

تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي للعملاء بالتطبيق على عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية

د. فاطمة الزهراء إبراهيم بدر^(*)

أ.د. عبد العزيز على حسن^(**)

أ.د. ناجى محمد فوزي خشبة^(***)

مستخلص:

يهدف البحث إلى دراسة تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي للعملاء، وذلك بالتطبيق على عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية.

وقد تم تصميم نموذج مقترح للبحث لكي يستخدم كدليل لاختبار تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي للعملاء. كما تم تصميم قائمة الاستقصاء باستخدام محرك البحث Google Drive، وتم توجيهها إلى عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية عبر الإنترنت Online Survey.

ولتحليل البيانات الأولية للبحث، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الأولية. وقد بلغ حجم العينة (433) مفردة، بلغ عدد القوائم الصحيحة والتي تمثل عينة البحث (398) قائمة، وهم الذين يتعاملون مع البنوك، وبلغ عدد غير المتعاملين مع البنوك (35) مفردة. أما نوع العينة فكانت عشوائية طبقية. كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (WarpPLS.7) وذلك للوصول لنتائج البحث.

وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي إيجابي لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية.

(*) مدرس إدارة الأعمال، قسم بحوث ودراسات الإدارة، معهد البحوث والدراسات العربية، جمهورية مصر العربية.

(**) أستاذ التسويق، كلية التجارة - جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

(***) أستاذ إدارة الأعمال المساعد، كلية التجارة - جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

مقدمة:

مع تزايد المخاوف من الظروف الاقتصادية، ومع افتقار العديد من الأفراد لمهارات التعامل مع القرارات المالية في حياتهم اليومية، ومع تزايد التعقيدات والمخاطر التي يواجهونها عند الاختيار بين البدائل المتاحة لهم عند حدوث أزمات مالية، ومع تزايد العواقب التي يواجهونها نتيجة القرارات بعيدة المدى التي يتخذونها بدون تخطيط مالي جيد والتي تدفعهم إلى دائرة الإجهاد المالي بشكل مستمر كان لابد من إلقاء الضوء على موضوعين في غاية الأهمية وهما محو الأمية المالية والإجهاد المالي.

ففي عام 2008 أدرك أعضاء المجلس الاستشاري للرئيس الأمريكي أهمية محو الأمية المالية وقاموا بعقد اجتماع لمناقشة كيفية تحسين المعرفة المالية بين جميع الأمريكيين، وقد خلص الاجتماع إلى تكليف القطاعين العام والخاص بالمساعدة في زيادة جهود التعليم المالي للشباب في المدارس والبالغين في مكان العمل، وزيادة الوصول إلى الخدمات المالية، ووضع تدابير لمحو الأمية المالية، وإجراء البحوث في مجال المعرفة المالية، والمساعدة أيضًا في تعزيز برامج التعليم المالي للقطاعين العام والخاص، وقد تم تعريف محو الأمية المالية بالإجماع في تقريرهم الصادر على أنها: «القدرة على استخدام المعرفة والمهارات لإدارة الموارد المالية بفاعلية مدى الحياة» (PACFL, 2008).

وعلى الجانب الآخر قام البنك المركزي المصري من خلال المعهد المصرفي التابع له، والذي يعد عضوًا في الشبكة العالمية للتعليم والثقافة المالية (INFE)، التي قامت بإنشائها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) عام 2008، بتبني بعض المبادرات المتعلقة بمحو الأمية المالية ونشر الثقافة المالية والتعلم المالي لمختلف فئات المجتمع، كمشروع التعليم المالي على سبيل المثال والذي يهدف إلى تعزيز ونشر المعلومات المتعلقة بمحو الأمية المالية في مصر من خلال توفير المعرفة والفهم

بمنتجات البنوك والأسواق المالية لمختلف الفئات المستهدفة، مثل، المشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم، وطلبة المدارس والجامعات وذلك من أجل اتخاذ اختيارات مستنيرة (ملحق 1).

وفي عام 2012 أطلق المعهد المصرفي المصري مبادرة «عشان بكرة»، وهي مبادرة وطنية تحت رعاية البنك المركزي المصري في مجال التثقيف المالي وتطوير المنتجات والخدمات المالية التي تناسب الأطفال والشباب في مصر والشرق الأوسط (ملحق 2). كما أنه ووفقًا للجمعية الأمريكية لعلم النفس فإن ثلاثة من أصل أربعة أمريكيين يعانون من القلق بسبب قضايا إدارة الأموال (APA, 2010).

أما تقرير الإجهاد المالي لعام 2013 الصادر عن (Financial Finesse) فأكد على أن الإجهاد المالي هو السبب الأول في الإصابة بالأمراض المرتبطة بالتوتر (ملحق 3). كذلك ففي استقصاء تم إجراؤه عام 2015 في الولايات المتحدة الأمريكية، اعترف 85% من الموظفين بأن لديهم مستوى ما من الإجهاد المالي على الأقل (Wong, 2015).

فيما ترى (Bonner, 2016) أن الغضب، والاكتئاب، والشعور بالذنب، والتهيج، والقلق، وحتى نوبات الهلع غالبًا ما تصاحب الإجهاد المالي.

لذلك فالإجهاد المالي من المفترض أن يكون ذا تأثير كبير على نوعية حياة الأشخاص (Kamberi et al., 2014; Yeung and Xu, 2012).

ويهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين محو الأمية المالية والإجهاد المالي للعملاء، حيث قامت الباحثة باختيار مجال التطبيق على عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية، نظرًا لبلوغ عدد العملاء الذين يملكون حسابات بنكية بالبنوك المصرية 32.8% من عدد السكان البالغين مع استثناء المحافظات الحدودية (مطروح، والوادي

الجديد، وشمال سيناء، والبحر الأحمر، وجنوب سيناء) بسبب بعدها وحصتها السكانية الصغيرة والتي تمثل أقل من 2٪ من تعداد سكان جمهورية مصر العربية، وذلك طبقاً لتقرير Global Findex لعام 2018م (ملحق 4).

وتم تقسيم هذا البحث إلى قسمين: الأول يتمثل في الإطار النظري والدراسات السابقة، أما الثاني فيتناول الدراسة التطبيقية، وذلك على النحو التالي:

• القسم الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة:

تتناول الباحثة في هذا القسم متغيري البحث وهما: محو الأمية المالية والإجهاد المالي للعملاء، وذلك على النحو التالي:

أولاً - محو الأمية المالية **Financial Literacy** :

لا يوجد تعريف واحد ومحدد لمحو الأمية المالية بل إن هناك العديد من التعريفات التي وضعها بعض الباحثين والمنظمات المختلفة التي اهتمت بدراستها، وذلك بسبب الخلط الدائم بينها وبين العديد من المصطلحات الأخرى، حيث إن مصطلح محو الأمية المالية يدمج بين المعرفة والتعليم والقدرة والكفاءة والمسؤولية في الوقت نفسه لذلك غالباً ما تكون المفاهيم مختلطة أو مشوشة، كذلك الاختلافات اللغوية وقابلية بعض الكلمات في اللغة الواحدة للتبادل كانت أحد الأسباب في عدم وجود تعريف واحد ومحدد لمحو الأمية المالية فنجد على سبيل المثال أن التعبير السائد بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا، هو «محو الأمية المالية»، وبالنسبة لبريطانيا وكندا نجد أن التعبير السائد هو «القدرة المالية» (Orton, 2007; Remund, 2010).

وتعرف هيئة استثمار الأوراق المالية الأسترالية (ASIC) محو الأمية المالية على أنها: «القدرة على إصدار الأحكام واتخاذ القرارات الفاعلة بشأن استخدام وإدارة المال في عالم يتميز بتعقيدات مالية» (ASIC, 2003).

أما المجلس الوطني للتعليم الاقتصادي (NCEE) فيعرف محور الأمية المالية على أنها: «الإلمام بالمبادئ الاقتصادية الأساسية والمعرفة بالاقتصاد الأمريكي وفهم بعض المصطلحات الاقتصادية الرئيسية» (Markow and Bagnaschi, 2005).

في حين يعرف (Lusardi and Mitchell, 2007) محور الأمية المالية على أنها: «معرفة المفاهيم الاقتصادية الأساسية اللازمة لجعل قرارات الادخار والاستثمار معقولة».

أما (Mandell, 2007) فيعرف محور الأمية المالية على أنها: «القدرة على تقييم الأدوات المالية الجديدة والمعقدة وإصدار أحكام مستنيرة فيما يتعلق باختيار الأدوات واستخدامها على نحو أكثر ملاءمة وكذلك الاسترشاد في اتخاذ القرارات بكفاءة فيما يتعلق باستخدام الأموال والإدارة».

فيما عرفت لجنة محور الأمية المالية الأمريكية على أنها: «القدرة على استخدام المعرفة والمهارات لإدارة الموارد المالية بفاعلية مدى الحياة» (PACFL, 2008).

كذلك عرف (Servon and Kaestner 2008) محور الأمية المالية على أنها: «قدرة الشخص على فهم المفاهيم المالية واستخدامها».

بينما عرف (Hung et al., 2009) محور الأمية المالية على أنها: «المعرفة بالمفاهيم الاقتصادية والمالية الأساسية، بالإضافة إلى القدرة على استخدام تلك المعرفة والمهارات المالية الأخرى لإدارة الموارد المالية بفاعلية مدى الحياة».

كما عرف (Huston, 2010) محور الأمية المالية على أنها: «قياس مدى قدرة الفرد على فهم واستخدام المعلومات المتعلقة بالتمويل الشخصي».

فيما عرف (Remund, 2010) محور الأمية المالية على أنها: «مقياس لدرجة فهم الشخص للمفاهيم المالية الرئيسية والقدرة والثقة اللازمة لديه لإدارة الشؤون المالية

الخاصة به من خلال القرارات قصيرة المدى والتخطيط طويل الأجل، مع الأخذ في الاعتبار الأحداث الاقتصادية والظروف المتغيرة».

بينما يعرف (Mundy and Musoke, 2011) محور الأمية المالية على أنها: «امتلاك الأفراد للمعرفة والمهارات والثقة وذلك من أجل إدارة حساباتهم المالية بشكل جيد، مع مراعاة الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بهم، مع الأخذ بعين الاعتبار أن المعرفة تعني الفهم الجيد للقضايا المالية الشخصية، وأن المهارات تعني القدرة على تطبيق تلك المعرفة لإدارة الشؤون المالية الشخصية، وأن الثقة تعني الشعور بالقدرة على اتخاذ القرارات المالية الشخصية».

أما (Zait and Berteau, 2014) فيرى أن محور الأمية المالية هي: «المعرفة بالمفاهيم والمنتجات المالية، بالإضافة إلى توافر مهارات التواصل فيما يتعلق بتلك المفاهيم المالية، والقدرة على استخدام تلك المعرفة من أجل اتخاذ القرارات المالية اللازمة، من خلال الاستخدام الحقيقي للأدوات المالية المختلفة، وثقة الأفراد في القرارات والإجراءات المالية السابقة».

في حين يرى (JumpStart Coalition, 2015) أن محور الأمية المالية هي: «القدرة على استخدام المعرفة والمهارات لإدارة الموارد المالية للمرء بفاعلية من أجل توفير الأمن المالي مدى الحياة».

كذلك عرف (ANZ, 2015) محور الأمية المالية على أنها: «القدرة على إصدار أحكام مستنيرة واتخاذ قرارات فاعلة فيما يتعلق باستخدام وإدارة الأموال، وهو مزيج معقد من مهارات ومعارف ومواقف الأفراد، وفي نهاية المطاف سلوكياتهم فيما يتعلق بالمال». وانطلاقاً من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة، وجدت أن هناك دراسات قد تناولت محور الأمية المالية كمفهوم ذات بعد واحد كدراسة: (Lusardi, 2015)؛ (Disney et al., 2015)؛ (Hilgert et al., 2003)؛ (Moore, 2003)؛ (Lusardi and Mitchell, 2014)؛ (Remund, 2010)؛ (Gerrans and Heaney, 2014) ، في حين

تناولتها بعض الدراسات كدراسة: (Huston, 2010)؛ (Jump Start Coalition, 2015)؛ (Beal and Delpachitra, 2003)؛ (Servon and Kaestner, 2008)؛ (ANZ, 2015) كمفهوم ثنائي الأبعاد، وهناك بعض الدراسات التي تناولتها كمفهوم ثلاثي الأبعاد كدراسة: (Potrich et al., 2015)؛ (OECD, 2015)؛ (Swiecka et al., 2020)؛ (Atkinson and Messy, 2012)، بينما تناولتها دراسات أخرى من خلال أربعة أبعاد كدراسة: (Hung et al., 2009)، أما دراسة: (Zait and Berteau, 2014) فتناولتها من خلال خمسة أبعاد. وعليه فقد تبنت الباحثة رأي كلٍ من: (OECD, 2015)؛ (Potrich et al., 2015)؛ (Atkinson and Messy, 2012)؛ (Swiecka et al., 2020) في أن محور الأمية المالية مزيج من ثلاثة أبعاد، هي: (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والاتجاه المالي)، والذي يتم عرضها على النحو التالي:

1- المعرفة المالية **Financial knowledge**

يرى (Zack, 1999) أن المعرفة ليست شيئاً ثابتاً بل هي متغيرة سواء كانت في الأساليب والطرق أو ما يمتلكه الأفراد من معلومات تنعكس على طريقة أداء الأنشطة التي يمارسونها بشكل واضح.

أما (Iusardi et al., 2017) فيرى أن المعرفة المالية تتضمن اكتساب مهارات معينة وكذلك الحصول على المعلومات والوعي بالمنتجات المالية، ومن ثمّ فهي ليست سمة فطرية بل يتم الحصول عليها عن طريق الاستثمار طوال دورة الحياة.

فيما عرف (Bowen, 2002) المعرفة المالية على أنها: «فهم المصطلحات والمفاهيم المالية الأساسية اللازمة للعمل يومياً في المجتمع الأمريكي».

في حين يرى (Potrich et al., 2015) أن المعرفة المالية هي: «نوع خاص من رأس المال البشري المكتسب في دورة الحياة من خلال جوانب التعلم التي تؤثر في القدرة على إدارة الدخل والإنفاق والادخار بطريقة فاعلة».

بينما عرف (Tezel, 2015) المعرفة المالية على أنها: «القدرة على إدارة الأموال في الاستخدامات المختلفة، بما في ذلك مراقبة الأمور المالية اليومية في السوق واتخاذ الخيارات الصحيحة لاحتياجات الأفراد».

أما (Álvarez and González, 2017) فعرفها على أنها: «الوعي المالي والفهم حول المفاهيم والإجراءات المالية وكذلك استخدام هذا الفهم في حل المشكلات المالية»، كما قام بتقسيمها إلى ثلاثة أقسام هي: المعرفة المالية المفاهيمية والمعرفة المالية الإجرائية والمعرفة المالية التطبيقية، حيث إن:

- المعرفة المالية المفاهيمية: تعني المعرفة الواقعية لمفاهيم مالية محددة والقدرة على تحديد واسترجاع الحقائق والمفاهيم المالية، وتصنيف المفاهيم في فئات ذات معنى.

- المعرفة المالية الإجرائية: تعني معرفة الاستراتيجيات والإجراءات المالية والقدرة على أداء العمليات الحسابية والحسابات المالية بشكل صحيح.

- المعرفة المالية التطبيقية: تعني القدرة على وضع المعرفة المالية موضع الاستخدام والقدرة على تطبيق المعرفة المالية لحل المشاكل المالية، وإصدار الأحكام المالية، واتخاذ القرارات المالية».

2- السلوك المالي **Financial Behavior**:

يعد السلوك المالي عنصراً أساسياً في محو الأمية المالية، بل يعد الأهم (OECD, 2013).

ويعرف (Álvarez and González, 2017) السلوك المالي على أنه: «اتخاذ القرارات والممارسات المالية الحالية».

بينما يعرف (Tezel, 2015) السلوك المالي على أنه: «القدرة على فهم التأثيرات العامة للقرارات المالية على ظروف الشخص (أي الشخص، والأسرة، والمجتمع،

والدولة) واتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بالإدارة النقدية والاحتياطات والفرص لتخطيط الميزانية».

فيما يعرف (Özmete, 2015) السلوك المالي على أنه: «أي سلوك إنساني يرتبط بإدارة الأموال».

3- الاتجاه المالي Financial Attitude:

عرف معجم المصطلحات الإدارية الاتجاهات المالية على أنها: «مجموعة المشاعر والمعتقدات التي تؤثر على نظرة الفرد للأشياء أو العمل أو الأماكن أو الأشخاص الآخرين، كما يمكن أن تؤثر على سلوكه تجاهها».

فيما يعرف (Shockey, 2002) الاتجاه المالي على أنه: «مزيج من المفاهيم والمعلومات والعواطف حول عملية التعلم مما يؤدي إلى الاستعداد للعمل بشكل إيجابي». أما (Álvarez and González, 2017) فيعرف الاتجاه المالي على أنه: «الخصائص الفردية التي تتخذ شكل اتجاهات نحو ممارسة أو عمل مالي، كما أنه يظهر ميل أو احتمالية أن يقوم الشخص بالسلوك».

ثانياً- الإجهاد المالي Financial Stress:

لا يوجد إجماع حول تعريف الإجهاد المالي في الأدبيات فالاتفاق على تعريف أكثر تحديداً وشمولاً ليس سهلاً، وذلك بسبب ارتباط الإجهاد المالي ببعض الظواهر ذات الأهمية النسبية.

فيعرف (Harre and Lamb, 1983) الإجهاد على أنه: «طريقه إدراك الأفراد وتعريفهم لمشاكلهم وكيفية تفاعلهم معها وتكلفة قيامهم بذلك».

بينما يعرف (Butler, 1993) الإجهاد على أنه: «مزيج من الضغوط والتوتر».

أما (Heo et al., 2017) فيعرف الإجهاد المالي على أنه: «استجابة نفسية

فسيولوجية لإدراك عدم التوازن وعدم التأكد والمخاطر عند اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد المالية».

في حين يعرف (Northern et al., 2010) الإجهاد المالي على أنه: «عدم القدرة على تحمل المسؤوليات الاقتصادية والتأثر بالمواقف والمعتقدات والعوامل النفسية الأخرى».

فيما عرف (Britt et al., 2017) الإجهاد المالي على أنه: «القلق المرتبط بالأوضاع المالية الحالية للأفراد».

أما (Yates, 2007) فعرف الإجهاد المالي على أنه: «عدم وجود موارد مالية كافية لتلبية المتطلبات الأساسية للحفاظ على مستوى معيشي معقول».

بينما يعرف (Illing and Liu, 2003) الإجهاد المالي على أنه: «القوة التي تمارس على العوامل الاقتصادية بسبب عدم التأكد وتغير توقعات الخسارة في الأسواق والمؤسسات المالية»، كما أشار أيضًا إلى أن الإجهاد يزيد مع الخسارة المالية المتوقعة، ومع وجود خطر، أو مع عدم التأكد.

وانطلاقًا من الدراسات التي اطّلت عليها الباحثة، وجدت أن هناك دراسات قد تناولت الإجهاد المالي كمفهوم ذات بعد واحد كدراسة: (Illing and Liu, 2003)؛ (Illing and Liu, 2006)؛ (Northern et al., 2010)؛ (Heckman et al., 2014)؛ (Britt et al., 2017)، في حين تناولته دراسات أخرى كمفهوم ثلاثي الأبعاد كدراسة: (Heo, et al., 2017)، بينما تناولته دراسات أخرى من خلال أربعة أبعاد كدراسة: (Bisht, 1971). وعليه فقد تبنت الباحثة ما توصلت إليه أحدث الدراسات (Heo, et al., 2017) في أن الإجهاد المالي مزيج من ثلاثة أبعاد، هي: (رد الفعل العاطفي، السلوك بين الأشخاص، الاستجابة الفسيولوجية)، والذي يتم عرضها على النحو التالي:

1- رد الفعل العاطفي Affective reactions:

رد الفعل العاطفي هو رد الفعل الجسدي والعاطفي الذي يعاني منه الشخص تجاه الموقف، يمكن أن يكون رد فعل للسعادة والفخر تجاه الفوز في المنافسة، أو الصدمة والحزن لتلقي الأخبار السيئة، أو أي رد فعل مناسب آخر للأحداث (Kaufman, 2018).

فيرى (Smith and Ascough, 2016) أن ردود الفعل العاطفية يمكن تقسيمها إلى عنصرين هما: الانطواء والانبساط، أحدهما عمل فطري، مثل إظهار المفاجأة والبكاء، والآخر قواعد محددة ثقافيًا يتعلمها الناس في وقت مبكر من حياتهم من خلال التفاعل والتواصل مع الآخرين والتي تحدد متى يعبر المرء عن مشاعر معينة، كاستجابة «القتال أو الهروب» الشائعة.

أما (Barlow et al., 2014) فيرى أن الاستجابات وردود الفعل العاطفية تشمل ثلاث فئات هي: الاكتئاب والقلق والإنهاك العاطفي.

بينما أشار (Zajonc, 1980) إلى أنه غالبًا ما يكون رد الفعل العاطفي للفرد تجاه المؤثرات هو أول رد فعل يحدث تلقائيًا.

فيما أشار (Storbeck and Clore, 2008) إلى أنه في الحياة اليومية، تحول ردود الفعل العاطفية الأحداث والأفعال والأشياء إلى أحداث مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وأفعال جديرة بالثناء أو تستحق اللوم، وأشياء جذابة أو غير جذابة.

على الجانب الآخر فقد أشار (Benabou and Tirole, 2006) إلى أنه يمكن استخدام نموذج العالم العادل (The just world model) وذلك لشرح سبب تأثير ردود الفعل العاطفية للأفراد على الأحكام واتخاذ القرارات. يرى نموذج العالم العادل (The just world model) أن الأفراد لديهم حاجة للاعتقاد بأنهم يعيشون في عالم يحصل فيه الناس عمومًا على ما يستحقونه (Lerner and Miller, 1978). في ظل نموذج العالم العادل (The just world model) يميل الأفراد إلى الاعتقاد بأن

الأشخاص الذين يطلقون ردود فعل عاطفية إيجابية هم أكثر استحقاقًا لنتائج «جيدة»، وبالتالي يفضلون هؤلاء الأشخاص في صنع القرار. في المقابل، يميل الأفراد إلى الاعتقاد بأن الأشخاص الذين يتسببون في رد فعل عاطفي سلبي هم أكثر استحقاقًا للنتائج «السيئة»، وبالتالي، فإنهم لا يفضلون هؤلاء الأشخاص في اتخاذ القرار (Fehrenbacher, et al., 2019).

2- السلوك بين الأشخاص **Interpersonal behavior**:

دراسة السلوك البشري معقد للغاية، حيث يتأثر السلوك البشري بسلوك الآخرين، فهو يستند إلى حقائق نفسية أساسية مثل الإدراك والتعلم والتحفيز وشخصية الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض (Kondalkar, 2007).

فقد أشار (Heo, et al., 2017) إلى أنه يمكن تقسيم السلوك بين الأشخاص إلى فئتين: السلوكات المتعلقة بالعمل وغير المرتبطة بالعمل.

بينما أشار (Kondalkar, 2007) إلى أنه يمكن أن يكون السلوك بين الأشخاص مُرضيًا للطرفين أو متضاربًا، وهذا الأمر يعتمد على الوعي باحتياجات كل طرف من الأطراف، وحالة الأنا، والحياة التي يملكها الفرد، وكذلك تكوين الشخصية في الطفولة.

3- الاستجابة الفسيولوجية **Physiological Response**:

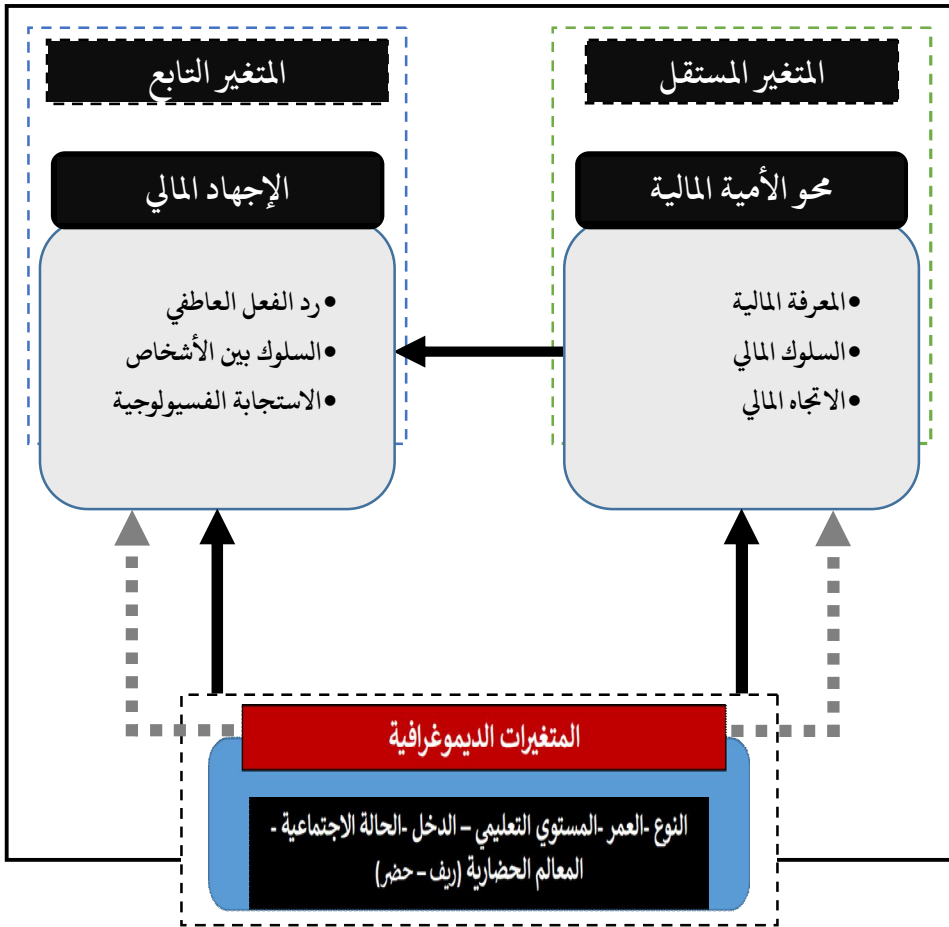
يعرف (Fritscher, 2018) الاستجابة الفسيولوجية على أنها: «رد فعل تلقائي يؤدي إلى استجابة جسدية لمنبه».

كذلك يرى (Everly and Lating, 2002) أن الاستجابة الفسيولوجية الحيوية هي دليل مادي على الإجهاد.

بينما يشير (APA, 2017b) إلى أنه وبغض النظر عن وعي الشخص الواعي، فإن الاستجابات الفسيولوجية الحيوية تظهر في جميع أنحاء الجسم، ويتم تقييمها بشكل عام

باستخدام ستة استجابات جهازية وهي: الجهاز العضلي الهيكلي، الجهاز التنفسي، القلب، والأوعية الدموية، الغدد الصماء، استجابات الجهاز الهضمي، والجهاز العصبي.

وتقوم الباحثة في هذا البحث بدراسة العلاقة بين محور الأمية المالية والإجهاد المالي للعملاء وذلك بإعداد الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيري البحث الموضح في الشكل (1).



المصدر: إعداد الباحثة.

شكل (1): الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيري البحث

● القسم الثاني: الدراسة التطبيقية:

وتتضمن عدة عناصر وهي: أهمية البحث، وإشكالية وتساؤلات البحث، وأهداف البحث، وفرضيات البحث، وحدود البحث، وأساليب البحث، ومنهج البحث، وتحليل ومناقشة نتائج البحث واختبار الفرضيات، وأخيراً ملخص نتائج وتوصيات البحث. وذلك على النحو التالي:

أولاً- أهمية البحث:

تتبع الأهمية العلمية للبحث من أهمية موضوع محو الأمية المالية والإجهاذ المالي، حيث أظهرت الدراسات السابقة أن تقديم المشورة المالية ومحو الأمية المالية يمكن أن تساعد في التخفيف من تأثير الإجهاد المالي (Steen and MacKenzie, 2013)، كما أن معظم الإجهاد المالي الذي يصيب الأفراد سببه إلى حد كبير قرارات الإنفاق المتعثرة بسبب نقص المعرفة المالية الكافية (Norman, 2010)، فيما أشارت دراسة (Grable and Joo, 2006) إلى أن ديون بطاقات الائتمان ترتبط بشكل إيجابي بكل من السلوكات المالية السلبية والإجهاد المالي، كذلك توصلت دراسة (Xiao et al., 2006) إلى أن السلوكات المالية الإيجابية والتقييم الذاتي الإيجابي للسلوكات المالية، إلى جانب العديد من المتغيرات الديموغرافية والإدراكية، تؤدي إلى الحد من الإجهاد المالي. كما توصلت إلى أنه من المرجح أن يصل المستهلكون الذين قاموا بتخفيض جزء من ديونهم الشخصية واتبعوا ميزانية أو خطة إنفاق، إلى مستوى أقل من الإجهاد المالي.

وفيما يتعلق بالأهمية التطبيقية لهذا البحث، فتتضح من خلال لفت الانتباه نحو أهمية معرفة الدور الذي يلعبه محو الأمية المالية في الحد من الإجهاد المالي لعملاء البنوك والعمل على زيادة هذا الدور إن ثبت وجوده بشكل إيجابي.

كما تتبع الأهمية التطبيقية لهذا البحث من أهمية القطاع المصرفي ذاته، وذلك لأن عدد العملاء الذين يملكون حسابات بنكية بمصر 32.8% من عدد السكان

البالغين مع استثناء المحافظات الحدودية (مطروح والوادي الجديد وشمال سيناء والبحر الأحمر وجنوب سيناء) بسبب بعدها وحصتها السكانية الصغيرة والتي تمثل 2٪ من السكان وفقاً لتقرير Global Findex لعام 2018.

ثانياً- إشكالية وتساؤلات البحث:

قامت الباحثة بصياغة إشكالية البحث في التساؤلات التالية:

- 1- هل هناك تأثير لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية؟
- 2- هل يوجد فروق في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية)؟

ثالثاً- أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- معرفة تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية.
- 2- قياس الفروق في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية).

رابعاً- فرضيات البحث:

يسعى هذا البحث إلى اختبار صحة أو خطأ الفرضيتين التاليتين:

1- لا يوجد تأثير معنوي لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية.

2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية).

خامساً- حدود البحث:

تتمثل حدود البحث في الآتي:

1- حدود بشرية: يتم هذا البحث من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظر البنك.

2- حدود مكانية: تتمثل في جميع محافظات جمهورية مصر العربية دون غيرها.

3- حدود زمانية: تتمثل في فترة جمع البيانات عبر الإنترنت خلال الفترة من 2020/12/26 م حتى 2021/1/28 م.

سادساً- أسلوب البحث:

ويتضمن البيانات المطلوبة للبحث ومصادره، ومجتمع البحث والعينة، وأداة البحث وطريقة جمع البيانات، وقياس متغيرات البحث، وأساليب التحليل الإحصائي، وذلك على النحو التالي:

(أ) البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها:

اعتمدت الباحثة في هذا البحث على نوعين من البيانات هما:

1- بيانات ثانوية: وتتمثل في البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيري البحث والموضوعات المتعلقة بهما بما مكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار

النظري للبحث. وتشمل أيضًا مراجعة إصدارات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء والتي تضم (الكتاب الإحصائي السنوي، كتيب مصر في أرقام، اللوحة الإحصائية) وكذلك مراجعة مواقع البنوك والمواقع المتخصصة في تحليل المواقع وإحصاء حركة الزوار على الإنترنت والمواقع المتخصصة في تحليل ومراقبة إحصائيات مواقع التواصل الاجتماعي حسب البلد ونوع القطاع.

2- بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء (المتعلقة بمتغيري البحث) من العملاء محل البحث وتفريغها وتحليلها بما يمكن الباحثة من اختبار مدى صحة أو خطأ فرضيات البحث والتوصل إلى النتائج.

(ب) مجتمع البحث والعينة:

- مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث الحالي في جميع عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية. يوضح الجدول رقم (1)، (2) التعداد السكاني لجمهورية مصر العربية بالألف نسمة. كما يوضح الجدول رقم (3) عدد مستخدمي الإنترنت وعدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بجمهورية مصر العربية بالمليون نسمة.

- عينة البحث: نظرًا لعدم وجود إطار لمجتمع البحث وصعوبة تحديد حجم المجتمع وانتشار مفرداته وبالاكتفاء على الأرقام الواردة في الجدول رقم (1)، (2) فإن مجتمع البحث يزيد عن 100,000 مفردة وعليه يصبح الحد الأدنى لعينة البحث (383) مفردة (Thompson, 2012). وقد قامت الباحثة باستخدام الاستقصاء عبر الإنترنت (Online Survey Internet-Mediated Questionnaires)، وإتاحته لجمهور واسع من المشاركين المحتملين، والذي تم تصميمه باستخدام محرك البحث Google Drive، وقامت الباحثة بطرح الاستبانة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook, YouTube) وذلك في الفترة من 2020/1/26 وحتى 2021/2/1

لتجميع عينة أولية صغيرة للتأكد من فهم المستقصى منهم لعبارات الاستبانة فكانت نسبة الاستجابة (58) مفردة بلغ عدد القوائم الصحيحة (50) قائمة، وهم الذين يتعاملون مع البنوك وبلغ عدد غير المتعاملين مع البنوك (8) مفردة، ثم قامت الباحثة بطرح الاستبانة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook, YouTube) وذلك في الفترة من 2021/2/1 وحتى 2021/2/28. وقد كان نوع العينة عشوائية طبقية، واعتمدت الباحثة على الاستبانة عبر الإنترنت وذلك لتطابق شروط تطبيقه على البحث الحالي، حيث يرى (Saunders et al., 2012) أنه لا بد من توافر شروط معينة لتطبيق الاستبانة عبر الإنترنت منها أن تستطيع مفردات مجتمع البحث التعامل مع الإنترنت، وأن تكون أسئلة الاستبانة الموجهة للعلاء المستهدفين مغلقة وقصيرة قدر الإمكان، كما يفضل أن توضع القائمة على الإنترنت في فترة من أسبوعين إلى ستة أسابيع. وعليه، كانت نسبة الاستجابة (433) مفردة بلغ عدد القوائم الصحيحة والتي تمثل عينة البحث (398) قائمة وهم الذين يتعاملون مع البنوك، وبلغ عدد غير المتعاملين مع البنوك (35) مفردة. حيث يفضل أن يكون حجم العينة أكبر من الحد الأدنى السابق تحديده.

جدول رقم (1)

التعداد السكاني لجمهورية مصر العربية طبقاً للنوع إصدار: 2021

| الدولة | ذكر Male | أنثى Female | إجمالي Total |
|---------------------|----------|-------------|--------------|
| جمهورية مصر العربية | 48891518 | 45907309 | 94798827 |

المصدر^(*): إعداد الباحثة اعتماداً على كتيب مصر في أرقام 2021 الصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (ملحق رقم 2).

(*) يجدر الإشارة إلى أن البيانات الواردة في كتيب مصر في أرقام 2021 والصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فيما يخص تعداد السكان داخل جمهورية مصر العربية هي بيانات تقديرية وليست نهائية، حيث إن حصر أعداد سكان الجمهورية يتم رسمياً كل 10 سنوات وآخر الإحصائيات الرسمية التي تم عملها ونشرها كانت عام 2017م، وأن ما يتم طباعته هي مجرد إصدارات سنوية.

جدول رقم (2)

التعداد السكاني لجمهورية مصر العربية طبقاً لمحل الإقامة (حضر وريف) إصدار: 2021

| الدولة | حضر Urban | ريف Rural | إجمالي Total |
|---------------------|-----------|-----------|--------------|
| جمهورية مصر العربية | 40240407 | 54558420 | 94798827 |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على كتيب مصر في أرقام 2021 الصادر عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (ملحق رقم 2).

جدول رقم (3)

مستخدمو الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي بجمهورية مصر العربية 2021/1/1

| مستخدمي الإنترنت | مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي |
|------------------|---------------------------------|
| 59.19 مليون نسمة | 49 مليون نسمة |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على تقرير Digital 2021 Egypt الصادر عن موقع Hootsuite (ملحق رقم 3).

(ج) أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

تمثل أداة البحث في الاستقصاء. ولأغراض هذا البحث، فقد تم إعداد قائمة استقصاء يتم الإجابة عنها بمعرفة المستقصى منه وبإنفسه. وشملت قائمة الاستقصاء أربعة أسئلة، الأول: يتمثل في سؤال المستقصى منه حول هل يتعامل مع البنوك أم لا؟، والثاني: يتمثل في سؤال المستقصى منه عن البنك الذي يفضل التعامل معه، والثالث: يحتوي على 43 عبارات تعبر عن متغيري البحث (يرجى الرجوع إلى قائمة الاستقصاء بملحق البحث) تم قياسها باستخدام مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، والتي تقع في مستويات تتراوح بين موافق تماماً (5) إلى غير موافق تماماً (1)، والرابع: يتعلق بالمتغيرات الديموغرافية، وتم تطوير هذه العبارات وتبنيها من الدراسات السابقة وثيقة الصلة بالموضوع كما هو معروض بالجدول (4).

جدول رقم (4)

الدراسات السابقة التي تم استخدامها في قياس متغيري البحث

| الدراسات السابقة | أرقام عبارات قياس كل متغير | متغيرا البحث |
|--|----------------------------|--------------------|
| (Potrich, 2015); (Atkinson and Messy, 2012) | من 1-21 | محو الأمية المالية |
| (Heo, et al., 2017) | من 22-43 | الإجهاد المالي |

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة.

(د) اختبارات الصدق والثبات لمتغيري البحث:

1- اختبار الصدق: للتحقق من صدق قائمة الاستقصاء في تحقيق الهدف الذي تم تصميمها من أجله، فقد اعتمدت الباحثة على عبارات أثبتت الدراسات السابقة صدقها وثباتها، كما قامت الباحثة بعرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من الخبراء والمختصين من أساتذة التسويق قبل عرضها على عينة البحث، وتم الأخذ بملاحظاتهم وإجراء بعض التعديلات حتى ظهرت بشكلها النهائي الموجود بملحق البحث.

2- اختبار الثبات: يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات. ونظراً للتباين الواضح بين متغيري البحث، فقد اعتمدت الباحثة على معامل الثبات ألفا كرونباخ (معامل الاعتمادية) والذي يمكن من خلاله قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي (Colton and Covert, 2007)، وقامت بإجراء الاختبار الاستطلاعي على عينة صغيرة من عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية مقدارها (50 مفردة) وذلك للتعرف إلى مدى فهم المستقصى منهم لعبارات الاستبانة وأن الإجابات تعبر عن متغيري وأبعاد البحث، وقد أظهرت نتائج التحليل للمتغير المستقل (محو الأمية المالية) والتي يوضحها الجدول رقم (5) ما يلي:

جدول رقم (5)

معاملات الارتباط الإجمالية ومعاملات الثبات لمحو الأمية المالية

| $\alpha = 0.766$ عدد العبارات (21) | | كود العبارات | $\alpha = 0.766$ عدد العبارات (21) | | كود العبارات |
|------------------------------------|-------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------|--------------|
| معامل الثبات لو حذفت العبارة | معامل الارتباط الإجمالي | | معامل الثبات لو حذفت العبارة | معامل الارتباط الإجمالي | |
| 0.762 | 0.244 | FL12 | 0.759 | 0.298 | FL1 |
| 0.755 | 0.377 | FL13 | 0.755 | 0.379 | FL2 |
| 0.746 | 0.448 | FL14 | 0.766 | 0.146 | FL3 |
| 0.758 | 0.310 | FL15 | 0.749 | 0.555 | FL4 |
| 0.767 | 0.175 | FL16 | 0.760 | 0.304 | FL5 |
| 0.745 | 0.460 | FL17 | 0.760 | 0.272 | FL6 |
| 0.727 | 0.697 | FL18 | 0.748 | 0.432 | FL7 |
| 0.750 | 0.444 | FL19 | 0.761 | 0.271 | FL8 |
| 0.753 | 0.387 | FL20 | 0.752 | 0.420 | FL9 |
| 0.761 | 0.252 | FL21 | 0.767 | 0.229 | FL10 |
| | | | 0.784 | 0.029 | FL11 |

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

- بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير المستقل لمحو الأمية المالية ($\alpha = 0.766$)، وذلك باحتوائه على 21 عبارة. مما يشير إلى مستوى عالٍ من الثبات لعناصر البعد.

- في حين كانت علاقة الارتباط الإجمالية بين العناصر أكبر من 0.3 لجميع العبارات ماعدا العبارات رقم (21، 16، 12، 11، 10، 8، 6، 3، 1) إلا أنه سوف يتم الإبقاء على العبارات مؤقتًا لاحتمال زيادة قيمتها بزيادة حجم العينة.

كما أظهرت نتائج التحليل للمتغير التابع (الإجهاد المالي) والتي يوضحها الجدول رقم (6) ما يلي:

- بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمتغير التابع الإجهاد المالي ($\alpha = 0.962$)، وذلك باحتوائه على 22 عبارة. مما يشير إلى مستوى عالٍ من الثبات لعناصر البعد.

- في حين كانت علاقة الارتباط الإجمالية بين العناصر أكبر من 0.3 لجميع العبارات وهو ما يشير إلى وجود اتساق داخلي عالٍ بين عبارات المتغير.

جدول رقم (6)

معاملات الارتباط الإجمالية ومعاملات الثبات للإجهاد المالي

| $\alpha = 0.962$ عدد العبارات (22) | | كود العبارات | $\alpha = 0.962$ عدد العبارات (22) | | كود العبارات |
|------------------------------------|-------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------|--------------|
| معامل الثبات لو حذفت العبارة | معامل الارتباط الإجمالي | | معامل الثبات لو حذفت العبارة | معامل الارتباط الإجمالي | |
| 0.960 | 0.778 | FS12 | 0.959 | 0.834 | FS1 |
| 0.959 | 0.824 | FS13 | 0.959 | 0.828 | FS2 |
| 0.960 | 0.698 | FS14 | 0.959 | 0.824 | FS3 |
| 0.961 | 0.692 | FS15 | 0.960 | 0.775 | FS4 |
| 0.961 | 0.645 | FS16 | 0.959 | 0.825 | FS5 |
| 0.960 | 0.805 | FS17 | 0.961 | 0.613 | FS6 |
| 0.960 | 0.729 | FS18 | 0.960 | 0.744 | FS7 |
| 0.960 | 0.734 | FS19 | 0.959 | 0.816 | FS8 |
| 0.963 | 0.451 | FS20 | 0.961 | 0.680 | FS9 |
| 0.960 | 0.738 | FS21 | 0.960 | 0.727 | FS10 |
| 0.964 | 0.379 | FS22 | 0.960 | 0.751 | FS11 |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

(هـ) أساليب التحليل الإحصائي:

اعتمدت الباحثة على أساليب التحليل الإحصائي التالية:

- 1- تحليل الانحدار الخطي البسيط: ويستخدم لقياس تأثير متغير مستقل واحد على المتغير التابع. وتم استخدامه في اختبار الفرضية الأولى.
- 2- اختبار مان ويتني: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفرق وفقاً للنوع ومحل الإقامة في الفرضية الثانية من فرضيات البحث.
- 3- اختبار كروسكال واليس: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين أكثر من مجموعتين. وتم استخدامه في قياس الفروق وفقاً للفئة العمرية ومستوى التعليم والحالة الاجتماعية وصافي الدخل في الفرضية الثانية من فرضيات البحث.

سابعاً- منهج البحث:

قامت الباحثة باستخدام المنهج الاستنباطي في تحليل العلاقة بين متغيري البحث، والذي يعد مناسباً لطرق البحث الكمية.

ثامناً- تحليل ومناقشة نتائج البحث واختبار الفرضيات:

فيما يلي تحليل لبيانات الدراسة الميدانية ومناقشة نتائج البحث واختبار الفرضيات لمتغيري البحث، وذلك على النحو التالي:

(أ) الإحصاءات الوصفية لمتغيري البحث:

بعد إجراء اختبار الثبات، قامت الباحثة بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير من متغيري البحث والذي يوضحه الجدول (7).

جدول رقم (7)

التحليل الوصفي لمتغيري البحث

| الترتيب حسب الوسط الحسابي | التحليل الإحصائي | | الأبعاد | المتغير |
|------------------------------|-------------------|---------------|---|--------------------|
| | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | | |
| 2 | 0.523 | 4.36 | المعرفة المالية | محو الأمية المالية |
| 1 | 0.715 | 4.44 | الاتجاه المالي | |
| 3 | 0.447 | 4.15 | السلوك المالي | |
| | 0.406 | 4.28 | الوسط الحسابي العام لمحو الأمية المالية | |
| 1 | 0.962 | 3.58 | رد الفعل العاطفي | الإجهاد المالي |
| 2 | 1.01 | 3.28 | السلوك بين الأشخاص | |
| 3 | 0.999 | 3.27 | الاستجابة الفسيولوجية | |
| | 0.823 | 3.38 | الوسط الحسابي العام للإجهاد المالي | |

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (7) ما يلي:

1- تميل عينة البحث وفقاً للوسط الحسابي العام للمتغير الأول نحو الأمية المالية نحو الإيجابية وذلك بقيمة بلغت (4.28)، مما يشير إلى وجود إدراك عام لدى أفراد عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نحو الأمية المالية أي إن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق تماماً وموافق وتميل إلى موافق تماماً، حيث جاء البعد الاتجاه المالي في المرتبة الأولى لإدراك المستقصى منهم محل البحث حسب الوسط الحسابي والذي بلغ (4.44) وهو ما يشير إلى أن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق تماماً وموافق وتميل إلى موافق تماماً، بينما جاء في المرتبة الثانية المعرفة المالية بوسط حسابي بلغ (4.36) وهو ما يشير إلى أن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق تماماً وموافق وتميل إلى موافق تماماً، وأخيراً كان بعد السلوك المالي في المرتبة الثالثة لإدراك المستقصى منهم بوسط حسابي بلغ (4.15) أي إن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق تماماً وموافق وتميل إلى موافق، وتعكس النتائج السابقة إدراك العملاء لجوهر ومضمون نحو الأمية المالية.

2- تميل عينة البحث وفقاً للوسط الحسابي العام للمتغير الثاني للإجهاد المالي نحو الإيجابية وذلك بقيمة بلغت (3.38)، مما يشير إلى وجود إدراك عام لدى أفراد عينة البحث فيما يتعلق بأبعاد نحو الأمية المالية أي إن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق ومحاييد وتميل إلى محاييد، حيث جاء البعد رد الفعل العاطفي في المرتبة الأولى لإدراك المستقصى منهم محل الدراسة حسب الوسط الحسابي والذي بلغ (3.58) وهو ما يشير إلى أن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق ومحاييد وتميل إلى موافق، بينما جاء في المرتبة الثانية السلوك بين الأشخاص بوسط حسابي بلغ (3.28) وهو ما يشير إلى أن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق ومحاييد وتميل إلى محاييد، وأخيراً كان بعد الاستجابة الفسيولوجية في المرتبة الثالثة لإدراك المستقصى منهم بوسط حسابي بلغ (3.27) أي إن معظم آراء المستقصى منهم تتراوح ما بين موافق ومحاييد وتميل إلى محاييد، وتعكس النتائج السابقة إدراك العملاء للإجهاد المالي.

(ب) اختبارات الفرضيات:

1- فرضية علاقة الارتباط بين متغيري البحث: لمعرفة علاقة الارتباط بين متغيري البحث، قامت الباحثة بصياغة الفرضية الأولى من فرضيات البحث والتي تنص على أنه: «لا يوجد تأثير معنوي لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية».

وقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لدراسة تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي، ويوضح الجدول (8) نتائج تحليل البيانات إحصائياً.

جدول رقم (8)

تأثير محو الأمية المالية على الإجهاد المالي

| المتغير المستقل | المتغير التابع | β | معامل التحديد R^2 | T | Sig. |
|--------------------|----------------|---------|---------------------|-------|---------|
| محو الأمية المالية | الإجهاد المالي | 0,22 | 0,05 | 4.614 | **0,000 |

شكل (2): محو الأمية المالية والإجهاد المالي

** معنوي عند مستوى 0,001.

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح جدول (8) ما يلي:

1- توجد علاقة إيجابية بين محو الأمية المالية والإجهاد المالي، حيث إن قيمة β تساوي (0,22).

2- يوجد تأثير معنوي لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي، حيث إن قيمة T تساوي (4.614).

3- تفسر محو الأمية المالية نحو 5% من التغير الحادث في الإجهاد المالي، حيث إن معامل التحديد R^2 يساوي (0,05). والباقي يرجع لعوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

مما سبق يتضح أن هناك تأثيراً معنوياً إيجابياً لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية، وهذا يعني عدم ثبوت صحة الفرضية الأولى كلياً.

2- فرضية الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية): لمعرفة الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) وفقاً لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية)، قامت الباحثة بصياغة الفرضية الثانية من فرضيات البحث والتي تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المتغيرات الديموغرافية (النوع - العمر - المستوى التعليمي - الدخل - الحالة الاجتماعية - المعالم الحضارية)».

وتنقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

1/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف النوع (ذكر - أنثى).

2/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف العمر.

3/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المستوى التعليمي.

4/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الدخل.

5/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الحالة الاجتماعية.

6/2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المعالم الحضارية (ريف - حضر).

وتم اختبار هذه الفرضيات الفرعية كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف النوع (ذكر - أنثى)».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار مان ويتني للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (9) نتائج الاختبار.

جدول رقم (9)

الفروق المعنوية في إدراك لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف النوع

| المتغير | العينة طبقاً للنوع | Mean Rank | U | Z | Sig. |
|--------------------|--------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| محو الأمية المالية | ذكر | 211.91 | 15459.500 | -2.784 | 0.005 |
| | أنثى | 178.76 | | | |
| الإجهاد المالي | ذكر | 198.13 | 18210.000 | -0.307 | 0.759 |
| | أنثى | 201.79 | | | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (9) يتضح أن: قيمة (Z) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (-2.784) بمستوى معنوية (0.005) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمحو

الأمية المالية باختلاف النوع (ذكر - أنثى)، وقيمة (Z) لمتغير الإجهاد المالي تساوي (-0.307) بمستوى معنوية (0.759) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف النوع (ذكر - أنثى). مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية الأولى جزئياً.

- الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف العمر».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (10) نتائج الاختبار.

جدول رقم (10)

الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف العمر

| Sig | كا ² | Mean Rank | العينة طبقاً للفئة العمرية | المتغير |
|-------|-----------------|-----------|----------------------------|--------------------|
| 0.002 | 14.536 | 385.00 | أقل من 20 عام | محو الأمية المالية |
| | | 173.64 | من 20 إلى أقل من 40 عام | |
| | | 203.56 | من 40 إلى أقل من 60 عام | |
| | | 225.75 | 60 عام فأكثر | |
| 0.243 | 4.181 | 398.00 | أقل من 20 عام | الإجهاد المالي |
| | | 190.25 | من 20 إلى أقل من 40 عام | |
| | | 204.57 | من 40 إلى أقل من 60 عام | |
| | | 201.26 | 60 عام فأكثر | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (10) يتضح أن: قيمة (كا²) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (14.536) بمستوى معنوية (0.002) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك

العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف العمر، وقيمة (كا²) لمتغير الإجهاد المالي تساوي (4.181) بمستوى معنوية (0.243) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف العمر. مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثانية جزئياً.

- الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المستوى التعليمي».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (11) نتائج الاختبار.

جدول رقم (11)

الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف مستوى التعليم

| Sig | كا ² | Mean Rank | العينة طبقاً لمستوى التعليم | المتغير |
|-------|-----------------|-----------|-----------------------------|--------------------|
| 0.549 | 1.200 | 213.80 | مؤهل متوسط فأقل | محو الأمية المالية |
| | | 194.53 | مؤهل عالي | |
| | | 205.18 | دراسات عليا | |
| 0.001 | 15.177 | 249.45 | مؤهل متوسط فأقل | الإجهاد المالي |
| | | 209.69 | مؤهل عالي | |
| | | 171.40 | دراسات عليا | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (11) يتضح أن: قيمة (كا²) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (1.200) بمستوى معنوية (0.549) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف مستوى التعليم، وقيمة (كا²) لمتغير الإجهاد المالي

تساوي (15.177) بمستوى معنوية (0.001) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف مستوى التعليم. مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية الثالثة جزئياً.

- الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الدخل».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (12) نتائج الاختبار.

جدول رقم (12)

الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف الدخل

| Sig | ك ² | Mean Rank | العينة طبقاً الدخل | المتغير |
|-------|----------------|-----------|--|--------------------|
| 0.000 | 24.009 | 160.84 | أقل من 4000 جنيه شهرياً | محو الأمية المالية |
| | | 170.68 | من 4000 جنيه شهرياً إلى أقل من 8000 جنيه شهرياً | |
| | | 222.35 | من 8000 جنيه شهرياً إلى أقل من 12000 جنيه شهرياً | |
| | | 229.26 | 12000 جنيه فأكثر شهرياً | |
| 0.099 | 6.265 | 203.52 | أقل من 4000 جنيه شهرياً | الإجهاد المالي |
| | | 194.84 | من 4000 جنيه شهرياً إلى أقل من 8000 جنيه شهرياً | |
| | | 212.32 | من 8000 جنيه شهرياً إلى أقل من 12000 جنيه شهرياً | |
| | | 169.73 | 12000 جنيه فأكثر شهرياً | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (12) يتضح أن: قيمة (كا²) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (24.009) بمستوى معنوية (0.000) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف الدخل، وقيمة (كا²) لمتغير الإجهاد المالي تساوي (6.265) بمستوى معنوية (0.099) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف الدخل. مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية الرابعة جزئياً.

- الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الحالة الاجتماعية».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار كروسكال واليس للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (13) نتائج الاختبار.

جدول رقم (13)

الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف الحالة الاجتماعية

| Sig | كا ² | Mean Rank | العينة طبقاً للحالة الاجتماعية | المتغير |
|-------|-----------------|-----------|--------------------------------|--------------------|
| 0.023 | 11.298 | 181.92 | أعزب | محو الأمية المالية |
| | | 197.95 | متزوج وأعول | |
| | | 190.07 | متزوج ولا أعول | |
| | | 233.31 | أرمل | |
| | | 240.52 | مطلق | |
| 0.925 | 0.896 | 187.58 | أعزب | الإجهاد المالي |
| | | 199.91 | متزوج وأعول | |
| | | 201.68 | متزوج ولا أعول | |
| | | 204.86 | أرمل | |
| | | 195.63 | مطلق | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (13) يتضح أن: قيمة (ك²) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (11.298) بمستوى معنوية (0.023) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف الحالة الاجتماعية، وقيمة (ك²) لمتغير الإجهاد المالي تساوي (0.896) بمستوى معنوية (0.925) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف الحالة الاجتماعية. مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية الخامسة جزئياً.

- الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الثانية: تنص على أنه: «لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المعالم الحضارية (ريف - حضر)».

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة بالاعتماد على اختبار مان ويتني للتأكد من صحة أو خطأ هذه الفرضية. ويوضح الجدول (14) نتائج الاختبار.

جدول رقم (14)

الفروق المعنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) طبقاً لاختلاف المعالم الحضارية

| المتغير | العينة طبقاً للمعالم الحضارية | Mean Rank | U | Z | Sig. |
|--------------------|-------------------------------|-----------|-----------|--------|-------|
| محو الأمية المالية | ريف | 222.44 | 11709.000 | -2.136 | 0.033 |
| | حضر | 192.89 | | | |
| الإجهاد المالي | ريف | 214.24 | 12438.500 | -1.372 | 0.170 |
| | حضر | 195.25 | | | |

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

من الجدول (14) يتضح أن: قيمة (Z) لمتغير محو الأمية المالية تساوي (-2.136) بمستوى معنوية (0.033) مما يعني أنه توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف المعالم الحضارية (ريف - حضر)، وقيمة (Z) لمتغير الإجهاد المالي

تساوي (-1.372) بمستوى معنوية (0.170) مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف المعالم الحضارية (ريف - حضر). مما يدل على ثبوت صحة الفرضية الفرعية السادسة جزئياً.

مما سبق يتضح أن:

- 1- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف النوع (ذكر - أنثى) جزئياً.
 - 2- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف العمر جزئياً.
 - 3- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف مستوى التعليم جزئياً.
 - 4- توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الدخل جزئياً.
 - 5- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف الحالة الاجتماعية جزئياً.
 - 6- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغيري البحث (محو الأمية المالية - الإجهاد المالي) باختلاف المعالم الحضارية (ريف - حضر) جزئياً.
- وهذا يعني ثبوت صحة الفرضية الثانية جزئياً.

تاسعاً- ملخص النتائج وتوصيات البحث:

(أ) ملخص نتائج البحث:

- 1- يوجد تأثير معنوي إيجابي لمحو الأمية المالية على الإجهاد المالي لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية وذلك عند مستوى معنوية 0,01. وهذا يعني أن محو الأمية

المالية للعملاء يمكن أن تزيد من إجهادهم المالي، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال دراسة (Kawamura et al., 2021) التي توصلت إلى أن نحو الأمية المالية تجعل الأفراد أكثر جرأة وتهور تجاه بعض الجوانب المالية حيث إن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من المعرفة المالية يميلوا إلى تحمل الكثير من المخاطر والإفراط في الاقتراض واتباع مواقف مالية ساذجة. فيما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Steen and MacKenzie, 2013) التي توصلت إلى أن تقديم المشورة المالية ونحو الأمية المالية يمكن أن تساعد في التخفيف من تأثير الإجهاد المالي.

2- توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغير (نحو الأمية المالية) باختلاف (النوع، العمر، والدخل، والحالة الاجتماعية، والمعالم الحضارية).

3- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغير (نحو الأمية المالية) باختلاف (المستوى التعليمي).

4- لا توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغير (الإجهاد المالي) باختلاف (النوع، العمر، والدخل، والحالة الاجتماعية، والمعالم الحضارية).

5- توجد فروق معنوية في إدراك العملاء لمتغير (الإجهاد المالي) باختلاف (المستوى التعليمي).

(ب) توصيات البحث:

1- على البنوك بجمهورية مصر العربية الاهتمام بنحو الأمية المالية للعملاء بشكل دائم ومستمر بما يضمن تقليل الإجهاد المالي للعملاء، حيث توصل البحث إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لنحو الأمية المالية على المعرفة المالية لعملاء البنوك بجمهورية مصر العربية، ولذلك توصي الباحثة بالاهتمام بموضوع نحو الأمية المالية والإجهاد المالي من خلال القيام بالآتي:

1/1- تقديم برامج تعليمية مالية شاملة من خلال عقد ورش عمل ودورات

تدريبية للعملاء حول إدارة الميزانية والتخطيط المالي والاستثمار، وكذلك توفير مواد تعليمية عبر الإنترنت مثل الفيديوهات والمقالات والدروس التفاعلية، وذلك انطلاقًا من المسؤولية الاجتماعية للبنك.

2/1- تخصيص مستشارين ماليين لمساعدة العملاء على فهم أمورهم المالية واتخاذ قرارات مالية مدروسة وتقديم جلسات استشارية فردية ومجانية لشرح المنتجات المالية وكيفية الاستفادة منها بشكل فاعل.

3/1- تحسين الشفافية من خلال تقديم معلومات واضحة ومبسطة عن المنتجات المالية بما في ذلك التكاليف والفوائد والمخاطر المحتملة وتطوير أدوات رقمية تسمح للعملاء بمقارنة المنتجات المالية بسهولة.

4/1- تشجيع الادخار والتخطيط المالي طويل الأجل من خلال توفير خطط استثمار مشجعة واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر نصائح مالية وإجراء جلسات بث مباشر للإجابة على أسئلة العملاء.

5/1- إطلاق برامج شراكة مع المؤسسات التعليمية والتعاون مع المدارس والجامعات لتضمين مواد التعليم المالي في المناهج الدراسية وتنظيم المسابقات والفاعليات لتعزيز الوعي المالي بين الطلاب والشباب

6/1- تشجيع العملاء على الاستخدام المسؤول للائتمان من خلال تقديم نصائح حول كيفية استخدام بطاقات الائتمان بشكل مسؤول وتجنب الديون غير الضرورية وإرسال تنبيهات وتذكيرات للعملاء بشأن مواعيد الدفع وتقديم استشارات حول إدارة الديون.

2- على البنوك الاهتمام بعنصر (النوع، العمر، والدخل، والحالة الاجتماعية، والمعالم الحضارية) عند اهتمامهم بمحو الأمية المالية، وعنصر (المستوى التعليمي) عند اهتمامهم بالإجهاد المالي، حيث توصل البحث إلى وجود فروق معنوية في

إدراك العملاء لمحو الأمية المالية باختلاف (النوع، العمر، والدخل، والحالة الاجتماعية، والمعالج الحضارية)، وكذلك وجود فروق معنوية في إدراك العملاء للإجهاد المالي باختلاف (المستوى التعليمي). ولذلك توصي الباحثة بالآتي:

1/2- تخصيص برامج تعليمية مستهدفة للعملاء حسب النوع ومصممة خصيصا لتلبية احتياجات النساء والرجال

2/2- تخصيص برامج تعليمية مستهدفة حسب العمر من خلال إنشاء محتوى تعليمي يناسب مختلف الفئات العمرية، حيث يمكن التركيز على مفاهيم الادخار والتوفير والاستثمار المبكر للشباب، بينما يمكن تصميم برامج أخرى لكبار السن تشمل إدارة التقاعد وحماية الأصول.

3/2- تقسيم العملاء حسب الدخل وتقديم مشورة مالية متخصصة، فيمكن تقديم إستراتيجية لتوفير المال وإدارة الديون للعملاء ذوي الدخل المنخفض، بينما ذوي الدخل المرتفع يمكن تقديم استشارات حول إدارة الثروات والاستثمار.

4/2- مراعاة الحالة الاجتماعية عند تصميم البرامج، حيث يمكن تقديم ندوات حول التخطيط المالي الأسري والتخطيط للمستقبل المالي للأبناء وذلك للعملاء المتزوجين، أما العزاب فيمكن التركيز على بناء الثروات الشخصية والتخطيط للمستقبل.

5/2- دمج الثقافة المحلية والمعالج الحضارية في التعليم المالي.

6/2- توفير برامج دعم نفسي لمساعدة العملاء على التعامل مع القلق والتوتر الناتج عن الإجهاد المالي، وتقديم ورش عمل حول كيفية التعامل مع الضغوط المالية، وإدارة القلق المالي بفاعلية.

- 3- توصي الباحثة بإجراء مزيد من البحوث المتعلقة بكل من محو الأمية المالية والإجهاذ المالي للعملاء، والتي يمكن عرضها فيما يلي:
- أأر الإجهاد المالي للعملاء على نية إعادة الشراء.
 - أأر محو الأمية المالية على اتخاذ القرارات المالية.
 - التطبيق على قطاعات أخرى بخلاف قطاع البنوك.

*

المصادر والمراجع

أولاً- العربية:

- معجم المصطلحات الإدارية (2006)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

ثانياً- الأجنبية:

- ASIC, (2003), "Financial literacy in schools," Australian Securities and Investments Commission.
- APA, (2010), "Stress in America Findings," American Psychological Association, : <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2010/national-report.pdf>
- Atkinson, A., and Messy, F. (2012), "Measuring financial literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) pilot study," OECD working papers on finance, insurance and private pensions, : <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- ANZ, (2015), "ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia," ANZ Bank and AC Nielsen.
- Álvarez, A. B. V., and González, J. R. V. (2017), "Financial Literacy: Gaps Found Between Mexican Public and Private, Middle, and High-School Students," Handbook of Research on Driving STEM Learning With Educational Technologies, 5.
- APA, (2017b), "Stress: The different kind of stress," American Psychological Association: <http://www.apa.org/helpcenter/stress-body.aspx>.
- Bisht, A. R. (1971), "Manual of Bisht Battery of Stress Scale," National Psychological Corporation.
- Butler, G. (1993), "Definition of stress," National Center for Biotechnology Information: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2560943/pdf/occpaper00115-0007.pdf>.
- Bowen, C. F. (2002), "Financial Knowledge of Teens and Their Parents," Financial Counseling and Planning, 13 (2).
- Beal, D. J., and Delpachitra, S. B. (2003), "Financial literacy among Australian university students," Economic Papers, 22(1).
- Benabou, R., and Tirole, J. (2006), "Belief in a just world and redistributive politics," The Quarterly journal of economics, 121(2): Doi.org/10.1162/qjec.2006.121.2.699
- Barlow, D. H., Sauer-Savala, S., Carl, J. R., Bullis, J. R., and Ellard, K. K. (2014), "The nature, diagnosis, and treatment of neuroticism: Back to the future," Clinical Psychological Science, 2(3): Doi: 10.1177/2167702613505532
- Bonner, P. A. (2016), "The Impacts of Financial Stress on Your Employees," plans and trusts.
- Britt, S. L., Ammerman, D. A., Barrett, S. F., and Jones, S. (2017), "Student Loans, Financial Stress, and College Student Retention," Journal of Student Financial Aid, 47, 1(3).
- Colton, D., and Covert, R. W. (2007), "Designing and constructing instruments for social research and evaluation," John Wiley & Sons.

- Disney, R., Gathergood, J., and Weber, J. (2015), "Credit counseling: A substitute for consumer financial literacy," *Journal of Pension Economics and Finance*, 14(4).
- Everly, G. S., and Lating, J. M. (2002), "A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response," Kluwer Academic Publishers.
- Fritscher, L. (2018), "What You Should Know About Physiological Responses," Verywell Mind: <https://www.verywellmind.com/physiological-response-2671635>
- Fehrenbacher, D. D., Kaplan, S. E., and Moulang, C. (2019), "The role of accountability in reducing the impact of affective reactions on capital budgeting decisions," *Management Accounting Research*, 47: [Doi.org/10.1016/j.mar.2019.100650](https://doi.org/10.1016/j.mar.2019.100650)
- Grable, J. E., and Joo, S. H. (2006), "Student Racial Differences in Credit Card Debt and Financial Behaviors and Stress," *College Student Journal*, 40.
- Gerrans, P., and Heaney, R. A. (2014), "The role of undergraduate personal finance education in financial literacy, financial attitudes and financial behaviours," *Social Science Research Network*: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2537344>
- Harre, R., and Lamb R. (1983), "The Encyclopaedic Dictionary of Psychology," The MIT Press: <https://archive.org/details/encyclopedicdict00harrich>
- Hilgert, M. A., Hogart, J. M., and Beverly, S. G. (2003), "Household financial management: The connection between knowledge and behavior," *Federal Reserve Bulletin*, 89(7).
- Hung, A., Parker, A. M., and Yoong, J. (2009), "Defining and Measuring Financial Literacy," *SSRN Electronic Journal*: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1498674>
- Huston, S. J., (2010), "Measuring financial literacy," *The Journal of Consumer Affairs*, 44 (2).
- Heckman, S., Lim, H., and Montalto, C. (2014), "Factors Related to Financial Stress among College Students," *Journal of Financial Therapy*, 5(1): [Doi:10.4148/1944-9771.1063](https://doi.org/10.4148/1944-9771.1063)
- Heo, W., Cho, S. H., and Lee, P. S. (2017), "How Can We Know Our Clients' Financial Stress?," *Social Science Research Network*: <https://ssrn.com/abstract=3037527>
- Illing, M., and Y. Liu. (2003), "An Index of Financial Stress for Canada," *Bank of Canada Working Paper*.
- Illing, M., and Y. Liu. (2006), "Measuring Financial Stress in a Developed Country: An Application to Canada," *Journal of Financial Stability*, 2.
- JumpStart Coalition, (2015), "National Standards in K-12 Personal Finance Education," *JumpStart Coalition for Personal Financial Literacy*: <http://www.jumpstart.org/guide.html>
- Kondalkar, V. G. (2007), "Organizational Behaviour," *New Age International (P) Ltd.*
- Kamberi, E., Martinovic, B., and Verkuyten, M. (2014), "Life satisfaction and happiness among the Roma in Central and Southeastern Europe," *Social Indicators Research*, 124(1): [Doi: 10.1007/s11205-014-0783-7](https://doi.org/10.1007/s11205-014-0783-7)
- Kaufman, D. (2018), "psychology studen's best friend," *AN ELITE CAFEMEDIA PUBLISHER*. <https://www.alleydog.com/index.html>

- Lerner, M. J., and Miller, D. T. (1978), "Just world research and the attribution process: Looking back and ahead," *Psychological bulletin*, 85(5):
Doi.org/10.1037/0033-2909.85.5.1030
- Lusardi, A., and Mitchell, O.S. (2007c), "Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education," *Business Economics*, 42.
- Lusardi, A., and Mitchell, O. S. (2014), "The economic importance of financial literacy: Theory and evidence," *Journal of Economic Literature*, 52(1).
- Lusardi, A. (2015a), "Financial literacy: Do people know the ABCs of finance?," *Public Understanding of Science*, 24(3).
- Lusardi, A., Michaud, P. C., and Mitchell, O. S. (2017), "Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality," *Journal of Political Economy*, 125(2).
- Moore, D. (2003), "Survey of financial literacy in Washington State: Knowledge, behavior, attitudes, and experiences," *Social and Economic Sciences Research Center*.
- Markov, D., and Bagnaschi, k. (2005), "What American teens & adults know about economics," *National Council for Economic Education*.
- Mandell, L. (2007), "Financial literacy of high school students," *Handbook of Consumer Finance Research*.
- Mundy, S., and Musoke, C. (2011), "Towards an Effective Framework for Financial Literacy and Financial Consumer Protection in Uganda," *Bank of Uganda*, 15.
- Northern, J. J., O'Brien, W. H., and Goetz, P. W. (2010), "The development, evaluation, and validation of a financial stress scale for undergraduate students," *Journal of College Student Development*, 51(1): Doi: 10.1353/csd.0.0108
- Norman, A. S. (2010), "Importance of financial education in making informed decision on spending," *Journal of Economics and International Finance*, 2(10).
- Orton, L. (2007), "Financial literacy: lessons from international experience," *Canadian Policy Research Networks*: http://www.cprn.org/documents/48647_EN.pdf
- OECD, (2013), "PISA 2012 Assessment and Analytical Framework Mathematics, Reading, Science, Problem Solving and Financial Literacy,":
Doi.org/10.1787/9789264190511-en
- OECD, (2015), "2015 OECD/INFE Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion,": <https://www.oecd.org>
- Özmete, E., (2015), "Measuring the Poverty of Elderly People with Needs Analysis in Turkey" *Handbook of Research on Behavioral Finance and Investment Strategies Decision Making in the Financial Industry*, 5.
- PACFL, (2008), "2008 Annual Report to the President Executive Summary," *President's Advisory Council on Financial Literacy*.
- Potrich, A. C. G., Vieira, K. M., Coronel, D. A., and Bender Filho, R. (2015), "Financial literacy in Southern Brazil: Modeling and invariance between genders," *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 6.
- Remund, D. L. (2010), "Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy," *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2).

- Shockey, S. S. (2002), "Low-wealth adults' financial literacy, money management behaviors, and associated factors, including critical thinking," PhD Thesis, The Ohio State University.
- Servon, L. J., and Kaestner, R. (2008), "Consumer financial literacy and the impact of online banking on the financial behavior of lower-income bank customers," *Journal of Consumer Affairs*, 42(2).
- Storbeck, J., and Clore, G. L. (2008), "The affective regulation of cognitive priming," *Emotion*, 8(2): DOI: 10.1037/1528-3542.8.2.208
- Saunders, M., Thornhill, A. and Lewis, P. (2012), "Research methods for business students," Pearson Education.
- Steen, A., and MacKenzie, D. (2013), "Financial stress, financial literacy, counselling and the risk of homelessness," *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 7(3).
- Smith, R. E., and Ascough, J. C. (2016), "Promoting Emotional Resilience Cognitive-Affective Stress Management Training," The Guilford Press.
- Swiecka, B., Yeşildağ, E., Özen, E., and Grima, S. (2020), "Financial literacy: The case of Poland," *Sustainability*, 12(2): Doi.org/10.3390/su12020700
- Thompson, S. K. (2012), "sampling," John Wiley & Sons, Inc.,: Doi:10.1002/9781118162934
- Tezel, z. (2015), "Financial Education for Children and Youth," *Handbook of Research on Behavioral Finance and Investment Strategies: Decision Making in the Financial Industry*, 8.
- Wong, u. (2015), "Employee Financial Wellness: An Integral Part of an Organisation's Corporate Social Responsibility," Aon Hewitt APAC,: <https://apac.aonhewitt.com/home/resources/thought-leadership/employee-financial-wellness>
- Xiao, J. J., Sorhaindo, B., and Garman, E. T. (2006), "Financial behaviours of consumers in credit counselling," *International Journal of Consumer Studies*, 30(2).
- Yates, J. (2007), "Housing affordability and financial stress," *Australian Housing and Urban Research Institute, Sydney Research Centre*, 6.
- Yeung, W. J., and Xu, Z. (2012), "Economic stress, quality of life, and mortality for the oldest-old in China," *Social Indicators Research*, 108(1): Doi:10.1007/s11205-011-9870-1
- Zajonc, R. B. (1980), "Feeling and thinking: Preferences need no inferences," *American psychologist*, 35(2).
- Zack, M. H. (1999), "Developing a Knowledge Strategy," *California Management Review*, 41(3).
- Zait, A., and Berteau, P.E. (2014), "Financial literacy - Conceptual definition and proposed approach for a measurement instrument," *The Journal of Accounting and Management*, 3.

*

ملحق رقم (3) تقرير الإجهاد المالي لعام 2013 الصادر عن (Financial Finesse)

FOR IMMEDIATE RELEASE

FINANCIAL FINESSE
Contact: Danielle Perry
Dperry@financialfinesse.com
(242) 218-7954

Financial Finesse releases 2013 research report on employee financial stress
Report uncovers disturbing levels of financial stress among women, Gen Xers, and those making under \$60,000 per year.

El Segundo, Calif. – Financial Finesse, the leading provider of unbiased workplace financial wellness programs, announced today the release of its third annual research study on Employee Financial Stress.

According to the study, employees' financial stress levels have stabilized since Q1 2012. That said, financial stress continues to be a pervasive issue in the workplace with 83 percent of employees reporting they are under financial stress. More concerning, however, is that financial stress is most pervasive among key demographics that make up a large percentage of the American workforce.

Key findings:

- From January 1, 2013 through the end of May, women age 30-44 with household incomes under \$60,000 and children to support were *nine times* more likely to face high or overwhelming financial stress (with 53 percent under serious financial stress) than men ages 35-64 with household incomes over \$100,000 and no minor children (at just six percent under serious financial stress).
- Women overall are nearly twice as likely to report high or overwhelming levels of financial stress as men.
- Contrary to popular belief, being married does not increase financial stress, but having children appears to be a major driver of financial stress, with nearly double the percentage of employees who indicated they had minor children reporting overwhelming financial stress than those without children.
- Fifty-one percent of employees reporting overwhelming financial stress have taken a loan or hardship withdrawal from their 401k plan, putting them at risk of not being able to achieve retirement security.

Liz Davidson, CEO and founder of Financial Finesse, points out that employees in these demographics should be top priority for employers when designing financial wellness and retirement education programs as they typically need more tailored financial guidance around basic money management issues that often get overlooked at communicating employee retirement benefits. She also adds that companies with a large percentage of their workforce in vulnerable demographics are likely facing significant costs that they may not even be aware of, noting that while "there is no line item on a company's income statement that totals the cost of financially stressed employees, hundreds of studies have shown that financial stress causes serious medical conditions and higher health care costs for employers." An AOL/Associated Press poll found that employees with high levels of stress from debt were twice as likely to experience a heart attack, three times more likely to suffer from stomach ulcers and migraines, and seven times more likely to suffer from anxiety.

921 California Street, El Segundo, California 90245 | T. 424.918.7950 | F. 310.647.3144 | 866.733.9677

FINANCIAL FINESSE

In addition, the Personal Finance Employee Education Foundation (PFEED) has conducted dozens of studies measuring the impact of financial stress on productivity, absenteeism, overall employee performance, and turnover—and has found that the impact in each of these areas is significant and ultimately quite costly for employers. A 2010 Federal Reserve Study, cited by the National Financial Educators Council as well as other organizations who regularly research this issue, has calculated that employee financial stress costs employers an average of \$1000 per employee per year in lost productivity.

She adds that all employers are different in terms of how much money they are losing due to this problem and the best way they can estimate the financial impact of employee financial stress is to look at the demographics of their workforce, and then delve into "warning signs" like a high percentage of 401(k) plan loans and hardship withdrawals, garnishments, or pay advances. Those that want a more targeted analysis can formally assess their employees' financial stress through online financial wellness assessments. There is a growing trend among employers to use financial wellness assessments to gauge the nature and depth of the issues facing their workforce so that they can build financial wellness programs to address these issues.

Greg Ward, director of the firm's Think Tank of CERTIFIED FINANCIAL PLANNER™ professionals that is responsible for monitoring employee financial stress and analyzing its causes, adds that "employees who have high levels of employee financial stress are best served by financial wellness programs which focus on basic money management issues, since the source of stress is predominantly short-term, day-to-day concerns. However, employees with low levels of employee financial stress usually need proactive financial planning since their employees are concerned about how to invest effectively in an uncertain economy to grow their wealth over the long term."

Trisha Brambley, a leading retirement consultant and president of Retirement Playbook, Inc., a specialty consulting firm that offers financial wellness programs as well as workshops and support for retirement plan committees agrees. She notes that more plan sponsors are looking at reducing financial stress as an important component in attaining a comfortable retirement for all of their different employee demographic groups. She uses research from both Financial Finesse and PFEED to help employers develop programs that are tailored to the level of financial stress their employees are facing. Brambley adds that addressing the broad financial "vulnerabilities" faced by employees is the next frontier in averting a retirement crisis.

About Financial Finesse
Financial Finesse is an unbiased financial education company providing personalized and innovative financial education and counseling programs to over 600,000 employees at over 500 organizations. Financial Finesse partners with organizations to reach goals such as reducing fiduciary liability, increasing plan participation, decreasing stress, and increasing productivity through its unique approach to financial education. Financial Finesse does not sell products nor manage assets. For more information, visit www.financialfinesse.com.

About Retirement Playbook
Retirement Playbook, Inc. specializes in providing plan sponsors with expert guidance, tools and other services that help the Plan Committee with their role in getting participants ready for retirement. The firm offers a wide range of services from finding the appropriate plan advisor, evaluating and benchmarking existing plans and their advisors or record keepers, and providing plan education and communication. To learn more, visit www.playbook.com.

921 California Street, El Segundo, California 90245 | T. 424.918.7950 | F. 310.647.3144 | 866.733.9677

ملحق رقم (4) تقرير Global Findex لعام 2018م

Egypt, Arab Rep.

| Middle East & North Africa | Lower middle income | |
|---|---------------------|----------------------------|
| Population, age 15+ (millions) | 63.7 | GNI per capita (\$) 3,410 |
| | Country data | Middle East & North Africa |
| Account (% age 15+) | | |
| All adults | 32.8 | 43.5 57.8 |
| All adults, 2014 | 14.1 | - 41.9 |
| All adults, 2011 | 9.7 | 32.9 28.9 |
| Financial institution account (% age 15+) | | |
| All adults | 32.1 | 43.0 56.1 |
| All adults, 2014 | 13.7 | - 40.6 |
| All adults, 2011 | 9.7 | 32.9 28.9 |
| Mobile money account (% age 15+) | | |
| All adults | 1.8 | 5.8 5.3 |
| All adults, 2014 | 1.1 | - 3.2 |
| Account, by individual characteristics (% age 15+) | | |
| Women | 27.0 | 35.0 53.0 |
| Adults belonging to the poorest 40% | 20.3 | 35.3 50.7 |
| Adults out of the labor force | 28.5 | 35.0 50.8 |
| Adults living in rural areas | 29.3 | 36.9 57.6 |
| Digital payments in the past year (% age 15+) | | |
| Made or received digital payments | 22.8 | 33.3 29.2 |
| Made or received digital payments, 2014 | 7.9 | - 19.7 |
| Used an account to pay utility bills | 0.1 | 9.8 7.5 |
| Used an account to receive private sector wages | 3.0 | 5.9 5.5 |
| Used an account to receive government payments | 17.1 | 19.5 8.3 |
| Used the internet to pay bills or to buy something online | 3.5 | 12.7 6.8 |
| Used a mobile phone or the internet to access an account | 2.2 | 10.4 8.3 |
| Used a debit or credit card to make a purchase | 3.8 | 16.2 10.0 |

| | | | |
|---|------|-----------|--|
| Inactive account in the past year (% age 15+) | | | |
| No deposit and no withdrawal from an account | 6.8 | 7.1 21.6 | |
| No deposit and no withdrawal from a financial institution account | 7.0 | 7.2 22.0 | |
| Domestic remittances in the past year (% age 15+) | | | |
| Sent or received domestic remittances through an account | 2.8 | 5.0 10.1 | |
| Sent or received domestic remittances through an OTC service | 2.4 | 4.9 4.7 | |
| Sent or received domestic remittances through cash only | 13.3 | 11.1 8.8 | |
| Saving in the past year (% age 15+) | | | |
| Saved at a financial institution | 6.2 | 10.8 15.9 | |
| Saved at a financial institution, 2014 | 4.1 | - 14.4 | |
| Saved using a savings club or person outside the family | 16.2 | 8.0 13.0 | |
| Saved any money | 30.6 | 31.3 39.7 | |
| Saved for old age | 4.2 | 8.1 13.2 | |
| Credit in the past year (% age 15+) | | | |
| Borrowed from a financial institution or used a credit card | 8.8 | 9.6 9.8 | |
| Borrowed from a financial institution or used a credit card, 2014 | 7.7 | - 10.0 | |
| Borrowed from family or friends | 38.0 | 31.1 30.4 | |
| Borrowed any money | 49.1 | 42.6 42.9 | |
| Outstanding housing loan | 3.9 | 8.2 5.0 | |

The Little Data Book on Financial Inclusion 2018 | 57



