



دور محو الأمية المالية في تحقيق رأس المال الاجتماعي

دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية

بحث مُستل من رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد

أ.بشرى فاروق عبد المجيد العماوي د. عبد العزيز على مرزوق

باحثة دكتوراه إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الموارد البشرية

بكلية التجارة - جامعة مدينة السادات

كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ

yarb9963@gmail.com

abdelazizmarzook@yahoo.com

د. عمار فتحي موسى إسماعيل

أستاذ إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة _ جامعة مدينة السادات

amar.fathy@com.usc.edu.eg

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة- جامعة دمياط

المجلد السابع - العدد الأول - الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٦

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

العماوي، بشرى فاروق عبد المجيد؛ مرزوق، عبد العزيز علي؛ إسماعيل، عمار فتحي موسى (٢٠٢٦). دور محو الأمية المالية في تحقيق رأس المال الاجتماعي: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٧(١)، ١٤٩-١٠٩.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg>

دور محو الأمية المالية في تحقيق رأس المال الاجتماعي

دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية

أ.بشرى فاروق العماوي؛ د. عبد العزيز علي مرزوق؛ د. عمار فتحي إسماعيل

ملخص البحث:

يسعى البحث الحالي إلى دراسة الواقع الحالي لممارسة محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي في البنوك التجارية المصرية، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة، إلى جانب الدراسة الميدانية لجمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وقام الباحثون باختبار فروض البحث باستخدام عينة من عملاء البنوك التجارية المصرية التي بلغت ٣٨٤ مفردة، وقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من مفردات العينة باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع محو الأمية المالية متوسط على المستوى الإجمالي، وأن بُعد السلوك المالي يحتل المرتبة الأولى، بينما يأتي بُعد المعرفة المالية في المرتبة الثانية، وأخيراً بُعد الإتجاه المالي يأتي في المرتبة الأخيرة، ووجد أن مستوى رأس المال الاجتماعي كان متوسطاً على المستوى الإجمالي، وبينت نتائج البحث أيضاً وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي، كما أثبتت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمحو الأمية المالية وأبعاده على رأس المال الاجتماعي بصورة كلية وكل بُعد على حدة. وتوصل الباحثون إلى مجموعة من التوصيات لإدارة البنوك التجارية المصرية تسهم في تدعيم رأس المال الاجتماعي من خلال الإهتمام بتحسين مستوى محو الأمية المالية.

الكلمات المفتاحية: محو الأمية المالية، رأس المال الاجتماعي، البنوك التجارية.

١: مقدمة البحث:

يحظى موضوع محو الأمية المالية بأهمية كبيرة في السنوات الأخيرة نظراً للتطورات التكنولوجية الكبيرة التي شهدتها العالم. حيث أشارت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية إلى محو الأمية المالية بأنه العملية التي يقوم من خلالها العملاء الأميون مالياً بتحسين فهمهم للمنتجات والمفاهيم والمخاطر المالية من خلال الحصول على المعلومات لإتخاذ خيارات مستنيرة، لمعرفة إلى أين يذهبون للحصول على المساعدة، وإتخاذ قرارات فعالة لتحسين رفاههم المالي (OECD, 2018).

في هذا الصدد يشير (Lusardi, et.al., 2019) إلى أن محو الأمية المالية يساعد في تمكين وتعليم العملاء بحيث يكونون على دراية وقادرين على تقييم المنتجات والخدمات المالية المختلفة من أجل إتخاذ قرارات مالية مستنيرة لتحقيق أقصى فائدة، ومن ثم يؤدي ذلك إلى نمو وتقدم وإزدهار وتميز المؤسسات المالية، فعلى الرغم من أهمية محو الأمية المالية لنجاح المؤسسات بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص كونه يلعب دور فعال في خلق شعور عال بالوعي بين العملاء بشأن القضايا المالية، إلا أن المؤسسات المالية لا تولي أهمية كبيرة له، فقد كشفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية إلى أن مستوى المعرفة المالية لا يزال منخفضاً. ويرجع ذلك إلى محدودية القنوات التي يمكن من خلالها تقديم محو الأمية المالية (OECD, 2018).

ومن جهة أخرى يعد رأس المال الإجتماعى القائم على بناء شبكات إجتماعية والثقة والتعاون محدداً هاماً للنمو الإقتصادى، إذ ترتبط المستويات العالية من رأس المال الإجتماعى إيجابياً بالنمو الإقتصادى، مما يؤدي إلى تطوير الأسواق المالية، وتحسين معدل البقاء والإستمرار للمؤسسات المالية، كما أنه يلعب دور "الضمان" الذى يمكن أن يخفف من مشكلة الإختيار العكسى أمام عملاء المؤسسات المالية فى غياب الضمانات وذلك من خلال الثقة والمعايير والقيم القائمة على الشبكات الإجتماعية التى تعمل كقنوات لنقل المعرفة وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات مما يعزز الإستدامة المالية والإجتماعية (Chronopulos,et.al.,2020).

إلا أن رأس المال الإجتماعى لا يعمل بشكل جيد فى المؤسسات المعاصرة فى عالم الأعمال الحديثة شديد التنافسية بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص بدون معرفة ووعى مالى، إذ يعد محو الأمية المالية البنية التحتية التى تمكن الأفراد من إستثمار رأس المال الإجتماعى بشكل ناجح ومثمر اقتصادياً، كون رأس المال الإجتماعى من الأصول غير الملموسة التى تمتلكها تلك المؤسسات وتساعد على ضمان نجاحها على المدى الطويل من خلال بناء شبكات قوية داخل وخارج المؤسسات (Goenadi,et.al.,2022). واستناداً إلى ما سبق، فإن هذا البحث يسعى من خلال التقصى والتحليل إلى التعرف على دور محو الأمية المالية فى تحقيق رأس المال الإجتماعى بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية المصرية .

٢: الإطار النظري والدراسات السابقة:

يشمل الإطار النظري مفهوم وأبعاد محو الأمية المالية، ومفهوم وأبعاد رأس المال الاجتماعي، والعلاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي. وذلك على النحو الآتي:

١/٢ - محو الأمية المالية Financial Illiteracy:

(١) مفهوم محو الأمية المالية:

مصطلح محو الأمية المالية هو أكثر من مجرد معرفة أو معلومات بل يشمل المنتجات والمؤسسات والنظريات، والقدرات النقدية، ومهارة تحديد مدفوعات الفائدة، مثل التخطيط المالي، وعلى الرغم من أهمية محو الأمية المالية على نطاق واسع، إلا أنه لا يوجد إ اتفاق في الآراء بشأن تعريف محو الأمية المالية (Remund,2010). حيث عرّف (Atkinson&Messy,2012) محو الأمية المالية على أنه سمة فردية تعكس قدرة الأفراد على فهم المفاهيم المالية، واتخاذ القرارات المالية، وتحقيق التوازن بين مخاطر وفوائد عملية صنع القرار.

بينما يرى (Huston,2010) محو الأمية المالية أنه مقياس لدرجة فهم المرء للمفاهيم المالية الأساسية وامتلاك القدرة والثقة لإدارة الشؤون المالية الشخصية من خلال اتخاذ القرار المناسب قصير الأجل والتخطيط المالي السليم طويل الأجل، في حين أشار (Ministry of Finance,2021) حول تعريف محو الأمية المالية على أنه عبارة عن مزيج من الوعي والمعرفة والمهارة والسلوك الضروري لإتخاذ قرارات مالية سليمة وتحقيق الرفاهية المالية الفردية مدى الحياة، أما دراسة (Mugo,2016) فقد وصفت مصطلح محو الأمية المالية بأنه يستخدم مجموعة مهارات الفرد لإستخدام موارده المالية بطريقة تأخذ في الإعتبار كيفية إدارة الأموال وإستثمارها وتوسيعها بشكل فعال، كما أكدت الدراسة أن غالبية تعريفات محو الأمية المالية تهدف إلى فهم الأفراد كيفية التخطيط المالي وإدارة القرارات المالية مثل التأمين والإستثمار والإدخار ووضع الميزانية واتخاذ قرارات مستنيرة لتحقيق نتائج أفضل للفرد مدى الحياة.

وفي نفس السياق، أكدت دراسة كل من (Oteng,2019;Metto,2020) أن محو الأمية المالية يشير إلى مجموعة من الأفكار والمعارف والمهارات والمواقف اللازمة لتمكين الفرد من إنفاق الأموال بحكمة مما يحقق الإزدهار المالي من خلال إتخاذ قرارات مالية أفضل، كما بين (OECD,2018) أن محو الأمية المالية هو مزيج من الوعي والمعرفة والمواقف والسلوك الضروري لإتخاذ قرارات مالية سليمة وتحقيق الرفاهية المالية الفردية، في حين عرضت دراسة (Edirisinghe&Ama,2017) تعريفاً موجزاً لمحو الامية المالية بأنه العملية التي يستخدم الأفراد فيها مزيجاً من المهارات والموارد والمعرفة السياقية لمعالجة المعلومات واتخاذ القرارات بمعرفة العواقب المالية لهذا القرار. واستناداً إلى التعريفات السابقة يمكن للباحثون تعريف محو الأمية المالية بأنه " الطريقة التي يفهم بها عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة كيفية تخطيط وإدارة القرارات المالية مثل التأمين والإستثمار والإدخار وفهم ماذا وكيف ولماذا وأين ومتى ينفقون الأموال".

(٢) أبعاد محو الأمية المالية:

من خلال مراجعة الباحثون للدراسات السابقة المتعلقة بمحو الأمية المالية تبين لهم أن هناك إجماع بين الباحثين للأبعاد الثلاثة التالية لمحو الأمية المالية وهي: (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي). (e.g.,OECD,2015 ;Potrich,et.al.,2015; Javed,2018;Usama & Yusoff,2018; Metto,2020; Cossa,et.al.,2022; Zait&Bertea,2014; Goenadi,2022; Bongomin,et.al.,2015; Setiawan,et.al.,2021; Atkinson & Messy,2012). ودراسة (بدر، ٢٠٢١). ولذا اعتمد الباحثون على تلك الأبعاد في البحث، وفيما يلي عرض مفصل لكل بُعد، وذلك على النحو التالي:

• المعرفة المالية Financial knowledge :

عرّف (Huston,2010) المعرفة المالية على أنها "فهم المصطلحات والمفاهيم المالية الأساسية اللازمة للعمل وأنها بعداً لا يتجزأ من محو الأمية المالية، ولكنها لا تعادلها"، كما عرّف (Potrich et al., 2015) المعرفة المالية على أنها "نوع خاص من رأس المال البشري المكتسب في دورة الحياة من خلال جوانب التعلم التي تؤثر في القدرة على إدارة الدخل والإنفاق والإدخار بطريقة فعالة"، أما (Atkinson & Messy,2012) فقد أشار أن الشخص المتعلم مالياً لديه المعرفة الأساسية بالمفاهيم المالية والمهارات والوعي بالمنتجات والخدمات المالية لتطبيق المهارات الحسابية في المواقف المالية، بينما يرى (Cassa,et.,2022) أن المعرفة المالية ضرورية لتنفيذ أنشطة تتمثل في متابعة الأخبار حول الإقتصاد، ومقارنة المنتجات والخدمات المالية وجعلها مناسبة لهم مما يساعد على تسهيل اتخاذ القرار أو تقويته أو تحسينه، وتهدف المعرفة المالية إلى جعل المستهلكين يمكنهم التصرف بشكل مستقل لإدارة قضاياهم المالية والتفاعل مع الأحداث التي يكون لها آثار على رفاههم المالي (OECD,2018).

• السلوك المالي Financial Behavior :

يُعد السلوك المالي عنصراً أساسياً في محو الأمية المالية. حيث يتم إنتاج المكاسب الإيجابية من محو الأمية المالية من خلال السلوك مثل تخطيط النفقات وبناء شبكة أمان مالي. وعلى العكس من ذلك، فإن الاستخدام المفرط للإئتمان، يمكن أن يقلل من الرفاهية المالية للفرد (Atkinson & Messy,2012). حيث عرّف (Oseifuah,2010) السلوك المالي بأنه "فهم التأثيرات الإجمالية للقرارات المالية والقدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بإدارة النقد والتأمين والإدخار وتخطيط الأعمال للاكتفاء الذاتي المالي والرفاهية المالية"، بينما يرى (Dew & Xiao,2011) أن السلوك المالي هو "مجموعة الإجراءات المنفذة التي تتضمن أنشطة في مجالات الأنشطة المالية، والطريقة التي يدخر بها الفرد، ويستثمر، ويدير نفقاته وإئتمانه".

• الاتجاه المالي Financial Attitude :

عرّف (Shockey, 2002) الاتجاه المالي بأنه "مزيج من المفاهيم والمعلومات والعواطف حول عملية التعلم مما يؤدي إلى الاستعداد للعمل بشكل إيجابي"، كما يشير الاتجاه المالي إلى "الحالة الذهنية للفرد وإعتقاده وتقييمه المتعلق بالأمور المالية الشخصية" (Ibrahim & Alqaydi,2013)، بينما أضاف (Álvarez & González, 2017) أن الاتجاه المالي يعني الخصائص الفردية التي تتخذ شكل اتجاهات نحو ممارسة أو عمل مالي، كما أنه يظهر ميل أو احتمالية أن يقوم الشخص بالسلوك، في حين يرى (Skagerlund,et.al.,2018) أن الاتجاه المالي هو "مزيجاً من المفاهيم والعاطفة والمعلومات المتعلقة بالتعلم تجاه الشؤون المالية والتي تؤثر بشكل كبير على الشخص المتفاعل بشكل إيجابي.

وسعت دراسة (Mugo,2016) لفحص تأثير أبعاد محو الأمية المالية (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والاتجاه المالي، والوعي المالي) على قرار الاستثمار بالتطبيق على عينة قوامها (٣٨٥) عضواً من أعضاء خمسة مؤسسات في مقاطعة نيروبي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين أبعاد محو الأمية المالية (المعرفة المالية، والاتجاه المالي) وقرار الاستثمار، بينما لا توجد علاقة ارتباط بين بُعد محو الأمية المالية (السلوك المالي، والوعي المالي) وقرار الاستثمار، وفي نفس السياق، بحثت دراسة (Edirisinghe,2017) تأثير أبعاد محو الأمية المالية على قرار الاستثمار الشخصي بالتطبيق على عينة مكونة من (٢٠٥) من الممارسين الطبيين في سريلانكا. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي للمعرفة المالية والمهارات المالية كأبعاد لمحو الأمية المالية على قرار الاستثمار، بينما لا يوجد تأثير كبير للاتجاه المالي كبعد من أبعاد محو الأمية المالية على قرار الاستثمار.

كما فحصت دراسة (Usama & Yusoff, 2018) العلاقة بين محو الأمية المالية وأداء الأعمال الريادية بالتطبيق على عينة مكونة من (٥٠٠) رائد أعمال في نيجيريا. وكشفت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين محو الأمية المالية وأداء الأعمال الريادية، ووجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد محو الأمية المالية (المعرفة المالية والسلوك المالي والإتجاه المالي) والأداء التجاري الريادي، وفي نفس السياق، بحثت دراسة (Ahmad, et.al., 2019) أثر محو الأمية المالية على النية لريادة الأعمال بالتطبيق على عينة قوامها (٢٣٨) طالباً جامعياً من أربع مؤسسات للتعليم العالي في ماليزيا، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محو الأمية المالية لدى الطلاب محل الدراسة معتدلاً، كما توصلت النتائج إلى وجود تأثيراً إيجابياً معنوياً لمحو الأمية المالية على نية طلاب الجامعات تجاه ريادة الأعمال، وتناولت دراسة (Ahmad & Shah, 2020) العلاقة بين الثقة المفرطة وقرارات وأداء الإستثمار من خلال إدراك المخاطر ومحو الأمية المالية كمتغير وسيط بالتطبيق على عينة قوامها (١٨٣) مستثمراً من مستثمري البورصة الباكستانية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدراك المخاطر يتوسط العلاقة بشكل كامل بين الثقة المفرطة وقرار وأداء الإستثمار، بينما محو الأمية المالية يتوسط العلاقة بشكل جزئي، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الثقة المفرطة ترتبط بشكل سلبي بقرارات وأداء المستثمرين، وأيضاً ترتبط الثقة المفرطة بشكل سلبي بإدراك المخاطر، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين إدراك المخاطر وقرار وأداء الإستثمار، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين محو الأمية المالية وقرار وأداء الإستثمار.

كما استهدفت دراسة (بدر، ٢٠٢١) التعرف على الدور الوسيط لمحو الأمية المالية في العلاقة بين الإتصالات التسويقية المتكاملة عبر مواقع التواصل الإجتماعي والإجهااد المالي بالتطبيق على عينة قوامها (٣٨٣) من عملاء البنوك التجارية المصرية. وتوصلت الدراسة لوجود تأثير معنوي للإتصالات التسويقية المتكاملة عبر مواقع التواصل الإجتماعي على محو الأمية المالية، ووجود تأثير معنوي للإتصالات التسويقية المتكاملة عبر مواقع التواصل الإجتماعي على الإجهااد المالي، وأيضاً وجود تأثير معنوي لمحو الأمية المالية على الإجهااد المالي. أخيراً، عدم وجود تأثير معنوي للإتصالات التسويقية المتكاملة عبر مواقع التواصل الإجتماعي على الإجهااد المالي من خلال محو الأمية المالية كمتغير وسيط، واهتمت دراسة (Cossa, et.al., 2022) بالتعرف على أثر العوامل الاجتماعية والديموغرافية على محو الأمية المالية وتقييم مستوياتها، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (٣٨٧٥) مفردة في موزمبيق، وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى محو الأمية المالية في موزمبيق، ووجود تأثير معنوي للعمر على المعرفة المالية كبعد من أبعاد محو الأمية المالية، ووجود تأثير معنوي للجنس على السلوك المالي كبعد من أبعاد محو الأمية المالية، وأيضاً وجود تأثير معنوي للمستوى التعليمي ومجال التدريب على المعرفة والسلوك الماليين.

وبحثت دراسة (Lontchi, et.al., 2023) الدور الوسيط لمحو الأمية المالية في العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء بالتطبيق على (٣٨١) شركة صغيرة ومتوسطة في الكاميرون، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين التكنولوجيا المالية ومحو الأمية المالية، وأن محو الأمية المالية يتوسط العلاقة بشكل إيجابي بين التكنولوجيا المالية والأداء، واهتمت دراسة (Yeni, et.al., 2024) باكتشاف تأثير الدخل ومحو الأمية المالية على قرارات الإستثمار من خلال السلوك المالي كمتغير معتدل، وذلك بالتطبيق على عملاء فروع بنك ناجاري في إندونيسيا على عينة قوامها (١٠٠) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للدخل بشكل مباشر على قرارات الإستثمار، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي للدخل على قرارات الإستثمار من خلال السلوك المالي، كما أظهرت النتائج لوجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على قرارات الإستثمار بشكل مباشر وأيضاً من خلال السلوك المالي، وتوصلت النتائج أيضاً لوجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على السلوك المالي.

٢/٢- رأس المال الإجتماعى Social Capital : (١) مفهوم رأس المال الإجتماعى:

لقد تعددت تعريفات رأس المال الإجتماعى بين الباحثين والمفكرين، فمنهم من ركز فى تعريفه على العلاقات الإجتماعية والشبكات الإجتماعية، ومنهم من إهتم بدور الثقة والمعايير فى الحصول على رأس المال الإجتماعى، ومنهم من ركز على الفوائد والموارد التى من المرجح أن يتحصل الفرد عليها نتيجة لعلاقاته وتفاعلاته الإجتماعية. فنجد مجموعة من الآراء اتفقت حول تعريف رأس المال الإجتماعى على أنه عبارة عن مورد كأشكال متكونة ودائمة وراسخة للتفاعلات الإجتماعية والإقتصادية الفعالة للغاية والتى لها قيمة إقتصادية وتستخدم فى النشاط الإقتصادى للحصول على الفوائد الإقتصادية فى المستقبل (Holovko,2014 & Hilary&Huangm,2015).

كما أوضح (Pratono,2018) أن رأس المال الإجتماعى ينبع من نظرية الشبكة الإجتماعية التى تشير إلى أن رأس المال الإجتماعى جزء لا يتجزأ من العلاقات والتى تهدف إلى فهم الروابط الإجتماعية والتفاعل الإجتماعى والثقة والمعاملة بالمثل، وأضاف (Ashley,2021) أن رأس المال الإجتماعى هو الموارد التى تنشأ من العلاقات التى يمكن للأفراد الوصول إليها وتعبنيتها من أجل تحسين حياتهم وتحقيق أهدافهم، كما عرّف (Dieu,et.al.,2022) رأس المال الإجتماعى بأنه شبكة من العلاقات التى تكونت بين الأشخاص الذين يعيشون ويعملون فى مجتمع معين لتحقيق هدف مشترك من خلال الثقة والهوية المشتركة والمعايير والقيم والعلاقات المتبادلة، مما يمكن هذا المجتمع من العمل بفاعلية، واستناداً إلى التعريفات السابقة يمكن للباحثون تعريف رأس المال الإجتماعى بأنه "يشير إلى العلاقات والروابط الناشئة بين عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة التى تشكلت من خلال الصدقات والمعارف، والتى تسهل التنسيق والتعاون المتبادل المنفعة مما يساهم فى تحقيق الأهداف المالية والإستراتيجية المحددة فى الوقت المناسب".

(٢) أبعاد رأس المال الإجتماعى:

يعتبر رأس المال الإجتماعى محتوى متعدد الأبعاد ينطوى على خصائص الحياة الإجتماعية التى تؤدي إلى نتائج إيجابية وتحقيق أهداف شخصية أو مجتمعية. فى هذا الصدد، وبعد إطلاع الباحثون على الدراسات وأدبيات رأس المال الإجتماعى تبين أن هناك تباين بين الباحثون فى تحديد الأبعاد الخاصة برأس المال الإجتماعى، ويعود ذلك إلى تباين توجهاتهم الفكرية وغاياتهم العملية، لذا لجأت الدراسة الحالية إلى اختيار الأبعاد التى تكررت أكثر من غيرها فى الدراسات السابقة وجرى الإتفاق عليها، وهى: (الترابط، والتجسير، والثقة، والعمل الجماعى) ومن هذه الدراسات السابقة دراسة كل من (Bongomin,et.al.,2018; Onodugo,et.al.,2021; Lontch,et.al.,2022; Goenadi,et.al.,2022) ، وفيما يلى عرض مفصل لكل بُعد، وذلك على النحو التالى:

• الترابط (Bonding):

يشير الترابط إلى "الروابط القوية بين الأفراد الذين يعرفون بعضهم البعض جيداً، مثل أفراد الأسرة والأصدقاء المقربين وأعضاء المجموعات الأساسية" (Babaei,et.al.,2012)، أما (Storper,2013) فقد أشار إلى أن ترابط رأس المال الإجتماعى مكمل لجسر رأس المال الإجتماعى وبالتالي يؤدي إلى نتائج إجتماعية وإقتصادية مفيدة تتمثل في تدفق المعرفة في المجموعات، وتقليل مستويات تجسير رأس المال الإجتماعى، كما بينت دراسة (Bongomin,et.al.,2016) أن الترابط يؤدي إلى زيادة كمية المعلومات المالية المتاحة للمؤسسات، مما يسمح لتلك المؤسسات بتنفيذ إستراتيجيات مالية تسمح لهم بالوصول إلى الخدمات المالية بشكل مستمر، وأيضاً أوضح (Goenadi,et.al.,2022) أن الترابط يقوم على الثقة والمعاملة بالمثل بين الأفراد ذوى العلاقات المهمة. وهذا من شأنه يعزز المعاملة بالمثل، ويساعد على حشد التضامن بين المجموعات المتماصة، ويساعد الأفراد إلى الوصول إلى المعلومات المفيدة بسهولة.

• التجسير (Bridging):

ورد مصطلح التجسير في اللغة العربية في المعجم الوسيط بأنه كإسم مصدر من الفعل "جسّر" الذى يعنى ما يربط بين طرفين أو مجموعتين أو وسيلة إتصال وتفاهم، بينما في اللغة الإنجليزية وردت كلمة التجسير Bridging في القاموس الموسعى بمعنى إنشاء أو إتصال أو إقامة (<https://www.almaany.com,25/7/2024>)، ومن خلال الإطلاع على تعريفات الباحثين لمصطلح التجسير لرأس المال الإجتماعى نجد أن هناك تباين في الآراء حول معنى هذا المفهوم. في هذا الصدد، يشير بعض الباحثين إلى أن التجسير يعنى "وجود شبكات مفتوحة تربط بين المجموعات" (Antonietti & Boschma, 2021)، بينما عرّفه (Onodugo,et.al.,2021) بأنه "رغبة الأطراف في الحفاظ على التفاعلات الإجتماعية، خاصة عندما يتجاوز أى طرف آخر العقيدة الإجتماعية"، كما أشارت دراسة (Solheim,et.al.,2020) أن تجسير رأس المال الإجتماعى يعمل بشكل مباشر أو غير مباشر على تعزيز النمو الإقتصادى، وتنوع مصادر المعرفة، ويسهل الإبداع، والإبتكار، ودخول الشركات، وريادة الأعمال، وتحقيق آثار إيجابية على النتائج الإجتماعية والإقتصادية.

• الثقة (Trust):

عرّف كلاً من (Paul,et.al.,2016) الثقة بأنها "إيمان كل طرف بنزاهة الطرف الآخر وصدقه وقدرته على الوفاء بالتزاماته تجاه الطرف الآخر"، كما عرفها (Marigold,et.al.,2015) بأنها "الإعتقاد بأن الآخرين سيأخذون وجهات نظر المرء بعين الإعتبار عند اتخاذ القرار، ولن يتصرفوا بطرق تخترق أو تتجاوز المعيار الأخلاقى للعلاقة"، كما أشار (Bongomin,et.al.,2018) أن الثقة تساهم في النتائج الإقتصادية التي تأتي من الثقة المتبادلة بين الأفراد، وأكد البنك الدولي (World Bank, 2002) أن الوصول إلى الخدمات المالية، وخاصة الإئتمان، يعتمد كلياً على الإعتقاد والثقة بين المؤسسة المالية والعملاء المقترضين، وهذا ما أكدته دراسة (Heikkila,et.al.,2009) التي توصلت إلى أن المؤسسات المالية تعتمد على الثقة كآلية في تقديم الخدمات المالية، من أجل الوفاء بين الطرفين. وفي ضوء ما سبق، فإن إرتفاع مستوى الثقة بين المؤسسات المالية والعملاء يقلل من تكاليف المعاملات، ويسرع تدفق المعلومات بين أطراف المجموعة، مما يحسن من الكفاءة المالية.

• العمل الجماعي (Collective Action):

يُعرف العمل الجماعي بأنه "قدرة المشاركين على اتخاذ خطوات متزامنة في اتجاه القرار (أي إجراءات جميعها يدعم القرار) أو الإتفاق على أنه عمل تطوعي، ويتم تعزيزه من خلال تبادل المعلومات والأفكار والآراء الجيدة" (Adger, 2010)، كما عرّف كل من (McEwan, et.al., 2017) العمل الجماعي بأنه "مجموعة من العمليات السلوكية التفاعلية والمتراصة بين أعضاء الفريق التي تُحوّل مدخلات الفريق إلى نتائج"، وتتسق مع ما سبق، توصلت دراسة (Bongomin, et.al., 2018) إلى أن العمل الجماعي الناتج عن رأس المال الاجتماعي يعمل على توليد الإزدهار الاقتصادي عبر الأجيال من خلال الالتزام بالقواعد والتفاني والتضحية والولاء والمشاركة المجتمعية والوطنية كقيم أساسية، مما يعزز الحصول على بعض المنافع الجماعية. واختبرت دراسة (Pretono, 2018) الدور الوسيط للثقة كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي في العلاقة بين الشبكة الاجتماعية والأداء بالتطبيق على عينة مكونة من (٣٨٠) شركة صغيرة ومتوسطة في أندونيسيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الثقة تتوسط العلاقة بين الشبكة الاجتماعية والأداء، كما أثبتت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في عملية الإدارة لن يؤثر على أداء الشركات إلا من خلال تبنى الثقة، وأيضاً أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للثقة على الأداء، ووجود تأثير إيجابي معنوي للشبكة الاجتماعية على الأداء من خلال الثقة كمتغير وسطي، في حين فحصت دراسة (Chronopoulos, et.al., 2020) العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والتعاونيات المالية بالتطبيق على جميع البنوك في اليابان التي تركز على إصدار القروض الممولة من الودائع، وإستثمار وإدارة المحافظ الإستثمارية، وأظهرت نتائج الدراسة أن التعاونيات المالية ذات رأس المال الاجتماعي يمكن أن تركز على الإقراض الذي يعزز التنمية المجتمعية والإقتصادية، كما أشارت الدراسة أن التعاونيات المالية هي مؤسسات غير ربحية تهدف إلى تحقيق التوازن بين المصالح المختلفة لأصحاب المصلحة، وتلعب دوراً رئيسياً في تعزيز التنمية الاقتصادية المحلية.

بينما بحثت دراسة (Antonietti & Boschma, 2021) دور أبعاد رأس المال الاجتماعي (الترباط، والتجسير) في تحقيق المرونة والتنوع الإقليمي بالتطبيق على دخول صناعات جديدة وخروج صناعات قائمة في المقاطعات الإيطالية خلال الفترة من ٢٠٠٤ إلى ٢٠١٠، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي لُبُعد الترباط على المرونة والتنوع الإقليمي، بينما بُعد التجسير يؤثر سلبياً على المرونة والتنوع الإقليمي، ولكنه يساهم بشكل إيجابي في دخول صناعات جديدة، وخاصة عندما لا تكون مرتبطة بالتخصصات القائمة في المنطقة، واستهدفت دراسة (حجازي وآخرون، ٢٠٢٢) محاولة تقنين مقياس لرأس المال الاجتماعي بالمنظمات الاجتماعية الريفية وتحديد الأهمية النسبية للأبعاد المستخدمة في قياس رأس المال الاجتماعي وتحديد مستوى رأس المال الاجتماعي وذلك بالتطبيق على عينة قدرها (١٧٧) منظمة اجتماعية ريفية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أربعة أبعاد رئيسية، وتتمثل تلك الأبعاد في: البُعد البنائي، والبُعد العلائقي، والبُعد الإدراكي (المعرفي)، وبُعد العلاقات المنظمية، كما أوضحت النتائج أيضاً أن البُعد البنائي، وبُعد العلاقات المنظمية يشرحان ٧٤٪ من التباين المفسر في مركب رأس المال الاجتماعي.

واستكشفت دراسة (Yu, et.al., 2023) مدى إرتباط فرص المزارعين في الحصول على قرض مصرفي برأس المال الاجتماعي الذي يتلقونه من عضويتهم التعاونية في البنوك بالتطبيق على (٧٤٣) مزارعاً في الصين، وأظهرت النتائج أن الأعضاء التعاونية لديهم فرص أكبر للحصول على قرض مصرفي مقارنة بغير الأعضاء، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للعضوية التعاونية على فرص الحصول على قرض

مصرفي للمزارعين الذين ليس لديهم معارف في البنوك محل الدراسة، وأيضاً أشارت الدراسة إلى الإتجاه نحو تحسين التأثير المالي للتعاونيات، كما اختبرت دراسة (Haddad,et.al.,2023) تأثير رأس المال الاجتماعي والفكرى على صافي الدخل بالبنوك، وتم سحب العينة من التقارير السنوية الخاصة لعدد (١٣) بنكاً تجارياً في الأردن ، وتم تجميع البيانات خلال الفترة من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٩، وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لرأس المال الاجتماعي والفكرى على صافي دخل البنوك محل الدراسة. علاوة على ذلك، يخلق رأس المال الاجتماعي والفكرى قيمة مضافة وإستدامة الأعمال المصرفية، واستهدفت دراسة (Noah,et.al.,2024) التعرف على تأثير رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط على العلاقة بين التنوع في مجالس الإدارة والميزة التنافسية، وذلك بالتطبيق على رؤساء الأقسام في (٤٢) بنكاً من البنوك التجارية في كينيا. حيث توصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي مباشر بين تنوع مجلس الإدارة والميزة التنافسية. علاوة على ذلك، أظهرت النتائج أن رأس المال الاجتماعي كان له تأثير إيجابي معنوي على العلاقة بين تنوع مجلس الإدارة والميزة التنافسية.

٢/٣- دور محو الأمية المالية في تحقيق رأس المال الاجتماعي:

يلعب رأس المال الاجتماعي دوراً مهماً في المجال الإقتصادي، وفي سياق تسويق المنتجات والخدمات المالية. حيث يمثل رأس المال الاجتماعي أداة لتحديد مستوى الوعي لدى المستفيدين، وسيكون لديهم فرصاً أوسع نسبياً للحصول على معلومات مالية من خلال محو الأمية المالية (المعرفة المالية) (Rahardjo,2021)، وهذا ما أشارت إليه دراسة (Bongomin,et.al.,2015) التي استهدفت فحص الدور الوسيط لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين محو الأمية المالية والشمول المالي في أوغندا، أن رأس المال الاجتماعي يتوسط العلاقة بين محو الأمية المالية والشمول المالي، وأن محو الأمية المالية ليس له تأثير مباشر على الشمول المالي، ولكن يؤثر من خلال الوساطة الكاملة لرأس المال الاجتماعي، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي لرأس المال الاجتماعي على الشمول المالي، وهذا ما أكدته دراسة (Al- Sarraf,et.al.,2018) التي بحثت العلاقة بين محو الأمية المالية والشمول المالي من خلال رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط بالتطبيق على موظفي مكاتب الصرافة في قطر، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين محو الأمية المالية والشمول المالي، ووجود تأثير إيجابي معنوي لرأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط على الشمول المالي، وأن رأس المال الاجتماعي يتوسط العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، ودراسة (Setiawan,et.al.,2021) التي بحثت الدور الوسيط لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين محو الأمية المالية والشمول المالي والتي طبقت على (٢٠٠) مفردة من البالغين من العمر ١٧ عاماً فما فوق أندونيسيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على الشمول المالي ، ووجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعي، وأن رأس المال الاجتماعي يتوسط العلاقة بين محو الأمية المالية والشمول المالي.

وفي نفس السياق، تناولت دراسة (Onodugo,et.al,2021) فحص تأثير السلوك المالي كأحد أبعاد محو الأمية المالية على الشمول المالي بتوسيط أبعاد رأس المال الاجتماعي (الترابط، والثقة، والتجسير، والعمل الجماعي). وذلك بالتطبيق على (٣١١) مالكا / مديراً للأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة في جنوب شرق نيجيريا، وأشارت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للسلوك المالي على الشمول المالي، ووجود تأثير إيجابي معنوي لأبعاد رأس المال الاجتماعي على الشمول المالي، وأيضاً بينت النتائج أن أبعاد رأس المال الاجتماعي تتوسط العلاقة بين السلوك المالي والشمول المالي، بينما بحثت دراسة (Lontchi,et.al.,2022) التأثير الوسيط لمحو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي على العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة

بال تطبيق على عينة من (٤٨٨) مفردة من سكان الكامبيرون، وأشارت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للشمول المالي على نمو الأمية المالية، ووجود تأثير إيجابي معنوي للشمول المالي على التنمية المستدامة، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي لكل من نمو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي على التنمية المستدامة، وأن نمو الأمية المالية يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة، بينما رأس المال الاجتماعي لا يتوسط العلاقة، وأيضاً ركزت دراسة (Meitriana,et.al.,2022) على التعرف على دور نمو الأمية المالية على أداء الأعمال من خلال رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط، وتوصلت النتائج لوجود علاقة ارتباط معنوية بين نمو الأمية المالية وأداء الأعمال من خلال رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط، ووجود علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الاجتماعي وأداء الأعمال.

كما أوضحت نتائج دراسة (Shofi,et.al.,2022) التي اهتمت بالتعرف على تأثير رأس المال الاجتماعي ونمو الأمية المالية (كمغيرات مستقلة) على الأداء التنظيمي من خلال الوصول المالي كمتغير وسيط والتي طبقت على (١٣٥) مفردة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في باميكاسان ريجنسي باندونيسيا، أن هناك تأثير إيجابي معنوي لرأس المال الاجتماعي ونمو الأمية المالية على الأداء التنظيمي، واهتمت دراسة (Goenadi,et.al.,2022) بالتعرف على الدور الوسيط لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين نمو الأمية المالية والشمول المالي وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (١٥٠) مستجيباً من ذوي الخبرة في مجال الاستثمار في سوق رأس المال الإندونيسي، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي لرأس المال الاجتماعي على العلاقة بين نمو الأمية المالية والشمول المالي، وأيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين نمو الأمية المالية والشمول المالي.

٣: الدراسة الإستطلاعية ومشكلة البحث:

قام الباحثون بدراسة إستطلاعية، إستهدفت الحصول على بيانات إستكشافية حول نمو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي، بالإضافة إلى مساعدة الباحثون في تحديد وبلورة مشكلة البحث، والتوصل إلى صياغة دقيقة لفروض البحث، وقد إشملت الدراسة الإستطلاعية على دراسة مكتبية، تم منها جمع البيانات الثانوية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى عدد من المقابلات والملاحظات المتعلقة مع عينة ميسرة تضمنت ٣٥ عميل من عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

وقد أكدت نتائج الدراسة الإستطلاعية على ضعف إدراك مفردات العينة من العملاء لمفهوم وأبعاد نمو الأمية المالية، حيث أكدت النتائج عدم معرفة ٧١٪ من أفراد العينة بعائد مدخراتهم على المدى البعيد، وكذلك لا يدرك ٦٦٪ من أفراد العينة من العملاء مدى أهمية القيام بعمل مقارنة بين الخيارات الإئتمانية المتاحة عند الشراء بالنقسيط من البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وأيضاً لا يعرف ٧٤٪ من أفراد العينة بتحديد الوقت المحدد لتسديد بطاقتهم الإئتمانية والقروض الممنوحة لهم وذلك لتجنب الرسوم الإضافية.

أما فيما يتعلق برأس المال الاجتماعي، فقد بينت نتائج الدراسة الإستطلاعية وجود انخفاض في مستوى رأس المال الاجتماعي لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، حيث يشعر ٤٨,٥٪ من أفراد العينة من العملاء بحرص إدارة البنوك محل الدراسة على معرفة إحتياجاتهم وتلبيتها، كذلك لا يشعر ٧٤٪ من أفراد العينة من العملاء بإهتمام البنوك التجارية المصرية محل الدراسة بتوفير قنوات إتصال للتعرف على ردود أفعالهم وأرائهم تجاه الخدمات المالية التي يحصلون عليها، كما يشعر ٤٨,٥٪ من أفراد العينة من عملاء البنوك التجارية محل الدراسة بالثقة في معاملتهم مع تلك البنوك عندما يتعلق الأمر بإقراض وإقتراض الأموال.

وعلى الرغم من الدور الحيوى الذى تقوم به المؤسسات المالية فى تقديم الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، إلا أن انخفاض مستوى محو الأمية المالية لدى عملائها ما زال يشكل تحدياً مؤثراً فى استفادتهم المثلى من تلك الخدمات. وتعد هذه المسألة ذات أهمية خاصة فى ظل ما تشير إليه الدراسات السابقة من وجود علاقة إيجابية بين محو الأمية المالية وتحقيق رأس المال الاجتماعى، حيث تسهم المعرفة المالية والسلوك المالى الواعى فى تعزيز الثقة والتعاون والتفاعل الإيجابى بين العملاء والمؤسسات المالية، مما يدعم بناء علاقات اجتماعية واقتصادية أكثر تماسكاً، بما يسهم فى تحسين فعالية النظام المصرفى وتدعيم دوره التنموى (Setiawan,et.al.,2021; Lontchi,et.al,2022).

وفى ضوء استعراض بعض الدراسات السابقة التى تناولت موضوع البحث والدراسة الإستطلاعية فإن مشكلة هذا البحث تتمثل تحديداً فى توضع مستوى محو الأمية المالية، والذى قد ينعكس بالسلب على رأس المال الاجتماعى. وبلغة أكثر تحديداً فإن هذا البحث يسعى من خلال التقصى والتحليل إلى محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات البحثية والتى يمكن حصرها فيما يلى:

- (١) ما مستوى محو الأمية المالية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٢) ما مستوى رأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٣) هل هناك علاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٤) ما مدى تأثير محو الأمية المالية على أبعاد رأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟ وما هى أبعاد محو الأمية المالية الأكثر تأثيراً فى رأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟

٤: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتى يمكن صياغتها على النحو التالى:

- (١) تحديد مستوى محو الأمية المالية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- (٢) تحديد مستوى رأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.
- (٣) الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.
- (٤) اختبار تأثير أبعاد محو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعى بصورة كلية وكل بُعد على حدة.

٥: فروض البحث:

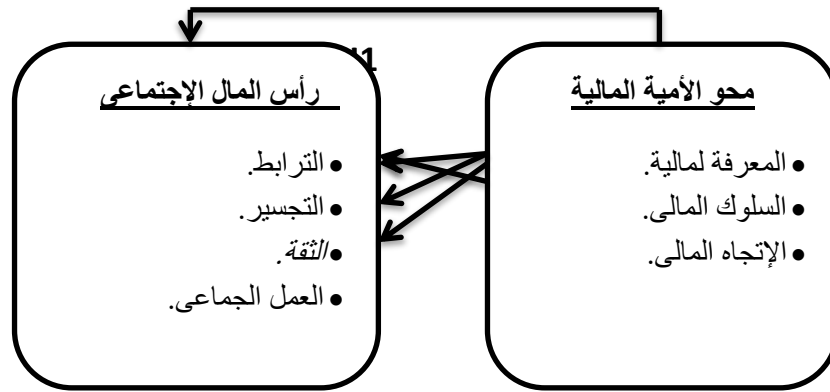
تأسيساً لما سبق وفى ضوء الدراسات السابقة ومشكلة البحث وإنطلاقاً من الأهداف السابقة فإن

هذا البحث يسعى لإختبار مجموعة من الفروض أمكن صياغتها على النحو التالى:

- (١) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعى من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.
- (٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعى (الترباط، والتجسير، والثقة، والعمل الجماعى) من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة ويشق من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية:

- (١/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الترابط كأحد أبعاد رأس المال الإجماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- (٢/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على التجسير كأحد أبعاد رأس المال الإجماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- (٣/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الثقة كأحد أبعاد رأس المال الإجماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- (٤/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على العمل الجماعي كأحد أبعاد رأس المال الإجماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.

في ضوء الدراسات السابقة وفروض البحث يوضح الشكل رقم (١) النموذج المقترح للبحث:



المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء الدراسات السابقة.

٦: منهجية البحث:

للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثون على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يلي:

١/٦- **الدراسة المكتبية:** إستكمالاً للدراسة المكتبية الإستكشافية التى قام بها الباحثون ضمن الدراسة الإستطلاعية، وبعد أن إتضحت معالم البحث (من حيث تحديد كل من: مشكلة وتساؤلات البحث، وأهدافه، وفروضه)، ومن أجل الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لتحقيق أهداف هذا البحث، قام الباحثون بدراسة مكتبية أكثر عمقاً، إستهدفت جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث. وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثون على مصادر متعددة، كان من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث.

٢/٦- **الدراسة الميدانية:** إستهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى إختبار صحة/ عدم صحة فروض البحث، ومن ثم، تحقيق أهدافه.

٧: حدود البحث:

١/٧ - بالنسبة للحدود الخاصة بمجتمع البحث: إقتصرت البحث على عملاء البنوك التجارية المصرية والمتمثلة في (بنك مصر، البنك الأهلي، البنك التجارى الدولى، بنك الاسكندرية، وبنك القاهرة).

٢/٧ - بالنسبة للحدود الخاصة بموضوع البحث: والتي تتمثل فى التركيز على محو الأمية المالية بأبعاده المتمثلة فى (المعرفة المالية، السلوك المالى، الإتجاه المالى) فى تحقيق رأس المال الإجتماعى بأبعاده المتمثلة فى (الترايط، التجسير، الثقة، العمل الجماعى) فى البنوك التجارية المصرية.

٣/٧ - بالنسبة للحدود المكانية: إقتصرت الدراسة الميدانية على البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وقد ركز الباحثون على عدد (٥) بنوك من البنوك التجارية المصرية محل الدراسة وهم: بنك مصر، البنك الأهلي المصرى، البنك التجارى الدولى، بنك الاسكندرية، وبنك القاهرة وذلك لسهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية.

٤/٧ - بالنسبة للحدود الزمنية: تم تجميع بيانات الدراسة الحالية فى عام ٢٠٢٤ م.

٨: مجتمع وعينة البحث:

١/٨ - مجتمع البحث:

تم تحديد مجتمع البحث ليتكون من عملاء البنوك التجارية المصرية. ونظراً لما يتسم به مجتمع البحث بكبر الحجم، وأنه غير محدود وعدم وجود إطار أو كشف بأسماء وعناوين مفرداته، إضافة إلى القيود الخاصة بالوقت والتكلفة ، لذا قرر الباحثون الإعتماد على أسلوب وإجراءات العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث.

٢/٨ - عينة البحث:

إقتصرت الباحثون على عدد (٥) بنوك من البنوك التجارية المصرية وهى: بنك مصر - البنك الأهلي المصرى - البنك التجارى الدولى - بنك الاسكندرية - وبنك القاهرة وذلك لسهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية ولقيود الوقت والتكلفة بالإضافة للأسباب التالية وفقاً للتقارير المالية بالبنك المركزى المصرى وبالرجوع إلى القوائم المالية لكل بنك خلال الفترة من (٢٠٢٣/١٢/٣١ م وحتى ٢٠٢٤/٦/٣٠ م): الأفضل من حيث القيمة السوقية من إجمالى أصول القطاع المصرفى، والأكبر من حيث محافظ تمويل الأفراد (القروض)، والأفضل من حيث ماكينات الصراف الألى، والأفضل من حيث المسئولية المجتمعية بالقطاع المصرفى، والأفضل من حيث السلامة والصحة المهنية. وبالتالي يمكن تعميم نتائج الدراسة الحالية.

وبالنسبة لعينة عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة فقد تم تحديدها فى ضوء الإقتراضات التالية (بازرعة، ٢٠٠٨): (حجم مجتمع البحث يزيد عن ١٠٠ ألف مفردة، ونسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها فى مجتمع الدراسة ٥٠٪، ومستوى الثقة ٩٥٪، وبالتالي نسبة الخطأ المسموح به ٥٪ حيث أن هذا المستوى هو المقبول فى البحوث الإجتماعية). وبتطبيق الإقتراضات السابقة وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية يكون حجم العينة ٣٨٤ مفردة، وفى ضوء إجراءات العينة الإعتراضية تم توزيع الحجم الكلى لعينة العملاء على البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

٩: متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

فى ضوء مشكلة البحث وأهدافه وفروضه، فإن هذا البحث يشتمل على متغيرين وهما محو الأمية المالية، ورأس المال الإجتماعى، وفيما يلى عرض للمقاييس المستخدمة فى قياس كل متغير، وذلك على النحو الأتى:

١/٩ - محو الأمية المالية (متغير مستقل):

اعتمد الباحثون فى قياس متغير محو الأمية المالية على مقياس (Atkinson & Messy, 2012) والذى يقيس الأبعاد الثلاثة له والمتمثلة فى (المعرفة المالية، والسلوك المالى، والإتجاه المالى) والمكون من (٢١) عبارة موزعة على أبعاد محو الأمية المالية الفرعية. وتم الإعتماد على هذا المقياس دون غيره نظراً لحصوله على درجة عالية من الصدق والثبات حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ المستخدم (٨٥)، كما تم الإعتماد عليه فى العديد من الدراسات السابقة فى حدود علم الباحثون وهى على سبيل المثال دراسة كل من (Metto, 2020; Cossa, et.al., 2022; Hung, et.al., 2009; Zait & Berteau, 2014; Goenadi, 2022; Bongomin, et.al., 2015; Setiawan, et.al., 2021; بدر، ٢٠٢١).

وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الشهير والمتدرج من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة لقياس متغيرات البحث ولإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة فى قائمة الإستقصاء، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من (١) غير موافق تماماً إلى (٥) موافق تماماً على هذه العبارات مع وجود درجة حيادية فى منتصف المقياس (٣).

٢/٩ - رأس المال الإجتماعى (متغير تابع):

اعتمد الباحثون فى هذه الدراسة لقياس رأس المال الإجتماعى على المقياس الذى اعتمد عليه (Bongomin, et.al., 2018) والذى يتكون من (١٣) عبارة موزعة على أبعاد رأس المال الإجتماعى الفرعية الأربعة والمتمثلة فى (الترايط، والتجسير، والثقة، والعمل الجماعى)، وتم الإعتماد على هذا المقياس دون غيره نظراً لتمتعته بدرجة عالية من الصدق والثبات حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ المستخدم (٧٧)، كما استخدمته بعض الدراسات السابقة ومنها على سبيل المثال : (e.g., Onodugo, et.al., 2021; Lontch, et.al., 2022; Goenadi, et.al., 2022; World Bank, 2000) وهذه الدراسات أكدت أن محتوى الأربعة أبعاد تقع ضمن المدى المقبول.

وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الشهير والمتدرج من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة لقياس متغيرات البحث ولإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة فى قائمة الإستقصاء، حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من (١) غير موافق تماماً إلى (٥) موافق تماماً على هذه العبارات مع وجود درجة حيادية فى منتصف المقياس (٣).

١٠: أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

قام الباحثون بإختبار فروض البحث باستخدام عدة إختبارات إحصائية، تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال حزمة البرامج الإحصائية الجاهزة (SPSS).

١٠/١ - أساليب تحليل البيانات:

- **المقاييس الإحصائية الوصفية:** كالمتوسطات (أحد مقاييس النزعة المركزية) والانحراف المعياري (كأحد مقاييس التشتت).
- **أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient:** تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك بغرض التحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى، ولقد تم إختيار هذا الأسلوب الإحصائي لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار.
- **أسلوب التحليل العامل Factorial Analysis:** للتحقق من درجة الصلاحية للمجموعات المختلفة من المتغيرات المستخدمة في البحث.
- **أسلوب تحليل الإنحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression & Correlation:** يعد أسلوب تحليل الإنحدار والارتباط المتعدد من الأساليب الإحصائية التنبؤية، حيث يمكن من خلاله التنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم عدد من المتغيرات المستقلة، والذي يتم استخدامها في هذا البحث بهدف تحديد نوع ودرجة قوة العلاقة بين محو الأمية المالية وكل من أبعاد رأس المال الإجتماعي مأخوذاً بشكل إجمالي، وكل متغير من متغيراته على حده.

١٠/٢ - الإختبارات الإحصائية لفروض البحث:

- اعتمد الباحثون على عدد من الإختبارات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات وأنواع الفروض التي تم صياغتها، حيث إشتملت على:
- **معامل الارتباط (بيرسون Pearson):** وذلك لإختبار الفرض الأول للتعرف على قوة إتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- **إختبار ف F-Test، وإختبار T-Test، المصاحبان لأسلوب تحليل الإنحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression - Correlation Analysis:** ويتم استخدامها في هذا البحث بهدف إختبار الفرض الثاني الخاص بالتحقق من مدى وجود تأثير بين متغيرات الدراسة.

١١: التحقق من مستوى الثبات والصدق في المقاييس:

يناقش هذا الجزء نتائج تحليل الثبات والصدق في المقاييس التي تم استخدامها في قائمة الإستقصاء لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة الميدانية، وذلك كما يأتي:

١١/١ - التحقق من مستوى الثبات/ الاعتمادية في المقاييس:

تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha correlation Coefficient ، بإعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار وفي تحديد مدى تمثيل محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر، ووفقاً للمبادئ العامة لتنمية وإختبار المقاييس في البحوث الإجتماعية، فقد تقرر إستبعاد أى عبارة (متغير) من العبارات الخاضعة لإختبار الثقة تحصل على معامل ارتباط إجمالي Item - Total Correlation أقل من ٣٠، بينها وبين العبارات الأخرى في نفس المقياس (إدريس، ٢٠١٢)، وذلك كما يوضحه الجدول رقم (١).

جدول رقم (١)
تقييم درجة الإتساق الداخلى بين محتويات المقاييس المستخدمة فى الدراسة
باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ

رقم العبارة المحذوفة	اختبار ألفا كرونباخ				متغيرات الدراسة
	المحاولة الثانية		المحاولة الاولى		
	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	
٣	٦	٠,٧٤١	٧	٠,٥٣٧	المعرفة المالية
١٣	٨	٠,٦٨٦	٩	٠,٦١٥	السلوك المالي
١٨	٤	٠,٦٩٤	٥	٠,٥٧٨	الاتجاه المالي
٣ عبارات	١٨	٠,٨٠٦	٢١	٠,٧٨٠	معامل الثبات الكلي لمحو الامية المالية
—	٣	٠,٧١٩	٣	٠,٧١٩	الترباط
—	٤	٠,٧٥٧	٤	٠,٧٥٧	التجسير
—	٣	٠,٧٦٨	٣	٠,٧٦٨	الثقة
—	٣	٠,٧٧١	٣	٠,٧٧١	العمل الجماعي
—	١٣	٠,٩٠٣	١٣	٠,٩٠٣	معامل الثبات الكلى لرأس المال الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحثون فى ضوء نتائج التحليل الإحصائى (تم تطبيق هذا المقياس على كل بُعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حده، بالإضافة إلى المقياس الإجمالى).

وينتضح من الجدول رقم (١) ما يلي:

- بالنسبة لمقياس محو الأمية المالية: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ (٠,٧٨٠)، إلا أنه تبين وجود ثلاث عبارات لها معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠، وهي العبارات رقم (٣-١٣-١٨). لذا تقرر إستبعاد تلك العبارات، وبذلك أصبح معامل ألفا للمقياس ككل ٠,٨٠٦. وكذلك أصبح معامل ألفا لأبعاد المقياس (المعرفة المالية، السلوك المالي، الإتجاه المالي) (٠,٧٤١) و (٠,٦٨٦) و (٠,٦٩٤) على التوالي، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، حيث أن معامل ألفا الذي يصل إلى ٠,٦ يعتبر ذو مستوى مرتفع من الثقة والاعتمادية (إدريس، ٢٠١٢).
- بالنسبة لمقياس رأس المال الاجتماعي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ (٠,٩٠٣)، فيما تبين عدم وجود أي عبارات لها معامل ارتباط أقل من ٠,٣٠. لذا تقرر عدم استبعاد أي عبارة من عبارات المقياس. وكذلك أصبح معامل ألفا لأبعاد المقياس (الترابط، التجسير، الثقة، العمل الجماعي) (٠,٧١٩) و (٠,٧٥٧) و (٠,٧٦٨) و (٠,٧٧١) على التوالي، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، حيث أن معامل ألفا الذي يصل إلى ٠,٦ يعتبر ذو مستوى مرتفع من الثقة والاعتمادية (إدريس، ٢٠١٢).

وفي ضوء النتائج السابقة، أمكن التوصل إلى مقياسين، يتعلق المقياس الأول بتقييم مستوى محو الأمية المالية (المعرفة المالية، السلوك المالي، الاتجاه المالي) ويتضمن (١٨) عبارة، والمقياس الثاني يتعلق بتقييم مستوى رأس المال الاجتماعي (الترابط، التجسير، الثقة، العمل الجماعي) ويتضمن (١٣) عبارة، ويتمتع كلاهما بدرجة عالية من الإتساق الداخلي بين محتوياته ويمكن الإعتماد عليهما في المراحل اللاحقة من التحليل في هذا البحث.

١١/٢- تقييم الصدق (الصلاحية) في المقاييس:

بعد تقييم مستوى الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، قام الباحثون بإجراء اختبار الصدق (الصلاحية) للمقاييس المستخدمة وذلك للتأكد من مدى قدرة المقاييس على قياس ما يفترض قياسه (إدريس، ٢٠١٢)، وذلك من خلال تطبيق أسلوب تحليل العوامل (Factor Analysis).

أ- نتائج التحليل العاُملي لمقياس محو الأمية المالية:

لقد تم تطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بمحو الأمية المالية المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات في نفس المقاييس وهي (١٨) عبارة، ويوضح الجدول رقم (٢) نتائج التحليل العاُملي كالتالي:

جدول رقم (٢)
العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة بمحو الأمية المالية
(مخرجات أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis)

المتغيرات			العوامل		
			عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)
المعرفة المالية					
-	يمكنني التعرف على عائد مدخراتي في خلال سنة.	٠,٢٩٢	٠,٦٧٠	٠,٠٢٣	
-	يمكنني التعرف على عائد مدخراتي في خلال خمس سنوات.	٠,١٨٠	٠,٧٧٨	٠,٠٢١	
-	أثق تماماً أن عائد الأرباح على مدخراتي أقل من أسعار الفائدة المفروضة على القروض المصرفية.	٠,٣٦١	٠,٦٥٠	٠,٥١٨	
-	عندما تتنوع الاستثمارات في أصول مختلفة أعرف أن خطر فقدان المال سيقفل.	٠,٠٤١	٠,٦٩٢	٠,٣٠٦	
-	يوفر لي البنك معلومات توضح لي أن الاستثمار ذو العائد المرتفع ذو مخاطرة عالية.	٠,٣٤٩	٠,٧١٨	٠,٢١٥	
-	أحصل على فائدة نظير إيداري المال في حساب توفير بالبنك.	٠,١٠٥	٠,٦٤١	٠,٤٢٦	
السلوك المالي					
-	أحرص على تسديد بطاقتي الائتمانية والقروض الممنوحة لي في الوقت المحدد لتجنب الرسوم الإضافية.	٠,٧١١	٠,٠٥٧	٠,١٦٦	
-	أشعر بالرضا عن الطريقة التي أدير بها أموالي.	٠,٧١٣	٠,٤٩٠	٠,١٥١	
-	أقوم بوضع أهداف مالية طويلة الأجل لاستثمار أموالي.	٠,٨١٣	٠,٤٢٠	٠,٢٩٨	
-	أحرص على الحصول على شهادة مخالصة بعد سداد القروض الممنوحة لي.	٠,٧١٤	٠,٣٣٧	٠,١٣٨	
-	في بعض الأحيان أستغل وجود بطاقة الائتمان لتغطية العجز النقدي لدي.	٠,٦٩٠	٠,٣٨٥	٠,٠٧٨	
-	أهتم بمقارنة خيارات الائتمان المتاحة عند شرائي بالتقسيط.	٠,٦٤٧	٠,١٥٩	٠,٣٤٢	
-	أحلل وضعي المالي قبل أي عملية شراء كبيرة.	٠,٦١٥	٠,١٠٨	٠,٢٢٤	
-	أحرص على توفير جزء من الأموال التي أتلقاها شهرياً لتلبية احتياجاتي المستقبلية.	٠,٧٥٥	٠,١١٢	٠,٢٥١	
الاتجاه المالي					
-	أفضل وجود خطة للنفقات الشهرية.	٠,٠٦٩	٠,٠٣٦	٠,٧٣٠	
-	أفضل إقتراض المال من البنوك وليس من الأفراد.	٠,٢٠٦	٠,٠٨٠	٠,٦٧٧	
-	يمكنني وضع أهداف مالية (شراء سيارة، زيادة الدخل) للمستقبل.	٠,٤٨٣	٠,٠٦١	٠,٦٩٥	
-	أهتم دائماً بالإطلاع على مقدار الأرباح التي حصلت عليها في حسابي بالبنك.	٠,١٦٢	٠,٥٢٥	٠,٧٣٦	
قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير			٤,٥٣٥	٤,٤٧٧	٣,٧٩٦
نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير			٢٤,٠٨٤	٢٣,٧٦٣	٢١,٧٥٥
نسبة التباين الاجمالي			٦٩,٦٪		

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية (تضم ١٨ عبارة) تحدد متغير محو الأمية المالية، وقد ساهمت تلك العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٦٩,٦٪ من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس محو الأمية المالية. حيث: **العامل الأول:** السلوك المالي ويفسر ما مقداره (٢٤,١٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس محو الأمية المالية، **العامل الثاني:** المعرفة المالية ويفسر ما مقداره (٢٣,٨٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس محو الأمية المالية، **العامل الثالث:** الاتجاه المالي ويفسر ما مقداره (٢١,٨٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس محو الأمية المالية. وبالتالي، فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العامل في استخراج العوامل الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للاختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس. وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس محو الأمية المالية في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

ب- نتائج التحليل العامل لمقياس رأس المال الإجتماعي:

لقد تم تطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة برأس المال الاجتماعي المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات في نفس المقاييس وهي (١٣) عبارة، ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل العامل كالتالي:

جدول رقم (٣)
العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة برأس المال الاجتماعي
(مخرجات أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis)

المتغيرات				العوامل			
				عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)
الترابط							
-	أنا وموظفي البنك دائماً صادقون مع بعضنا البعض.	٠,٠٣٠	٠,١٩٥	٠,٧٣٩	٠,٣٥٠		
-	تشكل المعلومات المتاحة عن خدمات البنك عاملاً هاماً في ارتباطي بهذا البنك.	٠,٣٥٤	٠,١٣٦	٠,٧٣٠	٠,٠٦٧		
-	يحرص البنك على المحافظة وتعزيز علاقته معي من خلال التعرف على حاجاتي وتحقيقها.	٠,١٧٥	٠,٤١٩	٠,٦٤٦	٠,٢٢٢		
التجسير							
-	أنصح أصدقائي ومعارفي بالتعامل مع البنك الذي أتعامل معه.	٠,٢١٦	٠,٦٤٩	٠,٣٧٨	٠,١٨٧		
-	يوفر البنك قنوات اتصال تربط بين موظفي خدمة العملاء وعملائه لتلقي ردود الفعل الخارجية.	٠,٣٧٥	٠,٧٣٤	٠,١٧١	٠,١٤٠		
-	يقوم البنك بمهامه في تحقيق الإتصال بعملائه لإحداث تغييرات أفضل.	٠,١٥٣	٠,٧٩٤	٠,١٤٠	٠,٣٠٠		
-	أفضل التعامل مع هذا البنك لتنوع منتجاته الائتمانية وإعتماده على الوسائل التكنولوجية.	٠,٥١٦	٠,٦٥٩	٠,١٦٩	٠,١١٩		
الثقة							
-	أشعر بالثقة في معاملتي مع البنك عندما يتعلق الأمر بإقراض وإقراض الأموال.	٠,٨٠٢	٠,٢٣٣	٠,١٤٥	٠,٢٥٠		
-	لدى ثقة عالية تجاه البنك مما يشعرنى بالراحة والإطمئنان، ويشجعني على المشاركة في الأنشطة المالية.	٠,٨٢٤	٠,٢٨٠	٠,١٩٤	٠,١٣٠		
-	يقدم البنك تسهيلات خاصة لعملائه المميزين تعزيراً للثقة المتبادلة.	٠,٧٠٤	٠,٣٠٠	٠,٠١٦	٠,١٤٩		
العمل الجماعي							
-	يحرص البنك بشكل دائم على مشاركة عملائه المعلومات لتسهيل معاملته معهم.	٠,١٨٦	٠,٢٣٢	٠,٠٩٧	٠,٧٥٧		
-	يوفر البنك لعملائه برامج وأنشطة مميزة لنشر ثقافة جماعية فيما يتعلق بالإنتمان والإنفاق والإدخار مقارنة بالبنوك الأخرى.	٠,١٥٦	٠,٢٠٢	٠,٣١٩	٠,٦٦٩		
-	يوفر البنك المعلومات ومصادر المعرفة اللازمة لعملائه للوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.	٠,١٠٧	٠,٣٩٢	٠,٣٦٦	٠,٦٥٩		
قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير				٢,٦٧٣	٢,٤٥٦	٢,٠٢٢	١,٧٤١
نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير				٢٠,٥٦٤	١٨,٨٩٣	١٥,٥٥٨	١٣,٣٩١
نسبة التباين الإجمالي				٦٨,٤%			

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي بالجدول رقم (٣) أن هناك أربعة أبعاد رئيسية (تضم ١٣ عبارة) تحدد متغير رأس المال الاجتماعي، وقد ساهمت تلك العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٦٨,٤٪ من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس رأس المال الاجتماعي. حيث: **العامل الأول:** الثقة ويفسر ما مقداره (٢٠,٦٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس رأس المال الاجتماعي، **العامل الثاني:** التجسير ويفسر ما مقداره (١٨,٩٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس رأس المال الاجتماعي، **العامل الثالث:** الترابط ويفسر ما مقداره (١٥,٦٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس رأس المال الاجتماعي، **العامل الرابع:** العمل الجماعي ويفسر ما مقداره (١٣,٤٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس رأس المال الاجتماعي. وبالتالي، فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العامل في استخراج العوامل الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للاختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس. وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس رأس المال الاجتماعي في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

١٢ : نتائج الدراسة الميدانية:

١/١٢ - التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

١/١/١٢ - التحليل الوصفي لمحو الأمية المالية:

تم تقييم مستوى محو الأمية المالية لعملاء البنوك التجارية محل الدراسة من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس محو الأمية المالية والمكون من ١٨ عبارة تغطي الأبعاد الثلاثة لمحو الأمية المالية كما هو موضح بالجدول رقم (٤):

جدول رقم (٤) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة بمحو الأمية المالية

م	المتغيرات	الإحصاء الوصفي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المعرفة المالية	٢,٩٣٦	٠,٥٩١
١	يمكنني التعرف على عائد مدخراتي في خلال سنة.	٣,٠٥	٠,٧٥٨
٢	يمكنني التعرف على عائد مدخراتي في خلال خمس سنوات.	٢,٨٩	١,١٢٧
٣	أثق تماماً أن عائد الأرباح على مدخراتي أقل من أسعار الفائدة المفروضة على القروض المصرفية.	٢,٨٢	٠,٩٧٦
٤	عندما تنتوع الاستثمارات في أصول مختلفة أعرف أن خطر فقدان المال سيقبل.	٢,٨٨	١,٠٤٢
٥	يوفر لي البنك معلومات توضح لي أن الاستثمار ذو العائد المرتفع ذو مخاطرة عالية.	٣,٠٧	١,٢١٢
٦	أحصل على فائدة نظير إيداري المال في حساب توفير بالبنك.	٢,٩١	١,١٩٦
	السلوك المالي	٢,٩٤	٠,٥٥٧
٧	أحرص على تسديد بطاقتي الائتمانية والقروض الممنوحة لي في الوقت المحدد لتجنب الرسوم الإضافية.	٢,٨٥	٠,٩٠٨
٨	أشعر بالرضا عن الطريقة التي أدير بها أموالي.	٢,٩٠	١,٠١٤
٩	أقوم بوضع أهداف مالية طويلة الأجل لاستثمار أموالي.	٢,٩٦	١,١٣٥
١٠	أحرص على الحصول على شهادة مخالصة بعد سداد القروض الممنوحة لي.	٣,٠٣	٠,٩٢٧
١١	في بعض الأحيان أستغل وجود بطاقة الائتمان لتغطية العجز النقدي لدي.	٢,٩٧	١,٢٣٨
١٢	أهتم بمقارنة خيارات الائتمان المتاحة عند شرائي بالتقسيط.	٣,٠٩	١,٠٠٧
١٣	أحلل وضعي المالي قبل أي عملية شراء كبيرة.	٢,٨٣	٠,٧٤٩
١٤	أحرص على توفير جزء من الأموال التي أتلقاها شهرياً لتلبية إحتياجاتي المستقبلية.	٢,٨٩	٠,٩٣٥
	الاتجاه المالي	٢,٩١٥	٠,٦٨٠
١٥	أفضل وجود خطة للنفقات الشهرية.	٢,٨٦	٠,٩٠٠
١٦	أفضل إقتراض المال من البنوك وليس من الأفراد.	٢,٨٢	١,٣٥٧
١٧	يمكنني وضع أهداف مالية (شراء سيارة، زيادة الدخل) للمستقبل.	٣,٠٦	٠,٩٥٥
١٨	أهتم دائماً بالإطلاع على مقدار الأرباح التي حصلت عليها في حسابي بالبنك.	٢,٩٢	١,٠٤٤
	المقياس العام لمحو الأمية المالية	٢,٩٣	٠,٥٠٢

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح لنا من نتائج التحليل الإحصائي لمقياس محو الأمية المالية بالجدول رقم (٤) أن أبعاد محو الأمية المالية قد سجلت متوسطات تراوحت ما بين (٢,٩١٥ – ٢,٩٤)، وأن متغيرات بُعد السلوك المالي تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٤) وانحراف معياري (٠,٥٥٧)، بينما تأتي متغيرات بُعد المعرفة المالية في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٣٦) وانحراف معياري (٠,٩١١)، وأخيراً متغيرات بُعد الاتجاه المالي تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٢,٩١٥) وانحراف معياري (٠,٦٨٠)، وفقاً لأراء عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة. وبصفة عامة، يتضح من إستعراض التحليل الوصفي لأبعاد محو الأمية المالية أن المتوسط الإجمالي لمحو الأمية المالية لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة بلغ (٢,٩٣) وهذا يشير إلى أن مستوى محو الأمية المالية لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة متوسط.

٢/١/١٢ – التحليل الوصفي لرأس المال الإجتماعي:

تم تقييم مستوى رأس المال الإجتماعي لعملاء البنوك التجارية محل الدراسة من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس رأس المال الإجتماعي والمكون من ١٣ عبارة تغطي الأبعاد الأربعة لرأس المال الإجتماعي كما هو موضح بالجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة برأس المال الإجتماعي

م	المتغيرات	الإحصاء الوصفي	
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	الترباط	٠,٨٢٨	٢,٨٦٦
١	تسعى إدارة البنك إلى رصد الفرص الجديدة المتاحة في السوق المصرفي	١,١١٤	٢,٨٧
٢	تحرص إدارة البنك على فهم السوق والتعلم منه	٠,٨٦٧	٢,٨١
٣	تهتم إدارة البنك بمتابعة تحركات البنوك المنافسة	١,٠٨٢	٢,٩٢
	التجسير	٠,٨١٩	٢,٨٢
٤	أنصح أصدقائي ومعارفي بالتعامل مع البنك الذي أتعامل معه.	١,٠٣٨	٢,٧٩
٥	يوفر البنك قنوات اتصال تربط بين موظفي خدمة العملاء وعملائه لتلقي ردود الفعل الخارجية.	١,١٠٩	٢,٨٥
٦	يقوم البنك بمهامه في تحقيق الإتصال بعملائه لإحداث تغييرات أفضل.	١,١٢٧	٢,٨٦
٧	أفضل التعامل مع هذا البنك لتنوع منتجاته الائتمانية وإعتماده على الوسائل التكنولوجية.	١,٠٣٢	٢,٧٨
	الثقة	٠,٩٠٨	٢,٨٧٣
٨	أشعر بالثقة في معاملتي مع البنك عندما يتعلق الأمر بإقراض وإقتراض الأموال.	١,١٥٢	٢,٨٨
٩	لدى ثقة عالية تجاه البنك مما يشعرنى بالراحة والإطمئنان، وبشجعتني على المشاركة في الأنشطة المالية.	١,٠٨٧	٢,٨٥
١٠	يقدم البنك تسهيلات خاصة لعملائه المميزين تعزيزاً للثقة المتبادلة.	١,٠٤١	٢,٨٩
	العمل الجماعي	٠,٨٨٠	٢,٨٨
١١	يحرص البنك بشكل دائم على مشاركة عملائه المعلومات لتسهيل معاملته معهم.	١,٠٤٣	٢,٨١
١٢	يوفر البنك لعملائه برامج وأنشطة مميزة لنشر ثقافة جماعية فيما يتعلق بالإنتماء والإنفاق والإدخار مقارنة بالبنوك الأخرى.	١,٠٩٢	٢,٩٣
١٣	يوفر البنك المعلومات ومصادر المعرفة اللازمة لعملائه للوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.	١,٠٥١	٢,٩٠
	المقياس العام لرأس المال الإجتماعي	٠,٧٢٨	٢,٨٦

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح لنا من نتائج التحليل الإحصائي لمقياس رأس المال الاجتماعي بالجدول رقم (٥) أن أبعاد رأس المال الاجتماعي قد سجلت متوسطات تراوحت ما بين (٢,٨٢ – ٢,٨٨)، وأن متغيرات بُعد العمل الجماعي تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٨٨) وإنحراف معياري (٠,٨٨٠)، بينما تأتي متغيرات بُعد الثقة في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٨٧٣) وإنحراف معياري (٠,٩٠٨)، يليها متغيرات بُعد الترابط في المرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٨٦٦) وإنحراف معياري (٠,٨٢٨)، وأخيراً متغيرات بُعد التجسير تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٢,٨٢) وإنحراف معياري (٠,٨١٩) وفقاً لأراء عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة. وبصفة عامة، يتضح من استعراض التحليل الوصفي لأبعاد رأس المال الاجتماعي أن المتوسط الإجمالي لمستوى ممارسة أبعاد رأس المال الاجتماعي لعملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة بلغ (٢,٨٦). وهذا يشير إلى تواضع مستوى رأس المال الاجتماعي لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

٢/١٢ - إختبار فروض البحث:

يتناول الباحثون فيما يلي تحليل النتائج التي توصلت إليها المعالجة الإحصائية للبيانات، وإختبار فروض البحث لتحديد مدى صحة أو عدم صحة هذه الفروض سعيًا وراء تحقيق أهدافه، وذلك على النحو الآتي:

- الفرض الأول: والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة".

ولإختبار صحة أو عدم صحة هذا الفرض، قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الارتباط (بيرسون Pearson) للتعرف على قوة وإتجاه العلاقة بين متغيرات البحث. فكلما إقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين، في حين تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية، وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية. ويوضح الجدول رقم (٦) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد محو الأمية المالية وأبعاد رأس المال الاجتماعي.

جدول رقم (٦)

مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
١. المعرفة المالية	١								
٢. السلوك المالي	**٠,٥٥٢	١							
٣. الاتجاه المالي	**٠,٤٥٥	**٠,٥٥٦	١						
٤. محو الأمية المالية	**٠,٨٠١	**٠,٨٣٧	**٠,٨٥٣	١					
٥. الترابط	**٠,٣٠٩	**٠,٤٤٧	**٠,٤٩٠	**٠,٥٠٧	١				
٦. التجسير	**٠,٣١٦	**٠,٤٥٥	**٠,٤٥٥	**٠,٤٩٧	**٠,٦٢٨	١			
٧. الثقة	**٠,٣٨٧	**٠,٤٨٢	**٠,٤٧٨	**٠,٥٤٥	**٠,٥٥٤	**٠,٧٠٥	١		
٨. العمل الجماعي	**٠,٤٠٠	**٠,٥٠٠	**٠,٤٣٧	**٠,٥٣٩	**٠,٥٦٧	**٠,٦٦٩	**٠,٦١٧	١	
٩. رأس المال الاجتماعي	**٠,٤١٩	**٠,٥٥٧	**٠,٥٤٩	**٠,٦١٧	**٠,٨٠٦	**٠,٨٨٣	**٠,٨٥٥	**٠,٨٤٥	١

* معنوي عند مستوى معنوية أقل من ٥٪

** معنوي عند مستوى معنوية أقل من ١٪

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول السابق رقم (٦)، يتضح:

- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين جميع أبعاد محو الأمية المالية، حيث ترواحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٥٥) و (٠,٥٥٦) عند مستوى معنوية ٠,٠١، كما تبين وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين جميع أبعاد رأس المال الاجتماعي، حيث ترواحت معاملات الارتباط بين (٠,٥٥٤) و (٠,٧٠٥) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١.
 - وجود ارتباط معنوي طردي بين محو الأمية المالية بجميع أبعاده ورأس المال الاجتماعي بجميع أبعاده وفقاً لأراء عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وقد ترواحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٠٩) و (٠,٦١٧) عند مستوى معنوية ٠,٠١.
 - أن قيم معاملات بيرسون بين بُعد المعرفة المالية وأبعاد رأس المال الاجتماعي تراوحت بين (٠,٣٠٩ - ٠,٤٠٠)، كما أن قيم معاملات بيرسون بين بُعد السلوك المالي وأبعاد رأس المال الاجتماعي تراوحت بين (٠,٤٤٧ - ٠,٥٠٠)، وأيضاً قيم معاملات بيرسون بين بُعد الاتجاه المالي وأبعاد رأس المال الاجتماعي تراوحت بين (٠,٤٣٧ - ٠,٤٩٠)، وتبين أن هذه المعاملات معنوية عند مستوى معنوية ١٪، وهو ارتباط إيجابي بين أبعاد محو الأمية المالية وأبعاد رأس المال الاجتماعي.
- وبناء على ما سبق، يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متغيرات البحث وجميع أبعاده وكانت أعلى قيمة معامل بيرسون بين بُعد السلوك المالي وبُعد العمل الجماعي وبلغ معامل الارتباط (٠,٥٠٠)، في حين كان أقل قيمة ارتباط بيرسون بين بُعد المعرفة المالية وبُعد الترابط وبلغ معامل الارتباط (٠,٣٠٩). الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الأول للبحث والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية ورأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة".
- **الفرض الثاني:** والذي ينص على "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعي (الترابط، والتجسير، والثقة، والعمل الجماعي) من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة". ويشترك من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية:
- ١/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الترابط كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- ٢/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على التجسير كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر البنوك التجارية محل الدراسة.
- ٣/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الثقة كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- ٤/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على العمل الجماعي كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.
- ولإختبار صحة أو عدم صحة هذا الفرض قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب تحليل الارتباط والانحدار المتعدد للتحقق من درجة وقوة تأثير أبعاد محو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعي بصورة كلية وكل بُعد على حدة، والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأهمية المالية على رأس المال الاجتماعي ككل

بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
كل الإجمالي رأس المال	المعرفة المالية	٠,٠٩٠	١,٧٦٣	٠,٠٧٩	غير معنوي	-
	السلوك المالي	٠,٣٦٤	٧,٢٣١	٠,٠٠٠	معنوي	١
	الإتجاه المالي	٠,٣٤٦	٦,٨٨٣	٠,٠٠٠	معنوي	٢
معامل الارتباط $R = ٠,٦٢٧$		التباين $F = ١١٢,٢٤٩$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٣٩٣$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في رأس المال الاجتماعي، حيث بلغت قيمة F (١١٢,٢٤٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من (١٪) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع إلى تغير المتغير المستقل (أبعاد محو الأهمية المالية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (٠,٦٢٧) ومعامل التحديد بلغ (٠,٣٩٣) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأهمية المالية) تفسر ما مقداره (٣٩,٣٪) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (رأس المال الاجتماعي) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأهمية المالية (عدا المعرفة المالية) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في رأس المال الاجتماعي ككل. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على رأس المال الاجتماعي ككل هي السلوك المالي ثم الإتجاه المالي.

ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد محو الأهمية المالية من حيث تأثيره على كل بُعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي منفرداً، قام الباحثون باختبار مجموعة من الفروض الفرعية المشتقة من الفرض الثاني الرئيسي باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك لما له من القدرة على بيان أثر علاقة متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع، وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية ٥٪. ويوضح الباحثون فيما يأتي نتائج تحليل الانحدار المتعدد المترج لتأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأهمية المالية) على كل بُعد من أبعاد رأس المال الاجتماعي منفرداً كمتغير تابع، وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (١١،١٠،٩،٨).

١/٢ - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الترابط كأحد أبعاد رأس المال الإجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد الترابط بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
البنوك التجارية	المعرفة المالية	٠,٠١٥	٠,٢٧١	٠,٧٨٦	غير معنوي	-
	السلوك المالي	٠,٢٥٢	٤,٦١٢	٠,٠٠٠	معنوي	٢
	الاتجاه المالي	٠,٣٥٠	٦,٤٠٣	٠,٠٠٠	معنوي	١
معامل الارتباط $R = ٠,٥٣٣$		التباين $F = ٦٨,٨٧٥$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٢٨٤$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في بُعد الترابط، حيث بلغت قيمة $F (٦٨,٨٧٥)$ بمستوى معنوية $(٠,٠٠٠)$ وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع الى تغير المتغير المستقل (أبعاد محو الأمية المالية)، فقد تبين أن مُعامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٥٣٣)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٢٨٤)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٢٨,٤\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد الترابط) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية (عدا المعرفة المالية) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد الترابط. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد الترابط هي الاتجاه المالي ثم السلوك المالي.

٢/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على التجسير كأحد أبعاد رأس المال الإجتماعي من وجهة نظر البنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد التجسير
بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
التجسير	المعرفة المالية	٠,٠٣٣	٠,٥٧٧	٠,٥٦٤	غير معنوي	-
	السلوك المالي	٠,٢٩٢	٥,٢٧٤	٠,٠٠٠	معنوي	٢
	الإتجاه المالي	٠,٢٩٣	٥,٢٨٩	٠,٠٠٠	معنوي	١
معامل الارتباط $R = ٠,٥١٦$		التباين $F = ٦٢,٨٦٦$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٢٦٦$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في بُعد التجسير، حيث بلغت قيمة $F (٦٢,٨٦٦)$ بمستوى معنوية $(٠,٠٠٠)$ وهي أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع الى تغير المتغير المستقل (أبعاد محو الأمية المالية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٥١٦)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٢٦٦)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٢٦,٦\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد التجسير) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية (عدا المعرفة المالية) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد التجسير. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد التجسير هي الإتجاه المالي ثم السلوك المالي.

٣/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على الثقة كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد الثقة بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
الثقة	المعرفة المالية	٠,١١٤	٢,٠٧٤	٠,٠٣٩	معنوي	٣
	السلوك المالي	٠,٢٦٤	٤,٤٧٥	٠,٠٠٠	معنوي	٢
	الاتجاه المالي	٠,٢٧٩	٥,٠٥٣	٠,٠٠٠	معنوي	١
معامل الارتباط $R = ٠,٥٥٢$		التباين $F = ٥٠,٥٦٠$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٣٠٥$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في بُعد الثقة، حيث بلغت قيمة $F (٥٠,٥٦٠)$ بمستوى معنوية $(٠,٠٠٠)$ وهي أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع إلى تغير المتغير المستقل (أبعاد محو الأمية المالية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٥٢٢)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٣٠٥)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٣٠,٥\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد الثقة) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد الثقة. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد الثقة هي الاتجاه المالي، ثم السلوك المالي، وأخيراً المعرفة المالية.

٤/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على العمل الجماعي كأحد أبعاد رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد العمل الجماعي بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
البنوك التجارية	المعرفة المالية	٠,١٣٦	٢,٤٦٣	٠,٠١٤	معنوي	٣
	السلوك المالي	٠,٣١٢	٥,٢٧٦	٠,٠٠٠	معنوي	١
	الإتجاه المالي	٠,٢٠١	٣,٦٣١	٠,٠٠٠	معنوي	٢
معامل الارتباط $R = ٠,٥٤٧$		التباين $F = ٤٩,١١٩$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٢٩٩$		المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في بُعد العمل الجماعي، حيث بلغت قيمة $F (٤٩,١١٩)$ بمستوى معنوية $(٠,٠٠٠)$ وهى أقل من (١%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.
 - أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، والتي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع الى تغير المتغير المستقل (أبعاد محو الأمية المالية)، فقد تبين أن مُعامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٥٤٧)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٢٩٩)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٢٩,٩\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد العمل الجماعي) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
 - يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد العمل الجماعي. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد العمل الجماعي هي الاتجاه المالي، ثم السلوك المالي، وأخيراً المعرفة المالية.
- وبناء على النتائج السابقة، يتضح وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر لمحو الأمية المالية بأبعاده المختلفة على رأس المال الاجتماعي بجميع أبعاده من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الثاني للبحث والذي ينص على " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمحو الأمية المالية على رأس المال الاجتماعي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة"، بصورة كلية وكل بُعد على حدة.

١٣ : مناقشة النتائج وتوصيات البحث:

- توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج الخاصة بمتغيرات البحث والإهتمام من جانب البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وتلخص أهم النتائج فيما يأتي:
- ١/١٣ - نتائج وتوصيات متعلقة بمحو الأمية المالية:**
- بصفة عامة، يتضح أن مستوى محو الأمية المالية لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة متوسط وذلك وفقاً لوجهة نظر مفردات العينة، ويرى الباحثون أن ذلك قد يرجع إلى عدة أسباب من أبرزها: ضعف الثقافة المالية العامة نتيجة لغياب التوعية المالية في مراحل التعليم المختلفة، والإعتماد المفرط على موظفي البنوك دون محاولة لفهم تفاصيل العمليات المالية، بالإضافة إلى قصور البرامج التوعوية المقدمة من البنوك للعملاء، واقتصار التعاملات المصرفية على الأنشطة الروتينية مثل السحب والإيداع دون التوسع في استخدام المنتجات والخدمات المالية الأخرى كالإدخار والاستثمار، مما يؤدي إلى ضعف قدرة العملاء على اتخاذ قرارات مستنيرة، مثل اختيار المنتجات البنكية المناسبة، أو فهم التخطيط المالي الشخصي بشكل فعال، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة منها (Bongonim, et.al., 2016; Nababah, et.al., 2022; Setiewan, et.al., 2021؛ الحماصي، ٢٠٢٢)، وعلى النقيض من ذلك، تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بدر، ٢٠٢١) التي توصلت لمستوى مرتفع لمحو الأمية المالية.
 - توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من الأبعاد الثلاثة لمحو الأمية المالية وبعضها البعض والمتمثلة في (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي)، مما يشير إلى أن تحسن أحد هذه الأبعاد يرتبط بتحسين الأبعاد الأخرى. فكلما زادت المعرفة المالية لدى العملاء، انعكس ذلك إيجابياً على سلوكياتهم المالية واتجاهاتهم نحو إدارة شؤونهم المالية، والعكس صحيح، مما يبرز أهمية تعزيز جميع الأبعاد معاً لضمان تنمية شاملة لمحو الأمية المالية لدى العملاء. وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة على سبيل المثال لا الحصر دراسة كل من Atkinson and (Messy, 2012; Javed, 2018; Metto, 2020; Cossa, et.al., 2022).
 - **ويوصي الباحثون في هذا الجانب بمجموعة من التوصيات وهي:**
 - ضرورة قيام جميع الأقسام المسؤولة والقيادة التنفيذية بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة بإعادة النظر في مستوى محو الأمية المالية وأبعاده لدى عملائها والعمل على تحسينه من خلال:
 - ينبغي على البنوك التجارية المصرية تصميم وتنفيذ برامج توعية مالية موجهة للعملاء، تتناول مفاهيم مثل إدارة الميزانية، الإدخار، الاستثمار، والإنتمان، من خلال قنوات متعددة (مثل البريد الإلكتروني، والرسائل النصية).
 - استخدام تطبيقات إلكترونية تفاعلية ومبسطة تساعد العملاء على فهم أدواتهم المالية واتخاذ قرارات ذكية، مثل حاسبات القروض، ميزانيات الإنفاق، وتلقى نصائح مالية فورية بناء على أنماط إنفاقهم.
 - تدريب موظفي خدمة العملاء بالبنوك ليكونوا سفراء للمعرفة المالية، بحيث يتمكنوا من تبسيط المفاهيم المالية عند التعامل مع العملاء.
 - تعزيز السلوك المالي من خلال إرسال نصائح مالية دورية من قبل البنك عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية.
 - إطلاق حملات توعية إعلامية من قبل البنك للعملاء تركز على أهمية الإتجاه المالي الإيجابي وأثاره على الإستقرار المالي.

٢/١٣ - نتائج وتوصيات متعلقة برأس المال الإجتماعي:

- بصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى رأس المال الإجتماعي الناتج من مفردات العينة بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة (٢,٨٦) من وجهة نظرهم. وهذا يشير إلى تواضع مستوى رأس المال الإجتماعي لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، ويرى الباحثون بأن ذلك قد يرجع إلى ضعف فى الروابط الإجتماعية والعلاقات القائمة على الثقة والتعاون والتواصل بين العملاء فى هذه البنوك، وكذلك بين العملاء أنفسهم، وأيضاً ضعف ثقة العملاء فى البنوك محل الدراسة بسبب تجارب سلبية سابقة، بالإضافة لغياب التفاعل الشخصى المباشر الذى يعزز الروابط الإجتماعية بينهم وبين موظفى تلك البنوك، مما يساهم فى إنخفاض مستوى رأس المال الإجتماعي لديهم. وبالتالي، ضعف العلاقة بين البنوك وعملائها، مما يؤثر سلباً على ولاء العملاء ورضاهم، وعلى قدرة البنوك محل الدراسة فى تقديم خدمات ذات جودة عالية وفعالية، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Rababah,et.al.,2022)، وعلى النقيض من ذلك، تختلف هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة التى توصلت لمستوى مرتفع لرأس المال الإجتماعي مثل دراسة كل من (Agyapong,et.al.,2017;Setiawan,et.al.,2021;Noah,et.al.,2024).
- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من الأبعاد الأربعة لرأس المال الإجتماعي وبعضها البعض والمتمثلة فى (الترابط، التجسير، الثقة، العمل الجماعي)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج (Bongomin,et.al.,2018;Onodugo,et.al.,2021;Lontch,et.al.,2022;Goenadi,et.al.,2022).

■ ويوصى الباحثون فى هذا الجانب بمجموعة من التوصيات وهى:

- ضرورة إهتمام جميع الأقسام المسؤولة والقيادة التنفيذية بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة بتعزيز مستوى رأس المال الإجتماعي وأبعاده لدى عملائها والعمل على تحسينه، لما له من نتائج إيجابية تعود بالنفع على كل من البنوك محل الدراسة وعملائها، وذلك من خلال:
- بناء علاقات شخصية من قبل موظفى البنك مع العملاء تساعد على تعزيز الولاء لدى العملاء للبنك.
- الإهتمام بالتغذية الراجعة من خلال جمع آراء العملاء وملاحظاتهم بانتظام والعمل على تحسين الخدمات بناءً على تلك الملاحظات، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز من ارتباطهم بالبنك.
- الحفاظ على تواصل مستمر مع العملاء من خلال الرسائل الإخبارية والبريد الإلكتروني والشبكات الإجتماعية.
- تدريب موظفى البنك على تقديم خدمة عملاء عالية الجودة قائمة على الثقة لبناء علاقات شخصية مع العملاء.
- تطوير برامج الشراكة من خلال تنظيم مشاريع مشتركة مع العملاء يمكن أن يعزز من العمل الجماعي، مثل تمويل المشاريع الصغيرة أو المبادرات البيئية.

٣/١٣ - نتائج وتوصيات متعلقة بالعلاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الإجتماعي:

- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية ورأس المال الإجتماعي ككل لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وأن هذه العلاقة طردية ذات دلالة إحصائية، ويفسر الباحثون هذه النتيجة بأنه كلما زاد مستوى محو الأمية المالية، زاد مستوى رأس المال الإجتماعي ككل لعملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وذلك من خلال عملية التعلم المالي التى تزيد من قدرة العملاء على فهم الأمور المالية واتخاذ قرارات عقلانية حكيمة، وما يترتب عليه من زيادة ثققتهم تجاه المقارنة بين المنتجات والخدمات المالية واتخاذ القرار الصحيح الذى يحقق لهم أقصى منفعة ممكنة.
- وتتفق هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات السابقة، والتى بحثت العلاقة بين محو الأمية المالية ورأس المال الإجتماعي مثل دراسة (Bongomin,et.al.,2015) التى توصلت إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين محو الأمية المالية بأبعاده ورأس المال الإجتماعي بأبعاده لعملاء بنوك التمويل الأصغر، وهذا من

شأنه يعزز وصول العملاء إلى الائتمان المقدم من قبل هذه البنوك، كما تتفق مع نتائج دراسة (Goenadi,et.al.,2022) التي بينت وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين محو الأمية المالية بأبعاده ورأس المال الإجتماعي بأبعاده، وأيضاً مع نتائج دراسة (Bongomin,et.al.,2016) التي توصلت لوجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين محو الأمية المالية ورأس المال الإجتماعي، كما أوضحت هذه الدراسة أنه كلما زاد مستوى محو الأمية المالية، زاد مستوى رأس المال الإجتماعي بإعتباره مورد متأصل في العلاقات الإجتماعية والذي يساعد الأفراد على استخدام هذه الموارد لتحقيق أهداف شخصية أو مجتمعية، كما يساعد الأفراد ذوو الخصائص الجغرافية المتشابهة على نقل المعلومات المالية وتبادلها من خلال الترابط والعمل الجماعي وذلك من الأفراد ذوي المعرفة المالية المختلفة بالمنتجات والخدمات المالية داخل الشبكات الإجتماعية.

• أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن محو الأمية المالية وأبعاده المختلفة يؤثر تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على رأس المال الإجتماعي بصورة كلية وكل بُعد على حده، ويفسر الباحثون هذه النتيجة بأن هذا التأثير الإيجابي يكمن في أن التوعية المالية تجعل العملاء أكثر فهماً لكيفية إدارة أموالهم واتخاذ قرارات مالية مستنيرة. هذا يعزز ثقتهم في التعاملات المالية ويزيد من قدرتهم على التواصل مع موظفي البنك بطريقة مدروسة. وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Setiawan,et.al.,2021) التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على رأس المال الإجتماعي، مما يعني أنه كلما زاد مستوى محو الأمية المالية لدى عملاء البنوك، زاد مستوى رأس مالهم الإجتماعي من خلال زيادة الثقة لديهم حتى يتمكنوا من إتخاذ القرارات المالية الصحيحة، وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Remund,2010) التي أثبتت أن الثقة كُبعد من أبعاد رأس المال الإجتماعي أحد العوامل التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً برأس المال الإجتماعي ويعزز كل منهما الآخر، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الثقة تساعد على ظهور سلوك مشاركة المعرفة بإعتبارها أساس للتواصل من أجل المشاركة، واتساقاً مع ما سبق، تتفق النتائج السابقة مع ما أشارت إليه نظرية التعلم الإجتماعي بأن الأفراد يتعلمون من بعضهم البعض من خلال الملاحظة والتقليد داخل الهياكل الإجتماعية. وبالتالي، يصبحون لديهم ثقة وقادريين على إكتساب المعرفة والمهارات التي تغير سلوكهم وفهمهم لحل المشاكل (Bourdieu,1986).

كما تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Goenadi,et.al.,2022) التي توصلت لوجود تأثير إيجابي معنوي لأبعاد محو الأمية المالية (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي) على أبعاد رأس المال الإجتماعي (الترابط، والتجسير، والثقة، والعمل الجماعي)، وأيضاً دراسة (Khan,et.al.,2022) التي أثبتت وجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على رأس المال الإجتماعي من خلال تحسين كيفية الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، بإعتبار رأس المال الإجتماعي يسهل التعليم المالي من خلال العلاقات والترابط بين الأفراد ويعتبر أيضاً محركاً لمحو الأمية المالية، كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن رأس المال الإجتماعي يلعب دوراً أساسياً في زيادة الموارد المختلفة وزيادة الوعي المالي، وفي نفس السياق، أظهرت نتائج دراسة (Bongomin,et.al.,2015) وجود تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على رأس المال الإجتماعي، وأن رأس المال الإجتماعي يؤثر إيجابياً على النتائج الإيجابية ويساهم في التنمية الإقتصادية، فزيادة معرفة الفرد ووعيه المالي يحسن من المهارات المالية لديه، مما يمكن من إتخاذ قرارات وخيارات مالية من خلال الشبكات والعلاقات الإرتباطية بين أفراد المجتمع التي تأتي من خلال رأس المال الإجتماعي.

■ ويوصى الباحثون في هذا الجانب بمجموعة من التوصيات وهي:

- ضرورة إهتمام جميع الأقسام المسؤولة والقيادة التنفيذية بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة بالتركيز على ما يلي:
- تقديم برامج توعية مالية شاملة تشمل موضوعات مثل إدارة الديون، والتخطيط المالي، والإدخار. هذه البرامج تجعل العملاء يشعرون بثقة أكبر في إدارة أموالهم، مما يعزز من قدرتهم على التفاعل بثقة مع الآخرين ، ويزيد من رأس المال الإجتماعي.
- استخدام وسائل تواصل متنوعة مثل الرسائل البريدية، والنشرات التثقيفية، وذلك لضمان وصول التوعية المالية لشرائح مختلفة من العملاء، مما يعزز من إنتشار المعرفة وتوسيع دوائر التواصل بينهم.
- تقديم إستشارات مالية شخصية للعملاء يتيح لهم فهم كيفية تطبيق المفاهيم المالية المكتسبة بشكل يناسب ظروفهم الشخصية. هذا النوع من الخدمات يُظهر إلتزام البنك بمصلحة العميل ويعزز الثقة، مما ينعكس إيجابياً على العلاقات الإجتماعية بين العملاء والبنك.
- تشجيع المشاركة المجتمعية من قبل البنك من خلال دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة للعملاء، مما ينعكس إيجابياً على ترابط رأس الإجتماعي.
- ٤ : البحوث المستقبلية:
- إمكانية إجراء هذه البحث بالتطبيق على قطاعات أخرى غير القطاع المصرفي على سبيل المثال (القطاع الخاص – المنظمات الفندقية – المنظمات التعليمية – الشركات المتوسطة والصغيرة وغيرها).
- أثر محو الأمية المالية على شفافية التقارير المالية بالتطبيق على المؤسسات المالية.
- دور رأس المال الإجتماعي كمتغير وسيط في العلاقة بين محو الأمية المالية والتنمية المستدامة.
- بحث واقتراح لنموذج لمسببات رأس المال الإجتماعي والنتائج المترتبة عليه.
- أثر التثقيف المالي على شبكات التواصل الإجتماعي وعلاقات الثقة بين عملاء البنوك.
- العلاقة بين رأس المال الإجتماعي وأداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة: دراسة تحليلية.

١٥: المراجع:

١/١٥- المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبدالرحمن، (٢٠١٢)، بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- بازرعة، محمود صادق (٢٠٠٢)، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، جدة، مكتبة خوارزم.
- بدر، فاطمة الزهراء إبراهيم، (٢٠٢١)، توسيط محو الأمية المالية بين الإتصالات التسويقية المتكاملة عبر مواقع التواصل الإجتماعى والإجهاد المالى، دراسة تطبيقية على عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- حجازى، مها محمد محمد؛ والشل، أحمد محمد إبراهيم؛ وطنطاوى، علام محمد؛ وأبو حسن، إبنهال محمد كمال، (٢٠٢٢)، تقنين مقياس لمكونات رأس المال الإجتماعى للمنظمات الإجتماعية الريفية، دراسة ميدانية، مجلة الاقتصاد الزراعى والعلوم الإجتماعية، المجلد ١٣، العدد ١١، ص ٤٣٥-٤٤٠.
- ٢/١٥- المراجع الأجنبية:

- Adger, W.N. (2010). Social capital, collective action, and adaptation to climate change. In Der klimawandel; VS Verlag für Sozialwissenschaften: Wiesbaden, Germany, 327-345.
- Ahmad, M., & Shah, S., Z.A. (2020). Overconfidence heuristic-driven bias in investment decision-making and performance: mediating effects of risk perception and moderating effects of financial literacy. **Journal of Economic and Administrative Sciences Emerald Publishing Limited**, 1026-4116.
- Ahmad, N.L., Yusof, R., Ahmad, A.S., & Ismail, R. (2019). The Importance of Financial Literacy towards Entrepreneurship Intention among University Students. **Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 9(9), 18-39.
- Al-Sarraf, J., Weerakkody, V., & Irani, Z. (2018). The role of social capital in promoting financial literacy and financial inclusion in Qatar. **Journal British Academy of Management**, 1-11.
- 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, 80-106.
- Antonietti, R., and Boschma, R. (2021). Social capital, resilience and regional diversification in Italian regions. Available at: <https://econpapers.repec.org/paper/eguwpaper/1804>.
- Ashley, A. (2021). The role of social capital in promoting work readiness among opportunity youth, **Children and Youth Services Review**, Elsevier Ltd, 1-9.
- Atkinson A, Messy F (2012). Assessing financial literacy in 12 countries: an OECD Pilot Exercise. **Netspar Discussion**, 01/2011-014.

-
-
- Babaei, H., Ahmad, N., & Gill, S. S.(2012). Bonding, bridging, and linking social capital and psychological empowerment among squatter settlements in Tehran, Iran. **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 2(3), 2639–2645.
 - Bongomin,G.O.C.,Munene,J.C.,Ntayi,J.M.,Malinga,C.A.(2018).Exploring the mediating role of social capital in the relationship between financial intermediation and financial inclusion in rural Uganda. *Int. J. Soc. Econ*, 45, 829–847.
 - Bongomin,G.O.C.,Ntayi, J.M.,Munene, J.C.,Nabeta,I.N.(2016).Social capital: Mediator of financial literacy and financial inclusion in rural Uganda. *Rev. Int. Bus. Strateg.*, 26, 291–312.
 - Bongomin,G.O.C.,Ntayi,J.M.,Munene,J.C.,&Nabeta,I.N.(2015). Social capital: mediator of financial literacy and financial inclusion in rural Uganda. **journal is available on Emerald**,26,(2), 291-312.
 - Bourdieu,P.(1986).The forms of capital.*Cultural Theory:An Anthology*,1,81–93.
 - Chronopoulos,D.K.,Sobiech,A.L.,&Wilson,J.S.(2020).Social capital and the businessmodels of financial cooperatives: Evidence from Japanese Shinkin banks.1-21.
 - Cossa,A.A.,Madaleno,M.,Mota,J.(2022). Financial literacy environment scan in Mozambique. **Journal Hosted By Elsevier**, 229-244.
 - Dew,J.,Xiao,J.J.(2011).The Financial Management Behavior Scale: Development and Validation. **Journal of Financial Counseling and Planning**, 22,(1),43-59.
 - Dieu,T.,Ho, A.,Tran,Q. B., & Hoang, T. T. Van. (2022). The Impact of Sharing Culture on Opportunistic Behavior and Effectiveness of Employee Management : A Case Study in Vietnam. **Journal of Asian Finance, Economics, and Business**, 9(1), 423–435.
 - Edirisinghe, Keerthipala & Ama, (2017). Financial Literacy and Financial Behavior of Management Undergraduates of Sri Lanka. Australia, Sabaragamuwa University of Sri Lanka.
 - Edirisinghe, Keerthipala & Ama, (2017). Financial Literacy and Financial Behavior of Management Undergraduates of Sri Lanka. Australia, Sabaragamuwa University of Sri Lanka.
 - Goenadi,G.F.,Murhadi,W.R.,Ernawati,E.(2022).The Influence of Financial Literacy on Financial Inclusion:Social Capital as Mediating Variable. **Media Ekonomi dan Manajemen**, 37(2),195-209.
 - Haddad,H. Albawab,A.,& Al-Qudah,L.(2023). The Effect of Intellectual and Social Capital on Banks Profitability. **Journal of Governance and Regulation**,12,359-366.

-
-
- Heikkila, A., Kalmi, P., & Ruuskanen, O. P. (2009). Social capital and access to credit: Evidence from Uganda. Finland: Department of Economics, Helsinki School of Economics and HECER.
 - Hilary, G., & Huang, S. (2015). Trust and Contracting. Chinese Accounting Professors. Association of North America. **Junior Faculty Conference**, 53, 9-10.
 - Holovko, L. S., (2014). The increasing of hr effectiveness on the basis of the Social capital development, Regional Communal Higher Educational Institution. **The Institute of Entrepreneurship 'STRATEGY** , (799), 174-179.
 - Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. Journal of Consumer Affairs, 44(2), 296-316.
 - Ibrahim, M. E., & Alqaydi, F. R. (2013). Financial literacy, personal financial attitude and forms of personal debt among resident of UAE. **International Journal of Economic and Finance**, 5(7), 126-138.
 - Javed, S. (2018). Does organisation behaviour affect performance of auditing firms. **International Journal of Engineering Technologies and Management Research**, 5, 90-98.
 - Khan, F., Siddiqui, M. A., & Imtiaz, S. (2022). Role of financial literacy in achieving financial inclusion: A review, synthesis and research agenda. **Cogent Business & Management**, 9(1), 1-38.
 - Lontchi, C. B., Yang, B., and Shuaib, K. M. (2023). Effect of Financial Technology on SMEs Performance in Cameroon amid COVID-19 Recovery: The Mediating Effect of Financial Literacy. **Journal sustainability**. 15(2171), 1-15.
 - Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: Evidence and implications. **Swiss Journal of Economics and Statistics**, 155(1), 1-8.
 - Marigold, C. G., Carmelita, M. P., Rodilina, M., & Banjo, R. (2015). Explaining the environmentally-sustainable consumer behavior: A social capital perspective. **Social Responsibility Journal**, 11(4), 658-676.
 - McEwan, D., Ruissen, G. R., Eys, M. A., Zumbo, B. D., & Beauchamp, M. R. (2017). The Effectiveness of Teamwork Training on Teamwork Behaviors and Team Performance: A Systematic Review and Meta-Analysis of Controlled Interventions. **PLoS ONE**, 12(1), 01-23.
 - Meitriana, M. A., Yuliarmi, N. N., & Utama, M. S. (2022). Social capital-based financial literacy to improve business performance: a narrative review. **Journal on Social Science, Economics and Art**, 12 (2), 83-90.

-
-
- Metto, W. K. (2020). The relationship between member financial literacy and loan repayment in savings and credit co-operative societies in Uasin-Gishu County, Kenya. **International Journal of Community and Cooperative Studies**, 8(1), 9-22.
 - Ministry of Finance. (2021). Financial literacy or Why financial education? <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/aktuality>.
 - Mugo, E., (2016). Effect of Financial Literacy on Investment Decisions among Savings and Credit Co-Operative Societies Members in Nairobi, s.l.: KCA University.
 - Mugo, E., (2016). Effect of Financial Literacy on Investment Decisions among Savings and Credit Co-Operative Societies Members in Nairobi, s.l.: KCA University.
 - Musie, L. (2015). The use of financial literacy concepts by entrepreneurs in the small and medium enterprise sector in Mpumalanga Province , South Africa.
 - Noah, C., Doris, M., and Maina, K.E. (2024). Board Diversity, Social Capital and Competitive Advantage of Commercial Banks in Kenya. **Int Journal of Social Sciences Management and Entrepreneurship**, 8(2), 489-500.
 - OECD. (2018). OECD/INFE toolkit financial literacy and financial inclusion. Paris, France: OECD Publishing.
 - Onodugo, C., Onodugo, I., Ogbo, A., Okwo, H., Ogbaekirigwe, C. (2021). Moderating role of social capital on the effect of financial behavior on financial inclusion. *Probl, Perspect*, 19, 502–512.
 - Oseifuah, E.K. (2010). Financial literacy and youth entrepreneurship in South Africa. **African Journal of Economic and Management Studies**, 1, 164–182.
 - Oteng, E. (2019). Financial Literacy and Investment Decisions Among Traders in the Techiman Municipality. **Journal of Finance and Accounting**, 10, (6), 1-11.
 - Paul, C.J., Weinthal, E.S., Bellemare, M.F., Jeuland, M.A. (2016). Social capital, trust, and adaptation to climate change: Evidence from rural Ethiopia. **Glob. Environ**, 36, 124–138.
 - 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, 1–12.
 - Pratono, A.H., (2018). From social network to firm performance: the mediating effect of trust, selling capability and pricing capability. *Manag. Res. Rev.* 41.
 - Rahardjo, S.K. (2021). The Effect of Social Capital on Financial Literacy of Small Businesses in Malang, East Java. **Advances in Economics, Business and Management**, (9), 1-4.
 - 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), 276–295.

-
-
- Setiawan,M.A.,Salim,U.,Khusniyah,N.(2021). The Mediating Role of Social Capital in the Relationship Between Financial Literacy and Financial Inclusion. **Journal of Applied Management (JAM)**, 19,(4),1-9.
 - Shockey, S. S. (2002).Low-wealth adults' financial literacy, money management behaviors, and associated factors, including critical thinking. PhD Thesis, The Ohio State University.
 - Shofi,F.,Aisjah,S.,Suryadi,N.(2022).The impacts of social capital and financial literacy on business performance with financial access SMEs Batik Pamekasan Regency as mediation. **Journal of Research in Business and Social Science**,11(8),213-220.
 - Skagerlund,K.,Lind,T.,Strömbäck,C.,Tinghög,G.,&Västfjäll,D.(2018). Financial literacy and the role of numeracy–How individuals' attitude and affinity with numbers influence financial literacy. **Journal of Behavioral and Experimental Economics**, 74, 18-25.
 - Solheim,M.C.W.,Boschma,R.,and Herstad,S.J.(2020).Collected worker experiences and the novelty content of innovation. *Research Policy*,49(1): 103856.
 - Storper,M,(2013).Keys to the City: How Economics, Institutions, Social Interaction, and Politics Shape Development. Princeton, NJ: Princeton University Press.
 - 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, 69-92.
 - Tsui-Yii, S.,Sheng-Chen, K.(2014).Determinates of financial behavior: insights into consumer money attitudes and financial literacy. *Serv. Bus.* 8 (2), 217–238.
 - Usama,K.M., and Yusoff,W.F.W.(2018). The Relationship Between Entrepreneurs' Financial Literacy And Business Performance Among Entrepreneurs Of Bauchi State Nigeria. **Journal of Entrepreneurship and Business Innovation**,1(1),15-26.
 - World Bank. (2002). *World development report, 2002, building institutions for markets*. Washington, DC: World Bank.
 - Yeni,F.Sarah,S.Ramadhan,M.F.,and Sari.P.I.P.(2024). The influence of income and financial literacy on investment decision through financial behavior as a moderating variable. **e-Jurnal Apresiasi Ekonomi**,12(1),140-15.
 - Yu,L. Nilsson,J. Zhan,F., and Cheng,S.(2023). Social Capital in Cooperative Memberships and Farmers' Access to Bank Credit–Evidence from Fujian, China. **Journal agriculture**, 13 (418),1-18.

Abstract

The study aimed to examine the current state of financial literacy practices and social capital in Egyptian commercial banks and to determine the relationship between them from the perspective of the clients. The researchers used a sample of 384 clients and analyzed the data using appropriate statistical measures. Results showed that the overall level of financial literacy was moderate, with the financial behavior dimension ranked first, followed by financial knowledge, and financial attitude ranked last. The level of social capital was also found to be moderate. The study demonstrated a statistically significant positive correlation and impact of financial literacy and its dimensions on social capital. The researchers provided recommendations for improving financial literacy to enhance social capital.

Keywords: Financial literacy, Social capital, Commercial banks.