفراد المجتمع المحيط جغرافياً بتلك المنظمات . أما محل هذا العقد فيتمثل في شكل مجموعة من الإلتزامات الواجب على منظمات الأعمال إستيفاءها تجاه كل فئة من الفئات الثلاثة السابقة . أو باختصار ، فقد أصبحت الأحكام والنصوص الواردة بقانون العمل الخاص بكل مجتمع بمثابة الترجمة العملية الدقيقة التي توضح أطراف العقد الاجتماعي المبرم بين هذا المجتمع ومنظمات أعماله وتوضح إلتزامات كل طرف من أطراف هذا العقد بشكل محدد المعالم .

وفي ظل هذا القبول العام لفلسفة المسؤولية الاجتماعية أصبح هناك شبه إتفاق على أن الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه العاملين كما تحده بنود العقد الاجتماعي يتبلور في الإلتزام ببذل كل الجهود اللازمة لإيجاد حالة من الولاء والإنتماء داخل نفوس العاملين تجاه المنظمة ، وأن الأداء الاجتماعي تجاه العملاء يتبلور في الإلتزام ببذل كل الجهود اللازمة لإيجاد حالة من الرضا والإشباع عن سلع وخدمات المنظمة داخل نفوس هؤلاء العملاء ، وأن الأداء الاجتماعي تجاه أفراد المجتمع يتبلور في الإلتزام ببذل كل الجهود اللازمة لإيجاد وتكوين صورة ذهنية طيبة لدى الرأي العام لذلك المجتمع المحيط . تأسيساً عليه ، فقد أصبح من المألوف أن تتضمن تشريعات العمل في دول العالم نصوصاً وأحكاماً قانونية توضح أشكال الإلتزامات المختلفة للأداء الاجتماعي الواجب على منظمات الأعمال الوفاء بها لتحقيق تلك الأهداف السابقة .

وعلى سبيل المثال ، فإن من أهم أشكال الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه العاملين ما تنص عليه قوانين العمل من إلتزامات على المنظمة بأن تقدم للعاملين أجور عادلة ، وحوافز ومكافآت ، ومنح وإعانات ، وإجازات وبعثات للتحج ، وأغذية ، ووسائل إنتقال ، وإسكان ، وتدريب ، وملابس ، وعلاج ورعاية صحية ، وأمن وسلامة في مواقع العمل ، ودور حضانية لأبناء العاملات ، ورحلات ترفيهية وحفلات إجتماعية ونوادي ، وما شابه ذلك هي أشكال مختلفة من الأداء الاجتماعي لازمة لإيجاد حالة من الولاء والإنتماء داخل نفوس العاملين تجاه المنظمة.

في حين تعتبر ما تنص عليه قوانين العمل من أحكام بشأن ما يلزم على منظمات الأعمال الوفاء به تجاه العملاء في مجال الرقابة على جودة الإنتاج ، وتطوير المنتجات والإرتقاء بها ، وتنفيذ ضمانات ما بعد البيع ، وزيادة درجة أمان المنتج ، وما

شابه ذلك هي أشكال مختلفة من الأداء الإجتماعي لازمة لإيجاد حالة من الرضا والإشباع عن سلع وخدمات المنظمة داخل نفوس العملاء.

وبالمثل ، فإن ما تقوم به منظمات الأعمال في مجال منع كافة أشكال التلوث في بيئة المجتمع ، وتشجير وتجميل ورصف وإنارة طرق المجتمع ، وتشغيل وتدريب أبناء المجتمع في العطلات الصيفية ، ومحو أمية أفراد المجتمع ، وتشغيل نسبة من أبناء المجتمع المعوقين بالمنظمة ، وتنمية الحس الوطني وإذكاء الشعور القومي لأفراد المجتمع ، والتبرعات لمؤسسات المجتمع التعليمية والثقافية والرياضية والإجتماعية والدينية ، وتوعية أفراد المجتمع بالأخطار والأمراض الإجتماعية المستوردة ، والمحافظة على ثروات المجتمع البشرية وقيمه وتقاليد ، وما شابه ذلك هي أشكال مختلفة للأداء الإجتماعي لازمة لإيجاد وتكوين صورة ذهنية طيبة لدى الرأى العام لأفراد ذلك المجتمع المحيط .

وعلى الرغم من كل ذلك الإهتمام والحرص الملحوظ في دول العالم المتقدم بمفاهيم المسؤولية الإجتماعية ، فإن المراجعة المتأنية للجهود المبذولة في مجال ترسيخ وتقنين الأداء الإجتماعي لمنظمات أعمالنا العربية تكشف على أن تلك الجهود لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب لتأصيل مفاهيم تلك المسؤولية الإجتماعية بشكل متكامل . وقد أوضحت دراسات وأبحاث علمية منشورة أن العديد من كبرى منظمات الأعمال في عالمنا العربي لازالت حتى اليوم غير مدركة لحقيقة أبعاد تلك المسؤولية الإجتماعية الملقاة على عاتقها ، أو لأشكال الأداء الإجتماعي اللازم عليها أدائها لإستيفاء تلك المسؤولية .

وعلى سبيل المثال ، فقد أشارت إحدى تلك الدراسات إلى أن الأجهزة الحكومية والمنظمات المهنية والباحثين في دول العالم المتقدم قد قطعوا شوطاً طويلاً في مضمار تأصيل وتقنين مختلف أشكال الأداء الإجتماعي لمنظمات أعمالهم، وتضمنت تشريعات العمل في دولهم نصوصاً قانونية محددة تترجم هذه الإلتزامات الإجتماعية في شكل واضح وصريح . وفي المقابل، فإن الدوائر الحكومية ذات الإختصاص والمنظمات المهنية ذات الصلة في عالمنا العربي لازالت لم تبذل بعد الجهد المطلوب في هذا المجال ، ولا زالت أهمية الموضوع وأبعاد تأثيراته المتوقعة على نظمهم الإقتصادية على المدى الطويل لم تحتل بعد المساحة الواجبة من تفكيرهم وإهتماماتهم . وفي ذات الوقت ، فإن معظم محاولات الباحثين العرب التي تمت في هذا المجال لم تقدم نماذج للأداء الإجتماعي قابلة للتطبيق العملي يمكن لمنظمات أعمالنا العربية الإستهداء أو الإسترشاد بها في الوفاء بمسئولياتها الإجتماعية . فمعظم المحاولات العربية التي تمت في هذا المجال قد جاءت متأثرة بما قدمه أدب إدارة الأعمال بالخارج في هذا الخصوص - وبخاصة الأدب الأمريكي ، بل أن بعضاً من هذه المحاولات يكاد يكون أما ترجمة حرفية وأما إقتفاء للفكر الأمريكي دون الأخذ في الحسبان ملاسبات وطبيعة مشكلاتنا الإجتماعية التي يلزم أن يكون لمنظمات أعمالنا دوراً في التخفيف من حدتها (٨) .

تأسيساً عليه ، فإنه يمكن القول بأن معظم تشريعات العمل في عالمنا العربي لازالت حتى اليوم - وبغض النظر عما أدخل عليها من تعديلات عديدة - تعاني من أوجه نقص واضحة وتفترق العديد من النصوص والأحكام القانونية اللازمة لترسيخ الإلتزامات ومفاهيم المسؤولية الإجتماعية لدى منظمات أعمالنا العربية . بل أن هناك بعض من مجالات الأداء الإجتماعي التي تمثل الإلتزامات إجتماعية محورية يجب على منظمات أعمالنا العربية أن يكون لها فيها دوراً فاعلاً ملموساً ، وعلى الرغم من ذلك فإن قوانين العمل العربية الحالية لم تتضمن أي إشارة - ضمنية أو صريحة - لهذه الإلتزامات الإجتماعية من قريب أو بعيد .

المبحث الثاني :
جوانب الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال
بتشريعات الدول محل الدراسة

حقيقة الأمر أن بعض من تلك المجالات والأهداف والأشكال السابقة للمسئوليات الإجتماعية لمنظمات الأعمال لم تكن بشكل عام غائبة عن المشرع بالدول الأربعة محل الدراسة ، سواء عند سن تشريعات العمل بكل دولة من هذه الدول ، أو عند ما تم إدخاله عليه من تعديلات متلاحقة على تلك التشريعات - وذلك على النحو التالي :

أولاً : تشريع العمل القطري :

عطى قانون العمل القطري الحالي عدد من المسئوليات الإجتماعية اللازمة على منظمات الأعمال القطرية الوفاء بها ، تلك المسئوليات هي على سبيل الحصر على النحو التالي (٩) :

١ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العاملين :

تضمن تشريع العمل القطري الحالي العديد من النصوص التي تغطي معظم - إن لم يكن كل - جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال القطرية إستكمالها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه العاملين بتلك المنظمات - على النحو التالي :

- **فيما يتصل بالأجور والمكافآت والحوافز والإجازات ،** نصت المادة (٢٨) من قانون العمل القطري على : لا يجوز الإتفاق بين صاحب العمل والعامل على تحديد راتب أساسي للعامل يقل عن الحد الأدنى الذي يصدر بتحديد قرار من الأمير . ونصت المادة (٢٤) على : بالإضافة إلى أي مبلغ يكون مستحقاً للعامل عند إنتهاء خدمته يجب على صاحب العمل أن يؤدي مكافأة نهاية الخدمة للعامل الذي تنتهي مدة خدمته بعد العمل بهذا القانون وتكون مدة هذه الخدمة سنة مستمرة على الأقل . ونصت المادة (٣١) على : على صاحب العمل أن يدفع للعامل قبل قيامه بالإجازة السنوية الأجر المستحق له لقاء العمل الذي أداه حتى تاريخ القيام بالإجازة مضافاً إليه أجر الإجازة المستحق له . ونصت المادة (٣٥ فقرة ١) على : لا يجوز أن تزيد ساعات العمل العادية على ثمان ساعات يومياً وثمان وأربعين ساعة في الأسبوع بالنسبة للعامل البالغين ، وذلك بإستثناء شهر رمضان حيث لا يجوز أن تزيد ساعات العمل العادية عن ست ساعات يومياً وست وثلاثين ساعة في الأسبوع . ونصت المادة (٣٦ فقرة ١ وفقرة ٢) على : عندما تزيد ساعات العمل الفعلية على عدد ساعات العمل العادية تعتبر هذه الزيادة وقتاً إضافياً يتقاضى العامل عنه ما لا يقل عن الراتب الأساسي المستحق له عن ساعات العمل العادية مضافاً إليه زيادة لا تقل عن ٢٥% من ذلك الراتب . ويدفع للعامل الذين يعملون ليلاً بين الساعة التاسعة مساءً والثالثة صباحاً الراتب الأساسي المستحق لساعات العمل العادية مضافاً إليه زيادة لا تقل عن ٥٠% من ذلك الراتب . ونصت المادة (٤٦) على : تمنح للعامل سنوياً بأجر كامل إجازات رسمية في عيد الفطر وعيد الأضحى ويوم الإستقلال . ونصت المادة (٤٧) على : كل عامل أمضى في خدمة صاحب العمل سنة كاملة مستمرة الحق في إجازة عادية سنوية بالأجر المنصوص عليه في المادة (٣٤) . ونصت المادة (٥٠ فقرة ١) على : لكل من أمضى في خدمة صاحب العمل ستة أشهر مستمرة الحق في إجازة مرضية بأجر بشرط أن يثبت مرضه بموجب شهادة من طبيب مرخص يوافق عليه صاحب العمل .

- فيما يتصل بتعويضات الوفاة والعجز ، نصت المادة رقم (٦٠) على : على كل صاحب عمل أن يؤدي التعويض عن العجز لكل عامل في خدمته أصيب بعجز دائم أو جزئي بسبب الخدمة . ويؤدي صاحب العمل التعويض عن الوفاة في حالة وفاة أي عامل بسبب خدمته .
- فيما يتصل بالسكن والانتقال والتغذية ، نصت المادة رقم (٥٧) على : على كل صاحب عمل يستخدم عمالاً في مناطق بعيدة عن المدن ولا تصل إليها وسائل الانتقال العادية أن يزود هؤلاء العمال بما يلي : (أ) وسيلة الانتقال المناسبة أو المسكن المناسب أو كلاهما . (ب) مياه الشرب الصالحة . (ج) مواد التغذية المناسبة أو وسائل الحصول على هذه المواد .
- فيما يتصل بعلاج العاملين ورعايتهم صحياً ، نصت المادة رقم (٥٩) على : يكون للعامل الذي أصيب بضرر بسبب الخدمة أو بمرض من الأمراض المهنية المبينة في الجدول الملحق بهذا القانون الحق في أن يعالج أو تجرى له عملية جراحية أو غير ذلك من وسائل العلاج الأخرى بدون مقابل وذلك وفقاً لما يوصي به الطبيب المرخص الذي يوافق عليه صاحب العمل . ويكون للعامل كذلك الحق في أية نفقات إنتقال يقتضيها العلاج المذكور . وللعامل أيضاً الحق في أن يتقاضى أجره كاملاً وذلك طيلة مدة العلاج أو لمدة ستة أشهر أيهما أقصر .
- فيما يتصل بتدريب العاملين ، نصت المادة رقم (١٥) فقرة ٣ على : يجب أن يتضمن عقد العمل مدة تدريب يتفق عليها . ويجوز أن تختلف مدة التدريب باختلاف سن العامل أو مقتضيات الحرفة أو المهنة التي يستخدم فيها . وتحسب مدة التدريب ضمن مدة الخدمة إذا إستمر العامل في الخدمة بعدها .
- فيما يتصل بإتاحة الفرصة لأداء الفرائض الدينية ، نصت المادة رقم (٥١) فقرة ١ على : للعامل المسلم أن يحصل على إجازة بدون أجر لمدة أربعة أسابيع لأداء فريضة الحج .
- فيما يتصل بأمن وسلامة مواقع العمل ، نصت المادة (٥٣) فقرة ١ وفقرة ٢ على : على كل صاحب عمل أو من ينييه عنه أن يحيط كل عامل عند بدء الخدمة بمخاطر عمله ووسائل الوقاية منها . وأن على كل صاحب عمل أن يعلق في مكان ظاهر تعليماته المفصلة بشأن وسائل منع الحريق وحماية العمال من الأخطار التي قد يتعرضون لها أثناء تأدية عملهم . كما نصت المادة رقم (٥٤) على : على كل صاحب عمل أن يتخذ جميع الاحتياطات المعقولة الممكنة لحماية العمال أثناء العمل من أية إصابة أو مرض قد ينشأ عن الأعمال التي تؤدي في مؤسسته أو من أية حادثة أو خلل أو عطب في الآلات أو أية معدات أخرى أو من الحريق . كما نصت المادة رقم (٥٥) على : على أصحاب العمل الذين يستخدمون خمسين عاملاً أو أكثر أو يعدوا لكل خمسين عاملاً في خدمتهم صندوقاً للإسعافات الطبية الأولية مزوداً بالأدوية والأربطة والمطهرات وغير ذلك من الوسائل التي قد تفيد في حالة إصابة العامل . ويجب أن يوضع كل صندوق في مكان ظاهر وفي متناول يد العمال جميعاً ويعهد به إلى عامل خبير في تقديم الإسعافات الأولية الطبية . كما نصت المادة رقم (٥٨) على : يجب على صاحب العمل أن يتخذ التدابير اللازمة التي تكفل لكل مكان من أمكنة العمل النظافة والتهوية وأن يزود هذه الأمكنة بالإضاءة المناسبة وبوسائل تصريف المياه وبمياه الشرب الصالحة وبالتسهيلات اللازمة للإغتسال ومراعاة اللوائح والقرارات التي تصدرها دائرة الصحة العامة والبلدية في هذا الشأن .

٢ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه المجتمع :

- تضمن تشريع العمل القطري الحالي نصوصاً تغطي عدداً محدوداً من جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال القطرية أدائها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :

- فيما يتصل بتنمية الحس الوطني والشعور القومي ، نصت المادة رقم (١٠) على : على كل صاحب عمل أن يراعي عند استخدام أي عامل وجوب منح الأفضلية إلى أبعد حد عملي ممكن للوطني أولاً ثم لغيره من العرب وذلك كلما وجد الوطني أو العربي وكان صالحاً لأداء العمل الخاص الذي يستخدم فيه . وفي حالة زيادة عدد العمال عن حاجة العمل يجب الاستغناء عن غير العربي قبل الوطني أو العربي وعن العربي قبل الوطني وذلك كلما كان الوطني أو العربي صالحاً لأداء ذات العمل.
- فيما يتصل بالمحافظة على ثروات المجتمع البشرية وقيمه الإجتماعية والدينية وتقاليد ، نصت المادة رقم (٤١) على : لا يجوز تشغيل الأحداث قبل موافقة آبائهم أو أولياء أمورهم وصدور إذن خاص بذلك من مدير العمل والشئون الإجتماعية بعد موافقة وزير العمل والشئون الإجتماعية . وإذا كان الحدث تلميذاً قطرياً وجب الحصول على موافقة وزير التربية والتعليم ورعاية الشباب . ونصت المادة (٤٣) على : لا يجوز تشغيل الأحداث بين غروب الشمس وشروقها أو في أيام الراحة أو في الإجازات الرسمية أو أكثر من ساعات العمل العادية . ونصت المادة رقم (٤٥ مكرر) على : تحدد بقرار يصدره وزير العمل والشئون الإجتماعية الأعمال التي يمنع تشغيل الأحداث فيها إذا كان العمل بطبيعته أو بالظروف التي يتم فيها من شأنه أن يلحق الضرر بصحة أو سلامة أو أخلاق الأحداث . ونصت المادة رقم (٣٩) على : يجب أن يتخلل ساعات العمل فترة راحة واحدة أو أكثر للراحة أو لتناول الطعام أو لأداء الصلاة بحيث لا يشتغل العامل البالغ أكثر من خمس ساعات متواصلة فيما عدا شهر رمضان .

٣ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العملاء :

واقع الأمر أن تشريع العمل القطري الحالي لم يتضمن على الإطلاق أي من المجالات السابق الإشارة لها لتغطية جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال القطرية إستكمالها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات .

ثانياً : تشريع العمل الإماراتي :

غطى قانون العمل الإماراتي الحالي عدد من المسئوليات الإجتماعية اللازم على منظمات الأعمال الإماراتية الوفاء بها ، تلك المسئوليات هي على سبيل الحصر على النحو التالي (١٠) :

١ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العاملين :

تضمن تشريع العمل الإماراتي الحالي العديد من النصوص التي تغطي معظم - إن لم يكن كل - جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال الإماراتية إستكمالها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه العاملين بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :

- فيما يتصل بالأجور والمكافآت والحوافز والإجازات ، نصت المادة (٦٣) على : يحدد بمرسوم إتحادي الحد الأدنى للأجور ونسبة غلاء المعيشة وذلك بصفة عامة وبالنسبة إلى منطقة معينة أو مهنة معينة. ويقدم الوزير إقتراحه بتحديد أو باعادة النظر في الحد الأدنى للأجور بعد إستطلاع رأى السلطات المختصة والهيئات المهنية لذلك من أصحاب الأعمال والعمال إن وجدت وإستناداً إلى الدراسات وجدول تقبلات أسعار تكلفة المعيشة التي تضعها الجهات المختصة في الدولة بحيث تكون تلك

الحدود الدنيا كافية لإشباع حاجات العامل الأساسية وضمان أسباب المعيشة . ونصت المادة (٥٨) على : لا يجوز إثبات الوفاء للعامل بالأجر المستحق لهم أياً كانت قيمته أو طبيعته إلا بالكتابة أو الإقرار أو اليمين ، ويعتبر باطلاً كل إتفاق على خلاف ذلك . نصت المادة رقم (٦٥) على : يكون الحد الأقصى لساعات العمل العادية للعامل البالغين ثماني ساعات في اليوم الواحد أو ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع . نصت المادة (٦٧) على : إذا إستدعت ظروف العمل تشغيل العامل أكثر من ساعات العمل العادية إعتبرت مدة الزيادة وقتاً إضافياً يتقاضى عنه العامل أجراً مساوياً للأجر المقابل لساعات العمل العادية مضافاً إليه زيادة لا تقل عن ٢٥% من ذلك الأجر . نصت المادة (٦٨) على : إذا إستدعت ظروف العمل تشغيل العمال وقتاً إضافياً فيما بين الساعة التاسعة مساءً والساعة الرابعة صباحاً إستحق العامل عن الوقت الإضافي الأجر المقرر بالنسبة إلى ساعات العمل العادية مضافاً إليه زيادة لا تقل عن ٥٠% من ذلك الأجر . نصت المادة رقم (٧٤) على : يستحق العامل إجازة رسمية بأجر كامل في عيد رأس السنة الهجرية يوم واحد وفي عيد رأس السنة الميلادية يوم واحد وفي عيد الفطر المبارك يومان وفي عيد الأضحى والوقفة ثلاثة أيام وفي المولد النبوي الشريف يوم واحد وفي الإسراء والمعراج يوم واحد وفي العيد الوطني يوم واحد . نصت المادة (٨٠) على : على صاحب العمل أن يؤدي للعامل قبل قيامه بإجازته السنوية كامل الأجر المستحق له مضافاً إليه أجر الإجازة المقررة له قانوناً . نصت المادة رقم (٣٠) على : للعاملة أن تحصل على إجازة وضع بأجر كامل مدتها خمسة وأربعون يوماً .. وللعاملة بعد إستنفاد إجازة الوضع أن تتقطع عن العمل بدون أجر لمدة مائة يوم متصلة أو متقطعة إذا كان الإنقطاع بسبب مرض لا يمكنها من العودة لعملها ويثبت المرض بشهادة طبية .. ولا تحتسب الإجازة المنصوص عليها في الفقرتين السابقتين من الإجازات الأخرى . نصت المادة (٣١) على : خلال الثمانية عشر شهراً التالية لتاريخ الوضع يكون للعاملة التي ترضع طفلها فضلاً عن مدة الراحة المقررة الحق في فترتين أخريين يومياً لهذا الغرض لا تزيد كل منهما على نصف ساعة . وتحسب هاتان الفترتان الإضافيتان من ساعات العمل ولا يترتب عليهما أي تخفيض في الأجر .

فيما يتصل بتعويضات الوفاة والعجز ، نصت المادة (١٤٤) على : يلتزم صاحب العمل في حالة إصابات العمل وأمراض المهنة بأن يدفع نفقات علاج العامل في إحدى دور العلاج الحكومية أو الأهلية المحلية إلى أن يشفي العامل أو يثبت عجزه .. وعلى صاحب العمل علاوة على ما تقدم أن يدفع نفقات الإنتقال التي يقتضيها علاج العامل . ونصت المادة (١٤٥) على : إذا حالت الإصابة بين العامل وأداء عمله وجب على صاحب العمل أن يؤدي إليه معونة مالية تعادل أجره كاملاً طوال مدة العلاج أو لمدة ستة أشهر أيهما أقصر . ونصت المادة (١٤٩) على : إذا أدت إصابة العمل أو المرض المهني إلى وفاة العامل إستحق أفراد عائلته تعويضاً مساوياً لأجر العامل عن فترة مقدارها أربعة وعشرين شهراً على أن لا تقل قيمة التعويض عن (١٨) ألف درهم وأن لا تزيد عن (٣٥) ألف درهم . نصت المادة (١٥٠) على : إذا ادت إصابة العمل أو المرض المهني إلى عجز العامل عجزاً جزئياً دائماً فإنه يستحق تعويضاً طبقاً للنسب المحددة في الجدولين الملحقين بهذا القانون مضمرة في قيمة تعويض الوفاة المنصوص عليها في المادة السابقة . ونصت المادة (١٥١) على : يكون مقدار التعويض المستحق دفعه للعامل في حالة العجز الكلي الدائم هو المقدار ذاته المستحق في حالة الوفاة .

فيما يتصل بالسكن والإنتقال والتغذية ووسائل الترفيه والنشاط الرياضي ، نصت المادة رقم (١٠١) على : على كل صاحب عمل يستخدم عمالاً في مناطق بعيدة عن المدن ولا تصل إليها وسائل المواصلات العادية أن يوفر لهم وسائل الإنتقال

المناسبة والسكن الملائم والمياه الصالحة للشرب والمواد الغذائية المناسبة ووسائل الإسعافات الطبية ووسائل الترفيه والنشاط الرياضي .

- فيما يتصل بعلاج العاملين ورعايتهم صحياً ، نصت المادة رقم (٩٥) على: على صاحب العمل أن يعهد إلى طبيب أو أكثر فحص حالة عماله المعرضين لخطر الإصابة بأحد أمراض المهنة المحددة في الجدول الملحق بهذا القانون فحصاً شاملاً مرة كل ستة أشهر . ونصت المادة (٩٦) على : على صاحب العمل أن يوفر للعمال وسائل العناية الطبية طبقاً للمستويات التي يقرها وزير العمل والشؤون الإجتماعية بالإشتراك مع وزير الصحة . ونصت المادة (٩٧) على : لوزير العمل والشؤون الإجتماعية بعد إستطلاع رأي وزارة الصحة أن يحدد بقرارات منه التدابير العامة والوقاية الصحية التي تطبق على جميع المنشآت .

- فيما يتصل بتدريب العاملين ، نصت المادة رقم (٤٦) على : على صاحب العمل أن يمنح المتدرب وقتاً كافياً لتلقي التعليم النظري وعليه أن يدرّب العامل على أصول المهنة والفن الذي إستخدم لأجله طيلة المدة المحددة في العقد . نصت المادة (٥٠) على : لوزير العمل أن ينظم بقرار منه التدريب في المهن والحرف التي تتطلب تدريب العمال فيها ، وأن يحدد مدة التدريب في هذه المهن والحرف والبرامج النظرية والعملية وشروط الفحص والشهادة التي تعطي عند إنتهاء مدة التدريب .

- فيما يتصل بآتاحة الفرصة لأداء الفرائض الدينية ، نصت المادة رقم (٨٧) على : يمنح العامل طوال مدة خدمته ولمرة واحدة إجازة خاصة بدون أجر لأداء فريضة الحج لا تحسب من إجازته الأخرى ولا يجوز أن تزيد عن ثلاثين يوماً .

- فيما يتصل بأمن وسلامة مواقع العمل ، نصت المادة (٩١) على : على كل صاحب عمل أن يوفر وسائل الوقاية المناسبة لحماية العمال من أخطار الإصابات والأمراض المهنية التي قد تحدث أثناء العمل وكذا أخطار الحريق وسائر الأخطار التي قد تنجم عن إستعمال الآلات وغيرها من أدوات العمل كما يجب عليه إتباع كافة أساليب الوقاية الأخرى التي تقرها وزارة العمل والشؤون الإجتماعية وعلى العامل أن يستخدم أجهزة الوقاية والملابس التي يزود بها لهذا الغرض . ونصت المادة (٩٣) على : على كل صاحب عمل أن يعد صندوقاً أو صناديق للإسعافات الطبية مزودة بالأدوية والأربطة والمطهرات وغيرها من وسائل الإسعاف التي تقرها وزارة العمل والشؤون الإجتماعية . ونصت المادة (٩٤) على : على صاحب العمل أن يوفر أسباب النظافة والتهوية التامة لكل مكان من أماكن العمل وأن يزود هذه الأماكن بالإضاءة المناسبة والمياه الصالحة للشرب ودورات المياه .

٢ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه المجتمع

تضمن تشريع العمل الإماراتي الحالي نصوصاً تعطي عدداً محدوداً من جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال الإماراتية أدائها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :

- فيما يتصل بتنمية الحس الوطني والشعور القومي ، نصت المادة رقم (٩) على : العمل حق لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة ولا يجوز لغيرهم ممارسة العمل داخل الدولة إلا بالشروط المنصوص عليها في هذا القانون . ونصت المادة (١٤) على : لا يجوز لدائرة العمل الموافقة على إستخدام غير المواطنين إلا بعد التأكد من واقع سجلاتها من أنه لا يوجد بين المواطنين المقيدين في قسم الإستخدام عمال متعطلون قادرين على أداء العمل المطلوب . ونصت المادة رقم (١٠) على :

في حالة عدم توافر العمال المواطنين تكون الأولوية في إستخدام العمال على النحو التالي : للعمال العرب الذين ينتمون بجنسيتهم إلى إحدى الدول العربية ، للعمال من الجنسيات الأخرى .

- **فيما يتصل بالمحافظة على ثروات المجتمع البشرية وقيمه الإجتماعية والدينية وتقاليده** ، نصت المادة رقم (٢٠) على : لا يجوز تشغيل الأحداث من الجنسين قبل تمام سن الخامسة عشر . ونصت المادة (٢٣) على : لا يجوز تشغيل الأحداث ليلاً في المشروعات الصناعية ، ويقصد بكلمة الليل مدة لا تقل عن إثنتي عشرة ساعة متتالية تشمل الفترة من الثامنة مساءً حتى السادسة صباحاً . ونصت المادة رقم (٢٤) على : يحظر تشغيل الأحداث في الأعمال الخطرة أو المرهقة أو المضرة بالصحة التي يصدر بتحديدتها قرار من وزير العمل والشئون الإجتماعية . نصت المادة (٢٥) على : يكون الحد الأقصى لساعات العمل الفعلية بالنسبة للأحداث ست ساعات يومياً ويجب أن تتخلل ساعات العمل فترة راحة أو أكثر لتناول الطعام أو الصلاة . نصت المادة (٢٧) على لا يجوز تشغيل النساء ليلاً ، ويقصد بكلمة ليل مدة لا تقل عن إحدى عشر ساعة متتالية تشمل الفترة ما بين العاشرة مساءً والسابعة صباحاً . ونصت المادة (٢٩) على : يحظر تشغيل النساء في الأعمال الخطرة أو الشاقة أو الضارة صحياً أو أخلاقياً وكذلك في الأعمال التي يصدر بتحديدتها قرار من وزير العمل والشئون الإجتماعية .

٣ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العملاء :

واقع الأمر أن تشريع العمل الإماراتي الحالي لم يتضمن على الإطلاق أي من المجالات السابق الإشارة لها لتغطية جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال الإماراتية إستكمالها إستيفاءً لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات .

ثالثاً : تشريع العمل البحريني :

غطى قانون العمل البحريني الحالي عدد من المسئوليات الإجتماعية اللازم على منظمات الأعمال البحرينية الوفاء بها ، تلك المسئوليات هي على سبيل الحصر على النحو التالي (١١) :

١ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العاملين :

تضمن تشريع العمل البحريني الحالي العديد من النصوص التي تغطي معظم - أن لم يكن كل - جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال البحرينية إستكمالها إستيفاءً لمسئولياتها الإجتماعية تجاه العاملين بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :

- **فيما يتصل بالأجور والمكافآت والحوافز والإجازات** ، نصت المادة رقم (٧٧) على : يكون تحديد الحد الأدنى للأجور بقرار من مجلس الوزراء بناء على عرض وزير العمل والشئون الإجتماعية. ونصت المادة (٧٨) على : لا يجوز تشغيل العامل أكثر من ثماني ساعات يومياً أو ثمان وأربعين ساعة في الأسبوع إلا في الحالات المنصوص عليها في هذا القانون . ونصت المادة رقم (٧٩) على : يجوز تشغيل العامل ساعات إضافية ، ولا يجوز أن تزيد ساعات العمل الأصلية والإضافية عن ستين ساعة في الأسبوع ما لم ترخص وزارة العمل والشئون الإجتماعية بمدة أطول في حالات الضرورة القصوى . ويمنح العامل أجراً عن كل ساعة إضافية يوازي الأجر الذي يستحقه مضافاً إليه ٢٥% على الأقل من ساعات العمل النهارية و ٥٠% على الأقل عن ساعات العمل الليلية . ونصت المادة (٨١) على : الإجازات الرسمية التي تمنح للعامل بأجر كامل هي عيد رأس السنة الهجرية وعيد الأضحى المبارك وعيد الفطر المبارك وعيد المولد النبوي الشريف والعيد الوطني وعاشوراء

وعيد رأس السنة الميلادية . وإذا إستدعت ظروف العمل تشغيل العامل في أحد أيام الإجازات الرسمية يقرر له أجر إضافي يعادل ١٥٠% من أجره العادي أو يمنح أياماً أخرى عوضاً عنها . ونصت المادة رقم (٨٢) على : للعامل الذي أمضى فترة التجربة بنجاح وثبت مرضه بموجب شهادة طبية الحق في إجازات مرضية لمدة خمسة عشر يوماً بأجر كامل وخمسة عشر يوماً بنصف أجر وخمسة عشر يوماً بدون أجر . ونصت المادة (٨٤) على : لكل عامل أمضى في خدمة صاحب العمل سنة كاملة متصلة الحق في إجازة لمدة لا تقل عن ٢١ يوماً بأجر كامل عن كل سنة وتزداد إلى مدة لا تقل عن ٢٨ يوم بعد خدمة خمس سنوات متصلة ، ويستحق العامل إجازة عن كسور السنة بنسبة المدة التي قضاها في الخدمة . ونصت المادة رقم (٨٧) على : للعامل الحق في إجازة بأجر كامل لمدة ثلاثة أيام في حالة زواجه ولمدة ثلاثة أيام في حالة وفاة أحد أقاربه حتى الدرجة الرابعة ولمدة يوم واحد في حالة ولادة ولد له . ونصت المادة (٦١) على : للعامل أن تحصل على إجازة وضع بأجر كامل لا تخصم من إجازاتها السنوية مدتها خمسة وأربعون يوماً ويجوز لها أن تحصل على إجازة بدون أجر لمدة خمسة عشر يوماً علاوة على الإجازة السابقة . ونصت المادة (٦٢) على : يحق للعامل عندما تعود لمزاولة عملها بعد إجازة الوضع أن تأخذ بقصد إرضاع مولودها الجديد فترة للإستراحة أو فترات لا تزيد بمجموعها عن الساعة في اليوم الواحد وذلك علاوة على فترات الراحة الممنوحة لجميع العمال . ونصت المادة (٦٣) على : لا يجوز لصاحب العمل فصل العاملة بسبب الزواج أو أثناء تمتعها بإجازة الحمل أو الولادة . ونصت المادة (١١١) على : بالنسبة لطوائف العمال غير المنتفعين بأحكام قانون التأمين الإجتماعي يجب على صاحب العمل إذا أنهيت علاقة العمل أن يؤدي للعامل مكافأة عن مدة خدمته تحسب على أساس أجر خمسة عشر يوماً عن كل سنة خدمة من السنوات الثلاثة الأولى وأجر شهر عن كل سنة من السنوات التالية ويستحق العامل المكافأة عن كسور السنة بنسبة المدة التي قضاها في الخدمة .

فيما يتصل بتعويضات الوفاة والعجز ، نصت المادة رقم (١١٦) على : ينتهي عقد العمل بوفاة العامل أو بعجزه عن تأدية عمله أو بسبب إصابته بمرض إستنفذ إجازاته المرضية والسنوية ، وفي هذه الحالة يتقاضى العامل أو ورثته المكافأة المنصوص عليها في المادة رقم (١١١) من هذا القانون . ونصت المادة (١١٨) على : إذا توفي العامل وهو في الخدمة يصرف صاحب العمل لأسرة العامل أجره كاملاً عن الشهر الذي توفي فيه والشهر التالي وذلك بشرط أن يكون العامل قد أمضى في خدمة صاحب العمل المذكور ثلاثة سنوات على الأقل . ونصت المادة (١٢٧) على : يتقاضى العامل المصاب أجره بالكامل طوال فترة العلاج التي يحددها الطبيب وإذا زادت فترة العلاج عن ستة أشهر يدفع له نصف الأجر فقط حتى يتم شفاؤه أو تثبت عاهته أو يتوفي . ونصت المادة (١٢٨) على : للعامل الذي أصيب في حادث أثناء العمل أو بسببه أو للمستحقين عنه من بعده الحق في التعويض عن الإصابة بحسب الجدول الصادر بقرار من وزير العمل والشؤون الإجتماعية تطبيقاً لهذه المادة . ونصت المادة (١) من القرار (٢٥) لسنة ١٩٧٦ على : إذا أصيب العامل في حادث بسبب العمل أو في أثناءه ونتج عن الإصابة الوفاة أو تخلف عنها عجز كلي أو جزئي مستديم ، كان للمستحقين عنه أو له بحسب الحالة الحق في التعويض وفقاً للمبادئ والقواعد التي يتضمنها هذا القرار بحسب النسب الواردة بالجدول المرفق ، ويلتزم صاحب العمل في جميع الأحوال بأداء هذا التعويض للمستحقين له . ونصت المادة (٢) من ذات القرار على : يقدر تعويض الوفاة أو العجز الكلي المستديم الناشئين عن إصابة العمل على أساس ٧٥% من أجر العامل عن أربع سنوات وذلك طبقاً لأحكام المادة (٦٧)

- من القانون رقم ٢٣ لسنة ١٩٧٦ . ويقدر تعويض العجز المستديم على أساس نسبة هذا العجز الوارد بالجدول المرافق مضمومة في قيمة تعويض العجز الكلي المستديم المقدر وفقاً لحكم الفقرة السابقة من هذه المادة .
- **فيما يتصل بالانتقال والتغذية والخدمات الإجتماعية** ، نصت المادة رقم (٩٦) على : على صاحب العمل أن يوفر وسائل الانتقال الملائمة لعماله الذين يشتغلون في مناطق لا تصل إليها وسائل المواصلات العادية . ونصت المادة (٩٧) على : على من يستخدم عمالاً في المناطق أو المنشآت التي تعين بقرار من وزير العمل والشئون الإجتماعية أن يوفر لهم التغذية المناسبة وكذلك الماء الصالح للشرب . ونصت المادة رقم (٩٨) على : للمجلس الأعلى للخدمات العمالية أن يقرر قيام أصحاب الأعمال بتوفير الخدمات الإجتماعية لعمالهم .
- **فيما يتصل بعلاج العاملين ورعايتهم صحياً** ، نصت المادة (٩٤) على : على صاحب العمل أن يعد صندوقاً أو أكثر للإسعافات الطبية مزوداً بالأدوية وغيرها مما يلزم للإسعافات الأولية . ونصت المادة (٩٥) على : تلتزم المنشأة بتوفير الرعاية الصحية الأساسية لعمالها إذا تجاوز عددهم خمسين عاملاً وذلك طبقاً لما يصدره وزير الصحة بالإتفاق مع وزير العمل والشئون الإجتماعية من قرارات في هذا الشأن . ونصت المادة (١٢٤) على : للعامل المصاب الحق في العلاج في إحدى المؤسسات الصحية الحكومية أو دور العلاج الأهلية حسبما يراه صاحب العمل ، ويلتزم صاحب العمل بمصاريف العلاج كاملة بما في ذلك الأدوية وتكاليف الانتقال .
- **فيما يتصل بتدريب العاملين** ، نصت المادة رقم (٣٢) على : يقصد بالتدريب المهني الوسائل والبرامج العملية والنظرية التي تهيئ للعمال فرصة تطوير معلوماتهم ومهاراتهم بقصد الإرتقاء بمستوى الكفاية الإنتاجية لهم أو لتوفير إمكانيات إعدادهم لمهنة معينة أو تحولهم من مهنة إلى أخرى ، ويتم هذا التدريب أما داخل المنشآت أو في المعاهد والمراكز التي تخصص لهذا الغرض . ونصت المادة (٣٥) على : لوزير العمل والشئون الإجتماعية أن يصدر قراراً بعد موافقة المجلس الأعلى للتدريب المهني بإلزام بعض المنشآت بقبول عدد من العمال لتدريبهم وذلك بالشروط التي تحدد بالقرار . ونصت المادة (٣٦) على : تلتزم المنشأة الخاضعة لأحكام هذا الباب بأن تؤدي إلى العامل أجره كاملاً عن فترة تدريبه سواء داخل المنشأة أو خارجها .
- **فيما يتصل بإتاحة الفرصة لأداء الفرائض الدينية** ، نصت المادة رقم (٨٨) على : للعامل المسلم أن يحصل على إجازة بدون أجر لمدة لا تتجاوز أربعة أسابيع لأداء فريضة الحج مرة واحدة طوال مدة خدمته .
- **فيما يتصل بأمن وسلامة مواقع العمل** ، نصت المادة (٩٠) على : على كل صاحب عمل أو من ينوب عنه أن يحيط العامل قبل إستخدامه علماً بمخاطر مهنته ووسائل الوقاية الواجب عليه إتخاذها ، وعليه كذلك أن يتخذ الإحتياطات اللازمة لحماية العمال أثناء العمل من الأضرار الصحية وأخطار العمل والآلات وأن يوفر لهم خدمات وقايتهم من مخاطر العمل وأضراره وكذلك وسائل الإنقاذ والإطفاء . ونصت المادة رقم (٩٢) على : يصدر وزير العمل والشئون الإجتماعية القرارات اللازمة لتنظيم أجهزة الأمن الصناعي في المنشآت وتحديد وتنظيم الخدمات والإحتياطات اللازمة لحماية العمال أثناء العمل من أخطار العمل والآلات ووسائلها ومستوياتها .

٢ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه المجتمع :

- تضمن تشريع العمل البحريني الحالي نصوصاً تغطي عدداً محدوداً من جوانب الأداء الاجتماعي اللازم على منظمات الأعمال البحرينية أداؤها إستيفاءً لمسئولياتها الاجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :
- فيما يتصل بتنمية الحس الوطني والشعور القومي ، نصت المادة رقم (١٣) على : على كل صاحب عمل أن يراعي عند استخدام أي عامل وجوب منح الأفضلية للوطني أولاً ثم لغيره من العرب ثانياً وذلك كلما وجد الوطني أو العربي وكان صالحاً لأداء العمل الخاص الذي يستخدم فيه . وفي حالة زيادة عدد العمال عن حاجة العمل يجب الإستغناء عن غير العربي قبل العربي أو الوطني وعن العربي قبل الوطني وذلك كلما كان الوطني أو العربي صالحاً لأداء العمل .
 - فيما يتصل بالمحافظة على ثروات المجتمع البشرية وقيمه الاجتماعية وتقاليده ، نصت المادة رقم (٥٠) على : يحظر تشغيل من يقل سنهم عن أربع عشرة سنة من الجنسين . ونصت المادة رقم (٥١) على : لا يجوز تشغيل الأحداث بين ١٤ إلى ١٦ سنة إلا بعد الحصول على تصريح من وزارة العمل والشئون الاجتماعية وتوقيع الكشف الطبي عليهم وأن يكون تشغيلهم في غير الصناعات والمهن الخطرة والمضرة بالصحة التي يصدر بتحديدتها قرار من وزير الصحة . ونصت المادة (٥٢) على : لا يجوز تشغيل الأحداث أثناء فترة الليل بين غروب الشمس وشروقها . ونصت المادة (٥٩) على : لا يجوز تشغيل النساء ليلاً فيما بين الساعة الثامنة مساءً والسابعة صباحاً - ويستثنى من ذلك دور العلاج والمنشآت الأخرى التي يصدر بشأن العمل بها قرار من وزير العمل والشئون الاجتماعية . ونصت المادة (٦٠) على : يحظر تشغيل النساء في الصناعات أو المهن الخطرة والمضرة بصحتهن وصحة الجنين التي يصدر بها قرار من وزير الصحة .
 - فيما يتصل بالمساهمة في تشغيل نسبة من أبناء المجتمع المعوقين (العاجزين) بالمنظمة ، نصت المادة رقم (١٧) على : يقصد بالعاجز كل شخص نقصت قدرته فعلاً عن أداء عمل مناسب والإستقرار فيه نتيجة لعاهة بدنية أو عقلية . ونصت المادة رقم (٢١) على : على أصحاب الأعمال الذين يستخدمون مائة عامل فأكثر سواء كانوا يشتغلون في مكان واحد أو في أماكن متفرقة إستخدام من ترشحهم وزارة العمل والشئون الاجتماعية من واقع سجلات قيد الذين تم تأهيلهم وذلك في حدود ٢% من مجموع عدد عمالهم . ويجوز شغل هذه النسبة بإستخدام العاجزين من غير طريق الترشيح من تلك الوزارة بشرط حصول القيد المنصوص عليه في المادة السابقة . ويكون تعيين العاجزين في المهن التي تم تأهيلهم لها أو الأعمال الأخرى التي يستطيع العاجز أن يؤديها والمبينة في شهادة القيد . ونصت المادة رقم (٢٣) على : يتمتع العاجزون الذين يتم تشغيلهم طبقاً لأحكام هذا الباب بجميع الحقوق المقررة لعمال المنشأة التي يعملون فيها . ونصت المادة رقم (٢٥) على : إذا أصيب أي عامل إصابة عمل نتج عنها عجز لا يمنعه من أداء عمل آخر غير عمله السابق وجب على صاحب العمل الذي وقعت إصابة العمل بسبب العمل عنده توظيفه في العمل المناسب بالأجر المحدد لهذا العمل وذلك في حدود نسبة ٥% من مجموع عماله . ولا يخل ذلك بما يستحقه هذا العامل من مستحقاته عن إصابته طبقاً لأحكام هذا القانون وأحكام قانون التأمين الاجتماعي .

٣ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العملاء :

واقع الأمر أن تشريع العمل البحريني الحالي لم يتضمن على الإطلاق أي من المجالات السابق الإشارة لها لتغطية جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال البحرينية إستكمالها إستيفاء لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات .

رابعاً : تشريع العمل العُماني :

غطى قانون العمل العُماني الحالي عدد من المسئوليات الإجتماعية اللازم على منظمات الأعمال العمانية الوفاء بها ، تلك المسئوليات هي على سبيل الحصر على النحو التالي (١٢) :

١ - بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العاملين :

تضمن تشريع العمل العُماني الحالي العديد من النصوص التي تغطي عدد من جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال العُمانية إستكمالها إستيفاءً لمسئولياتها الإجتماعية تجاه العاملين بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :

- فيما يتصل بالأجور والمكافآت والحوافز والإجازات ، نصت المادة رقم (٥٠) على : يضع مجلس الوزراء الحد الأدنى للأجور وفقاً لما تقتضيه الظروف الإقتصادية وله أن يضع حداً أدنى لأجور فئة بذاتها من العمال الشاغلين لوظائف أو مهن تقتضى ظروف أو طبيعة العمل بها هذا التحديد ، ويصدر بالحد الأدنى للأجور قرار من الوزير . ونصت المادة رقم (٥٤) على : يكون للأجور والحقوق والفوائد الأخرى وجميع المبالغ المستحقة للعامل أو لمن يستحقون عنه بمقتضى أحكام هذا القانون الأولوية على سائر الديون الواجبة السداد على صاحب العمل وذلك فيما عدا النفقة الشرعية المحكوم بها . ونصت المادة رقم (٣٩) على : يجب على صاحب العمل بالنسبة للعمال غير المنتفعين بأحكام قانون التأمينات الإجتماعية إذا إنتهت علاقة العمل أن يؤدي إلى العامل مكافأة عن مدة خدمته تعادل أجر خمسة عشر يوماً عن كل سنة خدمة من السنوات الثلاث الأولى وأجر شهر عن كل سنة من السنوات التالية ، ويستحق العامل المكافأة عن كسور السنة بنسبة المدة التي قضاها في الخدمة ويتخذ الأجر الأساسي الأخير للعامل أساساً لحساب المكافأة . ونصت المادة رقم (٦١) على : للعامل الحق في إجازة سنوية بأجر أساسي لمدة خمسة عشر يوماً بعد إتمام سنة من الخدمة المستمرة مع صاحب العمل تزداد إلى ثلاثين يوماً عن كل سنة بعد ذلك . وللعامل الحق في إجازة طارئة بأجر شامل لمدة أربعة أيام طوال السنة لمواجهة أي ظرف طارئ له وبما لا يزيد على يومين في المرة الواحدة . ونصت المادة (٦٥) على : للعامل الحق في أجره الشامل خلال العطلات في الأعياد والمناسبات التي يصدر بتحديدها قرار من الوزير . ونصت المادة رقم (٦٦) على : مع مراعاة أحكام قانون التأمينات الإجتماعية للعامل الذي يثبت مرضه الحق في إجازة مرضية لا تتجاوز في مجموعها عشرة أسابيع خلال السنة الواحدة سواءً كانت منفصلة أو متصلة وتمنح على النحو التالي : الأسبوعان الأول والثاني بأجر شامل ، الأسبوعان الثالث والرابع بثلاثة أرباع الأجر الشامل ، الأسبوعان الخامس والسادس بنصف الأجر الشامل ، الأسابيع من السابع إلى العاشر بربع الأجر الشامل . ونصت المادة رقم (٦٧) على : يستحق العامل إجازة خاصة بأجر شامل على النحو التالي : ثلاثة أيام في حالة زواجه ولا تعطى له أكثر من مرة واحدة طوال مدة خدمته ، ثلاثة أيام في حالة وفاة الإبن أو الإبنة أو الأم أو الأب أو الزوجة أو الجد أو الجدة أو الأخ أو الأخت ، يومان في حالة وفاة العم أو العمة أو الخال أو الخالة ، خمسة عشر يوماً في

- السنة لأداء الإمتحان وذلك بالنسبة للعامل العُماني المنتسب للدراسة بإحدى المدارس أو المعاهد أو الكليات أو الجامعات ،
مائة وثلاثون يوماً بالنسبة للزوجة المسلمة العاملة في حالة وفاة زوجها . ونصت المادة رقم (٦٨) على : لا يجوز تشغيل
العامل تشغيلاً فعلياً أكثر من تسع ساعات في اليوم الواحد وبعده أقصى ٤٨ ساعة في الأسبوع لا تدخل فيها الفترات
المخصصة لتناول الطعام والراحة . ويكون الحد الأقصى لساعات العمل في شهر رمضان ست ساعات في اليوم أو ٣٦
ساعة في الأسبوع وذلك بالنسبة للعمال المسلمين . ونصت المادة رقم (٧٠) على : إذا كلف العامل بالعمل أكثر من ساعات
العمل المنصوص عليها في المادة (٦٨) فعلى صاحب العمل أن يمنحه أجراً إضافياً يوازي أجره الذي يستحقه عن الفترة
الإضافية مضافاً إليه ٢٥% على الأقل . ونصت المادة رقم (٧٣) على : على صاحب العمل أن يمنح العامل في الحالات
المنصوص عليها أجراً إضافياً يوازي أجره الذي كان يستحقه عن الفترة الإضافية مضافاً إليه ٢٥% على الأقل عن ساعات
العمل النهارية و ٥٠% عن ساعات العمل الليلية . ونصت المادة رقم (٨٣) على : للمرأة التي أمضت سنة في خدمة
صاحب العمل الحق في إجازة وضع لمدة لا تزيد في مجموعها عن ستة أسابيع تشمل المدة التي تسبق الوضع والتي تليها .
- فيما يتصل بالسكن والانتقال والتغذية ، نصت المادة رقم (٣٤) على : يلتزم صاحب العمل الذي يزاول عملاً في المناطق
التي يحددها الوزير بأن يوفر لعماله وسائل الانتقال المناسبة وأن يوفر لهم المساكن الملائمة والوجبات الغذائية ومياه الشرب
في أماكن يعدها لهذا الغرض قريبة من تناول العمال .
- فيما يتصل بعلاج العاملين ورعايتهم صحياً ، نصت المادة رقم (٣٣) على : على صاحب العمل أن يوفر لعماله وسائل
الإسعاف الطبية في المنشأة وعليه إذا عدد عماله في مكان واحد أو بلد واحد كان مائة عامل عليه أن يستخدم ممرضاً
مؤهلاً للقيام بالإسعافات الطبية وأن يعهد إلى طبيب بعيادتهم وعلاجهم في المكان الذي يعده لهذا الغرض ، وأن يقدم لهم
الدواء اللازم للعلاج وذلك كله دون مقابل ، فإذا زاد عدد العمال عن خمسمائة عامل وجب عليه فضلاً عما تقدم أن يوفر
لعماله جميع وسائل العلاج الأخرى التي يتطلب علاجها الإستعانة بأطباء أخصائيين أو القيام بعمليات جراحية أو غيرها
وكذلك الدواء اللازم وذلك دون مقابل ، ويستثنى من ذلك تكاليف علاج الأسنان وقيمة النظارات وتكاليف الولادة . وإذا
عولج العامل في مستشفى حكومي أو خاص وجب على صاحب العمل أن يتحمل نفقات العلاج والدواء والإقامة بالمستشفى
وذلك طبقاً للوائح والنظم المالية المعمول بها في تلك المستشفيات مع عدم الإخلال بأحكام قانون التأمينات الإجتماعية .
- فيما يتصل بإتاحة الفرصة لأداء الفرائض الدينية ، نصت المادة رقم (٦٧) فقرة ٤) على : يستحق العامل إجازة خاصة
بأجر شامل لمدة خمسة عشر يوماً لأداء فريضة الحج مرة واحدة طوال مدة خدمته شريطة أن يكون العامل قد أمضى مدة
سنة متصلة في خدمة صاحب العمل .
- فيما يتصل بأمن وسلامة مواقع العمل ، نصت المادة (٨٧) على : على كل صاحب عمل أو من يمثله أن يحيط العامل قبل
إستخدامه بمخاطر مهنته ووسائل الوقاية الواجب عليه إتخاذها وأن يتخذ الإحتياطات اللازمة لحماية العمال أثناء العمل من
الأضرار الصحية وأخطار العمل والآلات وذلك بأن يعمل على توفير ما يلزم من شروط السلامة والصحة في أماكن العمل ،
وأن يتنبت من أن تكون أماكن العمل نظيفة دائماً ومستوفية لشروط الراحة والسلامة والصحة المهنية ، وأن يتنبت من أن
تكون الآلات والقطع والعدد مركبة ومحفوظة بأفضل شروط السلامة . ونصت المادة رقم (٨٩) على : تحدد بقرار من

الوزير بالتنسيق مع الجهات الحكومية المختصة التدابير العامة للسلامة والصحة المهنية التي يجب أن تطبق في جميع أماكن العمل ولا سيما ما يتعلق بالإنارة والتهوية وتجديد الهواء والمياه الصالحة للشرب ودورات المياه وإخراج الغبار والدخان وأماكن نوم العمال والإحتياجات المتخذة ضد الحريق .

٢- بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه المجتمع :

- تضمن تشريع العمل الإماراتي الحالي نصوصاً تغطي عدداً محدوداً من جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال الإماراتية أدائها إستيفاءً لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات - وذلك على النحو التالي :
- فيما يتصل بتنمية الحس الوطني ، نصت المادة رقم (١١) على : على صاحب العمل أن يستخدم العمال العُمانيين على أوسع نطاق ممكن ، وتحدد بقرار من الوزير نسبة العُمانيين إلى الأجانب في القطاعات الإقتصادية المختلفة أو الأنشطة التي يشملها كل قطاع حسبما تقتضيه ظروف كل قطاع أو نشاط ومدى توافر الأيدي العُمانية اللازمة .
 - فيما يتصل بالمحافظة على ثروات المجتمع البشرية وقيمه الإجتماعية وتقاليده ، نصت المادة رقم (٧٥) على : يحظر تشغيل الأحداث من الجنسين أو السماح لهم بالدخول في أماكن العمل قبل بلوغ سن الخامسة عشر ، ويجوز بقرار من الوزير رفع هذه السن في بعض الصناعات والأعمال التي تقتضى ذلك . ونصت المادة رقم (٧٦) على : لا يجوز تشغيل الأحداث الذين تقل سنهم عن ثمان عشر سنة فيما بين الساعة السادسة مساءً والسادسة صباحاً ولا تشغيلهم تشغيلاً فعلياً مدة تزيد عن ست ساعات في اليوم الواحد . ونصت المادة (٧٧) على : لا يجوز في جميع الأحوال تكليف الأحداث بالعمل ساعات إضافية أو إبقاؤهم في مكان العمل بعد المواعيد المقررة لهم ، كما لا يجوز تشغيلهم في أيام الراحة أو العطلات الرسمية . ونصت المادة رقم (٨١) على : لا يجوز تشغيل النساء في الفترة ما بين الساعة مساءً والسابعة صباحاً إلا في الأحوال والأعمال والمناسبات التي يصدر بتحديدها قرار من الوزير . ونصت المادة (٨٢) على : لا يجوز تشغيل النساء في الأعمال الضارة صحياً وكذلك في الأعمال الشاقة أو غيرها من الأعمال التي تحدد بقرار من الوزير .
 - فيما يتصل بالمساهمة في تشغيل نسبة من أبناء المجتمع من ذوي الإحتياجات الخاصة بالمنظمة ، نصت المادة رقم (١٧) على : على صاحب العمل الذي يستخدم خمسين عاملاً فأكثر تعيين من ترشحه الدائرة المختصة من ذوي الإحتياجات الخاصة المؤهلين مهنيّاً في الأعمال التي تتناسب مع حالاتهم وذلك في حدود النسبة التي تحدد بقرار من الوزير . ويتمتع ذوي الإحتياجات الخاصة الذين يتم تشغيلهم وفقاً للفقرة السابقة بالحقوق المقررة للعمال الآخرين.

٣- بالنسبة لمسئوليات منظمات الأعمال تجاه العملاء :

واقع الأمر أن تشريع العمل العُماني الحالي لم يتضمن على الإطلاق أي من المجالات السابق الإشارة لها لتغطية جوانب الأداء الإجتماعي اللازم على منظمات الأعمال العُمانية إستكمالها إستيفاءً لمسئولياتها الإجتماعية تجاه أفراد المجتمع المحيط بتلك المنظمات .

المبحث الثالث :**جوانب الأداء الإجتماعي الواجب إستكمالها****بتشريعات العمل بالدول محل الدراسة**

في ضوء العرض والتحليل السابق ، فإنه يمكن القول أن معدلات التعديلات المتلاحقة التي تمت على قوانين العمل الحالية بدول مجلس التعاون الخليجي الأربعة محل الدراسة وإن كانت تعكس للوهلة الأولى الرغبة الصادقة للمشرع في تطوير هذه القوانين ووضعها في حالة تواكب مع التغيرات الإقتصادية المتلاحقة في عالم الأعمال ، إلا أن الدراسة التحليلية الإنتقادية لقوانين تلك الدول أوضحت أنه لازال هناك العديد من مجالات الأداء الإجتماعي المشتركة بين تلك الدول والتي لم تغط بعد - وفقاً لمفاهيم الأداء الإجتماعي المتفق والمستقر عليها عالمياً .

وعلى وجه التحديد ، فإن قوانين العمل بالدول محل الدراسة جميعاً وإن كانت قد غطت تقريباً وبشكل شبه متكامل كافة المسؤوليات الإجتماعية لمنظمات أعمالها تجاه العاملين ، إلا أنها في المقابل قد غطت بشكل محدود للغاية المسؤوليات الإجتماعية لمنظمات أعمالها تجاه أفراد المجتمع المحيط ، في حين أنها لم تغط على الإطلاق المسؤوليات الإجتماعية لمنظمات أعمالها تجاه العملاء . ومن ثم فإن إستكمال النقص القائم - في تقديري - بتشريعات العمل الحالية يعني أن المشرع عليه أن يدخل في تعديله القادم لقوانين العمل بتلك الدول نصوصاً جديدة تضمن إستيفاء منظمات أعمال كل دولة منها لباقي مسؤولياتها الإجتماعية التي لم تستوف بعد - وذلك على النحو التالي :

أولاً : فيما يتصل بالمسؤوليات الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه العملاء :

من أهم المجالات الهامة اللازم إدخالها على قوانين العمل الحالية بالدول الأربعة محل الدراسة ضرورة تضمين تلك القوانين نصوصاً تلزم منظمات الأعمال بالوفاء بالتزامات معينة لإيجاد حالة من الرضا والإشباع عن سلع وخدمات المنظمة داخل نفوس عملاء تلك المنظمات . ويتحقق ذلك الرضا والإشباع داخل نفوس العملاء إذا ما تضمنت قوانين العمل نصوصاً تلزم منظمات الأعمال بما يلي :

- **الرقابة على جودة الإنتاج** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام ببذل كافة الجهود اللازمة لعمل رقابة فعالة على جودة الإنتاج والتأكد من أن منتجات أو خدمات المشروع المقدمة للعملاء خالية من أية عيوب جوهرية أو ثانوية وإنها قد خضعت في مرحلة الإنتاج النهائي لعمليات فحص وتدقيق وفقاً للأصول والقواعد الفنية المنصوص عليها في القوانين ذات الصلة .
- **العمل على تطوير المنتجات والإرتقاء بها** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام ببذل كافة الجهود اللازمة لتطوير منتجاتهم أو خدماتهم المقدمة عن طريق إستقطاب الكفاءات والقدرات البحثية المتخصصة وتخصيص المبالغ اللازمة لعمليات البحث العلمي وتطوير تلك المنتجات والخدمات والإرتقاء بمستوى جودتها بما يضمن تلبيتها لإحتياجات العملاء وإشباعها لرغباتهم .
- **تنفيذ ضمانات ما بعد البيع** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام بتنفيذ كافة ضمانات ما بعد البيع للمنتجات المباعة أو الخدمات المقدمة للعملاء وذلك بالكيفية وفي المواعيد المحددة وللمدد المحددة وبالشروط المنصوص عليها في عقود البيع.

- **زيادة درجة أمان المنتج** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام ببذل كافة الجهود وإجراء البحوث والتجارب والإختبارات العملية اللازمة لضمان أمان المنتج عند الإستخدام ، وضرورة التوقف فوراً عن إنتاج أي منتج يثبت وجود نوع من المخاطر عند إستخدامه ، أو يثبت إستخدامه بشكل ضار، أو إستخدامه في غرض غير الغرض المخصص من أجله .
- **بحث شكاوي العملاء والرد عليها** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام ببحث كافة شكاوي العملاء بخصوص المنتجات أو الخدمات المقدمة ، والتحقيق الجدي في تلك الشكاوي والرد عليها ، وإتخاذ ما يلزم من إجراءات فورية تصحيحية لإزالة مسبباتها وضمان عدم تكرارها مستقبلاً .
- **إعلام العملاء مقدماً بأي تغييرات محتملة في المنتجات أو الخدمات المقدمة** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام بإعلام العملاء مقدماً وفي الوقت المناسب وبإستخدام وسيلة الإعلام المناسبة بأي تغييرات محتملة في المنتجات أو الخدمات المقدمة سواءً كانت هذه التغييرات من حيث الكميات المنتظر طرحها أو مواعيد الطرح أو تغييرات في تشكيلة الإنتاج أو الخدمات أو التوقف عن إنتاج أو تقديم منتج أو خدمة معينة أو التغييرات المتوقعة في الأسعار وما شابه ذلك من تغييرات ذات تأثيرات على عملاء تلك السلع أو الخدمات .

ثانيا : فيما يتصل بالمسئوليات الإجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه أفراد المجتمع:

- من أهم المجالات الهامة اللازم إدخالها على قوانين العمل الحالية بالدول الأربعة محل الدراسة ضرورة تضمين تلك القوانين نصوصاً تلزم منظمات الأعمال بالوفاء بالتزامات معينة لتكوين ورسم صورة ذهنية طيبة تجاه المنظمة لدى الرأي العام لمجتمع المنظمة . ويتحقق ذلك الإنطباع الطيب (**Good Image**) لدى الرأي العام إذا ما تضمنت قوانين العمل نصوصاً تلزم منظمات الأعمال بما يلي :
- **منع كافة أشكال التلوث السمعي والبصري والهوائي والمائي في بيئة المجتمع** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام بكل نصوص القوانين الخاصة بمنع كافة أشكال التلوث السمعي والبصري والهوائي والمائي في بيئة المجتمع .
 - **التخلص من مخلفات ونفايات الإنتاج وفقاً للأسس الفنية السليمة** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال الإلتزام بالتخلص من مخلفات ونفايات الإنتاج وفقاً للأسس الفنية السليمة المنصوص عليها في القوانين ذات الصلة لضمان عدم تلويث بيئة المجتمع .
 - **المساهمة في تشجير وتجميل ورصف وإنارة طرق المجتمع** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - المساهمة في عمليات تشجير وتجميل ورصف وإنارة طرق المجتمع المحيط وفقاً للأسس الفنية السليمة وبعد الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات ذات الصلة والإختصاص .
 - **المساهمة في تدريب أبناء المجتمع في العطلات الصيفية** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - المساهمة في عمل برامج تدريب لنسبة من أبناء المجتمع المحيط من طلاب الجامعات والمدارس الثانوية في العطلات الصيفية في الأعمال المناسبة لهم لإكسابهم الخبرات والمهارات المناسبة وإستغلال أوقات فراغهم فيما هو نافع ومفيد .

- **المساهمة في محو أمية أفراد المجتمع** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك- المساهمة بشكل في محو نسبة من أمية أفراد المجتمع المحيط عن طريق إعداد برامج مجانية أو بمقابل رمزي لمحو أميتهم وتعليمهم القراءة والكتابة .
- **المساهمة في تشغيل نسبة من أبناء المجتمع من ذوي الإحتياجات الخاصة بالمنظمة** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي: على منظمات وأصحاب الأعمال كلما أمكن ذلك تشغيل نسبة من أبناء المجتمع المحيط - لا تقل عن (٢%) من إجمالي عدد العاملين بالمنظمة - من ذوي الإحتياجات الخاصة في الأعمال المناسبة لظروفهم وقدراتهم وعمل التدريب اللازم لهم على تلك الأعمال في الأحوال التي قد تستلزم ذلك . ويستثنى من هذا النص المقترح القانون البحريني والعُماني على إعتبار أن مواد هذين القانونين قد غطت بالفعل هذا المجال .
- **التبرع لمؤسسات المجتمع التعليمية والثقافية والرياضية والإجتماعية والدينية والخيرية** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي: على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - عمل التبرعات المالية أو العينية المناسبة بحسب الأحوال لمؤسسات المجتمع المحيط سواءً كانت مؤسسات تعليمية أو ثقافية أو رياضية أو إجتماعية أو دينية أو خيرية في الوقت وبالشكل المناسب لمساعدة تلك الجهات في تحقيق أهدافها.
- **توعية أفراد المجتمع بالأخطار والأمراض الإجتماعية والعضوية المستوردة** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - توعية أفراد المجتمع بالأمراض والأخطار الإجتماعية والعضوية المستوردة مثل أضرار تعاطي المخدرات وتأثير تناول الكحوليات وأخطار القيادة المسرعة والتوعية بمسببات بعض الأمراض العضوية كالإيدز وحثهم على التمسك بأحكام وقواعد ديننا الإسلامي الحنيف وما شابه ذلك من مجالات .
- **توعية أفراد المجتمع بقيمة وأهمية المحافظة على ثروات المجتمع وممتلكاته** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - توعية أفراد المجتمع بقيمة وأهمية المحافظة على ثروات المجتمع وممتلكاته مثل المحافظة على الطاقة والإقتصاد في إستهلاك المياه والكهرباء والمحافظة على الممتلكات العامة والحرص على نظافة الأماكن العامة والحرص على الحدائق والزهور والأشجار وما شابه ذلك من مجالات .
- **المساهمة في أسبوع المرور وأسبوع الشجرة وأسبوع الكتاب وأسبوع النظافة** ، ويمكن أن يكون النص المقترح في هذا المجال كما يلي : على منظمات وأصحاب الأعمال - كلما أمكن ذلك - المساهمة في المناسبات الإجتماعية والثقافية والتعاون والتنسيق مع الجهات المسؤولة عن هذه المناسبات مثل أسبوع المرور وأسبوع الشجرة وأسبوع الكتاب وأسبوع النظافة وما شابه ذلك من مناسبات .

وأخيراً ، فإن الباحثة ترى أنه من الأهمية بمكان إدخال تلك المجالات السابقة في عملية تطوير قوانين العمل الحالية بالدول محل الدراسة ، أخذاً في الإعتبار أمرين على جانب عظيم من الأهمية هما :

الأمر الأول، إن التطورات الاقتصادية السريعة المتلاحقة التي تشهدها منطقة الخليج حالياً تحتم ضرورة وجود تشريع متكامل الجوانب لضبط حركة أداء منظمات الأعمال الخليجية بحيث تتواءم نصوص وأحكام هذا التشريع المتكامل مع تلك التطورات الاقتصادية السريعة .

الأمر الثاني ، من الملفت للنظر أن تشريعات جميع الدول محل الدراسة قد تعرضت في السنوات الأولى من بداية صدورها لموجة من التعديلات المتلاحقة بشكل هادر ثم أعقب تلك الموجة الهادرة من التعديلات حالة سكون وإسترخاء تام. وعلى سبيل المثال ، فإن آخر تعديل أدخل على قانون العمل القطري الحالي هو ذلك التعديل الذي تم بموجب القانون رقم (١٢) لسنة ١٩٨٧ ، وآخر تعديل أدخل على قانون العمل الإماراتي هو ذلك التعديل الذي تم بموجب القانون الاتحادي رقم (١٢) لسنة ١٩٨٦ ، وآخر تعديل أدخل على قانون العمل البحريني هو ذلك التعديل الذي تم بموجب المرسوم بقانون رقم (٢٠) لسنة ١٩٨٢ ، أي منذ ما يزيد عن عشرين عاماً . ولا شك في أن فترة عشرين عام هي فترة زمنية طويلة للغاية بلغة التطورات الاقتصادية عموماً والتطورات الاقتصادية الخليجية خصوصاً ، مما يعطى لضرورة تطوير وتعديل قوانين العمل الحالية بالدول الأربعة محل الدراسة سبباً آخر قوياً وموضوعياً .

ملخص وخاتمة الدراسة

حرصت حكومات دول الخليج العربية على سن وإصدار تشريعات للعمل لتنظيم علاقات بيئة العمل وضبط حركة إيقاع أداء منظمات أعمالها بما يضمن تحقيق تلك المنظمات لأهدافها الاقتصادية والاجتماعية. وفي ضوء التطورات الاقتصادية والاجتماعية السريعة المتلاحقة التي تشهدها دول منطقة الخليج ، توالى التعديلات على قوانين العمل بتلك الدول ، وبشكل عام ، فقد كان رائد تلك التعديلات الرغبة الصادقة لحكومات تلك الدول في تحديد مختلف الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للدور الذي يلزم أن تلعبه منظمات أعمالها في خدمة مجتمعاتها .

وحقيقة الأمر أن التعديلات المتلاحقة في قوانين العمل وإن كانت تكشف للوهلة الأولى عن رغبة المشرع الصادقة في ضبط وتنظيم حركة إيقاع الأداء الاقتصادي والاجتماعي لمنظمات الأعمال ، إلا أن النظرة الفاحصة لما ورد بهذه القوانين من نصوص تكشف عن حقيقة هامة وهي : أنه على الرغم من كل الجوانب الإيجابية التي غطتها تلك القوانين لتأكيد الدور الاجتماعي لمنظمات أعمالها ، فإن هناك العديد من مجالات الأداء الاجتماعي الهامة التي لم تأخذها تلك القوانين بعد كل تعديلاتها السابقة في الحسبان . تلك المجالات الأخيرة للأداء الاجتماعي - والتي لم تؤخذ في الحسبان - هي النقطة الأساسية التي دارت من حولها هذه الدراسة . تأسيساً عليه فقد إستهدفت هذه الدراسة : إلقاء الضوء بشكل مختصر على طبيعة ومجالات وأهداف الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال ، وبيان جوانب وأشكال الأداء الاجتماعي التي شملتها بالفعل قوانين العمل الحالية ، وتحديد جوانب وأشكال الأداء الاجتماعي التي لم تشملها حتى الآن قوانين العمل الحالية بالدول محل الدراسة .

أظهرت الدراسة التحليلية الإنتقادية لقوانين العمل بالدول محل الدراسة أن تلك القوانين وإن كانت جميعاً قد غطت تقريباً وبشكل شبه متكامل كافة المسؤوليات الاجتماعية لمنظمات أعمالها تجاه العاملين ، إلا أنها في المقابل قد غطت بشكل محدود للغاية المسؤوليات الاجتماعية لمنظمات أعمالها تجاه أفراد المجتمع المحيط، ولم تغط على الإطلاق المسؤوليات الاجتماعية لمنظمات

أعمالها تجاه العملاء . ومن ثم فإن إستكمال النقص القائم بتشريعات العمل الحالية يعنى أن المشرع عليه أن يدخل في تعديله القادم لقوانين العمل بتلك الدول نصوصاً جديدة تضمن إستيفاء منظمات أعمال كل دولة لباقي مسؤولياتها الإجتماعية التي لم تستوف بعد . وفي مجال الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه العملاء إقترحت الباحثة عدداً من النصوص اللازمة لتغطية مجالات الرقابة على جودة الإنتاج ، العمل على تطوير المنتجات والإرتقاء بها ، تنفيذ ضمانات ما بعد البيع ، زيادة درجة أمان المنتج ، بحث شكاوي العملاء والرد عليها ، إعلام العملاء مقدماً بأي تغييرات محتملة في المنتجات أو الخدمات المقدمة .

وفي مجال الأداء الإجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أفراد المجتمع إقترحت الباحثة عدداً من النصوص اللازمة لتغطية مجالات منع كافة أشكال التلوث السمعي والبصري والهوائي والمائي في بيئة المجتمع ، التخلص من مخلفات ونفايات الإنتاج وفقاً للأسس الفنية السليمة ، المساهمة في تشجير وتجميل ورصف وإنارة طرق المجتمع ، المساهمة في تدريب أبناء المجتمع في العطلات الصيفية ، المساهمة في محو أمية أفراد المجتمع ، المساهمة في تشغيل نسبة من أبناء المجتمع من ذوي الإحتياجات الخاصة بالمنظمة ، التبرع لمؤسسات المجتمع التعليمية والثقافية والرياضية والإجتماعية والدينية والخيرية ، توعية أفراد المجتمع بالأخطار والأمراض الإجتماعية والعضوية المستوردة ، توعية أفراد المجتمع بقيمة وأهمية المحافظة على ثروات المجتمع وممتلكاته ، المساهمة في أسبوع المرور وأسبوع الشجرة وأسبوع الكتاب وأسبوع النظافة .

وأشارت الباحثة في ختام الدراسة إلى أنه من الأهمية بمكان إدخال تلك المجالات السابقة المقترحة في عملية تطوير قوانين العمل الحالية بالدول محل الدراسة لضمان ضبط حركه الأداء الإقتصادي والإجتماعي لمنظمات الأعمال الخليجية بشكل يتواءم مع التطورات الإقتصادية السريعة التي تشهدها منطقة الخليج ، خاصة وأن بعض من هذه القوانين قد مضى عليها فترة سكون زمنية طويلة للغاية حدثت خلالها العديد من التطورات الإقتصادية عموماً والتطورات الإقتصادية الخليجية خصوصاً .

الهوامش

- (1) John Anderson and W. Frank , Voluntary Social Reporting : An ISO – Beta Portfolio Analysis , The Accounting Review , Vol. LV , No. 5 , July 1988 , P. 124.
- (2) Milton Friedman , The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits , New York Times Magazine , September , 13, 1970 , PP. 126-127.
- (3) The Regents of The University of California , California Management Review , Vol. XIX, No. 11976, P. 15.
- (4) Committee for Economic Development (CED) , Social Responsibility of Business Corporations , Washington D.C., Government Printing Office , June 1986, PP. 27-29.
- (5) John Heard , Corporate Social Reporting : A Status Report , Report of the Task Force on Corporate Social Performance , U. S. Department of Commerce , July 1986 , P. 3.
- (6) R. Jones , What is the Future of the Corporations , Address to the Detroit Economic Club , Detroit , Michigan , November 1984, P. 63
- (7) M. Arjay , The Social Responsibility of Business : A Look At Business in 1990 , White House Conference , Washington D.C. , Government Printing Office , 1987, P. 174.

- ٨- د. محمد نبيل علام ، إخضاع تكاليف الأداء الإجتماعي على مستوى المنظمة للقياس الفعلي - دراسة ميدانية بمنطقة حلوان الصناعية ، مجلة الإداري ، معهد الادارة العامة ، مسقط ، سلطنة عُمان ، العدد (٧٤) ، سبتمبر ١٩٩٨ .
- ٩- قانون العمل القطري رقم (٣) لسنة ١٩٦٢ ، وزارة الخدمة المدنية والإسكان ، إدارة العمل ، دولة قطر ، الدوحة ، الطبعة الخامسة ، عام ٢٠٠٢ .
- ١٠- قانون العمل الإتحادي رقم (٨) لسنة ١٩٨٠ في شأن تنظيم علاقات العمل والتعديلات والقرارات الصادرة لتنفيذ أحكامه، وزارة العدل والشئون الإسلامية والأوقاف ، دولة الإمارات العربية المتحدة ، ١٩٩٧ م - ١٤١٨ هـ .
- ١١- قانون العمل البحريني في القطاع الأهلي الصادر بمرسوم بقانون رقم (٢٣) لسنة ١٩٧٦ ، مجموعة قوانين العمل ، وزارة العمل والشئون الإجتماعية ، المؤسسة العربية للطباعة والنشر ، مملكة البحرين ، الطبعة الأولى ، فبراير عام ١٩٨٥ .
- ١٢- قانون العمل العُماني ، أبواب وفصول قانون العمل العُماني ، سجل القوى العاملة ، وزارة القوى العاملة ، سلطنة عُمان ، سنة ٢٠٠٣ .

دور أسواق المال في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لترشيد القرارات الإستثمارية (دراسة ميدانية بسوق الأوراق المالية بالدوحة)

أ.د. محمد نبيل علام*

المقدمة

في كل دول ومناطق العالم بلا إستثناء ، يلعب الإعلام المحاسبي دوراً محورياً في تنشيط وزيادة كفاءة أداء أسواق المال عن طريق ما يوفره الخطاب الإعلامي المحاسبي من بيانات ومعلومات مالية تحدد معايير العرض والإفصاح المحاسبي المعمول بها في كل دولة أو منطقة . ويتضح الدور الذي يلعبه الإعلام المحاسبي في هذا المجال من خلال ما تتضمنه القوائم والتقارير المالية المنشورة من بيانات ومعلومات مالية تساعد المستثمرين وكافة الأطراف ذات الصلة في عمليات التنبؤ بالإيرادات المستقبلية لأسهم وسندات الشركات محل التداول ، وبالتغيرات المتوقعة في تلك الإيرادات ، وبالاتجاهات المحتملة لتوزيعات الأرباح ، وبالتقلبات المتوقعة في أسعار تلك الأسهم والسندات ، وما إلى ذلك من بيانات مالية ضرورية لتجنب المستثمرين إتخاذ قرارات خاطئة أو الوقوع في دائرة الغش أو التضليل . فالإعلام المحاسبي هو بإختصار أداة إتصال هامة توفر للمستثمرين الحاليين والمرقبين البيانات والمعلومات اللازمة للمفاضلة بين البدائل المتاحة لإتخاذ قراراتهم الإستثمارية بشكل سليم وبأقل درجة من المخاطر ، وتتيح لهم كذلك تحليل كافة الفرص الإستثمارية المتاحة والمخاطر القائمة بشكل موضوعي متزن بعيداً عن أية إنفعالات لحظية أو مؤثرات موقفية عادة ما يتعرض لها المستثمرين الأفراد في أسواق المال .

نقطة البحث :

لم تكن دول مجلس التعاون الخليجي في واقع الأمر بمعزل عن تلك الحقائق السابقة بشأن ضرورة ضبط وتطوير محتوى وطريقة العرض والإفصاح عن خطابها الإعلامي المحاسبي . وتحقيقاً لما يهدف إليه مجلس التعاون لدول الخليج العربية من تحقيق التنسيق والتفاعل بين الدول الأعضاء في جميع الميادين ، فقد أنشئت هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، وأعتمد نظامها الأساسي المجلس الأعلى في دورته المنعقدة بتاريخ ٧-٩/١٢/١٩٩٨ م . وتضمنت رسالة الهيئة كما وردت في خطتها الإستراتيجية أن الهيئة تعمل على تطوير وتوحيد مقومات المهنة في دول المجلس . ترجمة لتلك الرسالة ، وبتاريخ اغسطس ٢٠٠٣ م ، أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون مجموعة معايير المحاسبة المالية .

أشارت الهيئة في إنفتاحية تلك المعايير إلى أن التطورات الإقتصادية المعاصرة في بيئة الأعمال الخليجية وزيادة الإتجاه نحو إنشاء الشركات المساهمة والرغبة في تنشيط أسواق المال ، قد أدت إلى زيادة الحاجة إلى معلومات مالية مفيدة يمكن الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات الإقتصادية المختلفة . فالمشروعات المعاصرة تسعى إلى إجتذاب أموال جديدة سواء في شكل مساهمات جديدة في رؤوس الأموال أو شكل قروض ، ومن ثم فمن الطبيعي أن يحتاج مقدمو هذه الأموال إلى معلومات مالية تمكنهم من صنع وإتخاذ القرارات الخاصة بالإستثمار في وحدات إقتصادية معينة أو تجنب وحدات إقتصادية معينة ، وذلك بعد

* أستاذ ورئيس قسم المحاسبة والمراجعة - الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا - قطر .

تقييم ما يمكن أن يترتب على هذه القرارات من احتمالات لنجاح أو فشل تلك الوحدات ، ومقدار العائد المتوقع من إستثماراتهم فيها ، أو حتى من قروضهم لها .

تناولت معايير المحاسبة المالية التي أصدرتها الهيئة ثلاثة عشر موضوعاً وفقاً للترتيب التالي : معيار العرض والإفصاح العام ، معيار الأصول الثابتة ، معيار الأصول غير الملموسة ، معيار المخزون ، معيار الإستثمار في الأوراق المالية ، معيار الإيرادات، معيار المحاسبة عن عقود الإيجار ، معيار العملات الأجنبية ، معيار القوائم المالية المرحلية ، معيار تكاليف البحث والتطوير ، معيار الإفصاح عن العمليات مع ذوي العلاقة ، معيار توحيد القوائم المالية ، ومعيار التقارير القطاعية . ومن بين كل تلك المعايير السابقة ، فإن الباحث يهتم في هذا المقام بالمعيار الأول من تلك المعايير وهو معيار العرض والإفصاح العام بإعتباره الترجمة الموضوعية الدقيقة لما يلزم أن يحتوي عليه الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي من بيانات ومعلومات مالية بالقوائم المالية المنشورة والكيفية التي يلزم أن يتم بها عرض ذلك المحتوى والإفصاح عنه .

ولا شك في أن إصدار معيار للعرض والإفصاح العام يحتوي على مجموعة من الضوابط توضح ما يلزم أن يكون عليه محتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي هو ولا جدال نقطة بداية وخطوة أولى يستحيل بدونها ضبط هذا الخطاب بالشكل الذي يضمن لمستقبل هذا الخطاب تحقيق الفائدة المرجوة من محتوياته . فلا شك أيضاً في أنه يعد من قبيل البديهيات والمسلمات القول بأن صدور معيار محاسبي ، وبغض النظر عما بذل من جهد صادق في إعداده ، لا يعني إطلاقاً أن المعيار قد حقق الهدف منه بمجرد صدوره ، ولا يعني أيضاً أن القوائم المالية المنشورة قد أصبحت قادرة على أن تقدم للمستثمر كل البيانات والمعلومات اللازمة لإتخاذ قرارات إستثمارية رشيدة أساسها المفاضلة بين البدائل المتاحة وتحليل كافة الفرص والمخاطر القائمة .

إن تحقيق الإستفادة المرجوة من الخطاب الإعلامي المحاسبي في ظل وجود معيار للعرض والإفصاح العام يظل في النهاية هدف معلق على شرط أساسي وهو أن يكون هناك إلتزام تام في حين التنفيذ بكل ما ورد بالمعيار من ضوابط وقيود وإشتراطات من قبل الشركات محل ذلك الخطاب الإعلامي . وهنا يبرز دور سوق المال في إتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة للتأكد من إلتزام كافة الشركات المدرجة بالسوق بتلك الضوابط والإشتراطات ، بالإضافة دور السوق كذلك في إتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للتأكد من وصول الخطاب الإعلامي المحاسبي لكافة الشركات المدرجة إلى يد المستثمر في الوقت المناسب وبالشكل المناسب لإتاحة الفرصة أمامه لإتخاذ قرارات إستثمارية رشيدة في ضوء صورة مكتملة الأجزاء .

والخلاصة ، أن الرغبة الصادقة في زيادة كفاءة أسواق المال وترشيد قرارات المستثمرين تفرض مجموعة تساؤلات منطقية تطفو على السطح تلقائياً في مرحلة ما بعد صدور المعيار ، تدور تلك التساؤلات حول الآليات والإجراءات والوسائل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف - وهي بالتحديد : ما هي الآليات المستخدمة للتأكد من إلتزام الشركات المدرجة بالسوق بالمتطلبات والضوابط التي أوردتها المعيار للخطاب الإعلامي المحاسبي ؟ وما هي طبيعة الإجراءات التي يتم إتخاذها في حالة ثبوت عدم إلتزام بعض الشركات المدرجة - كلياً أو جزئياً - بضوابط وشروط معيار العرض والإفصاح للخطاب المحاسبي ؟ ما هي نوعية الوسائل المستخدمة لإتاحة الفرصة للمستثمر للإطلاع على كافة الخطابات الإعلامية المحاسبية للشركات المدرجة - منفردة ومجمعة - بشكل يضمن ظهور كافة أجزاء الصورة الإستثمارية بشكل متكامل ؟ تأسيساً عليه ، فإن إجابات تلك التساؤلات المحورية هي - بإختصار - النقطة التي تدور حولها هذه الدراسة .

اهداف البحث :

يستهدف هذا البحث تحقيق ما يلي :

أولاً : إلقاء الضوء بشكل عام على طبيعة ودور وأركان الخطاب الإعلامي المحاسبي.

ثانياً : إستعراض متطلبات وضوابط الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي كما حددها معيار العرض والإفصاح العام الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون الخليجي .

ثالثاً : بيان نتائج الدراسة الميدانية عن دور سوق المال في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لغرض ترشيد القرارات الإستثمارية .

بيانات البحث :

أستخدمت الدراسة في جمع البيانات اللازمة لبيان دور السوق محل الدراسة في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لترشيد القرارات الاستثمارية الأساليب التالية :

الأسلوب الأول : أسلوب الإستقصاء الشفهي المحدد الهدف وغير المحدد الشكل : عن طريق المقابلات الشخصية مع الأطراف ذات الصلة بالسوق محل الدراسة للوقوف على آرائهم فيما يتصل بالأساليب المستخدمة بالسوق ودورها في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لمساعدة المستثمرين في ترشيد قراراتهم . وقد شملت هذه المقابلات الشخصية العديد من المستويات الإدارية بدءاً من المحللين الماليين وحتى مدير إدارة المعلومات وعلاقات السوق .

الأسلوب الثاني : أسلوب المسح الميداني الشامل لكافة وسائل وأدوات الإفصاح المستخدمة : عن طريق الفحص الإنتقادي المنظم لكافة التقارير السنوية والنشرات الشهرية واللوائح والأدلة والكتيبات المستخدمة بالسوق محل الدراسة ، وتشمل بالتحديد ما يلي : التقرير السنوي لسوق الأوراق المالية بالدوحة ، النشرة الشهرية لسوق الدوحة للأوراق المالية ، اللائحة الداخلية لسوق الأوراق المالية بالدوحة ، دليل الإستثمار الخليجي للشركات الخليجية المساهمة ، دليل المستثمر في سوق الأوراق المالية بالدوحة ، دليل شراء وبيع الأسهم في سوق الأوراق المالية بالدوحة، كتيب كيف تقرأ شاشة التداول في سوق الأوراق المالية بالدوحة ، مجلة سوق الدوحة للأوراق المالية ، نشرة توزيعات الأرباح السنوية للشركات المساهمة المدرجة في سوق الدوحة للأوراق المالية .

هيكل البحث :

تحقيقاً للأهداف السابقة ، فإن هذا البحث ينقسم - بخلاف المقدمة والخاتمة - إلى ثلاثة مباحث هي :

المبحث الأول : الخطاب الإعلامي المحاسبي (الدور- المحتويات - الأركان) .

المبحث الثاني : متطلبات وضوابط الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي .

المبحث الثالث : نتائج الدراسة الميدانية .

حدود البحث :

أقتصرت الدراسة الميدانية لهذا البحث على سوق الأوراق المالية بمدينة الدوحة كنموذج لبيان دور سوق المال في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لغرض ترشيد القرارات الإستثمارية . ومن ثم فإن نتائج هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على أسواق أخرى خليجية لم تشملها الدراسة حيث أن إحتتمالات وجود إختلافات في السياسات والإجراءات المتبعة في هذا المجال في باقي الأسواق المالية الخليجية عما هو متبع بسوق الدوحة هي بالطبع إحتتمالات قائمة وواردة .

المبحث الأول :
الخطاب الإعلامي المحاسبي
(دوره - محتواه - أركانه)

أولاً : دور الخطاب الإعلامي المحاسبي في أسواق المال :

يلعب الإعلام المحاسبي دوراً بالغ الأهمية والخطورة في كافة أسواق المال في مختلف دول العالم بلا إستثناء . وقد قدم الأدب المحاسبي العديد من الدراسات التي أكدت حقيقة إتساع دور ونطاق التقرير المالي إلى المدى الذي تحول معه الخطاب الإعلامي المحاسبي من مجرد نظام للمعلومات المحاسبية إلى نظام فعال للإنذار المبكر " **Early warning system** " . يصدر إشارات التنبيه اللازمة في حالات الخطر المتوقعة وينبئ عن احتمالات الفشل قبل تحققها . ولقد خلصت نتائج العديد من الدراسات الميدانية إلى أن محتويات الخطاب الإعلامي المحاسبي من تقارير وقوائم المالية هي في حقيقة الأمر معلومات ذات قوة تنبؤية عالية ، وأن المؤشرات المالية المستخلصة من تحليل هذه التقارير والقوائم المالية تمكن المستثمرين من التنبؤ بالعائد المحاسبي والعائد السوقي المستقبلي لقراراتهم الإستثمارية وتتيح لهم بالتالي ضبط وتعديل تلك القرارات ، مما ينعكس في النهاية على إتجاهات حركة التداول في أسواق المال صعوداً وهبوطاً وعلى أسعار الأوراق المالية المتداولة إنخفاضاً وارتفاعاً .

وحتى يحقق الخطاب الإعلامي المحاسبي دوره في خدمة المستثمر في سوق الأوراق المالية ويساعده في إتخاذ قراراته الإستثمارية بشكل سليم فإن المقومات اللازم توافرها في هذا الخطاب لمقابلة إحتياجات هؤلاء المستثمرين تتلخص في ضرورة الإفصاح عما تحويه القوائم والتقارير المالية المنشورة بشكل يحقق دعامين أساسيين هما الملائمة والمصادقية . وتحقق الملائمة إذا ما كانت المعلومات المالية التي تم الإفصاح عنها تساعد متخذ القرار على إدراك وفهم البدائل الإستثمارية المتاحة له وبالتالي عمل توقعات وتنبؤات سليمة في الوقت المناسب . ومن ثم فإن الملائمة كدعامة أساسية تشتمل ضمناً على عدد من المعايير الفرعية مثل القابلية للفهم والإدراك ، القابلية للتوقع وللتنبؤ ، المناسبة في التوقيت الزمني . وبالمثل ، تتحقق المصادقية إذا ما كانت المعلومات المالية التي تم الإفصاح عنها تنقل لمستقبل هذه المعلومات تعبير صادق عما تمثله من أحداث ، وأن تكون هذه المعلومات متممة بالحيادية وعدم التحيز ، وأن تتسم بالشفافية دون ما جهد أو لبس في تفسير مدلولات معانيها ، وأن تكون متناغمة ومتكاملة بالشكل الذي يتيح إمكانية التحقق من موضوعيتها . ومن ثم فإن المصادقية كدعامة أساسية تشتمل ضمناً على عدد من المعايير الفرعية مثل الحيادية في القياس ، عدم التحيز في العرض ، الصدق والشفافية في الإفصاح ، التناغم والتكامل ، والقابلية للتحقق .

ثانياً : العلاقة بين كفاءة الخطاب الاعلامي المحاسبي ومحتواه :

تأسيساً عليه ، فإن كفاءة الإعلام المحاسبي ومدى فاعليته هو أمر يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالمحتوى الإعلامي للخطاب المحاسبي من حيث مدى ارتباط هذا المحتوى بإحتياجات الأطراف المستقبلة لهذا الخطاب (المرسل إليهم) ، حتى تتمكن هذه الأطراف وغيرهم من الأطراف أصحاب الصلة والمصلحة من تقدير قيمة نفع هذا المحتوى في توجيه قراراتهم الإستثمارية . وبالطبع ، فإن قيمة هذا النفع تتعاضم إذا ما أتاح المحتوى الإعلامي للخطاب المحاسبي للمستخدم أو المستقبل تقييم عدد من الأمور بالشركة محل هذا الإعلام - من أهمها : إتجاهات أداء الشركة ومدى تحقيقها لأهدافها بشكل عام ، نوعية أداء الإدارة وكفاءتها في

تحقيق أهدافها، القدرة على التنبؤ بحجم الإستثمارات المستقبلية، والأرباح المتوقعة والتوزيعات المحتملة، ودرجة السيولة المتاحة حالياً والقدرة المتوقعة على الإقتراض مستقبلاً، وما شابه ذلك من معايير. لذا فإنه ليس بالأمر المستغرب أن يكون ذلك المعنى السابق لمحتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي هو ما طالبت به هيئة سوق الأوراق المالية الأمريكية (SEC) الشركات المساهمة المقيدة بالبورصة من حيث ضرورة إرفاق هذه الشركات بخطابها الإعلامي المحاسبي المقدم للهيئة تقرير تحليلي يشتمل على معلومات وبيانات مالية عن درجة السيولة ومصادر الأموال ونتائج العمليات والطاقة الحالية والتدفقات النقدية، بالإضافة إلى معلومات أخرى عن النظرة المستقبلية للإنفاق الرأسمالي المخطط وتنبؤات الإدارة وأثار التضخم.

ومن الأهمية بمكان الإشارة هنا إلى أنه على الرغم من أن الخطاب الإعلامي المحاسبي كما تعكسه التقارير والقوائم المالية المنشورة هو أداة الإتصال المحورية في الحياة الإقتصادية في تبليغ المستثمرين وغيرهم من الأطراف ذات الصلة بما يحتاجون إليه من بيانات ومعلومات لازمة لإتخاذ مختلف قراراتهم، إلا أن للخطاب الإعلامي المحاسبي حدوده المتفق عليها بين علماء المحاسبة. فعلى الرغم من أن درجة أهمية الخطاب الإعلامي المحاسبي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمحتوى هذا الخطاب ومضمونه، وعلى الرغم من أن كل ما يمكن إستخلاصه من دلالات ومؤشرات من هذا الخطاب مرهون بكيفية عرض وتقديم محتويات هذا الخطاب، إلا أنه يظل أن تحقيق الإستفادة المرجوة من هذا الخطاب تتوقف في النهاية على مدى قدرة مستقبل الخطاب على فهم وإدراك مضمونه وقراءة محتوياته بشكل صحيح. وبغض النظر عما تقدم من حدود متفق عليها بين علماء هذا الفرع من فروع المعرفة، فإن الحقيقة الثابتة هي أن التقارير والقوائم المالية للخطاب المحاسبي تظل هي في النهاية المرجعية الأساسية الرسمية - بل والوحيدة - المتاحة للمستثمر لإتخاذ قرارات إستثمارية موضوعية رشيدة بعيداً عن أية إعتبارات إنفعالية لحظية.

تلك الحقيقة هي في واقع الأمر التفسير الموضوعي والترجمة الدقيقة لما أشارت لجنة معايير المحاسبة المالية الأمريكية (FASB) فيما يتصل بأن الهدف من التقارير والقوائم المالية يتمثل في إمداد المستثمرين وغيرهم بالمعلومات المحاسبية والمالية اللازمة لإتخاذ قراراتهم الإقتصادية بشكل رشيد، وكذا إمدادهم بمعلومات عن التدفقات النقدية والعوائد المتوقع الحصول عليها من إستثماراتهم. وبالمثل، فقد أشارت لجنة المبادئ الأمريكية (APB) إلى أن أهداف التقارير والقوائم المالية هو إظهار نتيجة نشاط المشروع ومركزه المالي والتغيرات في ذلك المركز بكل عدالة ووضوح في ضوء المبادئ المحاسبية المقبولة، بالإضافة إلى إمداد المستثمرين بمعلومات موثوق فيها عن الموارد الإقتصادية للمشروع وأية إلتزامات لازمة للحكم على كفاءة هذا المشروع من وجهة نظر هؤلاء المستثمرين.

تأسيساً عليه، فإن الخطاب المحاسبي الإعلامي المتكامل يلزم أن ينعكس في شكل مجموعة من التقارير المالية اللازمة لدعم الخطاب المحاسبي الإعلامي تشتمل على قائمة الدخل المقارنة عن الفترة مع نفس الفترة المماثلة من العام السابق في شكل أرقام مطلقة ونسب مئوية مقارنة، قائمة المركز المالي المقارنة عن الفترة مع نفس الفترة المماثلة من العام السابق في شكل أرقام مطلقة ونسب مئوية مقارنة، قائمة التدفقات النقدية المقارنة عن الفترة مع نفس الفترة المماثلة من العام السابق في شكل أرقام مطلقة ونسب مئوية مقارنة، مجموعة تقارير محاسبية تحليلية تعني ببيان مؤشرات الربحية والسيولة في شكل بياني وجدولي، قائمة بالتغيرات في حقوق الملكية في شكل أرقام مطلقة ونسب مئوية، تقرير مراجع الحسابات الخارجي عن تلك القوائم المالية،

تقرير عن مؤشرات ونتائج عمليات التشغيل والمتاجرة ، تقرير مجلس الإدارة بشأن مؤشرات نتائج الأداء الفعلى عن الفترة الحالية والتنبؤات المتوقعة للفترات القادمة ، تقرير بموقف الشركة الانتماني وقدرتها على التوسع والتمويل الذاتي ، تقرير بمؤشرات ونسب أخرى ذات أهمية وصلة بطبيعة نشاط الشركة محل الخطاب الإعلامي .

المبحث الثاني :

متطلبات الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي (إشتراطات العرض والإفصاح)

بشكل عام ، فإن الأمر في تقدير الباحث أن مجموعة معايير المحاسبة المالية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية هي مجموعة متكاملة على مستوى عالي من الحرفية والدقة والإتقان . ويرجع السبب في هذا التمييز إلى المنهج العلمي الذي أتبع في إعداد هذه المعايير والذي أعتد على إجراء دراسة للممارسات المحاسبية القائمة في دول المجلس المختلفة وتقييمها في ضوء الفكر المحاسبي المعاصر والظروف البيئية التي سوف تطبق فيها هذه المعايير . ووفقاً لما ورد بافتتاحية هذه المعايير ، فإن دراسة الممارسات المحاسبية القائمة قد تضمنت الرجوع إلى المراسيم والقرارات المنظمة لمهنة المحاسبة والمراجعة ، وكذا الرجوع إلى قوانين الشركات في دول مجلس التعاون الخليجي العربية . تأسيساً عليه ، فقد تم إعداد هذه المعايير بعد الأخذ في الإعتبار الظروف البيئية لتلك الدول والمتغيرات العالمية المعاصرة ، الأمر الذي أتاح للهيئة الخروج بمجموعة معايير مالية متميزة ومتوائمة مع ظروف التطبيق ومتغيراته . وبشكل خاص ، فإن معيار العرض والإفصاح العام الذي تصدر مجموعة المعايير المالية قد أورد مجموعة متكاملة من الضوابط والإشتراطات اللازمة لضمان تكامل جميع أركان الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي . وقد تم إصدار هذا المعيار لكي يطبق على القوائم المالية للمنشآت الهادفة للربح بغض النظر عن حجمها أو شكلها القانوني ، ويهدف المعيار إلى تحديد متطلبات العرض والإفصاح في القوائم المالية لتلك المنشآت بحيث تظهر بشكل عادل المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها وتدفعاتها النقدية . وقد فرق المعيار بين كل من متطلبات العرض العام ومتطلبات الإفصاح العام ، كل منهما على حده في قسم مستقل بذاته - وذلك على النحو التالي :

القسم الاول : متطلبات العرض العام :

أوضح المعيار أن المجموعة الكاملة للقوائم المالية تتكون من : قائمة المركز المالي وقائمة الدخل وقائمة التدفق النقدي وقائمة التغيرات في حقوق الملكية أو قائمة الأرباح المبقاة ، وأن هذه القوائم وما يرتبط بها تمثل الحد الأدنى لعرض المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها وتدفعاتها النقدية ، وأنه يجب عرض تلك القوائم المالية وفقاً لذلك الترتيب السابق . وأشار المعيار إلى وجوب مراعاة الأهمية النسبية لكل بند أو جزء أو مجموعة عند عرض القوائم المالية على إعتبار أن البند أو الجزء أو المجموعة يعتبر مهماً في حالة إذا ما ترتب على حذفه أو عدم إبرازه أو عدم تقديم الإيضاحات اللازمة عنه التعبير بصورة غير سليمة أو تحريف أو عدم كفاية المعلومات التي تعرض بالقوائم المالية ، وما يحمله ذلك في طياته من احتمالات التأثير على عدالة هذه القوائم عند تقييم أداء الوحدة المحاسبية . ويتناول الباحث بنوع من الإختصار عرض الملامح الأساسية للضوابط التي

أوردها المعيار فيما يتصل بالعرض على مستوى كل قائمة من القوائم المالية التي حددها المعيار كمكونات للخطاب الاعلامي المحاسبي لدول مجلس التعاون على حده - وذلك على النحو التالي :

أولاً : متطلبات عرض قائمة المركز المالي :

تحتل قائمة المركز المالي مركز الصدارة بين المجموعة الكاملة للقوائم المالية باعتبارها أولى مكونات الخطاب الاعلامي المحاسبي . ولهذا فقد أوضح المعيار وجوب أن تتضمن قائمة المركز المالي كافة الأصول والخصوم وعناصر حقوق الملكية مع وصف كل مجموعة من هذه المجموعات وصفاً صحيحاً ، وعلى أن تعرض مجموعات الأصول في صلب قائمة المركز المالي وفقاً للتسلسل التالي : الأصول المتداولة ، الإستثمارات والأصول المالية ، الأصول الثابتة ، الأصول غير الملموسة ، وأخيراً الأصول الأخرى . وتعرض مجموعات الخصوم في صلب قائمة المركز المالي وفقاً للتسلسل التالي : الخصوم المتداولة ، الخصوم غير المتداولة . في حين تعرض حقوق الملكية في صلب قائمة المركز المالي وفقاً للتسلسل التالي : رأس المال المدفوع ، علاوة الإصدار ، المنح الرأسمالية ، الإحتياطيات أو الأرباح المبقاة المخصصة ، وأخيراً الأرباح المبقاة غير المخصصة .

حدد المعيار أن الأصول المتداولة تشمل النقدية وغيرها من الأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية أو يتوقع بيعها أو استخدامها خلال سنة واحدة من تاريخ قائمة المركز المالي أو خلال دورة العمليات أيهما أطول . وتعرض الأصول المتداولة في مجموعات رئيسية على أساس طبيعة كل منها مثل النقدية والإستثمارات قصيرة الأجل والمدينون وأوراق القبض والمخزون والمصروفات المدفوعة مقدماً ، مع ضرورة الفصل بين البنود النقدية والبنود غير النقدية وإبراز إجمالي الأصول المتداولة في صلب قائمة المركز المالي .

أوضح المعيار وجوب إبراز الأصول غير المتداولة في صلب قائمة المركز المالي حسب طبيعتها وفقاً للتسلسل التالي : إستثمارات وأصول مالية ، أصول ثابتة ، أصول غير ملموسة ، وأصول أخرى . ويجب الفصل بين بنود الأصول غير المتداولة مثل الأراضي والمباني والأثاث والعدد والأدوات تحت عنوان الأصول الثابتة ، كما يجب الفصل بين الأصول غير المتداولة النقدية وغير النقدية ، على أن يتم الفصل بين بنود الأصول غير المتداولة تحت عنوان مستقل أما في صلب قائمة المركز المالي أو في الإيضاحات المرفقة ، مع وجوب طرح مخصصات تلك الأصول من قيمة الأصول التي ترتبط بها كما هو الحال بالنسبة لمجمعات الإهلاك ومخصص الديون المشكوك في تحصيلها .

وأوضح المعيار أن الخصوم المتداولة تشمل المبالغ المستحقة السداد خلال سنة واحدة من تاريخ قائمة المركز المالي أو خلال دورة العمليات أيهما أطول . ويجب أن تستبعد من الخصوم المتداولة تلك الإلتزامات التي تمت بشأنها ترتيبات تعاقدية لسدادها من غير الأصول المتداولة كما هو الحال بالنسبة للقروض قصيرة الأجل التي تم التعاقد على تمويل سدادها من قروض طويلة الأجل والديون التجارية التي تم التعاقد على سدادها بإصدار أسهم رأس مال . وأشار المعيار إلى وجوب فصل وإبراز الخصوم المتداولة في مجموعات رئيسية مستقلة في صلب قائمة المركز المالي كما هو الحال بالنسبة للقروض المصرفية والموردين والمصروفات المستحقة وتوزيعات الأرباح المستحقة والإيرادات المؤجلة ، مع وجوب إبراز جملة الخصوم المتداولة في صلب قائمة المركز المالي . وبالنسبة للخصوم غير المتداولة ، فيجب فصل وإبراز المجموعات الرئيسية لها مثل القروض

طويلة الأجل والإلتزامات الأخرى غير المتداولة . كما أوضح المعيار وجوب بيان المبالغ المستحقة لأعضاء مجلس الإدارة والمستحقة للشركات التابعة أو الشركات القابضة في صلب قائمة المركز المالي أو الإيضاحات المرفقة .

ثانياً : متطلبات عرض قائمة الدخل :

أوضح المعيار وجوب إظهار نتائج الأعمال في قائمة متعددة المراحل تبين المكونات الوسيطة لصافي الدخل بحيث تشمل نتائج الأنشطة المستمرة ، والأنشطة غير المستمرة ، والبنود الإستثنائية . ويقصد بنتائج الأنشطة المستمرة نتائج أعمال الأنشطة الرئيسية للوحدة المحاسبية والتي تمثل المصدر الرئيسي لإيراداتها بالإضافة إلى نتائج العمليات العرضية أو الفرعية بإستثناء الأنشطة التي توقفت أو من المتوقع توقفها والمكاسب أو الخسائر الإستثنائية . ويقصد بالأنشطة غير المستمرة تلك التي توقفت أو من المتوقع توقفها بما في ذلك أية مكاسب أو خسائر ترتبت على التخلص من هذه الأنشطة . ويقصد بالبنود الإستثنائية المكاسب أو الخسائر ذات الأهمية النسبية التي تنجم عن الكوارث كالحرائق والزلازل والفيضانات أو تلك التي تنجم عن الإنقضاء الجبري للأصول لأسباب لا ترتبط بعمليات الوحدة المحاسبية كالتلف المفاجئ أو السرقة أو الإختلاس .

كما أوضح المعيار وجوب إظهار البنود التالية في شكل مستقل في صلب قائمة الدخل كجزء من نتائج عمليات التشغيل المستمرة وفقاً للتسلسل التالي : صافي المبيعات (أو صافي الإيرادات) ، تكلفة المبيعات (أو تكلفة الحصول على الإيرادات) ، إجمالي الربح ، مصروفات التشغيل مع مراعاة إظهار مصروفات البيع والمصروفات الإدارية والعمومية كبنود مستقلة ، دخل العمليات الرئيسية المستمرة ، الإيرادات أو المكاسب أو الخسائر الأخرى ذات الأهمية النسبية الناتجة عن العمليات العرضية أو الفرعية ، الدخل أو الخسارة من العمليات المستمرة ، نتائج الأعمال التي توقفت ، المكاسب أو الخسائر ذات الأهمية النسبية نتيجة للكوارث أو الإنقضاء الجبري للأصول ، وبحيث يكون العنوان الأخير في قائمة الدخل دائماً هو صافي الدخل أو صافي الخسارة

ثالثاً : متطلبات عرض قائمة التدفق النقدي :

أوجب المعيار على كل منشأة إعداد قائمة تدفق نقدي لكل فترة محاسبية تعد عنها قوائم مالية بحيث تبين هذه القائمة شرحاً للتغير في النقد والأموال المماثلة للنقد ، كما يجب أن تبين هذه القائمة كافة أوجه التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية والإستثمارية والتمويلية وصافي تأثيرها على النقد والأموال المماثلة للنقد خلال الفترة المحاسبية . ويجب أن يكون مجموع النقد والأموال المماثلة للنقد الظاهر في قائمة التدفق النقدي في أول وآخر الفترة مساوياً للمبالغ الظاهرة تحت وصف مماثل في قائمة المركز المالي المعدة في نفس التاريخ .

وبالنسبة للتدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية يتعين أن يظهر التدفق من تلك الأنشطة التشغيلية النقد المحصل أو المستخدم في الأنشطة التشغيلية بحيث يشمل ذلك النقد المحصل من أو المدفوع على الأنشطة المستمرة وغير المستمرة والبنود الإستثنائية التي لا تندرج تحت بندي الإستثمار والتمويل . كما أشار المعيار إلى أن الطريقة المباشرة هي الطريقة المفضلة في عرض التدفقات النقدية ، وفي هذه الأحوال يلزم أن تظهر التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية البنود الأساسية لإجمالي النقد المحصل والمدفوع وصافي التدفق النقدي من الأنشطة التشغيلية.

وبالنسبة للتدفق النقدي من الأنشطة الإستثمارية يتعين عرض التدفق النقدي من تلك الأنشطة الإستثمارية على نحو مفصل مع بيان المصادر الرئيسية لإجمالي النقد المحصل والنقد المدفوع . وبالنسبة للتدفق النقدي من الأنشطة التمويلية يتعين عرض التدفق النقدي من تلك الأنشطة التمويلية على نحو مفصل مع بيان المصادر الرئيسية لإجمالي النقد المحصل والنقد المدفوع كالموارد النقدية المحصلة من أصحاب رأس المال والأرباح النقدية المدفوعة والإعانات النقدية والإقتراض قصير وطويل المدى والنقد المدفوع لسداده .

رابعاً : متطلبات عرض قائمة الأرباح المبقاة :

أوضح المعيار وجوب أن تبين قائمة الأرباح المبقاة التغيرات في الأرباح المبقاة المخصصة (الإحتياطيات) والأرباح المبقاة غير المخصصة خلال الفترة المالية كل منهما على حده . كما أوضح المعيار وجوب أن تبرز القائمة أرصدة أول المدة لكل من الأرباح المبقاة المخصصة كالإحتياطي القانوني والإحتياطي العام وغيرها من الإحتياطيات ، وكذا إظهار الأرباح المبقاة غير المخصصة قبل وبعد أية تسويات لفترات مالية سابقة ، مع وجوب إظهار الإضافات والإستبعادات من أرصدة أول الفترة من الأرباح المبقاة المخصصة وغير المخصصة خلال الفترة المالية كل منهما في بند مستقل وفي صلب قائمة الأرباح المبقاة.

خامساً : متطلبات عرض قائمة التغير في حقوق الملكية :

أوضح المعيار وجوب أن تبين هذه القائمة التغيرات في رأس المال المدفوع وفي المنح الرأسمالية والإحتياطيات والأرباح المبقاة المخصصة وغير المخصصة كل منها على حدة . كما أوضح المعيار وجوب إبراز قائمة التغيرات في حقوق أصحاب رأس المال أرصدة أول الفترة لرأس المال المدفوع والمنح الرأسمالية والإحتياطيات والأرباح المبقاة المخصصة وغير المخصصة كل منها في بند مستقل وذلك قبل وبعد أية تسويات تتعلق بالفترات المالية السابقة ، وبحيث تبرز القائمة الإضافات والإستبعادات من أرصدة أول الفترة السابقة في صلب القائمة مع وصف لطبيعة كل إضافة أو إستبعاد .

القسم الثاني : متطلبات الإفصاح العام :

حدد المعيار أن متطلبات الإفصاح العام في القوائم المالية يلزم أن تشمل على عدد ثماني مجالات رئيسة بالإضافة إلى طبيعة نشاط المنشأة ، حيث أوجب المعيار أن تتضمن الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية وصفاً مختصراً لنشاط الوحدة المحاسبية . أما المجالات الرئيسية الثمانية التي حددها المعيار فتشمل : السياسات المحاسبية المهمة ، التغيرات في السياسات المحاسبية ، التغيرات في التقديرات المحاسبية ، تصحيح الأخطاء في القوائم المالية السابقة ، المكاسب والخسائر المحتملة بما في ذلك أسلوب معالجتها محاسبياً ، الإرتباطات المالية ، الأحداث اللاحقة ، التغير في تكوين الوحدة المحاسبية . وفيما يلي نتناول الملامح الرئيسية للإفصاح العام لكل مطلب من هذه المتطلبات الرئيسية على حده - وذلك على النحو التالي :

أولاً : متطلبات الإفصاح عن السياسات المحاسبية المهمة :

أوجب المعيار أن تتضمن القوائم المالية وصفاً واضحاً موجزاً للسياسات المحاسبية المهمة المتبعة في الوحدة المحاسبية ، على أن يعتبر هذا الوصف جزءاً مكملاً للقوائم المالية وكحد أدنى . وأوضح المعيار أنه لكي يمكن تقديم صورة عامة للسياسات المحاسبية المتبعة فإنه يجب إيضاح هذه السياسات في صورة ملخص بدلاً من توزيعها مع الإيضاحات المختلفة المرفقة

بالقوائم المالية تحت عنوان ملائم لهذا الغرض مثل " ملخص للسياسات المحاسبية المهمة " أو حتّى " السياسات المحاسبية المهمة "

ثانياً : متطلبات الإفصاح عن التغيير في سياسة محاسبية :

حدد المعيار أن حدوث أي تغيير في أي سياسة محاسبية متبعة لا يتم إلا بموجب أحد القوانين أو القرارات الرسمية ، أو أحد المعايير المحاسبية ، أو في الأحوال التي يكون من شأن هذا التغيير الوصول إلى طريقة أفضل لعرض المعلومات أو العمليات في القوائم المالية للمنشأة . وأوضح المعيار أنه إذا ما حدث تغيير في سياسة محاسبية معينة فإنه ينبغي تطبيق السياسة المحاسبية الجديدة بأثر رجعي حتى يتسنى إظهار أثر تلك السياسة المحاسبية الجديدة في المدد المتعلقة بها ، ويستثنى من ذلك الحالات التي قد يتعذر فيها تحديد البيانات المالية اللازمة لبيان أثر ذلك التعديل بصورة معقولة . وفي كل الأحوال ، حدد المعيار أنه في حالة حدوث تغيير في سياسة محاسبية فإنه يلزم إعطاء وصف لهذا التغيير ومبرراته وأثره على القوائم المالية للفترة الحالية .

ثالثاً : متطلبات الإفصاح عن التغيير في تقدير محاسبي :

أوضح المعيار أن المقصود بالتغيير في تقدير محاسبي هو أي تغيير تجريه المنشأة على تقديرات سبق إستخدامها كأساس للقياس ، وفي هذه الأحوال يلزم إبراز تأثير هذا التغيير في التقدير المحاسبي على نتائج الفترة المالية التي حدث فيها التغيير - إذا كان التغيير قاصراً على نتائج تلك الفترة وحدها - أو على نتائج الفترة المالية التي حدث فيها التغيير والفترات المالية المقبلة ، وذلك إذا كان أثر التغيير يشمل نتائج الفترة التي حدث فيها التغيير والفترات المقبلة . كما أوضح المعيار أنه ينبغي الإفصاح في الإيضاحات المرفقة عن طبيعة التغيير وأثره على كل من صافي الدخل قبل المكاسب أو الخسائر الإستثنائية ، وعلى صافي في الفترة المالية الجارية بالنسبة للتغيرات غير العادية في التقديرات المحاسبية أو التغيرات التي تؤثر على الفترة المالية الجارية والفترات المالية المقبلة ، كما هو الحال بالنسبة للتغيرات في تقدير العمر الإنتاجي للأصل الثابت .

رابعاً : متطلبات الإفصاح عن تصحيح أخطاء في قوائم مالية سابقة :

أوضح المعيار أن المقصود بالأخطاء في القوائم المالية السابقة هي تلك الأخطاء الناجمة عن أخطاء حسابية أو الأخطاء في تطبيق معايير محاسبية معينة أو الأخطاء في تجاهل أو سوء تطبيق أو إستخدام البيانات والمعلومات المتاحة والتي تؤثر على التقديرات المحاسبية اللازمة لإعداد القوائم المالية . وأوجب المعيار في مثل هذه الأحوال تعديل القوائم المالية عن الفترة أو الفترات المالية التي تأثرت بتصحيح ذلك الخطأ . كما أوضح المعيار وجوب الإفصاح في الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية عن وصف لهذا الخطأ ، وأثره على القوائم المالية للفترة الحالية والفترات المالية السابقة ، مع بيان أن القوائم المالية للفترات السابقة قد تم تعديلها .

خامساً : متطلبات الإفصاح عن المكاسب والخسائر المحتملة :

أوجب المعيار الإفصاح في الإيضاحات المرفقة عن وجود خسائر محتملة في تاريخ إعداد القوائم المالية ، وإثبات الخسائر المحتملة وتحميل الدخل بقيمتها إذا توافر شرطان هما : الأول ، إذا كان من المتوقع أن أحداثاً مقبلة سوف تؤكد أن أصلاً معيناً قد نقصت قيمته أو أن الوحدة المحاسبية قد تحملت إلتزاماً في تاريخ إعداد القوائم المالية ، والثاني إذا كان من الممكن تقدير قيمة هذه الخسارة تقديراً معقولاً . وأوضح المعيار أنه إذا تم الإفصاح عن تلك الخسائر المحتملة في إيضاحات القوائم المالية فإنه من المفضل أن تتم الإشارة إلى ذلك الإفصاح في قائمة المركز المالي . وعلى العكس من الخسائر المحتملة ، فإن المعيار أوضح عدم جواز إثبات الأرباح المحتملة في القوائم المالية إلا إذا تحققت بالفعل .

سادساً : متطلبات الإفصاح عن الإرتباطات المالية :

أوجب المعيار الإفصاح عن الإرتباطات المالية الكبيرة القيمة أو غير العادية في الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية ، وعلى أن يتضمن هذا الإفصاح وصف للإرتباط ، وشروطه ، وقيمه . وأوضح المعيار أنه إذا تم الإفصاح عن إرتباط ما في إيضاح مرفق بالقوائم المالية فإنه من الأفضل أن تشمل قائمة المركز المالي على إشارة إلى وجود مثل هذا الإفصاح .

سابعاً : متطلبات الإفصاح عن الأحداث اللاحقة :

أوجب المعيار الإفصاح في الإيضاحات المرفقة بالقوائم المالية عن الأحداث التي تقع بين تاريخ إعداد القوائم المالية وتاريخ نشر تلك القوائم ، وذلك دون إجراء أية تعديلات في القوائم المالية نتيجة لتلك الأحداث طالما أنها تمثل أحداث غير مرتبطة بالظروف التي كانت قائمة في تاريخ إعداد القوائم المالية . وأوضح المعيار أنه يلزم أن يتم الإفصاح عن تلك الأحداث إذا ما كان من شأنها أن تؤدي إلى تغيرات هامة في الأصول أو الخصوم خلال الفترات التالية ، وذات تأثير هام على عمليات الوحدة المحاسبية في المستقبل . وفي مثل هذه الأحوال فإن الإفصاح يلزم أن يشمل وصفاً لطبيعة الحدث ، وتقديراً للأثر المالي لذلك الحدث إن أمكن ذلك ، أو الإشارة إلى أنه قد تعذر الوصول إلى مثل هذا التقدير .

ثامناً : متطلبات الإفصاح عن التغير في تكوين الوحدة المحاسبية :

أوجب المعيار إظهار التغيرات المحاسبية التي تؤدي إلى إعداد قوائم مالية تعتبر في حقيقتها قوائم مالية لوحدة محاسبية مختلفة وذلك بإعادة إعداد القوائم المالية لكافة الفترات المالية المعروضة حتى يمكن إظهار المعلومات المالية للوحدة المحاسبية الجديدة خلال كافة الفترات المعروضة . ونص المعيار على وجوب أن تصف القائمة المالية التي تعد عن الفترة التي يتم فيها تغير في تكوين الوحدة المحاسبية طبيعة ذلك التغير الذي تم وسببه ، مع وجوب الإفصاح في الإيضاحات الملحقه بالقوائم المالية عن أثر ذلك التغير على الدخل قبل المكاسب والخسائر الإستثنائية وعلى صافي الدخل لكافة المدد التي تعرض نتائجها . وأشار المعيار إلى أنه ليس من الضروري إظهار ذلك الإفصاح في القوائم المالية للمدد المالية التالية .

النماذج التوضيحية والإرشادات العامة لإعداد القوائم المالية :

استكمالاً للفائدة من كافة المتطلبات التي أوردتها معيار العرض والإفصاح العام ، و رغبة في تسهيل عملية التطبيق و ضمان الإلتزام بما أوردته المعيار من متطلبات و شروط في حين التنفيذ الفعلي ، فقد إشتمل الجزء الأخير من المعيار على مجموعة من النماذج التوضيحية للإسترشاد بها عند إعداد القوائم المالية ، مع إشارة في صلب المعيار إلى أن الأساليب التي إتبعت في إعداد هذه النماذج الإسترشادية ليست أساليب ملزمة وإنما هي أساليب توضيحية .

بالنسبة لقائمة المركز المالي، أورد المعيار ثلاثة نماذج لقائمة مركز مالي لشركة مساهمة ليس لها شركات تابعة. يمثل النموذج الأول؛ قائمة مركز مالي رأسية مبوبة ومقارنة ، والنموذج الثاني لقائمة أفقية مبوبة ومقارنة ، في حين يمثل النموذج الثالث قائمة أفقية غير مبوبة أو مقارنة . وأشار المعيار إلى أن من حق كل منشأة أن تختار الشكل المناسب لقائمة المركز المالي لها بما يكفل إعطاء صورة عن طبيعة الأصول والإلتزامات وحقوق الملكية وقيمة كل منها - (ملحق ١) .

بالنسبة لقائمة الدخل ، أورد المعيار ثلاثة نماذج لقوائم دخل لشركة مساهمة ليس لها شركات تابعة . يمثل النموذج الأول قائمة دخل تظهر الدخل الناتج من الأعمال المستمرة والبنود الإستثنائية ، والنموذج الثاني لقائمة تظهر الدخل الناتج من الأعمال المستمرة والأعمال غير المستمرة والبنود الإستثنائية ، في حين يمثل النموذج الثالث قائمة دخل لشركة تتقاضى إعانة من الحكومة تعادل صافي خسائرها مضافاً إليه ١٥% من رأس المال المدفوع كربح مضمون للمساهمين . وأشار المعيار إلى أن من حق كل شركة أن تختار الشكل المناسب لقائمة الدخل بما يكفل إظهار مكونات صافي هذا الدخل بصورة توضيحية - (ملحق ٢)

بالنسبة لقائمة الأرباح المبقاة، أورد المعيار نموذج لتلك القائمة بالشكل الذي يكفل إظهار التغيرات في الأرباح المبقاة المخصصة وغير المخصصة خلال المدة أو المدد المالية التي تعد عنها القوائم المالية - (ملحق ٣) . وبالنسبة لقائمة التغيرات في حقوق الملكية ، أورد المعيار نموذج لتلك القائمة بالشكل الذي يكفل إعطاء صورة عن التغيرات في كافة حقوق أصحاب رأس المال خلال المدة التي تعد عنها القوائم المالية - (ملحق ٤) . وبالنسبة لقائمة التدفق النقدي ، أورد المعيار نموذجين لتلك القائمة ، النموذج الأول لكيفية إعداد تلك القائمة باستخدام الطريقة المباشرة ، والنموذج الثاني باستخدام الطريقة غير المباشرة - (ملحق ٥).

المبحث الثالث : نتائج الدراسة الميدانية بسوق الأوراق المالية بالدوحة

سوق الدوحة للأوراق المالية :

تاريخياً ، كان التعامل في الأوراق المالية بدولة قطر يتم من خلال بعض مكاتب الوساطة غير المتخصصة مما أدى إلى ضعف الرقابة والشفافية وحدث تذبذب حاد في أسعار الأوراق المالية . وقد أدت تلك العوامل مجتمعة إلى ضرورة التفكير في إيجاد آلية سليمة لضبط وتنظيم حركة تلك التعاملات المالية ، ومن ثم صدر القانون رقم (١٤) لسنة ١٩٩٥ بإنشاء سوق الأوراق المالية بالدوحة لتنظيم ومراقبة إصدار الأوراق المالية والتعامل فيها بيعاً وشراءً .

بصدور القانون السابق ، بدأ سوق الأوراق المالية بالدوحة نشاطه فعلياً اعتباراً من ١٩٩٧/٥/٢٦ ، وبلغ عدد الشركات المدرجة بالسوق في هذا التاريخ سبع عشر شركة يتم التعامل في أوراقها المالية يدوياً ، وبعد تطبيق مشروع التداول الإلكتروني أصبح التداول بالسوق يتم بالكامل إلكترونياً اعتباراً من ٢٠٠٢/٣/١١ م. ومع بداية عام ٢٠٠٤ م بلغ عدد الشركات المساهمة المدرجة بالسوق (٢٨) شركة موزعة على أربعة قطاعات رئيسية هي : قطاع البنوك ويشمل ستة بنوك ، قطاع التأمين ويشمل خمسة شركات تأمين ، قطاع الخدمات ويشمل إحدى عشرة شركة ، وأخيراً قطاع الصناعة ويشمل ستة شركات ، كما بلغ عدد الوسطاء (شركات الوساطة) المعتمدين بالسوق تسع شركات .

وبشكل عام ، فإن ملامح الأهداف الرئيسية للسوق تتلخص في : العمل على تنمية المدخرات الوطنية وتطوير العادات الإدخارية وتشجيع الاستثمار في الأوراق المالية والتنوعية له مع العمل على تعظيم فرص كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة بما يخدم أهداف التنمية الاقتصادية ، والعمل على تطوير أداء السوق بما يخدم أهداف السياسات الاقتصادية للدولة ، وتطوير وترشيد أساليب وإجراءات التعامل في الأوراق المالية بما يضمن دقتها وسلامتها وتوفير الحماية للمتعاملين وبخاصة صغار المستثمرين ، وتطوير وتنظيم عملية إصدار الأوراق المالية وتحديد متطلباتها ، والعمل على سرعة تسهيل الأموال المستثمرة في الأوراق المالية وضمان تفاعل عوامل العرض والطلب في تحديد أسعار تلك الأوراق .

وبالإضافة إلى ما تقدم من أهداف ، فإن جمع وتبويب البيانات والمعلومات اللازمة ، وإجراء البحوث والدراسات ذات الصلة ، والإتصال بالأسواق المالية الخارجية ، وتنظيم أعمال الوسطاء ، وترسيخ قواعد السلوك المهني والإنضباط لكافة أطراف السوق ، هي كلها من ضمن الأهداف الأساسية المنصوص عليها باللائحة الداخلية للسوق محل الدراسة . كما نص البند رقم (١٢) بالفصل الثالث من ذات اللائحة الداخلية على أن من أهداف السوق : " ضمان إتمام عمليات بيع وشراء الأوراق المالية في جو من النزاهة وإتباع سياسة الإفصاح عن معلومات الأسهم المقيدة ونشر كل المعلومات المتوفرة عن الشركات المساهمة المقيدة وتوفيرها للمتعاملين بنفس الكم والتوقيت " .

الآليات والإجراءات والوسائل المستخدمة :

في ضوء تلك الأهداف السابقة المحددة للسوق محل الدراسة ، وبخاصة الهدف الخاص بضرورة إتباع سياسة الإفصاح تعنى بنشر معلومات أسهم الشركات المساهمة المقيدة بالسوق وتوفيرها للمتعاملين ، ووفقاً لما سبق الإشارة إليه بشأن الرغبة الصادقة

في زيادة كفاءة أسواق المال وترشيد قرارات المستثمرين تفرض تلقائياً - في ظل وجود معيار للعرض والإفصاح العام - عدداً من التساؤلات المنطقية . تأسيساً عليه ، فقد أثارت الدراسة في مقدمتها تساؤلات أساسية فيما يتصل بالآليات والإجراءات والوسائل اللازمة لتحقيق ذلك الهدف ، تلك التساؤلات هي :

- التساؤل الأول : ما هي الآليات المستخدمة للتأكد من إلتزام الشركات المدرجة بالسوق بالمتطلبات والضوابط التي أوردتها معيار العرض والإفصاح العام عن محتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي ؟ وما هي بالتالي الإجراءات التي يتم إتخاذها في حالة ثبوت عدم إلتزام بعض الشركات المدرجة - كلياً أو جزئياً - بضوابط وشروط ذلك الخطاب الإعلامي المحاسبي ؟

- التساؤل الثاني : ما هي الوسائل المستخدمة لإتاحة الفرصة للمستثمر للإطلاع على الخطابات الإعلامية المحاسبية للشركات المدرجة - منفردة ومجمعة - وإمداده بكافة البيانات والمعلومات اللازمة عن تلك الشركات ورسم ملامح المناخ الإستثماري بشكل يضمن إمام المستثمر بكل المتغيرات اللازمة لإتخاذ قراراته الإستثمارية بشكل موضوعي رشيد ؟

وفيما يلي نتناول الإجابة على كل تساؤل من تلك التساؤلات السابقة على حدة عن طريق عرض ما هو قائم بالفعل من آليات وإجراءات ووسائل بالسوق محل الدراسة الميدانية ، ثم تقييم ما هو قائم في ضوء ما أظهرته الدراسة الميدانية من نتائج للوقوف على مدى ملائمة ما هو مستخدم وقائم في تحقيق أهدافه ، وذلك على النحو التالي :

أولاً : عرض الآليات والإجراءات المستخدمة :

فيما يتصل بالتساؤل الأول الخاص بالآليات المستخدمة للتأكد من إلتزام الشركات المدرجة بالسوق بالمتطلبات والضوابط التي أوردتها معيار العرض والإفصاح العام ، والإجراءات التي يتم إتخاذها في حالة ثبوت عدم إلتزام بعض الشركات المدرجة بمتطلبات وضوابط ذلك الخطاب الإعلامي المحاسبي ، فقد أظهرت الدراسة الميدانية أن اللائحة الداخلية المعمول بها حالياً بالسوق محل الدراسة قد أوضحت في هذا الخصوص ما يلي :

- أوضحت الفقرة الرابعة من المادة (٣٨) من اللائحة الداخلية على أنه يشترط لقيد الأوراق المالية للشركات المساهمة في السوق أن تقدم الشركة التقرير السنوي الذي يظهر الميزانية العامة كما هي في نهاية سنتها المالية التي تسبق طلب القيد وكذلك الحسابات الختامية الأخرى ، وتقرير مدقق الحسابات والبيانات الإيضاحية المتعلقة بتلك السنة .

- نصت الفقرة الثالثة من المادة (٣٩) من اللائحة الداخلية على أنه يجب على الشركة قبل قيد أوراقها المالية في السوق تقديم المعلومات والبيانات التي تطلبها السوق وتلتزم الشركات على وجه الخصوص بتقديم الميزانية السنوية والحسابات الختامية لآخر سنة مالية مصادق عليها من مدقق حسابات مرخص له بذلك .

- نصت الفقرة الأولى من المادة (٤٤) من اللائحة الداخلية على أنه يجب على كل شركة قيدت أوراقها المالية بالسوق أن توافي السوق بنسخة من الميزانية والقوائم المالية والتقارير التي يقرها مجلس الإدارة معتمدة من مراقب الحسابات مباشرة فور إقرارها . كما يجب على كل شركة ومراقبي حساباتها موافاة السوق بما تطلبه من بيانات ووثائق للتحقق من صحة البيانات والقوائم المالية للشركة .

- نصت الفقرات السادسة والسابعة من المادة (٤٨) من اللائحة الداخلية على أنه من ضمن المعلومات التي يجب على الشركة المساهمة تزويد السوق بها أي معلومات إيضاحية إضافية حول أوضاع الشركة المالية بما يكفل سلامة التعامل واطمئنان

المستثمر وحمايته . وكذا أي معلومات تطلبها السوق وتكون متعلقة بظروف جوهرية طارئة تؤثر في نشاط الشركة أو في مركزها المالي ، وذلك لغرض دراسة مركز الشركة المالي مع إلزامها بالإفصاح عن هذه المعلومات .

- نصت الفقرات (أ) من المادة (٥٠) من اللائحة الداخلية على أنه على كل شركة تم قيد أوراقها في السوق أن تقدم على مسئوليتها إلى السوق تقارير ربع سنوية عن نشاطها ونتاج أعمالها وبحد أقصى خلال ثلاثة أسابيع من إنتهاء الربع المعني ، على أن تتضمن هذه التقارير البيانات التي تفصح عن حقيقة مركزها المالي . كما نصت الفقرة (ب) من نفس المادة السابقة على : " يتم إعداد هذه التقارير وغيرها من القوائم المالية للشركة طبقاً لمعايير المحاسبة ولقواعد المراجعة المعمول بها".

- نصت الفقرة (ب) من المادة (٤١) من اللائحة الداخلية على أن للجنة السوق أن تقرر وقف تداول أسهم أي من الشركات المقيدة أسهمها في السوق في حالة عدم قيام الشركة بتزويد السوق بالتقرير السنوي الذي يظهر الميزانية العمومية والحسابات الختامية الأخرى ، وتقرير مدقق الحسابات والبيانات الإيضاحية ، خلال الشهور الثلاثة الأولى من تاريخ إنتهاء السنة المالية للشركة ، ولحين تزويد السوق بها . كما نصت الفقرة (ج) من نفس المادة على وقف التداول أيضا في حالة عدم قيام الشركة بتزويد السوق بالميزانية نصف السنوية المراجعة من مدقق الحسابات ، خلال خمسة وأربعين يوماً من إنتهاء الشهور السنة الأولى ولحين تزويد السوق بها . وعلى أن تتخذ بحق الشركة الإجراءات القانونية المنصوص عليها في حالة مخالفة الشركة للبندين (ب) و (ج) . كما نصت المادة (٤٢) من نفس اللائحة على أنه يجوز للشركة التي جرى وقف تداول أسهمها المقيدة في السوق أن تطلب إعادة قيد أسهمها مرة أخرى ، وذلك بعد إستيفاء الشركة لكافة الشروط المطلوبة لقيد أوراقها .

ثانيا : تقييم الآليات والإجراءات المستخدمة :

بالرجوع إلى النصوص السابق بيانها بالمسود ارقام (٣٨) و (٣٩) و (٤٤) و (٤٨) من اللائحة الداخلية للسوق بشأن الآليات المستخدمة للتأكد من إتزام الشركات المدرجة بالسوق بالمتطلبات والضوابط التي أوردتها معيار العرض والإفصاح العام لمحتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي ، يتضح تماماً أن مفهوم المتطلبات التي أوردتها معيار العرض والإفصاح لمحتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي هو أمرٌ لم يرد على الإطلاق بالذهن ولم يأخذ في الحسبان عند إعداد تلك اللائحة . فالنصوص الواردة بتلك اللائحة هي نصوص عامة لم ترد بها أية إشارة - ضمناً أو صراحة - إلى أن القوائم المالية المقدمة لسوق المال يلزم أن تكون معدة وفقاً لمعيار العرض والإفصاح العام الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون الخليجي لدول الخليج العربية بتاريخ اغسطس ٢٠٠٣ م . بل أكثر من ذلك ، فإن الفقرة (ب) من المادة رقم (٥٠) تنص صراحة على أن : " يتم إعداد التقارير والقوائم المالية للشركة طبقاً للمعايير المحاسبية ولقواعد المراجعة المعمول بها".

وعلى الرغم من وضوح النص فيما يتصل بأن المعيار المستخدم في العرض ليس هو معيار العرض والإفصاح الخليجي ، إلا أنه من الممكن أن يفسر البعض عبارة "معايير المحاسبة المعمول بها" الواردة بنص الفقرة (ب) من المادة (٥٠) بأن المقصود هنا هو معايير المحاسبة الخليجية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة الخليجية . ذلك التفسير في واقع الأمر مردود عليه من ثلاثة زوايا على الأقل - هي: الزوايا الأولى ، أن المقصود بعبارة "معايير المحاسبة المعمول بها" هي معايير المحاسبة الدولية وذلك وفقاً لما أوضحته إفتتاحية معايير المحاسبة المالية الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة الخليجية والتي نصت في إفتتاحية معاييرها صراحة على أن الشركات العاملة بدولة قطر تطبق في إعداد قوائمها المالية معايير المحاسبة الدولية . الزوايا

الثانية ، أن الباحث قد إطلع على معظم تقارير مدققي الحسابات المرفقة بالقوائم المالية المقدمة للسوق محل الدراسة ، وإتضح أنها تنص جميعاً على أن تدقيق تلك القوائم المالية قد تم وفقاً للمعايير الدولية. الزاوية الثالثة والاخيرة، وتتمثل فيما أدلى به مدير إدارة المعلومات وعلاقات السوق بالجهة محل الدراسة شخصياً إلى الباحث عند مقابلته بتاريخ ٢٠٠٤/٣/١١ بخصوص أن القوائم المالية المقدمة للسوق يتم إعدادها جميعاً وفقاً للمعايير الدولية وليس وفقاً للمعايير الخليجية.

تأسيساً عليه ، فإنه يمكن القول بثقة واطمئنان أن كل القوائم المالية المقدمة لسوق المال محل الدراسة هي قوائم لم يتم إعدادها وفقاً للمتطلبات والإشترطات والضوابط المنصوص عليها بالمعيار الخليجي للعرض والإفصاح العام عن محتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي . ووفقاً لما سبق الإشارة إليه فقد حدد معيار العرض والإفصاح العام أن المجموعة الكاملة للقوائم المالية تتكون من خمسة قوائم هي: قائمة المركز المالي ، وقائمة الدخل ، وقائمة التدفق النقدي ، وقائمة التغيرات في حقوق الملكية ، وقائمة الأرباح المبقاة ، وأن هذه القوائم وما يرتبط بها تمثل الحد الأدنى لما يلزم أن يحتوي عليه الخطاب الإعلامي المحاسبي لعرض المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها وتدفعاتها النقدية .

ولهذا فقد أشار الباحث في المبحث الأول من هذه الدراسة إلى أن تحقيق الخطاب الإعلامي المحاسبي المقدم إلى سوق المال - على وجه الخصوص - لهدفه في مجال تزويد المستثمر بكافة البيانات اللازمة لصنع قرار إستثماري رشيد ، فإن هذا الخطاب يلزم أن ينعكس في شكل عشرة تقارير مالية وليس فقط في شكل الحد الأدنى من القوائم والتقارير المنصوص عليه بالمعيار الخليجي للعرض والإفصاح العام . تلك القوائم المالية العشرة كما سبق وأن حددها الباحث هي : قائمة الدخل المقارنة ، قائمة المركز المالي المقارنة ، قائمة التدفقات النقدية المقارنة ، مجموعة تقارير محاسبية تحليلية تعني ببيان مؤشرات الربحية والسيولة في شكل بياني وجدولي ، قائمة بالتغيرات في حقوق الملكية في شكل أرقام مطلقة ونسب مئوية ، تقرير مراجع الحسابات الخارجى عن تلك القوائم المالية ، تقرير عن مؤشرات ونتائج عمليات التشغيل والمتاجرة ، تقرير مجلس الإدارة بشأن مؤشرات نتائج الأداء الفعلي والتنبؤات المتوقعة ، تقرير بموقف الشركة الإئتماني وقدرتها على التوسع والتمويل الذاتي ، تقرير بأية مؤشرات ونسب أخرى ذات أهمية وصلة بطبيعة نشاط الشركة محل الخطاب الإعلامي .

وأخيراً ، فمن البديهي أنه إذا ما كانت الضوابط والإشترطات المنصوص عليها بمعيار العرض والإفصاح العام الخليجي غير مستخدمة أصلاً في التقارير المالية المقدمة للسوق محل الدراسة ، فإن مؤدي ذلك أنه لا محل للحديث بالتالي عن الإجراءات أو الأساليب التي يتم إتخاذها في حالة ثبوت عدم إلتزام بعض الشركات المدرجة - كلياً أو جزئياً - بضوابط وشروط ذلك الخطاب الإعلامي المحاسبي ، لسبب بسيط وهو أن المعيار غير مطبق أصلاً . ومن ثم فإن الدراسة الميدانية قد أظهرت عدم إلتزام كلي بالمعيار نظراً لعدم تطبيقه أصلاً .

ثالثاً : عرض وسائل الإفصاح المستخدمة :

وإذا ما نحينا جانباً حقيقة أن متطلبات وضوابط معيار العرض والإفصاح العام الخليجي غير مطبقة بالسوق محل الدراسة ، وأن محتويات الخطاب الاعلامي المحاسبي من قوائم وتقارير مالية يتم إعدادها وفقاً للمعايير الدولية ، فإن التساؤل يظل هنا قائم وصالح حول نوعية الوسائل المستخدمة بالسوق لإتاحة الفرصة للمستثمر للإطلاع على تلك الخطابات الإعلامية المحاسبية للشركات المدرجة - منفردة ومجمعة - وإمداده بكافة البيانات والمعلومات اللازمة عن الشركات محل التداول وملامح المناخ

الإستثمارى بشكل يضمن إلمامه بكل المتغيرات اللازمة لإتخاذ قراراته الإستثمارية بشكل موضوعي رشيد . أظهرت الدراسة الميدانية أن السوق محل الدراسة يستخدم مجموعة من الوسائل في هذا الخصوص وهي : النشرة الشهرية للسوق ، دليل شراء وبيع الأسهم بالسوق ، دليل قراءة شاشة التداول بالسوق ، المجلة الشهرية للسوق ، التقرير السنوى للسوق ، نشرة توزيعات الأرباح السنوية ، وأخيراً دليل المستثمر بالسوق . وفيما يلي نتناول بتركيز كل وسيلة من تلك الوسائل السابقة على النحو التالي :

١- النشرة الشهرية للسوق :

تصدر هذه النشرة شهرياً باللغتين العربية والإنجليزية لتزويد المستثمر ببيانات ومعلومات مفيدة وذات صلة بقراره الإستثمارى ، حيث تقدم النشرة للمستثمر بيانات عن : نشاط السوق من حيث مؤشر الأسعار ، حركة التداول ، الترتيب القطاعي من حيث قيمة الأسهم المتداولة ، الترتيب القطاعي من حيث عدد الأسهم المتداولة ، بيانات عن الشركات الخمس الأكثر تداولاً من حيث قيمة الأسهم المتداولة ، حركة الإرتفاع أو الإنخفاض في القيمة السوقية للأسهم المدرجة مقارنة بالشهر السابق ، عدد أيام التداول مقارنة بالشهر السابق ، أهم البيانات اليومية للسوق للشهر الحالي ، قيمة الأسهم المتداولة يومياً خلال الشهر الحالي ، التغيرات في أسعار أسهم الشركات المدرجة ، بيانات وأسعار الأسهم المتداولة ، أسماء وعناوين شركات الوساطة المعتمدة .

٢- دليل شراء وبيع الاسهم :

وهذا الدليل عبارة عن نشرة صادرة عن إدارة المعلومات وعلاقات السوق تحت مسمى " دليلك لشراء وبيع الأسهم في سوق الدوحة للأوراق المالية " . تهدف النشرة إلى تشجيع الأفراد على إستثمار مدخراتهم في أسهم الشركات المدرجة بالسوق ، وتشرح فى شكل محدد ومبسط الخطوات الأساسية لشراء وبيع الأسهم المدرجة بالسوق . تحدد النشرة للمستثمر سنة خطوات تفصيلية متتالية لكيفية إتمام عمليات شراء الأسهم بالسوق ، وستة خطوات أخرى تفصيلية متتالية لكيفية إتمام عمليات بيع الأسهم بالسوق .

٣- دليل قراءة شاشة التداول بالسوق :

وهذا الدليل عبارة عن كتيب يوضح للمستثمر كيفية قراءة شاشة التداول بالسوق محل الدراسة . يشتمل الدليل على نموذج توضيحي بالألوان لكيفية قراءة الشاشة والمقصود بكل عنوان من عناوينها . يحتوى الدليل على تسعة أعمدة وفقاً للترتيب التالي : أسم الشركة محل التداول ورمزها : الإغلاق ، ويقصد به متوسط سعر السهم عند نهاية آخر جلسة تداول . الإفتتاح ، ويقصد به سعر أول صفقة تم تنفيذها عند إفتتاح اليوم . إجمالى أفضل عرض ، ويقصد به إجمالى عدد الأسهم المعروضة للبيع بأقل سعر . أفضل سعر عرض ، ويقصد به أدنى سعر بيع يعرض عليه السهم . إجمالى أفضل طلب ، ويقصد به إجمالى عدد الأسهم المطلوبة للشراء بأعلى سعر . آخر صفقة ، ويقصد به سعر آخر صفقة تمت على السهم . إجمالى الحجم ، ويقصد به إجمالى عدد الأسهم المتداولة للشركة . كما يشرح الدليل مدلولات ورموز الألوان التي تظهر على شاشة العرض ، حيث يرمز اللون الأحمر إلى إنخفاض سعر سهم آخر صفقة مقارنة بالإفتتاح ، ويرمز اللون الأصفر إلى ثبات سعر سهم آخر صفقة مقارنة بالإفتتاح ، ويرمز اللون الأخضر إلى إرتفاع سعر سهم آخر صفقة مقارنة بالإفتتاح ، مع بقاء اللون الأخضر عند عدم تداول السهم خلال جلسة التداول.

٤- المجلة الشهرية للسوق :

وهي مجلة فصلية متخصصة في الشؤون الاقتصادية والمالية - حديثة الإصدار ، حيث صدر منها عدد واحد فقط وهو العدد الأول بتاريخ يناير ٢٠٠٤ م . تغطي المجلة موضوعات متنوعة ذات صلة بالمناخ الإستثماري ، وتحليلات وآراء مختلفة بشأن العوامل المؤثرة في سوق الأسهم ، وسبل تطوير أسواق المال العربية ، وأسباب ومبررات الإرتفاع في أسهم بعض الشركات المدرجة بالسوق ، والمحاو والمقترحات اللازمة لتطوير أداء السوق ، وما شابه ذلك من موضوعات ذات صلة بالمناخ الإستثماري بشكل عام.

٥- التقرير السنوي للسوق :

وهو تقرير سنوي يصدر عن إدارة السوق لإعطاء المستثمر صورة عامة عن أداء السوق والملاح العامة المناخ الإستثماري عن المدة محل التقرير . ومن ثم يتناول القسم الأول من التقرير المؤشرات الرئيسية لأداء السوق بشكل إجمالي من حيث عدد الشركات المدرجة ، وعدد شركات الوساطة ، والقيمة السوقية لأسهم الشركات المدرجة ، والمؤشر العام لأسعار الأسهم في السوق ، علاوة على إنجازات السوق والإصدارات الجديدة وأهم الأحداث الإستثمارية خلال المدة محل التقرير . ويشتمل الجزء الأخير من التقرير على الملحق الإحصائي اللازم لإعطاء المستثمر تصور عام عن إتجاهات وملاح أداء السوق عن الفترة المنقضية (من عام ١٩٩٧م وحتى عام ٢٠٠٣م) . وتشمل تلك البيانات الإحصائية عدد وقيمة الأسهم المتداولة بالسوق مصنفة قطاعياً ، وعدد الصفقات المنفذة بالسوق مصنفة قطاعياً ، ومعدل دوران الأسهم المتداولة بالسوق مصنفة قطاعياً ، والقيمة الإسمية لأسهم الشركات المدرجة بالسوق مصنفة قطاعياً ، والمؤشر العام لأسعار الأسهم بالسوق ، ومعدلات التداول اليومية ، وأهم مؤشرات السوق . علاوة على بيانات إحصائية عن ترتيب الشركات العشرة الأولى حسب عدد الأسهم المتداولة ، وحسب قيمة الأسهم المتداولة ، وحسب عدد الصفقات المنفذة ، وحسب القيمة السوقية .

٦- نشرة توزيعات الأرباح السنوية :

وهي نشرة سنوية تصدرها إدارة المعلومات وعلاقات السوق باللغة العربية. توضح النشرة توزيعات الأرباح السنوية لكل شركة مساهمة من الشركات الثمانية والعشرون المدرجة بالسوق محل الدراسة في نهاية السنة المالية ١٢/٣١ من كل عام، موزعة على القطاعات الرئيسية الأربعة بالسوق وهي قطاعات البنوك والتأمين والخدمات والصناعة . تظهر النشرة أسم الشركة ، والنسبة المئوية لتوزيعات الأرباح النقدية والأسهم المجانية ، والبيانات الأخرى عن تاريخ إنعقاد مجلس الإدارة والجمعية العمومية لكل شركة ، بالإضافة إلى أية بيانات أخرى ذات صلة بعملية التوزيع - كملاحظات .

٧- دليل المستثمر بالسوق :

هذا الدليل عبارة عن كتيب تقوم بإصداره إدارة المعلومات وعلاقات السوق سنوياً باللغتين العربية والإنجليزية بإسم " دليل المستثمر " بهدف الدليل إلى إمداد المستثمر بالبيانات والمؤشرات المالية الأساسية للشركات المساهمة المدرجة بسوق الدوحة للأوراق المالية . وبالتحديد ، يوضح الكتيب الصادر عن السوق لعام ٢٠٠٣م بيانات عن أسماء الشركات المدرجة بالسوق مقسمة على أربعة قطاعات ، وعلى مستوى كل شركة من شركات كل قطاع يوضح الدليل رمز الشركة ، وتاريخ تأسيسها ، ثم مجموعة

بيانات مالية في شكل إجمالي مقارنة على مستوى كل شركة وعلى مستوى كل قطاع عن آخر ثلاثة أعوام ، وهي عام ٢٠٠٠م ، عام ٢٠٠١م ، عام ٢٠٠٢م . تشمل البيانات محل المقارنة في تلك السنوات الثلاثة السابقة معلومات مالية عن : رأس المال المصرح به ، حقوق المساهمين ، مجموع المطلوبات ، مجموع الموجودات ، صافي ربح أو خسارة السنة ، الأرباح الموزعة نقداً ، عدد الأسهم المكتتب بها ، نسبة توزيع الأرباح . وبالإضافة إلى ما تقدم ، فإن الكتيب يشتمل على بعض التعاريف الأساسية وبعض معادلات توضح كيفية حساب بعض النسب المالية . وعلى سبيل الحصر ، فقد أورد الدليل في مجال التعاريف أن القيمة السوقية للسهم يقصد بها سعر السهم في السوق ، وأن القيمة الدفترية يقصد بها قيمة السهم في دفاتر الشركة وتمثل صافي حقوق المساهمين مقسوماً على عدد الأسهم المكتتب بها ، وأن الأرباح الموزعة يقصد بها الأرباح النقدية المخصصة للتوزيع على مساهمي الشركة ، وأن النسبة المئوية لربح السهم يقصد بها نسبة الربح الموزع للسهم إلى القيمة السوقية للسهم ، وأن حقوق المساهمين يقصد بها الموجودات الصافية للشركة بعد إستبعاد المطلوبات وتشمل رأس المال المدفوع والإحتياطيات بأنواعها مضافاً إليها الأرباح المحتجزة .

وفي مجال النسب أو المؤشرات المالية ، أورد الدليل عدد خمسة نسب بأبوابها المؤشرات المالية الأساسية اللازمة للمستثمر لإتخاذ قراره الإستثماري . أوضح الدليل أن عائد السهم بالريال يحسب بقسمة صافي ربح الفترة على عدد الأسهم المكتتب بها ، وأن السعر إلى العائد (مرة) يحسب بقسمة القيمة السوقية للأسهم على عائد السهم ، وأن السعر إلى القيمة الدفترية (مرة) يحسب بقسمة القيمة السوقية للسهم على القيمة الدفترية للسهم ، وأن النسبة المئوية لربح السهم تحسب بقسمة الربح الموزع نقداً للسهم مضروباً في ١٠٠ على القيمة السوقية للسهم ، وأن النسبة المئوية للأرباح الموزعة نقداً إلى العائد تحسب بقسمة الربح الموزع نقداً للسهم على عائد السهم . تأسيساً على ما تقدم ، فإن الأمر في تقدير الباحث أن الجهد المبذول في هذا المجال هو جهداً متواضعاً يمثل الحد الأدنى لما يمكن أن يلعبه السوق محل الدراسة في مجال الإفصاح عن محتوى الخطابات الإعلامية المحاسبية للشركات المدرجة بالسوق بشكل يتيح للمستثمر إتخاذ قرارات إستثمارية رشيدة في ضوء صورة مالية متكاملة الملامح .

رابعاً : تقييم وسائل الإفصاح المستخدمة :

أخذاً في الإعتبار حقيقة حداثة عهد السوق نسبياً وإن عمره الفعلي لم يتجاوز السبع سنوات حيث أن تاريخ بدء مزاوله النشاط الفعلي هو مايو ١٩٩٧م ، فإنه يمكن القول أن سوق الأوراق المالية بالدوحة قد قطع في حقيقة الأمر شوطاً لا بأس به في مجال إستخدام مجموعة من الوسائل المناسبة لإتاحة الفرصة للمستثمر للإطلاع على الخطابات الإعلامية المحاسبية للشركات المدرجة وإمداده بالبيانات والمعلومات اللازمة عن تلك الشركات والمناخ الإستثماري اللازم لإتخاذ قراراته الإستثمارية بشكل موضوعي رشيد .

وعلى الرغم من الدور الإيجابي الذي تلعبه معظم وسائل الإفصاح المستخدمة في إمداد المستثمر ببيانات ومعلومات عن أداء السوق والمناخ الإستثماري بشكل عام ، إلا أنه من الواضح في ضوء العرض السابق لتلك الوسائل المستخدمة أن أهم تلك الوسائل هي دليل المستثمر بالسوق . فهذا الدليل يفترض أن يكون الوسيلة الأكثر كفاءة وفاعلية في إمداد وتزويد المستثمر بشكل

مباشر بالبيانات المالية المطلوبة عن الشركات المدرجة بالسوق محل قراره الإستثماري المباشر . ولهذا فإن هذه الوسيلة بالتحديد ومن بين كل الوسائل المستخدمة قد حرص القائمين على إعدادها أن تشتمل على خمسة مؤشرات مالية ، أو مؤشرات أساسية لازمة للمستثمر لإتخاذ قراراته الإستثمارية بشكل مناسب - وفقاً لما ورد نصاً بالدليل .

وعلى الرغم من الأهمية النسبية لتلك الوسيلة بالتحديد مقارنة بباقي وسائل الإفصاح الأخرى ، فإن تلك الوسيلة تبدو - في تقديري - أقل الوسائل المستخدمة كفاءة من حيث تصميمها وطريقة إعدادها . ووفقاً لما سبق الإشارة إليه بشأن صلاحيات إدارة أي سوق مالي في إلزام الشركات الراغبة في إدراج أسماءها بالسوق بأن تقدم - كشرط مسبق للقيود - كل التقارير والقوائم المالية العشرة السابقة اللازمة لضمان تكامل خطابها الإعلامي المحاسبي . وبفرض إستيفاء تلك الشركات المدرجة لهذا الشرط المسبق ، فإن مؤدي ذلك أن إدارة السوق سوف يتوافر لديها كم من البيانات والمعلومات المالية عن تلك الشركات يتيح لها أن تقدم بدلاً من الدليل الحالي المستخدم دليل آخر هو " الدليل المتكامل للمستثمر " .

وكتصور مبدئي ، فإن هذا الدليل من الممكن أن ينقسم إلى قسمين أساسيين ، يحتوي القسم الأول على بيانات تفصيلية مقارنة تغطي فترة زمنية طولها خمسة سنوات على الأقل ، وتوضح كل ما يتصل بكل شركة من الشركات المدرجة بالسوق من بيانات ومعلومات لإتاحة الفرصة كاملة للمستثمر ولكافة الأطراف أصحاب الصلة والعلاقة للقراءة المتأنية والتحليل الهادئ الموضوعي تمهيداً لإتخاذ قرارات إستثمارية رشيدة . وحيث أن واجب ودور إدارة السوق مساعدة المستثمر في صنع قراره الإستثماري بشكل رشيد ، فإن هذا الواجب يلزمها أن تترجم - في القسم الثاني من الدليل - تلك البيانات المحاسبية التفصيلية في شكل كل ما يمكن حسابه من مؤشرات مالية . وفي هذه الحالة تكون تلك الترجمة على مستوى كل شركة من الشركات المدرجة وعلى مستوى كل قطاع من القطاعات الإقتصادية المحددة وذلك في شكل مقارن أفقى ورأسى ، وفي شكل رقمي مطلق ومئوي وبياني ، ليختار منها المستثمر ما يعتقد أنه أساس مناسب لتوجيه قراراته الإستثمارية الوجهة التي يراها محققة لمصالحه . مع ضرورة عمل شرح واضح ومركز لماهية ودلالة كل مؤشر من تلك المؤشرات المالية المحسوبة وحدودها .

وحقيقة الأمر فإن المجال لا يتسع هنا لذكر كل المؤشرات المالية الممكنة في هذا الخصوص ، إلا أنه من أهم المؤشرات المالية التي يلزم أن يشتمل عليها الدليل المتكامل للمستثمر مجموعات المؤشرات التالية : مجموعة نسب السيولة وتشمل : نسبة التداول ، نسبة التداول السريعة ، نسبة سيولة الذمم ، نسبة سيولة المخزون . مجموعة معدلات دوران النشاط وتشمل : معدل دوران الأصول المتداولة ، معدل دوران الذمم ، معدل دوران المخزون ، معدل دوران الأصول الثابتة ، معدل دوران مجموع الأصول . مجموعة نسب الإقتراض وتشمل : نسبة القروض إلى مجموع الأصول ، نسبة القروض إلى حقوق الملكية ، نسبة هيكل رأس المال ، نسبة التدفق النقدي إلى مجموع القروض . مجموعة معدلات التغطية وتشمل : معدل تغطية الفوائد ، ومعدل تغطية الأعباء الثابتة . مجموعة نسب الربحية وتشمل : نسبة مجمل الربح ، ونسبة ربح العمليات ، ونسبة صافى الربح ، ونسبة القوة الإيرادية ، ونسبة صافى الربح إلى مجموع الأصول ، ونسبة معدل العائد على المتاجرة بالملكية ، ونسبة معدل العائد على حقوق الملكية .

ورب قائل أن التعديل المقترح للدليل الحالي بهذه الصورة السابقة من الممكن أن ينتهي بإخراج دليل ضخم الحجم قد يؤدي إلى إرباك المستثمر ويصعب عليه عملية إستخراج ما يرغب في معرفته من معلومات أو الوقوف عليه من بيانات لازمة لإتخاذ قراره الإستثماري ، علاوة على التكلفة اللازمة لإعداد مثل هذا الدليل الضخم وإخراجه بالشكل المناسب اللائق . وحقبة الأمر أن هذا القول مردود عليه بأن عمل إيضاح في بداية الدليل عن " كيفية إستخدام الدليل " في الحصول على البيانات المطلوبة مع ترتيب موضوعات الدليل وإخراجه أصلاً بإستخدام أسس موضوعية منطقية للتبويب سوف يسهل تماماً على مستخدمي الدليل الحصول على ما يرغبون في الوقوف عليه من معلومات وبيانات بسرعة وسهولة.

باختصار ، إن مهمة إدارة أي سوق للأوراق المالية هي العمل على توفير كل البيانات والمعلومات اللازمة للمستثمر وعرضها في دليل متكامل بشكل واضح ومنطقي ، مع بيان كيفية إستخدام هذا الدليل وبيان دلالات ومعاني ما يحتويه من مؤشرات ، وما عدا ذلك من أمور أو تخوفات فهو ولا جدال أمر خارج عن نطاق إختصاصها . فلا جدال في أن الأمر بلغة الأهداف المطلوب تحقيقها يؤكد أن دليل للمستثمر يحتوي على معلومات متكاملة - حتى وأن كان ضخم الحجم ومكلف في الإعداد - هو أفضل بكثير من دليل للمستثمر ناقص المعلومات ، حتى وإن كان صغير الحجم وبلا مقابل مادي . أما بخصوص عامل التكلفة ، فمع الأخذ في الإعتبار محدودية أعداد الشركات المدرجة حالياً بالسوق وعددها ٢٨ شركة فقط ، وإنعكاسات ذلك العدد على حجم وتكلفة إعداد الدليل ، فإن إدارة السوق يمكن لها أن توفر هذا الدليل لمن يرغب من المستثمرين بسعر التكلفة . ولا شك في أن مبدأ إسترداد إدارة السوق لتكلفة إعداد هذا الدليل سوف يتيح لها الفرصة لإستمرارية عمل التعديلات والإضافات اللازمة للدليل وكلما إستلزم الأمر ذلك في ضوء ما يكشفه الإستخدام العملي من إحتياجات ، ممن يضمن دائماً توافر وسيلة إفصاح (up to date) .

ولكن يظل في النهاية حقيقة أن القصور القائم في وسيلة ما من بين باقي وسائل الإفصاح المستخدمة بالسوق محل الدراسة هو أمر لا يقلل بأي حال من الأحوال من حجم الجهد الطيب المبذول من قبل إدارة السوق في إستخدام تشكيلة مناسبة من وسائل الإفصاح تسهم بشكل مباشر وفعال في إمداد المستثمر بكافة البيانات والمعلومات اللازمة ، ولا يقلل ذلك القصور من كفاءة وفاعلية باقي الوسائل الأخرى المستخدمة في إحاطة المستثمر بكل المؤشرات المالية للتعامل وبيئة المناخ العام للإستثمار والإتجاهات العامة لذلك المناخ الإستثماري وتطوراته ، ولا يقلص كذلك من حقيقة الجهد الصادق المبذول في إعلام المستثمر بكل ما يتصل بتعاملاته داخل السوق سواء من حيث كيفية إتمام عمليات الشراء أو كيفية إتمام عمليات البيع أو كيفية قراءة شاشة التداول وما إلى ذلك من وسائل سبق الإشارة لها.

خاتمة الدراسة

(الملخص والنتائج والتوصيات)

أولاً : ملخص الدراسة وأهدافها :

يلعب الإعلام المحاسبي دوراً محورياً في تنشيط وزيادة كفاءة أداء أسواق المال عن طريق ما يوفره الخطاب الإعلامي المحاسبي من بيانات ومعلومات مالية تحدد معايير العرض والإفصاح المحاسبي . توفر بيانات ومعلومات الخطاب الإعلامي المحاسبي للمستثمرين الحاليين والمرقبين الأساس اللازم للمفاضلة بين البدائل المتاحة لإتخاذ قراراتهم الإستثمارية بشكل سليم ، وتتيح لهم تحليل كافة الفرص الإستثمارية المتاحة والمخاطر القائمة بشكل موضوعي متزن بعيداً عن أية إنفعالات لحظية أو مؤثرات موقفية في أسواق المال . وواقع الأمر ، أن دول مجلس التعاون الخليجي لم تكن بمعزل عن تلك الحقائق السابقة بشأن ضرورة ضبط وتطوير محتوى وطريقة عرض خطابها الإعلامي المحاسبي . وبتاريخ اغسطس ٢٠٠٣م أصدرت هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون مجموعة معايير للمحاسبة المالية ، والتي تصدرها معيار للعرض والإفصاح العام . وتحقيقاً للفائدة القصوى من إصدار تلك المعايير ، ولضمان الإتساق التام بينها في حين التطبيق ، فقد تم إعداد تلك المعايير على أساس واحد يأخذ في الإعتبار الظروف البيئية السائدة في كافة دول مجلس التعاون بالإضافة إلى المتغيرات العالمية المعاصرة .

ولا شك في أن إصدار معيار للعرض والإفصاح العام يحتوي على مجموعة من الضوابط توضح ما يلزم أن يكون عليه محتوى الخطاب الإعلامي المحاسبي وأن كان يمثل نقطة البداية التي يستحيل بدونها ضبط هذا الخطاب بالشكل الذي يضمن لمستقبل هذا الخطاب تحقيق الفائدة المرجوة من محتوياته ، إلا أن صدور المعيار ، وبغض النظر عما بذل من جهد صادق في إعداده ، لا يعني إطلاقاً أن المعيار قد حقق الهدف منه لمجرد صدوره . أن تحقيق الإستفادة المرجوة من الخطاب الإعلامي المحاسبي حتى في ظل وجود معيار للعرض والإفصاح العام يظل في النهاية هدف معلق على شرط أساسي وهو أن يكون هناك إلتزام تام في حين التنفيذ بكل ما ورد بالمعيار من ضوابط وقيود وإشترطات من قبل الشركات محل ذلك الخطاب الإعلامي .

تأسيساً عليه ، فقد إستهدف هذا البحث إلقاء الضوء بشكل عام على طبيعة ودور وأركان الخطاب الإعلامي المحاسبي ، إستعراض متطلبات وضوابط الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي كما حددها معيار العرض والإفصاح العام الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون الخليجي ، بيان نتائج الدراسة الميدانية عن دور سوق الأوراق المالية بالدوحة - بإعتباره السوق محل الدراسة الميدانية - في تفعيل الخطاب الإعلامي المحاسبي لغرض ترشيد القرارات الإستثمارية .

تناولت الدراسة في المبحث الأول بيان دور الخطاب الإعلامي المحاسبي في أسواق المال بشكل عام ، بيان طبيعة العلاقة بين كفاءة الخطاب الإعلامي المحاسبي ومحتويات هذا الخطاب وطريقة عرضه . في حين إختص المبحث الثاني ببيان متطلبات العرض العام والإفصاح العام لمتطلبات الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي على وجه التحديد في ضوء ما أورده معيار العرض والإفصاح العام الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية .

تناولت الدراسة بيان المتطلبات التي أوردها القسم الأول من المعيار والخاصة بضوابط العرض العام لكل من : قائمة المركز المالي ، قائمة الدخل ، قائمة التدفق النقدي ، قائمة الأرباح المبقاة ، وأخيراً متطلبات عرض قائمة التغير في حقوق

الملكية . كما تناولت بيان المتطلبات التي أوردتها القسم الثاني من المعيار والخاصة بضوابط الإفصاح العام عن كل من : السياسات المحاسبية المهمة ، التغيير في السياسات المحاسبية ، التغيير في التقديرات المحاسبية ، تصحيح أخطاء في قوائم مالية سابقة ، المكاسب والخسائر المحتملة ، الارتباطات المالية ، الأحداث اللاحقة ، وأخيراً متطلبات الإفصاح عن التغيير في تكوين الوحدة المحاسبية .

ثانياً : نتائج وتوصيات الدراسة :

تتلخص نتائج وتوصيات هذه الدراسة فيما يلي :

أولاً : تأسيساً على ما تم إستعراضه من ملامح رئيسة لما أوردته معيار العرض والإفصاح العام الخليجي ، أظهرت الدراسة التحليلية أن هذه المتطلبات والضوابط قد تم إعدادها بمستوى عال من الدقة والحرفية والأحكام ، وأن الجهد المهني الراقي الذي بذل في إعداد هذا المعيار يمكن تلمسه بسهولة وللوهلة الأولى، سواء كان هذا التمييز على مستوى متطلبات وضوابط العرض العام لمحتويات الخطاب الإعلامي أو على مستوى متطلبات وضوابط الإفصاح العام عن محتويات ذلك الخطاب .

ثانياً : أن المتطلبات والضوابط التي أوردتها معيار العرض والإفصاح العام الخليجي كفيلة - في حد ذاتها - إذا ما تم الإلتزام بها في حين التطبيق العملي بضمان تكامل جميع أركان الخطاب الإعلامي المحاسبي الخليجي ، نظراً لإعدادها بإتباع منهج علمي إستهدف تحقيق الإتساق بين كافة المعايير المطبقة في دول المجلس مع الأخذ في الإعتبار الظروف البيئية لتلك الدول والمتغيرات العالمية المعاصرة العالمية ، بكل ما يحمله ذلك في طياته من إنعكاسات إيجابية على كفاءة أداء أسواق المال الخليجية وعلى سلامة وموضوعية قرارات المستثمرين في تلك الأسواق .

ثالثاً : أظهرت الدراسة الميدانية أن القوانين واللوائح المنظمة لأعمال الشركات المدرجة بسوق الأوراق المالية لم ترد بها - ضمناً أو صراحة - أي نصوص تلزم تلك الشركات بإتباع معايير محاسبية معينة ، بما في ذلك عملية العرض والإفصاح عن القوائم والتقارير المالية لخطابها الإعلامي المحاسبي . ومن ثم فإن التقارير والقوائم المالية الحالية للشركات المدرجة بالسوق محل الدراسة لا يتم إعدادها في ظل ما ورد بالمعيار الخليجي للعرض والإفصاح من متطلبات وضوابط وشروط ، وإنما يتم إعداد تلك القوائم والتقارير المالية وفقاً للمعايير الدولية .

رابعاً : بناء عليه وكخطوة أولى أساسية ، يوصي الباحث بإتخاذ كافة الإجراءات الكفيلة بإلزام كافة الشركات المساهمة المدرجة بالسوق محل الدراسة بأن تقوم خلال فترة زمنية محددة بإعداد قوائمها وتقاريرها المالية المقدمة للسوق وفقاً لما أوردته المعيار الخليجي للعرض والإفصاح العام ، وأن على هذه الشركات أن تستهدي وتسترشد عند إعدادها لتلك التقارير والقوائم المالية بالنماذج التوضيحية التي أوردتها المعيار . وفي ذات الوقت أن تقوم إدارة السوق محل الدراسة بإتخاذ اللازم نحو تعديل اللوائح الحالية المنظمة لأعمال سوق المال وتضمن تلك اللوائح نصوصاً واضحة صريحة تلزم الشركات المدرجة بكل المتطلبات والإشترطات التي أوردتها هذا المعيار - كحد أدنى لشكل خطابها الإعلامي المحاسبي .

خامساً : علاوة على ذلك الحد الأدنى ، ولإعطاء الخطاب الإعلامي المحاسبي للشركات المدرجة حالياً بالسوق المزيد من قوة الدفع التنبؤية ، ولضمان إسهام هذا الخطاب في تزويد المستثمر بكافة البيانات والمعلومات اللازمة لإتخاذ قرارات استثمارية واعية رشيدة ، فإن الباحث يوصي بإتخاذ كافة الإجراءات الخاصة بإلزام هذه الشركات بأن يتضمن خطابها الإعلامي المحاسبي تقارير مالية أخرى تشمل : مؤشرات الربحية والسيولة ، ومؤشرات نتائج عمليات التشغيل والدوران ، ومؤشرات نتائج الأداء الفعلي والمتوقع ، ومؤشرات الموقف الإئتماني والقدرة على التوسع والتمويل الذاتي ، وأية مؤشرات ونسب أخرى ذات أهمية وصلة بطبيعة نشاط الشركة محل الخطاب الإعلامي .

سادساً : في مجال أدوات ووسائل الإتصال الحالية المستخدمة بالسوق لإعلام المستثمر بالبيانات والمعلومات اللازمة لترشيد قراره الإستثماري ، فإن الأمر في حقيقته أنه على الرغم من حداثة عمر السوق محل الدراسة نسبياً (سبع سنوات) ، فقد أظهرت الدراسة الميدانية أن السوق قد قطع شوطاً لا بأس به وبذل جهداً واضحاً ملموساً في مجال توفير تشكيلة متنوعة من وسائل وأدوات الإفصاح الملائمة والمناسبة لتزويد المستثمر بالبيانات والمعلومات المالية اللازمة لقراره الإستثماري .

سابعاً : أظهرت الدراسة التحليلية أن " دليل المستثمر " المستخدم حالياً بالسوق محل الدراسة كأحد أدوات الإفصاح يعتبر أقل وسائل الإتصال المستخدمة كفاءة وفاعلية من حيث تصميمه وطريقة عرضه لما يحويه من معلومات لا تحقق الهدف منه. أن مهمة إدارة أي سوق مالي هي العمل على توفير كل البيانات والمعلومات اللازمة للمستثمر من خلال وسيلة إفصاح متكاملة تعرض بشكل مرتب ومنطقي المجموعة الكاملة من التقارير والقوائم المالية السابق بيانها - لمن تلزمه مثل هذه التفاصيل . وتعرض تلك الوسيلة في ذات الوقت المؤشرات العامة والملخصات المناسبة لدلالات ما ورد بتلك التقارير والقوائم المالية من تفاصيل - لمن لا تلزمه التفاصيل في صنع قراره الإستثماري . تلك هي مهمة إدارة السوق ، وما عدا ذلك من تخوفات بشأن إحتتمالات إرباك المستثمر فهي ولا جدال أمراً خاصاً بالمستثمر تتصل بأسلوب تفكيره وديناميكية صنعه لقراراته الإستثمارية ، وهي أمور لا تدخل بالتأكيد ضمن نطاق إختصاص إدارة السوق .

ثامناً : بناء عليه ، يوصي الباحث بضرورة سرعة إعادة النظر في " دليل المستثمر " المستخدم حالياً كوسيلة إفصاح داخل السوق من حيث المحتوى وطريقة العرض ، وإعادة إخراج هذا الدليل في شكل دليل متكامل للمستثمر يضم بين دفتيه كل من التفاصيل والملخصات - الاثنتين معاً وفي نفس الوقت .

مراجع الدراسة

أولاً : المراجع العربية :

- د. أحمد السيد حمد الله ، مدى أهمية المعلومات المالية للمستثمرين : منهج مقترح لتطوير الإفصاح المحاسبي لتنشيط سوق المال المصري ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، العدد الثاني ، عام ١٩٩٧ .
- د. أحمد هانى بحيرى حماد ، إطار مقترح لتنظيم عملية وضع المعايير المحاسبية في جمهورية مصر العربية ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، كلية تجارة بنها ، جامعة الزقازيق ، العدد الثاني ، عام ١٩٩٧ .
- د. أحمد هشام معوض ، نموذج مقترح للإفصاح المحاسبي عن التدفقات النقدية لتلبية إحتياجات سوق المال ، المؤتمر العلمي الرابع للمحاسبين والمراجعين ، الجمعية العلمية للمحاسبة والنظم والمراجعة ، القاهرة ، مايو ١٩٩٦ .
- د. سعيد توفيق عبيد ، خصائص وسلوك الإستثمارات المالية (الأسهم) في دولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العدد (٦) - عام ١٩٩٠ .
- د. صلاح الهادي محمد عويضة ، الملامح الرئيسية للإفصاح المحاسبي في الشركات المساهمة العمانية : دراسة نقدية ومقترحات للتطوير ، مجلة آفاق جديدة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد (٢) ، عام ١٩٩٥ .
- د. عاطف عبد المجيد عبد الرحمن ، تقويم فعالية البعد الإعلامي للوظيفة المحاسبية في شركات قطاع الأعمال المصرية (مدخل بيئى) ، مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد (٢) ، ديسمبر ١٩٩٤ .
- د. على محمد حسن هريدي ، القوائم المالية كمصدر للمعلومات لمتخذي قرارات الإستثمار والائتمان : دراسة إختبارية ، مجلة آفاق جديدة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد الأول ، يناير ١٩٩٣ .
- د. على عبد العليم عبد الحميد ، التقارير الدورية المختصرة : دراسة تحليلية إنتقادية في ظل المدخل البيئى للتنظيم المحاسبي ، مجلة البحوث التجارية المعاصرة ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، العدد الأول ، يونيو ١٩٩١ .
- د. على عبد العليم عبد الحميد ، إطار فكري لتطوير القوائم المالية المنشورة لوحدات قطاع الأعمال الصناعي في ظل سياسة التخصيص (مدخل بيئى) ، مجلة آفاق جديدة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد (٢) ، عام ١٩٩٥ .
- د. فاروق جمعة عبد العال ، دور الإفصاح المحاسبي في تنشيط بورصة الأوراق المالية للوصول لأفضل سنة إستثمارية للإقتصاد القومي ، مؤتمر إستراتيجية الإستثمار في مصر في ضوء تحديات المستقبل ، كلية تجارة بنها ، جامعة الزقازيق ، مايو ١٩٩٥ .
- د. كمال الدين مصطفى الدهراوي ، دور الإفصاح المحاسبي في تخفيض عدم تماثل المعلومات وزيادة كفاءة سوق رأس المال ، مجلة البحوث العلمية ، كلية التجارة ، جامعة الأسكندرية ، العدد الثاني ، سبتمبر ١٩٩٤ .
- د. ماهر محمود رسلان ، مفهوم الإفصاح : دراسة إستطلاعية في الشركات المساهمة السعودية ، المجلة العلمية ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، العدد الثاني ، عام ١٩٩٧ .

- د. متولى أحمد السيد قايد ، تحليل العلاقة بين محتويات التقارير المالية المنشورة والأسعار السوقية للأسهم المتداولة في بورصة الأوراق المالية الكويتية ، مجلة آفاق جديدة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد (٢) ، عام ١٩٩٥ .
- د. محمد نجيب زكي إبراهيم ، تصميم إطار مقترح لنظام المعلومات المحاسبية لزيادة كفاءة وفاعلية صناديق الإستثمار بالتطبيق على صندوق إستثمار البنك الأهلي ، المؤتمر العلمي الرابع للمحاسبين المصريين ، الجمعية العلمية للمحاسبة والنظم والمراجعة ، القاهرة ، مايو ١٩٩٦ .
- د. محمود السيد الناغي ، مقومات الملائمة في الإفصاح المحاسبي لمقابلة إحتياجات سوق رأس المال في مصر ، المؤتمر العلمي الثاني للمحاسبين والمراجعين ، الجمعية العلمية للمحاسبة والنظم والمراجعة ، القاهرة ، إبريل ١٩٩٣ .
- د. محمود السيد الناغي ، محددات المصدقية في المعلومات المحاسبية وأثرها على مقابلة إحتياجات مستخدمي التقارير المالية ، المؤتمر العلمي الرابع للمحاسبين والمراجعين ، الجمعية العلمية للمحاسبة والنظم والمراجعة ، القاهرة ، مايو ١٩٩٦ .
- د. نادية راضي عبد الحليم ، دور قائمة التدفق النقدي في زيادة فاعلية الإفصاح في سوق الأوراق المالية ، المؤتمر العلمي الثاني للمحاسبين والمراجعين ، الجمعية العلمية للمحاسبة والنظم والمراجعة ، القاهرة ، إبريل ١٩٩٣ .

ثانياً : التقارير والكتيبات والأدلة :

- الإطار الفكري للمحاسبة المالية (الأهداف والمفاهيم) ، هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، جمادى الآخرة ١٤٢٤ هـ ، اغسطس ٢٠٠٣ م .
- التقرير السنوي لسوق الأوراق المالية بالدوحة ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، عام ٢٠٠٣ م .
- النشرة الشهرية لسوق الدوحة للأوراق المالية ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، يناير ٢٠٠٤ م .
- اللائحة الداخلية لسوق الأوراق المالية بالدوحة ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، بدون تاريخ .
- دليل الإستثمار الخليجي للشركات الخليجية المساهمة : البيانات المالية والمعلومات العامة ، الزغبى والقباني للإستشارات المالية ، المملكة العربية السعودية ، جدة ، الإصدار الأول ، عام ٢٠٠٣ م .
- دليل المستثمر في سوق الأوراق المالية بالدوحة ، البيانات والمؤشرات المالية الأساسية للشركات المساهمة المدرجة بالسوق (٢٠٠٠-٢٠٠٢) ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، إصدار ٢٠٠٣ م .
- دليل شراء وبيع الأسهم في سوق الأوراق المالية بالدوحة ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، بدون تاريخ .

- كتيب كيف تقرأ شاشة التداول في سوق الأوراق المالية بالدوحة ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، بدون تاريخ .
- مجلة سوق الدوحة للأوراق المالية ، سوق الدوحة للأوراق المالية ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، العدد الأول ، يناير ٢٠٠٤ م .
- معايير الرقابة النوعية لمكتب المحاسبة ، هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، جمادى الآخرة ١٤٢٤ هـ ، اغسطس ٢٠٠٣ م .
- معايير المحاسبة المالية ، هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، جمادى الآخرة ١٤٢٤ هـ ، اغسطس ٢٠٠٣ م .
- معايير المراجعة ، هيئة المحاسبة والمراجعة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، المملكة العربية السعودية ، الرياض ، جمادى الآخرة ١٤٢٤ هـ ، اغسطس ٢٠٠٣ م .
- نشرة توزيعات الأرباح السنوية للشركات المساهمة المدرجة في سوق الأوراق المالية بالدوحة عن السنة المالية المنتهية في ٢٠٠٣/١٢/٣١م ، إدارة المعلومات وعلاقات السوق ، قطر ، الدوحة ، مارس ٢٠٠٤ م .

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

- Altman , E., Financial Ratios , Discriminate Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy , Journal of Finance , September 1996.
- Anderson , E., A Field Study of Corporate Disclosure , Working Paper No. (11/w) , UET , Texas , Jan. 2001.
- Baumol , W., Market Price , Financial Ratios , and the Prediction of Failure, Journal of Accounting Research , Vol. II , 1996.
- Beavar , W., Financial Ratios as Predictors of Failure , Empirical Research in Accounting , Selected Studies , Journal of Accounting Research , Vol. 2 , 1999.
- Bowman , F., The Theoretical Relationship between Systematic Risk and Financial Accounting Variables , The Journal of Finance , March 1992.
- Brealey , R., and Myers , Principles of Corporate Finance , N. Y. , McGraw-Hill , 2002.
- Christy , F. and Roden , P., Finance : Environment and Decisions , N.Y., Harper and Row , 1997.
- Fema , E., Efficient Capital Market : A Review of Theory and Empirical Work , The Journal of Finance , Dec., 2000.
- Francis , J. Investment Analysis and Management , N.Y., McGraw-Hill , 2001.
- Krasker, W., Stock Price Movement in Response to Stock Issues Under Asymmetric Information , Journal of Finance , March 2001.
- Lintner , J., The Impact of the Degree of Operating and Financial Leverage on Systematic Risk of Common Stock , Journal of Financial and Quantitative Analysis , June 1995.
- Scott , R., Bankruptcy : Secured Debt and Optimal Capital Structure , Journal of Finance , March 1998.

-
- Smith, C., Alternative Methods for Raising Capital , Journal of Accounting , Vol. 11. , March 2000.
 - Treynor , J., Corporate Disclosure : A Theoretical Framework , Working Paper No. 112, UTD , 1996.

استخدام المقاييس المالية لأداء الجودة وأثرها على تخفيض التكاليف وإعداد التقارير

د. مها محمود رمزي ربحاوي*

المقدمة

لا أحد يستطيع أن يصمد في وجه المنافسة ، إلا من يسعى إلى إرضاء العميل ويحقق متطلباته ورغباته بدرجة عالية وبشكل مستمر ودائم .

فالتحدي الكبير الذي يواجهه العالم اليوم في ظل العولمة ونظام التجارة الحرة الذي أدى إلى كسر الحواجز الجمركية الموجودة بين العالم والأسواق العالمية التي أصبحت مفتوحة أمام جميع المنتجين ليروجوا سلعهم وخدماتهم . الأمر الذي أدى إلى ازدياد المنافسة العالمية التي زاد من حدتها وجود ظاهرة الكساد التجاري ، حيث أصبح العرض أكبر من الطلب في العديد من الأسواق العالمية والمحلية وصارت المنظمات المنتجة تتنافس كل منها لكسب حصة أكبر من السوق أو الطلب . ففي ظل هذه الظروف أصبح المستهلك هو سيد الموقف وسيد السوق والجميع يسعى لإرضائه سعياً لزيادة الحصة السوقية التي أصبح يتوقف عليها بقاء واستمرارية المنظمات وصار لزاماً على المنظمات الإدارية أن تجري تحولات جذرية لأوضاعها الداخلية ومواردها البشرية والمادية من خلال تبني التحولات -الجوهريّة في الفكر الإداري المعاصر كي تتمكن من إستيعاب التغيرات التكنولوجية والتنظيمية المتجددة ، وتعترف بأهمية الوقت كمورد رئيسي وليس كقيد على العمل وتقرب من العميل وتعطيه دوراً هاماً في تحديد الأهداف ، والإلتزام بمواكبة كل ما هو جديد ومفيد وإدراك أهمية الإعراف بآليات السوق للسلع والخدمات ، والأخذ بمنطق الجودة الشاملة وتبنيها كمفهوم حديث وإستخدامها كجسر تعبر عليه للوصول إلى إرضاء عملائها والمحافظة عليهم لأن ذلك يعني بقائها وزيادة ربحيتها .

إن التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة يساعد المنظمات على تحقيق الجودة وإرضاء العميل وزيادة معدلات الإنتاجية وتخفيض تكاليف الأداء إلى أدنى مستوياته .

فتكلفة الجودة لا تخص عملية الإنتاج فقط بل تتجاوز إلى جميع الأنشطة في المنشأة بدءاً من البحوث والتطوير وإنهاءً بخدمة المستهلك وعدد أنواع التكاليف المتعلقة بالجودة كتكاليف (المنع التقييم ، الفشل الداخلي ، الفشل الخارجي) كبيرة جداً لذلك يصبح إجمالي تكاليف الجودة عالياً جداً.

فإدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تخفيض تكاليف الجودة مع الحفاظ على الجودة المرتفعة للسلع والخدمات .

مشكلة البحث

أصبحت تكاليف الجودة عاليةً جداً وأصبح لزاماً على الإدارة ضرورة النظر بهذه المشكلة وخاصةً إن تكلفة الجودة في الشركات الأمريكية تتراوح بين ١٠% إلى ٢٠% من إجمالي المبيعات في حين يرى الخبراء أنها يجب أن لا تزيد عن ٢% إلى

* كلية الزهراء للبنات ، سلطنة عُمان.

٤% من إجمالي المبيعات ولكن كيف يمكن للشركة أن تخفض تكلفة الجودة مع الإحتفاظ بجودة السلع والخدمات (جاريسون ص ٩٩٨).

تسعى الإدارة إلى تخفيض هذه التكاليف من خلال مفهوم التحسين المستمر (CPI) وظل فلسفة الوقت المحدد (JIT) وتبني إستراتيجية الجودة وإدارة الجودة الشاملة (TQM) حيث نجد أن مثل هذا التخفيض ممكن من خلال مجهودات مكثفة بإنتاج منتج خالي من العيوب .

فرضية البحث

إستناداً إلى المقدمة والمشكلة التي تطرقت لها الباحثة فقد وضعت فرضية رئيسة مفادها أن هناك علاقة معنوية بين تخفيض تكاليف الجودة وتحاشي حدوث مشاكل الجودة من البداية ، فالجودة يجب أن تبنى في المنتج وتخفيض التكاليف يكون ممكناً عندما تنتج الشركة منتجاتها خالية من العيوب .
تتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- كلما إزدادت تكاليف المنع والتقييم إنخفضت تكاليف الجودة.
- كلما إنخفضت تكاليف الفشل الداخلي والخارجي إنخفضت تكاليف الجودة.

إن أكثر الطرق فاعلية لخفض تكاليف الجودة مع الحفاظ على جودة المنتجات ، هو تحاشي حدوث مشاكل الجودة من البداية لأن تكاليف منع العيوب هي أقل من تكلفة تصحيح هذه العيوب بعد حدوثها وكلما أنفقت الشركة أكثر على تكلفة المنع وتكلفة التقييم كلما إنخفضت تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي وبالتالي يؤدي إلى إنخفاض إجمالي تكاليف الجودة.
و لتخفيض تكاليف الجودة تعمل الشركة كجزء من نظام التكاليف على دراسة تكاليف الجودة وإستخلاصها من أنشطة المنشأة وتجميع هذه التكاليف في تقرير الجودة الذي يبين للإدارة أنواع تكاليف الجودة التي حدثت كتكاليف (المنع ، التقييم ، الفشل الداخلي ، الفشل الخارجي) في محاولة إعادة هيكلة التكاليف وترشيدها ودراسة أنشطة الجودة (ABC) ومحاولة إستبعاد الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج.

الإطار العام للدراسة

إن الاهتمام بالجودة الشاملة أصبح ضرورة لا مفر منها وخاصة في مجال الأعمال ، حيث أن التركيز على جودة المنتجات أصبح أحد الجوانب الأساسية لاعطاء ميزة خاصة للسلعة تمكنها من المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية من خلال التأثير على حجم المبيعات فعند توفر مستوى الجودة المطلوبة للسلعة يتحقق رضا المستفيد من هذه السلع والخدمات وبالتالي فإن العميل سيكرر شرائها ويقنع الآخرين بها .

يترتب على غياب الجودة تحمل المنشأة تكاليف باهظة ستؤثر سلباً على أرباحها وسيولتها النقدية ولربما عدم القدرة على البقاء في السوق . فظهور الوحدات المعيبة له تكاليف باهظة داخل المؤسسة وخارجها.

إن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى تخفيض تكاليف الجودة مع المحافظة على مستوى الجودة المرتفعة فالجودة تصنع بالمنتجات وتخفيض التكاليف يكون ممكناً عندما تنتج الشركة منتجاتها خالية من العيوب .

إنطلاقاً من مشكلة البحث وفرضية البحث فقد قسمنا الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية :

المحور الأول : القسم النظري ويضم ما يلي :

أولاً- مفاهيم وعوامل الجودة

ثانياً- تكاليف الجودة وعناصرها

ثالثاً- طرق تخفيض تكاليف الجودة

رابعاً- تقرير تكاليف الجودة

المحور الثاني : القسم التطبيقي :

ويتناول كيفية حساب وإستخدام تقرير تكاليف الجودة في إحدى الشركات الصناعية بإستخدام مدخل الأنشطة ABC

المحور الثالث : الإستنتاجات والتوصيات

المحور الأول : القسم النظري :

أولاً : مفاهيم وعوامل الجودة :

(أ) مفاهيم الجودة :

عُرِفَت الجودة بأنها (حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات)

(Avidly Goalies & Stanley Davis 1994,p.4)

عرف جوران (juran) الجودة على أنها الملائمة للاستخدام (Fitness for use) (Joran,1989,p15).

وعرفها كروسبي (Crosby) على أنها الالتزام بالمتطلبات وإنعدام العيوب
(requirements and zero defects)

وأن يعمل كل فرد بشكل صحيح من المرة الأولى

(Crosby,1984.p59) (Getting everyone to do it right the first time)

وعرفها Connell بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج (توفيق محمد عبد الحسن عام ١٩٩٦, ١٣٠).

وعرفها ديمينج Deming بأنها مطابقة توقعات المستهلكين مع خصائص و أداء السلعة أو الخدمة حاضراً ومستقبلاً Meeting
(Deming1986p5) and future customer's needs and expectation .

ويمكن تعريف الجودة: بأنها الصفات والخصائص الواجب توفرها بالسلعة أو الخدمة ومنها جودة التصميم ، جودة المطابقة ، توفر الأمان في الإستخدام ، السعر ، الموثوقية و الإعتمادية لكي تحقق رضا العميل . (هورنجون ص ١٢٢٢) .

أما إدارة الجودة الشاملة فقد عرفها معهد الجودة الفيديرالي على أنها (منهج تطبيق شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات العميل إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات) , Stephen Harrison

Val (١٦) , 1993 (4) .No

- وبرغم تعدد هذه التعاريف لأهم رواد الجودة الشاملة الأوائل وهم : إدوارد ديمينج ، أرماند فيجينبيوم ، فيليب كروسبي ، جوزيف جوران و كاورو اشيكواوا وهناك العديد من المهتمين بالجودة .
- نجد أن النقاط الرئيسية التي تجمع بين أفكار هؤلاء المهتمين بالجودة هي التالية :
- التأكيد على مبدأ منع وقوع الأخطاء وتعتبر من أهم مبادئ الجودة الشاملة.
 - الإهتمام بنشر ثقافة الجودة بين العاملين في المنظمة لضمان تأييدهم ومشاركتهم في التنفيذ وتدريب العمال وتأهيلهم والحد من مقاومة التغيير.
 - الإنطلاق من مبدأ الإهتمام بالعميل هو الأساس لتطبيق هذا النموذج.
 - لا بد من توفير أدوات الرقابة والمتابعة وتصحيح الأخطاء أولاً بأول.
 - ضرورة وجود قيادة إدارية قادرة وراغبة في تطبيق نموذج الجودة الشاملة بأسسه ومتطلباته (عقيلي ٢٠٠١ ، Feigenbaum 1991) .

الجدول رقم (١) مقارنة المفاهيم الإدارية الحديثة و التقليدية ذات العلاقة بالجودة الشاملة :

عناصر المقارنة	الإدارة التقليدية	المفاهيم والقواعد الحديثة
التكلفة	مستوى أعلى من الجودة يعني زيادة التكلفة	الارتقاء بمستوى الجودة يسهم في تخفيض التكاليف
الأخطاء والهدر و إعادة الأعمال	يمكن التعامل معها ويتم تحملها لدرجة معينة ، والأخطاء عادة يتم اكتشافها وتصحيحها	لا يمكن تحمل وقبول الأخطاء أو الهدر أو إعادة الأعمال ، لتجنب إعادة الأعمال والهدر، يجب أن تمنع الأخطاء قبل حدوثها بأداء العمل الصحيح من المرة الأولى (Do it right the first time every time and all the time)
حل المشكلات	تجنب المشكلات وتفاديها ، و عدم محاولة إصلاح شيء إلا إذا تعطل تماماً، اتباع اسلوب رد الفعل (Reactive) والتفتيش (Inspection)	البحث عن المشكلات التي تعوق التحسين المستمر وترقبها ، اتباع اسلوب الفعل (Proactive) لكشف المشكلات ومنعها قبل حدوثها (Prevention)
الجودة والإنتاجية	هدفان متضاربان لا يمكن تحقيقهما بأن واحد	تحسين الجودة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية
المسؤولية عن الجودة	الجودة مسؤولية العاملين بشكل مباشر	الجودة مسؤولية الإدارة والنظام المتبع
التخطيط التركيز التحسين	تخطيط قصير الأجل تركيز داخلي على تحقيق نتائج سريعة عندما تنشأ مشكلة أو حاجة للتحسين	تخطيط طويل الأجل وتفكير استراتيجي تركيز داخلي وخارجي على العميل Continuous تحسين مستمر improvement
تصميم المنتجات والخدمات	يتم من قبل الإدارات المختصة وفقاً لمعرفة الخبراء	يتم تحديده من قبل فرق عمل وفقاً لمعلومات وبيانات تم جمعها من عملاء الداخل والخارج

Adapted from Broka&Broka (1992)

(ب) عوامل الجودة

• هناك أربعة عوامل تتعلق بالجودة الشاملة :

الأول : الرتبة **Crud** : تتعلق الرتبة أو النخب بالاختلاف في الدرجة أو الترتيب بين السلع والخدمات ذات الوظائف الواحدة فالمنتجات عالية الرتبة تفي بحاجات أكثر وتقدم إشباعاً أكثر لرغبات المستهلكين لذلك ينظر إليها على أنها أعلى جودة من المنتجات ذات الرتب الأقل .

الثاني : جودة التصميم **Quality of Design** وتقيس كيف قابلت بإحكام ودقة مواصفات السلعة أو الخدمة مع إحتياجات ورغبات المستهلك ، وهي مواصفات الجودة التي توضع عند تصميم المنتج أو الخدمة (مأمون درادكة ص ١٧)
وقد بين جوران أن جودة التصميم هي الجودة في المواصفات والخصائص التي يتم وضعها قبل بدء العملية الإنتاجية بحيث يراعى تحقيقها أثناء العملية لتصل إلى أيدي المستهلكين على شكل سلع ذات مواصفات محددة وفقاً لرغبات المستهلكين .

(جارسون ص ٤ ٩٩) (**Joran 1979,p17**)**الثالث :** جودة المطابقة **Quality of Conformance**

وهي المواصفات التي تتحقق فعلاً خلال العملية الإنتاجية نفسها أي درجة مطابقة السلع التي تم فعلاً تصنيعها أو الخدمات التي تم تقديمها لمواصفات التصميم وخلوها من العيوب والمشاكل التي تؤثر على مظهرها وأدائها .

ويبين جوران أن جودة مطابقة المواصفات تتحقق عندما تكون السلع المنتجة مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً (**Joran1989**) (p15)

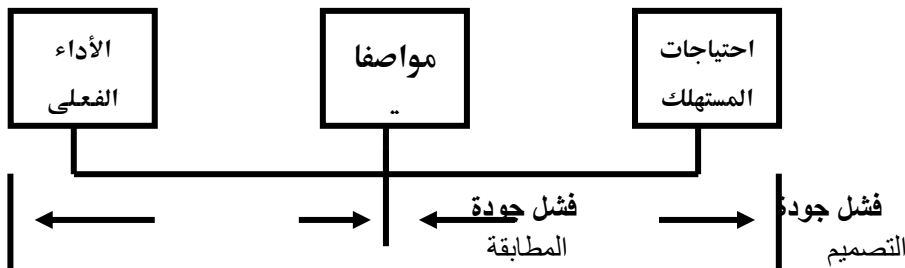
الرابع : جودة الأداء **Quality of performance**

وهي التي تظهر للمستهلك عند الأداء الفعلي للمنتج وتكون السلعة قادرة على تقديم الفائدة للعميل عند الإستخدام (تحقق الأداء) ، كما يجب أن تكون السلعة متاحة وتكون درجة إعتماذية السلعة كافية لأن تؤدي السلعة عملها ووظيفتها بشكل جيد ولفترة زمنية محددة وبأقل عدد من المشاكل والأعطال وحسب المواصفات المحددة ، إضافة إلى ضرورة التركيز على جودة خدمة العملاء .

إذا فشل المنتج في تحقيق إحتياجات المستهلك تكون السلعة قد فشلت في تحقيق جودة التصميم ، أما إذا فشل المنتج في أداء دوره وتعطل فيكون قد فشل في استيفاء جودة المطابقة .

يبين الشكل أن جودة المطابقة تتحدد بالفرق بين الأداء الفعلي و إرضاء العميل ، والذي يجب تخطيه من خلال التحسين المستمر)

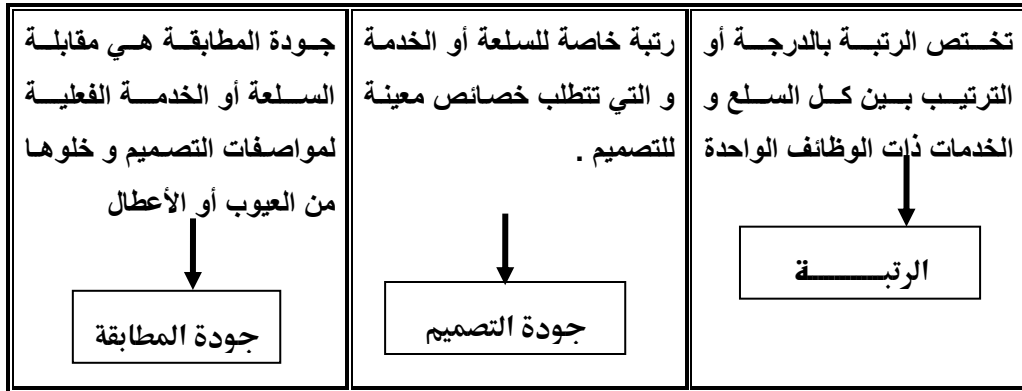
(Horngrenat.el,p655)



شكل رقم (٢)

والمنتجات غير المطابقة للمواصفات تحتاج إلى إصلاح أو إعادة تشغيل أو تخريد بتكاليف إضافية يتكبدها التنظيم. وفي حال أن أخطاء عدم المطابقة لم تصحح داخل المصنع وتعطل المنتج في موقع العميل ، فإن تكاليف إصلاحه تكون كبيرة وأعطاله كثيرة ، لذلك فإن السلعة أو الخدمة ذات جودة المطابقة العالية هي التي تعمل بالطريقة التي قصدها المصمم وتكون خالية من الأخطاء والأعطال وما شابه من مشاكل . (جاريسون ٩٩٥)

العلاقة بين الرتبة وجودة التصميم وجودة المطابقة



شكل رقم (٣)

ثانياً : تكاليف الجودة وعناصرها:

تكاليف الجودة : هي تلك التكاليف التي تحدث لمنع حدوث الجودة المنخفضة، أو هي التكاليف التي تحدث نتيجة لحدوث الجودة المنخفضة ، يتعلق جزء كبير من تكاليف الجودة التي تحدث بالشركة بجودة المطابقة ويمكن تقسيم هذه التكاليف إلى أربعة مجموعات رئيسية :

تكاليف المنع (الوقاية) : Prevention Costs وهي التكاليف التي تحدث لمنع إنتاج غير مطابق للمواصفات.

تكاليف التقييم: Appraisal Costs وهي التكاليف التي تحدث لإكتشاف الوحدات الفردية غير المطابقة للمواصفات

تكاليف الفشل الداخلي: Internal Failure Costs وهي تلك التكاليف والنقبات التي تنشأ نتيجة إنتاج سلع وخدمات ذات جودة رديئة ، من خلال عمليات التصنيع، وتكتشف هذه الوحدات (قبل) شحن المنتج للعميل .

تكاليف الفشل الخارجي: External Failure وهي تلك التكاليف التي تحدث عندما يتم إكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات(بعد) شحنه للعميل .

المجموعة الأولى والثانية تحدث وتصرف في الشركة نتيجة محاولاتها منع حدوث جودة مطابقة سيئة وتسمى (كف الوقاية) أو تكلفة الجودة الإيجابية، أما المجموعة الثالثة والرابعة فتحدث وتصرف في الشركة بسبب حدوث جودة المطابقة السيئة وتسمى (كف الجودة الرديئة) أو تكلفة الجودة السلبية. (جاريسون ٩٩٦ ، هورنجرن ١٢٢٣؛ عقيلي).

عناصر تكاليف المنع

وتشمل دوائر الجودة والرقابة الإحصائية التي تجتمع بإنظام لمناقشة طرق تحسين جودة المخرجات والرقابة الإحصائية هي طرق فنية لمراقبة جودة مكونات وأجزاء المنتج وتحقيق الجودة الشاملة للمنتجات بالأخذ بمدخل (الخطوة خطوة) و (القطعة قطعة) وتقديم الدعم للموردين لضمان المواد الخالية من العيوب (Barry Render, C. et pp675-6677).

عناصر تكاليف التقييم

وتشمل تكلفة فحص المنتجات لتحديد المنتجات المعيبة قبل التسليم للعملاء ولسوء الحظ أن القيام بأنشطة التقييم لاتمنع حدوث العيوب مرة أخرى .

لذلك فانه في المصانع الحديثة جميع العاملين مسؤولين عن رقابة الجودة كل في نطاق عمله ، ومثل هذا النوع من التقييم مع جودة عالية للتصميم يسمح بأن تصنع الجودة بالمنتجات بدلاً من فحصها بالمنتجات (فكل عامل هو مفتش للجودة على نفسه) . وكل عامل مسؤول عن عملية الفحص حتى لو اقتضى الأمر إيقاف خط التجميع بالكامل لتصحيح عيب تم ملاحظته (مأمون درادكة) .

عناصر تكاليف الفشل الداخلي

تنتج تكاليف الفشل الداخلي من تحديد العيوب أثناء عملية التقييم ، وتشمل تكلفة العادم ، وتكلفة الوحدات المعيبة (المرفوضة) ، وتكاليف إعادة تشغيل و إصلاح الوحدات المعيبة ، وتكلفة الوقت الضائع نتيجة مشاكل الجودة . وكلما كانت أنشطة التقييم أكثر فاعلية إزدادت فرصة ضبط العيوب داخلياً ، وزادت بالتالي تكاليف الفشل الداخلي .

عناصر تكاليف الفشل الخارجي

إذا تسلم العميل منتجاً به عيوب ينتج عن ذلك الفشل الخارجي ، وتشمل تكاليف الفشل الخارجي على : الإصلاحات والتغيير ورد قيمة الوحدات المعيبة ، وتكاليف الإلتزامات المترتبة على الشركة نتيجة الإجراءات القانونية التي تتخذ ضد الشركة ، إضافة إلى المبيعات التي سوف تخسرها الشركة نتيجة تدهور سمعتها بسبب سوء منتجاتها . مثل هذه التكاليف يمكن أن تضر بالشركة إذا تركت بدون مراجعة وستدمر الأرباح بدون شك .

هناك بعض التوجهات تقول (دعنا نستمر في بيع وتسليم منتجاتنا للعملاء ، وسنأخذ بالاعتبار مشاكل الضمان) .

هذه التوجهات تنتج الفشل الخارجي وبالتالي عدم رضاء العملاء وانكماش حصة الشركة في السوق .

إن تكاليف الجودة المذكورة أعلاه يتم التقرير عنها بتقارير تكاليف الجودة وهناك مجموعة لا يتم التقرير عنها في تقارير الجودة وتتضمن عناصر الجودة المنخفضة مثل هامش المساهمة الضائع من فقد المبيعات ، ومن الأسعار المنخفضة للمنتجات المباعة أي هي تكاليف الفرصة البديلة ، التي يكون من الصعب تقديرها ، ولا يتم تسجيلها بصفة عامة في نظم المحاسبة ، ومع هذا فإن هامش المساهمة الضائع يمكن أن يكون جوهري وعناصره تمثل تحريكاً هاماً للقوى نحو إعداد برامج تحسين الجودة . أمثلة لهذه الأنواع من التكاليف الشكل ٢ تكاليف الجودة هورنجرن ١٢٢٤ع.

يبين الجدول عناصر التكاليف لكل مجموعة من المجموعات الأربعة لتكاليف الجودة

تكاليف المنع	تكاليف التقييم	تكاليف الفشل الداخلي	تكاليف الفشل الخارجي
عناصر مجموعة أ <ul style="list-style-type: none"> • هندسة الجودة • تقييمات المورد • صيانة المعدات • هندسة العمليات الصناعية • هندسة التصميم • تدريب الجودة • المواد الجديدة 	عناصر مجموعة أ <ul style="list-style-type: none"> • فحص المواد المستلمة • مختبر الخدمات الفنية • اختبار المنتج • قبول المنتج (فحص المنتج النهائي) • فحص المنتج الصناعي (على خط التشغيل) 	عناصر مجموعة أ <ul style="list-style-type: none"> • العوادم • اعادة التشغيل • اعادة الجدولة و الإختبار • هندسة العملية و التصنيع المتعلق بالفشل الداخلي 	عناصر مجموعة أ <ul style="list-style-type: none"> • تكاليف توزيع المنتجات المرتدة • تكاليف التسويق المتعلقة بالفشل الخارجي • هندسة العملية و التصنيع المتعلق بالفشل الخارجي • الإصلاح • تكاليف الانتقال المرتبطة بمشاكل الجودة • مطالبات الضمان • مطالبات الالتزام
عناصر مجموعة ب <ul style="list-style-type: none"> - هامش المساهمة الضائع من انخفاض المبيعات و حصة السوق و الأسعار 	عناصر مجموعة ب <ul style="list-style-type: none"> - هامش المساهمة الضائع بسبب جودة الإنتاج المنخفضة 		

شكل (٤) عناصر المجموعة أ تمثل تكاليف الجودة التي يتم تضمينها بتقارير تكاليف الجودة.

عناصر المجموعة ب تمثل تكاليف الجودة التي لا يتم تضمينها بتقارير تكاليف الجودة خاصة هوامش المساهمة الضائع بسبب إنخفاض الجودة.

يؤكد كروزبي (Crosby ١٩٨٤ p60) أن تكلفة الجودة السلبية أو الرديئة تمثل ٢٠% أو أكثر من قيمة المبيعات في المنشآت الصناعية بينما لا تمثل تكلفة الجودة الإيجابية أو تكلفة المنع سوى ٢% أو ٤% في أفضل الأحوال ويشير جوران إلى أن المنظمات التي طبقت إدارة الجودة الشاملة تمكنت من تخفيض تكلفة الجودة بنسبة ٥٠% (Joran ١٩٨٩ p15).

أظهرت إحدى الدراسات التي أجرتها شركة (IBM) بخصوص كلفة الأخطاء في مراحل الإنتاج المختلفة فوجدت أن كلفة الأخطاء للمنتج الواحد قدرت بدولار واحد في مرحلة التصميم ، وعشرين دولار من أجل إصلاحها خلال العملية الإنتاجية، وخمسين دولار بعد وصولها للسوق (درادكة ٧٠).

وعليه فإن تكاليف الحيلولة دون وقوع مشاكل الجودة أقل من التكاليف التي تنفق لإكتشاف مشاكل الجودة وتصحيحها فالمنع هو التصحيح من أجل العلاج، فإذا ما تركت مشاكل الجودة تثمر وتنتعش فإنه لن يتمكن أعظم نظام لكشف الأخطاء من تحديد أساس المشكلة فيجب التخلي عن مبدأ (دعه يعمل دعه يمر) في موضوع الجودة فالحماية والمنع يجب أن تكون بدلاً للعلاج لأنها تحقق الفوائد التالية :

- تقلل من المال والوقت اللذين ينفقان في اكتشاف المشاكل .
- تجعل العاملين مهتمين بصفة مستمرة بأهمية الجودة الجيدة .
- تضمن السلامة ضمن الحريق بدلاً من إطفاء الحريق .
- تسمو بالثقة في عملية الإنتاج (باديرو ٨٩) .

ثالثاً : طرق تخفيض تكاليف الجودة مع الاحتفاظ بجودة عالية :

١- الإنتاج بالوقت المحدد : (JIT) (Just in time) إذ يستلزم الإنتاج في الوقت المحدد الحصول على المواد الصحيحة ، بالكميات الصحيحة ، وفي الوقت المناسب ، والإقتصار على إنتاج الكمية المطلوبة من العملاء في السوق ، وهذا يعطي الفرصة للعاملين للتركيز على حل المشاكل التي قد تظهر أثناء الإنتاج (درادكة ٦٣ ، فخر ودليمي ٢٠٠٢) (Horngren

(664

يهدف الإنتاج في الوقت المحدد إلى تخفيض التكلفة في المجالات التالية :

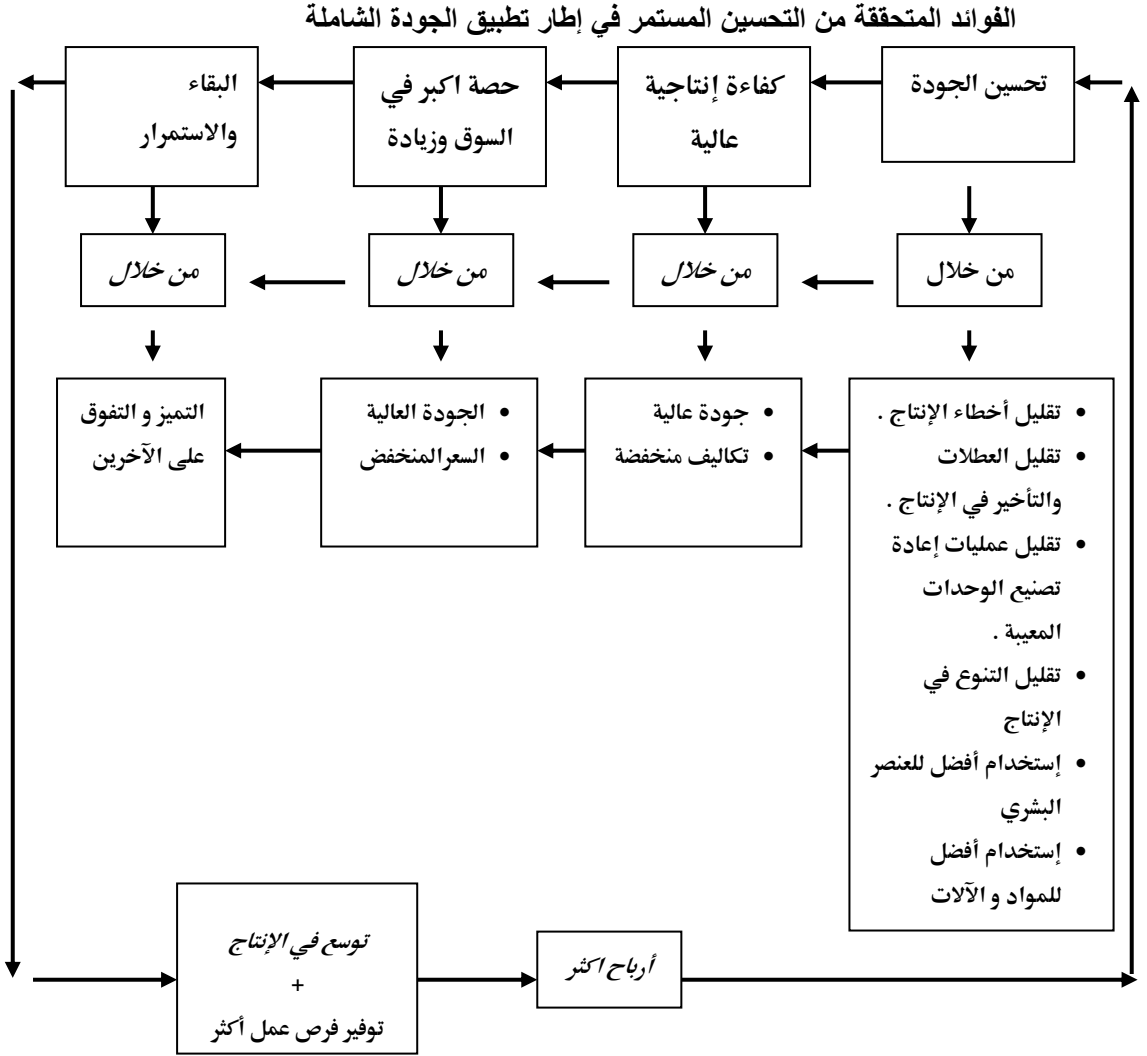
- تكلفة الفوائد عن المنتجات المخزونة التي تفوق الحاجة .
- السيطرة على تكلفة المخزون .
- حسابات تكلفة التخزين .
- الرقابة على تكلفة المخزون .

(Tyndall,G 1990 P 55-59)

INDUSTRY,SGUIDE TO ١٩٩٩ الطبعة الثانية ١٩٩٩ (أيدجي باديرو، ترجمة فواد هلال
 ((ISO9000 BY ADEDEJI B.BADERU1995

- ٢- التحسين المستمر للعملية : **Continuous Process improvement CPI** إن التحسين المستمر هو جوهر الجودة الشاملة فهو تحسينات لا تتوقف لكافة العوامل المرتبطة بعملية تحويل مدخلات إلى مخرجات .
- وقد تبنى اليابانيون هذا المفهوم وكانوا أسبق من الأمريكيين في تطبيقه . وأصبح حجر الزاوية في المدخل الإنتاجي ويستخدم تعبير كايزن **Kaizen** كرمز للتحسين المستمر .
- إن نجاح اليابانيين في إستخدام هذا المدخل أدى إلى تحويل الإدارة في العديد من الشركات الغربية لإعادة تقييم الكثير من الممارسات (أحمد سيد مصطفى ١٩٩٩ ص ٥٧٥ - ٥٧٦) .
- ويعتبر تحسين العملية المستمر مدخلاً للإستياب المنتظم للتحسين في أي عملية ويطبق هذا المصطلح دائماً لتحسين جودة الإدارة فهو يحقق المزايا التالية على صعيد الجودة:
- تكلفة أقل لتحقيق الجودة ومنتجات ذات جودة عالية وتحقيق رضاء أفضل للمستهلكين .
 - القدرة للإستمرار في المنافسة وبيئة متقدمة لإسهام العاملين .
 - تعبير واضح عن المتوقع من العملية (باديرو ص ٩٢) .

- إن تطبيق الجودة الشاملة أساسياً في تحليل وتحسين العمليات في المنشأة والعمليات الأساسية تؤثر في العميل ولها علاقة قوية به ، وتحسينها يؤدي إلى إرضاء العميل ورفع قيمة الشركة التي تمثل الإستثمار وزيادة حصة السوق وإدارة التكاليف وهذه التأثيرات تنتج مع المخرجات والنتائج الأساسية لعملية التحسين هي :
- تقليل التكلفة المباشرة : حيث يتم تقليل الفاقد من المواد والعمالة والمعدات إلى أقصى درجة ممكنة .
 - تقليل الدورة الزمنية للعمل : تقلص الأنشطة والمهام غير المجدية والتي لا تضيف قيمة ، وكذلك تصحيح وتقليل الأخطاء إلى أقصى درجة ، وهذا أيضاً يؤدي إلى تقليل التكلفة المباشرة .
 - تقليل الفروق والإختلافات : أي زيادة الوثوق في العمليات وتحسين الجودة وتقليل زمن دورة العمل يؤدي إلى تحقيق إرضاء أكبر للعميل الذي يحصل على السلعة أو الخدمة الأجود والأسرع وربما الأرخص ، وإرضاء العميل يؤدي إلى زيادة الحصة في السوق وتحسين الوضع التنافسي وزيادة العائد . (Umble,M,M&E.J Umble1998PP5-14).



شكل رقم (٥)

٣- مدخل الجودة من خلال تقليل العمالة : (Quality Function Deployment QFD) ، وهو مدخل تخطيطي يمكن المنظمة من تقييم المتطلبات المرغوبة من العملاء وفعالية QFD تأتي من ترجمة إحتياجات العميل وتوقعاته مباشرة أي المتطلبات الهندسية ، والتصنيع ، فبدلاً من وضع مواصفات المنتج داخلياً ثم وضع الآمال على بيعها وتوزيعها وتسويقها فالعميل يعطي مواصفات سلعته وبالتالي فإن هذا المدخل يؤكد على أن ما يريجوه العميل حقيقة سينتج من البداية ويحقق هذا المدخل المميزات التالية :

- تحسين جودة المنتج .
- الإقلال من فاقد المواد .

- الإقلال من تكلفة إعادة العمل .
- الإقلال من دورة تصميم المنتج .
- الإقلال من الوقت المحدد لتسليم المنتج .

تتطلب QFD اشتراكاً نشطاً من مجموعات التصميم ، الهندسة ، التصنيع والمبيعات والعاملين على تأكيد الجودة في المنظمة إضافة إلى نقاط الاتصال الخارجية .
(باد يرو ص ٩٤)

٤- تطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق أعلى درجة من الجودة من خلال جعل عدد الأخطاء في العمل عند أدنى حد ممكن (zero defects) مما يساهم في تخفيض التكلفة إلى أدنى مستوى مع المحافظة على حالة رضا العميل .
فإدارة الجودة الشاملة هي نهج متكامل لخدمة العميل وهي عملية متكاملة تشمل جميع الأنشطة والوظائف والأنظمة على شكل سلسلة ، بحيث أن أي خلل في أي حلقة تعتبر نقطة ضعف تؤثر في الجودة الكلية التي تحتاج إلى تنسيق عالي المستوى يقوم بتحقيقه مجلس أو لجنة عليا داخل المنظمة .

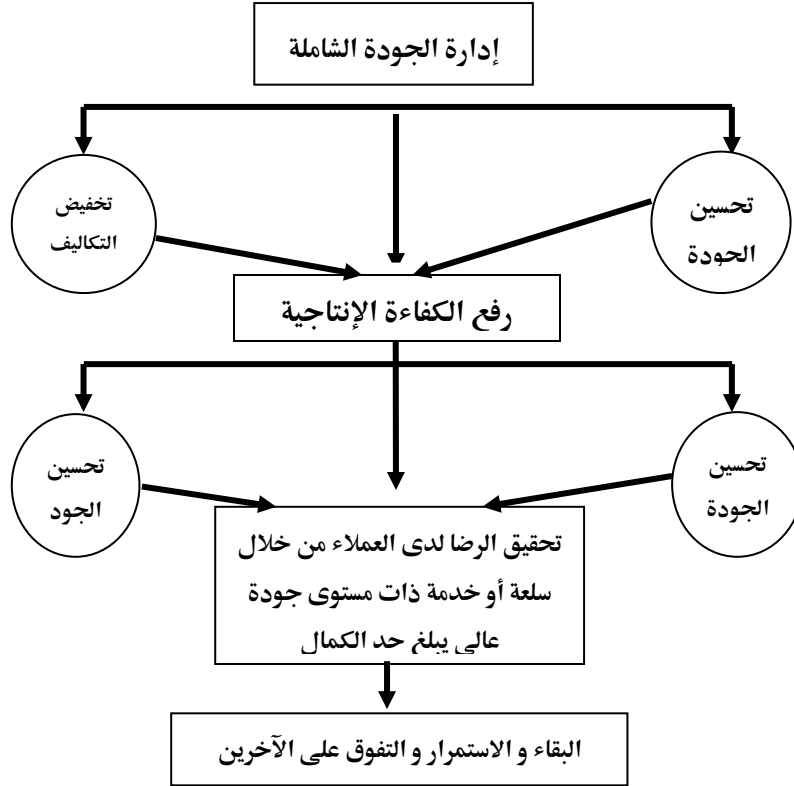
وتركز إدارة الجودة الشاملة على مفهوم التكلفة الكلية الشاملة والتي تشمل ما يلي :

- تكلفة المنتج وفق المعايير المحددة .
 - تكلفة عمليات التقييم .
 - تكلفة الإخفاق (الأخطاء) .
 - تكلفة خسارة حصة من السوق .
 - تكلفة الفرصة الضائعة التي لم تستغل .
 - تكلفة سوء السمعة خارجياً .
 - تكلفة التخزين للمواد والسلع المنتهية الصنع .
- فمن الأهمية بمكان عندما تود المنظمة في التعامل مع مسألة الجودة وتحسينها أن تأخذ في حساباتها التكلفة المصاحبة (عقيلي) .

وجهة نظر أرماند فيجينيوم مؤسس شركة النظم العامة وهي رائدة تأكيد الجودة هي أن تطبيق نظم إدارة الجودة تعطي تفوقاً في العائد على الإستثمار في الصناعة لأنها تحقق ما يلي :

- تخفض إدارة الجودة الشاملة من التكاليف المباشرة للمنتجات ضعيفة الجودة :
- كالتفتيش ، وإعادة التصنيع ، والضمانات ، وغيرها .
- التحسينات في العناية بالجودة يؤدي بالضرورة إلى زيادة الإنتاجية .
- الربط بين تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية يؤدي إلى زيادة الحصة التسويقية تحسين في مستوى رضا العملاء والموظفين .
- تحسين في مستويات الأداء العام للمنظمة (فرانيس ماهوني وكارل جي ص ٥٧ عام ٢٠٠٠)

استراتيجية و أهداف إدارة الجودة الشاملة عقيلي ص ٤٠



شكل رقم (٦)

رابعاً : تقارير تكاليف الجودة :

إن تكلفة الجودة لا تخص نشاط الإنتاج فقط بل تخص جميع أوجه النشاط في الشركة ، لذلك يجب على الشركات كجزء من نظام التكاليف إستخلاص تكاليف الجودة لكل نشاط وتجميع هذه التكاليف في تقرير الجودة .

تفيد معلومات تقارير تكاليف الجودة الإدارة في معرفة أنواع تكاليف الجودة وقيمتها وإتجاهها فهي تحقق للإدارة ما يلي:

أولاً - تساعد معلومات تكلفة الجودة المديرين على تحديد الأهمية المالية للجودة، لأن المديرين لا يقدرّون عادة تكاليف الجودة لأن هذه التكاليف مندمجة مع تكاليف الأقسام الأخرى. ولأنها لا تحسب من خلال نظام التكاليف.

ثانياً - تساعد معلومات تكاليف الجودة على تحديد الأهمية النسبية لمشاكل الجودة التي تواجه المنشأة فمثلا قد تظهر تكاليف الجودة أن الخردة تمثل مشكلة جودة هامة ، أو أن الشركة تتحمل تكاليف ضمان ضخمة ، وهذه المعلومات توجه الإدارة نحو المناطق التي تحتاج إلى إهتمام .

ثالثاً- تساعد معلومات تكاليف الجودة الإدارة على تحديد لماذا كان توزيع تكاليف الجودة سيئاً ، كما تساعد بعد ذلك على حسن توجيه وتوزيع هذه التكاليف ، فكلما إتضح أنه يجب توزيع تكاليف الجودة أكثر نحو أنشطة المنع والتقييم وأقل نحو الفشل بأنواعها المختلفة .

رابعاً - تقدم معلومات تكاليف الجودة الأساس لوضع موازنة تكاليف الجودة كأداة لمساعدة الإدارة على خفض إجمالي التكاليف وتقييم الأداء من سنة لأخرى .

إن تقرير تكاليف الجودة يمثل العمود الفقري لنظام تكاليف الجودة حيث يبين للإدارة أنواع تكاليف الجودة التي حدثت فعلاً ، وبالطريقة التي تسهل عليها الدراية الكاملة بأمور وقضايا الجودة ، وكذلك قيمة وإتجاه هذه التكاليف (جاريسون ١٠٠٢- ٩٩٩ ، هورنجرن ١٢٢٣-١٢٣٢).

وتعتبر طريقة مؤشر الجودة (**Index Number Method**) من أكثر الطرق شيوعاً في الإستخدام والمقصود بمؤشر الجودة هي العلاقة النسبية (**Ratio**) التي يتم بموجبها قياس كلف الجودة ذات الصلة على أسس قيمة مثل العلاقة النسبية بين كلف الجودة وبين مجموع العائد الكلي على المبيعات .

ويمكن توزيع تكاليف الجودة بالتمثيل البياني أو رسومات بيانية تساعد البيانات المعروضة ضمن الرسوم على رؤية الإتجاهات بشكل أوضح على رؤية الوزن لعلاقات التكاليف بعضها البعض ومن السهل إعداد هذه الرسوم البيانية بإستخدام برامج غرافيك على الكمبيوتر (جاريسون) ومحاولة تخفيضها بأساليب معينة .

المحور الثاني (القسم العملي) :

سنوضح في هذه الحالة كيفية حساب وإستخدام تقارير تكاليف الجودة لإحدى الشركات الصناعية للأعوام ٢٠٠٢-٢٠٠٣ م و التي لن نورد إسمها وعنوانها نزولاً عند رغبة أصحابها والتي تنتج منتج صناعي هو منظمات الطاقة الكهربائية ، حيث تم استخلاص بيانات تكاليف الجودة (المنع ، التقييم ، الفشل الداخلي والخارجي) من القوائم المالية للشركة حيث كانت مدمجة بالقوائم المالية اعتباراً من البحوث والتطوير ووصولاً إلى خدمة المستهلك وأختارت الباحثة لتحديد تكاليف الجودة الخاصة بالمجموعة (أ) بإستخدام مدخل أساس مدخل تكاليف الأنشطة(ABC) أما تكاليف الجودة الخاصة بالمجموعة (ب) والذي يمثل هامش المساهمة الضائع من إنخفاض المبيعات ، وحصصة السوق والأسعار فلا يتم تضمينها في تقرير التكاليف ولم يتم حسابها في هذه الدراسة.

و بزيارة الشركة وبالتعاون مع مهندسي الإنتاج ومحاسبي الشركة أمكن تحديد تكاليف الجودة من خلال الخطوات التالية:

خطوة ١ - تحديد كل الأنشطة المرتبطة بالجودة ومجموعات تكلفة النشاط مثل نشاط التصميم ونشاط الفحص ونشاط إعادة تشغيل المنتج ، نشاط دعم العميل وإصلاح وإستبدال المنتج .

خطوة ٢- تحديد كمية أساس تخصيص التكلفة (محرك التكلفة) لكل نشاط مرتبط بالجودة ساعة ، عدد وحدات مثال عدد ساعات الفحص هو محرك تكلفة نشاط الفحص .

خطوه ٣ - تحديد المعدل لكل وحدة على أساس تخصيص التكاليف حيث قدرت تكاليف الفحص (ثابتة ومتغيرة)

١٠٠ ل للساعة عام ٢٠٠٢

١٢٠ ل للساعة عام ٢٠٠٣

خطوه ٤- حساب تكاليف كل نشاط مرتبط بجودة المنتج = كمية أساس تخصيص التكلفة المحسوب في

الخطوة ٢ × المعدل لكل وحدة من أساس التخصيص المحسوب في الخطوة ٣

فتكاليف الفحص المرتبطة بالجودة (١٢٠٠٠ ساعة × ١٠٠ ل) = ١٢٠٠٠٠٠٠ عام ٢٠٠٢

زادت تكاليف الفحص فأصبحت (١٧٠٠٠ ساعة × ١٢٠ ل) = ٢٠٤٠٠٠٠٠ عام ٢٠٠٣

خطوة ٥- تحديد إجمالي تكاليف الجودة بجمع تكاليف كل الأنشطة المرتبطة بجودة المنتج في كافة مجالات أنشطة سلسلة القيمة .

خطوة ٦ - إيجاد العلاقة النسبية (Ratio) بين كلف الجودة وبين مجموع العائد الكلي على المبيعات (أي بتقسيم إجمالي

التكاليف العمود (٥) على المبيعات) .

السنة الأولى :عام ٢٠٠٢

النسبة إلى المبيعات ٢٠٠ ÷ ٥ = (٦) مليون	إجمالي التكاليف ×(٣) = (٥) (٤)	معدل التخصيص لمحرك التكلفة (٤)	محرك التكاليف(٣) كمية أساس التخصيص	مجموعة تكاليف سلسلة القيمة (٢)	مجموعة تكاليف الجودة
% ٠,٤	٨٠٠٠٠٠	٤٠٠٠ ل/ساعة	٢٠٠ ساعة	تصميم بحوث وتطوير العملية	تكاليف المنع (الوقاية) هندسة التصميم والعملية
% ٠,٦٠	١٢٠٠٠٠٠	١٠٠ ل/ساعة	١٢٠٠٠ ساعة	التصنيع	تكاليف التقييم الفحص والأداء
% ١	٢٠٠٠٠٠٠				تكاليف الجودة الإيجابية
% ١٥,٢٢٥	٣٠٤٥٠٠٠٠	٥٢٥٠ ل/لكل وحدة معاد تصليحها	٥٨٠٠ وحدة معاد تصنيعها	التصنيع	تكاليف الفشل الداخلي و إعادة التشغيل
% ٥,١٧٥	١٠٣٥٠٠٠٠	٣٤٥٠ ل/لكل وحدة معاد تصليحها	٣٠٠٠ وحدة تم إصلاحها		تكاليف الفشل الخارجي
% ٢٠,٤	٤٠٨٠٠٠٠٠				تكاليف الجودة السلبية
% ٢١,٤	٤٢٨٠٠٠٠٠				إجمالي تكاليف الجودة

حيث أن تكاليف الفشل الخارجي تم إظهارها حسب الأنشطة:

دعم العميل	التسويق	٣٠٠٠ وحدة تم إصلاحها	١١٠٠ ل/للوحدة	٣٣٠٠٠٠٠	١,٦٥ %
إعادة استبدال أجزاء	توزيع	٣٠٠٠ وحدة تم إصلاحها	٧١٠ ل/للوحدة	٢١٣٠٠٠٠	١,٠٦٥ %
إصلاح الضمان	خدمة العميل	٣٠٠٠ وحدة تم إصلاحها	١٦٤٠ ل/للوحدة	٤٩٢٠٠٠٠	٢,٤٦ %
إجمالي تكاليف الفشل الخارجي		١٠٣٥٠٠٠٠		٣٤٥٠	٥,١٧٥ %

الجدول المعروض أعلاه يبين ما يلي :

- بلغت مبيعات الشركة ٢٠٠ مليون ل.س .
- تكاليف الجودة مبنية بالجدول إلى أربع مجموعات - المنع ، التقييم ، الفشل الداخلي ، والفشل الخارجي حيث يبين عمود ٢ تكاليف الجودة بكافة مجالات سلسلة القيمة.
- يصف العمود ٣ أسس التخصيص للتكاليف ومحركات التكلفة ، حيث أن معدلات التخصيص تتضمن عنصري التكلفة الثابتة والمتغيرة .

السنة الثانية : عام ٢٠٠٣

مجموعة تكاليف الجودة	مجموعة تكاليف سلسلة القيمة (٢)	محرك التكاليف كمية (٣) أساس التخصيص	معدل التخصيص لمحرك التكلفة (٤)	إجمالي التكاليف (٥) = (٣) × (٤)	النسبة إلى المبيعات (٦) = ٥ ÷ ٢ مليون
تكاليف المنع (الوقاية) هندسة التصميم والعملية	تصميم بحوث وتطوير العملية	١٧٠٠ ساعة	٥٣٠٧ ل/ساعة	٧٩٦٠٠٠٠	٣,٩٨ %
تكاليف التقييم الفحص والأداء	التصنيع	١٧٠٠٠ ساعة	١١٠ ل/ساعة	٢٠٤٠٠٠٠	١,٠٠٢ %
				١٠٠٠٠٠٠	٥ %
تكاليف الفشل الداخلي إعادة التشغيل	التصنيع	٤٢٠٠ وحدة معاد إصلاحها	١٤٣ ل/لكل وحدة معاد إصلاحها	٩٠٠٠٠٠٠	٤,٥ %
تكاليف الفشل الخارجي	إجمالي	٤٠٠ وحدة تم إصلاحها	٢٧٥٠ ل/لكل وحدة معاد إصلاحها	١١٠٠٠٠٠	٠,٥٥ %
تكاليف الجودة السلبية				١٠١٠٠٠٠٠	٥,٠٥ %
إجمالي تكاليف الجودة					١٠,٠٠٥ %

حيث أن تكاليف الفشل الخارجي تم إظهارها حسب الأنشطة :

دعم العميل	التسويق	٤٠٠ وحدة تم إصلاحها	٨٧٥ل/للجهاز	٣٥٠٠٠٠	٠,١٧٥ %
إعادة استبدال أجزاء	توزيع	٤٠٠ وحدة تم إصلاحها	٧٥٠ل/للجهاز	٣٠٠٠٠٠	٠,١٥ %
إصلاح الضمان	خدمة العميل	٤٠٠ وحدة تم إصلاحها	١١٢٥ل/للجهاز	٤٥٠٠٠٠	٠,٢٢٥ %
إجمالي تكاليف الفشل الخارجي			٢٧٥٠	١١٠٠٠٠٠	٠,٥٥ %

تحليل النتائج

من خلال مقارنة تقرير التكاليف لعام ٢٠٠٣ وعام ٢٠٠٢ وباعتبار وحدة النقد الليرة السورية نجد مايلي :

أولاً : بلغت مجموع تكاليف الجودة في السنة الأولى ٤٢,٨٠٠,٠٠٠ والمتضمنة (تكاليف المنع والتقييم والفشل الداخلي والخارجي) والتي تمثل ٢١,٤ من المبيعات والملاحظ أنها موزعة توزيعاً سنياً حيث أن أغلبية التكاليف ممثلة في تكاليف الفشل الداخلي والخارجي والتي بلغت ٤٠,٨٠٠,٠٠٠ وتشكل نسبة ٢٠,٤% من المبيعات انحصرت أغلبها في تكلفة الفشل الداخلي بشكل خاص فقد بلغت ٣٠,٤٥٠,٠٠٠ ونسبتها ١٥,٢٢٥ % من المبيعات .

في السنة الثانية (عام ٢٠٠٣) نجد أن الشركة زادت من إنفاقها على نشاط المنع ونشاط التقييم (من ٢ مليون ارتفعت إلى ١٠ مليون) أي استثمرت ٨ مليون بزيادة ٤% من المبيعات الأمر الذي أدى إلى انخفاض تكلفة الفشل الداخلي والخارجي من (٤٠,٨٠٠,٠٠٠ إلى ١٠,١٠٠,٠٠٠) أي بتوفير ٣٠,٧٠٠,٠٠٠ أي بمعدل ١٥,٣٥% من المبيعات .

أي أنه بسبب زيادة الإنفاق على أنشطة المنع والتقييم أمكن تخفيض العيوب وإعادة التشغيل وإنخفضت تكاليف الفشل الداخلي من (٣٠,٤٥٠,٠٠٠ إلى ٩,٠٠٠,٠٠٠) أي من (١٥,٢٢٥ إلى ٤,٥%) بتوفير ١٠,٧٢٥% من المبيعات .

وأمكن إكتشاف العيوب ومعالجتها قبل تسليم المنتجات للعملاء حيث إنخفضت تكاليف الفشل الخارجي من (١٠,٣٥٠,٠٠٠ إلى ١,١٠٠,٠٠٠) أي من (٥,١٧٥% إلى ٠,٥٥% من المبيعات) أي بتوفير ٤,٦٢٥% وبذلك توفر الشركة مبالغ كبيرة للإصلاح خلال فترة الضمان وإستبدال السلع خلال فترة الضمان وباقي تكاليف الفشل الخارجي.

ثانياً : نظراً لزيادة الإنفاق على كل من أنشطة المنع وأنشطة التقييم إنخفضت إجمالي تكاليف الجودة في السنة الثانية (٢٠٠٣) وباستمرار التركيز على أنشطة المنع والتقييم فإن إجمالي تكاليف الجودة يجب أن تستمر في الإنخفاض وبذلك كلما زادت الشركة في السنوات المقبلة على الإنفاق على أنشطة المنع والتقييم سيؤدي إلى خفض أكبر في تكاليف الفشل وبالتالي تنخفض إجمالي تكاليف الجودة .

وحيث أن تكاليف الجودة في السنة الأولى كانت ٢١,٤% من المبيعات نجد أنها أصبحت في السنة الثانية ١٠,٥% من المبيعات .

من خلال مفهوم التحسين المستمر في ظل فلسفة الوقت المحدد تجاهد الشركة لتخفيض تكاليفها ونجد أن هذا التخفيض ممكن من خلال مجهودات مكثفة في إتجاه منع العيوب. هناك عائدات أخرى غير محسوبة ناتجة عن تحسن مستوى الجودة .

المحور الثالث : الإستنتاجات والتوصيات :

الإستنتاجات

١. إن تكاليف الجودة لا تخص العملية الإنتاجية فقط بل تتجاوز كل أنشطة الشركة بدء من البحوث والتطوير **Research and Development** و إنتهاءً بخدمة المستهلك .
٢. تنوع التكاليف المتعلقة بالجودة (المنع، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) كبير جدا لذلك يمكن أن يصبح إجمالي تكاليف الجودة عالية جداً إضافة إلى زيادة مسؤولية الشركات في الوقت الحاضر عن البيئة وتكاليف هذا التلوث البيئي (تكاليف الفشل) يمكن أن تصل إلى قيم خيالية ويتوجب على الإدارة أن تعطي الاهتمام الكافي لهذا الموضوع .
٣. تساعد معلومات تكاليف الجودة الإدارة على تخفيض إجمالي تكلفة الجودة بتركيز مجهوداتها على المنع والتقييم (لأن تكلفة المنع أقل من تكلفة تصحيح العيوب بعد حدوثها) الأمر الذي يخفض الفشل إلى الحد الأدنى وتكتشف العيوب قبل تسليم المنتجات إلى المستهلكين مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف الجودة من جهة وتحسين برنامج الجودة من جهة أخرى مما يؤدي إلى تخفيض آخر للتكاليف ، و يجب على الإدارة التركيز الكبير على أنشطة المنع والأقل على أنشطة التقييم لأنه يمكن للتقييم أن يكشف العيوب فقط في حين يقوم نشاط المنع بإلغاء العيوب فالجودة يجب أن تصنع بالمنتجات باتخاذ الخطوات اللازمة لمنع العيوب .
٤. إن مقاييس تكاليف الجودة المالية تركز الاهتمام كيف أن الجودة المنخفضة تكون مكلفة و تعد طريقة مفيدة ونافعة للمقارنة بين المشروع لعدة فترات مالية والمشروعات المتشابهة بهدف تخفيض التكلفة .
٥. توفر مقاييس تكاليف الجودة قياس ملخص لتقييم محاولات المعوضة بين تكاليف المنع والفشل .
٦. إن تقرير تكاليف الجودة يمثل العمود الفقري لنظام تكاليف الجودة فهو يساعد على تحديد الأهمية المالية للجودة حيث يبين للإدارة أنواع تكاليف الجودة التي حدثت فعلاً ، وبالطريقة التي تسهل عليها الدراية الكاملة بأمر وقضايا الجودة ، وكذلك قيمة وإتجاه هذه التكاليف .
٧. إن تقرير تكاليف الجودة يسمح بتحديد الأهمية النسبية لمشاكل الجودة التي تواجه المنشأة ، وهذه المعلومات توجه الإدارة نحو المناطق التي تحتاج إلى إهتمام .
٨. هناك مقاييس غير مالية لارضاء المستهلك مثل هامش المساهمة الضائع بسبب الجودة المنخفضة للإنتاج وانخفاض المبيعات وحصصة السوق والأسعار لم يتضمنها تقرير التكاليف يجب أن تهتم بها الإدارة وتفحص هذه المقاييس دائماً.
٩. في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومن خلال التحسين المستمر (CPI) في ظل فلسفة الوقت المحدد (JIT) تجاهد الشركة لتصل بتكاليف الجودة إلى ٢% - ٤% من المبيعات ويظهر أن مثل هذا التخفيض ممكناً من خلال مجهودات مكثفة بإتجاه منع العيوب.

١٠. هناك طرق أخرى تستخدمها الشركة لتحديد وتخفيض مشاكل الجودة منها خرائط الرقابة والأشكال البيانية ، وأشكال السبب - الأثر البيانية والتخطيطية .

١١. أصبحت معايير الأيزو ٩٠٠٠ ISO مقياساً عالمياً للجودة حيث وجدت هذه المعايير أصلاً للرقابة على جودة السلع الأوروبية وتشمل على سلسلة من المعايير : ٩٠٠١، ٩٠٠٢، ٩٠٠٣، ٩٠٠٤ وأخيراً (ISO ١٤٠٠١) المتعلق بالبيئة فقد أصبحت مقبولة عالمياً وعلى كل شركة في العالم أن لا تتجاهل هذه المعايير أي تعمل على توثيق نظام رقابة الجودة لديها بالمستندات للحصول على هذه الشهادة.

التوصيات

١. إن قياس تكاليف الجودة والتقرير عنها لا تحل أي مشكلة من مشاكل الجودة ، فالمشاكل تحل من خلال الإجراءات التي تتخذها الإدارة . من خلال إجراء تحولات جذرية لأوضاع المنظمة الداخلية ومواردها البشرية والمادية لتتمكن من إستيعاب التغيرات التكنولوجية والتنظيمية المتجددة ، والإعتراف بأهمية الوقت والتحسين المستمر وتطبيق الجودة الشاملة وتخفيض للتكاليف.
٢. الالتزام بمواكبة كل ما هو جديد ومفيد ، وتطبيق النظم الإدارية الحديثة وخاصة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأنظمة التكاليف الحديثة لأهميتها في المرحلة الراهنة لتقليل التكاليف والحفاظ على حصة المنشأة في السوق في ظروف المنافسة .
٣. ضرورة إدراك الإدارة لأهمية عناصر تكاليف الجودة و مقدار إستفادتها من الأنشطة المختلفة التي تلزم لإنتاجها وأثر ذلك على تحديد تكاليف أكثر دقة للمنتجات وإتخاذ القرارات الخاصة بإستراتيجيات التسويق وربحية المنتج .
٤. العمل على إلغاء الفجوة الزمنية بين وضع برامج تحسين الجودة في التنفيذ وبين تاريخ ظهور نتائج هذه البرامج ، فعند وضع وتنفيذ البرنامج ترتفع تكاليف رقابة الجودة ، ولا تبدأ هذه التكاليف بالإنخفاض إلا بعد أن تظهر نتائج التطبيق بعد سنة أو أكثر .
٥. قد تحذف بعض بنود تكاليف الجودة الهامة من تقرير التكاليف ، مثل تكلفة الفرصة لفقد المبيعات نتيجة سوء تصميم المنتج أو عدم رضا العميل وكذلك تكلفة وقت الإدارة العليا المبذول في التصميم وإدارة برنامج الجودة ويرجع سبب حذف مثل هذه التكاليف إلى صعوبة تحديدها وقياسها .
٦. التحديث الدائم للمقررات الأكاديمية ومتابعة التطورات العالمية ودراسة الأنظمة الإدارية والمحاسبية و التكاليفية الحديثة وتشجيع البحث العلمي في هذا المجال.
٧. تطوير برامج الرقابة على الجودة وزيادة الإنفاق على برامج تدريب الجودة في جميع الأعمال فالجودة يجب أن تصنع بالمنتجات وبالتالي يجب التركيز على إنشاء طرقاً للرقابة على الجودة والتي تركز على أنشطة المنع بحيث تكون الجودة مسؤولية كل عامل وكل مورد بتوريد مواد صفرية العيوب .
٨. عدم الخلط بين الحصول على شهادة الأيزو ISO وإدارة الجودة الشاملة رغم أن إدارة الجودة الشاملة أكثر شمولاً من الأيزو ISO .

المراجع

المراجع العربية

١. أحمد سيد مصطفى "إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات" طبعة رابعة عام ١٩٩٩.
٢. ألود اس.بفا وراكش كى.سان " إدارة الإنتاج والعمليات مدخل حديث " تعريب محمد الشواربي دار المريخ ١٩٩٩.
٣. الدليل الصناعي إلى آيزو ٩٠٠٠ تأليف أيدجي باد يرو ،ترجمة فؤاد هلال ، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ١٩٩٥ الطبعة الثانية ١٩٩٩ **(INDUSTRY,S GUIDE TO ISO 9000 BY ADEDEJI B.BADERU1995)**.
٤. فرانسيس ماهوني وكارل جي .ثور ترجمة عبد الحكيم الخزامى (ثلاثية إدارة الجودة الشاملة **TQM** دار الفجر للنشر والتوزيع عام ٢٠٠٠).
٥. توفيق محمد عبد الحسن ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات : مدخل إدارة الجودة الشاملة ط ١ القاهرة دار النهضة العربية ١٩٩٦ (ص ١٣٠) .
٦. جاريسون ر.أتش ونورين "المحاسبة الإدارية " ترجمة احمد حجاج ومحمد عصام زايد دار المريخ ٢٠٠٠ .
٧. د.فخر و دليمي " محاسبة التكاليف الصناعية " الجزء الأول دار الثقافة للنشر عام ٢٠٠٢.
٨. هورنجن ت وأخرون " محاسبة التكاليف (مدخل إداري جزء ١ و٢) تعريب أحمد حامد حجاج ومحمد عصام زايد دار المريخ عام ٢٠٠٠.
٩. عقيلي، عمر وصفي "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة " دار وائل للنشر عام ٢٠٠١ .
١٠. مأمون الدرادكة وطارق الشبلي " الجودة في المنظمات الحديثة " دار الصفاء للنشر والتوزيع عام ٢٠٠٠.
١١. د. فريد زين الدين " تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل " ط ١ القاهرة ٢٠٠٢ .

المراجع الأجنبية

1. Avidly Goalies , Stanley Davis, Total Quality, Macmillan College publishing, New York , p 1994.
2. Brce Brocka & Suzanne Brocka; Quality management ;implementing the best ideas of the masters ,Homewood .il ;Business one Irwin,1992,p3.
3. Barry Render ,C .et “Quantitative analysis for management “ Eighth edition ,2003 pp675-6677Prentice Hall.
4. Feigenbaum ,A .V .””Total quality control” 3rd ed .,M c Graw- Hill Book company 1991
5. Joseph M .Joran .,Joran on leadership for quality, new York; the free press,1989 ,p15.
6. Philip .B. Crosby; Quality is free ,new York; McGraw- hillinc.,1979, p17 .
7. Philip .B .Crosby; Quality without tears ,new York; McGraw- hillinc.,1984, p60.
8. W .Edwards Deming; Out of cress, Cambridge ,MA;MIT, 1986.pp5,140,142 .

-
9. Steimer ,T,” Activity-Based Costing For Total Quality Management Accounting ,Oct.1990, pp39-42..
 10. Stephen Harrison , (Total Quality Management) public Administration Quarterly, Val (16) No (4) , 1993.
 11. Tyndall,G,R.1990 “ Just In Tim Logistics Added Value For Manufacturing Cost Management .Journal of Cost Management. (Spring)pp54-59.
 12. Umble, M. M. And E .J. Umble.1998”How To Apply The Theory of Constraint’s Five- Step Process of Continues Improvement “ Journal of Cost Management . Se b /Oct ;pp5-14.
 13. Horngren, C et.al “Cost Accounting; A managerial Emphasis” Prentice –Hall ,2000,and 2003 .
-

ملخص أطروحة علمية بعنوان: تأسيس نظام وطني لإدارة الأرشفة في سلطنة عُمان

للباحث/ د. سيف بن عبدالله بن حمود الجابري (*)

قدم هذا البحث للمناقشة النهائية أمام المجلس العلمي الخامس عشر بجامعة موسكو الحكومية للإدارة متوخياً الحصول على اللقب العلمي دكتوراة فلسفة العلوم الاقتصادية والإدارية (P.HD.) موسكو - 2004 الطابع العام للبحث العلمي (الأطروحة) تنطلق الأهمية البحثية لهذه الدراسة من منطلق علمي وإداري في الوقت الذي تراكمت فيه أكثر من ٣٧ مليون وثيقة إدارية في المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان . جميع تلك الوثائق المتراكمة هي نتيجة مباشرة لعمل مختلف الأجهزة والمؤسسات الحكومية في السلطنة خلال الاثنتين والثلاثين سنة الأخيرة.

ومع كل ذلك العدد الهائل من الوثائق المختلفة المستوى ودرجة الأهمية الرسمية والعلمية فإنها، أي تلك الوثائق، لا تجد الحرص والاهتمام اللازمين من قبل المؤسسات الحكومية المختلفة، فهي لا تحظى باهتمام خاص يحميها من الإتلاف والضياع ، وهي بالتالي غير مصنفة وفقاً لأهمية مواضيعها وتنوعها وفي حالات كثيرة محفوظة بطرق عشوائية غير منظمة يصعب على الجهات المختصة والعلمية العودة إليها والاستفادة منها.

وكنتيجة مباشرة لوضع الوثائق الحكومية السابق ذكرها برزت صعوبات تمنع تبادل هذه الوثائق، والاستفادة من المعلومات التي تحتوي عليها سواء أكان من قبل المؤسسات الحكومية أم العلمية أم من ذوي الاهتمامات الذين يخصصهم ما تشتمل عليه هذه الوثائق. وبمعنى آخر فإن بقاء الوضع على ما هو عليه اليوم بالنسبة إلى تلك الوثائق المشار إليها، سوف يترتب عليه نتائج سيئة للغاية تحد من تحسين النشاط الإداري الحكومي وتفعيله، وبالتالي الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية الحكومية في سلطنة عمان. وفي اعتقادنا أنه لكي يتم إنقاذ هذه الوثائق الحكومية الهامة جداً، وإدخالها في مجال التطبيق العلمي والعملية على أسس منظمة ومخطط لها، ينبغي إنشاء منظومة أرشيفية حكومية متخصصة تكون مطابقة ومتناسبة مع طبيعة النظام الإداري الحكومي لسلطنة عمان لإرساء مرجعية علمية و عملية تستطيع مختلف الأجهزة الحكومية ومرافقها للإستفادة منها لتطوير أداؤها ونشاطها الإداري في مجال حفظ الوثائق وتبادلها.

وباعتقادنا أنه من خلال هذا المدخل العلمي النظري فقط، سنتمكن من تنفيذ نظام متطور لتبادل المعلومات المختلفة الخاصة بالوثائق والمخطوطات، وبالتالي سوف يسهل الاستفادة القصوى من مواردها المعلوماتية المختلفة من قبل مختلف أجهزة الدولة ومرافقها المتعددة، الأمر الذي سوف يعمل على تقديم إمكانات واسعة للبحث والباحثين؛ وذلك بتسهيل حصولهم على المعلومات والبيانات الحكومية .

(*) مسؤول تنمية المجموعات بالمكتبة الرئيسية - جامعة السلطان قابوس.

وبهذا سيتم توفير الضمانات القانونية والفنية لحفظ الوثائق الحكومية في سلطنة عمان كمراجع تاريخية ومصادر أولية للمعلومات أمام الباحثين العلميين والتربويين.

إن نجاح التجارب الدولية في مجال توثيق المعلومات الإدارية والتاريخية والاحتفاظ بها لكي تستفيد منها الأجيال القادمة يفرض علينا جميعاً على المستوى الحكومي الرسمي وعلى مستوى المؤسسات الأكاديمية والتربوية العمل على إيجاد هيئة حكومية لإدارة الأرشيف الوطني على مستوى سلطنة عمان متفرعا في مختلف مدن السلطنة ومراكزها الإدارية، ويكون ذا اتجاهين: رسمي حكومي يتمثل في حفظ الوثائق ذات الأهمية الرسمية والعلمية، و بحثي يتيح المجال أمام المهتمين من المؤسسات الحكومية وغيرها والباحثين في الحصول على المعلومات التاريخية والاقتصادية والإدارية والدينية وغيرها مما تحويه هذه الوثائق.

ويسعى هذا البحث إلى تحقيق هدف رئيسي وهو إعداد طرق وأسس نظرية، وكذلك تقديم العديد من المقترحات المهمة لإنشاء أرشيف مركزي في سلطنة عمان، والعمل على إدارته وفقاً لمنظومة متكاملة تكون نشاطها متطابقاً مع إستراتيجية إدارية تعمل في إطار وطني يمكنها من تنفيذ وظائفها اليومية المنبثقة من أهداف التطوير الاستراتيجي الحكومي والاجتماعي عامة. إن ما يميز هذه الدراسة هو كونها الأولى من نوعها حيث تعتبر أول محاولة علمية جادة لدراسة وضع الوثائق الحكومية غير الجارية (**non-current**) في الجهاز الإداري للدولة في سلطنة عمان، والتي تفتقد المؤسسة المتخصصة لإدارة الوثائق المتقدمة "الأرشيف" وحفظها وإعدادها كمصدر من مصادر المعلومات، بعد فرزها وتصنيفها لإعادة استخدامها عند الطلب سواء من منتسبي الوزارات والمؤسسات الحكومية والاجتماعية أو غيرهم من المستخدمين والباحثين. إن دراستنا لهذه المشكلة هو محاولة لتقديم الأسس النظرية الهامة اللازمة لإعداد أعمال الأرشيف وإسنادها لإدارة حكومية على أسس فنية ومتخصصة. إن تحليل البيانات الميدانية والمتعلقة بالوثائق غير الجارية (**non-current**) في إطار النظام الإداري الحكومي سمح لنا بتقديم أهم الأساليب والطرق العلمية لإنشاء نظام إداري متكامل لإدارة أعمال الأرشيف الحكومي في سلطنة عمان .

ولكي يتم تحديد أهداف البحث بدقة، فقد وضع الباحث نصب عينيه المهام التالية:

- ◆ تحليل الحالة الراهنة لحفظ الوثائق في الأجهزة والمؤسسات الحكومية في سلطنة عمان .
- ◆ بحث وتحليل الوضع الحالي لترميز الوثائق وترقيمها وكذلك الاحتياجات المالية اللازمة لعمل الأرشيف التي هي ضرورية لإعداده للعمل لتنفيذ وظائف نظام الأرشيف الوطني لاحقاً وإدارته .
- ◆ دراسة النظام القانوني الخاص بتنظيم الأرشيف، وإمكانية توافر الأساليب العلمية الحديثة اللازمة لتنظيم أهم الوثائق وحفظها في مختلف مراحل وجودها داخل النظام الإداري.
- ◆ تحديد أهم الأسس والأساليب الفنية اللازمة لعمل الأرشيف وتنظيم وحفظ الوثائق، والعمل على الاستفادة لاحقاً مما يتوافر بها من معلومات قيمة وأسس متكاملة وسياسة موحدة لتسيير نظام الأرشيف الوطني.
- ◆ تقديم الحجج العلمية التي تبين ضرورة إنشاء نظام أرشيف وطني موحد لغرض الاستخدام الفاعل لمصادر المعلومات المتوافرة في البلاد.
- ◆ إعداد مشروع نظام مؤسسات الأرشيف الحكومية الفرعية وأجهزة إدارته.

- ◆ إعداد الحلول العلمية وتقديمها لتطوير نظام إداري لأعمال الأرشيف الحكومي في سلطنة عمان.
- ◆ إعداد المبادئ الأساسية لتنظيم منظومة الأرشيف الحكومي.
- ◆ تحديد المصادر المالية الضرورية لتسيير عمل نظام الأرشيف الحكومي في السلطنة.
- ◆ دراسة تجارب البلدان الأجنبية المماثلة وتحليلها من حيث هدفها التنظيمي والاقتصادي الذي ساعد على تسيير مهام وظائف الأرشيف الحكومي في تلك البلدان وتنفيذه، ومدى إمكانية الاستفادة من تلك التجارب المماثلة لإنشاء إرشيف حكومي موحد في سلطنة عمان.

موضوع البحث

موضوع هذه الأطروحة هو التنظيم الحكومي ومؤسسة الأرشيف الوطني التي تعنى بجمع الوثائق وحفظها في سلطنة عمان.

مادة البحث

مادة البحث هي العلاقات التنظيمية والاقتصادية التي تبرز في حالة قيام نظام أرشيف حكومي موحد في سلطنة عمان.

الأسس المنهجية والنظرية للبحث

يستند العمل في هذه الأطروحة على نهج علمي متكامل مكن الباحث من دراسة المشكلة وساعده على إعداد أساليب وطرق علمية وفنية لإنشاء نظام وطني لإدارة الأرشيف الحكومي في سلطنة عمان، ومكنه من التوصل إلى تحليل منطقي وتقديم نموذج خاص لإنشاء أرشيف وطني موحد في سلطنة عمان مستنداً إلى دراسة نماذج كثيرة من أنظمة وتجارب البلاد الأجنبية في هذا المجال وتحليلها.

وقد استفاد الباحث كثيراً في هذه المجال من المناهج النظرية والعلمية للعديد من الباحثين العرب والأجانب في إعداد التصورات العلمية في تحليل هذه المشكلة ودراستها بالإضافة إلى الاستفادة من مناهج البحث وتجارب البلدان الأجنبية الأخرى التي طبقت نظاماً أرشيفي موحداً وعملت على إدارته.

وقد استعان الباحث بالدراسات والقوانين والقرارات الرسمية في سلطنة عمان المعنية بالموضوع، بالإضافة إلى القوانين والقرارات الرسمية الروسية التي تتناول تنظيم وإدارة الأرشيف الحكومي المركزي الروسي وفروعه، بالإضافة إلى قوانين مجلس الأرشيف الدولي وقراراته، ومنظمة اليونسكو وغيرها من الإصدارات العلمية في مجال البحث.

وقد استفاد الباحث من المصادر التحليلية كقاعدة للبحث ومعطيات عملية وهي متنوعة منها: إحصائية كالتقارير والوثائق الرسمية والإحصائيات، وغيرها من المصادر المترامية في أجهزة النظام الإداري في سلطنة عمان الأمر الذي منح البحث الدقة في المعلومات التي استند إليها ودقة الأسس النظرية العلمية التي منحتة طابعاً علمياً مكنه من الخروج بتوصيات ومقترحات هامة جداً وضرورية لتنظيم إدارة الأرشيف الحكومي الموحد في سلطنة عمان .

الجديد في الدراسة

تحددت الأهمية العلمية للبحث في إعداد الأسس النظرية لإنشاء منظومة وطنية لإدارة أعمال الأرشيف الوطني في سلطنة عمان مع الوضع في الاعتبار استمرارية عمل الأرشيف الجاري والمستقبلي . وقد خرج البحث بنتائج علمية مهمة أتت متطابقة مع الأهداف والمهام التي وضعها الباحث نصب عينيه، ويمكن إيجاز تلك النتائج العلمية على النحو التالي:

- ◆ لقد تم - ولأول مرة - تحليل وبحث التجربة العلمية لتنظيم الوثائق وجمعها من ناحية الكم والكيف، وتم التركيز على الكيفية التي يتم بها حفظ تلك الوثائق واستخدام المعلومات المتوفرة بها على المستوى المؤسسي والوطني.
- ◆ خلص البحث الى بعض المبادئ والأسس، محاولاً التأكيد عن ضرورة إنشاء نظام خدمي متخصص للأرشيف في السلطنة، وعلى هذه الأسس حدد المعايير القانونية والأساليب والخطوات التخصصية، والإجراءات الضرورية لإنشاء نظام موحد لإدارة أعمال التوثيق الأرشيفي الوطني في سلطنة عمان.
- ◆ توصل البحث إلى إعداد خطة وطنية لإعادة هيكلة الأرشيف الوطني العماني وتنظيمه، ولهذا الغرض تم إعداد أهم أسس وطرائق إدارة أعمال التوثيق وتنظيم الأرشيف العماني على مستوى البلاد.
- ◆ توصل البحث إلى إعداد مبادئ تصنيف وثنائق الأرشيف في سلطنة عمان - وبرهن على ضرورة إعادة هيكلة الوثائق المتوفرة وكذلك نظام حفظ الوثائق عموماً.
- ◆ اهتم البحث بالإعداد العام والمنظم للخطوات الضرورية لحفظ الوثائق في مختلف المؤسسات والأجهزة الحكومية منذ إصدارها وحتى إحالتها إلى الأرشيف، انطلاقاً من مبدأ موحد، وتحديد مجموعة إجراءات لبناء منظومة موازية لتقديم خدمات التوثيق والأرشفة على مستوى سلطنة عمان.
- ◆ حددت الإحصاءات والجداول التي اشتمل عليها هذا العمل الموارد الفنية والمالية اللازمة لعمل منظومة التوثيق و الأرشيف وإدارتها.

الأهمية العلمية للبحث

تكمن الأهمية العلمية للبحث في التوصيات والمقترحات الاستنتاجية المدروسة والموجهة للأجهزة الحكومية في سلطنة عُمان لوضع الحلول العلمية لمشكلات إدارة أعمال التوثيق و الأرشيف بهدف رفع فعالية استخدام موارد المعلومات من قبل الحكومة والمجتمع على وجه العموم لما يخدم النهضة الشاملة في البلاد.

إن المحاور والنظريات المضمنة في هذا البحث ونتائج التحليل العلمي الذي خلص إلى ضرورة إنشاء منظومة وطنية لإدارة أعمال التوثيق و الأرشفة في سلطنة عمان، يمكن استخدامها لأغراض علمية وتربوية إلى جانب إمكانية التطبيق العملي لنتائج هذه الدراسة في سلطنة عمان وغيرها من البلدان النامية.

العناصر الرئيسية للبحث

مقدمة البحث

تحتوي مقدمة البحث الطابع العام للأطروحة محددة المنهج العلمي المستند عليه في البحث والتحليل و الأهمية العلمية للدراسة وأهمية المشكلة المطروحة، كذلك حددت المقدمة مجال البحث ومستواه العام، كما حددت الهدف الرئيس والأهداف الفرعية للدراسة، بالإضافة إلى موضوع البحث ومادته، ومجالات التطبيق العملي لنتائج الدراسة.

الباب الأول:

الأسس العلمية لمشروع بناء منظومة وطنية

لأعمال توثيق الأرشيف في عمان.

اشتمل الباب الأول للبحث على عدة فصول حلت الأسس العلمية وقاعدة تخطيط مشروع الأرشيف الوطني للتوثيق بسلطنة عمان. وقد استندت الدراسة في تحليلها على ضرورة بناء نظام إداري مستقل للأرشيف في السلطنة على قاعدة تحليل المعطيات والبيانات المتوفرة والتي جمعت من قبل الباحث خلال عمله وإعداده لمجموعة من الاستبيانات والمعاينات الميدانية والمقابلات الشخصية في العديد من أجهزة الدولة ومؤسساتها.

تلك المعطيات والبيانات التي حصل عليها المؤلف سمحت بتحديد حجم الوثائق المتوفرة ونوعيتها، حيث توصل الباحث إلى أن حجم الوثائق المتقدمة والسجلات الآلية المحفوظة لدى الجهاز الإداري في السلطنة يربو على ٣٥ مليون وثيقة وسجل بزيادة سنوية تبلغ أكثر من مليون ونصف وثيقة يمكن تنقيتها وتنظيمها وتصنيفها للاستفادة منها لاحقاً.

كما تشير الدراسة إلى أن عدداً كبيراً من الوثائق المتقدمة في المؤسسات الحكومية العمانية ورقية، وهذه المسألة تحدد أسلوب حفظ الوثائق وطريقة تصنيفها وأرشفتها. وقد بينت الدراسة المسحية أن ٧٣,٨% من المؤسسات الحكومية تحتفظ بوثائق ورقية فقط، وأن ٢٤% من هذه المؤسسات لديها وثائق ورقية وسجلات إلكترونية و ١٦% لديها سجلات آلية فقط وهناك ٢,٧% من هذه المؤسسات لديها أشكالاً أخرى من الوثائق مثل المصغرات "الميكروفيلم" وأشرطة سمعية وبصرية وخرائط جغرافية وديموغرافية، وصور جوية.

إن الظروف السيئة لحفظ الوثائق الإدارية المتقدمة في الجهاز الإداري للدولة، وغياب طريقة وأسلوب موحد للتعامل معها يستدعي القلق على مصير هذه الوثائق والاستفادة منها في المستقبل كمصدر أولي مهم من مصادر المعلومات المتوافرة في هذه الوثائق، ونعتقد أن هناك جزءاً مهماً من هذه الوثائق ينبغي أن يحال إلى جهة متخصصة لحفظها وأرشفتها.

ويمكن التأكيد على أن عدداً كبيراً ممن شملهم الاستبيان قيموا هذه الوثائق كوثائق مهمة للغاية لجميع المؤسسات والمصالح الحكومية التي جمعت وحفظت بها. وقد حظيت آراء الباحث ومقترحاته بخصوص بناء نظام شامل لإدارة الأرشيف بدعم من المسؤولين القائمين في الوقت الراهن بعمل الأرشيف وحفظ الوثائق، حيث يعتقد ٦٦,٦% ممن شملهم الاستبيان أن هذه الوثائق مهمة جداً بالنسبة للمراجعين لمؤسساتهم والمستفيدين من خدماتها، بينما يرى ٢٤% أن تلك الوثائق تملك أهمية فقط لتلك المؤسسات التي توجد فيها. ويرى ١٠% ممن شملهم الاستبيان أن تلك الوثائق غير مهمة.

ومن جهة أخرى فقد أتى الرد على سؤال حول أهمية الوثائق المتوافرة للمجتمع على النحو التالي :
٦٢% من المشاركين في الاستبيان يعتقدون بأن هذه الوثائق تمتلك أهمية وطنية بشكل عام و ١٩% يعتقدون أيضاً أن هذه الوثائق مهمة جداً للبلاد في حين أجاب ١٩% بعكس ذلك تماماً وهو أن هذه الوثائق لا تمتلك أي أهمية وطنية أو إجتماعية عموماً.

يوضح الباب الأول كذلك المؤشرات المباشرة وغير المباشرة والفائدة الاقتصادية والإدارية والقانونية والاجتماعية الناتجة عن إنشاء الأرشيف الوطني وحفظ المعلومات وتوثيقها للقطاع الحكومي و للمجتمع بشكل عام.
و يورد الباب الأول عموماً تحليل النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الميدانية والإستبيان، والتي سمحت له جمع وتحصيل المعلومات عن الوثائق الإدارية، واستخداماتها من حيث محتوياتها، وكمياتها والإطلاع على ظروف حفظ هذه الوثائق في إطار النظام الحكومي ومؤسساته المختلفة.

إن الوثائق التي استند عليها البحث خدمت الباحث ليس فقط في تحديد ديناميكية تراكم وظروف حفظ الوثائق الإدارية في مختلف الهياكل الإدارية الحكومية بسلطنة عمان، ولكن كذلك سهلت عمل الباحث للتعرف على تجارب البلدان الأخرى العملية والعلمية في مجال إدارة أعمال الأرشيف والتوثيق.

وبالإضافة إلى ذلك فقد استخدم الباحث مراجع عربية وأخرى إنجليزية وهي تختلف في أسلوبها المنهجي ومصادرها عن منهج التوثيق والتجربة في روسيا الاتحادية.

وقد استطاع البحث بشكل عام في هذا الباب برهنة ضرورة بناء منظومة موحدة لإدارة أعمال الأرشيف في سلطنة عمان.

الباب الثاني:

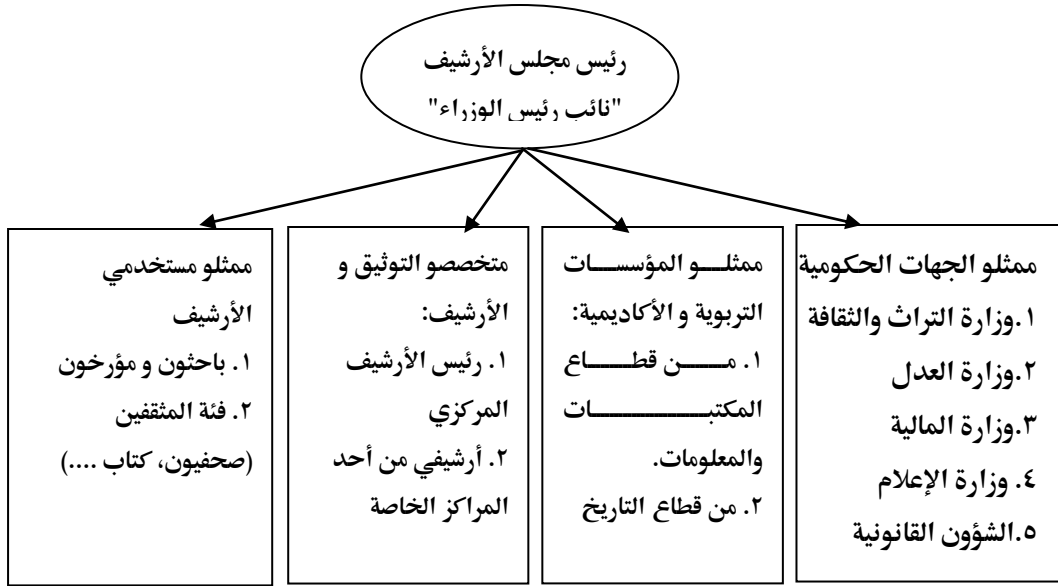
المعايير القانونية والأسس المنهجية والتنظيمية لإعداد

مشروع الأرشيف الوطني بسلطنة عمان

إن تحليل القوانين واللوائح الإدارية الخاصة بتنظيم الأرشيف والتوثيق في العديد من البلدان قد سمح بإعداد مدخل منهجي للبحث. وقد عرّف الباحث مفهوم الأرشيف منطلقاً من الواقع العماني ، ملخصاً بذاك معنى " المادة الأرشيفية" بأنها تشمل مختلف وسائل وأشكال تسجيل المعلومات، سواء كانت تقليدية كالمخطوطة أم الوثائق المطبوعة أم المواد المقروءة آلياً مثل مخرجات الكمبيوتر أم مصورة كانت كالأفلام والمصغرات، وغيرها من الوثائق التي أنتجتها المؤسسات الحكومية أو المؤسسات الخاصة خلال تنفيذها لمهامها و التي تمتلك أهمية قانونية واجتماعية واقتصادية أو أي أهمية أخرى واختيرت لغرض التوثيق والأرشفة.
وانطلاقاً مما تقدم فقد استطاع الباحث تحديد مجموعة من الأسس القانونية ووضع قواعد منهجية ضرورية لجميع الأجهزة الحكومية الإدارية في سلطنة عمان، والتي يقع في إطار مهامها حفظ الوثائق وتقييمها خلال العمل الإداري وتحت قيادة موحدة تتمثل في الأرشيف المركزي.

شكل رقم (١)

أعضاء مجلس الأرشيف الوطني في سلطنة عمان



لقد بينت دراسة التجارب الدولية وتحليلها في مجال التوثيق والأرشيف إن البداية الصحيحة لتكوين نظام إرشيفي وطني وإدارته تكون بتشكيل مجلس أعلى للأرشيف يكون علي رأسه نائب رئيس الوزراء أو أحد نوابه (الشكل رقم ١). على أن يكون أعضاء هذا المجلس ممثلين عن المؤسسات الحكومية الرسمية والأكاديمية العلمية ، وكذلك المختصين بأعمال الأرشيف ، وممثلي فئات المثقفين الذين هم علي ارتباط مباشر واستخدام مستمر للإرشيف .

وقد تقدم الباحث بمجموعة من التصورات والأفكار المهمة لوظائف المجلس الأعلى للأرشيف التي يجب أن تشمل في مرحلة تكوين الأرشيف ما يلي:

- ◆ جمع المعلومات المهمة المتعلقة بجميع الوثائق في مختلف المؤسسات الحكومية في عمان.
- ◆ تحديد كمية هذه الوثائق والفترة الزمنية التي وجدت خلالها.
- ◆ تحديد أماكن وجودها وحالتها الراهنة.
- ◆ تقييم أهمية كل أرشيف فرعي علي مستوى المؤسسات والأجهزة الحكومية.
- ◆ حشد الدعم الرسمي والمالي اللازم لمشروع الأرشيف الوطني.
- ◆ العمل علي تحديد مبادئ إدارة التوثيق والأرشيف.
- ◆ وضع المبادئ والأسس وقواعد اختيار الوثائق الأرشيفية.
- ◆ وضع المبادئ الأساسية لاستخدام الوثائق والأرشيف.

أما خلال مرحلة العمل الفعلي للإرشيف فتكون مسؤولية المجلس الأعلى للأرشيف الإشراف العام على منظومة الأرشيف وتقديم التقارير إلى رئيس الدولة. كما يجب أن يلعب دوراً مهماً في التخطيط العام لعمل الأرشيف، وتطوير المعايير الفنية و

المهنية المتخصصة وتكوين نظام توزيع الوثائق الخاصة بحفظ الأرشيف على مستوى الدولة، وتنضوي ضمن مسؤولية مجلس الأرشيف أيضاً الإشراف على إعداد برامج تسجيل المعلومات في وسائل الحفظ الإلكتروني من أجل إنشاء قاعدة بيانات وطنية، ووضع الخطط لتدريب العاملين وتأهيلهم في مجال الخدمات الأرشيفية وغيرها من الوظائف. كما يقع ضمن إهتمامات المجلس الأعلى للأرشيف مسؤولية توفير المصادر الوثائقية للأرشيف وتنوع مصادرها وكذلك تنفيذ برامج تطوير خدمات الأرشيف.

وقد برهن البحث بأنه لنجاح تنفيذ الأعمال المهمة للأرشيف وحفظ الوثائق في سلطنة عمان لا بد من بناء منظومة أرشيفية قائمة على أسس إدارة مركزية لإدارة منظومة الأرشيف الوطني يكون مقرها العاصمة مسقط -العاصمة السياسية والإدارية للدولة- علي أن يتفرع عن هذا الأرشيف المركزي خمسة فروع بحسب المناطق في السلطنة .

ستكون مهمة الأرشيف الوطني جمع الوثائق من مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية الموجودة في مختلف مناطق السلطنة لتقييمها وحفظ الوثائق المهمة منها ومن ثم إتاحة هذه الوثائق للمستخدمين حسب القواعد الأرشيفية المتبعة، حيث يهتم المركز الرئيسي بجمع الوثائق من المؤسسات الحكومية في مسقط، في الوقت الذي تتحمل الفروع مسؤولية جمع الوثائق الأرشيفية من المكاتب المحلية كلاً في مكان وجوده.

إن مثل هذا المدخل سوف يسمح حسب رأي الباحث بتقديم نتائج تنظيمية جيدة خلال مسار توصيل الوثائق وحفظها في الأرشيف.

لقد توصل البحث إلى نتيجة مهمة وهي إن الأرشيف الوطني يجب أن يضطلع بالمهام التالية :

- ◆ دعم إنشاء قاعدة بيانات تضم جميع المعلومات والوثائق الأرشيفية بعد جمعها وفهرستها، ومن ثم توفير المداخل الآلية للباحثين.
 - ◆ استلام الوثائق والمعلومات من فروع الأرشيف في شكل رقمي بهدف ضمها إلى قاعدة البيانات والمعلومات بعد معالجتها وتصويرها على ميكرو فيلم لحفظها كنسخة احتياطية (Backup copy).
 - ◆ اختيار مركزي للكادر المؤهل لتسيير عمل الأرشيف وإعداده وتأهيله لهذه المهمة.
- يجب التأكيد على أن هناك مجموعة عناصر مهمة تعتبر ضرورية للغاية للإدارة الشاملة للمؤسسات وخاصة المؤسسات الأرشيفية منها لائحة المهام الخاصة بالأرشيف التي يجب أن تشمل العناصر الأساسية المتعلقة بأهداف إنشاء الأرشيف و مهامه الأساسية، والجهة المسؤولة عنه بالإضافة إلى أي معلومات أساسية أخرى.
- ولقد اعد الباحث نموذجاً للائحة المهام - ملحقاً بالأطروحة، كما حدد المواصفات القياسية الموحدة للوثائق الحكومية وأشكالها ومقاييسها التي يجب ان تراعى في جميع المؤسسات والأجهزة الحكومية. كما أن جميع تلك الوسائل واللوائح يجب أن تكون تحت رقابة الأرشيف الوطني المركزي ومتابعته وتوصياته.
- إن الفارق الرئيسي بين الأرشيف والمكتبة ومركز الوثائق والمعلومات يكمن في أن الأرشيف يهتم بجمع الوثائق الإدارية و التاريخية والاقتصادية ... الخ، التي تم إنتاجها خلال العمل الإداري وليس جمع الأعمال الفردية، كما هو عمل المكتبة كالمكتبات والمجلات..

إن برامج الأرشفة الحديثة المعاصرة تهتم اهتماماً كبيراً بخدمة مستخدمي الأرشيف، وتسهيل استخدامات المصادر الأرشيفية، لذلك تسعى إلى تطوير أساليب البحث المعلوماتي لهذه المصادر وتقديم المعلومات والبيانات الدقيقة عن كل مجموعة وثائقية؛ لتسهيل استرجاعها من قبل الباحثين لاحقاً وذلك لتحسين تقديم المعلومات للمجتمع بشكل عام. وقد ناقش الباحث نوعية الوثائق التي ستشملها الأرشفة، وانتهى إلى أن الوثائق السرية المتعلقة بالجهات العسكرية والأمن القومي لا يمكن أن تحفظ في الأرشيف الوطني، ويتم إبلاغ الباحثين بأن هذه المعلومات مغلقة وهي محفوظة لدى المؤسسة المعنية بها . وقد تم في الباب الثاني - عموماً - إعداد مجموعة من المعايير والطرق المنهجية التي تعلق بتكوين الأرشيف ومستقبل تطويره لحفظ الوثائق في مختلف أجهزة الدولة ومرافقها، وتحويلها للحفظ في الوقت المناسب في الأرشيف المتخصص.

الباب الثالث:

الأسس المنهجية للوظائف الأرشيفية

في هذا الباب تم دراسة أسس تنفيذ مهام منظومة الأرشيف الوطني في سلطنة عمان وإدارته. إن مصطلح "الأرشيف" في بحثنا هذا - كما جرى تعريفه في الباب السابق- يشمل الوثائق التي تحمل معلومات مهمة للباحثين في الوقت الحاضر وللمؤرخين غداً، وفي هذا الباب تحدثت الدراسة بالتفصيل عن استخدام النظام الآلي في أرشفة الوثائق وحفظها.

ويفترض الباحث بناء منظومة أرشيفية تجمع بين النظام التقليدي والآلي الحديث لحفظ الوثائق حيث تحفظ الوثائق في صورة رقمية "Digital copy" بالإضافة إلى نسخة أمان في شكل ورقي أو مصغرات فلمية. ويضمن تطبيق مثل هذا النظام برأينا ديمومة الأرشيف، ورفع مستوى استخدامه، وتسهيل الرجوع إلى مختلف الوثائق الأخرى. كما أن تحويل الوثائق إلى صورة رقمية سوف يتيح سرعة استرجاعها وتحديثها، كما يسهل كثيراً الأعمال التي تقوم بها كوادر الأرشيف التي يمكن تنفيذها بمساعدة الوسائل الآلية.

ولتطبيق نظام الحفظ الآلي في الأرشيف؛ فإنه يجب وضع مقاييس موحدة للوثائق التي ترسل إلى الأرشيف في شكل آلي، كما يجب إن تطبق هذه المقاييس علي الوثائق الورقية المحولة إلى شكل رقمي.

كما يرى الباحث أن لجنة خاصة يجب أن تشرف على عملية تصوير الوثائق وتحويلها إلى صور رقمية؛ وذلك للتحقق من صحة النقل وسلامته، وإضفاء الصيغة القانونية على هذه العملية، والتأكد من نقل الحقائق الوثائقية كما هي عليه. وهذه اللجنة يجب أن تكون مستقلة ومكونة من ثلاثة أعضاء: أحد المتخصصين من موظفي الأرشيف، وثنان من الجهات التي تقدم الوثائق (الوزارة التي أصدرت الوثائق)، وثالث من وزارة الشؤون القانونية.

إن مستقبل التعاون بين النظام الأرشيفي المقترح وبعض الجهات التي تحتفظ بالمعلومات والوثائق في شكل قواعد بيانات آلية سيكون بداية مهمة لقاعدة بيانات الأرشيف الوطني، وخاصة إذا علمنا أن قواعد البيانات - إن صح التعبير- في مؤسسات الدولة المختلفة في السلطنة تضم أكثر من عشرين مليوناً من الوثائق والملفات في مختلف مجالات النشاط الإداري والحكومي والتخصصي التي تحتوي علي إحصائيات وتقارير معلوماتية مهمة.

أن الدراسة المسحية التي أجراها الباحث أظهرت أن الوثائق في المؤسسات الحكومية تصنف للحفاظ بأساليب متنوعة. حيث تحفظ ٤٢,٩ % من المؤسسات الحكومية التي شملها المسح وثائقها في الأقسام المختلفة بحسب مواضيعها المختلفة صادر، وارد، مالي... الخ. وهناك ٢٥,٧ % من هذه المؤسسات قد حفظت ونظمت وثائقها زمنياً حسب تاريخ إصدارها، وآخر حسب القسم أو اسم الشخص أو المنصب وهناك وثائق أخرى لا تمتلك نظاماً موحداً للتصنيف الأمر الذي يصعب عملية البحث والحصول على هذه الوثائق.

أن دراسة التجربة الدولية في مجال تصنيف الوثائق يظهر جلياً بأن نماذج التصنيف الجاهزة مثل تصنيف مكتبة الكونجرس الأمريكي أو التصنيف العشري المعمول به حالياً في تصنيف المعارف والمعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لا يمكن تطبيقها لتصنيف الوثائق وخاصة الوثائق الإدارية و ذلك لأسباب ذكرت بالتفصيل في الأطروحة منها أن هذه الوثائق عادة ما تحفظ في مجموعات كبيرة وسلاسل متواصلة على أساس جهة النشر، وتحتوي هذه المجموعات مواضيعاً متباينة لا يمكن ضمها تحت موضوع واحد أو إيجاد رقم تصنيف موحد لها. لذلك وإستناداً إلى تحليل عمل الدكتور/ جمال الخولي الذي وضع نموذجاً لتصنيف الوثائق بجمهورية مصر العربية وكذلك عمل الدكتورة/ روديلسون التي أعدت نظاماً موحداً لتصنيف الوثائق الأرشيفية في روسيا الاتحادية، فقد استطاع الباحث وضع مبادئ خطة تصنيف للوثائق الرسمية بسلطنة عمان يمكن تطبيقها على الوثائق بشكليها التقليدي والإلكتروني.

كما ناقش هذا الباب الكادر الذي يجب أن يتوفر في الأرشيف، وخلص إلى جملة من الشروط التي يجب أن تتوفر في الكادر المتخصص والمؤهّل لهذا العمل ، أهمها التخصص في مجال إدارة الأرشيف، والحصول علي مؤهل متخصص في هذا المجال. بالإضافة إلى الخبرة العملية في مجال الأرشيف، والحصول على رخصة تخصص من إحدى المؤسسات الدولية المتخصصة في مجال وحفظ الوثائق مثل إجازة مركز الأرشيف الدولي.

شملت الأطروحة كذلك دراسة الجانب المالي، والمصادر المالية اللازمة لإنشاء وعمل منظومة الأرشيف الوطني العماني تضمنت إحصاءات تقديرية لمتطلبات هذه المنظومة وتكلفتها المالية. وإستناداً إلى مكونات خدمات الأرشيف وحجمها وتكاليف إنشاء وشراء معدات لمنظومة الأرشيف الوطني فقد تم تقديم مقترح لتحديد حجم تكاليف إنشاء مبان الأرشيف وإمداده بكافة الوسائل والآلات اللازمة لقيامه بجميع مهامه من تصنيف وحفظ الوثائق وتسهيل مهام الاستفاده منها. وكذلك تكاليف أجور العاملين في الأرشيف وتحديد التكاليف البحثية الأخرى علماً بأن منظومة الأرشيف الوطني المقترحة بسلطنة عمان تتطلب إمكانيات مالية كبيرة وتعتمد اعتماداً تاماً على ميزانية الدولة كمصدر تمويل رئيسي.

الخاتمة

وفي ختام الأطروحة أشار الباحث إلى ضرورة نمو الوعي الإداري للمضي في إنشاء منظومة الأرشيف الوطني العماني وخاصة في هذا التوقيت لتكّسد الملايين من الوثائق الإدارية في مؤسسات النظام الإداري للدولة وهي مهددة بالتلف من ناحية ومن ناحية أخرى فإنه من الصعب بل من المستحيل في كثير من الأحيان الرجوع إلى كنوز هذه الوثائق وخاصة في هذا العصر عصر التقدم والسباق المعلوماتي. ولأن توفر المصادر المالية التي تشكل العقبة الكبرى أمام إنشاء مثل هذا المشروع الوطني

الهام يعتبر شرطاً أساسياً لقيامه بعد قبوله كفكرة. وباعتقادنا فإنه يمكن أن يتم تنفيذ المشروع عبر مراحل مرتبطة بقدر توفر الإمكانيات المالية لهذا الغرض.

أهم التوصيات والمقترحات

- ١- إن نمو النظام الإداري وتطوره يقود إلى تعقيد الهياكل الحكومية الإدارية ويرفع بالتالي المتطلبات العملية في تطوير الموارد المعلوماتية والوثائقية لغرض تبادلها بين مختلف مرافق الدولة وأجهزتها. وسلطنة عمان كباقي الدول النامية بحاجة ماسة ليس فقط للمعلومات الجارية بل والمعلومات ذات الأفق المستقبلية الأمر الذي يتطلب الحفاظ عليها لأنها ذات أهمية حكومية وأحد المصالح الحكومية المهمة.
- إن إنشاء نظام موحد لحفظ الوثائق وأرشفتها لحفظ القرارات وبرامج التنمية الاستراتيجية لمختلف قطاعات الاقتصاد الوطني العماني وتطوير المجتمع عموماً يتطلب نفقات إضافية لإعادة جمع المعلومات الموجودة بعد انتقائها وفهرستها وترتيبها وحفظها في إطار النظام الإداري الذي هو في حاجة ماسة لها .
- ٢- تضطلع المؤسسات الحكومية بشكل عام بمسؤولية هامة في حفظ الوثائق الجارية وما تحتوي من معلومات مهمة، أما الوثائق غير الجارية وخاصة المتقدمة منها فهي تحفظ بطرق عشوائية وغير منظمة ولفترات زمنية طويلة، وفي كثير من الأحيان يعتبر بعض الموظفين أن هذه الوثائق هي ملك شخصي للمؤسسة، وأن المعلومات التي تحويها هي خاصة بهم وهم أصحاب الحق في التصرف فيها، وتحديد أهميتها ونظام حفظها. وفي الواقع هي ثروة قومية تنظمها قوانين وتشريعات سواء من حيث الملكية أو الحفظ أو الاستخدام.
- ٣- إن تجمع الوثائق المتقدمة لدى المؤسسات والأجهزة الحكومية أدى إلى تراكمها وتحويلها إلى وثائق مجهولة الأهمية، مما يعقد البحث فيها ويقلل من فاعلية إعادة استخدامها للأغراض البحثية والعلمية والحكومية والثقافية والإدارية وفي مجالات النشاطات الأخرى .
- ٤- إن ما يقدمه هذا البحث هو أسلوب موحد للعمل مع المواد الوثائقية وحفظها الأمر الذي يعني تكوين قاعدة بيانات وطنية تضم معلومات في مجالات مختلفة مالية وإدارية ووثائقية. وبشكل خاص يقترح الباحث إنشاء هيئة مختصة في إطار النظام الحكومي تكون مهمتها حفظ الوثائق، هي "الأرشيف المركزي". وركز الباحث على إنشاء لجان مختصة في مختلف الأجهزة الحكومية كجزء من السياسة الموحدة لحفظ الوثائق الحكومية تكون مهمتها العناية بالوثيقة منذ إصدارها حتى إحالتها إلى هيئة الأرشيف أو إتلافها إذا كانت منتهية القيمة تبعاً لقوانين التوثيق الوطنية المقترحة.
- ٥- إن تحليل التجارب الدولية في مجال بناء الأرشيف والتوثيق لم تؤد إلى إبراز معايير قياسية دولية موحدة وقوانين عامة شاملة لإنشاء الأرشيف الوطني وعمله لذلك لجأ الباحث إلى الانتقاء من تجارب الدول المتقدمة في تأسيس وإدارة أعمال الأرشيف الوطني. فقد إستند الباحث -على سبيل المثال- إلى تجربة روسيا الاتحادية في إيجاد شبكة إرشيفية تكون مركزية متفرعة لكونها أكثر ملائمة لظروف سلطنة عمان التي يوجد بها نظام مركزي للإدارة الحكومية. واستفاد من تجارب دول أخرى في كيفية تنظيم المعلومات وحفظها.

- ٦- تم تحديد احتياجات الأرشيف المركزي وفروعه من الكوادر المؤهلة والمتخصصة في مجال الأرشيف والتوثيق ، وقدم الباحث خطة لإعداد الكوادر وتأهيلها في مجال الخدمات الأرشيفية، وتم إعداد تصور للإعتمادات المالية الأولية اللازمة لتحديد التكاليف المالية لإنشاء الأرشيف المركزي ودعم استمرارية نشاطه الدائم. كما ناقش البحث مصادر التمويل الذاتية للأرشيف المركزي وذلك من خلال تقديم خدمات أرشيفية مدفوعة الثمن.
- ٧- خلص البحث إلى ضرورة الابتداء بإنشاء مجلس الأرشيف الأعلى وصياغة محتواه ومهامه وأهدافه و سن القوانين التي تنظم عمل منظومة الأرشيف وتكفل حفظ الوثائق الحكومية وتنظم العلاقة بين مؤسسة الأرشيف والجهات الحكومية وغيرها وإيجاد الوعي الرسمي والشعبي لبيان أهمية الأرشيف، ودوره في تدعيم حضارة الشعوب وبناء الهوية الوطنية وتحديد متطلبات المجتمع من المعلومات والمصادر الأرشيفية.

قراءات

المدرّب المتميز : فن إيصال الرسالة التدريبية
تأليف/يوب باورز؛ ترجمة سعد بن هادي
القحطاني؛ راجع الترجمة مريم بنت عبدالله
الصبان .-الرياض: معهد الإدارة العامة . مركز
البحوث ، ٢٠٠٤م
٢٣٢ ص ؛ ٢٤سم .
ردمك ٥ - ١١٩ - ١٤ - ٩٩٦٠
١. التدريب أ. المؤلف ○ ب. المترجم
ج. العنوان

المدرّب المتميز فن إيصال الرسالة التدريبيّة

تأليف : بوب باورز*

ترجمة : د. سعد هادي القحطاني**

عرض وتحليل: خميس بن زايد الكليبي***

تمهيد

كتاب " المدرّب المتميز " من الكتب الحديثة في مجال التدريب خصوصاً وفي الإدارة عموماً ، وذو فائدة تطبيقية في تحقيق تدريب فعال للموظفين وهو بحق يعتبر من أروع كتب الإدارة في مجال التدريب تمكن فيه المؤلف من وضع منظومة شاملة من معايير الأداء.

ومؤلف هذا الكتاب هو بوب باورز **Bob Powers** رئيس شركة بوب باورز وشركاه المحدودة ، وهي شركة إستشارية تهتم بتطوير الأداء وتحسين منافع العمل، والمؤلف متخصص في قضايا الأداء البشري ، والتميز في الأداء والتخطيط في قطاع الأعمال ، كما أنه قام بالإشراف على ما يربو على ٣٠٠ مشروع إستشاري متعلق بالتدريب ، وله مؤلفات عديدة في مجال تنمية الموارد البشرية من ضمنها " دليل نظام التدريب " و " دليل تحليل الأداء " و " دليل الأعمال الفعالة عند أداء العمل "، هذا بالإضافة إلى مقالاته المتعددة في الدوريات المتخصصة وأوراق العمل في المؤتمرات ، فالمؤلف له شهره واسعة في عالم التدريب ، وهذا الكتاب يعكس تلك الخبرة على مدى عشرين عاماً.

ويقدم هذا الكتاب أفكاراً ثمينة للمدرّب الجديد فيما يتعلق بكيفية تعلم الكبار وكيفية توظيف هذه الأفكار في العملية التدريبيّة حيث هدف المؤلف إلى تزويد المدرّب المبتدئ بالأدوات والمهارات الأساسية للبدء في العملية التدريبيّة ، كما أن الكتاب يركز على أساليب التحضير الجيد للمدرّب وأساليب تحفيز المتدربين للمشاركة الفاعلة ومهارات التقدم الجيد.

وينتظر الكتاب كذلك إلى تصميم المادة التدريبيّة حسب التسلسل المنطقي لخبرات المتعلم، في ظل استخدام الوسائل المعينة التي من شأنها تعزز فرص التعلم، مع إمكانية استخدامها في تقويم فاعلية العملية التدريبيّة بشكل عام وإذا كانت هناك ثمة أفكار تساعد المدرّب الجديد في العملية التدريبيّة تناولها هذا الكتاب فهناك معايير وآليات تساعد المدراء والمشرفين في كيفية اختيار المدرّبين المتميزين والعمل على وضعهم في عملية تطوير ذاتي متميزة مما يغير من وجهة نظر المدراء والمشرفين من أن العملية التدريبيّة ليست مجموعة من النشاطات التدريبيّة غير المنظمة بل هي نظام محكم للأداء. ويتمثل هدف الكتاب في صهر عناصر العملية التدريبيّة في نظام تفاعلي جيد، ويمكن أن نقبّس قول المؤلف بهذه العبارة "إن صهر مكونات العملية التدريبيّة في نظام مترابط ينتج عنه تناغم كما لو أنه سمفونية، ولئن كانت المكونات تقوم بدور منفرد بذاتها إلا أنه لا يمكن أن تحقق الهدف إلا من خلال عملها مجتمعة".

* رئيس شركة بوب باورز Bob Powers وشركاه المحدودة .

** مدير مركز اللغة الإنجليزيّة بمعهد الإدارة العامّة ، الرياض .

*** مدير إدارة البحوث ، معهد الإدارة العامّة، مسقط .

لقد حاول المؤلف في هذا الكتاب أن يقدم منهجية منظمة وشاملة لإعداد المدرب المتميز، حيث يسلط الضوء على معايير الأداء ويحدد السلوك المرغوب لدى المدربين، كما أنه قدم نظاماً محدداً لاختيار المدربين الأكفاء وكيفية تقويم أدائهم وإعطائهم التغذية الراجعة المناسبة، كما أنه يساعد في تطوير العمل الإشرافي على المدربين، ويمكن الاستفادة من الكتاب في حقول مهنية أخرى كالتربية والأعمال التجارية أو حتى كذلك في مجال الصناعة.

ولعل الحديث عن فصول هذا الكتاب تكون مقتبسة من مقدمة المؤلف والتي عبرت عن محتوى الكتاب بشكل دقيق جداً مما حدا بنا إلى الاستعانة بهذه المقدمة لعرض هذا الكتاب الممتع في قراءته والغني بمعلوماته.

فصول الكتاب

قسم المؤلف كتابه إلى ثلاثة أجزاء رئيسية شملت خمسة عشر فصلاً حيث تناول الجزء الأول كيفية إرساء قاعدة التميز وأحتوى هذا الجزء على أربعة فصول، ركز الفصل الأول على كيفية تعليم الكبار، وما هو أثر المدرب في عملية التعلم تلك، كما أنه يفسح المجال للقارئ في التعرف على نظام التميز في الأداء، فيما قدم الفصل الثاني تعريفاً شاملاً للمهارات والمعارف والخبرات والمؤهلات التي يجب أن تتوفر لدى المدرب المتميز ودوره في العملية التدريبية مع عرض نموذج مبسط للمشرفين والمدربين عن كيفية الربط بين عمل المدرب وأهداف المنظمة ومهامها الأساسية والفرعية كما أنه يساعد على تقدير الوقت الذي تحتاج إليه كل مهمة من مهام التدريب.

عرض (٢-١) نموذج تعريف عمل المدرب

١. دعم الأهداف (--حدد الهدف--) المنظمة أو المؤسسة التدريبية، وجدت هذه الوظيفة (--حدد الوظيفة--) من أجل إيصال التدريب الذي يهدف إلى إعداد الأشخاص للقيام (--حدد العمل--).

٢. مسؤوليات الوظيفة:

أ- الإعداد للتدريب:

- ١- مراجعة محتوى المنهج بما في ذلك الأهداف.
 - ٢- وضع خطة تفصيلية للدورة.
 - ٣- تحضير القاعات والأجهزة والمعينات التدريبية وجميع أدوات التدريب.
 - ٤- مراجعة قوائم المتدربين، والتأكد من استكمال متطلبات الدورة، وتحديد مستوى المهارات والمعارف السابقة.
 - ٥- إرسال النماذج المبدئية إلى المتدربين.
 - ٦- مراجعة نماذج التقويم السابقة.
- ب- التدريب (ضع نسبة الوقت المتوقع --٦٠% مثلاً).
- ١- إعطاء فرص مشاركة كافية للمتدربين.
 - ٢- استخدام مهارات تقديم جيدة.
 - ٣- تجزئة المعلومات حسب تسلسل منطقي معين.

- ٤- استخدام أسلوب جيد لطرح الأسئلة.
- ٥- استخدام المعينات التدريبية.
- ج- التقويم (ضع نسبة الوقت المتوقع -- ٢٠% مثلاً).
- ١- تقويم أداء المتدربين.
- ٢- تقويم محتوى البرنامج.
- ٣- تقويم أداء المدرب نفسه.
- د- تحديث منهج الدورة التدريبية (ضع نسبة الوقت المتوقع -- ٥% مثلاً).
- هـ- الأعمال الإدارية والإشراف على المشروعات (ضع نسبة الوقت المتوقع -- ٥% مثلاً).
- و- التطوير المهني للمدرب نفسه (ضع نسبة الوقت المتوقع -- ٢% مثلاً).
١٣. المهارات والمعارف والمؤهلات والخبرات والصفات المطلوب توافرها لدى المدرب:
- أ- المهارات:
- ١- المهارات اللغوية.
- ٢- مهارة التعامل.
- ٣- مهارة القيادة.
- ٤- مهارة القراءة.
- ٥- مهارة التخطيط والتنظيم.
- ٦- مهارات التقديم والإلقاء.
- ٧- مهارة اتخاذ القرار.
- ٨- مهارة المرونة.
- ٩- مهارة التحليل.
- ١٠- مهارة حل المشاكل.
- ١١- مهارات أخرى (حدد).
- ب- المعارف :
١. معرفة الموضوع.
٢. المعرفة الكافية بالمنظمة أو المؤسسة التدريبية.
٣. معرفة مجتمع المتدربين.
٤. معرفة كيفية تعليم الكبار.
٥. أخرى (حدد).

ج- المؤهلات:

١. إنهاء مادة (طرق تدريس----موضوع التدريب--)، أو المادة المعروفة باسم "درب المدرب"، أو عدم الممانعة في الحصول على تدريب على رأس العمل.
٢. أخرى (حدد).

د- الخبرات:

١. خبرة في مهارات معينة.
٢. الخبرات الفنية.
٣. الخبرات التدريبية.
٤. الخبرات الجماعية (خط الإنتاج مثلاً).
٥. الخبرات الإشرافية.
٦. أخرى (حدد).

هـ- الصفات الشخصية:

١. الحيوية.
٢. المرح.
٣. الالتزام بالعمل.
٤. النزاهة.
٥. الحضور الشخصي.
٦. الإدارة الذاتية.
٧. الموضوعية وتقبل النقد.
٨. أخرى (حدد).

ولتتمكن من معرفة الأدوار التي يجب أن تقوم بها، يجب عليك مراجعة الهدف الذي من أجله وجدت الوظيفة كما عرضنا في هذا الفصل، ومحاولة تطبيق ذلك بما يتناسب مع طبيعة عملك. وتذكر دائماً أن الوظيفة إنما وجدت بهدف تدريب الأشخاص ليقوموا بأعمال تدعم أهداف المنظمة التي يعملون فيها.

يجب عليك كذلك مراجعة مسؤوليات العمل كما تطرقنا إليها في هذا الفصل، واختيار ما يتناسب منها مع طبيعة عملك، حيث يمكنك الإضافة أو الحذف حسب احتياجات عملك، مع تحديد الوقت الذي تحتاج إليه لتنفيذ كل مهمة من مهام العمل.

وأخيراً، راجع قائمة المهارات والمعارف والمؤهلات والخبرات والصفات؛ لترى ما يمكن تطبيقه منها في عملك، ولا تنسى عند إضافة مهمة أو مسؤولية جديدة من مسؤوليات العمل أن تضيف كذلك المتطلبات التي تحتاج إليها هذه المسؤولية.

ويقدم الفصل الثالث وسائل اختيار المدربين والمنهجية التي يمكن أن يستخدمها المشرفون والمديرون في عملية الاختيار تلك وهي منهجية مبنية على المهارات اللازمة لأداء العمل بنجاح. ويتيح هذا الفصل للمدربين أو الأشخاص الذين يعدون للقيام

بمهمات تدريبية فرصة قياس قدراتهم ومهاراتهم، وفقاً للمعايير التي تقدمها هذه المنهجية وفي هذا الفصل تم استعراض نموذجين أحدهما متعلق باختيار المدرب والثاني متعلق بمقابلة المدربين.

نموذج اختيار المدرب (نموذج ٣-١)

درجة القياس:

عالٍ: لدى المتقدم معرفة جلية بالموضوع، ولديه خبرة، ومؤهل بشكل كامل، ويمتلك المهارات اللازمة والصفات المرغوبة.
متوسط: لديه معرفة جيدة، وخبرة، ومؤهل إلى حد ما، ويمتلك المهارات والصفات المطلوبة إلى حد ما.
منخفض: لديه معرفة قليلة بالموضوع، أو ربما ليس لديه معرفة بالموضوع على الإطلاق، ولا يوجد لديه خبرة، ولا يحمل المؤهلات المطلوبة، ومهاراته متدنية، وليس لديه الصفات المرغوبة.
تعليمات:

ضع قائمة بالمتطلبات في العمود الأول (١). وضع حرف "م" في العمود الثاني(ب) إذا كان الشيء مطلوباً، و "غ" إذا كان مرغوباً فقط. أما في العمود (ج) فيجب وضع أسماء المتقدمين في أعلى العمود أو الحروف الأولى إذا كان الفراغ ضيقاً، ثم ضع التقويم (عالٍ-متوسط-منخفض) تحت كل اسم وحسب كل فقرة.

عمود (ج)			عمود (ب)	عمود (أ)
متقدم ٣	متقدم ٢	متقدم ١	"م" أو "غ"	المتطلبات
--	--	--	التقدير	أولاً - المعارف:
--	--	--	--	-١
--	--	--	--	-٢
--	--	--	--	-٣
--	--	--	--	-٤
				ثانياً - المؤهلات:
				-١
				-٢
				ثالثاً - الخبرات:
				-١
				-٢
				-٣
				-٤
				رابعاً - المهارات:
				-١
				-٢
				-٣
				-٤
				-٥
				-٦
				خامساً- الصفات:
				-١
				-٢
				-٣
				-٤

عرض (٢-٣): نموذج مقابلة المدربين

الاسم:-----

الهاتف:-----

التاريخ:-----

١- أ- الترحيب بالمتقدم.

ب- شرح الهدف من المقابلة.

ج- استعراض
الفقرات
الرئيسة
في
المقابلة.

٢- تقديم المعلومات اللازمة عن العمل والمؤسسة التدريبية.

٣- أ- تهيئة قائمة المهارات والمؤهلات والمعارف والخبرات للمتقدم، التي تم تحضيرها قبل المقابلة.

ب- مناقشة القائمة مع المتقدم.

ج- تسجيل المعلومات الإضافية.

٤- أ- سؤال المتقدم عن مدى رغبته في العمل، مع ملاحظة الصفات الشخصية، وتسجيل الملاحظات تجاه ذلك.

ب- استعراض قائمة المهارات التي تم إعدادها قبل المقابلة، الأمثلة والتمارين التي ستستخدم لقياس هذه المهارات، مع تدوين

إجابات المتقدم أمام كل فقرة على النحو التالي:

ملاحظات	المهارة: التخطيط والتنظيم
-----	التمرين: كيف أعددت لهذه المقابلة؟
-----	المهارة:-----
-----	التمرين:-----
-----	المهارة:-----
-----	التمرين:-----
-----	المهارة:-----
-----	التمرين:-----

٥- قائمة بالصفات المطلوبة لدى المتقدم (التي تم إعدادها قبل المقابلة)، مع تسجيل الملاحظات.

١.	٦.
٢.	٧.
٣.	٨.
٤.	٩.

-
- إعطاء المتقدم فرصة لطرح الأسئلة.
 - إعطاء المتقدم تغذية راجعة حول إمكانية ترشيحه للعمل.
 - سؤال المتقدمين الأكفاء عن تقويم رغبتهم في العمل (اختياري).
 - إشعار المتقدم بتاريخ إعلان النتائج وكيف ستعلن وأي ترتيبات تم عقدها مع المتقدم.
 - شكر المتقدم على الحضور للمقابلة.
-

هذا النموذج مجرد مثال، ويمكن تعديله بما يتوافق مع المتطلبات الخاصة بالمؤسسة التدريبية. تناول الفصل الرابع من هذا الكتاب معايير أداء المدربين وكيفية استخدام هذه المعايير في توضيح الأداء المتوقع منهم. وقد تعمدنا في عرض هذا الكتاب إدراج بعض النماذج من هذه المعايير. علّها تكون أداة مفيدة يسترشد بها المدرب في رفع مستوى أداءه التدريبي في أي حقل كان.

عرض (٤-١) معايير الأداء للمدربين

تستخدم التعاريف التالية:

- دائماً: أي تتوقع تكرار الأداء بنسبة (٩٠%) في كل مرة.
- عامّة: تتوقع تكرار الأداء بنسبة (٧٥%) في كل مرة.
- من وقت لآخر: تتوقع تكرار الأداء بنسبة (٥٠%) في كل مرة.

الجزء الأول : الإعداد للتدريب

أ- الإعداد:

- ١- يقوم المدرب دائماً بإكمال أنشطة الإعداد والتحضير في الوقت المحدد وفق الجدول التدريبي.
- ٢- يقوم المدرب دائماً بمراجعة محتوى المادة التدريبية بما في ذلك الأهداف في بداية كل محاضرة.
- ٣- يقوم المدرب دائماً بمراجعة خطوات التدريب وخطة التحضير والتأكد من موافقتها للأهداف.
- ٤- يتأكد المدرب دائماً من أن أجهزة العرض والمعينات التدريبية جاهزة حسب الترتيب المطلوب.
- ٥- يتأكد المدرب دائماً من جاهزية القاعة التدريبية، وتوافر أدوات السلامة، ومناسبة الظروف البيئية.
- ٦- يتأكد المدرب دائماً من أن المستلزمات التدريبية متوافرة بما يتوافق مع الجدول التدريبي.
- ٧- يتأكد المدرب دائماً من توافر المواد والأدوات المطلوبة للتدريب.
- ٨- يتأكد المدرب دائماً من أن جميع الكتيبات والمذكرات التي يتم إرسالها وتوزيعها عادة قبل بداية التدريب قد أرسلت في الوقت المطلوب حسب الجدول الزمني.
- ٩- يقوم المدرب دائماً بمراجعة قوائم أسماء المتدربين بهدف التعرف على مهارات كل منهم ومستواه المعرفي، والتأكد من أن المتطلبات السابقة للدورة متوافرة فيهم.
- ١٠- يقوم المدرب عامة بمراجعة تفويم الدورة السابقة (إذا كان متوافراً) بهدف تحسين الأداء في الدورة الحالية.

الجزء الثاني: التدريب الفعلي (داخل القاعة التدريبية)

أ- حفز المتدربين إلى المشاركة:

- ١١- يقوم المدرب عامة بتشجيع المتدربين على المشاركة.
- ١٢- يكون المدرب موجوداً دائماً في الأوقات التي تسبق المحاضرة والتي تليها مباشرة لإتاحة الفرصة للنقاش مع المتدربين.
- ١٣- يقوم المدرب-عامة- بمناداة المتدربين بأسمائهم.
- ١٤- يستخدم المدرب-عامة- وسائل التعزيز الإيجابية.
- ١٥- يتفاعل المدرب-عامة- مع مشاركات المتدربين الصغيرة، أو الإشارات التعبيرية.
- ١٦- يقوم المدرب-عامة- بجعل عملية المشاركة مريحة وسهلة.
- ١٧- يحافظ المدرب دائماً على التحكم في مجريات الأمور داخل القاعة التدريبية.
- ١٨- يستخدم المدرب-عامة- مشاركات المتدربين مورداً للتدريب.
- ١٩- يستخدم المدرب-دائماً- لغة غير متحيزة، ولا توحى بالطبقية أو العنصرية، ويعامل المشاركين بحيادية ونزاهة.
- ٢٠- يتعامل المدرب-عامة- مع المشكلات التي تحدث في القاعة التدريبية بالطرق المناسبة.
- ٢١- يقوم المدرب-من وقت لآخر- بتحويل المواقف السلبية إلى مواقف تعليمية إيجابية.

ج- مهارات التقديم والإلقاء:

- ٢٢- يقوم المدرب-عامة- بالسيطرة على وضعه النفسي كي لا يعوق عملية التعلم.
- ٢٣- يقوم المدرب-عامة- بالمحافظة على توزيع النظر على المتدربين بشكل متساوٍ.
- ٢٤- تكون حركة جسم المدرب وتعبيرات وجهه-عامة- طبيعية وليست مفتعلة كي لا تعيق انتباه المتدربين.
- ٢٥- يجب أن يكون صوت المدرب عامة مسموعاً وواضحاً، وأن لا يكون رتيباً، بل يعلو وينخفض حسب الحاجة.
- ٢٦- يستخدم المدرب-عامة- "دليل المدرب" مرشداً، وليس مادة للحفظ.
- ٢٧- يقوم المدرب-عامة- بإبداء شعور إيجابي تجاه موضوع الدورة.
- ٢٨- يستخدم المدرب-دائماً- كلمات يفهمها المتدربون.

د- المحتوى وتسلسل الموضوعات:

- ٢٩- يستخدم المدرب دائماً بمراجعة الموضوعات الرئيسية للدورة قبل بدء كل محاضرة.
- ٣٠- يقوم المدرب دائماً بتقديم لمحة عامة عن المحتوى وعن الإجراءات التي سيتبعها في بداية كل محاضرة رئيسية.
- ٣١- يقوم المدرب دائماً بتقديم أهداف الدورة التدريبية ثم أهداف الدرس.
- ٣٢- يقدم المدرب-عامة- تلخيصاً للموضوعات ويربطها ببعضها البعض.
- ٣٣- يقدم المدرب دائماً تعليمات واضحة ومحددة للاختبارات والتمارين والنشاطات التي تقدم للمتدربين.
- ٣٤- يلتزم المدرب عامة بالجدول التدريبي المحدد.
- ٣٥- يقدم المدرب دائماً المادة التدريبية بدقة، كما هو مفصل في دليل المدرب.

- ٣٦- يقدم المدرب-عامه- المادة التدريبية كاملة، كما هو موضح في دليل المدرب.
- ٣٧- يقدم المدرب المادة التدريبية عامة حسب التسلسل المحدد للموضوعات، كما هو موضح في دليل المدرب.
- ٣٨- يظهر المدرب-عامه- بعض المرونة فيما يتعلق بالانحراف قليلاً عن الخطة التدريبية أو الجدول الزمني إذا كان ذلك ضرورياً.

هـ- أساليب طرح الأسئلة:

- ٣٩- يقوم المدرب-عامه- بإتاحة الفرصة لطرح الأسئلة والمراجعة.
- ٤٠- يستخدم المدرب-عامه- الأسئلة المفتوحة من أجل حيث المتدربين على المشاركة.
- ٤١- يستخدم المدرب-عامه- الأسئلة المغلقة من أجل إنهاء النقاش.
- ٤٢- يستخدم المدرب الأسئلة-من وقت لآخر- لقياس معرفة المتدربين أو مهاراتهم أو يهدف تحديد اتجاهاتهم.
- ٤٣- يقدم المدرب-عامه- إجابات صحيحة ومركزة عند الرد على أسئلة المشاركين.
- ٤٤- عندما لا يستطيع المدرب-عامه- الإجابة عن سؤال معين، فإنه يبحث عن الإجابة ثم يقدمها في وقت لاحق.
- ٤٥- يقوم المدرب-عامه- بإجابة الأسئلة دون استخدام أسلوب دفاعي.
- ٤٦- يقوم المدرب-من وقت لآخر- بإحالة بعض الأسئلة إلى المتدربين للإجابة عنها.
- ٤٧- يقوم المدرب-من وقت لآخر- بإرشاد المتدربين للإجابة عن الأسئلة بأنفسهم.
- ٤٨- يقوم المدرب-عامه- بالتعامل مع الأسئلة الخارجة عن الموضوع بالطريقة المناسبة.
- و- المعينات التدريبية (تقنيات التدريب):

- ٤٩- يستخدم المدرب عامة المعينات التدريبية بهدف زيادة فرص التعلم.
- ٥٠- يقوم المدرب-عامه- بإظهار قدرته على التعامل مع المعينات التدريبية بكفاءة.
- ٥١- يقوم المدرب-عامه- بإجراء الصيانة الخفيفة لأجهزة المعينات التدريبية، والتحكم في تشغيلها حسب الحاجة.
- ٥٢- يقوم المدرب-عامه- باستخدام معينات تدريبية بديلة عند الحاجة.
- ٥٣- يتبع المدرب إجراءات السلامة دائماً عند التعامل مع أجهزة المعينات التدريبية.
- ٥٤- يتبع المدرب دائماً التعليمات المحددة لاستخدام وتخزين أجهزة المعينات التدريبية.

الجزء الثالث : تقويم التدريب

ز- تقويم المتدرب:

- ٥٥- يقوم المدرب دائماً بإجراء تقويم للمتدربين حسب المطلوب.
- ٥٦- يقوم المدرب دائماً بإعطاء التغذية الراجعة حسب المطلوب.

ح- تقويم المادة التدريبية:

- ٥٧- يراجع المدرب دائماً استمارات تقويم المادة ويقوم بالتعديلات اللازمة.

٥٨- يقوم المدرب دائماً بإحالة الجوانب التي تحتاج إلى تغيير أو تعديل إلى الأفراد أو المجموعة المخولة بعمل تلك التغييرات.

ط- تقويم المدرب:

٥٩- يقوم المدرب دائماً بمراجعة استمارة التقويم الخاصة به هو، ويقوم بالتغييرات المطلوبة.

٦٠- يقوم المدرب دائماً بتقويم أدائه بنفسه ويتخذ الإجراءات اللازمة.

ركز الجزء الثاني من الكتاب في كيفية التمكن من أدوات التميز لدى المدرب وأشتمل هذا الجزء على سبعة فصول وناقشت هذه الفصول من الفصل الخامس وحتى الحادي عشر بالتفصيل الستون معياراً للأداء وكيفية تطبيق هذه المعايير، بصرف النظر عن اختلاف المنظمات أو الجهات التي تنوي الاستفادة منها.

فالفصل الخامس يتناول الإعداد للتدريب بينما تناول الفصل السادس الطرق التي يمكن استخدامها لإيجاد عدد غير محدود من النشاطات التدريبية، والفصل الثامن تناول المعايير المتعلقة بالمحتوى وتسلسل الموضوعات، أما الفصل التاسع فيتناول المعايير الخاصة بطرح الأسئلة والرد عليها أثناء التدريب في حين تناول الفصل العاشر المعايير المتعلقة باستخدام المعينات التدريبية، وأخيراً ناقش الفصل الحادي عشر كيفية تطوير مهارات المدرب وتحسين محتوى المادة التدريبية.

والجزء الثالث من الكتاب تناول إدارة المدرب المتميز وأحتوى على أربعة فصول. ركز الفصل الثاني عشر على أساليب التغذية الراجعة ووسائل تعزيز الأداء التي يمكن استخدامها من قبل المشرفين والمديرين وأستعرض هذا الفصل مجموعة من الأدوات التي تعين المشرفين والمديرين على ملاحظة التقدم التدريبي وتوثيقه ومتابعته، وتساعد على معالجة القضايا والمشكلات المتعلقة بالأداء حيث تساعدهم أي المدربين على تقويم أدائهم وتطوير مهاراتهم ذاتياً.

تناول الفصل الثالث عشر كيفية تقدير أداء المدربين المتميزين من قبل المشرفين والمديرين، وطريقة منحهم الجوائز التشجيعية، بما يكفل استمرار الأداء المتميز وبما يتناسب مع الميزانيات المعدة لهذا الغرض. ثم يقدم الفصل بعض التوجيهات للمدربين الساعين نحو التميز، ومن ثم الحصول على المكافآت التشجيعية.

أما الفصل الرابع عشر فيتناول كيفية إعداد المدربين للقيام بالتدريب وتطوير أدائهم وتجهيتهم للأعمال المستقبلية، وكيف يمكن للمدربين والمشرفين تحقيق ذلك. ويوضح للمدربين كيف يمكنهم القيام بتطوير أنفسهم ذاتياً.

أما الفصل الخامس عشر فهو مراجعة شاملة لنظام الأداء لدى المدربين إذ يقدم ملخصاً للأفكار الواردة في الكتاب وكيف يمكن الاستفادة منها عند التطبيق وعبر فصول الكتاب سيكون بمقدور القارئ التعرف على نماذج وأمثلة حسية للتميز في الأداء، ثم رصدها في شركات ومنظمات تدريبية معروفة حول العالم. وكيف استطاعت هذه الشركات من خلال تطبيق الأفكار الواردة في الكتاب تحقيق الأداء المتميز وإذا ما كنت مدرباً أو مشرفاً أو مديراً أو حتى مهتماً بموضوع التميز في الأداء فإن هذا الكتاب سيكون حقاً مفيداً لك.

يظل هذا الكتاب مرجعاً مهماً في مجال العملية التدريبية فهو عكس خبرة المؤلف على مدى عشرين عاماً ولأن العملية التدريبية عملية تطبيقية كنا بحاجة لمثل هذا الكتاب في مكتبنا العربية والذي سلب الضوء على العملية التدريبية من الناحية العملية.

لقد قدم هذا الكتاب الكثير من التقنيات في العملية التدريبية فهو يساعد كلاً من المشرفين والمديرين والمدرّب المبتدئ والمدرّب المتميز على حدٍ سواء في عملية التدريب كما يمكن الاستفادة من الكتاب سواءً في الهيئات الحكومية أو في حقل التربية والأعمال التجارية والصناعية والمفاهيم التي يقدمها الكتاب تجعلك قادراً على إدارة نفسك وإدارة الآخرين طوال حياتك المهنية سواءً بقيت في حقل التدريب أم إنتقلت إلى حقول أخرى.

تحية تقدير نوجهها إلى د. سعد بن هادي القحطاني والذي قام بترجمة هذا الكتاب إلى اللغة العربية ليضعه في متناول يد القارئ العربي بسهولة ويسر وليكون رصيد يثري المكتبة العربية.

وئائق وئقارير

تقرير حول
ندوة " دور الاتجاهات الإدارية الحديثة في
إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين "
١٠ - ١١ أكتوبر ٢٠٠٤ م

إعداد/ د. محمد علي الحزيمي (*)

إدراكاً من معهد إدارته العامة لأهمية التطوير المستمر للقيادات الإدارية ومواصلة لجهوده في هذا المجال وفي إطار التعاون البناء مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية عقدت " ندوة دور الاتجاهات الإدارية الحديثة في إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين " ، خلال الفترة ١٠-١١ أكتوبر ٢٠٠٤ م . برعاية معالي محمد بن علي بن ناصر العلوي الموقر - وزير الشؤون القانونية وبحضور معالي الشيخ وزير الخدمة المدنية - رئيس مجلس إدارة المعهد وعدد من أصحاب السعادة وأعضاء مجلس إدارة المعهد. وشارك في الندوة (١٢٩) من القيادات الإدارية في وحدات الجهاز الإداري للدولة بسلطنة عمان ودول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ومؤسسات القطاع الخاص .

وقد تمثلت الأهداف التفصيلية للندوة فيما يلي :

- * عرض أهم الاتجاهات والمفاهيم الإدارية الحديثة وأثرها في إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين.
- * تزويد القيادات الإدارية بالمعارف المتعلقة بتطبيق الاتجاهات والمفاهيم الحديثة في مجال العمل لتعزيز الأداء المؤسسي.
- * مناقشة الصعوبات والتحديات التي تحول دون تطبيق الاتجاهات والمفاهيم الإدارية الحديثة في إدارة المؤسسات.
- * تبادل الرأي والخبرة حول التطبيق العملي للاتجاهات والمفاهيم الإدارية الحديثة في المؤسسات العربية.

- وفي إطار هذه الأهداف اشتملت الندوة على ستة محاور رئيسة هي :
- * الدور الجديد للحكومة كمدخل حديث لتحسين الأداء الحكومي .
 - * التمكين : اتجاه حديث لتأهيل وإعداد مديري القرن الحادي والعشرين .
 - * المنظمات الرقمية كإحدى سمات العصر المعرفي : المهارات القيادية المطلوبة للتعامل معها .
 - * إعادة هندسة العمل الحكومي : اتجاه استراتيجي لرفع الكفاءة التنظيمية والتغيير .
 - * متطلبات الإدارة الإلكترونية : إعداد وتأهيل قيادات القرن الحادي والعشرين.
 - * تحديات العولمة ومهارات التعامل مع الاختلافات والتنوع الحضاري والثقافي.
- وفي إطار محاور الندوة أعدت (١٠) أوراق عمل علمية بمشاركة الجهات التالية :
- * معهد الإدارة العامة.
 - * المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
 - * جامعة السلطان قابوس.
 - * جامعة ظفار.
 - * كلية الزهراء للبنات.
 - * واحة المعرفة.

وعملاً على تحقيق الأهداف المرسومة للندوة تحددت شريحة المستهدفين بالفئات التالية :

- ❖ القيادات الإدارية بوحدات الجهاز الإداري للدولة.
- ❖ القيادات الإدارية بالقطاع الخاص.
- ❖ أساتذة الإدارة بالجامعات والكليات والمعاهد الإدارية.
- ❖ المهتمون والمختصون بالموضوع.

وعليه قام المعهد بالتعميم عن الندوة داخل وخارج السلطنة حيث وجهت الدعوة للمشاركة لجميع الأجهزة الحكومية بالسلطنة وعدد من مؤسسات القطاع الخاص والأمانة العامة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ومؤسسات وأجهزة التنمية الإدارية بدول مجلس التعاون .

فعاليات الندوة

اليوم الأول: (الأحد ١٠ / ١٠ / ٢٠٠٤ م)

قُدم في اليوم الأول من أيام الندوة خمسة أوراق عمل وعلى النحو التالي:

أولاً: الدور الجديد للحكومة كمدخل حديث لتحسين الأداء الحكومي

قدم الموضوع الأستاذ الدكتور / محمد بن إبراهيم التويجري ، مدير عام المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، وقد ركز على المحاور التالية:

١. المتغيرات الأساسية المؤثرة في دور الحكومة والمتمثلة بالهولمة، الاقتصاد الجديد، التطور السريع والمتسارع في تنفيذ الاتصالات والمعلومات، الطلب المستمر على الجودة العالية في الأداء، المطالبة بالحكم الصالح (Governance)، ودور القطاع الخاص كدافع ومحرك أساسي للنمو عوضاً عن الحكومة.
٢. الأدوار الجديدة للحكومة والمتمثلة بتيسير الأمور والمحافظة على معدل سرعة النمو، تنظيم الحركة بينها وبين القطاع الخاص والمجتمع المدني، العمل كرابط ومفاوض بينها وبين القطاع الخاص والمجتمع المدني، والعمل كحارس لمصالح الأطراف المتعددة، العمل على تحسين وإدارة الجودة الإنتاجية عن طريق إعداد وتنفيذ برامج موجهة لذلك من قبل الحكومة ، تطوير السياسة العامة وتحسين علاقات الاتصال والتواصل الجيد والفعال بين القطاع الخاص والمجتمع المدني والحكومة لمواجهة التحديات الدولية ، دعم وتقوية القيم والتوجهات الجديدة للحكومة والتأكيد على احترام أخلاقيات العمل ، العمل على تطبيق تقارير الأداء، تعزيز مبدأ الشفافية والصراحة والثقة في العمل، وضع القيم في قائمة الأولويات، تحسين أنظمة وإجراءات العمل وتجهيزات المكاتب والإعداد للتوجه نحو الحكومة الإلكترونية، دعم وتقوية نظم المساءلة وإعداد نظام جديد للرواتب يتمشى مع الدور الجديد للحكومة، وأخيراً تحديد الدور المطلوب من الحكومة بتركها دور التجديف والانتقال إلى دور القيادة كحارس، ومنظم، وراعي، ومفاوض ، و رابط .
٣. ضرورة تأقلم الحكومة مع دورها الجديد عن طريق تحديد رؤيتها ورسالتها المتمثلة في تقديم خدمات ذات جودة عالية، ترويج واستبقاء جو مليء بالإبداع والتجديد والابتكار، إيجاد وسائل ديناميكية للتعامل مع البيئة المتغيرة ، والارتقاء بالمقدرة والإمكانيات من خلال المعرفة، المهارات المتعددة ، التقنية ، إنتاجية الموظفين ، كفاءة الأداء.

ثانياً: التغيير: إستراتيجية الإدارة في عصر الهولمة

قدم هذه الورقة الأستاذ / براق النعيمي عضو الهيئة العلمية بمعهد الإدارة العامة ، وأهم ما اشتملت عليه الورقة ما يلي :

- ◆ التغيير والتغيير الإداري بشكل خاص أصبح حقيقة واقعة تلامس حالة التغيير المتسارع الذي يحيط بنا في إطاره المحلي والإقليمي والعالمي وتحت مسمياته المختلفة التي أتسمت بها ألفيتنا الثالثة بما يعرف بالهولمة وأدوات انتشارها سواء كان بالمعلومات أو الاتصالات أو انفتاح الأسواق
- ◆ أصبح لزاماً على الإدارة أن تكون مدعوة لإستثمار هذا التغيير واستغلال فرصتها منه ، وكما يقول (بيتر.ف.دركر) أن الساحة مفتوحة للجميع ولكن بالأعمال وليس بالأقوال .

- ◆ الخيار الاستراتيجي يصبح الأساس في عملية قيادة التغيير واستثماره إيجابياً وفق وضوح الرؤية والرسالة والقيم التي تؤمن بها المنظمة الإدارية ، وهذا ما ركزت عليه الورقة في ثلاث اتجاهات إستراتيجية لذلك التغيير الإداري والذي شمل الأتي :
- « استراتيجية التغيير التنظيمي "الأفكار عن ثقافة المنظمة المعاصرة".
- « استراتيجية تغيير مدير المناورة "المدير الافتراضي".
- « استراتيجية تغيير الموارد البشرية ، القدرة والرغبة .

ثالثاً: إعادة هندسة العمل الحكومي بين النظرية والتطبيق: دراسة التجربة اليمنية

قدم ورقة العمل الدكتور / محمد علي الحزيري عضو الهيئة العلمية بمعهد الإدارة العامة ، وأهم ما اشتملت عليه الورقة ما يلي:

- « أن تحول وظيفة الدولة من المفهوم التقليدي القائم على حفظ الأمن والاستقرار إلى التركيز على تقديم الخدمة المتميزة للمواطنين جعل عملية تطوير وتحديث الجهاز الإداري لأي دولة أكثر إلحاحاً وضماناً لاستمرار الخدمات التي تقدمها بالجودة المتميزة وبالكفاءة المطلوبه .
- « أن تحديث وتطوير الجهاز الإداري للدولة يمثل حجر الزاوية في مواجهة تحديات التغيير المطلوبة باعتباره الجهة الفاعلة في إدارة وتوجيه وتنسيق العمليات الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق التكامل فيما بينها . من هذا السياق تتضح أهمية إصلاح و تطوير الإدارة العامة ويصبح التطوير و التحديث الإداري ليس أمراً ممكناً و مرغوباً فحسب بل أمراً لا مفر منه .
- « إختلاف المجالات الرئيسة للإصلاح والتطوير من بلد لآخر في ظل توفر عناصر مشتركة فيما بينها وأن أهم مجالات الإصلاح والتطوير هي إعادة بناء وهيكله المؤسسات وإدارة الموارد البشرية وإصلاحات في الموازنة العامة .
- « يعتبر التغيير في الأجهزة الحكومية من الأمور الصعبة نظراً لكونه مكلفاً بيروقراطياً وسياسياً .
- « تتعدد طرق وأساليب ومناهج الإصلاح والتطوير الإداري للأجهزة الحكومية ويشكل منهج إعادة هندسة العمل في القطاع الحكومي أحد المناهج المعتمدة.
- هذا وقد ركز الباحث في الجانب النظري للورقة على مفهوم إعادة الهندسة ومنهجيتها ومقومات نجاحها ومعوقات التنفيذ . أما جانبها التطبيقي فخصص لإستعراض تجربة إعادة البناء وهيكله في الجمهورية اليمنية .
- وقد خلصت الورقة إلى أن تجربة إعادة البناء وهيكله في اليمن هي إعادة هندسة للعمل الحكومي ترتكز في الأساس على إستراتيجية تحديث الخدمة المدنية وأن برنامج إعادة البناء وهيكله يمثل إعادة تفكير جذري في عمل الجهاز الإداري للدولة والقطاعين العام والمختلط. كما خلصت الورقة إلى أنه وإن توفرت بعض مقومات النجاح

لبرنامج إعادة البناء والهيكلية إلا أنه لا يزال هناك من المعوقات القانونية والتنظيمية ما يتطلب التعامل معه بشكل جاد وسريع لنجاح التجربة واستخلاص العبر والتوسع في تطبيقها على بقية الأجهزة الحكومية.

رابعاً: الإتجاه المعرفي الحديث ودوره في تطوير المؤسسات الأكاديمية في العصر الرقمي

قدمت ورقة العمل أ.د. نعيمة حسن جبر رئيسة قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب ، جامعة السلطان قابوس وقد اشتملت على النقاط التالية :

- ◆ أن تزايد الاهتمام بالمعرفة وشيوع مفهومها في السنوات الأخيرة إنما هو انعكاس لكون المعلومات قد اكتسبت الرؤية والتقدير باعتبارها أصول رئيسة في كل مؤسسة.
- ◆ أن الاعتراف بأهمية المشاركة بالمعلومات واستثمارها قد نقل مستوى التعامل معها من عصر المعلومات إلى عصر المعرفة. ومع هذا التحول أصبحت المعرفة تمثل تحدياً كبيراً للقائد الإداري أو الأكاديمي.
- ◆ أن الفرد في عصر المعرفة يمكن أن يكون مديراً لإدارة معرفته الذاتية وتطويرها كي تكون جزءاً من معرفة فريق العمل في أية تشكيلة إدارية سواء كانت قسماً علمياً أو وحدة إدارية أو جماعة متخصصة أو لجنة أو حتى فريقاً لمشروع.
- ◆ أنه في عصر إدارة المعرفة أصبح هنالك تحولاً في الأدوار ضمن فريق العمل من حيث الممارسة العملية فبدلاً من أن يكون الفرد عضواً في الفريق أصبح يمثل مديراً للمعرفة ، وهذا بدوره فرض وجود قائد للمديرين يتسم بسمات القيادة التي تنتقل أعضاء الفريق نحو الأفضل وتمكنهم من أن يكونوا كذلك.
- ◆ أن من أبرز مهام إدارة المعرفة عملية تحويل المعرفة الضمنية من عقول مالكيها إلى الآخرين للمشاركة بها واستثمارها من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف والانتقال من التفكير الفردي إلى التفكير الجماعي ، وظهور صيغة جديدة لمهارات التعلم تقوم على أساس تعلم كيف نتعلم (Learning how to learn) أو تعلم لتتعلم (Learning to learn) ومغزاها التغيير في رسالة التعليم. من التلقين إلى الإدراك والتفكير حيث وفرت شبكة الانترنت للمستفيد سبل الوصول للمعرفة الواسعة التي تجاوزت حدود المعرفة الضيقة المحدودة بالكتاب المنهجي.

خامساً: المنظمة الرقمية ومتطلبات الإستعداد

- ◆ قدم ورقة العمل الأستاذ / قاسم عباس عضو الهيئة العلمية بمعهد الإدارة العامة ، وقد ركزت الورقة على ما يلي :
- ◆ تسليط الضوء على مفاهيم الأنظمة التناظرية والأنظمة الرقمية وتطورها، أو ما تتيحه المعالجة الرقمية للبيانات من إمكانيات متعددة ، مما كان له الأثر الكبير على تطور التعامل من خلال الشبكات في مختلف العمليات التي كان من المتصور صعوبة التعامل الرقمي بها سابقاً.
- ◆ أهمية وضع استراتيجية عربية شاملة للتعامل مع المعلومات إلى جانب تحديد استراتيجيات خاصة لكل منظمة وذلك في ظل الظروف المحلية والإقليمية والدولية سريعة التغيير .

- ◆ أهمية إجراء تقييم موضوعي للمنظمات العربية لبحث مدى إمكانية التعامل مع تقنيات المنظمة الرقمية ، وذلك بناء على رؤية واضحة للفرص والتهديدات المحيطة بها ، وعناصر القوة وجوانب الضعف الكامنة فيها.
- ◆ التوجه نحو الحكومة الإلكترونية والركائز الأساسية لذلك وأهمها تحقيق الاتصال المستمر ، التنسيق والتكامل بين كافة الأطراف ، توفير بنية أساسية لشبكة قوية وبنية معلوماتية ، حل المشكلات الراهنة قبل الانتقال إلى الأنظمة الرقمية ، وخاصة ما يتعلق بالتشريعات وكذلك بالنماذج والإجراءات .
- ◆ إيجاد كادر بشري مؤهل ومدرب قادر على إدارة الشبكات والتعامل معها، سواء من الموظفين أو الجمهور ، هذا إلى جانب أهمية العمل بالشفافية والإفصاح في كافة العمليات وعلى كافة المستويات .
- ◆ عرض للتجربة الهندية في مجال تقنية المعلومات ومدى التشابه والاختلاف بينها وبين تجارب الدول العربية ، ومظاهر نجاح التجربة الهندية ، والعوامل التي ساعدت على هذا النجاح، وذلك بهدف الاستفادة من نتائج التجربة على المستوى العربي .

اليوم الثاني : (الأثنين ١١ / ١٠ / ٢٠٠٤ م)

قُدّم في اليوم الثاني من أيام الندوة أربعة أوراق عمل وعلى النحو التالي :

أولاً: تحديات إتخاذ القرار في ظل العولمة

قدم ورقة العمل أ.د / نزار هاشم الجزائري عميد كلية الزهراء للبنات بمسقط ، سلطنة عمان ، وقد أشارت الورقة إلى الإختلاف في تحديد مفهوم العولمة ، كما أنه لا توجد نقطة زمنية متفق عليها تحدد نقطة البداية للعولمة ... ولكن هناك من المتغيرات التي تساعد في تحديد الفترة التي يمكن ان تؤشر بدايات العولمة. كما استعرضت الورقة عناصر عدة من ضمنها :

- أثر المنظمات الدولية على عملية اتخاذ القرار في ظل العولمة .
- العولمة وتعزيز المشاركة الجماهيرية في عملية اتخاذ القرار .
- تأثير العولمة المستقبلي على متخذي القرار من ممثلي الحكومات .
- مواجهة تحديات العولمة .
- الفرص والتحديات التي تقدمها العولمة للحكومات لاتخاذ القرار .

ثانياً: تحديات العولمة ودور المؤسسات**التربوية في إعداد قيادات المستقبل**

قدمت ورقة العمل الدكتور / بلقيس غالب الشرعي من كلية التربية بجامعة السلطان قابوس وقد استهلكت الورقة بتسليط الضوء على بعض الجوانب التي تساعد على توضيح الرؤية حول دور المؤسسات التربوية في إعداد القيادات المستقبلية في ظل مجتمعات تشهد تحولات سريعة في شتى مجالات الحياة ، الأمر الذي يتطلب إعداد الكوادر البشرية المؤهلة القادرة على إستيعاب المتغيرات والتعامل معها . واشتملت الورقة على ثلاثة محاور رئيسية هي :

- مفهوم العولمة وأهم مظاهر تحدياتها .
- دور المؤسسات التربوية (الأسرة ، المدرسة ، الجامعة) في إعداد قيادات المستقبل .
- القيادة الإبداعية كنمط لقيادات المستقبل.

واختتمت الورقة بتقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تساعد على تفعيل دور المؤسسات التربوية في إعداد وتأهيل قيادات المستقبل.

ثالثاً: إتجاه التمكين في تنمية المدير المستقبلي

قدم ورقة العمل أ.د/ شاكر محمد فتحي من كلية التربية بجامعة السلطان قابوس ، وتناولت الورقة ماهية التمكين ، ماهية المنظمة الممكنة ، تنمية المدير المستقبلي من منظور التمكين ، وإمكانية الإفادة من إتجاه التمكين في منظماتنا العربية . كما اشارت الورقة إلى:

- أن التمكين يعتبر من أبرز الإتجاهات الإدارية التي ظهرت في العقدين الاخيرين من القرن العشرين . وهو يتعلق بالجانب الإنساني داخل المنظمة . حيث يؤكد علي مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات ، بغية زيادة إنتاجية المنظمة
- التأكيد بأن إتجاه التمكين هو الإختيار الحتمي لمنظمات المستقبل. وأن هذا الإتجاه سوف يؤثر علي النمط القيادي لمنظمة المستقبل، وبالتبعية نوعية المدير المطلوب لهذه المنظمة وكذلك سبل تنميته.

رابعاً: متطلبات إعداد وتأهيل القيادات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة العمل

قدم ورقة العمل الأستاذ / محمد بن أبوبكر الغساني مدير واحة المعرفة وتناولت الورقة الدور الكبير الذي لعبته تقنية الاتصالات والمعلومات في التغيير إلى الأفضل في إدارة أعمالنا ومؤسساتنا وأثرها الإيجابي في تحسين الأداء ورفع الكفاءة وزيادة الانتاجية . وأوضحت الورقة أن تسخير قدرات هذه التقنيات يعتمد على العنصر البشري الذي هو المحرك الأساسي لاستخداماتها ، الأمر الذي يتطلب تطوير مستمر للكوادر البشرية . وقد إحتوت الورقة على عدة محاور أهمها :

- الأسباب التي تحتم الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية وتوضيح إيجابياتها على بيئة العمل .

- العنصر البشري و أهمية دوره في إتخاذ قرار التغيير .
 - الأخذ بالمرحلية في عملية الإنتقال وإستغلال ما هو متوفر في المؤسسات من تجهيزات لكي تكون هي الخطوة الأولى نحو التغيير .
- وأختتمت الورقة بالحديث عن أهم التحديات التي تواجه مدير التغيير أو مدير المستقبل وأهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها هذا المسؤول لكي يأخذ بزمام الأمور ويواكب التغييرات في الجوانب المختلفة من بيئة العمل .
- المقترحات والتوصيات
- أسفر طرح أوراق العمل عن مناقشات علمية جادة حول المحاور الواردة في كل ورقة ، وقد أثرى حضور الندوة الجلسات لطروحات عديدة وأفكار مختلفة . وفي ضوء المناقشات وأوراق العمل التي طرحت بالندوة، رأى المشاركون أن المقترحات والتوصيات التالية تشكل إطاراً إرشادياً في إعداد وتأهيل القيادات في القرن الحادي والعشرين بالنظر إلى دور الإتجاهات الإدارية الحديثة. وتتمثل هذه المقترحات والتوصيات بما يلي :
- ١ . تبني إستراتيجية للتغيير وتفعيل القائم منها لمواكبة التطورات الحديثة واستشراف المستقبل كخطوة رئيسة لإعداد وتأهيل القيادات الإدارية .
 - ٢ . إنشاء جائزة على مستوى الدولة والمنظمات تخصص للتميز والإبداع في المجال الإداري.
 - ٣ . دعوة المنظمة العربية للتنمية الإدارية لرصد الخبرات والتجارب للقيادات الإدارية المتميزة وتعميمها للإستفادة منها .
 - ٤ . تنمية الموارد البشرية لمنظمة المستقبل عن طريق تمكين العاملين وإشراكهم في عملية إتخاذ القرار.
 - ٥ . تعزيز إمكانات وقدرات معاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية لتقوم بدورها كاملاً في تحسين وتطوير الأداء الحكومي .
 - ٦ . توجيه جهود معاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية إلى الإهتمام بتنمية القيادات الإدارية وتزويدها بالمهارات اللازمة مع التركيز على مهارات القيادة الإبداعية.
 - ٧ . تبني المبادرات التي من شأنها تشجيع تطبيق الإدارة الإلكترونية ونشر الوعي الإلكتروني بين أفراد المجتمع ، ووضع خطط وآليات مبرمجة قابلة للتطبيق من خلال تبني الإتجاهات الإدارية الحديثة ..
 - ٨ . إنشاء وتفعيل دوائر الجودة في الأجهزة الحكومية وإعتماد معايير الجودة الشاملة في الأداء.
 - ٩ . التركيز على إدارة المعرفة عن طريق تحويل المعرفة الضمنية من عقول مالكيها إلى الآخرين للمشاركة بها واستثمارها في تحقيق الأهداف والانتقال من التفكير الفردي إلى التفكير الجماعي .
 - ١٠ . الإعداد الفاعل للمعلم وتبني وسائل وأساليب التعلم التي تعزز إعادة إنتاج الأفكار وإيجاد البدائل .
 - ١١ . الإستمرار في عقد لقاءات وندوات علمية للقيادات الإدارية بالجهاز الحكومي لوضع القيادات الإدارية في صورة المفاهيم والإتجاهات والممارسات الإدارية المستحدثة والمتميزة .