

أثر الاشتغال المالي في ضوء الشفافية المالية على البنوك التجارية بغزة

**The impact of financial inclusion in light of financial transparency
on commercial banks in Gaza**حازم أحمد فروانة¹ ، عبد القادر دحماني²¹ جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان (الجزائر)، firwana.hazem@univ-tlemcen.dz² جامعة أبي بكر بلقايد (الجزائر)، abdelkader.dahmani@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2023/03/15

تاريخ القبول: 2023/03/10

تاريخ الإرسال: 2022/11/16

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور أبعاد الاشتغال المالي في سلوك عملاء بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية وكانت الإشكالية تتمحور حول أثر الاشتغال المالي في ضوء الشفافية المالية في البنوك التجارية بغزة وكانت فرضيات الدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاشتغال المالي والشفافية المالية في بنك الإسلامي الفلسطيني حيث تم استخدام الإستبانة من أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات إستبانة "الاشتغال المالي" يساوي (69.4%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتغال المالي. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

كلمات مفتاحية: الاشتغال المالي ؛ الشفافية المالية؛ البنك الإسلامي الفلسطيني

تصنيفات JEL : E50، M41

Abstract :

The study aims to learn the role of the dimensions of the financial inclusion in the behavior of the Palestinian Islamic Bank in the Gaza Strip in the light of financial transparency and the problem is focused on the impact of financial inclusion in the light of financial transparency in commercial banks in Gaza and the assessments of the study were statistically significant between financial inclusion and financial transparency The Palestinian Islamic Bank, where the questionnaire has been used to be one of the most important findings is that the relative arithmetic medium for all the paragraphs of the 'financial inclusion' equals (67.6%), which means that there is medium-sized approval by sample members on the paragraphs of the financial inclusion. There are no statistically significant differences at a significant level ($\alpha 0.05$) in respondents of sample members attributed to gender, scientific qualification, years of service.

Keywords: Financial inclusion; Transparency; Palestinian Islamic Bank.**JEL Classification Cods :** E50, M41

المقدمة:

يشير مصطلح الشمول المالي إلى ضمان حصول جميع فئات المجتمع سواء الأفراد والأسر أو المؤسسات - بصرف النظر عن مستوى الدخل - على الخدمات المالية، التي تحتاجها لتحسين حياتها. فالفقراء في العالم يعيشون ويعملون حاليًا في نطاق ما يعرف بالاقتصاد غير الرسمي، فهم لا يمتلكون حساب ادخار أو بطاقة خصم أو ائتمان، لكنهم يعتمدون على الطرق غير الرسمية لإدارة الأموال. تشمل هذه الطرق الأصدقاء أو العائلة والمقرضين أو الاحتفاظ بالأموال في البيت، وفي بعض الأحيان تكون هذه الطرق مكلفة ومحفوفة بالمخاطر.

ويعد حساب المعاملات الخطوة الأولى في سبيل تحقيق الشمول المالي الأوسع، لأنه يسمح للناس بحفظ أموالهم، وإرسال واستقبال المدفوعات، كما يمكن أن يكون مدخلا للخدمات المالية الأخرى، ولا سيما الرقمي منها.

تلعب مجموعة البنك الدولي دورا حاسما في تعزيز الشمول المالي في العالم حيث يمكنها الاستفادة من خبرتها في القطاع المالي ومشاركاتها في كل بلد والحوار والتمويل وأدوات تقاسم المخاطر ومجموعات البيانات الفريدة والقدرات البحثية ونفوذها لدى الهيئات التي تقوم بوضع المعايير ومجموعة العشرين.

كما يدعم عملنا بشأن الشمول المالي جهود المؤسسات في مجالات التنمية الأخرى، بما في ذلك تحويل المدفوعات الاجتماعية من مدفوعات نقدية إلى مدفوعات رقمية، ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة والزراعة، ومبادرة مجموعة البنك الدولي لتحديد الهوية من أجل التنمية.

لتحقيق النجاح في الشمول المالي، من الضروري أن يكون هناك التزام وتنسيق سياسي قوي بين أصحاب المصلحة المعنيين من القطاعين العام والخاص، وأن يكونوا قادرين على خلق بيئة مواتية وسياسات واسعة النطاق تعزز الوصول المالي المسؤول، والقدرة المالية، والمنتجات المبتكرة وآليات التسليم، والبيانات عالية الجودة للمساعدة في وضع السياسات.

مشكلة الدراسة:

ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤل التالي:

ما أثر الاشتغال المالي في ضوء الشفافية المالية البنوك التجارية بغزة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى أبعاد الاشتغال المالي في بنك الإسلامي الفلسطيني؟
- 2- ما مستوى الشفافية المالية في بنك الإسلامي الفلسطيني؟
- 3- ما طبيعة العلاقة بين الاشتغال المالي والشفافية المالية في بنك الإسلامي الفلسطيني؟
- 4- هل توجد فروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاشتغال المالي والشفافية المالية في بنك الإسلامي الفلسطيني.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابات أفراد العينة تعزى إلى (الجنس ، سنوات الخدمة ، المسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة:

ويمكن تحديد أهداف الدراسة من خلال ما يلي:

- 1- معرفة دور أبعاد الاشتغال المالي في سلوك عملاء بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 2- معرفة دور وصول العملاء للخدمات المالية لدى بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 3- معرفة دور استخدام العملاء للخدمات المالية لدى بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 4- معرفة دور جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء في بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة في ضوء الشفافية المالية.
- 5- بيان مدى تأثير أبعاد الاشتغال المالي في تحقيق الشفافية المالية تجاه عملاء بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة.

أهمية الدراسة:

تم اختيار هذا الموضوع لمعرفة مدى أهمية الشمول المالي في ضوء الشفافية المالية من خلال تقديم الشركات والمؤسسات الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بمن فيهم الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدودة بتكاليف معقولة.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة، على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً، وتعتمد الدراسة على الدقة والموضوعية والبحث عن المعلومات الكافية في جمع البيانات من مصادرها الموثوقة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: بنك الإسلامي الفلسطيني.

يجب أن يدرج في مقدمة المقال: تقديم مختصر للموضوع (يرجى تفادي التمهيد الفضفاض والطويل). ينتقل الباحثان بعدها لصياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة، والفرضية/الفرضيات التي ينوي فحصها، إضافة إلى المنهجية المتبعة للإجابة عن الإشكالية.

عينة الدراسة: فرع غزة.

الأداة: الإستبانة

حدود الدراسة:

الحد الزمني: 2020-2021.

الحد المكاني: بنك الإسلامي الفلسطيني غزة

الحد الموضوعي: أبعاد الاشتغال المالي وهي:

1. الوصول إلى الخدمات المالية .

2. استخدام الخدمات المالية .

3. جودة الخدمات المالية .

الحد البشري: موظفي بنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة .

1- أبعاد الاشتغال المالي

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الاشتغال المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى، المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء. وقدما تم قياس الاشتغال المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها بواسطة الأسر ذات الدخل المنخفض والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

ولكن توفر الخدمات المالية لا تساوي مفهوم الاشتغال المالي لأن الفرد قد يستبعد نفسه من الخدمات المالية لأسباب دينية أو ثقافية على الرغم من توفر إمكانية الحصول على هذه الخدمات (Iqbal, 2012) .

منتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.

يُعد الشمول المالي أو الاشتغال المالي من أهم الأنظمة المالية التي توفرها الدولة لجميع مواطنيها، ليتمتع كل فرد من المجتمع بكافة الخدمات المالية.

وذلك من خلال قنوات رسمية في الدولة متمثلة في البنوك والمؤسسات المالية الرسمية، دون الحاجة لاستخدام القنوات المالية المقدمة من الجهات الغير رسمية.

كما ويساهم في تعزيز القدرات الإقتصادية للدول العربية في مواجهة التحديات الراهنة بسبب الأزمة القائمة والتحضير للتعافي ما بعد الأزمة الحالية.

1.1 تعريف الاشتغال المالي:

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

2- عرف بنك الاحتياط الهندي (2006م) الاشتغال المالي بأنه: "تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى أقسام واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع منفتح وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة (Simha, 2006)

- 3- بناءً على كل ما تم ذكره من تعريفات متنوعة للاشتغال المالي فإنه يكفي الإقرار بأن الاشتغال المالي أنه عبارة عن: وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسئول ومستدام.
- 4- هو عبارة عن توفير الفرص المناسبة لكافة فئات المجتمع التي يطلق عليها مهمشة ماليًا أو من ذوي الدخل المالي المنخفض سواء كان الأفراد أو المؤسسات من أجل إدارة الأموال والمدخرات بشكل آمن وسليم.
- كما ويتم ذلك من خلال توفير الخدمات المالية المتنوعة والمقدمة من البنوك والمؤسسات المالية الرسمية وامتابعة من البنوك المركزية.
- ما يساعد ويساهم و لاسيما يشجع الأفراد على التوجه للمؤسسات الرسمية بدلاً من استخدام الطرق الغير رسمية في المعاملات المالية.

2.1 أهمية الشمول المالي (عجور، 2017 :صفحة 67)

يساعد إدماج الأشخاص في النظام المالي الرسمي على:

- تسهيل القيام بالمعاملات اليومية بما في ذلك تحويل الأموال واستقبالها.
 - حماية المدخرات التي تساعد الأشخاص على إدارة التدفقات المالية، والاستهلاك المريح وبناء رأس المال العامل.
 - تمويل الشركات والمشاريع الصغيرة، ومساعدة أصحاب الشركات على الاستثمار في الأصول وتنمية أعمالهم.
 - التخطيط ودفع النفقات المتكررة مثل الرسوم المدرسية.
 - إدارة النفقات المتعلقة بالأحداث غير المتوقعة مثل حالات الطوارئ الطبية أو الوفاة أو السرقة أو الكوارث الطبيعية.
 - تحسين مستويات المعيشة بشكل عام.
- مع التوسع في الخدمات المالية في كثير من البلدان النامية بفضل الأعمال المصرفية وغيرها من التقنيات المبتكرة، بدأ التركيز على أدوات مالية تعود بالنفع الكبير على الفقراء والنساء والشباب وسكان الريف وغيرهم، تساعد في الوصول إلى مستوى معيشة مستقر نسبياً.

وبات ما يعرف بالاشتغال المالي الذي يعد من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية في العام 2008، حيث كان واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الاشتغال المالي إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهميته عن ذلك. (أبودية، 2016، ص178)

فالاشتغال المالي يعني تعزيز وصول كافة فئات المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات .

3.1 أهداف الشمول المالي (عبدالله، 2013)

- أصبح الشمول المالي يمثل أولوية بالنسبة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية، ووكالات التنمية في جميع أنحاء العالم.
- تم تعريف الشمول المالي باعتباره عاملاً لتحقيق 7 أهداف من 17 هدفاً للتنمية المستدامة.
- تعهدت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وأعدت تأكيد التزامها بتنفيذ الشمول المالي الرقمي.

- يعتبر التحالف الدولي للشمول المالي عاملاً رئيسياً للحد من الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.
- وضع التحالف هدفاً عالمياً للوصول الشامل إلى الموارد المالية بحلول عام 2020، وأرسى بضع آليات لتسريع تنفيذ الشمول المالي عالمياً.
- جذب جميع أفراد المجتمع من خلال توفير منتجات مالية جديدة من البنوك.
- العمل على التأمين والادخار لجميع فئات المجتمع ومن خلال الجهات الرسمية.
- توفير وسائل متنوعة للدفع.
- كما ويعمل على تقليل العمولات والرسوم غير المناسبة من أجل تعزيز استخدام الأفراد للبنوك بدلاً من اللجوء إلى المؤسسات غير الرسمية
- توفير بيئة مناسبة لجميع أفراد المجتمع.

4.1 تطبيق الشمول المالي (عجور، 2017)

يتم تطبيقه من خلال دعم الحكومة والجهات الرسمية في توفير خدمات مالية للأفراد، كما ويتم تقليل اتجاههم للجهات غير الرسمية، ووضع رقابة على تيسير الخدمات المالية المتنوعة.

5.1 الجهات التي تطبقه\

- البنك المركزي هو المدعم الأساسي لتطبيقه في الدولة، حيث يقوم بوضع القوانين والتشريعات.
- البنوك والمؤسسات المالية المختلفة داخل الدولة.

6.1 مميزات الشمول المالي: (النعمي، 2017)

1. تجنب التعرض لعمليات الاحتيال والنصب من الجهات غير الرسمية.
2. التعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية.
3. كما وتساهم في دعم النمو الاقتصادي للدولة.
4. تسهيل إجراءات كافة المعاملات المصرفية.
5. كما ويعمل على توفير خدمات مالية بسيطة لكافة الأفراد، مثل توفير خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهواتف المحمولة وغيرها.
6. كما وتوفر للأفراد والمؤسسات إدارة جيدة لأموالهم وللمشاكل التي يتم مواجهتها.

7.1 آليات لتسريع الشمول المالي (بوقرة، 2018)	
الشرح	النقطة
لدى القطاعات المالية الشاملة العديد من المؤسسات المالية التي تتجاوز البنوك التجارية ومؤسسات تمويل المشروعات متناهية الصغر والتعاونيات الائتمانية. تطبق هذه المؤسسات نماذج أعمال مختلفة وتعمل في مناطق جغرافية متنوعة، لخدمة فئات متميزة من العملاء. من الضروري وضع إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول هذه المؤسسات المتنوعة، لضمان الوصول إلى العملاء الذين لا تخدمهم البنوك التجارية بشكل كامل. كما يجب وضع سياسات تشجع على توفير بيئة تنافسية وفرص متكافئة بين جميع مقدمي الخدمات المالية.	1- تعزيز تنوع المؤسسات المالية
هناك حاجة إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي واضح للسماح بوجود التكنولوجيات الجديدة والمؤسسات المبتكرة مثل شركة التجارة الإلكترونية "علي بابا". ويستفيد مقدمو الخدمات المبتكرة في العديد من البلدان من التكنولوجيا وشبكات العملاء الموجودة ومن البنية التحتية والبيانات الكبيرة، من أجل خفض تكاليف المعاملات، وتقديم خدمات مالية مناسبة للعملاء من ذوي الدخل المنخفض.	2- تسهيل استخدام التكنولوجيات ودخول المؤسسات المبتكرة
يمثل الاعتماد على الفروع الرئيسية للمصارف عقبة أمام الشمول المالي، ويمكن التغلب على ذلك من خلال السماح باستخدام قنوات توصيل منخفضة التكلفة مثل متاجر البيع بالتجزئة. ويمكن بذلك زيادة وجود مقدمي الخدمات المالية بتكلفة مناسبة، مع تقديم مزايا للعملاء الذين يستخدمون هذه الطرق.	3- التوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة
من الصعب إدماج أي قطاع مالي لا يخضع للإشراف، لذلك يجب الاستثمار واستخدام التكنولوجيا لتسهيل عملية الرقابة والإشراف. استخدم المشرفون في النمسا ورواندا وأماكن أخرى التكنولوجيا لأتمتة إعداد التقارير وإجراء الممارسات الإشرافية والتحليل، وهو ما يعرف باسم "Regtech".	4- الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتحسين الموارد المحدودة
وفقًا لمؤشر "جلوبال فيندكس" الذي يصدره البنك الدولي فهناك أكثر من 300 مليون بالغ في العالم يرون أن كثرة الأوراق والوثائق المطلوبة تمثل عقبة أمام فتح حساب. ومن أجل التغلب على هذه العقبة يجب وجود نظام قائم على مكافحة الإرهاب وغسل الأموال وسهولة التعرف على الهوية من خلال استخدام الهوية الرقمية وتقنيات القياسات الحيوية. فتبسيط الوثائق المطلوبة لفتح حساب، وتقديم استثناءات للبعض من ذوي الدخل المنخفض أو	5- مكافحة تمويل الإرهاب وغسيل الأموال

للمعاملات ذات القيمة الصغيرة والمخاطر المنخفضة، يمكن أن تسمح بإدماج المستحقين في النظام المالي وإخراج المحتالين.	
على واضعي السياسات إنشاء أطر تنظيمية تشجع على تطوير المنتجات المالية المناسبة مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين متناهي الصغر، والتي تلبي احتياجات العملاء من ذوي الدخل المنخفض.	6- تشجيع تطوير المنتجات المالية المبتكرة ومنخفضة التكلفة
تضارب المعلومات وعدم وجود ضمانات من بين التحديات التي تواجه الشمول المالي. يمكن التغلب على ذلك من خلال التوسع في نظم إعداد التقارير الائتمانية وسجلات الضمان، وتحسين كفاءة وسهولة الوصول إلى نظم مدفوعات التجزئة.	7- تعزيز البنية التحتية المالية
من الضروري حماية المستهلكين من التعرض للضرر من مقدمي الخدمات المالية، وأن يتم التعامل معهم بشكل عادل، مع تزويدهم بمعلومات واضحة تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.	8- حماية المستهلكين

2. الطريقة والإجراءات

1.2 منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها، وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

2.2 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك العربي الإسلامي، والبالغ عددهم (100) موظف، وتم توزيع الأداة على عينة مكونة من (80) موظف وموظفة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، والجدول التالي تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

1. الجنس:

يبين جدول رقم (1) أن (100%) من عينة الدراسة من "الذكور"، و(100%) من عينة الدراسة من "الإناث".

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	40	100%
إناث	40	100%
المجموع	80	100%

2. المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (2) أن (30%) من عينة الدراسة يحملون شهادة الدبلوم، و (100%) يحملون شهادة البكالوريوس، و (20%) حاصلين على الماجستير.

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	24	30%
بكالوريوس	40	100%
ماجستير	16	20%
المجموع	80	100%

1. سنوات الخدمة:

يبين جدول رقم (3) أن (33.3%) من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم أقل من (5) سنوات، و (36.6%) تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 5 إلى 10، و (30%) تراوحت سنوات الخبرة لديهم إلى أكثر من 10 سنوات.

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5	26	33.3%
من 5 - 10	30	36.6%
10 فأكثر	24	30%
المجموع	80	100

2.3 أداة البحث:

قام الباحثان باستخدام الإستبانة في هذه الدراسة وهي مكونة من:

- المحور الأول: الاشتغال المالي
- المحور الثاني: تأثير الشفافية المالية

وقد اعتمد الباحثان في بناء الإستبانة على الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

4. نتائج الدراسة الميدانية

وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة البحث واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى دور أبعاد الاشتغال المالي ضوء الشفافية المالية.

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة البحث، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج البحث التي سيتم عرضها وتحليلها .

الإجابة عن السؤال الأول:

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحثان بالتالي:

أولاً: التحليل الوصفي لمجالات إستبانة المحور الأول: الاشتغال المالي

جدول(4): المتوسط الحسابي والنسبي وقيمة الاختبار والترتيب لكل مجال من مجالات الإستبانة

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من خلال جدول رقم (4) ما يلي:

الترتيب	القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
1.	.000	2 5.167	6 %5.4	8 .71	3. 27	الوصول إلى الخدمات المالية	
2.	.000	3 5.051	6 %8	6 52.	3. 100	استخدام الخدمات المالية	
3.	.000	2 5.597	6 %9.6	9 .11	3. 48	جودة الخدمات المالية	
	.000	3 4.076	6 %7.6	6 66.	3. 38	جميع فقرات المحور	

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات إستبانة "الاشتغال المالي" يساوي (3.38) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (67.6%)،

وقيمة الاختبار (34.076)، وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة

من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتغال المالي بشكل عام. أما ترتيب المجالات حسب أوزانها النسبية فقد كانت كالتالي:

- المجال الثالث "جودة الخدمات المالية" حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.6%)، أي بدرجة كبيرة.

- المجال الثاني "استخدام الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (68%)، أي بدرجة متوسطة

- أن المجال الأول "الوصول إلى الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (65.4%)، أي بدرجة متوسطة أيضاً.

من الملاحظ أن الأوزان النسبية كانت متقاربة نوعاً ما.

ثانياً: عرض وتحليل فقرات محور: الاشتغال المالي:

المجال الأول: "الوصول إلى الخدمات المالية":

جدول (5): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الوصول إلى الخدمات المالية"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	تؤثر طبيعة الوظيفة على مدى الحصول على الخدمات البنكية.	3.36	1.090	67.2%	20.644	.000	3
2	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.	3.47	1.160	69.4%	20.049	.000	1
3	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات ميسرة لإتمام المعاملة.	3.38	1.007	67.6%	22.512	.000	2
4	يؤثر الدخل الشهري على مدى الحصول على الخدمات البنكية.	3.02	.941	60.4%	21.5100	.000	5
5	الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات الإلكترونية.	3.11	1.112	62.2%	18.762	.000	4
جميع فقرات المجال		3.27	.871	65.4%	25.167	.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (5) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية "سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية" حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.4%)، أي بدرجة متوسطة.

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الرابعة "يؤثر الدخل الشهري على مدى الحصول على الخدمات البنكية" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (60.4%)، وهي درجة متوسطة.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.27)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (65.4%)، وقيمة الاختبار (25.167)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال الوصول إلى الخدمات المالية يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

المجال الثاني: استخدام الخدمات المالية:

جدول (6): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "استخدام الخدمات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	يؤثر المستوى التعليمي على الاستخدام للخدمات البنكية.	3.60	.889	72%	27.155	.000	2
2	يتم تخفيض الرسوم البنكية للخدمات المالية المتاحة.	3.64	.830	72.8%	29.455	.000	1
3	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقات الشخصية على الاستخدام للخدمات البنكية المتاحة.	3.33	.929	66.6%	24.061	.000	3
	جميع فقرات المجال	3.100	.652	68%	35.051	.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (6) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثانية " يتم تخفيض الرسوم البنكية للخدمات المالية المتاحة " حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (72.8%)، أي بدرجة كبيرة.
 - أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقات الشخصية على الاستخدام للخدمات البنكية المتاحة" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (66.6%)، وهي درجة متوسطة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.100)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (68%)، وقيمة الاختبار (35.051)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال استخدام الخدمات المالية يحظى بدرجة متوسطة من الموافقة.

المجال الثالث: جودة الخدمات المالية:

جدول (7): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "جودة الخدمات المالية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك جيدة.	3.62	1.114	72.4%	21.817	.000	1

أثر الاشتغال المالي في ضوء الشفافية المالية على البنوك التجارية بغزة

2	تشعر بالرضا اتجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة.	3.56	1.056	71.2%	22.576	.000	2
3	توصف تكلفة رسوم الخدمات المالية بالمقبولة.	3.11	1.071	62.2%	19.491	.000	4
4	تتلقى معلومات كافية من موظفين البنك حول الخدمات المالية.	3.56	1.099	71.2%	21.709	.000	2
5	تشعر بالثقة اتجاه البيانات والمعلومات عن البنك.	3.53	1.100	70.6%	21.556	.000	3
جميع فقرات المجال		3.48	.911	69.6%	25.597	.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يتضح من نتائج جدول (7) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى "توصف الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنك جيدة"، حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (72.4%)، أي بدرجة كبيرة.
 - أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الثالثة "توصف تكلفة رسوم الخدمات المالية بالمقبولة" حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (62.2%)، أي بدرجة متوسطة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي (3.48)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (69.6%)، وقيمة الاختبار (25.579)، وأن القيمة الاحتمالية "sig" تساوي (0.000)، مما يدل على أن مجال جودة الخدمات المالية يحظى بدرجة مرتفعة من الموافقة.

الإجابة عن السؤال الثاني:

من أجل الإجابة على هذا السؤال، قام الباحثان بالتالي:

أولاً: التحليل الوصفي لاستبانته المحور الثاني: الشفافية المالية

جدول (8): المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات الإستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	ينبغي أن تكون اختصاصات السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية في الحكومة في مجال المالية العامة محددة بوضوح.	3.56	.1006	71.2%	33.64	.000	4
2	ينبغي توخي العلانية في إدارة علاقات الحكومة مع	4.35	.671	87%	29.00	.000	2

						القطاع الخاص وفقاً لقواعد وإجراءات واضحة.
3	4.20	1.05	84%	17.87	.000	وجود قوانين ولوائح وإجراءات إدارية شاملة للموازنة والضرائب وقضايا المالية العامة الأخرى لتنظيم عمليات التحصيل والارتباط والإنفاق.
4	4.55	.686	91%	29.23	.000	ينبغي إتاحة وقت كافٍ للتشاور بشأن التغييرات المقترحة في القوانين والقواعد التنظيمية وبشأن التغييرات الأوسع نطاقاً في مجال السياسات.
5	4.35	.813	87%	23.93	.000	ينبغي على الحكومة نشر تقرير دوري عن المالية العامة في الأجل الطويل.
جميع فقرات المجال						
	4.39	.458	87.8%	42.88	.000	

المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

يتضح من نتائج جدول (8) ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة الأولى " ينبغي إتاحة وقت كافٍ للتشاور بشأن التغييرات المقترحة في القوانين والقواعد التنظيمية وبشأن التغييرات الأوسع نطاقاً في مجال السياسات " حصلت على الترتيب الأول حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (91%)، أي بدرجة مرتفعة جداً.
- أن المتوسط الحسابي النسبي للفقرة السابعة " ينبغي أن تكون اختصاصات السلطة التنفيذية والتشريعية والقضائية في الحكومة في مجال المالية العامة محددة بوضوح " حصلت على الترتيب الأخير حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (71.2%)، أي بدرجة مرتفعة.

الإجابة على السؤال الثالث: "ما هي طبيعة العلاقة بين الاشتغال المالي والشفافية المالية؟"

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين المتغيرات الثلاثة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (9): معامل الارتباط بين الاشتغال المالي والشفافية المالية

م.	المتغيرات	معامل الارتباط	قيمة الاحتمال
1	العلاقة بين الاشتغال المالي والشفافية المالية	.684**	0.001

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم الاحتمال جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن معاملات

الارتباط دالة إحصائياً، ويستخلص الباحثان رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة كالتالي:

1. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين الاشتغال المالي والشفافية في بنك

الإسلامي الفلسطيني.

الإجابة عن السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية

[الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة] ؟

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان باستخدام:

اختبار "T. test" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير الجنس (ذكر ، أنثى) والجدول (11) يوضح ذلك:

جدول (10): اختبار T. test للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير الجنس

المجال	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة t	مستوى الدلالة
الاشتغال المالي	ذكر	40	3.15	-0.972	.337
	أنثى	40	3.100		
الإستبانة	ذكر	40	3.27	-1.725	.092
	أنثى	40	3.57		

يتضح من نتائج جدول (10) ما يلي:

أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات (0.092) وهي أكبر من (0.05) وقيمة t المحسوبة (1.725) وهي أقل من قيمة t الجدولية (2.94) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ في متوسط تقديرات موظفي بنك العربي الإسلامي حول دور الاشتغال المالي لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير النوع (ذكر، أنثى). ويعزو الباحثان ذلك إلى شعور المرأة بأنها يجب أن تتساوى مع الرجل في كل شيء، وتعمل جاهدة لإثبات مقدرتها على العمل والتحمل كالرجل، وأداء المرأة لا يختلف عن أداء الرجل.

اختبار "اختبار تحليل التباين" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي والجدول (15) يوضح ذلك:

جدول (11): اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة البحث تعزى للمؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
الاشتغال المالي	بين المجموعات	7.820	2	3.910	6.430	.004
	داخل المجموعات	25.5100	42	.608		
	المجموع	33.360	44			
تأثير الشفافية المالية	بين المجموعات	1.265	2	.633	.754	.477
	داخل المجموعات	35.238	42	.839		

			44	36.1003	المجموع	
		.849	2	1.697	بين المجموعات	
	2.582					
	.088	.329	42	13.806	داخل المجموعات	الإستبانة
			44	15.1003	المجموع	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

* قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 44) ومستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ تساوي 3.187

يتضح من نتائج جدول (11) ما يلي:

قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي (2.582) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.187)، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات تساوي (0.088) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات موظفي بنك الإسلامي الفلسطيني حول دور الاشتغال المالي في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

اختبار "اختبار تحليل التباين" لبيان الفروق التي تعزى لمتغير سنوات الخدمة والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول (12): اختبار تحليل التباين للكشف عن دلالة الفروق بين متوسط استجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغير سنوات الخدمة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	.089	2	.045		
	داخل المجموعات	33.271	42	.792	.056	.945
	المجموع	33.360	44			
	بين المجموعات	3.598	2	1.799		
	داخل المجموعات	32.905	42	.783	2.296	.113
	المجموع	36.1003	44			
	بين المجموعات	.938	2	.469		
	داخل المجموعات	14.565	42	.347	1.352	.270
	المجموع	15.1003	44			

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.

* قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2, 47) ومستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) تساوي 3.187.

يتضح من نتائج جدول (12) ما يلي:

قيمة F المحسوبة لجميع المجالات تساوي (1.352) وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي (3.187)، كما أن القيمة الاحتمالية لجميع المجالات تساوي (0.270) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات موظفي بنك العربي الإسلامي حول دور الاشتغال المالي لدى العملاء في ضوء الشفافية المالية تعزى لمتغير سنوات الخدمة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

3. النتائج والتوصيات

1.3 النتائج:

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1. أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات إستبانة "الاشتغال المالي" يساوي (67.6%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الاشتغال المالي.
2. المجال الثالث "جودة الخدمات المالية" حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (69.6%)، أي بدرجة كبيرة نسبياً.
3. المجال الثاني "استخدام الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (68%)، أي بدرجة متوسطة.
4. أن المجال الأول "الوصول إلى الخدمات المالية" حصل على المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (65.4%)، أي بدرجة متوسطة أيضاً.
5. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاشتغال المالي والشفافية في بنك الإسلامي الفلسطيني.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

2.3 التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت الدراسة بالآتي:

1. عمل دورات للتوعية بأهمية الاشتغال المالي وأبعاده الثلاثة وما له من أثر على الشفافية المالية.
2. عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع المحلي والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع المحلي.
3. قيام الحكومة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء البنوك، وتوفير محفزات نظامية للبنوك تميزها..

4. إصدار نشرات ، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات الاشتغال المالي ، والاطلاع على أفضل التجارب والممارسات الناجحة.
5. عقد وتنظيم ورش العمل الداعمة والمؤتمرات التي تضم متخذي القرار لتحديد معايير أداء البنوك .
6. تعزيز دور البنوك في خدمة المجتمع المحلي من خلال عقد دورات متخصصة في مجالات مختلفة ضمن أولويات احتياجات المجتمع في مجالات التخطيط والتنفيذ والتقييم .

المراجع:

1. Iqbal, e. a. (2012). Relationship between Exports and Economic Growth of Pakistan . *European Journal of Social Sciences* , pp. 453-460.
2. Simha, S. L. (n.d.). History of the Reserve. *Bank of India Volume 1: 1935–1951. RBI. 1970. ISBN 81-7596-247-X* , p. 81.
3. أبو دية ماجد. (2016). دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني. غزة، فلسطين: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر.
4. إيمان بوقرة. (2018). واقع وآفاق الاشتغال المالي في الأردن. جامعة غرداية، مجلة دفاتر اقتصادية الجزائر ، صفحة 78.
5. حنين عجور. (2017). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية. غزة: كلية التجارة الجامعة الإسلامية.
6. زينب النعيمي. (2017). تحليل مؤشرات الاشتغال المالي للقطاع المصرفي العربي. تكرير للعلوم المالية والمصرفية ، صفحة 40.
7. سمير عبدالله. (2013). الشمول المالي في فلسطين. غزة: معهد أبحاث الدراسات الفلسطينية.