



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في

الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form

جهاد نافز الشيخ يوسف

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1441 هـ / 2020 م

تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في
الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form

إعداد الطالب:

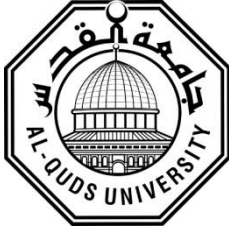
جهاد نافز الشيخ يوسف

بكالوريوس نظم معلومات إدارية - جامعة الزيتونة الاردنية

إشراف: د. عروبة البرغوثي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من
برنامج الدراسات العليا في التنمية المستدامة - بناء مؤسسات وتنمية الموارد
البشرية - جامعة القدس

1441 هـ / 2020 م



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form

اسم الطالب: جهاد نافز الشيخ يوسف

الرقم الجامعي: 21720311

المشرف: د. عروبة البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ / / 2020 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم

1. رئيس لجنة المناقشة:التوقيع:
2. ممتحن داخلي:التوقيع:
3. ممتحن خارجي:التوقيع:

القدس-فلسطين 1441 هـ / 2020 م

إقرار

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

الاسم:

10/04/2020

شكر وعرفان

يسرني اهداء ثمار هذا الجهد المتواضع الى الشموع المضيئة في حياتي:

الى رمز الشموع والاباء، الى من تعلمت منه تعلمت منه تحمل المسؤولية و قوة العزيمة

والاصرار، وأن التميز والنجاح هو ثمرة الكفاح، الى والدي الغالي.

الى من علمتني كل شيء وأبجديات الحياة، الى منبع العطاء، ومصدر البركة والدعاء، الى أمي

الغالية حفظك الله من كل شر.

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، أشكره وأحمده الذي مكّني من إنجاز هذه

الدراسة، كما أقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة الفاضلة عروبة البرغوثي بإشرافها على

دراستي، وتقديم النصح والارشاد والتوجيه طيلة فترة اجرائي هذه الدراسة.

كما اتقدم بعظيم الشكر والامتنان الى كل من أسهم في إنجاز هذه الدراسة وأتوجه بالشكر إلى

جامعة القدس متمثلة بأعضاء هيئتها الأكاديمية والعاملين فيها.

كما أقدم بخالص الشكر للأساتذة الأفاضل المحكمين الذين أفادوني بملاحظاتهم واقتراحاتهم في

تحكيم الاستبانة.

الى رفيقة دربي زوجتي الحبيبة، الى أبنائي الأحباء، الى أخي و أختي وأولادهم.

الى أصدقائي وكل من ساندني في هذا البحث.

فهرس المحتويات

الرقم	البيان	رقم الصفحة
	إقرار	أ
	شكر وعرفان	ب
	فهرس المحتويات	ج
	فهرس الجداول	هـ
	فهرس الاشكال	ز
	التعريفات الاجرائية	ح
	ملخص الدراسة باللغة العربية	ي
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ك
الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)		
1.1	المقدمة	1
2.1	مشكلة الدراسة	3
3.1	ميررات الدراسة	5
4.1	أهمية الدراسة	5
1.4.1	الأهمية العلمية	5
2.4.1	الأهمية التطبيقية	6
5.1	أهداف الدراسة	6
5.1	اسئلة الدراسة	7
6.1	فرضيات الدراسة	8
7.1	متغيرات الدراسة	9
8.1	نموذج الدراسة	10
9.1	حدود الدراسة	11
الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)		
1.2	المبحث الأول : القطاع المصرفي الفلسطيني	
1.1.2	نبذة حول القطاع المصرفي الفلسطيني	12
2.1.2	تقسيم البنوك في فلسطين وأعدادها	14

15	الخدمات والأنشطة المصرفية المقدمة من قبل البنوك العاملة	3.1.2
	المبحث الثاني : الائتمان المصرفي	2.2
16	الائتمان	1.2.2
18	مصادر التسهيلات الائتمانية (القروض المصرفية)	2.2.2
18	الحاجات والأغراض لمنح التسهيلات الائتمانية	3.2.2
21	معايير منح التسهيلات الائتمانية	4.2.2
22	أهمية القروض المصرفية: (الائتمان المصرفي)	5.2.2
23	القروض الاستهلاكية	6.2.2
24	تقسم القروض الاستهلاكية حسب اتحاد المصارف الفرنسية:	1.6.2.2
25	نبذة حول القروض الشخصية	2.6.2.2
25	خطورة الائتمان الاستهلاكي	3.6.2.2
26	القروض الاستهلاكية في فلسطين	4.6.2.2
	المبحث الثالث: مستوى المعيشة	3.2
29	مستوى المعيشة	1.3.2
30	مؤشرات ومعايير مستوى المعيشة	2.3.2
33	تحسين مستوى المعيشة	3.3.2
33	العناصر الرئيسية لتحسين ظروف المعيشة	4.3.2
34	أسباب انخفاض المعيشة	5.3.2
35	مقياس مستوى المعيشة ELSI Short Form	6.3.2
	المبحث الرابع : الدراسات السابقة	4.2
37	الدراسات السابقة	1.4.2
47	التعقيب على الدراسات السابقة	2.4.2
الفصل الثالث		
منهجية الدراسة وإجراءاتها		
51	منهج الدراسة	1.3
51	طرق جمع البيانات	2.3

52	مجتمع الدراسة	3.3
54	أداة الدراسة	4.3
56	صدق أداة الدراسة	5.3
الفصل الرابع		
نتائج الدراسة		
58	مقدمة	1.4
59	تحليل فرضيات	2.4
76	اختبار أسئلة الدراسة	3.4
الفصل الخامس		
النتائج والتوصيات		
81	النتائج	1.5
86	التوصيات	2.5
المصادر والمراجع		
88	المراجع العربية	أولا
91	المراجع الاجنبية	ثانيا

فهرس الجداول

رقم الصفحة	البيان	الرقم
14	البنوك العاملة في فلسطين	(1.2)
53	توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية	(1.3)
58	تقديرات مقياس مستوى المعيشة $ELSI_{SF}$	(1.4)
59	(حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) * مستوى المعيشة	(2.4)
61	اختبار مربع كاي للاستقلالية بين متغيري الحالة * مستوى المعيشة	(3.4)
61	معامل الارتباط بين صافي الدخل ومستوى معيشة	(4.4)
62	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر صافي الدخل على مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية.	(5.4)

63	معامل الارتباط بين عدد افراد الاسرة المعالة ومستوى المعيشة	(6.4)
64	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر عدد افراد الاسرة المعالة على مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية	(7.4)
64	التكرارات والنسب المئوية لعدد افراد الاسرة المعالة لموظفي القطاع العام	(8.4)
65	معامل الارتباط بين الدفعة الشهرية لسداد القرض ومستوى المعيشة	(9.4)
65	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر قيمة الدفعة الشهرية للقرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية	(10.4)
67	معامل الارتباط بين مستوى الرضا من الحصول على قرض ومستوى المعيشة	(11.4)
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر درجة الرضا نتيجة الحصول على قرض استهلاكي على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية	(12.4)
68	التكرارات والنسب المئوية لدرجة الرضا نتيجة الحصول على قرض استهلاكي:	(13.4)
70	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (Independent Samples t-Test) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الجنس	(14.4)
71	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الفئة العمرية:	(15.4)
72	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	(16.4)
73	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير نوع السكن:	(17.4)

74	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن	(18.4)
74	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية في مستوى المعيشة من وجهة نظر عينة الدراسة تبعاً لمتغير مكان السكن	(19.4)
76	نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (Independent Samples t-Test) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض)	(20.4)
77	جدول التكرارات والنسب المئوية اسباب الحصول على قرض	(21.4)
77	التكرارات والنسب المئوية للرضا من الحصول على قرض استهلاكي	(22.4)
78	التكرارات والنسب المئوية اسباب عدم الرضا	(23.4)
78	جدول التكرارات والنسب المئوية، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟	(24.4)
79	جدول التكرارات والنسب المئوية، هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟	(25.4)
79	جدول التكرارات والنسب المئوية الغرض من الحصول على قرض لغير الحاصلين على قروض	(26.4)
80	جدول التكرارات والنسب المئوية لسبب عدم الرغبة في الحصول على قرض	(27.4)

قائمة الأشكال

الرقم	البيان	رقم الصفحة
شكل (1.1)	نموذج الدراسة	10
شكل (1.2)	نسبة الأسر في فلسطين التي حصلت على قروض/ سلف/دين	20

فهرس الملاحق

الرقم	الملحق	رقم الصفحة
الملحق رقم (1)	نموذج الاستبانة	93
الملحق رقم (2)	قائمة بأسماء المحكمين الذين حكموا أداة الدراسة	99

التعريفات الإجرائية:

المصارف: هي المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية للعملاء ومنها القروض التي تستخدم لتنفيذ المشاريع الاستثمارية أو للانفاق على الأنشطة الشخصية التي تؤدي دوراً كبيراً في نمو اقتصادات الدولة وازدهارها (شتيت، 2014، ص124).

الأعمال المصرفية: الأعمال التي تمارس من خلالها الأنشطة المصرفية ومنها قبول الودائع بجميع أنواعها سواء كانت بفوائد أو عوائد أو بدونهما، تقديم الائتمان بكافة أنواعه وأشكاله، التأجير التمويلي، بيع وشراء أدوات السوق النقدية (الآنية والآجلة)، وسندات الدين، لحسابه الخاص أو لحساب العملاء، وغيرها من الخدمات المصرفية (قانون المصارف الفلسطيني، 2010).

القرض (الائتمان): أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم فيها المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، كما ويعرف على أنه الثقة التي يوليها المصرف للعميل في إتاحة مبلغ معين من المال لاستخدامه في غرض محدد خلال فترة معينة ويتم سداؤه بشروط معينة مقابل عائد مادي متفق عليه (أبو جابر، 2015، ص9).

القروض الاستهلاكية: إحدى أنواع الائتمان المصرفي، ويتضمن شراء السلع والخدمات للاستهلاك الشخصي أو لإعادة تمويل الدين التي يتم تحملها لهذه الأغراض، ومنها قروض السيارات (Malhotra & Malhotra, 2003, P84).

مستوى المعيشة: وهي تساوي حاصل قسمة استهلاك الأسرة من الطعام على استهلاك الأسرة الكلي، هذا المؤشر مبني على فرضية تقول: يتحدد مستوى المعيشة (موقع الأسرة من الفقر) على نسبة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي للأسرة، (قانون انجلز) بمعنى إذا زادت حصة الطعام فإنها تكون على حساب الحصص الأخرى المخصصة: (للمسكن، التعليم، الصحة وغيرها من الخدمات الاجتماعية والثقافية). ويتم تقسيم هذا المؤشر الى فئات: المستوى الأفضل: حصة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي أقل من 30%. المستوى المتوسط: حصة استهلاك الطعام

من الاستهلاك الكلي أقل من 30%-44%. المستوى الأسوأ: حصة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي أقل من 45%-100% (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019).

The Economic Living Standard Index Short Form (ELSI_{SF}): يعد النموذج

القصير لمؤشر مستوى المعيشة الاقتصادي (ELSISF) أداة مسح لقياس مستوى المعيشة الاقتصادي للناس. يشير المستوى الاقتصادي للمعيشة إلى الجانب المادي للرفاهية الذي ينعكس في استهلاك الشخص وممتلكاته الشخصية - السلع المنزلية المعمرة، الملابس، الترفيه، والحصول على الخدمات الطبية، وما إلى ذلك، (Ministry of Social Development NZ, 2005).

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form. استخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي والمقابلات ، المنهج الوصفي يلئم هذا المنهج الدراسة الحالية من حيث أنه يوفر بيانات مفصلة عن متغيرات الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع العام بالضفة الغربية، و قام الباحث باختيار عينة غير احتمالية قصدية، حيث تم اختيار عينة قصدية لفرع بنك الاردن في مدينة رام الله نظراً لكون مدينة رام الله مركز رئيسي ويعيش فيها موظفين من كافة أنحاء الضفة الغربية، وكونها تعد العاصمة الاقتصادية لفلسطين. كما قام الباحث باستخدام نموذج ELSI short form لقياس مستوى المعيشة، والذي يعد أحد نماذج مؤشرات قياس مستوى المعيشة، ومن ثم وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية على فئتين، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف من العاملين في القطاع العام، (50) مقترضين و (50) من غير المقترضين، وبعد تحليل البيانات أظهرت نتائج الدراسة وبشكل نسبي أن الذين لم يحصلوا على قرض مستوى المعيشة الخاص بهم أفضل نسبياً من الأشخاص الذين حصلوا على قرض بشكل فعلي، وكما أظهرت النتائج تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين صافي الدخل في مستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في صافي الدخل يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، كما تبين بأن هناك فروق بين مكان السكن (المدينة) و مكان السكن (مخيم)، وهي دالة احصائياً لصالح الفئة الأولى (المدينة)، بينما لم تكن هناك أي فروق دالة احصائياً بين الأبعاد الأخرى.

كما توصلت الدراسة الى مجموعة توصيات أهمها: مراعات أولويات منح القروض الاستهلاكية بناءً على احتياجات العميل من خلال تصميم برامج تراعي التنوع الوظيفي والجغرافي والديمقراطي، والعمل على نشر الوعي المصرفي، وضع نظام رقابي فعال من قبل سلطة النقد على القروض الاستهلاكية بكافة مستوياتها لضمان ورصد تأثيراتها المستمرة على الاقتصاد وانعكاساتها على مستوى المعيشة.

The effect of consumer loans on the standard of living of public sector employees in West Bank, (Using the ELSI Short Form)

Abstract

This study aimed to introduce the impact of consumer loans on the standard of living of public sector employees in the West Bank using ELSI Short Form, The researcher has used the descriptive method in order to achieve the objectives and in light of the nature of the study and data to be obtained, as this method fits the current study in terms of providing detailed data on the different variables. While the study population consisted of all workers in West Bank public sector, the researcher selected intended sample out of Bank of Jordan in Ramallah city considering it as the economic capital of Palestine and a major center including employees from all over the west bank, The sample was consisted of (100) public sector employee, (50) borrowers and (50) non-borrowers, selecting them randomly.

After analyzing the results of the survey and the study, the results revealed that the standard of living for employees who do not have loans are relatively better than those who have actually received a loan, in addition, the results showed that there is statistically significant effect at a moral level ($0.05 \geq \alpha$) between the net income of the borrowers and non-borrowers of the public sector employees in West Bank, which means any increase of one unit on the net income will lead to improvement of Borrowers and non-borrowers standard of living. In addition, the results showed differences related to place of resident (City or Camp), where the value of differences were Statistically significant in favor of the first category (City), while there was no relation/differences with the other study variables.

The study concluded with a number of proposed solutions and recommendations, starting by prioritizing granting consumer loans based on the client needs through designing programs that take into consideration the functional, geographical and demographic diversity, in addition to spreading and raising awareness of banking facilities, policies and terms, finally, by putting an effective regulatory system established by Authority of Monetary on the consumer loans at all levels, to ensure and monitor its continuing effects on the economy and its implications on the standard of living.

الاطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يشكل النظام المصرفي الأمن والأمان والقاعدة الصلبة للاقتصاد، والأساس لتكامل دورة الحياة الاقتصادية والاجتماعية، حيث يقوم النظام المصرفي بدور الوسيط المالي عن طريق حشد المدخرات المختلفة من الوحدات (Surplus – Saving units) وتقديم القروض لفئات أخرى لأغراض الاستهلاك أو لغايات الاستثمار أو توسيع مشاريع قائمة أو صيانتها أو لأغراض أخرى (Deficit- Savings Units) (ماس، 2013).

تقوم المصارف بعدد كبير من الوظائف والخدمات والتي تكون موجهة الى المستفيد النهائي والمتمثل بالعميل لدى البنك، وبالرغم من تعدد وتنوع هذه الخدمات الا ان اهم هذه الخدمات تتمركز حول منح الائتمان المصرفي والذي يعتبر مصدرا هاما ورئيسياً من مصادر إيرادات البنوك، كما يعتبر مصدر خطر للاقتصاد من خلال مشكلة التعثر في السداد التي تمتد تأثيراتها الى ابعد من البنوك والمؤسسات المالية ليصل الى الاقتصاد ككل، حيث ان عملية الائتمان تلعب دور هام في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال تأمين التمويل اللازم لمختلف أنشطته بالحجم والنوعية اللائمين مما يسهم في زيادة الاستثمارات وتحريك عجلة الاقتصاد وخلق فرص العمل وزيادة الناتج المحلي وبالتالي تحقيق النمو الإقتصادي، وهكذا تولي السلطات النقدية والمالية أهمية كبيرة للائتمان من حيث وضع الأنظمة والتعليمات الخاصة به وإدارة المخاطرة وتقليصها وضبطها لأن تعثر القروض وتخلف المقترضين عن السداد الذي يؤدي إلى نزول قيمة أصول البنك (Asset Devaluation) وبالتالي عدم قدرتها على سداد التزاماتها للمودعين وغيرهم وفا من الإفراط في الظروف غير المستقرة أو قصور عملية الائتمان بالنسبة للقطاعات الرئيسية؛ لذلك تنال خطة سياسة الائتمان اهتمام كبير من السلطات النقدية، وترسم له القواعد والاسس لتنظيمه في نطاق العملية الائتمانية (أبو جابر، 2015، ص10).

منح القروض يعتبر جوهر عمل البنوك، و تعدد الحاجات لدى افراد المجتمع في بيئة الحياة المعاصرة استدعى توجيه نوع من القروض لتلبية ما يحتاجه الافراد من ضروريات الحياة وهي القروض الاستهلاكية التي توجه بصفة أساسية لتحسين المستوى المعيشي للأفراد مما ينعكس على أداء الاقتصاد على المدى القصير والمدى الطويل (سارة، 2016، ص13).

مما لا شك فيه بأن السياسات الاقتصادية التي تنتهجها مختلف البلدان تلعب دوراً محورياً وهاماً في التأثير في سلوك كثير من المتغيرات، ومما لا شك فيه أن معظم المتغيرات الاقتصادية (الكلية والجزئية)، بالإضافة الى المتغيرات والظواهر الاجتماعية، تتأثر بتلك السياسات سلباً وإيجاباً، حيث أن تحسين مستوى المعيشة بما له من مظاهر متعددة يعد محصلة نهائية لسلسلة السياسات الاقتصادية والائتمانية في الدول (الشجاع، 2004، ص 195 - 196). حيث أن مستوى المعيشة له أثر بالغ الأهمية في تقدم أي دولة في العالم، وأي انخفاض في هذا المستوى يعتبر بمثابة قرع الجرس لصناع القرار من أجل التغيير في الخطط الاقتصادية والاجتماعية لتحسين مستويات المعيشة (عكيلا، 2013، ص13).

يشير الاعلان العالمي لحقوق الانسان في المادة الخامسة والعشرين الى ان التطور الاقتصادي لأي دولة في العالم مرتبط بالتقدم المتحقق في قطاعي التعليم والصحة من خلال ارتفاع مستوى الخدمات فيهما، وهذا ما يعرف بمستوى المعيشة، ويقوم مفهوم مستوى المعيشة على أن البشر هم الثروة الحقيقية للأمم، وان مستوى المعيشة هي عملية توسيع خيارات البشر. اتسع مفهوم مستوى المعيشة عما كان عليه وأصبح مقدار ما يحصل عليه الفرد من سلع وخدمات مادية، وكلما استطاع الفرد أن يحصل على المزيد من تلك السلع والخدمات ارتفع مستوى معيشته وزادت رفاهيته وهنا تتحقق التنمية، من أهم مؤشرات مستوى المعيشة: التعليم والصحة ومستوى الدخل (عكيلا، 2013، ص2).

أظهرت نتائج تقرير التنمية البشرية لعام 2019 عن نشوء جيل جديد تضيق فيه الفجوة في مستويات المعيشة الاساسية للأفراد ويخرج أعداد غير مسبوقة من براثن الفقر والجوع والمرض، وتتطور الإمكانيات التي يحتاج اليها الناس للمنافسة في المستقبل. (برنامج الامم المتحدة الإنمائي، 2019).

فيما يتعلق بالحالة الفلسطينية، ساهمت التعليمات التي تصدرها سلطة النقد الفلسطينية في تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية من خلال مطالبة المصارف العاملة في فلسطين بتوجيه تسهيلات الائتمانية نحو القطاع الاقتصادي المحلي عن طريق تحديد سقف التوظيفات الخارجية بـ 55% من قيمة الودائع (ماس، 2013)، وبناءً على بيانات سلطة النقد الفلسطينية بلغت اجمالي قيمة القروض الاستهلاكية (هي قرض بغرض شراء السلع الاستهلاكية، مثل شراء ثلاجة أو شراء سيارة أو غرفة جلوس جديدة..) حتى نهاية الربع الأول 2019 نحو 1.334 مليار دولار (الاقتصادية، 2019).

تري الدراسة بأن فلسطين كجزء من النظام الاقتصادي العالمي ومن خلال سلسلة التسهيلات في القروض الاستهلاكية قد ساهمت في بلورة نمط معيشي للطبقة المقترضة والتي تقوم بعملية الاقتراض من اجل تلبية احتياجاتها وتطلعاتها في جوانب متعددة، قد تكون لتحسين مستوى المعيشة على المدى القصير بالدرجة الاولى، كما تعتقد بعض الفئات المجتمعية أن التسهيلات الائتمانية نقطة قوة تستطيع من خلالها ان ترتفع بالمستوى الاجتماعي بشكل لا يؤثر عليها من خلال جدولة ديونها على المدى المتوسط او الطويل، حيث تختلف الاولويات لدى المقترضين الا انه تعتبر ضرورة في الوقت الراهن، ذلك لان الدخل والذي يتراوح بمستويات متوسطة غير قادر على تحقيق كافة متطلبات الحياة الاجتماعية او الاقتصادية.

2.1 مشكلة الدراسة:

من الحقائق التي لا خلاف حولها، أن الجوانب الاقتصادية في أي مجتمع تشكل محوراً أساسياً تقوم عليه حياة الناس في صورها وأشكالها المتنوعة (جبار، 2020، ص206). إن مسألة تحسين المستوى المعيشي للسكان وخفض نسب الفقر لا تزال تحظى باهتمام كبير من قبل متخذي القرارات في معظم دول العالم، وأهداف السياسات الاقتصادية تعتبر بمثابة الإطار الكلي والتي يتم تحقيقها عن طريق حزمة متناغمة ومتناسقة من السياسات المالية والنقدية، تعتبر إذاً السياسات النقدية واحدة من بين أهم أدوات السياسة الاقتصادية العامة للدولة، والتي تتخذ من المعطيات النقدية مجالا لتدخلها آخذة بعين الاعتبار علاقة النقود بالنشاط الاقتصادي من جهة، وما يفرزه الاستقرار النقدي من مناخ ملائم لتحقيق التوازنات الاقتصادية والاجتماعية الكلية من جهة أخرى، لذا تتدخل

الدول في السياسات الاقتصادية بما يسهم في تأمين مستوى اجتماعي لائق وتحقيق الرفاه الاقتصادي في مجالات الصحة والتعليم والسكن... وغيرها (مزارشي، 2018، ص16).

يتضح بناءً على ما سبق بأن الجانب الاقتصادي يحمل في طياته العديد من التأثيرات على كافة مناحي الحياة، فالقروض على سبيل المثال لها تأثيراتها الايجابية والسلبية والتي قد تنعكس على رفع او خفض نسبة الرفاه الاجتماعي للسكان وفق الفترة الزمنية، ويعتمد ذلك بالدرجة الاولى على طبيعة السياسات وتوقيتها ومدى تأثيرها في جودة حياة الناس.

توسع المصارف العاملة في فلسطين المبالغ فيه في منح القروض للعملاء لأجل شراء السلع المعمرة والشقق السكنية والسيارات أثار المخاوف من تزايد مخاطر الائتمان نتيجة تعثر المقترضين وما ينجم عن ذلك من مشكلات للقطاع المصرفي (Asset Devaluation) وللمقترضين أنفسهم، وارتبطت هذه المخاوف بواقع ان غالبية المقترضين هم من العاملين في المؤسسات الرسمية المدنية والعسكرية في السلطة الفلسطينية، والتي تعاني من عجز مستمر في موازنتها والناجمة عن عدم الاستقرار في التحويلات المالية لإيرادات الجمارك والضرائب والتي تحول من قبل وزارة المالية الاسرائيلية، ويرى البعض أن توسع منح القروض الاستهلاكية يؤدي الى ترسيخ نمط استهلاكي غربي غير مستحب خصوصاً في ظل ظروف الاحتلال الصعبة التي يعيشها المواطنون في فلسطين، كما اعتقد البعض بأن التوسع في منح القروض الاستهلاكية كان على حساب حصة القروض التجارية لأغراض التجارة والاستثمار وعلى حساب النمو الاقتصادي بوجه عام (ماس، 2013، ص6).

بالحالة الفلسطينية حديثاً بلغت قيمة التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل المصارف العاملة في فلسطين خلال عام 2018 الى 8.42 مليار دولار (8,432.3) مليون دولار. (سلطة النقد الفلسطينية، 2018، ص50) وهو ما يشكل تراجعاً نسبته 3.2% بالمقارنة مع العام الذي سبقه.

ستتناول الدراسة الحالية موضوع القروض الاستهلاكية وتأثيراتها على مستوى المعيشة للعاملين بالقطاع العام وفق تناول المقترضين وغير المقترضين وانعكاساتها على مستوى المعيشة لكل من الفئتين.

وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form ؟

3.1 مبررات الدراسة:

تكمّن مبررات الدراسة في النقاط التالية:

- قلة الدراسات في حدود علم الباحث التي تبحث في موضوعات الدراسة وأثرها على العاملين في القطاع العام خصوصاً، حيث يشكل موظفي القطاعين العسكري والمدني نسبة كبيرة من القوى العاملة في الأراضي الفلسطينية، ويلجأ الكثيرون منهم الى القروض الاستهلاكية مثل: قروض الزواج، تسديد التزامات أو لشراء سيارة أو للعلاج.. الى اخره.
- موضوع الدراسة يثير انتباه الباحث نظراً لوقوعه ضمن نطاق عمله كمدير لفرع احدى البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية، وهو على اطلاع موضوعي على طبيعة القروض الاستهلاكية وتداعياتها على مستوى المعيشة، لذا رغب بدراسة الموضوع بشكل علمي وفق منهجية البحث العلمي لدراسة تلك العلاقة وتقديم اطار نظري وموضوعي وتوصيات لمتخذي القرارات تسهم في تقديم حلول علمية لمشكلات مجتمعية في نطاق موضوع الدراسة.

4.1 أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

تكمّن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في أنها:

- ما ستقدمه الدراسة من اطار نظري وما تضيفه في نطاق متغيرات الدراسة والمتمثلة بالقروض الاستهلاكية كموضوع مستقل وايضاً مستوى المعيشة كمتغير تابع، مما يعمق المعرفة النظرية ويقدم معلومات قيمة للباحثين والممارسين على حد سواء.
- تسهم الدراسة في تعزيز التصورات حول النموذج المستخدم بالدراسة، نموذج قياس مستوى المعيشة والمتمثل بنموذج ELSI Short form والذي لم ينال الحظ الوافر بالدراسات.
- القطاع العام يلعب دوراً محورياً كرافعة للنشاط الاقتصادي الفلسطيني، والعاملين في هذا القطاع من موظفي القطاع العسكري والمدني، وهناك حاجة لدراسة سلوكياتهم المصرفية

والتي تنعكس وتؤثر على مناحي النشاط الاقتصادي الأخرى ومما قد يسهم في رسم سياسات مصرفية فاعلة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تكمّن الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في انها:

- تسعى الى تقديم توصيات لمتخذي القرار في القطاع المصرفي وسلطة النقد الفلسطينية الى ضرورة بناء نماذج فاعلة لرسم السياسات المتعلقة بمنح القروض الاستهلاكية ودورها في تحقيق العدالة الاجتماعية والاستثمار الأمثل على مستوى الأفراد والمجتمعات.
- تسلط الدراسة الضوء على موضوع يعاني من قلة الدراسات، وايضاً تسهم في نشر الوعي المصرفي حول موضوع هام يتعلق بالتسهيلات المصرفية وتأثيرها على مستويات المعيشة، حيث ان هناك دور فاعل لهذه المؤسسات في الاقتصاد الفلسطيني، وتسهم في ايجاد حلول لأغراض التمويل الاستهلاكية والاستثمارية بأبعادها الزمنية قصيرة وطويلة المدى، كما ان رواد القروض البنكية شاملة لكافة فئات المجتمع، فيشمل العاملين في القطاع المدني والعسكري وايضا الحرفيين والمستثمرين، اذ موضوع يشكل حيز كبير ذو أبعاد عميقة في المجتمعات في الوقت الراهن.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي الأول من الدراسة: التعرف على تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form، ويتفرع منه عدة أهداف وهي:

1. التعرف على تأثير صافي الدخل (الدخل - المصاريف) على مستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين لموظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.
2. التعرف على تأثير عدد أفراد الأسرة على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

3. التعرف على تأثير نسبة الاقتطاع من الدخل على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

4. التعرف على تأثير مستوى الرضا من الحصول على القرض على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الهدف الرئيسي الثاني: الكشف عن مدى وجود فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى للخصائص الشخصية التالية: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن، الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض)).

الهدف الرئيسي الثالث: تقديم نتائج ومنها توصيات حول تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form، تسهم في رفع مستوى كفاءة استخدام التسهيلات الائتمانية في الاقتصاد الفلسطيني بما يحسن جودة حياة المواطن الفلسطيني.

6.1 أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي لهذه الدراسة هو: ما تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية ؟ ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تأثير صافي الدخل على مستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية؟
- ما تأثير عدد أفراد الأسرة على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية؟
- ما تأثير نسبة الاقتطاع من الدخل على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية؟
- ما تأثير مستوى الرضا من الحصول على القرض على مستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية؟

- هل يوجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى للخصائص الشخصية التالية: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن، الحالة "حاصل على قرض، غير حاصل على قرض") ؟
- ما هي أسباب الحصول على القرض؟
- هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟
- ما سبب عدم الرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟
- اذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟
- هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟
- ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟
- ما السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض؟

7.1 فرضيات الدراسة:

تهدف الدراسة لفحص الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القروض الاستهلاكية ومستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين لموظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين صافي الدخل ومستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عدد أفراد الأسرة ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نسبة الاقتطاع من الدخل ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الرضا من الحصول على القرض ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه مستوى المعيشة، تبعاً لمتغيرات الدراسة الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن).

8.1 متغيرات الدراسة:

تشمل الدراسة الحالية عدة متغيرات، وهي كالتالي:

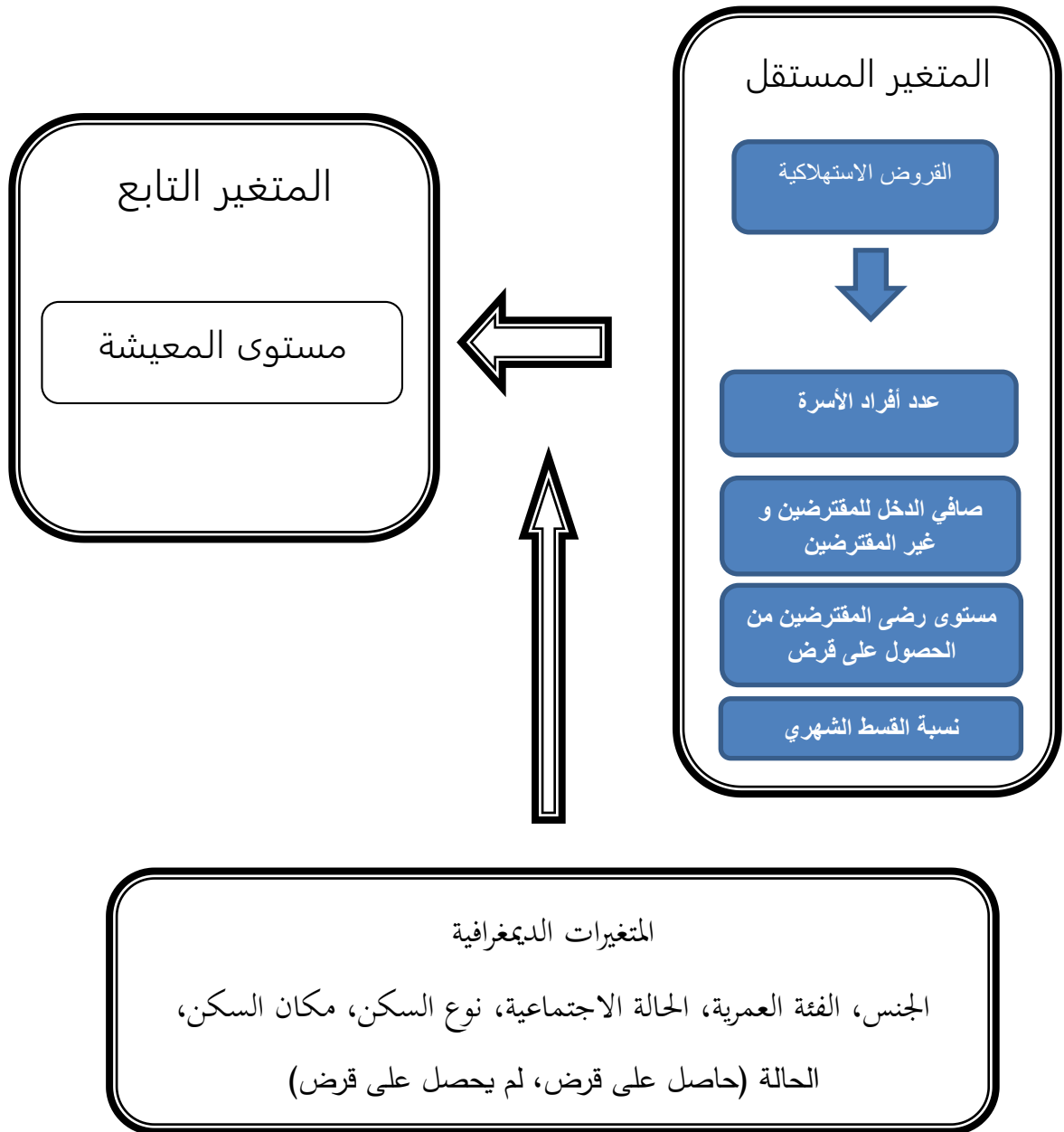
1) المتغير المستقل: القروض الاستهلاكية.

- صافي الدخل للمقترضين وغير المقترضين.
- عدد أفراد الأسرة.
- مستوى رضى المقترضين من الحصول على قرض.
- نسبة الاقتطاع من دخل المقترض.

2) المتغير التابع: مستوى معيشة موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية. (باستخدام نموذج ELSI short form).

3) المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن، الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض)).

شكل: (1.1): نموذج الدراسة



المصدر: اعداد الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة.

9.1 حدود الدراسة :

تحكم الدراسة حدود تتعلق بعينة وأشخاص وطبيعة الدراسة، تتلخص هذه الحدود فيما يلي:

- **الحدود المكانية:**

تجرى هذه الدراسة على القروض الاستهلاكية في القطاع المصرفي وتم اعتماد بنك الأردن نموذجاً يمثل القطاع المصرفي نظراً لتقارب الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية.

- **الحدود الزمانية :**

الفترة الزمانية محددة بفترة الدراسة ما بين عام (2020 – 2021).

- **الحدود البشرية:**

وقد تمثل مجتمع البحث في العاملين بالقطاع العسكري والمدني في مدينة رام الله.

- **الحدود الموضوعية:**

وقد تمثلت الحدود الموضوعية بالمتغير المستقل وهو القروض الاستهلاكية والمتغير التابع مستوى معيشة باستخدام نموذج ELSI Short Form.

الاطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل موضوعين، الأول يتناول الإطار النظري للقطاع المصرفي الفلسطيني والتسهيلات الائتمانية والقروض الاستهلاكية والشخصية، كما يتطرق الى مستوى المعيشة ونبذة حول المقياس المستخدم في الدراسة، والثاني يتناول الدراسات السابقة، بحيث يتم عرض الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة، والتعقيب عليها.

1.2 المبحث الاول: القطاع المصرفي الفلسطيني

1.1.2 نبذة حول القطاع المصرفي الفلسطيني:

تطور النظام المصرفي عبر التاريخ نتيجة الممارسات المجتمعية، ابتداء بنظام المقايضة، ومروراً باستخدام المعادن الثمينة، ومن ثم ظهور النقود، ومع ظهور النقود بدأت الحركة المصرفية الحديثة وتأسيس المصارف وذلك في ايطاليا وبالتحديد مدينة البندقية حيث تم تأسيس أول مصرف حكومي في الربع الأخير من القرن السادس عشر، وفي سنة 1609م تم تأسيس بنك امستردام، الذي مارس الأعمال المصرفية، ومع الثورة الصناعية التي ساهمت في ايجاد المشاريع الضخمة أصبحت الحاجة الى مصارف كبيرة لتلبي احتياجات المشاريع التمويلية، وبناء عليه تأسست المصارف على شكل شركات مساهمة عامة بدلاً عن المصارف التي يملكها أفراد. أما عن نشأة المصارف وتطورها في المنطقة العربية فقد بدأت متأخرة عن أوروبا، حيث تأسس أول مصرف عربي في العقد الثالث من القرن التاسع عشر وهو في مصر، والبنك العربي في فلسطين، وتتابع المصارف العربية بالنشوء بعد ذلك (عيسى، 2004).

المعطى الذي لا يقبل الشك بان الصناعات المصرفية تعتبر من أهم الصناعات الاقتصادية المعاصرة، نظراً لدورها الفعال في التأثير في تحسين وتوجيه الاقتصاد المحلي والعالمي في المجالين التتموي والاستثماري، وتمثل المصارف التجارية أبرز المؤسسات المالية العاملة في فلسطين لما لها من أهداف مالية واجتماعية واقتصادية، حيث يتركز نشاطها في قبول الودائع

ومنح التسهيلات الائتمانية، وهي تعتبر بذلك حلقة وصل بين اصحاب الاموال الفائضة وبين طالبي الاموال او محتاجيها (أبو شيخه، 2016، ص15).

يؤثر القطاع المصرفي في أي دولة في عملية التنمية الشاملة بشقيها الاقتصادي والاجتماعي، حيث أن البنوك ومن خلال تأديتها لوظيفتها التقليدية، تقوم بحشد المدخرات وتجميعها ومن ثم تقوم بإعادة توزيعها على القطاعات الاقتصادية المختلفة سواء كان ذلك على شكل قروض وتسهيلات ائتمانية أم على شكل استثمارات مباشرة في رؤوس أموال الشركات، ولذلك فإن البنوك تشكل حلقة وصل بين مختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية، ولا يقتصر دور البنوك في تقديم خدمات مصرفية بل يمتد ليصل الى أداة رئيسية من أدوات بناء أرضية مناسبة لتحقيق التنمية الاقتصادية بشكل عام، حيث لعبت البنوك دوراً رئيسياً في انشاء الاسواق المالية وتطويرها من خلال تقديم التمويل متوسط وطويل الاجل، وتأسيس صناديق الاستثمار المشترك، وطرح الادوات الاستثمارية والمالية التي تساعد في تحويل المدخرات قصيرة الأجل الى مصادر أموال متوسطة وطويلة الأجل، كما تسهم البنوك في عملية الخصخصة وتساعد في تنفيذ السياسات المالية والاقتصادية (أبو عبيدة، 2003، ص47).

النظام الاقتصادي المتقدم القائم على نظام مصرفي فاعل يستطيع ايجاد التوازن على الصعيد الداخلي والخارجي، ويشجع النشاط الاستثماري من خلال ما يقدمه من خدمات مصرفية على وجه العموم والتسهيلات الائتمانية على وجه الخصوص، كما يملك النظام المصرفي المتطور مقدرة عالية على استقطاب مدخرات مصادرها محلية وخارجية. تعاني الدول العربية من انخفاض مستوى المدخرات مما يشكل عائقاً رئيساً لعملية التنمية الاقتصادية، النظام المصرفي المتطور يعمل على توفير سيولة من خلال التسهيلات الائتمانية لخلق بيئة تنموية في كافة المجالات الزراعية والصناعية والخدماتية والتي تعتبر الاساس الذي يبنى عليه الحياة الاجتماعية التي توصف بالرفاه،

كما تجدر الإشارة بأنه قبل نشوء السلطة الوطنية الفلسطينية كان يعمل بالأراضي الفلسطينية المحتلة عدد محدود من المصارف. وقد ارتفع في العام 2012 عدد المصارف الى 18 مصرفاً و 233 فرعاً منتشرة في كافة المدن والارياف الفلسطينية (ماس، 2013، ص23).

2.1.2 تقسيم البنوك في فلسطين وأعدادها:

تعمل في فلسطين عدد كبير من البنوك المحلية والوافدة، نستعرض اهم هذه المصارف كما مبينة بالجدول ادناه.

جدول رقم (1.2): البنوك العاملة في فلسطين

المصارف المحلية		
سنة التأسيس	اسم البنك	عدد الفروع والمكاتب
1960	بنك فلسطين م.ع.م	72
1995	بنك الاستثمار الفلسطيني	18
1996	البنك الاسلامي العربي	22
1997	البنك الاسلامي الفلسطيني	43
1995	بنك القدس	40
2006	البنك الوطني	26
2016	مصرف الصفا	6
المصارف الوافدة		
1986	بنك القاهرة عمان	21
1994	البنك العربي	31
1994	بنك الاردن	36
1994	البنك العقاري المصري العربي	7
1994	البنك التجاري الأردني	5
1995	البنك الاهلي الاردني	9
1995	بنك الاسكان للتجارة والتمويل	15

(سلطة النقد الفلسطينية، 2018)

كما تجدر الإشارة بأنه حتى نهاية 2018، بلغ إجمالي ودائع عملاء البنوك العاملة في فلسطين (جدول 1.2) حوالي 12.227 مليار دولار أمريكي، موزعة بين الضفة الغربية وقطاع غزة، وحسب الأرقام المنشورة على موقع سلطة النقد الفلسطينية، بلغت قيمة ودائع عملاء البنوك في الضفة الغربية 11.069 مليار دولار أمريكي، وفي قطاع غزة 1.157 مليار دولار حتى نهاية العام الماضي، وتشكل ودائع العملاء في الضفة الغربية قرابة 91% من اجمالي قيمة الودائع، بينما لا تشكل ودائع قطاع غزة سوى 9% من إجمالي قيمة الودائع (الاقتصادية، 2019).

3.1.2 الخدمات والأنشطة المصرفية المقدمة من قبل البنوك العاملة:

تقوم المصارف بممارسة مجموعة من الأعمال والأنشطة المصرفية، تتمثل بما يلي (قانون المصارف الفلسطيني، 2010):

- أ- قبول الودائع بجميع أنواعها سواء كانت بفوائد أو عوائد أو بدونهما.
- ب- تقديم الائتمان بكافة أنواعه وأشكاله.
- ج- التأجير التمويلي.
- د- بيع وشراء أدوات السوق النقدية (الآنية والآجلة)، وسندات الدين، لحسابه الخاص أو لحساب العملاء.
- هـ- شراء الديون وبيعها سواء بحق الرجوع أو بدونه.
- و- تقديم خدمات المقاصة، والتسوية والتحويل، وتحويل الأموال، والسندات، وأدوات الدفع.
- ز- بيع وشراء العملات الأجنبية.
- ح- إصدار وإدارة وسائل الدفع، بما في ذلك البطاقات الدائنة والمدينة، والشيكات بجميع أنواعها.
- ط- خصم الكمبيالات والأوراق التجارية الأخرى.
- ي- تقديم الخدمات المصرفية وفق أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها، بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من سلطة النقد.
- ك- تقديم خدمات الحفظ الأمين، وإدارة المقتنيات الثمينة بما في ذلك الأوراق المالية.

- ل- تقديم الخدمات باعتباره مديراً لمحفظة استثمارية، أو مرشداً ووكيلاً مالياً، أو مستشاراً.
- م- تقديم خدمات الاستشارات المصرفية للعملاء.
- ن- تقديم خدمات التأمين المصرفي كوكيل.
- س- تقديم خدمات المعلومات المالية.
- ع- الإقراض فيما بين المصارف.
- ف- إدارة عمليات الاكتتاب لصالح الغير شريطة الحصول على موافقة خطية مسبقة من سلطة النقد.
- ص- الاستثمار في حقوق الملكية وفق متطلبات القانون.
- ق- أية أنشطة متفرعة مما ورد أعلاه وأية أنشطة مالية أخرى توافق عليها سلطة النقد.

2.2 المبحث الثاني: الائتمان المصرفي

1.2.2 الائتمان

الائتمان بمفهومه العام يعني الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما، أي أن المصرف يثق في قدرة العميل على تسديد المبالغ المستحقة عليه خلال فترة معينة، وقد تعددت تعريفات الائتمان واخذت عدة اشكال ومن ابرز التعريفات ما يلي (أبو شيخه، 2016، ص32):

- الائتمان هو مقياس لقابلية الشخص الطبيعي أو الاعتباري الحصول على القيمة الحالية للنقود مقابل تأجيل الدفع الى وقت معين في المستقبل.
- الائتمان هي عملية بمقتضاها يمنح المصرف العميل بناء على طلبه سواء الآن أو بعد وقت معين تسهيلات مصرفية في صورة أموال نقدية أو صورة أخرى مقابل فائدة أو عمولة معينة، وذلك لتغطية العجز في السيولة لتمكينه من مواصلة نشاطه، أو إقراض العميل للأغراض الاستثمارية.
- يعرف الائتمان في الاقتصاد القدرة على الاقتراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من

الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على المصارف بأنواعها (أبو جبر، 2015، ص9).

- بناء على التعريفات السابقة، خلص الباحث بأن الائتمان يعني منح المصرف المبالغ المالية للأفراد أو المجموعات الاعتبارية وفق اتفاق بين الطرفين يقضي بتحديد نسبة الفائدة وفترة الاسترداد، وفي نفس السياق الثقة الممنوحة في التسهيلات الائتمانية تتطوي على عملية دراسة لملف العميل وفق مبدأ دراسة مخاطر الائتمان بشكل دقيق.

يمثل الائتمان النسبة الأكبر من أصول المصارف، ويسهم في تحقيق الجزء الأكبر من دخلها التشغيلي، ويمكن تعريف عملية منح الائتمان على أنها عملية إقراض للأموال الفائضة والمتوفرة في المصارف بما يؤدي إلى تحقيق الربحية لها، ضمن شروط ومعايير محددة، وضمان عودة هذه الأموال للمصرف شاملة الفائدة المحددة عليها (ماس، 2013، ص33).

لعملية الائتمان دور رئيسي في تنمية الاقتصاد الوطني، فتوفير الأموال يشكل الدافع الرئيسي للاقتصاد للتحرك وتأمين فرص العمل ويرفع من مستوى التشغيل والطاقة الانتاجية، وذلك يستدعي اهتمام خاصة من السلطات النقدية والمالية في جميع الدول، كما تشكل التسهيلات الائتمانية أهمية كبيرة للقطاع المصرفي، حيث تعتبر المصدر الرئيسي لإيرادات البنك، ولذلك تولي الإدارة العليا في البنوك اهتماماً كبيراً في تحديد سياسات الائتمان، تراعي أهدافها وتلبي تطلعات العملاء وفق القوانين والتشريعات المصرفية (أبو جابر، 2015، ص10). تعتبر التسهيلات الائتمانية المباشرة الأكثر أهمية في تحريك عجلة الاقتصاد، وتنشيط الطلب المحلي، وزيادة معدلات النمو لتأثيرها الواسع على كافة القطاعات الاقتصادية (ماس، 2013، ص44).

وفي سياق آخر يعتبر التمويل الصغير من الأدوات الرئيسية المستخدمة في تقديم الائتمان إلى العديد من ذوي الدخل المنخفض، كما يشير كلابر (Klapper، 2012) إلى أن المؤسسات المالية في السنوات الأخيرة فضلت تقديم الائتمان لأصحاب المشاريع الصغيرة في مجموعات لحل خطر انخفاض معدلات السداد وارتفاع تكاليف المعاملات (Solomon, 2016, p384).

2.2.2 مصادر التسهيلات الائتمانية (القروض المصرفية)

تتعد المصادر التي يحصل من خلالها المصرف على اموال يستخدمها في منح القروض البنكية لعملائه ومنها ما يلي (هاجر، 2016، ص20):

1. الودائع: تعتبر الودائع المصدر الرئيسي لمكونات المصارف وخاصة المصارف التجارية، والودائع عبارة عن ديون مستحقة لأصحابها على ذمة المصارف.

2. القروض المصرفية: تعتبر إحدى أهم مصادر الاموال بالإضافة الى الودائع، حيث يلجأ المصرف التجاري عند الحاجة للاقتراض الى المصرف المركزي او سلطة النقد في الحالة الفلسطينية باعتباره الملجأ الأخير له، وذلك ضمن شروط معينة، وكذلك يمكن للمصرف التجاري أن يلجأ الى المصارف الأخرى عندما يحتاج الى أموال لتوظيفها او لسد عجز السيولة، كما يمكن للمصرف اللجوء للاقتراض من الاسواق النقدية والمالية (هاجر، 2016، ص20).

3. السوق النقدي والمالي: تهدف هذه الاسواق الى اجراء المفاوضات حول القروض، تتم هذه المفاوضات بتقديم الزبون طلب يحدد فيه مقدار القرض الذي يريده، وبعد مدة يتلقى إشعارا بقبول أو عدم قبول طلبه، والسوق النقدية تتفاوض فقط حول القروض طويلة الأجل (هاجر، 2016، ص20).

3.2.2 الحاجات والأغراض لمنح التسهيلات الائتمانية:

تنقسم الحاجة الائتمانية من حيث موضوعها، إلى حاجات اقتصادية وأخرى اجتماعية، الأولى تحتاجها اعتبارات النمو الاقتصادي والتوسع في نشاطات العمل سواء بزيادة إنتاج أو بتوسيع عملياته التوزيع، أما الحاجات الاجتماعية فتتطلب دوافع اجتماعية تتعلق بالدرجة الأولى باعتبارات العدالة الاجتماعية

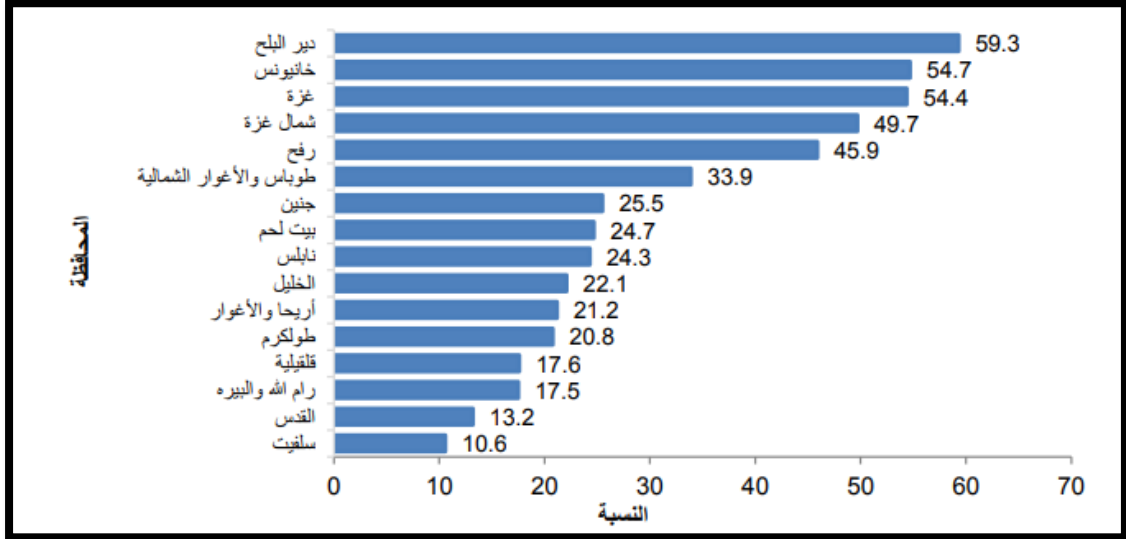
بعيداً عن اعتبارات الانتاجية والاقتصاد، وقد كانت الحاجات الاقتصادية المحور الرئيسي للانتمان المصرفي منذ نشأة البنوك لكن ظهور التيارات المختلفة ساهم في ولوج الحاجات الاجتماعية للانتمان، غير أن الأهمية زالت للحاجات الاقتصادية للانتمان بالدرجة الأولى، وللوقوف على أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في مجال الاستثمار وبناء الاقتصاد، ذكرت دراسة بريطانية أن التدفق والنمو في النشاط الاقتصادي يتناسب طردياً مع زيادة نشاط البنوك في مجال الانتمان المصرفي، وهذا ما لوحظ خلال دراسة للسياسة الائتمانية وأثرها على الواقع الاقتصادي للفترة 1990-2001 (عيسى، 2004، ص30).

منح التسهيلات الائتمانية في الجهاز المصرفي الفلسطيني من أكثر السياسات المصرفية أهمية وحساسية نظراً لدورها في التأثير المتعدد على كافة مناحي الاقتصاد القومي، فالقضية الرئيسية التي تحكم مدى سلامة الجهاز المصرفي لا ترتبط بشكل كبير بالانتمان الممنوح بقدر ارتباطها بكفاءة وحسن ادارة وتوظيف الودائع وقدرتها على احداث النمو المتوازن لكافة قطاعات التنمية الاقتصادية (زايدة، 2006، ص71).

واظهرت نتائج مسح مراقبة الظروف الاجتماعية والاقتصادية، 2018- النتائج الأساسية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، بأن 32.6% من الأسر في فلسطين حصلت على قروض/سلف/دين خلال 12 شهر الماضية من العام، حيث أن نسبة 20.8% من هذه الأسر في الضفة الغربية و 53.2% في قطاع غزة. وبينت النتائج أن ما نسبته 66.4% من الأسر الحاصلة على قروض في فلسطين استخدمتها في الانفاق على المعيشة، وكانت هذه النسبة 48% في الضفة الغربية و 78.9% في قطاع غزة، كما اوضحت النتائج أن ما نسبته 22.8% من الأسر حصلت على قروض لاستخدامها في الانفاق على بناء/توسعة/ صيانة المسكن، حيث

بلغت هذه النسبة 24.9% في الضفة الغربية و21.3% في قطاع غزة، وذلك كما هو موضح في الشكل أدناه رقم (1.2).

شكل: (1.2): نسبة الأسر في فلسطين التي حصلت على قروض/ سلف/دين



المصدر: (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2019، ص29)

تتعدد أغراض التسهيلات الائتمانية، وتتمثل بالنقاط التالية (أبو جابر، 2015، ص42):

- الأغراض الإنتاجية: هي تتعلق بالعمليات الإنتاجية، وتنقسم الى نوعين:

1. تمويل النشاط الجاري: أي المساهمة في تمويل الإنفاق الجاري للمشروعات (شراء مواد خام أو بضائع البيع، مصروفات إدارية، دفع رواتب) أي استخدام التسهيل في دفع دورة نشاط المشروع والمساهمة في تحقيق حجم النشاط المستهدف، وتتميز تسهيلات النشاط الجاري أنه نشاط الحركة وإيداع متحصلات النشاط أولاً بأول.

2. تمويل النشاط الاستثماري: يتمثل في تقديم المصرف تسهيلات

ائتمانية لأغراض تأسيس مشروعات جديدة أو إجراء توسعات في مشروعات قائمة.

• الأغراض الاستهلاكية: مجملًا السياسة العامة للدولة تهدف الى تنشيط الانتاج، والظروف الخاصة بالمصارف التجارية يحددن التوسع أو الانكماش في هذا النوع من التسهيلات الائتمانية، حيث يلاحظ عدم التوسع في ذلك النوع من الإقراض ولا يمنح إلا لظروف استثنائية تقدرها السلطة المختصة بالمصرف.

4.2.2 معايير منح التسهيلات الائتمانية:

تقسم الى قسمين القسم الاول يتعلق بسياسة واستراتيجية البنك الداخلية، والقسم الثاني يتعلق بالعوامل الخارجية والتي تتعلق بالبيئة الاقتصادية والسياسات المتبعة من سلطة النقد والحكومة.

القسم الاول: العوامل الداخلية للمصرف: وتتمثل بمجموعة العناصر المرتبطة بالمصرف المانح للتسهيلات (عبد الله، 2011، ص8)، يتضح للباحث بان مصادر تمويل البنك من ودائع بكافة اشكالها وايضاً استثمارات البنك المتنوعة بالإضافة الى سياسات الحكومة وظروف البيئة الاقتصادية يشكلان عوامل ذات تأثير مباشر بسياسة البنوك الائتمانية.

القسم الثاني: العوامل المتعلقة بالعمل: وهي تتعلق بطالب الائتمان (القرض البنكي) وتمثل قواعد عامة في منح الائتمان "The five C'S"، وهي تتمثل بالنقاط التالية:

1. شخصية العميل: تعرف على انها دراسة شخصية العميل المقترض وسمعته، وملامح شخصيته وذلك ينعكس على مدى اقتناع المحلل الائتماني بالثقة والامان لمنح الائتمان المصرفي لطالبه (زايدة، 2006، ص31).

2. قدرة العميل على السداد: من خلال معرفة تاريخه المصرفي وحجم املاكه وقدرته على السداد، والحصول على وثائق تتعلق بطبيعة نشاطه الاقتصادي وتاريخه المصرفي يستطيع محلل الائتمان معرفة مدى قدرته على السداد (السمهوري، 2016، ص10).

3. رأس المال: يمثل مصدر التمويل الذاتي للعميل، ويشمل رأس المال الاسمي مضافا اليه الاحتياطيات والارباح غير الموزعة، بهدف التأكد من كفاية المصادر الذاتية لسداد التزامات العميل قبل الغير في حال الإعسار، حيث يفضل أن تكون تلك المصادر مساوية على الأقل للمصادر الخارجية، هنا يتطلب من الباحث الائتماني تحديد تلك القدرة، والاطلاع على المركز المالي للعميل وحساباته الختامية لعدة سنوات سابقة (عبد الله، 2011، ص8).

4. الضمانات: وهي نقطة رئيسية في مختلف عمليات الائتمان ومنح القروض، حيث تعني ضرورة ان يحصل البنك على ضمانات كافية تؤهله لاسترداد القرض وقت تأزم الأمور لدى العميل (زايدة، 2006، ص31).

5. الظروف الاقتصادية: والمقصود به قيام محلل الائتمان بدراسة المناخ الاقتصادي العام والذي يعمل فيه كل من البنك والعميل طالب الائتمان، ومدى تناسب نشاط العميل مع التوجه العام للاقتصاد السائد (زايدة، 2006، ص31).

القسم الثالث: عوامل تتعلق بالظروف الاقتصادية للقطاع الذي ينتمي اليه العميل، وتتمثل في (عبد الله، 2011، ص8):

- النشاط الاستثماري للقطاع الاقتصادي الذي يعمل فيه العميل طالب الائتمان.
- قوة المنافسة في القطاع الاقتصادي.
- التطور التكنولوجي للقطاع الاقتصادي وحاجته الى مزيد من الاستثمارات.

5.2.2 أهمية القروض المصرفية: (الائتمان المصرفي)

التغيرات في البيئة الناجمة عن التطورات التكنولوجية والاقتصادية، أعطت الائتمان أهمية كبيرة وواضحة من خلال قدرته على توفير الأموال اللازمة للقيام بممارسة الأنشطة الانتاجية والاستهلاكية، ويمكن تلخيص اهم منافع الائتمان بالنحو التالي (سارة، 2016، ص29):

1. زيادة الاستهلاك: يساهم منح الائتمان للعملاء من أصحاب الدخل المتدنية بمساعدتهم للحصول على السلع الاستهلاكية المعمرة وغيرها من السلع، وما يترتب عليها من التزامات، حيث يساعد الائتمان الاستهلاكي في تنشيط الطلب على السلع والخدمات الاستهلاكية مما يساهم في توسيع حجم الانتاج ودعم الاقتصاد الوطني.

2. تضخيم الانتاج: تحتاج المشروعات الصناعية والزراعية الكبيرة الجديدة منها والقديمة ايضاً

الى موارد مالية مستمرة ضخمة تفوق الموارد الذاتية للمشروعات، لذلك تلجأ تلك المشروعات الى الائتمان في المصارف أو الى اصدار سندات وطرحها على الجمهور، وتلعب المصارف دور محوري في تزويد هذه المشروعات بهذه الاموال، فهي تشكل حلقة وصل بين المستثمرين والمدخرين من اجل المساهمة في زيادة انتاج تلك المشروعات والتأثير على الاستثمار في الاقتصاد الوطني.

3. الاقتصاد الوطني: يلعب الائتمان المصرفي دوراً بارزاً في تحسين الاقتصاد الوطني

فالائتمان المصرفي يشكل مصدراً لإشباع الحاجات التمويلية للقطاعات الاقتصادية المختلفة، كما يؤدي سحب الائتمان المصرفي من قبل المقترضين الى زيادة حجم المعروض النقدي، لذلك الائتمان المصرفي يعتبر عامل هاماً في تحديد حجم الانفاق والقوة الشرائية داخل الاقتصاد (زايدة، 2006، ص24).

4. أداة للتبادل أي تسوية المبادلات بين طرفين؛

5. تشغيل الاموال لتوليد دخل مربحاً؛

6.2.2 القروض الاستهلاكية:

تعرف القروض المصرفية على أنها: منح الأفراد أو المؤسسات أو المنشآت بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد القرض والفوائد والعمولات المستحقة عليها والمصاريف إما دفعة واحدة، أو على عدة أقسام محددة بتواريخ ومتفق عليها مع المصرف، وبالمقابل يقوم المدين بتقديم ضمانات تكفل للمصرف استرداد أمواله في حالة تعثر العميل عن السداد دون تحمل المصرف أي مخاطر أو خسائر (السمهوري، 2016، ص12).

يعتمد تأثير القروض الخاصة على النمو الاقتصادي على نوع القروض، فالقروض الاستهلاكية والتي تعرف بالقروض الشخصية، يتم اقتراضها لغرض تلبية حاجات الأسرة من أثاث وأجهزة كهربائية وسيارات وشقق سكنية، حيث تعمل تلك القروض على زيادة الاستهلاك في الفترة الحالية، وقد يؤدي ذلك إلى توسع الناتج المحلي في حالة استخدام القروض لشراء سلع معمره منتجة محلياً، ولكنها قد تؤدي الى زيادة الاستيراد في حال سلع معمرة أجنبية الصنع، ويمكن أن تؤدي الى تخفيض الناتج المحلي الاجتماعي. أما القروض الاستثمارية، فتعمل على زيادة الاستثمار وتشغيل

العمال ونمو الانتاج، الامر الذي يخفف من مشكلتي البطالة والفقر، ويسهم في تحسين مستوى المعيشة وتعزيز الرضا والمكانة الاجتماعية، ومن جانب آخر، يعتبر الائتمان المصرفي احدى الادوات الحساسة، والتي قد تؤدي الى حدوث أضرار كثيرة في الاقتصاد اذا لم يحسن استخدامها، فقد يؤدي الائتمان المصرفي الى كساد في حالة انكماشه، وقد يؤدي الى ضغوط تضخمية في حال التوسع بمنحه للعملاء، والحالتين لها تداعيات اقتصادية يصعب احتواؤها والسيطرة عليها في بعض الاحيان (ماس، 2013، ص33).

ترى الدراسة ان القروض الاستهلاكية على وجه التحديد سيف ذو حدين حيث ان منح القروض يجب ان يستند لمعايير وشروط واضحة من حيث القدرة على السداد والغرض من القرض بالإضافة للمنفعة المتحققة للطرفين، ذلك وفي الاقبال الكبير للحصول على تسهيلات ائتمانية تتمثل القروض الاستهلاكية، قد يجعل الطرق التقليدية لتقييم قرار منح القروض امر ليس سهلاً، لذا يجب ان يتم الاعتماد على خوارزميات تقنية واستخدام البرامج المتخصصة لاتخاذ القرار بما يحقق المنفعة للقطاع المصرفي، وايضاً يكون للقرض الاستهلاكي انعكاس حقيقي على مستوى معيشة الفرد على المدى القصير او المتوسط او الطويل.

1.6.2.2 تقسم القروض الاستهلاكية حسب اتحاد المصارف الفرنسية:

تقسم القروض الاستهلاكية الى خمسة أقسام، وهي كما يلي (سارة، 2016، ص33):

1. القروض الشخصية الكلاسيكية: يستخدم هذه النوع من القروض الاستهلاكية لتمويل مشتريات مثل: اجهزة للمنزل او لتمويل مشروع (باستثناء العقارات).
2. القروض المتجددة: وهي عبارة عن احتياطي من الأموال التي تكون في رصيد المقرض ويقوم باستخدامها.
3. القروض المسندة: استخدام المبلغ المقرض لتمويل منتج أو خدمة محددة من المبلغ ومبررة بغاتورة حيث البيع والقرض مرتبطين حيث وجود أحدهم يستلزم وجود الآخر.
4. التأجير مع خيار الشراء: يستخدم هذا النوع من القروض في تمويل شراء السيارات حيث يقوم البنك بشراء السيارة الي يريدها المقرض وفي نهاية العقد بإمكان هذا الأخير تملك السيارة مقابل دفع سعر محدد مسبقاً.

5. تراخيص السحب على المكشوف: تعتبر أيضا قروض استهلاكية كونها مخصصة لاقتناء سلع موجهة للاستهلاك.

2.6.2.2 القروض الشخصية:

القروض الشخصية احدى اهم التسهيلات الائتمانية الاستهلاكية التي تقدمها البنوك لعملائها، وتستخدم لتمويل الاحتياجات الشخصية والعائلية مثل شراء أجهزة منزلية أو تكاليف الزواج أو العلاج أو مواجهة مصاريف السفر.. الخ، وتتمثل القروض الشخصية في صورة حدود للسحب على المكشوف وهي تستخدم لتغطية الاحتياجات الشخصية للمستهلكين أي للعملاء (أغراض الزواج - العلاج - السياحة - شراء سلع معمرة - تشطيب وحدات سكنية.. الخ)، ومن الجدير بالذكر أن القروض الشخصية تستهدف المستهلكين من موظفي القطاع العام وقطاع الأعمال وشركات القطاع الخاص (محمد، 2004، ص254 - 255).

تسهم القروض الشخصية في تحريك ودعم النشاط الاقتصادي وزيادة النمو، وذلك من خلال تمويل المشروعات الانتاجية، بالإضافة الى دعم الاحتياجات والمتطلبات الشخصية للمقترضين (الكردوسي، 2008، ص185).

تصنف القروض الشخصية على أنها قروض استهلاكية تمنح للأغراض السالفة الذكر على سبيل المثال لا الحصر: علاج، تعليم، سفر، شراء اثاث، شراء معدات واجهزة منزلية، وشراء حاسوب او تسديد التزامات شخصية، هذه القروض اما ان تكون مضمونة عادة براتب محول او غير مضمونة بحيث تمنح للأشخاص الذين يتمتعون بتاريخ ائتماني او حركة حساب جيدة او صفة اعتبارية لدى المؤسسة المالية (تمويلي، 2020).

3.6.2.2 مخاطر الائتمان:

تكمن مخاطر الائتمان الاستهلاكي في الطريقة التي يتم ادارة وتنظيم العملية الائتمانية في الدولة، حيث انها سيف ذو حدين اما ان تستخدم بطريقة فاعلة ومتوازنة كرافعة للاقتصاد الوطني وتحقيق معدلات نمو في الناتج المحلي الاجمالي أو كعبء على المنظومة الاقتصادية والاجتماعية كمجتمع استهلاكي يعتمد على تلك القروض بشكل رئيسي في حياته ونشاطه المالي.

لدى البنوك ومن منطلق الربحية توجهات في التوسع بمنح الائتمان الاستهلاكي مقارنة بالائتمان الاستثماري، ويرجع ذلك الى قلة مخاطر القروض الاستهلاكي والذي يتمتع بدرجة ضمانات كافية مقدمة من العملاء، وامكانية المصرف التنوع في منح القروض الاستهلاكية من خلال تنوع اشكال منحه وتسهيل سبل الحصول عليه، وتجدر الاشارة الى ان ذلك التوسع في منح القروض الاستهلاكية قد تتسبب في تحويل المجتمع الى مجتمع استهلاكي بدلاً من مجتمع منتج يعتمد على نفسه في إشباع احتياجاته الاستهلاكية، وبذلك يعتمد المجتمع على استيراد تلك الاحتياجات الاستهلاكية من المجتمعات الأخرى وهنا تتفاقم مشكلة الاعتماد على الغير (محمد، 2004، ص246).

وفي دراسة اجريت حول القروض المتعثرة، اشار أحد المستفيدين من القروض بانه سوف يعود للاقتراض مرة أخرى حتى اذا ما تعرض للتعثر في سداد القرض وذلك بسبب ان القرض يسهم في تحسين معيشته، وانه اذا لم يحتاج القرض بسبب الغلاء سوف يحتاجه من اجل شراء سيارة، والقروض تسهم في حل مشاكل كثيرة، بينما اشار آخر الى ان مشكلة القروض ان فوائدها عالية، وفي سبب عودته للاقتراض مرة اخرى اشار ان متطلبات الحياة الحالية تحتاج الى مصاريف كثيرة، ولكن لا يمكن لشخص أن يقترض مبلغاً من المصرف وراتبه الشهري لا يكفي لسداد مبلغ القرض، وخصوصاً بأنه يتطلب اعادة المبلغ بالإضافة الى الفوائد، واذا كانت الفوائد كبيرة قد لا يكفي الراتب لسداد مصاريف للأسرة، بينما برر أحدهم العودة للاقتراض لأغراض التجارة الحرة (الكردوسي، 2008، ص185).

تنطوي على عملية الائتمان المصرفي مخاطر كبيرة مرتبطة بمخاطر التخلف عن السداد (القروض المتعثرة)، وهي مخاطر تشترك فيها جميع المؤسسات المالية ولذا تعمل هذه المؤسسات لتقييم المخاطر باستخدام الوسائل المختلفة للوصول الى قرار منح القروض والتي يكون فيها سيناريو عدم السداد معدوم (Zurada & Zurada, 2002, P66).

4.6.2.2 الائتمان الاستهلاكي في فلسطين :

يضيّق ويتسع مفهوم القروض الاستهلاكية في فلسطين من قروض الأثاث والكهربائيات والسفر والقروض الشخصية والبطاقات الائتمانية قروض السكن والسيارات والتعليم (كل القروض لغير الشركات) في إطار السباق والمنافسة المحمومة بين المصارف لزيادة الإقراض وتحقيق الأرباح من تلك القروض التي تعتبر قليلة المخاطر، تتحایل البنوك في فلسطين مع العملاء لتضخيم

دخلهم ومنحهم القرض بغض النظر عن ملائمتهم الائتمانية، القروض الشخصية في فلسطين تكاد تكون احتمالات التعثر فيها صفر لأنها تخصم من الراتب أو من الكفيل.

هذا التوسع في القروض الاستهلاكية كان بسبب سياسته توسعية انتهجتها سلطة النقد الفلسطينية منذ العام 2007 لحث الطلب الداخلي وبالتالي تحريك عجلة الاقتصاد، كان هذا في سياق سياسته إقتصاديته على صعيد الإقتصاد الكلي ضخمت من الناتج المحلي الفلسطيني لتقليص نسبة الدين العام إلى 38% منه على غرار ما فعلته اليونان في الفتره التي سبقت إعلان إفلاسها بسبب الأزمة الإقتصاديته التي عصفت بإقتصادها، عدلت نسبة عجز الموازنه من الناتج المحلي بذريعة أن حسابات الناتج المحلي كانت مضخمه ومبالغ فيها، رئيس الوزراء الفلسطيني أعلن أن الناتج المحلي 10 مليار ليقول نسبة العجز في الموازنه.

حيث ان توسع المصارف العاملة في فلسطين المبالغ فيه لمنح القروض للعملاء لأجل شراء السلع المعمرة والشقق السكنية والسيارات أثار المخاوف من تزايد مخاطر الائتمان نتيجة تعثر المقترضين وما ينجم عن ذلك من مشكلات للقطاع المصرفي (Asset Devaluation) وللمقترضين أنفسهم، وارتبطت هذه المخاوف بواقع ان غالبية المقترضين هم من العاملين في المؤسسات الرسمية المدنية والعسكرية في السلطة الفلسطينية، والتي تعاني من عجز مستمر في موازنتها والناجمة عن عدم الاستقرار في التحويلات المالية لإيرادات الجمارك والضرائب والتي تحول من قبل وزارة المالية الاسرائيلية، ويرى البعض أن توسع منح القروض الاستهلاكية يؤدي الى ترسيخ نمط استهلاكي غربي غير مستحب خصوصاً في ظل ظروف الاحتلال الصعبة التي يعيشها المواطنون في فلسطين، كما اعتقد البعض بأن التوسع في منح القروض الاستهلاكية كان على حساب حصة القروض التجارية لأغراض التجارة والاستثمار وعلى حساب النمو الاقتصادي بوجه عام (ماس، 2013، ص6).

بلغت قيمة التسهيلات الائتمانية الممنوحة من قبل المصارف العاملة في فلسطين خلال عام 2018 الى 8.42 مليار دولار (8,432.3) مليون دولار (سلطة النقد الفلسطينية، 2018، ص50)، وهو ما يشكل تراجعاً نسبته 3.2% بالمقارنة مع العام الذي سبقه، كما بلغت اجمالي قيمة القروض الاستهلاكية (هي قرض بغرض شراء السلع الاستهلاكية، مثل شراء ثلاجة أو سيارة أو غرفة جلوس جديدة..) حتى نهاية الربع الأول 2019 نحو 1.334 مليار دولار (الاقتصادية، 2019).

النسب العالمية التي تستند إليها مصارفنا بأن لا يتجاوز قسط القرض 50% من دخل الفرد لا تصلح لدوله كفلسطين تزرع تحت إحتلال غاشم يتبع أسلوباً مدروساً وممنهجاً لتدمير إقتصاده وحرمانه من كل مقومات بقاءه وصموده. في فلسطين يوجد فجوة تمويلية سالبة بين الإنتاج والإستهلاك حيث يتجاوز الإنفاق الإستهلاكي الناتج المحلي الإجمالي بما نسبته 40%، معدلات الإذخار سالبة في فلسطين مما يحرم الإقتصاد من فرصة التكوين الرأسمالي القاعده الأساسية والصلبة للإقتصاد، دين الحكومه مرتفع يتجاوز كل المعايير الدوليه، دين الأفراد أيضا يتزايد بمعدلات متسارعه يفقدون قدره على الإذخار الضروري لعمل الإستثمارات اللازمه.

القروض الإستهلاكيه وبمفهومها الضيق زادت من 70 مليون عام 2007 إلى مليار و300 مليون في الربع الأول من هذا العام بحوالي 15 ضعف وذلك من منطلق (لا نمتنع عن الأكل خوفاً من الإختناق). هذه الزيادة لم تكن بمعزل عن مجريات الإقتصاد العالمي، ففي الولايات المتحده الأمريكيه بينما لم يكن يحق للعائلات الفقيره التي دخلها أقل من 10000 دولار الحصول على قرض في حين سمحت الحكومه بذلك منذ بداية الثمانينات مما أدى إلى إختلال التوازن بين دخل الفرد وديونه وبالتالي استخدام دخله لسداد القروض بدلاً من الإستهلاك.

القروض الإستهلاكيه هي سيف ذو حدين بالنسبه لسلطة النقد، تضاعف أرباح البنوك من ناحيه وتخلق طلب محلي على السلع والمنتجات وبالتالي يزيد الإستثمار والإنتاج لتلبية الزيادة في الطلب، إلا أن استخدام القروض في شراء منتجات مستورده من إسرائيل والخارج جعل أثر القروض الإستهلاكيه سلباً على الإقتصاد الفلسطيني، حيث حدث تسرب في الدخل نتيجة الإختلالات الهيكلية في الإقتصاد الفلسطيني بين الإنتاج والإستهلاك، الواردات والصادرات، الإذخار والإستثمار.

ما ينطبق على كل إقتصادات العالم بناءً على ما جاء في النظريات الإقتصادية لا ينطبق على فلسطين وهذا ما سنجدّه في تحليلنا اللاحق لأثر القروض الإستهلاكيه على مستويات المعيشه في فلسطين، هذه الخصوصيه قد تنعكس على نتائج التحليل لتقودنا وحسب باريتو إلى تبني الحل الأمثل الثاني إذا لم يكن الحل الأول متاحاً، قد لا ينعكس التوسع في الإقراض الإستهلاكي بصوره إيجابيه مما يستلزم من صناع القرار الفلسطيني اللجوء إلى حلول أخرى لتحفيز الإقتصاد، حل باريتو في نظريته الحل الأمثل الثاني.

اظهرت بيانات رسميه حديثه أن ازمة المقاصة التي عانت منها الحكومه الفلسطينيه منذ فبراير/ شباط الماضي، دفعت نحو كبح نمو القروض الاستهلاكية التي يقدمها القطاع المصرفي الفلسطيني، ووفق بيانات سلطة النقد الفلسطينية، بلغ اجمالي الاقراض المصرفي في مجال

القطاعات الاستهلاكية 1.334 مليار حتى نهاية الربع الثاني 2019. تقوم بعض الدول بالعالم بتشجيع القروض الاستهلاكية بغرض تحفيز الانتاج المحلي وزيادة العمالة، لكنه إقراض ايجابي لدى الاقتصاديات المنتجة، كما ان اجمالي قيمة القروض الاستهلاكية خلال الفترة المقبلة من العام الماضي (الربع الثاني 2018)، قد بلغت 1.332 مليار دولار، اي ان نمو الاقراض للقطاعات الاستهلاكية نما بمليون دولار، وجاء في تقرير التوزيع القطاعي للتسهيلات الائتمانية المنشور على موقع سلطة النقد الفلسطينية، أن جمالي القروض بمختلف انواعها بلغت حتى نهاية الربع الثاني 2019 نحو 8.941 مليار دولار، وأجرت الاقتصادية مسحاً استناداً على بيانات سلطة النقد، جاء فيه أن حصة القروض الاستهلاكية من اجمالي القروض بلغت 14.92% من اجمالي القروض (بما فيها الحكومة) (الاقتصادية، 2019).

3.2 المبحث الثالث: مستوى المعيشة:

1.3.2 مستوى المعيشة:

تتعدد مفاهيمها والأبعاد المعبرة عنها، مستوى المعيشة بصفته مفهوم ذو ابعاد اجتماعية واقتصادية وقد تمتد لتصل الى أبعاد ثقافية وهو المفهوم والذي قد يشير الى الناتج المحلي الاجمالي او السلع الاستهلاكية او الدخل الفردي، ورغم التعريفات العديدة للمفهوم، نقدم أبرز المفاهيم المتداولة والمعبرة عن مستوى المعيشة ومنها:

- اورد (هوارد ومانجوس Howard & Mangus) عن تعريف (فيثم وليامز Faith & Williams) واللدان عرفان المستوى المعيشي بأنه النموذج الاستهلاكي الذي يمكن وصفه على أساس السلع والخدمات ذات مواصفات كمية ونوعية معينة، كما أشار (Carle C.Zimmerman) على ان مستوى المعيشة يعتبر نوع من السلوك الذي يمثل القيم المهيمنة الموجودة في الطريقة المعيشية، وهو مجموعة السلوك الفردي والجماعي الذي يتكامل بغرض اشباع الحاجات (عكيلة، 2013، ص13).
- مفهوم يستخدم للدلالة على المستوى الاقتصادي للفرد أو الأسرة أو المجتمع، ويمكن الاستدلال عليه من خلال قيمة السلع والخدمات التي ينتجها أو يستهلكها الفرد أو الأسرة

أو المجتمع خلال فترة زمنية معينة، وتقاس عادة بمقياس سنوي، وحسب (د.قدي جميل) يشير الى مستوى المعيشة باعتباره مؤشراً نوعياً يعتمد على مؤشرين كميين، وهما: مؤشر الأسعار، ومؤشر الأجور، وحسب (برنامج الأمم المتحدة للتنمية) فان مؤشر مستوى المعيشة يعبر عنه اساساً من خلال مؤشر التنمية البشرية التي تستند الى مجموعة أبعاد: العمر المحتمل، درجة التعليم، حصة الفرد من الدخل المحلي. مستوى المعيشة يعبر عن المستوى الاقتصادي والثقافي والصحي والاجتماعي الذي يعيشه الفرد أو الأسرة أو المجتمع ويتعلق بمدى توفر السلع والخدمات ونوعيتها والقدرة على الحصول عليها، بما في ذلك الظروف البيئية المحيطة والمتعلقة بالبنية التحتية والخدمات العامة (أبو كشك، 2017، ص7).

- أشارت (Elizabeth) الى أن المستوى المعيشي يشير إلى أكثر الأشياء المادية المستهلكة، وهو جملة الحاجات المشبعة وليس حصيلة الأشياء المتوفرة، ويؤكد (أليزابيث هويت. Thomas D. Ellis Hoyt) على أهمية القيم الاجتماعية والعادات باعتبارها جزءاً هاماً من المستوى المعيشي، وهو يرى بان المستوى المعيشي يعبر في الكثير من الاحيان عن التوزيع الواقعي للدخل الحقيقي في صورة سلع وخدمات ومزايا (عكيلة، 2013، ص13).

- مستوى المعيشة من الناحية الاحصائية يعبر عن كمية ما يستهلكه الفرد فعلاً من السلع والخدمات في وحدة الزمن المعينة، فزيادة أو نقصان السلع المستهلكة فعليا تعني ارتفاع أو انخفاض مستوى المعيشة سواء كان ذلك على مستوى الفرد أم على مستوى الأسرة (جودة، 2007، ص49).

2.3.2 مؤشرات ومعايير مستوى المعيشة:

مؤشر مستوى المعيشة يعبر عن مجموعة الاجزاء التي يتكون منها: معدل الدخل، المستوى التعليمي، الصحي، معدل الاعمال، فهو مقياس اقتصادي اجتماعي متكامل للحالة المعيشية لكل بلد أو منطقة (عكيلة، 2013، ص2). بالإضافة الى الدخل ومؤشر الاستهلاك، هناك مؤشرات متعددة غير نقدية كمستوى التغذية ومعدل وفيات المواليد والأطفال وتوقعات الحياة عند الميلاد،

ومعدلات الالتحاق بالمدارس، الأمية، ومعدلات الإنفاق على التعليم والصحة والسكن، وإن كان يؤخذ على هذه المؤشرات إغفالها لعوامل نوعية قابلة لقياس مستوى المعيشة مثل نوعية السلع المستهلكة ونوعية الخدمات التعليمية والصحية (الشجاع، 2004، ص200).

تمكن الباحثون في مجالات الاقتصاد والاحصاء من تحديد انماط معيارية "قياسية" لعملية توزيع الافراد لإنفاقهم على الطعام واللباس والسكن وغيرها من منافذ الإنفاق الرئيسية الأخرى رغم التباين في سلوك الافراد والعائلات عند الصرف على السلع والخدمات، وظهرت الأنماط في شكل منتظم ومألوف وعلى النحو الذي يمكن التنبؤ بها من خلال المجتمعات المختلفة، وتسمى هذه الأنماط السلوكية باسم قوانين انجل (Engle's Laws)، إذ يتغير سلوك الإنفاق الاستهلاكي للفرد أو الأسرة - في المتوسط - على نحو منتظم بتغير مستوى الدخل، فقد قام العالم الالماني انجل بتحليل بحوث ميزانية الاسرة في القرن التاسع عشر، حيث أجرى دراسة تطبيقية ضمن سلسلة زمنية من 1821م حتى 1926م حول الانفاق الاستهلاكي للأسرة. وقد توصل انجل (Engel) الى قوانين وهي (Parthel, 1995, p 211 - 213) نقلاً عن (نصار، 2015، ص40):

الأول: يتضمن زيادة نسبة الانفاق على استهلاك الطعام كلما قل دخل الاسرة، ومن هذه العلاقة توصل الى انه مع ثبات المتغيرات الاخرى تعد نسبة الإنفاق على الطعام أفضل المؤشرات التي تبين مستوى معيشة الأفراد وأنماط استهلاكهم.

الثاني: يتضمن الفكرة القائلة بأن نسبة المنفق على الملبس والسكن تظل ثابتة تقريباً، في حين تزداد نسبة ما ينفق على السلع الكمالية عند زيادة الدخل.

ومن خلال قانون انجل نعني بمستوى المعيشة حاصل قسمة استهلاك الأسرة من الطعام على استهلاك الأسرة الكلي، هذا المؤشر مبني على فرضية تقول: يتحدد مستوى المعيشة (موقع الأسرة من الفقر) على نسبة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي للأسرة، أي إذا زادت حصة الطعام فإنها تكون على حساب الحصص الأخرى المخصصة للسكن، التعليم، الصحة وغيرها من الخدمات الاجتماعية والثقافية، وتجدر الإشارة أن نسبة استهلاك الطعام بالدول الغنية لا تزيد عن 20%، ويقسم هذه المؤشر الى عدة اقسام كما مبينة أدناه (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011، ص50):

- أ. المستوى الأفضل: حصة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي أقل من 30%.
- ب. المستوى المتوسط: حصة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي أقل من 30-44 %.
- ت. المستوى الأسوأ: حصة استهلاك الطعام من الاستهلاك الكلي أقل من 45-100 %.

يتحدد مستوى المعيشة بعدد من المتغيرات ومن أهمها مستوى الدخل القابل للتصرف فيه، الذي يتأتى بخلاف الإعانات وما شابهها، إما ببيع الفرد لقوة عمله العضلي أو الذهني أو الدخل المتحقق جراء تملك أحد أو بعض عناصر الانتاج أو ذلك الدخل الناشئ عن تضافر تلك العناصر بهدف إنتاج السلع والخدمات في أحد أوجه النشاط الاقتصادي، وهو (الدخل في جميع حالاته) الذي يطلق عليه بالدخول الأولية. بالإضافة الى ذلك، هناك ما يسمى بالدخول الثانوية المتمثل بالخدمات العامة (كالتعليم والصحة والنقل) التي يحصل عليها الفرد ويشبع احتياجاته منها مجاناً أو بأسعار رمزية اقل من تكلفة انتاجها، وهي الخدمات التي تتفق عليها الموازنة العامة للدولة (الشجاع، 2004، ص199). وقد اشار التقرير العربي حول الفقر المتعدد الأبعاد بأن مؤشرات مستوى المعيشة تشمل: توفر الكهرباء، وتوفر المرافق الصحية الملائمة، وتوافر الارضية المناسبة، وسقف مناسب، وعدم الاكتظاظ، والحصول على الحد الأدنى من المعلومات، والقدرة على التنقل، وتوفر سُبل العيش (الامم المتحدة، 2017، ص11).

ليس بالضرورة أن الدخل (الاولي والثانوي) بوصفه من المحددات الرئيسية لمستوى المعيشة، أن يكون مقياساً أو مؤشراً وحيداً لمدى تحقيق مستوى المعيشة بجوانبه المختلفة، والتغيرات التي تطرأ عليه، ولذلك بالإضافة الى الدخل، هناك مؤشر أو محدد الاستهلاك والذي يميل معظم الباحثين لاستخدام بياناته كمؤشر لتحديد وتصنيف مستوى المعيشة، ذلك أن الاستهلاك يعكس الجانب المادي لمستوى المعيشية، ويعتمد على مقاييس كمية وليست نقدية ويمكننا بالتالي من تحديد مدى استخدام السلع والخدمات استخداماً مباشراً ونهائياً، بهدف إشباع حاجات الافراد، وعلى ذلك يمكن التعرف على مستوى المعيشة في مجتمع ما عن طريق ما يستهلكه أفراد ذلك المجتمع من سلع وخدمات في فترة زمنية معينة، على أساس أن الفرد يسعى لتعظيم المنفعة من استهلاكه لتلك السلع وخدمات في فترة زمنية معينة (الشجاع، 2004، ص200).

مؤشر مستوى المعيشة هو مؤشر نوعي يستند الى مؤشرين كميين أحدهما مؤشر الأسعار والاخر مؤشر الأجور، وهما شرط لقياس مستوى المعيشة، لكن كل منهما على حدى ليس له دلالة

اقتصادية عميقة ولا يحمل دلالة اجتماعية، وهو مؤشر من الناحية العلمية يهدف الى توجيه التطور عبر قياس درجة حياة المجتمع بشكل مستمر، كما لا بد من التمييز بين مستوى المعيشة ونفقات المعيشة، ونفقات المعيشة هي النقطة الرئيسية في تحليل مستوى المعيشة، فالمقصود بالمستوى المعيشي من الناحية الاحصائية هو كمية ما يستهلكه الفرد فعلا من السلع والخدمات في وحدة الزمن المعينة فزيادة أو نقصان السلع المستهلكة فعليا تعني ارتفاع او انخفاض مستوى المعيشة سواء كان على مستوى الفرد ام على مستوى المعيشة (جودة، 2007، ص49).

3.3.2 تحسين مستوى المعيشة:

وبالإشارة الى الدراسات والابحاث فقد اثبتت أن تحسين الاوضاع المالية للأفراد ينعكس على مستوى معيشتهم، وبالتالي زيادة امكانية احداث تأثير ايجابي في الاسرة بشكل عام، حيث أن توفير السيولة النقدية يساعد الاسرة على توفير بيئة صحية ايجابية، ويمكنها من القيام بوظائفها الاجتماعية والاقتصادية بمختلف جوانبها، ويتيح فرصاً تعليمية افضل للأطفال، ويسهم في توفير بيئة سكنية مناسبة، ووسائل ترفيه كافية لتهيئة نمو وتطور سليم لجميع أفراد الاسرة، الامر الذي يمكنهم من تحمل مسؤوليات بشكل طبيعي في المستقبل، ويضمن أخيراً تقدم ورخاء مجتمعي، ولا سيما وان المشكلات الاجتماعية الناجمة عن انتشار الفقر والبطالة والانحراف والجريمة وانعدام الامن، يعيق تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع (الحديد، 2010، ص44).

4.3.2 العناصر الرئيسية لتحسين ظروف المعيشة:

كما لا يمكن الفصل بين مستويات المعيشة وظروف المعيشة والتي تتعلق بالبيئة المحيطة من سكن وخدمات وبنية تحتية وغيرها، ونستعرض أهم العناصر الرئيسية لتحسين ظروف المعيشة (أبو كشك، 2017، ص19):

1. السكن: تتعلق بالدرجة الاولى بمدى توفير السكن الملائم بالسعر الملائم، وايضاً الاستعمال الكفء لموارد البناء، وضمان توفير نظم المواصلات، والصرف الصحي، والاستخدام الفاعل للموارد الطبيعية من مياه وطاقة.
2. الخدمات: تتعلق الخدمات بالكهرباء والماء والطرق الصالحة وامكن الترفيه والمراكز التي تقدم خدمات لكافة افراد المجتمع (شباب، نساء، اطفال، كبار السن)

3. الصحة: تتعلق بتوفير الرعاية الصحية والوقائية، ورفع مستوى الصحة والأمان في أماكن العمل، إضافة لضمان الرعاية الصحية الأولية للأغلبية الفقيرة.

4. المعيشة: تتعلق بالأحوال المعيشية، وهي تتعلق بالفرد من سكن ولباس وطعام ويرتبط بمستوى دخله، والبيئة التي يعيش فيها والطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها.

يتضح للباحث، بناء على ما سبق، بأن مستوى المعيشة والذي يتأثر مجموعة من المتغيرات الخاصة بالفرد او بالمجتمع او اجراءات على مستوى الحكومة تعد بمجملها مدخلات تؤدي الى تحسين المعيشة، لذا فان زيادة الدخل وتوفير بيئة صحية وتعليمية وسلسلة خدمات تقود نحو الرخاء الاجتماعي والصعود في سلم مستوى المعيشة، ومما لا شك فيه بان اي من المعايير السابقة قد يعبر عن مستوى المعيشة ولكن تبني اكثر من معيار يسهم في الوصول الى نتائج افضل في قياس وتحديد مستوى المعيشة.

إن رغبة المستهلك في إشباع حاجاته المتعددة لا بد ان تقتزن بالقدرة لكي يتم الحصول على تلك الاحتياجات وهذه القدرة تتمثل بالنقود التي يستخدمها لإشباع تلك الاحتياجات، يلجئ المستهلك الى اشباع حاجاته المتعددة بواسطة النقود التي يمتلكها أو بواسطة النقود التي يقترضها من الغير، فحينما لا يستطيع المستهلك إشباع رغباته في وقت ما لعدم كفاية امواله الخاص لشراء احتياجاته فانه يلجأ الى الاقتراض من الغير سواء كان هذا الاقتراض من الاشخاص أو المؤسسات المصرفية (محمد، 2004، ص244).

تجدر الإشارة ان مارثي واخرون (Murthy,.et al) افترضوا بوجود تأثير مباشر بين مستوى والقروض المتعثرة حيث ان العملاء سيستمرون في شراء أحدث إصدارات الهواتف الذكية في السوق، وفي الوقت نفسه سيؤثر ذلك على قدراتهم المالية عند السداد مما يؤدي الى ان يكونوا غير قادرين على سداد فائدة القرض للبنك (Murthy,.et al, 2017, p247).

5.3.2 أسباب انخفاض المعيشة:

تتعدد الأسباب التي تؤدي الى انخفاض مستوى المعيشة فمنها ما يكون مصدره الحالة الاقتصادية العامة نتيجة الحرب والظروف الاستثنائية ومنها ما يكون مصدره صاحب العلاقة، وهنا نذكر أهم ما قد يتسبب بانخفاض مستوى المعيشة (جبار، 2020، ص207):

1. ذاتية: فقد يكون الفرد أقل من غيره في تفهم مشكلته، فلا يعمل على زيادة دخله لتحسين مستواه المعيشي، وقد يكون جهله سبباً في سوء تصرفه في دخله، أي إن سوء التدبير وعدم استعمال الحكمة في الانفاق، مما يؤدي الى ارباك في مستوى المعيشي اليومي.
2. العوامل الطبيعية : وهي من العوامل التي تتعلق بما تسببه الطبيعة من اشكاليات تؤثر على الفرد والمجتمع ومنها: الفيضانات – الأوبئة – الآفات الزراعية التي تؤدي الى اتلاف كمية كبيرة من المنتجات التي يحتاجها الفرد في حياته اليومية.
3. العوامل الداخلية: وهي التي لا تتعلق بالفرد نفسه، بل بالمجتمع ككل ومنها:
 - العامل الاقتصادي: ويشتمل على تدني الإنتاجية وبطء معدلات نمو فرص العمل، وقلة كميات الانتاج وسوء نوعياته، وعدم استقرار الأسواق، وعدم المساواة في الدخل، وانخفاض معدلات النمو الاقتصادي، وارتفاع تكاليف المعيشة، بالإضافة الى السياسات الاقتصادية التي تركز على رفع الدعم عن السلع الضرورية، وتخفيض الأنفاق الاجتماعي، وعدم استغلال موارد المجتمع وثرواته الطبيعية، ونذرة الخدمات و المواد الأولية اللازمة.
 - العامل الاجتماعي: ويتعلق بالنمو الديموغرافي، وتكون زيادة النمو السكاني بمعدل نمو أكبر من معدلات النمو في الناتج المحلي، وشدة تفاوت في توزيع الدخل، بالإضافة الى الأوضاع المتدهورة سواء كانت في الريف أو المدينة، وضعف شبكات الأمان الاجتماعي.
4. العوامل الخارجية: المتمثلة بالاستيلاء على امكانيات الشعوب من خلال ما يفعله الاحتلال، والاحتكار الاجنبي يعتبر اكبر عوامل تقشي ظاهرة انخفاض مستوى الفرد المعيشي.

6.3.2 مقياس مستوى المعيشة ELSI Short Form

The Economic Living Standard Index Short Form (ELSISF)

النموذج المختصر لمؤشر المعيشة الاقتصادي يُعبر مستوى المعيشة عن أسلوب او طريقة العيش، حيث يشير الى الجانب المادي للرفاهية الذي ينعكس في استهلاك الشخص و ممتلكاته الشخصية- السلع المعمرة المنزلية، الملابس، الترفيه، والحصول على الخدمات الطبية، وما الى ذلك. وتختلف مستويات معيشة السكان من بلد لآخر، وفي نفس البلد ومن منطقة لآخرى،

وذلك لعدد من الأسباب التي قد ترجع الى عوامل دولية من جهة وثروة البلاد وسياساتها، وايضا قد يعود لمجموعة الأسباب التي تتعلق بالفرد والأسرة وخصائصهما مثل انخفاض مستوى التعليم، وحجم الاسرة، وموقع الاسرة في الجغرافيا، حيث يعد مستوى المعيشة ظاهرة تاريخية تناولتها النظريات في إطار المدارس والسياسات الاقتصادية المختلفة، وهذه الظاهرة لها خصوصياتها المجتمعية الإقليمية (مزارتشى، 2018).

إن مستوى المعيشة له أثر بالغ في تقدم أي دولة في العالم، ويعتبر الانخفاض في مستوى المعيشة بمثابة انذار للمسؤولين والمخططين لإعادة النظر في خططهم المستقبلية وإيجاد الحلول المناسبة، لذا تولي الدولي توفير افضل مستوى معيشة لسكانها من خلال توفير الخدمات الصحية والتعليمية، حيث أن التطور الاقتصادي في أي دولة يرتبط بالتقدم التعليمي والصحي وارتفاع مستوى الخدمات فيها، حيث يُعبر عن مستوى المعيشة من خلال عملية توسيع الخيارات امام البشر، باعتبارهم الثروة الحقيقية للأمم، ومن ثم اتسع مفهوم مستوى المعيشة ليشمل كل ما يحصل عليه الفرد من السلع والخدمات المادية، وكلما استطاع الفرد الحصول على المزيد من تلك السلع والخدمات، ارتفع مستواه المعيشي ومن ثم ازدادت رفاهيته وهنا تتحقق التنمية لمستوى المعيشة (عكيلة، 2013، ص18).

يتضح مما سبق ان المستوى المعيشي يشكل عامل هام في تقدم الدول واستقرارها حيث ان تمتع أفراد المجتمع بمجمل الخدمات والسلع التي تلبي احتياجاتهم تسهم في قدرتهم على أداء مهامهم وبالتالي ينعكس على التنمية الشمولية في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية، بما يشكل عجلة مدحرجة نحو التنمية الشاملة.

تم تطوير مقياس مستوى المعيشة ELSI Short Form كجزء من برنامج البحث المستمر لوزارة التنمية الاجتماعية في نيوزيلندا حول مستويات المعيشة، ويعتمد على عدة عوامل وهي قياس قيود الملكية، وقيود المشاركة الاجتماعية والاقتصاد (أي الصعوبات المالية)، كما أنها تأخذ في الاعتبار "التقييم الذاتي" لمعايير المعيشة، النموذج المختصر لمؤشر المعيشة الاقتصادي (ELSISF) هو نسخة مختصرة من مقياس ELSI Long form ويمكن استبداله به في العديد من السياقات، ويوفر ELSISF أداة مسح صالحة وموثوقة لقياس مستوى المعيشة الاقتصادي للناس. تعطي أداة ELSISF درجات لكل بنود و يتم الحصول على النتيجة النهائية من خلال دمج المعلومات وفق السياق المتعلق بكل محور والمعيار المعتمد لجميع البنود والذي يتراوح بمستوى المعيشة من

(1 - 7) وسوف يتم التحدث عن عناصر المقياس وطريقة استخدام هذه الأداة بالفصل الثالث المتعلق بمنهجية الدراسة وأدواتها (Ministry of Social Development NZ, 2005).

يتكون المقياس من ثلاث قيود وهي (Ministry of Social Development NZ, 2005):

- قيود الملكية: غالبًا ما يفشل الناس في امتلاك شيء يريدونه لأنهم لا يستطيعون تحمل تكاليفه، على النقيض من ذلك، يعد مؤشرًا على مستويات المعيشة المرتفعة الحصول على معظم الأشياء التي يريدها المرء.
- قيود المشاركة الاجتماعية: المؤشر الثاني المهم لمستويات المعيشة هو تقييد الأنشطة الاجتماعية التي يريد الشخص القيام بها، ولكن يمكنه ذلك. ليس لأنها لا يستطيع تحملها. على النقيض من ذلك، فإنه مؤشر على ارتفاع مستويات المعيشة ليكون خاليًا من هذا التقييد.
- الاقتصاد: عندما يكون الناس في موقف يعانون من ضائقة مالية، فإنهم غالبًا ما يخفضون إنفاقهم. في المقابل، سيكون الأشخاص ذوي مستويات المعيشة المرتفعة عمومًا غير مضطرين إلى تخفيض إنفاقهم.
- التقييم الذاتي: تقييمات الشخص لذاته.

4.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة

1.4.2 الدراسات السابقة:

دراسة (An empirical investigation on (Özdemir, Ö., & Boran, L., 2004)
consumer credit default risk (No. 2004/20). Discussion Paper.

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تحقيق تجريبي حول مخاطر التخلف عن سداد الائتمان الاستهلاكي، واستخدمت الدراسة بعض المتغيرات الديمغرافية والمالية لدراسة هذه العلاقة واستخدمت بيانات تم الحصول عليها من سجلات العملاء لبنك خاص في تركيا، تم استخدام الانحدار الثنائي اللوجستي لتقييم البيانات، وتبين أن البيانات المالية بدلا من الخصائص الديموغرافية للعملاء لها تأثير كبير على أجور العملاء وبالتالي تنعكس على أداء السداد للعملاء من خلال تأثيرها على دخلهم.

وبالتالي، كلما طال وقت الاستحقاق، كلما ارتفع سعر الفائدة، وكلما ارتفعت مخاطر التخلف عن سداد الائتمان. هذا يشير إلى تطبيق المصرفيين التعديلات المناسبة للمتغيرات المالية من أجل تقليل مخاطر التخلف عن سداد الائتمان.

دراسة (أبو زينة، 2010) بعنوان دور برامج التمويل الصغير في تحسين الامن الغذائي الفلسطيني لدى الفئة المستهدفة: دراسة حالة محافظة شمال الضفة الغربية.

هدفت الدراسة الى تحليل دور برامج التمويل الصغير في تحسين مستوى الأمن الغذائي لدى الفئة المستهدفة في الأراضي الفلسطينية، مع أخذ محافظات شمال الضفة الغربية كحالة دراسية، وتم قياس دور برامج التمويل الصغير في تحسين مستوى الامن الغذائي من ثلاث أبعاد، وهي الوفرة الغذائية، إمكانية الوصول للغذاء، وتوفير التنوع الغذائي، كما هدفت أيضا الى توضيح الدور الذي تلعبه هذه البرامج في جهود تحسين الامن الغذائي، وتكون مجتمع الدراسة من مقترضي مشاريع الزراعة والثروة الحيوانية من مؤسسة شبكة الاقراض الصغيرة لعامي 2007-2008 وعددهم 1325 مقترضاً، وقد تم استخدام عينة طبقية عشوائية لاختيار 160 مقترض، بلغت نسبة العينة 12.1% من مجتمع الدراسة، اضافة الى اجراء مسح شامل للمؤسسات التي قدمت قروض، بينت النتائج أن نسبة 45% من المبحوثين تعرفوا على مؤسسات التمويل الصغير بطرق غير رسمية كالأصدقاء، مما يدل على أن المؤسسات المبحوثة بحاجة الى تفعيل رسالتها الاعلامية بصورة أفضل، كما تبين أن 44% من المبحوثين اختاروا الاقتراض من هذه المؤسسات لسلسلة اجراءات الحصول على قروض منها، مما يعني أن هذه المؤسسات تعتبر الوسيلة الأسرع للحصول على قروض لمن لا يستطيع الاقتراض من المؤسسات المالية، وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة متابعة جهود تنظيم عمل قطاع التمويل الصغير وايجاد مصادر تمويل بديلة.

دراس (الفليت، 2011) بعنوان المشاريع الصغيرة في قطاع غزة ودورها في التنمية الاقتصادية - دراسة جغرافية.

هدفت الدراسة الى التعرف على المشاريع الصغيرة في قطاع غزة ودورها في التنمية الاقتصادية، انطلاقاً من دورها الهام في توفير فرص عمل لجميع الفئات الاجتماعية وخاصة الرياديين وتحقيق الدخل، اتبعت الدراسة المنهج الكمي، وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة المشاريع الصغيرة العاملة

في قطاع غزة، والبالغ عددها 20429 مشروعاً حسب بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2007م، وتم استخدام عينة عشوائية طبقية عددها 510 مشروع وشكلت 5.2% من نسبة المشاريع الصغيرة العاملة في قطاع غزة. وتم تحليل البيانات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: عدم توفر نظام موحد ينظم آليات عمل القطاع الإنتاجي الصغير وسياسات الإقراض والسياسات الضريبية والتشجيعية، كذلك سياسات للمفاهيم وآليات العمل التأهيل وخدمات الإرشاد، أيضاً وجود أكثر من طرف حكومي وغير حكومي يعمل في هذا المجال بدون تنسيق أو توحيد للأدوار، يؤثر التدريب إيجابياً وبشكل واضح على المشروعات الصغيرة، ويؤدي إلى نجاحها، وعدم توفر نظام موحد ينظم آليات عمل القطاع الإنتاجي الصغير وسياسات الإقراض والسياسات الضريبية. وانتهت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها: -1- التأكيد على وضع سياسات تنمية وطنية شمولية، تأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المحلية والاحتياجات الفعلية للمجتمع الفلسطيني. -2- اعتماد سياسة الحوافز لتطوير المشروعات الصغيرة، من خلال القروض الميسرة، وأولوية الإعفاءات الجمركية والحماية. -3- تدريب أصحاب المشروعات الصغيرة على نظم الإدارة الحديثة للمشروعات.

دراسة (البحيصي، 2011) بعنوان دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية - دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المعلومات المحاسبية للشركات طالبة الائتمان على قرار الائتمان في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في قسم التسهيلات الائتمانية في هذه البنوك، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، والذي يدرس الظاهرة كما توجد في الواقع، يتكون مجتمع الدراسة من جميع المشاركين في عملية اتخاذ قرار منح الائتمان، (مدير قسم الائتمان ومفتش الائتمان) في فروع البنوك التجارية العاملة في فلسطين والبالغ عددها (128) فرعاً. وقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها: (1) معظم البنوك العاملة في فلسطين تطلب معلومات مالية من الشركات التي تتقدم إليها بطلب الحصول على ائتمان، وتتركز المعلومات المطلوبة في القوائم المالية التقليدية، الميزانية العمومية و قائمة الدخل وقائمة التدفق النقدي. (2) المعلومات المطلوبة لا يشترط دائماً أن تكون مدققة، و في الغالب

تغطي أكثر من سنة مالية واحدة. (3) يعتمد قرار الائتمان بشكل كبير على تحليل القدرة المالية التدفقات النقدية وكذلك النسب المالية للشركات طالبة الائتمان. (4) لا توجد علاقة بين الاعتماد على المعلومات المحاسبية للشركات و نسبة استرداد القروض من هذه الشركات. ومن أهم توصيات الدراسة، ضرورة زيادة الاعتماد على المعلومات المالية للشركات طالبة الائتمان عند اتخاذ قرار الائتمان ومن أجل ذلك لا بد من: (1) زيادة قدرة موظفي الائتمان الحاليين على تحليل المعلومات المحاسبية عن طريق التدريب المستمر. (2) زيادة الثقة في المعلومات المقدمة للبنوك عبر زيادة فعالية تدقيق الحسابات والتزام المدققين أخلاقيات المهنة و تنظيم مهنة المحاسبة و المراجعة في فلسطين بشكل سليم و فعال.

دراسة (عكيلة، 2013) بعنوان أثر مستوى المعيشة على الخدمات الصحية والتعليمية في محافظة غزة.

تناولت الدراسة مستويات المعيشة والخدمات الصحية والتعليمية من العام 1967 حتى عام 2011 بما توفر من بيانات، وهدفت الدراسة الى فحص وتحليل المستوى المعيشي لمحافظة غزة من خلال توضيح العلاقة بين مستوى المعيشة والخدمات الصحية والتعليمية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع سكان محافظة غزة، وقد تم اختيار عينة مكونة من 220 شخصاً من مختلف المحافظات، وبينت الدراسة وجود تباين في التوزيع المكاني للخدمات الصحية والتعليمية في محافظات غزة، من خلال توضيح العلاقة بين مستوى المعيشة والخدمات الصحية والتعليمية، وبينت الدراسة تباين في التوزيع المكاني للخدمات الصحية والتعليمية في محافظات غزة، وذلك تبعاً لاختلاف الظروف والخصائص الجغرافية لكل محافظة، كما اظهرت عدم وجود فوارق بين الذكور والاناث في المستوى التعليمي في محافظة رفح، وتقدر عدد الطلبة في كل شعبة ما بين 35.4 - 39.2 طالباً وهو مقبول تبعاً للمعايير الدولية والتي تقر بأن لكل شعبة عدد 20 طالباً، وتوصي الدراسة بضرورة رفع مستوى المعيشة والدخل للمواطنين وتحسين اوضاعهم المعيشية وتوزيع الخدمات على كامل محافظات غزة.

دراسة (صندوق وآخرون، 2014) بعنوان الحرمان من الخدمات الأساسية ودوره في انتشار ظاهرة الفقر وانخفاض مستوى المعيشة.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير الحرمان من الخدمات الاساسية كخدمات الصحة والتعليم والمياه والصرف الصحي والكهرباء على الفقراء ودوره في انخفاض مستوى المعيشة، واستخدمت الدراسة الاستبانة اداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من الاسر الفقيرة وغير الفقيرة من مناطق الريف والمدينة، وتم التوصل إلى مجموعة نتائج اهمها وجود علاقة طردية ضعيفة جدا بين الانفاق الحكومي على الخدمات الاساسية وانخفاض معدلات الفقر، وكان هناك علاقة طردية ضعيفة بين تأمين الخدمات الاساسية للفقراء وتحسين مستوى المعيشة، وكانت العلاقة ضعيفة بين جودة الخدمة والحد من الفقر.

دراسة (ابو جامع، 2015) بعنوان "الائتمان المصرفي وتعزيز قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور القطاع المصرفي في دعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاراضي الفلسطينية، تكمن أهميتها في بيان الدور التمويلي الخاص بالقطاع المصرفي الفلسطيني وأثره في تعزيز قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاراضي الفلسطينية. لهذا تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي والقياسي للظواهر والمتغيرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة لتحليل الظواهر والمتغيرات الاقتصادية. توصلت الدراسة إلى ان القطاع المصرفي الفلسطيني لم يرقم بالدور ولم يولي الاهتمام الكافي بتمويل المشاريع الصغيرة حيث لم تتجاوز نسبة القروض الممنوحة من قبل المصارف العاملة في فلسطين لتمويل المشاريع الصغيرة 3 % من إجمالي القروض الممنوحة من المصارف العاملة الاراضي الفلسطينية. أوصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها تحسين أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة لخدمة الاقتصاد الفلسطيني وتفعيلها، من خلال توفير الخدمات الاستشارية والفنية وتقديمها لتحسين الفرص الاستثمارية وتشجيع المصارف العاملة في فلسطين على تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة بتكلفه منخفضه، من خلال منحها امتيازات مادية محدده كإعفاءات ضريبية وغيره.

دراسة (نصار، 2015) دور البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية في تحسين مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة

هدفت الدراسة الى فهم ظاهرة الفقر ومصادرها في المجتمع الفلسطيني والتعرف على المساعدات المقدمة من قبل البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية الذي تشرف عليه وزارة التنمية الاجتماعية، والمتغيرات المؤثرة على مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اعداد الاستبانة لجمع البيانات المقطعية من عينة عشوائية طبقية مكونة من (758) من المستفيدين من البرنامج، وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج اهمها، ان متوسط مصروف الفرد في الاسر الفقيرة اقل من دولارين يومياً، كما ان المساعدة النقدية من خلال البرنامج هي مصدر الدخل الرئيسي الشهري للأسرة الفقيرة، كما تبين وجود علاقة عكسية بين الفقر والمستوى التعليمي لرب الاسرة وعلاقة طردية بين الفقر وتعطل رب الاسرة عن العمل، كما واثبتت نتائج التحليل القياسي ما توصل اليه العالم الالمانى Engle بانها كلما قل دخل الاسر يزيد حصة الانفاق على الطعام وهذا يكون على حساب السلع والخدمات الاخرى، وكان اهم توصيات الدراسة ضرورة توحيد معايير استهداف الاسر الفقيرة وخصوصاً معادلة فحص مستوى المعيشة (PMTF) المعمول بها من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين (الأونروا) وضرورة استخدام نظم المعلومات التكنولوجية من اجل تكوين تكامل في الخدمات والمساعدات الانسانية.

دراسة (Solomon, 2016) بعنوان Analysis of the effects of microfinance banks loans on the livelihood of small-holder farmers in Delta state, Nigeria

تقيم الدراسة تصورات المزارعين لتأثيرات قروض بنوك التمويل الأصغر على معيشتهم باستخدام البيانات الأولية والثانوية. تم استخدام تقنية أخذ عينات عشوائية متعددة المراحل لرسم حجم عينة 750 مزارع مستجيب و 15 بنك تمويل متناهي الصغر. وتم استخدام الاستبانة، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام الجداول والترددات والنسب المئوية والوسائل والنسبة المالية ومربع كاي، وأظهرت النتائج أن بنوك التمويل متناهي الصغر وزعت أحجاماً مختلفة من القروض على المزارعين بغض النظر عن خصائصهم الاجتماعية الاقتصادية وأن المستفيدين من هؤلاء المزارعين قد تأثروا بشكل

إيجابي بقروض بنوك التمويل متناهي الصغر وبالتالي تحسين مستويات معيشتهم. كان معدل السداد 79٪ جيداً نسبياً. تشمل المشكلة الرئيسية لإدارة القروض ارتفاع سعر الفائدة ومتطلبات الضمانات وصعوبة الوصول إلى الائتمان والمسافة وتكلفة النقل ومنح القروض المتأخرة من بين أمور أخرى، ولتحقيق الاستفادة المثلى، يُقترح أن تعمل بنوك التمويل الصغير مع وكالات التنمية الريفية المتكاملة الأخرى الموجهة نحو تحسين رفاهية صغار المزارعين الريفيين.

دراسة (Murthy, et al, 2017) بعنوان **Factors Influencing Non-Performing**

Loans in Commercial Banks: The Case of Banks in Selangor

تهدف الورقة الى دراسة العوامل المؤثرة على القروض المتعثرة في البنوك التجارية بولاية حالة سيلانجور في ماليزيا، استناداً إلى المتغيرات الموجودة في الدراسة، وهي أربعة (4) متغيرات مستقلة تتألف من مستوى المعيشة، واقتصاد البلد، ودخل المستهلكين وأسعار الفائدة المصرفية وافترض ان يكون لها تأثيرات ذات دلالة إحصائية على المتغير التابع (القروض المتعثرة)، NPLs، اتبعت الدراسة المنهج الكمي وتم أخذ عينات من 200 مستجيب في هذه الدراسة باستخدام العينة الطبقية العشوائية، واستخدمت الدراسة برنامج SPSS وتحديد اختبار تحليل الانحدار المتعدد (MRA)، وأظهرت أن المتغيرات والمتمثلة بدخل المستهلكين، واقتصاد البلاد وأسعار الفائدة المصرفية تؤثر إحصائياً على القروض المتعثرة في البنوك التجارية في ولاية سيلانجور بماليزيا. بينما لم يكن هناك دليل كاف يدعم بأن مستوى المعيشة يمكن أن يؤثر إحصائياً على قروض المتعثرين في البنوك التجارية في سيلانجور.

دراسة (Almenberg, et al, 2018) بعنوان **Attitudes toward debt and debt behavior**

هدفت الدراسة الى التعرف على الآراء اتجاه الدين والديون، من خلال مسح جديد للآراء تجاه المديونية، ومطابقة نتائج المسح مع بيانات ميزانيات الأسرة السويدية من بيانات التسجيل، حيث أن قياس الآراء اتجاه الديون تسهم في تفسير الاختلاف الفردي اتجاه المديونية وتراكم الديون وسلوك الاستهلاك في الفترة 2004-2007. كمتغير توضيحي، كما يقارن الآراء اتجاه المديونية مع عدد من المتغيرات الأخرى مثل: (محددات الدين، التعليم، المجازفة، ومحو الأمية المالية).

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أكثر من نصف المستجيبين في العينة، اي 56% أفادوا بانهم غير مرتاحين مع الديون وتعتبر هذه نسبة عالية من عدم الرضا، كما تبين اختلاف الجنس في الراحة اتجاه المديونية حيث ان النساء لا يشعرن بالراحة اتجاه الديون بشكل أكثر من الرجال. كما ان مواقف المستجيبين اتجاه الديون يعتمد بالدرجة الاولى على الغرض من الدين، حيث يعتبر معظم المستجيبين أن الدين لا بأس به لشراء سيارة أو للتعليم، لكن قلة قليلة (6%) تعتبر أنه من المقبول تغطية نفقات الأسرة.

دراسة (جرادات، 2018) بعنوان دور مؤسسات الاقراض في التمكين الاقتصادي والاجتماعي دراسة حالة المركز العربي للتطوير الزراعي "أكاد".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور مؤسسة الاقراض أكاد في تمكين الفئات المستهدفة اقتصادياً واجتماعياً في الضفة الغربية خلال الفترة 2013 – 2016 من وجهة نظر المقترضين، وأجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين شهر كانون الثاني 2016 وشهر تشرين الاول 2017 ومثل مجتمع الدراسة الفئات التي تلقت قروضاً من مؤسسة الأفراد "أكاد" في محافظات الضفة الغربية (جنين، رام الله، الخليل) خلال الفترة من عام 2013 وحتى عام 2016 ويبلغ عددهم 3,063 مستفيداً، استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستندت الدراسة الى اداة المقابلة للاطلاع على وجهات نظر مؤسسات الاقتراض الصغير ومجموعة من المختصين بالإقراض، واداة الاستبانة للتعرف على وجهة نظر الفئة المستفيدة حول دور مؤسسة الاقراض الصغير "أكاد" في التمكين الاقتصادي والاجتماعي.

أظهرت الدراسة مجموعة نتائج أهمها: أن القروض المقدمة من مؤسسة الإقراض أكاد أحدثت تأثيراً بنسبة مرتفعة في حياة المقترضين من حيث توفير السيولة النقدية، ورفع القدرة الشرائية لأساسيات الحياة، وزيادة راس مال المشروع، وذلك بعد تنفيذهم للمشاريع وسداد القروض المترتبة عليهم وكان للقروض تأثيراً بنسبة متوسطة في مجالات زيادة الدخل الشهري، وزيادة كمية الإنتاج، ورفع القدرة التنافسية للمشروع، وتشغيل عمال جدد، وتحسين القدرة على سداد القرض، وأحدث القرض أثراً بنسبة منخفضة في زيادة القدرة على الوصول لأسواق جديدة وتوفير النقد للاستثمار في مصادر دخل أخرى، أما الجانب الاجتماعي فقد أظهرت بان القروض أحدثت تأثيراً بدرجات مرتفعة في تغطية النفقات التعليمية للمرحلة الأساسية لأفراد الأسرة، وتغطية النفقات الصحية والعلاج، والوفاء

بالتزاماتهم الشهرية من فواتير كهرباء وماء وتوفير أطعمه ومأكولات لم يكونوا قادرين على توفيرها من قبل، كما توصلت الدراسة لمجموعة توصيات أهمها:

- أن تقوم مؤسسة أكاد بتقديم قروض صغيرة جدا لفرص التدريب للمقترضين، والتركيز أكثر على مشاريع الصناعة والانتاج والابتعاد عن المشاريع التقليدية.
- العمل على زيادة حجم القروض المقدمة من المؤسسة لتتناسب مع رأس المال المطلوب لإنشاء المشروع.
- إجراء الدراسات التسويقية لمعرفة حاجة السوق بناء على تحديد القطاعات التي ستدعمها، وان تجعل قرار منح القروض بناءً على التقييم للمشروع ودراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع المقدم من قبل المقترضين.

دراسة (منصور، 2018) بعنوان "دور المشاريع الصغيرة الممولة من مؤسسات الإقراض المتخصصة في خلق فرص عمل وتحسين مستوى معيشة المستفيدين في محافظة رام الله والبيرة الفترة 2014-2016"

هدفت الدراسة التعرف على دور المشاريع الصغيرة الممولة من قبل مؤسسات الإقراض المتخصصة في المساهمة في خلق فرص عمل وتحسين مستوى المعيشة للمستفيدين في محافظة رام الله والبيرة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وإداتي الاستبانة والمقابلة، تم تقدير حجم مجتمع الدراسة (7,152) مقترضا، وتم تقسيمه الى ثلاث طبقات (نوع المجتمع، جنس المقترض، والقطاع الاقتصادي)، ومن ثم تم اختيار عينة عشوائية طبقية تكونت من (400) مبحوث من أصحاب هذه المشاريع، توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج أهمها:

- أسهمت المشاريع الصغيرة بشكل كبير في توفير فرص عمل والحد من البطالة، وتبين أن 75.4% من العينة قد اعانها المشروع في توفير فرص عمل لأسرهم، بينما أكد 88% على أن توسعة المشروع يزيد من الدخل الشهري لديهم بفضل التمويل.
- وأظهرت النتائج على صعيد قدرة المشاريع الصغيرة على الحد من الفقر أن 88.6% قد حققوا زيادة في الدخل، وأن 84.8% أصبحوا يتمتعون بالقدرة على تلقي خدمات صحية، وأن 70% حسنوا من نوعية الطعام والسكن وتلقي الخدمات التعليمية.

- كما تبين بان الاستقلال الاقتصادي حصل على أعلى نسبة لتملك مشروع خاص بنسبة 91%، الامر الذي عزز الشعور بالأمان، وبانهم افضل حالا من العاملين لدى الآخرين، وقد توفرت امكانية للتطور من خلال المشروع مقارنة بالعمل لدى الآخرين وبنسبة وصلت الى 94.6%. وجاءت بعد ذلك التأثيرات الايجابية على تحسن القدرة على الادارة واكتساب مهارات ادارية ومالية وبنسبة 82%. كما أن 84.4% فكروا في توسعة المشروع، وان 90% اصبح لديهم معرفة يمكن استغلالها في التقدم لوظائف اذا تعثر المشروع.

أوصت الدراسة بأهمية بذل مزيد من الجهد في دعم المشاريع الصغيرة للاستفادة منها في التخفيف من عبء التوظيف عن الحكومة للحد من البطالة والفقر، وينصح أصحاب المشاريع الصغيرة بالعمل على تطوير مهاراتهم الادرية والمالية، واعداد دراسة جدوى قبل البدء بالمشروع، ومتابعة من قبل جهة التمويل، والعمل ما أمكن على دعم المنتجات المحلية.

دراسة (ربعي، 2019) بعنوان القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع القروض المتعثرة والممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض المرخصة والعاملة في فلسطين، وعلى أسباب تعثر هذه القروض، واستخدم الباحث المنهج الاستكشافي الوصفي، تم استخدام البيانات الثانوية المنشورة عن سلطة النقد الفلسطينية بخصوص حجم الاقتراض والتعثر في شركات الإقراض، كما طور الباحث أداة جمع البيانات من خلال تصميم استبانة مكونة من 38 سؤالاً، مقسمة إلى أربع محاور، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للحصول على الإجابات، و تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية بسيطة مكونه من 136 موظفا من الادارة العليا والعاملين بقسم التسهيلات في مؤسسات الإقراض العاملة والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية من أصل 210 موظفين، وتم تحليل البيانات باستخدام SPSS، من اهم نتائج الدراسة أن القروض المتعثرة في فلسطين هي ظاهرة ملحوظة بناء على تحليل البيانات المقدمة من الجهات الرقابية كسلطة النقد الفلسطينية، وأن أهم أسباب ظاهرة التعثر هو منح المقرضين قروض بالتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وتقديم المقرضين بيانات مالية غير حقيقية تبالغ في تقييم دخلهم.

دراسة (جابر، 2020) بعنوان " المؤشرات الاجتماعية والتربوية لانخفاض مستوى المعيشة لدى أبناء الاسر العراقية في قضاء بعقوبة.

هدفت الدراسة الى التعرف على المؤشرات الاجتماعية والتربوية والتي تؤدي الى انخفاض مستوى المعيشة لدى ابناء الاسرة العراقية، وقد طبقت استبانة الدراسة على عينة تبلغ 150 فرداً من متعلمين المدراس الثانوية ومن غير المتعلمين في قضاء بعقوبة، وقد كانت النتائج أن اغلب عينة البحث تعاني من وجود مؤشرات اجتماعية، وتربوية توصف أنها سلبية بسبب انخفاض مستوى المعيشة، كأن يعاني الافراد من ضعف في تكوين العلاقات الاجتماعية، وقد يفقدوا جزءاً من حقوقهم كحقوقهم في الحصول على تعليم، واوصت الدراسة بضرورة القيام بدراسة حول مستوى المعيشة حول الاسرة للتعرف على مستواهم المعيشي، وايجاد آلية للتعرف عليهم ووضع الحلول المتعلقة بهم، وضورة تفعيل قانون حماية الاسرة وتوفير المستلزمات المتعلقة بهم، والعمل على تطوير الاهتمام بالتلاميذ نظراً لانعكاس المستوى المعيشي على المستوى الاجتماعي والدراسي.

2.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات العديد من الأبعاد المتعلقة بمواضيع الدراسة منها بشكل مباشر او بشكل غير مباشر مثل القروض ومستوى المعيشة وبرامج التمويل والقروض المتعثرة والمؤشرات الاجتماعية والسياسة الائتمانية، اما فيما يتعلق بالمنهج المستخدم، معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي بوصفه الظاهرة بجميع ابعادها ودلالاتها، كما تنوعت أدوات البحث بين الاستبانة والمقابلات والاعتماد على البيانات الثانوية، اما بخصوص النتائج فقد تنوعت كما نوجزه بالشرح ادناه حيث توصلت دراسة (Almenberg at al, 2018) ان 56% أفادوا بانهم غير مرتاحين مع الديون وتعتبر هذه نسبة عالية من عدم الرضا، كما تبين اختلاف الجنس في الراحة اتجاه المديونية حيث ان النساء لا يشعرن بالراحة اتجاه الديون بشكل أكثر من الرجال. كما أن مواقف المستجيبين تجاه الديون يعتمد بالدرجة الاولى على الغرض من الدين، حيث يعتبر معظم المستجيبين أن الدين لا بأس به لشراء سيارة أو للتعليم، توافق هذه النتيجة مع نتائج البحث المتعلقة بأسباب الحصول على قرض وايضاً بنسبة عدم الرضا جراء الحصول على قرض.

بينما توصلت دراسة (Özdemir, Ö., & Boran, L., 2004) الى ان البيانات المالية بدلا من الخصائص الديموغرافية للعملاء لها تأثير كبير على أجور العملاء وبالتالي تنعكس على أداء السداد للعملاء من خلال تأثيرها على دخلهم، وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة الدراسة بأن صافي الدخل يؤدي الى تحسين مستوى المعيشة لدى المقترضين وغير المقترضين من العاملين في القطاع العام الفلسطيني.

كما توصلت دراسة (ابو جامع، 2015) والتي هدفت الى التعرف على دور القطاع المصرفي في دعم وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاراضي الفلسطينية خلصت الى ان القطاع المصرفي الفلسطيني لم يرق بالدور ولم يولي الاهتمام الكافي بتمويل المشاريع الصغيرة حيث لم تتجاوز نسبة القروض الممنوحة من قبل المصارف العاملة في فلسطين لتمويل المشاريع الصغيرة 3 % من إجمالي القروض الممنوحة من المصارف العاملة الاراضي الفلسطينية.

بينما خلصت دراسة (جابر، 2020) والتي هدفت الى التعرف على المؤشرات الاجتماعية والتربوية والتي تؤدي الى انخفاض مستوى المعيشة لدى ابناء الاسرة العراقية الى أن اغلب عينة البحث تعاني من وجود مؤشرات اجتماعية، وتربوية توصف أنها سلبية بسبب انخفاض مستوى المعيشة. توصلت دراسة (ربيعي، 2019) والتي هدفت الى التعرف على القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين الى ان أهم أسباب ظاهرة التعثر هو منح المقترضين قروض بالتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وتقديم المقترضين بيانات مالية غير حقيقية تبالغ في تقييم دخلهم.

بينما توصلت دراسة (الفليت، 2011) والتي تناولت المشاريع الصغيرة في قطاع غزة ودورها في التنمية الاقتصادية، والتي استخدمت عينة عشوائية طبقية عددها 510 مشروع وشكلت 5.2 % من نسبة المشاريع الصغيرة العاملة في قطاع غزة الى عدم توفر نظام موحد ينظم آليات عمل القطاع الإنتاجي الصغير وسياسات الإقراض والسياسات الضريبية والتشجيعية، كذلك سياسات للمفاهيم وآليات العمل و التأهيل وخدمات الإرشاد، ايضاً وجود أكثر من طرف حكومي وغير حكومي يعمل في هذا المجال بدون تنسيق أو توحيد للأدوار، يؤثر التدريب إيجابياً وبشكل واضح على المشروعات الصغيرة، ويؤدي إلى نجاحها، وعدم توفر نظام موحد ينظم آليات عمل القطاع الإنتاجي الصغير وسياسات الإقراض والسياسات الضريبية.

بينما خلص دراسة (البحيصي، 2011) الى ان المعلومات المطلوبة من الشركات التي تتقدم للبنوك بطلب الحصول على ائتمان لا يشترط دائما أن تكون مدققة، و في الغالب تغطي أكثر من سنة مالية واحدة.

خلصت دراسة (نصار، 2015) والتي هدفت الى التعرف على دور البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية في تحسين مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة، أنه كلما قل دخل الأسر يزيد حصة الانفاق على الطعام وهذا يكون على حساب السلع والخدمات الاخرى وذلك يتفق مع ما توصل اليه العالم الالمانى الالمانى Engle عندما قام بتحليل نتائج بحوث ميزانية الاسرة.

توصل (Solomon, 2016) الى ان بنوك التمويل متناهي الصغر وزعت أحجامًا مختلفة من القروض على المزارعين بغض النظر عن خصائصهم الاجتماعية و الاقتصادية وأن المستفيدين من هؤلاء المزارعين قد تأثروا بشكل إيجابي بقروض بنوك التمويل متناهي الصغر وبالتالي تحسين مستويات معيشتهم.

توصلت دراسة (Murth at al, 2017) الى ان المتغيرات والمتمثلة بدخل المستهلكين، واقتصاد البلاد وأسعار الفائدة المصرفية تؤثر إحصائيا على القروض المتعثرة في البنوك التجارية في ولاية سيلانجور بماليزيا. بينما لم يكن هناك دليل كاف يدعم بأن مستوى المعيشة يمكن أن يؤثر إحصائيا على قروض المتعثرين في البنوك التجارية في سيلانجور.

بينما استخدمت دراستنا والتي تناولت تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form، المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع العام بالضفة الغربية، و قام الباحث باختيار عينة غير احتمالية قصدية، ومن ثم وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية على فئتين، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف من العاملين في القطاع العام، (50) مقترضين و (50) غير مقترضين، أي تناول مجموعتين للتواصل الى نتائج اكثر عمقا، وتوصلت الدراسة مجموعة توصيات نستعرض ما توصلت اليه الدراسة من ان زيادة صافي الدخل للعاملين في القطاع العام سواء كان نتيجة ارتفاع رواتبهم السنوية او الترقية او حتى من مصادر دخل أخرى نتيجة عمل اضافي يؤدي الى ارتفاع في مستوى المعيشة لدى افراد عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Özdemir, 2004, & Boran, L., Ö.), والتي اجريت لسجلات العملاء لبنك خاص في تركيا كتحقيق تجريبي حول مخاطر التخلف عن سداد الائتمان الاستهلاكي، في سياق مختلف تبين في الدراسة

ان اسباب الحصول على القرض للمقترضين من العاملين في القطاع العام من وجهة نظر افراد العينة كانت للأسباب التالية بالترتيب تنازلياً، وهي كالآتي: (من اجل شراء منزل 50%، شراء سيارة 32%، انشاء مشروع جديد 6%، لأغراض التعليم 6%، شراء ارض 4%، تطوير مشروع قائم 2%)، اي ان عينة الدراسة يسعون للحصول على قرض لشراء سيارة او اعمال ترميم المنزل او شراءه بالدرجة الاولى. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Almenberg at al, 2018).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وأدواتها

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أدوات الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، كما يتضمن هذا الفصل نموذج الدراسة ووصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تنفيذ أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً الأساليب الإحصائية التي اعتمد الباحث عليها في تحليل الدراسة، وفيما يلي وصفاً للعناصر السابقة:

1.3: منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي والمقابلات ، إذ يلاءم هذا المنهج الدراسة الحالية من حيث أنه يوفر بيانات مفصلة عن متغيرات الدراسة، كما يقدم تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث يصف هذا المنهج ما هو كائن ويفسره ويحدد الظروف والعلاقات بين الوقائع، كما يتضمن تفسيراً للبيانات والمعلومات المتحصل عليها بهدف استخلاص النتائج.

2.3: طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وهو منهج قائم على الإجراءات البحثية التي تعتمد جمع البيانات اللازمة من مجموعة المبحثن المرتبطين بالظاهرة محل الدراسة، كما اعتمدت أسلوب الدراسة الميدانية، ولجمع البيانات اللازمة لتحقيق غرض الدراسة اعتمدت الدراسة على مصدرين:

أولاً: المصادر الأولية

تم الاعتماد على الاستبانة المطورة كأداة رئيسة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، حيث اشتملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها وتخدم فرضياتها وقد صممت بشكل يراعي فيها الدقة والوضوح والتجانس.

ثانياً: المصادر الثانوية

وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث في مواقع الانترنت المختلفة، وكان الهدف منها تغطية الجانب النظري للدراسة.

3.3: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع العام (عسكريين و مدنيين) بالضفة الغربية، قام الباحث باختيار عينة غير احتمالية قصدية، حيث تم اختيار عينة قصدية لفرع بنك الاردن في مدينة رام الله نظراً لكون مدينة رام الله تعتبر العاصمة الاقتصادية ومركز اعمال دولة فلسطين كما ان اختيار بنك الاردن كان لأن الاجراءات المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية ونسب الفائدة هي متشابهة غالبا في كافة البنوك، ومن ثم وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية على فئتين، وللحصول على نسبة مئوية في استرداد الاستبانات قام الباحث بتوزيع الاستبانات والاشراف على تعبئتها بنفسه، ووجهت للعينة مجموعة من الأسئلة للإجابة عن أسئلة الدراسة سعياً للوصول لمعلومات دقيقة تقضي إلى نتائج واقعية في التشخيص والتحليل والتفسير وصياغة التوصيات، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف من العاملين في القطاع العام، (50) من المقترضين و (50) من غير المقترضين. وقد استند الباحث بان هذه النسبة تعتبر كافية إلى ما ورد في دراسات سابقة حيث ان الدراسات التي تبحث في العلاقات الارتباطية يجب ان لا تقل عدد الاستبانات الصالحة فيها عن (30) استبانة، والجدول الوارد في الأسفل، يبين توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية:

جدول (1.3): توزيع مفردات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
الحالة	حاصل على قرض	50	50
	لم يحصل على قرض	50	50
الجنس	ذكر	46	46
	أنثى	54	54
الفئة العمرية	25 سنة فأقل	8	8
	26 الى 45 سنة	62	62
	46 سنة فأكثر	30	30
الحالة الاجتماعية	اعزب/ عزباء	19	19
	متزوج/ة	73	73
	أرمل/ة	5	5
	مطلق/ة	3	3
نوع السكن	ملك	66	66
	إيجار	30	30
	إيجار منتهي بالتمليك	4	4
مكان السكن	المدينة	68	68
	قرية	26	26
	مخيم	6	6
المجموع		100	100 %

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في نتائج الجدول رقم (1.3) أن توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية كانت كالآتي: الجنس (ذكر 46%، أنثى 54%): وذلك ما يفسر إلى إيلاء الجهات الحكومية اهتمام واضح للنوع الاجتماعي في المؤسسات التابعة لها وذلك واضح من خلال مساعي المؤسسات الحكومية الرسمية بأنشاء وحدات للعناية بأبعاد النوع الاجتماعي في داخل هيكليتها التنظيمية، أما الفئة العمرية كانت على النحو التالي: (25 سنة فأقل 8%، 26 الى 45 سنة 62%، 46 سنة فأكثر 30%) الحالة الاجتماعية (اعزب/ عزباء 19%، متزوج/ة 73%، أرمل/ة 5%، مطلق/ة 3%)، نوع السكن (ملك 66%، إيجار 30%، إيجار منتهي بالتمليك 4%): وقد حققت نسبة الذين يمتلكون السكن الدرجة الأكبر وهي نتيجة طبيعية لا سيما أن النسبة الأكبر

من افراد عينة الدراسة اعمارهم تتجاوز 45 عام، والطبيعي ان غالبية هذه الفئة العمرية قامت فعلا بامتلاك منزل والذي يعتبر جزء من الامان النفسي الذي يسعى اليه الموظف للوصول اليه قبل هذه المرحلة العمرية وذلك جزء من الثقافة والصورة النمطية في المجتمع الفلسطيني، اما متغير مكان السكن (المدينة 68%، قرية 26%، مخيم 6%)، وهي نتيجة طبيعية حيث ان العدد الاكبر من السكان يكون متواجد في المدن وضواحيها.

4.3: أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لتحقيق اهداف الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها، حيث استفادت الدراسة في إعدادها لأداة الدراسة على ما ورد في بعض الدراسات السابقة ومنها: (Murthy, et al, 2017) و أبو زينة، م. (2010). و (Ministry of Social Development NZ, 2005) وتكون أداة الدراسة من أجل قياس مستوى المعيشة لدى الموظفين العاملين في القطاع العام من خلال تقديرات مقياس مستوى المعيشة ELSI SF وتكونت اداة الدراسة من الأقسام التالية:

القسم الأول: يتضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وبعض الأسئلة المشتركة لعينة الدراسة.

القسم الثاني: يتضمن بعض الأسئلة التي تتعلق بالموظفين المقترضين، والتي يقوم بالإجابة عليها فقط الموظفين الذين حصلوا فعلاً على قروض.

القسم الثالث: يتضمن بعض الأسئلة التي تتعلق بالموظفين غير المقترضين، والتي يقوم بالإجابة عليها فقط الموظفين الذين لم يحصلوا فعلاً على قروض.

القسم الرابع: يتضمن بعض الأسئلة التي تتعلق بقياس مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين حسب مقياس مستوى المعيشة **ELSI Short Form**، وتم تطوير مقياس مستوى المعيشة ELSI Short Form كجزء من برنامج البحث المستمر لوزارة التنمية الاجتماعية في نيوزيلندا حول مستوى المعيشة البسيط، ويعتمد على عدة عوامل وهي قياس قيود الملكية، وقيود المشاركة الاجتماعية والاقتصاد (أي الصعوبات المالية)، كما أنها تأخذ في الاعتبار "التقييم الذاتي" لمعايير المعيشة، النموذج المختصر لمؤشر المعيشة الاقتصادي (ELSISF) هو نسخة مختصرة من مقياس ELSI ويمكن استبداله به في العديد من السياقات، ويوفر ELSISF أداة مسح صالحة

وموثوقة لقياس مستوى المعيشة الاقتصادي للناس، تعطي أداة ELSISF درجات لكل بنود يتم الحصول على النتيجة النهائية من خلال دمج المعلومات وفق السياق المتعلق بكل محور والمعيار المعتمد لجميع البنود والذي يتراوح بمستوى المعيشة من (1 - 7) وسوف يتم التحدث عن عناصر المقياس وطريقة استخدام هذه الاداة بالفصل الثالث المتعلق بمنهجية الدراسة وادواتها. (Ministry of Social Development NZ, 2005)

يتكون المقياس من ثلاث قيود وهي: (Ministry of Social Development NZ, 2005)

- قيود الملكية: غالبًا ما يفشل الناس في امتلاك شيء يريدونه لأنهم لا يستطيعون تحمل تكاليفه، على النقيض من ذلك، يعد مؤشرًا على مستويات المعيشة المرتفعة الحصول على معظم الأشياء التي يريدها المرء.
 - قيود المشاركة الاجتماعية: المؤشر الثاني المهم لمستويات المعيشة هو تقييد الأنشطة الاجتماعية التي يريد الشخص القيام بها، ولكن يمكنه ذلك. ليس لأنها لا يستطيع تحملها. على النقيض من ذلك، فإنه مؤشر على ارتفاع مستويات المعيشة ليكون خاليًا من هذا التقييد.
 - الاقتصاد: عندما يكون الناس في موقف يعانون من ضائقة مالية، فإنهم غالبًا ما يخفضون إنفاقهم. في المقابل، سيكون الأشخاص ذوي مستويات المعيشة المرتفعة عمومًا غير مضطرين إلى تخفيض إنفاقهم.
 - التقييم الذاتي: تقييمات الشخص لذاته.
- تم منح كل سؤال في استبيان ELSI درجة معينة، ومن خلال حساب مجموع كل الدرجات لكل فرد من عينة الدراسة وفق الاربعة ابعاد، ستحصل على درجة إجمالية للدرجة الكلية لنموذج ELSI القصير دون تقسيمها إلى أجزاء من الاقتصاد والمشاركة الاجتماعية والتقييم الذاتي.
- تتمثل الخطوة التالية في حساب نموذج ELSI القصير في تعيين كل نتيجة لكل مبحث في مجموعة من مستويات مستوى المعيشة تتراوح بين المستوى 1 (أسوأ مستويات المعيشة) إلى المستوى 7 (أفضل مستوى معيشة)، انظر الجدول (1.4).

وقد تم اتباع الخطوات الآتية لبناء أداة الدراسة:

1. اطلع الباحث على عدد من الدراسات السابقة والمناهج والأدوات المستخدمة فيها، والنتائج والتوصيات التي تم التوصل اليها.
2. قام الباحث باستشارة المختصين في موضوع القروض الاستهلاكية ومستوى المعيشة من أساتذة الجامعات ومن الممارسين لموضوع الدراسة في الواقع العملي، وعلى أحد المختصين في التحليل الإحصائي.
3. تم اعداد الأداة (الاستبانة) بصورتها الأولية، وعرضها على المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لموضوع الدراسة، وتم تعديلها وفقاً لملاحظاته.
4. تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمختصين في الموضوع، وبلغ عددهم (3) محكمين، والملحق رقم (2) يبين قائمة المحكمين.
5. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث الحذف أو الإضافة أو نقلها إلى مجال آخر، لتستقر الاستبانة بصورتها النهائية.
6. تم عرض الاستبانة بشكلها النهائي على مدقق لغوي للتأكد من سلامتها لغوياً.
7. استخدم الباحث مقياس مقياس مستوى المعيشة ELSI Short Form.

5.3: صدق الأداة:

يقصد بصدق الأداة شمولها لكل العناصر التي يجب توفرها لإجراء عملية التحليل الإحصائي، وكذلك وضوح فقراتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وبهدف التحقق من صحة أداة الدراسة وتوخي الدقة في تحصيل البيانات فقد تم إخضاع الاداة إلى مجموع من الاختبارات القبلية لقياس مدى صدقها وثباتها حيث قام الباحث بأجراء الصدق الظاهري على الاستبانة من خلال اللجوء الى توزيع الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجالات الادارة العامة، ومناهج البحث العلمي، بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت له، وسلامة صياغة الفقرات وانتفاء كل منها للبعد الذي وضعت فيه، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين على عبارات الاستبانة 95% وهو ما يشير الى أن الاستبانة تتمتع بصدق مقبول (عودة، ملكاوي، 1992، ص383). وقد حرص الباحث على ان يقوم بتوزيع الاستبانة بنفسه وبحضوره للرد على استفسارات

عينة الدراسة وتوضيحها، مما زاد في الاطمئنان لصحة النتائج التي تم التوصل اليها، حيث قام الباحث بحذف بعض العبارات التي اتصفت بالتكرار، وإعادة صياغة بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً، واستفاد ايضاً من ما ورد في دراسات سابقة.

نتائج الدراسة

1.4 تمهيد

تضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الدراسة حول موضوع القروض الاستهلاكية وأثرها على مستوى المعيشة لدى المقترضين وغير المقترضين من العاملين في القطاع العام، وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، ومن أجل ذلك تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة، تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول (1.4) تقديرات مقياس مستوى المعيشة $ELSI_{SF}$

ELSI _{SF}	مستوى المعيشي	ضع الكلمة المناسبة
0 – 8	1	² معاناة شديدة
9–12	2	² معاناة كبيرة
13–16	3	بعض الصعوبات
17 – 20	4	مريح إلى حد ما
21–24	5	مريح
25 – 28	6	حسن
29–41	7	جيد جداً

2.4: نتائج فرضيات الدراسة:

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين القروض الاستهلاكية ومستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين لموظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، اختبار الفرضية في الجدول رقم (3.4)

كما يستعرض الجدول (2.4) العلاقة بين الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) * مستوى المعيشة

جدول (2.4): الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) * مستوى المعيشة

الحالة * مستوى المعيشة									
			مستوى المعيشة					المجموع	
			بعض الصعوبات	مريح الى حد ما	مريح	جيد	جيد جداً		
الحالة	حاصل على قرض	العدد	2	2	5	11	30	50	
		المجموع	2.0%	2.0%	5.0%	11.0%	30.0%	50.0%	
	لم يحصل على قرض	العدد	0	0	8	6	36	50	
		المجموع	0.0%	0.0%	8.0%	6.0%	36.0%	50.0%	
	المجموع		العدد	2	2	13	17	66	100
			المجموع	2.0%	2.0%	13.0%	17.0%	66.0%	100.0 %

يتبين من الجدول (2.4) وبشكل ظاهري بأن الأشخاص الذين لم يحصلوا على قرض مستوى المعيشة الخاص بهم أفضل نسبياً من الأشخاص الذين حصلوا على قرض بشكل فعلي، حيث أن نسبة غير الحاصلين على القرض في مستوى المعيشة "جيد جداً" كانت 36% بينما بلغت نسبة الذين حصلوا على قرض في المستوى المعيشي نفسه 30%، كما أنه في المستوى المعيشة الأدنى في سلم مستوى المعيشة، والمتمثل بالمستوى (بعض الصعوبات، مريح الى حد ما) لم نجد افراد من افراد العينة الذين لم يحصلوا على قرض بينما كان هناك نسبة (2%) ممن حصلوا على قرض

في كلٍ منهما، وذلك ما قد يشير الى أن الأشخاص الذين لم يحصلوا على قرض مستوى المعيشة الخاص بهم أفضل نسبياً من الأشخاص الذين حصلوا على قرض، كما يتبين من الجدول اعلاه أن تصنيف مستوى المعيشة للعاملين في القطاع العام كالآتي:

- نسبة 66% من افراد عينة الدراسة حصلوا على مستوى معيشة 7 (أفضل مستويات معيشة).
- نسبة 17% من افراد عينة الدراسة حصلوا على مستوى معيشة 6 (جيد "حسن" من مستويات معيشة).
- نسبة 13 % من افراد عينة الدراسة حصلوا على مستوى معيشة 5 (مريح من مستويات المعيشة).
- نسبة 2 % فقط حصلوا على مستوى المعيشة 4 (مريح الى حد ما).
- نسبة 2 % فقط حصلوا على مستوى المعيشة 3 (بعض الصعوبات).

يتضح بناءً على سبق بأن مستويات المعيشة للعاملين في القطاع العام كانت جيدة بشكل عام بناءً على نتائج الدراسة وايضا لم يكن هناك اي نسبة في مستوى المعيشة الأدنى وقبل الأخير، حيث يمكن ان يفسر ذلك الى أن عينة الدراسة من مقترضين وغير مقترضين هم من العاملين في القطاع العام والذي يلتزم بالحد الأدنى للأجور ويوفر مجموعة من الميزات للعاملين مما تسبب بهذه النتيجة وذلك ما يمكن ان يفسر ايضاً لحالة استقرار في مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام خلاف لغيرهم من القطاعات حيث معدل الأمان الوظيفي العالي والالتزام بمستويات دخول ورواتب معقولة، حيث ان الحكومات هي التي تقرر القوانين التي تحمي حقوق العمال والموظفين من خلال قوانين وتعليمات، والطبيعي ان تكون ملتزمة بتوفير أجور مناسبة لموظفيها وفق مستويات المعيشة في البلاد، ذلك كفيل بتحقيق الموظفين في القطاع العام مستويات معيشة مقبولة وتلبي الاحتياجات الطبيعية اذ لم تكن كبيرة.

جدول رقم (3.4): اختبار مربع كاي للاستقلالية بين متغيري الحالة * مستوى المعيشة

a. 32 cells (88.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50.

Chi-Square Tests			
	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22.891 ^a	17	0.153
Likelihood Ratio	26.547	17	0.065
Linear-by-Linear Association	2.450	1	0.118
N of Valid Cases	100		

تم اجراء اختبار مربع كاي للاستقلالية وهو اختبار إحصائي لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة أم لا بين متغيرين، لإيجاد العلاقة بين متغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) ومتغير مستوى معيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، وكما أظهر الجدول اعلاه تبين قيمة مستوى الدلالة وهي 0.153 أكبر من 0.05، وبذلك نقبل الفرضية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية لمتغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) على مستوى معيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين صافي الدخل ومستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

جدول (4.4): معامل الارتباط بين صافي الدخل ومستوى معيشة

		صافي الدخل	مستوى المعيشة
صافي الدخل	معامل الارتباط	1	.298**
	مستوى الدلالة		.003
	N	100	100

1	معامل الارتباط	.298**	
	مستوى الدلالة	.003	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من خلال نتائج معامل الارتباط في الجدول اعلاه، بوجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية طردية بين صافي الدخل ومستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.30^{**}) وهي تشير الى وجود ارتباط ايجابي ذو دالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05، أي أن صافي الدخل وهو حاصل طرح مجموع الدخل من النفقات والمصاريف يؤدي الى تحسين في مستوى المعيشة لدى افراد عينة الدراسة والمتمثلة بموظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

جدول (5.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر صافي الدخل على مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.191	0.024		48.864	0.000
	صافي الدخل	0.055	0.018	0.298	3.086	0.003

a. Dependent Variable: مستوى المعيشة

يوضح الجدول اعلاه، تأثير صافي الدخل في مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.055$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في صافي الدخل يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية بنسبة 0.05، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (48.864)، واستنادا إلى ما سبق، فقد تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين صافي الدخل في مستوى معيشة المقترضين وغير المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

يفسر ذلك بالنتيجة الطبيعية، حيث أن زيادة صافي الدخل للعاملين في القطاع العام سواء كان نتيجة ارتفاع رواتبهم السنوية او الترقية او حتى من مصادر دخل أخرى نتيجة عمل اضافي يؤدي الى ارتفاع في مستوى المعيشة لدى افراد عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Özdemir, Ö., & Boran, L., 2004).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عدد أفراد الأسرة ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

جدول (6.4): معامل الارتباط بين عدد افراد الاسرة المعالة ومستوى المعيشة

Correlations				
			عدد أفراد الأسرة المعالة	مستوى المعيشة
Spearman's rho	عدد افراد الاسرة المعالة	Correlation Coefficient	1.000	- 0.124
		Sig. (2-tailed)	.	0.39
		N	50	50
	مستوى المعيشة	Correlation Coefficient	- 0.124	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.39	0.00
		N	50	50

يتضح من خلال نتائج معامل الارتباط في الجدول اعلاه، بعدم وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين عدد افراد الاسرة المعالة ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (-0.124) وهو يشير الى وجود ارتباط سلبي ولكنه غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

جدول (7.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر عدد أفراد الاسرة المعالة على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.567	0.527		12.473	0.000
	عدد افراد الاسرة المعالة	-0.097	0.183	(0.76-)	(0.530-)	0.598

a. Dependent Variable: المعيشة مستوى

يوضح الجدول اعلاه، اثر عدد افراد الاسرة المعالة على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت $(\beta = 0.09 -)$ ، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في عدد افراد الاسرة المعالة يؤدي الى انخفاض في مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية بنسبة (9%)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (12.473)، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) واستنادا إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عدد افراد الاسرة المعالة ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

ويفسر ذلك بأن مصاريف أفراد الأسرة منخفضة في ظل وجود تأمين صحي توفره السلطة الوطنية الفلسطينية لمنتسبيها وافراد عائلاتهم وتعليم شبه مجاني

جدول (8.4): التكرارات والنسب المئوية لعدد افراد الاسرة المعالة لموظفي القطاع العام.

عدد أفراد الأسرة المعالة					
الحالة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
حاصل على قرض	لا يوجد	6	12.0	12.0	12.0
	1 - 3	7	14.0	14.0	26.0
	4 - 6	30	60.0	60.0	86.0
	7 فأكثر	7	14.0	14.0	100.0

	المجموع	50	100.0	100.0	
لم يحصل على قرض	لا يوجد	9	18.0	18.0	18.0
	1 - 3	10	20.0	20.0	38.0
	4 - 6	26	52.0	52.0	90.0
	7 فأكثر	5	10.0	10.0	100.0
	المجموع	50	100.0	100.0	

يتضح من الجدول اعلاه ان النسبة الاكبر من افراد عينة الدراسة من العاملين في القطاع العام كان لديها عدد افراد اسرة معالة تتراوح بين 4-6 فرد، حيث بلغت النسبة للمقترضين (60%) ولغير المقترضين (26%)، بينما فيما يتعلق بعدم وجود افراد معالين من قبل افراد عينة الدراسة فقد كانت النسبة للمقترضين (12%) وغير المقترضين (18%).

4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نسبة الاقتطاع من الدخل ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

جدول (9.4): معامل الارتباط بين الدفعة الشهرية لسداد القرض ومستوى المعيشة

Correlations					
	الحالة			قيمة الدفعة الشهرية	مستوى المعيشة
Spearman's rho	حاصل على قرض	قيمة الدفعة الشهرية	Correlation Coefficient	1.000	0.043
			Sig. (2-tailed)	.	0.768
			N	50	50
		مستوى المعيشة	Correlation Coefficient	0.043	1.000
			Sig. (2-tailed)	0.768	.
			N	50	50

يتضح من خلال نتائج معامل الارتباط في الجدول اعلاه، بعدم وجود علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الدفعة الشهرية لسداد القرض ومستوى المعيشة للمقترضين من موظفي القطاع العام

العاملين في الضفة الغربية، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.043) وهو يشير الى وجود ارتباط ايجابي ضعيف ولكنه غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

جدول (10.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر قيمة الدفعة الشهرية للقرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية

Coefficients ^{a,b}							
الحالة	Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
			B	Std. Error	Beta		
حاصل على قرض	1	(Constant)	1.138	0.094		12.092	.000
		قيمة الدفعة الشهرية	0.024	0.034	.100	.697	.489

Dependent Variable: المعيشة مستوى

يوضح الجدول اعلاه، اثر قيمة الدفعة الشهرية للقرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت ($\beta = 0.024$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة الدفعة الشهرية يؤدي الى زيادة في مستوى المعيشة بنسبة (2%)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (12.092)، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) واستنادا إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في قيمة الدفعة الشهرية ومستوى معيشة المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

وهذه النتيجة تفسر على أن المقترض يطلب من البنوك أن يكون القسط الشهري يتناسب مع مستوى معيشته ولا يؤثر عليها، كما أن النسبة المحددة بقوانين سلطة النقد بأن لا تزيد دفعة القسط الشهرية عن 50% من الدخل هي نسبة تمت دراستها بحيث لا تؤثر على المستوى المعيشي عند اقتطاعها من المقترض.

5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الرضا من الحصول على القرض ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

جدول (11.4): معامل الارتباط بين مستوى الرضا من الحصول على قرض ومستوى المعيشة

Correlations ^a				
			مستوى الرضا من الحصول على قرض	مستوى المعيشة
Spearman's rho	مستوى الرضا من الحصول على قرض	Correlation Coefficient	1.000	0.137
		Sig. (2-tailed)	.	0.343
		N	50	50
	مستوى المعيشة	Correlation Coefficient	0.137	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.343	.
		N	50	50

يتضح من خلال نتائج معامل الارتباط في الجدول اعلاه، بعدم وجود علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين مستوى الرضا من الحصول على قرض ومستوى المعيشة للمقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.137) وهو يشير الى وجود ارتباط ايجابي ضعيف ولكنه غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

جدول (12.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر درجة الرضا نتيجة الحصول على قرض استهلاكي على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية

Coefficients ^{a,b}					
الحالة	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	

حاصل		(Constant)	1.188	.0430		27.510	.000
على	1	درجة الرضا					
قرض		نتيجة الحصول	0.008	0.020	0.057	0.396	.694
		على قرض					

a. Dependent Variable: المعيشة مستوى

يوضح الجدول اعلاه (11.4)، اثر درجة الرضا من الحصول على قرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت ($\beta = 0.008$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة الرضا سوف ينعكس على الارتفاع في مستوى المعيشة بنسبة 0.008، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) واستنادا إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا من الحصول على قرض ومستوى معيشة المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

وقد يفسر عدم وجود اثر من الحصول على قرض على مستوى المعيشة لدى المقترضين بان افراد عينة الدراسة غالبا لا يلجؤون الى القروض الاستهلاكية ضمن مفهوم الرضا او عدم الرضا حيث يتوجه للقرض الاستهلاكي بشكل سريع نتيجة تسهيلات كبيرة من البنوك العاملة من اجل الحصول على قرض للقيام بالوفاء بالالتزامات او تنفيذ متطلبات في لحظة قد لا يقع هذا المفهوم ضمن منظومة اتخاذ القرار او تقييم الحالة في مرحلة سداد القرض او عند انتهاءه، وقد يفسر ايضا بأن افراد عينة الدراسة من العاملين في القطاع العام لم يتمكنوا من تحديد الحالة الشعورية التي تكون لديهم نظراً لطولة فترة سداد القروض نظراً لتسهيلات القطاع المصرفي مما يشعر الفرد بعدة تقييمات لرضاهم في ان واحد اتجاه الحصول على قرض.

جدول (13.4) : التكرارات والنسب المئوية لدرجة الرضا نتيجة الحصول على قرض استهلاكي:

ما درجة الرضا نتيجة الحصول على قرض استهلاكي ^a		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا يوجد رضا	27	54.0	54.0	54.0
	قليل	3	6.0	6.0	60.0
	متوسطة	18	36.0	36.0	96.0

	عالي جداً	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

يظهر الجدول (13.4) أن 54% من الحاصلين على قروض من أفراد عينة الدراسة العاملين في القطاع العام غير راضين عن الحصول على قرض، بينما 6% من الحاصلين على قرض كانت درجة رضاهم قليلة، كما 36% من الحاصلين على قرض كانوا راضين بدرجة متوسطة و فقط 4% كانت درجة رضاهم عالية جداً كنتيجة الحصول على قرض.

ويفسر ذلك بأنه طبيعي حيث أن الأفراد الذين يلجؤون للحصول على قرض قد يكون الخيار الأصعب للوفاء بالتزاماتهم وتلبية متطلباتهم وخصوصاً أن غالبية أفراد عينة الدراسة أغلبهم ممن لديهم عدد أفراد أسرة معولة 4-6 مما يفرض ظروف صعبة نتيجة الحصول على قرض ويؤثر على القدرة على الوفاء بهذه الالتزامات بمرحلة لاحقة.

6.2.4: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

وتنص هذه الفرضية : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه مستوى المعيشة، تبعاً لمتغيرات الدراسة الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن). وينتق من هذه الفرضية،
الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى 1 - Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الجنس.
للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار لعينتين مستقلتين (Independent Samples t-Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (14.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (Independent Samples t-Test) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الجنس:

المحور	مصدر التباين	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
مستوى المعيشة	Equal variances assumed	1.132	0.290	1.717	98	0.089
	Equal variances not assumed			1.744	97.920	0.084

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول (14.4) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الجنس، حيث كان مستوى الدلالة 0.089 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). ويفسر ذلك التسهيلات الائتمانية تراعي الجندر ولا يوجد فرق في معايير الاقتراض سواء كان المقترض ذكر أو أنثى، كما أنه يفسر أيضاً بأن الحصول على قرض يكون بالاتفاق بين العائلة الواحدة بحيث يكون مدروس ومتفق عليه بما لا يؤثر على المستوى المعيشي، بحيث يساعد الرجل المقترض زوجته المقترضه في أن لا يتأثر مستواها المعيشي والعكس صحيح. كما أن متغير الجنس سواء كان الموظف في القطاع ذكر أو أنثى فإنه لا يوجد اختلاف في مستواهم المعيشي نتيجة أنه لا يوجد اختلافات في الرواتب بين الذكر و الانثى للموظفين العاملين في القطاع العام.

الفرضية الفرعية الثانية 2- Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار التباين الأحادي (One-Way

ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (15.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الفئة العمرية:

ANOVA					
المعيشة مستوى					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.252	2	.126	2.879	.061
Within Groups	4.239	97	.044		
Total	4.490	99			

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الفئة العمرية، حيث كان مستوى الدلالة 0.061 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وترجع الدراسة عدم وجود فروق في مستويات المعيشة وفق متغير الفئة العمرية، بأن العمر قد لا يكون يلعب دور كبير في منظومة مستوى المعيشة لدى المقترضين وغير المقترضين من العاملين في القطاع العام بالضفة الغربية، ويفسر ذلك بأن سلم الأجور للعاملين في القطاع العام يرتفع مع سنوات خبرتهم ويرتبط بازدياد أعمارهم، فالشباب دخولهم اقل و مستوى معيشتهم مرتبط بحجم الالتزامات عليهم، اما الأكبر عمرا من موظفي القطاع العام ترتفع أجورهم و لكن مصاريفهم أكبر وترتفع مع عدد المعالين لديهم.

الفرضية الفرعية الثالثة 3 - Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (4.16):

جدول(16.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية:

ANOVA					
مستوى المعيشة					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.236	3	0.079	1.776	0.157
Within Groups	4.254	96	0.044		
Total	4.490	99			

*دال إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول (16.4) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث كان مستوى الدلالة 0.157 وهي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وترجع الدراسة عدم وجود فروق في مستويات المعيشة وفق متغير الحالة الاجتماعية، بأن الحالة الاجتماعية قد لا تكون تؤثر في مستوى المعيشة لدى المقترضين وغير المقترضين من العاملين في القطاع العام بالضفة الغربية، حيث ان لكل حالة اجتماعية خصوصيتها والتزاماتها.

الفرضية الفرعية الرابعة 4 - Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير نوع السكن.

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار التباين الأحادي (One-Way

ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (16.4):

جدول (17.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير نوع السكن:

ANOVA					
المعيشة مستوى					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.001	2	0.001	.013	.987
Within Groups	4.489	97	0.046		
Total	4.490	99			

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير نوع السكن، حيث كان مستوى الدلالة 0.987 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وترجع الدراسة عدم وجود فروق في مستويات المعيشة وفق متغير نوع السكن، بأن نوع السكن قد لا يكون مؤثر في مستوى المعيشة نتيجة وجود عوامل أخرى مؤثرة في مستوى المعيشة. فمثلاً موظف القطاع العام الذي يسكن في الإيجار يحصل على قرض عقاري بحيث تتقارب دفعة القرض العقاري لقيمة مبلغ الإيجار الذي كان يدفعه وبحيث لا يتأثر مستوى معيشته.

الفرضية الفرعية الخامسة 5 - Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن. للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار التباين الأحادي (One-Way

ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (17.4):

جدول (18.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن:

ANOVA					
مستوى المعيشة					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0.301	2	0.151	3.487	0.034
Within Groups	4.189	97	0.043		
Total	4.490	99			

*دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن، حيث كان مستوى الدلالة 0.034 وهي دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ولتحديد مصدر الاختلاف في مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية تبعاً لمتغير مكان السكن، تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

جدول (19.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية في مستوى المعيشة من وجهة نظر عينة الدراسة تبعاً لمتغير مكان السكن:

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: مستوى المعيشة						
(I) مكان السكن	(J) مكان السكن	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
المدينة	قرية	0.07339	.04792	0.129	-.0217-	0.1685

	مخيم	.20854*	.08850	0.020	.0329	0.3842
قرية	المدينة	-.07339-	.04792	0.129	-.1685-	0.0217
	مخيم	.13515	.09412	0.154	-.0517-	0.3220
مخيم	المدينة	-.20854*	.08850	0.020	-.3842-	-.0329-
	قرية	-.13515-	0.09412	0.154	-.3220-	0.0517

The mean difference is significant at the 0.05 level..

يظهر من الجدول (19.4)، بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة حول مستوى المعيشة المقترضين وغير المقترضين العاملين في موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن، وهي كما يلي:

- كانت هناك فروق بين مكان السكن (المدينة) و مكان السكن (مخيم)، حيث بلغت قيمة الفروق (0.20854^*) وهي دالة احصائياً لصالح الفئة الاولى (المدينة).
- بينما لم تكن هناك أي فروق دالة احصائياً بين الابعاد الاخرى.

يتضح للدراسة بناء على نتائج الدراسة بان سكان المدينة يتمتعون بمستوى المعيشة افضل مما لدى سكان المخيم، بينما لم يكن هناك أي تباين بين المدينة والقرية او القرية والمخيم، مما قد يفسر بان سكان المخيمات يعانون من ظروف مادية صعبة في داخل المخيمات وهي النتيجة التي فرضتها ظروف المجتمع الفلسطيني في ظل الاحتلال والتضييق على هذه الفئة ايضا ما قد يفسر بان الافراد الذين يقطنون في المدن مضطرون لمواكبة مستويات المعيشة في مجالات معينة تتعلق خصوصا بالرفاه وايضا قربهم من التجمعات الاقتصادية الكبرى غير المتوفرة في المخيمات وهذا قد يحفزهم من اجل الانفاق ويقربهم من مصادر العمل مما يرفع من درجة مستوى معيشتهم وفق النموذج المستخدم.

الفرضية الفرعية السادسة 6 - Ho:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض).

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى التباين في متغير الدراسة، لذا استخدمت الدراسة، اختبار لعينتين مستقلتين (Independent

Samples t-Test) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى متغير الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي (19.4):

جدول (20.4) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي (Independent Samples t-Test) لمستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة

المحور	مصدر التباين	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
مستوى المعيشة	Equal variances assumed	.289	.592	1.577	98	.118
	Equal variances not assumed			1.577	95.748	.118

*دال إحصائي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر النتائج في الجدول السابق ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض)، حيث كان مستوى الدلالة 0.118 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهو ما قد يفسره الباحث بأن التسهيلات الائتمانية التي تمنحها البنوك إلى عملاءها هي تعمل بالأساس إلى تقديم حلول مالية حالية على شكل قروض استهلاكية وانتاجية وبما ان دراستنا تتناول القروض الاستهلاكية والتي تقدم مجموعة تسهيلات تتعلق بشراء سيارة او انشاء مشروع جديد او لأغراض التعليم او الزواج وامور عديدة اخرى، وبهذه العملية وكأنها تقوم بتأجيل الدين الى فترات زمنية قادمة ومقابل ذلك يحصل المقترض على منفعة حالية في احدى الجوانب والتي ترتفع معدل الرفاهية بها ولكن عند السداد ينخفض منفعة جوانب اخرى، أي ان مستوى المعيشة قد لا يتغير مجملًا منذ بدء الحصول على قرض لحين السداد.

كما أنه تبين للباحث من المقابلات الشخصية لأفراد العينتين بأن العاملين في القطاع العام يعملون في وظائف أخرى و لديهم دخل غير مصرح عنه، كما لاحظ الباحث أيضاً بأن التكافل الاجتماعي في العائلة الفلسطينية كبير جدا ويساهم في التحسين من مستوى المعيشة.

3.4: نتائج أسئلة الدراسة:

تم الاجابة عن الأسئلة المتعلقة باختبار الفرضيات بالقسم الثاني من هذا الفصل، وهنا نجيب عن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالمقترضين وغير المقترضين كل على حدا، باستخدام جداول التكرارات والنسب المئوية، وهي على النحو الاتي:

جدول (21.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية اسباب الحصول على قرض.

ما هي اسباب الحصول على القرض؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
شراء سيارة	16	32.0	32.0	32.0
شراء منزل او ترميمه	25	50.0	50.0	82.0
شراء ارض	2	4.0	4.0	86.0
انشاء مشروع جديد	3	6.0	6.0	92.0
تطوير مشروع قائم	1	2.0	2.0	94.0
لأغراض التعليم	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

- ما أسباب الحصول على القرض للمقترضين من العاملين في القطاع العام ؟ اظهرت النتائج بان عينة الدراسة قد حصلت على قرض للأسباب التالية بالترتيب تنازلياً، وهي كالاتي: (من اجل شراء منزل 50%، شراء سيارة 32%، انشاء مشروع جديد 6%، لأغراض التعليم 6%، شراء ارض 4%، تطوير مشروع قائم 2%)، اي ان عينة الدراسة يسعون للحصول على قرض لشراء سيارة او اعمال ترميم المنزل او شراءه بالدرجة الاولى. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Almenberg at al, 2018)

جدول (22.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية للرضا من الحصول على قرض استهلاكي.

هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	23	46.0	46.0	46.0
لا	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

- هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟ اظهرت النتائج بان 46% من افراد عينة الدراسة اجابوا بالرضا جراء الحصول على قرض، بينما 54% من افراد عينة الدراسة اجابوا بعدم الرضا جراء الحصول على قرض، وذلك ما يفسر بان المقترضين يأخذون القروض مضطرين لتغطية التزاماتهم او توفير احتياجاتهم او لتحسين مستواهم الاجتماعي من خلال شراء سيارة او شراء او ترميم منزل. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Almenberg, et al, 2018).

جدول (23.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية اسباب عدم الرضا من الحصول على القرض

ما سبب عدم الرضا من الحصول على القرض؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
قيمة الدفعات الشهرية كبيرة مقارنة بالدخل الشهري	14	51.9	51.9	51.9
مبلغ القرض لا يلبي احتياجاتي	13	48.1	48.1	100.0
Total	27	100.0	100.0	

- ما سبب عدم الرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟ اظهرت النتائج بان 51.9% من افراد عينة الدراسة الذين حصلوا على قرض اجابوا بان قيمة الدفعات الشهرية كبيرة مقارنة بالدخل الشهري، بينما اجابوا بنسبة 48.1% بان مبلغ القرض لا يلبي احتياجاتي. وهذا يفسر على أن الزيادات السنوية لدخل موظفي القطاع العام لا يتناسبون مع غلاء المعيشة وارتفاع التزاماتهم واحتياجات أسرهم المستمرة.

جدول (24.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية، هل تقوم بالحصول على قرض جديد.

إذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	6	6.0	22.2	22.2
لا	21	21.0	77.8	100.0
Total	27	27.0	100.0	

- إذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟ أظهرت النتائج بأن 77.8% من أفراد عينة الدراسة الذين حصلوا على قرض إذا ما كانوا بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاهم عن القرض السابق بأنهم لن يحصلوا على قرض، بينما 22.2% قالوا بأنهم سوف يقومون بالحصول على قرض للمرة أخرى، وهو ما قد يفسر إلى تجربة سيئة على صعيد تراكم الالتزامات، فالقرض الاستهلاكي قد يكون تأجيل للالتزامات لفترات لاحقة.

جدول (25.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية، هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟

هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	3	6.0	6.0	6.0
لا	47	94.0	94.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

- هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟ أظهرت النتائج بأن 94% من أفراد عينة الدراسة الذين لم يحصلوا على قرض لا يخططون للحصول على قرض، بينما 6% منهم يخططون لذلك، وهو ما يفسر بعزوف من الخوض في العملية الائتمانية والتي توفر مبلغ من المال بفوائد سيقوم المقترض بسدادها خلال فترة زمنية محددة مع المصرف.

جدول (26.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية الغرض من الحصول على قرض لغير الحاصلين على قروض:

ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
شراء سيارة	1	33.3	33.3	33.3
شراء منزل او ترميمه	1	33.3	33.3	66.7
لأغراض التعليم	1	33.3	33.3	100.0
Total	3	100.0	100.0	

- ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟ اظهرت النتائج بان 33.3% من الافراد الذين لم يحصلوا على قرض ويخططون للحصول على قرض، سبب ذلك هو رغبتهم في شراء سيارة، وبنفس النسبة 33% يرغبون في الحصول على قرض من اجل شراء منزل او ترميمه وايضا بنفس النسبة 33.3% منهم يريدون الحصول على قرض من اجل اغراض التعليم. ويفسر ذلك بأنها احتياجات ضرورية و مهمة لكل مواطن يدفعها حاليا بدل ايجار أو بدل مواصلات عامة.

جدول (27.4) : جدول التكرارات والنسب المئوية لسبب عدم الرغبة في الحصول على قرض.

السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض؟				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عدم القدرة المالية على السداد	5	10.6	10.6	10.6
تدني مستوى الدخل	7	14.9	14.9	25.5
وجود معيق للحصول على قرض	9	19.1	19.1	44.7
لست بحاجة	26	55.3	55.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

- السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض؟ اظهرت النتائج بان 10.6% من الافراد الذين لم يحصلوا على قرض وغير الراغبين في الحصول على قرض، يعزون السبب في عدم رغبتهم يعود الى عدم القدرة المالية على السداد، بينما 14.9% يعزون ذلك الى تدني

في مستوى الدخل، وايضاً ما نسبته 19.1% من افراد الدراسة لديهم معيق للحصول على قرض، بينما 55.3% منهم ليسوا بحاجة للحصول على قرض.

النتائج والتوصيات

تمهيد

تستعرض الدراسة في هذه الفصل النتائج التي توصلت إليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها وتحقيق اهدافها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة، تمكن الباحث من تقديم مجموعة التوصيات، ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة المتمثلة بالمقترضين وغير المقترضين من العاملين في القطاع العام بالضفة الغربية، وكانت على النحو الآتي:

1.5 ملخص النتائج

- اظهرت نتائج الدراسة توزيع افراد العينة تبع للمتغيرات الديمغرافية كان كالاتي: الجنس (ذكر 46%، انثى 54%): وذلك ما يفسر الى ايلاء الجهات الحكومية اهتمام واضح للنوع الاجتماعي في المؤسسات التابعة لها وذلك واضح من خلال مساعي المؤسسات الحكومية الرسمية بأنشاء وحدات للعناية بأبعاد النوع الاجتماعي في داخل هيكليتها التنظيمية، اما الفئة العمرية كانت على النحو التالي: (25 سنة فأقل 8%، 26 الى 45 سنة 62%، 46 سنة فأكثر 30%) الحالة الاجتماعية (اعزب/ عزباء 19%، متزوج/ة 73%، أرمل/ة 5%، مطلق/ة 3%)، نوع السكن (ملك 66%، ايجار 30%، ايجار منتهي بالتملك 4%): وقد حققت نسبة الذين يمتلكون السكن الدرجة الاكبر وهي نتيجة طبيعية لا سيما ان النسبة الاكبر من افراد عينة الدراسة اعمارهم تتجاوز 45 عام، والطبيعي ان غالبية هذه الفئة العمرية قامت فعلا بامتلاك منزل والذي يعتبر جزء من الامان النفسي الذي يسعى اليه الموظف للوصول اليه قبل هذه المرحلة العمرية وذلك جزء من الثقافة والصورة النمطية في المجتمع الفلسطيني، اما متغير مكان السكن (المدينة

68%، قرية 26%، مخيم 6%)، وهي نتيجة طبيعية حيث ان العدد الاكبر من السكان يكون متواجد في المدن وضواحيها.

- عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية لمتغير الحالة (حاصل على قرض، لم يحصل على قرض) على مستوى معيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، اما نسبياً فقد تبين بان الذين لم يحصلوا على قرض، مستوى المعيشة الخاص بهم أفضل بشكل طفيف من الاشخاص الذين حصلوا على قرض بشكل فعلي، ولكنها غير دالة احصائياً.

- اما فيما يتعلق بتأثير صافي الدخل في مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة درجة التأثير ($\beta = 0.055$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في صافي الدخل يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة للمقترضين وغير المقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية بنسبة (5%)، يفسر ذلك بالنتيجة الطبيعية حيث ان زيادة صافي الدخل للعاملين في القطاع العام سواء كان نتيجة ارتفاع رواتبهم السنوية او الترقية او حتى من مصادر دخل اخرى نتيجة عمل اضافي يؤدي الى ارتفاع في مستوى المعيشة لدى افراد عينة الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Özdemir, Ö., & Boran, L., 2004)

- فيما يتعلق بتأثير عدد افراد الاسرة المعالة على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت ($\beta = 0.09$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في عدد افراد الاسرة المعالة يؤدي الى انخفاض في مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية بنسبة (9%)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (12.473)، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) واستناداً إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عدد افراد الاسرة المعالة ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية. حيث ان النسبة الاكبر من افراد عينة الدراسة من العاملين في القطاع العام كان لديها

عدد افراد اسرة معالة تتراوح بين 4-6 فرد، حيث بلغت النسبة للمقترضين (60%) ولغير المقترضين (26%)، بينما فيما يتعلق بعدم وجود افراد معالين من قبل افراد عينة الدراسة فقد كانت النسبة للمقترضين (12%) وغير المقترضين (18%).

- اظهرت النتائج المتعلقة باثر قيمة الدفعة الشهرية للقرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت ($\beta = 0.024$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة الدفعة الشهرية يؤدي الى زيادة في مستوى المعيشة بنسبة (2%)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (12.092)، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) (α) واستنادا إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في قيمة الدفعة الشهرية ومستوى معيشة المقترضين موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

- يوضح النتائج المتعلقة باثر درجة الرضا من الحصول على قرض على مستوى المعيشة للمقترضين العاملين في القطاع العام في الضفة الغربية، إذ أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بان قيمة درجة التأثير بلغت ($\beta = 0.008$)، وهذا يعني ان الزيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة الرضا سوف ينعكس على الارتفاع في مستوى المعيشة بنسبة بنسبة (0.8%)، ولكن لم يكن ذلك التأثير دال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) واستنادا إلى ما سبق، فقد تم قبول الفرضية الصفرية والتي تنص: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا من الحصول على قرض ومستوى معيشة المقترضين من موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية.

وقد يفسر عدم وجود اثر من الحصول على قرض على مستوى المعيشة لدى المقترضين بان افراد عينة الدراسة غالبا لا يلجؤون الى القروض الاستهلاكية ضمن مفهوم الرضا او عدم الرضا حيث يتوجه للقرض الاستهلاكي بشكل سريع نتيجة تسهيلات كبيرة من البنوك العاملة من اجل الحصول على قرض للقيام بالوفاء بالالتزامات او تنفيذ متطلبات في لحظة قد لا يقع هذا المفهوم ضمن منظومة اتخاذ القرار او تقييم الحالة في مرحلة سداد القرض او عند انتهاءه، وقد يفسر ايضا بان افراد عينة الدراسة من العاملين في القطاع العام لم يتمكنوا من تحديد الحالة الشعورية التي تكون لديهم نظراً لطولة فترة سداد القروض نظراً لتسهيلات القطاع المصرفي مما يشعر الفرد بعدة تقييمات لرضاهم في ان واحد اتجاه الحصول على قرض.

- اظهرت نتائج اختبار الفروق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً للمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، نوع السكن، مكان السكن، الحالة "حاصل على قرض، غير حاصل على قرض")

- كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية، تبعاً لمتغير مكان السكن، حيث كان مستوى الدلالة 0.034 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ولتحديد مصدر الاختلاف في مستوى المعيشة لدى موظفي القطاع العام العاملين في الضفة الغربية تبعاً لمتغير مكان السكن، تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية. كانت هناك فروق بين مكان السكن (المدينة) و مكان السكن (مخيم)، حيث بلغت قيمة الفروق (0.20854^*) وهي دالة إحصائية لصالح الفئة الأولى (المدينة)، بينما لم تكن هناك أي فروق دالة إحصائية بين الأبعاد الأخرى. يتضح للدراسة بناءً على نتائج الدراسة بأن سكان المدينة يتمتعون بمستوى معيشة أفضل مما لدى سكان المخيم، بينما لم يكن هناك أي تباين بين المدينة والقرية أو القرية والمخيم، مما قد يفسر بأن سكان المخيمات يعانون من ظروف مادية صعبة في داخل المخيمات وهي النتيجة التي فرضها الاحتلال على المجتمع الفلسطيني والتضييق على هذه الفئة أيضاً، ما قد يفسر بأن الأفراد الذين يقطنون في المدن مضطرون لمواكبة مستويات المعيشة في مجالات معينة تتعلق خصوصاً بالرفاه وإيضاً قربهم من التجمعات الاقتصادية الكبرى غير المتوفرة في المخيمات قد يحفزهم من أجل الانفاق ويقربهم من مصادر العمل مما يرفع من درجة مستوى معيشتهم وفق النموذج المستخدم.

• ما اسباب الحصول على القرض للمقترضين العاملين في القطاع العام ؟ اظهرت النتائج بأن عينة الدراسة قد حصلت على قرض للأسباب التالية بالترتيب تنازلياً، وهي كالاتي: (من أجل شراء منزل 50%، شراء سيارة 32%، انشاء مشروع جديد 6%، لأغراض التعليم 6%، شراء ارض 4%، تطوير مشروع قائم 2%)، أي ان عينة الدراسة يسعون للحصول على قرض لشراء سيارة أو اعمال ترميم المنزل أو شراؤه بالدرجة الأولى. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Almenberg, et al, 2018).

- هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟ اظهرت النتائج بأن 46% من افراد عينة الدراسة اجابوا بالرضا جراء الحصول على قرض، بينما 54% من افراد عينة الدراسة اجابوا بعدم الرضا جراء الحصول على قرض، وذلك ما يفسر بأن المقترضين

يأخذون القروض مضطرين لتغطية التزاماتهم او توفير احتياجاتهم او لتحسين مستواهم الاجتماعي من خلال شراء سيارة او شراء او ترميم منزل.

- **ما سبب عدم الرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟** اظهرت النتائج بان 51.9% من افراد عينة الدراسة الذين حصلوا على قرض اجابوا بان قيمة الدفعات الشهرية كبيرة مقارنة بالدخل الشهري، بينما اجابوا بنسبة 48.1% بان مبلغ القرض لا يلبي احتياجاتي.
- **اذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟** اظهرت النتائج بان 77.8% من افراد عينة الدراسة الذين حصلوا على قرض اذا ما كانوا بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاهم عن القرض السابق بانهم لن يحصلوا على قرض، بينما 22.2% قالوا بانهم سوف يقومون بالحصول على قرض للمرة أخرى، وهو ما قد يفسر الى تجربة سيئة على صعيد تراكم الالتزامات فالقرض الاستهلاكي قد يكون تأجيل للالتزامات لفترات لاحقة.
- **هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟** اظهرت النتائج بان 94% من افراد عينة الدراسة الذين لم يحصلوا على قرض لا يخططون للحصول على قرض، بينما 6% منهم يخططون لذلك، وهو ما يفسر بعزوف من الخوض في العملية الائتمانية والتي توفر مبلغ من المال بفوائد سيقوم المقرض بسدادها خلال فترة زمنية محددة مع المصرف.
- **ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟** اظهرت النتائج بان 33.3% من الافراد الذين لم يحصلوا على قرض ويخططون للحصول على قرض، سبب ذلك هو رغبتهم في شراء سيارة، وبنفس النسبة 33% يرغبون في الحصول على قرض من اجل شراء منزل او ترميمه وايضا بنفس النسبة 33.3% منهم يريدون الحصول على قرض من اجل اغراض التعليم.
- **السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض؟** اظهرت النتائج بان 10.6% من الافراد الذين لم يحصلوا على قرض وغير الراغبين في الحصول على قرض، يعززون السبب في عدم رغبتهم يعود الى عدم القدرة المالية على السداد، بينما 14.9% يعززون ذلك الى تدني في مستوى الدخل، وايضاً ما نسبته 19.1% من افراد الدراسة لديهم معيق للحصول على قرض، بينما 55.3% منهم ليسوا بحاجة للحصول على قرض.

2.5 التوصيات:

بناءً على النتائج في التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات من أهمها، ما يلي:

1. منح الائتمان المصرفي بطريقة قائمة على تصميم برامج تراعي الجوانب الاجتماعية والجغرافية والمستويات الوظيفية، وخصوصاً جزئية الغرض من القرض حيث يمكن منح قروض متخصصة لتمويل الأولويات لدى العميل مثل قروض السيارات أو شراء منزل، أي أن المعيار الأساسي الأولوية المسندة إلى مصلحة المصرف الاستثمارية ومصلحة العميل من حيث قدراته المالية خلال فترات السداد.
2. القياس المستمر لرضا العملاء من موظفي القطاع العام جراء عملية الحصول على قروض استهلاكية وخصوصاً بأنها فئة كبيرة، وتحديد الفجوات بين عملية منح الائتمان المصرفي بما يقلص الفجوة في احتياجات العملاء وبما ينعكس على تحقيق رضاهم، وقياس عدم الرضا لدى الفئة وأسبابه، والانطلاق منه في منح قروض متخصصة للعملاء تلبي تطلعاتهم وتقلل من مخاطر القروض وأثارها عليهم والتي تسبب عزوفهم عن الاقبال عن قروض للمرة الثانية.
3. الموازنة والتنوع في منح القروض الاستهلاكية وفق الفئات العمرية كافة، ووفق مكان السكن أيضاً وغيرها من المتغيرات، مما يوزع العبء ويخلق التنوع بالعمل المصرفي ويخفف المخاطر المترتبة على المصرف والمجتمع.
4. قيام المؤسسات المصرفية بطرح برامج وحلقات توعوية لفئات المقترضين وأهدافها وأنواعها للمقترضين بخصوص القروض لكي تعظم من مدى استفادتهم منها في تحقيق أهدافهم المعيشية.
5. الاقتصاد في منح الائتمان المصرفي من قبل المنظومة المصرفية بما يحقق الفاعلية في استغلال الأموال بما يخدم الحاجة الحقيقية لدى العملاء، وأن تتسجم عملية منح الائتمان مع المستويات المعيشية وسياسات المجتمع والمنظومة الاقتصادية فيه، أيضاً أن يتم تشجيع منح الائتمان للفئات التي قد تكون لديها القدرة على السداد دون التأثير الكبير على مستواها المعيشي.

6. التدريب المستمر للكوادر التي تعمل في المجال المصرفي وخصوصا التي تتخذ قرار الائتمان وان تكون الابعاد الاجتماعية جزء رئيسي في عملية اتخاذ القرار بمنح القروض والتسهيلات الائتمانية.
7. العمل على نشر الوعي المصرفي من خلال وسائل الاعلام المختلفة والنشرات الارشادية الوعي لإشباع الاحتياجات المتعددة بشكل لا يؤدي الى نشؤ حالات استهلاكية لمجرد قلة الوعي اتجاه المديونية وطرق الاستغلال الامثل للتسهيلات الائتمانية.
8. ان يقتصد العميل في عملية الائتمان وان لا يكون الائتمان عملية سهلة المنال بالنسبة له كلما احتاج مبلغ من المال، حيث ان عملية الائتمان قد تكون جيدة في حينها ولكن قد تكون اثارها كبيرة في مرحلة لاحقة.
9. خلق نظام رقابي فعال من قبل سلطة النقد على القروض الاستهلاكية بكافة اشكالها لرصد تأثيراتها المستمرة على الاقتصاد وانعكاساتها على مستوى المعيشة.

المراجع:

الكتب والدوريات والمقالات والدراسات العربية:

- قانون المصارف قرار بقانون رقم (9) لسنة 2010م بشأن المصارف، فلسطين.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2019). مسح إنفاق واستهلاك الأسرة، مستويات المعيشة في الأراضي الفلسطينية، الإنفاق، الاستهلاك، الفقر، فلسطين.
- ربعي، أ. (2019). القروض المتعثرة في مؤسسات الاقراض في فلسطين: اسبابها وسبل معالجتها، قسم ادارة الاعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل.
- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2019): مسح مراقبة الظروف الاجتماعية والاقتصادية، 2018- النتائج الاساسية، رام الله، فلسطين، الرقم المرجعي 2431.
- ابو جامع، ن. (2015). "الائتمان المصرفي وتعزيز قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الفلسطينية"، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 24 (3).
- سلطة النقد الفلسطينية. (2018). "التقرير السنوي"، دائرة الابحاث والسياسات النقدية، رام الله، فلسطين.
- أبو عبيدة، ج. (2003). القروض المتعثرة لدى البنوك التجارية والاردنية: الاسباب والاثار والحلول الممكنة، دراسة تحليلية، رسالة دكتوراه، جامعة عمان الاهلية.
- مزارتشي، ف. (2018): أثر السياسة النقدية على مستوى المعيشة - دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف -1، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- أبو جابر، أ. (2015). دور المعلومات الائتمانية التي توفرها سلطة النقد الفلسطينية في نجاعة التسهيلات المصرفية من وجهة نظر الإدارات العليا للمصارف، رسالة ماجستير، جامعة القدس. فلسطين.
- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية "ماس". (2013). الآثار الاقتصادية والاجتماعية ومخاطر التوسع في القروض الاستهلاكية في الأراضي الفلسطينية المحتلة، رام الله، فلسطين.
- أبو كشك، ي. (2017). تقييم برنامج تمويل المشاريع الذي تنقذه دائرة شؤون اللاجئين ودوره في تحسين ظروف المعيشة في مخيمات الضفة الغربية - حالة دراسية (مخيمات عسكر والجلزون)، رسالة ماجستير، جامعة القدس.
- الاقتصادية. (2019). " أزمة المقاصة تكبح نمو القروض الاستهلاكية في فلسطين" (www.aliqtisadi.ps/article/7129, 2020.5.20)
- الاقتصادية. (2019). " تعرف على قيمة ودائع عملاء البنوك في فلسطين حسب مدينتك"، (www.aliqtisadi.ps/article/67218, 2020.3.27)

- الاقتصادية. (2019). " القروض الاستهلاكية في فلسطين تنكمش خلال الربع الأول 2019" (https://www.aliqtisadi.ps/article/68860, 2020.4.20)
- عيسى، أ. (2004). السياسية الائتمانية في البنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- أبو شيخه، ر. (2016). أثر مسموعات العميل على قرار منح التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- هاجر، ت. (2016). سياسات وإجراءات منح القروض البنكية دراسة منح قرض فلاحى من BADR، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- زائدة، د. (2006). التسهيلات الائتمانية المتعثرة في الجهاز المصرفي الفلسطيني: دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- السيمهوري، و. (2016). أثر الكفاءة المالية والإدارية في الحد من تعثر التسهيلات الائتمانية في البنوك: دراسة حالة البنك التجارية الأردنية، رسائل ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- محمد، (2004). الائتمان الاستهلاكي الإسلامي وأثره في حماية المستهلك، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، مجلد 7 (24)، 231 - 287.
- نصار، م. (2015). دور البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية في تحسين مستوى المعيشة للأسر الفقيرة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم اقتصاديات التنمية، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية.
- الكردوسي، ع. (2008). أضرار القروض الشخصية على المتعثرين في السداد في الإمارات، جمعية الاجتماعيين في الشارقة، مجلد 25 (99)، ص 189 - 179.
- شتيت، ب. (2014). استخدام الخوارزميات الجينية الوراثية في عملية توزيع القروض المصرفية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، مج 9 (35)، ص 121 - 134.
- عبد الله، ت. (2011). تقييم مخاطر التسهيلات الائتمانية وأثرها على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.
- عكيلا، ع. (2013). أثر مستوى المعيشة على الخدمات الصحية والتعليمية في محافظة غزة، رسالة ماجستير، قسم الجغرافيا، كلية الآداب، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- أبو زينة، م. (2010). "دور برامج التمويل الصغير في تحسين الامن الغذائي الفلسطيني لدى الفئة المستهدفة: دراسة حالة محافظة شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس.
- سارة، س. (2016). "كفاءة نظام مركزية المخاطرة في إدارة القروض الاستهلاكية - دراسة استطلاعية لعينة من موظفي بنك الصندوق الوطني لتوفير الاحتياط- وكالتي أم البواقي وعين فكرون"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- منصور، محمد. (2018) "دور المشاريع الصغيرة الممولة من مؤسسات الاقراض المتخصصة في خلق فرص عمل وتحسين مستوى المعيشة في محافظة رام الله الفترة بين 2014 - 2016، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين.
- البحيصي، ع. (2011). دور المعلومات المحاسبية في ترشيد السياسات الائتمانية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في فلسطين، مجلة الجامعة الاسلامية(سلسلة الدراسات الانسانية) المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ص 1349 - 1375.
- برنامج الامم المتحدة الإنمائي. (2019): لمحة عامة تقرير التنمية البشرية لعام 2019، ما وراء الدخل والمتوسط والحاضر: أوجه عدم المساواة في القرن الحادي والعشرين.
- صندوق، ع؛ شريقي، ط. غانم، م. (2014). الحرمان من الخدمات الأساسية ودوره في انتشار ظاهرة الفقر وانخفاض مستوى المعيشة، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (35) 5.
- جودة، ن. (2007): قياس مؤشرات مستوى المعيشة في البصرة لعام 2007، مجلة الغري للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة الكوفة.
- الشجاع، ع. (2004): أثر برنامج الإصلاح الاقتصادي على مستوى المعيشة في اليمن، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد (18).
- جبار، ج. (2020): المؤشرات الاجتماعية والتربوية لانخفاض مستوى المعيشة لدى أبناء الاسر العراقية في قضاء بعقوبة، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (59) 1.
- الامم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغريق اسيا. (2017): التقرير العربي حول الفقر المتعدد الأبعاد.
- الفليت، ع. (2011). المشاريع الصغيرة في قطاع غزة ودورها في التنمية الاقتصادية - دراسة جغرافية، مجلة الجامعة الاسلامية للبحوث الانسانية، مجلد (19) 12.

- عودة، أ؛ ملكاوي، ف. (1992): "أساسيات البحث العلمي في التربية و العلوم الإنسانية"، مكتبة الكتابي، عمان، الاردن.
- ملحم، س. (2002): "مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- النعيمي، م؛ والبياتي، ع؛ خليفة، غ. (2009): "طرق ومناهج البحث العلمي"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- تمويلي، (2020). أنواع القروض الشخصية، قروض شخصية.

(<http://tamweeli.ps/>) 2020/03/09

- Ministry of Social Development NZ. (2005). ELSI Short Form: User Manual for a Direct Measure of Living Standards, (<https://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/publications-resources/monitoring/living-standards/elsi-short-form.html>) 2020.01.02
- Zurada, J., & Zurada, M. (2002). How secure are good loans: Validating loan-granting decisions and predicting default rates on consumer loans. *Review of Business Information Systems (RBIS)*, 6(3), 65–84.
- Malhotra, R., & Malhotra, D. K. (2003). Evaluating consumer loans using neural networks. *Omega*, 31(2), 83–96.
- Murthy, U., Kamil, N. M., Mariadas, P. A., & Devi, D. (2017). Factors Influencing Non-Performing Loans in Commercial Banks: The Case of Banks in Selangor. *International Journal of Business and Management*, 12(2), 246.
- Solomon, E., Juliana, I., & Antonia, A. I. (2016). Analysis of the effects of microfinance banks loans on the livelihood of smallholder farmers in Delta state, Nigeria. *Economic Affairs*, 61(3), 381–390.
- Özdemir, Ö. & Boran, L. (2004). An empirical investigation on consumer credit default risk (No. 2004/20). Discussion Paper
- Almenberg, J., Lusardi, A., Säve-Söderbergh, J., & Vestman, R. (2018). Attitudes toward debt and debt behavior (No. w24935). National Bureau of Economic Research.

ملحق رقم (1) الاستبانة:

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج الماجستير في التنمية المستدامة

مسار بناء المؤسسات والتنمية البشرية

الأخوة والأخوات الكرام،

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "تأثير القروض الاستهلاكية على مستوى معيشة موظفي القطاع العام في الضفة الغربية باستخدام نموذج ELSI Short Form".

وذلك استكمالاً لأطروحة الحصول على درجة الماجستير، برنامج التنمية المستدامة مسار بناء المؤسسات والتنمية البشرية، لذا أرجوا التفضل بتعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظركم، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يتطلب كتابة اسمك أو ما يشير إليك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

بإشراف الدكتورة: عروبة البرغوثي

الباحث: جهاد نافز الشيخ يوسف

القسم الأول: المعلومات التعريفية (الشخصية) : أرجوا وضع دائرة حول رمز الاجابة المناسبة

1. الجنس

أ. ذكر ب. انثى

2. الفئة العمرية:

أ. 25 سنة فأقل ب. 26 إلى 45 سنة ج. 46 سنة فأكثر

3. الحالة الاجتماعية:

أ. أعزب/ عزباء ب. متزوج/ة ج. أرمل/ة د. مطلق/ة

4. نوع السكن:

أ. ملك ب. ايجار ج. ايجار منتهي بالتملك

5. مكان السكن:

أ. المدينة ب. قرية ج. مخيم

6. عدد افراد الأسرة المعالة:

أ. لا يوجد ب. 1- 3 ج. 4 - 6 د. 7 فأكثر

7. الدخل بعملة الشيكال او مجموع الدخل الشهري الكلي للأسرة اذا كنت تعيش ضمن اسرة:

أ	1500	هـ	4001 - 6000
ب	1501 - 2000	و	6001 - 7000
ج	2001 - 2500	ز	7001 - 10000
د	2501 - 4000	ح	أكثر من 10000

8. النفقات الشهرية بعملة الشيكال الكلية (الأسرة) - غير شامل دفعة القرض ان وجدت:

أ	1500	هـ	4001 - 6000
ب	1501 - 2000	و	6001 - 7000
ج	2001 - 2500	ز	7001 - 10000
د	2501 - 4000	ح	أكثر من 10000

القسم الثاني: اسئلة تتعلق بالموظفين المقترضين:

هذه الاسئلة تتعلق بالأشخاص الحاصلين على قرض، ارجوا الاجابة على الاسئلة الاتية:

1. ما هي اسباب الحصول على القرض؟

أ	لأغراض الزواج	و	انشاء مشروع جديد
ب	شراء سيارة	ز	تطوير مشروع قائم
ج	شراء منزل أو ترميمه	ح	لأغراض التعليم
د	شراء أرض	ط	لأغراض العلاج
هـ	شراء أثاث منزل	ي	لأغراض اخرى
			حدد.....

2. قيمة الدفعة الشهرية:

أ	أقل من 1000 شيكل	ج	2001 - 3000 شيكل
ب	1000 - 2000 شيكل	د	أكثر من 3000 شيكل

3. هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟

أ. نعم ب. لا

4. إذا كانت إجابتك لا:

• ما سبب عدم الرضى؟

أ. قيمة الدفعات الشهرية كبيرة مقارنة بالدخل الشهري ب. مبلغ القرض لا يلبي احتياجاتي

ج. غير ذلك.....

• إذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل

تقوم بالحصول على قرض جديد؟

أ. نعم ب. لا

5. ما درجة الرضى عن الحصول على قرض استهلاكي؟

أ. عالي جدا	ب. عالي	ت. متوسط	ث. قليل	ج. قليل جدا	د. لا يوجد رضى
-------------	---------	----------	---------	-------------	----------------

6. رغم حصولك على قرض، هل تعاني من ضائقة مالية بسبب هذا القرض ؟

أ. نعم ب. لا

القسم الثالث: أسئلة تتعلق بالموظفين غير المقترضين:

1. هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟

أ. نعم ب. لا

2. إذا كانت الإجابة نعم:

ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟			
أ	لأغراض الزواج	و	إنشاء مشروع جديد
ب	شراء سيارة	ز	تطوير مشروع قائم
ج	شراء منزل أو ترميمه	ح	لأغراض التعليم
د	شراء أرض	ط	لأغراض العلاج
هـ	شراء أثاث منزل	ي	لأغراض أخرى
			حدد.....

3. ما قيمة الدفعة الشهرية المستعد لدفعها ؟

أ	أقل من 1000 شيكل	ج	2001 - 3000 شيكل
ب	1000 - 2000 شيكل	د	أكثر من 3000 شيكل

4. إذا كانت الإجابة على السؤال الأول لا:

السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض:	
أ	عدم القدرة المالية على السداد
ب	تدني مستوى الدخل
ج	وجود معيق للحصول على قرض
د	لست بحاجة
هـ	غير ذلك.....

القسم الرابع: تقييم مستوى الحياه باستخدام نظام (ELSI_{SF}) model

أ. نعم	ب. لا، بسبب عدم الرغبة في ذلك	ت. لا، بسبب التكاليف	ث. لا، لأسباب أخرى	
				1 هل تمتلك هاتف ذكي؟
				2 هل يوجد لديك خدمة انترنت طيلة الشهر؟
				3 هل تمتلك جهاز حاسوب شخصي؟
				4 هل تمتلك ملابس ذات جودة عالية؟
				5 هل تمتلك زي رسمي خاص للمناسبات؟
				6 هل تمتلك تدفئة مركزية في كل الغرف ؟
				7 هل يوجد لديك تأمين على المنزل او على مقتنيات المنزل ؟
				8 هل تقوم بتقديم هدايا للأصدقاء او للعائلة في المناسبات الخاصة او الأعياد ؟
				9 هل تزور مصفف الشعر (الحلاق) مرة كل شهر على الأقل ؟
				10 هل تقوم بقضاء ليلة العيد خارج المنزل كل سنة ؟
				11 هل يوجد لديك غرف كافية لاستضافة العائلة ؟
				12 هل قمت بقضاء اجازتك خارج البلاد مرة كل ثلاث سنوات على الاقل؟
				13 هل تقوم بقضاء الليل بالخارج مرتين على الأقل في الأسبوع؟ (مثال زيارة المقاهي)
				14 هل تقوم بدعوة الأصدقاء أو العائلة لتناول الطعام مرة كل شهر على الاقل؟

	أ. كلا ليس صحيحاً	ب. قليلاً	ت. نعم كثيراً
15	أتجنب شراء لحوم طازجة لغرض تقليل التكاليف		
16	أتوقف عن شراء ثياب جديدة قدر المستطاع لتقليل التكاليف؟		
17	في ايام الشتاء والبرد ابقى في السرير لوقت اطول لتجنب تشغيل التدفئة ؟		
18	أتجنب زيارة الطبيب أو اقوم بتأجيل الزيارة لغرض تقليل التكاليف ؟		
19	أتجنب صرف الوصفة الطبية بغرض تقليل التكاليف ؟		
20	أقضي أوقات أقل في الترفيه والهوايات لغرض تقليل التكلفة ؟		
21	أتجنب الذهاب الى المتاجر والاماكن العامة لغرض تقليل التكاليف ؟		

• بشكل عام، كيف تقيم مستوى معيشتك المادية؟

أ	ب	ج	د	هـ
مرتفع	مرتفع نوعاً ما	متوسط	منخفض الى حد ما	منخفض

• بشكل عام، ما مدى رضاك عن الحياة المادية الحالية؟

أ	ب	ج	د	هـ
راضي جداً	راضي	لست راضياً ولست مستاءاً	غير راضي	غير راض ابداً

- ما مدى تلبية إجمالي دخلك (وشريكك المشترك) لاحتياجاتك اليومية، مثل: السكن والغذاء والملابس وغيرها من الضروريات؟

أ	ب	ج	د
غير كافٍ	بالكاد كافٍ	كافي	أكثر من كافٍ

نقدر لك وقتك الثمين، شكرًا لتعاونكم،،

أسئلة المقابلات:

الجزء الأول : أسئلة للمقترضين من موظفي القطاع العام

1. ما هو دخلك الشهري بعملة الشيكل او مجموع الدخل الشهري الكلي للأسرة اذا كنت تعيش ضمن أسرة؟
2. ما هي النفقات الشهرية بعملة الشيكل الكلية (الأسرة) - غير شامل دفعة القرض ان وجدت ؟
3. ما هي اسباب الحصول على القرض؟
4. ما هي قيمة الدفعة الشهرية ؟
5. هل تشعر بالرضا من الحصول على قرض استهلاكي؟
6. في حال عدم الرضى ما سببه ؟
7. إذا كنت بحاجة للحصول على قرض استهلاكي آخر رغم عدم رضاك عن القرض السابق، هل تقوم بالحصول على قرض جديد؟
8. ما درجة الرضى عن الحصول على قرض استهلاكي؟
9. رغم حصولك على قرض، هل تعاني من ضائقة مالية بسبب هذا القرض ؟

الجزء الثاني: أسئلة تتعلق بموظفي القطاع العام غير المقترضين:

10. هل تخطط للحصول على قرض استهلاكي؟
11. ما غرض القرض الذي تخطط للحصول عليه؟
12. ما قيمة الدفعة الشهرية المستعد لدفعها ؟
13. ما هو السبب في عدم الرغبة في الحصول على قرض؟

ملحق رقم (2) الاستبانة:

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
1.	د. سلوى البرغوثي	جامعة القدس
2.	د. عبدالوهاب الصباغ	جامعة القدس
3.	د. محمد بدر	جامعة القدس