

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب
المشاريع الممولة من البنوك

د. ياسر عبد طه الشرفا

أستاذ إدارة الأعمال المشارك - الجامعة الإسلامية

أ. محمد عليان

(تاريخ الاستلام 2022/08/13، تاريخ القبول 2022/09/29)

The Impact of Applying Financial Inclusion on Improving the Productivity of Small Enterprises from
the Point of View of the Owners of Bank-Funded Projects within the Small Enterprise Center
Programs

Dr. Yasser Abdel Taha Al-Shurafa

Associate Professor of Business Administration - Islamic University

a. Muhammad Alyan

(Received 13/08/2022, Accepted 29/09/2022)



الملخص:

هدف البحث إلى تحديد أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من جميع أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك من وجهة نظر أصحاب المشاريع ضمن برامج مركز المؤسسات الصغيرة والبالغ عددهم (146) مشروع صغير ومتناهي الصغر، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، إذ تم توزيع (146) استبانة على جميع أفراد مجتمع البحث، وتم استرداد (115) استبانة بنسبة الاسترداد (78.8%)، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). وقد أظهرت نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، ووصول العملاء للخدمات المالية، تقديم التسهيلات الائتمانية وجودة الخدمات المالية المقدمة) في تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة. وقد أوصى البحث بضرورة تعزيز مفاهيم الشمول المالي بمؤشراته المختلفة لدى المجتمع الفلسطيني، من خلال حملة توعوية لشرح مفهوم الشمول المالي وأبعاده.

كلمات مفتاحية: (الشمول المالي، المشاريع الصغيرة، البنوك الفلسطينية)

Abstract:

The study aimed at determining the impact of applying financial inclusion on improving the productivity of small enterprises from the point of view of bank-funded entrepreneurs within the programs of the Small Enterprise Center, and the analytical descriptive approach was used. The study community is made up of all 146 small-scale, bank-funded entrepreneurs from the perspective of the project owners within the 146 micro-enterprise center programs, and due to the size of the study community, the comprehensive inventory has been used, with 146 resolutions distributed to all members of the study community. (115) recovery resolution (78.8%) has been recovered, and data has been analyzed using SPSS. The study showed a statistically significant impact at a significant level ($0.05 \geq \alpha$) to implement financial inclusion in its dimensions (the use of financial services, customer access to financial services, credit facilities and quality of financial services provided) in improving the productivity of small enterprises from the point of view of bank-funded entrepreneurs within the Small Enterprise Center programs. The study recommended that the concepts of financial inclusion should be strengthened by its various indicators in Palestinian society through an awareness campaign to explain the concept of financial inclusion and its dimensions.

Keywords: (Financial Inclusion, Micro-Enterprises, Palestinian Banks).

المقدمة

تطور دور القطاع المالي تصاعدياً ولعب دوراً هاماً في نمو اقتصاديات الدول، وقد حظي الشمول المالي في السنوات القليلة الماضية باهتمام متزايد من صناعات القرار في كافة أنحاء العالم، إذ تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامها. ويلعب الشمول المالي دوراً هاماً في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي للدول، ويعرف بأنه 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، وذلك من خلال إدماج كافة فئات المجتمع وشرائحه بالنظام المالي الرسمي وحماية حقوقهم المالية، وإتاحة التمويل للشركات والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، (عليوة، 2019م) كما يهدف الشمول المالي إلى تعزيز التنمية الاجتماعية وتحسين مستويات المعيشة لدى المواطنين وتقليل نسب البطالة، وتمكين فئة الشباب والنساء مالياً، وذلك من خلال زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع وذلك من خلال تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى النساء والشباب والعاطلين عن العمل (سلطة النقد الفلسطينية، 2020م).

وتعد المشاريع الصغيرة في فلسطين، مهما كانت أهدافها، مدخلاً من المداخل الهامة التي تحقق التنمية الاقتصادية، حيث تعاني أغلب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من مشكلة التمويل وعدم توفر التسهيلات المناسبة للحصول على التمويل اللازم لهذه المشاريع من أجل المساعدة في النهوض بواقع الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى مواجهة هذه المشاريع لمشكلة التشريعات القانونية والأنظمة التي تنظم عمل هذا النوع من المشاريع (الفصيل وآخرون، 2018م).

وتولي البنوك الفلسطينية اهتماماً واسعاً في دعم وتمويل المشاريع الصغيرة في فلسطين، وفي ظل قلة اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية في توفير التمويل اللازم لهذه المشاريع، وفي التنافس الاستثماري الكبير بين البنوك الفلسطينية تسعى دائماً لاستحداث برامج مميزة لتمويل هذه الشريحة الكبيرة في المجتمع، وعلى استحداث وتوفير أفضل السبل، وأيسرها لتمكين أصحاب المشاريع من البدء بمشروع جديد، أو تطوير مشروع قائم، من شراء معدات أو شراء بضاعة وتوفير كافة الامكانيات التي تساعد في نجاح المشروع ومضاعفة الانتاجية له ونمو الأرباح وخلق فرص عمل جديدة وهو ما سيؤثر بمجمله على نمو الاقتصاد ككل. وبناء على ما تقدم يأتي هذا البحث من أجل التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة حيث بدأت جمعية مركز المؤسسات الصغيرة - فلسطين أعمالها في عام 2003 والذي يهدف إلى توفير بيئة ملائمة لتسهيل نمو وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تقديم حلول مصممة خصيصاً لاحتياجاتها القصيرة والطويلة الأجل في قطاع غزة (جمعية مركز المؤسسات الصغيرة، 2020م).

مشكلة البحث:

وفقاً لبيانات سلطة النقد تشكل المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر ما نسبته أكثر من 90% من مجموع المنشآت العاملة في فلسطين، وقد شكلت ما نسبته 18.6% من الناتج المحلي الإجمالي للعام 2019 بتراجع عن العام 2018 والذي كان قد سجل 19.1% (التقرير السنوي لسلطة النقد، 2019م). ومع ذلك فإن معظم المشاريع الصغيرة والمتوسطة تعاني من ضعف الوصول إلى التمويل من قنوات رسمية، إذ وصل في حزيران 2019 عدد

البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة؟

أهمية البحث:

1. يضيف البحث مفاهيم نظرية حول الشمول المالي، بالإضافة إلى التعرف على مفهوم إنتاجية المشاريع الصغيرة، وتوفير إطار أدبي نظري حولها.
2. يساهم في تطوير مفهوم الشمول المالي وإنتاجية المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك الفلسطينية في قطاع غزة.
3. يزود البحث الحالي صناع القرار في البنوك الفلسطينية برؤية أوضح وأكثر واقعية حول واقع الشمول المالي، وبالتالي العمل على دعم وتشجيع أبعاد الشمول المالي السليمة، وتطويرها بالطرق والوسائل المناسبة.

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. قياس أثر توافر أبعاد الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة الممولة من البنوك.
2. التعرف على مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة الممولة من البنوك.
3. استكشاف طبيعة العلاقة بين تطبيق الشمول المالي وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة الممولة من البنوك الفلسطينية.

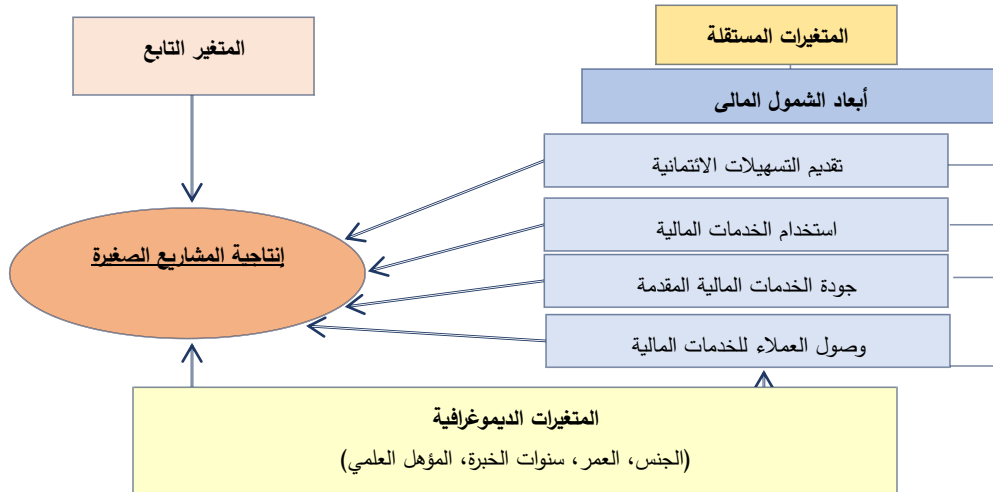
أ نموذج البحث:

القروض من البنوك ومؤسسات الإقراض متناهي الصغر الموجهة إلى قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة حوالي 52 ألف قرض فقط، حيث شكلت هذه القروض ما نسبته 16.5% من حجم محفظة الإقراض الكلية الممنوحة (سلطة النقد الفلسطينية ، 2019م). وعند النظر إلى حجم مشاركة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي والتمويل المتدفق إليها، فإنه لا يتناسب وأهمية مشاركتها في الاقتصاد ككل، مما يشكل عقبة أمام نموها، حيث إن عدد الشركات التي تتمكن من الحصول على التمويل الذي تحتاجه لتنمية أعمالها ولخلق فرص العمل لا يتعدى 1 من كل 4 شركات. لذلك، فإن خلق نطاق معاملات عصري وآمن سيساعد في زيادة نسبة المستفيدين من التمويل بضمان الأصول المنقولة وخاصة للشركات الصغير (سلطة النقد، الفلسطينية 2020م).

وبناء على ما تقدم تبرز مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس: "ما أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة؟".

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى توفر أبعاد الشمول المالي في البنوك الفلسطينية من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة؟
2. ما مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين أثر تطبيق الشمول المالي وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة في قطاع غزة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من



شكل (1) يوضح نموذج ومتغيرات البحث

(بوتيينة، 2018م)، و(عليوة، 2020م)، و(عجور، 2017م)، و Park & (Mercado, 2018)، و(Sharma, 2016).

متغيرات البحث:

أولاً/ المتغيرات المستقلة: وتتمثل في أبعاد الشمول المالي وهي كما يأتي:

1. تقديم التسهيلات الائتمانية.

2. استخدام العملاء للخدمات المالية.

3. جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

4. وصول العملاء للخدمات المالية.

ثانياً/ المتغير التابع: يتمثل في إنتاجية المشاريع الصغيرة.

فرضيات البحث:

1. الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الشمول المالي بأبعاده (تقديم التسهيلات الائتمانية، واستخدام الخدمات المالية، والوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

2. الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الشمول المالي بأبعاده (تقديم التسهيلات الائتمانية، واستخدام الخدمات المالية، والوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) في تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة..

3. الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة البحث حول أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة تعزى للبيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

مصطلحات البحث:

1. الشمول المالي: تعزيز وصول واستخدام كافة فئات

المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع

الإنتاج والمخرجات من السلع المنتجة" (سليمان والسيد، 2014م).

7. المشروع الصغير: هي المشاريع التي يعمل فيها أقل

من 10 عمال بالمشاريع المتناهية الصغر، أما المشاريع التي يعمل فيها ما بين 10 و50 عامل" بالمشاريع الصغيرة، فيما تعرف المشاريع المتوسطة بتلك التي يعمل فيها ما بين 50-100 عامل (النمرطي وصيام، 2013م).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الإطار النظري

أولاً: مفهوم الشمول المالي:

لاقى مصطلح الشمول المالي اهتماماً كبيراً من قبل المؤسسات الدولية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء، مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب في مجملها في إطار واحد.

وقد عرف الشمول المالي بأنه "الحالة التي يكون بمقدور جميع الأفراد الوصول إلى مجموعة الخدمات المالية كاملة ذات الجودة والأسعار المناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء، حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات يشمل ذلك ذوي الحاجات الخاصة والفقراء بالإضافة للمناطق الريفية والمهمشة" (Zins & Weill, 2016).

كما عرف بأنه: "تقديم للخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى فئات واسعة من ذوي الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع متقف وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة (عليوة، 2019م).

احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة (سلطة النقد الفلسطينية، 2020م).

2. التسهيلات الائتمانية: منح الأفراد والشركات مبالغ معينة لاستثمارها في الإنتاج والاستهلاك، على ان يتم سدادها مع مصاريفها وفوائدها مرة واحدة أو بالتقسيط خلال فترة محددة (سلطة النقد الفلسطينية، 2020م).

3. الوصول للخدمات المالية: القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، وتتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (Park & Mercado, 2018).

4. استخدام الخدمات المالية: مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي (Sharma, 2016).

5. جودة الخدمات المالية: مدى ملائمة الخدمة أو المنتج المالي لاحتياجات ونمط حياة المستهلك، ويوجد العديد من العوامل المؤثرة على جودة الخدمة المالية مثل التكلفة، ووعي المستهلك، وفعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق، وثقة المستهلك (شنيبي ولخضر، 2018م).

6. الإنتاجية: هي مؤشر يستخدم لقياس حجم المدخلات المطلوب لتحقيق حجم معين من المخرجات، وهذا يعني العلاقة القائمة بين المدخلات من عناصر

خلص الباحثان إلى مجموعة أبعاد رئيسية مرتبطة بالشمول المالي كما أشار لها كل من (بوتبينة، 2018م)، و(عليوة، 2020م)، و(عجور، 2017م)، و (Park & Mercado, 2018)، و(Sharma, 2016):

1. تقديم التسهيلات الائتمانية: منح الأفراد والشركات مبالغ معينة لاستثمارها في الانتاج والاستهلاك، على أن يتم سدادها مع مصاريفها وفوائدها مرة واحدة أو بالتقسيط خلال فترة محددة وتكون هذه العملية مدعومة بمجموعة من الضمانات.

2. الوصول إلى الخدمات المالية: حيث يشير هذا البعد إلى القدرة على توافر استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات، ويتطلب تحديد مستويات الوصول التي تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي وذلك من خلال مؤشرات معينة مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (فروع أو أجهزة الصراف الآلي وغيرها).

3. استخدام الخدمات المالية: يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية والتي تقدم من خلال مؤسسات القطاع المصرفي، ولتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية محددة.

4. جودة الخدمات المالية: يشير هذا البعد إلى مدى ملائمة الخدمة أو المنتج المالي باحتياجات ونمط حياة المستهلك، ومعرفة العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق إضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

ويرى الباحثان أن الشمول المالي هو إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية.

أهمية الشمول المالي:

يمكن توضيح أهمية الشمول المالي من خلال (Neaime & Gaysset, 2018):

1. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: حيث يوجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق واستخدام الخدمات المالية وانتشارها بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل.

2. تعزيز استقرار النظام المالي: إن استخدام السكان بشكل متزايد للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي.

3. تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: حيث إن انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، يسهم في تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي وتعزيز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة.

4. أتمته النظام المالي: إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال.

أبعاد الشمول المالي:

واقع الشمول المالي في فلسطين:

على الرغم من التدابير والإجراءات المختلفة التي تتخذها الجهات الحكومية والهيئات الرقابية لتحسين وتعزيز الشمول المالي في فلسطين إلا أن مستويات الإقصاء المالي لا تزال مرتفعة، فقد بلغت نسبة الشمول 36.4% فقط من إجمالي السكان البالغين، أي أن 898732 من السكان البالغين تقريباً هم مشمولون مالياً، وبذلك فإن الغالبية العظمى من السكان البالغين يعانون من الإقصاء المالي، وإن امتلاك حساب بنكي يعتبر الخطوة الأولى نحو الشمول المالي، كون الخدمات البنكية أحد النواذ الرئيسية للقطاع المالي (الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين لسلطة النقد 2019م).

ووفقاً لنتائج دراسة الشمول المالي في فلسطين، فقد بلغت نسبة الذين يمتلكون حساباً جارياً نحو 22.7%، والذين يستخدمون خدمة الشيكات المصرفية نحو 7.8%، والذين لديهم حساب توفير نحو 9.2%، والذين حصلوا على قروض مصرفية نحو 5.1%، والذين يملكون خدمة الوديعة المصرفية نحو 1.1%، والذين يمتلكون بطاقات ائتمان نحو 4.4%، والذين حصلوا على تمويل بصيغة مرابحة أو مضاربة نحو 0.5%، أما الذين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض متناهية الصغر فقد بلغت نسبتهم نحو 2.9% من الأفراد البالغين. وتشير النسبة الأخيرة إلى مدى ضعف الدور الذي تلعبه مؤسسات الإقراض متناهي الصغر في القطاع المالي.

إن غياب مزودي الخدمات الذين يقدمون الخدمات البنكية من خلال الهاتف الخليوي هو وجه رئيس آخر من أوجه واقع الشمول المالي في فلسطين، ويعود ذلك إلى عدم وجود هؤلاء المزودين في السوق الفلسطيني، كما يعتبر هذا أحد الأسباب الرئيسية لانخفاض نسب الشمول المالي في فلسطين. إن غياب نظام الخدمات المالية من خلال الهاتف الخليوي يشكل عائقاً مهماً لقنوات الوصول للخدمات

والمنتجات المالية، كما يجعل النساء أقل حظاً من حيث الاستفادة من النظام المالي الرسمي (سلطة النقد الفلسطينية، 2019م).

ثانياً: مفهوم المشاريع الصغيرة وإنتاجيتها:

تعتبر المشروعات الصغيرة من أهم الركائز التي تعتمد عليها الدول في النمو والتطور، حيث أصبح الاهتمام بها جلياً في أواخر القرن العشرين، لما لها من أهمية بالغة على نمو الاقتصاد في الدول النامية والمتقدمة على السواء، كذلك تعتبر المشروعات الصغيرة بمثابة العمود الفقري للعديد من اقتصاد العالم، ومن أهم التحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة هو كيفية التغلب على العوامل التي تعيق النمو فيها (رمان، 2018م).

وتعرفت بأنها "كيان اقتصادي أو وحدة اقتصادية تتألف من مجموعة من العناصر البشرية يستخدمون وسائل وطرائق مختلفة وفق سياسات وإجراءات وبرامج وأشكال تنظيمية محددة لتحقيق أهداف لهذا الكيان وأهداف المالك، المدراء، والعاملين، إلى جانب الأهداف الاجتماعية" (عوف، 2014م).

ويرى الباحثان أنه لا يوجد تعريف محدد للمشروعات الصغيرة سواء في فلسطين أو في غيرها من الدول ولكن يتم تحديد المشاريع بأنها صغيرة أو متوسطة أو كبيرة بناء على البيئة الاقتصادية والدولة التي يوجد بها المشروع وكمية تحقيق الأرباح التي يجنيها وعدد العمال الذين يعملون فيه.

أهمية المشاريع الصغيرة:

تتضح هذه الأهمية من خلال ما يأتي (النمروطي وصيام، 2013م):

1. الأهمية الاقتصادية: لعل الأهمية الاقتصادية لتمويل

المشاريع الصغيرة لها تأثيرات واسعة في شتى نواحي التنمية الاقتصادية، وهنا سوف نتطرق إلى عدة نواحي اقتصادية تلعب فيها المشاريع الصغيرة

كثيرة التعقيدات والمتطلبات، وفي نفس الوقت يعتبر أرضاً خصبة للمشاريع قصيرة المدى ذات التكاليف المنخفضة خالية التعقيدات مما يساعدها على النمو والانتشار في ظل هذه الظروف الصعبة وبذلك يمكن أن تساهم في التقليل والحد من المشاكل الاقتصادية كالفقر والبطالة أو الاجتماعية كتوزيع الدخل.

خصائص المشاريع الصغيرة:

إن المشاريع الصغيرة تحمل خصائص تميزها عن غيرها من المشاريع، ومن هذه الخصائص ما يأتي (Walter et al., 2019):

1. من حيث الملكية للمشروع فهو عبارة عن مشروع فردي أو شركة اشخاص مستقل في ادارته وملكيته .
2. من حيث الإدارة والتنظيم داخل المشروع اذ لا يوجد انفصال بين الملكية والادارة ، وعلاقة الادارة مباشرة سواء كانت مع العاملين و العملاء .
3. من حيث التمويل الخاص بالمشروع ، فالاعتماد على التمويل ذاتيا او عائليا بالأساس لصغر راس المال ومحدوديته .
4. من حيث طبيعة عمل المشروع ، اذا يكون العمل في سوق محلي بالعادة وبدرجة محددة في الانتاج والتخزين لكنه يحمل درجة عالية من المخاطرة .

واقع وأهمية المشاريع الصغيرة في فلسطين:

يعد الاقتصاد الفلسطيني من الاقتصادات الناشئة من حيث البنية، وما زال الاحتلال الصهيوني يقيد الاقتصاد الوطني الفلسطيني ويعمل على تدمير البنية التحتية ومصادرة الأرض والموارد الطبيعية وفرض القيود على حركة البضائع على المعابر، لذلك اتجه الاقتصاد الفلسطيني في السنوات الأخيرة إلى الأسوأ، خاصة مع فرض الحصار على

دورا مهما في سبيل التنمية سعيا لتشكيل الصورة الواضحة حول أهمية وتأثيرات هذه المشاريع في الاقتصاد.

2. الأهمية الاجتماعية: تلعب المشاريع الصغيرة دورا

هاما في التنمية الاجتماعية وتطوير المجتمع والنهوض به من عدة جوانب حيث تساهم هذه المشاريع في توظيف عدد ضخم من العمالة العاطلة وتحولها إلى عمالة منتجة وبذلك تساعد في حل مشكلة البطالة، كما تساعد في عملية إعادة توزيع الثروة، وتحقيق العدالة الاجتماعية، عبر توفير فرص العمل والمشاريع للطبقات الفقيرة.

3. الأهمية السياسية: تدعم المشاريع الصغيرة التنمية

السياسية وتساهم في تطويرها وتعزيز الاستقلال السياسي في المجتمع من خلال أنها عامل أساسي للاستقرار الاجتماعي والسياسي بحيث أنها تمثل فرصة جيدة لجميع فئات المجتمع من أجل دعم وتوطيد التفاعل في العملية الإنتاجية مما يساعد في إعادة دمجهم في الحياة العملية، كما تدعم الاهتمام بعموم أفراد الشعب مما يساعد على الرضا السياسي كون هذه المشاريع تخدم مختلف فئات الشعب.

ومن خلال ما سبق من الحديث عن الأهمية

الكبيرة للمشاريع الصغيرة في شتى المجالات سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية يتبين لنا مدى الفائدة التي تكمن في تشجيع ودعم هذه المشاريع ومردودها الكبير على المجتمعات المختلفة والمجتمع الفلسطيني بشكل خاص كونه يعاني من مشاكل اقتصادية واجتماعية كبيرة، وخاصة نتيجة الاحتلال والحروب المتكررة مما يجعله أرضية غير صالحة للمشاريع الاستراتيجية والقومية بعيدة المدى مرتفعة التكاليف

موضوع الإنتاجية وتقييمها وسبل رفعها ودراسة العوامل المؤثرة بها، يرجع ذلك لأهمية الإنتاجية بالنسبة لأي نشاط اقتصادي في تحديد درجة الاستخدام الأمثل للموارد المحدودة المتاحة سواء كانت موارد بشرية أو مادية.

ويمكن التحكم في أحد العوامل التالية للتأثير على

الإنتاجية (طويقات، 2015م):

1. الآلات والمعدات المستخدمة.

2. تخفيض أعمال المناوبة اليدوية.

3. تخفيض أوقات الانتظار.

4. الاستخدام الأمثل للطاقة الإنتاجية، والتخطيط

الاستراتيجي للأعمال.

5. القضاء على الأعطال وتوقف الآلات.

6. تحسين مستويات الأداء.

7. تحفيز العاملين وبناء فرق العمل والاهتمام بالجودة

الكلية.

8. ويمكن اختصار أسباب انخفاض الإنتاجية في أي

نشاط في النقاط التالية:

9. ارتفاع التكاليف.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (Boachie et al., 2021) Relationship between financial inclusion, banking stability and economic growth: a dynamic panel approach.

كقناة مهمة لتعزيز النمو الاقتصادي من خلال إشراك نسبة كبيرة من السكان الذين لا يتعاملون مع البنوك في النظام المالي الرسمي، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا في القطاع المصرفي. تم الحصول على بيانات حول الشمول المالي والاقتصاد من البنك الدولي، كما تم الحصول على بيانات مؤشرات سلامة البنك من صندوق النقد الدولي التي تغطي

قطاع غزة، ومصادرة الأراضي وتوسيع المستوطنات في الضفة الغربية، ورغم كل ذلك لا بد لنا كفلسطينيين أن نعمل على بناء اقتصاد فلسطيني حقيقي، وهذا يتطلب قرارات وسياسات جريئة وفك الارتباط باقتصاد الاحتلال والتخلص من اتفاقياته المجحفة (النمرطي وصيام، 2013م).

وتلعب المنشآت الصغيرة دوراً رئيسية مركزة في

عملية التنمية الاقتصادية بشكل عام، وتبرز أهمية المشاريع الصغيرة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية في فلسطين بشكل خاص، ويلاحظ أن 88.6% من المنشآت في فلسطين هي منشآت صغيرة يعمل فيها 1-4 عاملين (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2018م).

ويرى الباحثان أن أهمية المشاريع الصغيرة في

فلسطين تكمن في تلبية رغبات الأفراد والرياديين في الاستقلالية وتحقيق طموحاتهم ورفع مستوى المعيشة، بما يسهم في معالجة أهم المشكلات الاجتماعية والاقتصادية .

مفهوم الإنتاجية والعوامل المؤثرة بها :

الإنتاجية هي نسبة تصف العلاقة بين مجموع ما

تم استخدامه من مدخلات في العملية الإنتاجية إلى ما تم إنتاجه من مخرجات لهذا فأن الاهتمام بالإنتاجية ورفع معدلاتها له دور كبير في تسريع عملية النمو الاقتصادي والمساعدة في السيطرة على نسب التضخم ورفع مستويات المعيشة، ولقد ازداد الاهتمام بالأبحاث والدراسات التي تبحث

بعنوان "العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي والنمو الاقتصادي"

هدفت هذه الدراسة الى تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي والنمو الاقتصادي في بلدان أفريقيا جنوب. فعلى الصعيد العالمي، اكتسب الشمول المالي اعترافاً

والرقابي لسلطة النقد الفلسطينية على هذا القطاع العام كان بدرجة متوسطة.

3.دراسة النقيرة ونور الدين (2019م). بعنوان "دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك العملاء لأبعاد الشمول المالي، ودورها في تعزيز مستوى الثقة فيما تقدمه البنوك من خدمات مصرفية بمنطقة وسط الدلتا في مصر، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من كافة المصارف العاملة في منطقة وسط الدلتا، وتم اختيار عينة عشوائية عددها 1200 موظفاً، وقد تم جمع بياناتهم من خلال استبانة. وقد أظهرت الدراسة أن هناك اختلاف في مستوى إدراك العملاء لكل من أبعاد الشمول المالي ومستوى الثقة، كما تبين وجود علاقة معنوية بين أبعاد الشمول المالي ومستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية.

4.دراسة عليوة (2019م). بعنوان "أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014-2018م". هدفت الدراسة الى قياس مدى تطور الشمول المالي وبيان أثره على مستوى الميزة التنافسية من خلال البنوك المدرجة في بورصة فلسطين للفترة ما بين (2014- 2018م)، من خلال قياس مستوى الشمول المالي في فلسطين، وقياس مستوى الميزة التنافسية المصرفية لهذه البنوك بالإضافة إلى تحليل وتقييم أثر تطور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية لهذه البنوك، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد تم استخدام المنهج الكمي عن طريق استخدام البيانات الزمنية المقطعية (Panal Data) والتي تمثل بيانات لمجموعة من البنوك خلال فترة زمنية محددة، باستخدام البرنامج الإحصائي Eviews بشكل أساسي

فترة 11 عامًا من 2008 حتى 2018. تم استخدام تحليل الانحدار بسبب القدرة على الوصول الى نتائج غير متحيزة ومتسقة حتى لو كان هناك تجانس في النموذج. أظهرت النتائج الدراسة أن النمو الاقتصادي يقود للاستقرار المصرفي وليس العكس. وتأكيد وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه من الناتج المحلي الإجمالي إلى الاستقرار المصرفي. لذلك، وجدت هذه الدراسة دعمًا لفرضية متابعة الطلب. كما أشارت الدراسة إلى أن الشمول المالي يؤثر بشكل إيجابي وكبير على استقرار البنوك والنمو الاقتصادي. توصلت الدراسة إلى أن تنظيم رأس المال المصرفي يؤثر سلبيًا على الاستقرار المصرفي في دول إفريقيا جنوب الصحراء. يجب على البنوك المركزية في بلدان إفريقيا جنوب الصحراء الاستفادة من التأثير الإيجابي للشمول المالي لتطوير الأطر والسياسات التنظيمية التي تجعلها جذابة للبنوك لمواصلة توسيع عملياتها إلى غير المتعاملين مع البنوك.

2.دراسة شاهين (2019م). بعنوان "دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين في القطاع المصرفي الفلسطيني - الفترة (2013- 2017م)". هدفت الدراسة إلى فحص واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي في الأراضي الفلسطينية من خلال البيانات الثانوية المنشورة عن القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2013- 2017م)، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية، وضم مجتمع الدراسة جميع المستفيدين من الخدمات المالية المصرفية في الضفة الغربية، وتم استخدام عينة قصدية عددها (100) فرداً. وأظهرت الدراسة أن القطاع المصرفي الفلسطيني يقوم بتعزيز واقع الشمول المالي الذي يساهم بشكل كبير في تعزيز الاستقرار المالي، حيث تقوم البنوك بتعزيز الحماية للمستفيدين من الخدمات المصرفية، كما أن الدور التنظيمي

وتحفيز الاقتصاد الفلسطيني، وقد تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في الاطار النظري من حيث تناول الابعاد الثلاثة للشمول، لكنه أضافت بُعداً جديداً وهو التسهيلات الائتمانية المقدمة للمشاريع الصغيرة ، لتصبح أبعاد الشمول المالي الأربعة المؤثرة في إنتاجية هذه المشاريع، كما يأتي هذا البحث منسجماً مع التوجهات العالمية لتعزيز الشمول المالي الدولي، بالإضافة إلى الجهود التي تقوم بها سلطة النقد الفلسطينية من أجل بناء وتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي، كما يأتي هذا البحث منسجماً أيضاً مع التقارير الصادرة من مجموعة البنك الدولي والتي توصي بضرورة تقليل الفجوة بين الشمول المالي والمشروعات الصغيرة من خلال زيادة الائتمان المصرفي لهذ المشاريع، وأخيراً تم تطبيق البحث الحالي على أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

منهجية البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل من الباحثين في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصنفها ويحللها (الجرجوي، 2010م)، فمن خلال المنهج الوصفي التحليلي يتم وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك من وجهة نظر أصحاب المشاريع ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة وهي جمعية تقدم حلولاً لتطوير ونمو المشروعات الصغيرة والمتوسطة في فلسطين وقد بلغ عدد هذه المشاريع 146

التطبيق في كافة الأساليب الإحصائية والقياسية. وأظهرت الدراسة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الشمول المالي والمتمثلة في (الوصول للخدمات المالية) على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (العائد على حقوق الملكية، الحصة السوقية من الودائع).

5.دراسة واصل (2019م). بعنوان "دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبياً ومهنياً في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر 2030م". هدفت هذه الدراسة النظرية إلى التعرف على دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبياً ومهنياً في تفعيل متطلبات الشمول المالي باعتباره أهم الدعائم الاساسية لتحقيق استراتيجية مصر 2030م، وقد افترض البحث عدم وجود علاقة احصائية معنوية بين الشمول المالي، واستراتيجية التنمية المستدامة، وكذلك عدم وجود علاقة احصائية معنوية بين نظم المعلومات المحاسبية، وتفعيل متطلبات الشمول المالي، كما افترض البحث عدم وجود علاقة احصائية معنوية بين تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المحاسبية، ورفع كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية ؛ لتعزيز تفعيل متطلبات الشمول المالي. وقد توصل البحث إلى اعتبار الشمول المالي أحد الدعائم الاساسية لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة، وان عدم أو ضعف تطبيق نظم المعلومات المحاسبية يقف عائقاً أمام عملية الشمول المالي، وكذلك توصل البحث الى أن استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجال المحاسبي يؤدي الى تطوير نظم المعلومات المحاسبية، ورفع كفاءتها وفعاليتها؛ ومن ثم زيادة أهمية مهنة المحاسبة في دعم الشمول المالي.

أهم ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة.

يعتبر هذا البحث استكمالاً للدراسات السابقة والتي تطرقت لقضايا ذات العلاقة بالموضوع ، لكن الاحداث فيها تناول دور الشمول المالي في تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة لما لها الاثر الكبير في تحقيق الاستقرار المالي

في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى كفاية العبارات لتغطية محاور الدراسة، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الديموغرافية المطلوبة من المبحوثين، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبانة. واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدأها المحكمون قام الباحثان بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

ثبات الاستبانة:

أجرى الباحثان خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، حيث يقيس مدى ثبات الاستبانة، وتتحصر قيمته بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما ارتفعت قيمته كلما دل على الثبات المرتفع، والعكس صحيح، ويعتبر المحور ذو ثبات عالي إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.7، وبناء على ذلك يتضح من خلال النتائج الواردة في جدول رقم (1) أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحثان قد تأكد من صدق وثبات استبانة البحث مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيها لتحليل النتائج.

جدول (1) معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

#	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1.	تقديم التسهيلات الائتمانية	6	0.760
2.	استخدام الخدمات المالية	6	0.771
3.	جودة الخدمات المالية المقدمة	6	0.762
4.	وصول العملاء للخدمات المالية	5	0.769
5.	إنتاجية المشاريع الصغيرة	15	0.866
	جميع المحاور	38	0.852

مشروع صغير ومتناهي الصغر، واعتمد البحث أسلوب المسح الشامل لأفراد مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبانة على مجتمع البحث بشكل كامل، وقد تم استرداد (115) استبانة بنسبة الاسترداد (78.8%).

أداة الدراسة

استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، ووقد تكونت من ثلاثة أقسام رئيسية:

1. القسم الأول: البيانات الديموغرافية: تشمل البيانات

الديموغرافية للمستجيبين: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

2. القسم الثاني: عبارة عن أبعاد الشمول المالي

ويتضمن أربعة محاور وهي:

- المحور الأول: تقديم التسهيلات الائتمانية.

- المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية.

- المحور الثالث: جودة الخدمات المالية المقدمة.

- المحور الرابع: وصول العملاء للخدمات المالية.

3. القسم الثالث: عبارة عن المتغير التابع في الدراسة

والمتمثل في (إنتاجية المشاريع الصغيرة) ويتضمن

هذا القسم 15 فقرة.

صدق الاستبانة:

قام الباحثان بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين في الجامعات الفلسطينية، وقد طلب الباحثان من المحكمين إبداء آرائهم

المعالجات الإحصائية المستخدمة في البحث:

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

6. اختبار (t) لمتوسط عينة واحدة (One sample T test) لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي.

7. اختبار العينتين المستقلتين (Independent samples T test) لمعرفة الفروق بين مجموعتين مستقلتين.

8. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance –ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

9. اختبار شيفيه (Scheffe' Test) للمقارنات البعدية المتعددة ومعرفة اتجاه الفروق.

عرض وتحليل نتائج البحث:

وصف الخصائص والبيانات الديموغرافية:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) لوصف عينة البحث.

2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، لمعرفة درجة الموافقة.

3. اختبار معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

4. اختبار كولمغوروف-سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا

الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات.

جدول (2): توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
87.8	101	ذكر
12.2	14	أنثى
100	115	المجموع

إقبال الذكور بمعدل أكبر بكثير من الإناث نحو المشاريع الصغيرة.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى العادات والتقاليد والثقافة السائدة في المجتمع الفلسطيني، والتي تتمثل في

جدول (3): توزيع أفراد عينة البحث حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
4.3	5	أقل من 30 سنة
37.4	43	من 30-أقل من 40 سنة
40.9	47	من 40-أقل من 50 سنة
17.4	20	50 سنة فأكثر
100	115	المجموع

الفئة الأكثر احتياجاً للمصاريف والمطلبات المتعددة، وبالتالي فإنهم الأكثر احتياجاً لتمويل مشاريعهم الصغيرة،

ويعزو الباحثان ارتفاع نسبة الأفراد من الذين أعمارهم تتراوح من 30- أقل من 50 سنة بسبب أن هذه

حتى يستطيعوا توفير احتياجاتهم ومتطلباتهم من خلال استمرارية مشاريعهم الصغيرة.

جدول (4): توزيع أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
41.7	48	دبلوم فأقل
55.7	64	بكالوريوس
2.6	3	دراسات عليا
100	115	المجموع

أمام خيار واحد وهو الحصول على تمويل لافتتاح مشاريعهم الصغيرة والاستمرار فيها والعيش في حياة كريمة، بينما حملة الدراسات العليا فمعظمهم استطاع ان يؤمن نفسه ولو بشكل مؤقت.

ويعزو الباحثان ارتفاع نسبة الأفراد من حملة الدبلوم والبكالوريوس إلى أن هذه الفئة هي الفئة الأكثر تأثراً بالظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها قطاع غزة من انعدام فرص التوظيف وعدم وجود أفق لديهم بالإضافة إلى انتشار البطالة في القطاع، إذ إن هذه الفئة وجدت نفسها

جدول (5): توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
20.9	24	أقل من 5 سنوات
58.3	67	من 5-أقل من 10 سنوات
20.9	24	10 سنوات فأكثر
100	115	المجموع

تحليل محاور الاستبانة ومناقشتها:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتبة لمعرفة درجة الموافقة لجميع محاور الاستبانة.

أولاً: تحليل محاور الشمول المالي:

تحليل فقرات المحور الأول: تقديم التسهيلات الائتمانية:

ويعزو الباحثان نتيجة ارتفاع نسبة الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، إلى أن هذه الفئة من الشباب الذين لم يتمكنوا من الحصول على وظائف وبالتالي كان الخيار أمامهم هو الحصول على تمويل من أجل افتتاح مشاريعهم الصغيرة، إذ إن قطاع غزة منذ حوالي 10 سنوات شهد ضعفاً ملحوظاً في عمليات التوظيف سواء في الحكومة أو المؤسسات الخاصة.

جدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لفقرات محور (تقديم التسهيلات

الائتمانية)

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يوجد لدى البنوك سياسة ائتمانية واضحة لتمويل المشاريع الصغيرة.	2.27	0.52	45.40	0.000	3
2.	تقوم البنوك بزيارات دورية لأصحاب المشاريع بعد قرار منح التسهيلات الائتمانية	1.80	0.55	36.00	0.000	5
3.	يتوفر لدى البنوك الخبرة الكافية فيما يتعلق باتخاذ القرارات المرتبطة بالتمويل المقدم للمشروع.	2.63	0.55	52.60	0.000	2
4.	يوجد لدى البنوك الإمكانيات الكافية لعملية توثيق طلبات الحصول على التمويل.	2.75	0.58	55.00	0.000	1
5.	تقوم البنوك بمراجعة دورية لحساب العميل ومتابعة كافة المعوقات التي تواجه المشروع الممول عند منح التسهيلات الائتمانية.	1.80	0.76	36.00	0.000	4
6.	يمكن لصاحب المشروع استعمال أموال التسهيلات الائتمانية دفعة واحدة.	1.69	0.75	33.80	0.000	6
	الدرجة الكلية للمحور	2.16	0.42	43.10	0.000	

بشكل أساسي في أرباحها المالية على الوضع الاقتصادي العام في الدولة وعلى الرواتب والانتعاش الاقتصادي، وبالتالي فإن الحصار والانقسام السياسي وسوء الوضع الاقتصادي في قطاع غزة بشكل عام ضرب العديد من النواحي في المؤسسات عموماً والبنوك على وجه خاص. واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة شاهين (2019م)، ودراسة النقيرة ونور الدين (2019م)، ودراسة Mdasha et al., (2018).

تحليل فقرات المحور الثاني: استخدام الخدمات المالية

جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لفقرات محور (استخدام الخدمات المالية)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
---	--------	-----------------	-------------------	------------------------	--------------------------	--------

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يؤثر المستوى التعليمي لديك على إدارة مشروعك الممول.	3.38	0.56	67.60	0.000	3
2.	الإجراءات الكثيرة للحصول على التمويل تشكل عائق لاستخدامك لهذا التمويل.	4.21	0.67	84.20	0.000	1
3.	استخدام الخدمات الالكترونية في التبادل المالي يساعدك على إدارة مشروعك بشكل أفضل.	3.97	0.81	79.40	0.000	2
4.	توفر البنوك نشرات توعوية وتثقيفية حول استخدام التمويل بشكل أمثل.	1.74	0.64	34.80	0.000	5
5.	يوجد لدى البنوك فريق كامل للرد على استفساراتك المتعلقة بالتمويل.	1.48	0.50	29.60	0.000	6
6.	تقوم البنوك بتطوير وسائل التواصل لتسهيل عملية استخدام الخدمات المالية المقدمة من البنك.	2.63	1.06	52.60	0.000	4
	الدرجة الكلية للمحور	2.90	0.36	58.06	0.005	

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي يساوي (2.90)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (58.06%)، وبالتالي فإن محور "استخدام الخدمات المالية" حصل على موافقة بدرجة قليلة من قبل أفراد العينة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أصحاب المشاريع الصغيرة في غالبيتهم يتعاملون مع البنوك بشكل قليل، وبالتالي فإن استخدامهم للخدمات المالية التي تقدمها البنوك ضعيف، حيث إن أصحاب المشاريع الصغيرة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمر بها قطاع غزة من انخفاض القدرة الشرائية لدى السكان وانتشار الشراء بالدين وعدم السداد لدى بعض السكان لمستحقاتهم على صاحب المشروع

غير قادرين على استخدام الخدمات المالية التي توفرها البنوك، نظراً لصعوبة الوضع الاقتصادي بشكل عام، حيث أنه ليس لديهم قدرة على الإيداع أو الادخار، كما أن البنوك تتطلب شروطاً معقدة جداً عند الحصول على قرض مالي أو مساعدة مالية لصاحب المشروع، وبالتالي فإن استخدام أصحاب المشاريع الصغيرة للخدمات المالية المقدمة من البنوك جاء بدرجة منخفضة. واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة شاهين (2019)، ودراسة النقيرة ونور الدين (2019)، ودراسة (Mdasha et al., 2018).

تحليل فقرات المحور الثالث: جودة الخدمات المالية المقدمة

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لفقرات محور (جودة الخدمات المالية

المقدمة)

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	إجراءات تمويل مشروعك إجراءات جيدة ومريحة.	2.06	0.45	41.20	0.000	1
2.	تشعر بالثقة في آليات التسديد على التمويل دون ظهور تكاليف فوائد إضافية.	1.93	0.45	38.60	0.000	2
3.	تشعر بالكفاية تجاه المبلغ المالي الذي حصلت عليه لتمويل مشروعك.	1.79	0.93	35.80	0.000	4
4.	توصف تكلفة ورسوم خدمات التمويل بالمقبولة.	1.59	0.67	31.80	0.000	5
5.	تتلقى معلومات كافية وتوضيح تام من موظفين التمويل في البنوك حول المبلغ المستلم والية تسديده.	1.85	0.68	37.00	0.000	3
6.	تستطيع تقديم شكوى للبنك بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفيه.	1.51	0.63	30.20	0.000	6
	الدرجة الكلية للمحور	1.79	0.44	35.80	0.000	

قدرة مناسب من الجودة مرتبط بشكل أساسي بمستوى الاهتمام بتمويل هذه المشاريع، وبالتالي فإن ذلك يؤثر على مستوى الجودة بالنسبة للخدمات المالية المقدمة لأصحاب المشاريع الصغيرة في قطاع غزة. واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة شاهين (2019م)، ودراسة النقيرة ونور الدين (2019م)، ودراسة (Mdasha et al., 2018).

تحليل فقرات المحور الرابع: وصول العملاء للخدمات المالية

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي يساوي (1.79)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (35.80%)، لذلك فإن محور "جودة الخدمات المالية المقدمة" حصل على موافقة بدرجة قليلة جداً من قبل أفراد العينة. ويرى الباحثان أن هذه النتيجة طبيعية في ظل تدني مستويات الاهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة وبالتالي فإن هذه المعطيات أثرت على جودة الخدمات المالية المقدمة لأصحاب المشاريع الصغيرة في قطاع غزة، إذ إن تحقيق

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لفقرات محور (وصول العملاء للخدمات المالية)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح لك بالوصول للخدمات المالية.	3.14	0.63	62.80	0.000	4
2.	يوجد صرافات آلية كافية تسمح لك بالسحب والإيداع وإدارة مشروعك مالياً وإدارياً بشكل أمثل.	3.23	0.68	64.60	0.000	3
3.	تتطلب معاملة التمويل كفالات كبيرة للحصول على التمويل.	4.35	0.85	87.00	0.000	1
4.	سلوك موظفي التمويل وتعاملهم جيد مما يسهل	3.51	1.28	70.20	0.000	2

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
	الحصول على التمويل بأرباحية دون تعقيد.					
5.	تؤثر فكرة مشروعك المقدم وقوته على مدى حصولك على التمويل.	2.60	0.66	52.00	0.000	5
	الدرجة الكلية للمحور	3.37	0.62	67.34	0.000	

أن إمكانية استخدام الخدمات المالية محدودة وغير كبيرة جداً من قبل أصحاب المشاريع الصغيرة في قطاع غزة، بسبب الظروف الاقتصادية الصعبة التي يعيشها السكان في القطاع والتي أثرت على العديد من النواحي والمجالات بما فيها القطاع المصرفي إمكانية تقديم الخدمات المالية وتسهيلها لأصحاب المشاريع الصغيرة. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة شاهين (2019م)، ودراسة النقيرة ونور الدين (2019م)، واختلفت مع دراسة شنبلي ولخضر (2018م)، ودراسة (Mdasha et al., 2018).
ثانياً: تحليل فقرات مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة الممولة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي يساوي (3.37)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (67.34%)، وبالتالي فإن محور "وصول العملاء للخدمات المالية" حصل على موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أنه في ظل الوضع الاقتصادي الصعب الذي تعيشه المؤسسات في قطاع غزة بشكل عام والبنوك على وجه خاص، إلا أن هذه البنوك لديها شبكة فروع منتشرة في كافة محافظات قطاع غزة، كما أن لديها العديد من النقاط والمكاتب المنتشرة، بالإضافة إلى أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في كل مكان، وبالتالي فإن هذا الانتشار لهذه الخدمات يعطي مستوى مناسب من الوصول إلى الخدمات المالية، لكن على الرغم من ذلك إلا

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي النسبي والترتيب لفقرات محور (مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة الممولة)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	أُتبنى في مشروعك أساليب العمل الحديثة التي تسهم في رفع مستوى الإنتاجية.	2.43	0.85	48.60	0.000	11
2.	أبادر إلى الإبداع والابتكار والتجديد في خدماتي المقدمة للناس.	2.92	0.79	58.40	0.287	5
3.	أشعر بالرضا عن حجم العمل الذي يتم إنجازه في المشروع.	2.79	0.77	55.80	0.004	9
4.	أنجز أعمالي في الوقت المناسب.	3.54	0.81	70.80	0.000	4
5.	أستخدم تكنولوجيا المعلومات في مشروعك مما يزيد من مستوى إنتاجيته.	2.88	1.05	57.60	0.217	7

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
6.	استخدم مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق لمنتجاتي.	2.84	1.10	56.80	0.129	8
7.	يتم إنجاز أعمالتي وفق سياسات وضوابط إدارية سليمة.	3.57	0.85	71.40	0.000	3
8.	يتوفر لدي القدرة على حل المشكلات المرتبطة بعمل المشروع.	3.70	0.93	74.00	0.000	2
9.	أضع خطط تطويرية لتوسيع المشروع وفتح فروع أخرى.	2.72	0.73	54.40	0.000	10
10.	أحرص على استغلال أوقات العمل وبما فيه مصلحة للمشروع.	3.73	0.88	74.60	0.000	1
11.	زاد عدد العاملين في مشروعي لهذا العام.	1.88	0.83	37.60	0.000	13
12.	زاد رأس مال مشروعي لهذا العام.	1.63	0.78	32.60	0.000	14
13.	زادت أرباحي من هذا المشروع لهذا العام.	1.56	0.68	31.20	0.000	15
14.	اشتهر مشروعي بشكل أفضل هذا العام.	2.89	0.71	57.80	0.091	6
15.	زاد حجم الطلب على خدمات مشروعي هذا العام.	2.39	0.77	47.80	0.000	12
	الدرجة الكلية للمحور	2.76	0.50	55.29	0.000	

المستلزمات الأخرى لدى الكثيرين بسبب سوء الوضع الاقتصادي من قلة رواتب وعدم توافر فرص عمل وغيرها من المشكلات.

اختبار فرضيات البحث ومناقشتها

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الشمول المالي بأبعاده (تقديم التسهيلات الائتمانية، واستخدام الخدمات المالية، والوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

بيرون للارتباط، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (11) معامل الارتباط بين أبعاد الشمول المالي وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع

الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي يساوي (2.76)، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (55.29%)، وبالتالي فإن محور "مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة الممولة" حصل على موافقة بدرجة منخفضة من قبل أفراد العينة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى الوضع الاقتصادي السيء في قطاع غزة بشكل عام، من انخفاض حاد في القدرة الشرائية، بالإضافة إلى انتشار البيع بالدين، وعدم القدرة على السداد عند الكثير من السكان، وهذا ما أثر بشكل واضح على إنتاجية المشاريع الصغيرة، حيث إن قدرة صاحب المشروع الصغير على تطوير إنتاجية مشروعه وتحسينها متوقف على القوة الشرائية لدى السكان والوضع الاقتصادي للناس بشكل عام، وهذا ما يعانيه قطاع غزة من عدم قدرة على شراء العديد من المنتجات واقتنار العديد من السكان على شراء المواد الغذائية، وعدم القدرة على شراء

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
0.000	*0.733	لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين تقديم التسهيلات الائتمانية وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.
0.000	*0.624	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين استخدام الخدمات المالية وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.
0.000	*0.729	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين جودة الخدمات المالية وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.
0.000	*0.603	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) بين الوصول للخدمات المالية وتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

*

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة متوقف على مدى توفير التسهيلات الائتمانية لدى البنوك في قطاع غزة لأصحاب المشاريع الصغيرة، إذ أنه كلما توفرت التسهيلات الائتمانية من قدرة على الحصول على المساعدات المالية والاقتراض وسهولة في إجراء المعاملات المالية كان هناك تطور وتحسن في إنتاجية المشاريع الصغيرة، كما ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن إنتاجية المشاريع الصغيرة مرتبطة بشكل أساسي بقدرة أصحابها على استخدام الخدمات المالية، إذ إن قدرة صاحب المشروع الصغيرة في الإبداع والادخار وإجراء التحويلات المالية والسداد عن طريق الخدمات المالية الإلكترونية سوف يساهم في تطوير إنتاجية مشروعه الصغير وتحسينها، كما يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى العلاقة بين إنتاجية المشاريع الصغيرة وجودة الخدمات المالية المقدمة لأصحاب هذه المشاريع، إذ إن تحسينها إنتاجية هذه

المشاريع وتطويرها متوقف على ما تقدم البنوك من خدمات المالية ذات جودة مناسبة، لكي يتسنى لأصحاب المشاريع الصغيرة الحصول على التمويل اللازم بجودة تسهم في تطوير مشاريعهم وتحسين إنتاجيتها، كما يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة وتطويرها مرتبط بشكل أساسي بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة من البنوك في قطاع غزة، إذ إن الفروع المنتشرة للبنوك وشبكة الصرافات الآلية تسهم في إمكانية إجراء المعاملات المالية اللازمة لأصحاب هذه المشاريع بالوقت والمكان المناسب لهم وذلك لتغطية احتياجات مشاريعهم المالية ومتطلباتها.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الشمول المالي في تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة.

معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

$$\text{تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة} = 2.310 + 0.614 \times \text{الوصول للخدمات المالية} + 0.555 \times \text{استخدام الخدمات المالية} + 0.510 \times \text{تقديم التسهيلات الائتمانية} + 0.620 \times \text{جودة الخدمات المالية المقدمة}.$$

من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة،
والنتائج الخاصة بذلك موضحة من خلال الجدول التالي
(5.15):

لاختبار هذا الفرض تم اجراء الانحدار الخطي
المتعدد لمعرفة أثر تطبيق الشمول المالي في تحسين إنتاجية
المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة

جدول (12) نتيجة طريقة Stepwise - الانحدار الخطي المتعدد

مستوى الدلالة	t	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		المتغير المستقل	المتغير التابع
		Beta	Std. Error	B		
*0.000	8.288		0.279	2.310	الحد الثابت	الإنتاجية
*0.000	10.536	0.762	0.058	0.614	الوصول للخدمات المالية	
*0.000	5.626	0.407	0.099	0.555	استخدام الخدمات المالية	
*0.000	6.537	0.467	0.110	0.510	تقديم التسهيلات الائتمانية	
*0.000	8.741	0.660	0.056	0.620	جودة الخدمات المالية المقدمة	

ويعزو الباحثان نتيجة أن مؤشرات الشمول المالي
بأبعاده الأربعة تؤثر جوهرياً في تحسين إنتاجية هذه
المشاريع، ومن هنا تظهر أهمية توفير التسهيلات الائتمانية
المقدمة لأصحاب المشاريع الصغيرة، بالإضافة إلى ضرورة
تحسين جودة هذه الخدمات المالية من خلال تطوير القطاع
المصرفي واهتمام المؤسسات المالية بالشمول المالي في
قطاع غزة بشكل عام والبنوك على وجه خاص، مما يؤثر
في تمويل أصحاب المشاريع الصغيرة وإجراء المعاملات
المالية والحصول على الخدمات المالية بالشكل المناسب
لهم، وبالتالي فإن هذه المعطيات تؤثر في إنتاجية المشاريع
الصغيرة. وانققت هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات مثل
دراسة واصل (2019م)، ودراسة Atueyi Chidi et al., (2019).

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروقات ذات دلالة
إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات
تقديرات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق الشمول المالي
على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر

تم استخدام طريقة Stepwise لإيجاد أفضل
معادلة لخط الانحدار المتعدد، وقد تبين أن المحاور
(الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية، تقديم
التسهيلات الائتمانية وجودة الخدمات المالية المقدمة)، تؤثر
بصورة جوهرياً على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من
وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن
برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة، مما يفسر ذلك أن
هنالك متغيرات كثيرة تؤثر على تحسين إنتاجية المشاريع
الصغيرة لم يتم دراستها، كما أن معامل التحديد يساوي
50.4% وهذا يعني أن 50.4% من التغير في تحسين
إنتاجية المشاريع الصغيرة يمكن تفسيره من خلال معادلة
الانحدار الخطي المتعدد، أما النسبة المتبقية 49.6%
فترجع إلى أنه ربما توجد متغيرات مستقلة أخرى قد تؤثر في
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة. ويلاحظ من الجدول
السابق أن القيمة الاحتمالية لكلا المحورين أقل من مستوى
الدلالة 0.05 وبذلك فإنه يوجد تأثير جوهري للمحورين على
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة.

أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية
مركز المؤسسات الصغيرة تعزى للبيانات الديموغرافية

جدول (13): نتائج اختبار (T- لعينتين مستقلتين) الجنس

المحاور	الجنس	المتوسطات	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig
تقديم التسهيلات الائتمانية	ذكر	2.09	0.37	0.000
	أنثى	2.61	0.49	
استخدام الخدمات المالية	ذكر	2.93	0.30	0.238
	أنثى	2.71	0.64	
جودة الخدمات المالية المقدمة	ذكر	1.75	0.43	0.008
	أنثى	2.08	0.42	
الوصول للخدمات المالية	ذكر	3.38	0.65	0.667
	أنثى	3.30	0.33	
أبعاد الشمول المالي	ذكر	2.50	0.28	0.056
	أنثى	2.65	0.18	
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة	ذكر	2.75	0.51	0.557
	أنثى	2.84	0.36	

لمتغير الجنس. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أبعاد الشمول المالي يتم ممارستها بشكل عام على كافة أصحاب المشاريع الصغيرة في قطاع غزة سواء كانوا ذكوراً أم إناثاً، وذلك من إمكانية وصول للخدمات المالية، أو جودة الخدمات المالية واستخدامها، وبالتالي فإن هذه الأبعاد مؤثرة على كافة الجنسين، وبالتالي فإن تصوراتهم تجاه أبعاد الشمول المالية متشابهة.

من الجدول السابق تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار (T-لعينتين مستقلتين) لمحور الشمول المالي ومحور تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة أكبر من (0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة تعزى

جدول (14): نتائج اختبار التباين الحادي-العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
تقديم التسهيلات الائتمانية	بين المجموعات	2.741	3	0.914	5.753	0.001
	داخل المجموعات	17.632	111	0.159		
	المجموع	20.373	114			
استخدام الخدمات المالية	بين المجموعات	0.773	3	0.258	1.995	0.119
	داخل المجموعات	14.337	111	0.129		
	المجموع	15.11	114			
جودة الخدمات المالية المقدمة	بين المجموعات	1.614	3	0.538	2.873	0.051
	داخل المجموعات	20.78	111	0.187		

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	المجموع	22.394	114			
الوصول للخدمات المالية	بين المجموعات	2.207	3	0.736	1.984	0.120
	داخل المجموعات	41.148	111	0.371		
	المجموع	43.354	114			
أبعاد الشمول المالي	بين المجموعات	0.56	3	0.187	2.596	0.056
	داخل المجموعات	7.974	111	0.072		
	المجموع	8.534	114			
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة	بين المجموعات	0.154	3	0.051	0.204	0.893
	داخل المجموعات	27.964	111	0.252		
	المجموع	28.118	114			

لمتغير العمر. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أصحاب المشاريع الصغيرة على الرغم من اختلاف أعمارهم إلا أنهم متأثرون بأبعاد الشمول المالي بنفس الدرجة، حيث أن إمكانية الوصول للخدمات المالية لديهم واحدة، وجودة الخدمات المالية المقدمة لهم واحدة، وبالتالي فإن أبعاد الشمول المالي مؤثرة عليهم بنفس الدرجة، وبناء عليه فإن تصوراتهم نحو الشمول المالي متشابهة.

من الجدول السابق تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" لمحور الشمول المالي ومحور تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة أكبر من (0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة تعزى

جدول (15): نتائج اختبار التباين الأحادي-المؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
تقديم التسهيلات الائتمانية	بين المجموعات	0.076	2	0.038	0.211	0.810
	داخل المجموعات	20.297	112	0.181		
	المجموع	20.373	114			
استخدام الخدمات المالية	بين المجموعات	0.005	2	0.003	0.020	0.980
	داخل المجموعات	15.105	112	0.135		
	المجموع	15.11	114			
جودة الخدمات المالية المقدمة	بين المجموعات	4.697	2	2.348	14.863	0.000
	داخل المجموعات	17.697	112	0.158		
	المجموع	22.394	114			
الوصول للخدمات المالية	بين المجموعات	4.553	2	2.277	6.572	0.002
	داخل المجموعات	38.801	112	0.346		

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	المجموع	43.354	114			
أبعاد الشمول المالي	بين المجموعات	0.029	2	0.015	0.193	0.825
	داخل المجموعات	8.504	112	0.076		
	المجموع	8.534	114			
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة	بين المجموعات	3.761	2	1.881	8.648	0.000
	داخل المجموعات	24.357	112	0.217		
	المجموع	28.118	114			

كانت الفروق لصالح المؤهل العلمي بكالوريوس. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أصحاب المشاريع الصغيرة من حملة البكالوريوس يتصفون بصفات أكثر من غيرهم، كالمهارة والقدرة على إدارة مشاريعهم، حيث إنهم خريجون جامعيون والأقدر والأكفأ على إدارة مشاريعهم، والعديد منهم أخذ دورات ومساقات عملية، أسهمت في قدرتهم على التعامل مع مشاريعهم الصغيرة، وبناء عليه فإنهم أكثر وعياً وإدراكاً بطرق إدارة مشاريعهم وبالتالي تحسين إنتاجيتها بشكل أكبر من غيرهم.

من الجدول السابق تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" لأبعاد الشمول المالي أكبر من (0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول أبعاد الشمول المالي بينما القيمة الاحتمالية لمحور تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة أقل من (0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول محور تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولقد

جدول (16): نتائج اختبار التباين الحادي-سنوات الخبرة

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
تقديم التسهيلات الائتمانية	بين المجموعات	1.043	2	0.521	3.021	0.053
	داخل المجموعات	19.331	112	0.173		
	المجموع	20.373	114			
استخدام الخدمات المالية	بين المجموعات	0.304	2	0.152	1.151	0.320
	داخل المجموعات	14.806	112	0.132		
	المجموع	15.11	114			
جودة الخدمات المالية المقدمة	بين المجموعات	0.392	2	0.196	0.998	0.372
	داخل المجموعات	22.002	112	0.196		
	المجموع	22.394	114			
الوصول للخدمات المالية	بين المجموعات	2.514	2	1.257	2.549	0.082
	داخل المجموعات	55.214	112	0.492982		
	المجموع	57.728	114			

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية (Sig.)
أبعاد الشمول المالي	بين المجموعات	0.882	2	0.441	1.524	0.301
	داخل المجموعات	7.652	112	0.068		
	المجموع	8.534	114			
تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة	بين المجموعات	1.05	2	0.525	2.173	0.119
	داخل المجموعات	27.068	112	0.242		
	المجموع	28.118	114			

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

$(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق الشمول المالي بأبعاده

(تقديم التسهيلات الائتمانية، وجودة الخدمات

المالية، واستخدام الخدمات المالية، ووصول

العملاء للخدمات المالية) في تحسين إنتاجية

المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب

المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية

مركز المؤسسات الصغيرة.

3. جاء بعد جودة العملاء للخدمات المالية في المرتبة

الأولى وبوزن نسبي (62.0%)، وبعد الوصول

للخدمات المالية المقدمة في المرتبة الثانية وبوزن

نسبي (61.4%). وبعد استخدام الخدمات المالية

في المرتبة الثالثة وبوزن نسبي (55.5%)، وبعد

تقديم التسهيلات الائتمانية في المرتبة الرابعة

وبوزن نسبي (51.0%)،

4. جاء مستوى إنتاجية المشاريع الصغيرة الممولة من

وجهة نظر أصحاب المشاريع الصغيرة بوزن نسبي

(55.29%).

5. لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى

دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسطات تقديرات أفراد

عينة الدراسة حول أثر تطبيق الشمول المالي على

تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر

أصحاب المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج

جمعية مركز المؤسسات الصغيرة تعزى للبيانات

من الجدول السابق تبين أن القيمة الاحتمالية

(Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" لمحور الشمول

المالي ومحور تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة أكبر من

(0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول أثر

تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع

الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من

البنوك ضمن برامج جمعية مركز المؤسسات الصغيرة تعزى

لمتغير سنوات الخبرة. ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن

أصحاب المشاريع الصغيرة على الرغم من اختلاف سنوات

خبرتهم إلا أنهم يعانون من نفس الظروف الاقتصادية، كما

أن الوضع الاقتصادي العام لقطاع غزة وانعكاسه على أبعاد

الشمول المالي من إمكانية الوصول للخدمات واستخدامها

وجودتها والتسهيلات الائتمانية المقدمة، يؤثر في تصوراتهم

بدرجة كبيرة مما يجعلها مقاربة بشكل كبير.

النتائج :

1. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

$(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق الشمول المالي بأبعاده

(تقديم التسهيلات الائتمانية، وجودة الخدمات

المالية، واستخدام الخدمات المالية، ووصول

العملاء للخدمات المالية) وتحسين إنتاجية

المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب

المشاريع الممولة من البنوك ضمن برامج جمعية

مركز المؤسسات الصغيرة.

7. إعداد فريق عمل متخصص لتمويل المشاريع الصغيرة بالتعاون أوسع مع المؤسسات التي تهتم بهذا القطاع الهام وإعداد دورات تدريبية لتأهيلهم قبل التمويل.

8. ضرورة مراعاة الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي يمر بها أصحاب المشاريع الصغيرة من حيث تخفيف الدفعات المالية الشهرية وتمويل هذه المشاريع بنسب فوائد متدنية.

9. تقديم امتيازات تحفيزية لصالح المؤسسات بقصد تشجيع تقدمها وازدهارها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

بوتبينة، حدة. (2018م). أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، (5)، 1- 24.

الجرجوي، زياد. (2010م). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2018م). المشاريع الصغيرة في فلسطين، الموقع:

<http://www.pcbs.gov.ps/>

رمان، جمانة. (2018م). أثر تحديات المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الدور التنموي لتلك المشاريع في المصارف الإسلامية الأردنية، مجلة دراسات وأبحاث، 1(32)، 515-543.

سلطة النقد الفلسطينية. (2020م). الشمول المالي، تاريخ الزيارة، 25 فبراير 2020م: الموقع:

<http://www.pma.ps/Default.aspx?tabid=835&language=ar-EG>

سليمان، آدم والسيد، خالد. (2014م). أثر ضغوط العمل على إنتاجية العاملين بقطاع الاتصالات السودانية

الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)، بينما الفروق كانت دالة إحصائياً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة درجة البكالوريوس.

التوصيات:

1. تعزيز مفاهيم الشمول المالي بمؤشراتته المختلفة لدى المجتمع الفلسطيني، من خلال حملة توعوية لشرح مفهوم الشمول المالي وأبعاده.

2. قيام المصارف في قطاع بتوظيف طاقاتها وإمكانياتها لجذب أصحاب المشاريع الصغيرة من خلال تقديم أفضل الخدمات والتسهيلات الائتمانية لهم والتي تتلاءم مع احتياجاتهم.

3. توظيف البنوك لأدوات الشمول المالي وتكييفها بشكل سريع للظروف البيئية المتغيرة والمحيطه بيئية العمل المصرفية من خلال تحقيق الرغبات المتغيرة لأصحاب المشاريع الصغيرة بأساليب تقنية متطورة يتم ادخالها بالعمل المصرفي بما تقلل من تكاليف تقديم الخدمة، وسهولة الوصول إليها.

4. قيام البنوك الفلسطينية بتطوير التكنولوجيا المستخدمة مثل (أجهزة الصراف الآلي، نقاط البيع، الخدمة المصرفية عبر الإنترنت) وتعديلها بشكل مناسب لجعلها سهلة الاستعمال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة.

5. اهتمام البنوك بالشمول المالي وتعزيزه وتقليل الفجوة بينة وبين المشاريع الصغيرة .

6. تعزيز تعامل أصحاب المشاريع الصغيرة مع الخدمات المصرفية، وتقديم ندوات وورش عمل تدار من قبل كفاءات على زيادة وعيهم الثقافي واطلاعهم على ما هو جديد في مجال الخدمة المصرفية.

السعودية، مجلة رسالة الخليج العربي، 35(133)،
48-15.

الفيصل، ريعان والأشقر، فراس ومعلا، سليمان. (2018م).
دور العمليات المصرفية في تسهيل عمليات تمويل
المشاريع الصغيرة والمتوسطة في سوريا، مجلة جامعة
حماة، (5)، 1-17.

محمد، عبدالله. (2016م). دور إدارة الموارد البشرية على
تحقيق الانتاجية بالقطاع الصناعي: بالتطبيق على
مجموعة شركات جياذ الصناعية، 9(8)، 77-110.
معهد الدراسات الاقتصادية ماس. (2019م). الاستراتيجية
الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018-2025م.

<https://www.mas.ps/arabic.php>

موقع جمعية مركز المؤسسات الصغيرة SEC. (2020م).
ماهية الجمعية، الموقع:

<http://www.findglocal.com/>

النسور، جعفر والنقرش، فائق. (2016م). معوقات تمويل
المشاريع الصغيرة في منطقة الجوف في المملكة العربية
السعودية، مجلة الثقافة والتنمية، 16(103)، 246-
273.

النعمة، نغم وحسن، أحمد. (2019م). دور الشمول المالي
في تقديم الدعم المالي للمرأة في العراق، مجلة أبحاث
السوق، 11(2)، 17-31.

النقيرة، أحمد ونور الدين، أحمد. (2019م). دور الشمول
المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات
المصرفية: دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط
الدلتا، المجلة العلمية للتجارة والاقتصادية، 14(1)،
429-502.

النمرطي، خليل وصيام، أحمد. (2013م). دور المشاريع
الصغيرة في معالجة بطالة خريجي مؤسسات التعليم
العالي الفلسطيني، 4(1)، 148-168.

(رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا، السودان.

شاهين، ياسر. (2019م). دور الشمول المالي في توفير
الحماية للمستفيدين في القطاع المصرفي الفلسطيني
الفترة (2013-2017م)، مجلة العلوم الاقتصادية
والإدارية، 6(3)، 93-108.

شني، صورية ولخضر، السعيد. (2018م). أهمية الشمول
المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في
جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث المحاسبية،
3(2)، 104-129.

الضب، ياسين. (2019م). أثر الشمول المالي على أداء
البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2012م
(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة قاصدي،
الجزائر.

طويقات، أمجد. (2015م). أثر الكفايات الإنتاجية والمرونة
التصنيعية على الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في
شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، مؤتمراً للبحوث
والدراسات، 30(6)، 341-368.

عجور، حنين. (2017م). دور الاشتغال المالي لدى
المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية
تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع
غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية،
فلسطين.

عليوة، رواء. (2019م). أثر تطور الشمول المالي على
مستوى الميزة التنافسية المصرفية دراسة تطبيقية على
البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة
2014-2015م (رسالة ماجستير غير منشورة)،
الجامعة الإسلامية، غزة.

عوف، مدنية. (2014م). المشاريع الصغيرة والمتوسطة
ودورها في توفير فرص عمل لخريجات التربية الأسرية
والاقتصاد المنزلي "علوم الأسرة" في الجامعات

Enterprises In The Northeast Of Brazil. *Calitatea*, 20(172), 84-88.
Zins, A., & Weill, L. (2016). The Determinants Of Financial Inclusion In Africa. *Review Of Development Finance*, 6(1), 46-57.

واصل، علياء. (2019م). دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسيباً ومهنياً في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر 2030، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، 2(3)، 106 - 157.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Atueyi Chidi, L., & Nkechukwu, G. (2019). *Effect Of Financial Inclusion On Small And Medium Scale Enterprise In Nigeria*.
- Ibor, B. I., Offiong, A. I., & Mendie, E. S. (2017). Financial Inclusion And Performance Of Micro, Small And Medium Scale Enterprises In Nigeria. *International Journal Of Research-Grantaalayah*, 15(3), 104-122.
- Mdasha, Z., Irungu, D., & Wachira, M. (2018). Effect Of Financial Inclusion Strategy On Performance Of Small And Medium Enterprises: A Case Of Selected Smes In Dar Es Salam, Tanzania. *Journal Of Strategic Management*, 2(1), 51-70.
- Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). Financial Inclusion And Stability In Mena: Evidence From Poverty And Inequality. *Finance Research Letters*, 24, 230-237.
- Park, C. Y., & Mercado, R. (2018). *Financial Inclusion: New Measurement And Cross-Country Impact Assessment*. Available At Ssrn 3199427.
- Samuel, H. M., & Mbugua, D. (2019). Effect Of Financial Inclusion Initiatives On The Financial Performance Of Women-Owned Small And Medium-Sized Enterprises In Kenya. *The Strategic Journal Of Business & Change Management*, 6(2), 2052-2064.
- Sharma, D. (2016). Nexus Between Financial Inclusion And Economic Growth. *Journal Of Financial Economic Policy*.
- Walter, C. E., Veloso, C. M., & Fernandes, P. O. (2019). The Determinants Of Innovation In Micro And Small