فترة السماح كعامل تحفيزى للتمويل فى البنوك الأردنية

الدكتور
معتصم الدباس
جامعة البلقاء التطبيقية

فترة السماح كعامل تحفيزي للتمويل في البنوك الأردنية

الدكتور معتصم الدباس
جامعة البلقاء التطبيقيه

الملخص

قام الباحث بدراسة أثر فترة السماح كعامل تحفيزي للتمويل من خلال إختبار تأثير العوامل الخاصة بموظف البنك وعملاء البنك وقسم إدارة التسهيلات قبل وبعد المنح القروض على جذب التمويل في البنوك الأردنية(التقليدية والإسلامية) للعام ٢٠١٥ وشملت الدراسة ٢٤ بنكاً تجاريا عاملاً في الأردن وهي البنوك التقليدية المحلية والاجنبية وكذلك البنوك الاسلامية واستخدم الباحث نموذج الاستبانة لإختبار ستة فرضيات لهذه الدراسة تم توزيعها على مجموعة من البنوك العاملة في الأردن تقليدية وإسلامية وقد توصل الباحث من خلال هذه الاختبارات الى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر الموظفين ومن وجهة نظر العملاء ومن وجهة نظر قسم التسهيلات قبل وبعد المنح للقروض للعملاء واوص الباحث ان تاخذ البنوك الاردنيه جميعها بعامل فترة السماح للعملاء لما له من اثر ايجابي في تشجيع التمويل في البنوك

Abstract

The study examined the effect of the grace period as a catalyst for financing by examining the effect of the factors of the bank employee, the bank's customers and the management department of the facilities before and after granting the loans to attract financing in Jordanian banks (traditional and Islamic) for 2015. The study included 24 commercial banks operating in Jordan, As well as Islamic banks. The researcher used the questionnaire model to test six hypotheses for this study, which were distributed to a group of banks working in Jordan, traditional and Islamic he researcher concluded through these tests that there is a statistically significant relationship in the grace period provided to customers and attract financing in traditional banks and Islamic banks from the point of view of employees and from the point of view of customers and from the point of view of the facility before and after the granting of loans to customers and recommended

that the researcher take Jordanian banks All with a grace period for customers because of its positive impact in promoting financing in banks

مقدمة

تطور عمل البنوك في العقود الأخيرة وأصبح لها دور هام في النهضة الاقتصادية من خلال توفير التمويل اللازم للأنشطة الاقتصادية وأصبح يعتمد على البنوك في النهوض باقتصاديات البلاد، وحتى على مستوى تمويل الأفراد لتغطية احتياجاتهم الاعتيادية من خلال السلف، وحاجاتهم غير الاعتيادية من خلال القروض قصيرة وطويلة الأجل

وأخذت البنوك التقليدية في الأردن تتجه نحو الائتمان طويل الأجل مثل قروض إسكان العملاء وتمويل شراء السيارات وغيرها من أنواع الائتمان , وهذه من طبيعة وظائف البنوك الاستثمارية المتخصصة، وقد سمح البنك المركزي لها بممارسة أعمال البنوك التجارية من خلال مذكرته الموجهة للبنوك المرخصة رقم ٣٣٩٥١/٧١٤١ عام ١٩٩٥.

وعلى الرغم من زيادة أعداد البنوك التقليدية وانتشارها في البلاد العربية والإسلامية، إلا أنها مازالت غير قادرة على الوصول إلى نسبة مقبولة من الجمهور للتعامل معها، وذلك لأسباب مختلفة تتعلق بالوعي البنكي، أو لموقف ديني تجاه المعاملات التي تمارسها البنوك والتي ترتبط بمفهوم الفائدة الذي يعد محرماً من الناحية الشرعية. (أبو الرب، ١٩٨٩)

ويبلغ عدد البنوك المرخصة تجاريا في الأردن أربعة وعشرون بنكاً تجارياً (اثنا عشر بنكاً أردنياً، وتسعة بنوك غير أردنية، وثلاثة بنوك إسلامية) (عوف، ٢٠٠٦) وتمارس هذه البنوك عملها البنكي وذلك في سبيل النهوض باقتصاديات البلاد، من خلال الأعمال البنكية التي تقوم بها من خلال تمويل الاستثمارات المختلفة , وتعد فترة السماح التي يمنحها البنك للعملاء من الأمور الهامة لكل من البنك والعميل، وتعرف فترة السماح على أنها تلك الفترة التي يتم خلالها إعفاء العملاء من دفع الأقساط المترتبة عليهم لمدد معينة تكون بالاتفاق بين البنك والعميل وذلك في مقابل حصول البنك على نسبة فائدة تؤخذ بناء على فترة تأجيل دفع الأقساط من قبل المدين للبنك.

كما ويتم من خلالها جذب العملاء وزيادة مستحقات البنوك على العملاء مما ينتج عنه زيادة ربحية البنوك، كما تعود فترة السماح على العميل بالفائدة من خلال السماح له باستثمار المبلغ ضمن هذه الفترة بشكل يحقق له المنفعة ويقلل من التدفقات النقدية الخارجة حيث يعمل ذلك على زيادة كفاءته في مواجهة التزاماته.

وعلى الرغم من وجود اختلاف في طبيعة العمل البنكي بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية، تأتي هذه الدراسة لمعرفة فيما إذا كانت فترة السماح هي عامل جذب للتمويل في البنوك التقليديه والبنوك الإسلامية في الأردن، والتعرف أيضا على علاقة فترة السماح بالقرض المقدم ودرجة الإفصاح عن المعلومات للمقترضين قبل القرض لتمكين العميل من اتخاذ القرار الصحيح في ضوء المعلومات الكاملة التي يوفرها البنك من المقترضين، والتعرف أيضا على بعض متعلقات فترة السماح من خلال التعرف على سعر الفائدة وسعر المرابحة بدون الحاجه لطرح بدائل مختلفه يتم اقتراحها للمقترضين.

مشكلة الدراسة

تبرز مشكلة الدراسة من خلال عدم وضوح أثر فترة السماح كعامل تحفيزي للتمويل أو أن فترة السماح قد ترتب على العميل بعض الالتزامات اهمها زيادة قيمة الدين وهو من الأمور التي قد لا يرغب بها العميل،كذلك عدم تقديم المعلومات الكافية للعميل عن فترة السماح مما يؤدي إلى عدم قدرة العميل على الوفاء بديونه تجاه البنك.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الاسئله التالية:

١. ما أثر العوامل الخاصة بموظف البنك قبل المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه) ؟

٢. ما أثر العوامل الخاصة بموظف البنك بعد المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه) ؟

٣. ما أثر العوامل الخاصة بعملاء البنك قبل المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه)

٤. ما أثر العوامل الخاصة بعملاء البنك بعد المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه)

٥. ما أثر العوامل الخاصة بإدارة التسهيلات قبل المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) ؟

٦. ما أثر العوامل الخاصة بإدارة التسهيلات بعد المنح على جذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه) ؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من حيث انها تبحث بموضوع فترة السماح كعامل مهم في جذب التمويل في البنوك الاردنيه الإسلامية والتقليدية. كما وتأتي أهمية الدراسة كونها هي الدراسة الأولى حسب علم الباحث والتي تبحث موضوع فترة السماح كعامل جذب على التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في الأردن،

ويمكن الاستفادة من النتائج التي ستخلص اليها الدراسة كونها الدراسة الأولى – حسب علم الباحث – تبحث في موضوع فترة السماح كعامل جذب على التمويل والاستثمار.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف إلى مدى تاثير فترة السماح على جذب التمويل للبنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) وما يترتب عليها من مستحقات مالية إضافية على التمويل المقدم للعملاء.

٢. معرفة العوامل المؤثرة على فترة السماح كعامل جذب على التمويل للمتعاملين مع البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه)

٣. معرفة الخدمات التمويلية التي تقدمها البنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) للعملاء.

٤. معرفة العلاقة بين فترة السماح وبين تعثر العمل البنكي.

٥. معرفة إذا كان الإفصاح لدى موظفي البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه) يساعد المقترض على اتخاذ القرار الانسب بقبول فترة السماح أو رفضها.

محددات الدراسة

١. الحدود المكانية: البنوك الاردنيه الاسلاميه والتقليديه.

٢. الحدود الزمانية: تجرى هذه الدراسة في العام ٢٠١٥

٣. الحدود الموضوعية: تتحدد نتائج الدراسة بمدى استجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

منهج الدراسة

سيتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام المراجع وتحليل نتائج الاستبانة.

مصطلحات الدراسة:

١. فترة السماح: وهي المده التي يتم فيها إعفاء العملاء من دفع الأقساط لمدة محددة بناءاً على اتفاق الطرفين

٢. التسهيلات الائتمانية: هي التسهيلات التي يقدمها البنك للعملاء لغايات تشجيع التمويلات البنكية.

٣. عوامل منح التسهيلات الائتمانية: هي مجموعة الأسس والعناصر التي إذا توفرت تشكل أساسا معقولا لاتخاذ قرار منح التسهيلات الائتمانية وتقاس بمدى قدرة المستجيبين على الاستجابة على فقرات الاستبانة.

٤. البنوك: هي عبارة عن شركات مساهمة عامة تؤسس وفق أحكام القانون وترخص من قبل البنك المركزي.

٥. الخدمة المصرفية: هي الأنشطة التي يقوم بها البنك لمساعدة عملائه في نشاطاتهم الماليه واجتذاب عملاء جدد.

٦. ضباط الائتمان: وهم الأشخاص الذين يعملون بالبنك ويقدم البنك من خلالهم الائتمان للعملاء، ويعتبر ضباط الائتمان من العوامل المحددة للائتمان كون هذه الخدمة تقدم من خلالهم.

٧. الإفصاح: الإفصاح عن معلومات معينة تساعد مستخدمي المعلومات باتخاذ قراراتهم.

نموذج الدراسة

المتغيرات المستقله للدراسه

فترة السماح
مرحلة ما قبل المنح
العوامل الخاصة بالموظف - القدرة على تنفيذ القرار. - الالتزام بحرفية القرار. - الالتزام بنظام إجراءات العمل.
العوامل الخاصة بإدارة التسهيلات - فعالية نظام إجراءات العمل.
العوامل الخاصة بالعملاء - الثقافة البنكية. - طبيعة العلاقة مع البنك (تصنيف العميل). - الخدمات التي يسعى لها العملاء.

المتغيرات التابعه للدراسه

تحفيز التمويل

فرضيات الدراسة

تهدف هذه الدراسة لاختبار الفرضيات التالية:

(Ho1) الفرضية الرئيسية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) من وجهة نظر الموظفين.

(Ho2) الفرضية الرئيسة الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالموظف وجذب التمويل في البنوك الاردنيه. (التقليديه والاسلاميه)

- الفرضية الرئيسة الثالثة (Ho4)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالعملاء وجذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه)

- الفرضية الرئيسة الرابعة (Ho6)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك الاردنيه(التقليديه والاسلاميه) من وجهة نظر العملاء.

- الفرضية الرئيسة الخامسة (Ho7)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) من وجهة نظر العاملين في البنوك تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

- الفرضية الرئيسة السادسة (Ho8)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك الاردنيه (التقليديه والاسلاميه) من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.١٠ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في الأردن وعددها (٢٤) بنكاً.

عينة الدراسة

تم اختيار عينتين بالطريقة القصدية، الأولى شملت على (٢٠٠) موظف يعملون في البنوك التاليه: العربي. الاردني الكويتي، الاهلي . الاسكان . الإسلامي الأردني، والعربي الإسلامي الدولي ، أما العينة الثانية فقد شملت العملاء والذين بلغ عددهم (٢٠٠) عميل، بحيث بلغ عدد العملاء المتعاملين مع البنوك التقليدية (١٠٠) عميلاً، في حين بلغ عدد المتعاملون مع البنوك الإسلامية (١٠٠).

أداة الدراسة

قام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات من أفراد الدراسة وقد تم توزيع الاستبانة على ضباط الائتمان في البنوك ،ويتكون الجزء الأول من الاستبانة من متغيرات ديمغرافية تشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الوظيفة، أما الجزء الثاني من

الاستبانة يتكون من فقرات تقيس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، وتشمل معلومات الخاصة عن مرحلة قبل منح التمويل ومرحلة ما بعد منح التمويل وطول فترة السماح أو قصره فترة السماح.

ولاختبار وتاكيد صدق الاستبانة وثباتها فقد تم عرضها على مدرسين ومقيمين ممن لهم علاقه بموضوع الدراسة.

الإطار النظري للدراسة

تعد فترة السماح من سداد الأقساط للعملاء في البنوك من الأمور التي أصبحت تحظى باهتمام كبير من قبل البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية والعملاء، وذلك بسبب ازدياد عمليات النشاط البنكي وحاجة العملاء للحصول على الأنواع المختلفة من القروض وحاجة البنوك لتشجيع التمويل مما يؤدي إلى زيادة عمليات النشاط البنكي وبالتالي زيادة ربحية البنوك

وعرفها منشور البنك الاسلامي الاردني الصادر عام ٢٠٠٩ بانها الفترة التي يمنحها البنك للعميل قبل أن يبدأ بدفع أول قسط للتمويل الذي مُنح له . أي بمعنى هي الفترة الزمنية الواقعة بين استلام مبلغ التمويل للعميل وسداده أول قسط للبنك وقد تطول هذه الفترة أو تقصر، وعادة تتراوح هذه الفترة ما بين شهر إلى ٢٤ شهر تقريباً. (منشورات البنك الإسلامي الأردني، ٢٠٠٩)

ويستند الرأي الفقهي في موضوع فترة السماح المطبقة في البنوك الإسلامية بأنها جاءت من باب التيسير على العملاء مع البنوك حيث تعطي هذه الفترة العملاء إمكانية تسديد ما عليهم من التزامات سابقة لغير البنوك الإسلامية ضمن فترة السماح الممنوحة لهم استناداً لقوله تعالى: {وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَى مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ... } (سورة البقرة : ٢٨٠) ، وقد ورد عن الرسول صلى الله عليه وسلم أنه قال: (كان تاجر يداين الناس، فإذا رأى معسراً قال لفتيانه: تجاوزوا عنه لعل الله أن يتجاوز عنا فتجاوز الله عنه) . (البخاري، صحيح البخاري،ج٣،ص٧٥)

وتنص الشريعه على وجوب هذه الفترة في حالات الإعسار حتى تمكن صغار التجار من الاستثمار وتدوير المال لتحقيق الربح ومن ثم السداد للدائن. وان تكون فترة السماح هي من باب التبرع وليس من باب تحقيق الأرباح المباشرة كما هو الحال في البنوك التقليدية.

اما البنوك التقليديه فقد عرفت فترة السماح بأنها الفترة الزمنية التي يعفى فيها المقترض من سداد الأقساط و/أو الفوائد. (بنك الإسكان للتجارة والتمويل، ٢٠٠٩) كما تعرف فترة السماح على أنها تلك الفترة التي يتم خلالها إعفاء العملاء من دفع الأقساط المترتبة عليهم لعدد معينة تكون بالاتفاق بين البنك والعميل وذلك في مقابل حصول البنك على نسبة فائدة تؤخذ بناء على فترة تأجيل دفع الأقساط من قبل المدين للبنك.

وهناك عدة عوامل تحدد طول فترة السماح في البنوك التقليديه ومن اهمها تحديد سعر الفائدة مسبقاً ، حسب ما هو معروف فإن سعر الفائدة يحدد مسبقاً قبل منح التمويل وهو نسبة من التمويل الممنوح ، وبما أن التحديد المسبق قد يعرض البنك إلي المتغيرات المستقبلية فإن عند احتساب نسبة الفائدة يضع في الاعتبار القيمة المستقبلية للنقود – Time value of Money والتي يمكن التعرف عليها من خلال تطبيق عملية صافي القيمة الحالية (Net Present Value) والذي يعتبر فيها جدول القيمة الحالية أساساً لإجراء العملية ، حيث يعتمد هذا الجدول على سعر الفائدة وفترة التمويل .وكذلك تدفقات روؤس الأموال من الخارج ، وأنواع المشاريع الاستثمارية التي تنشأ ، إضافة إلي نوعية أصحاب روؤس الأموال .والنشاط الاقتصادي المتوقع، فإذا حدثت تنمية اقتصادية حقيقية فسوف يدعو ذلك الجهات المستثمرة اللجوء إلي البنوك للحصول على المزيد من الأموال لمواكبة التطور والتمكن من منافسة القطاعات المشابهة. وزيادة عدد المقدمين للتعامل مع البنوك من المتوقع أن يحدث زيادة في سعر الفائدة خصوصاً إذا كان عدد البنوك التقليدية المنشأة هناك قليلاً سيكون هنالك نوعاً من الاحتكار Monopoly والذي سيؤدي بدوره إلي ارتفاع سعر الفائدة. وكذلك مستوى الوعي المصرفي، اذا كان هنالك وعي مصرفي كافي سيحدث ذلك نوعاً من الانفتاح الاقتصادي ويشجع ذلك على فتح مزيد من البنوك

الدراسات السابقة:

١. دراسة (جوابرة,٢٠٠٨) " إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أنواع لمخاطر (الائتمانية، السيولة، والتشغيلية ورأس المال) التي تتعرض لها البنوك التجارية الأردنية من خلال الإستراتيجيات التي تتبعها في إدارة هذه المخاطر وفقاً لمعايير بازل ٢ في أنواع هذه المخاطر المختلفة.

وهذه الدراسة أجريت على أربعة بنوك أردنية ضمن فترة زمنية امتدت ما بين ١٩٩٥ وحتى ٢٠٠٧ استخدمت أسلوب تحليل النسب المالية المعتمد على الانحدار الخطي لتحليل بيانات تلك الدراسة.وأظهرت هذه الدراسة بالاعتماد على النتائج المعتمدة على التحليل النسب المالية أن للبنوك القدرة على مواجهة بعض أنواع المخاطر وأظهرت أيضاً أنه يوجد علاقة احصائية بين المخاطر المجتمعة والمخاطر البنكية الكلية.

وأظهرت النتائج أن المخاطر الائتمانية والسيولة أكثر نوعين مخاطرة يؤثران على المخاطر البنكية الكلية وأن المخاطر التشغيلية أقل تأثيراً بالنسبة لبقية المخاطر.

٢. دراسة بسيسو (٢٠٠٧) "تطوير برامج التمويل الإسلامي للمشاريع الإنتاجية الصغيرة في الأردن".

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير برامج التمويل الإسلامي للبنوك والمؤسسات المالية للنهوض بالمشروعات الإنتاجية الصغيرة في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وذلك لتعزيز دورها التنموي الاقتصادي والاجتماعي.

ولتحقيق أهداف الدراسة اختيرت ثلاث عينات مكونة من أصحاب مشاريع إنتاجية صغيرة وبنوك ومؤسسات مالية تطبق التمويل الإسلامي وخبراء ومستشارين في مراكز تعزيز الإنتاجية (إرادة) وقد جمع الباحث البيانات من خلال الاستبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيرا لخصائص المشروعات الإنتاجية الصغيرة وعدم توفر الضمانات التقليدية وعدم توفر الضمانات غير التقليدية التي تجنب البنوك تمويلها لتلك المشروعات، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن برامج التمويل الإسلامي المطبقة حاليا لها أثر في النهوض بتلك المشروعات.

٣. دراسة قبلان (٢٠٠٣) "دور البنوك الإسلامية في تمويل الاستثمارات (دراسة مالية: الجمهورية العربية السورية)".

وقد هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على آلية العمل البنكي الإسلامي، ومدى فاعلية البنوك الإسلامية ودورها في مجال التمويل والاستثمار، مع التركيز على الدور الذي يمكن أن تؤديه في الاقتصاد السوري في ظل عملية الإصلاح المالي والنقدي وبخاصة عملية جذب المدخرات الوطنية وتوجيهها بما يخدم الاقتصاد الوطني.

٤. دراسة سلامة (٢٠٠٢) "دراسة ميدانية مقارنة لدوافع التعامل مع البنوك التجارية والإسلامية".

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تدفع بالأفراد في الأردن إلى تفضيل التعامل مع نوع دون الآخر من البنوك أو الابتعاد عنه، ولتحقيق أغراض الدراسة أعدّ الباحث استبانتان محكمتان تم تطبيقهما على عينة الدراسة والمكون من (٩٠) شخصاً من البنوك التجارية والبنوك الإسلامية.

وقد أظهرت الدراسة أن الأفراد سواء أكانوا عملاء للبنوك التجارية أم الإسلامية لم يعطوا لقيمة الفائدة أو الربح الأهمية المتوقعة، كما بينت الدراسة أن من مزايا التعامل مع البنوك الإسلامية أنها لا تثقل كاهل المدين المعسر مالياً، فلا تقوم بإضافة أي فوائد تأخيرية عليه، وبمقابل فإن التعامل مع البنوك التجارية فيه ميزة تتمثل في قيامها بتقديم خصم للمدين في حالة قيامه بتسديد دينه أو جزء منه، في حين لا تقدم البنوك الإسلامية مثل هذا الحسم لعملائها. دراسة الخزعلي (٢٠٠٠) "التعثر البنكي في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب التعثر البنكي في الأردن من واقع دراسة حالة ثلاثة بنوك هي: بنك البتراء، وبنك الأردن والخليج، وبنك عمان للاستثمار، وقد تطرقت الدراسة إلى تعريف ظاهرة التعثر البنكي على أنها تتمثل في عدم قدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها تجاه مطلوباتها، وكذلك عدم مقدرتها على مواجهة السحوبات الكبيرة من قبل الجمهور من خلال السيولة المتوفرة لديها.

وأشارت الدراسة إلى الآثار الناتجة عن التعثر البنكي على مستوى الاقتصاد الكلي، ومن أهمها: زعزعة الاستقرار الاقتصادي، وهروب رأس المال المحلي إلى الخارج، واهتزاز الثقة بالقطاع البنكي الوطني. وأشارت أيضا إلى أثر التوسع الكبير في الائتمان غير المدروس على ظاهرة التعثر البنكي.

٥. دراسة غانم (٢٠٠٠) "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردني (١٩٧٨-١٩٩٨).

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء البنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (١٩٧٨-١٩٩٨) وتحديد أهم العوامل التي أثرت على هذا الأداء وقد أشارت الدراسة إلى أن هناك انخفاضا ملحوظا في أداء البنوك التجارية الأردنية خلال الفترتين (١٩٨٢-١٩٨٧) والفترة (١٩٨٨-١٩٩٢) وتحسنا ملحوظا في أدائها خلال الفترة (١٩٩٣-١٩٩٨) ومع ذلك يبقى أداء هذه البنوك منخفضا بالمقارنة مع الفترة (١٩٧٨-١٩٨٢) وقد أظهرت الدراسة أن السياسة النقدية لها دور كبير في التأثير بصورة سلبية على توظيفات وربحية البنوك وبشكل خاص خلال فترة الركود الاقتصادي.

٦. دراسة حراحشة (١٩٩٩) "تقييم كفاءة البنك الإسلامي الأردني" دراسة تحليلية مقارنة".

سعت الدراسة إلى مقارنة الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني كبنك إسلامي مع البنك العربي المحدود وتم التعرض بشكل موجز لبنك التمويل الكويتي.حيث توصلت الدراسة إلى أن البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي يتعرضان لمخاطر رأس المال ومخاطر السيولة أما مخاطر عدم السداد فإن البنوك الإسلامية تتعرض لها بشكل لا تؤثر على الأرباح بخلاف البنك العربي وتوصلت الدراسة إلى مدى أهمية كفاءة التشغيل كمتغير مؤثر على الأرباح لدى البنك الإسلامي والبنك العربي وأوصت بضرورة توجه البنوك الإسلامية نحو وسائل التمويل طويلة الأجل وذلك من أجل المساهمة في تنمية اقتصاديات البلدان الإسلامية وعدم التركيز على وسائل الاستثمار قصيرة الأجل وأن تعمل البنوك الإسلامية على توسيع قاعدة القرض الحسن لذوي الاحتياجات من أبناء المجتمعات الإسلامية وأن تعمل بعدم الاسترشاد بالفوائد البنكية واتجاهاتها عند منح الأرباح على الودائع المودعة إليها لضمان سلامة العمل البنكي الإسلامي.

دراسة كافلو وماجنوني (Michele Cavalla And Giovanni Majnoni, 2001) " Do Banks Provision for Bad Loans in Good Times? Empirical Evidence and Policy Implications" مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها وأثرها في تحديد الحد الأدنى لرأسمال البنك.

تطرقت هذه الدراسة إلى المناقشات التي تدور حول تنظيم رؤوس الأموال في البنوك، والتي تناولت موضوع مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها وأثرها في تحديد الحد الأدنى لرأسمال البنك، فعدم قدرة البنك على تحديد حجم المخصصات اللازمة للقروض المشكوك في تحصيلها يؤدي إلى تحميل رأس المال عبء الخسارة الناتجة عن القروض المتعثرة في حالات الكساد.وقد قام الباحثان بإجراء الدراسة على عينة من البنوك الكبيرة بلغ عددها (١١٧٦) بنك في (٣٦) دولة، وذلك في إطار زمني من العام ١٩٨٨-١٩٩٩، هدفت الدراسة إلى التعرف على ما إذا كانت البنوك التجارية تهتم بعمل المخصصات اللازمة للتسهيلات البنكية في أوقات الرخاء والتحوط للخسائر المتوقعة في محافظا الائتمانية في أوقات الركود الاقتصادي.

وقد خلص الباحثان من خلال الدراسة أنه يمكن تخفيض الآثار السلبية التي تؤثر على رأسمال البنك بسبب خسائر القروض المتعثرة الناجمة عن التقلبات الموسمية

في الاقتصاد من خلال خلق نوع التوازن بين متطلبات الجهات الرقابية (البنوك المركزية) ومتطلبات المساهمين من جهة وبين سياسة البنك في مجال أخذ المخصصات اللازمة لمواجهة القروض المتعثرة.

دراسة دايفد وايلوك (David Wheelock, ٢٠٠٠) " Why Banks Disappear أساليب يأس البنوك". أشارت هذه الدراسة إلى أن أهم أسباب انهيار البنوك أو تعرضها للخسائر الكبيرة له عدة أسباب أهمها الاقتراض أو قبول الودائع بأسعار مرتفعة وكذلك انخفاض نسبة السيولة ووجود محفظة إقراض عالية المخاطر، بالإضافة إلى عدم كفاية رأس المال، وكذلك ارتفاع نسبة القروض المتعثرة وسوء الإدارة ونقص العمالة الكفؤة، وهذه الأسباب قد تؤدي إلى إفلاس البنوك أو أن بنوك أخرى ستفكر بالاستيلاء عليها.

ما تتميز به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أنها تتصل بطرف أو آخر بموضوع الدراسة الحالية حيث يمكن الاستفادة من بعض متعلقاتها في الإطار النظري وفي الربط مع نتائج الدراسة الحالية. أما الدراسة الحالية فتتميز بأنها الدراسة الأولى حسب حدود علم الباحث والتي بحثت موضوع فترة السماح كعامل تحفيزي على التمويل دراسة دراسة شملت البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية مما قد يشكل إضافة علمية جديدة وقد يستفاد من نتائجها في توفير إطار منهجي للبنوك التقليدية والبنوك الإسلامية في تطبيق فترة السماح.

منهجية الدراسة

خصائص عينة الدراسة:

لقد تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات والنسبة المئوية لوصف عينة الدراسة حيث تم تلخيص النتائج في الجداول التالية:

أولاً: استبانة الموظفين

١- المؤهل العلمي:

جدول رقم (١)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي

المؤهل	تكرار	نسبة%
دكتوراه	٢٠	١٠
ماجستير	٦٠	٣٠

بكالوريوس	١٠٠	٥٠
دبلوم عالي	١٠	٥
دبلوم متوسط	١٠	٥
المجموع	٢٠٠	١٠٠%

نلاحظ أن ١٠% من العينة من حملة البكالوريوس، ١٠% من العينة من حملة الماجستير و الباقي من حملة الدكتوراه، مما يدل على أن جميع إفراد عينة الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية.

٢- الخبرة العملية:

جدول رقم (٢)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للخبرة العملية

الخبرة العملية	تكرار	نسبة%
١-٥	٥	٥
من ٦-١٠ سنوات	٢٠	٢٠
من ١١ - ١٥ سنة	٢٥	٢٥
١٦-٢٠ سنة	٣٥	٣٥
٢١ سنة فأكثر	١٥	١٥
المجموع	١٠٠	١٠٠%

نلاحظ أن ٥% من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية بين سنة - ٥ سنوات، و ٢٠% من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية بين ٦ سنوات - ١٠ سنوات، و ٢٥% من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية بين ١١ سنوات - ١٥ سنة، و ٣٥% من عينة الدراسة تتراوح خبرتهم العملية بين ١٦ سنوات - ٢٠ سنة ، وهذا يشير إلى أن معظم إفراد عينة الدراسة من ذوي الخبرة الطويلة والتي تراوحت ١٦-٢٠ سنة.

٣- عدد الدورات التي حضرتها في التسهيلات البنكية:

جدول رقم (٣)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد الدورات التي حضرتها في التسهيلات البنكية

عدد الدورات	تكرار	نسبة%
١-٥	٤٠	٤٠

٦-١٠	٢٠	٢٠
١١-١٥	٢٠	٢٠
١٦-٢٠	٢٠	٢٠
أكثر من ٢٠ دورة	-	-
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ٤٠% من العينة التحقوا ما بين ١-٥ دورات في التسهيلات البنكية ، وان ٢٠% من العينة التحقوا ما بين ٦-١٠ دورات ، بينما ٢٠ % من العينة التحقوا ما بين ١١-١٥ دورة و الباقي ما بين ١٦-٢٠ دورة

٥- المسمى الوظيفي:

جدول رقم (٤)

توزيع إجابات العينة حسب المسمى الوظيفي

الفئة	تكرار	نسبة%
نائب مدير عام	-	-
مساعد مدير عام	-	-
مدير حسابات	-	-
مساعد مدير حسابات	٩	٩
محلل ائتماني	٧	٧
مدير تسهيلات	٢٥	٢٥
مساعد مدير تسهيلات	٥	٥
موظف تسهيلات	٥٧	٥٧
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة موظفي تسهيلات بنسبة ٥٧%، تليها نسبة مدراء التسهيلات ٢٥%.

٦- الجنس:

جدول رقم (٥)

توزيع إجابات العينة حسب الجنس

الفئة	تكرار	نسبة%
ذكر	٦٥	٥٦
أنثى	٣٥	٣٥
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ٥٦% من عينة الدراسة ذكور بينما ٣٥ % من العينة إناث.

ثانيا: استبانة العملاء

١. الجنس:

جدول رقم (٦)

توزيع إجابات العينة حسب الجنس

الفئة	تكرار	نسبة%
ذكر	٧٥	٧٥
أنثى	٢٥	٥٢
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ٥٦,٥% من عينة الدراسة ذكور بينما ٤٣,٥ % من العينة إناث.

٢. العمر:

جدول رقم (٧)

توزيع إجابات العينة حسب العمر

الفئة	تكرار	نسبة%
١٨-٢٥ سنة	١٥	١٥
٢٦-٣٠ سنة	٢٠	٢٠
٣١-٤٠ سنة	٣٠	٣٠
أكثر من ٤٠ سنة	٣٥	٣٠
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ١٥ % من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ١٨-٢٥ سنة، وأن ٢٠% من العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٦-٣٠ سنة ، و أن ٣٥ % من العينة تتراوح

أعمارهم ما بين ٣١-٤٠ سنة ، أما النسبة الأكبر من العينة (٣٩,٥%) فتزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة.

٣. المؤهل العلمي:

جدول رقم (٨)

توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي

المؤهل	تكرار	نسبة%
دبلوم متوسط	١٠	١٠
دبلوم عالي	٢٥	٢٥
بكالوريوس	٤٢	٤٢
ماجستير	١٠	١٠
دكتوراه	١٣	١٣
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ١٠% من العينة من حملة البكالوريوس، ٢٥% من العينة من حملة الدبلوم العالي ، و ٤٢% من العينة من حملة الماجستير و ١٠% منها من حملة دبلوم متوسط و ١٣% من العينة من حملة الدكتوراه، مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة من حملة المؤهلات الجامعية.

٤. عدد سنوات التعامل مع البنك:

جدول رقم (٩)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لعدد سنوات التعامل مع البنك

عدد السنوات	تكرار	نسبة%
١-٥	١٠	١٠
من ٦-١٠ سنوات	٣٠	٣٠
من ١١ - ١٥ سنة	٤٠	٤٠
١٥ سنة فأكثر	٢٠	٢٠
المجموع	١٠٠	%١٠٠

نلاحظ أن ١٠ % من عينة الدراسة تتراوح عدد سنوات تعاملهم مع البنك بين سنة - ٥ سنوات، و ٣٠ % من عينة الدراسة تتراوح عدد سنوات تعاملهم مع البنك بين

٦ سنوات – ١٠ سنوات، و ٤٠% من عينة الدراسة تتراوح عدد سنوات تعاملهم مع البنك بين ١١ سنوات –

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

٥-١ تحليل البيانات:

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات عينة الدراسة حيث تم تلخيص النتائج في الجداول التالية:

أولاً: استبانة الموظفين

جدول رقم (١٠)

نتائج الإحصاء الوصفي لتقييم أفراد العينة لفقرات العوامل الخاصة بالموظف في مرحلة ما قبل المنح

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يعمل البنك على تطوير كفايات العاملين البنكية.	٤,٢٣	٠,٩٢
٢	يتم اختيار العاملين في البنك بناء على الكفايات ذات العلاقة بالعمل البنكي.	٤,١٨	٠,٩٧
٣	يقدم البنك تدريباً مستمراً للعاملين.	٣,٩١	١,٠٦
٤	يعمل البنك على تنمية ولاء / انتماء العاملين.	٤,٠٢	١,٠٨
٥	يتبع البنك سياسة واضحة في الترقيات.	٤,٠٦	٠,٩٧
٦	ينمي البنك الثقافة البنكية للعاملين.	٤,١٢	٠,٩٠
٧	تحدد التعليمات الصادرة عن البنك تاريخاً محدداً لبدء العمل بها.	٤,٠٤	٠,٩٤
٨	يعطي البنك العاملين صلاحية اتخاذ القرار بخصوص تحديد فترة السماح لجنب العملاء.	٣,٩٣	١,٠٨
٩	إن تطوير خدمات البنك باستمرار يعمل على جذب العملاء.	٣,٩٩	٠,٩٩
١٠	تعتمد موافقة الإدارة على التمويل بناءً على التوصيات الصادرة من العاملين بخصوص فترة السماح.	٤,٠٠	١,٠٣
١١	يتم اتخاذ القرار المتعلق بفترة السماح بناءً على المعلومات المتعلقة بالتزامات العميل القائمة.	٤,٢٣	٠,٧٢

١٢	تفوض الإدارة العليا العاملين في اتخاذ القرار التمويلي.	٣,٩٣	٠,٧٩
١٣	تعتمد التسهيلات المقدمة للعملاء على حجم تعاملاتهم البنكية.	٣,٨٦	٠,٧٩
١٤	إن إجراءات العمل بفترة السماح هي إجراءات بسيطة.	٣,٩٢	٠,٦٨
١٥	يلتزم العاملون بالتعليمات الصادرة بعدم تجاوز فترة السماح.	٣,٦٥	٠,٨٦
١٦	يلتزم العاملون في البنك الإسلامي بالضوابط الشرعية الحاكمة للتعامل بفترة السماح خاصة.	٣,٥١	٠,٨٧
١٧	تفوض الإدارة العليا العاملين في البنك بإنجاز معاملات العملاء.	٤,٠٠	٠,٦٨
١٨	تساعد الإدارة العليا الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبنك من خلال تزويدهم بالتعليمات.	٣,٩٢	٠,٧٣
١٩	توفر الإدارة العليا للموظفين الوقت اللازم. لانجاز معاملات العملاء من خلال سهولة قنوات الاتصال المتبادلة بين الإدارة والموظفين.	٣,٨٤	٠,٧٧
٢٠	تحرص الإدارة العليا على تطوير كفايات الموظفين البنكية.	٣,٧٥	٠,٨١
٢١	يعتبر الموظف أحد أسباب ترتيب كلفة إضافية على استخدام فترة السماح.	٤,٢٧	٠,٨٧
	المجموع	٣,٩٧	٠,٥٧

نلاحظ من الجدول أعلاه أن استجابات أفراد عينة الدراسة على مجال العوامل الخاصة في مرحلة ما قبل المنح إيجابية نحو جميع فقرات المجال والتي تعكس آراءهم حول فقرات العوامل الخاصة بالموظف في مرحلة ما قبل المنح وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس(٣) (*)، كما تبين أن أعلى متوسط حسابي للفقرة (٢١) والتي تنص على " يعتبر الموظف أحد أسباب ترتيب كلفة إضافية على استخدام فترة السماح"، بينما أقل متوسط حسابي للفقرة (١٦) والتي تنص على " يلتزم العاملون في البنك الإسلامي بالضوابط الشرعية الحاكمة للتعامل بفترة السماح خاصة"، وأن المتوسط العام بلغ (٣,٩٧) بانحراف معياري (٠,٥٧).

(*) متوسط أداة القياس = مجموع أوزان المقياس / ٥ = (١+٢+٣+٤+٥)/٥= ٣

جدول رقم (١١)

نتائج الإحصاء الوصفي لتقييم أفراد العينة لفقرات العوامل الخاصة بالموظف في مرحلة ما بعد المنح

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٢	يقوم البنك بعمل زيارات دورية للتأكد من قدرة الموظفين على إنجاز الأعمال بفعالية.	٤,٢٢	٠,٩٢
٢٣	يطلب البنك من الموظفين تقديم تقارير يومية عن طبيعة الأعمال المنجزة.	٣,٩٥	١,٠٣
٢٤	يهتم الموظفون بمدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.	٤,٠٦	١,٠٤
٢٥	إن مهارة التفاوض لدى الموظف يمكن أن تعمل على زيادة فترة السماح.	٤,١٠	٠,٩٢
٢٦	يقوم الموظف بتقديم النصح والإرشاد للعملاء باختيار أفضل تمويل يناسبهم.	٤,١٦	٠,٨٥
٢٧	يتم تقييم الموظفين بناءً على قدرتهم على جذب العملاء.	٤,٠٨	٠,٨٩
٢٨	تعتمد سلامة القرار الائتماني على الخبرة.	٣,٩٧	١,٠٥
٢٩	يتسم الهيكل التنظيمي في البنك بملاءمته لاحتياجات العمل.	٤,٠٣	٠,٩٥
٣٠	تتسم القرارات الصادرة عن إدارة التسهيلات بالوضوح.	٤,٠٤	٠,٩٩
٣١	تقوم دائرة الرقابة في البنك بالتأكد من صحة تنفيذ القرار الائتماني.	٤,٢٣	٠,٧٢
٣٢	ترسل دائرة التسهيلات تقارير دورية للإدارة العليا عن برامج التمويل الممنوحة.	٣,٩٤	٠,٨٠
٣٣	فترة السماح في البنك موحدة في جميع أنواع التمويل.	٣,٨٧	٠,٨٠
٣٤	تعمل دائرة التسهيلات على التنوع في المهارات والمعلومات البنكية لدى موظفي قسم التسهيلات.	٣,٩٤	٠,٦٨
٣٥	يتسم نظام إجراءات العمل المعمول به في البنك بالوضوح.	٣,٦٧	٠,٨٧
٣٦	يتم تعديل نظام إجراءات العمل المعمول به بشكل دوري.	٣,٥٣	٠,٨٨
٣٧	يتم تبليغ قرار الثواب /العقاب للموظفين بشكل شخصي.	٤,٠١	٠,٦٩
٣٨	يوجد نظام واضح للترقية في البنك.	٣,٩٤	٠,٧٣
٣٩	يتم تقييم الموظفين بناء على مدى قدرتهم على اجتذاب العملاء.	٣,٨٦	٠,٧٧
٤٠	يتم محاسبة الموظفين المقصرين في عملهم.	٣,٧٩	٠,٨٣
٤١	يتم ربط الحوافز المقدمة للموظفين بعدد العملاء المستقطبين.	٤,٢٩	٠,٨٦
٤٢	نظام الترقية في البنك مبني على أساس الخبرة.	٤,٢٤	٠,٩٣
٤٣	نظام الترقية في البنك مبني على أساس المحسوبية.	٤,٠٢	١,٠٢
	المجموع	٤,٢٢	٠,٩٢

نلاحظ من الجدول بان استجابات إفراد عينة الدراسة نحو فقرات مجال العوامل الخاصة بالموظف في مرحلة ما بعد المنح والتي تعكس آرائهم حول فقرات العوامل الخاصة بالموظف في مرحلة ما بعد المنح، حيث أن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس(٣)، كما تبين أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (٤١) والتي تنص على " يتم ربط الحوافز المقدمة للموظفين بعدد العملاء المستقطبين."، بينما أقل متوسط حسابي كان الفقرة (٣٦) والتي تنص على " يتم تعديل نظام إجراءات العمل المعمول به بشكل دوري."، وان المتوسط العام للمجال بلغ (٤,٢٢) بانحراف معياري (٠,٩٢).

ثانيا :استبانة العملاء

جدول رقم (١٢)

نتائج الإحصاء الوصفي لتقييم أفراد العينة لفقرات العوامل الخاصة بالعميل في مرحلة ما قبل المنح

الرقم	الجملة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	يرى العملاء أن آلية تطبيق فترة السماح بحاجة إلى تطوير مستمر.	٤,١٩	٠,٩٣
٢	توجد فكرة واضحة لدى العملاء عن طريقة آلية تطبيق فترة السماح فيها.	٤,١٥	٠,٩٨
٣	مقدار التمويل في البنك يلبي الحاجة.	٣,٨٨	١,٠٧
٤	يراجع العملاء حساباتهم دورياً.	٤,٠٠	١,٠٩
٥	إن فترة السماح المقدمة تتفق وقدرة العميل على السداد.	٤,٠٤	٠,٩٧
٦	يشتمل دليل الخدمات الصادر عن البنك على برامج التمويل المتوفرة لديه.	٤,٠٩	٠,٩٠
٧	يعمل البنك بشكل مستمر على تنمية ثقافة العميل البنكية.	٤,٠١	٠,٩٤
٨	يحرص البنك على إيجاد الثقة المتبادلة مع العملاء.	٣,٩٠	١,٠٨
٩	يقدم البنك خدمات متنوعة لاستقطاب العملاء.	٣,٩٦	٠,٩٩
١٠	يقدم البنك فترات سماح متفاوتة للعملاء.	٣,٩٧	١,٠٤
١١	العملاء يقدمون على البنك في حال وجود فترة سماح.	٤,٢٠	٠,٧٢
١٢	يفصح البنك عن آلية تطبيق فترة السماح.	٣,٩٠	٠,٧٨
١٣	تلعب شخصية العميل دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.	٣,٨٣	٠,٧٧
١٤	يلعب رأسمال العميل دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.	٣,٨٩	٠,٦٦
١٥	تلعب ضمانات العميل التي يقدمها دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.	٣,٦٢	٠,٨٤
١٦	يصوب العملاء أوضاعهم المالية بناءً على الإرشاد والنصح المقدم لهم من البنك.	٣,٤٧	٠,٨٤

١٧	يلجأ العملاء إلى فترة السماح المقدمة لهم عند الحاجة.	٣,٩٧	٠,٦٧
١٨	تحجب البنوك كلفة فترة السماح عن العملاء.	٣,٨٩	٠,٧٢
١٩	يتوفر لعملاء البنك معلومات بأن فترة السماح لها كلفة	٣,٨٠	٠,٧٦
٢٠	يسمح البنك للعملاء بالاستفسار عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم.	٣,٧١	٠,٧٩
٢١	يقوم البنك بتطوير الخدمات المقدمة للعملاء باستمرار.	٤,٢٣	٠,٨٨
	المجموع	٣,٩٤	٠,٥٦

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال العوامل الخاصة بالعميل في مرحلة ما قبل المنح تراوحت مابين (٣,٤٧-٤,٢٣)، وهي تشير إلى اتجاهات ايجابية لدى إفراد عينة الدراسة، وذلك لأن جميع المتوسطات الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس(٣)، كما تبين أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (٢١) والتي تنص على " يقوم البنك بتطوير الخدمات المقدمة للعملاء باستمرار."، بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة (١٦) والتي تنص على " يصوب العملاء أوضاعهم المالية بناءً على الإرشاد والنصح المقدم لهم من البنك "، وان المتوسط العام للفقرات بلغ ٣,٩٤ بانحراف معياري ٠,٥٦.

جدول رقم (١٣)

نتائج الإحصاء الوصفي لتقييم أفراد العينة لفقرات العوامل الخاصة بالعميل في مرحلة ما بعد المنح

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢٢	العملاء قادرون على استغلال فترة السماح بشكل يتفق التزاماتهم القائمة.	٤,١٩	٠,٩٣
٢٣	إن وجود فترة السماح في البنوك هو أمر ضروري.	٣,٩٢	١,٠٤
٢٤	يمكن للعميل أن يستعمل فترة السماح في الحصول على قروض بفترة قصيرة الأجل لتغطية احتياجاته القصيرة.	٤,٠٤	١,٠٥
٢٥	يرى العملاء أن الزيادة في المديونية المترتبة على فترة السماح كبيرة جداً.	٤,٠٨	٠,٩٣
٢٦	إن شروط فترة السماح هي شروط ميسرة.	٤,١٣	٠,٨٥
٢٧	يستعمل العملاء فترة السماح للوفاء بالتزامات سابقة.	٤,٠٥	٠,٨٩
٢٨	يعتمد اتخاذ العميل لقرار قبول التمويل على مدة فترة السماح.	٣,٩٤	١,٠٥
٢٩	يجد العملاء أن الكلفة المترتبة على تطبيق فترة السماح مرتفعة.	٤,٠٠	٠,٩٥
٣٠	يحصل العملاء على قروض (تسهيلات) قصيرة الأجل خلال فترات سماح ميسرة.	٤,٠١	١,٠٠

٣١	يرى العملاء أن فترة السماح تساهم في زيادة المديونية المترتبة خاصة عند التعثر.	٤,٢٠	٠,٧٢
٣٢	يبلغ البنك العملاء عن أي تعديل يطرأ على فترة السماح.	٣,٩١	٠,٧٩
٣٣	يؤدي وجود الوازع الديني إلى إقبال العملاء على طلب التمويل من البنك الإسلامي.	٣,٨٤	٠,٧٨
٣٤	تزداد رغبت العميل بالتمويل إذا توفرت فترة السماح.	٣,٩١	٠,٦٦
٣٥	يجد العملاء أن صيغ التمويل المتعامل بها في البنوك الإسلامية تلبي احتياجاتهم التمويلية.	٣,٦٤	٠,٨٥
٣٦	يستمع البنك لملاحظات العملاء حول تطبيق فترة السماح.	٣,٤٩	٠,٨٦
٣٧	يلجأ العملاء إلى البنك الذي يقدم شروط ميسرة لتطبيق فترة السماح.	٣,٩٨	٠,٦٧
٣٨	يقدم البنك نشرات مكتوبة عن آلية تطبيق فترة السماح لاجتذاب العملاء.	٣,٩١	٠,٧٢
٣٩	يجد العملاء أن تطبيق فترة السماح في البنوك الإسلامية لا يترتب عليها أي كلفة إضافية.	٣,٨٢	٠,٧٦
٤٠	يجد العملاء أنه من المناسب أن تقلل البنوك التقليدية من نسبة الفائدة المترتبة على طول أو قصر فترة السماح.	٣,٧٥	٠,٨٢
٤١	يجد العملاء أنه يجب على البنوك الإسلامية إيجاد صيغ تمويلية أخرى ضمن الضوابط الشرعية لتلبي التطورات الاقتصادية والبنكية العالمية.	٣,٧٨	٠,٨٣
	المجموع	٣,٩٣	٠,٥٥

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال العوامل الخاصة بالعميل في مرحلة ما بعد المنح تراوحت مابين (٣,٤٩-٤,٢٣)، وهذه المتوسطات تشير إلى اتجاهات لدى إفراد عينة الدراسة، والتي تعكس آرائهم حول فقرات العوامل الخاصة بالعميل في مرحلة ما بعد المنح و ذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس(٣)، كما تبين أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة (٣١) والتي تنص على " يرى العملاء أن فترة السماح تساهم في زيادة المديونية المترتبة خاصة عند التعثر"، بينما أقل متوسط حسابي كان للفقرة (٣٦) والتي تنص على " يستمع البنك لملاحظات العملاء حول تطبيق فترة السماح. "، وبشكل عام فقد بلغ متوسط المجال ٣,٩٣ بانحراف معياري ٠,٥٥.

اختبار الفرضيات:

الفرضية العدمية الأولى(١):

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر الموظفين.

جدول رقم (١٤)

نتائج اختبار الفرضية الأولى

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٢٤,٧٧	١,٩٦	٠,٠٠	رفض

لقد تم استخدام اختبار one sample t-test ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم(٤) أن قيمة (T المحسوبة = 24.77) اكبر من قيمتها الجدولية والتي بلغت (١,٩٦)، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر الموظفين

الفرضية العدمية الثانية (٢):

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالموظف وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية

جدول رقم (١٥)

نتائج اختبار الفرضية الثانية

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
23.83	١,٩٦	٠,٠٠	رفض

لقد تم استخدام اختبار one sample t-test ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٢٣,٨٣) اكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة

المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض

الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالموظف قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

الفرضية العدمية الثالثة (٣):

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٣٣,٦٤٥	١,٩٦	٠,٠٠	رفض

لقد تم استخدام اختبار one sample t-test ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٣٣,٦٤٥) اكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالعملاء قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

الفرضية العدمية الرابعة (٤):

Ho: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العملاء..

جدول رقم (١٧)

نتائج اختبار الفرضية السادسة

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٣٤,٦٩٢	١,٩٦	صفر	رفض

لقد تم استخدام اختبار one sample t-test ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٣٤,٦٩٢) اكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العملاء.

<u>الفرضية العدمية الخامسة (٥):</u>

Ho: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العاملين في البنوك تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول رقم (١٨)

نتائج اختبار الفرضية السابعة

المتغير	F المحسوبة	F الجدولية	F المعنوية	T المحسوبة	T الجدولية	T المعنوية	نتيجة Ho
المستوى الأكاديمي	٢,٩٩	٣,٠٠	٠,٠٥٢	-	-	-	قبول
الخبرة	٦,٤٠٤	٢,٦٠	٠,٠٠٠	-	-	-	رفض
عدد الدورات	١,٩٣٤	٢,٦٠	٠,١٢٥	-	-	-	قبول
المسمى الوظيفي	٢,٣٣٥	٢,٣٧	٠,٠٥٧	-	-	-	قبول
الجنس	-	-	-	٠,٢٧٧	١,٩٦	٠,٧٨٢	قبول

لقد تم استخدام اختبار One way ANOVA واختبار T-test for independent sample عند مستوى ثقة ٩٥% لاختبار هذه الفرضية و نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة أقل من F الجدولية فيما عدا متغير الخبرة ، وT المحسوبة بالنسبة للجنس أقل من T الجدولية ما يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العاملين في البنوك تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، فيما عدا متغير الخبرة.

وباستخدام اختبار شافيه فقد تبين أن الفروقات تميل لصالح أصحاب الخبرة ١٦-٢٠ سنة

الفرضية العدمية السادسة (٦):

Ho: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والإسلامية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول رقم (١٩)

نتائج اختبار الفرضية الثامنة

المتغير	F المحسوبة	F الجدولية	F المعنوية	T المحسوبة	T الجدولية	T المعنوية	نتيجة Ho
الجنس	-	-	-	٠,٢٨٤-	١,٩٦-	٠,٧٧٧	قبول
العمر	٣,٢٢	٢,٦٠	٠,٠٢٣	-	-	-	رفض
المؤهل العلمي	٢,٤٦١	٢,٢١	٠,٠٣٣	-	-	-	رفض
عدد سنوات التعامل مع البنك	١٣,٥٤٨	٢,٦٠	٠,٠٠٠	-	-	-	رفض

نلاحظ من الجدول أعلاهن أن قيمة F المحسوبة أكبر من F الجدولية وT المحسوبة بالنسبة للجنس أقل من T الجدولية ما يدل على أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والإسلامية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية فيما عدا متغير الجنس.

وباستخدام اختبار شافيه فقد تبين أن الفروقات تميل لصالح الفئة العمرية (أكثر من ٤٠ سنة)، و مؤهل البكالوريوس ، والذي يتعاملون مع البنك لفترة أكثر من ١٥ سنة.

مناقشة النتائج والتوصيات

يستعرض الباحث فيما يلي مناقشة فرضيات الدراسة وحسب تسلسلها وذكر أبرز التوصيات وكما يلي:

النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية العدمية الأولى والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر الموظفين"

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار T test حيث يتضح من الجدول (١٤) أن قيمة (ت) بلغت (٢٤,٧٧) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في فترة السماح المقدمة للعملاء وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر الموظفين.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن البنك التقليدي أو الإسلامي يسعى لتطوير خدماته باستمرار وذلك في سبيل جذب العملاء حيث أن التسهيلات المقدمة للعملاء تعتمد على حجم تعاملاتهم البنكية كما أن السياسة المتبعة في البنك لمنح فترة السماح تتسم بالبساطة، كما أن الإدارة العليا تعطي التعليمات للقسم المسؤول عن منح التسهيلات بضرورة إنجاز معاملات العملاء، كما أن البنك يقوم بتطوير مهارات الموظفين من خلال تدريبهم على حسن التفاوض مع العميل وذلك لزيادة تعاملات البنك، كما أن البنك يعطي صلاحيات للموظفين بخصوص تحديد فترة السماح للعملاء مما يساعد على جذب التمويل، ومن هنا فإن تطبيق البنك الإسلامي أو التقليدي لفترة السماح هو عامل لجذب التمويل، وخصوصاً إذا كانت فترات السماح الممنوحة للعملاء تغطي حاجاتهم من الخدمات المصرفية، لذلك فإن هذه الخدمة تعد عاملاً واضحاً في جذب التمويل واستقطاب عدد أكبر من العملاء.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بسيسو (٢٠٠٧) والتي أظهرت نتائجها إلى أن برامج التمويل الإسلامي المطبقة حالياً لها أثر في النهوض بتلك المشروعات. واختلفت نتيجتها مع نتيجة دراسة دايفد وايلوك (٢٠٠٠) والتي أظهرت نتائجها إلى أن ارتفاع نسبة القروض المتعثرة وسوء الإدارة تؤدي إلى إفلاس البنك.

مناقشة نتائج الفرضية العدمية الثانية والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل الخاصة بالموظف قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية".

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار T test حيث يتضح من الجدول (١٥) أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٢٣,٨٣) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالموظف قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن نجاح تطبيق البنك لفترة السماح لجذب التمويل يعتمد بشكل أساسي على الموظفين في القسم المسؤول عن منح فترة السماح للعملاء، وبالتالي فإن البنك الإسلامي أو التقليدي يسعى في سبيل تحقيق ذلك إلى تطوير كفايات العاملين البنكية واختيار الموظفين أصحاب الكفاءة العالية ومن خلال تدريب الموظفين بشكل مستمر وتقديم الحوافز للموظفين وتنمية ثقافة العاملين البنكية، كما أن البنك يعطي للموظفين صلاحيات واضحة بخصوص تحديد فترة السماح المقدمة للعملاء، كما أن البنك يعتمد بشكل واضح على توصيات الموظفين بخصوص تقديم فترة السماح للعملاء، حيث تتوفر المعلومات الكافية بخصوص تقديم فترة السماح للموظفين عن حجم تعاملات العملاء البنكية، كما تسمح القنوات الاتصالية بين الإدارة والموظفين في تسهيل عملية منح فترة السماح للعملاء، مما يساعد بشكل واضح على جذب التمويل وزيادة تعاملات العملاء مع البنك وخاصة الاستفادة من فترات السماح المقدمة لهم.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة بسيسو (٢٠٠٧) والتي أظهرت نتائجها أن برامج التمويل الإسلامي المطبقة لها أثر في النهوض بتلك المشروعات، وتختلف مع نتيجة دراسة صالح (٢٠٠٠) والتي أظهرت نتائجها أنه لا أثر لبعض العوامل الديمغرافية على دفع المتعاملين مع الشركة في قطاع التمويل بالمرابحة.

مناقشة نتائج الثالثة العدمية الثالثة والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالعملاء قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية".

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار T test حيث يتضح من الجدول (١٧) أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٣٣,٦٤٥) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وهذا

يعني قبول الفرضية البديلة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الخاصة بالعملاء قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن العملاء يسعون دوماً للحصول على خدمات متنوعة من البنوك التي يتعاملون معها لذلك فإن العملاء يتابعون باستمرار هذه الخدمات ويحاولون الحصول على المعلومات التفصيلية الخاصة بكل خدمة، لذلك فإنه توجد لديهم فكرة واضحة عن طريقة وآلية تطبيق فترة السماح في البنوك التي يتعاملون معها، إضافة إلى ذلك فأن العملاء يدركون أن فترة السماح المتقدمة تتناسب وقدرة العميل على السداد، كما أن البنك يسعى دوماً لتنمية ثقافة العميل البنكية وإيجاد الثقة المتبادلة بين العملاء والبنك، لذلك وفي سبيل ذلك يقدم البنك خدمات متنوعة لاستقطاب العملاء، كما أن البنك يدرك أن العملاء يقدمون على التعامل مع البنك في حال توفر فترة سماح، لذلك فإن شخصية العميل تلعب دوراً مهماً في تحديد فترة السماح وكذلك رأسمال العميل والضمانات التي يقدمها، لذلك توجد علاقة بين العوامل الخاصة بالعملاء قبل المنح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الريحاني (٢٠٠٤) والتي أظهرت نتيجتها أن بيت التمويل الكويتي يسعى لمعالجة الأسباب التي تؤدي إلى تعثر العملاء وتختلف مع نتيجة دراسة الجوابرة (٢٠٠٨) والتي أظهرت نتيجتها وجود مخاطر عالية تعود على العملاء من خلال الاستثمار.

مناقشة نتائج الفرضية العدمية الرابعة والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العملاء".

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار T test حيث يتضح من الجدول (١٩) أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٣٤,٦٩٢) وهي أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن العملاء يدركون أن وجود فترات سماح مطبقة في البنك تزيد من فرصهم للحصول على خدمات تمويلية مميزة لذلك فإن وجود فترة سماح مناسبة بشروط ميسرة للعملاء تزيد من عوامل جذبهم للحصول على التمويل من البنك،

مما يتطلب تنمية ثقافة العميل البنكية وزيادة ثقة التعامل بين البنك والعملاء وتوفير جميع المعلومات والبيانات الخاصة بتقديم فترة السماح، كما أن تعاون العميل مع البنك وتقديمه الضمانات المختلفة يزيد من فرصة الحصول على خدمات أفضل من البنك ومن ذلك فترة السماح لذلك توجد علاقة بين فترة السماح المطبقة وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الريحاني (٢٠٠٤) والتي أظهرت نتيجتها أن بيت التمويل الكويتي يسعى لمعالجة الأسباب التي تؤدي إلى تعثر العملاء وتختلف مع نتيجة دراسة الجوابرة (٢٠٠٨) والتي أظهرت نتيجتها وجود مخاطر عالية تعود على العملاء من خلال الاستثمار.

مناقشة نتائج الفرضية العدمية الخامسة والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العاملين في البنوك تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية".

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار One Way Anova واختبار T test لعينة مستقلة، حيث يتضح من الجدول (٢٠) أن قيمة (ف) بلغت (٠,٢٧٧) وهي أعلى من القيمة الجدولية فيما عدا متغير الخبرة، و(ت) المحسوبة بالنسبة للجنس أقل من القيمة الجدولية مما يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية من وجهة نظر العاملين في البنوك الإسلامية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية فيما عدا متغير الخبرة. وباستخدام اختبار شيفيه تبين أن الفروقات تميل لأصحاب الخبرة (١٦-٢٠) سنة.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن تطبيق العاملين لفترة السماح تتأثر بالعديد من المتغيرات ولعل أهمها الخبرة حيث تلعب خبرة العامل دوراً مهماً في تنفيذ عملية تطبيق فترة السماح بشكل مناسب، أما العوامل الأخرى فليس لها تأثير مباشر على عملية التطبيق تعدد الدورات أو المسمى الوظيفي أو الجنس، مما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق فترة السماح وجذب التمويل من وجهة نظر العاملين يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ماعدا متغير الخبرة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة صالح (٢٠٠٠) والتي أظهرت نتائجها أنه لا أثر لبعض العوامل الديمغرافية على دفع المتعاملين على التعامل مع الشركة باستثناء المستوى التعليمي.

مناقشة نتائج الفرضية العدمية السادسة والتي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والإسلامية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية".

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار One Way Anova واختبار T test لعينة مستقلة، حيث يتضح من الجدول (٢١) أن قيمة (ف) بلغت (١٣,٥٤٨) وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية، وأن قيمة (ت) المحسوبة بالنسبة الجنس أقل من (ت) الجدولية مما يدل على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فترة السماح وجذب التمويل في البنوك التقليدية والإسلامية من وجهة نظر العملاء تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية فيما عدا متغير الجنس، وباستخدام اختبار شيفيه تبين أن الفروقات تميل لصالح الفئة العمرية أكثر من (٤٠) سنة، ومؤهل البكالوريوس، والذين يتعاملون مع البنك أكثر من ١٥ سنة.

ويمكن تفسير ذلك من خلال أن العملاء يقبلون على البنوك للحصول على خدمات مميزة ومن ذلك تطبيق فترة السماح على بعض الصيغ التمويلية التي يحصلون عليها حيث أن من المعلوم أن الذكور والإناث يسعون للاستفادة من تلك الخدمات، ولكن هناك عوامل اخرى تؤثر على إقبال العملاء للاستفادة من الخدمات المقدمة لهم ومن ذلك تطبيق فترة السماح ومن تلك العوامل ثقافة العميل البنكية فكلما زادت ثقافة العميل البنكية كلما كان أكثر إقبالا للاستفادة من الخدمات وكذلك الفئة العمرية حيث كلما زاد عمر العميل كلما كان أقدر على التمييز بين الخدمات المصرفية المقدمة له، وكذلك المؤهل العلمي حيث يلعب دوراً مهماً في إقبال العميل على الاستفادة من فترة السماح المقدمة له.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة مع نتيجة دراسة صالح (٢٠٠٠) والتي أظهرت نتائجها أنه لا أثر لبعض العوامل الديموغرافية على دفع المتعاملين على التعامل مع الشركة باستثناء المستوى التعليمي.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

١- أن تقوم البنوك التقليدية والإسلامية بعقد اللقاءات وعمل ورش العمل وذلك لتنمية الثقافة البنكية لدى العاملين والعملاء مما يحسن من قدرتهم على الاستفادة من الخدمات، وذلك من خلال إيفاد البنوك للعاملين في دورات تدريبية لإكسابهم المهارات اللازمة لتقديم خدمات أفضل للعملاء.

٢- أن تعمل البنوك الإسلامية على زيادة برامجها الدعائية، ونشراتها الإعلامية الهادفة لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة الحرص على إظهار الجانب المادي للمعاملات مع التركيز على الجانبين الروحي والاجتماعي لأهمية هذه البنوك.

٣- أن يقوم البنك الإسلامي بإعادة النظر في فترات السماح المطبقة على صيغ التمويل المختلفة وذلك بزيادة الفترات المقدمة للعملاء كما هي مطبقة في البنوك التقليدية مما يساعد على جذب التمويل في تلك البنوك.

٤- أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى مشابهة للباحثين في مجال العمل البنكي.

٥- أن تعمل البنوك الإسلامية بإيجاد ميزة تنافسية لها من خلال تقديم خدمات بنكية مميزة يمكن من خلالها منافسة البنوك التقليدية ومن ذلك إيجاد صيغ مناسبة للتعامل بفترة السماح كعامل جذب للتمويل.

٦- أن تقوم البنوك الإسلامية وكذلك التقليدية بتبسيط إجراءات المتعاملين معها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء بما يؤدي إلى زيادة التعاملات البنكية وبالتالي تطوير العمل البنكي والبنكي وزيادة الربحية.

قائمة المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم.
- ابن منظور، لسان العرب.
- البخاري، صحيح البخاري، ج٣، ص٧٥.
- اللوزي، سليمان، وآخرون (١٩٩٧). إدارة البنوك، عمان: دار الفكر للطباع والنشر.
- سلامة، راشد (٢٠٠٢). دراسة ميدانية مقارنة لدوافع التعامل مع البنوك التجارية والإسلامية، مجلة البصائر، جامعة البتراء، المجلد٦، العدد٢.
- أبو الرب، جهاد (١٩٨٩). محددات الطلب على التسهيلات البنكية من البنك الإسلامية الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الكفراوي، عوف (٢٠٠٦). النقود والبنوك في النظام الإسلامي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
- النشرة الإحصائية للبنك المركزي الأردني، ٢٠٠٩.
- الشمري، ناظم (١٩٨٩). النقود والبنوك، وزارة التعليم العالي، الموصل، العراق.
- منشورات البنك الإسلامي الأردني، سياسات التمويل في البنك، ٢٠٠٩.
- عجام، ميثم، التمويل الدولي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦، ص٢٣.
- عمر، حسين، الموسوعة الاقتصادية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط٤، ١٩٩٢، ص١٤٥
- البعلي، عبد الحميد، دور البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، كتاب منشور في الموقع العالمية للاقتصاد الإسلامي، بحوث أ.د عبد الحميد البعلي، http://www.sharea.gov.kw/books_files/baali
- قحف، منذر، مفهوم التمويل في الاقتصاد الإسلامي، منشورات البنك الإسلامي للتنمية _ المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، ٢٠٠٣.
- طايل، مصطفى كمال، البنوك الإسلامية المنهج والتطبيق، بنك فيصل الإسلامي المصري، جامعة أم درمان، السودان، ١٩٨٨.
- اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، مطابع الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية، مصر الجديدة، القاهرة، ١٩٧٧.

- سلطان، محمد سعيد وآخرون، إدارة البنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ١٩٨٩، ص٥٣-٥٤.
- مبارك، عبد المنعم، ويونس، محمد محمود، اقتصاديات النقود والصيرفة والتجارة الدولية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٦.
- النجار، أحمد، البنوك الإسلامية وأثرها في تطوير الاقتصاد الإسلامي، مجلة المسلم المعاصر، ع٢٤، أكتوبر- نوفمبر ١٩٨٠.
- الهيتي، عبد الرزاق، البنوك الإسلامية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة، عمان، ١٩٩٨.
- مشهور، أميرة عبد اللطيف، الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي، مكتبة مدبولي، القاهرة، ط١، ١٩٩١، ص٣٦٧-٣٦٨.
- علم الدين، محيي الدين إسماعيل، موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، ج١، ١٩٩٣، ص١٢٦
- عمر، محمد عبد الحليم ، معايير المحاسبة للبنوك الإسلامية التعريف بها وكيفية تطبيقها، ورقة عمل مقدمة من المؤتمر الأول للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية في سورية، دمشق ١٣-١٤ آذار /٢٠٠٦.
- بنك التضامن الدولي الإسلامي، التمويل والاستثمار، تعريف المشاركة في البنوك الإسلامية، الموقع الالكتروني للبنك http://www.tib.com
- ريحان، بكر، صيغ التمويل والاستثمار الإسلامي، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الأول للبنوك الإسلامية والمؤسسات المالية الإسلامية في سورية، دمشق ١٣-١٤ آذار /٢٠٠٦
- البدور، راضي، صيغ التمويل الإسلامي، مجلة الدراسات المالية والبنكية، العدد الثاني ٢٠٠١.
- خطة الاستثمار في البنوك الإسلامية، ندوة عقدت في عمان بالتعاون مع المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب في جدة، ١٦-١٩٨٧/٦/٢١، ص٧٤، من محاضرة راضي البدور، اقتصاديات عقود المشاركة في الأرباح.
- الأمين، حسن، المضاربة الشرعية وتطبيقاتها الحديثة، منشورات المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، ٢٠٠٠.
- موقع بنك التضامن الدولي الإسلامي، تعريف المضاربة في البنوك الإسلامية، www.trib.com

- الشرباصي، أحمد، المعجم الاقتصادي الإسلامي، دار الجليل، ١٩٨١.
- الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر، مختار الصحاح، ص٣٧١.
- الكاساني، علاء الدين، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط٢، ١٤٠٦هـ، ج٥، ص٢.
- الخياط، عبد العزيز، الشركات في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، بيروت، مؤسسة الرسالة، ط٢، ١٩٨٣.
- عمر، محمد عبد الحليم، معايير المحاسبة للبنوك الإسلامية، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر سورية الأول للصيرفة الإسلامية، ١٣-١٤ آذار ٢٠٠٩ ، دمشق.
- منشورات البنك الإسلامي الأردني، سياسات التمويل في البنك، ٢٠٠٩، ص٤.
- المصري، عبد السميع، "البنك الإسلامي علمياً وعملياً"، مكتبه وهبة، ١٤٠٨هـ /١٩٨٨م. صفحة ١٠٩ وما بعدها
- قانون البنوك الأردني رقم ٢٨ لسنة ٢٠٠٠، المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، العدد ٤٤٤٨، تاريخ ١-٨-٢٠٠٨
- الشمري، ناظم، النقود والبنوك، وزارة التعليم العالي، الموصل، ١٩٨٩، ص٢٠.
- بنك الإسكان للتجارة والتمويل، النشرة الدورية، ٢٠٠٩.
- حسون، توفيق، الإدارة المالية، منشورات جامعة دمشق، ١٩٨٥.
- عبد العزيز، سمير، اقتصاديات الاستثمار والتمويل والتحليل المالي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، ١٩٩٧.
- نادي الدراسات الاقتصادية، التمويل والاستثمار، مرجع سابق، ص١٣
- القانون رقم (١٠) لعام ١٩٨١ لسندات المقارضة الصادر عن وزارة الأوقاف الأردنية.
- حسن، سامي، صيغ التمويل الإسلامي: مزايا وعقبات كل صيغة ودورها في تمويل التنمية، مجلة البنوك الإسلامية، ٤٨، العدد٦٣، ١٩٨٨، ص١٦.
- قطيش، عبد الرؤوف، النقود والتشريع البنكي في لبنان، ط١، بيروت، ١٩٩٤.
- الصمادي، عدنان، التسهيلات الائتمانية وأثر ذلك في استثمار وتنمية أموال البنوك اللاربوية، اتحاد البنوك العربية، لبنان، بيروت، ٢٠٠٥.
- جوابرة، وفاء، إدارة المخاطر في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، ٢٠٠٨.

- بسيسو، سمير، تطوير برامج التمويل الإسلامي للمشاريع الإنتاجية الصغيرة في الأردن، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، ٢٠٠٧.
- سعيد، بنان، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة حالتي البنك الإسلامي وبنك البركة الإسلامية للفترة (١٩٩٢-٢٠٠٣)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، ٢٠٠٦.
- الديحاني، فهد، الالتزامات المتعثرة في البنك الإسلامي، دراسة تطبيقية على بيت التمويل الكويتي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، ٢٠٠٤.
- السوسوه، عبد المجيد ، المضاربة المشتركة في البنوك الإسلامية (دراسة لمفهومها وأحكامها في الفقه الإسلامي)، مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية، ديسمبر ٢٠٠٤، العدد ٢٦، ص ص٢٣٧-٢٧٠.
- دوابه، أشرف محمد، صناديق الاستثمار في البنوك الإسلامية بين النظرية والتطبيق، ط ١، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، القاهرة، ٢٠٠٤.
- سلامة، راشد، الوعي المصرفي لدى غير المسلمين وأثره على التعامل مع البنوك الإسلامية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، عدد٢، ٢٠٠٣.
- قبلان، حسين، دور البنوك الإسلامية في تمويل الاستثمارات (دراسة مالية: الجمهورية العربية السورية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، ٢٠٠٨.
- سلامة، راشد، دراسة ميدانية مقارنة لدوافع التعامل مع البنوك التجارية والإسلامية، مجلة البصائر، جامعة البتراء، ٢٠٠٢، المجلد٦، العدد٢.
- صالح، علي، تحليل دوافع المتعاملين مع شركة بيت المال الفلسطيني العربي في قطاع التمويل بالمرابحة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين، ٢٠٠٠.
- الخزعلي، أحمد سالم، التعثر البنكي في الأردن، دراسة تحليلية مقارنة (١٩٨٠-١٩٩٧)، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ٢٠٠٠.

- غانم، مروان، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردني (١٩٧٨-١٩٩٨)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، المفرق، ٢٠٠٠.
- حراحشة، عادل، تقييم كفاءة البنك الإسلامي الأردني" دراسة تحليلية مقارنة ١٩٨٥-١٩٩٧، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، المفرق، ١٩٩٩.
- اشبير، محمد عثمان (٢٠٠١). المعاملات المالية المعاصرة في الاقتصادي الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، ط٤.

١. عمر، حسين (١٩٩٢). الموسوعة الاقتصادية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط٤.

- سفر، أحمد (٢٠٠٥). البنوك الإسلامية، منشورات اتحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان.

٢. عجام، ميثم (٢٠٠٦). التمويل الدولي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.

• المراجع الأجنبية:

- **Madurn, Jeff, Financial Markets and Institutions, third Edition, New York: west publishing, 1995, pp. 421-422**
- **Khone, Meir, Money Banking and Financial Markets, The Dryden Press, Chicago, 1991, p300.**
- **Cavalla, Michele And Majnoni, Giovanni," Do Banks Provision for Bad Loans in Good Times? Empirical Evidence and Policy Implications, World Bank Working Paper, No (2619), Washington D.C., USA, , 2000, pp 294-330.**
- **Wheelock, David, Why Banks Disappear "The Fedral Reserve Bank, NY, Feb2000, p2-5.**

الملحق رقم (١)

الاستبانة الخاصة بالعملاء

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة .....المحترم.

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " " فترة السماح كعامل تحفيزي للتمويل في البنوك الأردنية وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة الآلية التي يتم تطبيق فترة السماح في البنوك الاردنيه.

أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بحسب ما ترونه مناسباً علماً بأن النتائج التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

راجيا منكم ايلاء الموضوع الأهمية، شاكراً لكم حسن تعاونكم.

أولا: المعلومات الأساسية:

١- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

٢- العمر:

☐ ١٨-٢٥ سنة ☐ ٢٦ - ٣٠ سنة

☐ ٣١-٤٠ سنة ☐ أكثر من ٤٠ سنة

٣- المؤهل العلمي:

☐ ثانوية عامة فما دون ☐ دبلوم متوسط

☐ دبلوم عال ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

٤- عدد سنوات التعامل مع البنك:

☐ ١-٥ سنوات ☐ ٦ - ١٠ سنوات

☐ ١١ - ١٥ سنة ☐ ١٥ سنة فأكثر

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق على حالتك:

ثالثاً: العوامل الخاصة بالعملاء

الرقم	الجملة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق نسبيا	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الثقافة البنكية						
١	يرى العملاء أن آلية تطبيق فترة السماح بحاجة إلى تطوير مستمر.					
٢	توجد فكرة واضحة لدى العملاء عن طريقة آلية تطبيق فترة السماح فيها.					
٣	مقدار التمويل في البنك يلبي الحاجة.					
٤	يراجع العملاء حساباتهم دورياً.					
٥	إن فترة السماح المقدمة تتفق وقدرة العميل على السداد.					
٦	يشتمل دليل الخدمات الصادر عن البنك على برامج التمويل المتوفرة لديه.					
٧	يعمل البنك بشكل مستمر على تنمية ثقافة العميل البنكية.					
طبيعة العلاقة مع البنك						
٨	يحرص البنك على إيجاد الثقة المتبادلة مع العملاء.					
٩	يقدم البنك خدمات متنوعة لاستقطاب العملاء.					
١٠	يقدم البنك فترات سماح متفاوتة للعملاء.					
١١	العملاء يقدمون على البنك في حال وجود فترة سماح.					
١٢	يفصح البنك عن آلية تطبيق فترة السماح.					

١٣	تلعب شخصية العميل دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.					
١٤	يلعب رأسمال العميل دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.					
١٥	تلعب ضمانات العميل التي يقدمها دوراً مهماً في تحديد مدة السماح.					
١٦	يصوب العملاء أوضاعهم المالية بناءً على الإرشاد والنصح المقدم لهم من البنك.					
١٧	يلجأ العملاء إلى فترة السماح المقدمة لهم عند الحاجة.					
١٨	تحجب البنوك كلفة فترة السماح عن العملاء.					
١٩	يتوفر لعملاء البنك معلومات بأن فترة السماح لها كلفة					
٢٠	يسمح البنك للعملاء بالاستفسار عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم.					
٢١	يقوم البنك بتطوير الخدمات المقدمة للعملاء باستمرار.					

الملحق رقم (٢)

الاستبانة الخاصة بالموظفين

ثانياً: يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق على حالتك

العوامل الخاصة بالموظف

الرقم	الجملة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق نسبيا	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يعمل البنك على تطوير كفايات العاملين البنكية.					
٢	يتم اختيار العاملين في البنك بناء على الكفايات ذات العلاقة بالعمل البنكي.					
٣	يقدم البنك تدريباً مستمراً للعاملين.					
٤	يعمل البنك على تنمية ولاء / انتماء العاملين.					
٥	يتبع البنك سياسة واضحة في الترقيات.					
٦	ينمي البنك الثقافة البنكية للعاملين.					
العوامل الخاصة بإدارة التسهيلات:						
٧	تحدد التعليمات الصادرة عن البنك تاريخاً محدداً لبدء العمل بها.					
٨	يعطي البنك العاملين صلاحية اتخاذ القرار بخصوص تحديد فترة السماح لجذب العملاء.					
٩	إن تطوير خدمات البنك باستمرار يعمل على جذب العملاء.					
١٠	تعتمد موافقة الإدارة على التمويل بناءً على التوصيات الصادرة من العاملين بخصوص فترة السماح.					
١١	يتم اتخاذ القرار المتعلق بفترة السماح بناءً على المعلومات المتعلقة بالتزامات العميل القائمة.					
١٢	تفوض الإدارة العليا العاملين في اتخاذ القرار التمويلي.					

١٣	تعتمد التسهيلات المقدمة للعملاء على حجم تعاملاتهم البنكية.					
١٤	إن إجراءات العمل بفترة السماح هي إجراءات بسيطة.					
١٥	يلتزم العاملون بالتعليمات الصادرة بعدم تجاوز فترة السماح.					
١٦	يلتزم العاملون في البنك الإسلامي بالضوابط الشرعية الحاكمة للتعامل بفترة السماح خاصة.					
العوامل الخاصة بإدارة البنك العليا						
١٧	تفوض الإدارة العليا العاملين في البنك بإنجاز معاملات العملاء.					
١٨	تساعد الإدارة العليا الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالبنك من خلال تزويدهم بالتعليمات.					
١٩	توفر الإدارة العليا للموظفين الوقت اللازم لانجاز معاملات العملاء من خلال سهولة قنوات الاتصال المتبادلة بين الإدارة والموظفين.					
٢٠	تحرص الإدارة العليا على تطوير كفايات الموظفين البنكية.					
٢١	يعتبر الموظف أحد أسباب ترتيب كلفة إضافية على استخدام فترة السماح.					