



دور محو الأمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية

بحث مُستل من رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد

د. عبد العزيز على مرزوق

أستاذ إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ

abdelazizmarzook@yahoo.com

أ.بشرى فاروق عبد المجيد العماوي

باحثة دكتوراه إدارة الأعمال

بكلية التجارة - جامعة مدينة السادات

yarb9963@gmail.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 التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٧(١)٣، ٧١-١٠٨.

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

دور محو الأمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي

دراسة تطبيقية على عملاء البنوك التجارية المصرية

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

المستخلص:

الهدف: استهدف البحث اختبار دور محو الأمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية المصرية.

المنهجية: قام الباحثون باختبار فروض البحث باستخدام عينة من عملاء البنوك التجارية المصرية التي بلغت ٣٨٤ مفردة، وبلغ عدد الردود الصالحة للتحليل (٣٥٠) من عينة العملاء محل الدراسة، وقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من مفردات العينة باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات.

النتائج: خلصت نتائج البحث إلى أن مستوى محو الأمية المالية متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعاده، ووجد أن مستوى التميز المؤسسي كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بُعد من أبعاده، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة، وأثبتت النتائج أيضاً وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمحو الأمية المالية وأبعاده على التميز المؤسسي بصورة كلية وكل بُعد على حدة. وقدم الباحثون لإدارة البنوك التجارية المصرية مجموعة من التوصيات تسهم في تحسين مستوى محو الأمية المالية بغرض تحقيق التميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: محو الأمية المالية، التميز المؤسسي، البنوك التجارية.

١- مقدمة البحث:

تتعرض المؤسسات العاملة في البيئات العالمية والتنافسية الحالية لضغوط مستمرة من أجل تحسين عملياتها لتقديم مخرجات عالية الجودة لأصحاب المصلحة. ولهذا، طورت المؤسسات قدراتها الإستراتيجية لتجمع بين المعرفة والمهارات والتقنيات لتحقيق ما يسمى بالتميز المؤسسي مع الحفاظ على الميزة التنافسية في أسواقها (Osemudlmen,et.al.,2022).

فالتميز المؤسسي يأتي نتيجة رحلة مستمرة من العمل الجاد القائم على التخطيط الصحيح، والرؤية الصحيحة، والأهداف الواضحة التي تطمح المؤسسات لتحقيقها. ولا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق التميز بدون الجهد والعمل المستمر من أجل تحسين وتطوير الأداء المؤسسي. حيث أصبح تحقيق أعلى مستوى من الجودة والإتقان والتميز مطلباً ملحاً وحيوياً لمختلف المؤسسات. علاوة على ذلك، لا يمكن استبعادها أو إهمالها، بسبب التطور السريع والتغير والتقدم التكنولوجي (Al Halaseh & Ayoub,2021). ويعنى التميز المؤسسي قدرة المؤسسات على متابعة أهدافها من خلال تبني واستخدام الأساليب الحديثة للوصول إلى الأهداف المختلفة، مثل تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، وتوليد المزيد من الأرباح لتحقيق ميزة تنافسية لتلك المؤسسات (Al – Ma' aitah,et.al.,2020).

ومن جهة أخرى يحظى موضوع محو الأمية المالية بأهمية كبيرة في السنوات الأخيرة نظراً للتطورات التكنولوجية الكبيرة التي شهدها العالم. حيث أشارت منظمة التعاون الاقتصادي 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 لاتخاذ خيارات مستنيرة، لمعرفة إلى أين يذهبون للحصول على المساعدة، واتخاذ قرارات فعالة لتحسين رفاهيتهم المالية (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 اتخاذ قرارات مالية مستنيرة لتحقيق أقصى فائدة، ومن ثم يؤدي ذلك إلى نمو وتقدم وازدهار 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 الاقتصادي والتنمية إلى أن مستوى المعرفة المالية لا يزال منخفضاً. ويرجع ذلك إلى محدودية القنوات التي يمكن من خلالها تقديم محو الأمية المالية (OECD,2018). وبناء على ما سبق، يتناول البحث الحالي دور محو الأمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية المصرية باعتبارها أحد القطاعات الخدمية المهمة في دعم الإقتصاد المصري.

٢- الإطار النظري والدراسات السابقة:

يشمل الإطار النظري مفهوم وأبعاد محو الأمية المالية، ومفهوم وأبعاد التميز المؤسسي، والعلاقة بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي، وذلك على النحو الآتي:

١/٢- محو الأمية المالية Financial Illiteracy:

(١) مفهوم محو الأمية المالية:

تعددت رؤى الباحثين حول مفهوم محو الأمية المالية وفيما يلي عرض لبعض هذه المفاهيم:

حيث اتفقت مجموعة من الآراء حول تعريف محو الأمية المالية على 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 (Huston,2010; Remund, 2010)، بينما اتفقت مجموعة أخرى من الآراء 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 (Atkinson & Messy,2012;Ministry af Finance,2021)، كما وصفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية محو الأمية المالية على أنه العملية التي يقوم من خلالها المستهلكون الماليون والمستثمرون بتحسين فهمهم للمنتجات والمفاهيم والمخاطر المالية، ومن خلال المعلومات والتعليمات يطورون المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعياً بها، لإتخاذ خيارات مستنيرة، ومعرفة إلى أين تذهب للحصول على المساعدة، واتخاذ إجراءات فعالة لتحسين رفاههم المالي (OECD,2018).

أما هيئة استثمار الأوراق المالية الأسترالية (ASIC) فقد عرّفت محو الأمية المالية على أنه القدرة على إصدار الأحكام واتخاذ القرارات الفعالة بشأن استخدام وإدارة المال في عالم يتميز بتعقيدات مالية، وذلك في تقريرها الصادر عام ٢٠٠٣م تحت عنوان محو الأمية المالية في المدارس. (ASIC, 2003)، 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.

كما عرضت دراسة (Edirisinghe&Ama,2017) تعريفاً موجزاً لمحو الأمية المالية بأنه العملية التي يستخدم الأفراد فيها مزيجاً من المهارات والموارد والمعرفة السياقية لمعالجة المعلومات واتخاذ القرارات بمعرفة العواقب المالية لهذا القرار، كما 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. واستناداً إلى التعريفات السابقة يمكن للباحثين 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,2018 ;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:

تُعد المعرفة المالية عنصراً مهماً في محو الأمية المالية، وهي 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 (Cassa,et.al.,2022). 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). وعرف كل من (Álvarez & González, 2017) المعرفة المالية بأنها الوعي المالي والفهم حول المفاهيم والإجراءات المالية اللازمة لكي يعي الفرد بالمخاطر المالية، ويتخذ قرارات مالية سليمة تؤثر في مناحي حياته المختلفة كإستخدام بطاقات الإئتمان وإدارة ميزانية الأسرة الشهرية والمشاركة في سوق الأسهم والحماية من الإستجابة للحيل المالية والخداع المالي.

• السلوك المالي Financial Behavior:

أشار (Tezel, 2015) أن السلوك المالي يعنى القدرة على فهم التأثيرات العامة للقرارات المالية على ظروف الشخص أى (الشخص، والأسرة، والمجتمع، والدولة) وإتخاذ القرارات الصحيحة والممارسات المالية المتعلقة بالإدارة النقدية والإحتياطات والفرص لتخطيط الميزانية، وأضاف (Musi,2015) أن السلوك المالي يساعد في عمليات إتخاذ القرار مثل الدفع الفوري للفواتير والإدخار المناسب وإدارة الديون وحفظ الدفاتر وتخطيط الأعمال التي تساعد الأفراد على تحسين أعمالهم أثناء وجودهم في نفس الوقت، 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.

• الإتجاه المالي Financial Attitude:

من بين المكونات المختلفة التي تدعم محور الأمية المالية هو بُعد الإتجاه المالي، والذي عرفه كل من (Tsui – Yii & Shend-chen, 2014) بأنه تعبير عن قلق المستثمرين المالي، وتفاؤلهم، ومدى أمنهم المالي، ودرجة تفكيرهم التداولي، وعمق إهتمامهم بالقضايا المالية، وإحتياجاتهم من المدخرات الإحترازية، أما (Álvarez & González, 2017) فقد أضاف بأن الإتجاه المالي يعنى الخصائص الفردية التي تتخذ شكل إتجاهات نحو ممارسة أو عمل مالي، كما أنه يظهر ميل أو إحتتمالية أن يقوم الشخص بالسلوك، بينما يرى (Skagerlund, et.al., 2018) أن الإتجاه المالي هو مزيجاً من المفاهيم والعاطفة والمعلومات المتعلقة بالتعلم تجاه الشؤون المالية والتي تؤثر بشكل كبير على الشخص المتفاعل بشكل إيجابي، كما أشار (Ibrahim & Alqaydi, 2013) أن الإتجاه المالي هو الحالة الذهنية للفرد وإعتقاده وتقييمه المتعلق بالأمور المالية الشخصية. وتناولت دراسة (Ahmad & Shah, 2020) العلاقة بين الثقة المفرطة وقرارات وأداء الإستثمار من خلال إدراك المخاطر ومحور الأمية المالية كمتغير وسيط بالتطبيق على عينة قوامها (١٨٣) مستثمراً من مستثمرى البورصة الباكستانية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدراك المخاطر يتوسط العلاقة بشكل كامل بين الثقة المفرطة وقرار وأداء الإستثمار، بينما محور الأمية المالية يتوسط العلاقة بشكل جزئى، وأن الثقة المفرطة ترتبط بشكل سلبي بقرارات وأداء المستثمرين، كما ترتبط الثقة المفرطة بشكل سلبي بإدراك المخاطر، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين إدراك المخاطر وقرار وأداء الإستثمار، ووجود علاقة إيجابية معنوية بين محور الأمية المالية وقرار وأداء الإستثمار، كما اختبرت دراسة (Cera, et.al., 2021) التأثير الجماعي لمحور الأمية المالية والشمول المالي على القدرة المالية من خلال السلوك المالي كمتغير وسيط بالتطبيق على عينة مكونة من (٣٢٠) فرداً من أوروبا، وأظهرت نتائج الدراسة أن السلوك المالي يتوسط العلاقة بين محور الأمية المالية والشمول المالي كمتغيرات مستقلة والقدرة المالية كمتغير تابع، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي للسلوك المالي على القدرة المالية، كما توصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للمعرفة المالية والإتجاه المالي كأبعاد لمحور الأمية المالية على القدرة المالية.

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

وأيضاً استهدفت دراسة (Khan, et.al., 2022) إستكشاف دور محور الأمية المالية في تحقيق الشمول المالي بالتطبيق على عينة قوامها (٨٥٠٠٠) مفردة حول العالم، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي لمحور الأمية المالية في تحقيق الشمول المالي، ودراسة (Lontchi, et.al., 2023) التي بحثت الدور الوسيط لمحور الأمية المالية في العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء بالتطبيق على (٣٨١) شركة صغيرة ومتوسطة في الكامبيرون، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين التكنولوجيا المالية ومحور

الأمية المالية، وأن محور الأمية المالية يتوسط العلاقة بشكل إيجابي بين التكنولوجيا المالية والأداء، وعلى نفس المنوال، اهتمت دراسة (Yeni,et.al.,2024) بإكتشاف تأثير الدخل ومحور الأمية المالية على قرارات الإستثمار من خلال السلوك المالي كمتغير مُعتدل، وذلك بالتطبيق على عملاء فروع بنك ناجارى في إندونيسيا على عينة قوامها (١٠٠) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للدخل بشكل مباشر على قرارات الإستثمار، ووجود تأثير إيجابي معنوي للدخل على قرارات الإستثمار من خلال السلوك المالي، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي لمحور الأمية المالية على قرارات الإستثمار بشكل مباشر وأيضاً من خلال السلوك المالي، وتوصلت النتائج أيضاً لوجود تأثير إيجابي معنوي لمحور الأمية المالية على السلوك المالي.

٢/٢ - التميز المؤسسي Institutional Excellence:

(١) مفهوم التميز المؤسسي:

لقد تعددت تعريفات الباحثين للتميز المؤسسي وتنوعت وفقاً لفلسفة كل منهم، فترى بعض الدراسات السابقة التميز المؤسسي أنه ممارسة تطبيقية للأداء الشامل للمؤسسة (Nanadal,et.al.,2020)، ويرى البعض التميز المؤسسي أنه وسيلة لتحقيق النتائج المتميزة للأطراف ذات الصلة بالمؤسسة (Fonseca,et.al.,2021)، بينما يرى البعض الآخر أن التميز المؤسسي آلية لتقييم مدى تقدم المؤسسة تجاه تحقيق أهدافها التنظيمية (Dohler,2020)، في حين أشار (Sternad,et.al.,2019) أن التميز المؤسسي هو التحدى الأساسى للمؤسسات بعد اعتماد متزايد لأنظمة إدارة الجودة والنهج على نطاق واسع، واستناداً إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتم تطويره كمفهوم لثلاثة أسباب رئيسية: الأول هو أن المديرين الذين يتبنون إدارة الجودة الشاملة أرادوا رؤية تحسينات ونتائج ملموسة في وقت أقصر، والثاني هو أن الشركات الصغيرة وجدت صعوبة في تخصيص الميزانية والموارد المطلوبة لمشروع إدارة الجودة الشاملة، والثالث هو وجود صعوبات في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ويعرّف (Ringrose,2016) التميز المؤسسي بأنه تحديد وإستخدام أفضل ممارسات الإدارة الشائعة للمؤسسات عالية الأداء والتي عند تطبيقها بنجاح يمكن أن تحقق أهداف المؤسسة، كما أشار كل من (Tasopoulou & Tsiotras,2017) إلى التميز المؤسسي بأنه يمثل مدخلاً يمكن من خلاله المؤسسات تحسين مستوى تميزها، من خلال قدرتها على التقييم الذاتي والعمل على تحقيق تطلعات عملاء تلك المؤسسات بما يتجاوز توقعاتهم العادية، واتساقاً مع ما سبق، فقد اتفقت مجموعة من الآراء حول تعريف التميز المؤسسي على أنه يشير إلى قدرة المؤسسات على متابعة أهدافها من خلال تبني وإستخدام الأساليب الحديثة للوصول إلى أهداف مختلفة، كتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وتوليد المزيد من الأرباح لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Buqais,et.al.,2018;Al – Maaitah,et.al.,2020).

بينما يرى (Elsakaan,et.al.,2021) أن التميز المؤسسي هو المحاولة المستمرة لتلبية أو تجاوز متطلبات وتوقعات العملاء الخارجيين والداخليين في العمليات التنظيمية بأكملها، حيث يعمل جميع الموظفين نحو التحسين المستمر، أما (Felicio,et.al.,2022) فقد عرّف التميز المؤسسي بأنه الإستثمار في الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الإستراتيجى الفعال والإلتزام بتحقيق رؤية مشتركة يهيمن عليها وضوح الهدف وكفاية الموارد والحرص على الأداء. واستناداً إلى ما سبق، يعرف الباحثون التميز المؤسسي بأنه مفهوم يعنى تقديم خدمات ومنتجات مالية عالية الجودة ومتناسبة مع إحتياجات وتوقعات العملاء، وتحقيق رضاهم وولائهم وثقتهم بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة من خلال أن تكون البنوك التجارية محل الدراسة مبتكرة ومتجاوبة ومسؤولة وشفافة في تنفيذ استراتيجياتها وعملياتها ومعاملاتها، وأن تستخدم أفضل الممارسات والمعايير والتقنيات في مجال الخدمات المالية.

(٢) أبعاد التميز المؤسسي:

إنطلاقاً من الدراسات السابقة التي إطلع عليها الباحثون في مجال التميز المؤسسي تبين أن هناك تباين في الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد التميز المؤسسي. وعليه، فقد رأى الباحثون أن الأبعاد الأربعة التالية والمتمثلة في: (إشراك المعنيين، وبناء قيمة مستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وإنطباعات المعنيين) وذلك وفق نموذج التميز الأوروبي (EFQM,2020) هي الأنسب للدراسة الحالية نظراً لإرتباطها بطبيعة البيئة المصرية، وطبيعة المستقصى منهم، ومجال التطبيق، كما تبين أن هناك إجماع بين العديد من الباحثين في تناول تلك الأبعاد (e.g.,Dennise & Hauber,2020; Pablo,2020; Politis & Grigoroudis, 2022; Nenadal, et.al., 2020; Fonseca, et.al.,2021) (شوقي، ٢٠٢٢، حسنى، ٢٠٢٢، طه، ٢٠٢٢). وفيما يلي عرض مفصل لكل بُعد، وذلك على النحو التالي:

• إشراك المعنيين Engaging Stakeholders:

يشير بُعد إشراك المعنيين إلى العمل نحو تحديد أنواع الفئات المعنية بعمل المؤسسة وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وإشراكهم في نشر إستراتيجيات المؤسسة والإعتراف بمساهماتهم والعمل على بناء علاقات تقوم على الشفافية والثقة المتبادلة (حسنى، ٢٠٢٢)، ويمكن تحديد المؤسسة الممتازة من خلال الأنواع والفئات المعنية بها (المعنيين الرئيسيين) سواء شخصاً أو مجموعة أو مؤسسة لها إهتمام أو مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالمؤسسة، وممارستها وأنشطتها التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة أو تتأثر بها، ويتضمن المعنيون الخارجيون المساهمين والمتعاملين والموردين والشركاء والدوائر الحكومية وممثلي المجتمع المدني، بينما يتضمن المعنيون الداخليون العاملين ومجموعات العمل (شوقي، ٢٠٢٠)، ويرى (Politis & Grigoroudis,2022) أن بُعد إشراك المعنيين (العملاء وغيرهم من أصحاب المصلحة) يركز على بناء علاقات مستدامة مع العملاء سواء داخليين أو خارجيين وذلك لخلق قيمة مستدامة، وإتخاذ التدابير المناسبة لضمان مستقبلها.

• بناء قيمة مستدامة Creating Sustainable Value:

ويعنى قدرة المؤسسة على خلق قيمة مستدامة والوعى بكيفية إستخدام مواردها لتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة بحيث تضمن عدم الإضرار بالبيئة مستقبلاً وبما يحقق التنمية المستدامة (حسنى، ٢٠٢٢). حيث تدرك المؤسسات الممتازة أن خلق قيم مستدامة أمر بالغ الأهمية للتنمية طويلة الأجل. إن تحديد القوة المالية والغرض بوضوح جنباً إلى جنب مع تطوير الإستراتيجية يخلق مزايًا تنافسية مستدامة للمؤسسات المالية (شوقي، ٢٠٢٠)، كما أشار (Politis & Grigoroudis,2022) أن بُعد بناء قيمة مستدامة يركز على تصميم القيمة وكيفية إنشائها والتواصل مع العملاء وبيع القيمة وتقييمها. مما يساعد على خلق ميزة مستدامة للمؤسسة.

• قيادة الأداء والتحول Driving performance & Transformation:

أشار (حسنى، ٢٠٢٢) إلى أن قيادة الأداء تُعرف بقدرة المؤسسة على مواصلة إدارة عملياتها التشغيلية الحالية بنجاح، بينما قدرة المؤسسة على إدارة عملية مواجهة المتغيرات الداخلية والخارجية بما يضمن ديمومة النجاح تُعرف بقيادة التحول. فالمؤسسات لكي تكون ممتازة اليوم وفي المستقبل، يجب أن تكون قادرة على إدارة وتحسين الأعمال اليومية بنجاح وإدارة التغييرات التي تحدث باستمرار داخل وخارج المؤسسة وذلك من خلال تلبية متطلبين رئيسيين في أن واحد هما قيادة الأداء وقيادة التحول (شوقي، ٢٠٢٠)، كما أشار (Politis & Grigoroudis,2022) أن بُعد قيادة الأداء والتحول يركز على إدارة المخاطر وتحويل المؤسسة للأفضل للمستقبل وإستخدام التكنولوجيا والإستفادة من البيانات والمعلومات ومصادر المعرفة المتاحة لها.

• إنطباعات المعنيين Stakeholder perceptions:

يركز بُعد إنطباعات المعنيين على النتائج المستندة على ردود الفعل من المعنيين الرئيسيين سواء الخارجيين أو الداخليين حول تجاربهم الشخصية في التعامل مع المؤسسة (انطباعات الرأي) (شوقي، ٢٠٢٠)، كما يشير بُعد إنطباعات المعنيين أيضاً إلى متابعة المؤسسة لأراء المعنيين (أصحاب المصلحة) والمتعاملين معها السابقين والحاليين ويمكن أن تتشكل هذه الانطباعات من تأثير سمعة المؤسسة على المجتمع والبيئة (Politis & Grigoroudis, 2022).

واستهدفت دراسة (إسماعيل، ٢٠٢٠) بحث دور الذكاء الإستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناعة التنظيمية والتميز المؤسسي. بالتطبيق على عينة مكونة من (٢٥٧) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين أبعاد المناعة التنظيمية ومستوى الذكاء الإستراتيجي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإستراتيجي والتميز المؤسسي، وأيضاً وجود درجة توافق بين أبعاد المناعة التنظيمية والتميز المؤسسي، كما دعم وجود الذكاء الإستراتيجي كمتغير وسيط من تأثير أبعاد المناعة التنظيمية كمتغيرات مستقلة على مستوى التميز المؤسسي لجامعة مدينة السادات، في حين اهتمت دراسة (Karam & Kitana, 2020) بتحديد أثر أنماط القيادة على تحقيق التميز المؤسسي لمعرفة أفضل المؤشرات لتطوير القيادة وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (٣٢٩) من القطاع العام في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي لأنماط القيادة في التميز المؤسسي، وأيضاً أشارت النتائج إلى أن مجال التطبيق بحاجة إلى إدراك أهمية أنماط القيادة لتعظيم مستوى التميز المؤسسي، وتناولت دراسة (Elsakaan, et.al., 2021) إستكشاف دور الأداء التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الحمض النووي التنظيمي والتميز المؤسسي بالتطبيق على (٤٣٢) مفردة من شركات البترول في الاسكندرية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للحمض النووي التنظيمي على التميز المؤسسي من خلال الأداء التنظيمي كمتغير وسيط، ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحمض النووي والتميز المؤسسي، ووجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأداء التنظيمي والتميز المؤسسي.

واهتمت دراسة (مناع، ٢٠٢٢) بتحديد أثر الإستقامة التنظيمية على التميز المؤسسي. بالتطبيق على عينة قوامها (٣٢٠) من الموظفين والإداريين بالبنوك التجارية العامة بمحافظة المنوفية، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود أثر إيجابي معنوي لأبعاد الإستقامة التنظيمية على التميز المؤسسي، كما ركزت دراسة (Akanmu, et.al., 2022) على فحص وتحليل الدور الوسيط للتميز المؤسسي في العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة والأداء المستدام بالتطبيق على (٣٠٣) شركة من شركات الأغذية والمشروبات الماليزية، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة ارتباط معنوية بين ممارسات إدارة الجودة والأداء المستدام، وأن التميز المؤسسي يتوسط العلاقة الإيجابية بين ممارسات إدارة الجودة والأداء المستدام، وأيضاً وجود تأثير إيجابي معنوي للتميز المؤسسي على الأداء المستدام، واستهدفت دراسة (طه، وطه، ٢٠٢٢) بحث القيادة التشاركية كمتغير وسيط في العلاقة بين رقمنة الجامعات المصرية والتميز المؤسسي بالتطبيق على عينة قوامها (٣٤٨) عضو هيئة تدريس بالجامعات المصرية الحكومية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رقمنة الجامعات المصرية والقيادة التشاركية، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد القيادة التشاركية والتميز المؤسسي، وأيضاً وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الجامعات المصرية والتميز المؤسسي، ووجود علاقة غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الجامعات المصرية والتميز المؤسسي من خلال القيادة التشاركية كمتغير وسيط.

كما اهتمت دراسة (Osemudlamwn, et.al., 2022) بفحص الدور الوسيط للتميز المؤسسي في العلاقة بين التوجه الريادي والأداء التنظيمي بالتطبيق على (١٤٠) رائد أعمال بالشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي معنوي للتميز المؤسسي على الأداء التنظيمي، ووجود تأثير إيجابي معنوي للتوجه الريادي على الأداء التنظيمي بشكل مباشر وغير مباشر من خلال التميز المؤسسي كمتغير وسيط،

وجود تأثير إيجابي معنوي للتوجه الريادي على التميز المؤسسي، واختبرت دراسة (Alabdullah & Naseer, 2023) العلاقة بين الأداء الإستراتيجي كُبعد من أبعاد التميز المؤسسي وحوكمة الشركات كإدارة إستراتيجية مهمة لتعزيز الربحية بالتطبيق على عينة عددها (٤٠) شركة غير مالية مدرجة في بورصة دبي للسنة المالية ٢٠٢٢ م في الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة ارتباط إيجابية بين الأداء الإستراتيجي وربحية الشركات، واختبرت أيضاً دراسة (العجلوني، ٢٠٢٤) أثر التحول الرقمي على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في جامعة الحدود الشمالية بالتطبيق على عينة قوامها (٣١٦) مفردة، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اختلاف معنوي في إدراك العاملين لمستوى متغيرات الدراسة، ووجود تأثير معنوي للتحول الرقمي بأبعاده على التميز المؤسسي.

٣/٢- دور محو الأمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي:

اهتمت المؤسسات المالية بتحقيق التميز المؤسسي والتفوق على المنافسين من خلال تطوير منتجاتها/خدماتها المالية لتلبية احتياجات عملائها. وقد فرض هذا الإهتمام أكبر قدر من المسؤولية على تلك المؤسسات في تخطيط سياسات العمل واتخاذ القرارات الصحيحة ووجود إدارة فعالة قائمة على المعرفة والوعي والمهارات والاتجاهات المالية التي يمكن أن توفر ميزة تنافسية مستدامة. وفي هذا الصدد، تعددت الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين محو الأمية المالية وأبعاده وبين أبعاد التميز المؤسسي، وقد بينت تلك الدراسات وجود علاقة تكاملية بين محو الأمية المالية بأبعاده وتحقيق التميز المؤسسي وذلك من خلال قدرة محو الأمية المالية وأبعاده على تحسين الكفاءة للمؤسسات بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص، وإدارة المخاطر بشكل أفضل، وتعزيز قدرتها التنافسية، مما يعزز رضا العملاء، وبالتالي تعزيز التميز المؤسسي (AIHalaseh & Ayoub, 2021).

حيث أشارت دراسة (Bongomin, et.al., 2017) التي طبقت على عينة من عملاء المؤسسات المالية ذات الدخل المنخفض في أوغندا إلى أن محو الأمية المالية يؤثر إيجابياً على عملاء المؤسسات المالية (المعنيين) كأحد أبعاد التميز المؤسسي، كما سعت دراسة (Vijaya & Swarupa, 2021) للتعرف على تأثير محو الأمية المالية على إستراتيجية الأعمال كُبعد من أبعاد التميز المؤسسي بالتطبيق على (١٥٠) مؤسسة صغيرة ومتوسطة، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على الأداء بالمؤسسات محل الدراسة، وأن محو الأمية المالية جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية الأعمال بتلك المؤسسات، في حين ركزت دراسة (Cera, et.al., 2021) على بحث تأثير محو الأمية المالية والشمول المالي على القدرة المالية لعملاء البنوك (للمعنيين) كُبعد من أبعاد التميز المؤسسي من خلال الدور الوسيط للسلوك المالي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يمكن تحسين القدرة المالية لعملاء البنوك من خلال زيادة المعرفة المالية كُبعد من أبعاد محو الأمية المالية وزيادة السلوك المالي كمتغير وسيط، وتعزيز إدراجهم في الخدمات المالية، ووجود تأثير غير مباشر للإتجاه المالي والمعرفة المالية كأبعاد لمحو الأمية المالية على القدرة المالية لعملاء البنوك (للمعنيين) من خلال السلوك المالي، واتساقاً مع ما سبق، تؤكد دراسة (Shofi, et.al., 2022) التي اهتمت بالتعرف على تأثير محو الأمية المالية على الأداء من خلال الوصول المالي كمتغير وسيط والتي طبقت على (١٣٥) مفردة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في باميكاسان ريجنسي باندونيسيا، أن هناك تأثير إيجابي معنوي لمحو الأمية المالية على الأداء كأحد أبعاد التميز المؤسسي، كما توصلت النتائج لوجود تأثير إيجابي معنوي للوصول المالي على الأداء، وأيضاً أشارت النتائج إلى أن الوصول المالي يمكن أن يتوسط العلاقة بين محو الأمية المالية والأداء، كما اهتمت دراسة (Lontch, et.al., 2023) بالتعرف على الدور الوسيط لمحو الأمية المالية في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء المؤسسات كُبعد من أبعاد التميز المؤسسي، وذلك بالتطبيق على (٣٨١) مؤسسة صغيرة ومتوسطة في الكاميرون، وتوصلت نتائج الدراسة لوجود علاقة إيجابية معنوية بين التكنولوجيا المالية ومحو الأمية المالية، وأن محو الأمية المالية يتوسط العلاقة بين خدمات التكنولوجيا المالية والأداء.

٣: الدراسة الإستطلاعية ومشكلة البحث:

قام الباحثون بدراسة إستطلاعية، إستهدفت الحصول على بيانات إستكشافية حول محو الأمية المالية والتميز المؤسسي، بالإضافة إلى مساعدة الباحثون في تحديد وبلورة مشكلة البحث، والتوصل إلى صياغة دقيقة لفروض البحث، وقد إشتملت 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 محو 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 بالتقسيط 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 بالتميز المؤسسي، فقد بينت نتائج الدراسة الإستطلاعية وجود خلل وإنخفاض في مستوى التميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة، حيث يرى ٣٤٪ فقط من أفراد العينة من العملاء أن البنوك التجارية المصرية محل الدراسة تحرص على مشاركتهم بشكل مستمر من خلال فهم إحتياجاتهم، كذلك يشعر ٣٧٪ فقط من أفراد العينة من العملاء بأن البنوك التجارية محل الدراسة تتميز بالشفافية وتحمل المسؤولية تجاه جميع العملاء لتحقيق قيمة مستدامة من خلالهم، وأيضاً يرى ٧١٪ من أفراد العينة من العملاء بعدم توافر دليل إرشادي بالبنوك التجارية محل الدراسة لتعريف عملائهم بكيفية أداء الأعمال والأنشطة المالية، كما لا يرى ٧٤٪ من أفراد العينة من العملاء الإهتمام من قبل البنوك التجارية محل الدراسة للتعرف على إنطباعاتهم ومقترحاتهم من خلال إستبيانات الرأي.

وفي ضوء نتائج الدراسة الإستطلاعية وإستعراض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث مثل دراسة كل من: (Cera,et.al.,2021; Shofi,et.al.,2022) والتي أوضحت أن محو الأمية المالية، بأبعاده المتمثلة في المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي، يُعد عاملاً مؤثراً في تعزيز العلاقة بين العميل والمؤسسة المصرفية، مما ينعكس على أبعاد التميز المؤسسي المختلفة فإن مشكلة هذا البحث تتمثل تحديداً في إنخفاض مستوى محو الأمية المالية، والذي قد ينعكس بالسلب على التميز المؤسسي. وبلغة أكثر تحديداً فإن هذا البحث يسعى من خلال التقصي والتحليل إلى محاولة الإجابة على عدد من التساؤلات البحثية والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- (١) ما مستوى محو الأمية المالية من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٢) ما مستوى التميز المؤسسي في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٣) هل هناك علاقة بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟
- (٤) ما مدى تأثير محو الأمية المالية على أبعاد التميز المؤسسي في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟ وما هي أبعاد محو الأمية المالية الأكثر تأثيراً في التميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة؟

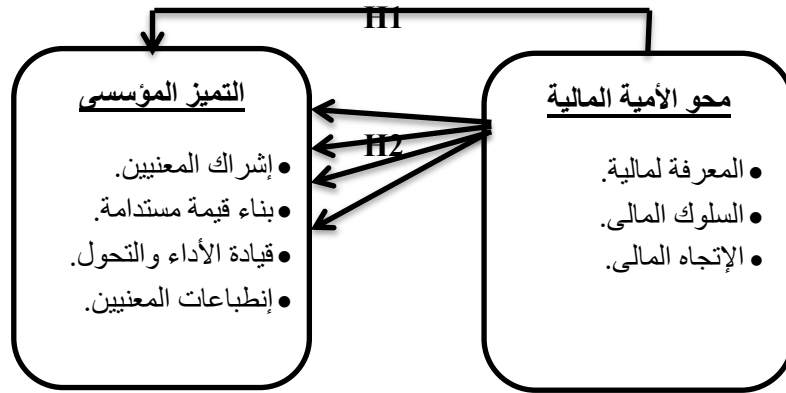
٤: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

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

٥: فروض البحث:

- تأسيساً لما سبق وفي ضوء الدراسات السابقة ومشكلة البحث وإنطلاقاً من الأهداف السابقة فإن هذا البحث يسعى لإختبار مجموعة من الفروض أمكن صياغتها على النحو التالي:
- (١) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور الأمية المالية والتميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة.
- (٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محور الأمية المالية على أبعاد التميز المؤسسي (إشراك المعنيين، وبناء قيمة مستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وإنطباعات المعنيين) للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة ويشق من هذا الفرض مجموعة من الفروض الفرعية التالية:
- (١/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محور الأمية المالية على إشراك المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.
- (٢/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محور الأمية المالية على بناء قيمة مستدامة كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.
- (٣/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محور الأمية المالية على قيادة الأداء والتحول كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.
- (٤/٢) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محور الأمية المالية على إنطباعات المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك 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 التي قام بها الباحثون ضمن الدراسة الإستطلاعية، وبعد أن اتضحت 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 اختبار صحة/ عدم صحة فروض البحث، ومن ثم، تحقيق أهدافه.

٧: حدود البحث:

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

٢/٧- بالنسبة للحدود الخاصة بموضوع البحث: والتي تتمثل في التركيز على محور الأهمية المالية بأبعاده المتمثلة في (المعرفة المالية، السلوك المالي، الإتجاه المالي) في تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده المتمثلة (إشراك المعنيين، بناء قيمة مستدامة، قيادة الأداء والتحول، إنطباعات المعنيين) في البنوك التجارية المصرية.

٣/٧- بالنسبة للحدود المكانية: اقتصرت 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 المصري، البنك التجاري الدولي، بنك الاسكندرية، وبنك القاهرة وذلك لسهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية.

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

٨: مجتمع وعينة البحث:

١/٨- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع بحث الدراسة الميدانية في جميع عملاء البنوك التجارية المصرية، ونظراً لما يتسم به مجتمع البحث بكونه كبير الحجم، وأنه غير محدود وعدم وجود إطار أو كشف بأسماء وعناوين مفرداته، إضافة إلى القيود الخاصة بالوقت والتكلفة، لذا قرر الباحثون الاعتماد على أسلوب وإجراءات العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث.

٢/٨- عينة البحث:

اقتصر الباحثون على عدد (٥) بنوك من البنوك التجارية المصرية وهي: بنك مصر - البنك الأهلي المصري - البنك التجاري الدولي - بنك الاسكندرية - وبنك القاهرة وذلك لسهولة الوصول إلى البيانات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية ولقيود الوقت والتكلفة بالإضافة للأسباب التالية وفقاً للتقارير المالية بالبنك المركزي المصري وبالرجوع إلى القوائم المالية لكل بنك خلال الفترة من (٢٠٢٣/١٢/٣١ م وحتى ٢٠٢٤/٦/٣٠ م): الأفضل من حيث القيمة السوقية من إجمالي أصول القطاع المصرفي، والأكبر من حيث محافظ تمويل الأفراد (القروض)، والأفضل من حيث ماكينات الصراف الآلي، والأفضل من حيث المسؤولية المجتمعية بالقطاع المصرفي، والأفضل من حيث السلامة والصحة المهنية. وبالتالي يمكن تعميم نتائج الدراسة الحالية.

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

٩: متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه وفروضه، فإن هذا البحث يشتمل على متغيرين وهما محو الأمية المالية، والتميز المؤسسي، وفيما يلي عرض للمقاييس المستخدمة في قياس كل متغير، وذلك على النحو الآتي:

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

اعتمد الباحثون في قياس متغير محو الأمية المالية على مقياس (Atkinson & Messy, 2012) والذي يقيس الأبعاد الثلاثة له والمتمثلة في (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي) 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 في العديد الدراسات السابقة في حدود علم الباحثون وهي على سبيل المثال لا الحصر دراسة كل من (Metto, 2020; Cossa, et.al., 202; Zait & Berteau, 2014; Goenadi, 2022; Bongomin, et.al., 2015; Setiawan, et.al., 2021) ودراسة (بدر، ٢٠٢١).

وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الشهير والمتدرج من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة لقياس متغيرات البحث وإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في 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 في منتصف المقياس (٣).

١/٩ - التميز المؤسسي (متغير تابع):

بعد إجراء مسح ميداني للمقاييس التي تم استخدامها - على حد علم الباحثون لقياس التميز المؤسسي في الدراسات السابقة، اعتمد الباحثون على المقياس الذي قدمته المنظمة الأوروبية للجودة (EFQM, 2020)، وذلك نظراً لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات حيث بلغ معامل الثبات للمقياس المستخدم ألفا كرونباخ (٩٥)، مع إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة؛ بما يتناسب مع طبيعة البيئة المصرية، وطبيعة المستقصى منهم، ومجال التطبيق في هذا البحث، ويتضمن المقياس (١٩) عبارة موزعة على أبعاد التميز المؤسسي الفرعية الأربعة وهي (إشراك المعنيين، وبناء قيمة مستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وإنطباعات المعنيين).

وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الشهير والمتدرج من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة لقياس متغيرات البحث وإتاحة الفرصة لأفراد عينة الدراسة للتعبير عن آرائهم إزاء كل عبارة في 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 في منتصف المقياس (٣).

١٠: أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

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

١/١٠ - 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 الانحدار والارتباط المتعدد **Multiple Regression & Correlation**: يعد أسلوب تحليل الانحدار 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 التميز المؤسسي مأخوذاً بشكل إجمالي، وكل متغير من متغيراته على حده.
- ٢/١٠ - الإختبارات الإحصائية لفروض البحث:

- اعتمد الباحثون على عدد من الإختبارات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات وأنواع الفروض التي تم صياغتها، حيث اشتملت على:
- معامل الارتباط (بيرسون **Pearson**): وذلك لإختبار الفرض الأول للتعرف على قوة إتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - اختبار ف **F-Test**، واختبار **T-Test**، المصاحبان لأسلوب تحليل الانحدار 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:

١/١١ - 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 واختبار المقاييس في البحوث الاجتماعية، فقد تقرر استبعاد 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 الداخلي بين محتويات المقاييس المستخدمة في 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
-	٥	٠,٧٧٥	٥	٠,٧٧٥	إشراك المعنيين
-	٤	٠,٧٩٧	٤	٠,٧٩٧	بناء قيمة مستدامة
-	٥	٠,٨٠٨	٥	٠,٨٠٨	قيادة الأداء والتحول
-	٥	٠,٧٣٣	٥	٠,٧٣٣	انطباعات المعنيين
-	١٩	٠,٩١٥	١٩	٠,٩١٥	معامل الثبات الكلى للتميز المؤسسي

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

ويتضح 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 استبعاد تلك العبارات، وبذلك أصبح معامل ألفا للمقياس ككل ٠,٨٠٦. وكذلك أصبح معامل ألفا لأبعاد المقياس (المعرفة المالية، السلوك المالي، الاتجاه 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 التميز المؤسسي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ (٠,٩١٥)، 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 (إشراك المعنيين، بناء قيمة مستدامة، قيادة الأداء والتحول، انطباعات المعنيين) (٠,٧٧٥) و (٠,٧٩٧) و (٠,٨٠٨) و (٠,٧٣٣) 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

التميز المؤسسي (إشراك المعنيين، بناء قيمة مستدامة، قيادة الأداء والتحول، إنطباعات المعنيين) ويتضمن (١٩) عبارة، ويتمتع كلاً منهما بدرجة عالية من الإتساق الداخلي بين محتوياته ويمكن الإعتماد عليهما في المراحل اللاحقة من التحليل في هذا البحث.

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

أ- 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).

ب- نتائج التحليل العاملي 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 العاملي كالتالي:

جدول رقم (٢)

العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة بمحو الأمية المالية

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 تنتوع الاستثمارات في أصول مختلفة أعرف أن خطر فقدان المال سيقُل.	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 لإستثمار 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 الإنتمان لتغطية العجز النقدي لدي.	٠,٦٩٠	٠,٣٨٥	٠,٠٧٨	
-	أهتم بمقارنة خيارات الإنتمان 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 أتلهاها شهرياً لتلبية إحتياجاتي المستقبلية.	٠,٧٥٥	٠,١١٢	٠,٢٥١	
الإتجاه 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 %		

(مخرجات أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis)

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.

ت- نتائج التحليل العامل لمقياس التميز المؤسسي:

لقد تم تطبيق أسلوب تحليل العوامل على المتغيرات الخاصة بالتميز المؤسسي المستخرجة من أسلوب تحليل الثبات في نفس المقاييس وهي (١٩) عبارة، ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل العامل كالتالي:

جدول رقم (٣)

العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة بالتميز المؤسسي
(مخرجات أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis)

المتغيرات				العوامل			
				عامل (١)	عامل (٢)	عامل (٣)	عامل (٤)
إشراك المعنيين (أصحاب المصلحة).							
-	يمتاز البنك بالسرعة في الإستجابة لتلبية احتياجات عملائه.	٠,٧٩٢	٠,٠٩٨	٠,١٠٤	٠,١٧٨		
-	يحقق البنك مشاركة العملاء بشكل مستمر من خلال فهم احتياجاتهم.	٠,٧٨٧	٠,٢٣٧	٠,١٦٥	٠,٠٦٧		
-	يتوفر بالبنك نظام لمتابعة العملاء وحل مشكلاتهم.	٠,٦٨٨	٠,٢٦٣	٠,٠٨٤	٠,١٥٦		
-	يسهم البنك بشكل مباشر في رفاهية المجتمع.	٠,٦٣٧	٠,٠٩٠	٠,٤٦٨	٠,٠١٦		
-	يسعى البنك لبناء شراكات خارجية لتحقيق قيمة مستدامة لعملائه والأطراف المعنية.	٠,٦٢٩	٠,٤١٢	٠,٠٧٣	٠,١٣٧		
بناء قيمة مستدامة							
-	يأخذ البنك احتياجات العملاء والمجتمع في الاعتبار عند صياغة أهدافه.	٠,٢٣١	٠,٠٦٣	٠,٧١٧	٠,٢٢٠		
-	يوجد لدى البنك أنشطة وبرامج تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للعملاء والأطراف المعنية.	٠,١٤٩	٠,٢٦٠	٠,٧٧٨	٠,١٧٤		
-	يحرص البنك على متابعة طالبي الخدمة لتحقيق قيمة مستدامة في علاقته بهم.	٠,٣٠١	٠,٢٨٥	٠,٦٧٩	٠,١٤٢		
-	يتميز البنك بالشفافية وتحمل المسؤولية تجاه جميع العملاء لتحقيق قيمة مستدامة.	٠,٤٦٩	٠,٢٨١	٠,٦٩٠	٠,٠١٤		
قيادة الأداء والتحول							
-	يستخدم البنك برامج إلكترونية لإدارة عملياته الحالية مع العملاء بنجاح.	٠,٢٤٦	٠,٦٢٢	٠,٣٥٦	٠,٠٦٩		
-	يوجد لدى البنك خطط طوارئ تضمن سلامة طالبي الخدمة أثناء تلقي الخدمة والبيئة المحيطة.	٠,٢٣٩	٠,٦٥٦	٠,٢١٣	٠,٠٥٥		
-	يتوفر بالبنك دليل إرشادي لتعريف العملاء والأطراف المعنية بكيفية أداء الأعمال والأنشطة المالية.	٠,١٩٦	٠,٦٢٦	٠,١٠١	٠,٣٤٦		
-	يوفر البنك نظم دفع إلكتروني لطالبي الخدمة.	٠,٠٣٤	٠,٧٨٨	٠,١١٥	٠,١١٣		
-	يقوم البنك بإدارة وإستخدام التقنيات الحديثة لتلبية احتياجات العملاء على نحو فعال.	٠,٣٠٨	٠,٦٩٧	٠,١٩٠	٠,٠٨٥		
إنطباعات المعنيين (أصحاب المصلحة)							
-	يسعى البنك بشكل مستمر للتعرف على إنطباعات العملاء لقياس مستوى رضاهم عند تلقي الخدمة.	٠,٢٢٧	٠,٢٤٠	٠,٣٨٨	٠,٦٠٤		
-	يهتم البنك بدراسة وتحديد احتياجات ورغبات العملاء.	٠,٥٢٥	٠,٢٥٤	٠,٤٠٩	٠,٦٧٩		
-	تسعى إستراتيجيات البنك إلى تحقيق نظرة إيجابية من قبل عملائه والمجتمع.	٠,٥٣٠	٠,٤٦٦	٠,٣١٨	٠,٧٠٥		
-	يتعرف البنك على إنطباعات ومقترحات عملائه من خلال إستبيانات الرأي.	٠,١٢١	٠,١١٧	٠,٠٤٢	٠,٨٥٢		
-	تتشكل إنطباعات طالبي الخدمة من خلال تأثير سمعة البنك على البيئة والمجتمع.	٠,٢٧٩	٠,٤٧٩	٠,٢٠٦	٠,٦٧٦		
قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير				٣,٤٥٦	٣,٤٤٢	٣,٠٨٨	١,٤٩٦
نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير				١٨,١٩٠	١٨,١١٤	١٦,٢٥٣	٧,٨٧٦
نسبة التباين الاجمالي				٦٠,٤ %			

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي بالجدول رقم (٣) أن هناك أربعة أبعاد رئيسية (تضم ١٩ عبارة) تحدد متغير التميز المؤسسي، وقد ساهمت تلك العوامل مجتمعة في تفسير حوالي ٦٠,٤٪ من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التميز المؤسسي. حيث: **العامل الأول:** إشراك المعنيين ويفسر ما مقداره (١٨,٢٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التميز المؤسسي، **العامل الثاني:** قيادة الأداء والتحول ويفسر ما مقداره (١٨,١٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التميز المؤسسي، **العامل الثالث:** بناء قيمة مستدامة ويفسر ما مقداره (١٦,٣٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التميز المؤسسي، **العامل الرابع:** انطباعات المعنيين ويفسر ما مقداره (٧,٩٪) من التباين الكلي للبيانات التي يحتوي عليها مقياس التميز المؤسسي. وبالتالي، فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العامل في إستخراج العوامل الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للإختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس. وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس التميز المؤسسي 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 لإستثمار 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 الإئتمان لتغطية العجز النقدي لدي.	٢,٩٧	١,٢٣٨
١٢	أهتم بمقارنة خيارات الإئتمان 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 (٠,٥٩١)، 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 استعراض التحليل الوصفي لأبعاد محو الأمية المالية أن المتوسط الإجمالي لمحو الأمية المالية لدي 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 للتميز المؤسسي:

تم تقييم مستوى التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس التميز المؤسسي والمكون من ١٩ عبارة تغطي الأبعاد الأربعة للتميز المؤسسي كما هو موضح بالجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالتميز المؤسسي

م	المتغيرات	الإحصاء الوصفي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	إشراك المعنيين (أصحاب المصلحة).	٢,٦٣٢	٠,٧٥٤
١	يمتاز البنك بالسرعة في الاستجابة لتلبية إحتياجات عملائه.	٢,٥٧	١,٠٤٣
٢	يحقق البنك مشاركة العملاء بشكل مستمر من خلال فهم إحتياجاتهم.	٢,٦٤	٠,٩٧٦
٣	يتوفر بالبنك نظام لمتابعة العملاء وحل مشكلاتهم.	٢,٦٦	١,٠٧١
٤	يسهم البنك بشكل مباشر في رفاهية المجتمع.	٢,٥٨	١,٠٤٥
٥	يسعى البنك لبناء شراكات خارجية لتحقيق قيمة مستدامة لعملائه والأطراف المعنية.	٢,٧١	١,٠١٤
	بناء قيمة مستدامة	٢,٧١	٠,٨٢٣
٦	يأخذ البنك إحتياجات العملاء والمجتمع في الإعتبار عند صياغة أهدافه.	٢,٧٩	١,٠٢٩
٧	يوجد لدى البنك أنشطة وبرامج تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للعملاء والأطراف المعنية.	٢,٦٨	١,٠٠٩
٨	يحرص البنك على متابعة طالبي الخدمة لتحقيق قيمة مستدامة في علاقته بهم.	٢,٦٨	٠,٩٦٨
٩	يتميز البنك بالشفافية وتحمل المسؤولية تجاه جميع العملاء لتحقيق قيمة مستدامة.	٢,٦٩	١,١٤٨
	قيادة الأداء والتحول	٢,٧٣٤	٠,٦٨٧
١٠	يستخدم البنك برامج إلكترونية لإدارة عملياته الحالية مع العملاء بنجاح.	٢,٧١	٠,٨٠٦
١١	يوجد لدى البنك خطط طوارئ تضمن سلامة طالبي الخدمة أثناء تلقي الخدمة والبيئة المحيطة.	٢,٨٦	٠,٩٣٩
١٢	يتوفر بالبنك دليل إرشادي لتعريف العملاء والأطراف المعنية بكيفية أداء الأعمال والأنشطة المالية.	٢,٦٩	١,٠٧٥
١٣	يوفر البنك نظم دفع إلكتروني لطالبي الخدمة.	٢,٦٤	٠,٧٩٧
١٤	يقوم البنك بإدارة وإستخدام التقنيات الحديثة لتلبية إحتياجات العملاء على نحو فعال.	٢,٧٧	٠,٩٠٤
	إنطباعات المعنيين (أصحاب المصلحة)	٢,٦٩٨	٠,٧٣٦
١٥	يسعى البنك بشكل مستمر للتعرف على إنطباعات العملاء لقياس مستوى رضاهم عند تلقي الخدمة.	٢,٦٤	١,١٤٦
١٦	يهتم البنك بدراسة وتحديد إحتياجات ورغبات العملاء.	٢,٨٦	٠,٩٨٩
١٧	تسعى إستراتيجيات البنك إلى تحقيق نظرة إيجابية من قبل عملائه والمجتمع.	٢,٦٢	٠,٩٤١
١٨	يتعرف البنك على إنطباعات ومقترحات عملائه من خلال إستبيانات الرأي.	٢,٥٦	١,٢٤٢
١٩	تتشكل إنطباعات طالبي الخدمة من خلال تأثير سمعة البنك على البيئة والمجتمع.	٢,٨١	٠,٩٠٥
	المقياس العام للتميز المؤسسي	٢,٦٩	٠,٦٤٣

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

أ.بشرى فاروق عبد المجيد العمادي؛ د. عبد العزيز علي مرزوق؛ د. عمار فتحي موسى إسماعيل

يتضح لنا من نتائج التحليل الإحصائي لمقياس التميز المؤسسي بالجدول رقم (٥) أن أبعاد التميز المؤسسي قد سجلت متوسطات تراوحت ما بين (٢,٦٣٢ - ٢,٧٣٤)، وأن متغيرات بُعد قيادة الأداء والتحول تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٧٣٤) وإنحراف معياري (٠,٦٨٧)، يليها بُعد بناء قيمة مستدامة بمتوسط (٢,٧١) وإنحراف معياري (٠,٨٢٣)، في حين يأتي بُعد انطباعات المعنيين بمتوسط (٢,٦٩٨) وإنحراف معياري (٠,٧٣٦)، وأخيراً يأتي بُعد إشراك المعنيين في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٢,٦٣٢) وإنحراف معياري (٠,٧٥٤)، وفقاً لأراء عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة. وبصفة عامة، يتضح من إستعراض التحليل الوصفي لأبعاد التميز المؤسسي أن المتوسط الإجمالي لمستوى التميز المؤسسي في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة بلغ (٢,٦٩). وهذا يشير إلى تواضع مستوى التميز المؤسسي بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة.

٢/١٢ - اختبار فروض البحث:

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

- **الفرض الأول:** والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة".

ولاختبار صحة أو عدم صحة هذا الفرض، قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الارتباط (بيرسون Pearson) للتعرف على قوة واتجاه 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 التميز المؤسسي.

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. إشراك المعنيين	**٠,٤١٤	**٠,٤٦٧	**٠,٤٤٧	**٠,٥٣٧	١				
٦. بناء قيمة مستدامة	**٠,٤٨٠	**٠,٤٩٥	**٠,٤٤٤	**٠,٥٧١	**٠,٦٩٣	١			
٧. قيادة الأداء والتحول	**٠,٣٩٠	**٠,٥٠٩	**٠,٣٦٥	**٠,٥٠٦	**٠,٦٠٣	**٠,٦٠٧	١		
٨. انطباعات المعنيين	**٠,٣٢٦	**٠,٣٨٩	**٠,٤٤٤	**٠,٤٧٢	**٠,٦٤٠	**٠,٦٧٦	**٠,٦٤٦	١	
٩. التميز المؤسسي	**٠,٤٧٢	**٠,٥٤٣	**٠,٤٩٨	**٠,٦١٠	**٠,٨٥٩	**٠,٨٧٩	**٠,٨٢٣	**٠,٨٦٣	١

** معنوي عند مستوى معنوية أقل من ١٪

* معنوي عند مستوى معنوية أقل من ٥٪

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 تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٥٥) و (٠,٥٥٦) عند مستوى معنوية ٠,٠١، كما تبين وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين جميع أبعاد التميز المؤسسي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٦٠٣) و (٠,٦٩٣) عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- وجود ارتباط معنوي طردي بين محو الأمية المالية بجميع أبعاده والتميز المؤسسي بجميع أبعاده وفقاً لأراء عملاء البنوك التجارية محل الدراسة، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٦٥) و (٠,٦١٠) عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- أن قيم معاملات بيرسون بين بُعد المعرفة المالية وأبعاد التميز المؤسسي تراوحت بين (٠,٣٢٦ - ٠,٤٨٠)، كما أن قيم معاملات بيرسون بين بُعد السلوك المالي وأبعاد التميز المؤسسي تراوحت بين (٠,٣٨٩ - ٠,٥٠٩)، وأيضاً قيم معاملات بيرسون بين بُعد الإتجاه المالي وأبعاد التميز المؤسسي تراوحت بين (٠,٣٦٥ - ٠,٤٤٧)، وتبين أن هذه المعاملات معنوية عند مستوى معنوية ١٪، وهو ارتباط إيجابي بين أبعاد محو الأمية المالية وأبعاد التميز المؤسسي.

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 قيادة الأداء والتحول وبلغ معامل الارتباط (٠,٥٠٩)، في حين كان أقل قيمة ارتباط بيرسون بين بُعد المعرفة المالية وبُعد إنطباعات المعنيين وبلغ معامل الارتباط (٠,٣٢٦). الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الأول للبحث والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة".

- **الفرض الثاني:** والذي ينص على "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على التميز المؤسسي (إشراك المعنيين، وبناء قيمة مستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وانطباعات المعنيين) للبنوك 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 إشراك المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

٢/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على بناء قيمة مستدامة كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

٣/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على قيادة الأداء والتحول كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

٤/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على إنطباعات المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك 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 التميز المؤسسي بصورة كلية وكل بُعد على حدة، والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على التميز المؤسسي ككل
بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
المؤسسي التميز ككل	المعرفة المالية	٠,١٩٧	٣,٧٧١	٠,٠٠٠	معنوي	٣
	السلوك المالي	٠,٣٠٠	٥,٣٧١	٠,٠٠٠	معنوي	١
	الإتجاه المالي	٠,٢٤١	٤,٦١٤	٠,٠٠٠	معنوي	٢
معامل الارتباط $R = ٠,٦١٣$ معامل التحديد $R^2 = ٠,٣٧٦$		التباين $F = ٦٩,٤٧٥$ المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				

المصدر : من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في التميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة $F (٦٩,٤٧٥)$ 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 معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٦١٣)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٣٧٦)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٣٧,٦\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (التميز المؤسسي) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في التميز المؤسسي ككل. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على التميز المؤسسي ككل هي السلوك المالي ثم الإتجاه المالي، وأخيراً المعرفة المالية. ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد محو الأمية المالية من حيث تأثيره على كل بُعد من أبعاد التميز المؤسسي منفرداً، قام الباحثون باختبار مجموعة من الفروض الفرعية المشتقة من الفرض الثانى الرئيسى 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 المتدرج لتأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) على كل بُعد من أبعاد التميز المؤسسي 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 إشراك المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (٨)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد إشراك المعنيين

بالبنوك التجارية محل الدراسة

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الإنحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
المتغير التابع	المعرفة المالية	٠,١٧٥	٣,١٣٧	٠,٠٠٢	معنوي	٣
	السلوك المالي	٠,٢٤١	٤,١٩٤	٠,٠٠٠	معنوي	١
	الاتجاه المالي	٠,٢٣٤	٤,٠٣٨	٠,٠٠٠	معنوي	٢
معامل الارتباط $R = ٠,٥٣٨$		التباين $F = ٤٦,٩٦٩$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٢٩٠$		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 إشراك المعنيين، حيث بلغت قيمة $F (٤٦,٩٦٩)$ 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 معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٥٣٨)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٢٩٠)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره (٢٩%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد إشراك المعنيين) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد إشراك المعنيين. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد إشراك المعنيين هي السلوك المالي ثم الاتجاه المالي، وأخيراً المعرفة المالية.

٢/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على بناء قيمة مستدامة كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد بناء قيمة مستدامة بالبنوك التجارية محل الدراسة

الترتيب	الدلالة	المعنوية	قيمة ت	معامل الإنحدار	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
١	معنوي	٠,٠٠٠	٤,٧٥٠	٠,٢٥٧	المعرفة المالية	القيمة المالية المستدامة
٢	معنوي	٠,٠٠٠	٤,٣٠٤	٠,٢٤٩	السلوك المالي	
٣	معنوي	٠,٠٠١	٣,٤٦٩	٠,١٨٨	الإتجاه المالي	
التباين $F = ٥٦,٨٠١$ المعنوية $p = ٠,٠٠٠$				معامل الارتباط $R = ٠,٥٧٤$ معامل التحديد $R^2 = ٠,٣٣٠$		

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 بناء قيمة مستدامة، حيث بلغت قيمة F (٥٦,٨٠١) 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 (٠,٥٧٤) ومعامل التحديد بلغ (٠,٣٣٠) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره (٣٣٪) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد بناء قيمة مستدامة) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد بناء قيمة مستدامة. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد بناء قيمة مستدامة هي المعرفة المالية ثم السلوك المالي وأخيراً الإتجاه المالي.

٣/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على قيادة الأداء والتحول كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (١٠)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد محو الأمية المالية على بُعد قيادة الأداء والتحول بالبنوك التجارية محل الدراسة

الترتيب	الدلالة	المعنوية	قيمة ت	معامل الإنحدار	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
٢	معنوي	٠,٠٠٥	٢,٨٥٠	٠,١٥٦	المعرفة المالية	التحول الاداء قيادة
١	معنوي	٠,٠٠٠	٧,٧١٦	٠,٤٢٣	السلوك المالي	
-	غير معنوي	٠,١١٢	١,٥٩٥	٠,٠٩٠	الإتجاه المالي	
التباين F=٦٦,١٣٨ المعنوية p=٠,٠٠٠				معامل الارتباط R = ٠,٥٢٥ معامل التحديد R ² = ٠,٢٧٦		

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 قيادة الأداء والتحول، حيث بلغت قيمة F (٦٦,١٣٨) 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 معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (٠,٥٢٥) ومعامل التحديد بلغ (٠,٢٧٦) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره (٢٧,٦٪) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد قيادة الأداء والتحول) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- كما يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية (عدا الإتجاه المالي) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد قيادة الأداء والتحول. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد قيادة الأداء والتحول هي السلوك المالي ثم المعرفة المالية.

٤/٢- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على إنطباعات المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي للبنوك التجارية محل الدراسة.

جدول رقم (١١)

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

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة	الترتيب
البنوك التجارية	المعرفة المالية	٠,٠٩٣	١,٦١٣	٠,١٠٨	غير معنوي	-
	السلوك المالي	٠,٢٠٥	٣,٦١٧	٠,٠٠٠	معنوي	٢
	الاتجاه المالي	٠,٣٣٠	٥,٨٠٧	٠,٠٠٠	معنوي	١
معامل الارتباط $R = ٠,٤٧٦$		التباين $F = ٥٠,٨٠٣$				
معامل التحديد $R^2 = ٠,٢٢٦$		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 إنطباعات المعنيين، حيث بلغت قيمة $F (٥٠,٨٠٣)$ 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 معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ $(٠,٤٧٦)$ ومعامل التحديد بلغ $(٠,٢٢٦)$ وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد محو الأمية المالية) تفسر ما مقداره $(٢٢,٦\%)$ فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (بُعد إنطباعات المعنيين) بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- كما يتضح أن جميع أبعاد محو الأمية المالية (عدا المعرفة المالية) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في بُعد إنطباعات المعنيين. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على بُعد إنطباعات المعنيين هي الاتجاه المالي، ثم السلوك المالي. وبناء على النتائج السابقة، يتضح وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر لمحو الأمية المالية بأبعاده المختلفة على التميز المؤسسي بجميع أبعاده بالبنوك التجارية محل الدراسة، الأمر الذي يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الثاني للبحث والذي ينص على " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد محو الأمية المالية على التميز المؤسسي في 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 يعزى إلى عدة أسباب من ضمنها قلة الوعي والتعليم المالي نتيجة نقص في البرامج التثقيفية التي تقدمها البنوك التجارية محل الدراسة لزيادة الوعي المالي بين العملاء، وكذلك التعقيد الزائد للمنتجات والخدمات المالية المقدمة من قبل تلك البنوك والتي تحتوي على شروط وأحكام يصعب على العملاء فهمها بدون إرشاد متخصص، بالإضافة لغياب الدعم الشخصي نتيجة عدم تلقى العملاء الدعم الشخصي أو الاستشارات المالية من قبل تلك البنوك التي تساعد على فهم منتجاتهم المالية بشكل أفضل، مما يجعلهم أقل قدرة على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة وإدارة أموالهم بفعالية، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة السابقة منها (Setiewan,et.al.,2021; Nababah,et.al.,2022; Bongonim,et.al.,2017)، 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، والاتجاه المالي)، 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).

■ ويوصى 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:
- التثقيف المالي عبر الإنترنت والذي يشتمل على دورات تعليمية، ومقالات، وفيديوهات تشرح المفاهيم المالية الأساسية والمتقدمة على مواقع البنوك التجارية المصرية محل الدراسة.
- استخدام التطبيقات البنكية لمساعدة العملاء على تتبع نفقاتهم، وإعداد ميزانياتهم، وتلقى نصائح مالية فورية بناء على أنماط إنفاقهم.
- 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 الاتجاه المالي الإيجابي وأثره على الاستقرار المالي.

٢/١٣ - نتائج وتوصيات متعلقة بالتميز المؤسسي:

- بصفة عامة، يتضح أن مستوى التميز المؤسسي في البنوك التجارية المصرية محل الدراسة متوسط، ويرى الباحثون أن ذلك قد يرجع لعدة أسباب منها ضعف في جودة خدمة العملاء، سواء من حيث الاستجابة أو القدرة على سرعة حل المشكلات، كذلك ضعف القيادة والإدارة بالبنوك محل الدراسة من حيث تجاهل تطوير الموظفين أو تحسين عملياتها لتلبية احتياجات عملائها، بالإضافة إلى عدم وجود رؤية واستراتيجية واضحة لتحقيق التميز على المدى الطويل، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج عدة دراسات سابقة منها دراسة كل من (إسماعيل، ٢٠٢٠، على، ٢٠٢١، طه، ٢٠٢٢، العجلوني، ٢٠٢٤)، وعلى النقيض من ذلك، تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات سابقة أخرى توصلت لمستوى مرتفع للتميز المؤسسي مثل دراسة كل من (Mohamed,et.al.,2018; Hashem,2022).

توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من الأبعاد الأربعة للتميز المؤسسي وبعضها البعض والمتمثلة في (إشراك المعنيين، وبناء قيمة مستدامة، وقيادة الأداء والتحول، وإنطباعات المعنيين)، وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة مثل دراسة كل من (Denise and Hauber,2020;Politis&Grigoroudis,2022).

■ ويوصى الباحثون في هذا الجانب بمجموعة من التوصيات وهي:

- ضرورة إهتمام جميع الأقسام المسؤولة والقيادة التنفيذية بالبنوك التجارية المصرية محل الدراسة بتحسين مستوى التميز المؤسسي وأبعاده من خلال:
- تطوير تطبيقات مصرفية ومنصات رقمية تسهل على العملاء التواصل الفعال والوصول إلى خدمات البنك.
- متابعة التغيرات في السوق وتعديل الإستراتيجيات والمنتجات التي تتناسب إحتياجات وتوقعات العملاء.
- إجراء بحوث سوقية لفهم توقعات وإحتياجات العملاء، وجمع وتحليل البيانات من نقاط الإتصال المختلفة مع العملاء لفهم تفضيلاتهم.
- تبني التكنولوجيا الحديثة لتسهيل العمليات المصرفية وتحسين خدمة العملاء، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي إحتياجات السوق المتغيرة.

٣/١٣ - نتائج وتوصيات متعلقة بالعلاقة بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي:

- أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية والتميز المؤسسي ككل للبنوك التجارية المصرية محل الدراسة، وأن هذه العلاقة طردية ذات دلالة إحصائية، ويفسر الباحثون هذه النتيجة بأنه كلما زاد مستوى محو الأمية المالية بجميع أبعاده (المعرفة المالية، والسلوك المالي، والإتجاه المالي) لدى عملاء البنوك التجارية المصرية محل الدراسة من خلال زيادة فهمهم ومعرفتهم وقدرتهم على اتخاذ قرارات وخيارات مالية سليمة تجاه إستخدام وإستهلاك الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها تلك البنوك، كلما أدى ذلك إلى تحسين التفاعل بين البنوك محل الدراسة والعملاء، وزادت قدرة البنوك التجارية المصرية محل الدراسة على تحسين كفاءة العمليات البنكية والإبتكار والتطوير المستمر. ومن ثم، تحقيق التميز المؤسسي.
- وتتفق هذه النتائج مع النتائج التي توصلت إليها بعض الدراسات السابقة، منها على سبيل المثال دراسة (Bongomin,et.al.,2017) التي توصلت لوجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين محو الأمية المالية وانطباعات المعنيين كأحد أبعاد التميز المؤسسي بالمؤسسات المالية، وهذا يتوافق مع ما أشارت إليه منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD,2018) بأن محو الأمية المالية وأبعاده يمكن المعنيين (العملاء، وغيرهم من أصحاب المصلحة) ويثقفهم مالياً حتى يكونوا على دراية وقادرين على تقييم المنتجات والخدمات المالية المختلفة من أجل اتخاذ قرارات مالية سليمة، وذلك للحصول على أقصى قدر من المنفعة من قبل المؤسسات المالية، مما يحسن معدلات الإدخار والجدارة الائتمانية من خلال تمكينهم اقتصادياً واجتماعياً. وبالتالي، الحد من الفقر، وهذا من شأنه يحسن وضع تلك المؤسسات قصادياً سواء محلياً أو دولياً، وأيضاً تتفق مع نتائج دراسة (Lontchi,et.al.,2022) التي توصلت لوجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين محو الأمية المالية وبناء قيمة مستدامة كُبعد من أبعاد التميز المؤسسي، كما أشارت هذه الدراسة إلى أن محو الأمية المالية يزيد من قدرة المعنيين (العملاء وغيرهم من أصحاب المصلحة) على معالجة الحقائق والأرقام الإقتصادية لإتخاذ قرارات مستنيرة وحكيمة بشأن التخطيط المالي، وتراكم الثروة، والمعاشات التقاعدية، وإدارة الديون، مما يؤدي إلى ضمان النمو الإقتصادي المستدام والتنمية لتلك المؤسسات، وهذا ما أكدته البنك الدولي (World Bank,2009) أن محو الأمية المالية يؤدي إلى تحسين عملية صنع القرار المالي للعملاء وإدارة المخاطر بشكل أفضل من خلال شراء عقود التأمين. وبالتالي، فإن زيادة الطلب من جانب هؤلاء العملاء على الخدمات المالية من المؤسسات المالية قد يؤدي إلى تقاسم المخاطر، والحد من التقلبات الإقتصادية لتلك المؤسسات، وتسريع التنمية الشاملة، وبالتالي تحقيق التميز.

أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن محور الأهمية المالية وأبعاده يؤثر تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية في التميز المؤسسي بصورة كلية وكل بُعد على حده، ويفسر الباحثون هذه النتيجة بأن من خلال محور الأهمية المالية للعملاء، تكتسب البنوك عملاء أكثر دراية ووعياً، مما يزيد من كفاءة العمليات الداخلية ويسهم في تحسين الأداء المؤسسي، مما يعزز من تميز البنك في السوق المصرفية المصرية. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة منها دراسة (Bongomin,et.al.,2020) التي توصلت إلى أن محور الأهمية المالية له تأثير إيجابي معنوي على إشراك المعنيين (أصحاب المصلحة) كبُعد من أبعاد التميز المؤسسي وزيادة قدرتهم للوصول المالي من المؤسسات المالية، وأيضاً دراسة كل من (Cera,et.al.,2021;Seraj,et.al.,2022) التي أثبتت أن محور الأهمية المالية له تأثير إيجابي معنوي في بناء قيمة مستدامة للأعمال في المؤسسات كأحد أبعاد التميز المؤسسي. ومن ثم، إستدامة تلك المؤسسات، وأيضاً تتفق مع دراسة (Lontchi,et.al.,2022) التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للمعرفة المالية كأحد أبعاد محور الأهمية المالية على انطباعات المعنيين كبُعد من أبعاد التميز المؤسسي، وكذلك أكدت دراسة (Bongomin,et.al.,2015) أن محور الأهمية المالية بأبعاده يؤثر إيجابياً على انطباعات المعنيين كبُعد من أبعاد التميز المؤسسي تجاه زيادة قدرتهم للوصول المالي من المؤسسات المالية، وهذه النتيجة تدعم ما توصلت إليه دراسة (Lusardi,2019) بأن محور الأهمية المالية يساعد في تمكين المعنيين (العملاء، وغيرهم من أصحاب المصلحة) وتنقيفهم بشأن المقارنة بين مختلف المنتجات والخدمات المالية واختيار الأنسب لهم من حيث الفائدة.

■ 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:
- تشجيع العملاء على استخدام التطبيقات المصرفية والمنتجات الرقمية التي توفر إرشادات مالية وتبسط العمليات المصرفية، مما يزيد من ولائهم للبنك.
- إطلاق حملات توعية مجتمعية حول الثقافة المالية على نطاق واسع، سواء من خلال وسائل الإعلام أو في المدارس والجامعات. تساعد على تحسين الوعي المالي في المجتمع ككل وتبنى صورة إيجابية للبنك.
- توفير شفافية واضحة حول رسوم الخدمات المصرفية والسياسات المالية، مما يؤدي إلى بناء الثقة ويمنح العملاء إحساساً بالمسؤولية المالية.

٤١: البحوث المستقبلية:

- على الرغم من أن البحث الحالي حاول دراسة دور محور الأهمية المالية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية المصرية، إلا أن نطاق هذا البحث والأساليب المستخدمة فيه والنتائج التي توصل إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يأتي:
- إمكانية إجراء هذه البحث بالتطبيق على قطاعات أخرى غير القطاع المصرفي على سبيل المثال (القطاع الخاص – المنظمات الفندقية – المنظمات التعليمية – الشركات المتوسطة والصغيرة وغيرها).
- اهتم البحث الحالي بالتعرف على دور محور الأهمية المالية (كمتغير مستقل) في تحقيق التميز المؤسسي (كمتغير تابع)، إلا أنه يمكن للدراسات المستقبلية دراسة أثر محور الأهمية المالية على بعض النتائج التنظيمية الأخرى، مثل شفافية التقارير المالية، وقرار الإستثمار، وريادة الأعمال، والشمول المالي، والتنمية المستدامة.
- دور الشفافية المالية ومحور الأهمية المالية في تعزيز الثقة المؤسسية وتحقيق التميز.
- دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين محور الأهمية المالية والتميز المؤسسي.

١٥: المراجع:

١/١٥ - المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبدالرحمن، (٢٠١٢)، بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- إسماعيل، عمار فتحي موسى، (٢٠٢٠)، دور الذكاء الإستراتيجي كمتغير وسيط في العلاقة بين المناعة التنظيمية والتميز المؤسسي، دراسة تطبيقية، **المجلة العلمية للبحوث التجارية**، العدد الأول، ص ٧١-١.
- آل إبراهيم، تغريد محمد، (٢٠٢٠)، متطلبات تطبيق إدارة التميز المؤسسي بمكتب العمل في مدينة الرياض على ضوء معايير جائزة التعلم للتميز، **مجلة البحث العلمي في التربية**، جامعة عين شمس، (١٠) ٢١، ٤٦ - ٨٤.
- 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 الإجتماعي والإجتهاد المالي، دراسة تطبيقية على عملاء البنوك بجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- حسنى، محمد شميمس، (٢٠٢٢)، الذكاء الإستراتيجي كمدخل لإدارة التميز المؤسسي في المنظمات العامة وفقاً للنموذج الأوروبي للتميز EFQM 2020، **مجلة البحوث الإدارية**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، ص ١-٦٩.
- الحمامصي، إيمان فتحى عبده، (٢٠٢٢)، تأثير وعى أصحاب المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر بمبادرات البنك المركزى المصرى على تعزيز شمولهم المالى والدور الوسيط لحواجز الإستبعاد المالى ومحو الأمية المالية، **مجلة الدراسات المالية والتجارية**، العدد الثالث.
- شوقى، نورهان أحمد، (٢٠٢٢)، الإدارة بالتجوال وعلاقتها بالتميز المؤسسي وفق معايير النموذج الأوروبي EFQM 2020، **مجلة البحوث الإدارية**، المجلد الأربعون، العدد الثاني، ص ١-٥٦.
- طه، محمد حسنين السيد؛ وطه، منى حسنين السيد، (٢٠٢٢)، القيادة التشاركية كمتغير وسيط في العلاقة بين رقمنة الجامعات المصرية والتميز المؤسسي، دراسة تطبيقية، **المجلة العلمية للبحوث التجارية**، العدد الثالث، ص ١-٩٤.
- العجلونى، محمود محمد، (٢٠٢٤)، أثر التحول الرقوى على التميز المؤسسي: من وجهة نظر العاملين في جامعة الحدود الشمالية، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، مجلد ٥، العدد ٢.
- على، محمد السيد أبو الفتوح، (٢٠٢١)، مؤشرات بناء قدرات المنظمات العامة المبدعة وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي في ضوء النموذج الأوروبي للتميز (EFQM,2020)، دراسة تطبيقية على البنك المركزى المصرى، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**.
- مناع، يوسف حامد يوسف، (٢٠٢٢)، أثر الإستقامة التنظيمية على التميز المؤسسي، دراسة ميدانية، **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، المجلد الثالث، العدد الثاني، الجزء الثالث، ص ١-٤٢.

٢/١٥ - المراجع الأجنبية:

- 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.
- AlHalaseh,R.H.,&Ayoub,Z.(2021).Strategic Flexibility Mediating the Impact of Entrepreneurial Orientation on Organizational Excellence. **International Review of Management and Marketing**, 11(6), 21-29.
- Akanmu,,M.D.,Hassan,M.G.,&Alshuaibi,M.S.I.(2022).The mediating role of organizational excellence between quality management practices and sustainable performance. **Journal Information**,1-28.
- Alabdullah1,T.T.Y.,& Naseer,H.Q.(2023).Corporate Governance Strategic Performance as A Significant Strategic Management in Promoting Profitability: A

-
-
- Study in UAE. **Journal of Humanities, Social Sciences and Business (jhssb)**.2(4),1-16.
- AlHalaseh,R.H.,&Ayoub,Z.(2021).Strategic Flexibility Mediating the Impact of Entrepreneurial Orientation on Organizational Excellence. **International Review of Management and Marketing**, 11(6), 21-29.
 - Al-Ma'aitah, N., Al-Haraisa, Y., & Al-Tarawneh, K. (2020). Staffing Strategy as a Way to Achieve Organizational Excellence: Insights from Jordan. **Test Engineering and Management**, 83, 6929-6939.
 - 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.
 - ASIC, (2003).Financial literacy in schools. **Australian Securities and Investments Commission**, 1-114.
 - Atkinson A, Messy F (2012). Assessing financial literacy in 12 countries: an OECD Pilot Exercise. **Netspar Discussion**, 01/2011-014.
 - Bongomin,G.O.C., Ntayi,J.M., and Malinga,C.A.(2020).Analyzing the relationship between financial literacy and financial inclusion by microfinance banks in developing countries: social network theoretical approach. **journal is available on Emerald**,40(11/12),1-21.
 - Bongomin,G.O.C.,Munene,J.C.,Mpeera,J.N.,&Akol,C.M.(2017).Financial inclusion in rural Uganda: The role of social capital and generational values. **Cogent Business & Management**,1-19.
 - 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.
 - Buqais, A., Aldulaimi, S.H., Kharabsheh, R., & Abdeldayem, M., (2018).The Impact of Knowledge Management on Achieving Institutional Excellence: the Case of General Coordinator of the Governorates in the Kingdom of Bahrain. **International Journal of Data Mining & Knowledge Management Process (IJDMP)**, 8,(4/5), 15-26.
 - Çera,G.,Khan,K.A.,Mlouk,A.,Brabenec,T.(2021).Improving financial capability: The mediating role of financial behaviour. Economic Research- Ekonomska Istraživanja,34, 1265–1282.
 - Cossa,A,A.,Madaleno,M.,Mota,J.(2022). Financial literacy environment scan in Mozambique. **Journal Hosted By Elsevier**, 229-244.
 - Denise,C.,&Hauber.(2020).A study of the EFQM model: financial results, sustainability & the relation with ISO 9001. **MSc International Business Universitat de Barcelon business School**.
 - Dew,J.,Xiao,J.J.(2011).The Financial Management Behavior Scale: Development and Validation. **Journal of Financial Counseling and Planning**, 22,(1),43-59.
 - Döhler, M. (2020). The architecture of organizations as missed opportunity in political research. **Public Administration**, 98(4), 891–904.

-
-
- Edirisinghe, Keerthipala & Ama, (2017). Financial Literacy and Financial Behavior of Management Undergraduates of Sri Lanka. Australia, Sabaragamuwa University of Sri Lanka.
 - EFQM .(2020). The European Foundation for Quality Management Excellence Model, [Online], Available at: <https://www.efqm.org>.
 - Elsakaan,R.A.M., Ragab, A.A., El-Gharbawy, A., & Ghanem, A.(2021).The Impact of the Organizational DNA on the Institutional Excellence of Alexandria Petroleum Companies through Improving Organizational Performance as a Mediating Variable, Arab Academy for Science and Technology, Cairo, Egypt. **Open Access Library Journal**, 8:7691, 1-13.
 - Felicio,J.A.,Rodrigues,R.,Patino-Alonso,Z.,and Felicio,T.(2022).Allostasis and organizational excellence. **Journal of Business Research**,140,107-114.
 - Fonseca, L., Amaral, A., Oliveira, J., & Rowlands, H. (2021). Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationships and Implications. *Sustainability* (2071-1050), 13(6), 1-20.
 - Goenadi,G.F.,Murhadi,W.R.,Ernawati,E.(2022).The Influence of Flnancial Literacy on Flnancial Inclusion:Social Capital as Medlatng Varlable. **Media Ekonomi dan Manajemen**, 37(2),195-209.
 - Hashem,T.N.(2022).Marketing Logistics in Reaching Organizational Excellence: Mediating Role of the European Foundation for Quality Management Excellence Model. **Journal of Hunan University(Natural Sciences)**,49(4),1-14.
 - 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.
 - Karam,A.A.,& Kitana,A.F.(2020). An Exploratory Study to Identify the Impact of Leadership Styles on Achieving Institutional Excellence in the Public Sector: United Arab Emirates. **International Journal of Business and Management**, 15(6), 1833-8119.
 - 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.

-
-
- 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>.
 - Mohamed, M. S., Khalifa, G. S., Nusari, M., Ameen, A., Al-Shibami, A. H., & Abu-Elhassan, A. E. (2018). Effect of Organizational Excellence and Employee Performance on Organizational Productivity Within Healthcare Sector in the UAE. **Journal of Engineering and Applied Sciences**, 13(15), 6199-6210.
 - 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.
 - Nenadál, J. (2020). The New EFQM Model: What is Really New and Could Be Considered as a Suitable Tool with Respect to Quality 4.0 Concept? *Quality Innovation Prosperity / Kvalita Inovácia Prosperita*, 24(1), 17–28.
 - OECD. (2018). OECD/INFE toolkit financial literacy and financial inclusion. Paris, France: OECD Publishing.
 - Osemudiamen, I. D., Adedugba, A., & Akinriol, O. O. (2022). The Mediating Effect of Organisational Excellence on Entrepreneurial Orientation and Performance in Small and Medium Sized Enterprises in Lagos Metropolis. **Fuoye Journal of Management, Innovation and Entrepreneurship**, 1(1), 2814-2578.
 - Oteng, E. (2019). Financial Literacy and Investment Decisions Among Traders in the Techiman Municipality. **Journal of Finance and Accounting**, 10,(6), 1-11.
 - Pablo, A. (2020). Quality in organizations: Its capacity for transformation to create sustainable value. **Economics and Business Letters, Department of Applied Economics, University of Burgos, Spain**.
 - Politis, Y., and Grigoroudis, E. (2022). Incorporating the Sustainability Concept in the Major Business Excellence Models. **journal sustainability**, 14, 1-20.
 - 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.
 - 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.
 - Ringrose, D. (2016). Organizational Excellence. In: Farazmand A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham.
 - Seraj, A. H. A., Fazal, S. A., and Alshebami, A. S., (2022). Entrepreneurial Competency, Financial Literacy, and Sustainable Performance— Examining the Mediating Role of Entrepreneurial Resilience among Saudi Entrepreneurs. **Journal sustainability**, (14), 1-17.

-
-
- 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.
 - 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.
 - Sternad, D., Krenn, M., and Schmid, S. (2019). Business excellence for SMEs: motives, obstacles, and size-related adaptations. **Total Quality Management and Business Excellence**, 30(1-2), 151-168.
 - 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.
 - Vijaya, E., Swarupa, S.G. (2021). Gauging the impact of digital financial literacy on MSME firms' performance in India. 1-12.
 - World Bank. (2009). The Case for Financial Literacy in Developing Countries. Promoting Access to Finance by Empowering Consumers, The World Bank, Washington, DC. Y HOSTED BY.
 - 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.

Abstract

Objective: This research aimed to examine the role of financial literacy in achieving institutional excellence, applied to clients of Egyptian commercial banks.

Methodology: The researchers tested the study's hypotheses using a sample of 384 clients from Egyptian commercial banks, with 350 valid responses included for analysis. The data collected from the sample were analyzed using various statistical measures and tests appropriate for the data nature.

Findings: The study's findings indicated that the overall level of financial literacy was moderate, both collectively and for each of its dimensions. The level of institutional excellence was also found to be moderate on both an overall basis and for each dimension individually. The results demonstrated a statistically significant correlation between financial literacy and institutional excellence in the studied commercial banks. Furthermore, the findings confirmed a statistically significant positive impact of financial literacy and its dimensions on institutional excellence, both as a whole and for each dimension separately. The researchers provided a set of recommendations to the management of Egyptian commercial banks to enhance financial literacy levels, aiming to achieve institutional excellence.

Keywords: Financial literacy, Institutional excellence, Commercial banks.