بسم الله الرحمن الرحيم

كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير إدارة الأعمال

واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين

The Reality of Financial Inclusion in Islamic Banks – Palestine

إعداد الباحث

سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة

إشراف الدكتور

ياسر شاهين

قُدمَ هذا البحثُ إستكمالاً لمُتطلباتِ الحُصولِ عَلى دَرَجةِ الماجستيرِ في إدارة الأعمال

بكلية الدراسات العليا في جامعة الخليل

2020

إجازة الرسالة

واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين

إعداد

سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة

إشراف

الدكتور ياسر شاهين

نوقشت هذه الرسالة يوم الأربعاء بتاريخ 2020/07/22م، وأجيزت من أعضاء لجنة المناقشة التالية أسماؤهم:

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
د. ياسر شاهين	/ مشرفاً رئيسياً	.....
د.مجدي الكبيجي	/ ممتحناً خارجياً	.....
د.نائل سيد أحمد	/ ممتحناً داخلياً	.....

الخليل- فلسطين

1441هـ -2020م

الإهداء

الحمد لله أولاً وأخيراً لخالق الكون مؤتي العلم من يشاء رافع الأقدار ومعز العلم والعلماء..

إلى معلمنا الأول معلم البشرية كل الخير صاحب الفضل والبر ... إلى الهادي البشير..

إلى حبيبنا وقدوتنا سيدنا محمد صلّ الله عليه وسلم

إلى والدي ووالدتي الغاليين إليكما يا من قرن بركما بعبادته وإرتبطت سعادتكما بسعادتي

إلى إخوتي أصدقاء عمري وأسرار طفولتي وإلى أختي الغالية وردة حياتنا وزهرة ذكرياتنا

إلى زوجتي وشريكتي الغالية سميرة التي تعبت لتعبي وسهرت لسهري ووقفت بجانبي وساندتني في مشواري هذا وكانت قرة عيني وطمأنينتي

إلى زملائي في الدراسة الذين كانوا سنداً وأثروا العملية التعليمية وما فتئوا نصحاً ... إلى أصدقائي الأحباب رفقاء الدرب محبة ورحمة ...

إلى الأستاذة والمعلمات الكرام الذين بذلوا الجهد في التعليم، أصحاب العطاء السخي ...

إلى الدكتور ياسر شاهين على جهده وتعبه معي من أجل وصول هذا البحث إلى النور فكنت معي قلباً وقالباً وأكملت جهدي بجهدك لتصل رسالتي إلى النور ...

إلى الصرح العلمي الذي يشع نوراً في أفق الباحثين التواقين للمعرفة إلى جامعة الخليل..

إلى أرواح الشهداء الأبطال الذين سطروا بدمائهم أروع معاني البطولة والفداء في المعارك ومن أجل هذا الوطن والدين ...

إلى الشعب الفلسطيني المجاهد المرابط على أرض الرباط فلسطين ...

إلى المسجد الأقصى المبارك ... إلى المسجد الإبراهيمي الشريف ...

إلى أسرانا الأبطال العظماء القابعين خلف أسوار وقضبان السجان فك الله أسرهم

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

إقرار:

أقر أنا مُعدّ الرسالة بأنها قدمت لجامعة الخليل، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

سيف الإسلام خميس قفيشة

التاريخ :2020/08/15م

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيد الخلق أجمعين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، يشرفني أن أقف وقفة عرفان ينسب فيها الفضل إلى أهله والجميل إلى أصحابه.

ولا يسعني بعد الانتهاء من مجهودي البحثي هذا إلا أن أتقدم بكل الشكر والامتنان للدكتور ياسر شاهين الذي تفضل بقبول الإشراف على رسالتي، ومنحني من وقته ونصحه وتوجيهه، ما كان له أكبر الأثر في إغناء هذه الرسالة، جزاه الله خير جزاء، ومتعه بالصحة والعافية.

ويسرني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر لجميع الأساتذة الأفاضل الذين قاموا بتحكيم أدوات الدراسة على ما قدموه لي من توجيهات قيمة ساهمت بشكل كبير في إتمام هذه الرسالة.

والشكر موصول إلى الذين تتلمذت على يديهم في برنامج إدارة الأعمال في جامعة الخليل، الذين نهلت من علمهم وخبرتهم طوال سنين دراستي حتى وصلت إلى ما أنا عليه اليوم.

فهرس المحتويات

إجازة الرسالة .....
الإهداء .....ب
إقرار : .....ث
شكر وتقدير ..... ج
فهرس المحتويات ..... ح
فهرس الجداول ..... د
فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية..... ذ
فهرس الملاحق ..... ذ
مخلص الدراسة باللغة العربية.....ر
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية .....ز
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 1
المقدمة 2
مشكلة الدراسة.....4
أسئلة الدراسة 5
أهداف الدراسة 5
أهمية الدراسة.....6
حدود الدراسة المتوقعة 6
متغيرات الدراسة.....6
مصطلحات الدراسة 7
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....10
الفصل الثاني : الإطار النظري.....11
المبحث الأول : الشمول المالي.....11
أبعاد الشمول المالي 12
أهداف الشمول المالي.....13
أهمية الشمول المالي 14
الشمول المالي في القطاع المالي الإسلامي 15
التعريف الإسلامي للشمول المالي 16
الشمول المالي في فلسطين.....17
واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني.....19
نشأة المصارف الإسلامية وتطورها 23
أولاً : مفهوم المصارف الإسلامية 24
ثانياً: نشأة المصارف الإسلامية 24
ثالثاً :خصائص وأهداف المصارف الإسلامية: 27

واقع البنوك الإسلامية في فلسطين 31
مشاكل ومعوقات البنوك الإسلامية..... 33
الدراسات السابقة:..... 34
التعقيب على الدراسات السابقة وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة 40
الفصل الثالث: المنهجية وإجراءات الدراسة..... 41
مقدمة..... 42
منهج الدراسة 42
مجتمع وعينة الدراسة..... 43
عينة الدراسة: 43
أداة الدراسة 46
خطوات إعداد أداة الدراسة (الإستبانة) 47
صدق أداة الدراسة (الإستبانة) 47
ثبات أداة الدراسة 48
أخلاقيات البحث 49
تصحيح أداة الدراسة..... 50
مقياس الدراسة 50
المعالجة الإحصائية..... 51
الفصل الرابع: نتائج الدراسة..... 52
نتائج الاستبانة 53
نتائج المقابلة 68
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات 71
مقدمة..... 72
النتائج 72
الإستنتاجات 74
التوصيات..... 75
المصادر والمراجع..... 76
المراجع العربية:..... 76
المواقع الإلكترونية: 79
المراجع الأجنبية:..... 79
الملاحق..... 80

فهرس الجداول

جدول 1: عدد البنوك العاملة في فلسطين – بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة 20

جدول 2: النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني 21

جدول 4 : الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.....43

جدول 1.3: درجة الموافق والوزن النسبي للإستبانة.....46

جدول 5 : قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة.....48

جدول 6: تصنيف الإجابات ودرجاتها 50

جدول 7: مفتاح تصحيح مقياس الدراسة.....50

جدول 8: عدد البنوك العاملة في فلسطين – بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة 53

جدول 9 : النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني 54

جدول 10: النمو في بعض المؤشرات للقطاع المصرفي الفلسطيني والسكان والناتج المحلي 55

جدول 11: التكرارات والنسب المئوية لفقرات الوصول إلى الخدمات المالية 56

جدول 12 الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لبعد الوصول إلى الخدمات المالية 57

جدول 13: التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية.....58

جدول 14: الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية لبعد إستخدام الخدمات المالية.....59

جدول 15: التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية.....60

جدول 16: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الاسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي. 61

جدول 17: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.....62

جدول 18: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي. 63

جدول 19: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.....64

جدول 20 نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.....65

جدول 21: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.....65

جدول 22: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي. 66

جدول 23: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.....67

جدول 24: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.....68

فهرس الأشكال والرسومات التوضيحية

رسم توضيحي 1 واقع الشمول المالي في فلسطين من بين إجمالي السكان البالغين 18

رسم توضيحي 2 التوزيع النسبي للأفراد البالغين(18 سنة فما فوق)ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الإمتناع والمنطقة.....19

فهرس الملاحق

ملحق رقم (1): أداة الدراسة 82

ملحق رقم (2): قائمة المحكمين 89

مخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، من حيث إستعراض مفهوم الشمول المالي وأهدافه وأهميته وأبعاده، وآثاره الإقتصادية والإجتماعية، وعلى الفئات الفقيرة والمهمشة بشكل عام.

إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل الجوانب المختلفة للشمول المالي، وأبعاده وتطبيقاته في المصارف الإسلامية في فلسطين، كما إستخدمت الدراسة الإسبتانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج، عبر إستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتحليل، تكوّن مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين ممثلة في البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا، وقد تم إستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، التي تكونت من (150) إستبانة تم توزيعها، واسترداد (130) منها، بنسبة إسترداد بلغت (87%). كما تم تعزيز نتائج الدراسة بإجراء المقابلة من أجل دمج المدخل الكمي والنوعي في الحصول على البيانات وتحليلها للحصول على النتائج.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية وإستخدامها والإستفادة منها، وجودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ومتغير مستوى الدخل، ومتغير الحساب البنكي. تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب، وتبين من خلال المقابلة وجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية لدى المستفيدين، بالإضافة إلى قلة الجهود المبذولة من قبل البنوك في نشر الوعي حول الثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على الفئات الغنية بشكل أكبر وتهميش الفئات والمناطق الفقيرة والمهمشة، والتركيز من قبل المصارف الاسلامية الفلسطينية على بعض صيغ التمويل دون غيرها من أنواع التمويل الإسلامية الأخرى المختلفة.

Abstract

The study aimed to identify the reality of financial inclusion in Islamic banks in Palestine, in terms of reviewing the concept of financial inclusion, its objectives, importance and dimensions, and its economic and social effects, and on the poor and marginalized groups in general. The study adopted the descriptive analytical approach to study and analyze the various aspects of financial inclusion, its dimensions and its application on the ground in Islamic banks in Palestine. The study used the questionnaire as tool for collecting data and the results reinforcement by interview, and then analyzed it statistically and presented the results, the appropriate statistical methods were used for the analysis, and the study population consisted of all Clients of Islamic banks operating in Palestine are represented in the Palestine Islamic Bank, the Arab Islamic Bank and Al-Safa Bank, where the researcher used the simple random sample method, which consisted of (150) questionnaires distributed and retrieved (130) from them, bin Redemption rate was (87%). The interview method was also used to reinforcemnt to integrate the quantitative and qualitative approach to obtaining data, analyzing them, and obtaining results.

The most important findings of the study are the absence of statistically significant differences on the degree of access to Islamic financial services and their use and benefit from them, as well as the quality of Islamic financial services, due to the variable of the educational level, the income level variable, and the bank account variable. It was found that there are statistically significant differences on the quality of Islamic financial services due to the variable nature of the account, and it was found through the interviews that there is a weakness in the Islamic financial culture among the beneficiaries, and the lack of efforts made by banks in spreading awareness about Islamic financial culture, focus on the richest groups more, and focus By Palestinian Islamic banks on some forms of financing, but not other different types of Islamic financing.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في العام 2008م، حيث بات واضحاً الإهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي، إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك مثل: الإهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وإنشاء مكاتب للإستعلام الإئتماني، وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية إقتصاديات الدول.(سلطة النقد الفلسطينية، 2014).

وقد عرف (البنك الدولي) الشمول المالي أنه عبارة عن "وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل إحتياجاتهم مثل المعاملات المالية، والمدفوعات، والإيداع، والإئتمان، والإدخار، وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤول ومستدام" (WBG,2016). ويركز البنك الدولي حالياً بالتعاون مع مجموعة من المؤسسات العالمية ذات الإختصاص مثل تحالف الإشتمال المالي (Alliance of Financial Inclusion– AFI) ، والشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (Global Partnership Financial Inclusion GPFI) على توسيع نطاق الخدمات المالية والإستشارية والدعم الفني واللوجستي، من أجل المساعدة في الوصول إلى العدد الأكبر من كافة فئات المجتمع من الأشخاص الذين لا يتعاملون مع المؤسسات المالية والمصرفية في كافة أنحاء العالم.

ويمثل الشمول المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية إلتقاء إثنين من القطاعات وهما التمويل الصغير والتمويل الإسلامي بشكل رئيسي، وإيجاد نماذج إسلامية مستدامة يمكن أن يكون المفتاح الأمثل لتوفير الوصول إلى الخدمات المالية لملايين الفقراء الذين يسعون جاهدين لتجنب المنتجات المالية الربوية، والتي لا تتوافق مع الشريعة الإسلامية، ونتيجة لذلك نجد الشمول المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية يلقى إهتماماً كبيراً بين المنظمين ومقدمي الخدمات المالية، وغيرها من أصحاب المصالح المالية، لكن بالرغم من زيادة أربعة أضعاف مستخدمي هذه الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في السنوات الأخيرة في عدد من العملاء الفقراء، إلا أنه لا يزال القطاع الناشئ يكافح من أجل العثور على نماذج الأعمال التجارية المستدامة مع مجموعة واسعة من المنتجات التي يمكن أن تلبي الإحتياجات المالية المختلفة للفقراء المسلمين الملتزمين دينياً في كافة أنحاء العالم.(الزغبي وترزي،2013).

وتتبع أهمية الشمول المالي في تثقيف الزبائن وخاصة الطبقات المهمشة والفقيرة في أهمية الحصول والوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية، وكيف يكون لديهم خيارات إقتصادية مالية أفضل، مما يساعد في تحسين حياة الفقراء والمجتمع بشكل عام، من خلال تعزيز مشاريع العمل الحر والمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتشجيع الريادة، وبالتالي خفض مستويات الفقر والبطالة.

ويعاني الوضع الإقتصادي الفلسطيني العديد من المعوقات من أهمها إرتفاع معدلات البطالة بنسبة تقريباً 30%(سلطة النقد الفلسطينية 2019)، والنمو الإقتصادي البطيء بنسبة تقريباً 1.20%(سلطة النقد الفلسطينية 2019)، والذي بدوره أدى إلى عدم إستقرار الأوضاع الإقتصادية والسياسية، ولتحسين الوضع الإقتصادي وتطويره، وركزت الحكومة الفلسطينية وسلطة النقد الفلسطينية خاصة

على تشجيع سياسات توصيل الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع وخاصة المهمشة والفقيرة والضعيفة بتكاليف مالية مناسبة لهم والتي من أهمها الشمول المالي والتوسع الأفقي والعمودي.

مشكلة الدراسة

نشرت مؤسسة (ماس للأبحاث، 2016) بالتعاون مع هيئة سوق رأس المال والإحصاء الفلسطيني دراسة علمية حول الشمول المالي في فلسطين من حيث مفهومه ومقوماته وواقعه ومشاكله، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن نسبة الشمول المالي في فلسطين حوالي 26% فقط، وفي إطار الإعداد الباحث للموضوع وجدت عدد من الدراسات والأبحاث حول البنوك التقليدية والقطاعات المالية الأخرى المختلفة ولذلك تم إختيار البحث في البنوك الإسلامية والتركيز على واقع الشمول المالي لديها وأبعادها ومشاكلها ومستقبل الشمول المالي لديها.

ويلعب القطاع المالي بشقيه المصرفي والرأسمالي دوراً مهماً في نمو الإقتصاديات المعاصرة الحديثة، حيث شهدت المنتجات والخدمات المالية تطورات متسارعة من حيث تنوعها، وطرق توفيرها، والإنتشار، وإستخداماتها، وإمكانية الوصول إليها. والقطاع المصرفي الإسلامي في تطور ونمور كبير في العالم وفي فلسطين بشكل خاص، حيث أظهرت الدراسات والإحصائيات التطور الكبير والنمو المتسارع في عدد المصارف، وعدد الفروع، والصرافات الآلية، والخدمات المالية المقدمة، والأرباح المتزايدة بشكل ملموس، ورغم ذلك تحتاج إلى تعزيز الجهود وزيادة الجهد في تطوير القطاع وخاصة الشق التمويلي من خلال زيادة صيغ التمويل والإتجاه نحو المشاركة بشكل أكبر كما تم تطبيقه في عدد من الدول الإسلامية والتي أهمها تركيا وماليزيا. (عبد الله،2016).

وبالتالي لقد وجد الباحث من خلال عمله في المصارف الإسلامية أهمية لتناول هذا الموضوع من خلال التركيز على مشكلة الرسالة وصياغتها في: **التعرف على واقع وأبعاد الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين،** وتتمحور في (نطاق الحصول على الخدمات المالية الإسلامية، وثقافة المواطن في العمل المصرفي الإسلامي، المنتجات والإبتكارات في المنتجات لدى البنوك الإسلامية، والإطار التنظيمي والرقابة في البنوك الإسلامية، وكذلك البعد التكنولوجي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لدى البنوك الإسلامية).

أسئلة الدراسة

ما هو واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الاسلامي في فلسطين؟ ويتفرع منه: –

1. ما هو واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الاسلامي في فلسطين؟
2. ما مدى إمكانية الحصول على الخدمات المالية الإسلامية بشكل كافي في فلسطين؟
3. ما مستوى ثقافة المواطن في البنوك والخدمات المصرفية الإسلامية؟
4. ما هو واقع الإطار التنظيمي والرقابي لدى المصارف الإسلامية؟
5. هل يتم إستثمار التكنولوجيا بشكل يسهل الحصول على الخدمات المالية الإسلامية؟
6. ما مدى الابتكار وجودة المنتجات والخدمات المالية الإسلامية لدى البنوك الإسلامية؟

أهداف الدراسة

1. التعرف على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين.
2. معرفة نطاق الحصول للخدمات المالية الإسلامية وفق معايير الجودة للخدمة.
3. معرفة مدى الإنتشار الأفقي والعمودي لدى المصارف الإسلامية.
4. التعرف على مستوى الثقافة المالية الإسلامية.
5. التعرف على مدى إستخدام التكنولوجيا في المصارف الإسلامية.

6. إدراك واقع وأهمية الإطار التنظيمي والرقابي في المصارف الإسلامية.

أهمية الدراسة

1- أهمية البنوك الإسلامية التي ظهرت في الآونة الأخيرة بشكل ملحوظ، حيث ظهر العديد من النماذج والأمثلة التي أثرت في السوق وأصبح لها وزنها ومكانتها، وتساهم البنوك الإسلامية من خلال الشمول المالي وغيرها في تحقيق التنمية المستدامة من الناحية الإقتصادية والإجتماعية وفي التخفيف أو الحد من الفقر والبطالة إلى حد كبير.

2- أهمية الشمول المالي في القطاع المصرفي الإسلامي، في ظل التطور الكبير والنمو للقطاع المصرفي الإسلامي والآثار الإجتماعية والإقتصادية المتعددة التي تؤثر على المجتمع.

حدود الدراسة المتوقعة

الحدود المكانية: إقتصرت على الضفة الغربية وذلك بسبب عدم إمكانية الوصول إلى قطاع غزة أو الداخل المحتل.

الحدود الزمانية: تم العمل على الدراسة في حدود سنة كاملة في العام 2019.

الحدود البشرية: إقتصرت الدراسة على المعتمدين (الزبائن) في القطاع المصرفي الإسلامي.

متغيرات الدراسة

أ. **المتغيرات المستقلة:** أبعاد الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين وهي:

أولاً: بيانات وإحصائيات القطاع المصرفي والبنوك الإسلامية (نطاق الحصول على الخدمات المالية الإسلامية).

ثانياً: ثقافة المواطن في البنوك الإسلامية (الإقتصاد الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي).

ثالثاً: المنتجات والإبتكار في المنتجات لدى البنوك الإسلامية.

رابعاً: البعد التكنولوجي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لدى البنوك الإسلامية).

ب. المتغير التابع:

واقع الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين.

مصطلحات الدراسة

الشمول المالي: يقصد بالشمول المالي: تعزيز وصول وإستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية، التي تتناسب مع إحتياجاتهم بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقهم وتعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من إتخاذ القرار المالي المناسب. (سلطة النقد الفلسطينية، 2019).

المصرف الإسلامي: منشأة مالية تتاجر بالنقود ولها غرض رئيسي وهو العمل كوسيط بين رؤوس الأموال التي تسعى للبحث عن مجالات الإستثمار ضمن حدود الشريعة الإسلامية.

قسم الودائع: أحد أقسام المصارف الإسلامية الرئيسية وهو القسم الذي يستقبل الزبائن ويقوم بفتح حسابات جديدة لهم ومن خلاله يتم إيداع المبالغ النقدية، والشيكات، والحصول على الخدمات المالية المختلفة.

قسم التمويل: أحد أهم أقسام المصارف الإسلامية وهو القسم القائم على تقديم التسهيلات المالية، والتمويل الإسلامي للمشاريع المختلفة والمتنوعة، مثل: تمويل الأفراد أو تمويل الشركات، ويعتمد على العديد من صيغ التمويل الإسلامي أهمها المرابحة والإجارة المنتهية بالتمليك والإستصناع ... وغيرها.

الصراف الآلي: هي عبارة عن ماكينة مصرفية أوتوماتيكية تسمح للعملاء بإتمام المعاملات الأساسية دون أي مساعدة من ممثلي البنوك . (صبح،2018).

الحساب الجاري: حساب مصرفي يتيحُ للعميل القيام بالعديد من العمليات المصرفيّة كالإيداع والسحب من أجهزة الصراف الآلي من خلال بطاقة السحب، التي يمكن استخدامها أيضاً لدفع قيمة المشتريات لدى نقاط البيع في أيّ وقت، وذلك بحدود الرصيد المتوفر في الحساب، كما يمكن من خلاله تحرير الشيكات للدفع بواسطتها أو تحصيلها، وكذلك دفع فواتير الخدمات من الحساب الجاري مباشرةً عن طريق الخدمة المصرفيّة الهاتفية أو عبر الإنترنت. (مؤسسة النقد العربي السعودي 2019).

حساب التوفير: هو حساب مصرفي يسمح للعميل تحريكه في أيّ وقتٍ سحباً وإيداعاً ولا يخضع لمدة محدّدة، كما يمنح العميل وسيلة آمنة لحفظ أمواله وقد يقدم غالبية هذه الحسابات هامش ربح على الرصيد المودع في الحساب. وتختلف طريقة حساب الأرباح بحسب العقد المبرم مع البنك، فقد تحتسب يومياً أو شهرياً. وهناك بعض المصارف تمنح عملائها بطاقات صرف آلي عند فتح حساب توفير، ولكنّ بعض الحسابات قد لا تمنح دفتر شيكات لمثل هذا النوع من الحسابات (مؤسسة النقد العربي السعودي 2019).

حساب الوديعة: هو حسابٌ يتيح للعميل إيداع مبلغ من المال في المصرف ويكون هذا المبلغ تحت تصرّف المصرف لفترة محددة مقابل هامش ربح محدد، وقد تبدأ فترة الإيداع من أسبوع. وفي حال طلب العميل المبلغ أو جزءاً منه قبل موعد الاستحقاق، يتم فرض رسوم الدفع المسبق وقد لا يحصل على الأرباح التي حققها. لهذا الحساب عدة مسمّيات منها حساب الوديعة الثابتة، أو الوديعة لأجل، أو الوديعة الاستثمارية (مؤسسة النقد العربي السعودي 2019).

سلطة النقد الفلسطينية: سلطة النقد الفلسطينية مؤسسة عامة مستقلة مسؤولة عن رسم وتنفيذ السياسات النقدية والمصرفية لضمان سلامة القطاع المصرفي ونمو الإقتصاد المحلي بشكل متوازن. وهدفها الأساسي المحافظة على الإستقرار النقدي والمالي وتعزيز النمو الإقتصادي المستدام وذلك من خلال: التنظيم الفعال والشفاف والإشراف على المصارف، ومؤسسات الإقراض المتخصصة،

والصرافين العاملين في فلسطين، والإشراف على تنفيذ وتشغيل نظم المدفوعات الحديثة بكفاءة عالية، رسم وتنفيذ السياسة النقدية بهدف تحقيق الإستقرار النقدي، وتعمل سلطة النقد الفلسطينية بموجب قانون سلطة النقد الفلسطينية رقم (2) الصادر عن المجلس التشريعي الفلسطيني عام 1997، والذي حدد استقلاليتها بالإضافة إلى قانون المصارف رقم 9 لعام 2010.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الشمول المالي

المبحث الأول : الشمول المالي.

المبحث الثاني : الشمول المالي الإسلامي.

المبحث الثالث : الشمول المالي في فلسطين.

المبحث الرابع : الشمول المالي في البنوك الإسلامية.

المصارف الإسلامية

المبحث الخامس : نشأة المصارف الإسلامية وتطورها .

المبحث السادس : التعامل مع المصارف الإسلامية .

المبحث السابع : صيغ التمويل الإسلامي .

المبحث الثامن : واقع المصارف الإسلامية في فلسطين .

المبحث التاسع : مشاكل ومعوقات المصارف الإسلامية في فلسطين .

الدراسات السابقة

الفصل الثاني : الإطار النظري

المبحث الأول: الشمول المالي

الشمول المالي هو مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات، ولعل أبرزها:

يقصد بالشمول المالي: تعزيز وصول وإستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية، التي تتناسب مع إحتياجاتهم بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقهم وتعزيز معرفتهم المالية بما يمكنهم من إتخاذ القرار المالي المناسب. (سلطة النقد الفلسطينية، 2019) .

أو يعني الشمول المالي: دمج الفئات كافة وبالأخص التي يطلق عليها المهمّشة مالياً أو من ذوي الدخل المالي المحدود الذي لا يسمح لها بالممارسة في عمليات النظام المصرفي عادة، بالتعامل مع الجهاز المصرفي بشكل عام والتي من أهمها عبر منظومة العمل الرقمية بإستخدام التكنولوجيا الحديثة عبر الحاسوب أو المحمول، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية، ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل دفع الفواتير عن طريق الهاتف المحمول، وإصدار دفاتر شيكات ومتابعة الحساب آلياً.(أليكو،2018).

أو يعني الشمول المالي: أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم- المعاملات، والمدفوعات، والمدخرات، والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والإستدامة (البنك الدولي،2019).

تنبع أهمية الشمول المالي في العلاقة الوثيقة بين الشمول المالي والإستقرار المالي والنمو الإقتصادي، من الصعب تصور إستدامة وتطور القطاع الإقتصادي في أي دولة ما، بينما هناك لا تزال نسبة كبيرة

من السكان والمجتمع أو الشركات الصغيرة والمؤسسات الصغيرة مستبعدة مالياً من النظام الإقتصادي وخدماتها، وكذلك الشمول المالي يعمل على تعزيز فرص التنافس الشريف في الوصول وتقديم الخدمات الأفضل إلى المواطن، من خلال التنويع في المنتجات والخدمات بجودة عالية لجذب أكبر عدد من الزبائن، وكذلك الشمول المالي يؤثر على الجانب الإجتماعي والإنساني من حيث الإهتمام بطبقة محدودي الدخل والفقراء، حيث هذه الطبقات المهمشة والعمل على مساعدتهم من خلال المشاريع الصغيرة والتمويلات المناسبة لهم وتقديم الخدمات المصرفية والمالية، أيضاً ومن الإنعكاسات الإيجابية أيضا العمل على إنشاء فرص عمل جديدة وخفض معدلات البطالة والفقر وتحسين الأوضاع الإجتماعية والإقتصادية ورفع مستوى المعيشة لديهم.(صندوق النقد العربي،2015).

ويرى الباحث أن مفهوم الشمول المالي الإسلامي يعني: إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الإسلامية وإستخدامها بشكل تقليدي أو عبر التكنولوجيا الحديثة في أبسط وأسهل الطرق وفي جودة عالية، وتوفر الفروع والمكاتب والصرافات الآلية في المناطق الجغرافية المختلفة المتاحة، وملائتمها إلى كافة طبقات ومستويات الزبائن الإقتصادية والإجتماعية.

أبعاد الشمول المالي

- الإحصائيات والأرقام للقطاع المصرفي (مدى نطاق الوصول والحصول ودرجة الإستخدام وجودة الخدمات المالية الإسلامية) من خلال توضيح عدد المصارف، الفروع، المكاتب، الصرافات الآلية ومدى درجة الخدمات الإلكترونية.
- ثقافة المواطن في المصارف الإسلامية والإقتصاد الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي: حيث هذه المهمة تقع على عاتق الدولة والمصارف الإسلامية والمؤسسات الإقتصادية الإسلامية ومؤسسات التعليم من خلال إعداد إستراتيجية وخطط لتعزيز الوعي والمعرفة حول الإقتصاد الإسلامي والمؤسسات المالية الإسلامية.

- المنتجات المقدمة والإبتكار فيها من قبل المصارف الإسلامية: يعتبر ذلك من أهم الركائز للشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية الإسلامية والوصول إليها ومراعاة الإحتياجات ومتطلبات الزبائن والتشجيع والمنافسة ما بين المنافسين وتقديمها بجودة عالية ومناسبة، والعمل على تخفيض الرسوم والعمولات قدر الإمكان.
- الإطار التنظيمي والرقابة في المصارف الإسلامية: تتميز المصارف الإسلامية في وجود هيئة الرقابة الشرعية والتي تعتبر من أهم الهيئات الإشرافية والرقابية في المصارف الإسلامية، والتي تتبع أعمال المصرف الإسلامي من ناحية شرعية، بالإضافة إلى وجود دوائر رقابة داخلية وخارجية وسلطة النقد الفلسطينية كجهة حكومية إشرافية على عمل المصارف بشكل عام.
- البنية التحتية والتكنولوجية في تقديم الخدمات المالية الإسلامية : من أهم ركائز الشمول المالي، وجود بنية تحتية داعمة وقوية للشمول المالي في البنوك الإسلامية، من خلال توفير بيئة قانونية وتشريعية مناسبة وتدعم الشمول المالي، وتعزيز الإنتشار الجغرافي الأفقي والعمودي من خلال فتح فروع ومكاتب جديدة وصرافات آلية، تطوير نظم الدفع الآلية في كافة المعاملات الحياتية، إبتداءً من رصيد الهواتف والفواتير للكهرباء والماء وشركات الإنترنت وغيرهم، حتى المعاملات الحكومية المختلفة، الإستفادة من التطورات التنكولوجية في مجال الهواتف الذكية من أجل تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية عبر الحاسوب والهواتف الذكية مما يسهل الوقت والجهد والتكلفة.

أهداف الشمول المالي

في الآونة الأخيرة ظهر إهتمام عالمي في الشمول المالي، وتم إنشاء مؤتمرات وتحالفات ومؤسسات عالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وأهداف واضحة، وعربياً هناك إهتمام كبير من عدد من منظمات ومؤسسات مالية للدول العربية، وإتحادات للمصارف وخاصة المصارف الإسلامية، وفي فلسطين هناك إهتمام واضح وكبير من سلطة النقد الفلسطينية نحو الشمول المالي، ويرى البنك

الدولي– المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدوي الدخل. ولتحقيق أهداف الشمول المالي وهي التالية:

1. تعزيز وصول كافة فئات وشرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها ومميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين ظروفهم وواقعهم الإجتماعي والإقتصادي.
2. العمل على تيسير الوصول إلى المؤسسات المالية وطرق التمويل من أجل تحسين الظروف المعيشية.
3. تعزيز المشاريع الريادية الحرة والعمل الحر.
4. تعزيز الشركات الصغيرة في الإستثمار والتوسع.
5. تخفيض مستويات الفقر وتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعي. (شنبي ولخضر،2018).

أهمية الشمول المالي

أظهرت نتائج مسوحات سلطة النقد الفلسطينية حول الشمول المالي في فلسطين إلى تدني نسبة وصول وإستخدام المواطنين للخدمات والمنتجات المالية من القطاع المالي الرسمي والتي بلغت 36.4%، في حين تعد النسبة المتبقية غير المستخدمة للخدمات والمنتجات المالية الرسمية – مقصاه مالياً (أي نسبة الإقصاء المالي 63.6%) (سلطة النقد الفلسطينية، 2019).

من هنا تبرز أهمية الشمول المالي وأهمية تثقيف أفراد المجتمع، في الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة والتي تعمل على تحسين الظروف والواقع الإجتماعي والإقتصادي، وبالتالي فإن للإستبعاد المالي أثر كبير على النمو الإقتصادي ومن أهمها:–

1. إنخفاض الوعي والثقافة المالية والمصرفية لدى الأفراد.

2. صعوبة الحصول على التمويل من مصادر رسمية وآمنة والإتجاه نحو مصادر غير رسمية وغير موثوقة أو باهظة الثمن.
3. الإنخفاض العام في كمية الإدخار والإستثمار للدولة.
4. إرتفاع معدلات البطالة والتضخم.
5. ضعف وتراجع في المشاريع الصغيرة والقطاع الخاص الذي يعد المحرك لإقتصاد الدولة.
6. إنتشار الفقر والفساد والجريمة في المجتمع.
7. ضعف الأنظمة البنكية والمصرفية في الإستمرار والتطور.

الشمول المالي والتنمية الإجتماعية والإستقرار المالي

في الآونة الأخيرة زاد الإهتمام في الشمول المالي بشكل عام لما له دور كبير في التنمية الإجتماعية والتنمية المستدامة والإستقرار المالي، حيث أشار تقرير صندوق النقد العربي لعام 2015 أنه قد يكون من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود إستقرار مالي في النظام المالي للدولة، كما أنه من الصعب تصور إستمرار الإستقرار المالي بوجود نسبة من المجتمع مستبعدة وخارج النظام المالي.

وكما أشار التقرير أن الشمول المالي يساعد في تحسين الظروف المالية، ورفع مستوى معيشة الفقراء ومحدودي الدخل، كما يعمل على تطوير الشركات العائلية والصغيرة التي تدعم الإستقرار المالي والسياسي، مما يؤدي بدوره زيادة قوة النظام المالي والإقتصادي والإجتماعي للدولة. (صندوق النقد العربي، 2015).

الشمول المالي في القطاع المالي الإسلامي

وقد قال الدكتور محمد البلتاجي، رئيس الجمعية المصرية للتمويل الإسلامي، إن حجم الصيرفة الإسلامية عالمياً يزيد عن 2 تريليون دولار تقريباً، وأن معدل النمو السنوي يصل إلى 16% منذ عام

2009 أي بعد الأزمة المالية العالمية، مشيرًا إلى تأكيدات كريستين لاجارد، مديرة صندوق النقد الدولي أن البنوك الإسلامية لها معايير وقيم في التعامل تتميز بها عن غيرها، وهي تتمثل في عدم تمويل المحرمات أو الأسلحة أو بيع الديون أو المشتقات، بالإضافة إلى التمويل المعتمد على الأصول مع المشاركة في الربح والخسارة وأدوات التمويل الإسلامي المختلفة، وهو ما يجعلها إحدى أدوات تحقيق الشمول المالي، لكنها تحتاج إلى الدعم التشريعي والموارد البشرية المؤهلة والمُدربة ، ولقد سجل حجم الصيرفة الإسلامية في مصر مثلاً 205 مليار جنية والذي يمثل 7% من حجم تعاملات البنوك بالسوق في الدولة المصرية على سبيل المثال ، بمعدل نمو 40% في عام 2015.(البلتاجي،2015).

التعريف الإسلامي للشمول المالي

يمكن القول بأن التعريف الإسلامي للشمول المالي ما يلي: فلقد تم ذكر الشمول في القرآن الكريم في مصطلح " إشتملت "ولقد ذكرت مرتان في سورة الأنعام الآية 143 و 144 " أما إشتملت عليه أرحام الأنثيين"(سورة الأنعام:143و144)، وحيث أن من خصائص الإسلام الربانية والشمول حيث أنها "الرسالة التي شملت الكثير من البلاد وصالحة لكل الزمان ومكان.

في الفقة الإسلامي نجد مفهوماً آخر للشمول المالي ألا وهو: شركة الوجوه أو شركة الذمم: والذي هو نوع من أنواع الشركات، ويقوم على توفير الخدمات المصرفية(السيولة) لمن ليس له مال، ولكن له سمعة طيبة في السوق فيعتمد على سمعته للخروج من الفقر، وتعريف الحنفية: أن يشترك الرجلان بغير رأس مال، على أن يشتريا بوجهيهما بالنسيئة بيعاً(السرخسي، شمس الدين 1978م) أي يشتريا بلا مال.

تعريف الشافعية: أن يعقدا الشركة على أن يشارك كل واحد منهما صاحبه في ربح ما يشتريه بوجهه (الشيرازي،1959 م).

حيث أن توفير أسباب العيش الكريم وتلبية الإحتياجات الأساسية ورفع مستوى الخدمات مع العمل على تحسين ظروف المعيشة وخلق فرص العمل بحيث لا نجد جائع في الدولة، هو من أهداف الزكاة حيث قال الرسول صلى الله عليه وسلم صراحة " أغنوهم عن الطواف (السؤال) في هذا اليوم" رواه الدارقطني.

لذلك حققت دولة الخلافة الإسلامية ذلك في كل عهودها وخاصة في عهد عمر بن عبد العزيز حيث لم يجد من يأخذ الزكاة بينما لم نجد هذا لم يتحقق على طول تاريخ الرأسمالية الحديثة.

بالإضافة إلى الزكاة فهناك الصدقات والوقف والتبرعات والهبات المختلفة للمساعدة في رفع مستوى المعيشة للفقراء في المجتمع الإسلامي، حتى وجدنا صوراً عجيبة من الوقف ومنها وقف المشغولات الذهبية للبنات الفقيرات اللاتي مقبلن على الزواج ولا تجد ، وأحد الأمثلة على ذلك حيث كانت تتزين العروس الفقيرة بهذه المشغولات الذهبية يوم عرسها ثم ترجعها إلى الواقف ليعطيه لغيرها وهكذا ...فانظر إلى أي مدى وصل مراعاة المسلمين للفقراء، والأمثلة على الوقف الخيري الموجود في العالم الإسلامي كثير ومتعددة والحمد لله رب العالمين.(القره داغي،2017)

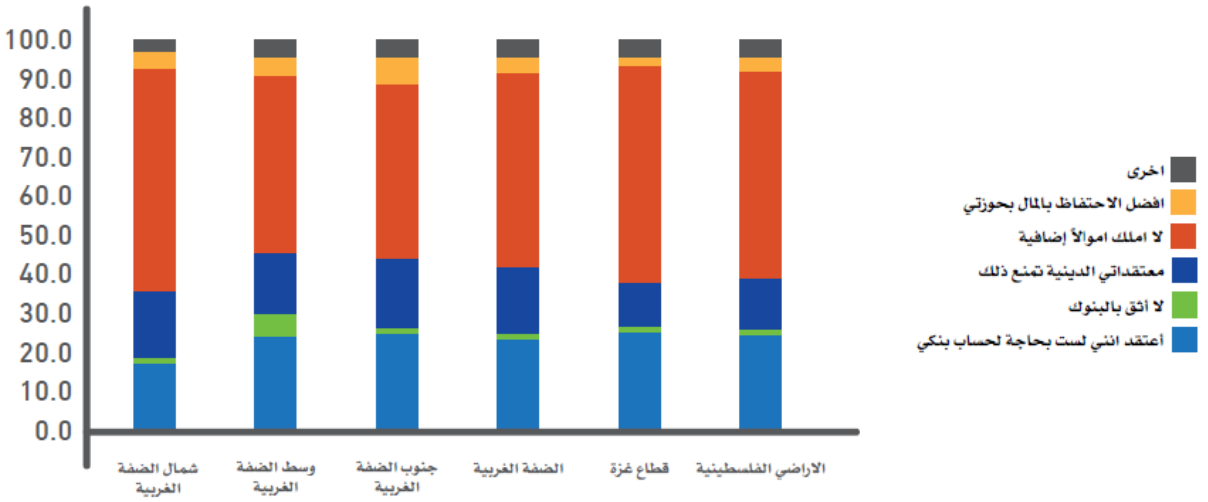
الشمول المالي في فلسطين

لقد تطور القطاع المصرفي المالي في فلسطين بشكل كبير جداً، وملفت للنظر، ففي السنوات الأخيرة حيث تم إفتتاح مصرف إسلامي جديد وهو مصرف الصفا الإسلامي، ولقد تم زيادة التوسع والإنتشار لدى البنوك الإسلامية من خلال فتح العديد من فروع ومكاتب وصرافات آلية جديدة في مختلف المدن والقرى الفلسطينية، وتطوير في الأنظمة البنكية وخاصة أنظمة الخدمات الإلكترونية مما يسهل عملية الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية الإسلامية بشكل أسهل وأيسر، وبلغة الأرقام نجد أن الإحصائيات التي تظهر مستوى إستخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الأفراد البالغين في فلسطين في عام 2015 تقول بأن نسبة الذين يملكون حساباً جارياً 22.7% والذين يستخدمون

الشيكات المصرفية 7.8% والذين لديهم حسابات توفير 9.2% والذين يمتلكون بطاقات إتمانية 4.4% والذين حصلو على تمويل إسلامي 0.5% مقارنة مع الذين حصلو على قروض ربوية 5.1% والذين استثمروا وديعة لدى البنوك الإسلامية 0.2%.(معهد الدراسات الإقتصادية الفلسطينية –ماس 2015).

رسم توضيحي *1*: **واقع الشمول المالي في فلسطين من بين إجمالي السكان البالغين** (سلطة النقد الفلسطينية2015).

مما يعني أن هناك تدني في نسبة الشمول المالي للمواطنين في فلسطين، والحصول على الخدمات والمنتجات المالية الإسلامية، حيث نسبة من يملكون حساباً بنكياً لم يتعدى الثلث من حجم السكان، وبالتالي البقية هم في دائرة الإقصاء المالي أي لا يستفيدون من الخدمات المالية الإسلامية، وبالتالي هذا الواقع يشكل تحدي وفرصة جيدة لدى البنوك الإسلامية في فلسطين من أجل إستثمار الأعداد الكبيرة والتي تعدت نصف السكان في إستقطابها من أجل فتح الحسابات والحصول على التمويلات الإسلامية المختلفة.



رسم توضيحي2 : التوزيع النسبي للأفراد البالغين (*18* **سنة فما فوق) ممن ليس لديهم حساب بنكي حسب سبب الإمتناع والمنطقة** (سلطة النقد الفلسطينية 2018).

واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني

إتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية من أجل الإشتمال المالي(GPFI) من أجل دعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس) في يونيو 2012 على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الإشتمال المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الحصول على الخدمات المالية، وإستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية. ولقد ذكرت الوثيقة مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الإشتمال المالي. مرفق بعض البيانات المالية والمصرفية ومؤشرات الإشتمال المالي في القطاع المصرفي.

جدول 1: عدد البنوك العاملة في فلسطين – بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب 2015	عدد الفروع والمكاتب 2019
البنوك المحلية			
1	بنك فلسطين	57	77
2	بنك الاستثمار الفلسطيني	13	20
3	البنك التجاري الأردني	6	6
4	بنك القدس	21	41
5	البنك الوطني	8	26
البنوك المحلية الإسلامية			
6	البنك الإسلامي العربي	10	22
7	البنـــــك الإســـــلامي الفلسطيني	15	40
8	بنك الصفا الاسلامي	–	5
البنوك الوافدة			
9	بنك القاهرة عمان	21	24
10	البنك العربي	23	32
11	البنك الأردني الكويتي	2	2
12	البنك الأهلي الأردني	6	10
13	بنك الأردن	33	33
14	البنـك العقـاري المصـري العربي	6	8
15	بنـــك الإســـكان للتجـــارة والتمويل	12	18
16	البنك التجاري الأردني	3	6
المجموع الكلي للفروع والمكاتب		**257**	**360**
معدل النمو خلال الفترة		**%100**	**%140**
عدد الاشخاص المتعاملين مع البنوك		1.50 مليون	1.82
معدل النمو خلال الفترة		**%100**	**% 121.33**

المصدر: (شاهين، 2019) عن (بيانات سلطة النقد الفلسطينية 2019).

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (1) يلاحظ النمو المتزايد والكبير في أعداد الفروع والمكاتب للمصارف الإسلامية الفلسطينية خلال الفترة من (2015 – 2019) حيث تجاوز عدد الفروع والمكاتب الجدد 69 فرعاً بنسبة نمو بلغت 14%، وتعبر هذه المؤشرات عن النمو في مؤشر الشمول المالي من خلال الإنتشار الجغرافي للقطاع المصرفي في كافة المناطق الفلسطينية. أما بخصوص أعداد الزبائن مع البنوك فقد تجاوز عددهم 1,82 مليون شخص اي بنسبة نمو بلغت 21.33%.

جدول 2: **النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني**

السنوات	2013	2015	2019
حجم الموجودات	11.190.785.474	12.602.347.774	17.825.515.371
نمو الموجودات	11.10 %	% 8.10	%13.19
الودائع	8.306.247.172	9.654.597.508	12.865.307.856
النمو في الودائع	10.98%	8%	13%
التسهيلات	4.480.286.185	5.824.694.875	8973268192
نمو التسهيلات	8.97%	19%	12%
عدد الحسابات	2.100.000	2.700.000	3.400.000

المصدر: إعداد الباحث عن (بيانات سلطه النقد الفلسطينية) 2019

الجداول رقم (2) يبين معدلات النمو في الموجودات للبنوك العاملة في فلسطين، سواء البنوك المحلية التقليدية أو الإسلامية وكذلك البنوك الوافدة، خلال الفترة (2013–2019)، وتظهر البيانات نمو تراوح بين 8–13%. أما فيما يخص الودائع فقد تراوحت نسبة النمو من 8–13%. أما معدلات النمو للتسهيلات المصرفية خلال نفس الفترة فقد أظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8–19%، وهي تظهر توجة قوي لدى البنوك لإستخدام النمو في الودائع على شكل تسهيلات مختلفة.

جدول 3: **النمو في بعض المؤشرات للقطاع المصرفي الفلسطيني والسكان والناتج المحلي**

السنوات	2013	2014	2019
عدد أجهزة الصراف الآلي	488	549	692
بطاقات الصراف الآلي	132758	163074	210349
بطاقات الإئتمان	62931	70029	107397
شيكات المقاصة	4.346.427	4.346.427	6.560.373
قيمة المقاصة	10567	11055.2	12760
عدد السكان (مليون)	4420.50	4550	4976
الناتج المحلي (مليون)	12476	12765.3	16276

المصدر: إعداد الباحث من (بيانات مركز الاحصاء الفلسطيني وسلطة النقد الفلسطينية 2019)

الجدول رقم (3) يبين معدلات النمو في عدد أجهزة الصراف الالي والتي بلغت 5% سنويا في المتوسط للبنوك العاملة في فلسطين خلال الفترة (2013-2019). ما فيما يخص بطاقات الصراف الآلي وبطاقات الإئتمان المصرفي فقد تراوحت نسبة النمو من 8-10%. أما نسبة النمو في شيكات المقاصة وقيمة المقاصة فقد أظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8-19%، ومعدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني من 3.2 – 3.90%، وعدد السكان 2.8 – 3.2%.

المؤشرات السابقة تظهر بوضوح أن هناك نمواً في كل المؤشرات الديمغرافية والإقتصادية والمالية التي تؤكد على حرص القطاع المصرفي وسلطة النقد الفلسطينية للتوسع والإنتشار في تقديم الخدمات المالية والمصرفية للراغبين الحصول عليها، ويؤكد التوجة لتحقيق الشمول المالي المنشود.

نشأة المصارف الإسلامية وتطورها

مقدمة:

لقد بدأت المصارف الإسلامية في العقد السابع من القرن الماضي، وقطعت شوطاً كبيراً ومهماً من الزمن، حيث إستطاعت وبفضل الله خلاله من العمل على تحقيق العديد من الأهداف والإنجازات الإقتصادية والإجتماعية المتميزة وغيرها للدول الإسلامية، وكما إستطاعت بفضل الله في العمل على إعادة النور وبث الأمل من جديد في التعامل المالي القائم على أحكام الشريعة الإسلامية بين الناس وخاصة في المعاملات المالية، بعد أن كاد يقرب من التلاشي والإندثار. (المغربي، 2004).

تهدف المصارف الإسلامية بشكل رئيسي في تغطية الإحتياجات الإقتصادية والإجتماعية المختلفة في الخدمات المصرفية وأعمال التمويل والإستثمار القائمة على أسس الشريعة الإسلامية، فتقوم الفكرة على تجميع المدخرات والودائع بطرق تكاد تكون شبيهة من طريقة البنوك التجارية بفارق واحد، وهو أنها لا تدفع الربا المحددة مسبقاً على هذه المدخرات وإنما تدفع لأصحابها نسبة من الأرباح تحدد بنهاية الفترة ومن ثم تقوم بإستثمار هذه الأموال بطرق تختلف عن البنوك التجارية، حيث تقوم

بإستثمارها بطرق شرعية تستند على مبدأ المشاركة أو المرابحة أو المضاربة وغيرها من طرق التمويل الإسلامي، وحيث تشارك البنوك في أرباح هذه المشاريع التي تقوم بتمويلها كما تقوم بتقديم كافة الخدمات المصرفية الأخرى المختلفة التي تقدمها البنوك التجارية، إذا كانت هذه الخدمات لا تتعارض مع الشريعة الإسلامية ولا يدخل فيها عنصر الربا، وتستمد المصارف الإسلامية مواردها المالية من ثلاثة مصادر وهي: رأس المال والإحتياطات، الودائع، التأمينات النقدية. (حماد،2010).

أولاً: مفهوم المصارف الإسلامية

المصرف الإسلامي هو مؤسسة مالية تعمل على جذب الموارد المالية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفاً فعالاً يعمل على ونموها في إطار القواعد المستمدة من الشريعة الإسلامية وبما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية إقتصادياتها وتطورها.

وعرفه باحث آخر بأنه هو "كل مؤسسة تباشر الأعمال المصرفية مع الإلتزام بعدم التعامل بالفؤائد الربوية أخذاً وعطاءً". بوصفه تعاملاً محرماً شرعاً وبإجتناب أي عمل مخالف لأحكام الشريعة الإسلامية" (الخالدي، 2006).

في ضوء ما سبق وتم ذكره يمكن إستنباط تعريف المصرف الإسلامي بأنه " مؤسسة مالية إسلامية تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية في كافة الأنشطة الإستثمارية والتمويلية وكافة الخدمات المالية المختلفة وغيرها التي تقدمها إلى زبائنها كوسيط مالي ما بين المدخرين والمستثمرين وفق شروط الأحكام الشرعية الإسلامية".

ثانياً: نشأة المصارف الإسلامية

ترجع بدايات المصارف الإسلامية، بمفهومها الشامل، إلى الأيام الأولى للتشريع الإسلامي وقيام الدولة الإسلامية، فإن المتأمل للتاريخ الإسلامي يجد فيه العديد من التطبيقات لبعض المفاهيم الخاصة

بالعمليات المصرفية الإسلامية، حيث أدى إزدهار التجارة الداخلية والخارجية منذ فجر الإسلام ووجود فجوة تركتها المعاملات الربوية(كالمصارف الربوية) لم تستطع ملئ الفراغ نتيجة لرفض المسلمين إيداع مدخراتهم فيها بسبب إعتقادهم أن الفائدة هي الربا وأن الربا هي أكبر الكبائر هذا كله أدى إلى وجود أدوات مالية ومصرفية بديلة واكبت هذا التطور التجاري، مثل الوديعة والقرض الحسن والمضاربة والحوالة والصرف وغيرهم (شاسي، 2008).

في مجال الإيداع: كان الناس قديماً يضعون أموالهم كأمانة عند من يثقون في أمانتهم، وظهر التمييز بين الوديعة التي تودع كأمانة، وبين الوديعة الجارية المضمونة – أي القرض الحسن، التي تمكن الوديع من إستعمالها ولكن بشرط ردها إلى صاحبها عند طلبها منه فوراً. من صور الإستثمار: صيغتا المضاربة والإقراض بالربا، التي كان سائداً (قبل وبعد البعثة النبوية) وقد أبقى الإسلام على المضاربة وأقرها، وحرم الربا لما فيه من ظلم وآثار سلبية ومدمرة على الفرد والمجتمع.

وعندما تزايدت القدرات المالية في العالم الإسلامي في الآونة الأخيرة، إلى جانب زيادة الوعي الإسلامي، ساعد ذلك في العمل على إيجاد مؤسسات وبدائل عن النظام الربوي لخدمة مصالح الأمة الإسلامية وأفرادها ورفع شأنها بالوسائل والأساليب التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية، الأمر الذي دعا إلى بذل الجهود وعقد الدراسات والندوات العلمية المتخصصة التي جمعت رجال الإقتصاد الإسلامي وفقهاء الدين ورجال الأعمال بهدف بلورة فكرة إنشاء المصارف الإسلامية.

ساعد على ظهور فكرة إنشاء المصارف الإسلامية إلى الواقع إمتناع كثير من المسلمين من التعامل مع البنوك التجارية التقليدية وذلك لتعاملها بالربا المحرم شرعاً، وكان الأمل يراود المسلمين ولفترة طويلة من الزمن لإنشاء بنوك لا تتعامل بالربا وتحقق الأهداف المرجوة منها، إلى أن أعلن مجمع البحوث الإسلامية بالأزهر الشريف الدعوة إلى كافة الدول الإسلامية بإنشاء بنوك إسلامية وذلك في مؤتمره السادس عام 1971 م (حلس ومقداد، 2005).

كانت قد بدأت أول محاولة لتنفيذ أحكام الشريعة الإسلامية في المؤسسات المصرفية المالية في الباكستان، كأول مصرف إسلامي يقدم الخدمات المصرفية المعتادة التي تقوم بها البنوك التجارية ولكن بدون التعامل بالفائدة أخذاً أو عطاءً وذلك إلى جانب ممارسة النشاط الإستثماري، ثم تلا ذلك تجربة للبنوك الإسلامية في مدينة ميت غمر بمصر سنة 1962 ولكن للأسف أنها لم تستمر سوى بضع سنوات بناءً على فكرة من الدكتور أحمد النجار حيث تم إنشاء مصرف الإدخار المحلي بمدينة ميت غمر يعمل على أساس الشريعة الإسلامية، ثم في عام 1971 تم تأسيس مصرف ناصر الإجتماعي والذي نص على قانون إنشائه على عدم التعامل مع الفوائد أخذاً وعطاءً، وفي عام 1975 تم إنشاء مصرف دبي الإسلامي الذي يعتبر البداية الحقيقية للعمل المصرفي الإسلامي، إذ تميز بتكامل الخدمات المصرفية التي يقدمها، ثم ظهر مصرف التنمية الإسلامية ومقره جدة عام 1971. (الخالدي، 2006).

توالي بعد ذلك إنشاء المصارف الإسلامية، فأنشأ مصرف فيصل الإسلامي المصري وبيت التمويل الكويتي ومصرف فيصل الإسلامي السوداني في سنة 1977، ثم أنشأ المصرف الإسلامي الأردني للتمويل والإستثمار في سنة 1980، وقد وصل عدد المصارف الإسلامية حتى عام 1980 إلى 25 مصرفاً، ومن ثم تضاعف عددها ليصل إلى 52 مصرفاً في 1985، ونتيجة للنجاح الملحوظ الذي حققته المصارف الإسلامية أقدمت بعض البنوك التجارية على إنشاء نوافذ وفروع إسلامية لها مثل فرع المعاملات الإسلامية لبنك القاهرة عمان وبنك مصر وبنك التنمية الوطني ... وغيرهم. كان لإنشاء الإتحاد الدولي للبنوك الإسلامية في سنة 1977م دور هام في تزايد ثقة المتعاملين مع المصارف الإسلامية وإنتشار ثقافة البنوك الإسلامية والعمل على دعمها والإستفادة من الخبرات فيما بينها.

وكان لفترة الصحوة الإسلامية الشاملة التي شهدها العالم الإسلامي وما صاحب ذلك من توجه جاد وصادق لكافة المسلمين نحو تكييف كل ما يتعلق بجوانب حياتهم الإجتماعية والسياسية والإقتصادية

وغيرها بما يتفق ومبادئ دينهم الإسلامي دور بارز في تكوين فكرة إنشاء المصارف الإسلامية ودعمها وإخراجها إلى حيز الوجود (الهيتي، 1998).

تعد المصارف الإسلامية من المؤسسات المالية المصرفية حديثة النشأة، نسبياً، وتزايد تواجدها تدريجياً في مختلف الدول العربية والإسلامية ليصل عددها مع نهاية القرن الماضي الى نحو 150 مؤسسة مالية ومصرفية إسلامية ووصل العدد إلى 300 مؤسسة مالية عام 2010 وهي في تزايد من حيث عددها ونتائجها، ويوجد العديد من التجارب الناجحة جداً للبنوك الإسلامية في الدول الغربية وخاصة: في بريطانيا –لندن خصوصاً–، فرنسا، ألمانيا، وغيرهم من الدول الغربية.

ثالثاً: خصائص وأهداف المصارف الإسلامية:

1- خصائص المصارف الإسلامية:

أ. إلتزام كافة المعاملات والخدمات بأحكام الشريعة الاسلامية.

ب. الربا حرام شرعاً وبالتالي عدم التعامل بشكل نهائي بالربا أو ما تسمى(بالفائدة) أخذاً أو عطاءً.

ت. العمل بمبدأ المشاركة فى الربح والخسارة حيث يتوسط البنك بين أصحاب الأموال وطالبي التمويل مع عدم مراعاة المخاطرة ودراسة المخاطر ومحاولة تجنبها قدر المستطاع.

ث. العمل على تنمية إقتصادية ومساهمة إجتماعية حقيقية وشاملة المجتمع.

ج. مراعاة التكافل الإجتماعي، بجمع الزكاة وصرفها فى مصارفها الشرعية، والسعي إلى تحقيق عدالة في توزيع عوائد الأموال وتعظيم العائد الإجتماعي للإستثمار ودعم المشاريع.

2- أهداف المصارف الإسلامية:

من أجل تحقيق رسالة المصرف هناك اهداف تؤدي إلى تحقيقها وهي:

أولاً: الأهداف المالية: المؤسسة المالية الإسلامية قائمة من أجل أن تقوم بأداء دور الوساطة

المالية بمبدأ المشاركة، التي تعكس مدى نجاحها وتحقيق أهدافها في ضوء أحكام الشريعة الإسلامية. هذه الأهداف هي:

أ. جذب الودائع وإستثمارها: هذا الهدف من أهم أهداف المصارف الإسلامية حيث يمثل الجزء الأول في الوساطة المالية. وترجع أهمية الهدف إلى أنه يعد تطبيقاً للقاعدة الشرعية والتي تتمحور بعدم تعطيل الأموال بل استثمارها بما يعود بالنفع والأرباح على المجتمع الإسلامي، وعدم كنز الأموال دون الإستفادة منها.

ب. إستثمار الأموال: وهذا الشق الثاني في عملية الوساطة المالية، وهو الهدف الأساس للمصارف الإسلامية حيث الإستثمارات تعتبر ركيزة العمل في المصارف الإسلامية والمصدر الرئيس لتحقيق الأرباح للمودعين والمساهمين، ويوجد العديد من صيغ الإستثمار الإسلامية التي يمكن إستثمارها بالمصارف الإسلامية.

ج. تحقيق الأرباح: الأرباح هي من ناتج نشاط البنك الإسلامي، والتي تأتي من الإستثمارات والعمليات المصرفية التي تؤدي إلى أرباح على المودعين والمساهمين، وزيادة الأرباح تؤدي إلى زيادة الحصة السوقية وسعر السهم.

ثانياً: أهداف خاصة بالزبائن:

لزبائن المصرف الإسلامي أهداف عديدة يجب أن يعمل المصرف الإسلامي على تحقيقها ومنها:

أ. تقديم الخدمات المصرفية: يعتبر نجاح المصرف الإسلامي من خلال الخدمات المصرفية ذات جودة عالية، وقدرته على إستقطاب العديد من الزبائن.

ب. جلب التمويل للإستثمار: يعمل المصرف الإسلامي على إستثمار الأموال المودعة لديه من خلال صيغ الإستثمار الإسلامية المتاحة له عن طريق توفير ما يلزم للمستثمرين من تمويل، أو من خلال إستثمار الأموال عبر شركات تابعة متخصصة، أو عبر الإستثمار مباشرة في الأسواق.

ج. ضمان الأمان للمودعين: مدى ثقة المودعين أهم عوامل نجاح المصرف، ومن أهم عوامل الثقة في المصارف توفر السيولة النقدية بشكل دائم من أجل أية إحتمالات السحب من الزبائن وخصوصاً الودائع الجارية أو التي تسمى (تحت الطلب) ودون الحاجة إلى تسييل أصول ثابتة.

ثالثاً: الأهداف الداخلية:

للمصارف الإسلامية العديد من الأهداف الداخلية التي تسعى إلى تحقيقها ومن أهمها ما يلي:

أ. تطوير الموارد البشرية: الموارد البشرية العنصر الرئيسي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأرباحها، الأرباح لا تأتي إلا من خلال إستثمارها، من أجل تحقيق هذا الهدف لابد من وجود العنصر البشري الذي يعمل على إستثمار هذه الأموال، ويتوفر لديه الخبرات والمهارات المناسبة.

ب. تعظيم معدلات نمو: تعتبر المؤسسات والشركات من أجل الإستمرار وخصوصاً المصارف حيث تعتبر العمود الفقري لإقتصاد الدولة، ومن أجل البقاء والإستمرار يجب على الشركات والمصارف العمل على زيادة معدلات النمو.

ج. الإنتشار إجتماعياً والتوسع جغرافياً: من أجل العمل على تحقيق المصارف الإسلامية أهدافها السابقة بالإضافة إلى توفير الخدمات المصرفية والاستثمارية للزبائن، يجب أن تقوم بالإنتشار بحيث تغطي عديد كبير من الزبائن في المجتمع، وتعمل على توفير الخدمات المصرفية في أقرب المناطق لهم، ويأتي ذلك من خلال الإنتشار الجغرافي عبر نشر العديد من الفروع والصرافات الآلية مما يسهم في العمل على تطوير الشمول المالي. (البلتاجي،2006).

صيغ التمويل الإسلامي:

تقوم المصارف الربوية على القروض لعملائها مع فائدة ربوية مقدمة وهي حرام شرعاً، أما في البنوك الإسلامية فالأمر مختلف فيتم إستثمار الأموال من خلال صيغ التمويل الإسلامية المختلفة والتي

تناسب كافة النشاطات الإقتصادية سواء تجارية أم زراعية أم عقارية أم مهنية أو غير ذلك، ويعد التمويل الإسلامي أهم الأنشطة في البنوك الإسلامية حيث تعتبر أهم مصدر للربح.

يوجد العديد من صيغ التمويل الإسلامية من أهمها: المرابحة والمرابحة للآمر بالشراء، والتمويل بالمشاركة، والتمويل بالمضاربة، والتمويل بالإستصناع، والتمويل بالسلم، والتمويل بالإجارة، والتمويل بالبيع الآجل، والإجارة المنتهية بالتمليك.

المرابحة: بيع المرابحة من أنواع البيوع المشروعة وأحد أهم أنواع التمويل بالبنوك الإسلامية وأكثرها إنتشاراً، والمرابحة في اللغة هي مصدر من الربح وهو الزيادة وفي إصطلاح الفقهاء هي بيع بمثل الثمن الأول مع زيادة في الربح، أو هي بيع مع رأس المال معلوم وربح معلوم، وبيع المرابحة نوع من البيع الجائز بلا خلاف بين العلماء، غير أن بيع المساومة أولى منه حسب قول عدد من العلماء.

المشاركة: والتي تعتبر من أهم صيغ إستثمار الأموال في الفقه الإسلامي، وهي تناسب عمل المصارف الإسلامية، فيمكن العمل على تقديم تمويل العديد من الأنشطة الاقتصادية المختلفة، وتعتبر المشاركة من البدائل الإسلامية للتمويل والتي تنافس بها المصارف التقليدية، يقوم التمويل بالمشاركة على أساس تقديم المصرف الإسلامي التمويل الذي يطلبه الزبائن دون وجود فائدة ثابتة كما يتم تطبيقه في التمويل بالمصارف التقليدية، وإنما يقوم المصرف بمشاركة الزبون في النتيجة سواء كانت ربحاً أو خسارة ، وذلك حسب الإتفاق ونسبة المساهمة من الطرفين، بشرط نشاط إقتصادي حلال.

المضاربة: وهو عقد شراكة في الربح أحدهما بالمال وأحدهما بخبرته بالعمل، وهي أن يقدم أحدهم المال للإستثمار مقابل ربح معين يتفقان عليه الطرفان ثلثاً أو ربعاً أو نصفاً .

الإستصناع: هو عقد مع صانع معين على عمل شئ معين في الذمة، ويشترط بيان جنس المستصنع وقدره وأوصافه المطلوبة، وأن يتم تحديد الأجل أو الفترة الزمنية.

بيع السلم: وهو بيع شيء موصوف في الذمة بثمن معجل، أما في الشرع فهو عقد بحيث أن البضاعة المشتراه ديّن في الذمة ليست موجودة أمام المشتري ومع ذلك فإنه يدفع الثمن عاجلاً للبائع. ومشروعيته جاءت بالكتاب والسنة والإجماع، قال الله تعالى: "يأيها الذين آمنوا إذا تدايتنم بدين إلى أجل مسمى فاكتبوه " (البقرة: 282). (صباح،2009).

واقع البنوك الإسلامية في فلسطين

يعمل في فلسطين ثلاث مصارف إسلامية وهم: البنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، منذ تسعينات القرن الماضي، ومصرف الصفا حديثاً منذ عام 2016 وتشكل حصتهما نحو 11٪ من السوق المصرفية، مقارنة مع حصة الصيرفة الإسلامية العالمية البالغة 25٪ تقريباً وهي في نمو متصاعد بشكل كبير.

حيث تأسس البنك الإسلامي العربي كأول مصرف إسلامي يعمل في فلسطين منذ عام 1995، وهو شركة مساهمة عامة، بدء نشاطه المصرفي مطلع العام 1996، ويقوم بممارسة الأعمال المصرفية وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

وحتى نهاية عام 2019، كان ينتشر البنك الإسلامي العربي في فرعه الرئيسي بمدينة البيرة، ومع 22 فرعاً ومكتباً موزعة في فلسطين، ولا يملك أية فروع له بالخارج أو أية شركات تابعة.

أما المصرف الثاني فهو البنك الإسلامي الفلسطيني، هو البنك الثاني العامل في السوق الفلسطيني، وتأسس كشركة مساهمة عمومية محدودة عام 1995 وبدأ نشاطة المصرفي في مطلع العام 1997 ويزاول جميع الأعمال المصرفية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية.

في عام 2005 قام بشراء صافي موجودات بنك القاهرة عمان – فرع المعاملات الإسلامية، وقام بشراء بنك الأقصى الإسلامي، ويعمل من خلال مقره الرئيسي بمدينة رام الله وفروعه المنتشرة في مختلف المحافظات والبالغ عددها 49 فرعاً ومكتباً.

أما المصرف الثالث فهو مصرف الصفا الإسلامي، وهو مصرف إسلامي تأسس عام 2016 ويعمل في 5 مدن رئيسية في الضفة الغربية وهي رام الله ونابلس والخليل وبيت لحم والقدس ويتطلع إلى التوسع، ويقدم خدمات مالية إسلامية.

في دراسة قامت بها جمعية البنوك في فلسطين بعنوان "دراسات مصرفية" لعام 2018، جاء فيها العديد من الإحصائيات التي قاموا بها والتي أهمها وهي إحصائيات للبنوك الإسلامية في فلسطين:

أ. مجموع الموجودات: إرتفاع بـ 154 مليون دولار بمعدل 7% لتصل إلى 2.3 مليار دولار.

ب. صافي التمويلات المباشرة :إرتفاع بـ 216 مليون دولار بمعدل % 17 لتصل إلى 1.4 مليار دولار.

ت. مجموع المطلوبات :إرتفاع بـ 155 مليون دولار بمعدل 8% لتصل إلى 2 مليار دولار.

ث. ودائع العملاء :إرتفاع بـ 199 مليون دولار بمعدل % 12 لتصل إلى 1.8 مليار دولار.

ج. مجموع حقوق الملكية : إنخفاض بـ 945 ألف دولار بمعدل % 0.3 لتصل إلى 286 مليون دولار.

ح. رأس المال المدفوع :إرتفاع بـ 5 مليون دولار بمعدل 2% لتصل إلى 224 مليون دولار.

خ. إيرادات التمويل والاستثمارات :إرتفاع بـ 14 مليون دولار بمعدل % 19 لتصل إلى 87 مليون دولار.

د. عائد أصحاب حسابات الإستثمار المطلقة :إرتفاع بـ 4 مليون دولار بمعدل % 59 لتصل إلى 12 مليون دولار.

ذ. مجموع الإيرادات :إرتفاع ب 16 مليون دولار بمعدل % 18 لتصل إلى 103 مليون دولار.

ر. مجموع المصاريف :إرتفاع بـ 16 مليون دولار بمعدل % 26 لتصل إلى 78 مليون دولار.

ز. الأرباح قبل الضرائب :إنخفاض بـ 423 ألف دولار بمعد 2% لتصل إلى 25 مليون دولار.

س.صافي الأرباح :إرتفاع بـ 1 مليون دولار بمعدل 5% لتصل إلى 19 مليون دولار. (مجلة الإقتصادي، 2018).

مشاكل ومعوقات البنوك الإسلامية

البنوك الإسلامية بشكل عام وفي فلسطين بشكل خاص تعتبر تجربة حديثة النشأة لا يتجاوز عمرها الخامسة والعشرون عاماً تقريبا بالمقارنة مع البنوك الربوية التجارية التي عمرها مئات السنين، ومن أهم المشاكل الموجودة في المصارف الإسلامية بفلسطين والتي أثرت على الشمول المالي في فلسطين نسبة المرابحة الثابتة تقريباً في كافة الأنشطة الإقتصادية المختلفة وعدم وجود فروع للمصارف الإسلامية خارج فلسطين، ولدى بعض المصارف الإسلامية يوجد شح وقلة معرفة وخبرة في الإقتصاد الإسلامي لدى الكادر البشري حيث أن بعضهم غير مؤهل بشكل كافٍ والبعض الآخر كان يعمل في المصارف الربوية التجارية وإنتقل إلى المصارف الإسلامية ومن المآخذ على البنوك الإسلامية تشددها في الحصول على الضمانات والكفالات في حال التمويل الإسلامي والتي قد تبررها إلى سوء الأوضاع الإقتصادية والسياسية في فلسطين وخاصة بعد إنتفاضة الأقصى الثانية والأزمات المالية المتكررة وضعف الإستثمار الإقتصادي في فلسطين وقلة الأوراق الثبوتية في العقارات خاصة مما يزيد ويشكل مخاطر أعلى وأكبر، ومن أهم المشاكل أيضاً عدم تعامل المصارف (الإسرائيلية) والبنك المركزي للإحتلال وعدم وجود بنك مراسل خارجي من أجل الحوالات الخارجية والإعتمادات المستندية والرقابة الدولية الموجودة عليها بما يدعون (مكافحة الإرهاب)، ومن المشاكل أيضاً صعوبة وربما إنعدام التنقل والحركة ما بين شقي الوطن الضفة الغربية وقطاع غزة.(حماد،2008).

الدراسات السابقة:

1-دراسة بن رجب (2019): بعنوان "إحتساب مؤشر مُركَب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية" ، هدفت الدراسة إلى المساهمة من الناحية المنهجية في تعزيز المعرفة بكيفية إحتساب مؤشر مرّكب للشمول المالي في الدول العربية، إضافة إلى دراسة علاقة الشمول المالي بنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في الإتجاهين، لبلوغ هذه الأهداف اعتمدت الدراسة منهجيات، وطرق إحصائيات متقدمة على الدول العربية في مجال الشمول المالي، من بينها: طريقة تحليل المكونات الرئيسية، والتحليل العنقودي الهرمي، ونموذج المعدلات الهيكلية، ونموذج المعادلات الآنية.

وقد أظهرت النتائج أنه: أولاً: لا يمكن الوقوف على وضع الشمول المالي بالإعتماد على المؤشرات الجزئية فقط، بل يجب إحتساب مؤشر مركَب يُمّكن من الحصول على صورة شاملة ومتّسقة للشمول المالي. ثانياً: تم الملاحظة من خلال المؤشر المركَب بأن الإقتراض من القنوات غير الرسمية يمثل عائقاً أمام الشمول المالي، ثلاثاً: يعتبر نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي من أهم محددات الشمول المالي، لكنه في المقابل يتأثر بالشمول المالي، رابعاً: تعتمد بعض الدول العربية على البيانات التي يوفرها البنك الدولي لقياس الشمول المالي، والبعض الآخر لديه منهجيات مختلفة لجمع البيانات الخاصة بالشمول المالي.

بهدف إتساق البيانات بين الدول العربية، قام صندوق النقد العربي بإعداد إستبيان بالتعاون مع وكالة التنمية الألمانية(GIZ) ، ووضعه على ذمة الدول العربية للإستفادة منه.

2-دراسة شاهين (2019)، بعنوان: دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني- الفترة (2017/2013).

هدفت الدراسة إلى فحص واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال البيانات الثانوية المنشورة عن القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2013-2017)، وقياس درجة الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني. إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته أغراض الدراسة، تم الإستعانة بالبيانات الثانوية للقطاع المصرفي، وكذلك تم تصميم إستبانة لغرض جمع اليانات الأولية بخصوص مستوى الحماية الذي يوفره القطاع المصرفي لمستخدمي الخدمات المصرفية من خلال 8 مجالات للحماية تم تطويرها بعد الرجوع للأدبيات والدراسات السابقة في مجال الحماية التنظيمية المصرفية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات المالية المصرفية في الضفة الغربية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم إستخدام عينة قصدية ميسرة من (100) مفردة مشروطة بخصائص المبحوثين من حيث(الثقافة المصرفية، سنوات الخبرة في التعامل مع البنوك، المؤهل العلمي، التخصص في المجال المالي، التنوع القطاعي والمصرفي). وقد أظهرت النتائج ما يلي: يقوم القطاع المصرفي الفلسطيني بتعزيز واقع الشمول المالي الذي يساهم بشكل كبير في تعزيز الإستقرار المالي. حيث تقوم البنوك بتعزيز الحماية للمستفيدين من الخدمات المصرفية، رغم أن مستوى الحماية كان متوسط بالدرجة الكلية (2.78)، من خلال المجالات الثمانية التي تناولتها الدراسة.

3-دراسة عجور حنين (2017) بعنوان "دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الإجتماعية تجاه العملاء) دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الإشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية لعملاء البنوك

الإسلامية في قطاع غزة خلال العام 2006م من حيث إستعراض مفهوم الإشتمال المالي وأهميته وبيان أثره على تحسين ثقافة المسؤولية الإجتماعية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الإجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حملة توعوية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها، وتضمين المسؤولية وأبعاد الشمول المالي الخطة الإستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب الأبعاد الإجتماعية وليس الربحية فقط، والعمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل عام للبنوك خاصة لمختلف شرائح العاملين فيها، سواء عبر البرامج والأنشطة والفعاليات غير المنهجية أو عبر نظم التدريب المنظم، وأيضاً إصدار النشرات والمواقع الإلتكرونية والتي تهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية وأنشطتها وآثارها والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية .

4-دراسة داغي بهناز(2017) بعنوان "الشمول المالي: دولة قطر أنموذجاً" هدفت الدراسة إلى الإجابة عن أسئلة البحث وهي هل حققت دولة قطر الشمول المالي أم لا ؟ ما هي مؤشرات هذا الشمول المالي في قطر؟ هل يمكن تعميم النتائج المستنتجة من المجتمع القطري على المجتمع الخليجي أم العربي أم الإسلامي؟، أم أن هذه النتائج خاصة بالسوق القطري فقط؟ هل هذا الشمول المالي شمول مستدام أم أنه هش ومتقطع؟ حيث توصل الباحث إلى أن دولة قطر حققت شمول مالي بشكل ممتاز، ومؤشرات هذا الشمول المالي هو أعداد البنوك بالنسبة لكل مائة ألف بالغ، وأعداد الفروع وأجهزة الصراف الآلي وزيادة الموجودات الموجودة في البنوك، وأن الناتج المحلي ممتاز و دخل الفرد بالنسبة إلى الناتج المحلي يعتبر من أعلى الدخول، كما يدل على ذلك إنخفاض نسبة البطالة وعدم زيادتها، وأن الدولة تحاول أن تصل إلى الكل ولذلك أجبرت الشركات على عمل حسابات بنكية لطبقة العمال و كل الراغبين بالتعامل بالمعاملات الحكومية الإلكترونية حيث يفضل أن يكون لديهم

حساب بنكي حتى يستطيعوا دفع الفواتير أو الغرامات الخ ، كما أن الدولة حاولت محو الأمية المالية من خلال بنك قطر للتنمية، ومؤسسة صلتك وشجعت على إنشاء الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال وأن الدولة وفرت بيئة قانونية ملائمة لنمو البنوك بشكل سلس ومناسب إلى المجتمع القطري، ويمكن تعميم التجربة القطرية على المجتمع الخليجي للتشابه في الظروف المالية ولكن اعتقد أن تعميمه على المجتمع العربي أو الإسلامي صعب لإختلاف الظروف المالية، وهذا الشمول شمول مستدام لأنه يستند إلى مساندة ورغبة من قبل الحكومة بالإضافة إلى الحزمة من القوانين والتشريعات التي تحمي المستهلك للخدمات المصرفية في قطر.

5-دراسة معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطيني (ماس) (2016) بعنوان "الشمول المالي في فلسطين"، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على القطاع المصرفي في فلسطين من حيث النشأة وتوزيع الفروع ومدى الإنتشار والوصول إلى فئات الشعب المختلفة، وحيث يعمل في فلسطين خمسة عشر 15 مصرفاً من خلال 285 فرعا ومكتب وبمجمل موجودات وصلت إلى 9.599,12 مليون دولار كما في نهاية عام 2015. كما ويضم القطاع المالي 9 شركات تأمين مرخصة، تقدم خدماتها من خلال 116 فرعا ومكتبا موزعة في سائر المحافظات الفلسطينية، وبمجمل موجودات بلغت 383 مليون دولار. أضف إلى ذلك 6 مؤسسات إقراض متخصصة مرخصة تعمل من خلال شبكة فروع بلغ عددها 63 فرعا، وبإجمالي تسهيلات بلغت قيمتها حوالي 7.136 مليون دولار. كما وصل عدد شركات ومحال الصرافة المرخصة 280 شركة/محل وبإجمالي موجودات 8.66مليون دولار. وخلال العقدين الماضيين تم إدراج 49 شركة في قطاع الأوراق المالية (بورصة فلسطين)، وفي العام الماضي تم تداول 2.175 مليون سهم وبقيمة 4.320 مليون دولار. أما قطاع التأجير التمويلي، فهو قطاع ناشئ وشهد إنطلاقة مهمة في العام 2014 بعد مصادقة الرئيس على القانون بقرار رقم (6) لسنة

2014 للتأجير التمويلي، ويعمل فيه الآن 11 شركة بإجمالي استثمار عقود ما يقارب 64 مليون دولار أمريكي.

6-دراسة صندوق النقد العربي (2015) بعنوان "العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى علاقة الإرتباط بين الشمول المالي والإستقرار المالي والنزاهة المالية، وبين الشمول المالي والحماية المالية للمستهلك، وتحدثت الدراسة عن أهمية الشمول المالي بالنسبة للجهات الرقابية والبنوك المركزية، ومدى تحقيق الإرتباط ما بين الشمول المالي والإستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك والإهتمام بتجميع بيانات الشمول المالي وأهمية التنسيق ما بين الأطراف ذات العلاقة وتحدثت الدراسة عن تجربة دولة جنوب أفريقيا.

7-دراسة:

Ben Naceur Sami, Barajas Adolfo, and Massara Alexander
Can Islamic banking increase financial inclusion? IMF working paper, 2015.

بحث قائم على دراسة تأثير البنوك الاسلامية على الشمول المالي، ولقد إعتمدوا على نوعين من المؤشرات للبنوك الإسلامية :عدد البنوك الإسلامية العاملة في البلاد، و حجم أصول هذه البنوك، وهذه المؤشرات يمكن تتدرج تحت عدد واحد أو أكثر من المؤشرات مما يلي: إجمالي عدد السكان، عدد البالغين، مجموع الموجودات من النظام المصرفي أو عدد البنوك، وكما ركزوا تحليلهم على أربعة مؤشرات للشمول المالي ألا وهي: عدد الحسابات في البنوك لكل1000 شخص، عدد الفروع للبنوك لكل 100000 شخص، نسبة الشركات التي لديها إئتمان، نسبة الشركات الصغيرة التي لديها ائتمان، ولقد وجدوا أنه لا توجد دلائل قوية على أن الاقتصاد الإسلامي حسّن من الشمول المالي، ولكنه يضع الضوء على امكانية الاقتصاد الإسلامي في المساهمة في الشمول المالي. ولقد اوصوا بثلاثة توصيات حتى يساعد التمويل الاسلامي ويعزز من الشمول المالي ألا وهي :تحسين نوعية الكيفية التشغيلية

للبنوك الإسلامية، الثاني :ادخال القطاع الخاص والحكومي لتعزيز دور الاقتصاد الإسلامي في الشمول المالي، والثالث :الاصلاحات في البنية المالية والتشريعية وهذا أيضا ينطبق على البنوك التقليدية.

8-دراسة:

Adeyemi Adewale Abideen, Pramanik Ataul Huq, Meera Ahmaed Kameel Mydin, The measurement Model of the Determinants of financial Exclusion among Musilm Micr-enterpreneurs in Ilorin, Nigeria, Journal of Islamic finance, Vol.1 No. 1 (2012), IIUM instititue of Islamic Banking and Finance.

هدفت الدارسة إلى دراسة العوامل المختلفة التي تعيق الوصول إلى التمويل وإستعمال الموارد الاقتصادية لتطوير ريادة الأعمال في الورين في نيجيريا، تم جمع البيانات عن طريق توزيع إستبيانات على أصحاب المشاريع الريادية الصغرى في منطقة الدراسة، حيث تم توزيع 450 إستبانة وتم الحصول على 302 إستبانة في النهاية قابلت شروط ومنهجية الدراسة، وبإستخدام الطرق الاحصائية خلصت الدراسة إلى أن العوامل الإختيارية والإجبارية لها بعد كبير في الإستعباد المالي بين المشاركين. ولكن الأكثر خطورة هو الإستعباد الإختياري لأنه إنعكاس لقلة الإستخدام، وفي هذا الصدد يأتي الإعتبارات الدينية وكذلك الخوف من الإقتراض إنعكاساً للتأثير الإسلامي في منطقة الدراسة، ومن أهم النتائج: صنفت الدراسات الأهلية والقدرة على تحمل التكاليف كعامل اقصاء مالي غير إختياري أو غير طوعي، بالإضافة إلى العوامل الثقافية والإعتبارات الدينية كعوامل غير إختيارية أو غير طوعية، وعوامل مثل الخوف من الديون، كعامل تطوعي.

ومن أهم التوصيات: إنشاء بنوك التمويل المصغر في نيجيريا مبتكرة بما يكفي لتقديم أسعار معقولة وخدمات للفقراء مع معايير أقل صرامة للزبائن، وأن هناك حقيقة أن الفقراء في نيجيريا يفتقرون للوعي بمختلف بدائل التمويل التي يمكنهم الإستفادة منها، كما يوصي باعطاء فرصة للبدائل الإسلامية في مجال الشمول المالي.

التعقيب على الدراسات السابقة وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تحدثت الدراسات السابقة عن الشمول المالي عالمياً، ولدى البنوك الإسلامية في بعض الدول العربية كقطر مثلاً، وتحدثت بعض الدراسات عن الشمول المالي لدى المصارف بشكل عام في فلسطين في بعض الجوانب مثل: المسؤولية المجتمعية وحماية المستهلك، يتضح من الدراسات السابقة تنوع وإختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة، والتي استخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات الدولية والعربية والأجنبية، ولقد استفاد الباحث منها في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد متغيرات الدراسة، وكيفية الحصول على النتائج والإستنتاجات، وتبين أيضاً ندرة الدراسات المحلية التي تناولت الإشتمال المالي في فلسطين وتحديداً في قطاع المصارف الإسلامية ، جاءت هذه الدراسة في التركيز بشكل خاص في توضيح وتحليل الشمول المالي لدى المصارف الإسلامية في فلسطين وأبعاده وآثاره وجوانبه المختلفة والمشاكل والمعيقات التي تواجهه، وأهم ما يميز هذه الدراسة أنها ركزت على الشمول المالي في قطاع المصارف الإسلامية، حيث هنالك دراسات على المصارف التجارية، وما يميز هذه الدراسة أنها عالجت فجوة بحثية جديدة ربطت بين أبعاد الشمول المالي في المصارف الإسلامية وهي: أولاً: الإحصائيات في القطاع المصرفي لدى البنوك الإسلامية (نطاق الحصول على الخدمات المالية الإسلامية)، ثانياً: ثقافة المواطن في البنوك الإسلامية (الإقتصاد الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي)، ثالثاً: المنتجات والإبتكار في المنتجات لدى البنوك الإسلامية، وحماية المستهلك في الخدمات لدى البنوك الإسلامية، رابعاً: الإطار التنظيمي والرقابة في البنوك الإسلامية، خامساً: البعد التكنولوجي في تقديم الخدمات المالية والمصرفية لدى البنوك الإسلامية).

الفصل الثالث

المنـهجية وإجراءات الدراسة

الفصل الثالث

المنهجية وإجراءات الدراسة

مقدمة

يقدم هذا الفصل الإجراءات والمنهجية التي تمت في مجال الدراسة الميدانية التطبيقية، حيث يتناول مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، بالإضافة إلى توضيح الأدوات المستخدمة في الدراسة والأساليب الإحصائية التي تم تطبيقها في تحليل البيانات وفيما يلي تفاصيل ما تقدم.

منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول قياس "مدى الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين"، ويحاول المنهج الوصفي التحيلي أن يُقارن ويُفسر ويُقيم، أملاً في الوصول إلى تعميمات ونتائج يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد تم وضع عدة فرضيات في الفصل الرابع حيث يظهر تحليل الإستبيان نتائج الفرضيات، وقد تم جمع البيانات من المصادر التالية:

1. المصادر الأولية:

من خلال توزيع الإستبيانات لدراسة متغيرات البحث، وجمع البيانات اللازمة في موضوع البحث وتجميعها، من خلال تفريغها وتحليلها الإحصائي، وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول لدلات ذات قيمة ومؤشرات تأتي بنتائج ملموسة.

2. المصادر الثانوية:

قام الباحث بإستخدام مصادر البيانات الثانوية في معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الآتي:

1. الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة.

2. الدوريات والمقالات والدراسات المنشورة.

3. التقارير والنشرات الصادرة عن المؤسسات والمراكز.

4. مواقع ومنتديات ذات العلاقة على الشبكة العنبكوتية المنشورة عن موضوع البحث.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المعتمدين (الزبائن) للبنوك الإسلامية الفلسطينية الذين لديهم حسابات فعالة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (130) فرداً، من مجتمع الدراسة، واختيرت العينة بطريقة العينة العشوائية.

جدول 4: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	96	%73.8
	أنثى	34	%26.2
الإجمالي		**130**	**% 100**
العمر	18-30سنة	50	%38.5
	31-40سنة	46	%35.4
	41 -50سنة	23	%17.7
	51 فأكثر	11	%8.5
الإجمالي		**130**	**% 100**
المستوى العلمي	الثانوية العامة فأقل	19	%14.6
	دبلوم	28	%21.5
	بكالوريوس	67	%51.5
	دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراة)	16	%12.3
الإجمالي		**130**	**% 100**
الحالة الاجتماعية	أعزب/عزباء	31	%23.8
	متزوج/ة	89	%68.5
	أرمل/ة	4	%3.1

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
	مطلق/ة	6	%4.6
الإجمالي		**130**	**% 100**
طبيعة وظيفتك الحالية	موظف/ة حكومي	19	%14.6
	موظف/ة قطاع خاص	79	%60.8
	تمتلك/ين عملك الخاص	15	%11.5
	أخرى	13	%10.0
	عاطل/ة عن العمل	4	%3.1
الإجمالي		**130**	**% 100**
مستوى الدخل	أقل من 1450 شيكل	12	%9.2
	من 1450 إلى 2500 شيكل	57	%43.8
	من 2501 إلى 3500 شيكل	29	%22.3
	3501 شيكل فأكثر	32	%24.6
الإجمالي		**130**	**% 100**
طبيعة حسابك البنكي	حساب جاري/ رواتب	115	%88.5
	حساب توفير	14	%10.8
	حساب وديعة	1	%.8
الإجمالي		**130**	**% 100**

بالنظر إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة في جدول (4) تم استنتاج ما يلي:

- يلاحظ أن عدد المستجيبين الذكور (96) مقابل نسبة (73.8%) من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث (34) مقابل نسبة (26.2%) من عينة الدراسة.
- فيما يخص العمر فيلاحظ أن عدد المستجيبين الأكبر من الفئة العمرية (18–30 سنة) فقد بلغ (50) مقابل نسبة (38.5%)، تليها الفئة العمرية (31–40 سنة) بلغ عددهم (46) مقابل نسبة (35.4%)، ثم تليها الفئة العمرية (41–50 سنة) حيث بلغ عددهم (23) مقابل نسبة (17.7%)، وتليها الأقل عدداً الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) وبلغ عددهم (11) مقابل نسبة (8.5%).

- فيما يخص المستوى العلمي عدد حملة شهادات البكالوريوس الأكثر عدداً من المستجيبين حيث بلغ عددهم (67) مقابل نسبة (51.5%) من عينة الدراسة، يليها حملة الدبلوم البالغ عددهم (28) مقابل نسبة (21.5%)، يليها حملة الثانوية العامة فأقل والبالغ عددهم (19) مقابل نسبة (14.6%)، أما عدد حملة الدراسات العلية (الماجستير/الدكتوراة) فقد بلغ (16) مقابل (12.3%)، وأقلهم عدداً ما دون الثانوية العامة وحملة الدراسات العليا (1) لكل منهما، مقابل نسبة (.8 %) لكل منهما من عينة الدراسة.
- من حيث الحالة الاجتماعية فقد بلغ العدد الأكبر من المستجيبين من المتزوجين (89) فردًأ مقابل نسبة (68.5%)، يليها الخيار أعزب/ عزباء والبالغ عددهم (31) فردًا مقابل نسبة (23.8%)، يليها الخيار أرمل/ة البالغ عددهم فردًا (4) مقابل نسبة (3.1%)، وأقلهم عددا من الخيار مطلق/ة البالغ عددهم (6) مقابل نسبة (4.6%).
- فيما يخص طبيعة الوظيفة الحالية فقد بلغ العدد الأكبر من المستجيبين من موظفي القطاع الخاص وبلغ عددهم (79) مقابل نسبة (60.8%)، يليه موظفي القطاع الحكومي والبالغ عددهم (19) فردًا مقابل نسبة (14.6%)، يليه ممن يمتلك عملًا خاصًا (15) فردًا مقابل نسبة (11.5%)، يليها من الخيار أخرى البالغ عددهم (13) فردًا مقابل نسبة (10%)، وأقلهم عددًا من العاملين عن العمل وبلغ عددهم (4) فردًا مقابل نسبة (3.1%).
- فيما يخص مستوى الدخل فقد بلغ العدد الأكبر من المستجيبين من فئة الدخل (1450-2500 شيكل) البالغ عددهم (57) فردًا مقابل نسبة (43.8%)، يليها من فئة الدخل (3501 شيكل فأكثر) البالغ عددهم (32) فردًا مقابل نسبة (24.6%)، يليها من فئة الدخل (2501 إلى 3500 شيكل) البالغ عددهم (29) فردًا مقابل نسبة (22.3%)، وأقلهم عددًا من فئة الدخل (أقل من 1450 شيكل) البالغ عددهم (12) فردًا مقابل نسبة (9.2%).

- ومن حيث طبيعة الحساب البنكي فقد بلغ عدد المستجيبين الأكبر من أصحاب الحساب الجاري/ الرواتب البالغ عددهم (115) فردًا مقابل نسبة (88.5%)، يليه من أصحاب حساب التوفير والبالغ عددهم (14) فردًا مقابل نسبة (10.8%)، وأقلهم عددا ممن لديه حساب الوديعة وهو فردًا واحدًا فقط مقابل نسبة (.8%).

أداة الدراسة

قام الباحث بإعداد إستبانة إلى الزبائن تدور حول "واقع الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين" وتم تعزيز النتائج بمقابلة شخصية لأحد موظفين البنوك الإسلامية، وتكون الإستبانة من خلال 3 أقسام وهم كما يلي:

القسم الأول: البيانات الشخصية "الديمغرافية"، ويتكون من 8 أسئلة.

القسم الثاني: أسئلة حول محور البحث وهو الشمول المالي وتكون من 3 محاور:

المحور الأول: الوصول إلى الخدمات المالية.

المحور الثاني: إستخدام الخدمات المالية.

المحور الثالث: جودة الخدمات المالية.

إستخدم الباحث مقياس ليكرت من (1-5) للإستجابة، فكلما إقتربت الإجابة من 5 دل ذلك على الموافقة العالية على ما ورد في السؤال، وكل درجة له وزن نسبي 20%.

جدول 1.3: درجة الموافق والوزن النسبي للإستبانة

الإستجابة					
الدرجة	1	2	3	4	5
درجة الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوزن النسبي	%20	%40	%60	%80	%100

خطوات إعداد أداة الدراسة (الإستبانة):

قام الباحث بإعداد الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

1. مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والحصول على معلومات عن موضوع الدراسة، والإستفادة منها في بناء الإستبانة، وصياغة الأسئلة والفقرات وفقا لها.
2. تم إعداد مسودة أولية للإستبانة، وإرسالها إلى مشرف الرسالة، وأخذ آراءه عنها وتم إرسالها إلى عدة أستاذة ودكاترة ذوي خبرة من أجل تحكيم الرسالة والإستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم
3. تم ترتيب محاور الإستبانة، وإعادة صياغة فقراتها وفقاً للملاحظات من المحكمين.

صدق أداة الدراسة (الإستبانة):

وتم التأكد من صدق أدارة الدراسة (الإستبانة) من خلال محوريّن:

1. صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين ذوي خبرة تألفت من أعضاء هيئة تدريسية في الجامعات الفلسطينية وبالأخص في جامعة بيت لحم وجامعة بولتكنك فلسطين، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات والأسئلة لقياس ما وضعت لأجله والوصول إلى أهداف البحث، مدى وضوح الأسئلة وصياغها، ومدى ملائمة ومناسبة كل أسئلة في المحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية الأسئلة لتغطية كافة المحاور، بالإضافة إلى إقتراح ما يرونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها أو إضافة بناء على الملاحظات والتوجهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات .

2. صدق الإتساق الداخلي:

الصدق الداخلي مدى إتساق كل فقرة وكل سؤال من أسئلة الإستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وقد تم إحتساب الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان، وذلك بحساب معاملات الإرتباط بين كل سؤال والدرجة الكلية للمحور التابع له.

نتائج صدق الإتساق الداخلي لمحاور الشمول المالي

أ. المحور الأول: الوصول إلى الخدمات المالية.

ب. المحور الثاني: إستخدام الخدمات المالية.

ت. المحور الثالث: جودة الخدمات المالية.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من أبعاد الدراسة على عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول (5).

جدول 5: قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا
أبعاد الشمول المالي		
الوصول إلى الخدمات المالية	12	**.61**
استخدام الخدمات المالية	6	**.44**
جودة الخدمات المالية	10	**.88**
الدرجة الكلية	**28**	**.81**

يلاحظ من الجدول (5) أن درجة ثبات أداة الدراسة الكلي مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا (81%) عند الدرجة الكلية، وبلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للوصول إلى الخدمات المالية (61%)، كما بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا لمحور الدراسة لاستخدام الخدمات المالية (44%) وهي قيمة منخفضة، وبلغت قيمة كرونباخ ألفا لجودة الخدمات المالية (88%)، وتعد نتائج

هذا المقياس مناسبة للدرجة الكلية حيث أن مقياس ثبات كرونباخ ألفا يجب أن يكون أكبر من (50%) وهو ما نتج في قياس ثبات أداة الدراسة.

أخلاقيات البحث

لأخلاقيات البحث أهمية في أداء عمل أي بحث وفي بحثنا المتوقع سيتم إعداد خطة من أجل تطبيقها وعدم تعديها فهي خطوط حمراء وتتمثل الخطة في العديد من النقاط أهمها الحفاظ على ما يلي:-

1. الحصول على الموافقة الشخصية لكل من قام بتعبئة الإستبان ولمن تمت المقابلة معه.
2. عدم التسجيل الصوتي أو إلتقاط الصور أو التسجيل بالفيديو إلا بعد الحصول على الموافقة.
3. الحصول على الحفاظ على سرية العمل المصرفي وعدم البوح في أي سر من أسرار العمل الذي من الممكن الحصول عليها في أثناء عمل البحث.
4. مراعاة مشاعر الآخرين حيث أنه من الممكن مقابلة كبار السن أو موظف مريض أو موظف غير قادر على التعبير.
5. العمل على تقديم التغذية الراجعة التي ممن الممكن أن تسهم في تطورهم، والعمل على عرض الصور والأصوات أو النصوص المطبوعة للعبارات التي قالوها مسبقا قبل نشرها، حتى لا يتعرض المستهدفون لأي ضرر جسدي أو معنوي بسبب التفسير لما قالوه أو فعلوه.

أخلاقيات العمل يجب أن تكون في جميع مراحل عمل المشروع حيث تبدأ في أول خطوات البحث وتستمر معه حتى الوصول إلى آخر المراحل، بل وتستمر إلى ما بعد نهاية المشروع وخاصة في عدم إفشاء أي من الأسرار التي قد يحصل عليها الباحث أثناء إعداد البحث.

تصحيح أداة الدراسة:

تجدر الإشارة إلى أنه تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل حيث أعطيت الإجابة بدرجة مرتفعة جدًا خمسة درجات، والإجابة بدرجة مرتفعة أربعة درجات، والإجابة بدرجة متوسطة ثلاثة درجات، والإجابة بدرجة منخفضة درجتين، والإجابة بدرجة منخفضة جدًا درجة واحدة، والجدول (4.3) يوضح تصنيف الإجابات ودرجتها.

جدول 6: تصنيف الإجابات ودرجاتها

التصنيف	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما أنه تم تحويل إجابات الأسئلة المغلقة اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل، حيث أعطيت الإجابة (نعم) رقم (1)، والإجابة (لا) رقم (2).

تجدر الإشارة أن الملحق رقم (1) يوضح أقسام وفقرات الاستبانة.

مقياس الدراسة:

بهدف تحديد درجة وأهمية فقرات الاستبانة، ولكل محور من محاورها والحكم على النتائج من المتوسطات الحسابية، فقد تم وضع المقياس الوزني للمتوسطات الحسابية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي نجد أن المدى (4= 1−5) بالتالي فإن طول الفئة (.8 =4/5)، والجدول (7) يوضح مقياس الدراسة.

جدول 7: مفتاح تصحيح مقياس الدراسة

الرقم	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	أقل من 2.60	درجة منخفضة
2	2.61 – 3.40	درجة متوسطة
3	أكبر من 3.41	درجة مرتفعة

المعالجة الإحصائية:

بعد إستعادة الإستبانات تم تدقيقها ومراجعتها وثم إدخالها إلى الحاسوب وتفريغها في برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package of Social Sciences) (SPSS) وذلك لمعالجة البيانات إحصائياً، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل أعطيت الإجابة بدرجة مرتفعة جدًا خمسة درجات، والإجابة بدرجة مرتفعة أربعة درجات، والإجابة بدرجة متوسطة ثلاثة درجات، والإجابة بدرجة منخفضة درجتين، والإجابة بدرجة منخفضة جدًا درجة واحدة، كما أنه تم تحويل إجابات الأسئلة المغلقة اللفظية إلى رقمية لأغراض التحليل، حيث أعطيت الإجابة (نعم) رقم (1)، والإجابة (لا) رقم (2). وتم فحص ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، كما تم إختبار الفروقات بين متوسطات إجابات المبحوثين باستخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تم الإجابة عن البعد الأول من أبعاد الشمول المالي وهو:

واقع الشمول المالي لدى المصارف الإسلامية في فلسطين من خلال البيانات والأرقام التي تظهر وبشكل واضح وجليّ في التطور والنمو الكبير الحاصل لدى المصارف الإسلامية، وما يلي الجداول التي توضح:-

جدول 8: عدد البنوك العاملة في فلسطين – بنوك تقليدية وبنوك إسلامية وبنوك وافدة

الرقم	اسم البنك	عدد الفروع 2015	عدد الفروع 2018	عدد الفروع 2019
البنوك المحلية				
1	بنك فلسطين	57	72	77
2	بنك الاستثمار الفلسطيني	13	15	20
3	البنك التجاري الأردني	6	6	6
4	بنك القدس	21	31	41
5	البنك الوطني	8	18	26
البنوك المحلية الإسلامية				
6	البنك الإسلامي العربي	10	20	22
7	البنك الإسلامي الفلسطيني	15	37	40
8	بنك الصفا الاسلامي	-	3	5
البنوك الوافدة				
9	بنك القاهرة عمان	21	24	24
10	البنك العربي	23	30	32
11	البنك الأردني الكويتي	2	2	2
12	البنك الأهلي الأردني	6	8	10
13	بنك الأردن	33	33	33
14	بنك العقاري المصري العربي	6	6	8
15	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	12	18	18
16	البنك التجاري الأردني	3	3	6
المجموع الكلي للفروع والمكاتب		**257**	**326**	**360**
معدل النمو خلال الفترة		**%100**	**%126.80**	**%140**
عدد الاشخاص المتعاملين مع البنوك		1.50 مليون	1.57	1.82
معدل النمو خلال الفترة		**%100**	**% 4.60**	**% 21.33**

المصدر: بيانات سلطة النقد الفلسطينية .2019

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (8) يلاحظ النمو المتزايد والكبير في أعداد الفروع والمكاتب للمصارف الإسلامية الفلسطينية خلال الفترة من (2015 – 2019) حيث تجاوز عدد الفروع والمكاتب الجدد 67 فرعاً، تعبر هذه المؤشرات عن النمو في مؤشر الشمول المالي من خلال الإنتشار الجغرافي للقطاع المصرفي في كافة المناطق الفلسطينية. أما بخصوص أعداد الأشخاص الزبائن مع البنوك سواء كانو أفراد لأم مؤسسات فقد تجاوز عددهم 1,82 مليون شخص اي بنسبة نمو بلغت .%21.33

جدول 9: النمو في الموجودات والودائع والتسهيلات للقطاع المصرفي الفلسطيني

السنوات	2013	2015	2016	2017	2019
حجم الموجودات	11.190.785.474	12.602.347.774	13.859.455.383	15.472.566.496	17.825.515.371
نمو الموجودات	11.10 %	% 8.10	%10	%11.60	%13.19
الودائع	8.306.247.172	9.654.597.508	10.595.777.751	11.973.385.261	12.865.307.856
النمو في الودائع	10.98%	8%	9.75%	13%	13%
التسهيلات	4.480.286.185	5.824.694.875	6.865.906.898	8027555950	8973268192
نمو التسهيلات	8.97%	19%	17.87%	16.90%	12%
عدد الحسابات للاشخاص	2.100.000	2.700.000	3.000.000	3.200.000	3.400.000

المصدر: إعداد الباحث عن (بيانات سلطه النقد الفلسطينية) 2019

الجداول رقم (9) يبين معدلات النمو في الموجودات للبنوك العاملة في فلسطين سواء البنوك المحلية التقليدية او الاسلامية وكذلك البنوك الوافدة، خلال الفترة (2014–2019) وتظهر البيانات نمو تراوح بين 4–11%. اما فيما يخص الودائع فقد تراوحت نسبة النمو من 8–13%. اما معدلات النمو للتسهيلات المصرفية خلال نفس الفترة فقد اظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8–19%، وهي تظهر توجه قوي لدى البنوك لاستخدام النمو في الودائع على شكل تسهيلات مختلفة.

جدول 10: النمو في بعض المؤشرات للقطاع المصرفي الفلسطيني والسكان والناتج المحلي

السنوات	2013	2014	2015	2017	2019
عدد اجهزة الصراف الالي	488	549	592	654	692
بطاقات الصراف الالي	132758	163074	179642	204783	210349
بطاقات الائتمان	62931	70029	93229	103437	107397
شيكات المقاصة	4.346.427	4.346.427	4.962.416	5.680.974	6.560.373
قيمة المقاصة	10567	11055.2	11825	13542.8	12760
عدد السكان (مليون)	4420.50	4550	4680	4950	4976
الناتج المحلي (مليون)	12476	12765.3	13263.14	14180.3	16276

المصدر: (بيانات مركز الاحصاء الفلسطيني وسلطه النقد الفلسطينية 2019)

الجدول رقم (10) يبين معدلات النمو في عدد اجهزة الصراف الالي والتي بلغت 5% سنويا في المتوسط للبنوك العاملة في فلسطين خلال الفترة (2013–2019). اما فيما يخص بطاقات الصراف الالي وبطاقات الائتمان المصرفي فقد تراوحت نسبة النمو من 8–10%. اما نسبة النمو في شيكات المقاصة وقيمة المقاصة فقد اظهرت نسبة نمو تراوحت بين 8–19%، ومعدل النمو في الناتج المحلي الاجمالي الفلسطيني من 3.2 – 3.90%، وعدد السكان 2.8 – 3,2%.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الأول: هل امكانية الوصول على الخدمات المالية الإسلامية متوفرة بشكل كافي؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الأول فقد تم إستخراج التكرارات والنسب المئوية لفقرات الوصول إلى الخدمات المالية ذات الإجابة الثنائية، كما هو موضح في الجدول رقم (11)، كما تم إستخراج الأوساط الحسابية والإنحراف المعياري والوزن النسبي ودرجة الوصول إلى الخدمات المالية كما هو موضح في الجدول رقم (11).

جدول رقم 11: التكرارات والنسب المئوية لفقرات الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	فقرات الوصول إلى الخدمات المالية	التكرارات		النسب المؤية	
		نعم	لا	نعم	لا
1	هل يوجد فرع لأي بنك اسلامي في منطقة إقامتك؟	94	36	% 72.3	% 27.7
2	هل يوجد فروع قريبة للبنك الاسلامي الذي تتعامل معه ؟	102	28	%78.5	% 21.5
3	هل يوجد صراف آلي قريب من مكان إقامتك للبنك الذي تتعامل معه ؟	94	36	%72.3	% 27.7
4	هل يوجد لديك حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الإنترنت البنكي (عبر الموقع أو الهاتف الذكي) ؟	64	66	% 49.2	% 50.8

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن العدد الأكبر من إجابات الفقرة الأولى كانت للإجابة (نعم) البالغة (94) من عينة الدراسة وبنسبة (72.3%)، كما وكانت الإجابة (نعم) للفقرة الثانية هي الأكبر عددًا البالغة (102) إجابة وبنسبة (78.5%)، وكانت أيضاً إجابات العدد الأكبر للفقرة الثالثة بـ(نعم) البالغ عددها (94) وبنسبة (72.3%)، بينما كانت الإجابة (لا) ذات العدد الأكبر للفقرة الرابعة والبالغة (66)، وبنسبة (49.2%)، وتدل الإجابات على وصول الخدمات المالية لعينة الدراسة من خلال إنتشار الفروع والصرافات الآلية في مناطقهم أكثر من إستخدامهم للحسابات البنكية الإلكترونية.

ويرى الباحث أن نسبة من يمتلك حساب إلكتروني عددهم قليل حيث النسبة أقل من النصف وهذا مؤشر ضعف وقد يعود إلى عدم الوعي والعلم بهذه الخدمات أو عدم وجود خبرة في التعامل الإلكتروني.

جدول رقم 12 الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لبعد الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	فقرات الوصول إلى الخدمات المالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
5	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.	3.48	1.26	0.70	**مرتفعة**
6	يوجد عدد من الصرافات الآلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية.	3.29	1.25	0.66	**متوسطة**
7	تؤثر طبيعة عملك على مدى الحصول على الخدمات البنكية (خاصة من ناحية الوقت والمكان)؟	3.06	1.41	0.61	**متوسطة**
8	تتطلب المعاملات والخدمات البنكية ضمانات وكفالات كبيرة من العميل ووقت طويل للرد .	3.01	1.20	0.60	**متوسطة**
9	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد ولبق مما يسهل ويسرع الوصول وإنجاز الخدمات البنكية .	3.57	1.31	0.71	**مرتفعة**
10	يؤثر دخلك الشهري ومستوى المعيشة على مدى الحصول على الخدمات البنكية .	3.28	1.30	0.66	**متوسطة**
11	إستخدام الهاتف الذكي في المعاملات البنكية يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.	3.70	1.38	0.74	**مرتفعة**
12	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول إلى الخدمات البنكية .	3.33	1.29	0.67	**متوسطة**

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن أكثر الفقرات أهمية (إستخدام الهاتف الذكي في المعاملات البنكية يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية) حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.70) وهي درجة مرتفعة، والإنحراف المعياري (1.38)، وأقلها أهمية الفقرة (تتطلب المعاملات والخدمات البنكية ضمانات

وكفالات كبيرة من العميل ووقت طويل للرد)، حيث بلغ وسطها الحسابي (3.01) بدرجة منخفضة، والإنحراف المعياري (1.20).

ويرى الباحث أن هناك موافقة على أهمية إستخدام الهاتف الذكي والخدمات الإلكترونية التي تسهل المعاملات المالية الإسلامية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني: ما مدى إستخدام الخدمات المالية من الزبائن في البنوك الإسلامية ؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الثاني فقد تم إستخراج التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية ذات الإجابة الثنائية، كما هو موضح في الجدول رقم (13)، كما تم إستخراج الأوساط الحسابية والإنحراف المعياري والوزن النسبي ودرجة إستخدام الخدمات المالية كما هو موضح في الجدول رقم (13).

جدول رقم 13: التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية

الرقم	فقرات إستخدام الخدمات المالية	التكرارات		النسب المؤية	
		نعم	لا	نعم	لا
1	هل تمتلك حساب مالي فعال؟	113	17	% 86.9	% 13.1
2	هل حصلت على تمويلات أو تسهيلات؟	38	92	% 29.2	% 70.8
3	هل تستخدم الخدمات المالية غير النقدية؟	64	66	% 49.2	% 50.8

يلاحظ من الجدول رقم (13) أن العدد الأكبر من إجابات الفقرة الأولى كانت للإجابة (نعم) البالغة (113) من عينة الدراسة وبنسبة (86.9%)، كما وكانت الإجابة (لا) للفقرة الثانية هي الأكبر عددًا البالغة (92) إجابة وبنسبة (70.8%)، وكانت الإجابة (لا) ذات العدد الأكبر للفقرة الثالثة والبالغة

(66)، وبنسبة (49.2%)، وتدل الإجابات على إمتلاك غالبية عينة الدراسة لحساب مالي، ولكن العدد الأكبر منهم لم يحصل على تمويلات أو تسهيلات أو خدمات مالية غير نقدية.

ويرى الباحث أن نسبة الحصول على التمويلات نسبة قليلة وهي 29% قد ترجع إلى الضمانات والكفالات الكثيرة التي يتم طلبها وكثرة الإجراءات وتعقيدها أو عدم الإقتناع من ناحية شرعية، وإستخدام الخدمات المالية غير النقدية نسبتها أقل من النصف قد يعود إلى عدم الوعي والمعرفة بالإستخدام أو الخوف من عدم الأمان.

جدول رقم 14: الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية والنسب المئوية لبعد إستخدام الخدمات المالية

الرقم	فقرات إستخدام الخدمات المالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
4	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخداماتك للخدمات البنكية.	3.32	1.52	0.66	**متوسطة**
5	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات البنكية المتاحة.	2.84	1.37	0.57	**منخفضة**
6	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية أو رخصة السواقة على استخدامك للخدمات البنكية.	2.58	1.29	0.52	**منخفضة**

يلاحظ من الجدول رقم (14) أن أكثر الفقرات أهمية (يؤثر المستوى التعليمي لديك على إستخداماتك للخدمات البنكية.) حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.32) وهي درجة متوسطة، والإنحراف المعياري (1.52)، وأقلها أهمية الفقرة (تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية أو رخصة السواقة على إستخدامك للخدمات البنكية)، حيث بلغ وسطها الحسابي (2.58) بدرجة منخفضة، والإنحراف المعياري (1.29).

يرى الباحث أن المستوى التعليمي يؤثر بشكل كبير على إستخدام الخدمات المالية الإسلامية لما قد تتطلب الحد الأدنى من المهارات الأساسية من الكتابة والقراءة والتحليل وهذا منطقي، وهذا ما يؤكده وجود العلاقة ذات دلالة إحصائية مع أكثر من بعد كما سيتم ذكره لاحقاً في النتائج.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثالث: ما مدى جودة الخدمات المالية المقدمة من البنوك الإسلامية؟

للإجابة على السؤال الرئيسي الثالث فقد تم إستخراج الأوساط الحسابية والإنحراف المعياري والوزن النسبي ودرجة جودة الخدمات المالية كما هو موضح في الجدول رقم 15.

جدول رقم 15: التكرارات والنسب المئوية لفقرات إستخدام الخدمات المالية

الرقم	فقرات جودة الخدمات المالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1	يتم تقديم الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك في الوقت المناسب.	3.53	1.21	0.71	**مرتفعة**
2	الجهود المقدمة في الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك تعتبر جيدة.	3.58	1.16	0.72	**مرتفعة**
3	تشعر بالثقة والأمان من ناحية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك.	3.69	1.23	0.74	**مرتفعة**
4	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة.	3.67	1.18	0.73	**مرتفعة**
5	تتلقى معلومات وشروط واضحة وكافية من قبل البنك والموظفين حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك ، بحيث تكون بلغة واضحة وأسلوب مناسب.	3.46	1.22	0.69	**مرتفعة**
6	تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة وآمنة وعبر أكثر من وسيلة متاحة.	3.42	1.24	0.68	**مرتفعة**
7	يعتبر متوسط الوقت الذي تقضيه في الانتظار للحصول على الخدمة طويل.	3.33	1.22	0.67	**متوسطة**
8	تشعر بالراحة والسهولة في الحصول على الخدمات البنكية.	3.44	1.26	0.69	**مرتفعة**
9	متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات المباشرة المقدمة من البنك الاسلامي الذي تتعامل معه تكلفة مقبولة.	3.28	1.16	0.66	**متوسطة**
10	يعتبر متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة تكلفة مقبولة.	3.24	1.03	0.65	**متوسطة**
الدرجة الكلية		**3.43**	**0.84**	**0.69**	**مرتفعة**

يلاحظ من الجدول رقم 15 أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات المالية جاءت مرتفعة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.43) والإنحراف المعياري (.69)، وهذا يعني أن جودة الخدمات المالية المقدمة من البنوك الاسلامية مرتفعة، وكانت أكثر الفقرات أهمية(تشعر بالثقة والأمان من ناحية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك) حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.69) والإنحراف المعياري (1.23)، وكانت أقل الفقرات أهمية(يعتبر متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة تكلفة مقبولة) حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.24) والإنحراف المعياري (1.03).

يرى الباحث أن الرضا لدى الزبائن عن الخدمات المالية المقدمة ممتاز، لوجود عدة مؤشرات تدل على ذلك حيث دل على ذلك الإجابات ونسبة الموافقة على وقت مناسب لتقديم الخدمة والجودة والثقة والأمان وغيرهم، لكن كان هناك ملاحظات وعدم رضا عن وقت الإنتظار للحصول على الخدمة ومتوسط التكلفة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالات إحصائية في إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)؟

للإجابة على السؤال الرابع فقد اختبار الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين باستخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)، كما سيتم توضيحها بالجداول.

جدول 16: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الاسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.955	3	.318	1.41	.242
داخل المجموعات	28.40	126	.225		
المجموع	29.36	129			

تشير معطيات الجدول (16) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (05. ≥ α) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (242.) أكبر من 05. وهي غير دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن المستوى التعليمي للزبون لا يؤثر على درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية، لأن الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية العامل المهم والحاسم فيه أماكن التوزيع والإنتشار الجغرافي للفروع والمكاتب والصرافات التي تسهل عملية الوصول إلى الخدمات والتي لا يؤثر المستوى التعليمي فيها.

جدول 17: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.666	3	.222	.974	.407
داخل المجموعات	28.69	126	.228		
المجموع	29.36	129			

تشير معطيات الجدول 17 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (05. ≥ α) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (407.) أكبر من 05. وهي غير دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن مستوى الدخل للزبون لا يؤثر على درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية، لأن الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية لا يتأثر بمستوى الدخل، بكل صراحة وصدق ربما يؤثر على جودة الخدمات المالية المقدمة لكن الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية لا تتأثر بمستوى الدخل.

جدول 18: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.358	2	.179	.784	.459
داخل المجموعات	29.00	127	.228		
المجموع	29.36	129			

تشير معطيات الجدول 18 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (.459) أكبر من 05. وهي غير دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن طبيعة الحساب البنكي للزبون لا يؤثر على درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية، لأن الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية لا يتأثر بطبيعة الحساب البنكي، لأن التوزيع الجغرافي ودرجة الإنتشار هي العامل الأهم والحاسم في إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية، بشكل مختصر من وجهة نظري كلما زاد الإنتشار والتوسع والخدمات الإلكترونية زاد إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالات إحصائية في إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)؟

للإجابة على السؤال الخامس فقد تم اختبار الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين بإستخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)، كما سيتم توضيحها بالجداول.

جدول 19: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.711	3	.237	.814	.488
داخل المجموعات	36.66	126	.291		
المجموع	37.37	129			

تشير معطيات الجدول 19 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.488) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً.

يرى الباحث أن المستوى التعليمي للزبون لا يؤثر على درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية، وذلك قد يعود أن العامل المهم في درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية هو طبيعة نوعية الحساب، حيث نوعية الحساب تحدد هل يمكن الحصول على دفتر شيكات أو خدمات عديدة تقدم لأصحاب الحسابات الجارية أو الرواتب دون التوفير مثلاً.

جدول 20 نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.

مصدر التباين	.261	.854	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	.231	3	.077	.261	.854
داخل المجموعات	37.14	126	.295		
المجموع	37.37	129			

تشير معطيات الجدول 20 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.854) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً.

يرى الباحث أن مستوى الدخل للزبون لا يؤثر على درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية، وذلك قد يعود أن إمكانية إستخدام الخدمات المالية الإسلامية يتأثر بشكل أكبر وحاسم في طبيعة نوعية الحساب، حيث المصارف الإسلامية تحدد لكل نوع من الحسابات الإمكانيات المتاحة والخدمات المتوفرة.

جدول 21: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	2.131	2	1.065	3.839	.024
داخل المجموعات	35.24	127	.278		
المجموع	37.37	129			

تشير معطيات الجدول 21 إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (05. ≥ α) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (024.) أصغر من 05. وهي دالة احصائياً.

يرى الباحث أن طبيعة الحساب البنكي يؤثر بشكل كبير وحاسم على درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية لأن طبيعة ونوع الحساب البنكي يحدد الخدمات والإمكانيات الممكنة.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: هل يوجد فروق ذات دلالات إحصائية في جودة الخدمات المالية الاسلامية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)؟

للإجابة على السؤال السادس فقد اختبار الفروق بين متوسطات إجابات المبحوثين باستخدام اختبار تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، ومستوى الدخل، وطبيعة الحساب البنكي)، كما سيتم توضيحها بالجداول.

جدول 22: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	2.693	3	.898	1.264	.290
داخل المجموعات	89.49	126	.710		
المجموع	92.19	129			

تشير معطيات الجدول 22 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (05. ≥ α) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت الدلالة الاحصائية (290.) أكبر من 05. وهي غير دالة احصائياً.

يرى الباحث أن المستوى التعليمي للزبون لا يؤثر على جودة الخدمات المالية الإسلامية، حيث أن قد يكون أن جودة الخدمات المالية الإسلامية الجانب الأكبر منها يأتي من المصرف الإسلامي، في كيفية تقديم الخدمة وشرحها للزبون بشكل مناسب وتقديمها بوقت مناسب ووقت الإنتظار للحصول على الخدمة مناسب، وتقديم الخدمات الإلكترونية التي توفر الوقت والمال والجهد، والذي يحقق الجودة والفعالية.

جدول 23: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	1.032	3	.344	.476	.700
داخل المجموعات	91.15	126	.723		
المجموع	92.19	129			

تشير معطيات الجدول 23 إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير مستوى الدخل، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (.700) أكبر من 05. وهي غير دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن مستوى الدخل لا يؤثر على جودة الخدمات المالية الإسلامية، لأن جودة الخدمات المالية الإسلامية تتأثر بشكل أكبر في عدة نقاط مهمة مؤثرة وهي الوقت والجهد والمال المبذول، والتي الجانب الأكبر فيها من قبل المصرف الإسلامي، ربما جانب الزبون يكون مؤثر أكبر في إمكانية درجة إستخدام الخدمات المالية الإسلامية.

جدول 24: نتائج تحليل التبيان الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	6.260	2	3.130	4.626	.012
داخل المجموعات	85.93	127	.677		
المجموع	92.19	129			

تشير معطيات الجدول 24 إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي، حيث بلغت الدلالة الإحصائية (.012) أصغر من 05. وهي دالة إحصائياً.

يرى الباحث أن طبيعة الحساب البنكي يؤثر على درجة جودة الخدمات المالية الإسلامية، ربما يعود إلى أن طبيعة الحساب البنكي ونوع الحساب يحدد الخدمات المالية الإسلامية المقدمة ويؤثر على أبعاد أخرى كدرجة أهمية الزبون للمصرف، وبالتالي أولوية أعلى وخدمات إضافية مقدمة بشكل أكبر.

نتائج المقابلة:

تم عمل مقابلة من أجل تعزيز النتائج، مع الدكتور معتصم اسكافي – دكتوراة في الإقتصاد الإسلامي ومدقق شرعي لدى البنك الإسلامي العربي سابقاً ومدقق شرعي لدى البنك الإسلامي الفلسطيني حالياً وكانت الأسئلة كما يلي:

السؤال الأول: ما واقع الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

تساهم المصارف الإسلامية في فلسطين بتعزيز الشمول المالي ولكن ما زال هناك تقصير، خاصة بمجال ذوي الدخل المحدود، والطبقة العاملة، والنساء والشباب الاقل من 22 سنة،، حيث ان المصارف بشكل عام تتجه بالتركيز على الطبقة الغنية وأصحاب الأموال والشركات اكثر من التوجه إلى ذوي الدخل والمحدود وما شابه، وكذلك هناك تقصير في تعزيز الشمول المالي من خلال التنوع

في تطبيق صيغ التمويل، ومن الملاحظ ان التركيز على المرابحة فقط وهذا مؤشر غير جيد وما هو برشيد، يجب تعزيز الشمول المالي عن طريق التمويل من خلال تفعيل مزيد من صيغ التمويل الإسلامي ومناسبة مع الوضع الاقتصادي والسياسي في البلد، ومن اهمها تفعيل المضاربة بشكل اكبر والمشاركة، والاستصناع (قطاع الصناعة والمشاريع الانشائية والبناء)، والسلم (قطاع الزراعة)، والاجارة المنتهية بالتمليك (قطاع العقار)....الخ، وتعزيز الشمول المالي من خلال الانتشار الجغرافي والمكاني وأهمها استخدام الفروع المتنقلة "سيارات متنقلة" خاصة في المناطق البعيدة ومناطق c.

السؤال الثاني: ما هي معوقات تطبيق الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

معيقات سياسية، اقتصادية، فالوضع مضطرب غير مستقر، قد نكون بحاجة لمزيد من التعليمات من الجهات الرقابة لإلزام المصارف بتعزيز الشمول المالي على جميع مستوياته " المالي، الانتشار، تنويع الصيغ وغيرها....الخ) ، ونقص الوعي لدى الجمهور خاصة بثقافة الصيرفة الإسلامية، وجود مناطق A B C، نقص اعتماد التكنولوجيا الرقمية الحديثة، لا يوجد عملة رسمية، لا يوجد بنك مركزي، ضعف استخدام التكنولوجيا لدى الجمهور وخاصة الكبار في السن.

السؤال الثالث: ما مدى مساهمة البنوك الإسلامية في فلسطين في العمل على زيادة الثقافة المالية الإسلامية المصرفية؟

تعمل المصارف على نشر الوعي ولكن ما زالت الجهود ضعيفة والعمل ليس كما ينبغي أن يكون، حيث إن الإعلام المصرفي الإسلامي من أهم أركان نشر فكر الصيرفة الإسلامية خاصة مع الأوضاع التي تعيشها بلاد العالم من تشويه للسمعة، والمطلوب استخدام كافة الوسائل لنشر الفكر من خلال الفضائيات ووسائل الاعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، محاضرات وندوات ولقاءات بشكل دوري ولجميع فئات المجتمع، وتعيين موظفين في دوائر التسويق في تلك المصارف مختصون وحملة

شهادات الصيرفة الإسلامية ليكونوا قادرين على نشر الفكرة والترويج لها ومناقشة الجمهور، وكذلك فتح مزيد من الفروع والمكاتب والانتشار الجغرافي، وان تقوم المصارف الإسلامية بتأسيس مركز للاقتصاد الاسلامي للتدريب والبحوث، واستخدام التكنولوجيا المالية الرقمية الحديثة، وتطبيق البنك المتنقل داخل المدن والقرى، توزيع نشرات توعوية بشكل دوري، وعقد جلسات حوار مفتوحة مع الجمهور لبيان الحلال من الحرام، وتعيين موظفين 24 " كول سنتر" ساعة للرد على اسئلة الجمهور عبر الهاتف وان يكونوا مؤهلين شرعيا، فالتوعوية هي أهم عامل للبقاء والاستمرار.

السؤال الرابع: ما هو أثر تطبيق التكنولوجيا في العمل على زيادة الشمول المالي لدى البنوك الإسلامية في فلسطين؟

لا شك أنه سيكون أثر واضح في تعزيز الشمول وبشكل سريع جدا وسهل، ونحن نعيش بعصر التكنولوجيا والرقمنة والعالم كله توجه للتكنولوجيا الحديثة، فعلينا اللحاق بركب التكنولوجيا وتطبيقها في مجالات المعاملات المصرفية المالية الإسلامية، وسيساهم بشكل ممتاز في تعزيز الشمول المالي هذا كله سيزيد حجم الارباح لتلك المصارف. وهذا يتطلب دعم من الجهات المعنية للقدرة على شراء أحدث التطبيقات التكنولوجيا والبرنامج الدولية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

مقدمة

بعد أن تم إستعراض الإطار النظري والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة من خلال التعريف بالشمول المالي وأبعاده ونتائجه وتأثيره وواقعه في فلسطين، وتم عمل إجراء دراسة تطبيقية من خلال توزيع إستبانات وعمل مقابلات بالتالي تم التواصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

النتائج

بعد تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الإستبانات والمقابلة خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- واقع الشمول المالي في فلسطين تشير إلى تدني نسبة الوصول وإستخدام المواطنين للخدمات والمنتجات المالية الإسلامية والتي بلغت تقريباً 36%، حيث أظهرت إحصائية قامت بها سلطة النقد الفلسطينية عام 2019 أن نسبة من يتملك حساب مالي 22.7% وأظهرت الدراسة ونتائج مسوح الشمول المالي في فلسطين أن 59% من الأفراد البالغين لديهم مستوى ضعيف إلى ضعيف جداً في الثقافة المالية.
- حظي محور الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ متوسط الوزن النسبي 68% حيث كانت أعلى نسبة مئوية على السؤال الثاني وهو وجود فروع قريبة للبنك الإسلامي الذي تتعامل معه بنسبة 78.5% وأقل نسبة مئوية 49.2% على السؤال الرابع وهو وجود حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات المالية.
- حظي محور إستخدام الخدمات المالية الإسلامية بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ متوسط الوزن النسبي 55% حيث كانت أعلى نسبة مئوية 86.9% على السؤال الأول وهو وجود حساب

مالي فعال وأقل نسبة مئوية 49.2% على السؤال الثالث وهو إستخدام الخدمات المالية غير النقدية.

- حظي محور جودة الخدمات المالية الإسلامية بدرجة مرتفعة من الموافقة حيث بلغ متوسط الوزن النسبي 69% حيث كانت أعلى نسبة مئوية على السؤال الثالث وهو الشعور بالثقة والأمان من ناحية البيانات والمعلومات المالية المقدمة من البنك بنسبة 74% وأقل نسبة مئوية وهو متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة مقبولة بنسبة 65%.
- تشير المعطيات والنتائج من الإسبتانة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومتغير مستوى الدخل ومتغير طبيعة الحساب البنكي وهي غير دالة احصائياً.
- تشير المعطيات والنتائج من الإسبتانة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة استخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومتغير مستوى الدخل وهي غير دالة احصائياً.
- تشير المعطيات والنتائج من الإسبتانة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة استخدام الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.024) أصغر من 05. وهي دالة احصائياً.
- تشير المعطيات والنتائج من الإسبتانة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير المستوى التعليمي ومتغير مستوى الدخل وهي غير دالة احصائياً.

- تشير المعطيات والنتائج من الإسبتانة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في متوسطات إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات المالية الإسلامية تعزى لمتغير طبيعة الحساب البنكي حيث بلغت الدلالة الاحصائية (.012) أصغر من 05. وهي دالة احصائياً.
- وجد الباحث بوجود ضعف في الثقافة المالية الإسلامية في فلسطين وقلة الجهود المبذولة في نشر الوعي للثقافة المالية الإسلامية، والتركيز على الطبقة الغنية بشكل أكبر من الطبقة الفقيرة أو محدوي الدخل، والتركيز على صيغ المرابحة الإسلامية دون صيغ التمويل الإسلامي الأخرى.

الإستنتاجات

- لاحظ الباحث النمو الكبير في المؤشرات المالية المصرفية لدى المصارف الإسلامية في التوسع والإنتشار من خلال زيادة عدد الفروع والصرافات الآلية وعدد البطاقات الآلية وغيرها من المؤشرات المختلفة.
- إستنتج الباحث من خلال الإستبانة التي تم توزيعها ومن خلال الحصول على ردة الفعل المباشرة والتساؤلات من قبل عينة الدراسة وجود ضعف وخلل في الثقافة المالية الإسلامية بشكل عام وفي الشمول المالي بشكل خاص، مما بحاجة إلى تعزيز الوعي والثقافة وتظافر كل الجهود من المؤسسات الرسمية والمصارف الإسلامية والجامعات والمدارس ووزارة الأوقاف والشؤون الدينية.
- تحتاج حماية المستهلك والزبون إلى العمل على زيادة الرقابة بشكل أكبر من سلطة النقد الفلسطينة وإدارة المصارف الإسلامية بشقيها الرقابة الداخلية والرقابة الشرعية على المعاملات المالية اليومية والإعلانات عن المنتجات والخدمات وتطبيقها ومتابعة الشكاوى من الزبائن وزيادة جودة تطبيق الخدمات المالية المقدمة.

- يرى الباحث أن إستخدام التكنولوجيا في المصارف الإسلامية لا يزال متواضع وفي جوانب معينة والتي تحتاج إلى تطوير بشكل أفقي وعمودي، والعمل على الإستفادة من الدول الإسلامية والعالمية في هذا المجال.

التوصيات

- نشر التوعوية لزيادة الثقافة المالية الإسلامية لدى المواطنين وخاصة لدى المناطق المهمشة.
- تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة عدد الفروع والصرافات وخاصة في المناطق البعيدة والقرى.
- زيادة إنتشار الشمول المالي من خلال الإبتكار وتنويع في المنتجات والخدمات المالية الإسلامية وملائمتها إلى جميع فئات المجتمع.
- العمل على إيجاد جهة رقابية للفصل في النزاعات بين العملاء والبنوك الإسلامية تكون حيادية ومستقلة.
- إستخدام البنك المنتقل داخل المدن والقرى من أجل توسيع دائرة الوصول إلى الخدمات المالية الإسلامية.
- زيادة الإستخدام التكنولوجي من خلال زيادة خدمات الصراف الآلي وزيادة الخدمات المقدمة في الموقع الإلكتروني والتطبيق الإلكتروني.

المصادر والمراجع

القران الكريم

المراجع العربية:

إبن رشد، محمد القرطبي. (1988). **بداية المجتهد ونهاية المقتصد**، ج2، دار الكتب العلمية، بيروت.

إسماعيل، عماد. (2011). **دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أليكو، بلرتا. (2018). **الشمول المالي. مفتاح المرأة الرئيسي للهرب من الفقر**، الأهرام، مصر.

البلتاجي، محمد. (2016). **المصرية للتمويل الإسلامي**، الجمعية المصرية للتمويل الإسلامي، البورصة، مصر.

بن تاج الشريعة، عبيد الله. (1927). **صدر الشريعة: شرح الوقاية**، ج(1-3)، مكة المكرمة: مكتبة مكة المكرمة.

بن رجب جلال الدين. (2019). احتساب مؤشر مُركَب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، **مجلة دراسات اقتصادية**، الجزائر، 1(45): 1-27.

بن قدامة، موفق الدين. (1980). **المقنع في فقه امام السنة أحمد بن حنبل الشيباني**، ج2، الرياض، المملكة العربية السعودية.

جمعة، جمال المتولي. (2019). **الشمول المالي وأثره على التنمية**، اليوم السابع، مصر.

حلس، سالم، ومقداد، محمد. (2005). دور البنوك الإسلامية في تمويل التنمية الإقتصادية في فلسطين، **مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية**، الجامعة الإسلامية، غزة، 13(1): 240-261.

حماد، رائد. (2010). **البنوك الإسلامية في فلسطين: توسع وانتشار رغم الاحتلال وحداثة التجربة.**

الخالدي، أيمن. (2006). **قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الخضيري، محسن. (2000). **البنوك الإسلامية**، ط1، م1، القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

خلف، فليح حسن. (2006). **البنوك الإسلامية**، عمان: عالم الكتب الحديثة.

الزحيلي، وهبة. (2002). "**المعاملات المالية المعاصرة**"، دمشق: دار الفكر.

الزغبي، ميادة، وترزي، مايكل. (2013). **الإتجاهات العامة الإشتمال المالي المتوافق مع الشريعة الإسلامية**، مذكرة مناقشة مركزة رقم 84، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية: المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء.

السرخسي، شمس الدين. (1978). **المبسوط**، ج11، بيروت: دار المعرفة للطباعة والنشر.

شاسي. (2008). **البنوك الإسلامية**، ط1، م1، عمان، الأردن.

شاهين، ياسر. (2019). دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني – الفترة 2017/2013، **المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث**، 3(6): 93-108.

شنبي، صورية، ولخضر، السعيد. (2018). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، **مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية**، 3(2): 104-129.

الشيرازي، ابراهيم الفيروزأبادي. (1959). **المهذب في فقه الإمام الشافعي**، ج1، بيروت: دار المعرفة للطباعة والنشر.

صباح، سيف. (2009). **صيغ التمويل الإسلامي**، جامعة حلب، سوريا.

صبح، بشار. (2018). **ما هي أجهزة الصراف الآلي ATM وكيف تعمل؟** موقع شروحات تكنولوجيا المعلومات ARABS.

صندوق النقد العربي. (2015). "**العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي**".

عاشور، يوسف. (1995). **آفاق النظام المصرفي الفلسطيني**، ط1، رام الله: مكتبة البيرة.

عبد الله، سمير. (2016). الشمول المالي في فلسطين، **معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطيني (ماس)**.

عجور، حنين. (2017). **دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة–البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

القره داغي، بهناز. (2017). الشمول المالي: دولة قطر أنموذجاً، **مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية**، لندن، المملكة المتحدة، 2(1):

محمد، عبد الرحيم. (2016). **الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية**، جامعة المنصورة، مصر.

المغربي، عبد الحميد. (2004). **الإدارة الإستراتيجية في البنوك الإسلامية**، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، السعودية.

نجوين، مينه. (2019). الشمول المالي والحد من الفقر، **صحيفة الإقتصادية**، الرياض، السعودية.

الهيتي، عبد الرزاق. (2010). **المصارف الإسلامية بين النظرية والتطبيق**، عمان: دار أسامة للنشر.

واقع البنوك الإسلامية في فلسطين. (2019). **مجلة الإقتصادي**، فلسطين.

المواقع الإلكترونية:

سلطة النقد الفلسطينية. (2014). **مفهوم الإشتمال المالي وأهدافه**. تاريخ الإطلاع: 2019-8-1، الموقع الإلكتروني :

http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=343&ArtMID=957&ArticleID=562&language=ar-EG

سلطة النقد الفلسطينية. (2014).**الاشتمال المالي وأهدافه**، تاريخ الاطلاع 2019-9-20، الموقع الالكتروني:

http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=343&ArtMID=957&ArticleID=562&language=ar-EG

محمد البلتاجي، "**ماهية المصارف الإسلامية**"، تاريخ الإطلاع: 2019-8-15.

الموقع الإلكتروني : http://www.bltagi.com/manaheg_elmasaref.htm

مؤسسة النقد العربي السعودي. (2019). **ما الفرق بين الحساب الجاري وحساب التوفير وحساب الوديعة**. تاريخ الإطلاع: 2019-9-10، الموقع الإلكتروني:

https://samacares.sa/guides/difference-between-saving-current-and-saving-accounts/

المراجع الأجنبية:

Ben Naceur S., & Barajas A., and Massara A., (2015). **Can Islamic banking increase financial inclusion?** IMF working paper, WP/15/31, International Monetary Fund.

Adeyemi A., Pramanik A., Meera A., (2012). The measurement Model of the Determinants of financial Exclusion among Musilm Micr-enterpreneurs in Ilorin, Nigeria. **Journal of Islamic finance**, Vol.1 No. 1, ISSN 2289-2117 (O)/2289-2109(P). IIUM instititue of Islamic Banking and Finance.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الخليل

الدراسات العليا – ماجستير إدارة الأعمال MBA

تحية طيبة وبعد

يطيب لي أن أضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي أعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بدراسة رسالة ماجستير من جامعة الخليل – الدراسات العليا في إدارة الأعمال MBA بعنوان (واقع الشمول المالي في البنوك الإسلامية في فلسطين) وذلك كبحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الخليل .

لذلك أرجو التكرم بتخصيص جزء وقتكم الثمين، لتعبئة الإستمارة المرفقة، مع مراعاة الدقة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة لطفاً، والذي سيكون له عظيم الأثر والفائدة في الوصول إلى النتائج بشكل أكثر دقة.

ملاحظة: سيتم إستخدام الإجابات في هذا الإستبيان وتحليلها فقط للأغراض العملية فقط.

أولاً: البيانات الديمغرافية

1.1 الجنس

☐ ذكر ☐ إنثى

1.2 العمر

☐ 18 – 30

☐ 31 – 40

☐ 41 – 50

☐ 51 فأكثر

1.3 المستوى التعليمي

☐ الثانوية العامة فأقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريس

☐ دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراة)

1.4 الحالة الإجتماعية

☐ أعزب/عزباء

☐ متزوج/ة

☐ أرمل/ة

☐ مطلق/ة

1.5 طبيعة وظيفتك الحالية

☐ موظف/ة حكومي

☐ موظف/ة قطاع خاص

☐ تمتلك/ين عمل خاص

☐ أخرى / حدد .....

☐ عاطل/ة عن العمل

1.6 مستوى الدخل

☐ أقل من 1450 شيكل

☐ من 1451 – إلى 2500 شيكل

☐ من 2501 – إلى 3500 شيكل

☐ 3501 شيكل فأكثر

1.8 طبيعة حسابك البنكي

☐ حساب جاري/ رواتب

☐ حساب توفير

☐ حساب وديعة

ثانياً: أسئلة الإستبيانة:

تشير الفقرات التالية إلى مدى مساهمة البنوك الإسلامية في تطبيق الشمول المالي، يرجى وضع الدرجة المناسبة لكل فقرة من الفقرات التالية، حيث كلما إقتربت الدرجة من (5) دل ذلك على الموافقة العالية والعكس صحيح.

الشمول المالي: أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم– المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (البنك الدولي ،2019).

البُعد الأول: الوصول إلى الخدمات المالية

1. هل يوجد فرع لأي بنك اسلامي في منطقة إقامتك ؟

☐ نعم
☐ لا

2. هل يوجد فروع قريبة للبنك الاسلامي الذي تتعامل معه ؟

☐ نعم
☐ لا

3. هل يوجد صراف آلي قريب من مكان إقامتك للبنك الذي تتعامل معه ؟

☐ نعم
☐ لا

4. هل يوجد لديك حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات البنكية عبر الإنترنت البنكي (عبر الموقع أو الهاتف الذكي) ؟

☐ نعم
☐ لا

الرقم	السؤال	درجة الموافقة (5-1)
.5	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية .	
.6	يوجد عدد من الصرافات الآلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات البنكية .	
.7	تؤثر طبيعة عملك على مدى الحصول على الخدمات البنكية(وخاصة من ناحية الوقت والمكان)؟	
.8	تتطلب المعاملات والخدمات البنكية ضمانات وكفالات كبيرة من العميل ووقت طويل للرد .	

.9	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد ولبق مما يسهل ويسرع الوصول وإنجاز الخدمات البنكية .	
.10	يؤثر دخلك الشهري ومستوى المعيشة على مدى الحصول على الخدمات البنكية .	
.11	إستخدام الهاتف الذكي في المعاملات البنكية يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية .	
.12	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول إلى الخدمات البنكية .	

البُعد الثاني: إستخدام الخدمات المالية

1. هل تمتلك حساب مالي فعّال ؟

☐ نعم

☐ لا

2. هل حصلت على تمويلات أو تسهيلات ؟

☐ نعم

☐ لا

3. هل تستخدم الخدمات المالية غير النقدية ؟

الخدمات غير النقدية: هي عدد من المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الإئتمانية والخصم المباشر والدفع عن طريق بطاقات الإئتمانية.

☐ نعم

☐ لا

الرقم	السؤال	درجة الموافقة (5-1)
.4	يؤثر المستوى التعليمي لديك على إستخداماتك للخدمات البنكية .	

.5	تعيق الرسوم البنكية إستخدامك للخدمات البنكية المتاحة .	
.6	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية أو رخصة السواقة على إستخدامك للخدمات البنكية .	

البُعد الثالث: جودة الخدمات المالية

الرقم	السؤال	درجة الموافقة (5-1)
.1	يتم تقديم الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك في الوقت المناسب.	
.2	الجهود المقدمة في الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك تعتبر جيدة.	
.3	تكاليف المعاملات والخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك تعتبر مناسبة .	
.2	تشعر بالثقة والأمان من ناحية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك.	
.3	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة.	
.5	تتلقى معلومات وشروط واضحة وكافية من قبل البنك والموظفين حول الخدمات المالية التي يقدمها البنك ، بحيث تكون بلغة واضحة وأسلوب مناسب.	
.6	تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة وآمنة وعبر أكثر من وسيلة متاحة.	
.7	يعتبر متوسط الوقت الذي تقضيه في الإنتظار للحصول على الخدمة طويل.	

.8	تشعر بالراحة والسهولة في الحصول على الخدمات البنكية.	
.9	متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات المباشرة المقدمة من البنك الاسلامي الذي تتعامل معه تكلفة مقبولة.	
.10	يعتبر متوسط تكلفة الخدمات والمعاملات غير المباشرة تكلفة مقبولة.	

أي ملاحظات اخرى تود اضافتها:

.....

.....

.....

قائمة المحكمين

الرقم	الإسم	الوصف الوظيفي	مكان العمل
1	د. غسان شاهين	أستاذ مساعد	جامعة بولتكنك فلسطين
2	د. موسى شحادة	مدير فرع	البنك الاسلامي العربي – بيت لحم
3	أ. سعدي ارزيقات	محاضر – المصارف الاسلامية	جامعة فلسطين الأهلية
4	د. ياسر شاهين	أستاذ مشارك	جامعة فلسطين الأهلية
5	د. عبد النصر دعنا	أستاذ مساعد – التحليل الإحصائي	جامعة بولتكنك فلسطين