

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Business Administration



الجامعة الإسلامية - غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التجارة
ماجستير إدارة أعمال

دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق
المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك
الإسلامية العاملة في قطاع غزة)

**The Role of Financial Inclusion from National
Banks in the Achievement of Social
Responsibility towards Clients
(Case Study – the Islamic Banks Working in Gaza Strip)**

إعداد الباحثة

حنين محمد بدر عجور

إشراف الدكتور

ياسر عبد طه الشرفا

قُدِّمَ هذا البحثُ استكمالاً لِمُتَطَلِّباتِ الحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ المَاجِسْتِيرِ فِي إدارة الأعمال بِكُلِّيَّةِ
التجارة فِي الجامِعةِ الإسلامية بِغزة

مارس/2017م - جمادى الثاني/ 1438هـ

إقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل العنوان:

دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

(دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)

The Role of Financial Inclusion from National Banks in the Achievement of Social Responsibility towards Clients


(Case Study – the Islamic Banks Working in Gaza Strip)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted by others elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:	حنين محمد بدر عجور	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:	20/03/2017	التاريخ:

نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الجامعة الإسلامية غزة
The Islamic University of Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref:

التاريخ: 2017/3/20م Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ حنين محمد بدر عجور لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال وموضوعها:

دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
(دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)

The Role of Financial Inclusion from National Banks in the
Achievement of Social Responsibility Towards Clients
(Case Study - The Islamic Banks Working in Gaza Strip)

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الإثنين 21 جمادى الثانية 1438 هـ، الموافق 2017/3/20م الساعة الحادية عشر صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. ياسر عبد طه الشرفا	مشرفاً و رئيساً
د. وائل حمدي الداية	مناقشاً داخلياً
د. محمد جودت فارس	مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التجارة/قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف علي المناعمة

ملخص الرسالة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال العام 2016م من حيث استعراض مفهوم الاشتغال المالي وأهميته وأهدافه وبيان أثره على تحسين ثقافة المسؤولية الاجتماعية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب المختلفة لدور الاشتغال المالي في ارساء قواعد المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة حيث استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض نتائج هذا التحليل واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لغرض الدراسة.

مجتمع الدراسة يتكون من جميع عملاء البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة ممثلة بالبنك الإسلامي الفلسطيني موزعا على خمسة فروع وهي فرع محافظة الشمال، محافظة غزة، المحافظة الوسطى، محافظة خانينونس وأخيراً فرع محافظة رفح. أيضاً عملاء البنك الإسلامي العربي موزعاً على فرعين وهم فرع محافظة غزة وفرع محافظة خانينونس، حيث استخدم أسلوب العينة العشوائية لحساب عدد أفراد العينة والتي تكونت من 383 عميلاً لفروع البنكين مع الأخذ بعين الاعتبار نسبة عملاء كل بنك بالحسابان، تم توزيع الاستبانات بعد عمل عينة استطلاعية مكونة من 30 استبانة، وكانت النسبة النهائية للاستبانات المستردة 375 استبانة مايشكل نسبة 98.1% من اجمالي عدد العينة المكونة من 383 استبانة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها، تضمين المسؤولية المجتمعية وأبعاد الاشتغال المالي الخطة الاستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية، العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل عام للبنوك خاصة لمختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر البرامج والأنشطة والفعاليات غير المنهجية أو عبر تدريب منظم، وأيضاً إصدار نشرات، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية، وتحديث أخبارها وجمع الحالات الدراسية من خلال أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.

Abstract

This study aimed to identify the role of the contribution of financial inclusion dimensions in the achievement of social responsibility to clients of Islamic banks in the Gaza Strip during the year 2016. This has been achieved through presenting the concept of financial inclusion, its importance, objectives, and impact on improving the culture of social responsibility.

The study relied on the descriptive and analytical approach in the study and analysis of the various aspects of the role of financial inclusion in establishing the basis of social responsibility. This has been done with reference to the clients of Islamic banks in the Gaza Strip. The study used a questionnaire as a data collection tool to gather information, which has been statistically analyzed and presented using the appropriate statistical methods that fit the purpose of study.

The study population consisted of all the clients of the Islamic banks operating in the Gaza Strip. Those banks are the Palestinian Islamic Bank, which has the following five branches: the Northern Governorate, Gaza Governorate, the Middle Governorate, Khan Younis Governorate, and Rafah Governorate, and the Arab Islamic Bank, which has the following two branches: Gaza Governorate and the Khan Younis Governorate. The study used the random sample method to estimate the required number of respondents. This number is estimated at 383 clients of the above-mentioned branches of these two banks, taking into account the clients proportion in each bank. The questionnaires were distributed, following a pilot study of 30 questionnaires. The final percentage of the completed returned forms was 375 questionnaires, which represents a proportion of 98.1% of the total distributed forms consisting of 383 questionnaires.

The most important findings of the study is that there is a strong positive correlation between the three financial inclusion dimensions together and achieving social responsibility to the clients of the Islamic banks in the Gaza Strip. The study recommended the need to work on an awareness campaign to explain the concept of social responsibility, its dimensions, and principles. The study also recommends to include social responsibility and the dimensions of financial inclusion in the strategic plans of banks, and to determine areas of intervention according to the social implications, not profitability. The study also recommends to work on the spread of the culture of social responsibility of organizations in general and banks in particular through targeting the various ranks of workers either through programs, activities, events, or through structured training. This could be supported by issuing bulletins, establishing a website dedicated to social responsibility and its updates, gathering case studies of similar experiences and success stories of the practice of social responsibility.

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ)

[التوبة: 105]

الإهداء

إلى معلم البشرية كل خير.. إلى الهادي البشير.. إلى سيد الأولين والآخرين..
إلى سيدنا محمد صل الله عليه وسلم.
إلى والدي الغالي.... إلى والدتي الحنونة....
إلى أخي وأخواتي الأحباب على قلبي.
إلى زوجي الغالي مجد الذي وقف بجانبني وساندني في مشواري هذا.
إلى شمعة حياتي ابني كنان.
إلى صديقتي ورفيقات دربي العزيزات اللواتي أثرين مسيرتي التعليمية.
إلى الأساتذة الكرام الذين بذلوا الجهد من أجل وصول هذا البحث إلى النور.
إلى أرواح الشهداء الذين سطوروا بدمائهم أروع معاني البطولة والفداء في معارك الوفاء والنصر
والتمكين.
إلى الشعب الفلسطيني المجاهد المرابط على أرض فلسطين.
إلى المسجد الأقصى فك الله قيده.
إلى الأسرى العظماء القابعين خلف قضبان السجان فك الله قيدهم.
إليكُم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.

الشكرُ والتقديرُ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على الرسول المعلم، الذي علمنا قيمة الاعتراف والتقدير والشكر لمن هم أهل الفضل، حيث قال صل الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، وبعد أن أتم الله نعمته علي إذ أتممت هذه الرسالة العلمية، والتي أسأل الله أن يكتب لي أجرها، وأن ينفع بها.

واعترافاً لذوي الفضل بفضلهم ولذوي العلم بعلمهم، أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى أساتذتي الأفاضل الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، وأخص بالشكر والتقدير للدكتور الفاضل/ ياسر عبد طه الشرفا، الذي تفضل بالإشراف والتوجيه، وسعة الصدر، فكان خير موجه لي في رحلة البحث والدراسة.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير للجنة المناقشة ممثلة بكل من: الدكتور/ وائل حمدي الداية و الدكتور/ محمد جودت فارس على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها، وإثرائها بملاحظاتهما السديدة، سائلة الله - عز وجل - أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية، وأن يجزيهما خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للجامعة الإسلامية في قطاع غزة ولجميع العاملين فيها، وأخيراً، كل الشكر والتقدير لكل الإخوة الذين شجعوا وساهموا في إنجاح هذه الدراسة.

وإذ أشكر لهم هذا الجهد على ما قدموا من عطاء مميز أسأل الله أن يجعله في موازين حسناتهم. وصدق الله القائل في محكم التنزيل ﴿هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ﴾.

فهرس المحتويات

إقرار	أ
نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير	ب
ملخص الرسالة	ت
Abstract	ث
الإهداء	ح
الشكر والتقدير	خ
فهرس المحتويات	د
فهرس الجداول	ز
فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية	ص
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1 مقدمة:	2
1.2 مشكلة الدراسة:	3
1.3 متغيرات الدراسة:	4
1.4 فرضيات الدراسة:	5
1.5 أهداف الدراسة:	6
6.1 أهمية الدراسة:	6
1.7 معوقات الدراسة:	6
1.7 مصطلحات الدراسة:	7
الفصل الثاني: الإطار النظري	9
المبحث الأول: الاشتمال المالي	9
1.1.2 مقدمة:	9
2.1.2 مفهوم الاشتمال المالي:	9
3.1.2 أبعاد الاشتمال المالي:	10
4.1.2 أهمية الاشتمال المالي:	18
5.1.2 أهداف الاشتمال المالي:	19
6.1.2 العلاقة المتداخلة بين الاشتمال المالي والاستقرار المالي:	20
7.1.2 سياسات الاشتمال المالي:	22
8.1.2 التقدم المتحقق على صعيد الاشتمال المالي:	24

25.....	9.1.2 التحديات التي تعوق توسيع الاشتغال المالي:
26.....	10.1.2 الوضع الحالي للاشتغال المالي في فلسطين:
27.....	11.1.2 فلسطين دولة رائدة في الاشتغال المالي:
28.....	12.1.2 سياسات سلطة النقد الفلسطينية في تعزيز مبادئ الاشتغال المالي:
31.....	13.1.2 اتجاهات الاشتغال المالي المتوافقة مع الشريعة الإسلامية:
31.....	14.1.2 توافق المنتجات المالية مع الشريعة الإسلامية:
32.....	المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية
32.....	1.2.2 مقدمة:
33.....	2.2.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:
36.....	3.2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:
37.....	4.2.2 المسؤولية الاجتماعية والاخلاقيات في قطاع البنوك:
38.....	5.2.2 المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:
39.....	6.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين:
41.....	7.2.2 المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء:
42.....	8.2.2 منطلق المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية:
43.....	9.2.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية:
43.....	10.2.2 المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي الفلسطيني:
45.....	المبحث الثالث: البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
45.....	1.3.2 مقدمة عن البنك الإسلامي:
45.....	2.3.2 البنوك العاملة في فلسطين:
45.....	3.3.2 القطاع المصرفي الفلسطيني والاشتغال المالي:
58.....	4.3.2 البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة:
63.....	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
63.....	1.3.2 مقدمة:
63.....	2.3.2 الدراسات العربية والمحلية:
73.....	3.3.2 الدراسات الأجنبية:
85.....	4.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة:
85.....	4.3.1 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
86.....	4.3.2 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
89.....	الفصل الرابع: المنهجية وإجراءات الدراسة
89.....	1.4.2 مقدمة:

89	2.4 منهج الدراسة:
90	3.4 مجتمع وعينة الدراسة:
90	4.4 أداة الدراسة:
91	5.4 خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة):
92	6.4 صدق أداة الدراسة (الاستبانة):
97	7.4 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):
98	8.4 الأساليب الإحصائية:
101	الفصل الخامس: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة
101	1.5 مقدمة:
101	2.5 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:
102	3.5 الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية للمبحوثين:
107	4.5 تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبانة:
118	5.5 اختبار فرضيات الدراسة:
139	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
139	1.6 مقدمة:
139	2.6 النتائج:
141	3.6 التوصيات:
143	المصادر المراجع
143	أولاً: المراجع العربية:
146	ثانياً: المراجع الأجنبية:
149	الملاحق

فهرس الجداول

16.....	جدول (2.1): أبعاد الاشتمال المالي ومؤشرات قياسها .
41.....	جدول (2.2): مجالات المسؤولية الاجتماعية .
47.....	جدول (2.3): انتشار البنوك وفروعها في فلسطين .
48.....	جدول (2.4): عدد أجهزة الصراف الآلي .
49.....	جدول (2.5): عدد الحسابات لكل ألف من السكان البالغين للفترة (2009م-2014م) .
51.....	جدول (2.6): ودائع العملاء .
53.....	جدول (2.7): صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة .
56.....	جدول (2.8): الزيادة في اعداد الخدمات المصرفية في فلسطين في الفترة (2008م-2014م) .
57.....	جدول (2.9) اعداد وقيمة الحوالات المالية الصادرة والواردة للجهاز المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2002م -2010) .
59.....	جدول (2.10): مؤشرات الأداء للبنك الاسلامي الفلسطيني .
61.....	جدول (2.11): مؤشرات الأداء للبنك الاسلامي العربي .
62.....	جدول (2.12): المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي العربي .
91.....	جدول (4.1): درجات المقياس (1-10) .
93.....	جدول (4.2): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الوصول الى الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور .
94.....	جدول (4.3): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور استخدام الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور .
94.....	جدول (4.4): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور .
95.....	جدول (4.5): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور المسؤولية الاجتماعية والدرجة الكلية للمحور .
97.....	جدول (4.6): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة .
97.....	جدول (4.7): يوضح طريقة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة .
98.....	جدول (4.8): يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة .
101.....	جدول (5.1): اختبار التوزيع الطبيعي .
102.....	جدول (5.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس .
102.....	جدول (5.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر .
103.....	جدول (5.4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة .

103	جدول (5.5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
104	جدول (5.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
104	جدول (5.7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة
105	جدول (5.8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل
105	جدول (5.9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البنك
106	جدول (5.10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الموقع الجغرافي لفرع البنك
106	جدول (5.11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الحساب البنكي
107	جدول (5.12): مدى وجود بنك في منطقة الإقامة
107	جدول (5.13): مدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء
108	جدول (5.14): مدى وجود صراف قريب من مكان إقامة عملاء البنك
	جدول (5.15): مدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل إقامتهم أكثر من كيلو متر مربع
108	جدول (5.16): مدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي
109	جدول (5.17): مدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك
110	جدول (5.18): نتائج تحليل فقرات محور: الوصول إلى الخدمات المالية
111	جدول (5.19): مدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي
112	جدول (5.20): مدى وجود قرض قائم واحد على الأقل
112	جدول (5.21): مدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية
113	جدول (5.22): مدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم
113	جدول (5.23): نتائج تحليل فقرات محور: استخدام الخدمات المالية
114	جدول (5.24): نتائج تحليل فقرات محور: جودة الخدمات المالية
116	جدول (5.25): نتائج تحليل فقرات محور: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
	جدول (5.26): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
118	جدول (5.27): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
119	جدول (5.28): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
120	جدول (5.29): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
121	

جدول (5.30): نتائج اختبار (T) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير الجنس.....	123
جدول (5.31): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر	124
جدول (5.32): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير مكان الإقامة	126
جدول (5.33): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي	127
جدول (5.34): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	129
جدول (5.35): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة	130
جدول (5.36): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير مستوى الدخل	132
جدول (5.37): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير البنك	133
جدول (5.38): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه	134
جدول (5.39): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي	136

فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية

شكل (1.1): أبعاد الاشتمال المالي وعلاقتها بالمسئولية الاجتماعية	4
شكل (2.1): عناصر النجاح لأبعاد الاشتمال المالي	11
شكل (2.2): هرم المسئوليات حسب الأهمية	35
شكل (2.3) ترتيب فلسطين في عدد الفروع والمكاتب لعدد السكان بالمقارنة مع دول أخرى لعام 2014	46
شكل (2.4): نمو حجم الودائع والنتاج المحلي الاجمالي في 1995-2014م	50
شكل (2.5): حجم التسهيلات المقدمة للمشاريع المتوسطة والصغيرة كنسبة من الناتج المحلي الاجمالي في فلسطين مقارنة مع بعض الدول العربية والأجنبية	55

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

يعد الاشتغال المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في العام 2008م، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الاشتغال المالي إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للاستعلام الائتماني وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية اقتصاديات الدول (PMA,2014).

عرف البنك الدولي (WBG,2016) الاشتغال المالي أنه عبارة عن "وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسئول ومستدام".

وكذلك عرفه معهد الدراسات المصرفية في الكويت (2016م) أن الاشتغال المالي هو عبارة عن "تقديم الخدمات المالية بتكلفة أقل وجودة أكبر، ولذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستسهم في تمكين المجتمع ككل وتعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد".

تعكف مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم. في هذا السياق، وضع البنك الدولي وتحالف الاشتغال المالي (Alliance of Financial Inclusion AFI) والشراكة العالمية من أجل الاشتغال المالي (Global Partnership Financial Inclusion GPFI) بعض الأبعاد الدولية لقياس الاشتغال المالي وهي: الوصول إلى الخدمات المالية؛ استخدام الخدمات المالية؛ وجودة الخدمات المالية المقدمة وفي هذا السياق، تطمح هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى مساهمة الاشتغال المالي في البنوك الفلسطينية الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية حيث تلعب البنوك الفلسطينية دوراً هاماً في الاقتصاد الفلسطيني حيث يتكون القطاع المصرفي الفلسطيني من 17 مصرفاً، منها 7 مصارف محلية، موزعة على مصرفين إسلاميين وخمسة مصارف تجارية، و10 مصارف وافدة، منها 8 بنوك أردنية، وبنك بريطاني وبنك مصري حتى عام 2014م ولكن نهاية العام الماضي 2015م، تقلصت البنوك إلى 16

مصرفاً تعمل في الوقت الحالي، بعد انسحاب البنك البريطاني. وتشير المؤشرات المالية للمصارف العاملة في فلسطين الى ارتفاع اجمالي موجودات المصارف في نهاية عام 2015م الى حوالي 12,599.9 مليون دولار، وبنسبة 6.6% عما كانت عليه في نهاية عام 2014م. كما شهدت محفظة التسهيلات الائتمانية المباشرة ارتفاعاً بحوالي 19.0% عما كانت عليه في نهاية عام 2014م، لتبلغ حوالي 5,824.7 مليون دولار (سلطة النقد الفلسطينية، 2015م).

تشمل الدراسة الحالية على مفهوم الاشتغال المالي وقياس تحقق مؤشراتته في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة وأيضاً مدى مساهمة هذه البنوك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها.

1.2 مشكلة الدراسة:

على الصعيد العالمي، اوضحت دراسات قياس الاشتغال المالي أن 59% من البالغين لا يوجد لديهم أي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال وهذا يعني أن الخدمات المالية حتى الآن ليست في متناول المستخدمين ذوي الدخل المنخفض وذلك بسبب عوائق أخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب الدين، عامل المسافة وعدم الوصول لمزودي الخدمات المالية، نقص الوثائق اللازمة لذلك بالإضافة الى انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية (WBG, 2016).

من جهة أخرى، أوضحت الدراسات المحلية الفلسطينية وجود فجوة كبيرة بين جانبي الوصول والاستخدام للمنتجات المالية وبحسب بيانات سلطة النقد، فإن 36% من المواطنين الفلسطينيين البالغين لا يملكون حسابات مصرفية، في حين لا تتجاوز نسبة من تمكنوا من الوصول الى مصادر الاقراض واستخدامها 10% ممن يملكون حسابات مصرفية (PMA, 2014).

لم يعد تقييم مؤسسات القطاع المصرفي يعتمد على ربحيتها فحسب، كما ولم تعد تلك المؤسسات تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة تساعد في خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في مختلف جوانب الحياة، ولعل من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمختلف أحجامها وأنواعها.

وفي ضوء ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية بشكل عام وبشكل خاص المصارف الإسلامية في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملائها. ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤل التالي:

– ما دور الاشتغال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

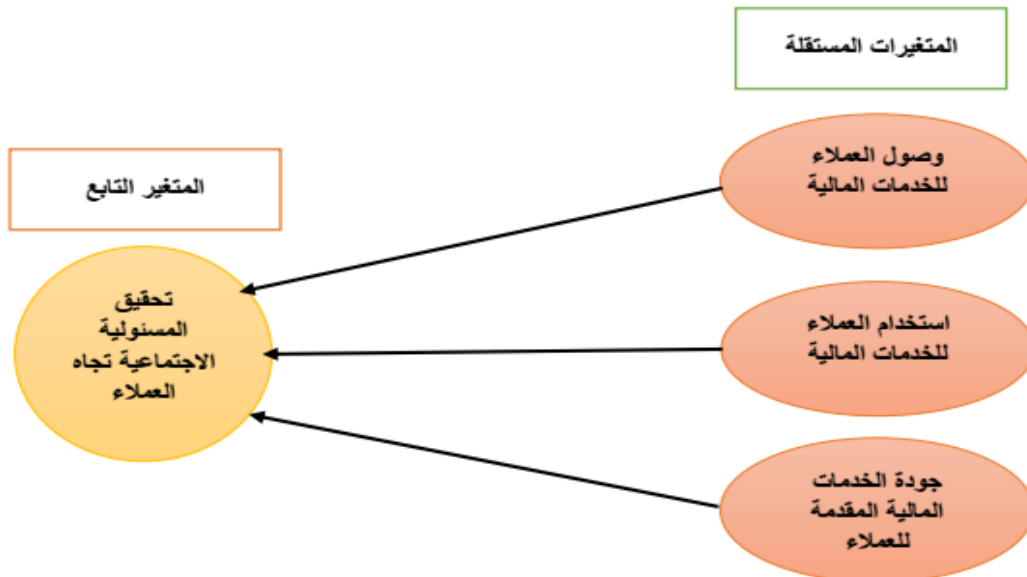
1. ما دور وصول العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟
2. ما دور استخدام العملاء للخدمات المالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟
3. ما دور جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة؟

1.3 متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

المتغيرات المستقلة: تتمثل المتغيرات المستقلة في الأبعاد الثلاثة للاشتغال المالي التي أقرها التحالف العالمي للاشتغال المالي AFI وهي:

- وصول العملاء للخدمات المالية.
- استخدام العملاء للخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.



شكل (1.1): أبعاد الاشتغال المالي وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية

(المصدر: اعداد الباحثة حسب AFI، 2016م)

1.4 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

وينبثق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين وصول العملاء للخدمات المالية من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام العملاء للخدمات المالية من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء من جهة أخرى لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات الباحثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، مستوى الدخل، البنك الذي يتم التعامل معه، الموقع الجغرافي لفرع البنك، طبيعة الحساب البنكي).

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات الباحثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، مستوى الدخل، البنك الذي يتم التعامل معه، الموقع الجغرافي لفرع البنك، طبيعة الحساب البنكي).

1.5 أهداف الدراسة:

يمكن تحديد أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- التعرف على دور البنوك الإسلامية في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها من خلال الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء وتقديم خدمات مالية متنوعة وتحقيق مؤشرات الاشتغال المالي.
- الكشف عن مدى اهتمام المصارف الإسلامية بممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها.
- التعرف على مدى وصول عملاء المصارف الإسلامية للخدمات المالية.
- التعرف على مدى استخدام عملاء المصارف الإسلامية للخدمات المالية.
- التعرف على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء المصارف الإسلامية.
- تحليل مدى استجابة المصارف الإسلامية في قطاع غزة لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب .

1.6 أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- دراسة مفهوم الاشتغال المالي لدى خدمات البنوك الإسلامية في قطاع غزة.
- تعتبر الدراسة من الدراسات النادرة في فلسطين التي ربطت أبعاد الاشتغال المالي بالمسؤولية الاجتماعية.
- تحديد المعوقات والمحفزات المختلفة في سبل تطبيق الاشتغال المالي في المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية وخاصة الإسلامية منها.
- تحديد مدى مساهمة أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء.
- تعتبر الدراسة خارطة طريق في الوصول إلى الفئات المهمشة من حيث الخدمات البنكية في القطاع.

1.7 معوقات الدراسة:

- عدم إمكانية الحصول على إحصائيات رسمية من قبل البنوك حول عدد العملاء لدى كل بنك مما اضطر الباحثة للحصول عليها بشكل غير رسمي نظرا لسرية البيانات من وجهة نظر البنوك.
- عدم الثقة المطلقة من قبل المبحوثين في تقديم بيانات كاملة لأغراض البحث العلمي حول مايتعلق بمعلوماتهم البنكية.

1.8 التعريفات الإجرائية:

- **الاشتغال المالي:** عملية تقديم الخدمات المالية الي الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة (Iqbal at al.,2012).
- **الوصول للخدمات المالية:** القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. تتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (AFI,2013).
- **إستخدام الخدمات المالية:** مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي (AFI,2013).
- **المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية تجاه المتعاملين:** تعني المحافظة على شرعية المعاملات المقدمة وسلامتها، والعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل معهم وكسب ثقتهم، ودراسة دوافع وسلوك المتعاملين على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم (الحكيم،2014).
- **المصارف الإسلامية:** مؤسسة مالية مصرفية تزاوّل أعمالها وفق أحكام الشريعة الإسلامية (الحكيم،2014).
- **المتعاملون:** ويقصد بهم المستفيدون من الخدمات المختلفة التي يقدمها المصرف كالمودعين أو المستثمرين، وطالبي الخدمات المصرفية (الحكيم،2014).

الفصل الثاني

الإطار النظري

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الاشتغال المالي

1.1.2 مقدمة:

في أعقاب الأزمة المالية العالمية ازداد الاهتمام الدولي في تحقيق الاشتغال المالي من خلال خلق التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومة) لتحقيق الاشتغال المالي وتنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات كما تم العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والاشتمالية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك بما يشمل ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، ويهدف ذلك إلى تعزيز قدراتهم ووعيهم لتمكينهم من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية واتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم، حيث يتم التنفيذ ضمن إطار عملي يتناسب مع ظروف الدولة استناداً إلى المعايير والممارسات الدولية الفضلى ذات العلاقة بالخصوص (سلطة النقد الفلسطينية، 2014م).

في هذا الصدد، يتناول هذا الفصل مفاهيم الدراسة الأساسية وهي الاشتغال المالي، المسؤولية الاجتماعية والبنوك العاملة في قطاع غزة. حيث شمل المبحث الأول مفهوم الاشتغال المالي، أبعاد الاشتغال المالي، سياسات الاشتغال المالي وواقع فلسطين في ضوء مفهوم الاشتغال المالي بالإضافة إلى المبحث الثاني الذي تناول الاشتغال المالي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وكذلك، المبحث الثالث الذي تناول البنوك العاملة في قطاع غزة .

2.1.2 مفهوم الاشتغال المالي:

بدأ الاهتمام بمفهوم الاشتغال المالي منذ أوائل عام 2000م حيث كان هدفاً مشتركاً للعديد من الحكومات والبنوك المركزية في الدول النامية. تم تعريف الاشتغال المالي في أوائل ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة (Iqbal at al.,2012).

ومن ثم ظهرت العديد من التعاريف للاشتغال المالي ولكن التعريف الأنسب للاشتغال المالي هو الذي وضعه مركز الاشتغال المالي في واشنطن والذي ينص على أن الاشتغال المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء". حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة (Granter,2013).

كما تم تعريف الاشتغال المالي على أنه "العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات القروض والايداع ونظام الدفع والمعاشات والتعليم المالي وآلية حماية العملاء" (Mazer et al.,2011).

أما سلطة النقد الفلسطينية (2014م) عرفت الاشتغال المالي: "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".

في هذا الصدد، هناك فرق بين مفهوم الاشتغال المالي ومفهوم الحصول على الخدمات المالية حيث أن الاشتغال المالي يشمل نسبة الافراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية فعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات. قد يكون بعض الافراد قادرين على الحصول على هذه الخدمات وبأسعار مناسبة لهم ولكنهم لا يميلون لاستخدام خدمات مالية معينة في حين أن كثيرين آخرين قد يفتقرون للحصول على هذه الخدمات بسبب تكلفتها الباهظة أو بسبب عدم توفر هذه الخدمات بسبب الحواجز التنظيمية او العقوبات التنظيمية او لأسباب ثقافية. القضية الرئيسية هنا هي أن عدم وجود شمول مالي ربما يعزى الى نقص الطلب على الخدمات المالية او وجود بعض العوائق تعيق وصول الافراد والشركات الى الخدمات (GFDR, 2014).

3.1.2 أبعاد الاشتغال المالي:

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الاشتغال المالي الى أربعة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول الى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والاشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة الى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. وقديما تم قياس الاشتغال المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية واجهزة الصراف الالي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها

بواسطة الأسر ذات الدخل المنخفض والمشاريع الصغيرة والمتوسطة. ولكن توفر الخدمات المالية لا تساوي مفهوم الاشتغال المالي لأن الفرد قد يستبعد نفسه من الخدمات المالية لأسباب دينية أو ثقافية على الرغم من توفر إمكانية الحصول على هذه الخدمات (Iqbal et al., 2012).

قام تحالف الاشتغال المالي ("AFI" Alliance of Financial Inclusion) بإعداد رابطة عمل لبيانات الاشتغال المالي (Financial Inclusion Data Working Group، FIDWG) والتي قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من الأبعاد لقياس الاشتغال المالي حيث تم تصميم هذه الرابطة من قبل صناع القرار حتى تكون مرنة وملبية للاحتياجات الخاصة بكل بلد ولكنها بنفس الوقت تسمح لإجراء المقارنة والقياس بين البلدان. ركزت هذه المجموعة على بعدين رئيسيين هما: إمكانية الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية. من جهة أخرى، أدركت الشراكة العالمية من أجل الاشتغال المالي مؤخرًا (Global Partnership for Financial Inclusion) أن الاشتغال المالي هو عنصر رئيسي للتمكين في مكافحة الفقر وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة مما يؤدي إلى زيادة التركيز والاهتمام بالسياسات والمبادرات من أجل الاشتغال المالي. ومن ثم تم الخروج ببيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الاشتغال المالي لتحقيق التنمية المستدامة حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الاشتغال المالي (GPFI) في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام 2012م على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي وهي (AFI, 2013):

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية.
- الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل المواطنين.
- تعزيز جودة الخدمات المالية.



شكل (2.1): عناصر النجاح لأبعاد الاشتغال المالي

(المصدر: worlds' Islamic finance market place Malaysia, 2015)

وفيما يلي وصف وافٍ لكل من الأبعاد السابقة:

أولاً: الوصول للخدمات المالية (Access dimension):

يشير بعد الوصول الى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. تتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع واجهزة الصراف الآلي.. الخ) يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية (AFI, 2013).

مؤشرات قياس بعد الوصول الى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع
- حسابات النقود الالكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الاقل (AFI, 2013).

أشار (Camara and Tuesta, 2014) الى أن المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حالياً. فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع واجهزة الصراف الآلي. فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الانترنت باب جديد على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول الى الخدمات المالية. تلعب المراسلات المصرفية ايضاً دوراً هاماً في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت الى اتساعاً كبيراً لفرص الوصول المادي للخدمات المالية.

ثانياً: استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي. تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (AFI, 2013).

مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية (Usage dimension):

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
- ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

يمكن استخدام المؤشرات التالية في حالة البلدان الذين لديهم بيانات متوفرة للمؤشرات السابقة:

- عدد حسابات الودائع المنتظمة لكل 10.000 بالغ.
- عدد حسابات الائتمان المنتظمة لكل 10.000 بالغ (AFI, 2013).

يمكن أن نستفيد من ثلاث مؤشرات مختلفة لتقييم مدى استخدام الخدمات المالية الرسمية وهي: امتلاك خدمة مالية واحدة على الأقل، الاحتفاظ بالمدخرات والقروض من مؤسسة مالية رسمية بالإضافة الي الاستفادة من البيانات المالية العالمية لقياس الاشتغال المالي التي تم ذكرها آنفا.

ويمكن اضافة مؤشر اخر لمعرفة مدى استخدام الافراد لخدمة مالية رسمية واحدة على الاقل من خلال معرفة الافراد الذين لديهم حساب بنكي، والافراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ولكن ليس لديهم حساب، والافراد الذين لديهم بطاقة ائتمان او خصم وليس لديهم حساب بالإضافة الى أن يتم الاخذ بالاعتبار الافراد الذين أفادوا بعدم وجود حساب مصرفي بسبب وجود شخص آخر لديه حساب مصرفي بالفعل. وهذا السبب يحدد الافراد الذين يستخدمون الخدمات المالية بشكل غير مباشر. تمثل مؤشرات القروض والادخار نسبة البالغين الذين يدخرون ولديهم قروض بمؤسسات مالية رسمية على التوالي (Camara and Tuesta, 2014).

ثالثاً: جودة الخدمات المالية (Quality):

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتغال المالي الى جدول اعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول الى الخدمات المالية. عدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية. ومع ذلك، فإن النضال من اجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ اجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك (AFI, 2013).

ووضع التحالف الاشتغال المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي (AFI, 2013):

مؤشرات بعد الجودة:

مؤشرات بعد الجودة عبارة عن ثماني مؤشرات وهي:

1. القدرة على تحمل التكاليف (Affordability):

يقاس هذا المؤشر بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض. وذلك من خلال:

- معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.
- متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي.
- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.
- نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن.

2. الشفافية (Transparency):

يلعب الوصول الى المعلومات دورا حاسما في الاشتغال المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية

لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية. يجب على مقدمي الخدمات المالية أيضا التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وعدم وجود لبس في اللغة. ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية:

- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي.
- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

3. الراحة والسهولة (Convenience):

يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية. وذلك من خلال المؤشرات التالية:

- نسبة الافراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية.
- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك.

4. حماية المستهلك (Consumer protection):

ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة. وذلك من خلال:

- مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.
- مدى وجود امكانية للجوء الى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 الى 6 شهور الاخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الاقل.
- نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.

5. التثقيف المالي (Financial Education):

يقيس هذا المؤشر المعارف الاساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم. وذلك من خلال:

- حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الاساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع.
- النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر.

6. المديونية (السلوك المالي) (Indebtedness):

تعتبر المديونية سمة هامة للتعامل في النظام المالي. ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة. وذلك من خلال:

- نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض.
- كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن اما بالاقتراض من الأصدقاء الاقارب، بيع الأصول، استخدام وفورات، أو قرض بنكي.

7. العوائق الائتمانية (Barriers):

الاشتغال المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح ايضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات. وذلك من خلال:

- نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الاقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
- مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان (AFI, 2016).

يوضح الجدول التالي تلخيصاً لأبعاد الاشتغال المالي ومؤشرات قياس كل بعد.

جدول (2.1): أبعاد الاشتغال المالي ومؤشرات قياسها.

المؤشرات قياسه	البعد
<ul style="list-style-type: none"> • عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الادارية. • عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع • حسابات النقود الالكترونية. • مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. • النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الاقل. 	الوصول الى الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> • نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب وديعة منتظم. • نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان منتظم. • عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. • عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد. • عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. 	استخدام الخدمات المالية

البعد	مؤشرات قياسه
	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. • نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. • نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. • نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. • عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. • ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	<p>القدرة على تحمل التكاليف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. • متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. • متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. • نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن. <p>الشفافية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. • وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. <p>حماية المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. • مدى وجود امكانية للجوء الى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 الى 6 شهور الاخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الاقل. • نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. <p>الراحة والسهولة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة الافراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. • متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. <p>التثقيف المالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الاساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتتبع. • النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا اعداد ميزانية لهم كل شهر. <p>المديونية (السلوك المالي):</p>

المبعد	مؤشرات قياسه
	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض. • كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن اما بالاقتراض من الأصدقاء الاقارب، بيع الأصول، استخدام وفورات، أو قرض بنكي. <p>العوائق الائتمانية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة الوحدات الادارية في المناطق الحضرية على الاقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات. • نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. • مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

(المصدر: اعداد الباحثة بناءً على تقرير AFI,2013، 2016م)

4.1.2 أهمية الاشتمال المالي:

يعاني حوالي مليار شخص الجوع يومياً، يكافح حوالي 1.2 مليار شخص للعيش على أقل من 1.2 دولار في اليوم للفرد الواحد في جميع أنحاء العالم، يجب خلق حوالي 600 مليون وظيفة خلال السنوات القادمة لاستيعاب الشباب الداخلين إلى سوق العمل، تشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي (جلوبال Findex) أن 2.7 مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد في البلدان المرتفعة الدخل حوالي 89% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية، بينما 41 % فقط في الاقتصادات النامية (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، 2013).

من هنا تبرز أهمية تثقيف العملاء بأهمية الحصول على الخدمات المالية، وكيف يكون لديهم خيارات مالية أفضل، على سبيل المثال، سيدرك العملاء نوع الخدمة المالية التي تلبي حاجاته الشخصية وسوف يساعد ذلك بتحسين النمو الشامل للبلاد. وبالتالي فان عملية الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة ستحسن من حياة الفقراء. وبالتالي فان للاستبعاد المالي أثر كبير على النمو الاقتصادي حيث أشار أبو دية (2016م) الى مخاطر الاستبعاد المالي وهي:

- انخفاض الوعي المصرفي لدى جمهور المواطنين
- صعوبة الحصول على الائتمان أو الحصول على الائتمان من المصادر غير الرسمية بأسعار باهظة.

- الانخفاض العام في الادخار والاستثمار.
 - ارتفاع معدلات البطالة والتضخم.
 - تراجع مشاريع القطاع الخاص المحرك الأساسي لعملية النمو الاقتصادي.
 - انتشار الفقر والفساد والجريمة وزيادة معدلاتها.
 - ضعف الانظمة المالية والمصرفية وعدم قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي الكبير.
- ويؤكد جامع (2010م) أن الاشتغال المالي هو عبارة عن استراتيجية طويلة المدى ولكن لتحقيق اهداف هذه الاستراتيجية يمكن الاخذ بالاعتبار المجالات الرئيسية الذي يجب ان يتناولها الاشتغال المالي:

- ينبغي توفير فرصة الحصول على الخدمات المالية الاساسية مثل المصارف... الخ.
 - يجب ان تقابل الخدمات المالية احتياجات الفقراء.
 - يجب ان تكون الخدمات المالية في متناول الجميع.
 - يجب تعزيز جودة الخدمات والمنتجات المالية.
- من جهة اخرى، أظهرت التطورات الاخيرة ان التكنولوجيا أنها تلعب دورا هاما في تحسين الخدمات المالية بسبب الاسباب التالية:
- تساعد في تقليل تكلفة المنتج.
 - تقلل خدمات التنقل.
 - تحسن جودة المنتج.
 - تساعد في زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.
- جميع الأسباب المذكورة أعلاه تساهم في زيادة المنفعة من المنتج والخدمة المالية (Damodaran, 2012).

5.1.2 أهداف الاشتغال المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الاشتغال المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامي المنافع المتأنية من الاشتغال المالي، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل. وذلك لتحقيق أهداف الاشتغال المالي كما وضعها أبو دية (2016م) وهي كالتالي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.
- تمكين الشركات الصغيرة جداً من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

6.1.2 العلاقة المتداخلة بين الاشتغال المالي والاستقرار المالي:

تنظر الحكومات في جميع أنحاء العالم أن الاشتغال المالي له دور كبير في التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة. وتم ملاحظة ذلك في أكثر من 90 دولة نامية حيث أن أكثر من 75% من سكان العالم الذين ليس لديهم حسابات بنكية قاموا بالتوقيع في اعلان مايا عام 2011م. ومن جهة أخرى، حقق الاشتغال المالي نتائج اجتماعية واقتصادية مجدية جدا حيث أن الاشتغال المالي تم تطبيقه بشكل متزايد في عدد من الدول في جميع أنحاء العالم. على سبيل المثال، وثق تقرير التنمية المالية العالمية للبنك الدولي (2014م) أن أكثر من ثلثي الوكالات التنظيمية والاشرفية تم تكليفها بتشجيع تطبيق الاشتغال المالي حيث أن أكثر من 50 دولة وضعت أهداف رسمية مالية لتحقيق الاشتغال المالي وذلك بسبب اثاره الاقتصادية وتحقيقه للاستقرار المالي المنشود (World's Islamic Finance Marketplace report, 2015). أشار تقرير صندوق النقد العربي (2015م) أنه قد يكون من الصعب تحقيق الاشتغال المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي بوجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الاقتصادي لا تزال مستبعدة من الخدمات المالية (مثل سكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حظا في المناطق الحضرية الفقيرة، والفقراء. ويوحي ذلك إلى وجود ارتباط وثيق بين الاستقرار المالي والاشتغال المالي في كلا الاتجاهين).

في نفس السياق لنفس التقرير، فإن الاشتغال المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى وجود قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي. كما يمكن للاشتغال المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات. فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير

الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية حيث يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والالتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتقادي تركزها.

وأيضاً فيما يخص الالتزامات فإن القطاع المالي الشامل عادة يتميز بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعاً، حيث ثبت أن الزيادة بنسبة 10 في المئة من نصيب الأفراد القادرين على الحصول على خدمة الودائع المصرفية قد يؤدي إلى تخفيف أو الحد من معدلات سحب الودائع بنحو ثلاثة إلى ثمانية نقاط في المئة. كما تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض يتجهون إلى الحفاظ على الودائع خلال فترات الأزمات النظامية وبالتالي فإن ودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليه، إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون خاصة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلباً على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعاً. ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصول على الودائع المصرفية من عدد أكبر من الأفراد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الاشتغال المالي. وبهذا، فإن تحقيق نطاق أوسع من الاشتغال المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الاستقرار المالي بشكل عام. كما أن الاشتغال المالي يؤدي إلى توجيه الأرصد الخادمة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحولها إلى ودائع تدر عائداً.

وأيضاً فيما يخص الأصول، فإن خسائر القروض الصغيرة تشكل مخاطر نظامية أقل من الخسائر المحققة من القروض الكبيرة. وبالتالي فإن زيادة الاشتغال المالي من حيث تيسير منح ائتمان القروض الصغيرة يؤدي إلى قدر أكبر من الاستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية، وقد ثبت أن الاشتغال المالي قد يؤدي إلى تغيير بنية النظام المالي ودعم كفاءته فيما يتعلق بالمنتجات والمعاملات التي يتم استحداثها، والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المختلفة، والمخاطر الجديدة الناشئة وكذا المؤسسات التي أنشئت أو توسعت في الأسواق الجديدة.

كما أنه في الدول ذات المستويات العالية من الاستبعاد المالي فإن الخدمات المالية غير الرسمية التي يعتمد عليها القطاع العائلي، والشركات تُعد بدائل غير مجدية عن الخدمات الرسمية، وقد تكون الخدمات المالية غير الرسمية في حد ذاتها مصدر لعدم الاستقرار المالي. وقد أدركت مجموعة العمل المالي من أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة

غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لذا يتعين فهم أهمية العلاقة بين النزاهة المالية والاشتمال المالي المؤيد للاستقرار (صندوق النقد العربي، 2015م).

7.1.2 سياسات الاشتمال المالي:

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني (Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit) بوضع 35 حلاً وسياسة لتعزيز الاشتمال المالي عبر 10 دول. من جهة أخرى، بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة. وجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي. أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل البنكي "Agent Banking"، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول "Mobile payment"، تنويع مقدمي الخدمات "Diversification of providers" وإصلاح البنوك الحكومية "State Bank reforms". في حين أن الحلين المتبقيين هما حماية المستهلك "consumer protection" وسياسات الهوية المالية "financial identity policies" والتي قد تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الاشتمال المالي.

في هذا الصدد، أشار (Jensen and Hanning, 2010) إلى بعض سياسات الاشتمال المالي كالتالي:

– الوكيل البنكي Agent Banking:

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الاشتمال المالي حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذاً لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حالياً، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للاشتمال المالي. التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخراً في البرازيل حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة "المراسلات المصرفية" بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

– الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول Mobile payment:

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء. هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة الى انه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وايضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية وايضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا. أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام الية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي حيث ان الفلبين سجلت اول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام 2004م.

– تنوع مقدمي الخدمات Diversification of providers:

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعيه. استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الايداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

– اصلاح البنوك الحكومية State Bank reforms:

في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 الى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات اهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والاسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد، اغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الاداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو. بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والاداء دون المتوسط. من الجدير بالاهتمام ان بعض صناع القرار دفعوا ببعض الاصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية. بدلا من اعادة هيكله البنك ككل، قامت اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط ادارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربحة. يوجد الكثير من عوامل النجاح الرئيسية مثل اصلاح الحكم واحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

– حماية المستهلك Consumer protection:

تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. بالتالي فإن التقدم بالاشتغال المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة. تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم. كان هذا الحال في بوليفيا عام 2000م حيث أن الجمع بين الأمانة المالية والممارسات غير الاخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت الى وقوع بعض الانتهاكات حيث أن منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية. وبشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق. يجب على التنظيمات والقوانين ان تصحح عملية عدم توازن المعلومات وايضا يجب ان تشجع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل. حيث ذلك يساعد العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم بالوقت المناسب.

– سياسة الهوية المالية Financial identity policies:

في معظم البلدان، يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم اعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان. والأهم من ذلك، ان بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب. بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك، هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى الاصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الاخرى.

8.1.2 التقدم المتحقق على صعيد الاشتغال المالي:

لعبت الخدمات المصرفية دورا مهما في توسيع نطاق الاشتغال المالي بين فئات السكان ذوي الدخل المنخفضة في بلدان مثل كينيا والفلبين وتنزانيا وزادت البرازيل من إمكانيات الوصول إلى الخدمات المالية لأناس يعيشون في المناطق النائية من خلال تعزيز أنشطة

المُراسلة المصرفية" التي تستند إلى المبتكرات التقنية - وهي الخدمات المالية التي تُقدّمها نيابة عن البنوك متاجر التجزئة ومحطات البنزين ووكلاء على دراجات نارية وقوارب في نهر ب الأمازون. وإن خفض تكلفة الخدمات المالية وتيسير الحصول عليها في البلدان المنخفضة الدخل لاسيما تلك التي توجد بها مناطق نائية قليلة السكان، ستستفيد كثيرا من إتاحة الخدمات المالية خارج فروع البنوك (تقرير البنك الدولي، 2013م).

وقد حققت الكثير من البلدان تقدما في توسيع استخدام الحسابات المصرفية بين الفقراء والنساء والشباب وسكان الريف حتى بدون استخدام الوسائل التقنية المتطورة وثبت أن بعض السياسات فعالة بدرجة كبيرة، مثل إلزام البنوك بعرض حسابات معفية من الرسوم، والإعفاء من متطلبات التوثيق المتعددة واستخدام المدفوعات الإلكترونية في إيداع المساعدات الحكومية في حسابات مصرفية (تقرير البنك الدولي، 2013م).

9.1.2 التحديات التي تعوق توسيع الاشتغال المالي:

مع أن عدة بلدان سارعت إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك، فإنه في بعض الحالات، ما زال ملايين من تلك الحسابات خاملا وما يبعث على القلق بدرجة أكبر، أنه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الائتمان في أغلب الأحيان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه وأن تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة يؤدي في الواقع إلى تفاقم عدم الاستقرار المالي والاقتصادي (تقرير البنك الدولي، 2013م).

من جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012م، إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، ويتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، ورغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية (NGOs)، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض.
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات (صندوق النقد العربي، 2012).

10.1.2 الوضع الحالي للاشتغال المالي في فلسطين:

بشكل عام يعاني القطاع الاقتصادي الفلسطيني من ارتفاع معدلات البطالة والنمو الاقتصادي البطيء والذي بدوره أدى إلى عدم استقرار الوضع السياسي والاقتصادي. لتحقيق هذا النمو الاقتصادي عملت الحكومة على تشجيع سياسات توصيل الخدمات المالية إلى الفئات الضعيفة والفقراء بتكلفة مالية مناسبة لهم وهذا ما يسمى بالاشتغال المالي.

يشير (Wang and Shihadeh, 2015) أنه تم الالتفات إلى الأشغال المالية ومؤشرات منذ أن انضمت فلسطين إلى تحالف الاشتغال المالي منذ عام 2010م بالإضافة إلى تحسينها للبنى التحتية لها. ولكن استخدام الخدمات المالية ما زال محدوداً خاصة خدمات الائتمان وهذا ما يحتاج إلى جهود كبيرة لتحسينه.

وأشار أبو دية (2016م) أن توسيع نطاق الاشتغال المالي يؤدي إلى تمكين النمو الشامل والحد من الفقر وذلك من خلال ابتكار منتجات وخدمات مالية جديدة، بالتوازي مع تعلم كيفية إدارة المخاطر الناشئة عن تطور هذه الخدمات للتقليل من خطر التعرض للإساءة المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، لتحقيق التوازن بين النزاهة والاشتغال المالي وتنفيذ المعايير العالمية الأخرى وذلك سيكون له دور هام في سلامة ومتانة النظام المالي، ومن المؤسسات الدولية المسؤولة عن تحقيق وتوسيع نطاق الاشتغال المالي، البنك المركزي والبنوك التجارية ومؤسسات التمويل الصغير وهيئة سوق رأس المال العالمية وغيرها.

في هذا السياق، شرعت سلطة النقد في تحقيق الاشتغال المالي من خلال تسهيل وتيسير وصول كافة فئات المجتمع والمؤسسات والمنشآت الكبيرة والصغيرة إلى الخدمات والمنتجات المالية، وكذلك تعزيز مستوى الوعي والثقافة المالية والمصرفية لدى هذه الفئات، فقد تم تحقيق العديد من الانجازات في هذا الإطار من حيث زيادة الوعي المالي وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية إضافة إلى تعزيز الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسطين، وقد قامت سلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم مع هيئة سوق رأس المال الفلسطينية لقيادة الجهود لبناء استراتيجية وطنية للاشتغال المالي في فلسطين وبمشاركة الأطراف ذات العلاقة، بحيث تهدف هذه الاستراتيجية إلى مأسسة وتأطير جميع الجهود المبذولة من قبل الجهات المختلفة، وذلك ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ومحكمة وفقاً للمبادئ الرئيسية لتحقيق الاشتغال المالي (سلطة النقد الفلسطينية، 2015م).

11.1.2 فلسطين دولة رائدة في الاشتغال المالي:

تمكّن الفلسطينيون وبنجاح من تأسيس قطاعهم المالي والذي يتكون من: البنوك وسوق الأوراق المالية وشركات التأمين وشركات تمويل الرهن العقاري ومؤسسات الاقراض المتخصصة وشركات التأجير التمويلي، والآن بفضل الجهود التي تبذلها سلطة النقد الفلسطينية وهي عضو في التحالف العالمي للاشتغال المالي منذ عام 2010م، فقد تمكنت من وضع فلسطين كدولة رائدة في مجال الاشتغال المالي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومن الجدير بالذكر أنّ سلطة النقد برزت باعتبارها أول عضو من المنطقة في شبكة التحالف العالمي للاشتغال المالي يلتزم بإعلان مايا (Maya Declaration) للعمل من أجل إطلاق الإمكانيات الاقتصادية والاجتماعية لغير المتعاملين مع البنوك في فلسطين، وذلك من خلال:

1. رفع مستوى الوعي والتثقيف المالي بين كافة فئات المجتمع الفلسطيني.
2. تطوير المنتجات والخدمات المالية وتسهيل الوصول إلى مصادر التمويل.
3. تعزيز مبادئ حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

وقد أقرّ أيضاً صندوق النقد العربي بالمكانة الإقليمية الرفيعة التي تحتلها سلطة النقد الفلسطينية في مجال الاشتغال المالي في وقت سابق هذا العام، عندما اختيرت سلطة النقد لوضع المبادئ الارشادية لتطوير الاستراتيجيات الوطنية للاشتغال المالي في الدول العربية. ومن المتوقع أنّ يتم اعتماد هذه المبادئ من قبل محافظي البنوك المركزية العربية حتى يتسنى

للدول الإحدى وعشرين الأخرى الأعضاء في صندوق النقد العربي الاستناد إليها في وضع استراتيجيات وطنية للاشتغال المالي (الموقع الإلكتروني لسلطة النقد، 2014م).

ونتيجة لعدم وجود عملة نقدية وطنية فلسطينية تقتصر مسؤوليات سلطة النقد في الوقت الراهن على التنظيم والإشراف على قطاع المؤسسات المالية المصرفية في فلسطين إضافة إلى إدارتها لنظام مدفوعات عصري ومتطور وتعمل الهيئة الرقابية الثانية في القطاع المالي الفلسطيني وهي هيئة سوق رأس المال الفلسطينية (PCMA) على تنظيم والإشراف على القطاع المالي غير المصرفي، ويشمل ذلك سوق الأوراق المالية، شركات التأجير التمويلي، شركات تمويل الرهن العقاري وصناديق التقاعد وشركات التأمين (الموقع الإلكتروني لسلطة النقد، 2014م).

وخلال التوقيع على مذكرة تفاهم للتعاون بين سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية من أجل إنشاء استراتيجية وطنية للاشتغال المالي، أكد محافظ سلطة النقد الدكتور جهاد الوزير على ضرورة رفع مستوى الوعي والتثقيف المالي، وكذلك تعزيز أسس حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتسهيل الوصول إلى موارد التمويل لاستخدام المنتجات والخدمات المالية، قائلاً: "لقد أدى طلب المستهلكين المتزايد في فلسطين على هذا النوع من الخدمات إلى تسليط الضوء على الحاجة الملحة إلى توحيد المبادرات والإجراءات من أجل تجنب الازدواجية في الموارد والجهود المبذولة، والتوسع في الاشتغال المالي ليشمل أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة".

12.1.2 سياسات سلطة النقد الفلسطينية في تعزيز مبادئ الاشتغال المالي:

يعد الجهاز المصرفي الفلسطيني أحد المحركات الرئيسة لعجلة النمو الاقتصادي منذ نشأته وحتى الآن، فهو شريان التمويل الرئيس للاقتصاد الفلسطيني، والضامن الأساسي لتوفير كافة الخدمات المالية والمصرفية التي تحتاجها مختلف الأنشطة الاقتصادية ومختلف الشرائح الاجتماعية، وقد شهد هذا الجهاز تطوراً أوتوماتيكياً مر بعدة مراحل متعاطياً مع العديد من التغيرات السياسية المحلية والدولية، ومواكباً للتطورات التكنولوجية والتوجهات العالمية الحديثة. تأسست سلطة النقد بموجب البروتوكول الاقتصادي الفلسطيني الإسرائيلي الموقع في باريس - بتاريخ 29 نيسان 1994م بين منظمة التحرير الفلسطينية والاحتلال الإسرائيلي، حيث جاء في البند رقم (1) من المادة الرابعة من هذا الاتفاق "ستنشئ السلطة الوطنية الفلسطينية سلطة نقدية

في مناطقها، وهذه السلطة ستمتع بصلاحيات ومسؤوليات لتنظيم ولتنفيذ السياسات المالية ضمن الوظائف المذكورة في هذه المادة" (سلطة النقد الفلسطينية، 1996م).

في هذا السياق، اهتمت الحكومة الفلسطينية في تحقيق وتحسين مبادئ الاشتغال المالي من خلال القوانين والسياسات التي تم اصدارها بواسطة سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية. تهدف هذه السلطات الى تحقيق الاستقرار النقدي والمالي وتحسين النمو الاقتصادي من خلال الاشراف والمراقبة واصدار القوانين والسياسات المتعلقة بتحقيق الاشتغال المالي. وأيضاً تسعى سلطة النقد الفلسطينية لدمج المجتمع الفلسطيني في النظام المالي بالإضافة الى الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة في حياتهم اليومية. فمنذ ان انضمت سلطة النقد الفلسطينية الى تحالف الاشتغال المالي، فقد وضعت سياسات متعددة هدف الى تحقيق الاشتغال المالي في فلسطين.

ويلخص (Wang and Shihadeh, 2015) هذه السياسات فيما يلي:

- سلطة النقد الفلسطينية مسئولة عن الاشراف على البنوك خاصة بنوك الاقراض، والحوالات المالية بينما تكون هيئة سوق رأس المال الفلسطينية على المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين.
- تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حوالي 55% من الناتج المحلي الاجمالي وتمثل حوالي 91% من مجموع الشركات الموجودة في فلسطين (تقرير السلطة الفلسطينية، 2013م). لذلك، وجب تعزيز دور هذه المؤسسات في عملية التنمية الاقتصادية والقاء الضوء على الاحتياجات المالية لهذه المؤسسات وتلبية احتياجاتها.
- عملت سلطة النقد الفلسطينية على اعادة بناء النظام المصرفي لتحسين قدرته على تقديم خدمات مالية فريدة للحصول على مزايا تنافسية عالية وذلك من خلال اضافة سيولة جديدة للبنوك الضعيفة سواء بالاختيار او بالإجبار. بالإضافة الى ذلك، عملت سلطة النقد الفلسطينية على تغطية بعض المناطق الجغرافية خاصة المناطق الريفية وتعزيزها بفروع البنوك ونقاط تقديم الخدمة.
- عملت أيضاً سلطة النقد الفلسطينية على اتاحة الخدمات المالية لجميع الزبائن بتكلفة مناسبة لهم حيث أصدرت تعليمات بخصوص الضرائب والفوائد على الخدمات المالية.
- أطلقت سلطة النقد الفلسطينية حملة عنوانها "حساب بنكي أساسي لكل مواطن"، استهدفت هذه الحملة الزبائن ذوي الدخل المنخفض والمتوسط حيث أن أغلبهم ليس لديهم أي حساب بنكي. وتم توجيه البنوك لتقديم خدمات تتناسب مع هدف الحملة مثل (النقدية المباشرة،

الخدمات البنكية عبر الانترنت، دفع الفواتير أوتوماتيكيا، الحوالات المالية وتوفير بطاقة صرف آلي).

– عقدت سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية الكثير من ورشات العمل، وحلقات النقاش والمحاضرات التثقيفية لطلاب الجامعات والمؤسسات وذلك لتشجيعهم وادماجهم ضمن خدمات الاشتمال المالي.

– أطلقت سلطة النقد الفلسطينية بعض التعليمات فيما يخص خدمة الصراف الآلي وذلك للتأكد من أمان استخدام المعاملات الالكترونية بالإضافة الى تشجيعهم للمواطنين للاستفادة خدمات الصراف الآلي وغيرها من الخدمات الالكترونية.

– انشاء شركة تأمين الودائع الفلسطينية بواسطة الحكومة في 29 مايو 2013م والتي بدأت في اعمالها في 26 سبتمبر 2013م وذلك لزيادة ثقة الجمهور بالنظام المصرفي الفلسطيني حيث أصبح هناك حماية كبيرة للمودعين حيث أنها غطت شملت حوالي 93% من المودعين في النظام المصرفي.

– أصدرت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية قوانين ومعايير حول بطاقات قياس الأداء والتي تقيم أداء الشركات الفلسطينية.

من جهة أخرى، أشار (أبو دية، 2016م) لبعض التحديات التي تواجه القطاع المصرفي الفلسطيني لتحقيق الاشتمال المالي وهي:

– انخفاض مستوى الوعي المصرفي للمتعاملين مع البنوك بصفة خاصة وللمواطنين بصفة عامة.

– عدم وجود بنية تحتية تضم شبكة اتصالات واضحة وسريعة وآمنة لتوفير هذه الخدمات.

– ضعف الكادر الوظيفي في تسويق واستخدام الخدمات المصرفية والالكترونية.

– ضعف النظم الكفيلة بحماية المستهلكين للخدمات المصرفية.

– زيادة انكشاف البنوك المباشر وغير المباشر للسلطة الفلسطينية وموظفيها، مما يهدد استمرارية النظام المصرفي بأكمله.

– توجه غالبية القروض نحو الاستهلاك وامكانية زيادة الائتمان لأغراض الاستثمار.

– ارتفاع السيولة في النظام المصرفي، وما يقابله من ارتفاع صافي الأصول الأجنبية، يحتفظ بمعظمها كودائع في بنوك أردنية مما يحد من استخدامها للإقراض المحلي وبالتالي تصبح فرص إقراض القطاع الخاص محدودة.

– انعدام اليقين السياسي، وعدم وجود عملة فلسطينية خاصة، ومقرض أخير.

- عدم قدرة السلطات الفلسطينية على إنفاذ القوانين في أجزاء كبيرة من الضفة الغربية (المنطقة جيم).
- القيود الإسرائيلية الكبيرة التي تعوق نشاط الجهاز المصرفي، خاصة فيما يتعلق بشحنات النقد وتوفير السيولة بين الضفة والقطاع وبين البنوك الإسرائيلية، وتحكم إسرائيل بتحويلات إيرادات المقاصة.

13.1.2 اتجاهات الاشتغال المالي المتوافقة مع الشريعة الإسلامية:

يمثل الاشتغال المالي المتوافق مع الشريعة التقاء اثنين من القطاعات التمويلية الصغير والتمويل الإسلامي وإيجاد نماذج إسلامية المستدامة يمكن أن يكون المفتاح لتوفير الوصول إلى الخدمات المالية لملايين الفقراء من المسلمين الذين يسعون جاهدين لتجنب المنتجات المالية التي لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية ونتيجة لذلك نجد الاشتغال المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية يلقي اهتماما كبيرا بين المنظمين ومقدمي الخدمات المالية، وغيرها من أصحاب المصالح المالية، وعلى الرغم من زيادة أربعة أضعاف مستخدمي هذه الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في السنوات الأخيرة في عدد من العملاء الفقراء، لا يزال القطاع الناشئ يكافح من أجل العثور على نماذج الأعمال التجارية المستدامة مع مجموعة واسعة من المنتجات التي يمكن أن تلبي الاحتياجات المالية المختلفة للفقراء المسلمين الملتزمين دينيا في كافة أنحاء العالم (الزغبى وترزى، 2013).

14.1.2 توافق المنتجات المالية مع الشريعة الإسلامية:

يشير التمويل الإسلامي إلى نظام التمويل على أساس الشريعة وترتكز مبادئ المالية الإسلامية على المبدأ العام لتوفير الرفاه للسكان عن طريق منع الممارسات التي تعتبر غير عادلة أو استغلالية وهذه السمة الأكثر شهرة على نطاق واسع للنظام المالي الإسلامي وهي الحظر الصارم على إعطاء أو تلقي أي معدل ثابت محدد سلفا من العائد على المعاملات المالية ويستمد هذا الحظر أهميته من المصلحة المتأتبة من استخدامه في المعاملات الإسلامية، ويوافق عليه غالبية علماء الدين الإسلامي (الزغبى وترزى، 2013م)، وفيما سبق قال تعالى: (وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ) [البقرة: 275].

يعتبر المال ليس له قيمة جوهرية بل المال يمكن أن تزيد في قيمته إذا كان ينضم إلى الموارد الأخرى كالقيام بالنشاط الإنتاجي والمال لا يمكن أن يباع ويشترى كسلعة والمال لا يدعم

الأصول ولا يمكن أن يزيد في القيمة بمرور الوقت لهذا السبب يجب أن ترتبط جميع المعاملات المالية، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بنشاط اقتصادي حقيقي من خلال التمويل الإسلامي (الزغبى وترزى، 2013م).

المبحث الثاني: المسؤولية الاجتماعية

1.2.2 مقدمة:

تساهم المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل أساسي في تحسين أوضاع المجتمع. فهي جزء هام لجميع المنظمات لممارسة واستمرار عملهم. فالمسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مبادرة الشركات لاتخاذ مسؤولية جادة تجاه البيئة والمجتمع والتي تؤثر بشكل مباشر على رفاهية المجتمع (Saxena, 2015).

نشأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات (Corporate Social Responsibility) عام 1950م في الولايات المتحدة الأمريكية ولكنه أصبح مفهوما شائعا عام 1970م في ذلك الوقت كانت الولايات المتحدة لديها الكثير من المشاكل الاجتماعية كال فقر والبطالة والتلوث. وبعد أن شهد الدولار انخفاضا كبيرا، أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات مسألة في غاية الأهمية لمجموعات مختلفة طالبت بالتغيير في الأعمال التجارية. في عام 1980م الى عام 2000م تقبلت الشركات مبدأ مسؤوليتها تجاه المجتمع. تركز المسؤولية الاجتماعية على خلق الثروة من خلال الاستفادة المثلى لجميع أصحاب المصلحة بما يشمل المساهمين، الموظفين والعملاء والبيئة والمجتمع (Khan, 2015).

وتمثل المسؤولية الاجتماعية بمنظورها التسويقي التحدي الأكثر وضوحا لإدارات التسويق في تفاعلها مع البيئة المحيطة بها، وذلك نظرا لما حصل من تغير اجتماعي وبيئي كبير ألزم المنظمات اليوم في أن تنظر إلى تحقيق الحياة النوعية للأفراد وبشكل يوازي أن لم يكن أكثر من سعيها لتقديم منتج ناجح إلي الأسواق، فالنظرة الحديثة لمديري الأعمال تنصب علي كون منظماتهم تمتد وظائفها إلي إرجاء المجتمع ولا تقتصر علي حدود السلعة أو الخدمة (البكري، 2001م).

يقدم هذا المبحث موجزا شاملا لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية وكيفية تطبيقها في البنوك ومدى علاقتها بمفهوم الاشتغال المالي.

2.2.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ منذ أن بدأ يأخذ مكانا عام 1950م، حتى أصبح يظهر جليا في العقد الأخير، بحيث بدأت منظمات المال والأعمال في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة استراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح Stakeholders. فضلا عن إبرازها عبر مسميات مختلفة إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها: المساءلة الاجتماعية Corporate Accountability، الأخلاق المنظمة Corporate Ethics، المواطنة المنظمة Corporate Citizenship، والالتزامات المنظمة Corporate Obligations. ونظرا لزيادة أهمية المسؤولية الاجتماعية فقد ظهرت العديد من التعريفات التي حاولت تحديد التعريف الدقيق للمسؤولية الاجتماعية، نذكر واحداً منها، وهو الذي صدر عن منظمة المقاييس العالمية (ISO26000,2007) للمسؤولية الاجتماعية، والتي عرفت بأنها: "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وانشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الاخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الاخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين (الهواري وميلود، 2012).

عرف Carroll المسؤولية الاجتماعية للشركات أنها عبارة عن الالتزامات الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح والبيئة. طور "Carroll" هذا المفهوم حيث اقترح أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي أبعاد اقتصادية، قانونية، اخلاقية وخيرية. تقاس المسؤولية الاجتماعية للشركات بتعظيم ثروة المساهمين المولدة للربح، والتنافسية (جودة عالية وتكلفة منخفضة)، والكفاءة التشغيلية بالإضافة الى الربحية المستمرة (Khan, 2015).

أيضا تعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات هو العملية التي يمكن من خلالها ادماج الشركات والمؤسسات بشكل طوعي للعوامل البيئية والاجتماعية والصحية في خططها وسياساتها الاستراتيجية وعملياتها بالإضافة الى تفاعلاتها مع اصحاب المصلحة. فالمسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية تشمل التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية للمستهلك والمجتمع في وقت من الاوقات (Sexan, 2015).

أما اللجنة الأوروبية "European Commission" نشرت الوثيقة الخضراء "Green Paper" في تموز (2001م)، عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها: "مفهوم تقوم الشركات من خلاله بدمج اهتماماتها الاجتماعية والبيئية مع عملياتها الأساسية، وتتفاعل مع الأطراف الأخرى

على أساس طوعي". وبيّنت هذه الوثيقة أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية له تأثير مباشر على إنتاجية العاملين، ودعم الموقف التنافسي للشركة (أبوجامع ووافي، 2016م).

وفيما يخص المسؤولية الاجتماعية للبنوك وخدماتها المالية أضاف الهواري وميلود (2012م) أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يظهر جليا في البنوك الإسلامية حيث أن البنوك الإسلامية هي من ضمن منظمات المال والأعمال السبّاقة في تبني مبدأ المسؤولية الاجتماعية في النظم الاقتصادية والمالية في العصر الحالي، ذلك لأن فلسفة وجود هذه البنوك، والتي أنشئت منذ بداية الستينيات من القرن الماضي، كانت تركز على أساس المساهمة في دفع وتيرة التنمية الاقتصادية. من جهة أخرى تتحقق التنمية الاجتماعية من خلال: " تنمية التعاون والتكافل والإخاء بين أفراد المجتمع، مودعين ومستثمرين وعاملين، وبالتالي فإن البنك الإسلامي هو أداة من أدوات تطبيق مبدأ التكافل الاجتماعي"، علماً أن التكافل الاجتماعي في حق البنوك الإسلامية، يعد مقابلاً للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات المال والأعمال في المفهوم الغربي، وما يؤكد تبني البنوك الإسلامية منذ نشأتها لمبدأ المسؤولية الاجتماعية، أن جاء اسم بنك ناصر الاجتماعي، والذي يعد من أوائل البنوك الإسلامية نشأة، حاملاً من خلال اسمه معنى المسؤولية الاجتماعية، بل إن القوانين التأسيسية للبنوك الإسلامية كلها تبنت أهداف ذات بعد اجتماعي، فمثلاً: بنك دبي الإسلامي، الذي أنشئ سنة 1975م، والذي اعتبر أول بنك إسلامي، جاء في المادة 5 من عقد تأسيسه: "السعي إلى القيام بمجموع الخدمات والعمليات المصرفية التي تحرك رؤوس الأموال في المشاريع المختلفة من المجالات الحياتية، التي تعود على المجتمع بالربح، وتقديم كافة الخدمات ذات العلاقة، بما في ذلك الاستشارات والتوصيات وتلبية احتياجات الافراد و المؤسسات المالية بالطرق الحلال". وأيضاً جاء في القوانين التأسيسية لعدد من البنوك الإسلامية الرائدة في العالم، ما معناه: " ليس تعظيم الربح هو الهدف الأساس و ليس من أخلاقياتنا رفع شعار التنمية الإسلامية السريع من ورائه، بل لابد من تحقيق مكاسب للمجتمع، لتصبح تلك المكاسب استثماراً تنموياً يتصدى لقضية التنمية بأبعادها المختلفة.

من جهة أخرى وضع (Caroll, 1991) هرمًا للمسؤولية الاجتماعية للشركات. فهو يبدأ من المسؤوليات الاقتصادية ومن ثم المسؤولية القانونية، الأخلاقية، وأخيراً المسؤولية الخيرية، وفي الوقت نفسه يتعين على المؤسسة الامتثال للقواعد القانونية وكذلك المسؤولية الاخلاقية فهي تعني الالتزام بالإجراءات العادلة وبالشكل الصحيح بالإضافة الى المسؤوليات التقديرية والخيرية (Tatay et al., 2015).

CSR PYRAMID



شكل (2.2): هرم المسؤوليات حسب الأهمية

(المصدر: Tatay et al., 2015)

- **المسؤولية الاقتصادية:** المسؤولية الاقتصادية هو السبب التقليدي لوجود البنوك، وبعبارة أخرى لزيادة رفاهية أصحابها وضمان النمو والربحية. يعتبر الابتكار المالي إحدى هذه الوسائل حيث أن المصالح المالية للشركات تتغير باستمرار، وتقوم البنوك بخلق فرص جديدة لإدارة المخاطر والوساطة الفعالة للموارد. وهذا يتطلب تطوير منتجات جديدة وخلق قنوات جديدة حيث أن التفاعل مع أصحاب المصلحة له دورا كبيرا في تحديد هذه المنتجات الجديدة.
- **المسؤولية القانونية:** يتم تحديد لائحة القوانين بواسطة النظام الأساسي والهدف من هذه القوانين هو التقليل من المخاطر وضمان السلامة والامان في النظام المالي. يتم اكمال هذه القوانين عمليا بتوجيه وارشاد من مختلف الهيئات الاشرافية والاتحادات التجارية وهذا ما يدل على الامتثال للقوانين وغيرها.
- **المسؤولية الاخلاقية:** يمكن أن تفسر المعايير الاخلاقية بشكل فردي من خلال الوعي الفردي أو من خلال توقعات أصحاب المصلحة الخارجيين. هذه المبادئ الاخلاقية النزاهة،

السلوك العادل، الاحترام والشفافية في القطاع المالي. التوقعات والقيم الاخلاقية لأصحاب المصلحة تكون أكثر وضوحا في الحوار مع أصحاب المصلحة والتي تظهر أخلاقيات التواصل كموضع للتنفيذ.

– **المسؤولية الخيرية:** لا يمكن تفسير المسؤولية الخيرية بالتوقعات الخارجية فهي عبارة عن نشاط طوعي ومع ذلك فقد اصبحت شائعة بين البنوك، حيث انها تساهم في وجود سمعة أفضل للقطاع المالي. في السنوات الأخيرة التي تلت الأزمة، كان هناك تحولا واضحا نحو المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك وخياراته. أصبح هناك حاجة للمصادقة على التوقعات الاجتماعية في المسؤولية الاجتماعية للشركات التي أكثر ارتباطا بالأنشطة المصرفية والربائ (Tatay,2015).

3.2.2 أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يري الغالبي وادريس (2007م) أن أهمية المسؤولية تبرز فيما يلي:

1. زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة.

2. تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية.

3. تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

4. تحسين التنمية السياسية انطلاقا من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي علي مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات.

5. تساهم في تعزيز صورة المنظمة بالمجتمع، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين فيها.

يضيف أبوجامع ووافي (2016م) يعتمد نجاح المؤسسات والبنوك بإنجاز دورها في المسؤولية الاجتماعية على الاحترام، ودعم المجتمع ومساندته، والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع، وتحقق البنوك عدة مزايا نتيجة التزامها بالمسؤولية المجتمعية منها:

– نوعية الحياة بشكل عام ستكون أفضل نتيجة الالتزام بالمسؤولية المجتمعية من قبل المنظمات.

– اعتماد درجة نمو الأعمال على مستوى مسؤوليتها المجتمعية.

– مساعدة في الحد لقيام الجهات الرسمية بفرض الأنظمة والقوانين التي تنعكس عليها بتكلفة إضافية.

– تحقيق فائدة للعاملين لديهم وللمجتمع الذي تعمل به.

4.2.2 المسؤولية الاجتماعية والاخلاقيات في قطاع البنوك:

حدد (Yeung, 2011) العناصر الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي وهي: فهم تعقيد الخدمات المالية، وإدارة المخاطر، وتعزيز الاخلاق في الاعمال المصرفية بالإضافة الى تنفيذ استراتيجية محددة خلال الازمات المالية، حماية العملاء، وإنشاء قنوات لتلقي شكاوي العملاء. يمكن الحصول على نمو أكبر لأرباح الشركة من خلال ولاء العملاء بشكل أساسي والذي يتمثل برضا العملاء حول جودة الخدمة والذي يمكن الحصول عليه اساسا من خلال ولاء وانتاجية الموظفين وهو ما يعرف ب (سلسلة ربح الخدمة Service-profit chain). العديد من الكتاب حللوا تأثير سلسلة ربح الخدمة حيث أن (Smither and Waldman, 2008) أوضحوا أن النسبة العالية لرضا العملاء هو عامل في غاية الأهمية في الخدمات المصرفية لأنها تمثل الشكل الوحيد للتمييز بين المنافسين. في هذا السياق، التركيز على المسؤولية الاجتماعية للبنوك يتطلب احترام أكبر لهؤلاء الذين يعملون في القطاع المصرفي والتركيز بشكل خاص على السلوكيات الاخلاقية للموظفين والتحقق من مهاراتهم والشفافية في التعامل مع اصحاب المصلحة ومع المؤسسات الاجتماعية.

اضاف القاضي (2010م) أن المسؤولية الاجتماعية للبنوك تتمحور في ثلاثة اتجاهات وهي: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع ، البيئة، والمسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين بالإضافة الى المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء.

أولاً: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع: يجب على البنك ان يقوم بتحديد احتياجات المجتمع ويسعى للمساهمة في الوفاء بها، وذلك من خلال:

1. قيام البنك في المساهمة في الوفاء باحتياجات المجتمع ورعاية أنشطته وذلك من خلال قيامه بما يلي:

- ممارسة أنشطته وفقا لإجراءات تتسم بالشفافية والمسؤولية ومن شأنها تجنب أي تعارض شخصي أو مؤسسي محتمل في المصالح.
- تحديد أهمية الاحتياجات الاجتماعية التي يسعى الى الوفاء بها على أن يكون من بينها تقدير وحماية التراث الفني والتاريخي والثقافي.
- التحقق من أن المنح التي يقدمها البنك لأي جهة لا ترتبط بتحقيق المصالح التجارية.

2. دعم المؤسسات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح: يجب أن يكون هناك اعتراف من البنك بدور المؤسسات التي لا تهدف إلى الربح في دفع عجلة التنمية العادلة في المجتمع، ولذا فيجب على البنك أن يقوم بما يلي:

– المشاركة في كيانات لا تهدف إلى الربح وتسعى فقط إلى تحقيق المنفعة العامة وخدمة المجتمع.

– التشجيع على تنفيذ البرامج التي من شأنها تحقيق الرفاهية الاجتماعية.

– دعم الكيانات التي تعنى بالشئون الاجتماعية بالإضافة إلى دعم عمليات الشراكة بغية تنفيذ المشروعات التي تعود بالنفع على المجتمع.

– تشجيع إقامة شبكة من الكيانات الاجتماعية للقيام بمبادرات تخدم الطبقات الفقيرة.

3. قيام البنك بإقامة حوار مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح: أن إقامة الحوار مع المؤسسات المختلفة له أهمية استراتيجية كبيرة لتحقيق النمو الدائم في نشاط البنك، لذا يجب على البنك أن يحرص على:

– الحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع المؤسسات التي تمثل أصحاب المصالح وذلك بهدف التعاون لتحقيق المصالح المشتركة وتجنب التعارض المحتمل في المصالح.

– النظر بعين الاعتبار للملاحظات التي يثيرها مختلف مؤسسات المجتمع بشأن أنشطته.

– إخطار وإشراك المؤسسات -التي تعد أهم ممثلي أصحاب المصالح- في الأمور التي تخصها.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: تعد حماية البيئة أحد المحاور الرئيسية لتعهد البنك بالاضطلاع بمسؤولياته. هذا ويتمثل أحد جوانب المسؤولية الاجتماعية للبنك في حرصه على عدم ضياع الموارد هباء والاهتمام بالآثار البيئية للقرارات التي يتخذها، لذا يجب على البنك أن يحرص على القيام بما يلي:

1. الاستعداد للحوار وتبادل الآراء مع المسؤولين عن البيئة والمهتمين بها.
 2. الالتزام التام بالتشريعات الخاصة بالبيئة.
 3. السعي الدائم لإيجاد الحلول الجديدة والفعالة التي تتعلق بالبيئة حتى من خلال طرح منتجات وخدمات محددة للعملاء.
 4. الاستخدام الأمثل والفعال للموارد، وذلك من خلال:
- تنفيذ نظام فعال للتعامل مع البيئة، والسعي إلى الاستخدام الواعي للموارد التي يحتاجها للقيام بأنشطته من خلال تحسين كفاءة هذه الأنشطة.

- يجب أن يكون هناك سعي دائم من البنك إلى حماية البيئة وذلك من خلال متابعة البيانات والمعلومات الخاصة بالبيئة وزيادة وعى العاملين بها.
- 5. تعميم الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية في جميع الجهات المتعاملة مع البنك، وذلك من خلال قيام البنك بما يلي:
 - توعية مورديه بالفرص والمخاطر البيئية والاجتماعية والأخلاقية الناتجة عن أنشطتهم.
 - سعي من البنك إلى توجيه سياسات الموردين والمتعاقدين معه نحو حماية البيئة واحترام حقوق الإنسان وكذلك حقوق العاملين.
 - تقدير البنك للموردين الذين يعتبرون الجوانب البيئية والاجتماعية أساسا لنشاطهم كما يتخذون الإجراءات اللازمة للحد من الآثار البيئية السلبية الناتجة عن الأنشطة التي يقومون بها.

ثالثاً: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين: تبرز المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، من خلال مجموعة من العوامل مثل:

1. احترام العنصر البشري: أن احترام شخصية وكرامة كل موظف هي أساس تطور بيئة العمل المبنية على أساس الثقة المتبادلة والولاء الذي يثري مساهمة كل فرد، وعلى ذلك يجب على البنك:
 - أن يطبق إجراءات تعيين وإدارة العاملين التي تعتمد على العدالة والسلوك المتسق مما يحد من سوء استخدام السلطة والتمييز بسبب الجنس أو الأصل العرقي أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الانتماءات النقابية أو اللغة أو السن أو الإعاقة الجسدية.
 - أن يعطي لجميع الموظفين حق التعبير عن شخصيتهم والإبداع في العمل.
 - يضمن تكافؤ فرص التطور والنمو المهني كما يضمن الحصول على برامج تدريبية وتحديد المستويات الوظيفية.
 - يعمل على تيسير العمل من خلال تبسيط المنتجات والإجراءات ووسائل الاتصال.
2. تقييم العاملين وتحفيزهم: يجب على البنك أن يطبق مبدأ العدالة والمساواة والجدارة في تقييم وإثابة وتحفيز العاملين وتحقيق التقدم المهني لهم ويتطلب ذلك من البنك القيام بما يلي:
 - وضع البرامج التدريبية التي تركز على الاحتياجات الفردية وذلك إيماناً منه بأن معرفة احتياجات العاملين تعد أمراً حيوياً في وضع الخطط التدريبية.

- تبنى نظم لتقييم سلوكيات ومهارات وخبرات وقدرات العاملين وذلك طبقا لمعايير الشفافية فضلا عن تقييم جدارتهم بغية تحفيزهم وإثابتهم بصورة عادلة من أجل الوصول إلى نتائج أفضل.
- خلق الظروف المواتية لكل موظف من أجل الاضطلاع بدوره على أكمل وجه مما يحقق التطوير المستمر لمهارات العاملين وتطوير قدراتهم على العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة في تحقيق أهداف البنك.
- 3. توفير سبل للحوار المتبادل بين البنك والعاملين به: إن الحوار المتبادل هو الأساس الذي تبنى عليه العلاقات الوطيدة، ومن ثم فيجب على البنك أن يعمل على:
 - تطوير وسائل تبادل المعلومات والخبرات التي من شأنها تحقيق التكامل بين وحدات البنك المختلفة.
 - حث المسؤولين على التعرف على احتياجات العاملين والاستفادة من مقترحاتهم وأراءهم المختلفة لتحقيق النمو والازدهار.
 - تشجيع الدور الاستراتيجي للاتصالات الداخلية لمساعدة العاملين على المشاركة الفعالة والواعية في تطوير البنك.
 - إرساء قنوات الاتصال على معايير المصداقية والشفافية والاكتمال وسهولة الاتصال.
- وأضاف الحكيم (2014م) أنه يجب على المصارف الإسلامية الاهتمام بعدد من الأنشطة الخاصة بالمتعاملين حتى تحقق لهم الرضا، ويتحقق لها الولاء المطلوب منهم، ومن أهم هذه الأنشطة تحقيق عائد مناسب على إيداعاتهم، وتيسير إجراءات الخدمات المقدمة لهم مع تقديمها في المكان والموعود المناسبين لكل خدمة وبالجودة المناسبة، وإيضاح المنافع التي ستعود عليهم من جراء هذه الخدمات، بث الثقة لدى المتعاملين بالمحافظة على السلامة الشرعية للمعاملات، وشرح معاني هذه الخدمات بوضوح مع بيان شروط التعامل وأسس تحديد العوائد، والاستمرار في إعداد البحوث والدراسات حول دوافع المتعاملين وسلوكهم، والاهتمام بالمقترحات والآراء التي يبديها المتعاملون، وأخيرا الاهتمام بالشكاوى والرد عليها بموضوعية، ويمكن التعرف على احتياجات المتعاملين من خلال عدد من الوسائل من بينها الوسائل السلبية (شكاوى واعتراضات وملاحظات واقتراحات المتعاملين المكتوبة أو الشفهية) أو الوسائل الإيجابية التي تأتي بمبادرة من المصرف (المقابلات الشخصية، المسح الميداني، واستقصاء المعلومات) بهدف تحسين الصورة الذهنية المتكونة لدى المتعاملين عن (المصرف وخدماته).

رابعاً: المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء: لقد أصبح هناك التزام من قبل البنك بممارسة درجة من المسؤولية الاجتماعية تجاه المتعاملين معه، ومن أمثلة أنشطة ومجالات المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المتعاملين معه ما يلي:

- تيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات لعملاء البنك.
- تقديم الخدمة لعملاء البنك في الوقت والمكان المناسب لهم.
- إعداد بحوث ودراسات لمعرفة دوافع وسلوكيات عملاء البنك عند التعاملات المصرفية.
- بث الثقة عند المتعاملين في تصميم وتكوين وجودة الخدمات المقدمة.
- الاهتمام بشكاوى العملاء والرد عليها وإعلانها.
- شرح وتوضيح شروط التعامل مع البنك وتحديد العوائد بوضوح لا لبس فيها.
- الحفاظ على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بهم المتاحة له.

من جهة أخرى أشار (Jin & Drozdenko, 2010) مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كالتالي:

جدول (2.2): مجالات المسؤولية الاجتماعية

المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم، ووضع نظام تأمين خاص بالمشاركة مع العاملين، ووضع نظم للرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، توفير برامج تدريبية بالداخل والخارج، الانفاق على العاملين الراغبين في اكمال دراستهم وذلك لتنمية مهاراتهم الفنية والإدارية. إلخ	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين:
التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأعضاء والأهالي المحتاجين، بالإضافة الى مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجيعهم على مواصلة دراستهم العليا في الداخل والخارج.	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع:
منع التلوث ودرء الاضرار بالبيئة الصادرة عن الاشعاعات نتيجة عمليات الانتاج أو تلوث المياه، وتجريف الاراضي بسبب مقالب النفايات وغيرها من مصادر التلوث.	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المحافظة على البيئة:

(المصدر: اللوح وراضي، 2016م)

5.2.2 منطلق المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية:

إن أهم ما يميز الأسس التي تنطلق منها المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية عن نظيرتها في المفهوم الغربي، هو وجود دوافع إيمانية وراء التزامها بهذه المسؤولية، هذه الدوافع التي تستمدّها من الشريعة الإسلامية، والتي تحثّها على التأثير في حياة الناس وملامسة واقعهم العملي.

وعلى هذا الأساس، "تعمل البنوك الإسلامية كمنظمة اقتصادية واجتماعية ومالية ومصرفية تهدف إلى تعبئة أموال ومدخرات الأفراد والمنظمات وتوجيهها نحو الاستثمار لخدمة المجتمع وتحقيق الرفاهية له وتنميته، مما يجعل لها ميزة عن غيرها من المؤسسات والمنظمات الأخرى".

إن المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، ومن خلال الأساس المشار إليه أعلاه، تتضمن عدة قواعد ومؤشرات، ألا وهي (الهواري وميلود، 2012م):

- أن المال ملك لله والأفراد مستخلفون فيه: ولهم حق الانتفاع به.
- أن يكون استغلال الأموال وفقاً لمتطلبات الشريعة بحيث يتجنب التعامل بها بالباطل، أن هناك حقوقاً شرعية مفروضة على المال يجب تأديتها وفقاً لمقاصد الشريعة: مثل الزكاة والإنفاق في سبيل الله مصداقاً.
- ضرورة استغلال المال وعدم اكتنازه

في هذا السياق، أشار أبو جامع ووافي (2016م) إلى دوافع المسؤولية الاجتماعية للبنوك وهي:

- تكوين الاتجاهات الإيجابية لدى المسؤولين في البنك نحو المشاركة الاجتماعية.
- الاهتمام بالقضايا والمشكلات الاجتماعية في المجتمع يتكامل مع أعمال البنك: وهذا يعنى ضرورة مساهمة البنك في معالجة المشكلات وتحديد المقاييس لتقييمها لتنعكس على الأداء الاجتماعي للبنك ولتدعيم هذا العامل لدى المسؤولين لأهميته الكبيرة على مدى وفاء البنوك بمسئوليتها المجتمعية من خلال المجتمع ومكوناته المختلفة لأنه السبب في نشأة البنك وممارسته لأوجه نشاطه المختلفة ومساعدته في تحقيق أرباحه، والاهتمام بمتطلباته والمحافظة عليها ووفاء لفضله في نشأة واستمراره.
- تطوير وتنمية التوجيهات المصرفية بما يخدم أداء البنك للمسؤولية الاجتماعية.
- تنمية وتطوير كفاءة الكوادر المصرفية في البنوك لتزويدهم بالمهارات الأساسية الواجب توافرها مثل المهارة العملية والمهارة الفنية والتطبيقية والمهارة السلوكية.

6.2.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية:

تتعدد الخدمات الاجتماعية والتكافلية غير الهادفة للربح، والتي تؤدي إلى التكافل الاجتماعي ويتوجب على المصارف الإسلامية تقديمها للمجتمع، والتي يمكن إيجازها (الحكيم، 2014م):

1. جمع الزكاة وتوزيعها على المستحقين وفقاً لمصارفها المحددة في القرآن الكريم.
2. إنشاء صناديق القروض الحسنة لمنحها للمستحقين من أبناء هذه المجتمعات.
3. إنشاء صندوق للغارمين والتأمين (صندوق مخاطر الاستثمار).
4. تقديم المساعدات والخدمات الاجتماعية لمستحقيها من صغار المزارعين والحرفيين والمهنيين.
5. نشر الوعي الديني بين أفراد المجتمع الإسلامي وخاصة ما يتعلق منه بتطبيق فريضة الزكاة.
6. تطبيق المعاملات المالية الإسلامية التي تنفذها المصارف الإسلامية حسب المبادئ الصحيحة.
7. نشر الوعي المصرفي بين أفراد المجتمع.
8. إثراء الثقافة الإسلامية والفكر الإسلامي من خلال نشر الكتب والدوريات وإصدارها (وإقامة الندوات وعقد المؤتمرات) .

7.2.2 المسؤولية الاجتماعية في القطاع المصرفي الفلسطيني:

لا يحظى مفهوم المسؤولية المجتمعية فلسطينياً بالانتشار لأنه غير معروف بشكل واسع النطاق، نتيجة غياب الوعي الحقيقي تجاهه بالرغم من وجود عدد كبير من البنوك تقدم التبرعات المادية لتغطية بعض الحوائج، بعضها تبرعات فردية ومؤسسية تهدف لحل بعض المشاكل الصحية أو الاجتماعية أو التعليمية، لكنها لا تدخل في إطار المسؤولية المجتمعية، ولا تقتصر المسؤولية المجتمعية على ما تقدمه البنوك من حصة أرباحها لمن يحتاجها فقط، بل تشمل السلوك البنوك الخاص في المجتمع وسلوك المسؤولية تجاه الأفراد والعلاقات الداخلية داخل المؤسسة، وتتعامل معظم مؤسسات مع مفهوم المسؤولية المجتمعية كمساعدات إنسانية، فلم تتناول المفهوم الأشمل والأعم والأكثر تأثيراً في تنمية المجتمع، ونرى أن هناك تقصير من جانب القطاع الخاص الفلسطيني وشركاته من حيث الكم والنوع في مقدار ما تقدمه من دعم

ومساندة في إطار مسؤوليتها المجتمعية داخل المجتمع الفلسطيني، ولم تصل لمرحلة تنفيذ برامج محددة في قطاعات محددة تبنيها (زغب، 2011م).

وعند تناول سلطة النقد الفلسطينية في ضوء المسؤولية الاجتماعية نرى أن سلطة النقد تعمل على توفير المناخ المناسب لحياة كريمة للمواطن الفلسطيني، من خلال جهودها الهادفة والمستمر لتحقيق الاستقرار المالي فلسطينياً، و الجهود المبذولة لتعزيز وتمكين التنمية المستدامة لتحسين الظروف الاقتصادية للفئات الاجتماعية محدودة الدخل، نوعت سلطة النقد الوسائل التي تستخدمها لتحقيق ذلك من خلال إتاحة الفرصة لتعزيز دور الجهاز المصرفي بمجال المسؤولية الاجتماعية، للتخفيف من الفقر وتمكن وتعزيز صمود المواطن الفلسطيني اقتصادياً، و تتحمل سلطة النقد مسؤولياتها الاجتماعية بإيجاد ما هو ايجابي في المجتمع الفلسطيني، والقيام دورها بتهيئة المناخ المصرفي الملائم لتعزيز دور الجهاز المصرفي اجتماعياً للقيام دوره الملتزم بقضايا المجتمع. في هذا الصدد أيضاً قررت سلطة النقد الفلسطينية باعتبارها الجهة الرقابية والإشرافية على الجهاز المصرفي الفلسطيني، ولاحقاً لمؤتمر المسؤولية الاجتماعية المنعقد عام (2011م)، وبالتنسيق مع جمعية البنوك في فلسطين تخصيص (2%) من أرباح الجهاز المصرفي السنوية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية ومشاريعها التنموية الفلسطينية، وبلغ إجمالي مساهمات البنوك خلال عام (2012م) حوالي (3,243,755 مليون دولار) وُجهت لدعم (436) مؤسسة محلية، وبلغت مساهمتها خلال عام (2013م) حوالي 4.67 مليون دولار بنسبة تجاوزت (3.2%) من أرباحها للعام نفسه، من خلال (550) شراكة مع المؤسسات الأهلية، وشجعت سلطة النقد البنوك في تبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال القيام بدورها بالمساهمة المجتمعية، وشملت هذه النفقات على البيئة والتعليم والصحة والطفولة وذوي الاحتياجات الخاصة والرياضة والإغاثة والتنمية والثقافة، كما نظمت سلطة النقد بالتعاون مع جمعية البنوك ملتقي مصرفي للمسؤولية عامي (2010م-2011م) للدفع باتجاه التحول بدور المسؤولية الاجتماعية من دورها التقليدي إلى الدور الإنتاجي، وتحديد حجم مساهمة القطاع المصرفي، والقطاعات التي استهدفها، للانتقال بمفهوم المسؤولية الاجتماعية نحو توحيد الجهد المصرفي في قطاعات محددة، والتركيز على الجانب الإنتاجي الاقتصادي، لضمان استمرارية وديمومة الانتفاع من المسؤولية، والمساهمة بإيجاد حلول لمشاكل الفقر والبطالة، ودعت سلطة النقد البنوك إلى الارتقاء بمفهوم المسؤولية المجتمعية، وتوجيه أنشطتها اتجاه مشاريع اقتصادية تلبي احتياجات المجتمع، والحد من مشكلة البطالة (جامع ووافي، 2016م).

المبحث الثالث: البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة

1.3.2 مقدمة عن البنك الإسلامي:

البنك الإسلامي مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم بناء مجتمع بأحكام التكافل الإسلامي، وتحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في مساره الصحيح لتحقيق التنمية. قدمت البنوك الإسلامية إضافات جديدة علي المهام التقليدية للبنوك التجارية لتجعل من البنك الإسلامي أداة تحقيق وتعميق لكل ما هو مرتبط بالقيم الروحية، ومركزاً للإشعاع، ومدرسة للتربية، وسبيلاً عملياً إلى حياة كريمة لأفراد الأمة الإسلامية. يساهم البنك الإسلامي في القيام بتطبيق بنكي جديد يختلف عن غيره من النظم البنكية القائمة في أنه يلتزم بالضوابط التي وردت في الشريعة الإسلامية في مجال المال والمعاملات، وأنه يخضع في اعتباره تجسيد المبادئ الإسلامية في الواقع العملي (الحكيم، 2014).

2.3.2 البنوك العاملة في فلسطين:

يتكون القطاع المصرفي الفلسطيني من 17 مصرفاً، منها 7 مصارف محلية، موزعة على مصرفين إسلاميين وخمسة مصارف تجارية، و10 مصارف وافدة، منها 8 بنوك أردنية، وبنك بريطاني وبنك مصري حتي عام 2014م ولكن نهاية العام الماضي 2015م، تقلصت البنوك إلى 16 مصرفاً تعمل في الوقت الحالي، بعد انسحاب البنك البريطاني (سلطة النقد الفلسطينية، 2015م).

3.3.2 القطاع المصرفي الفلسطيني والاشتغال المالي:

1. انتشار الفروع المصرفية وخدمات الصراف الآلي:

أصبح الجهاز المصرفي أكثر تنظيماً واستقراراً، مما شجع المصارف العربية والأجنبية على الإقبال لفتح فروع لها في الأراضي الفلسطينية، ومهدت سلطة النقد التي تضطلع بمهمة الإشراف والرقابة والتنظيم للقطاع المصرفي الطريق أمام البنوك المحلية والأجنبية للتفرع والانتشار من خلال إصدار التراخيص المتعلقة بذلك، فكانت هذه السياسة بمثابة قوة دفع لنمو وتطور أداء الجهاز المصرفي الذي ازدادت أصوله وودائعه ومحفظة التسهيلات لديه وتنوعت الخدمات المالية التي يقدمها بدءاً من فتح الحسابات مروراً بإصدار البطاقات الإلكترونية بكافة أنواعها (ابو دية، 2016م).



شكل (2.3) ترتيب فلسطين في عدد الفروع والمكاتب لعدد السكان بالمقارنة مع دول أخرى لعام 2014
(المصدر: أبو دية، 2016م)

يتضح من الشكل السابق أنه تبعا لأحدث الإحصائيات الصادرة عن قاعدة بيانات صندوق النقد الدولي، فإن قيمة مؤشر عدد الفروع والمكاتب المصرفية لكل 100 ألف بالغ من السكان في فلسطين أفضل حالا من بعض الدول مثل: مصر، والسودان، والجزائر، والعراق، وسوريا، والسعودية، بينما كانت قيمته قل من بعض الدول العربية الأخرى مثل: الأردن، والمغرب، وتونس، وقطر.

جدول (2.3): انتشار البنوك وفروعها في فلسطين.

عدد الفروع والمكاتب

التغير	2015			2014			
	الحصة	العدد	الترتيب	الحصة	العدد	الترتيب	
%3.7	%20.7	56	1	%21.0	54	1	بنك فلسطين
%-2.9	%12.5	34	2	%13.6	35	2	بنك الأردن
%14.8	%11.4	31	3	%10.5	27	3	بنك القدس
%7.4	%10.7	29	4	%10.5	27	3	البنك العربي
-	%7.7	21	5	%8.2	21	4	بنك القاهرة عمان
%10.5	%7.7	21	5	%7.4	19	5	البنك الإسلامي الفلسطيني
%7.1	%5.5	15	6	%5.4	14	6	بنك الاستثمار الفلسطيني
-	%4.8	13	7	%5.1	13	7	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
%33.3	%4.4	12	8	%3.5	9	9	البنك الوطني
-	%4.1	11	9	%4.3	11	8	البنك الإسلامي العربي
%14.3	%3.0	8	10	%2.7	7	10	البنك التجاري الفلسطيني
-	%2.2	6	11	%2.3	6	11	البنك العقاري المصري العربي
%20.0	%2.2	6	11	%1.9	5	12	البنك الأهلي الأردني
-	%1.8	5	12	%1.9	5	12	البنك التجاري الأردني
-	%0.7	2	13	%0.8	2	13	البنك الأردني الكويتي
-	%0.4	1	14	%0.4	1	14	بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود
				%0.4	1	14	بنك الاتحاد
%5.4		271			257		المجموع

(المصدر: جمعية البنوك العامة، 2015م)

جدول (2.4): عدد أجهزة الصراف الآلي.

عدد أجهزة الصراف الآلي

التغير	2015			2014			
	الحصة	العدد	الترتيب	الحصة	العدد	الترتيب	
%4.5	%19.8	117	1	%20.4	112	1	بنك فلسطين
%14.0	%17.9	106	2	%16.9	93	2	البنك العربي
%11.1	%10.1	60	3	%9.8	54	3	بنك القدس
%4.3	%8.3	49	4	%8.6	47	4	بنك القاهرة عمان
%19.5	%8.3	49	4	%7.5	41	6	البنك الإسلامي العربي
-	%7.6	45	5	%8.2	45	5	البنك الإسلامي الفلسطيني
-	%6.6	39	6	%7.1	39	7	بنك الأردن
-	%5.2	31	7	%5.6	31	8	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
%20.0	%5.1	30	8	%4.6	25	9	البنك الوطني
%25.0	%3.4	20	9	%2.9	16	11	البنك التجاري الفلسطيني
-	%3.0	18	10	%3.3	18	10	بنك الاستثمار الفلسطيني
%8.3	%2.2	13	11	%2.2	12	12	البنك الأهلي الأردني
-	%1.2	7	12	%1.3	7	13	البنك العقاري المصري العربي
-	%0.8	5	13	%0.9	5	14	البنك التجاري الأردني
-	%0.5	3	14	%0.5	3	15	البنك الأردني الكويتي
-	%0	0	15	%0	0	17	بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود
				%0.2	1	16	بنك الاتحاد
%7.8		592			549		المجموع

(المصدر: جمعية البنوك العامة، 2015م)

2. خدمة فتح حساب:

يرتبط النشاط المالي الرسمي كله بالحسابات، فتعذر الحصول على حساب في مؤسسة مالية رسمية، عقبة كبرى أمام الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية العديدة المرتبطة بهذه الحسابات. يحتفظ 50% من البالغين في جميع أنحاء العالم بحساب في مؤسسة مالية رسمية، وكان هذا الحساب بمثابة نقطة دخول إلى القطاع المالي الرسمي، فالحساب الرسمي يجعل من السهل تحويل الأجور، واستقبال التحويلات والمدفوعات الحكومية، ويشجع الادخار ويسهل الحصول على الائتمان، ولكن هناك اختلافات كثيرة بين المناطق، تعود لعدة عوامل منها الدخل، المستوى التعليمي، الجنس، العمر مكان الإقامة في الريف أو الحضر وعوامل أخرى (أبو دية، 2016م).

جدول (2.5): عدد الحسابات لكل ألف من السكان البالغين للفترة (2009م-2014م).

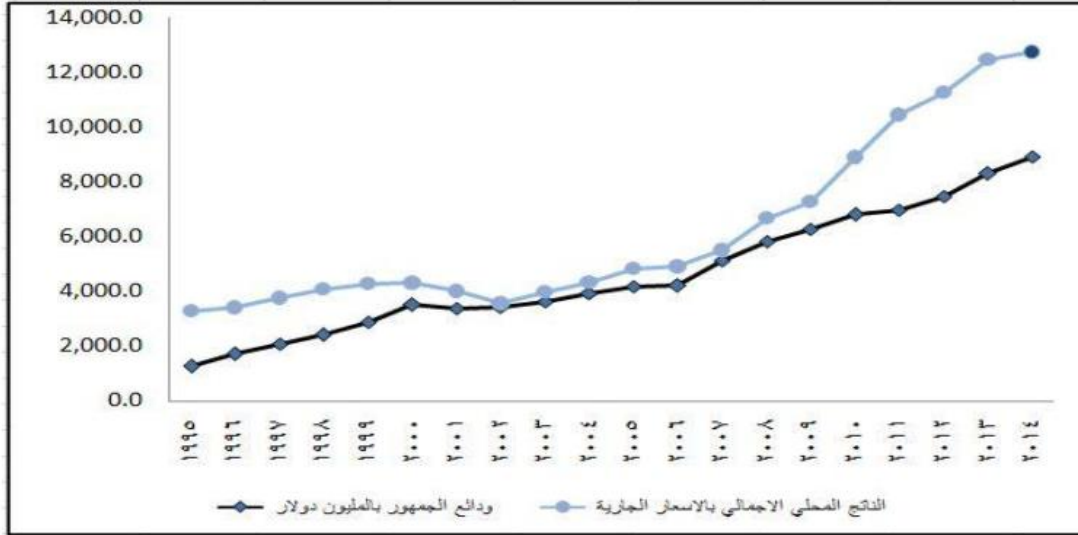
السنة	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد السكان (بالألف)	3935.2	4048.4	4168.9	4293.3	4420.5	4550
عدد السكان فوق سن 15 سنة (السكان البالغين)	2288	2376	2466	2557	2649	2741
عدد الحسابات	2011242	2185779	2545459	2715338	2748387	2766635
عدد الحسابات/ لكل ألف من السكان البالغين	879	919.9	1032.2	1061.9	1037.5	1009.3

(المصدر: أبو دية، 2016م)

3. حسابات الایداع المصرفية وغير المصرفية:

تتكون الودائع المصرفية بشكل أساسي من أرصدة سلطة النقد وأرصدة المصارف داخل فلسطين وخارجها وقد بلغت في نهاية 2014م حوالي 728.2 مليون دولار أي نسبته 7.5% من إجمالي الودائع. أما الودائع غير المصرفية وهي ودائع الجمهور حيث تعد المصدر الأساسي والأهم في مصادر الأموال الخارجية للمصارف بشكل عام، حيث شهدت ودائع الجمهور زيادة مستمرة في قيمتها منذ عام 1995 حتى وقتنا الحاضر، لدرجة أصبح الارتفاع المستمر سمة أساسية من سمات الودائع في الجهاز المصرفي الفلسطيني حتى في أوقات

الاضطراب السياسي التي عصفت بالأراضي الفلسطينية والازمات الاقتصادية المحلية والعالمية (أبو دية، 2016م).



شكل (2.4): نمو حجم الودائع والناتج المحلي الإجمالي في 1995-2014م

(المصدر: أبو دية، 2016م)

جدول (2.6): ودائع العملاء

ودائع العملاء *

البنك	2015			2014			التغير
	الترتيب	القيمة	الحصة السوقية	الترتيب	القيمة	الحصة السوقية	
البنك العربي	1	2,673,878,413	%30.0	1	2,699,907,913	%28.0	%1.0
بنك فلسطين	2	2,062,524,075	%23.1	2	2,242,782,298	%23.3	%8.7
بنك القدس	4	514,034,692	%5.8	3	647,009,472	%6.7	%25.9
بنك القاهرة عمان	3	629,428,449	%7.1	4	626,998,829	%6.5	%-0.4
البنك الوطني	9	413,995,155	%4.6	5	538,606,899	%5.6	%30.1
البنك الإسلامي الفلسطيني	6	455,926,491	%5.1	6	536,786,499	%5.6	%17.7
البنك الإسلامي العربي	8	425,823,500	%4.8	7	517,141,614	%5.4	%21.4
بنك الأردن	5	479,079,825	%5.4	8	481,012,399	%5.0	%0.4
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	7	446,334,879	%5.0	9	475,328,310	%4.9	%6.5
بنك الاستثمار الفلسطيني	10	199,141,992	%2.23	10	208,551,635	%2.17	%4.7
البنك الأهلي الأردني	11	183,017,604	%2.05	11	206,324,450	%2.14	%12.7
البنك التجاري الفلسطيني	12	169,566,911	%1.90	12	186,828,640	%1.94	%10.2
البنك التجاري الأردني	13	82,523,908	%0.9	13	122,543,491	%1.3	%48.5
البنك العقاري المصري العربي	14	80,559,136	%0.9	14	79,471,982	%0.8	%-1.3
البنك الأردني الكويتي	15	55,765,742	%0.63	15	54,817,690	%0.57	%-1.7
بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود	17	14,161,195	%0.2	16	3,759,942	%0.04	%-73.4
بنك الاتحاد	16	27,583,417	%0.3				
القطاع المصرفي		8,913,345,384			9,627,872,063		%8.0

(المصدر: سلطة النقد، 2015م)

4. الائتمان المصرفي:

يلعب الائتمان المصرفي دور بالغ الأهمية في الاقتصاد الوطني، فهو نشاط اقتصادي غاية في الأهمية وله تأثير متشابك ومتعدد الأبعاد، وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد وارتقاؤه، فهو من أهم مصادر إشباع الحاجات التمويلية للقطاعات الاقتصادية المختلفة، ولكن من جانب آخر يعتبر أداه حساسة قد تؤدي إلى حدوث أضرار كثيرة بالاقتصاد إذا لم يحسن استخدامه. تظهر إحصاءات دراسة قياس الاشتغال المالي التي قام بها صندوق النقد العربي (2012م) أن نحو 56 % من السكان البالغين في الدول العربية قد حصلوا على شكل من أشكال الائتمان أو التمويل (ابو دية، 2016م). يوضح الجدول التالي واقع صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة للبنوك الفلسطينية حتى عام 2015م.

جدول (2.7): صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة

صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة

التغير	2015			2014			
	الحصة السوقية	القيمة	الترتيب	الحصة السوقية	القيمة	الترتيب	
%17.4	%25.9	1,488,590,787	1	%26.3	1,267,498,157	1	البنك العربي
%20.6	%24.2	1,388,805,441	2	%23.9	1,151,825,644	2	بنك فلسطين
%26.5	%7.8	446,357,550	3	%7.3	352,961,215	3	البنك الإسلامي الفلسطيني
%28.6	%7.5	432,396,576	4	%7.0	336,171,649	4	بنك القدس
%34.5	%7.0	401,781,262	5	%6.2	298,630,685	5	البنك الوطني
%26.0	%5.4	311,389,595	6	%5.1	247,125,470	7	البنك الإسلامي العربي
%2.3	%5.3	303,624,961	7	%6.2	296,909,437	6	بنك القاهرة عمان
%37.2	%3.4	193,663,023	8	%2.9	141,177,924	9	بنك الأردن
%-14.6	%3.1	176,669,533	9	%4.3	206,899,597	8	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
%17.5	%2.6	151,292,553	10	%2.7	128,793,403	10	البنك التجاري الفلسطيني
%38.7	%2.5	141,670,501	11	%2.1	102,149,259	12	بنك الاستثمار الفلسطيني
%8.9	%2.2	128,843,626	12	%2.5	118,291,296	11	البنك الأهلي الأردني
%1.3	%1.5	87,263,070	13	%1.8	86,172,497	13	البنك العقاري المصري العربي
%31.0	%1.2	71,228,563	14	%1.1	54,354,956	14	البنك التجاري الأردني
%2.3	%0.2	13,203,663	15	%0.3	12,911,096	15	البنك الأردني الكويتي
%-100	%0	0	16	%0.1	3,793,724	17	بنك HSBC الشرق الأوسط المحدود
				%0.2	10,945,408	16	بنك الاتحاد
%19.1		5,736,780,703			4,816,611,416		القطاع المصرفي

(المصدر: سلطة النقد، 2015م)

5. خدمات تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة:

في سبيل دعم وتعزيز التسهيلات الموجهة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة قامت سلطة النقد بإصدار العديد من التعاميم التي تنظم الإجراءات والمستجدات الروتينية للعمل المصرفي، منها، تعميم رقم (2013/53م) الذي يحفز المصارف على التوسع في منح التسهيلات للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث اتخذت سلطة النقد بموجبه بعض الإجراءات التحفيزية، ومنها إعفاء هذه المنشآت من شرط تسديد الدفعة النقدية المقدمة البالغ 10 % من رصيد الدين القائم عند إعادة جدولة القرض وفقاً لبعض الشروط، وإعفاء المصارف من تكوين احتياطي المخاطر مقابل التسهيلات الممنوحة لهذه المنشآت، والتعميم رقم (2013/123م) بشأن التعليمات الصادرة عن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية التي تجيز للمصارف بعد الحصول على موافقة سلطة النقد المسبقة (القيام بأعمال التأمين المصرفي نيابة أو وكيلا عن شركة تأمين معينة وفقاً للشروط والأحكام المنظمة لذلك، والتعميم رقم (2013/113م) الخاص بإنشاء قاعدة بيانات خاصة بالقروض الممنوحة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في سبيل دعم هذه المنشآت وتسهيل قدرتها على الوصول إلى مصادر التمويل، كما نظمت سلطة النقد بالشراكة مع مؤسسة التمويل الدولية وجمعية البنوك في فلسطين، المؤتمر المصرفي الفلسطيني الدولي لعام 2013م، تحت عنوان تطوير قدرات المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال تعزيز الوصول إلى مصادر التمويل، بتاريخ 2013/2/4م في مدينة أريحا، وكانت الأهداف الرئيسية للمؤتمر زيادة الاهتمام بقطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة باعتباره أهم روافد عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة، وتمكينها من الوصول إلى مصادر الاقتراض والتمويل من المؤسسات المالية والمصرفية، بالإضافة إلى دعم الحوار والشراكة بين مؤسسات القطاعين العام والخاص، وتذليل العقبات وخفض الشروط المصرفية لتسهيل عملية اقراض المنشآت الصغيرة والمتوسطة (أبو دية، 2015م).

شكل (2.5): حجم التسهيلات المقدمة للمشاريع المتوسطة والصغيرة كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي في فلسطين مقارنة مع بعض الدول العربية والأجنبية



(المصدر: أبو دية، 2016م)

يوضح الشكل السابق مدى انخفاض حجم الائتمان المقدم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة كنسبة من إجمالي الناتج المحلي في فلسطين مقارنة مع العديد من دول العالم بحسب أحدث الإحصاءات المتوفرة من صندوق النقد الدولي، والتي بلغت 2.3% ومع ذلك، تبقى فلسطين أفضل حالا من بعض الدول العربية، كمصر التي بلغت فيها النسبة 1.6% والعراق 0.5% والسودان 2.5%.

6. الخدمات المالية من خلال وحدات الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات الالكترونية:

النفاز للخدمات المالية من خلال وحدات الصراف الآلي ونقاط البيع و بطاقات الصراف ATM، CREDIT CARD، DEBIT CARD قد شهد توسعاً سريعاً في فلسطين لكونه اقل تكلفة وأكثر ملائمة مقارنة بالنفاز للخدمات المالية من خلال الفروع المصرفية، فركزت المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية على التوسع في نشر الخدمات المالية من خلال التوسع في نشر أجهزة الصراف الآلي ووحدات نقاط البيع، وهذا أدى إلى زيادة كبيرة في أعداد هذه المنافذ، حيث تلعب البطاقات المصرفية دوراً هاماً في تسهيل عمليات الشراء والسحب سواء من الحساب المصرفي مباشرة أو من خلال ائتمان ممنوح، وبشكل أساسي تنقسم البطاقات إلى بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات الخصم (Debit Card) وبطاقة الصراف الآلي وبطاقة الشراء عبر الانترنت، وهناك أنواع أخرى من البطاقات مثل البطاقات ذات العلامة التجارية المزدوجة التي تمنح حاملها فرص الاستفادة من عروض العلامة التجارية، والبطاقات

المدفوعة مسبقاً، لكننا سنتناول البطاقات الثلاثة الرئيسية، بطاقات الائتمان (Credit Card) وبطاقات الخصم (Debit Card) وبطاقة الصراف الآلي (أبو دية، 2016م).

جدول (2.8): الزيادة في اعداد الخدمات المصرفية في فلسطين في الفترة (2008م-2014م).

الخدمات المصرفية	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد أجهزة الصراف الآلي	240	305	335	378	435	488	549
عدد نقاط البيع	1248	1745	2314	3658	3926	4646	5579
عدد بطاقات الصراف الآلي "ATM"	62180	68185	71684	101728	122379	132758	163074
عدد بطاقات الخصم المباشر "Debit card"	233795	285228	308962	354352	410536	408636	419676
عدد بطاقات الائتمان المباشر "Credit card"	18017	29082	37374	47046	56835	62931	70029

(المصدر: أبو دية، 2016م)

7. التحويلات المالية:

التحويلات المالية أحد الخدمات التي تقدمها المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية، وتنقسم الى حوالات واردة وأخرى صادرة، وتصنف التحويلات الواردة إلى نوعين: تعويضات العمال) وخاصة من إسرائيل (وتحويلات المغتربين والتحويلات المالية من الخدمات المهمة لأصحاب الحسابات في البنوك، حيث أن هناك عدد كبير يتلقى مساعدات من أقاربه في دول العالم الخارجي، بسبب الأوضاع الاقتصادية الصعبة في فلسطين، وهذه الخدمة تشجع المواطنين للتعامل مع المصارف وبذلك تفتح المجال أمامهم للتعرف على العديد من الخدمات المصرفية واستخدامها لتحقيق غاياتهم (أبو دية، 2016م).

جدول (2.9) اعداد وقيمة الحوالات المالية الصادرة والواردة للجهاز المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2002م - 2010).

الحوالات الواردة		الحوالات الصادرة		السنة
القيمة (مليون دولار)	العدد	القيمة (مليون دولار)	العدد	
1,652.80	238,986	1,603.45	154,870	2002
2,486.82	353,914	1,900.62	182,414	2003
3,047.02	286,803	1,750.36	142,332	2004
4,174.20	263,791	2,800.91	170,538	2005
2,850.59	309,834	3,104.12	198,608	2006
4,448.62	221,592	3,339.82	135,034	2007
6,156.15	207,203	4,489.46	137,565	2008
6,507.76	178,069	4,644.46	138,437	2009
6,602.02	145,710	4,754.81	125,656	2010

(المصدر: أبو دية، 2016م)

8. خدمات الهاتف المحمول:

أتاح تطور أجهزة الهاتف المحمول واستخداماتها الى تقديم خدمات مصرفية لعملاء المصارف مثل الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات، وتعرف اصطلاحاً إتاحة هذه الخدمات بالمحمول المصرفي (Mobile Banking) وتعني استخدام الهاتف المحمول كقناة لإجراء معاملات مصرفية مع المصرف الذي ينتمي له العميل، ويتطلب تقديم هذه الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول أولاً أن يكون مستخدم الهاتف المحمول عميلاً مستوفياً كل المتطلبات والضوابط المصرفية خاصة (أعرف عميلك) ومن ثم ربط العميل بالخدمات المتاحة من خلال الهاتف المحمول، ومن الخدمات الأخرى، استخدام الهاتف المحمول في تخزين أو الاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة وتحويلها إلى آخرين للإيفاء بمتطلبات مالية، وتعرف هذه الخدمة بالدفع عبر أجهزة المحمول (Mobile Payment) كما تعرف أيضاً بالمحفظة المحمولة، وقد انتشرت هذه الخدمة وبمناذج تطبيق مختلفة في دول العالم خاصة النامية وذات البنية التحتية المتواضعة التي كان لها أثر مباشر أو غير مباشر في انتشار المصارف وفروعها تلقائياً، وساهم انتشار هذه الخدمة في تقديم خدمات مالية أساسية لكثير من

الأفراد ممن لم يكن لهم أي اتصال بالقطاع المصرفي أو لم تتم تغطيتهم بالخدمات المصرفية (أبو دية، 2016م).

4.3.2 البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة:

1. البنك الإسلامي الفلسطيني (التقرير السنوي للبنك الإسلامي الفلسطيني، 2016).

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني كشركة مساهمة عمومية محدودة عام 1995م وبإشراف نشاطه المصرفي في مطلع عام 1997م ويبلغ رأسماله المصرح به 100 مليون سهم بقيمة إسمية دولار أمريكي واحد للسهم، وفي عام 2005م تم شراء صافي موجودات بنك القاهرة عمان - فرع المعاملات الإسلامية وتم خلال عام 2016 زيادة رأسماله المدفوع ليصبح 62.5 مليون دولار أمريكي، يقوم البنك بممارسة الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، من خلال 29 فرعاً ومكتباً و 58 جهاز صراف آلي في جميع أنحاء فلسطين

مؤشرات الأداء للبنك الإسلامي الفلسطيني:

جدول (2.10): مؤشرات الأداء للبنك الإسلامي الفلسطيني

مجموع الموجودات		ودائع العملاء	
2016	809,082,569	2016	651,702,780
2015	675,211,338	2015	536,786,499
التغير	133,871,231	التغير	114,916,281
نسبة التغير	19.83%	نسبة التغير	21.41%
صافي التمويلات		حقوق الملكية	
2016	539,950,891	2016	95,308,839
2015	446,357,550	2015	73,305,904
التغير	93,593,341	التغير	22,002,935
نسبة التغير	20.97%	نسبة التغير	30.02%
الربح قبل الضريبة		صافي الربح بعد الضريبة	
2016	16,763,170	2016	12,603,598
2015	12,464,204	2015	10,033,817
التغير	4,298,966	التغير	2,569,781
نسبة التغير	34.49%	نسبة التغير	25.61%

(المصدر: التقرير السنوي للبنك الإسلامي الفلسطيني، 2016م)

سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي الفلسطيني:

تستند سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي الفلسطيني الى العلاقة التشاركية مع المجتمع الفلسطيني ومن ايمان البنك بدوره في نشر ثقافة العمل المصرفي الاسلامي والمساهمة الفاعلة في التنمية الاقتصادية والمجتمعية من خلال توفير الوسائل الملائمة للتنمية البشرية. تشمل سياسة المسؤولية الاجتماعية في البنك الاسلامي الفلسطيني على الدعم المادي وعلى العمل التطوعي المجتمعي لأسرة البنك من اجل توطيد اواصر الترابط مع المجتمع الفلسطيني حيث بلغت قيمة المساهمة المجتمعية الإجمالية للبنك عام 2016 وحده نحو 800 ألف دولار أمريكي وذلك على النحو التالي:

بعض برامج المسؤولية المجتمعية التي قدمها البنك للعام 2016:

1. محطة تحلية مياه بيت لاهيا (غزة) وذلك بكلفة إجمالية قدرها 13 ألف دولار أمريكي.
2. مشروع ترميم مدرسة النهضة (القدس) بتكلفة إجمالية قدرها 40 ألف دولار.
3. تقديم سيارة خدمات لجمعية الاتحاد النسائي (نابلس) حيث بلغت كلفة السيارة نحو 130 ألف شيكل.
4. جائزة البنك الإسلامي الفلسطيني وجامعة بوليتيكنك فلسطين للبحث العلمي 2016 (الخليل) بقيمة 20 ألف دولار أمريكي.

العمل التطوعي:

يخصص البنك سنوياً عدداً من الأيام التطوعية لكافة موظفيه ومجلس إدارته للتطوع في أعمال وأنشطة خيرية تعود بالفائدة على المجتمع المحيط. وذلك لزيادة ترابط البنك وموظفيه مع المجتمع المحيط.

2. البنك الاسلامي العربي (التقرير السنوي للبنك الاسلامي العربي، 2016):

تأسس البنك الإسلامي العربي كأول شركة مصرفية إسلامية تعمل في فلسطين، في عام 1995 وهو شركة مساهمة عامة مسجلة تحت رقم 563201011 وبأشر نشاطه المصرفي مطلع العام 1996 ويقوم بممارسة الأعمال المصرفية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال المركز الرئيسي بمدينة البيرة وفروعه المنتشرة في فلسطين والبالغة ستة عشر فرعاً ومكتباً، ولا يوجد للبنك أية فروع خارج فلسطين، كما ولا يوجد للبنك أي شركات تابعة حتى 2016/12/31م.

مؤشرات الأداء للبنك الاسلامي العربي:

جدول (2.11): مؤشرات الأداء للبنك الاسلامي العربي

2016	2015	مؤشرات هيكل رأس المال
90.5%	89.4%	المطلوبات وحقوق أصحاب حسابات الاستثمار المعلقة / الموجودات
558.0%	451.3%	التمويلات المباشرة / حقوق الملكية
8.9%	5.4%	الأرباح المدورة / حقوق الملكية
مؤشرات السيولة		
78.9%	79.9%	ودائع العملاء / الموجودات
53.0%	47.8%	التمويلات المباشرة / الموجودات
67.2%	59.8%	التمويلات المباشرة / ودائع العملاء
مؤشرات الربحية		
86.5%	80.9%	إيرادات التمويل والاستثمار / إجمالي الإيرادات
0.8%	0.8%	العائد على الموجودات
8.3%	7.5%	العائد على حقوق الملكية
مؤشرات الحجم		
60,880,166	59,179,475	معدل الموجودات لكل فرع
48,011,784	47,012,874	معدل ودائع العملاء لكل فرع
32,284,224	28,308,145	معدل التمويلات المباشرة لكل فرع

(المصدر: التقرير السنوي للبنك الاسلامي العربي، 2016)

سياسة المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي العربي:

كان للبنك الإسلامي العربي دور فاعل في المساهمة في دعم وتعزيز وتنمية مختلف المجالات المجتمعية، والتي قدم الخدمة من خلالها لمختلف شرائح المجتمع الفلسطيني من خلال دعم ومساندة المؤسسات المحلية والجمعيات والمدارس والمستشفيات والمراكز التنقيفية والتعليمية والخدماتية، إضافة إلى رعاية الفعاليات والنشاطات الاقتصادية والثقافية والمجتمعية، وقد تجاوز إجمالي تبرعات ومساهمات البنك المجتمعية في هذا المجال حوالي 304 ألف دولار أمريكي، أي ما يقارب 5% من مجموع الأرباح الصافية بعد الضريبة، توزعت على مجالات التنمية، الثقافة، التعليم، الصحة، الطفولة، الإغاثة، البيئة وغيرها وقد توزعت كما يلي:

جدول (2.12): المسؤولية الاجتماعية للبنك الاسلامي العربي

المجال	مبلغ المساهمة (\$)	عدد الشراكات المؤسسية
التنمية	11,600	3
الإغاثة	17,556	6
التعليم	18,149	17
الثقافة	4,450	30
الصحة	62,254	17
الرياضة	38,104	2
إبداع وشباب	4,125	2
أخرى	148,129	2
الإجمالي	304,367	79

* تشمل المسؤولية الاجتماعية تبرعات البنك ضمن المصاريف التشغيلية والمكاسب غير الشرعية

(المصدر: التقرير السنوي للبنك الاسلامي العربي، 2016)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

1.3 مقدمة:

يستعرض هذا الفصل أهم الدراسات والأدبيات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر. فقد تم ايجاز بعض الدراسات العربية والمحلية ومن ثم بعض الدراسات الاجنبية والاشارة الى اهم ما هدفت وما توصلت اليه كل دراسة. أفادت هذه الدراسات الباحثة في معرفة وتوسيع مفهوم الاشتمال المالي وكيفية تطبيقه في بعض الدراسات والدول بالإضافة الى ربطه بالمسؤولية الاجتماعية للبنوك والى أي مدى يتجلى دور هذه البنوك اجتماعيا في سبيل تحقيق الاشتمال المالي ووصول الخدمات والمنتجات المالية لكل الافراد والجماعات والمؤسسات بشكل سهل وبتكلفة معقولة. أيضا، ساعدت الدراسات السابقة في هذا الفصل في اثناء الإطار النظري للبحث من حيث التعرف على مفاهيم الاشتمال المالي وأبعاده ومؤشرات قياسه. وخلال مراجعة الدراسات السابقة، فقد وجدت الفجوة البحثية في هذا البحث في مجال الاشتمال المالي لدى الدراسات المحلية. في نهاية هذا الفصل، تم التعقيب على الدراسات السابقة في ضوء ما توفر لدى الباحثة من تعليقات وأراء.

2.3 الدراسات العربية والمحلية:

1.دراسة (أبو دية، 2016م) بعنوان: "دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني".

- الهدف: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي.
- الفترة التي غطتها الدراسة: (1995 – 2014م)
- المكان: فلسطين
- المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب المختلفة لدور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في الاقتصاد الفلسطيني، كما استخدمت المنهج القياسي الكمي لاختبار فرضياتها، وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- أداة الدراسة: نموذج انحدار خطي متعدد يوضح العلاقة بين المتغيرات المستقلة متمثلة في (التفرع المصرفي ، وودائع الجمهور ، التسهيلات الائتمانية المباشرة ، وأعداد العاملين) والمتغير التابع متمثلاً في الناتج المحلي الإجمالي.
- عينة الدراسة: البنوك العاملة في فلسطين

- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، وجود علاقة ايجابية بين التفرع المصرفي وانتشار ونفاذ الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع، وخاصة الطبقات الفقيرة ومحدودة الدخل، ووجود تأثير ايجابي لانتشار الخدمات المالية والمصرفية على حشد المدخرات وزيادة ودائع الجمهور، كما تبين أن الودائع تلعب دورا ايجابيا في زيادة الناتج المحلي الإجمالي، وهذا متوافق تماما مع النظرية الاقتصادية الكلية، والواقع الاقتصادي الفلسطيني. أوصت الدراسة بضرورة تقديم خدمات مصرفية مبتكرة بدون فروع بنكية، بصفتها وسيلة لتحسين فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية، وزيادة الاهتمام بنشر الوعي المصرفي .

2.دراسة (أبو جامع و وافي، 2016م) بعنوان: "دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي".

- **الهدف:** هدفت الدراسة الى تحديد عناصر المسؤولية المجتمعية في المالكون، العاملون، الزبائن، المنافسون، المجتمع، البيئة والحكومة، كما هدفت الى تحديد أنواع المسؤولية الاجتماعية التي تمثلت في المسؤولية القانونية،المسؤولية الأخلاقية،المسؤولية الاجتماعية و المسؤولية الشرعية ومن ثم تم تحديد دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** 2016
- **المكان:** فلسطين
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** الاستبانة
- **عينة الدراسة:** عشوائية بلغ حجمها (40) من موظفي البنوك الفلسطينية
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة الى أن تفاعل البنوك مع النشاطات المجتمعية ينعكس ايجاباً على أدائها البنك المالي، ولهذا تقوم البنوك بتحديد استراتيجية خاصة لنشاطات المسؤولية الاجتماعية، ورسم سياسات التنفيذ لها حسب أولوياتهم محاولين التنسيق بما يتطابق مع حاجة المجتمع وربحية البنك. أوصت الدراسة لضرورة سن التشريعات التي تكفل الإفصاح و الشفافية للبنوك وضرورة التزام البنوك بالنسبة المئوية المخصصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية بالدعم المجتمعي ،وضرورة التزام البنوك بتقديم برامج للمجتمع مع الاخذ بعين الاعتبار الاعتبارات الاخلاقية والمجتمعية ،وتعزيز دور البنوك في خدمة المجتمع المحلي

3.دراسة (اشتوي وأبومصطفى، 2016م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتغيير الاتجاهات التسويقية نحو الخدمات البنكية (دراسة حالة: المستفيدين من خدمات بنك فلسطين بمحافظة خانيونس)".

- الهدف: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتغيير اتجاهات المستفيدين التسويقية من الخدمات البنكية للبنوك التجارية
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2016
- المكان: فلسطين، طبقت مفردات الدراسة على بنك فلسطين كدراسة حالة
- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي
- أداة الدراسة: الاستبانة
- عينة الدراسة: صدفية عشوائية عدد مفرداتها (450) مستفيد من خدمات البنك
- أهم النتائج والتوصيات: أن ممارسة البنك للمسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها توافقت مع توجهات المستفيدين من الخدمات المقدمة بدرجة كبيرة وأن واقع اتجاهات المستفيدين التسويقية نحو الخدمات التي يقدمها البنك كانت بدرجة كبيرة. وأن هناك علاقة ارتباطية موجبة كبيرة جداً بينهما ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة أن زيادة الاهتمام بجانب المسؤولية الإنسانية، فقد تعتبر من أهم الجوانب التي يمكن أن تؤثر في اتجاهات المجتمع التسويقية وفي قرار التعامل مع البنك من عدمه.

4.دراسة (الحكيم، 2014م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية".

- الهدف: هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الاجتماعي المنوط بالمصارف الإسلامية وذلك من خلال التعرف على الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المصارف الإسلامية الأردنية للمتعاملين معها، وعلى مدى استجابتها لحاجة المتعاملين معها بالشكل المناسب، وأهم الصعوبات التي تواجهها للقيام بدورها المطلوب
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2012
- المكان: الاردن
- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي
- أداة الدراسة: الاستبانة

- **عينة الدراسة:** عينة عشوائية من المتعاملين مع المصارف الإسلامية الأردنية العاملة وعددها ثلاثة مصارف، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من عملاء هذه المصارف بواقع 33 استبانة لكل مصرف

- **أهم النتائج والتوصيات:** بيّنت نتائج الدراسة أن المصارف الإسلامية الأردنية تقوم بالمحافظة على شرعية وسلامة المعاملات المقدمة للمتعاملين معها وفاءً لمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية مع أولئك المتعاملين، وأنها تقوم بالعمل على تحقيق رضا المودعين، وتسهيل إجراءات التعامل لكسب ثقتهم، كما تقوم بدراسة دوافع المتعاملين وسلوكهم على فترات متفاوتة، والاهتمام بشكاوى المودعين ومقترحاتهم وأوصت الدراسة بضرورة عناية المصارف الإسلامية بتطبيق الضوابط الشرعية المتمثلة في معايير تجنب الربا، وتجنب البيوع المحرمة شرعاً، والتزام الحلال في النشاطات الاستثمارية كافة، مع ضرورة استمرار الاهتمام بالعمل على تحقيق رضا المتعاملين وتسهيل إجراءات تعاملاتهم.

5.دراسة (الشراح، رمضان، 2014م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة".

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى التعاطي مع المسؤولية الاجتماعية الاستراتيجي في عمل المحليات والحكومات العربية من خلال الإدارة الحكيمة، وتعميم ثقافتها لكافة الوسائل المتاحة، وتحفيز المجتمعات على الانخراط فيها ودعم برامجها في التنمية المستدامة.

- **الفترة التي غطتها الدراسة:** 2014
- **المكان:** الوطن العربي
- **المنهجية:** المنهج الوصفي
- **أداة الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي فقط
- **عينة الدراسة:** بعض البنوك الإسلامية بالوطن العربي
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى تصحيح الهياكل الاجتماعية للحد من حجم الاستيراد المباشر للتكنولوجيا من خلال تطوير العلاقة بين الهيئات التكنولوجية وربطها بفعالية مع المؤسسة الوطنية.أوصت الدراسة بوضع أولويات محددة للقطاعات الصناعية المطلوب تطويرها، وربطها بأولويات أنشطة البحث ونقل التكنولوجيا عبر الحاضنات

التكنولوجية، البحث عن مصادر داخلية وخارجية جديّة لتكنولوجية جديدة، وإيجاد منظومة تقنية تكنولوجية مستقلة عن المنظومات العامة.

6.دراسة (الزيود، عبد الناصر، 2013م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن" (2008م-2010م).

- الهدف: هدفت الدراسة إلى بيان مدى التزام البنوك العاملة في الأردن بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع الخارجي والداخلي للعاملين فيها
- الفترة التي غطتها الدراسة: (2008-2010)
- المكان: الأردن
- المنهجية: المنهج الوصفي
- أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي فقط
- عينة الدراسة: 15 بنك من البنوك العاملة في الأردن
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة إلى تحمل البنوك مسؤوليتها فيما يتعلق بالمجتمع المحلي وهو من ضمن سياستها وخططها، من أجل تحقيق التنمية المستدامة، أما فيما يتعلق بالبعد الداخلي فتبين أن هنالك تقصيراً فيما يتعلق بالمبالغ المنفقة على العاملين بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتدريب وتطوير العاملين وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوفير حوافز أكثر للبنوك التي تتبنى هذا المفهوم وأن يكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقديم الدعم للمستفيدين.

7.دراسة (العربي وطروبا، 2012م) بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية - تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية".

- الهدف: هدفت الدراسة إلى إبراز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية والكشف عن مدى اهتمام المصارف الإسلامية بممارسة المسؤولية الاجتماعية بمجالاتها المختلفة واستعراض تجربة البنك الإسلامي للتنمية في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2012
- المكان: الجزائر
- المنهجية: المنهج الوصفي
- أداة الدراسة: المنهج الوصفي فقط
- عينة الدراسة: دراسة حالة البنك الإسلامي للتنمية

- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى أن هذا التوسع في الصناعة المالية الإسلامية لا يعد نجاحاً كاملاً مادامت الصناعة لا تهتم الاهتمام الكافي بما يعرف اليوم بالمسؤولية الاجتماعية، فالبنوك الإسلامية لا تسعى لتحقيق العائد فقط إرضاء لرغبات المساهمين، بل عليها أيضاً مراعاة حاجات ورغبات العاملين والمتعاملين والمجتمع بكافة عناصره مما يحملها مسؤولية اجتماعية تقتضي منها ممارسة بعض الأنشطة وتقديم بعض الخدمات التي تشير إلى تجاوبها مع آمال وطموحات المجتمع وأوصت بضرورة التزام البنك الإسلامي التزاماً كاملاً بأحكام الشريعة الإسلامية قولاً وعملاً، شكلاً ومضموناً، التزامه بمبادئ الإسلام في تكوين رأس ماله، وفي انتقائه للعاملين به، وتنظيماته ولوائحه، وفي طريقة تعبئته لموارده، وفي طريقة وأساليب توظيفه لأمواله، ضرورة وجود إدارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل المصرف.

8.دراسة (بلقاسم ولدراع،2012م) بعنوان: " دور البنوك الإسلامية في إرساء المسؤولية الاجتماعية في الدول الإسلامية"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية البنوك الإسلامية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما هدفت إلى إظهار دور البنوك الإسلامية في مجال المسؤولية الاجتماعية
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** 2012
- **المكان:** الجزائر
- **المنهجية:** المنهج الوصفي
- **أهم النتائج والتوصيات:** خلصت الدراسة الى أن البنوك الإسلامية تمتاز بخصائص هي من سمات ومبادئ المنهج الإسلامي، حيث تبين هذه الخصائص الدور الحقيقي للبنك الإسلامي وتشير إلى عمق المنظور الإسلامي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك الإسلامية منظومة متنوعة وشاملة من البرامج الاجتماعية في إطار إستراتيجية تؤسس وتعمق ثقافة المسؤولية الاجتماعية تتواءم وقضايا واحتياجات المجتمع وأفراده.

9.دراسة (مشتهى، 2011م) بعنوان: "دور المصارف الإسلامية في دفع عجلة الاستثمارات المحلية في فلسطين للفترة ما بين 1996-2008م دراسة تحليلية".

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على عمل المصارف الإسلامية في فلسطين من حيث طبيعة عملها ونشاطاتها وصيغ التمويل فيها وكذلك التعرف على أرضية الاستثمار في فلسطين وما هي الفرص الاستثمارية ومعوقات الاستثمار والربط بين المصارف الإسلامية والاستثمار المحلي
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** (1996-2008)
- **المكان:** فلسطين
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** تحليل ميزانيات المصارف العاملة في فلسطين.
- **عينة الدراسة:** تم استخدام أسلوب الحصر الشامل
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى أنه رغم نمو مؤشرات المصارف الإسلامية إلا أنها تمثل نسبة ضئيلة من مثيلاتها في الجهاز المصرفي وقد ساهمت المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين بنسب هامشية في كل من الناتج المحلي الإجمالي وفي الاستثمارات المحلية الإجمالية في فلسطين إلا أن نسبتها أكبر من البنوك التجارية العاملة. وتعتمد على الاستثمارات قصيرة الأجل بشكل كبير في التمويل بشكل عام وفي أسلوب المربحة بشكل خاص، أيضا اتضح عدم وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة التالية: حجم الموجودات، والتوظيفات الإجمالية ونسبة التوظيفات إلى الموارد، ونسبة أساليب التوظيف إلى التوظيفات الإجمالية والاستثمارات الأجنبية والمتغير التابع: الاستثمار المحلي الإجمالي، وقد ثبت عدم صحة فرضيات الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع الاستثمار المحلي الإجمالي.

10.دراسة (وادي، 2008م) بعنوان: "أهمية مزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها".

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الإنترنت
- **الفترة التي غطتها الدراسة:**
- **المكان:** قطاع غزة- فلسطين
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي

- **أداة الدراسة:** الاستبانة
- **عينة الدراسة:** 60 موظفاً في المستويات الإدارية العليا وعلى جميع البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها 43 فرعاً ومكتباً
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى أن البنوك الإلكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية في فلسطين. وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت. وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، وتقلل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة وأوصت الدراسة بالعمل على تدريب وتأهيل المختصين في مجال تقنية المعلومات ونظمها، وكذلك في مجال الاتصالات والشبكات ، حماية المستهلك والمستخدم فيما يتعلق بالخصوصية والسرية وضمان أمن المدفوعات المالية الإلكترونية ، ضرورة توفير البنية التحتية المعلوماتية الملائمة من حيث الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات وخدمات الاتصالات والإنترنت

11.دراسة (غانم، 2010م) بعنوان: "واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين، دراسة تطبيقية على قطاع غزة".

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التمويل الأصغر الإسلامي في فلسطين، وأهم المعوقات التي تحول دون انتشاره بما يتناسب مع حجم الطلب عليه
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** 2010
- **المكان:** قطاع غزة-فلسطين
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** الاستبانة
- **عينة الدراسة:** استخدمت الدراسة أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة والمتمثل في المدراء وموظفي الإقراض العاملين في مؤسسات الإقراض وهم الأعضاء الفاعلون في الشبكة الفلسطينية للإقراض الصغير والمتناهي الصغر) شراكة (في قطاع غزة ويبلغ عددهم عشرة أعضاء، ويبلغ عدد هؤلاء العاملين 90 موظفاً)

- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى أن محفظة التمويل الإسلامي لمؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين تشكل ما نسبته % 15.88 من مجموع المحفظة النشطة لهذه المؤسسات بتاريخ 31 ديسمبر 2009 م وهي نسبة ضعيفة مقارنة بحجم الطلب العالي على التمويل الأصغر الإسلامي في فلسطين، وأنه يمكن تطبيق عدد من صيغ التمويل الإسلامي في مؤسسات التمويل الأصغر خاصة (المرابحة والإجارة المنتهية بالتملك) لأنهما من أقل الصيغ مخاطرة، كما توصلت الدراسة إلى أن نصف العاملين في مؤسسات الإقراض العاملة في قطاع غزة يعتقدون أن هناك صعوبة في التغلب على التحديات التي يواجهها التمويل الأصغر الإسلامي، أنه يمكن التغلب على التحديات التي تواجه انتشار التمويل الأصغر الإسلامي من خلال تطوير قدراتهم، أوصت الدراسة بضرورة أن تعمل مؤسسات الإقراض العاملة في فلسطين على تطبيق التمويل الأصغر الإسلامي، وذلك بفتح نوافذ تمويل إسلامي أو تحول هذه المؤسسات بالكامل من مؤسسات تطبق التمويل التقليدي إلى مؤسسات للتمويل الأصغر الإسلامي وذلك استجابة للطلب المتزايد على التمويل بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.

12. دراسة (عيشوش، 2008م) بعنوان: "تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية".

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى محاولة إظهار أهمية التعامل مع البنوك الإسلامية في بيئة تتواجد بها نسبة من الأعوان الاقتصاديين تتجنب التعامل بالربا، إظهار الأهمية الكبيرة التي تكتسي التسويق المصرفي والذي يلعب دورا مهما بالنسبة للبنوك خاصة الإسلامية وذلك من خلال الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها باعتبارها حديثة النشأة من جهة، وعدم توافر ثقافة لدى غالبية المجتمعات الإسلامية تشجعهم على التعامل مع هذه البنوك.

• الفترة التي غطتها الدراسة: (2006-2008)

• المكان: الجزائر

• المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي

• أداة الدراسة: تحليل عدة مؤشرات لبنك البركة الجزائري

• عينة الدراسة: بنك البركة الجزائري كدراسة حالة

- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة إلى أن بنك البركة يعمل في بيئة لا تراعى فيها خصوصية البنوك الإسلامية، إذ يعامل بنك الجزائر كافة البنوك بنفس المعاملة، وهذا من شأنه أن يشكل عائقا وتحديا لهذا البنك من الناحية الشرعية، على الرغم من أن السوق الجزائرية غير مشبعة كليا كما هو الحال في الدول الأوروبية والذي من شأنه أن يشكل

إغراء بالنسبة للكثير من البنوك الإسلامية لفتح فروع لها في هذه السوق وأوصت الدراسة بأن فتح المجال أمام البنوك الإسلامية للعمل في السوق الجزائرية يتطلب توفير المناخ الملائم لعملها وذلك من خلال مراعاة خصوصيتها باعتبارها لا تتعامل بالفائدة، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وضع قانون خاص بالبنوك الإسلامية أو على الأقل إجراء بعض التعديلات التي تساعد في قيامها بعملها

13.دراسة (مقداد وحلس، 2005م) بعنوان:"دور البنوك الإسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية في فلسطين".

- الهدف: هدفت الدراسة إلى دراسة دور البنوك الإسلامية في تمويل عمليات التنمية الاقتصادية
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2005
- المكان: قطاع غزة-فلسطين
- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي
- أداة الدراسة: الاستبانة توزع على المستفيدين من خدمات البنك والمقابلة مع مدراء البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
- عينة الدراسة: البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة إلى أنه رغم نجاح المصارف الإسلامية في تجميع المدخرات في فلسطين إلا أنها أكدت الفشل الذريع في تقديم التسهيلات وخاصة في فلسطين مما يتضمن ضعف دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية،وأوصت الدراسة بالاهتمام بالتخطيط وإيجاد البدائل للتمويل بالمراوحة والاهتمام بالمضاربة والمشاركة.

14.دراسة (Wang and Shihadeh, 2015) بعنوان: الاشتغال المالي: السياسات، والوضع والتحديات في فلسطين

"Financial inclusion: Policies, status and challenges in Palestine"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع مفهوم الاشتغال المالي في فلسطين من خلال مناقشة السياسات والاجراءات التي تم اعتمادها بواسطة السلطات المالية وشركات الخدمات المالية.
- الفترة التي غطتها الدراسة: (2009-2014)
- المكان: فلسطين

- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** تحليل البيانات المتعلقة بمؤشرات الاشتغال المالي
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة الى أن مؤشرات الاشتغال المالي الثلاث (الوصول والاستخدام والجودة) تم تحسين تطبيقها منذ انضمام السلطة الفلسطينية الى تحالف الاشتغال المالي بالإضافة الى وجود تطورات في البنية التحتية للقطاع المصرفي والمالي. أيضا وجدت الدراسة وجود محدودية في استخدام بعض الخدمات مثل الائتمان وان ذلك يحتاج لبعض الجهود لتحسينه، وأوصت الدراسة بضرورة إزالة العقبات التي تحول دون تحقيق الاشتغال المالي، حيث ينبغي أن تستمر المؤسسات الحكومية مع برنامجها للتوعية المالية، نظرا لتأثيره الكبير على تعزيز الاشتغال المالي.

3.3 الدراسات الأجنبية:

1.دراسة (Baza and Rao, 2017) بعنوان: "الاشتغال المالي في أثيوبيا"

" Financial Inclusion in Ethiopia"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة لتحليل وضع الاشتغال المالي
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** (2006-2015)
- **المكان:** أثيوبيا
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** الاستبانة
- **عينة الدراسة:** البنوك العاملة في أثيوبيا
- **أهم النتائج والتوصيات:** خلصت الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من أن إثيوبيا حققت نموا سريعا في القطاع المالي في العامين الماضيين، ألا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية ، وأن تحليل الوصول واستخدام الخدمات المالية من قبل الأفراد وجد أن 33.86% في المئة فقط من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، أنهم يستخدمون حسابهم للحفاظ على المال بصورة آمنة، وإرسال واستقبال المدفوعات، والحصول على الائتمان والخدمات، وخدمات الصرف الأجنبي. وأظهرت النتائج أن إثيوبيا متخلفة عن أفريقيا ومنخفضة في هذا الجانب، كما أوصت الدراسة بإمكانية تخفيض العقبات التي تواجه الاشتغال المالي من خلال تنظيم النظام المالي بشكل سليم والمنافسة وبناء بيئة تمكينية أفضل.

2. دراسة (Ismail, Zaenal & Taufiq, 2016) بعنوان "هل تستطيع الأعمال الخيرية الإسلامية زيادة الاشتغال المالي؟"

"Can Islamic Philanthropy Increase Financial Inclusion?"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة لشرح كيف يمكن أن تزيد أدوات العمل الخيري من الاشتغال المالي على خلاف الدراسات الأخرى التي ركزت على الخدمات البنكية..
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2016
- المكان: دول العالم الإسلامي
- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي
- أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن الأعمال الخيرية تزيد من نطاق الخدمات المالية المتاحة للأسواق المحرومة ، كلما زاد عدد الفقراء الذين لديهم حساب لدى المؤسسات المالية الإسلامية وفي الوقت نفسه يحصل الفقراء أيضا على التمويل من المؤسسات المالية الإسلامية .

3. دراسة (Bose, Bhattacharyya, & Islam, 2016) بعنوان " آليات الاشتغال المالي على المستوى المؤسسي: دليل تجريبي من اقتصاد دولة ناشئة"

"Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة لاختبار ممارسات الإفصاح عن الاشتغال المالي
- الفترة التي غطتها الدراسة: (2008-2013)
- المكان: بنغلاديش
- المنهجية: الوصفي التحليلي
- أداة الدراسة: تحليل البيانات الواردة في التقارير السنوية
- عينة الدراسة: 157 بنك في بنغلاديش
- أهم النتائج والتوصيات: أظهرت النتائج أن مستوى الإفصاحات عن الشمول المالي تحسنت بشكل ملحوظ بعد أن أصدر البنك المركزي لبنغلاديش توجيهاته المتعلقة بالاشتغال المالي. وأشارت النتائج أيضا إلى أن مستوى الاشتغال المالي يتأثر إيجابيا بحجم المصارف، وفرص النمو، والمستثمرين من المؤسسات، وحجم لجنة التدقيق.

4.دراسة (Park and Mercado, 2015) بعنوان: "الاشتمال المالي، الفقر وعدم المساواة

في الدخل وعلاقته بتطوير آسيا "

"Financial inclusion, poverty and income inequality in developing Asia"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة الى اعتماد مؤشرات خاصة بدراسة للشمول المالي لتقييم عوامل مختلفة للتمويل الصغير التي تؤثر في الاشتمال واختبرت الدراسة أثر الاشتمال المالي بوجود بعض العوامل المتحكم بها المؤثرة في الفقر وعدم المساواة في الدخل.
- **الفترة التي غطتها الدراسة:**
- **المكان:** اسيا
- **المنهجية:** الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** تحليل مؤشرات الاشتمال المالي
- **عينة الدراسة:** 37 دولة اسيوية
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة الى أن نصيب الفرد من الدخل، وسيادة القانون والخصائص الديموغرافية تؤثر اثرا كبيرا على الاشتمال المالي في البلاد النامية في آسيا. وايضا ان الاشتمال المالي له دور كبير في الحد من الفقر ويقلل عدم المساواة في الدخل. وأوصت الدراسة أن مخصصات مجتمع الشباب والشيوخ مثل معاشات التقاعد ووجود الانظمة والقوانين القوية بما في ذلك تنفيذ عقود مالية ورقابة تنظيمية مالية وتوسيع نطاق الاشتمال المالي يؤدي بشكل مباشر الى الحد من الفقر والمساهمة في انخفاض عدم المساواة في الدخل.

5.دراسة (Ismail, Ismail, Shahimi, & Shaikh, 2015) بعنوان: "الشمول المالي

في البنوك الاسلامية: مقارنة بين المثل العليا والممارسات استناداً إلى مقاصد الشريعة"

"Financial Inclusiveness in Islamic Banking: Comparison of Ideals and Practices Based on Maqasid-e-Shari'ah"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن أداء البنوك الاسلامية نحو تعزيز الوساطة المالية والمساواة والانصاف في الخدمات المالية. تسلط الدراسة الضوء على اداء البنوك الاسلامية أن التمويل المنخفض مع الودائع ذات التكلفة المرتفعة غير متناسق مع اهداف الشريعة الاسلامية. حددت الدراسة ايضا فئات مختلفة من الناس الفقراء الذين هم بحاجة الى الصحة والتعليم ورأس مال صغير ولكنهم لا يستفيدون من هذه البنوك بواسطة الخدمات المصرفية المتاحة.

- الفترة التي غطتها الدراسة:
- المكان: باكستان
- المنهجية: المنهج الكمي التحليلي
- أداة الدراسة: استخدمت الدراسة بعض المؤشرات الكمية لتقييم أداء البنوك الإسلامية نحو تعزيز وساطة مالية تشاركية وشاملة وذات تكلفة معقولة.
- عينة الدراسة: البنوك الإسلامية العاملة في باكستان
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن الموقع الجغرافي للمصارف الإسلامية يؤثر على توصيل هذه الخدمات حيث أن اغلب هذه البنوك في المناطق الحضرية الكبرى وبالتالي فهي باهظة الثمن. بالإضافة الى أن بعض المنتجات المميزة وذات الأفضلية وغير الكاملة والبديلة لبعض الخدمات مثل خدمات التمويل المعتمد على المساواة ليست مقبولة من قبل بعض القطاعات وكذلك لأصحاب المصارف الإسلامية والمودعين والمساهمين.

6.دراسة (Mehrotra and yetman,2015) بعنوان: "الاشتغال المالي- قضايا للبنوك المركزية"

"Financial inclusion – issues for central banks"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة الى تحديد الطرق المختلفة لزيادة الاشتغال المالي التي تؤثر على سياسات البنوك المركزية والتي تؤدي الى الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي.
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2015
- المكان: دراسة دولية
- المنهجية: المنهج الوصفي
- أداة الدراسة: تحليل مؤشرات الاشتغال المالي
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن انتشار الاشتغال المالي يسهل عمليات الاستهلاك بشكل سلس، فيكون للأسر السهولة بالحصول على الأدوات المالية للتوفير والقروض. ونتيجة لذلك، لم يعد تقلب المنتج مكلفا كما كان. وهذا قد يعمل على تسهيل جهود البنوك المركزية في الحفاظ على استقرار الأسعار. بالإضافة الى ان تزايد الاشتغال المالي يزيد من أهمية اسعار الفائدة للتحويلات النقدية وهذا يحسن فعالية السياسة النقدية

باستخدام معدلات الفائدة، حيث يحتاج صناع القرار الى ايلاء اهتمام للتحويلات النقدية السريعة عند استخدام المجاميع النقدية كأهداف وسيطة.

7.دراسة (Naceur, Barajas& Massara, 2015) بعنوان " هل تستطيع الخدمات المصرفية الإسلامية زيادة الاشتغال المالي؟"
" Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion?"

- **الهدف:** هدفت الدراسة لتحليل المعلومات على المستوى القطري للعلاقة بين تنمية الصيرفة الإسلامية والاشتغال المالي
- **الفترة التي غطتها الدراسة:**
- **المكان:** دول منظمة التعاون الإسلامي
- **المنهجية:** المنهج الكمي التحليلي
- **أداة الدراسة:** نموذج الانحدار المتعدد
- **أهم النتائج والتوصيات:** النتائج تقدم صورة مختلطة عن الصيرفة الإسلامية والاشتغال المالي. اظهرت البيانات إلى أنه على الرغم من أن الوصول المادي إلى الخدمات المالية قد ازداد بسرعة أكبر في دول منظمة التعاون الإسلامي، إلا أن دول منظمة التعاون الإسلامي في السنوات الأخيرة لا تزال أقل من بقية العالم في الاشتغال المالي، ويرجع ذلك جزئياً إلى الاستبعاد الذاتي الديني. من جهة أخرى، يبدو أن دول منظمة التعاون الإسلامي في الصيرفة الإسلامية لديها مستويات أعلى قليلاً مما يشير إلى أن الاستبعاد الذاتي الديني قد تم تخفيفه إلى حد ما.

8.دراسة (Mialou,Massara,Amidzic, 2014) بعنوان: "تقييم الدول، من حيث الاشتغال المالي - مؤشر مركب جديد"

"Assessing Countries' Financial Inclusion Standing—A New Composite Index"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة لدراسة بعض المؤشرات المالية لصندوق النقد الدولي والخروج بمؤشرات جديدة للاشتغال المالي حيث أن مفهوم الاشتغال المالي حظي على اهتمام كبير في السنوات الأخيرة. واتخذت العديد من المبادرات بواسطة البنوك المركزية في تعزيز وتطوير الدول النامية لاستخدام مفهوم الاشتغال المالي. حظيت هذه القضية على اهتمام كبيراً من المجتمع الدولي خاصة رابطة الاشتغال المالي، صندوق النقد الدولي ومجموعة

البنك الدولي بدورها الفعال في تطوير وجمع البيانات وتعزيز أفضل الممارسات للاشتغال المالي.

- الفترة التي غطتها الدراسة: (2009-2012)
- المنهجية: المنهج الكمي التحليلي
- أداة الدراسة: نموذج كمي
- عينة الدراسة: تراوحت عينة الدراسة بين 23 دولة في 2009 الى 28 دولة في 2012 حسب اكتمال البيانات المطلوبة للتحليل
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن الاشتغال المالي يلعب دورا هاما في الحفاظ على فرص العمل والاستقرار المالي. ومع ذلك، فإن قياس قوتها لا تزال غير معروفة. المؤشر الجديد للاشتغال المالي الذي خرجت به هذه الدراسة هو عبارة مجموعة من المؤشرات المركبة التي تستخدم تحليل العامل لاستخلاص منهجية الترجيح فالمؤشرات المفقودة تثبت الكثير من الانتقادات للمؤشرات السابقة ومن ثم تم ترتيب الدول المشتركة بالدراسة بناء على التركيب الجديد للمؤشرات وتوفير أداة اضافية تحليلية والتي يمكن استخدامها لأغراض المراقبة على اساس منظم.

9.دراسة (Kunt, Klapper and Randall, 2014) بعنوان: "التمويل الاسلامي والاشتغال المالي: قياس الاستخدام والطلب على الخدمات المالية الرسمية بين البالغين المسلمين"

"Islamic Finance and Financial Inclusion: Measuring Use of and Demand for Formal Financial Services among Muslim Adults"

- الهدف: استخدمت هذه الدراسة بيانات مبتكرة بهدف الكشف عن طلب واستخدام الخدمات المالية الرسمية بين البالغين المسلمين
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2011
- المنهجية: المنهج الكمي التحليلي
- أداة الدراسة: نموذج كمي بالاعتماد على بيانات البنك الدولي المتعلقة بالاشتغال المالي
- عينة الدراسة: . تكونت عينة الدراسة من 65.000 من البالغين من 64 دولة.
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن المسلمين هم الاقل اهتمام بامتلاك وحفظ حساب رسمي بخلاف غير المسلمين الذين يحتفظون بحاسب شخصي وبعض الحسابات الرسمية. وكذلك لم تجد الدراسة أي دليل على أن المسلمين لديهم اهتمام اقل من غير

المسلمين تجاه الاقتراض الرسمي أو غير الرسمي. بالإضافة الى ان الدراسة كشفت عن الاستخدام القليل للخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الاسلامية على الرغم من انها وجدت دليلا على وجود تفضيل افتراضي للمنتجات المتوافقة مع الشريعة الاسلامية على الرغم من ارتفاع تكلفتها.

10.دراسة (Moharana, 2013) بعنوان: " المسؤولية الاجتماعية للشركات: دراسة على

بنوك مختارة من القطاع العام في الهند"

"Corporate Social Responsibility: A Study of Selected Public Sector Banks in India"

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة الى تحليل أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي قامت بها البنوك المؤممة في الهند. الفترة التي غطتها الدراسة:
- **المكان:** الهند
- **المنهجية:** التحليل النوعي لممارسات المسؤولية الاجتماعية للمدراء التنفيذيين
- **أداة الدراسة:** المقابلة
- **عينة الدراسة:** عملت هذه الدراسة على تحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية لخمسة بنوك مؤممة مثل بنك الله آباد، بنك أندرا، بنك بارودا وبنك الدولة في الهند وبنك يوكو.
- **أهم النتائج والتوصيات:** توصلت الدراسة أن هذه البنوك المختارة تقوم بممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية بشكل مباشر في مجال التنمية الريفية، والتعليم والرعاية المجتمعية والنساء والأطفال. وأظهر التحليل أن هذه البنوك تبذل جهودا لتطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ولكنها مقيدة ببعض المجالات. هناك حاجة لتحسين أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل البنوك، وهو أمر ممكن من خلال اضافة المزيد والمزيد من قضايا التنمية الاجتماعية المرتبطة بقطاع الشركات.

11.دراسة (Shah, 2013) بعنوان: " تنمية المسؤولية الاجتماعية للشركات - دراسة حالة

بنوك القطاع الخاص في الهند"

"Development of corporate social responsibility- A case study of selected Indian corporate sector banks".

- **الهدف:** هدفت هذه الدراسة الى استكشاف المبادرات الاجتماعية للقطاع المصرفي في الهند من خلال منهج دراسة الحالة ومقارنة مساهمة كل من القطاع الخاص والعام في تقاسم المسؤولية الاجتماعية. وهدفت ايضا للبحث عن بنك واحد عام وبنك آخر خاص من القطاع المصرفي الهندي والتي هي صاحبة المبادرات الاجتماعية الاكبر في البلاد.

- الفترة التي غطتها الدراسة: (2007-2011)
- المكان: الهند
- المنهجية: التحليل الوصفي النوعي ودراسة الحالة
- أداة الدراسة: الاستبانة وتحليل المحتوى
- عينة الدراسة: البنوك العاملة في الهند
- أهم النتائج والتوصيات: وجدت الدراسة أن بعض البنوك تبنت الثقافة كروية عامة للمسؤولية الاجتماعية لديها حيث انها ارتبطت بأنشطة ادارة المشاريع بالإضافة الى اجراء التقييمات المالية. حيث انها تعتمد نظام ادارة الكشف بالكربون وكذلك لمراقبة انبعاثات هذا الكربون. حصل بنك ICICI على أعلى مستوياته في التوعية والكشف عن اجراءات الشفافية والمساءلة. بنك البنجاب الوطني BNB هو احدى البنوك القليلة التي أظهرت تقارير افصحت فيها عن المسؤولية الاجتماعية لها بشكل منفصل وهذا أمر نادر في حالة القطاع المصرفي. قام البنك مع الهيئة الفرعية للتنفيذ SBI جنبا الى جنب بشكل جيد وكبير لحشد الموارد في إطار الابعاد الاجتماعية.

12. دراسة (Belas, 2012) بعنوان: " المسؤولية الاجتماعية وآداب المهنة في قطاع البنوك:

خرافة أم حقيقة؟ دراسة حالة جمهورية سلوفاكيا"

"Social responsibility and ethics in the banking business: Myth or reality? A case study from the Slovak Republic"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة لدراسة السياق الاجتماعي للقطاع المصرفي وتحديد السمات الاساسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات واخلاقيات الاعمال للقطاع المصرفي.
- الفترة التي غطتها الدراسة: (2008-2012)
- المكان: جمهورية سلوفاكيا
- المنهجية: التحليل النقدي critical analysis
- أداة الدراسة: المقابلة، الاستبانة
- عينة الدراسة: 165 شخص يعملون في البنوك التجارية
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن أهمية المعايير الاخلاقية للأسواق المالية تعتمد على غرض البنوك التجارية والمؤسسات المالية الأخرى، والتي تعمل بأموال الآخرين. وقد كشفت الازمة المالية بعض الاثار الاقتصادية الهامة الأخرى، والنقص الكبير في القيم الاخلاقية للأعمال المصرفية التجارية والذي انعكس على نهج المصرفيين عديمي الضمير

على عملائهم. أيضا الازمة الحالية أحدثت لديهم تحولا جوهريا في الرأي العام تجاه البنوك التجارية وعملت على زيادة الضغط لتطبيق مبادي اخلاقية والتي تمثل عنصرا كاملا لتنظيم عمل مصرفي منظم. أيضا أظهرت النتائج أن موظفين البنوك لديهم ولاء منخفض للقطاع المصرفي الذين يعملون لديه في الجمهورية السلوفاكية. يمكن أن تكون هذه الدراسة بمثابة الهام للبحوث الاجتماعية والاقتصادية المستقبلية بالتركيز علي السعي وراء الربح وهذا ما يمكن اعتماده بإضافة قيمة اجتماعية.

13. دراسة (Mirakhor, & Iqbal, 2012) بعنوان "الاشتغال المالي : من منظور التمويل الاسلامي"

"financial Inclusion: Islamic finance perspective."

- الهدف: هدفت الدراسة الى معرفة امكانية تعزيز الاشتغال المالي من خلال ادوات التمويل الاسلامي المتعارف عليها بشكل افضل من ادوات التمويل التقليدية ممايسمح بمشاركة وتنوع التعرض للمخاطر
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2012
- المنهجية: المنهج الوصفي
- أهم النتائج والتوصيات:خلصت الدراسة الى ان التمويل الاسلامي يعطي اطاراً شاملاً لتعزيز الاشتغال المالي من خلال مبدأ مشاركة المخاطر

14. دراسة (Mohieldin, Iqbal, Rostom, Fu, 2011) بعنوان "دور التمويل الاسلامي في تعزيز الاشتغال المالي في دول منظمة التعاون الاسلامي"

"The role of Islamic finance in enhancing financial inclusion in Organization of Islamic Cooperation (OIC) countries"

- الهدف: هدفت هذه الدراسة الى تحديد الفجوات الموجودة حالياً في دول منظمة التعاون الاسلامي ، ومدى توافق الشريعة الاسلامية مع التمويل الاصغر في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم
- الفترة التي غطتها الدراسة: 2011
- المكان: دول منظمة التعاون الاسلامي
- المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي
- أهم النتائج والتوصيات: خلصت الدراسة إلى أن الإسلام يقدم مجموعة غنية من الأدوات والمناهج غير التقليدية، والتي إذا ماتم تنفيذها بروح حقيقية، يمكن أن تؤدي إلى الحد من

الفقر وعدم المساواة في البلدان الإسلامية التي تعاني من الفقر الشديد. لذلك، واضعي السياسات في البلدان المسلمة الجادون في تعزيز "الشمول المالي" ينبغي أن يستغلوا إمكانات الصكوك الإسلامية في تحقيق هذا الهدف والتركيز على تحسين التنظيم والبنية التحتية للتمويل.

15.دراسة (Pearce,2011) بعنوان "الاشتغال المالي في الشرق الأوسط وشمال افريقيا: تحليل وتوصيات خارطة الطريق"

"Financial inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and roadmap recommendations"

- **الهدف:** هدفت الدراسة الى تقييم حالة الاشتغال المالي وتحديد القيود، والفرص، والأولويات بشكل واضح وتحسين فرص الحصول على التمويل. والخروج بتوصيات عملية من أجل تحسين الاشتغال المالي
- **الفترة التي غطتها الدراسة:** (2008-2011)
- **المكان:** دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا
- **المنهجية:** المنهج الوصفي التحليلي
- **أداة الدراسة:** تحليل مؤشرات الاشتغال المالي
- **أهم النتائج والتوصيات:** أولاً: يمكن للحكومات أن توافق على استراتيجية الشمول المالي التي تدعمها البيانات التي تم تطويرها، على حد سواء بالقطاعين العام والخاص، ثانياً: ينبغي أن توفر الهيئات التنظيمية إطار قانوني وإشرافي يتيح الوصول للخدمات المالية من أجل توسيع نطاق التمويل من خلال المصارف مع حيز تنظيمي لاستخدام الوكلاء، ثالثاً: البنية التحتية المالية يجب أن تستمر في التركيز على المعلومات الائتمانية المضمونة وأخيراً: الحواجز أمام نمو الخدمات المالية الإسلامية ينبغي إزالتها حتى تتمكن من تلبية الطلب في السوق.

16.دراسة (Alexandre, Mas, & Radcliffe, 2010) بعنوان "تنظيم نماذج مصرفية جديدة يمكن أن تقدم الخدمات المالية للجميع"

"Regulating New Banking Models that Can Bring Financial Services to All"

- **الهدف:** هدفت الدراسة إلى إيجاد نماذج جديدة تسمح بتوفير خدمات مالية للجميع من خلال التركيز على شبكات الهاتف المحمول والوسائل المتاحة وذلك من خلال (1) نظم إنشاء أفرع والتي تميز بين المنافذ المقتصرة على إتمام المعاملات والأفرع البنكية التي تقدم

خدمات كاملة، و(2) النظم التي تسمح للبنوك بإشراك منافذ التجزئة التابعة للغير بأقل حد من المخاطر المالية للبنوك وعملائها، و(3) نظم حماية المستهلك التي تساعد العملاء على فهم حقوقهم ضمن سلسلة تقديم خدمات أكثر تعقيداً والاستفادة منها، دون إقبال كاهل البنوك بأحكام غير ضرورية، و (4) نظام "اعرف عميلك" التي تسمح بفتح حساب في الحال للفقراء بأقل حد من القيود، مع التضييق التدريجي لنظم "اعرف عميلك" عند تنامي استخدام العملاء للخدمات المالية، و(5) إيجاد مساحة تنظيمية لفئة مصدري النقود الإلكترونية غير البنكية، المصرح لها بتكوين ودائع ومباشرة مدفوعات، دون التدخل في الأموال.

• الفترة التي غطتها الدراسة: 2010

• المنهجية: المنهج الوصفي

• أهم النتائج والتوصيات: وتوصلت الدراسة إلى أن غياب منافذ التجزئة هو العقبة المانعة لتقديم الخدمات المالية إلى الفقراء وهناك دعم قوي، في عدد من البلدان النامية، لفكرة أن الحلول القائمة على التكنولوجيا، بما في ذلك الحلول القائمة على الهواتف المحمولة، قد تسمح بطفرة في نظم تقديم الخدمات المالية للأسواق الكبيرة. فيمكن لشبكات الاتصال عبر المحمول، بوجه خاص، أن تطوي المسافات بين الأشخاص القاطنين في أماكن متباعدة، وأن تخفض تكاليف المعاملات للفقراء، فإن إنجاز رؤية التضمين المالي العالمي سيعتمد على ما إذا كانت البنوك تجد فرص في زيادة الأصول الموجودة خارج القطاع البنكي (التخلي عن معالجة معاملات التجزئة إلى غير البنوك)، أم أنها ترى في هذا الأمر تهديدات استراتيجية وتعقيدات خاصة بمخاطر الأعمال، وسيعتمد ذلك بصورة رئيسية، على مدى ثقة البنوك في أنها قادرة على إضافة قيمة للعملاء، عن طريق إيجاد مقترحات ملائمة خاصة بالمنتجات؛ كما سيعتمد ذلك، بصورة رئيسية، على ما إذا كان الإطار التنظيمي سيركز بشكل كاف على مواجهة المخاطر الرئيسية أم لا.

17. دراسة (Marshall, 2004) بعنوان: "المؤسسات المالية في المناطق المحرومة: تحليل

مقارن للسياسات التي تشجع الاشتغال المالي في بريطانيا والولايات المتحدة "

"Financial Institutions in Disadvantaged Areas: A Comparative Analysis of Policies Encouraging Financial Inclusion in Britain and the United States".

• الهدف: هدفت هذه الدراسة الى مقارنة سياسة الحكومة البريطانية والأمريكية لمكافحة الاستبعاد المالي وتشجيع المجتمع على الاستثمار حيث يعتبر الاستبعاد المالي هو

مصطلح عام لأولئك الذين يفتقرون الى المنتجات المالية حيث تتمركز الخدمات المالية في عدد قليل من المناطق الحضرية والمدن الكبرى وتهتمش بعض المناطق من تلك الخدمات.

- الفترة التي غطتها الدراسة: 2004
- المكان: بريطانيا والولايات المتحدة
- المنهجية: المنهج الوصفي
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة الى أن السياسات البريطانية على الرغم من لجوئها لتجربة الولايات المتحدة الا انها عاملت مشكلة الاستبعاد على انها مشكلة فردية ولم تعطيها ذلك الاهتمام الكافي. وهذه السياسة هي الاكثر وضوحا في قانون اعادة الاستثمار المجتمعي، والتي أدت الى تحسينات كبيرة في الاشتغال المالي والاستثمار المجتمعي في الولايات المتحدة الامريكية. سياسة تشجيع الاستثمار المجتمعي تم تعزيزها كنظام أكثر انغلاقا وجزء لا يتجزأ من التنظيم المالي المحلي. تزايد الاندماجات في القطاع المصرفي ونمو المنافسة بين البنوك وبين المؤسسات المالية الاخرى تهدد بشكل كبير القطاع المالي الأمريكي. في حين تسعى السياسات البريطانية لتوفير سياسة " المتابعة والانضمام Joined up" لحل مشكلة الاستبعاد المالي بطريقة أكثر انسجاما في قطاع مالي متكامل حيث يتنافس فيه عدد كبير من المصارف الكبيرة وذات فرص متكافئة مع مؤسسات مالية أخرى. تسلط هذه الدراسة ايضا الضوء على بعض الصعوبات التي تواجه هذه السياسات لتسهيل التعاون بين المؤسسات المالية.

18.دراسة (Dar & Dusuki , 2007) بعنوان: " توقعات أصحاب المصالح للمسئولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية: دليل من الاقتصاد الماليزي "

"Stakeholders' perceptions of corporate social responsibility of Islamic banks: Evidence from Malaysian economy"

- الهدف: هدفت الدراسة لاستكشاف التصورات المختلفة لأصحاب المصلحة في المصارف الماليزية بخصوص المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية، وتحديد مدى إدراك ذوي العلاقة للمسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية، وأشارت الدراسة إلى أن ذوي العلاقة مع البنوك الإسلامية كانت نظرتهم إيجابية لمسألة المسؤولية الاجتماعية ويعتبروها من المعايير الهامة في قرارات التعاملات البنكية.

• الفترة التي غطتها الدراسة: 2004

• المكان: ماليزيا

• المنهجية: المنهج الوصفي التحليلي

- أداة الدراسة: الاستبانة
- عينة الدراسة: 1500 شخص من بنكين هما اسلام ماليزيا، معاملات ماليزيا
- أهم النتائج والتوصيات: توصلت الدراسة إلى أن ارتفاع مستوى تحقيق البنوك الإسلامية المسؤولية الاجتماعية، أن تكون البنوك الإسلامية بالفعل جزءا لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الجيدة وهي تسعى لتكون مركز الزلزال في المجرة المالية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات جيدة.

4.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من الدراسات السابقة تنوع واختلاف أهداف ونتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي استخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات العربية والمحلية والأجنبية في تناول موضوع الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية في البنوك سواء الإسلامية أو الحكومية أو غيرها واستفادت الباحثة منها في بناء الاطار النظري والتعرف على ابعاد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها للخروج بنتائج لتعميمها. وتبين ايضا ندرة الدراسات المحلية التي تناولت الاشتغال المالي وتحديد مساهمته في تحقيق المسؤولية الاجتماعية حيث لم تجد الباحثة أية دراسة تربط بين أبعاد الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية. تم توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

4.3.1 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لمفهوم الاشتغال المالي وأهميته وأهداف مثل دراسة (أبو دية، 2016م). أيضا دراسة (اسماعيل والشيخ، 2015م) والتي هدفت الى التعرف على أداء ودور الاشتغال المالي في المصارف الإسلامية.
2. اتفقت الدراسة الحالية أيضا مع دراسة (Wang and Shihadeh, 2015)م والتي هدفت الى تسليط الضوء على واقع مفهوم الشمول المالي في فلسطين من خلال مناقشة السياسات والاجراءات التي تم اعتمادها بواسطة السلطات المالية وشركات الخدمات المالية والتي تناولت مؤشرات الشمول المالي الثلاث (الوصول والاستخدام والجودة) التي تناولتها أيضا الدراسة الحالية. بالإضافة الى دراسة (Kunt, Klapper and Randall, 2014) والتي تناولت التمويل الاسلامي والاشتغال المالي و قياس

استخدامه والطلب على الخدمات المالية الرسمية بين المسلمين البالغين. بالإضافة الى دراسة (Alexandre, Mas, I., & Radcliffe, 2010) والتي هدفت الى إيجاد نماذج جديدة تسمح بتوفير خدمات مالية للجميع من خلال التركيز على شبكات الهاتف المحمول والوسائل المتاحة. ودراسة (Marshall, 2004) والتي هدفت الى دراسة المؤسسات المالية في المناطق المهمشة.

3. اتفقت الدراسة ايضا مع بعض الدراسات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية مثل دراسة (الحكيم، 2014م) والتي هدفت الى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية الاردنية من وجهة نظر العملاء. بالإضافة الى دراسة (العربي وطروبيا، 2012م) والتي هدفت الى ابراز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلامية والكشف عن مدى اهتمام المصارف الاسلامية بممارسة المسؤولية الاجتماعية بمختلف مجالاتها. وكذلك دراسة (جامع و وافي، 2016م) والتي هدفت الى تحديد دور البنوك الاسلامية في فلسطين بإثراء المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكون والعاملون والزبائن والمنافسون بالإضافة الى تناولها أنواع المسؤولية الاجتماعية. وكذلك دراسة (Moharana, 2013) ودراسة (Shah, 2013) والتي هدفتا الى معرفة مدى وجود المسؤولية الاجتماعية في البنوك الحكومية. بالإضافة الى دراسة (Belas, 2012) والتي هدفت الى دراسة المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الخدمات المصرفية.

4. أيضا اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة والعينة المتمثل في البنوك الاسلامية مثل دراسة (عيشوش، 2008م)، ودراسة (مشتهى، 2011م) ودراسة (وادي، 2011م) ودراسة (العربي وطروبيا، 2012م) وكذلك دراسة (اسماعيل والشيخ، 2015م) ودراسة (جامع و وافي، 2016م).

4.3.2 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة:

1. اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة وخاصة المحلية والتي تناولت دور البنوك الاسلامية في التنمية والاستثمار الفلسطيني مثل دراسة (مشتهى، 2011م) والتي هدفت الى التعرف على عمل المصارف الاسلامية ودورها في دفع عجلة الاستثمار الفلسطيني. وكذلك دراسة (مقداد وحلس، 2005م) والتي هدفت الى معرفة دور البنوك الاسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية في فلسطين. وذلك بخلاف الدراسة الحالية التي

ركزت بشكل أساسي على دور الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

2. ما يميز هذه الدراسة أنها عالجت فجوة بحثية جديدة ربطت بين أبعاد الاشتغال المالي الثلاثة وهي :

- الوصول للخدمات المالية
- استخدام الخدمات المالية
- جودة الخدمات المالية

وبين تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء في البنوك الإسلامية حيث وعلى حد علم الباحثة هي الدراسة الأولى من نوعها التي تبحث في هذه العلاقة ، وأن الدراسات السابقة ركزت على قياس أبعاد الاشتغال المالي من جهة وقياس المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى دون ربطهما ببعض.

الفصل الرابع

المنهجية وإجراءات الدراسة

الفصل الرابع: المنهجية واجراءات الدراسة

1.4 مقدمة:

يعرض هذا الفصل الإجراءات والخطوات المنهجية التي تمت في مجال الدراسة الميدانية، حيث يتناول مجتمع الدراسة، والعينة التي طبقت عليها الدراسة، إضافةً إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة، وخطواتها ومنهجها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، وفيما يلي تفاصيل ما تقدم.

2.4 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول قياس "مدى مساهمة الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء"، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويُفسّر ويُقيّم، أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى، يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم جمع البيانات من المصادر الأولية والثانوية كما يلي:

أ. المصادر الأولية:

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبيانات لدراسة بعض مفردات الدراسة، وحصر المعلومات اللازمة في موضوع البحث وتجميعها، ومن ثم تفرغها وتحليلها الإحصائي، واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب. المصادر الثانوية:

قامت الباحثة باستخدام مصادر البيانات الثانوية في معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الآتي:

1. الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة.
2. الدوريات والمقالات والدراسات المنشورة ذات العلاقة.
3. التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز ذات العلاقة.
4. شبكة الإنترنت والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحاتها.

3.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العملاء الذين لديهم حسابات فعالة لدى البنك الاسلامي الفلسطيني والبنك الاسلامي العربي في قطاع غزة، والبالغ عددهم (100.000) حساب فعال بواقع (90.000) حساب للبنك الاسلامي الفلسطيني (90%)، و(10.000) حساب للبنك الاسلامي العربي (10%) حيث حصلت الباحثة على هذه الاحصائية بشكل شخصي من البنوك نظراً لسرية المعلومات المتعلقة بعدد العملاء للبنوك ، وقد تم أخذ عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية، وبلغت عينة الدراسة (383) عميل بناءً على قانون العينة العشوائية. وقد قامت الباحثة بتوزيع (383) استبانة على مجتمع الدراسة مع مراعاة النسب لكلا البنكين، وتم استرداد (375) استبانة، أي بنسبة استجابة بلغت (98.1%)، وبعد تفحص الاستبانات لم يُستَبَدَّ أيٌّ منها، وبالتالي تم تحليل (375) استبانة.

قامت الباحثة باستخدام اسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث تم تحديد حجم العينة الملائم من القانون التالي:

- $$n = \frac{Q * (1 - Q)}{(1 - Q) / (Q / (1 - Q)) + ((د \text{ تربيع} / (د.م \text{ تربيع}))}$$
- ن: حجم العينة
- ج: حجم المجتمع الذي يساوي 100,000 حساب فعال
- د.م: الدرجة المعيارية وتساوي 1.96 عند معامل ثقة 95%
- ق: قيمة احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، حيث كلما اقتربت قيمة ق من الصفر والواحد الصحيح صغر حجم العينة ، وكلما اقتربت قيمة ق من النصف زاد حجم العينة ، وبالتالي فقد تم اختيار قيمة ق = 0.5 لان هذه القيمة تؤدي الى زيادة حجم العينة ، وبالتعويض بالقانون السابق مع افتراض ان الخطأ المسموح به د = 0.05 تم الحصول على حجم العينة وهو = 383 مفردة.

4.4 أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعداد استبانة تدور حول " دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء -دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة"، حيث تتكون استبانة الدراسة من 3 أقسام، وهما على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الشخصية، ويتكون من 10 فقرات.

القسم الثاني: الاشتمال المالي: ويتكون من 3 محاور، وهي:

– المحور الأول: الوصول الى الخدمات المالية.

– المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية.

– المحور الثالث: جودة الخدمات المالية.

القسم الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

واعتمدت الدراسة في قياس العلاقة بين ابعاد الاشتمال المالي والمسؤولية الاجتماعية على

الابعاد التي اقراها التحالف الدولي للاشتمال المالي (AFI, 2013).

واختارت الباحثة التدرج من (1-10) للاستجابة، فكلما اقتربت الإجابة من 10 دل ذلك على

الموافقة العالية على ما ورد في الفقرة المعنية، وكل تدرج له وزن نسبي 10%.

جدول (4.1): درجات المقياس (10-1)

										الاستجابة
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	الدرجة
مرتفع جداً		مرتفع		متوسط		منخفض		منخفض جداً		درجة الموافقة
%100		%80		%60		%40		%20		الوزن النسبي

5.4 خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة):

قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة، وصياغة فقراتها.

2. تم إعداد مسودة أولية للاستبانة، من أجل تقييمها وعرضها على المشرف، وأخذ آرائه حول صلاحية الاستبانة للدراسة.

3. تم ترتيب محاور الاستبانة، وإعادة صياغة فقراتها، وفق التعديلات التي أبداهها المشرف.

4. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية، وعرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة من أساتذة ومتخصصين.

5. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الاضافة أو التعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية كما في ملحق رقم (2).

6. تم إجراء عينة استطلاعية من (30) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وذلك بغرض التأكد من صدق الاستبانة وثباتها.

6.4 صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

1. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء من الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة ملحق رقم (1)، وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة، بالإضافة إلى اقتراح ما يرويه ضروريًا من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، واستنادًا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداهها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون.

2. صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة، مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

أولاً: نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاشتغال المالي:

(1) المحور الأول: الوصول إلى الخدمات المالية:

يبين الجدول الآتي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "الوصول إلى الخدمات المالية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.2): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الوصول الى الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	0.55	*0.000
2	يوجد صرافات الية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	0.51	*0.000
3	تؤثر طبيعة وظيفتك على مدى حصولك على الخدمات البنكية	0.50	*0.000
4	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته	0.45	*0.000
5	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول الى الخدمات البنكية	0.41	*0.000
6	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية	0.45	*0.000
7	استخدام الهاتف الذكي في التعاملات البنكية يسهل من الوصول للخدمات البنكية	0.54	*0.000
8	التواصل عن طريق المراسلات الالكترونية يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية	0.53	*0.000
9	الموقع الالكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية	0.41	*0.000

* الارتباط دال إحصائيا عند $\alpha \leq 0.05$

(2) المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "استخدام الخدمات المالية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.3): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور استخدام الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدامك للخدمات البنكية	0.79	*0.000
2	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	0.62	*0.000
3	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	0.66	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

(3) المحور الثالث: جودة الخدمات المالية:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "جودة الخدمات المالية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.4): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور جودة الخدمات المالية والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنكك بالجيدة	0.67	*0.000
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك	0.41	*0.000
3	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	0.71	*0.000
4	توصف تكلفة ورسوم الخدمات المالية بالمقبولة	0.54	*0.000
5	تتلقى معلومات كافية وتوضيح تام من موظفين البنك حول الخدمات المالية التي	0.62	*0.000
6	تستطيع تقديم شكوى للبنك بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفين البنك	0.45	*0.000

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ اليه عند	0.64	*0.000
8	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك طويلاً	0.40	*0.000
9	تشعر بالراحة والسهولة حول الخدمات المقدمة من البنك	0.75	*0.000
10	يعتبر متوسط تكلفة الخدمة لفتح حساب جاري أساسي تكلفة مقبولة	0.59	*0.000
11	يعتبر متوسط تكلفة التحويلات المالية تكلفة مقبولة	0.59	*0.000
12	يعتبر متوسط الرسوم السنوية لحساب التوفير تكلفة مقبولة	0.68	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

ثانياً: نتائج صدق الاتساق الداخلي للمسئولية الاجتماعية:

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات "المسئولية الاجتماعية" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.5): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور المسئولية الاجتماعية والدرجة الكلية للمحور

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يشترط البنك بأن تكون كافة المعاملات فيها متوافقة مع الشريعة الإسلامية	0.63	*0.000
2	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم عملائه	0.60	*0.000
3	تقيم البنك المعارض والندوات للتعريف بخدمات البنك	0.69	*0.000
4	يهتم البنك بقسم العلاقات العامة الذي يعنى بالاهتمام بالعملاء وتعريفهم بنشاطات البنك	0.67	*0.000
5	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك"	0.40	*0.000
6	يهتم البنك لآراء ومقترحات العملاء	0.71	*0.000

م	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
7	يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة	0.71	*0.000
8	يقوم البنك بالرد على شكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها	0.81	*0.000
9	يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة	0.69	*0.000
10	يحافظ البنك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم	0.41	*0.000
11	يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين البنك والعملاء	0.54	*0.000
12	يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء	0.78	*0.000
13	يهتم البنك بحقوق العملاء	0.69	*0.000
14	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في المكان المناسب له	0.49	*0.000
15	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المناسب له	0.43	*0.000
16	يهتم البنك بتيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعميلين	0.74	*0.000
17	يعمل البنك على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق	0.68	*0.000
18	يعمل البنك على توفير سلامة الخدمات المقدمة	0.63	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

3. الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

ويبين جدول رقم (4.6) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور أقل من 0.05، وبذلك تعتبر محاور الدراسة صادقة في تمثيلها لما وضعت لقياسه.

جدول (4.6): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الوصول الخدمات المالية	0.64	*0.000
استخدام إلى الخدمات المالية	0.41	*0.000
جودة الخدمات المالية	0.84	*0.000
المسؤولية الاجتماعية	0.89	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

7.4 ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة في حال تم إعادة تطبيقها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، أو بعبارة أخرى: إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم حساب الثبات بطريقتين:

1. الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ:

يبين جدول (4.7) أن جميع معاملات ألفا كرونباخ أكبر من (0.6)، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة (0.89)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

جدول (4.7): يوضح طريقة معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الوصول الخدمات المالية	9	0.74
استخدام إلى الخدمات المالية	3	0.71
جودة الخدمات المالية	13	0.80

0.90	18	المسئولية الاجتماعية
0.89	43	جميع فقرات الاستبانة

2. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين وهما: الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية، وبعد ذلك تم احتساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown.

معامل الارتباط المصحح = $\frac{2r}{1+r}$ حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية.

وبين جدول (4.8) أن قيمة معامل الارتباط المصحح (Spearman Brown) مرتفع ودالة إحصائية، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

جدول (4.8): يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

المحور	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح
الوصول للخدمات المالية	0.71	0.83
استخدام إلى الخدمات المالية	0.52	0.68
جودة الخدمات المالية	0.54	0.70
المسئولية الاجتماعية	0.70	0.82
جميع فقرات الاستبانة	0.76	0.86

8.4 الأساليب الإحصائية:

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- إحصاءات وصفية منها: النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي.
- معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient): لقياس صدق فقرات الاستبانة، وللتعرف على العلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان براون للتجزئة النصفية المتساوية، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار التوزيع الطبيعي: اختبار كولمغروف- سمرنوف، لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.
- اختبار (Independent - Sample T-Test) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.
- اختبار (تحليل التباين الأحادي - one- Way ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.
- اختبار المقارنات البعدية (LSD) بين فئات المتغيرات الفردية التي تحتوي على أكثر من متغيرين.

الفصل الخامس

اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة

الفصل الخامس: اختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة

1.5 مقدمة:

في هذا الفصل يتم عرض تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها وأبعادها، والوقوف على المتغيرات الشخصية للمبحوثين، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات إحصائياً، والحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل، وذلك من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة.

2.5 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

فيما يلي اختبار كولمغروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات، ويوضح جدول (5.1) نتائج الاختبار، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول (5.1): اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المحور
0.66	0.72	الوصول الى الخدمات المالية
0.55	0.79	استخدام الخدمات المالية
0.89	0.57	جودة الخدمات المالية
0.09	1.24	المسؤولية الاجتماعية
0.66	0.73	جميع فقرات الاستبانة

3.5 الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية للمبحوثين:

تم استخدام النسبة المئوية والتكرارات لوصف أفراد مجتمع الدراسة وفق البيانات الشخصية التي تم جمعها منهم، وفيما يلي نتائج التحليل الوصفي للبيانات الشخصية:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.2) أن 72.5% من أفراد عينة الدراسة ذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته 27.5% من عينة الدراسة.

جدول (5.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
72.5	272	ذكر
27.5	103	أنثى
100.0	375	المجموع

2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.3) أن 14.9% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين (18 إلى أقل من 30 سنة)، بينما 34.1% تتراوح أعمارهم بين (30 إلى أقل من 40 سنة)، و 25.6% تتراوح أعمارهم بين (40 إلى أقل من 50 سنة)، في حين أن 25.3% أعمارهم من (50 سنة فأكثر).

جدول (5.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
14.9	56	18 إلى أقل من 30
34.1	128	30 إلى أقل من 40
25.6	96	40 إلى أقل من 50
25.3	95	50 فأكثر
100.0	375	المجموع

3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.4) أن 19.2% من أفراد عينة الدراسة يقيمون في محافظة الشمال، بينما 29.9% يقيمون في محافظة غزة، و23.2% يقيمون في محافظة الوسطى، و19.2% يقيمون في محافظة خانيونس، في حين أن 8.5% يقيمون في محافظة رفح.

جدول (5.4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

النسبة %	التكرار	مكان الإقامة
19.2	72	الشمال
29.9	112	غزة
23.2	87	الوسطى
19.2	72	خانيونس
8.5	32	رفح
100.0	375	المجموع

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.5) أن 46.9% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية عامة، بينما 8.5% مؤهلهم العلمي دبلوم، و36% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، في حين أن 8.5% مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

جدول (5.5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
46.9	176	ثانوية العامة
8.5	32	دبلوم
36.0	135	بكالوريوس
8.5	32	دراسات عليا
100.0	375	المجموع

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.6) أن 21.3% من أفراد عينة الدراسة غير متزوجين، بينما 76.5% متزوجين، في حين أن 2.1% أرامل، في حين تم استثناء خيار مطلق/ة لأنه لم يتم اختياره من قبل أي من المبحوثين.

جدول (5.6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
21.3	80	أعزب/أنسة
76.5	287	متزوج/ة
2.1	8	أرمل/ة
100.0	375	المجموع

6. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.7) أن 29.9% من أفراد عينة الدراسة موظفين حكوميين، بينما 40.3% موظفين في القطاع الخاص، و10.7% يمتلكون أعمالاً حرة، و6.4% عاطلين عن العمل، في حين أن 12.8% يمتلكون أعمالاً أخرى كموظفين وكالة الغوث والمؤسسات الأهلية وغيرها.

جدول (5.7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة

النسبة %	التكرار	طبيعة الوظيفة
29.9	112	موظف / حكومي
40.3	151	موظف/ خاص
10.7	40	أعمال حرة
12.8	48	أخرى
6.4	24	عاطل عن العمل
100.0	375	المجموع

7. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.8) أن 8.5% من أفراد عينة الدراسة مستوى دخلهم (أقل من 1000 شيكل)، بينما 36.3% يتراوح مستوى دخلهم بين (1000 إلى أقل من 2000م)، و23.5% يتراوح مستوى دخلهم بين (2000م إلى 3000 شيكل)، في حين أن 31.7% مستوى دخلهم (3000 شيكل فأكثر).

جدول (5.8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الدخل

النسبة %	التكرار	مستوى الدخل
8.5	32	اقل من 1000 شيكل
36.3	136	1000 إلى أقل من 2000م
23.5	88	2000م إلى أقل من 3000
31.7	119	3000 شيكل فأكثر
100.0	375	المجموع

8. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البنك الذي يتم التعامل معه:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.9) أن 85.1% من أفراد عينة الدراسة عملاء للبنك الاسلامي الفلسطيني، بينما 8.5% عملاء للبنك الاسلامي العربي، في حين أن 6.4% عملاء للبنكين معاً، وقد روعي عندي التوزيع نسبة كل بنك من عينة الدراسة.

جدول (5.9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البنك

النسبة %	التكرار	البنك
85.1	319	البنك الاسلامي الفلسطيني
8.5	32	البنك الاسلامي العربي
6.4	24	الاثنين معاً
100.0	375	المجموع

9. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الموقع الجغرافي لفرع البنك الذي يتم التعامل معه:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.10) أن 14.9% من أفراد عينة الدراسة ينتمون لفرع محافظة الشمال، بينما 36.3% ينتمون لفرع محافظة غزة، و 23.2% ينتمون لفرع الوسطى، و 19.2% ينتمون لفرع خانينونس، في حين أن 6.4% ينتمون لفرع رفح.

جدول (5.10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الموقع الجغرافي لفرع البنك

النسبة %	التكرار	الموقع الجغرافي لفرع البنك
14.9	56	الشمال
36.3	136	غزة
23.2	87	الوسطى
19.2	72	خانيونس
6.4	24	رفح
100.0	375	المجموع

10. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الحساب البنكي:

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.11) أن 69.33% من أفراد عينة الدراسة طبيعة حسابهم في البنك حساب جاري، بينما 21.3% حساب توفير، في حين أن 2.93% حساب وديعة وأخيرا 6.4% حساب شؤون اجتماعية.

جدول (5.11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة الحساب البنكي

النسبة %	التكرار	طبيعة الحساب البنكي
69.33	260	حساب جاري
21.33	80	حساب توفير
2.93	11	حساب وديعة
6.4	24	شؤون اجتماعية
100.0	375	المجموع

4.5 تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبانة:

فيما يلي عرض نتائج التحليل الإحصائي لفقرات الاستبانة ومحاورها، من خلال تحديد المستوى العام لمتغيرات الدراسة من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

أولاً: تحليل محاور ابعاد الاشتغال المالي:

4.5.1 تحليل فقرات المحور الأول: الوصول إلى الخدمات المالية:

1. مدى وجود بنك في منطقة الإقامة:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود بنك في منطقة الإقامة، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.12): مدى وجود بنك في منطقة الإقامة

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	343	91.5
لا	32	8.5
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 91.5% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود بنك في مكان اقامتهم، بينما 8.5% لا يرون ذلك.

2. مدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء :

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.13): مدى وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعامل معه العملاء

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	295	78.7
لا	80	21.3
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 78.7% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود فروع قريبة للبنك الذي يتعاملون معه، بينما 21.3% لا يرون ذلك.

3. مدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.14): مدى وجود صراف قريب من مكان اقامة عملاء البنك

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	279	74.4
لا	96	25.6
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 74.4% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود صراف قريب من مكان اقامتهم، بينما 25.6% لا يرون ذلك.

4. مدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.15): مدى ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعامل معه العملاء عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	152	40.5
لا	223	59.5
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 40.5% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن ابتعاد أقرب صراف آلي للبنك الذي يتعاملون معه عن محل اقامتهم أكثر من كيلو متر مربع، بينما 59.5% لا يرون ذلك.

5. مدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.16): مدى وجود حساب الكتروني للعملاء للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	88	23.5
لا	287	76.5
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 23.5% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود حساب الكتروني لهم للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف الذكي، بينما 76.5% لا يرون ذلك.

6. مدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.17): مدى وجود مراسلات مصرفية الكترونية بين العملاء والبنك

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	96	25.6
لا	279	74.4
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 25.6% من أفراد عينة الدراسة يرون وجود مراسلات مصرفية إلكترونية بينهم وبين البنك، بينما 74.4% لا يرون ذلك.

جدول (5.18): نتائج تحليل فقرات محور: الوصول إلى الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
7	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	7.31	2.45	73.1	3
8	يوجد صرافات الية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	6.38	2.46	63.8	6
9	تؤثر طبيعة وظيفتك على مدى حصولك على الخدمات البنكية	5.75	3.18	57.5	8
10	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته	5.94	3.32	59.4	7
11	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول الى الخدمات البنكية	7.61	2.18	76.1	1
12	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية	5.61	3.22	56.1	9
13	استخدام الهاتف الذكي في التعاملات البنكية يسهل من الوصول للخدمات البنكية	6.83	3.10	68.3	4
14	التواصل عن طريق المراسلات الإلكترونية يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية	7.36	2.82	73.6	2
15	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية	6.64	2.45	66.4	5
الدرجة الكلية		6.60	1.28	66.0	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول الى الخدمات البنكية" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره

(7.61 من 10)، وبانحراف معياري (2.18)، وبوزن نسبي (76.1%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.

- الفقرة التي تنص على "يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (5.61 من 10)، وبانحراف معياري (3.22)، وبوزن نسبي (56.1%)، وهذا يشير إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة.

- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "الوصول إلى الخدمات المالية" بلغ (6.60 من 10)، وبانحراف معياري (1.28)، وبوزن نسبي (66%)، مما يدل على أن محور "الوصول إلى الخدمات المالية" يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

4.5.2 تحليل فقرات المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية:

1. مدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.19): مدى امتلاك العملاء لحساب مالي رسمي

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	279	74.4
لا	96	25.6
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 74.4% من أفراد عينة الدراسة يمتلكون حساب مالي رسمي، بينما 25.6% لا يمتلكون ذلك.

2. مدى وجود قرض قائم واحد على الأقل:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى وجود قرض قائم واحد على الأقل، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.20): مدى وجود قرض قائم واحد على الأقل

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	104	27.7
لا	271	72.3
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 27.7% من أفراد عينة الدراسة لديهم قرض واحد قائم على الأقل، بينما 72.3% ليس لديهم ذلك.

3. مدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.21): مدى استخدام خدمات معاملات التجزئة غير النقدية

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	88	23.5
لا	287	76.5
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 23.5% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون خدمات معاملات التجزئة غير النقدية، بينما 76.5% لا يستخدمون ذلك.

4. مدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم:

لقد تم قياس التكرارات والنسب المئوية لمدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم، وقد جاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (5.22): مدى استخدام العملاء لحسابهم البنكي بشكل دائم

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	104	27.7
لا	271	72.3
المجموع	375	100.0

تبين من خلال الجدول السابق أن 27.7% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون حسابهم البنكي بشكل دائم، بينما 72.3% لا يستخدمون ذلك.

جدول (5.23): نتائج تحليل فقرات محور: استخدام الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
5	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدامك للخدمات البنكية	6.12	3.76	61.2	2
6	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	3.84	2.96	38.4	3
7	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	6.59	3.25	65.9	1
	الدرجة الكلية	5.52	2.33	55.2	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (6.59 من 10)، وبانحراف معياري (3.25)، وبوزن نسبي (65.9%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (3.84 من 10)، وبانحراف

معياري (2.96)، وبوزن نسبي (38.4%)، وهذا يشير إلى وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذه الفقرة.

- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "استخدام الخدمات المالية" بلغ (5.52 من 10)، وبانحراف معياري (2.33)، وبوزن نسبي (55.2%)، مما يدل على أن محور "استخدام الخدمات المالية" يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

4.5.3 تحليل فقرات المحور الثالث: جودة الخدمات المالية:

لتحليل محور جودة الخدمات المالية استخدمت الباحثة الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب.

جدول (5.24): نتائج تحليل فقرات محور: جودة الخدمات المالية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنكك بالجيدة	7.85	2.00	78.5	2
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك	8.21	1.90	82.1	1
3	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	7.72	1.92	77.2	3
4	توصف تكلفة ورسوم الخدمات المالية بالمقبولة	7.33	2.12	73.3	5
5	تتلقى معلومات كافية وتوضيح تام من موظفين البنك حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك، و تكون اللغة واضحة والاسلوب واضح	7.63	2.03	76.3	4
6	تستطيع تقديم شكوى للبنك بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفين البنك	6.57	3.11	65.7	9
7	يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ اليه عند حدوث نزاع بينك وبين البنك	5.20	3.17	52.0	12
8	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك طويلاً	5.36	3.29	53.6	11

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
9	تشعر بالراحة والسهولة حول الخدمات المقدمة من البنك	7.12	2.09	71.2	6
10	يعتبر متوسط تكلفة الخدمة لفتح حساب جاري أساسي تكلفة مقبولة	6.78	2.54	67.8	7
11	يعتبر متوسط تكلفة التحويلات المالية تكلفة مقبولة	6.48	2.21	64.8	10
12	يعتبر متوسط الرسوم السنوية لحساب التوفير تكلفة مقبولة	6.69	2.31	66.9	8
	الدرجة الكلية	6.91	1.37	69.1	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (8.21 من 10)، وبانحراف معياري (1.90)، وبوزن نسبي (82.1%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.

- الفقرة التي تنص على "يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ إليه عند حدوث نزاع بينك وبين البنك" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (5.20 من 10)، وبانحراف معياري (3.17)، وبوزن نسبي (52%)، وهذا يشير إلى وجود درجة متوسطة من الموافقة على هذه الفقرة.

- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "جودة الخدمات المالية" بلغ (5.36 من 10)، وبانحراف معياري (3.29)، وبوزن نسبي (53.6%)، مما يدل على أن محور "استخدام الخدمات المالية" يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

ثانياً: تحليل فقرات محور المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

لتحليل محور المسؤولية الاجتماعية استخدمت الباحثة الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، والترتيب.

جدول (5.25): نتائج تحليل فقرات محور: المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
1	يشترط البنك بأن تكون كافة المعاملات فيها متوافقة مع الشريعة الإسلامية	6.27	3.54	62.7	11
2	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم عملائه	6.38	3.14	63.8	10
3	تقيم البنك المعارض والندوات للتعريف بخدمات البنك	4.37	2.89	43.7	17
4	يهتم البنك بقسم العلاقات العامة الذي يعنى بالاهتمام بالعملاء وتعريفهم بنشاطات البنك	4.78	3.30	47.8	15
5	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك"	7.93	2.88	79.3	1
6	يهتم البنك لآراء ومقترحات العملاء	4.86	2.73	48.6	14
7	يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة	4.33	2.98	43.3	18
8	يقوم البنك بالرد على شكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها	4.75	2.70	47.5	16
9	يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة	5.52	2.64	55.2	13
10	يحافظ البنك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم	7.25	2.29	72.5	3
11	يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين البنك والعملاء	7.01	2.07	70.1	6
12	يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء	6.71	2.29	67.1	9
13	يهتم البنك بحقوق العملاء	7.04	2.40	70.4	5

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الترتيب
14	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في المكان المناسب له	7.46	1.87	74.6	2
15	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المناسب له	7.19	1.78	71.9	4
16	يهتم البنك بتيسير سياسات واجراءات تقديم الخدمات للعميلين	6.85	1.96	68.5	7
17	يعمل البنك على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق	6.18	2.10	61.8	12
18	يعمل البنك على توفير سلامة الخدمات المقدمة	6.80	2.39	68.0	8
	الدرجة الكلية	6.20	1.61	62.0	

يتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- الفقرة التي تنص على "يطبق البنك مبدأ اعرف عميلك" جاءت في المرتبة الأولى من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (7.93 من 10)، وبانحراف معياري (2.88)، وبوزن نسبي (79.3%)، وهذا يشير إلى وجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرة.
- الفقرة التي تنص على "يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة" جاءت في المرتبة الأخيرة من بين باقي الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.33 من 10)، وبانحراف معياري (2.98)، وبوزن نسبي (43.3%)، وهذا يشير إلى وجود درجة منخفضة من الموافقة على هذه الفقرة.
- ويلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لإجابات المبحوثين على محور "المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء" بلغ (6.20 من 10)، وبانحراف معياري (1.61)، وبوزن نسبي (62%)، مما يدل على أن محور "المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء" يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

5.5 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (5.26): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		الاشتغال المالي
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*0.000	0.53	

* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.26) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة 0.05.

وتعزو الدراسة هذه النتيجة الى انه كلما كانت ابعاد الاشتغال المالي متحققة في البنوك كلما ساهم ذلك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء وتمكين شرائح اكبر منهم من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك.

وتتفق هذه النتيجة مع (ابودية، 2016م) وايضا مع (جامع ووافي، 2016م) و(اشتوي وأبومصطفى، 2016م)

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (5.27): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		الوصول إلى الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*0.010	0.37	

* الارتباط دال احصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.27) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة 0.05.

وتعزو الدراسة هذه النتيجة الى انه كلما كانت عملية الوصول للخدمات البنكية اسهل كلما ساهم ذلك في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء لهذه البنوك.

وتتفق هذه النتيجة مع وتتفق هذه النتيجة مع (ابودية، 2016م) وايضا مع (جامع ووافي، 2016م) و(اشتوي وأبومصطفى، 2016م)

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (5.28): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		استخدام الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
//0.220	0.06	

// الارتباط غير دال احصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.28) عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

وتعزو الدراسة هذه النتيجة الى ان مفهوم استخدام الخدمات البنكية ليس مرتبطا بتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء حيث ان الخدمة قد تكون موجودة ولكن العميل لا يقوم باستخدامها نظرا لظروف وحيثيات تخص العميل نفسه.

واختلفت هذه النتيجة مع (ابودية، 2016م) وايضا مع (جامع ووافي، 2016م) و(اشتيوي وأبومصطفى، 2016م)

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، والنتائج المتعلقة بهذه الفرضية موضحة من خلال الجدول التالي:

جدول (5.29): يوضح نتائج معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة

المسؤولية الاجتماعية		جودة الخدمات المالية
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*0.010	0.71	

* الارتباط دال احصائيًا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.29) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، حيث إن القيمة الاحتمالية المقابلة لمعامل الارتباط أقل من مستوى الدلالة 0.05.

وتعزو الدراسة هذه النتيجة الى انه كلما زادت جودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها كلما ساهم ذلك في تحقيق رسالة البنوك تجاه تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها. وتتفق هذه النتيجة مع (ابودية، 2016م) وايضا مع (جامع ووافي، 2016م) و(اشتويوي وأبومصطفى، 2016م)

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، مستوى الدخل، البنك الذي يتم التعامل معه، الموقع الجغرافي لفرع البنك، طبيعة الحساب البنكي).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، مستوى الدخل، البنك الذي يتم التعامل معه، الموقع الجغرافي لفرع البنك، طبيعة الحساب البنكي).

للإجابة على الفرضيتان تم اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية باستخدام اختبار (Independent - Sample T-Test) للتحقق من الفروق بين مجموعتين من البيانات الترتيبية، وتم استخدام اختبار (One- Way ANOVA) للتحقق من الفروق بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية. وتنطبق منهما الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس:

تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.30): نتائج اختبار (T) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير الجنس

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	ذكر	6.54	1.05	0.926	0.360	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	أنثى	6.85	1.05			
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	5.84	1.63	2.682	0.010	توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	أنثى	7.18	1.24			

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.30):

- أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (T) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.
- أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار (T) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس. والفروق كانت لصالح الاناث.

وتعزو الدراسة وجود فروق جوهرية بين الذكور والاناث حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية الى أن الإناث أكثر عاطفية وتفاعل مع المعطيات من الرجال وهذا ينعكس على مدى قناعاتهم المرتبطة برضاهم عن الخدمات التي يقدمها البنك، سيما وأن الإناث معاملاتهم محدودة مع البنوك مقابل تعاملات الرجال وان الاناث يحملون اتجاهات إيجابية أفضل من الذكور حول تحقيق البنوك الاسلامية في قطاع غزة للمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.31): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	49.973	3	16.658	1.990	0.130	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	351.064	371	0.946			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	22.696	3	7.565	0.326	0.807	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	951.161	371	2.564			
	المجموع	973.8568	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.31):

- أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر.
- أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير العمر.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير العمر أن التعاملات مع البنك غير محددة بفئة عمرية معينة وأن الخدمات المقدمة يستفيد منها جميع الفئات العمرية على حد سواء. وأن إدراكهم تجاه ما يقدمه البنك من التزامات للمجتمع متقارب بشكل كبير وانه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة اخرى.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مكان الإقامة:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مكان الإقامة:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي والمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مكان الإقامة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.32): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير مكان الإقامة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	77.009	4	19.252	2.465	0.060	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	324.028	370	0.876			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	180.360	4	45.090	2.359	0.069	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	793.496	370	2.145			
	المجموع	973.8568	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.32):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مكان الإقامة.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مكان الإقامة.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير مكان الإقامة انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة أخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتمال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتمال وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.33): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتمال المالي	بين المجموعات	10.863	3	3.621	0.385	0.764	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	390.174	371	1.052			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	28.860	3	9.620	0.453	0.717	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	944.997	371	2.547			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.33):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير المؤهل العلمي انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة و تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة اخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.34): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	14.496	2	7.248	0.826	0.444	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	386.541	372	1.039			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	12.270	2	6.135	0.267	0.767	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	961.586	372	2.585			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.34):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة و تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة اخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتمال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتمال وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.35): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتمال المالي	بين المجموعات	109.164	4	27.291	2.143	0.091	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	291.873	370	0.789			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	43.426	4	10.857	0.463	0.763	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	930.430	370	2.515			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.35):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة انه عامل غير مؤثر في ابعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة اخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مستوى الدخل:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مستوى الدخل:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مستوى الدخل، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.36): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير مستوى الدخل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	4.799	3	1.600	0.168	0.917	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	396.238	371	1.068			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	40.504	3	13.501	0.597	0.620	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	933.353	371	2.516			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.36):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مستوى الدخل.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير مستوى الدخل.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير مستوى أنه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة أخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.37): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير البنك

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	8.715	2	4.358	0.487	0.618	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	392.322	372	1.055			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	31.485	2	15.743	0.742	0.482	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	942.372	372	2.533			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.37):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين

حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه.

- أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير البنك الذي يتم التعامل معه انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة اخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.38): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى

لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	63.865	4	15.966	1.968	0.117	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند
	داخل	337.172	370	0.911			

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
	المجموعات						مستوى 0.05
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	94.734	4	23.684	1.134	0.354	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	879.123	370	2.376			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.38):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية لمتغير الموقع الجغرافي للبنك الذي يتم التعامل معه انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة أخرى.

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي:

• لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي:

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova) لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.39): نتائج تحليل التباين الأحادي لكشف الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	7.494	2	3.747	0.422	0.658	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	393.543	372	1.058			
	المجموع	401.037	374				
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	27.323	2	13.662	0.606	0.550	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	946.534	372	2.544			
	المجموع	973.857	374				

تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.39):

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الاشتغال المالي في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

– أن القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه: لا توجد فروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

وتعزو الدراسة عدم وجود فروق جوهرية لمتغير طبيعة الحساب البنكي انه عامل غير مؤثر في أبعاد الاشتغال المالي من جهة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة من جهة أخرى.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

1.6 مقدمة:

بعد استعراض الإطار النظري لكل من متغيرات الدراسة، والتعريف بأبعاد الاشتمال المالي وأنواع المسؤولية الاجتماعية، تم إجراء الدراسة التطبيقية، واختبار فرضيات الدراسة، وبالتالي فقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

2.6 النتائج:

بعد أن تم تحليل البيانات المستقاة من أجوبة المبحوثين خلصت الدراسة إلى عدة نتائج، جاءت على النحو الآتي:

- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور 66%، ويرجع ذلك إلى أن سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية، والتواصل يتم عن طريق المراسلات الالكترونية مما يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية، ووجود عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.
- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور 55.2%، ويرجع ذلك إلى أن الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية والمستوى التعليمي يؤثر على استخدام الخدمات البنكية المتاحة.
- حظي محور جودة الخدمات المالية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور 53.6%، ويرجع ذلك إلى الشعور بالثقة لدى العملاء تجاه البيانات والمعلومات المالية في البنك، والرضا تجاه البنك وأداء موظفيه والخدمات المقدمة.
- حظي محور المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور 62%، ويرجع ذلك إلى اهتمام البنوك الاسلامية بتقديم الخدمة للعملاء في الوقت والمكان المناسب، واهتمامها بحقوق العملاء، ومحافظة البنوك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم.

- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.28) عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- تبين من النتائج الموضحة في جدول (5.29) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الاناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول العلاقة بين ابعاد الاشتغال المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الاسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (العمر، مكان الإقامة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، طبيعة الوظيفة، مستوى الدخل، البنك الذي يتم التعامل معه، الموقع الجغرافي لفرع البنك، طبيعة الحساب البنكي).

3.6 التوصيات:

1. العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها.
2. الاشراف على ورشات عمل توعوية للشباب للتعامل مع الخدمات البنكية المختلفة.
3. العمل على ايجاد جهة رقابية للفصل في النزاعات بين العملاء والبنوك تكون حيادية ومستقلة.
4. منح الجوائز المالية والمعنوية من الدولة للتشجيع على المساهمة الفعالة في برامج المسؤولية الاجتماعية وتفعيل مفهوم الاشتمال المالي.
5. قيام الحكومة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء البنوك للمسؤولية المجتمعية، وتوفير محفزات نظامية للبنوك تميزها في المسؤولية المجتمعية.
6. تضمين المسؤولية المجتمعية وابعاد الاشتمال المالي الخطة الاستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية.
7. عمل دورات للتوعية باهمية الاشتمال المالي وابعاده الثلاثة وماله من اثر على تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
8. عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع المحلي والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع المحلي.
9. العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل عام للبنوك خاصة لمختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر البرامج والأنشطة والفعاليات غير المنهجية أو غير تدريب منظم.
10. إصدار نشرات، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية، وتحديث أخبارها وجمع الحالات الدراسية من خلال أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.
11. عقد وتنظيم ورش العمل والندوات واللقاءات الداعمة والمؤتمرات تضم متخذي القرار لتحديد معايير أداء المسؤولية المجتمعية ومنح حوافز للتميز في أداء المسؤولية المجتمعية.

المصادر والمراجع

المصادر المراجع

أولاً: المراجع العربية:

بلقاسم، ماضي ولدراع، خديجة. (2012). دور البنوك الإسلامية في إرساء المسؤولية الاجتماعية في الدول الإسلامية. ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر.

البكري، ثامر ياسر. (2001م). التسويق والمسؤولية الاجتماعية. ط1، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

البنك الإسلامي العربي. (2016). التقرير السنوي. فلسطين: البنك الإسلامي العربي.

البنك الإسلامي الفلسطيني. (2016). التقرير السنوي. فلسطين: البنك الإسلامي الفلسطيني.

البنك الدولي. (2013م). التقرير السنوي. واشنطن: البنك الدولي.

البنك الدولي. (2016). نظرة عامة. تاريخ الاطلاع: 15 فبراير 2016، الموقع الالكتروني:

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>

أبو جامع، نسيم ووافي، فاطمة. (2016م). دور البنوك في فلسطين بإثراء المسؤولية المجتمعية وانعكاسها على أدائها المالي. مجلة جامعة فلسطين، تاريخ الاطلاع: 16 أكتوبر 2016،

الموقع الالكتروني: <http://dspace.up.edu.ps/xmlui/handle/123456789/156>

جامع، ياسر. (2010م). اصلاح سياسات الادماج في الخدمات المالية الشاملة. السودان: برنامج الأمم المتحدة

جمعية البنوك العامة. (2015م). التقرير السنوي. فلسطين: جمعية البنوك.

الحكيم، منير. (2014م). المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المتعاملين مع المصارف

الإسلامية الأردنية. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، الأردن، 17 (2) 15-56

أبو حمد، رضا. (2007م): دراسة بعض المنطلقات الفكرية للسيد محمد باقر الصدر في

المصارف الإسلامية وواقعها الفعلي. تاريخ الاطلاع: 17 مايو 2016، الموقع الالكتروني:

<https://goo.gl/ots2kL>

أبو دية، ماجد. (2016م). دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي

الفلسطيني. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.

زغب، أحمد. (2011م). دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية الاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة. فلسطين.

الزغب، ميادة وترزي، مايكل. (2013م). الاتجاهات العامة للاشتغال المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية مذكرة مناقشة مركزة رقم 84، واشنطن: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.

الزبيد، عبد الناصر. (2013م). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في الأردن (2008م-2010م). دراسات العلوم الإدارية، الأردن، 40 (1)، 48-61.

سلطة النقد الفلسطينية. (1996م). دائرة الأبحاث والسياسات النقدية، التقرير السنوي.

سلطة النقد الفلسطينية. (2014م). إنجازات سلطة النقد كرسى لفلسطين مكانة رائدة في مجال الاشتغال المالي. تاريخ الاطلاع: 22 مارس 2016، الموقع الإلكتروني: <http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=344&ArtMID=1098&ArticleID=645&language=ar-EG>

سلطة النقد الفلسطينية. (2014م). مفهوم الاشتغال المالي وأهدافه. تاريخ الاطلاع: 15 يناير 2016، الموقع الإلكتروني: <http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=343&ArtMID=957&ArticleID=562&language=ar-EG>

الشرح، رمضان. (2014م). المسؤولية الاجتماعية والتنمية للبنوك الإسلامية ودورها في دعم المشروعات الصغيرة، ورقة مقدمة لورشة العمل الخامسة لمركز الكويت للاقتصاد الإسلامي، الكويت.

صندوق النقد العربي. (2012م). "فرص وتحديات النفاذ الى الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية"، ورقة عمل قدمت في اجتماع الدورة السادسة والثلاثين لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية والتي عقدت في الكويت في 1 أكتوبر صندوق النقد العربي. (2015م). العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والاشتغال المالي. أبو ظبي: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. صندوق النقد العربي. (2015م). متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

- عبدو، عيشوش. (2008م). تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- العرايبي، مصطفى وطروبيا، نذير. (2012م). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الإسلامية - تحليل تجربة المصرف الإسلامي للتنمية. ورقة مقدمة للملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية جامعة بشار، الجزائر.
- الغالبى طاهر، وإدريس وائل. (2007م). الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- غانم، محمد. (2010م). واقع التمويل الأصغر الإسلامي وآفاق تطويره في فلسطين، دراسة تطبيقية على قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة.
- القاضي، أحمد. (2010م). المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية (مجالاتها-تأثيرها على الاداء) دراسة ميدانية مقارنة لعينة من فروع البنوك العامة والخاصة العاملة بمحافظة أسيوط. بحث مقدم إلى مركز المديرين المصري، مصر.
- لجنة التجارة والتنمية. (12-14 نوفمبر 2014). تأثير امكانية الوصول الى الخدمات المالية على التنمية، بما يشمل ابراز أثر التحويلات المالية: التمكين الاقتصادي للنساء والشباب. ورقة مقدمة إلى مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف
- اللوح وراضي، (2016م): مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية. دراسة تحليلية مقارنة. مجلة جامعة فلسطين، تاريخ الاطلاع: 16 أكتوبر 2016، الموقع الالكتروني: <http://dspace.up.edu.ps/jspui/handle/123456789/159>
- مشتى، بهاء الدين. (2011م). دور المصارف الإسلامية في دفع عجلة الاستثمارات المحلية في فلسطين للفترة ما بين 1996-2008م دراسة تحليلية. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الأزهر، غزة.
- معهد الدراسات المصرفية. (2016م). اضاءات، السلسلة (18)، العدد (7). عمان.
- مقداد، محمد وحلس، سالم. (2005م). دور البنوك الإسلامية في تمويل التنمية الاقتصادية في فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الانسانية، 13(1)، 261-239
- مؤسسة التمويل الدولية. (2013م). التقرير السنوي. واشنطن: مؤسسة التمويل الدولية.

الهواري، بن ومهدي، ميلود. (2012م). *المسئولية الاجتماعية في البنوك الاسلامية بين الأسس والممارسات- دراسة حالة البنك الاسلامي الأردني*. تاريخ الاطلاع 3 مارس 2016، الموقع الالكتروني: <https://goo.gl/20x7qv>

وادي، رشدي عبد اللطيف. (2008م). *أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها*. *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، 16 (2)، 855 - 893

وهيب، قحطان. (2006م). *مصادر الأموال واستخداماتها في العمل المصرفي الإسلامية- دراسة تحليلية مقارنة*. *المجلة الأكاديمية العلمية، العراق*، (15) 205-244.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alexandre, C., Mas, I., & Radcliffe, D. (2010). *Regulating New Banking Models that Can Bring Financial Services to All*, 1 August 2010.
- Alliance for financial inclusion AFI. (2013). *measuring financial inclusion; core set of financial inclusion indicators*. Malaysia: AFI
- Alliance for financial inclusion AFI. (2016). *indicators of the quality dimension of the financial inclusion*. Malaysia: AFI
- Amidžic, G., Massara, A., & Mialou, A. (2014). *Assessing countries' financial inclusion standing: a new composite index*.
- Baza, A. U., & Rao, K. S. (2017). *Financial Inclusion in Ethiopia*. *International Journal of Economics and Finance*, 9(4), 191.
- Ben Naceur, S., Barajas, A., & Massara, A. (2015). *Can Islamic Banking Increase Financial Inclusion?*.
- Belás, J. (2012). Social responsibility and ethics in the banking business: myth or reality? A case study from the Slovak republic. *Economic annals*, 57(195), 115-137.
- Bose, S., Bhattacharyya, A., & Islam, S. (2016). Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy. *American Economic Review*, 780, 795.
- Cámara, N., & tuesta, D. (2014). *Measuring financial inclusion: a muldimensional index*.
- Damodaran, A. (2012). Financial inclusion: issues and challenges. *Akgec international journal of technology*, 4(2), 54-59.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Randall, D. (2014). Islamic finance and financial inclusion: measuring use of and demand for formal financial services among Muslim adults. *Review of Middle East economics and finance*, 10(2), 177-218.

- Dusuki, A. W., & Dar, H. (2007). *Stakeholders' perceptions of corporate social responsibility of Islamic banks: evidence from Malaysian economy*. *Islamic economics and finance*, 249.
- Gatnar, E. (2013). *Financial inclusion indicators in Poland*.
- Ghosh, J. (2012). Microfinance and the challenge of financial inclusion for development. *Ensayos económicos*, 1(67), 7-34.
- Global financial development GFDR. (2014). *Financial report inclusion*. Washington: The World Bank.
- Hannig, A., & Jansen, S. (2010). *Financial inclusion and financial stability: current policy issues*.
- Ismail, A. G., Ismail, M. A., Shahimi, S., & Shaikh, S. A. (2015). *Financial Inclusiveness in Islamic Banking: Comparison of Ideals and Practices Based on Maqasid-e-Shari'ah*, 1-21.
- Ismail, A. G., Zaenal, M. H., & Taufiq, U. (2016). *Can Islamic Philanthropy Increase Financial Inclusion? (No. 1437-2)*.
- Jin, K. G., & Drozdenko, R. G. (2010). Relationships among perceived organizational core values, corporate social responsibility, ethics, and organizational performance outcomes: An empirical study of information technology professionals. *Journal of Business Ethics*, 92(3), 341-359.
- Lentner, C., Szegedi, K., & Tatay, T. (2015). Corporate social responsibility in the banking sector. *Pénzügyi szemle/public finance quarterly*, 60(1), 95-103.
- Malaysia World's Islamic Finance Marketplace. (2015). *Annual Report*. Malaysia: World's Islamic Finance Marketplace
- Marshall, J. N. (2004). Financial institutions in disadvantaged areas: a comparative analysis of policies encouraging financial inclusion in Britain and the United States. *Environment and planning a*, 36(2), 241-261.
- Mehrotra, A. N., & Yetman, J. (2015). *Financial inclusion-issues for central banks*.
- Mirakhor, A., & Iqbal, Z. (2012). *financial Inclusion: Islamic finance perspective*.
- Moharana, S. (2013). Corporate social responsibility: a study of selected public sector banks in India. *Iosr journal of business and management (iosr-jbm)*, 15(4), 01-09.
- Mohieldin, M., Iqbal, Z., Rostom, A. M., & Fu, X. (2011). The role of Islamic finance in enhancing financial inclusion in Organization of Islamic Cooperation (OIC) countries.
- Park, C. Y., & Mercado Jr, R. V. (2015). *Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia*.
- Pearce, D. (2011). *Financial inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and roadmap recommendations*.

- Rani, P., & Khan, M. S. (2015). Corporate social responsibility (csr): an analysis of Indian banking sector. *International journal of applied research*, 1(11), 304-310.
- Reyes, G. P., Cañote, L. D. A., & Mazer, R. (2010). *Financial inclusion indicators for developing countries: the Peruvian case*. Peru: superintendency of banking.
- Saxena, S. (2015). *A comparative study of corporate social responsibility (csr) of private and public sector banks*.
- Shah, A. (2013). *Development of corporate social responsibility: a case study of selected Indian corporate sector banks*.
- Walker, A. G., Smither, J. W., & Waldman, D. A. (2008). A longitudinal examination of concomitant changes in team leadership and customer satisfaction. *Personnel psychology*, 61(3), 547-577.
- Wang, X. H., & shihadeh, F. H. (2015). Financial inclusion: policies, status, and challenges in Palestine. *International journal of economics and finance*, 7(8), 196.
- Yeung, S. (2011). The role of banks in corporate socialresponsibility. *Journal of Applied Economics and Business Research*, 1(2), 103-115.

الملاحق

ملحق رقم (1): أسماء السادة المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1	د. وائل الداية	الجامعة الاسلامية
2	د. وسيم الهابيل	الجامعة الاسلامية
3	د. سامي أبوالروس	الجامعة الاسلامية
4	د. خالد الدهليز	الجامعة الاسلامية
5	د. نافذ بركات	الجامعة الاسلامية
6	أ.د. محمود عكاشة	جامعة الازهر
7	د. محمد فارس	جامعة الازهر
8	د. وفيق الاغا	جامعة الازهر
9	د. علاء الدين السيد	جامعة الاقصى

ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أخي العميل..... أختي العميلة

تحية طيبة و بعد....

يطيب لي أن أضع بين يديك هذا الاستبيان الذي أعدت بهدف الحصول علي البيانات المتعلقة بدراسة عنوانها "مدى مساهمة الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)", وذلك كبحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة.

لذلك أرجو التكرم بتخصيص جزء من وقتكم الثمين، لتعبئة الاستمارة المرفقة، مع مراعاة الدقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة، والذي سيكون له عظيم الأثر والفائدة في الوصول إلى نتائج أكثر دقة كونها ستستخدم للأغراض العلمية فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: حنين محمد عجور

أولاً: البيانات الديمغرافية

1.1 الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2.1 العمر

☐ 18 - أقل من 30

☐ 30 - أقل من 40

☐ 40 - أقل من 50

☐ 50 فأكثر

3.1 مكان الإقامة

☐ محافظة الشمال

☐ محافظة غزة

☐ محافظة الوسطى

☐ محافظة خانينونس

☐ محافظة رفح

4.1 المستوى التعليمي

☐ الثانوية العامة فأقل

☐ الدبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

5.1 الحالة الاجتماعية

☐ أعزب/أنسة

☐ متزوج/ة

☐ أرمل/ة

☐ مطلق/ة

6.1 طبيعة وظيفتك الحالية

☐ موظف/ة حكومي

☐ موظف/ة خاص

☐ تمتلك / ين أعمال حرة

☐ أخرى حدد/ي.....

☐ عاطل/ة عن العمل

7.1. مستوى الدخل

- ☐ أقل من 1000 شيكل
- ☐ 1000 - أقل من 2000 م شيكل
- ☐ 2000 م - أقل من 3000 شيكل
- ☐ 3000 شيكل فأكثر

8.1 البنك الذي تتعامل/ين معه

- ☐ البنك الاسلامي الفلسطيني
- ☐ البنك الاسلامي العربي
- ☐ الاثنين معاً

9.1 الموقع الجغرافي لفرع البنك الذي تتعامل/ين معه

- ☐ محافظة الشمال
- ☐ محافظة غزة
- ☐ محافظة الوسطى
- ☐ محافظة خانيونس
- ☐ محافظة رفح

10.1. طبيعة حسابك البنكي - يمكن الاختيار لأكثر من نوع

- ☐ حساب جاري
- ☐ حساب توفير
- ☐ وديعة
- ☐ شؤون اجتماعية

ثانياً: أسئلة الاستبانة:

تشير الفقرات التالية الى مدى مساهمة البنوك في تطبيق أبعاد الاشتمال المالي، يرجى وضع الدرجة المناسبة لكل فقرة من الفقرات التالية، حيث كلما اقتربت الدرجة من (10) دل ذلك على الموافقة العالية على ما ورد والعكس صحيح.

البعد الأول: الوصول الى الخدمات المالية		
1. يوجد بنك في منطقة اقامتك		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
2. يوجد فروع قريبة للبنك الذي تتعامل معه		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
3. يوجد صراف آلي قريب من مكان اقامتك للبنك الذي تتعامل معه		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
4. يبعد أقرب صراف آلي للبنك الذي تتعامل معه عن محل اقامتك أكثر من كيلو متر مربع		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
5. يوجد لديك حساب الكتروني للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الهاتف النكي		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
6. يوجد مراسلات مصرفية الكترونية بينك كعميل وبين البنك		
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا		
م	الفقرة	درجة الموافقة
10-1		
7	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	
8	يوجد صرافات الية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية	
9	تؤثر طبيعة وظيفتك على مدى حصولك على الخدمات البنكية	
10	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته	
11	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول الى الخدمات البنكية	

12	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات البنكية
13	استخدام الهاتف الذكي في التعاملات البنكية يسهل من الوصول للخدمات البنكية
14	التواصل عن طريق المراسلات الالكترونية يسهل عملية الوصول للخدمات البنكية
15	الموقع الالكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية
البُعد الثاني: استخدام الخدمات المالية	
<p>1. تمتلك حساب مالي رسمي</p> <p><input type="checkbox"/> نعم</p> <p><input type="checkbox"/> لا</p>	
<p>2. يوجد لديك قرض قائم واحد على الأقل</p> <p><input type="checkbox"/> نعم</p> <p><input type="checkbox"/> لا</p>	
<p>3. تستخدم خدمات معاملات التجزئة غير النقدية</p> <p>المعاملات غير النقدية: هي عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والخصم المباشر والدفع عن طريق بطاقات الائتمان.</p> <p><input type="checkbox"/> نعم</p> <p><input type="checkbox"/> لا</p>	
<p>4. تستخدم حسابك البنكي بشكل دائم</p> <p>الاستخدام المتكرر للحساب: هو أخذ الأموال من الحساب الشخصي 3 مرات أو أكثر خلال الشهر، وذلك يشمل عمليات السحب النقدي، المدفوعات، الشيكات، الشراء الالكتروني، وأي خصم للمدفوعات اما عن طريق صاحب الحساب أو أطراف أخرى.</p> <p><input type="checkbox"/> نعم</p> <p><input type="checkbox"/> لا</p>	

م	الفقرة	درجة الموافقة 10-1
5	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدامك للخدمات البنكية	
6	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	
7	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدامك للخدمات البنكية المتاحة	
البُعد الثالث: جودة الخدمات المالية		
م	الفقرة	درجة الموافقة 10-1
1	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل بنكك بالجيدة	
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك	
3	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	
4	توصف تكلفة ورسوم الخدمات المالية بالمقبولة	
6	تتلقى معلومات كافية وتوضيح تام من موظفين البنك حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك، و تكون اللغة واضحة والاسلوب واضح	
7	تستطيع تقديم شكوى للبنك بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفين البنك	
8	يمكنك الاستعانة بجهة عادلة أو أمين للمظالم المالية في البنك تلجأ إليه عند حدوث نزاع بينك وبين البنك	
9	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك طويلاً	
10	تشعر بالراحة والسهولة حول الخدمات المقدمة من البنك	
11	يعتبر متوسط تكلفة الخدمة لفتح حساب جاري أساسي تكلفة مقبولة	
12	يعتبر متوسط تكلفة التحويلات المالية تكلفة مقبولة	
13	يعتبر متوسط الرسوم السنوية لحساب التوفير تكلفة مقبولة	
المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء		
م	الفقرة	درجة الموافقة 10-1
1	يشترط البنك بأن تكون كافة المعاملات فيها متوافقة مع الشريعة الإسلامية	
2	تتوافق رسالة البنك وأهدافه مع أهداف وقيم عملائه	
3	تقيم البنك المعارض والندوات للتعريف بخدمات البنك	

4	يهتم البنك بقسم العلاقات العامة الذي يعنى بالاهتمام بالعملاء وتعريفهم بنشاطات البنك
5	يطبق البنك مبدأ "اعرف عميلك" وهو مبدأ يتطلب الالتزام بالتعامل مع العملاء بموجب الأسماء الواردة في الهويات والوثائق الصادرة عن الجهات الرسمية في البلاد، ومنع التعامل أو فتح أو تشغيل أو الاحتفاظ بأي حساب مصرفي مجهول الاسم أو الذي يتم تشغيله تحت اسم وهمي وزائف أو غير صحيح. كما يتعين على البنوك، ليس فقط الاكتفاء بمعرفة عملائها، ولكن ينبغي عليها معرفة الغرض من فتح أي حساب بنكي والعلاقة المصرفية وطبيعتها، إضافة إلى مراقبة نشاط الحسابات المصرفية لتحديد نمط العمليات غير الطبيعية.
6	يهتم البنك لأراء ومقترحات العملاء
7	يقدم البنك توعية للشباب للتعامل مع البنوك والخدمات المقدمة
8	يقوم البنك بالرد على شكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المناسبة لها
9	يتعامل البنك مع عملائه بشفافية ونزاهة
10	يحافظ البنك على أمن وسلامة العملاء وأموالهم وكافة البيانات المتعلقة بهم
11	يوضح البنك الشروط التي تحدد طبيعة العلاقة ما بين البنك والعملاء
12	يهتم البنك بإقامة علاقات طيبة مع العملاء
13	يهتم البنك بحقوق العملاء
14	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في المكان المناسب له
15	يهتم البنك بتقديم الخدمة للعميل في الوقت المناسب له
16	يهتم البنك بتيسير سياسات وإجراءات تقديم الخدمات للعميلين
17	يعمل البنك على تحقيق رضا المودعين عن العائد المحقق
18	يعمل البنك على توفير سلامة الخدمات المقدمة