



الإفصاح عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية

- دراسة حالة صندوق الحج الأردني -

Disclosure of client capital in the Islamic Economic Corporation – a case study of the Jordanian Hajj Fund

رحيش بوجمعة

جامعة البويرة (الجزائر)

b.rahiche@univ-bouira.dz

باش عبد الرحمان *

جامعة البويرة (الجزائر)

a.bech@univ-bouira.dz

ملخص:	معلومات المقال
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية الإفصاح عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية من خلال دراسة حالة صندوق الحج الأردني، وقد خلصت إلى أن رأس المال الزبوني مكونا وعنصرا أساسيا من بين عناصر ومكونات رأس المال الفكري في المؤسسات، كما أن نجاح المؤسسات الاقتصادية اليوم يعتمد بدرجة كبيرة على رأس مالها الفكري لكونه الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات في الوقت الراهن وبالأخص رأس المال الزبوني (العلائقي)، إضافة إلى كون المساهمة الفرد في رأس مال الصندوق يمكن الصندوق من الاستثمار وتشجيع الاستثمار في عدة مجالات.	تاريخ الارسال: 2024/04/17 تاريخ القبول: 2024/05/25 الكلمات المفتاحية: ✓ الإفصاح ✓ رأس مال الزبوني ✓ صندوق الحج الأردني
Abstract :	Article info
<i>This study aimed to know how to disclose client capital in the Islamic economic institution through a case study of the Jordanian Hajj Fund. It concluded that client capital is a component and an essential element among the elements and components of intellectual capital in institutions, and the success of economic institutions today depends on To a large extent on its intellectual capital, as it is the basic foundation for the success of institutions at the present time, especially customer (relational) capital, in addition to the fact that the individual contribution to the fund's capital enables the fund to invest and encourage investment in several areas.</i>	Received 17/04/2024 Accepted 25/05/2024 Keywords: ✓ Disclosure: ✓ client capital: ✓ Jordanian Hajj Fu:

مقدمة:

يشهد العام في السنوات الأخيرة تطورات هائلة في مجال المعرفة والتطور التكنولوجي وهذا ما دفع بالمؤسسات إلى مواكبة هذه التطورات، حيث إن انفتاح السوق بسبب التطور التكنولوجي أدى إلى شدة المنافسة واحتدامها، وهذا ما أدى بالمؤسسات إلى دخول مرحلة جديدة تدعى باسم اقتصاد المعرفة التي تعتمد على المعلومات والمعرفة، ومن أجل بقاء المؤسسات في السوق تحتّم عليها الرفع من قدرتها التنافسية لضمان البقاء والاستمرار في بيئة مضطربة تنسم فيها المعلومات بالتغير السريع.

لذلك اتجهت المؤسسات إلى الاستثمار في رأس المال الفكري والإبداع الإنساني من أجل ضمان بقائها، فقد أصبح من الضروري توظيف هذه الموارد من طرف المؤسسات بغية التعزيز من قدراتها الإنتاجية والتنافسية، فقد أصبحت المعرفة والمهارات البشرية ورأس المال الفكري تعد أصلاً من الأصول الذكية للمنظمة، لذا اتجهت المؤسسات إلى الاستثمار فيه مثلما تقوم بالاستثمار في الأصول المادية الأخرى، سعيًا منها إلى كسب ميزة تنافسية على غيرها من المنظمات العاملة في نفس النشاط من خلال استقطاب الكفاءات وتوفير جو ملائم للعمل وتوظيفها بشكل يسمح بنقل الخبرات والمعرفة بصفة منتظمة ودورية يضمن لها التكيف وباستمرار مع الوسط الخارجي التنافسي وتكوين رأسمال زبوني كفى يمكنها من تحقيق أهدافها في هذا المجال.

وعلى ضوء هذه المقدمة نقوم بطرح الإشكالية التالية:

الإشكالية:

استناداً لما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: كيف يتم تفعيل الإفصاح عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية؟ وتتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة التالية:

الأسئلة الفرعية:

1. ماذا نقصد برأس المال الزبوني، وما نغني بالإفصاح؟

2. كيف يفصح عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية (صندوق الحج الأردني)؟

3. الفرضيات:

- يعتبر رأس المال الزبوني أحد أنواع رأس المال الفكري وأهمها بالنسبة للمؤسسة حيث يمكنها في إطار سعيها لتعزيز ودعم علاقاتها مع الأطراف الخارجية لاسيما الزبائن من الحفاظ عليهم واكتساب زبائن جدد وتوطيد العلاقة معهم، أما بالنسبة للإفصاح فيعني إيصال وعرض المعلومة المالية للأطراف أصحاب العلاقة بكل وضوح وشفافية وبصورة صادقة ومعلومة وفي الوقت المناسب؛
- يتم الإفصاح عن رأس المال الزبوني في صندوق الحج الأردني من خلال عرض تطور رقم الأعمال ونسبة المبيعات وأرباح الصندوق وتطور الحصة السوقية ضمن القوائم المالية، كل هذا يتأتى من خلال سياسة الصندوق في تشجيع الاستثمار بالنسبة للمواطن الأردني واستقطابه للمساهمة والاستثمار في الصندوق.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية ومعرفة كيفية الإفصاح عنه.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- تسليط الضوء على أحد المكونات الرئيسية والمهمة لرأس المال الفكري للمؤسسات الاقتصادية، ألا وهو رأس المال الزبوني (العملاء)؛
- التطرق إلى ماهية الإفصاح في المؤسسات الاقتصادية؛
- التعرف على كيفية الإفصاح عن رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية.

تقسيمات الدراسة:

من أجل الوصول إلى إنجاز هذه الدراسة وللإجابة على التساؤل الرئيسي المطروح واختبار صحة الفرضيات الموضوعية، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جانبين نظري وتطبيقي، حيث يشمل الجانب النظري الإطار النظري للدراسة ويتجزأ إلى محورين الأول يتمثل في رأس المال الزبوني كأحد ركائز ومكونات رأس المال الفكري في المؤسسات، والثاني بعنوان مدخل للإفصاح المحاسبي بشكل عام ورأس المال الزبوني في المؤسسات الاقتصادية، أما الجانب الثاني التطبيقي يحتوي على الإطار التطبيقي للدراسة.

منهج الدراسة:

تحقيقاً لاختبار صحة الفرضيات والإجابة النهائية عن الإشكالية، تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي في الإطار النظري للدراسة الذي يشمل محورين نظريين، أما بالنسبة للإطار التطبيقي للدراسة فقد تم اختيار واعتماد منهج أو أسلوب دراسة الحالة الذي يمكن بدوره من إسقاط الجانب النظري على التطبيقي في أرض الواقع من خلال إجراء دراسة تحليلية لهذا البحث في صندوق الحج الأردني.

الدراسات السابقة:

- دراسة يوسف أحمد ومزريق عاشور 2017: "رأس المال الزبوني كآلية لتدعيم الميزة التنافسية للمؤسسات الجزائرية - دراسة ميدانية لشركة إتصالات الجزائر للهاتف النقال - موبيليس -"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الزبوني في تدعيم الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج نظرية وتطبيقية مفادها أن هناك اهتمام دائم بالزبون يساعد على تنمية الكفاءات البشرية بالمؤسسة انطلاقاً من مجموعة من البرامج التدريبية التي يتلقاها الموظف في كيفية التعامل مع الزبون، بالإضافة إلى أن هناك تأثير قوي لرأس المال الزبوني في تحقيق الميزة التنافسية لشركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس.
- دراسة صبرينة رباحي و هجيرة بوزوينة 2019: "الإفصاح المحاسبي عن رأس المال البشري كأصل غير ملموس وأثره على ربحية المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية -"، حيث هدفت الدراسة إلى إبراز الأسس والمبادئ التي تقوم عليها عملية الإفصاح المحاسبي عن رأس المال البشري للمحاسبة عن هذا الأخير كأصل غير ملموس، قصد تحديد أثره على ربحية المؤسسة الاقتصادية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير موجبة بين كل من متغير الإفصاح المحاسبي عن رأس المال البشري ومتغير ربحية المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى مؤسسة سوناطراك؛
- دراسة شعير حاضري صباح، محمد فخري محمد وأحمد عبد الكريم جاسم 2019: "أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري في دعم الأداء التنظيمي"، وهدفت الدراسة إلى قياس أثر الإفصاح عن رأس المال الفكري على الأداء التنظيمي في المنظمات العراقية، وتوصلت الدراسة إلى فرضية وجود أثر مباشر للإفصاح عن رأس المال الفكري في أداء المنظمات في العراق، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الإفصاح عن رأس المال الفكري يرتبط بعلاقة إحصائية ذات دلالة معنوية مع أداء المنظمات وهذه الممارسة تكون من قبل أصحاب المصالح قد تؤدي إلى تحسين أداء المنظمات وتأثير على القيمة السوقية؛

وانطلاقاً من الدراسات السابقة أعلاه فإن دراستنا هذه تختلف عن سابقتها من الدراسات في كونها تسعى إلى معرفة واقع الإفصاح عن رأس المال الزبوني كأحد أهم مكونات رأس المال الفكري في المؤسسة الاقتصادية الإسلامية وبالتحديد دراسة حالة صندوق الحج الأردني، وهو ما يبرز الإضافة العلمية الجديدة في هذا المجال البحثي.

2. الإطار النظري للدراسة:

2. 1. المحور الأول: رأس المال الزبوني (العلائقي) كأحد ركائز ومكونات رأس المال الفكري في المؤسسات:

لإدارة أنشطتها المختلفة تحتاج مختلف المؤسسات إلى رأس مال تتشكل من خلاله القيمة السوقية لهذه المؤسسات، وينقسم رأس المال بدوره إلى نوعين هما رأس المال المادي، ورأس المال الفكري، حيث تعددت التعاريف حول مفهوم رأس المال الفكري، بالإضافة إلى تعدد مختلف المصطلحات والمسميات المتعلقة به على غرار الأصول أو الموجودات غير الملموسة، رأس المال غير الملموس، رأس المال المعرفي، رأس المال الفكري، ورأس المال الرقمي، ومن بين هذه المسميات أستخدم على تسمية رأس المال الفكري كأكثر المصطلحات انتشاراً في هذا المجال.

حيث نجد من بين أهم هذه التعاريف المقدمة لمفهوم رأس المال الفكري ما يلي:

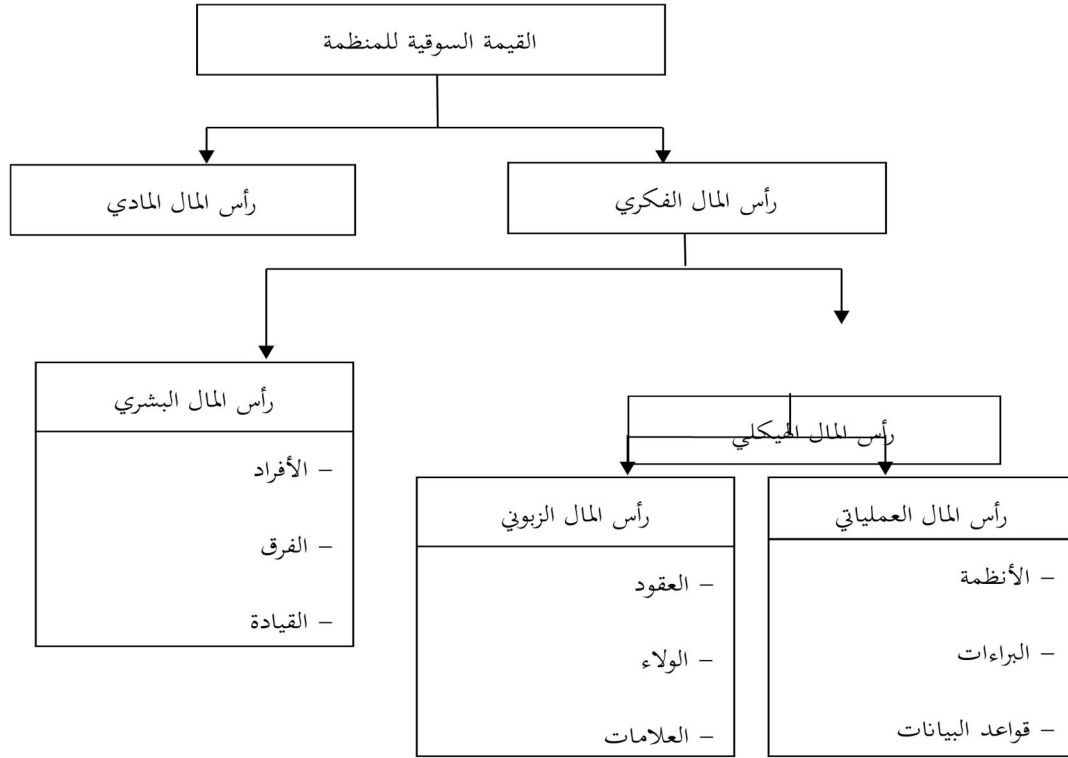
- **عرفه الدكتور هاني عبده بأنه:** "هو جملة قيم غير ملموسة تمثل أحد أنواع رأس مال المؤسسة وتتكون من عناصر بشرية، وهيكلية، تساعد على خلق أفكار جديدة ومبتكرة، وتسهم في استمرارية المؤسسة وتعزيز حصتها السوقية، وترفع تنافسية المؤسسة وتكسيبها ميزة تنافسية، كما أن رأس المال الفكري يعتبر كمجموعة الإمكانيات والأصول المعرفية المتميزة المتواجدة في مختلف مستويات الإدارة في المؤسسة" (عبده، 2006، صفحة 6).

- **وعرفه سيد جاد الرب على أنه:** تلك العناصر الفكرية للعقول البشرية عالية التميز، والتي تمثل العناصر غير الملموسة في المؤسسة، وتعتبر الأكثر فاعلية وتأثيراً نحو الامتياز والتطور العالي من الموارد الملموسة الأخرى.

من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لمفهوم رأس المال الفكري، على أنه جملة من القدرات والمهارات والخبرات المملوكة لدى مجموعة من الأفراد المبدعين والمفكرين والمتميزين في المؤسسة، بحيث تعمل المؤسسة على توظيف هذه الكفاءات لرفع إنتاجيتها وزيادة تنافسيتها، بحيث يعتبر رأس المال الفكري كسلاح وأداة في يد المؤسسة من أجل ضمان بقاءها واستمراريتها في بيئة عملها.

مكونات رأس المال الفكري:

طور نموذج Skandia الخاص بخلق القيمة من قبل المفكر Edvinsson حيث استعمل في البداية مصطلح رأس المال الفكري كبديل لمصطلح "الأصول غير الملموسة" إذ يبين لشكل التالي أهم المكونات المشكلة لرأس المال الفكري، أين وضع الباحث أن القيمة السوقية للمؤسسة تضم رأس المال المادي الذي يمثل الموارد الملموسة في المؤسسة، بالإضافة إلى رأس المال الفكري الشامل للقيم غير الملموسة في المؤسسة.

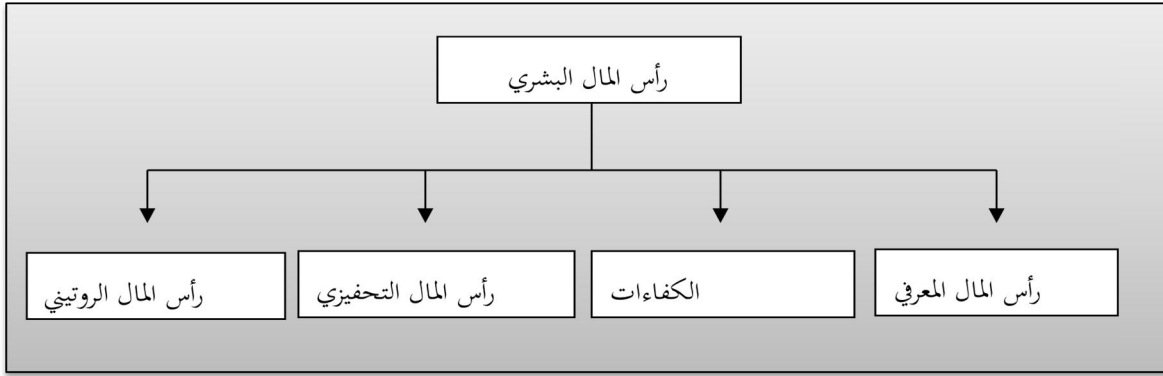


– القيادة

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، دار صفا للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 132.

1. رأس المال البشري: يمثل القدرات اللازمة المستخدمة في المؤسسة بغرض إيجاد وإعطاء الحلول اللازمة للزبائن المتعامل معهم، وخلق الأفكار الجديدة وتحديدتها، بحيث يعتبر رأس المال البشري كمصدر للتحسين والابتكار داخل المؤسسة، غير أنه من الصعب قياسه، إذ ينمو بزيادة معارف الأفراد العاملين بالمؤسسة وباستخدام هذه المعارف فيما يجب استعماله. كما أن رأس المال البشري بمثابة مزيج من جوانب المعرفة المرتبطة بالكفاءات والمهارات وتراكم الخبرات، والابتكارات والإبداع، إضافة إلى قدرة أفراد المؤسسة على تأدية المهام المنوطة بهم، كما أن رأس المال البشري غير مملوك وغير قابل للامتلاك من طرف المؤسسة (نوي، 2006، صفحة 168)، ويتميز رأس المال البشري بميزة هامة كونه تزداد معرفته وخبرته وقابلية التعلم لديه كلما تم استخدامه.

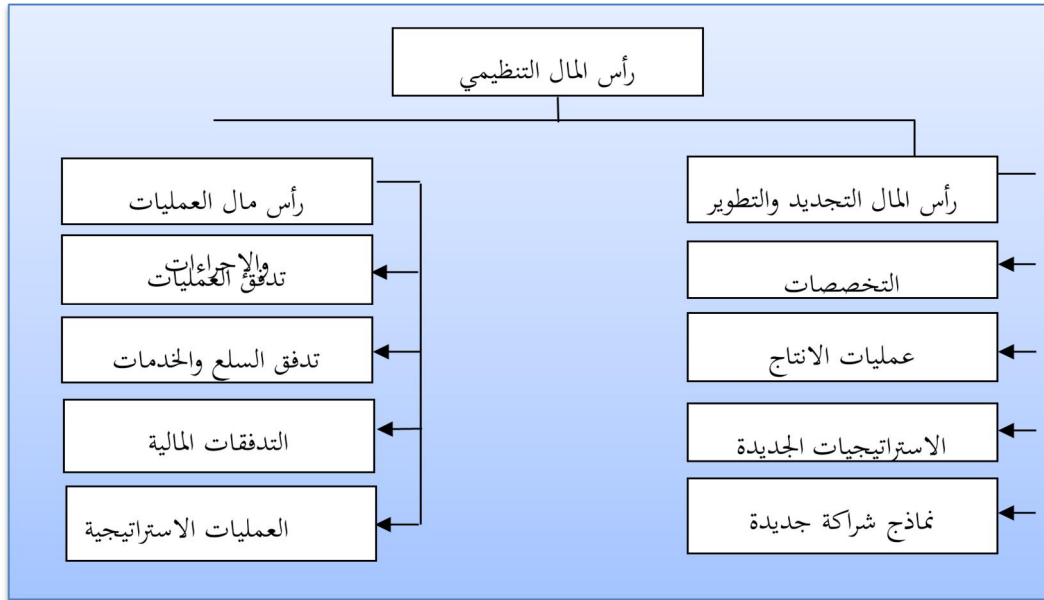
الشكل رقم 02: مكونات رأس المال البشري.



المصدر: حوحو مصطفى، العشعاشي عبد الحق، الاستثمار في رأس المال الفكري ودوره في تحسين الأداء التنظيمي - دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية في الجزائر -، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 15 سنة 2016، ص 169.

2. رأس المال الهيكلي: يعد رأس المال الهيكلي كركيزة أساسية لرأس المال البشري في المؤسسة، استنادا إلى مختلف الطاقات التنظيمية اللازمة لتلبية واستجابة متطلبات بيئة الأعمال، يشمل على نوع وجودة نظم المعلومات التقنية والقدرة على الوصول لها، ورؤية المؤسسة، إضافة إلى مختلف قواعد البيانات والمعلومات والمفاهيم والوثائق التنظيمية، وبشكل رأس المال الهيكلي الهيكل التنظيمي للمؤسسة وإمكاناتها المادية، وتحدد قيمته وفقا لقدرته على تمكين المؤسسة من تحريك واستخدام رأس المال البشري، يعني ذلك استخدام الموارد المعرفية للمؤسسة في تحقيق الأهداف الخاصة بها.

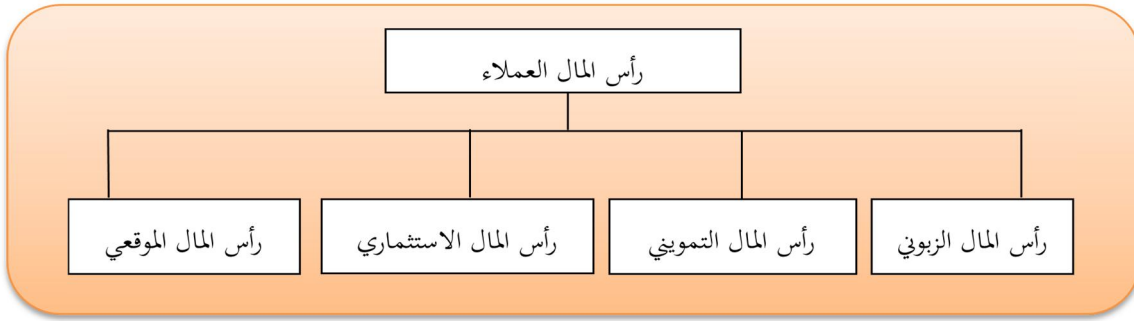
الشكل رقم 03: مكونات رأس المال التنظيمي.



المصدر: حوحو مصطفى، العشعاشي عبد الحق، المرجع السابق، ص 170.

3. رأس مال العملاء (الزبوني): يتمثل رأس مال العملاء في العلاقة مع الأطراف المتعامل معهم من طرف المؤسسة على غرار الزبائن والموردون، ويسمى أيضا برأسمال العلاقات (العلائقي) بحيث يعتبر الأعلى قيمة بين مكونات رأس المال الفكري وأسهلها من حيث القياس من خلال الإيرادات، إذ أن التفاعل بين هذه المكونات الثلاثة لرأس المال يساهم في الوصول إلى القيمة الحقيقية لرأس المال الفكري للمؤسسة (نور و آخرون، 2010، صفحة 8).

الشكل رقم 04: مكونات رأس مال العملاء.



المصدر: حوحو مصطفى، العشعاشي عبد الحق، المرجع السابق، ص 170.

أهمية رأس المال الفكري:

تعتبر بعض الآراء رأس المال الفكري بمثابة رأس المال الحقيقي للمؤسسات إذا تم استثماره بشكل أفضل، حيث أن المعرفة تعتبر في المؤسسة ذات قيمة أكبر من الموارد المادية الأخرى، وبالرجوع إلى أهمية رأس المال الفكري، يظهر جلياً أن هذا الأخير يتمتع بأهمية كبيرة يمكن بلورتها في النقاط التالية:

- يعد رأس المال الفكري السلاح الأساسي للمنظمة في عالم اليوم لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن بقاء واستمرارية المنظمة؛
- تظهر أهمية رأس المال الفكري في كونه مصدراً لتوليد الثروة بالنسبة للأفراد والمنظمات من خلال قدرته على رفع العائد من براءات الاختراع، وهو ما أكدته بحوث مؤتمر رأس المال الفكري الذي انعقد في نيويورك عام 2000، حيث أقر المؤتمر أن شركة IBM مثلاً تستلم أكثر من بليون دولار سنوياً كعائد لبراءة الاختراع.
- يساعد المنظمات على بناء المنظمات الذكية أو بالأحرى المنظمات المتعلمة، حيث أنه من المعلوم أن هناك تزايداً في الوظائف ذات الطابع المعرفي، وعليه فإن سوق العمل يشهد توجهاً متزايداً نحو الطلب على رأس المال الفكري.
- يعمل رأس المال الفكري على زيادة القدرة الإبداعية للمنظمات وكذلك تعزيز تنافسيتها من خلال تقديم منتجات جديدة في الوقت المناسب مع تخفيض التكاليف.

أدوار رأس المال الفكري:

تسعى مختلف المؤسسات إلى تحقيق قيمة مضافة من رأسمالها الفكري، والتفكير بأن دور رأس المال الفكري هو تجميع الإيرادات فقط، غير أن هناك مجالات وأدوار أخرى يمكن الاهتمام بها من أجل خلق القيمة المضافة، وتتلخص هذه الأدوار في (فرحاتي، 2015: 79):

أولاً: الأدوار الدفاعية: وتتضمن: حماية المنتجات والخدمات المتولدة من إبداعات رأس المال الفكري للمنظمة، حماية حرية التصميم والإبداع، تخفيف حدة الصراعات وتجنب الشكاوي ورفع الدعاوي.

ثانياً: الأدوار الهجومية: وتحتوي على:

- توليد العائد، عن طريق: المنتجات والخدمات الحاصلة عن إبداعات رأس المال الفكري، الملكية الفكرية للمنظمة، الموجودات الفكرية للمنظمة، حماية حرية التصميم والإبداع، تخفيف حدة الصراعات وتجنب الشكاوي ورفع الدعاوي .

- ابتكار مقاييس للأسواق الجديدة والخدمات والمنتجات الجديدة.

- تهيئة منافذ لاختراق تكنولوجيا المنافسين.

- تحديد آليات النفاذ إلى الأسواق الجديدة.

- صياغة استراتيجية تعوق دخول المنافسين الجدد.

ويمكن انتقال رأس المال الفكري من الأدوار الهجومية إلى الأدوار الدفاعية والعكس صحيح وهذا الانتقال يكون محسوب وعن سابق دراية وليس انتقال عشوائي.

2.2. المحور الثاني: مدخل للإفصاح المحاسبي بشكل عام ورأس المال الزبوني في المؤسسات الاقتصادية.

أولاً: الإفصاح المحاسبي.

ونناقش الإفصاح المحاسبي بشكل عام في هذا العنصر قبل التطرق إلى مناقشة الإفصاح عن رأس مال العميل (رأس المال الزبوني).

1. تعريف الإفصاح المحاسبي: تلعب عملية الإفصاح عن المعلومات المحاسبية وغيرها دوراً هاماً في بيئة الأعمال، حيث يوفر لجميع

المستثمرين المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاقتصادية المختلفة. يُعرف الإفصاح المحاسبي على أنه "تزويد جميع الأطراف المعنية بالمعلومات المفيدة وغير المغلوطة عند اتخاذ القرارات الاقتصادية الصحيحة المتنوعة". يجب أن تتوفر في القوائم المالية الصفات النوعية للمحاسبة المالية، وأن تكون ملائمة وخالية من التحيز وقابلة للفهم والمقارنة، وأن يتم توفير المعلومات في الوقت المناسب وبشكل شامل" (Gray, R.H, 1992, p. 399)، ويعتبر الإفصاح المحاسبي إجراءً يسمح للمحاسبين بتقديم المعلومات المحاسبية التي تعكس جهودهم في توفير المعلومات المالية. حيث أن هناك اتفاق بين الباحثين حول مفهوم الإفصاح المحاسبي، حيث يهدف إلى تقديم المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات. وتختلف آراء الباحثين فيما يتعلق بنوع وكمية المعلومات التي يجب الإفصاح عنها. إذ تم تصنيف الإفصاح المحاسبي إلى ثلاثة أنواع مختلفة كما يلي (مهاوات لعبيدي، 2014، صفحة 86):

■ الإفصاح العادل: ويقصد به التطبيق الشامل لكافة المتطلبات الجوهرية لمعايير المحاسبة المطبقة في المؤسسات وتتطلب:

✓ اختيار وتطبيق السياسة المحاسبية؛

✓ عرض المعلومات بما في ذلك السياسات المحاسبية بأسلوب يوفر معلومات ملائمة وموثوق فيها وسهلة الفهم يمكن استخدامها

لأغراض المقارنات؛

✓ عرض إفصاح إضافي عندما تكون المتطلبات الواردة في المعايير المطبقة غير كافية لتمكين مستخدميها من فهم تأثير معاملات

معينة أو أحداث معينة عن المركز المالي للشركة وأدائها المالي؛

■ الإفصاح الكامل: تحتوي التقارير المالية على جميع البيانات والمعلومات والحقائق الجوهرية نسبياً اللازمة للحصول على فهم

واضح لنتائج أعمال المؤسسة ومركزها المالي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال البيانات المالية أو الملاحظات المصاحبة لها، حيث

أن مثل هذا الإفصاح سيجعل البيانات المالية أكثر فائدة وأقل عرضة للتفسير الخاطئ.

■ **الإفصاح الكامل:** عرض شامل لجميع الحقائق المالية وغير المالية الجوهرية في البيانات المالية والإيضاحات التكميلية لها لإعطاء المستخدمين فهم واضح وحقيقي عن الشركة مما يؤثر على تفسير المؤسسة، وتفسيرها القرارات المتخذة من قبل قراء البيانات المالية.

وكخلاصة فإن أبجديات الإفصاح المحاسبي تنص على أن المعلومات المحاسبية الواردة في التقارير المالية يجب أن تزود متخذي القرار برؤية واضحة للبدائل المتاحة، سواء من خلال توفير القيم الرقابية في الوقت المناسب والتي يصعب الحصول عليها من مصادر أخرى للمعلومات وبالتالي تبرير تكلفة توفيرها للمعلومة.

2. المعلومات الواجب الإفصاح عنها: إذ يمكن أن تصنف المعلومات الواجب الإفصاح عنها كآلاتي (محمد سالم اللولو، 2009، صفحة 64):

■ **معلومات مالية:** يمكن تحديد أربعة مجالات أساسية للإفصاح عن المعلومات الكمية في الميزانية، وبيان الدخل، وبيان التغيرات في الملكية، وبيان التدفق النقدي. وتندرج هذه القوائم ضمن أرقام تمثل مبالغ فعلية أو تقديرية: وهي نتيجة أحداث مالية قامت بها المؤسسة، ومن الجدير بالذكر أن الإفصاح في هذا المجال تلقى استجابة متسقة من المستفيدين من الكشف المالية الختامية التي تم نشرها؛

المعلومات غير المالية: ويتم الإفصاح عن هذا الجانب في التقرير المحاسبي الوصفي مما سيزيد من فهم المستخدم وثقته بالمبالغ النقدية التي تظهر في القوائم المالية، حيث أن هذه المعلومات عادة ما تكون مرتبطة بالمعلومات الكمية ويتم تمرير المعلومات غير الكمية من خلال القوائم المالية الرئيسية و من خلال البيانات المالية التكميلية أو كملاحظة جانبية، بالإضافة إلى التقارير الإدارية، تجدر الإشارة إلى أن المعلومات غير الكمية تعتبر مناسبة إذا كانت مفيدة لعملية صنع القرار وكان الإفصاح عنها مثمراً.

3. الإطار التطبيقي للدراسة: دراسة حالة صندوق الحج الأردني.

1.3. نشأة ومفهوم صندوق الحج الأردني:

1. تعريف صندوق الحج الأردني: صندوق الحج هو مؤسسة ادخارية استثمارية وطنية غير ربحية تأسس عام 2013م بموجب قانون الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية رقم 32 لسنة 2001م.

صندوق الحج الأردني هو الأول عربياً والثاني عالمياً بعد ماليزيا.

يجمع الصندوق في عمله بين تحقيق الاستطاعة وتحقيق المنفعة . (والاستثمار، 2021، صفحة 2)

ويعد صندوق الحج أحد المؤسسات الادخارية و الاستثمارية الحكومية ، ويعمل وفق الضوابط الشرعية ،ويقوم المدخرين اختار أموالهم ثم استثمارها فيه بعيدا عن الربا المحرم ،وبعد أن يستوفي المدخر الشروط ،يمكنه أداء فريضة الحج بناءا عن التعليمات الصادرة عن مجلس الأوقاف الأردني ، ويعرف صندوق الحج بأنه مؤسسة ادخارية استثمارية تعمل وفق الشريعة الإسلامية وتفتح باب الادخار لأداء فريضة

الحج في سن مبكر . (arabiat, 2013, p. 12)

من التعريف يتبين لنا مايلي:

● يعد صندوق الحج مؤسسة ادخارية تقبل الودائع وتقوم على حفظ المدخرات الأفراد وفق عمليات شراء الصكوك.

- ينمي صندوق الحج المؤسسة استثمارية أموال والمدخرين وأمانات الحج.
 - يعمل صندوق الحج وفق الضوابط الشرعية الإسلامية .واليات الاستثمار فيها .
 - يتمتع الصندوق بشخصية معنوية حكومية ، والاستقلال المالي و الإداري .
- يعمل الصندوق على تمكين غير المستطيع من تحقيق شروط الاستطاعة لأداء فريضة الحج عبر منح المدخرين الذين انطبقت عليهم الشروط فرصة الحج إلى بيت الله الحرام في سن مبكر، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الادخار لدى المواطنين وتنمية تلك المدخرات باستثمارها في العديد من القطاعات الوطنية الواعدة والاستثمار في الأراضي الوقفية ووفقاً للضوابط الشرعية.

2. أهداف الصندوق الحج الأردني:

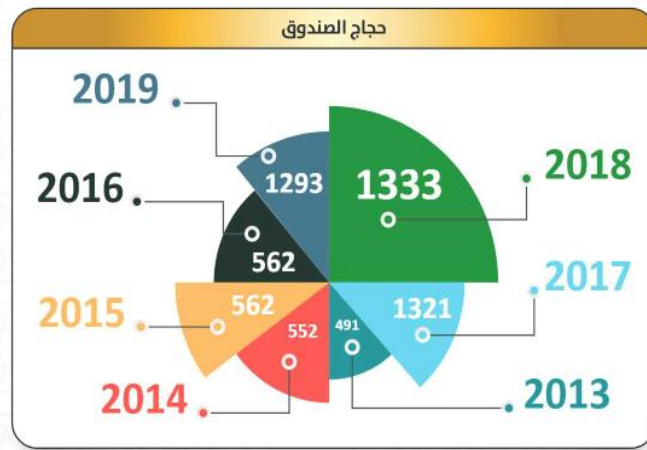
يهدف الصندوق إلى الوصول لمجموعة من الأهداف هي(introductory, 2021):

- تشجيع الأفراد المسلمين على الادخار في سن مبكرة لتغطية نفقات أدائه لفريضة الحج.
- توثيق الصلات بين المسلمين، عن طريق إصدار صكوك إيداع في الصندوق محددة القيمة، تقدم في المناسبات الاجتماعية، وخاصة عند الولادة أو الزواج، تيمناً بأن يوفق الله سبحانه الشخص الذي يصدر باسمه الصك لأداء فريضة الحج.
- استثمار أموال الصندوق وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وتحقيق أرباح للمدخرين، إسهاماً في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- استثمار أموال الصندوق في تنمية الأراضي والعقارات الوقفية، مساهمة من الصندوق في دعم رسالة الوقف الخيري.

2.3. دراسة تقييمية لحالة الادخار والاستثمار في صندوق الحج الأردن:

1. حجاج صندوق الحج الأردني: نتناول في هذا العنصر تطور عدد حجاج الصندوق للفترة 2013-2019 كما هو في الشكل التالي:

الشكل رقم 05: يبين تطور عدد الحجاج الصندوق للفترة 2013-2019



المصدر: التقرير السنوي لصندوق الحج للادخار و الاستثمار، 2021.

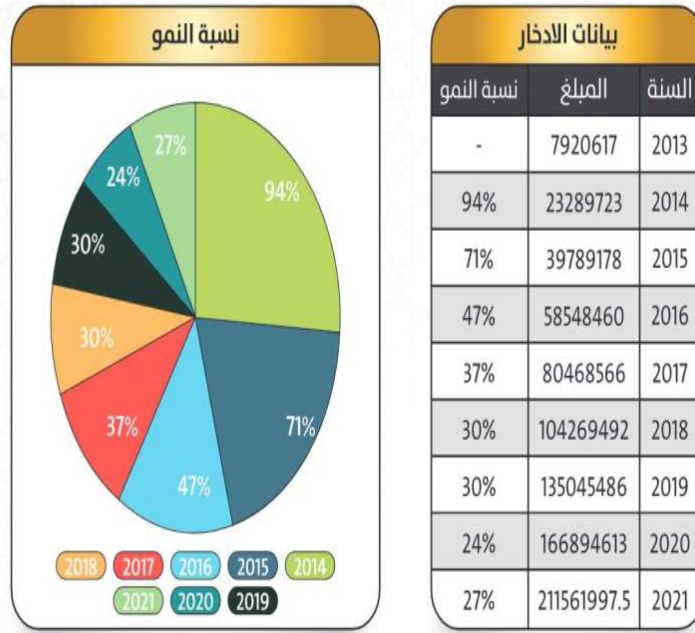
من خلال الشكل الموالي نلاحظ تطور عدد حجاج الصندوق للفترة من 2013-2019 حيث بلغ عددهم سنة 2013 بـ 491 حاج ليرتفع هذا الرقم 2014 ليصل إلى 562 وهذا راجع إلى إقبال الأفراد على الادخار من أجل أداء فريضة الحج وان الصندوق في

بداياته الأولى من إنشائه ، ليرتفع هذا العدد بصفة كبيرة في سنتي 2017 و 2018 ليصل إلى 1321 و 1333 حاج على التوالي مقارنة ب 2015 و 2016 ، ثم ينخفض عددهم في سنة 2019 إلى 1293 حاج وهذا راجع بسبب جائحة كورونا التي أصابت العالم .

2. حالة الادخار في صندوق الحج الأردني للفترة 2013-2021

الجدول رقم 01: يبين تطور حجم المبالغ الادخار ونسبة نموه في صندوق الحج الأردني للفترة 2013-2021

الوحدة: دينار أردني



المصدر: التقرير السنوي لصندوق الحج للادخار والاستثمار، سنة 2021.

من خلال الجدول نلاحظ تطور حجم الادخار في صندوق الحج الأردني من سنة 2013 إلى غاية 2021، حيث بلغ الادخار سنة 2013 إلى 7920617 دينار أردني ليصل سنة 2014 إلى 23289732 دينار أردني بنسبة نمو قدرت بـ 94%، وهذا راجع إلى إقبال الأفراد الأردنيين على الادخار في سن مبكر من أجل أداء فريضة الحج. لتتواصل هذه الزيادة في الادخار خلال السنوات الأولى 2014، 2015 و 2016 التي عرفت نموا كبيرا في الادخار ليصل إلى 71%، 47% و 37% على التوالي، ويتواصل هذا النمو إلى غاية 2021 ليصل مبلغ الادخار إلى 211561997.5 دينار أردني بنسبة نمو قدرت بـ 27% مقارنة بسنة 2020. وهذا يعتبر رقم هائل يرجع ذلك إلى السياسة المنتهجة من قبل الدولة والصندوق الحج على تشجيع ثقافة على الادخار وثقافة الاستثمار، وهذا ما يحقق للفرد الأردني أرباحا للمدخرين نتيجة الاستثمار مما يساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية. أما الصندوق، فيقوم باستثمار أموال المدخرين وفقا لطرق الاستثمار الإسلامي وأحكام الشريعة الإسلامية؛ حيث تضاف الأرباح إلى مدخرات المواطنين بحسب حصصهم مما يتحقق من أرباح. وعند وصول المدخرات إلى المبلغ المطلوب يتم منح المدخرين في الصندوق أولوية التنافس على نسبة 20% من مجموع العدد المخصص لحجاج المملكة الأردنية الهاشمية، حيث سيتم اختيارهم بناء على توخي الأسس، ووفقا للأنظمة والتعليمات الصادرة. يتم تمويل تكاليف الحج للمشاركين من مدخراتهم وأرباحها، وفي حال زادت المدخرات عن تكاليف الحج فإن بإمكان المشترك سحب مدّخراته وأرباحها بعد أداء الفريضة، أو البقاء مشتركا في الصندوق مع حصوله على أرباح وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية.

3. حجم الأرباح المحققة من الطرف الصندوق الحج: في هذا العنصر سنحاول تقديم أجمالي الأرباح المحققة من الطرف الصندوق الحج الأردني وهذا وفقا لمختلف المعاملات الاستثمارية ونتائجها المتمثلة في أرباح الودائع و التمويلات والعقارات و الأسهم و المعاملات الأخرى التي يتم تقديمها كما يلي:

الجدول رقم 02: إجمالي الأرباح المحققة من الطرف الصندوق الحج الأردني خلال الفترة 2013-2021

الوحدة: دينار أردني

البيانات المالية						
السنة	ارباح الودائع	ارباح التمويل	ارباح العقارات	ارباح الاسهم	ارباح اخرى	اجمالي الارباح
2013	481019	0	0	237000	0	718,019.00
2014	813802	1966	0	237805	0	1,053,573.00
2015	1398520	86117	140638	247316	4257	1,880,848.00
2016	1,821,525.0	372,489.0	173,720.0	285,365.0	10,994.0	2,664,093.00
2017	2,756,610.0	593,429.0	152,670.0	285,365.0	9,825.0	3,797,899.00
2018	3,769,041.0	992,800.0	555,954.0	342,438.0	17,374.0	5,677,607.00
2019	5179607	1126417	1039475	342438	14151	7,702,088.00
2020	6237946	1552844	987845	0	3951	8,782,586.00
2021	6534779	2419073	900749	304389	1974	10,160,964.00
المجموع	28,996,849.00	7,145,135.00	3,951,051.00	2,282,116.00	62,526.00	42,437,677.00

المصدر: التقرير السنوي لصندوق الحج للادخار و الاستثمار، 2021.

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن صندوق الحج الأردني له عدة مصادر في الدخل وهذا راجع لتعدد حجم الاستثمارات في مختلف المجالات في الفترة ما بين 2013-2021 فنجد حجم الأرباح المحققة في الودائع هي التي تتصدر مقارنة بالأرباح الأخرى ب قيمة 2896684900 دينار أردني ثم تليها أرباح التمويلات في مختلف الصيغ ب 714513500 دينار أردني ثم أرباح العقارات ب 395105100 دينار أردني ثم أرباح الأسهم ب 228211600 دينار أردني ثم أرباح أخرى لتصل إجمالي الأرباح إلى 4243767700 دينار أردني ، إما بالنسبة لتطور إجمالي الأرباح فنجد أنه يزيد من سنة إلى أخرى ليصل سنة 2021 إلى 1016096400 دينار أردني بنسبة زيادة 20 % مقارنة بسنة 2020.

الجدول رقم 03: يبين تطور عدد العملاء (الحجاج) ونسبة نموه من الفترة 2013-2019

السنوات	عدد الحجاج	معدل نمو %
2013	491	-
2014	552	11
2015	562	1.78
2016	562	0
2017	1321	135
2018	1333	0.08
2019	1293	3.09
2020	-	-
2021	-	-

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لصندوق الحج الأردني، الأردن، 2021.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد الزبائن (الحجاج) كان في تزايد مستمر من سنة إلى أخرى بحيث تراوح ما بين 491 و 1292 خلال السنوات من 2013-2019، كما شهد أكبر نسبة نمو وتطور سنة 2017 لتبلغ 135%، غير أن هذه النسبة انخفضت بعد ذلك لتتعدى تمام سنتي 2020 و 2021 ويرجع ذلك للأزمة الصحية العالمية المتمثلة في جائحة كورونا والتي تم خلالها تجميد موسم الحج لهذه السنوات وبالتالي عدم وجود زبائن (حجاج).

الجدول رقم 04: يبين تطور إجمالي أرباح الصندوق ونسبة نموه من الفترة 2013-2021

السنوات	إجمالي الأرباح	معدل نمو الأرباح %
2013	718019	-
2014	1053573	31.84
2015	1880848	43.98
2016	2664093	29.40
2017	3797899	29.85
2018	5677607	33.10
2019	7702088	26.28
2020	8782586	12.30
2021	10160964	13.56

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لصندوق الحج الأردني، الأردن، 2021.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة نمو وتطور إجمالي أرباح صندوق الحج الأردني في تزايد مستمر خلال سنوات 2013-2018 حيث تراوحت ما بين 31.84 و 33.10 بالمائة، لتتخفض بعد ذلك خلال السنوات 2019-2021 إلى نسبة 12.30%، ويرجع هذا الانخفاض إلى جائحة كورونا.

الجدول رقم 05: يبين إجمالي مبيعات الصندوق خلال الفترة 2013-2021

السنوات	هامش الربح %
2013	3.73
2014	4.45
2015	4.72
2016	4.55
2017	4.71
2018	5.44
2019	5.70
2020	5.26
2021	4.80

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لصندوق الحج الأردني، الأردن، 2021.

يظهر جليا من خلال الجدول أعلاه أن إجمالي مبيعات صندوق الحج الأردني في تزايد مستمر خلال السنوات من 2013-2021 حيث تراوحت ما بين 7920617 و 211561997.5 دينار أردني، إلى أن معدل أو نسبة نموها متباينة خلال هذه السنوات متزاوجة بين نسبة 24% و 94%.

الجدول رقم 06: يبين هامش الربح لدى الصندوق خلال الفترة 2013-2021

السنوات	إجمالي المبيعات	معدل نمو للمبيعات %
2013	7920617	-
2014	23289723	94
2015	39789178	71
2016	58548460	47
2017	80468566	37
2018	104269492	30
2019	135045486	30
2020	166894613	24
2021	211561997.5	27

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لصندوق الحج الأردني، الأردن، 2021.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة تطور هامش ربح صندوق الحج الأردني في تزايد مستمر خلال سنوات 2013-2019 حيث تراوحت ما بين 3.73 و 5.70 بالمائة وذلك بسبب تزايد عدد الحجاج (الزبائن) وفقا لسياسة الدولة الأردنية في تلبية حاجيات المواطن فيما يخص أداء مناسك الحج وتوفير الظروف الملائمة لذلك بتسهيل الشروط المتعلقة بالادخار والمشاركة في الصندوق في سن مبكر، لتتخفف بعد ذلك خلال السنوات 2020-2021 إلى نسبة 5.26% و 4.80% على التوالي وذلك راجع إلى جائحة كورونا، ويرجع هذا الانخفاض إلى جائحة كورونا.

الجدول رقم 07: يبين إجمالي الحصة السوقية لدى الصندوق خلال الفترة 2013-2021

السنوات	معدل نمو الحصة السوقية %
2013	1.69
2014	2.48
2015	4.43
2016	6.27
2017	8.94
2018	13.37
2019	18.14
2020	20.69
2021	23.94

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لصندوق الحج الأردني، الأردن، 2021.

من خلال الجدول نلاحظ أن معدل نمو وتطور الحصة السوقية لصندوق الحج الأردني في تزايد مستمر خلال سنوات 2013-2021 حيث تراوحت ما بين 1.69 و 23.94 بالمائة وذلك راجع إلى تزايد إجمالي مبيعات الصندوق بالنسبة لإجمالي مبيعات السوق العام للحج.

في الأخير وكخلاصة على ما سبق نستنتج أن صندوق الحج الأردني يعتمد على سياسة استثمارية تسويقية تركز على أنه يقدم خدمات للفرد الأردني، وذلك من خلال تشجيع الادخار في سن مبكر لتمكين المواطن من أداء مناسك أو فريضة الحج وإعادة استثمار المدخرات التي بحوزته وبالتالي تحقيق عوائد وأرباح معتبرة، وعليه يمكن القول بأن رأس المال الزبوني لصندوق الحج الأردني له دور بارز وفعال في تحقيق كل ما سبق ذكره من مؤشرات على غرار معدلات ونسب النمو والتطور في المبيعات وإجمالي الأرباح وهامش الربح والحصة السوقية بنسب مقبولة وملائمة.

4. خاتمة:

اتجهت المؤسسات ومنظمات الأعمال في السنوات الأخيرة إلى اقتصاد المعرفة، وهذه المعرفة أصبحت تمثل الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، ولا يمكن لها النجاح إلا بالاستثمار في رأس المال الفكري التي بحوزتها، فالتحدي الذي يواجهها هو توفير كفاءات ومهارات تمنحها التنافسية اللازمة للتفوق في بيئة عملها، وأصبح ينظر إلى رأس المال الفكري على أنه الثروة الحقيقية للمؤسسة، بحيث تحقق من خلاله التميز عن طريق استغلال الطاقة الفكرية الموجودة لديها، وتدعيم الإمكانيات البشرية، واستغلال المعرفة التي بحوزة الأفراد وتوظيفها لصالحها وهو ما يعزز علاقتها مع الأطراف المتعامل معها لاسيما الزبائن كمحور رئيسي في تطور عملياتها الاقتصادية والتجارية، وهو ما تسعى إليه المؤسسة الاقتصادية من خلال الاستثمار في رأس مالها الزبوني العلائقي كأحد المكونات الرئيسية لرأس مالها الفكري، ومن خلال هذه المعرفة والطاقة الفكرية يتولد لديها عنصر الابتكار والإبداع في مختلف عملياتها ومعاملاتها التجارية والتي تعتبر عامل مهم في العمليات المالية التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية والمالية على غرار صندوق الحج الأردني.

وفيما يلي أهم النتائج والتوصيات التي توصلنا إليها:

5. نتائج الدراسة:

- يعتبر رأس المال الزبوني مكونا وعنصرا أساسيا من بين عناصر ومكونات رأس المال الفكري في المؤسسات.

- إن نجاح المؤسسات الاقتصادية اليوم يعتمد بدرجة كبيرة على رأس مالها الفكري لكونه الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات في الوقت الراهن وبالأخص رأس المال الزبوني (العلائقي).
- رأس المال الحقيقي للمؤسسة يتمثل في رأس المال الفكري و ليس رأس المال الملموس "العيني"، ويتمثل رأس المال الفكري في المعرفة التي تمتلكها المنظمة والتي يمكن تحويلها إلى قيمة مضافة عن طريق الاستثمار الناجح في الطاقات والكفاءات البشرية، والتي بدورها تنمي علاقات المؤسسة مع أصحاب المصالح لا سيما الزبائن وبالتالي دعم وتعزيز رأسمالها العلائقي أو الزبوني.
- يتولد الابتكار من المعرفة و الطاقة الفكرية الموجودة لدى الأفراد وهو ما يعمل على تحقيق وتفعيل مؤشرات رأس المال الزبوني في المؤسسة الاقتصادية عامة والإسلامية كصندوق الحج الأردني على وجه الخصوص.
- أن الابتكار والإبداع الإنساني يركز على إنتاج شيء جديد لم يكن موجود من قبل.
- الإبداع والابتكار في مجال التكنولوجيا المالية يساعد ويسهل القيام بالعمليات المالية والإبداع في مجال المالية بالنسبة للمؤسسات والهيئات المالية خاصة الإسلامية منها كصندوق الحج الأردني الرائد في هذا المجال.

6. التوصيات:

- ضرورة إدراك المؤسسات ومنظمات الأعمال بأهمية رأس المال الفكري على العموم ورأس المال الزبوني على وجه الخصوص بغرض الاهتمام بهذا المورد وتطويره واستغلاله لتحقيق النمو وتعزيز تنافسياتها واستمراريتها في السوق.
- ضرورة التعامل مع رأس المال الزبوني على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح المؤسسات الاقتصادية خاصة في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي تعرفه بيئة الأعمال.
- ضرورة بناء مؤسسات اقتصادية قائمة على المعرفة والإبداع والابتكار.
- وجب التركيز والاعتماد وخلق الإبداع والابتكار في مجال التكنولوجيا المالية لتطوير العمليات والأنشطة المالية والرقى بالهيئات والمؤسسات المالية الإسلامية.

7. قائمة المراجع:

1. introductory, H. f. (2021). news letter. islamic affairs and hajj sites. jordon, Ministry awgaf, jordon.

2. arabiat. (2013). financial investements in the hajj fund throught the public - . private partneships system to promote long term investement. jordon ,jordon university: publshed in dirasat.
3. Gray, R.H. (1992). "Accounting And Environments: An Exploration Of The Challenge Of Gently Accounting For Accountability, Transparency, And Sustainability. Accounting, Organizations And Society.
4. سعد العنزي. (2001). الرأس المال الفكري -الثروة الحقيقية لمنظمات أعمال القرن الحادي والعشرين. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الثامن، العدد الخامس والعشرين.
5. سوسن عب الحميد مرسى. (2008). رأس المال الفكري وعلاقته بكفاءة الأداء في البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للتجارة والتمويل(1).
6. صندوق الحج للدخار والاستثمار. (2021, 12 24). نبذة عن الصندوق. تم الاسترداد من hajj fund.gov.jo/ar/comentent/: 2
7. طه حسين نوي. (2006). رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية.
8. هاني محمد عبده. (2006). إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال. مصر: جامعة السويس.
9. مهاوات لعبيدي. (2014). القياس المحاسبي للتكاليف البيئية والإفصاح عنها في القوائم المالية لتحسين الأداء البيئي دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصناعية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير. بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة.
10. عبد الناصر نور، و آخرون. (2010). رأس المال الفكري: الأهمية، والقياس والإفصاح (دراسة فكرية ،من وجهات نظر متعددة). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 25.
11. مصطفى حوحو، و آخرون. (بلا تاريخ). واقع الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة -دراسة حالة قطاع الاتصالات اللاسلكية. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت.
12. محمد سالم اللولو. (2009). مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العامة، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية. دراسة مقدمة كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل . فلسطين: كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
13. لويذة فرحاتي. (2015-2016). دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة - دراسة حالة شركة الاسمنت عين توتة -باتنة-. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.