

## الاقتصاد السلوكي بين النظرية والتطبيق - تقدير اقتصادي إسلامي -

د. إبراهيم عباده\*

زايد نواف الدويري\*

تاريخ قبول البحث: ٢٠٢٠/١٠/٤ م

تاريخ وصول البحث: ٢٠٢٠/١/٥ م

### ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مفهوم الاقتصاد السلوكي وعلاقته بعلم النفس والاجتماع وغيرها من العلوم وتوضيح أهم الجوانب النظرية والعملية له في إطار السياسات العامة للدول، وعلاقته بالاقتصاد الإسلامي، وسبل استفادة المؤسسات المالية الإسلامية من الاقتصاد السلوكي؛ إذ يعد اليوم واحدًا من أكثر المدارس الاقتصادية الحديثة تأثيرًا في مجال الاقتصاد وصنع السياسات العامة سعيًا نحو تحقيق التنمية المحلية، ومن المتوقع أن يسهم الاقتصاد السلوكي بفاعلية في الاقتصاد والتمويل الإسلامي.

وتضمنت الدراسة مبحثين، الأول: خاص بالجانب النظري للاقتصاد السلوكي من حيث المفهوم والنشأة وعلاقته مع العلوم الأخرى، والمبحث الثاني: خاص بالجانب التطبيقي من حيث التطبيقات الدولية للاقتصاد السلوكي في مجال السياسات العامة، إضافة إلى وجهة نظر الاقتصاد الإسلامي في جوانب الاقتصاد السلوكي، وأهم المداخل والتطبيقات الاقتصادية الإسلامية لهذا العلم خاصة في مجال المؤسسات المالية الإسلامية.

وقد توصلت الدراسة، إلى أن مجال الاقتصاد السلوكي خصب لاستفادة المؤسسات المالية الإسلامية بشكل عام، ومن ذلك: إعادة توجيه سلوك المتعاملين المصرفي، ودخول الأفراد جميعهم في خدمات المصارف الإسلامية (الشمول المالي) والتمويل السلوكي. وأوصت الدراسة، بضرورة نشر الوعي المجتمعي بأهمية الوكز السلوكي في تحسين مستوى معيشتهم، وحل مشاكل الدولة الاقتصادية عبر وسائل الإعلام والمؤتمرات والورش والجهود البحثية، وأوصت كذلك بضرورة الاستفادة من التجارب الدولية في الوكز السلوكي، وإجراء المزيد من الدراسات حول الاقتصاد السلوكي وإمكانية تعميمه على المؤسسات المالية الإسلامية. **الكلمات المفتاحية:** الاقتصاد السلوكي، الوكز، التمويل الإسلامي، التمويل السلوكي.

## Behavioral economics between theory and practice Islamic Economic Estimation

### Abstract

This study aims to explain the concept of behavioral economics and its relationship to psychology, sociology and other sciences and to clarify the most important theoretical and practical aspects of it within the framework of public policies of countries, and its relationship to Islamic economics, and ways for Islamic financial institutions to benefit from behavioral economics, as today it is one of the most influential modern economic schools In the field of economics and public policy making in pursuit of local development,

\* باحث.

\*\* أستاذ، كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة اليرموك.

behavioral economics is expected to contribute effectively to Islamic economics and finance.

The study included two studies, the first is on the theoretical side of behavioral economics in terms of concept, origins and its relationship with other sciences, and the second topic is on the applied side in terms of international applications of behavioral economics in the field of public policies, in addition to the view of Islamic economics in aspects of behavioral economics, and the most important approaches and economic applications Islamic finance for this science, especially in the field of Islamic financial institutions.

The study concluded that the field of behavioral economics is fertile for the benefit of Islamic financial institutions in general, including: reorienting the behavior of banking customers, and the entry of all individuals into Islamic banking services (financial inclusion) and behavioral financing. The study recommended the necessity of spreading societal awareness of the importance of behavioral nudges in improving their standard of living, and solving the country's economic problems through the media, conferences, workshops and research efforts, and also recommended the need to benefit from international experiences in behavioral nudges, conduct more studies on behavioral economics and the possibility of generalizing it to financial institutions Islamic.

**Key words:** behavioral economics, nudges, Islamic finance, behavioral finance.

## المقدمة.

يعد الاقتصاد السلوكي علماً جديداً وفرعاً من فروع علم الاقتصاد لم يكن من قبل، ففي عام ٢٠١٧م، فاز العالم الاقتصادي الأمريكي ريتشارد ثالر بجائزة نوبل، حيث أسهم وزملاؤه في تطوير هذا الفرع الجديد وهو ما أطلق عليه (الاقتصاد السلوكي أو الوكز السلوكي) والوكز هو الدفع، حيث أثبت ثالر العلاقة الوطيدة بين علم الاقتصاد وعلم النفس، مناقضاً ما قالته نظرية الاقتصاد التقليدي، بأن الأفراد يسلكون سلوكاً اقتصادياً رشيداً وعقلانياً في عملية اتخاذ القرار، الذي يركز على خيارات عدة تفقد في النهاية إلى أفضل مستوى من المنفعة الفردية.

وبالرغم من معارضة زملاء ثالر له بخروجه عن المألوف في تفسيره للسلوك الاقتصادي، إلا أنه امتلك الجرأة الحقيقية في إثراء علم الاقتصاد التقليدي من خلال دمج بحقول عدة، ليخرج لنا بتحليلات اقتصادية جديدة أكثر واقعية، وقد تكون مستقبلاً بديلاً عن نظريات الاقتصاد التقليدي في الربط بين الاقتصاد والمزج مع علم النفس، لفهم آلية صنع القرار أفراداً ومؤسسات؛ بل وإسهام هذا العلم في رسم السياسات العامة للدولة والخطط الإنمائية في مجالات الصحة والتعليم والبيئة، وتحسين حياة الأفراد وغيرها. ولضرورة البحث عن بدائل جديدة للنظريات الاقتصادية التقليدية التي فسرت سلوك الفرد الاستهلاكي بالعقلاني والرشيد، جاءت هذه الدراسة في محاولة للبحث في هذه النظريات والبدائل الجديدة، التي يمكن أن تسهم في رسم السياسات العامة للدولة في المجال التنموي، وفي الاقتصاد والمالية الإسلامية؛ يمكن أن يكون لها دور من خلال استفادة المؤسسات المالية الإسلامية في المجال التطبيقي من الاقتصاد السلوكي، ودراسة العوامل النفسية والاجتماعية المحيطة بالفرد؛ ليساعدها في اتخاذ القرار الصائب والسياسات العامة في جميع قطاعات الدولة لتعزيز قيم تسهم في التنمية المحلية.

### أهمية الدراسة.

- تتبع أهمية الموضوع من الاعتبارات الآتية:
- ١- قلة الدراسات العلمية على - حد علم الباحثين - في مجال علم الاقتصاد السلوكي، ما يسهم في ركد المكتبة الاقتصادية والإسلامية.
  - ٢- أهمية موضوع السلوك الاقتصادي كونه من المجالات البحثية الجديدة والفاعلة في الاقتصاد وتوجهات المدارس الاقتصادية المعتمدة على السلوك الفردي والجماعي.
  - ٣- من الأهمية إمكانية البحث عن بدائل جديدة للنظريات الاقتصادية التقليدية التي فسرت سلوك الفرد الاستهلاكي بالعقلاني والرشيد، وبخصوص الاقتصاد الإسلامي، فلا بد له أن يلعب دوراً ريادياً من خلال السياسات الاقتصادية (مجال الاقتصادي الكلي) واستفادة المؤسسات المالية الإسلامية في المجال (المصرفي الإسلامي) من الجانب التطبيقي في الاقتصاد السلوكي.

### مشكلة الدراسة.

- ١- ما مفهوم الاقتصاد السلوكي؟
- ٢- كيف ينظر الاقتصاد الإسلامي لهذا الفرع الجديد من فروع علم الاقتصاد؟
- ٣- هل هناك تطبيقات عملية للاقتصاد السلوكي في الاقتصاد الإسلامي؟
- ٤- ما آلية إسهام الاقتصاد السلوكي في مجال المؤسسات المالية الإسلامية؟

### أهداف الدراسة.

١. وضع إطار نظري للاقتصاد السلوكي كعلم جديد أو فرع من فروع علم الاقتصاد والتعريف به.
٢. إبراز العلاقة الوطيدة بين الاقتصاد السلوكي والعلوم الأخرى (علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الاقتصاد الإسلامي).
٣. بيان دور الاقتصاد السلوكي في رسم السياسات العامة التي تسهم في التنمية المحلية والآليات المتبعة في هذا المجال.
٤. توضيح سبل استفادة الاقتصاد الإسلامي من الاقتصاد السلوكي.

### فرضية الدراسة.

- ١) يعد الوكز السلوكي أو الاقتصاد السلوكي اليوم، واحداً من أكثر المدارس الاقتصادية الحديثة تأثيراً في مجال الاقتصاد وصنع السياسات العامة، سعياً نحو التنمية المحلية.
- ٢) ينبغي على الدول استغلال الوكز السلوكي لدفع الناس لاتخاذ قرارات تصب في صالحهم على المدى الطويل، وتغيير سلوكياتهم بعد دراسة العوامل النفسية المؤثرة في اتخاذهم للقرار الاستهلاكي والاقتصادي، لدفع التنمية قدماً نحو الأمام.
- ٣) الاقتصاد السلوكي؛ سيسهم بفاعلية في مجال الاقتصاد الإسلامي، وسيتمكّن المؤسسات المالية الإسلامية من استخدام مفاهيمه في تطوير منتجاتها من خلال مبادرات بنائه في هذا الإطار.

## الدراسات السابقة.

في حدود اطلاع الباحثين، ونظرا لحدائثة هذا الموضوع فإن الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بالموضوع المقترح أو تناولت جانبا من جوانبه هي:

١- (دراسة ثالر، سنستين، ٢٠١٦م)؛ تحسين القرارات بشأن الصحة والسعادة والثروة<sup>(١)</sup>.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور الاقتصاد السلوكي في تحسين قرارات الأفراد وصنع السياسات العامة، مستندة إلى الدراسات السلوكية في علم النفس.

وخلصت الدراسة إلى القول بأهمية التنبيه والوكز السلوكي في إحداث ذلك التنبيه وتحفيز الأفراد والجماعات على تعديل السلوكيات، بشكل متناسب مع السياسات التنموية المنشودة والنتائج التي ترتبت عليها، سواء في الجوانب الاقتصادية أو تحسين مستويات المعيشة أو تحسين الأداء في قطاعات عديدة، مثل الصحة والاستهلاك والتعليم والادخار إلى غيره من مجالات يمكن أن يؤثر فيها الوكز أو التنبيه الاقتصادي.

وتشابهت مع هذه الدراسة في عرضها لطرق تأثير عمليات الوكز السلوكي للأفراد في مجال السياسات العامة بذكر الكثير من الأمثلة والتحفيز للأفراد والجماعات نحو تعديل سلوكهم الاقتصادي لتحقيق هدف تنموي واقتصادي. واختلفت عن هذه الدراسة، كونها مختصة بمعرفة التقدير الاقتصادي الإسلامي لهذا التحفيز والتوجيه السلوكي، ولم تتناول الدراسة هذا الجانب.

٢- (دراسة النجار ٢٠١٤م: العوامل السلوكية المحددة لقرارات المستثمرين الأفراد وأثرها في أداء المحفظة الاستثمارية)<sup>(٢)</sup>.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العوامل السلوكية المؤثرة في عملية اتخاذ القرار لدى المستثمرين الأفراد داخل سوق رأس المال الفلسطيني.

وخلصت الدراسة بضرورة تفهم المستثمرين الأفراد داخل سوق رأس المال الفلسطيني للعوامل السلوكية كافة، المنصوص عليها في نظرية التمويل السلوكي والتي توجه قراراتهم داخل السوق.

وتشابهت مع هذه الدراسة في الحديث عن جانب ضيق من الجانب النظري في الاقتصاد السلوكي وتحديد العوامل السلوكية التي تؤثر على سلوك المستثمرين.

واختلفت مع هذه الدراسة كونها ليست متخصصة في سوق رأس المال الفلسطيني بل ستتحدث عن التمويل السلوكي وأسواق رأس المال كأحد المداخل الاقتصادية للاقتصاد السلوكي من خلال توضيح آلية التنبيهات الموجهة للمستثمرين لاتخاذ القرار الاستثماري الصائب بناء على معرفة توجهاتهم السلوكية والمؤثرات وليس بناء على قرارهم المنسجم مع مصلحة أرباحهم فقط.

٣- (الزهراني، ٢٠١٦م هل يحسن الاقتصاد السلوكي قراراتنا)<sup>(٣)</sup>، هدفت الدراسة إلى بيان أن الاقتصاد السلوكي هو

فرع حديث من فروع علم الاقتصاد ويقارب الواقع الفعلي لسلوك المنظمات والأفراد ويستمد مناخه وأدواته من علم النفس وعلم الاجتماع ويمزجها بالنظريات الاقتصادية.

وتوصلت الدراسة إلى أن علم الاقتصاد السلوكي مهم جداً في حياتنا، ومن المهم الوعي بالتحيزات المحيطة بنا، وأن التغيرات الصغيرة في السلوك يمكن أن يكون لها آثار كبيرة.

وتشابهت مع هذه الدراسة في الحديث عن طرق التأثير على قرارات الأفراد من خلال التحيزات السلوكية وطرق الاختبار من خلال بعض التجارب الدولية. واختلفت مع هذه الدراسة كونها لم تتوقف عند هذا الجانب فقط، بل توسعت وانطلقت نحو الجانب الإسلامي الذي لم تتعرض له هذه الدراسة على الإطلاق.

#### ٤- (البنك الدولي، ٢٠١٥ التنمية في العالم، (العقل والمجتمع والسلوك)<sup>(٤)</sup>:

هدفت الدراسة للقول إنه باستطاعتنا أن نحسن من أدائنا من خلال فهم التأثيرات النفسية والاجتماعية والثقافية لعملية اتخاذ القرار والسلوك البشري، ويظهر أن لها أثراً ملموساً على نواتج التنمية. وتوصلت إلى أنه من الممكن تسخير تلك التأثيرات النفسية لتحقيق الأهداف الإنمائية وأن الرؤى المتعلقة بكيفية اتخاذ الناس قراراتهم يمكن أن تؤدي إلى إجراءات تدخلية جديدة تساعد الأسر في ادخار المزيد من المال، وتساعد الشركات في زيادة الإنتاجية، وتساعد المجتمعات المحلية في الحد من انتشار الأمراض، وتساعد الآباء في تحسين التنمية المعرفية لأطفالهم، وتساعد المستهلكين على توفير الطاقة. وهذا النهج يبشر بالكثير جداً فيما يتعلق باتخاذ القرار والسلوك، كما أن نطاق تطبيقه متسع للغاية. وتشابهت مع هذه الدراسة في تقاطعها في المحور نفسه الذي يتحدث عن علاقة علم النفس وعلم الاجتماع مع علم الاقتصاد.

واختلفت مع هذه الدراسة كونها انفردت بالحديث عن شرح آلية استخدام تلك التأثيرات النفسية والاجتماعية واستخدامها في الجانب التطبيقي للاقتصاد الإسلامي في مجال التوجيه السلوكي أو الوكز. وقد جاءت هذه الدراسة في مقدمة ومبحثين وخاتمة تناول المبحث الأول: الاقتصاد السلوكي (الجانب النظري) وتناول المبحث الثاني: الاقتصاد السلوكي (الجانب التطبيقي) على المستوى العام واستعرضت الخاتمة أهم النتائج والتوصيات.

### المبحث الأول:

### الاقتصاد السلوكي (الجانب النظري).

#### المطلب الأول: الاقتصاد السلوكي لغة واصطلاحاً.

**الاقتصاد لغةً:** يعني التوسط والاعتدال. جاء في لسان العرب: القصد: استقامة الطريق، قصد يقصدُ قصدًا فهو قاصد<sup>(٥)</sup>. وجاء في القاموس المحيط: القصدُ: استقامة الطريق والاعتماد<sup>(٦)</sup>، لذا فالإقتصاد لغةً يدور حول معاني الاستقامة والاعتدال وهي عكس الإسراف والتبذير.

**أما الإقتصاد اصطلاحاً:** هو العلم الذي يبحث في كيفية إدارة واستغلال الموارد الاقتصادية النادرة، لإنتاج أمثل ما يمكن إنتاجه عن السلع والخدمات، لإشباع الحاجات الإنسانية من متطلباتها المادية التي تتسم بالتنوع والوفرة، في ظل إطار معين من القيم والتقاليد الحضارية للمجتمع.

**أما: السلوك لغةً<sup>(٧)</sup>:** مأخوذ من مادة سَلَكَ، والسلك مصدر سلك طريقاً وسلك المكان يسلكه مسلماً. قال تعالى: ﴿كَذَلِكَ سَلَكْنَاهُ

في قُلُوبِ الْمُجْرِمِينَ» [٢٠٠: الشعراء]، ويطلق السلوك لغة على الإدخال. ومنها قوله تعالى: ﴿الْم تَرَأَنَّ اللَّهَ أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَسَلَكَهُ يَنَابِيعَ فِي الْأَرْضِ﴾ [٢١: الزمر]، أي: أدخله ينابيع في الأرض.

**أما السلوك اصطلاحاً:** وهو السلوك الإنساني: كل الأفعال والنشاطات التي تصدر من الفرد سواءً كانت ظاهرة أم غير ظاهرة، ويُعرف بأنه: كل نشاط يصدر عن الإنسان سواءً أفعالاً يمكن ملاحظتها وقياسها؛ كالنشاطات الفسيولوجية أو الحركية، أو نشاطات تنتج على نحو ملحوظ كالنفكير والتذكر<sup>(٨)</sup>. لذا فالأصل في السلوك الإنساني أنه يهدف إلى تحقيق مطالب جسدية أو فكرية أو روحية، سواءً كان ذلك لصالح الفرد أو لصالح الجماعة أو السلوك لتحقيق هذه المطالب، وإما أن يكون سلوكاً أخلاقياً أو غيره؛ أي لا علاقة له بالأخلاق إيجاباً أو سلباً<sup>(٩)</sup>.

وبناءً عليه، يرى الباحثان أن **الاقتصاد السلوكي:** فرع جديد من فروع علم الاقتصاد يقارب الواقع الفعلي لسلوك المنظمات والأفراد، ويستمد مناهجه وأدواته من علم النفس وعلم الاجتماع ويمزجها بالنظريات الاقتصادية<sup>(١٠)</sup>. لذا هذا الفرع من علم الاقتصاد نجم عن تقاطع؛ بل ومزج علم الاقتصاد مع علم النفس أو علم الاجتماع انطلاقاً من النظرة الجديدة لسلوك الفرد، والتي غايرت النظرة الاقتصادية التقليدية القائلة إن سلوك الفرد عقلاني، فجاء هذا الفرع من العلم ليؤكد وجود مؤثرات تؤثر على سلوك الفرد.

### المطلب الثاني: نشأة الاقتصاد السلوكي.

كانت بداية الاقتصاد السلوكي في عام ١٩٧٩م، حيث قام الباحثان في علم النفس كانمان وأموس تفيرسكي، بكتابة ورقة تشرح طبيعة اتخاذ القرارات لدى الأفراد والتي تأخذ بعين الحسبان العوامل الإنسانية المؤثرة في اتخاذه، وذلك بعد أن تبين للباحثين أن الأفراد لا يتبعون دائماً نظرية المنفعة المتوقعة في الاقتصاد (Expected Utility Theory)، التي تفسر كيف يجب اتخاذ هذه القرارات بشكل عقلاني، لكن تطور هذا المجال سريعاً بعد صدور كتاب من قبل الاقتصادي ريتشارد ثالر بعنوان: "Nudge". وهو أستاذ القانون في جامعة هارفرد، ويمكن شرح Nudging: بأنها تغيرات بسيطة وغير مكلفة في طرق عرض الخيارات التي تحفز تغيير سلوكيات الأفراد لاختيار الأنسب، مثل إبراز الأطعمة الصحية بشكل واضح في المدارس مع بقاء الأصناف الأخرى ولكن بشكل أقل وضوحاً<sup>(١١)</sup>.

وقد بدأ الاهتمام بهذا التوجه بعد النتائج المبهرة التي تحققت بعد تبني الحكومة البريطانية لهذا المنهج، حيث استطاعت في عام ٢٠١٠م إنشاء أول وحدة باستخدام الاقتصاد السلوكي في مجال دراسة السياسات المدنية، وكانت آنذاك تابعة للحكومة البريطانية في عهد رئيس الوزراء ديفيد كاميرون، وبقيادة المتخصص في علم النفس David Halper، واستعان الفريق بخبرات الدكتور ثالر، حيث يعد الكتاب "Nudge"، بمثابة النواة لتأسيس هذه الوحدة. كما قام الرئيس الأمريكي باراك أوباما عام ٢٠١٥م بتأسيس فريق من الخبراء السلوكيين والاجتماعيين لهذا الغرض، وأصدر تعليمات تبني هذا المنهج لجميع الأجهزة الحكومية وتبع التجريبتين البريطانية والأمريكية العديد من الدول، حيث تأسس ما يقارب (٢٠٠) وحدة<sup>(١٢)</sup> حول العالم للاستفادة من هذا العلم في تصميم السياسات والبرامج العامة<sup>(١٣)</sup>.

وعلى الصعيد العربي، يعد فادي مكي مؤسس الجمعية اللبنانية للاقتصاد السلوكي (Nudge Lebanon) وعضو مجلس العلوم السلوكية في المنتدى الاقتصادي العالمي، وأحد رواد تطبيق الاقتصاد السلوكي على السياسات العامة في الشرق الأوسط، وهو مدير وحدة قطر للتوجيه السلوكي وزميل زائر في جامعة جورج تاون في الدوحة<sup>(١٤)</sup>.

ويرى الباحثان بأن مسارعة الدول لإنشاء وحدات الوكز السلوكي يدل على أثر هذا الفرع من علم الاقتصاد على قطاعات كثيرة بشكل إيجابي من خلال السياسات العامة التي تدرس سلوكيات الأفراد والمنظمات وتوجيهها نحو الأنسب.

### المطلب الثالث: علاقة الاقتصاد السلوكي بالعلوم الأخرى (علم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد).

بعد أن أوضح الباحثان في تعريفه للاقتصاد السلوكي ذلك المزج والربط بين علم الاقتصاد وعلم النفس، يمكن القول عن علاقة هذه العلوم بسلوك المستهلك أو الاقتصاد السلوكي كما يأتي<sup>(١٥)</sup>:

- ١- **إن علم النفس:** يدرس السلوك الاستهلاكي للفرد من خلال معرفة الدوافع والإدراكات واتجاهات وشخصية كل فرد يستهلك سلعة معينة، بهدف إشباع رغبة كامنة داخله.
  - ٢- **أما علم الاجتماع:** فهو العلم الذي يدرس الفرد داخل الجماعات الإنسانية وليس بمعزل عنها، حيث يهتم بسلوك الفرد ضمن محيطه الاجتماعي والبيئة المحيطة به، والتي لها دور كبير في اتخاذ قرار الشراء عند المستهلك.
  - ٣- **أما علم الاقتصاد:** فإن ارتباط الاقتصاد السلوكي بعلم الاقتصاد هو ارتباطه بقانون العرض والطلب للسلع والخدمات، ومستويات دخل المستهلك وطرق توزيعه على شراء الخدمات لتحقيق أقصى إشباع في حدود الدخل.
- وإذا كان علم الاقتصاد السلوكي هو فرع حديث من علم الاقتصاد؛ فإنه يقارب الواقع الفعلي لسلوك المنظمات والأفراد، ويستمد مناهجه وأدواته من علم النفس وعلم الاجتماع، ويمزجها بالنظريات الاقتصادية<sup>(١٦)</sup>. ونستنتج من ذلك، أنه ومن حقائق الحياة أن بعض الأفراد الأشد فقرًا في بلدان كثيرة، عندهم تكرار اللجوء للقروض الصغيرة قصيرة الأجل غير المضمونة، التي يفرض عليها أسعار فائدة باهظة لو تراكمت على مدى عام فقد تتجاوز (٤٠٠%)، ومع ذلك فإن ارتفاع تكلفة القرض كثيرًا ما يغيب عن أذهان الناس المقترضين<sup>(١٧)</sup>، وبالاستعانة بالمحفزات الاجتماعية يمكن للسياسات أن تساعدهم في بلوغ أهدافهم<sup>(١٨)</sup>.
- وبناء عليه، يرى الباحثان أنه من الأهمية بمكان أن لا ندرس السلوك الاقتصادي للأفراد بمعزل عن الدوافع النفسية والاجتماعية؛ لأن علاقة علم الاقتصاد بسائر العلوم علاقة تكاملية.

### المطلب الرابع: ما بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الإسلامي والاقتصاد السلوكي.

وفي نهاية هذا البحث، فمن الأهمية أن نذكر أهم الفروق ما بين الاقتصاد التقليدي (الرأسمالي والاشتراكي)، والاقتصاد الإسلامي والاقتصاد السلوكي، في نظرة كل منهم للسلوك الاقتصادي للفرد.

#### أولاً: الاقتصاد التقليدي<sup>(١٩)</sup>:

(أ) العناصر المكونة لسلوك الاقتصادي عند الرأسمالية هي:

١. العقلانية والرشد الاقتصادي في تحقيق أقصى منفعة ممكنة.
٢. سيادة المستهلك أي تملكه للقوة الشرائية وحرية في شراء ما يريد من سلع وخدمات.
٣. تعظيم المنفعة: فلا غاية للإنسان إلا تعظيم المنفعة والمتعة وأقصى قدر من العائد المادي.

(ب) أما في الاقتصاد الاشتراكي<sup>(٢٠)</sup>:

١. لا يملك المستهلك سوى تأثير ضئيل على حجم وتركيب الإنتاج، وذلك حتى في قطاع السلع ذاته، في حين يخضع

التخطيط للسلوك الاقتصادي من قبل هيئة مركزية؛ فخيارات المستهلك مهدورة فلا يوجهون الإنتاج ولا يختارون بين السلع، ويقتصر دور المستهلك على السماح لهم على إنفاق دخولهم دون قيد، واختيار طريق الإنتاج بحيث تؤدي إلى استنصاء الناتج المحتمل.

(ج) أما في الاقتصاد الإسلامي؛ فإن أبرز النقاط الحاكمة للسلوك الاقتصادي الإسلامي<sup>(٢١)</sup>:

١. أفاق المستهلك تتسع لتشمل جميع الطيبات.
  ٢. وجود حد أقصى للكمية التي يطلبها المستهلك المسلم.
  ٣. سلوك المسلم منضبط.
  ٤. تعتمد منفعة المستهلك المسلم على تحقيق منافع الآخرين، فلا ينطوي سلوكه الاستهلاكي على الأنانية.
- (د) أما في الاقتصاد السلوكي، حيث ينظر إلى السلوك الاقتصادي كالاتي<sup>(٢٢)</sup>:
١. الافتراضات حول سلوك الناس واقعية.
  ٢. الأفراد ذوي عقلانية محدودة.
  ٣. لا يستطيع الناس دائماً تقدير النتائج المستقبلية لقرارات الحاضر.
  ٤. قرارات الناس والأفراد غالباً ما تنتهي بالفشل.
  ٥. الناس يواجهون بيئة تمنعهم من عمل أفضل الخيارات الممكنة.
  ٦. تعظيم الثروة ليس مهماً؛ بل المهم هو الدخل والعدالة وعمل الأشياء المناسبة، والاحتفاظ بالسمعة الحسنة وإسعاد الأصدقاء والجيران حتى لو كان ذلك على حساب الدخل.
  ٧. يتأثر الناس في سلوكهم الاقتصادي بظروفهم والزلاء والماضي.
  ٨. بعض الناس تحكمهم المصلحة الذاتية، لكن التضحية والأخلاق هي أيضاً حوافز مهمة للسلوك.
  ٩. يختلف سلوك الناس حسب أذواقهم.
  ١٠. تبدو الأسواق غير فاعلة.

ومن خلال ما تقدم، يرى الباحثان أن الاقتصاد الإسلامي يقترب من العديد من مبادئ الاقتصاد السلوكي والعوامل المؤثرة في سلوك الفرد، وهو المجال الأخلاقي والتضحية من أجل مصلحة الجماعة والعدالة والسمعة الحسنة، وهي بالفعل أبعاد مقاصدية لسلوك المستهلك المسلم الذي يفترض أن يلتزم بهذه المبادئ.

### المبحث الثاني:

#### الاقتصاد السلوكي (الجانب التطبيقي) على المستوى العام.

#### المطلب الأول: الاقتصاد السلوكي والتخطيط للسياسات العامة وصنع القرار (الآليات والإجراءات).

يستعرض الباحثان في هذا المطلب بعض الجوانب التطبيقية لسياسة الوكز السلوكي التي اتبعتها بعض الدول المهتمة بالاقتصاد السلوكي، وهي تجارب عالمية أخذت أكثر من طابع وشكل وموجهة لقطاعات عديدة لتحسين حياة الأفراد.



### أولاً: وحدات الوكز السلوكي Nudge والتجارب العالمية:

الوكز هو الدفع<sup>(٢٣)</sup>: يمكن إحصاء الدروس المستفادة من التجارب العالمية للسياسات الحكومية للتأثير على القرار البشري فيما يأتي<sup>(٢٤)</sup>:

- ١- يمكن أن يتخذ تأسيس وحدات الترغيب والتوجيه السلوكي أشكالاً قانونية عديدة أبرزها:
  - أ. الشكل الحكومي: حيث تعمل وحدات الوكز السلوكية الحكومية كوحدات تخطيط وسياسات وخطط استراتيجية، تقوم بتجارب ميدانية مستخدمة الرؤى والخلاصات السلوكية لاختبار فاعلية السياسات والبرامج، وفي بعض الأحيان تكون وحدات شبه حكومية.
  - ب. الشكل الأكاديمي: بإنشاء مجموعات للخلاصات السلوكية في الجامعات لنشر نتائج الترغيب في مجالات أكاديمية، ومن الممكن أن تدخل في أعمال استشارية مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
  - ج. الشكل غير الحكومي: بعيداً عن الحقل الحكومي والأكاديمي.
  - د. الشكل الخاص: ويشمل شركات القطاع الخاص ذات منفعة عامة ومنها: شركات الاستشارات الإدارية العامة، والشركات التي تعنى بالمجال الاجتماعي مثل: الشركة الدنماركية آي نادج يو (I Nudge You)<sup>(٢٥)</sup>.
- ٢- النفوذ: يختلف نفوذ هذه المراكز السلوكية باختلاف مواقعها في الدولة، حيث تتمتع هذه الوحدات بنفوذ واسع في المملكة المتحدة ودعم قوي من الإدارات العليا. والأهم من ذلك؛ أن وجود ونفوذ هذه الوحدات يمكنها من بلورة شاملة على صعيد الدولة، ويعطيها القدرة على التركيز على الأولويات الاستراتيجية والاستفادة من الدعم والرعاية السياسية بعيدة المدى.
- ٣- نطاق العمل: ويختلف نطاق العمل لهذه الوحدات بحسب طبيعة عمل الإدارة المرتبطة بها. فقد تكون وثيقة بوزارة البيئة أو وزارة القوى العاملة، حيث تقوم هذه الوحدات بتقديم برامج عمل تدريبية وتنفيذ تجارب الضبط العشوائية.
- ٤- المنهجية: لا توجد منهجية واحدة في إطلاق هذه الوحدات، لكن هناك منهجان أساسيان؛ الأول: إطلاق تجارب السياسات عقب إنشاء الوحدة. الثاني: إنشاء الوحدة ثم اختبار السياسات. وقد يكون الإطلاق مزيجاً من المنهجين.
- ٥- الخبرة: ضرورة تنوع الخبرة والخلفية العملية لفريق الوحدة السلوكية.
- ٦- العلاقات الخارجية: ضرورة وجود علاقة قوية مع الأوساط الأكاديمية، إذ يعد ذلك عاملاً قوياً ونجاح.
- ٧- الاستشارات: ضرورة وجود مجالس استشارية مكونة من الأكاديميين والممارسين لتقديم التوصيات والإشراف على عمل هذه الوحدات.
- ٨- المعيار الأخلاقي: يلزم وجود ميثاق أخلاقي للوحدة (مجلس المراجعة الأخلاقية)، لحماية حقوق المشاركين من التلاعب.
- ٩- المتابعة: أي هناك ضرورة لعقد اجتماعات ولقاءات غير رسمية بين الممارسين والخبراء لتبادل المعلومات، ومواكبة أحدث النتائج في الاختبارات، ومناقشة التجارب والتطبيقات الجديدة للعلوم السلوكية من خلال منصات إلكترونية.
- ١٠- ضرورة التفاعل المباشر مع ذوي العلاقة في المؤسسة المعنية، بالاختبار بدءاً من المستوى الأدنى إلى الأعلى وهو أمر مهم في تقييم التجارب.
- ١١- الإعلام والوعي: ضرورة نشر الوعي من خلال الموقع الإلكتروني والتقارير السنوية الصادرة عنها، والحديث عن التجارب التي أحفقت وذلك لبناء الثقة بين المواطنين وهذه الوحدات.

١٢- العامل الديمغرافي: لا بد من أخذ السياق الثقافي والاجتماعي والاقتصادي لكل مجتمع، مما ينجح في منطقة جغرافية ما قد لا ينجح في أخرى.

ويرى الباحثان بأن الشكل التكاملي في طبيعة تشكيل وهيكله وحدات الوكز السلوكي، يؤكد مرة أخرى تلك العلاقة التكاملية بين علم الاقتصاد وسائر العلوم، وإضافة إلى ذلك فإن الطابع الذي تأخذه كل وحدة طابع شامل ومتخصص وقائم على منهج علمي.

### المطلب الثاني: الإجراءات والتطبيقات الحكومية للاستفادة من الاقتصاد السلوكي للسياسات العامة.

#### الفرع الأول: الإجراءات الحكومية:

وأعرض هنا بعض الأدوات الإجرائية على بعض التجارب والتدخلات الحكومية، ونتيجة كل تدخل عبر الجدول الآتي (٢٦):

أهم النتائج	التجربة ومكانها	الأداة المستخدمة
تحسن نسبة الالتزام بدفع المخالفة ارتفع إلى ٣٠%.	إرسال رسائل إلى المستأجرين عن دفع الضريبة تحمل طابعاً شخصياً، بأنه في حال لم يدفع الضريبة سيتم سحب سيارتهم كما تم إرسال صورة للسيارة مع الرسالة (المملكة المتحدة).	١. رسائل التنبيهات القصيرة ذات الطابع الشخصي.
زيادة وعي المواطنين حول عدالة الإجراءات الحكومية وثقتهم بالحكومة، كما تم خفض عدد من الإجراءات المكلفة.	لتحسين الصورة العامة والنوعية حول عدالة الإجراءات الحكومية والاتصال النشط للتعامل مع شكاوى المواطنين، حيث تم إعادة تصميم الإجراءات في أكثر من ١٦ جهة حكومية وتدريب الموظفين على التعامل (هولندا).	٢. تدريب الموظفين الحكوميين وتبسيط الإجراءات.
تبسيط النماذج أو إلغاؤها بالكامل؛ زاد عدد الأسر المستفيدة من برنامج الدعم المحدودي الدخل إلى ١٢ مليون أسرة.	اختبار تأثير نماذج المساعدات المالية للطلاب، وتوفير خبراء للمساعدة في تقديم الطلبات لبرامج المعونات المالية المقدمة من الحكومة (الولايات المتحدة).	٣. التبسيط وتوظيف خبراء للمساعدة.
زيادة نسبة المشاركين في برنامج الادخار بعد التغيير بـ ٤٠ شهر من ٣.٥% إلى ١٣.٦%.	- من خلال تغيير الخيار الافتراضي لموظفي بعض الشركات؛ بأن يتم فتح حساب ادخاري تلقائياً، ويتاح له الخروج من البرنامج بحسب الطلب (عدة دول). - تغيير أحجام الكاسات الزجاجية أو تغيير طريقة عرض الفاكه أو التحكم أو زيادة أو تقليل استهلاك الأطعمة غير المرغوبة (عدة دول).	٤. تغيير بيئة القرار.
خفض ١٠% في مستوى استهلاك الطاقة.	تم إرسال خطابات للمواطنين ذوي الاستهلاك العالي للطاقة موضحاً فيها استهلاكهم العالي للطاقة مقارنة بمتوسط استهلاك جيرانهم (الولايات المتحدة).	٥. التأثير الاجتماعي.
كلما زاد تعقيد المعلومات المعروضة حول المنتجات المالية؛ كلما قل الانتفاع من المعلومات المقدمة حول المخاطر.	باختبار تأثير عدد من النماذج المختلفة، وطريقة عرض المعلومات بنماذج مختلفة للمستثمرين لاختبار تأثيرها على قرارات الاستثمار وتقييم وتحمل المخاطر (الطالب).	٦. تغيير طريقة عرض المعلومات وتأطيرها.

أهم النتائج	التجربة ومكانها	الأداة المستخدمة
زاد عدد ادخار المزارعين الذين عرض عليهم فتح الحساب الجاري مع الادخاري، مقارنة مع المزارعين الذين عرض عليهم فتح الحساب الجاري فقط.	تم تطبيق أداة التزام على المزارعين بحيث تتيح فتح حساب جاري مع حساب ادخاري، ولا يمكن سحب الأموال إلا بعد مدة محددة.	٧. أدوات الالتزام.

وبعد هذا العرض السريع لبعض الأمثلة، فقد تحدث ثالر<sup>(٢٧)</sup>. عن تصميم الخيارات وركز على هذه الإشعارات التذكيرية والتنبيهات الأخرى، وترك حرية الاختيار للأفراد سواءً في مجال الادخار أو الرعاية الصحية أو الزواج أو غيره... وهو ما أسماه التنبيهات اللطيفة<sup>(٢٨)</sup>.

### الفرع الثاني: التطبيقات (أمثلة):

#### التطبيق الأول: الرعاية الصحية والابتكار<sup>(٢٩)</sup> فيها:

وهو من أهم مجالات تطبيق الاقتصاد السلوكي في المجال الصحي<sup>(٣٠)</sup>، حيث يوضح الشكل أدناه بعض التحديات السلوكية في مجال الرعاية الصحية، والتي يمكن معالجتها من خلال إجراء التجارب العلمية لمعرفة أسلوب التأثير الأمثل على الأفراد.

مرحلة ما قبل الرعاية الصحية	أثناء الرعاية الصحية	ما بعد الرعاية الصحية
بناء العادات الصحية: ١. تشجيع الأكل الصحي. ٢. الحد من التدخين. ٣. تصميم بيانات عمل صحية. ٤. الكشف المبكر عن الأمراض.	مرحلة التشخيص والعلاج: ١. الحد من التخلف عن المواعيد الطبية. ٢. الحد من أخطاء التشخيص. ٣. الحد من العدوى. ٤. المبالغة في وصف الأدوية.	١. الالتزام بتناول الأدوية. ٢. العناية بالتنظيفية.

#### التطبيق الثاني: الاتحاد الائتماني:

في مصر بدأت تجربة جديدة في إحدى قرى الفيوم، حيث يرفض المواطنون التعامل مع البنوك أو لا يعرفون الطريق إليها، والأشد فقرًا منهم يرفضون قبول الصدقات، فاقترحت عليهم وزارة التنمية المحلية نظامًا جديدًا لتمويل مشروعاتهم الصغيرة تحت مسمى (الاتحاد الائتماني)، وهو نظام يشبه نظام الجمعية التي يشارك فيها المواطنون أو ربات البيوت لمواجهة الضرورات الطارئة، هذه التجربة بدأت عام ٢٠١٤م إلى ٢٠١٦م، وهذا التوجه يطلق عليه الاقتصاد السلوكي أو السلوك الاقتصادي، حيث حصل العديدين على تمويلات ميسرة من هذه المبادرة التي أُسميت (مشروعك)، واستفادت منه (٨٦) ألف شخص وأقيم (٤٧٢) مشروعًا<sup>(٣١)</sup>.

ويرى الباحثان أن هذه التطبيقات تم توجيهها لجوانب مهمة في حياة الأفراد سواء في الجانب الصحي أو المالي أو الادخار والاستهلاك، ما يعني أن عمل أي وحدة للوكز السلوكي يتم إنشاؤها وأي توجه للاقتصاد السلوكي ينبغي أن يوجه إلى قطاعات ذات أثر اقتصادي على مستوى الأفراد ما ينعكس على التنمية المحلية، وهذا يقع على مصممي السياسات في وحدات الاقتصاد السلوكي.

## المطلب الثاني: المداخل الاقتصادية الإسلامية الرشيدة في تصميم البرامج التوجيهية للضمانات المستهدفة بالمجتمع في الواقع العملي.

في هذا المطلب يستعرض الباحثان البعد السلوكي في الاقتصاد الإسلامي وعلاقته بمقاصد الشريعة ذلك أن الاقتصاد الإسلامي اقتصاد أخلاقي منضبط ويضبط سلوك الفرد بما يحقق له نفعي الدنيا والآخرة، من هنا فإن علينا أن لا نغفل عن المقاصد الشرعية في السلوك الاقتصادية للأفراد والمؤسسات التي لا تفصل بين مصلحة الفرد والجماعة، حيث إن تطبيق المقاصد على سلوكيات الفرد والجماعة واقتصادياً يؤدي إلى النتائج الآتية<sup>(٣٢)</sup>:

١) تجنب المعاملات الضارة أو المفسدة للدين أو النفس أو للنسل أو للمال، وتحريم كل مشروع أو تدبير اقتصادي أو مالي، يؤدي إلى فساد الإنسان، ثم التخطيط السليم للاقتصاد والتنمية بتقديم الأولى فالأولى؛ أي تقديم الضروريات على الحاجيات والكماليات، وعليه، فإن أبرز مقاصد التشريع في مجال السلوك الاقتصادي<sup>(٣٣)</sup>:

أ- إعمار الأرض: بالنظر إلى الأحوال نظر الوسائل لا المقاصد، حيث إن تقليب المال في الاستثمارات والمتاجرات يؤدي إلى الاستثمار وتوليد الثروة.

ب- العدل بين جميع فئات المجتمع وفق المصلحة: وهي آلية لتحديد التوازن في توزيع الملكيات الخاصة والعامة.

وعليه، يرى الباحثان أن السلوك الاقتصادي (الاستهلاكي) من منظور الشريعة الاقتصاد الإسلامي محكوم بأبعاد مقاصدية، ويترتب على ربط السلوك الاقتصادي بالمقاصد الآتية:

- ١- سلم درجات السلوك الاستهلاكي، يختلف باختلاف الأشخاص والأزمنة والأمكنة والأحوال، ويرجع إلى المستوى الحضاري الذي تصل إليه الأمم.
- ٢- السلوك الاستهلاكي يخضع لسلم الأولويات، فلا يجوز الاتجاه نحو الكماليات وترك الضروريات والحاجيات.
- ٣- القاعدة الدينية والأخلاقية ينبغي أن تراعى في جميع المستويات الضروريات والحاجيات والتحسينات.
- ٤- السلوك الاستهلاكي مرتبط بالوظيفة الاجتماعية، فلا يجوز للمسلم أن ينفق الكماليات وفي المجتمع من يفقد الضروريات.

وتأتي الحوكمة الرشيدة والتي لها دور في إنفاذ القواعد السلوكية الخاصة بالمجتمع، حيث إنه ودون الحوكمة والتي أشار إليها ثالر سابقاً<sup>(٣٤)</sup>، قد تنتشر نزعة تجاوز القوانين والتعدي عليها عبر آليات التعزيز الذاتية، وعدم الاكتراث في إشباع حاجات الآخرين<sup>(٣٥)</sup>.

### الوكز السلوكي في المعاملات المالية الإسلامية:

على الرغم من أهمية ما جاء به الاقتصاد السلوكي من ربط ومزج بين علم الاقتصاد وعلم النفس، وأن السلوك الاقتصادي للفرد والمجتمع هو بالأصل مرتبط بعوامل نفسية نابعة من داخل الفرد، إلا أن نصوص الشرع من القرآن الكريم والسنة النبوية تثبت بما لا يدع مجالاً للشك سبق الإسلام في مراعاة هذا الجانب من خلال آلية التحفيز للمسلم في جميع شؤون حياته وربط ذلك بالجانب الأخروي ومراعاتها في الجانب المالي، ومن ذلك:

١. المسلم ليس بحاجة إلى حوافز الترغيب والوسائل المختلفة من أجل الإنفاق أو عدمه، فهو ينفق ويعلم أن الإنفاق واجب عليه بما يلي احتياجاته واحتياجات أهله<sup>(٣٦)</sup>. قال تعالى: ﴿قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ

- مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ﴾ [الأعراف: ٣٢]. أقول على الرغم من ذلك، فإن سلوك الفرد المستهلك المسلم قابل للانحراف تحت تأثير مغريات ومؤثرات نفسية، بحيث يكون قراره الاقتصادي غير رشيد وضار به وبالجماعة<sup>(٣٧)</sup>. كما يقول الله تعالى: ﴿زَيْنٌ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالْأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ ذَلِكَ مَتَاعُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الْمَآبِ﴾ [آل عمران: ١٤].
٢. يقول الله تعالى: ﴿قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَدَىٰ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ \* يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَبْطُلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَدَىٰ﴾ [البقرة: ٢٦٣-٢٦٤]. حيث يرشدنا الله تعالى إلى مراعاة قضية شعورية ونفسية وهي تجنب إلحاق الأذى بالغير جراء الصدقة والأعطية، وذلك بأن لا نسمعه ما يؤذيه من الكلام وهذا فيه ما فيه من تقدير المشاعر الإنسانية ودافع إلى الإنفاق والصدقة<sup>(٣٨)</sup>.
٣. قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ﴾ [النساء: ٢٩]. فإذا أخذ شخص مال آخر مع عدم طيب نفسه فهذا يؤدي إلى الحقد والضغينة ومشاعر نفسية تؤثر على استقرار المجتمع واسترداد الحق بأي وسيلة<sup>(٣٩)</sup>. وهذا يؤدي إلى إلحاق الأذى الاقتصادي بالمجتمع وتراجع مستوى التنمية نتيجة ضياع الأموال وأكلها بالباطل.

بقي أن نقول بأن العوامل النفسية التي ذكرها الاقتصاد السلوكي، وهي التأثير بالعائلة والأصدقاء واتباع سلوكهم، وبالتالي ينعكس على سلوك الفرد وتعامله، فقد أشار القرآن الكريم إلى ما يمكن تسميته بالجماعات المرجعية<sup>(٤٠)</sup>. التي تمتلك تأثيراً مباشراً أو غير مباشر في سلوك الأفراد واتجاهاتهم، فالفرد يكون أكثر تأثراً بالأسرة والأصدقاء والجيران وجماعات العمل والتعبات والاتحادات. وقد ذكر القرآن هذا الأمر عندما طلب من المسلم أن يرجع إلى علماء الدين للاستفتاء عن التعاملات الجائزة، فقال تعالى: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوحِي إِلَيْهِمْ فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ﴾ [النحل: ٤٣].

ويرى الباحثان بأن الحافز النفسي الذي تقدمه نصوص الشرع عبر تعزيز الوازع الديني في المعاملات المالية له أثر إيجابي على الفرد والمجتمع من خلال تحقيق الرفاهية والأمن الاقتصادي، بالمقابل فإن لغياب الوازع الديني في المعاملات المالية أثر سلبي في انتشار الفوضى الاقتصادية التي تضر بالمجتمع.

#### **المدخل التطبيقية للاقتصاد السلوكي في المؤسسات المالية الإسلامية:**

لا شك بأن الاقتصاد الإسلامي يحوي أرضاً خصبة في توجيه سلوك الأفراد والمجتمع نحو الخير في الدنيا والآخرة، وخصوصاً في مجال المؤسسات المالية من مصارف أو أسواق مالية وغيرها، وهنا يتناول الباحثان بعض التطبيقات المالية الإسلامية التي يمكن من خلالها تفعيل آليات الوكز أو التحفيز الاقتصادي.

#### **أولاً: السلوك المصرفي والصورة الذهنية حول المصرف الإسلامي.**

إن الناحية النفسية للمتعامل تجاه المصارف الإسلامية مهمة جداً، وابتداءً تكاد تتفق الدراسات المصرفية على ارتباط رضا المتعاملين مع المصارف الإسلامية بمستوى جودة الخدمات ورضا المتعاملين عنها، وإن من أهم العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك المصرفي؛ هي العوامل النفسية التي تشمل الدوافع والتعلم والاتجاهات والآراء، وبما أن الدفاع هو القوة التي تحرك الشخص نحو التصرف في اتجاه معين، وهي دوافع عاطفية في جزء مهم منها<sup>(٤١)</sup>.

وهذه الدوافع مرتبطة بخمسة أبعاد تجعل المتعامل يتجه بعمل هذه العوامل النفسية للتعامل مع المؤسسات المالية الإسلامية والاستفادة من خدماتها، وبالتالي الإسهام في التنمية الاقتصادية، وهذه الأبعاد هي<sup>(٤٢)</sup>: **الاعتمادية**: أي القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل معتمد وصحيح)، و**الاستجابة**: (الرغبة في مساعدة المتعاملين وتقديم خدمة فورية لهم)، و**الضمان**: (مجانلة المستثمرين والمتعاملين وقدرتهم على استشارة الثقة والضمان)، و**التعاطف**: (العناية والاهتمام الشخصي المقدم للمتعامل)، و**الملموسية**: (ظهور التسهيلات المادية الجاذبة للمتعامل والمعدات والمواد المكتوبة).

لكن السؤال، كيف يمكن للمصارف الإسلامية أن تستخدم هذا البعد السلوكي والعوامل النفسية تجاه المتعامل بأن يتخذ القرار الصحيح للتعامل معها؛ ليس عبر معايير تحددها هي، إنما من خلال دراسة العوامل النفسية للعملاء، ومعرفة كيف تكسب رضاهم، لذا فإن تحسين صورة المصرف الذهنية لدى العملاء هو أمر ممكن، وذلك بأن تقوم المصارف الإسلامية بالتأثير على سلوكيات الأفراد المتعاملين من خلال مخاطبة عقولهم وأذهانهم وحالتهم النفسية، باتباع الإجراءات التالية على سبيل المثال<sup>(٤٣)</sup>:

- ١- اختيار الاسم المناسب للمصرف، وزيادة القدرة على تذكره خاصة عندما يشير إلى دلالات معنية.
  - ٢- الأشكال المادية الموجودة في المصرف، وقد عبرنا عنها باسم الملموسية مثل التفسير الإيجابي في نوعية أثاث البنك، صالات الانتظار المريحة، ومثيرات جديدة تترك انطباعاً إيجابياً لديهم.
  - ٣- الشعار والرمز: فالشعار كلمة مختصرة سهلة التذكر عندما تعبر عن فكر سائد أو وجهة نظر معنية، تؤدي وظيفة الإقناع للرأي العام دون منافسة.
- كل هذه العوامل تعمل على استجابة الفرد تجاه الخدمات المصرفية<sup>(٤٤)</sup>.

لذا، يرى الباحثان أن على المصارف الإسلامية التأثير على المتعاملين من خلال اتباع أساليب تراعي العوامل النفسية، ومن هذه الأساليب:

١. استخدام الوسائل الإعلامية المناسبة لاختبار المستهلك بنزول المنتج إلى السوق.
٢. استخدام سياسة سعرية مناسبة.
٣. زيادة الإنفاق على الأنشطة الترويجية والبيع الشخصي.
٤. اختيار نقاط توزيعية مناسبة وذات شهرة لعرض الخدمات المصرفية الإسلامية والمنتجات المالية الجديدة.
٥. ملائمة الخدمة والمنتج للمستهلك عبر سهولة الاستخدام والملائمة للقيم والممارسات.
٦. تقديم المنتج أو الخدمة عبر منظمة أو مؤسسة؛ موفرة لخلق الاطمئنان لدى المتعامل.

ثانياً: الشمول المالي.

**الشمولي المالي**: (Financial Inclusion) يقصد به تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع، بتكلفة أقل وجوده أكبر، وتوسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية لتمكين المجتمع من الاستقلال المالي، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة<sup>(٤٥)</sup>.

إن العديد من الناس يعانون من عقبات تجاه دخولهم في الخدمات المالية المناسبة، إما بسبب تعقيد الإجراءات أو ارتفاع الأسعار أو عدم مناسبة المنتج، وتشمل الخدمات المالية المشار إليها في التعريف<sup>(٤٦)</sup>: حسابات الإيداع، حسابات

الادخار، التمويل والتحويلات المالية، خدمات التأمين، المشورة المالية. وبالنسبة للواقع العربي في الشمول المالي: فإن مؤشرات الشمولية المالية العربية لا زالت دون المستوى حسب دراسات البنك الدولي وهي الأضعف بين مناطق العالم<sup>(٤٧)</sup>. ومن الممكن أن تتبع المؤسسات المالية الإسلامية الخطوات التالية لتعزيز الشمول المالي وأهمها:

- ١- توسيع رقعة انتشار المصارف الإسلامية وزيادة عدد الفروع والإعلان المستمر عنها، وتسهيل إجراءات فتح الحسابات، والتوسع في تمويل المشروعات المتناهية الصغر.
- ٢- الدفع عن طريق البطاقات وعن طريق الموبايل.
- ٣- إيجاد منهجية في المؤسسات المالية الإسلامية، تقوم على الابتعاد عن التحيز السلوكي والضعف المعرفي لدى المتعاملين، وعدم استغلال العاطفة الدينية سلباً بل وتعزيزها إيجابياً بتقديم العقود المالية بمسمياتها، والإفصاح عن جميع البيانات بسهولة.
- ٤- إعلانات وترويجات ورسائل تتواصل مع المتعامل ومخاطبته من خلالها كونه شريك مع المؤسسات المالية الإسلامية، لتساعده في اتخاذ القرار الصائب، ويكون ذلك عبر رسائل أو نماذج أو وسائل إعلام.
- ٥- التواصل مع فئات المجتمع وتدريب الأسر على كيفية التخطيط لإدارة ثروتهم.
- ٦- الاستفادة من التطور التكنولوجي.
- ٧- البعد المهم هنا؛ أن تجد حلولاً لأبعاد الحرمان المالي لأفراد المجتمع وأهم هذه الأبعاد<sup>(٤٨)</sup>:
  - أ. البعد الخاص بالنطاق: فقد يتمكن فرد من الاستفادة من الحصول على تسهيلات في الإيداع، لكن لا يستطيع الحصول على تسهيلات ائتمانية.
  - ب. البعد المؤسسي: وهو أن بعض الأشخاص قد يتمكن من الحصول على خدمات مصرفية إسلامية من مؤسسة شبه رسمية أو رسمية أو المملوكة للدولة، في حين قد يعاني ذلك في مؤسسات مصرفية غير مملوكة للدولة.
  - ج. النوع: قد يحصل الرجال فقط على الخدمات بينما لا تستطيع النساء ذلك.
  - د. العمر: قد لا يحصل الشباب وكبار السن على الخدمات بينما يحصل عليها آخرون.
  - هـ. أبعاد أخرى: قد يحصل على الخدمات المعرفية الإسلامية بعض الأشخاص المتعلمين فقط دون الآخرين.ويرى الباحثان أن موضوع الشمول المالي بات أمراً ملحا هذه الأيام وأن تكون رسالة المؤسسات المالية الموجهة للأفراد بأنهم شركاء في تنمية المجتمع، وأن العلاقة ليست ربحية مجردة، بل تكاملية وأن الهدف النهوض الاقتصادي بالمجتمع، وإن مثل هذه التنبيهات السلوكية والرسائل التي سنتبناها المصارف الإسلامية سيكون لها الأثر المهم في تحفيز الأفراد للاستفادة من الخدمات المصرفية الإسلامية.

#### ثالثاً: التمويل السلوكي.

يعرف التمويل السلوكي بأنه "العلم القائم على المدمج بين النظرية النفسية السلوكية والإدراكية، وبين النظريات الاقتصادية والمالية التقليدية لإعطاء توضيح عن تصرفات الأفراد غير العقلانية عن طريق استخدام نظريات على النفس لتحليل وتغيير الظواهر الشاذة في الجوانب التمويلية<sup>(٤٩)</sup> سواء في جانب السوق المالي، أو المؤسسات المصرفية الإسلامية،

ومن هذا المنطلق لا بد من التعرف على:

### (١) العوامل السلوكية المؤثرة في القرارات الاستثمارية، وهذا بوصفه مثال على التمويل السلوكي:

إن أبرز هذه العوامل العاطفية والنفسية والسلوكية<sup>(٥٠)</sup>:

١. الثقة المفرطة: أي أن المستثمر يثق دوماً أن اختياره هو الأفضل مما يؤثر على استثماره في المستقبل.
٢. التقليد: حيث لا يجرؤ المستثمر على معاكسة السلوك العام في حال توصل إلى معلومة مخالفة للاتجاه العام، وقد يغير رأيه ويتبع السلوك العام.
٣. التفاؤل: حيث إن التفاؤل المبالغ فيه عند سماع المستثمر لمعلومة جيدة؛ فإنه يقوم بالاندفاع لشراء أسهم لشركة معينة لتفاوله بأن أسعار هذه الشركة سترتفع، وهذا يؤدي إلى المتابعة اليومية لأسعار الأسهم وتصبح أحد أحاديثه مع الأصدقاء وهو بانتظار المجهول.
٤. الشعور بالندم: وهو ناشئ عند التركيز المفرط على مشاعر الندم بعد اتخاذ القرار الخاطئ، وقد يؤدي هذا الشعور إلى المماثلة باتخاذ القرار الاستثماري خوفاً من النتيجة.
٥. غلبة التفكير العاطفي على المنطقي: ذلك أن الأفراد يفضلون الأسهم التي تقوم بتوزيع نقد سنوي عن تلك التي تحقق حجم الأرباح نفسها، لكن لا تقوم بتوزيعها على المساهمة، لكن السؤال الملح: ما طبيعة تأثير علم النفس في القرار الاستثماري؟

### (٢) كيف يؤثر علم النفس في القرار الاستثماري؟

(مثال تطبيقي): وجدت بعض الدراسات<sup>(٥١)</sup> بأن هناك تأثيراً لكل من شهر رمضان المبارك، وحالة الطقس على عوائد الأسهم نتيجة الحالة النفسية والمزاجية، ففي شهر رمضان المبارك تتحسن الحالة المزاجية؛ فيكون هذا دافعاً للمستثمرين لاتخاذ قرارات تحمل مخاطر أكبر، حيث وجدت دراسة (٢٠١٢) Bialkowski وآخرون، ارتفاع العوائد في شهر رمضان تسع مرات أعلى من باقي الأشهر، نتيجة التأثير الإيجابي لهذا الشهر على نفسيات المستثمرين، بالمقابل لعبت العوامل الجوية مثل عدد ساعات ضوء الشمس والأمطار، ودرجة الحرارة، اتجاه الرياح وسرعتها، الرطوبة، الضغط الجوي دوراً في التأثير على التركيز والقلق، والتفاؤل والعوانية والتردد والسيطرة... حيث إن للرطوبة ودرجة الحرارة وعدد الساعات لضوء الشمس؛ الأثر الأكبر في الحالة المزاجية للأفراد؛ لأن الارتفاع في مستويات الرطوبة تؤدي لانخفاض التركيز وزيادة الرغبة بالنوم. ويرى الباحثان بأنه بات من الضروري دراسة العوامل النفسية المؤثرة على القرار الاستثماري، وإن وجود سوق مالية إسلامية سيعزز القرارات الصائبة؛ ذلك أن هناك معايير يجب مراعاتها في السوق الإسلامي هي في ذاتها معايير تراعي الجانب النفسي عند المستثمر وهذا ما سنوضحه تالياً.

### (٣) التمويل السلوكي في المؤسسات المالية الإسلامية.

بما أن قرار المستثمر بناءً على نظرية علم المال السلوكي، هو قرار غير عقلائي ويجب على صانعي القرار مراعاة الجوانب النفسية لهذا المستثمر لدفعه لاتخاذ القرار الصحيح، فإن الاقتصاد الإسلامي قد وضع معايير لمؤسساته المالية، يجب عليها مراعاتها عند توجيه قرار الاستثمار في السوق المالية، والذي لا زال يعتمد على المعايير الوضعية في قراره، لذا ما أهم معايير القرار الاجتماعي للفرد المسلم، والذي يجب على المؤسسات المالية الإسلامية أن تراعيه عند توجيه المستثمر؟ هذه



المعايير هي<sup>(٥٢)</sup>:

- ١- **معييار العقيدة:** وهو الإيمان بأن الله هو المالك الحقيقي، بمعنى أن المستثمر ليس هو المالك الحقيقي للمال، ويجب أن يكون تصرفه في المال وفق إرادة الله في نفع الفرد والمجتمع.  
أ. الإيمان بأن ملكيته مقيّدة: بأن يكون القرار الاستثماري مقبولاً شرعاً من حيث المدخلات والمخرجات والتعامل مع الطيبات، وعدم استخدام الأساليب المحرمة، والإيمان بمبدأ الاستخلاف بأن يخضع الفرد لإرادة الله المستخلف.  
ب. الإيمان بالتفاوت في الأرزاق، وأن هناك من ينجح في اختيار استثماراته وهناك من يفشل.  
ج. الإيمان بأن استثمار المال في جميع الأنشطة المتنوعة وضرورة عدم كنهه.
- ٢- **المعييار الاجتماعي:** بمراعاة مصلحة المجتمع واعتبار حقوق الغير من خلال عدم التعامل بالربا، والاحتكار والغش.
- ٣- **المعييار الأخلاقي.**
- ٤- **معييار التنمية الاقتصادية:** بأن يغطي القرار الاستثماري جميع الأنشطة الضرورية للمجتمع، والتشغيل الكامل لرأس المال وفق الصيغ الشرعية.

(٤) دور صانعي السياسات العامة في المؤسسات المالية الإسلامية في توجيه القرار الاستثماري وكفاءة السوق المالية.

وبناءً على نظرية علم المال السلوكي العامة: أن المستثمر يرتكب خطأ في اتخاذ قراره الاستثماري، حيث يصبح من الصعب افتراض عقلانية القرار، فإنه يتحتم على صانع القرار أن يراعي البعد النفسي والتحيز السلوكي للمستثمر نفسه، ليوّجه المستثمر كاتخاذ القرار الصحيح، والذي يؤدي إلى كفاءة السوق المالي، ومن أهم ما يمكن عمله في هذا الإطار<sup>(٥٣)</sup>:

١. برامج التنقيف والتوعية المالية.
  ٢. الابتكار في طريقة عرض المعلومات بالنسبة للأرباح.
  ٣. الابتكار في طريقة عرض الإعلانات ونشرات الإصدار.
  ٤. زيادة مستوى الإفصاح والشفافية.
  ٥. دعم المستشارين الماليين للأفراد لمساعدة المتعاملين لاحتواء الأخطاء السلوكية الأكثر شيوعاً.
  ٦. الابتعاد عن التوصيات التي تطرح في المنتديات ومواقع التواصل الاجتماعي.
- ويرى الباحثان ضرورة تفعيل طرق الابتكار والهندسة المالية وربطها مع الجانب النفسي للمستثمرين، ومن الممكن قيام وحدة سلوكية مختصة تقوم بإنشاء مجموعات بحثية سلوكية للقيام بإجراء المزيد من الدراسات على سلوك المستثمرين على مستوى الهيئات المشرفة على الأسواق المالية بهدف برفع مستوى كفاءة السوق عن طريق وضع مؤشرات أولية لمستوى المخاطرة في السهم وغيرها، وهذا يقع على عاتق صانعي السياسات في السوق المالي.

## النتائج والتوصيات.

### النتائج:

- وفي نهاية هذا الجهد المتواضع فقد توصل الباحثان إلى النتائج الآتية:
١. الاقتصاد السلوكي فرع جديد من فروع علم الاقتصاد، يقوم على المزج بين علم الاقتصاد وعلم النفس في تفسيره لسلوك الفرد الاقتصادي.

٢. تعد التنبهات والاختيارات والتدخلات من قبل واضعي السياسات، من أهم الإجراءات في تحفيز الفرد لاتخاذ قرار يؤثر إيجابياً في مستوى سعادته.
٣. وضع نظرية للوكز السلوكي يعزز من تطبيقه وتعميمه على مستوى العالم.
٤. راعت الشريعة الإسلامية الجانب النفسي في السلوك الاقتصادي من خلال آلية التحفيز للمسلم في جميع شؤون حياته وربط ذلك بالجانب الأخروي ومنها في الجانب المالي، ويتوافق الاقتصاد السلوكي مع هذه المضامين.
٥. الاقتصاد السلوكي مجال خصب لاستفادة المؤسسات المالية الإسلامية بشكل عام، ومن ذلك بعض المداخل: توجيه سلوك المتعاملين المصرفي، ودخول الأفراد جميعهم في خدمات المصارف الإسلامية (الشمول المالي) والتمويل السلوكي.

#### التوصيات:

١. نشر الوعي المجتمعي بأهمية الوكز السلوكي في تحسين مستوى معيشتهم، وحل مشاكل الدولة الاقتصادية عبر وسائل الإعلام والمؤتمرات والورش والجهود البحثية.
٢. إنشاء منصة إلكترونية للوكز السلوكي.
٣. الاستفادة من التجارب الدولية في الوكز السلوكي.
٤. إجراء المزيد من الدراسات حول الاقتصاد السلوكي، وإمكانية تعميمه على المؤسسات المالية الإسلامية.
٥. ضرورة تعزيز ودعم وحدة الوكز السلوكي تشريعياً ومالياً وأكاديمياً وقطاعياً، لتصبح إحدى مؤسسات الدولة الاستراتيجية.

#### الهوامش.

- (١) ثالر، كاس ر. سنستين، التنبه، تحسين القرارات بشأن الصحة والسعادة والثروة، ترجمة: عمر الأيوبي، الدار العربية للعلوم، بيروت، الطبعة الأولى ٢٠١٦ .
- (٢) النجار، العوامل السلوكية المحددة لقرارات المستثمرين الأفراد وأثرها في أداء المحفظة الاستثمارية، دراسة تحليلية من سوق فلسطين للأوراق المالية، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد ٣، العدد ٢، ٢٠١٧م.
- (٣) الزهراني، هل يحسن الاقتصاد السلوكي قراراتنا، معهد الإدارة العامة، برنامج التحول الوطني، السعودية، ٢٠٢٠م.
- (٤) البنك الدولي، التنمية في العالم، (العقل والمجتمع والسلوك)، ٢٠١٥م، ٥-١٣-٣٨. مجموعة.
- (٥) ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ٣/٣٥٣.
- (٦) الفيروز آبادي، القاموس المحيط، دار صادر، بيروت، ١/٣٩٦.
- (٧) ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ٣/١٧.
- (٨) أبو كرش، عماد، السلوك الاجتماعي في ضوء القرآن الكريم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، ٢٠٠٩م، ص ٢.
- (٩) المرجع السابق، ص ٢.
- (١٠) الزهراني، أحمد عبد الله، هل يحسن الاقتصاد السلوكي قراراتنا، معهد الإدارة العامة، برنامج التحول الوطني، ٢٠٢٠م، السعودية، ص ٣-١٨-٣٨.

- (١١) مجلة هارفرد العربية، موقع على الإنترنت، رابط المقال: hbrarabic.com.
- (١٢) تصريح صحافي في محاضرة نظمها مركز الكويت للسياسات العامة في التخطيط، محاضرة لعضو مجلس العلوم السلوكية، فادي مكي والتابع للمنتدى الاقتصادي العالمي، صحيفة الشاهد الكويتية، العدد ٣٣٣٧، ٤/ ٢٠١٨، ص ١.
- (١٣) موقع شركة هوز السعودية hawaz.com.sa، مقال بعنوان ما علاقة الدراسات التجريبية بالاقتصاد السلوكي في المجال الصحي، وهي شركة سعودية أسسها خالد الغنيم لدعم برامج الرؤية السعودية ٢٠٣٠ في العديد من البرامج ومنها الاقتصاد السلوكي. hawaz.com.sa.
- (١٤) مجلة هارفرد العربية، موقع على الإنترنت، hbrarabic.com.
- (١٥) خيضر، محمد؛ مزعاشي، خلود، دور العلامة التجارية في التأثير على اتخاذ قرار الشراء، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، ٢٠١٤-٢٠١٥، ص ٧٠.
- (١٦) الزهراني، أحمد عبد الله، هل يحسن الاقتصاد السلوكي قراراتنا، مرجع سابق، الصفحات ٣-١٨.
- (١٧) تقرير عن التنمية في العالم، عرض عام: العقل والمجتمع والسلوك، صادر عن مجموعة البنك الدولي، ٢٠١٥م، ص ٦.
- (١٨) تقرير البنك الدولي، مرجع سابق، ص ٩.
- (١٩) الرماني، زيد، الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك، دار طويق ط ١، ٢٠٠١م، ص ٢٣-٣٢.
- (٢٠) الرماني، زيد، الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك، مرجع سابق، ص ٢٣-٣٨.
- (٢١) الرماني، زيد، الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك، مرجع سابق، ص ٣٣؛ والنبهان، محمد فاروق، أبحاث في الاقتصاد الإسلامي، بيروت، مؤسسة الرسالة، ص ١٠-٢٦.
- (٢٢) حامد حميد محسن، أوجه الاختلاف بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد السلوكي، موقع شبكة النبا المعلوماتية على الإنترنت، ص ٦-٣.
- (٢٣) ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، مادة وكز، ١٥/٢٧٠.
- (٢٤) فادي مكي، مقال بعنوان: دروس وإرشادات لوحداث الترغيب والتوجيه السلوكي في الشرق الأوسط، مجلة هارفرد العربية، ص ١.
- (٢٥) يمكن الاطلاع على موقع الشركة Inudgeyou.com.
- (٢٦) تقرير معهد الإدارة العامة السعودي، برنامج التحول الوطني، هل يحسن الاقتصاد السلوكي قراراتنا، أحمد الزهراني، ٢٠٢٠م، ص ٢٣-٢٤.
- (٢٧) ثالر، كتاب التنبيه، مرجع سابق، ص ١٥-٢٢.
- (٢٨) ثالر، كتاب التنبيه، مرجع سابق، ص ١٥-٢٢.
- (٢٩) موقع هوز، تطبيقات الاقتصاد السلوكي في المجال الصحي، مرجع سابق، ص ١٣ وما بعدها.
- (٣٠) كتاب صادر عن شركة هوز بعنوان: تطبيقات الاقتصاد السلوكي في المجال الصحي، مرجع سابق، ص ١٣.
- (٣١) نجم، محمد، السلوك الاقتصادي، مجلة روز اليوسف، مصر، العدد ٢٦/٣/٢٠١٨. <https://www.rosaelyoussef.com>.
- (٣٢) غريال، الحبيب، اقتصاد المقاصد في الشريعة، ط ١، صفاقس، ٢٠١٥م، ط ١، ص ٥٢-٥٣.
- (٣٣) غريال، الحبيب، اقتصاد المقاصد في الشريعة، مرجع سابق، ص ٥٢-٧٤.
- (٣٤) ثالر، كتاب التنبيه، مرجع سابق، ص ١٥-٢٢.
- (٣٥) شابر، محمد عمر، الرؤية الإسلامية للتنفيذ في ضوء مقاصد الشريعة، البنك الإسلامي، للتنمية، ص ١٦.

- (٣٦) زيدان، موفق، أثر القيم التربوية الإسلامية في سلوك المستهلك، الجامعة العراقية، مجلة الأستاذ، العدد، ٢١٥، ٢٠١٥م، ص ٨٩.
- (٣٧) زيدان، موفق، أثر القيم التربوية الإسلامية في سلوك المستهلك، مرجع سابق، ص ٩٠.
- (٣٨) العمري، محمد، بحث مراعاة الجانب النفسي للمكلفين في الأحكام الشرعية، مجلة آل البيت للبحوث والدراسات. ٢٠١٦م، ص ١٩٠ وما بعدها.
- (٣٩) العمري، محمد، بحث مراعاة الجانب النفسي للمكلفين في الأحكام الشرعية، مرجع سابق، ص ١٩٠-١٩١.
- (٤٠) زيدان، موفق، أثر القيم التربوية الإسلامية في سلوك المستهلك، مرجع سابق، ص ٩٦.
- (٤١) عبدو، عيوش، تسويق الخدمات المصرفية في بنوك الإسلامية، جامعة الحاج لخضر الجزائر، رسالة ماجستير، ٢٠٠٩م، ص ٩٧.
- (٤٢) العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين سام الفقهاء، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مجلة ٨، العدد ٢، ٢٠١٢، ص ٢٣٩-٢٤٠. صلاح الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٦م، الأردن، ص ٤٢-٤٥.
- (٤٣) الحديد، سليم، دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٣م، ص ٥٣-٥٩.
- (٤٤) التسويق الناجح يستند إلى علم الاجتماع وعلم النفس وعلم الأجناس، ص ٢٠١، Arab British Academy for Higher Education. مزعاشي، خلود، دور العلامة التجارية في التأثير على اتخاذ قرار الشركات، مجلة الدورة الاقتصادية، جامعة محمد خضير، رسالة ماجستير، الجزائر، العراق، ٢٠١٥م، ص ٩٦.
- (٤٥) نشرة إضاءات، صادرة عن معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة الثامنة، العدد ٧، شهر ٢/٢٠١٦م، ص ١.
- (٤٦) نشرة إضاءات، المرجع السابق، ص ٥-٦.
- (٤٧) مجلة الدورة الاقتصادية، مرجع سابق، كانون أول، ٢٠١٧م، ص ١١.
- (٤٨) مجلة المصرفي، صادرة عن بنك السودان المركزي، العدد ٧٧، ٢٠١٥م، ص ٨.
- (٤٩) الحموي، سيرين، تأثير العلوم السلوكية في عوائد الأسهم، دراسة تطبيقية في سوق دمشق للأوراق المالية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، ٢٠١٦م، ص ٣٥.
- (٥٠) الحموي، سيرين، تأثير العلوم السلوكية في عوائد الأسهم، مرجع سابق، ص ٩١-١٠٠.
- (٥١) الحموي، سيرين، تأثير العلوم السلوكية في عوائد الأسهم، مرجع سابق، ص ٩١-١٠٠.
- (٥٢) ليلي، مقدم، معايير اتخاذ قرار الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي، ص ١-١٩.
- (٥٣) الزهراني أحمد؛ حمدي، أحمد، التحيزات السلوكية لدى المستثمرين، المجلة العربية للإدارة السعودية، مجلد ٣٧، عدد ٣، ٢٠١٧م، ص ١٥١-١٥٣.