

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education Erasmus+
CBHE 561966

**Title: The Effect of Applying Psychological Contract on Employees'
Productivity in the Palestinian Universities in the Gaza Strip**

مدى تطبيق العقد النفسي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وأثره على إنتاجية
الموظف

Presenter: Abrar sabry Abu takeya

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of
HUDDERSFIELD



Università degli Studi
di L'Aquila

المحتوى

١. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 متغيرات الدراسة

1.4 أهداف الدراسة

1.5 أهمية الدراسة

1.6 منهجية الدراسة

1.7 نتائج الدراسة

1.8 توصيات الدراسة



١,١ المقدمة

إن المنظمات بطبيعتها تتصف بالتغيير المستمر نتيجة التطورات التكنولوجية والتقدم المتسارع في وسائل الإنتاج، وظهور العولمة، وغيرها من العوامل التي قد تؤثر على المنظمات بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي بدورها تُحدث تحولات كبيرة بالمنظمة سواءً كان ذلك باندماجها أو إعادة هيكلتها أو زيادة أو تقليل عدد العاملين أو غير ذلك، لذلك أصبح لزاماً على المنظمات مواكبة هذه التغييرات بشكل جدي ومتسارع كي تحافظ على استمراريته وبقائها.

وتعد الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة أحد المنظمات التي تتأثر كغيرها بالتغيرات السابقة مضافاً إليها جملة من التحديات التي تؤثر على سير عملها كالحصار وإغلاق المعابر وشحّ الدعم الخارجي المقدم من الجهات الدولية المانحة وغيرها، أثر ذلك على طبيعة الوعود المقدمة من إدارة الجامعات لموظفيها، والتي تعد عاملاً من أهم عوامل نجاح الجامعة.



وقد أدركت المنظمات أن سبب نجاحها واستمرارها يكمن في المحافظة على العلاقة المتبادلة الذي يعتبر أهم عناصر الإنتاج، مما أدى إلى حدوث تغييرات كبيرة في سياسة بعض المنظمات تجاه موظفيها، حيث أصبحت العلاقة أكثر تبادلية بين الموظف والمنظمة، وأصبحت مبنية على الاحترام والتفاهم والثقة المتبادلة.

حيث يعتمد نجاح منظمات الأعمال بشكل أساسي على صحة العلاقة بين العاملين ورب العمل، والتي بدورها قد تأثرت بشكل ملفت للانتباه نتيجة للتطورات التي حصلت في بيئة الأعمال الحالية، فعقود العمل أصبحت قصيرة ومؤقتة، مما يعني عدم الاستقرار الوظيفي.

ويعرف العقد النفسي على أنه عبارة عن معتقدات شخصية عن الالتزامات المتبادلة بين الأفراد والمنظمة وتصبح الالتزامات عبارة عن تعاقدات حينما يعتقد طرفا العقد بأن الفرد ملتزم بأداء مهمات معينة مقابل وعود من المنظمة بمقابلة تلك الالتزامات بمكافآت أو إجراءات معينة.



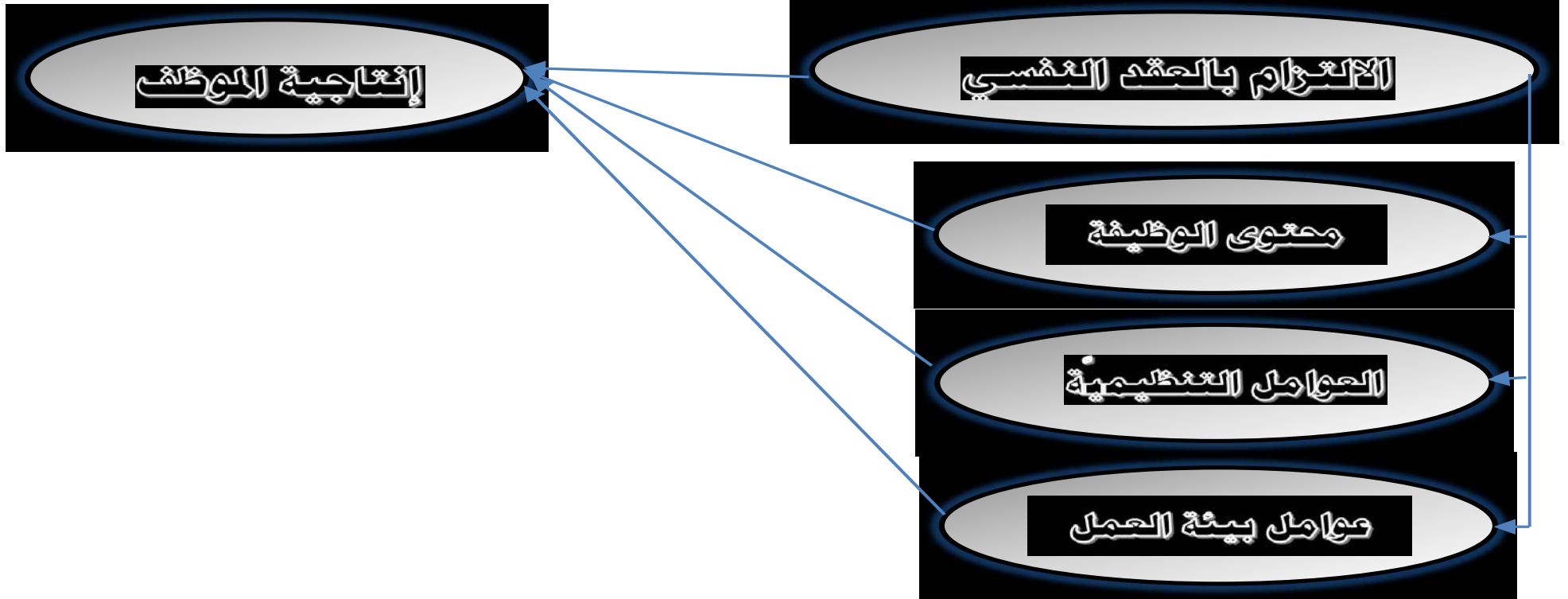
١,٢ مشكلة الدراسة

إذا تم النظر إلى أسباب المشاكل التي تتعلق بالمنظمات، فسنجد أن جزءا ليس بسيطاً منها يرجع إلى عدم الالتزام بالوعد والالتزامات التي تعطيها الإدارة لموظفيها والتي من خلالها ستؤدي إلى نجاح أو فشل المنظمات، حيث أن عدم الالتزام بهذه الوعد ستؤدي إلى حدوث سلوكيات سلبية من قبل الموظفين تجاه المنظمة كضعف الولاء للمؤسسة وعدم الثقة وقد يصل الأمر إلى ترك الموظفين لعملهم مما سيولد مشكلات داخل المؤسسة.

ونظراً للتوسع الكبير في عدد مؤسسات التعليم العالي في قطاع غزة في الأونة الأخيرة وما تلي ذلك من مشكلات رئيسية كان أبرزها ازدياد أعداد الموظفين في هذه الجامعات، وتوقف الدعم المادي من مؤسسات التمويل خارج القطاع، وغيرها من الأسباب كالحصار وإغلاق المعابر أدى ذلك إلى تقليص رواتب الموظفين وتأخيرها عن الموعد المخصص لصرفها وذلك بسبب العجز الحاصل في موازنتها السنوية.

ونظراً لما سبق فإن إدارة الجامعات تواجه مشكلة في تطبيق التزاماتها القائمة تجاه موظفيها مثل منحهم إجازات للتفرغ العلمي، والحصول على الشهادات العليا، والترقيات المستحقة، مما يجعل من الضرورة بمكان بحث العلاقة بين مدى التزام الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بوعودها وأثرها على إنتاجية الموظف.

١.٣ متغيرات الدراسة





١,٤ أهداف الدراسة

- إلقاء الضوء على واقع تطبيق العقد النفسي وأثره على إنتاجية الموظف.
- دراسة مدى التزام المنظمات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة بالوفاء ببندود العقد النفسي المبرم بينها وبين الموظفين الذين يعملون بها.
- دراسة التأثيرات المحتملة لخرق العقد النفسي وانعكاساتها على الموظفين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
- المساهمة في تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب القرار من خلال الالتزام بالعقد النفسي تجاه الموظفين من أجل رفع مستوى أداء الموظفين مما يسهم في تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسات التعليمية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.



١,٥ أهمية الدراسة

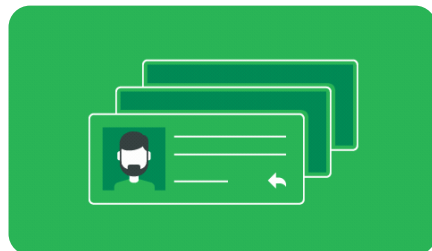
تكمّن أهمية الدراسة بكونها تتناول موضوعاً إدارياً حديثاً > الدراسات في موضوع العقد النفسي، وعدم توافر دراسات إنتاجية الموظفين.

وتنعكس أهمية الدراسة من خلال إظهار دور العقد النفسي – والإيفاء بما يتعلق به - في تحسين العوامل الجاذبة للموظفين للعمل في الجامعات الفلسطينية، وتوثيق العلاقة بين الجهتين سواء من قبل الموظفين أو من ناحية المنظمة لضمان الاستمرار في العمل، وما يترتب عن ذلك من تخفيض للنفقات المرتبطة بزيادة معدل دوران العمل والتقليل من السلوكيات السلبية المصاحبة لإدراك الفرد لانتهاك العقد النفسي، وبالتالي الالتزام بالعقد النفسي لما لذلك أثر كبير سواء على المنظمة أو على الموظف بشكل خاص.

١,٦ منهجية الدراسة



تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي تم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.



مجتمع الدراسة

الجامعة	أكاديمي	إداري	خدمات	مجموع عدد الموظفين
الجامعة الاسلامية	399	418	192	1009
جامعة الأزهر	244	210	115	569
جامعة الأقصى	437	177	155	769
جامعة القدس المفتوحة	80	166	62	308
جامعة فلسطين	98	88	33	219
المجموع	1258	1059	557	2874



عينة الدراسة

قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية ذات المرحلتين
الجامعة والمرحلة الثانية حسب الفئة الوظيفية، حيث تم توزيع 450 استبانة على مجتمع الدراسة
وقد تم استرداد 389 استبانة بنسبة 86.4%.

الجامعة	أكاديمي	إداري	خدمات	مجموع عدد الموظفين
الجامعة الإسلامية	47	49	31	127
جامعة الأزهر	29	25	18	72
جامعة الأقصى	56	50	20	126
جامعة القدس المفتوحة	10	20	7	37
جامعة فلسطين	11	12	4	27
المجموع	153	156	80	389

١,٧ نتائج الدراسة

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

التزام الجامعات بتعهداتها فيما يتعلق بجانب المحتوى الوظيفي بالمرتبة الأولى، وكان ذلك بسبب التزام الجامعات بتحديد الوصف الوظيفي بصورة مكتوبة وهو الأمر الذي يزيد من التزام الجامعات بهذا الوصف الوظيفي الذي أعدته بنفسها، وجاء في المرتبة الثانية التزام الجامعات بتعهداتها المتعلقة بالعوامل التنظيمية، والتي كانت بسبب وجود نظام إداري قوي تتبعه الجامعات يعزز من التزام إدارة الجامعات به، وأخيراً جاء التزام الجامعات بعناصر بيئة العمل بالمرتبة الثالثة، والذي تأثر بشكل كبير بالضائقة المالية التي تمر بها الجامعات الأمر الذي أدى لعدم التزام بعض الجامعات بدفع الرواتب والمكافآت.

كما وجدت الدراسة أن العاملين في الجامعات الفلسطينية يقدمون مستوى كبير من الأداء وإنتاجية عالية، ويتمتع العاملون في الجامعات بكفاءة علمية ومهنية كبيرة، والسبب في ذلك إلى حرص الجامعات على توظيف أفضل الكفاءات لديها.



١.٨ توصيات الدراسة

لما ضرورة قيام إدارة الجامعات الفلسطينية ببذل المزيد من
يترتب عليه من آثار عاطفية وسلوكية على العاملين، والتي تؤدي إلى التأثير على إنتاجيتهم وكفاءتهم في
العمل.

على الجامعات أن تكون أكثر حرصاً على الالتزام بوعودها خاصة غير المكتوبة منها والتي قد يطلقها
رؤساء الأقسام أو مديري الدوائر، حيث يعتبرها العاملون بمثابة عقد والتزامات تتحملها الجامعة
تجاههم، وأن أي إخلال بتلك الوعود يعتبره العاملون إخلال بالاتفاقات والتزامات الجامعة تجاههم
مما ينعكس بشكل سلبي على أداءهم في العمل.

شكراً لحسن الاستماع

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education Erasmus+ CBHE 561966

واقع تقييم العائد على الاستثمار في التدريب وأثره على الأداء الوظيفي

"دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة"

الباحث: عبد الله محمد عقل

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of
HUDDERSFIELD



Università degli Studi
di L'Aquila

المحتوى

١. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهداف الدراسة

1.4 أهمية الدراسة

1.5 متغيرات الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 منهجية الدراسة

1.8 نتائج الدراسة

1.9 توصيات الدراسة

١,١ المقدمة

يعتبر التدريب أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين وتطوير الكادر البشري من خلال صقل المهارات والمعارف والعلوم وتنمية القدرات المختلفة من أجل رفع مستوى الأداء عند العاملين، حيث أن المؤسسات التي لا تضع جل اهتمامها في التدريب وتقييم العائد على الاستثمار منه سوف تواجه الكثير من المشاكل والصعوبات بسبب التغيرات السريعة التي تكون داخل المؤسسة وخارجها.

تتضح أهمية دراسة تقييم العائد على الاستثمار في التدريب وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسات بشكل عام وقطاع مؤسسات التعليم العالي ولاسيما في الجامعة الإسلامية، لما لها من دور فعال في النهوض بالمجتمع وتنميته لذلك يجب التركيز على تدريب العاملين وتقييم العائد على الاستثمار في التدريب ومعرفة مردود التدريب على أداء العاملين من أجل تطوير العاملين والوصول إلى تنمية المجتمع بشكل عام.

١.٢ مشكلة الدراسة

إن التطور العلمي المتسارع والثورة المعلوماتية في عصرنا الراهن أدى إلى حدوث نقلة نوعية على صعيد المعارف والمهارات المتنوعة في كافة المجالات والذي بدوره يحدث فروقاً في أداء الكادر البشري، مما تتطلب من عمل دورات تدريبية بشكل مستمر وبدون توقف لجميع الموظفين الذين يعملون في المؤسسة من جميع الجوانب.

حيث تقدم الجامعة الإسلامية ومن خلال عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر وبالتنسيق مع عمادة الجودة والتطوير مجموعة من البرامج التدريبية للعاملين في الجامعة، تم مقابلة العديد من الموظفين من مختلف الدوائر والعمادات حيث تبين أنه لا يوجد متابعة بعد التدريب أو الاستثمار فيه من قبل الجهات المختصة في الجامعة.

ومن هنا تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما هو واقع تقييم العائد على الاستثمار في التدريب وأثره على الأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة؟
- ما مستوى الأداء الوظيفي في الجامعة الإسلامية بغزة؟
- هل توجد علاقة بين تقييم العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي في الجامعة الإسلامية بغزة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في حال تقييم العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية، عدد الساعات التدريبية)؟

١,٣ أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة.
- إلقاء الضوء على واقع تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة.
- الكشف عن وجود علاقة بين تقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.
- تقديم توصيات ومقترحات علمية يمكن الاستفادة منها في تبني مفهوم تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة.

١,٤ أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول أحد الموضوعات المهمة في العملية الإدارية و لها اثر عظيم على المؤسسة وهو التدريب وتقييم العائد على الاستثمار منه في الجامعة الإسلامية بغزة ، وتظهر الأهمية من خلال الأهمية العلمية والأهمية العملية:

الأهمية العلمية:

تساهم هذه الدراسة في لفت انتباه الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في مجال تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة.

تعتبر الدراسة من الدراسات القليلة (في حدود علم الباحث) التي تناولت موضوع تقييم العائد على الاستثمار في التدريب في الجامعة وربطها بموضوع الأداء الوظيفي.

توسيع دائرة المعارف وترسيخ المعلومات عند الباحث، بقيامه بالبحث والتنقيب عن المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية.

تعطي الدراسة إضافة علمية ودراسة موضوعية واكتساب معرفة عن تقييم العائد على الاستثمار في التدريب وأثره على الأداء الوظيفي وأهمية تطبيقه في الجامعة الإسلامية بغزة.

الأهمية العملية:

العمل على تزويد القائمين على التدريب في الجامعة الإسلامية بغزة بتوصيات ومقترحات فعالة و موثقة ومستمدة من البحث الميداني قد تساعد في تحقيق أهدافها.

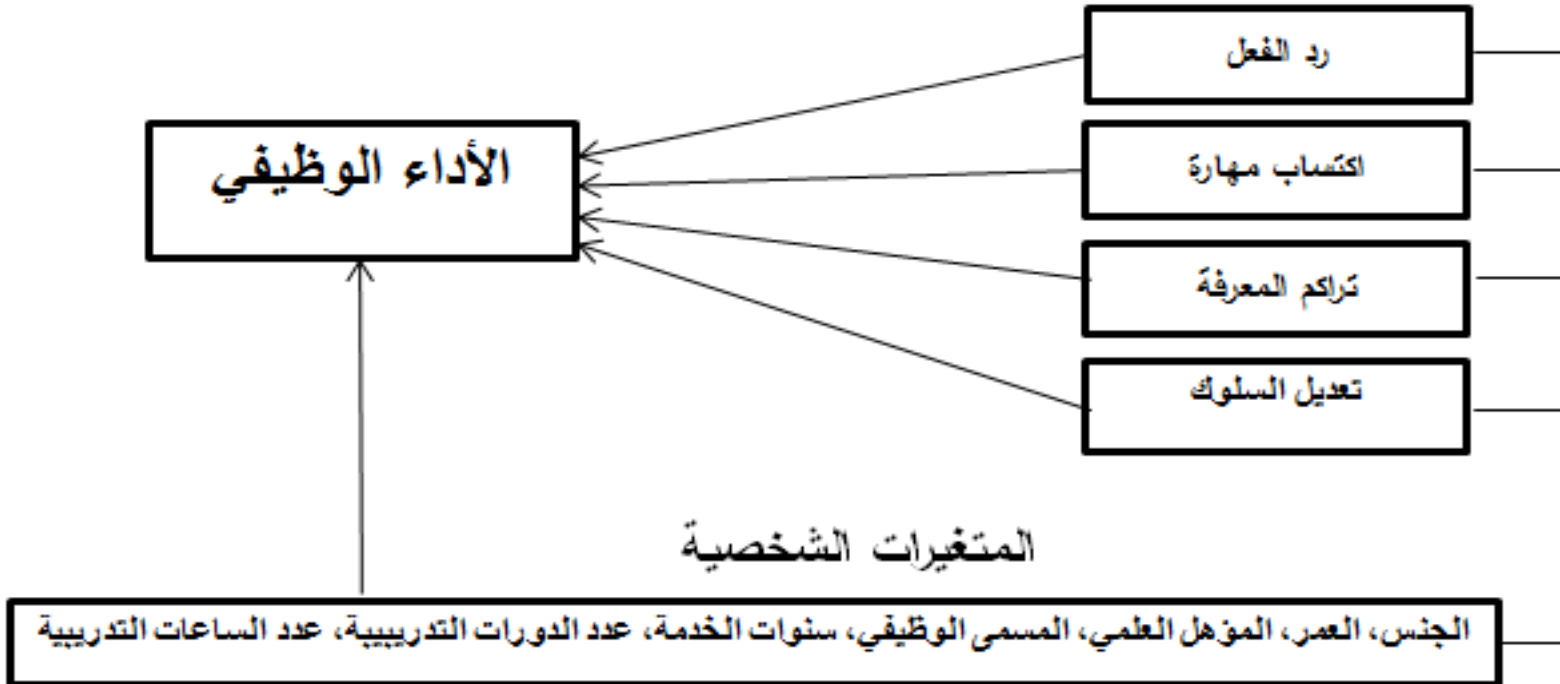
ستساعد هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية لدى الجامعة وإضافة نوعية في مجال البحث العلمي، ومرجع للباحثين الراغبين في الحصول على المعلومات التي ترتبط بأبحاثهم ودراساتهم.

١,٥ متغيرات الدراسة

المتغير المستقل

تقييم العائد على الإستثمار في التدريب

المتغير التابع



١.٦ فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين رد الفعل والأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين اكتساب مهارة والأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين تراكم المعرفة والأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين تعديل السلوك والأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يؤثر العائد على الاستثمار في التدريب عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ على الأداء الوظيفي لدى متدربي الجامعة الإسلامية بغزة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ في استجابات المبحوثين حول العائد على الاستثمار في التدريب تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية، عدد الساعات التدريبية).

الفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ في استجابات المبحوثين حول الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، عدد الدورات التدريبية، عدد الساعات التدريبية).

١,٧ منهجية الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً

المصدر الثانوي:

حيث اتجه الباحث إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

المصدر الأولي:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من العاملين في الجامعة الإسلامية (الإداريين والأكاديميين) والبالغ عددهم (٨٢٩) موظفاً.

عينة الدراسة

قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية بهدف جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة فإن حجم عينة الدراسة يتكون من (٢٦٣) موظف.

١,٨ نتائج الدراسة

- وجود علاقة طردية متوسطة بين تقييم العائد على الاستثمار في التدريب والأداء الوظيفي بنسبة ٧١.٦%، وأن هناك تأثير لتقييم العائد على الاستثمار في التدريب على الأداء الوظيفي بنسبة ٧١.٥% يعود إلى المتغيرات المستقلة التالية (رد الفعل، تعديل السلوك، اكتساب المهارة، تراكم المعرفة).
- وجود استغلال لموارد الجامعة المتعلقة بقاعات التدريب.
- يلائم محتوى المادة التدريبية لطبيعة عمل الموظفين، حيث يساعد على تنمية وتطوير الموظفين في مجال عملهم.
- عدم مناسبة أوقات التدريب لرداء الموظفين.

- يساهم التدريب في إكساب الموظفين المهارات الجديدة وزيادة الحصيلة المعرفية لدى الموظفين التي تؤهلهم في الوظيفة التي يعملون بها.
- تعزز البرامج التدريبية الثقة بالنفس لدى الموظفين.
- يلعب الاستثمار في التدريب دوراً مهماً في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي.
- يساهم التدريب في تطوير علاقات الموظفين مع بعضهم البعض، حيث يساعد ذلك على تسهيل اجراءات العمل وتنمية وتطوير الأداء الوظيفي.
- تقوم الجامعة بعقد دورات تدريبية بشكل مستمر ومنظم وتخطيط مسبق وفقاً للاحتياجات التدريبية.

١.٩ توصيات الدراسة

- ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية في أوقات تلائم دوام الموظفين لتسهيل الالتحاق بها.
- العمل على اختيار وتطوير البرامج التدريبية التي تعزز وتنمي مهارات حل المشاكل بطريقة سريعة.
- التركيز على اختيار البرامج التدريبية النوعية التي تحافظ على الموظفين ذوي المعرفة والخبرة العالية لتقليل معدل دوران العمل في الجامعة.
- ضرورة تطوير البرامج التدريبية لتعزيز ثقافة تبادل المعرفة للعاملين في نفس المستوى الوظيفي في الجامعة.
- اختيار الموظفين ذوي اختصاص وصلة بالأعمال التي سيقومون بتقييم أدائها الوظيفي.

- ضرورة تبني سياسات محاسبة الموظفين أصحاب الأداء الوظيفي المتدني ووضع معايير تعمل على تحفيزهم.
- وضع نظام حوافز مادية ومعنوية لتشجيع الموظفين للعمل بعد أوقات الدوام الرسمي والذي يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية لديهم.
- ضرورة مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار لماله من بالغ الأثر في تحسين أدائهم الوظيفي..

شكراً لحسن الاستماع

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher
Education Erasmus+ CBHE 561966

Title: Meta-analysis for Microfinance

Presenter: Azza Z. AlSahhar

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of
HUDDERSFIELD



Università degli Studi
di L'Aquila

Presentation Content

1. Meta-Analysis of Microfinance Literature

1.1 Objectives

1.2 Methodology

1.3 What I did?

1.4 Recent trends in microfinance

1.5 Research Questions

1.6 Key authors

1.7 Key journals

1.1 Objectives

- ❖ Review recent themes of Microfinance literature
- ❖ Derive research questions from the analysis
- ❖ To know the key authors and key journals
- ❖ To answer new questions not previously posed in component studies (Hunter and Schmidt, 1990)

1.2 Methodology used ?

- Meta-analysis is a set of techniques used “to combine the results of a number of different reports into one report to create a single, more precise estimate of an effect” (Ferrer, 1998).
- Meta-analysis is a quantitative research review method used to combine and compare the results from multiple primary studies to produce an overall summary of the outcomes on a given topic (Glass, McGaw, & Smith, 1981).

1.3 What I did?

- Choose an appropriate topic
- Select related refereed journal articles- more than 45 papers were read
- Do Taxonomy for all articles
- Try to link between papers in terms of similarities and differences
- Write the literature review

1.4 Recent trends in microfinance

- Whether MFIs with stronger profit orientations tend to charge higher or lower effective interest rates to their clients?
- examine differences between the interest rates charged by nonprofit and for-profit
- Expediency of own financial sources, causes of decreasing the share of women in credit portfolios, reasons of different development of microfinance between regions, and macroeconomic influence on the development of microfinance sector.
- Assessing the impact of microfinance on household's incomes.
- Studying the impact of increasing competition on the performance of microfinance institutions.

Cont.

- Subsidies received by microfinance institutions.
- Relation between social and financial efficiency in microfinance institutions.
- Effectiveness degree of micro insurance programs.
- Building Social Capital through Microfinance
- Individual lending versus group lending in microfinance institutions.
- Financial efficiency and social impact of microfinance institutions.
- Role of Microfinance in Empowerment of Female Population.
- Mission drift and mission disffusion

1.6 Research Questions

1. Business

R1: What is the competitive position of Microfinance Institutions?

R2: What are the opportunities and challenges of Microfinance Institutions?

R3: What are the prospects and challenges of Islamic Microfinance in comparison with conventional Microfinance?

R4: To what extent the Microfinance Institutions contribute in achieving the social objectives?

R5: What is the relationship between outreach and efficiency of Microfinance Institutions?

2. Economic development

R1: What is the role of Microfinance (conventional and Islamic) in developing the living standards and alleviate poverty?

R2: What is the role of Microfinance in Empowerment of Female in Palestine?

R3: What is the impact of Microfinance on social capital?

3. Finance and accounting or Business

R1: Does Microfinance subjects of mission drift or mission diffusion?

R2: What is the performance of group lending relative to individual lending?

R3: What is the financial position of Microfinance Institutions?

R4: To what extent the cost of microfinance products differ from the commercial banking products?

R5: What is the role of the government in encouraging the Microfinance services?

1.7 Key authors

- Gregor Dorfleitner Michaela Röhre Noemie Renier
- Gregor Dorfleitner, Christopher Priberny, Michaela Rohe
- Marc J. Epstein, Kristi Yuthas
- ROY MERSLAND and R. ØYSTEIN STRØM
- Frank W. Agbola , Angelito Acupan, Amir Mahmood
- Karel Janda and Pavel Zetek
- PETER W. ROBERTS
- Reidar Øystein Strøm , Bert D'Espallier , Roy Mersland

1.8 Key journals

- Journal of Rural Studies 50 (2017) 159e171- Elsevier
- World Development
- Journal of Banking & Finance
- Sustainability Accounting, Management and Policy Journal
- Munich Personal RePEc Archive MPRA
- www.elsevier.com/locate/worlddev
- journal homepage: www.elsevier.com/locate/jbf



Thank You

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966

حاضنات الأعمال ودورها في إنجاح المشاريع الصغيرة (دراسة تطبيقية
على حاضنات قطاع غزة)

**The Role of Business Incubators in the Success
of Small Enterprises**

الباحث/ محمد حسن جمعة بخيت

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of
HUDDERSFIELD



Università degli Studi
di L'Aquila

المحتوى

١. الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهداف الدراسة

1.4 أهمية الدراسة

1.5 منهجية الدراسة

1.6 نتائج الدراسة

1.7 التوصيات

١,١ المقدمة

يمر اقتصاد العالم اليوم بمرحلة انتقالية نحو ديناميكية اقتصادية، ذات قواعد وممارسات مهنية احترافية، وهذا بدوره يدفع إلى ضرورة تعزيز الاهتمام بحاضنات الأعمال وآليات إدارتها كأحد الحلول والمرتكزات الأساسية لتأسيس ونجاح المشروعات الريادية والصغيرة والمتوسطة، والتي تعتبر بمثابة عصب الاقتصاد العالمي اليوم، وكذلك توفير البنية التحتية للريادة المجتمعية، وإن الديناميكية الاقتصادية سابقة الذكر دفعت بالعديد من الدول لحث مراكز العلم والإبداع فيها وعلى رأسها الجامعات بضرورة مواكبة التطور والريادة وتعزيز وتدعيم التنمية الاقتصادية من خلال تفعيل العلاقات بين " المثلث ثلاثي الأبعاد" الحكومة، والجامعة، والصناعة، على أساس علمي ممنهج، ولذلك دعت الحاجة إلى إيجاد نموذج جديد وآلية تنافسية للتعليم والتطوير تمزج بين الربحية والرسالة المجتمعية للجامعات ومراكز الإبداع بصفة عامة

١,٢ مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة الرئيسية في السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى تساهم حاضنات الأعمال في إنجاح المشاريع الصغيرة؟

- ما هو الهدف من إنشاء حاضنات الأعمال؟
- ما هو واقع وهيكل حاضنات الأعمال والمشكلات التي تواجهها؟
- ما هو الدور الذي تلعبه حاضنات الأعمال في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة؟
- هل للمشاريع التي تحتضنها الحاضنات أثر على الاقتصاد الفلسطيني؟
- ما هي أهم عوامل نجاح حاضنات الأعمال؟

١,٣ أهداف الدراسة

يعالج البحث الحالي أحد الأفكار الابتكارية في تحقيق التنمية الاقتصادية القائمة على أساس تطوير وتنوع الأنشطة الاقتصادية، التي تعد المشاريع الصغيرة المحرك الرئيسي لها في الدول النامية، لذا فإن أهداف هذه الدراسة تتضح من خلال التالي:

- تسليط الضوء على حاضنات الأعمال وأهميتها الاقتصادية.
- تسليط الضوء على القطاعات الاقتصادية التي يتم احتضانها.
- قياس دور حاضنات الأعمال في تقديم المساعدات والعموم للمشاريع الصغيرة.
- إجراء دراسة كمية لقياس الأثر التنموي لحاضنات الأعمال.
- تقديم توصيات ومقترحات لأصحاب المشاريع الصغيرة من أجل الاستفادة من خدمات حاضنات الأعمال.

١,٤ أهمية الدراسة

- مساهمة حاضنات الأعمال في تحقيق الأهداف الاقتصادية الكلية المتمثلة بتنوع النشاط الاقتصادي، وزيادة معدل نمو الدخل المحلي الإجمالي، ونشر التكنولوجيا وتسويقها، وخلق فرص عمل، وتخفيض مخاطر فشل المشروعات الصغيرة في مرحلة بدء النشاط.
- تعد حاضنات الأعمال من المواضيع الجديدة التي برزت على الساحة الاقتصادية، والتي لم تلقَ الاهتمام الكافي من قبل الباحثين خصوصاً في الوطن العربي.
- تبرز أهميتها من أهمية المشاريع الصغيرة والتي تعتبر العصب المحرك لاقتصاد الدول بدلاً من الاعتماد على المؤسسات الكبرى التي تتأثر بشكل سريع بالتغيرات المختلفة.

١,٥ منهجية الدراسة

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي للوصول إلى أهداف هذه الدراسة، حيث اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لإبراز التطور التاريخي لحاضنات الأعمال وخصائصها ودورها في التنمية الاقتصادية وعلاقتها بأداء المشاريع الريادية، بينما استخدم الباحث المنهج الكمي من خلال الاعتماد على البيانات الأولية التي سيتم جمعها عبر استبانة تلائم متطلبات هذه الدراسة وتحقق أهدافها واختبار فرضياتها المذكورة سلفاً.

١,٦ نتائج الدراسة

- أفاد ٥٩% من أفراد العينة أن الحاضنات ساهمت بأكثر من ٥٠% في نجاح مشروعاتهم، بينما أفاد ٤١% من أفراد العينة أن الحاضنات كان لها دور في إنجاز مشاريعهم بنسبة أقل من ٥٠%.
- أظهرت النتائج أن ٧٨% من أفراد العينة يروا أن نجاح مشروعاتهم كان بسبب الفكرة الرئيسية لها.
- يعتقد ٥٥% من أفراد العينة أن منظومة الاحتضان للمشاريع الريادية ناجحة وفاعلة في قطاع غزة بنسبة أكبر من ٥٠%.
- أظهرت الدراسة أن ٧٠% من أفراد العينة يوافقون على جميع محاور الاستبانة وهذا يعكس أهمية دور حاضنات الأعمال في إنجاز وتنمية المشاريع الصغيرة.

- فيما يتعلق بخدمات التسويق فإن ٥٧% من عينة الدراسة يعتقدون أن الحاضنة لا توفر لهم معلومات حول المنافسين في السوق، كما أن ٦٠% من أفراد عينة الدراسة كان رأيهم محايد فيما يخص توفير معلومات حول أذواق المستهلكين.
- تبين من خلال التحليل الإحصائي أن ٥٦% من أفراد عينة الدراسة غير موافقين على أن الحاضنات تعمل على توفير المعلومات من البحوث العلمية في مختلف التخصصات، في حين أن ٨٣% يوافقون على أنها تقوم بعقد ورش عمل مع رواد الأعمال للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم.
- فيما يتعلق بتقديم دعم مالي طارئ في حال احتياج المشروع للدعم غير المتفق عليه مسبقاً، فإن ٥٠% من أفراد العينة غير موافقين على أن الحاضنات تقدم الدعم المالي الطارئ.

١.٧ التوصيات

- يوصي الباحث بضرورة انشاء منتدى أو مؤسسة حكومية لرعاية الرياديين ولزيادة التفاعل فيما بينهم والذي من شأنه أن يحقق تبادل للخبرات والمهارات الإدارية والريادية الهادفة للتنمية الاقتصادية المستدامة.
- ضرورة العمل على انشاء حاضنات حكومية متخصصة في جميع القطاعات المختلفة، تعمل على احتضان المشاريع الريادية، وذلك لتمتع الحكومات بإمكانيات مادية وتشريعية تأهلها لذلك.
- يوصي الباحث الحاضنات بضرورة اختيار المشاريع للقطاعات الأكثر إنتاجية كالقطاع الزراعي والصناعي والخدماتي، مع ضرورة احداث توازن بين القطاعات المختلفة، حيث أظهرت الدراسة أن هناك تحيز في اختيار المشاريع المحتضنة لصالح القطاع الإلكتروني وقطاع التعليم على حساب قطاع الزراعة والصحة والخدمات.

- يوصي الباحث بضرورة أن يكون للحكومة دور فاعل في متابعة وتطوير حاضنات الأعمال، من خلال توفير الدعم المالي، وتسهيل التشريعات والإجراءات الحكومية المتعلقة بالمشاريع الناشئة، وتفعيل الدور الرقابي على آلية عمل الحاضنات.
- ضرورة أن تعمل سلطة النقد الفلسطينية على التشبيك بين حاضنات الأعمال ومؤسسات الإقراض المختلفة، وذلك لتوفير فرص تمويل متعددة للمشاريع الناشئة.
- ضرورة قيام الجهات الحكومية بتحفيز وتشجيع الحاضنات للاهتمام بالمناطق الجغرافية البعيدة عن مركز المدينة وذلك من خلال منح التسهيلات أو سن التشريعات والقوانين.
- يوصي الباحث الحاضنات بإعداد برامج ممنهجة لمتابعة وتقديم الخدمات للمشاريع بعد التخرج.

- ضرورة قيام الحاضنات بإعداد سجلات بيانات شاملة ومفصلة حول المشروعات المحتضنة وذلك لتسهيل الأعمال البحثية والدراسات العلمية بالخصوص.
- ضرورة تنمية خدمات الحاضنة المتعلقة بخدمات التمويل الخاصة بالمشاريع المحتضنة، من خلال تقديم دعم مالي طارئ للمشروعات التي ترى أنها بحاجة اليه، كما يتوجب على الحاضنات البحث عن مصادر تمويل متنوعة ومتجددة من شأنها تلبية متطلبات إنجاز المشاريع الصغيرة.
- ضرورة تنمية خدمات الحاضنة المتعلقة بخدمات التسويق، وذلك من خلال العمل على توفير معلومات حول أذواق المستهلكين، ومعلومات حول المنافسين في الأسواق، وذلك من خلال استقطاب خبراء في هذه المجالات لحماية هذه المشروعات من المنافسة.

شكراً لحسن الاستماع

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education Erasmus+
CBHE 561966

**Title: The Effect Of Corporate Social Responsibility On Loyalty according
To the Role Of mediators (Satisfaction, Trust and Corporate Image) From
clients perspective**

Case Study: Bank of Palestine – Gaza Strip

Presenter: Mona Younis Abu Samara

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of
HUDDERSFIELD



Università degli Studi
di L'Aquila

Presentation Content

1. General Framework

1.1 Introduction

1.2 Research Problem

1.3 Research Objectives

1.4 Research Importance

1.5 Research Methodology

1.6 Research Findings

1.1 Introduction

In order to evaluate a firm's value, the financial performance was used as the main scale of measuring its value. Increasing shareholders wealth was considered the essential objective of profit-driven corporations. Therefore, CSR importance in the past was not noticeable.

Recently, the awareness about CSR has increased and improved magnificently. Because of the CSR increasing importance, a firm's success is now also being distinguished by its contribution to society.

Managers , investors, and regulators have grown increasingly aware that such strategies can ease corporate crises and build reputations. After the financial crises.

CSR initiatives have also acted as a source of competitive advantage. Investors are attracted to make investments in public companies with CSR Policies .

Customer loyalty has been recognized over several decades for its role in the creation of many successful businesses . Although customer loyalty is a commonly acknowledged concept, its operationalization varies.

Many researches indicate a direct and indirect effect of CSR dimensions on customer loyalty , so the researcher decided to study this relation and effect between the tow variables and showed the role and effect of a mediators (trust , satisfaction and corporate image) in explaining a relationship.

In this study the researcher explored the effect of corporate social responsibility on client's loyalty of bank of Palestine, such study will assist in effective management of bank-client relationship and achieving a higher level of loyalty among clients.

Bank of Palestine become one of the largest financial institutions in Palestine. It deals with a large number of clients, it has budgeted 6% of its annual profit to support community projects for Palestinian society.

1.2 Research Problem

Intense competition has in many markets decreased the prospects for differentiation in terms of technology and product/service quality. For this reason, CSR become an important attribute that can enhance a company's image .

CSR has become a high profile issue generating great public interest. An extensive global survey found 52% of respondents ask to see information on the companies CSR activities

To win customers loyalty in today's markets, companies have to focus on building and sustaining customer loyalty. This could be reached by focusing on customer oriented concept which will lead to customer satisfaction, trust and finally to customer loyalty. In this regard CSR has become a valuable tool.

In order to achieve, keep and maintain clients loyalty within such a complex and competitive market of today ; it should pay more attention to the bank social responsibility towards its environment ,community and clients who represent the lion share of the bank's transactions.

Bank of Palestine specialized 6% of it's profit for CSR activities, in 2016 the number of bank's clients was increased to 750000 , according to that the researcher wants to examine whether paying more attention to CSR activities play a role in increasing the client loyalty and explore whether clients trust , satisfaction and corporate image play a mediating role in this relationship

the study problem can be summarized by answering the following main question:

" To what extent does the corporate social responsibility of bank of Palestine affect clients loyalty an what is the mediating role played by trust, satisfaction and corporate image?"

1.3 Research Objectives

- To identify and characterize the concept of corporate social responsibility in banking sector.
- Assess the implementation of corporate social responsibility in bank of Palestine.
- To explore the effect of corporate social responsibility on clients loyalty.
- To suggest some suitable ways and recommendations to improve and develop the strategies of corporate social responsibility and maintain clients loyalty in the bank of Palestine.

- To explore the role of mediators (clients satisfaction, trust and corporate image) in relationship between bank's CSR and clients loyalty.

1.4 Research Importance

- **The importance of the study to Bank of Palestine Managers**

Managers of the bank will benefit from this study as an integrated part of study, that will help to design a criteria for the management of their corporate social responsibility while planning their strategies and giving some recommendations for providing their services with social attributes to satisfy their client's needs and wants and consequently increase their clients loyalty.

- **The importance to the Palestinian Society**

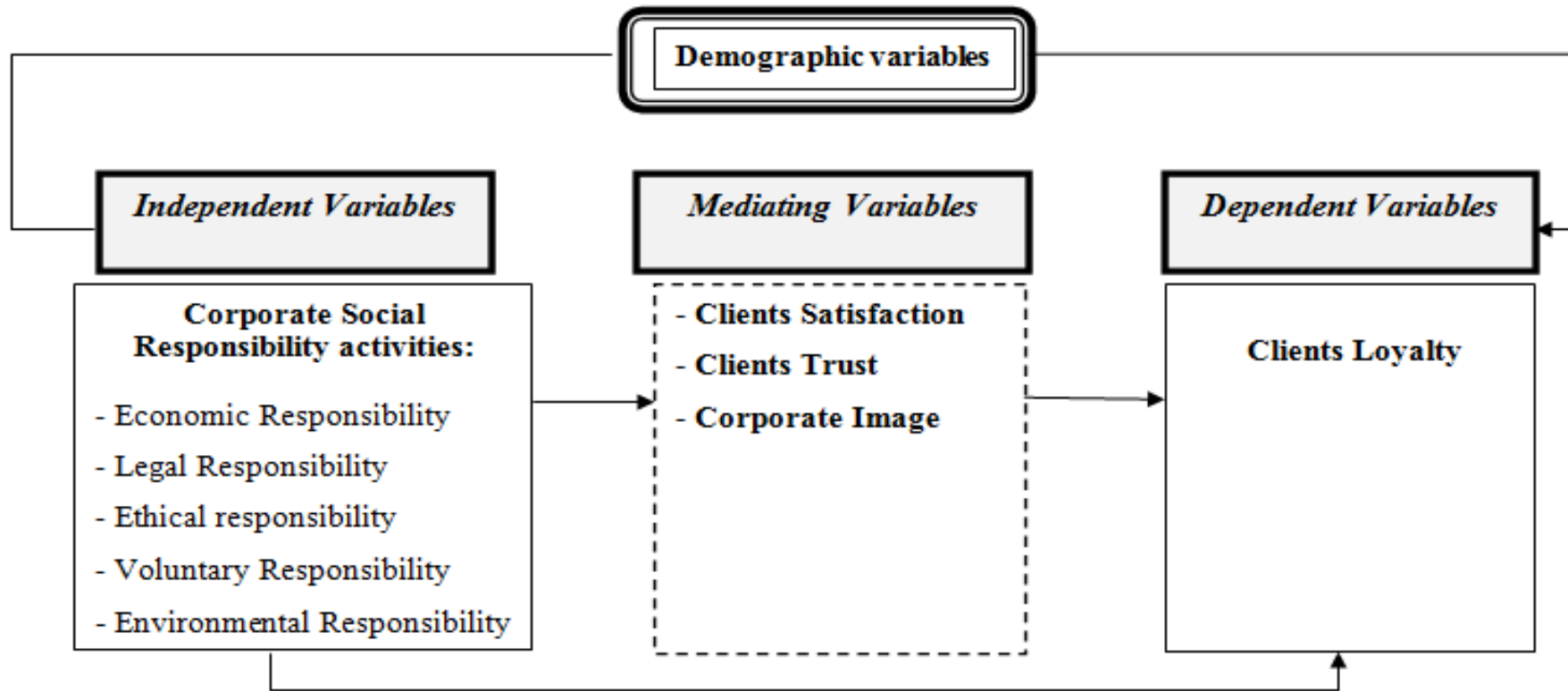
The study recommendations will develop and improve the banks quality of services provided to the clients and it will help in continuing the humanitarian development across all economic and social sectors and making a positive impact in our communities.

- **The importance of the study for the University**

This is the first local academic study that engages the importance of corporate social responsibility and clients loyalty according to researcher's knowledge. Therefore the study provides the academic libraries in Gaza with significant new research topic.

- **The importance of the study to the Researcher**

The study provides the researcher with good knowledge and new zones of researching in one of the largest banks in Gaza strip, "Bank of Palestine".



The Theoretical framework

1.5 Research Methodology

- A descriptive analytical method used and utilized both primary and secondary sources of data.
- Study population : includes all bank's clients who have an active account in bank of Palestine branches in Gaza strip, the total population for the eight branches is about 169,040 clients as given from the bank of Palestine.

- The sample of this study is Stratified random Sample based on number of clients in bank branches includes 383 clients.
- Study assessment tool: A structured questionnaire including 61 closed ended questions were specially designed for this study, questionnaires were distributed to banks clients at all bank branches , A number of 353 questionnaires were valid for analysis .the researcher depends on likart scales for measuring the data.

1.6 Research Findings

The results show that CSR dimensions have a significant effect on the bank's clients loyalty in Gaza Strip. It is noticed that bank concerned of (economic , legal , ethical ,voluntary and environmental responsibility) toward its clients and community as a whole.

philanthropic\voluntary responsibility has the most significant effect on clients loyalty followed by environmental ,legal, economic , while the ethical responsibility has no significant effect on clients loyalty.

Corporate image and customer satisfaction mediate the relationship between CSR and loyalty. On the other hand trust has insignificant relationship between CSR and loyalty .



Thank You

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966

**Title: The Implementation of Client Protection Principles in
Microfinance Department - UNRWA**

Presenter: Waleed Juda

Event: First Annual Research Colloquium

Date: 03 March 2018

Erasmus+ Capacity Building projects in the field of Higher Education

Erasmus+ CBHE 561966



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



University of HUDDERSFIELD



Università degli Studi di L'Aquila

Presentation Content

1. General Framework

1.1 Introduction

1.2 Research Problem

1.3 Research Objectives

1.4 Research Importance

1.5 Research Methodology

1.6 Research Findings

1.1 Introduction

Microfinance institutions are in a continuous challenge to achieve the double bottom line of being financially and socially efficient, which makes them a special case in the world of finance. Meeting the social goals of any MFI requires paying attention and efforts towards many dimensions that form the social performance management from all organizational levels; and the client protection is one of these dimensions, may be the most important one.

The Smart Campaign made a great effort to work with microfinance leaders from around the world to provide microfinance institutions with the tools and resources they need to deliver transparent, respectful, and prudent financial services to all clients. As a result of this effort, “The Client Protection Principles” have emerged and became one the most important trends in microfinance industry recently.

1.1 Introduction (cont..)

UNRWA's Microfinance Department is one of the key players in microfinance sector in Palestine (Gaza and West Bank), Jordan and Syria. MD's management always pays attention to keep its social performance at high levels as much as possible, having a specialized unit to monitor and develop all aspects of social performance management.

The researcher – an MD staff member – found a challenge to explore the implementation of CPPs in MD through this research, depending on literature review of previous studies related to the field and using the self-assessment tool provided by The Smart Campaign, taking Gaza field as a case study.

1.2 Research Problem

Progress in social performance management was closely followed by a wave of innovation and tools around client protection which is at the heart of SPM towards a responsible finance. The Smart Campaign introduced The Client Protection Principles to articulate the standards of care that clients should expect to receive when doing business with a financial service provider. These principles were distilled from extensive work by many providers, networks, and supporting organizations.

The Microfinance Department “MD” has its own Social Performance Management “SPM” unit with the goal to improve its social effectiveness in a continuous manner as to achieve its objectives in serving Palestinian refugees as well as other poor or marginalized groups who live and work near them, empower them and alleviate poverty through this program by providing them the opportunity of generating sustainable income.

This study will seek to answer the main question:

To what extent are the client protection principles (CPPs) implemented in Microfinance Department - UNRWA?

1.3 Research Objectives

- To assess the implementation of CPPs in the MD.
- To appraise the strengths and weaknesses of the implementation of CPPs in the MD.
- To provide information and recommendations that might help the MD Management in the improvement of SPM.

1.4 Research Importance

This research is supposed to provide MD management with valuable information about its social efficiency, especially the way it protects its clients, which is one of the most important objectives to achieve as an MFI and as a part of UNRWA. It can be the first step for MD to be endorsed by the Smart Campaign and get its certificate, which will be a great asset and improve its image in front of clients, the community and donors.

Moreover, the microfinance sector in Palestine in general and MD clients in particular will be benefitted by the result of this research by providing some improvement areas for MD management which will lead to better protection for clients.

Also, submitting this study to the Smart Campaign will provide it with an important overview about the Microfinance sector in Gaza Strip which is considered as a significant step towards getting its certificate.

1.5 Research Methodology

Following the descriptive analytical approach, having a literature review for Social Performance Management and The Smart Campaign with its introduced Client Protection Principles; this will be followed by conducting and analyzing a questionnaire for the population of MD staff members in Gaza.

- **Study Design:**

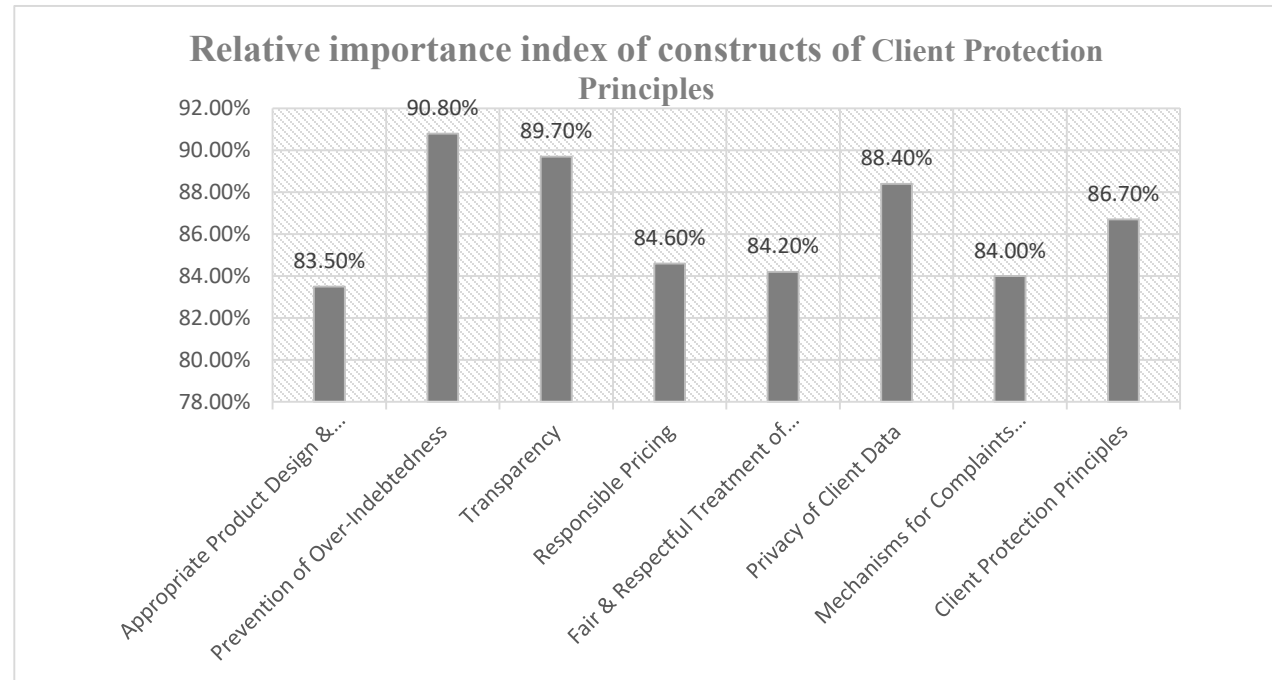
Using “The self-assessment tool” - a standard questionnaire containing all measures and some demographical data items produced by The Smart campaign. 5 respondents from the population as a pilot to test the clarity and validity of the questionnaire.

- **Population and Sample:**

The population of the study will be all staff members in MD - Gaza, who are about 58 employees in all MD branches and administration (Full sample).

1.6 Research Findings

The study concluded that MD is fully implementing all seven client protection principles with high consensus (86.7%). These results indicate that MD has an outstanding performance regarding the implementation of CPPs in comparison with other MFIs around the world, thanks to its commitment to follow the microfinance industry's best practices and the willing to continuous improvement to achieve its mission.



1.6 Research Recommendations

In light of the study's results, analysis and conclusion; a set of recommendations were formulated and directed to:

- 1) MD's management to carry on their efforts to achieve the social mission alongside the financial stability and to always put the client protection as a high priority;
- 2) the Palestinian Monetary Authority to clearly endorse the application of the client protection principles in all MFIs working in Palestine;
- 3) the Palestinian Network for small and micro finance "Sharakeh" to provide its members with guidelines and best practices for a successful application of the client protection principles; and
- 4) the Smart Campaign to raise awareness on the importance of the client protection principles in MENA region. These recommendations would improve the contribution of these parties in CPPs implementation and improve the overall client protection.



Thank You