تأثير الثقافة المصرفية على الشمول المالي

دراسة تطبيقية على البنوك في مصر[1]

د. عبد المنعم محمد أحمد محمد

دكتوراه فى إدارة الأعمال

جمهورية مصر العربية

Bebars905@gmail.com

أ. د. تامر محمد حسن شهوان

أستاذ الإدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الزقازيق

جمهورية مصر العربية

Tamershahwan74@gmail.com

ملخص البحث

استهدفت الدراسة الحالية قياس تأثير الثقافة المصرفية علي مستوي الشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) في البنوك المصرية. وبالاعتماد علي عينة عشوائية طبقية من ثماني بنوك تتبع القطاع العام والخاص بمدينة قنا (والتي تُعتبر عاصمة محافظة قنا)، توصلت الدراسة إلي أن المستوى الفعلي للثقافة المصرفية ومستوي الشمول المالي فوق المتوسطة من وجهة نظر المستقصين بالبنوك. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة القوي بين الثقافة المصرفية والشمول المالي بالبنوك، كما أن إدراك المستقصين للثقافة المصرفية والأبعاد الكامنة للشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) لا يختلف بناء على نوع المستقصين أو أعمارهم أو مستواهم التعليمي. وفي المقابل فإن إدراكهم لمتغيرات الدراسة يختلف بناء علي مهنتهم الوظيفية ونوع البنك المنضمين إليه ومدة اشتراكهم في البنك. كما أن زيادة مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك بمدينة قنا سوف يؤدي في المقام الأول إلى زيادة استخدامهم للخدمات المالية. لأنها ستجعلهم أكثر دراية بكافة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ومميزاتها وعيوبها، مما يسهل عليهم الاعتماد علي هذه الخدمات في أنشطتهم التسويقية والتجارية المختلفة. وفي المقام الثاني ستؤدي لزيادة إمكانية وصول عملاء جدد للخدمات المالية التي تقدمها البنوك، وفي المقام الثالث ستؤدي لزيادة مستوي جودة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك بمدينة قنا. ومع تركيز البنوك على الأبعاد الثلاثة (الوصول، والاستخدام، والجودة) بنفس القدر والأهمية سيعظم ذلك من تأثير الثقافة المصرفية لدي العملاء علي مستوي الشمول المالي للبنوك ككل. مع عدم وجود أي تغذية عكسية لمستوي الشمول المالي علي الثقافة المصرفية.

الكلمات الدالة

الثقافة المصرفية، الشمول المالي، البنوك المصرية، مدينة قنا.

[1] تم تقديم البحث في 2024/11/10، وتم قبوله للنشر في 2024/11/23.

(1) المقدمة

يُعتبر الشمول المالي أمرًا بالغ الأهمية للتنمية الاقتصادية، ويشكل محورًا لصنع السياسات الاقتصادية وبالتالي يلعب دورًا مهمًا في تعزيز النمو الشامل والحد من الفقر ووفقًا لتقرير البنك الدولي لعام 2020، يفتقر 65٪ من البالغين في أفقر اقتصادات العالم إلى الوصول حتى إلى أبسط حساب معاملات، مما يسمح لهم بإرسال واستقبال المدفوعات بأمان وكفاءة أكبر، لا يدخر سوى 20% من البالغين في الاقتصادات النامية من خلال المؤسسات المالية الرسمية. ويستخدم المدخرون المتبقون أساليب أقل رسمية وأكثر تكلفة وغالبًا ما يكون الوصول إلى المؤسسات المالية صعبًا بالنسبة للسكان المحرومين، وخاصة أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية أو الريفية. وغالبًا ما تتجاهل هذه المؤسسات المالية أو تقلل من تقدير الاحتياجات المالية الفريدة للسكان المحرومين، مثل المشاريع الصغيرة والمزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة، مما يحد من قدرتهم على الوصول إلى الخدمات المالية المناسبة (Kamau, Mathuva & Ndiritu, 2024) .

ويسعي الشمول المالي إلى جذب السكان "غير المقيدين"إلى النظام المالي الرسمي حتى تتاح لهم الفرصة للوصول إلى الخدمات المالية التي تتراوح بين المدخرات والمدفوعات والتحويلات إلى الائتمان والتأمين، لا يعني الشمول المالي أن على الجميع الاستفادة من العرض، ولا يجب على مقدمي الخدمات تجاهل المخاطر والتكاليف الأخرى عند تقرير تقديم الخدمات، قد يحول كل من الاستبعاد الطوعي وخصائص عودة المخاطر غير المواتية للأسرة أو الشركة الصغيرة، من استخدام واحدة أو أكثر من الخدمات، هذه النتائج لا تستلزم بالضرورة تدخل السياسة بدلاً من ذلك، ينبغي أن تهدف مبادرات السياسة إلى تصحيح إخفاقات السوق والقضاء على العوائق غير السوقية أمام الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية (Haning & Jansen, 2010) .

ويشير التحول الرقمي في الخدمات المالية إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات التمويل، وتغيير طريقة عمل المؤسسات المالية وتقديم القيمة للعملاء بشكل جذري. ويشمل مجموعة واسعة من التقنيات، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمدفوعات عبر الإنترنت، والبلوك تشين، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. لا يقتصر هذا التحول على رقمنة الخدمات الحالية فحسب. ومع ذلك، فإنه ينطوي على إعادة التفكير في الخدمات المالية وابتكارها لتعزيز إمكانية الوصول والكفاءة والأمان وقد تم التأكيد على أهمية التحول الرقمي في الخدمات المالية من خلال عدة عوامل، بما في ذلك طلب المستهلكين على تقديم خدمة مريحة وأسرع، والضغوط التنافسية من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، والحاجة إلى تحسين البنوك التقليدية للكفاءة التشغيلية (Jejeniwa, Mhlongo & Jejeniwa, 2024).

يربط الشمول المالي والثقافة المالية علاقة وثيقة حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المصرفية شرطا لتعميمها وحسن استخدامها والاستفادة منها بشكل فعال وبالمثل فإن امتلاك حساب مصرفي يعمل كحافز لفهم أفضل للمفاهيم والمبادئ المالية،وعادة ما يرتبط انخفاض معدلات الشمول المالي بتدني مستوى الثقافة المالية، لذلك أصبح التعليم المالي أمرا ضروريا لتسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية وتشجيع جميع شرائح المجتمع على استخدامها. (سيتارمان ورامدوس، 2017)

في الوقت الحالي، يقع العديد من الأشخاص في فخ الاحتيال والاختلاس المرتكب من قبل أطراف غير مسؤولة، ويتعرض البعض للخداع من خلال الاستثمارات الاحتيالية واختلاس الأموال، وحتى أن البعض يقعون ضحايا للقروض عبر الإنترنت بأسعار فائدة مرتفعة للغاية، وذلك لأن هناك العديد من الأشخاص الذين لا يزالون يغريهم إغراء الأرباح الكبيرة، لكنهم لا يتمتعون بفهم جيد للثقافة المالية في الواقع، سيكون الأساس القوي للفهم المالي مفيدًا جدًا في التعامل مع ارتفاع حالات الاحتيال التي تضر بالمجتمع. وبالتالي، فإن التعليم المتعلق بالثقافة المالية للجمهور ضروري وعاجل للغاية (Pandeirot & Aseng, 2024).

يهدف البحث إلي التعرف علي تأثير الثقافة المصرفية على تعزيز الشمول المالي فى جمهوريه مصر العربية، وفى ضوء مشكلة الدراسة يمكن تحديد أهداف الدراسة فيما يلى:

- دراسة وتحليل الثقافة المصرفية المطبقة في البنوك المصرية.
- دراسة وتحليل الشمول المالي المطبق فى البنوك المصرية.
- دراسة طبيعة العلاقة بين الثقافة المصرفية والشمول المالي فى البنوك المصرية.
- التوصل إلى إطار مقترح لتأثير الثقافة المصرفية على تعزيز الشمول المالي فى البنوك المصرية.

وتستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تتعلق بموضوع الثقافة المصرفية وما لها من تأثير علي الشمول المالي فى البنوك المصرية بجمهورية مصر العربية. ومساعدة البنوك والمحللين الماليين والمستثمرين ومستخدمي المعلومات والمستبعدين من النظام المالي فى الاهتمام بدور الشمول المالي وأثره على الأداء المالي. وتزايد اهتمام الجهات الرقابية والمصرفية بالشمول المالي والذى أصبح محور اهتمام البنك المركزي المصرى، ووزارة المالية، والجهات الحكومية. وتحليل مؤشرات لقياس الشمول المالي، لتحسين وصول واستخدام الخدمات المالية من قبل شريحة أكبر من المواطنين سواء الأفراد أو المنشآت، وجذب المستبعدين إلى النظام المالي الرسمي.

(2) الدراسات السابقة

هدفت دراسة عبد الله (2024) قياس أثر الثقافة المصرفية في تعزيز وتنمية الشمول المالي من خلال تطبيقه على بعض دول الآسيان (إندونيسيا وسنغافورة)، وذلك بالاعتماد على نماذج الانحدار الخطي المتعدد واستخدام برنامج E-views 10 الإحصائي. وقد اهتمت إندونيسيا بتعزيز الثقافة المصرفية ومبادرات الوعي المالي، وتجلى ذلك في نجاحها في استخدام التكنولوجيا المالية في كافة القطاعات المصرفية من خلال توفير التقنيات المبتكرة مثل تكنولوجيا الإقراض والعملات المشفرة وأنظمة الدفع التكنولوجية، من خلال توفير منصات التكنولوجيا المالية مثل منصات التمويل الجماعي والاستثمار وغيرها. تعد سنغافورة من الدول التي أولت اهتماماً كبيراً بدعم الشمول المالي من خلال الجهود الكبيرة التي تبذلها الحكومة، وقد حققت سنغافورة تقدماً ملحوظاً في مؤشرات الشمول المالي الرقمي وهو ما أظهرته بيانات متغيرات نموذج سنغافورة خلال فترة الدراسة من خلال تطوير خدمات التكنولوجيا المالية في كافة القطاعات المالية والمصرفية.

هدفت دراسة حسبوبه ومحمد (2024) إلى بيان أثر نشر الثقافة المالية على الشمول المالى في مصر خلال الفترة من (2016- 2023)، واعتمدت المنهجية على الوصف التحليلي لحالة الشمول المالي وكذلك الثقافة المالية. علاوة

على ذلك، هدفت إلى تصميم استبيان لدراسة تأثير الثقافة المالية للمجتمع المصري على الشمول المالي إحصائياً. وجاءت نتائج الدراسة متوافقة مع الدراسات السابقة والتي أظهرت انخفاض مستويات الثقافة المالية في مصر، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين كل من الثقافة المالية والشمول المالي، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين مستويات الدخل والشمول المالي، وعلاقة عكسية بين الفئة العمرية والشمول المالي.

هدفت دراسة علالي (2022) إلى إبراز دور الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال تناول المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي والثقافة المالية بالإضافة إلى أهم مؤشرات قياسها. للإجابة على مشكلة الدراسة، قمنا بتصميم استبيان إلكتروني يتضمن مجموعة من المحاور المتعلقة بالشمول المالي والثقافة المالية. ضمت عينة الدراسة 223 فرداً، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعرفة المالية والكفاءة والقدرة التحليلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للنية المالية والعقلانية، وكذلك الوعي المالي والوعي بشأن تعزيز الشمول المالي في الجزائر. الثقافة المالية تؤثر على تعزيز الشمول المالي في الجزائر بمعدل ضئيل نسبياً لا يتجاوز 19.6٪.

هدفت دراسة Jungo, Madaleno and Botelho (2024) إلى دراسة قدرة الثقافة المالية والابتكار المالي والشمول المالي على التخفيف من الأثر السلبي للفساد على مخاطر الائتمان لدى البنوك وربحيتها واستقرارها المالي، حيث يعد هذا التكامل المشترك هو الجديد الذي تم استكشافه. علاوة على ذلك، تهدف إلى مقارنة النتائج عبر أربع مجموعات مختلفة من البلدان، وهي الدول الأفريقية والآسيوية والأمريكية والأوروبية. وتوصلت الدراسة إلى أن الفساد يزيد من مخاطر الائتمان، مما يقلل من ربحية واستقرار البنوك، حيث يتم تخفيف هذه الآثار من خلال الثقافة المالية والابتكار المالي والشمول المالي. علاوة على ذلك، وجدنا أن الثقافة المالية والابتكار المالي والشمول المالي تقلل من مخاطر الائتمان مع زيادة ربحية واستقرار البنوك. تمكن هذه النتائج صناع السياسات والمديرين من تعزيز الشمول والابتكار والثقافة المالية لتحقيق استقرار القطاع المصرفي مع مكافحة الفساد.

هدفت دراسة Listyaningsih, Rahyono, Alansori, and Mukminin, (2024) إلى التحقيق من تأثير الثقافة المالية والشمول المالي والقوائم المالية على أداء واستدامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، مع تعديلها بمتغير طول الأعمال. توصلت الدراسة إلى أن كل عنصر من هذه العناصر أثر على أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة واستدامتها بطريقة إيجابية. وعلاوة على ذلك، فإن استدامة الشركات الصغيرة والمتوسطة تتأثر أيضًا بشكل إيجابي بأداء الشركات الصغيرة والمتوسطة. وعلاوة على ذلك، فإن طول مدة العمل يحسن أيضًا الارتباط بين هذه العوامل. تشير هذه النتائج إلى أن الجهات الفاعلة في مجال الأعمال تكون أكثر إدراكًا لأهمية عملية المحاسبة في عملياتها كلما طالت مدة عمل الشركة.

هدفت دراسة Reddy, Wallace and Wellalage (2024) إلى معرفة تأثير الثقافة المالية على الشمول المالي، باستخدام بيانات المسح لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والصغيرة جدًا، قمنا بالتحقيق في العلاقة بين الثقافة المالية والشمول المالي. توصلت النتائج إلى أن الثقافة المالية لها تأثيرات إيجابية ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الثلاثة للشمول المالي (الوصول والاستخدام والجودة). تسلط نتائجنا الضوء على الآثار المترتبة على السياسات بالنسبة للدول التي ترغب في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين الثقافة المالية ومستويات التعليم

لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والصغيرة جدًا. وعلاوة على ذلك، تشير نتائجنا إلى أن برامج التعليم المالي المستهدفة تؤدي إلى نتائج أفضل.

هدفت هذه الدراسة Pranisya, Sari and Maulida (2024) إلى تحديد تأثير الثقافة المالية والتكنولوجيا المالية والشمول المالي على أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مدينة يوجياكارتا. توصلت الدراسة إلى أن الثقافة المالية والشمول المالي كان لهما تأثير إيجابي وهام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في مدينة يوجياكارتا بينما لم يكن للتكنولوجيا المالية أي تأثير إيجابي وهام على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في مدينة يوجياكارتا. المتغيرات الثلاثة وهي الثقافة المالية وتكنولوجيا الثقافة المالية والشمول المالي ككل لها تأثير متزامن على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم في مدينة يوجياكارتا.

هدفت دراسة Pandeirot and Aseng (2024) إلى إجراء مراجعة منهجية للأدبيات لمناقشة العوامل التي تؤثر على الثقافة المالية بحيث يمكن زيادتها والتعامل مع معدل الشمول المالي. تم اختيار العديد من المقالات الصحفية والمصادر ذات الصلة وتحليلها. وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة المالية تؤثر على الشمول المالي ولزيادة المعدل الأول لسد الفجوة مع الأخير، هناك خمسة عوامل يجب مراعاتها، وهي: التعليم الرسمي، والتنشئة الاجتماعية، والأسرة، والتنظيم الحكومي، واستخدام التكنولوجيا المالية. هناك بعض التوصيات الاستراتيجية لكل عامل والتي تمت مناقشتها على أمل المساعدة في زيادة الثقافة المالية العامة ودعم برنامج الحكومة من خلال الاستراتيجية الوطنية للثقافة المالية في إندونيسيا.

هدفت دراسة Rukmana (2023) بحث العلاقة بين الثقافة المالية، والشمول المالي، وتوافر الضمانات، والسياسة الحكومية، وتحقيق الوصول إلى التمويل الخارجي بين رواد الأعمال الصناعيين على نطاق واسع في جاوة الغربية. باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية مع Smart PLS، تم جمع البيانات من عينة من 200 رائد أعمال في West Java. توصلت الدراسة إلى أن محو الأمية المالية لها تأثير إيجابي كبير على تحقيق الوصول إلى التمويل الخارجي، يليه الشمول المالي، وتوافر الضمانات، والسياسة الحكومية. تشير هذه النتائج إلى أن صانعي السياسات والمؤسسات المالية يجب أن يركزوا على تحسين المعرفة المالية وزيادة الشمول المالي لتعزيز الوصول إلى التمويل الخارجي لأصحاب المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، يجب على رواد الأعمال السعي لتحسين محو الأمية المالية لديهم لزيادة فرصهم في الوصول إلى التمويل الخارجي.

هدفت دراسة Cunningham, Nguyen, Kientz and Rosner (2022) إلى تحليل التطبيق النقدي والشمول المالي للمجتمعات الأمريكية السوداء وتعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات المتعمقة لـ HCI والتصميم للتكنولوجيا الدقيقة بين المستخدمين الأمريكيين من أصل أفريقي. لفهم القيم والظروف والأولويات التي تحفز استخدام التكنولوجيا المالية المتنقلة، أجرينا دراسة طريقة مختلطة مع المستخدمين الأمريكيين من أصل أفريقي لمنصة الدفع عبر الهاتف المحمول Cash App، توصلت الدراسة إلى أن الأمريكيين السود يستمرون ويتنقلون في الأنظمة المالية المعاصرة من خلال إرث القدرات الاجتماعية والثقافية. نحن نقدم اعتبارات الحقيقة الأساسية للتصميم المستمر للتكنولوجيا الدقيقة التي يمكن أن يكون لها تأثير عادل بين المجتمعات المهمشة تاريخياً.

بالتفكير في فحوى الخدمات المالية التي تفتقر إلى التعاطف، نحث المصممين والباحثين في التكنولوجيا المالية على التفكير في قوتهم في تعزيز العدالة العرقية والشمول المالي.

هدفت دراسة Liaqat, Gao, Rehman, Lakner and Oláh (2022) إلي استكشاف آثار المؤسسات الرسمية على الشمول المالي. ومع ذلك، ظل تأثير المؤسسات غير الرسمية (الثقافة) على الشمول المالي غير مستغل. لسد هذه الفجوة، وللتحقق كيفية تأثير الثقافة الوطنية على الإدماج المالي لـ 81 اقتصادًا من اقتصادات الحزام والطريق باستخدام 17 عامًا من البيانات من 2004 إلى 2020، توصلت الدراسة إلى أن أن الأبعاد الثقافية لهوفستيد هي بشكل كبير المرتبطة بالشمول المالي بعلامات ومستويات مختلفة من الحجم. نجد أن الشمول المالي أقل في البلدان التي يكون فيها تجنب عدم اليقين ومسافة القوة عالية وأن العكس هو الصحيح بالنسبة للفردية والذكورة. يمكن الاعتماد على النتائج الإجمالية لسلسلة من فحوصات القوة وتوفر أساسًا مفيدًا لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية وأصحاب المصلحة الآخرين في تحقيق هدف التنمية المستدامة المتمثل في الشمول المالي.

هدفت دراسة Akpene, Amidu, Coffie, and Abor (2022) إلي معرفة تأثير الثقافة المالية والشمول المالي على المشاركة في سوق الأوراق المالية في غانا. توظف عينة من 1.966 مستجيبًا عبر مناطق غانا العشر لعام 2018. نحن نستخدم نماذج biprobit لتقدير تأثير محو الأمية المالية على الشمول المالي، بينما يتم استخدام نماذج احتساب قوية لتحليل تأثير محو الأمية المالية والشمول المالي بشكل مستقل على المشاركة في سوق الأوراق المالية وكذلك تأثيرها المشترك، توصلت الدراسة الثقافة المالية تؤثر بشكل إيجابي على الشمول المالي. ثانيًا، لا تدعم الدراسة النتائج السابقة التي تفيد بأن الثقافة المالية ليست عاملاً محددًا للمشاركة في سوق الأوراق المالية في غانا. ثالثًا، الشمول المالي من خلال استخدام حساب للادخار يؤثر بشكل كبير على المشاركة في سوق الأوراق المالية. أخيرًا، يقدم تفاعل محو الأمية المالية والشمول المالي على المشاركة في سوق الأوراق المالية دليلاً على عدم وجود تأثير كبير.

- **في ضوء الدراسات السابقة**

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تلاحظ أنه لا توجد دراسات سابقة تربط بين متغيرات الدراسة السابقة وهو تأثير الثقافة المصرفية كمتغير مستقل علي الشمول المالي كمتغير تابع (الوصول للخدمات المالية،واستخدام الخدمات المالية،وجودة الخدمات المالية) في جمهورية مصر العربية وانما كان يتم تطبيق الثقافة والشمول المالي فقط. حيث تلاحظ في الدراسات السابقة الاتي:

- وجود تأثير للنية المالية والعقلانية، وكذلك الوعي المالي والوعي بشأن تعزيز الشمول المالي.
- فهم المنتجات المصرفية والخدمات هي شرط أساسي للتعميم والاستخدام الجيد والاستخدام الفعال لها. وبالمثل، فإن امتلاك حساب يعمل المصرفي كمحفز لفهم أفضل للمفاهيم والمبادئ المالية.
- أن العيش في مسافات عالية القوة، وأكثر ذكورية، وثقافات تجنب عدم اليقين عالية يقلل من احتمالية الشمول المالي. وفي الوقت نفسه، فإن العيش في ثقافات أكثر فردية وتوجهًا طويل الأمد وأكثر تساهلاً يزيد

من احتمالية الشمول المالي. هذه النتائج ذات صلة بتصميم السياسات لتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم النامي.

- أن الأمريكيين السود يستمرون ويتنقلون في الأنظمة المالية المعاصرة من خلال إرث القدرات الاجتماعية والثقافية.
- أن الأبعاد الثقافية لهوفستيد هي بشكل كبير المرتبطة بالشمول المالي بعلامات ومستويات مختلفة من الحجم. نجد أن الشمول المالي أقل في البلدان التي يكون فيها تجنب عدم اليقين ومسافة القوة عالية وأن العكس هو الصحيح بالنسبة للفردية والذكورة.
- أن الشبكة الاجتماعية تتوسط بشكل كبير وإيجابي في العلاقة بين محو الأمية المالية والإدماج المالي للفقراء من قبل بنوك التمويل الأصغر في البلدان النامية. بالإضافة إلى ذلك، فإن محو الأمية المالية له تأثير مباشر هام وإيجابي على الشمول المالي.
- أن محو الأمية المالية هو أحد المؤشرات التي تضمن جودة الخدمات المالية حيث يقيس قدرة المستخدمين على التخطيط والادخار والاستثمار والموازنة، كما يوجد علاقة طردية بين محو الأمية المالية وتعزيز الشمول المالي.
- لابد للعمل العمل على إعداد استراتيجية وطنية للتعليم والتثقيف المالي، وتوفير برامج التوعية للمستهلك المالي، إلى غير ذلك من التوصيات التي تناولها البحث بشيء من التفصيل.
- أن الأفراد الذين حصلوا على درجات محو الأمية المالية الأعلى هم أكثر عرضة لتحقيق مدخرات في كل من الأشكال الرسمية وغير الرسمية من أولئك الذين لديهم درجات أقل في معرفة القراءة والكتابة المالية، حتى عندما نتحكم في الدخل والتعليم.
- أن الثقافة المالية تؤثر بشكل إيجابي على الشمول المالي. ثانيًا، لا تدعم الدراسة النتائج السابقة التي تفيد بأن الثقافة المالية ليست عاملاً محددًا للمشاركة في سوق الأوراق المالية في غانا. ثالثًا، الشمول المالي من خلال استخدام حساب للادخار يؤثر بشكل كبير على المشاركة في سوق الأوراق المالية. أخيرًا، يقدم تفاعل محو الأمية المالية والشمول المالي على المشاركة في سوق الأوراق المالية دليلاً على عدم وجود تأثير كبير.
- أن محو الأمية المالية لها تأثير إيجابي كبير على تحقيق الوصول إلى التمويل الخارجي، يليه الشمول المالي، وتوافر الضمانات، والسياسة الحكومية, تشير هذه النتائج إلى أن صانعي السياسات والمؤسسات المالية يجب أن يركزوا على تحسين المعرفة المالية وزيادة الشمول المالي لتعزيز الوصول إلى التمويل الخارجي لأصحاب المشاريع.

– الفجوة البحثية

- تعتبر هذه الدراسة استكمالا للدراسات السابقة والتي تطرقت لقضايا ذات العلاقة بالموضوع، وهو تأثير الثقافة المصرفية على الشمول المالي دراسة تطبيقية على البنوك في مصر لما لها الأثر الكبير في تحقيق الاستقرار والشمول المالي.

- تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطار النظري من حيث تناول الأبعاد الثلاثة للشمول المالي(الوصول للخدمات المالية, واستخدام الخدمات المالية, وجودة الخدمات المالية). ولكن اختلفت في مجال التطبيق ومكان التطبيق.
- لا توجد دراسات سابقة فى حدود علم الباحث سعت للربط بين الثقافة المصرفية والشمول المالي البنوك في مصر بمدينة قنا.
- تأتي هذه الدراسة منسجمة مع التوجهات العالمية لتعزيز الشمول المالي الدولي، بالإضافة إلى الجهود التي تقوم بها البنوك المصرية من اجل بناء وتطوير استراتيجية وطنية للشمول المالي.
- تأتي هذه الدراسة منسجمة أيضا مع التقارير الصادرة البنك الدولي والتي توصي بضرورة الأهتمام بالثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في البنوك.

(3) مشكلة البحث

في الوقت الحالي، يقع العديد من الأشخاص في فخ الاحتيال والاختلاس المرتكب من قبل أطراف غير مسؤولة، ويتعرض البعض للخداع من خلال الاستثمارات الاحتيالية واختلاس الأموال، وحتى أن البعض يقعون ضحايا للقروض عبر الإنترنت بأسعار فائدة مرتفعة للغاية، وذلك لأن هناك العديد من الأشخاص الذين لا يزالون يغريهم إغراء الأرباح الكبيرة، لكنهم لا يتمتعون بفهم جيد للثقافة المالية في الواقع، سيكون الأساس القوي للفهم المالي مفيدًا جدًا في التعامل مع ارتفاع حالات الاحتيال التي تضر بالمجتمع. وبالتالي، فإن التعليم المتعلق بالثقافة المالية للجمهور ضروري وعاجل للغاية (Pandeirot & Aseng, 2024) .

فمن خلال مطالعة ما كتب من دراسات سابقة فى هذا الموضوع ومطالعة الكتب، والدوريات، والبحوث، والتقارير وما ورد من معلومات على شبكة الإنترنت متعلقة بموضوع البحث، أمكن التوصل للتساؤل الرئيسي للدراسة، والمتمثل في. **"هل هناك تأثير للثقافة المصرفية على أبعاد الشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) فى البنوك المصرية؟"**

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك تأثير للثقافة المصرفية على إمكانية الوصول للخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي فى البنوك المصرية؟
- هل هناك تأثير للثقافة المصرفية على مدي استخدام الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي فى البنوك المصرية؟
- هل هناك تأثير للثقافة المصرفية على جودة الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي فى البنوك المصرية؟

(4) فروض الدراسة

في ضوء أهداف البحث والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث يمكن صياغة فرضية الدراسة الرئيسية علي النحو التالي: **"يوجد تأثير إيجابي للثقافة المصرفية على مستوي الشمول المالي فى البنوك المصرية"**

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

– للثقافة المصرفية تأثير إيجابي على إمكانية الوصول للخدمات المالية فى البنوك المصرية.

– للثقافة المصرفية تأثير إيجابي على مدي استخدام الخدمات المالية فى البنوك المصرية.

– للثقافة المصرفية تأثير إيجابي على جودة الخدمات المالية فى البنوك المصرية.

(5) الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

(5-1) الثقافة المصرفية

تزايدت الأبحاث حول قياس الثقافة المالية وآثارها في السنوات الأخيرة، فكان التركيز على مجموعة فرعية من السكان، وتجاهلت الدراسات بعض السكان. لتحقيق نظام مالي مستدام، يجب أن تصل المعرفة المالية إلى الجميع بما في ذلك المتعلمين الذين يمكنهم أيضًا أن يكونوا مقدمي هذه المعرفة. يمثل الطلاب عنصرا كبيرا إلى حد ما في المجتمع، فهؤلاء هم مواليد الفترة من 1996 إلى 2009، وقد دخل وجودهم حاليا في مرحلة الدخول إلى عالم الطلاب الذين يعرفهم المجتمع بالمثقفين (Astuti, 2023).

تُعرف الثقافة المالية أيضًا باسم محو الأمية المالية، كلما تم تقديم محو الأمية المالية في وقت مبكر كلما كان ذلك أفضل. وذلك لأنه إذا حدث خطأ في الإدارة المالية فإنه يمكن أن يسبب مشاكل مالية، ومثالها الأكثر وضوحا هو الصعوبات الاقتصادية. ولذلك، فإن الثقافة المالية مهمة جدًا للمجتمع، وخاصة الطلاب، لتجنب الصعوبات الاقتصادية. تعد هذه الدراسة مفيدة للاقتصاديين للحصول على استراتيجيات مالية ثابتة وصانعي السياسات لتعزيز مستوى الثقافة المالية وتوفير التوجيه المالي الجدير بالثقة Van Nguyen, Nguyen, Doan, & Phan (2022).

(5-1-1) مفهوم الثقافة المصرفية

الثقافة المالية هى مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والسلوك الفردى والضرورى لاتخاذ قرارات مالية سليمة لتحقيق الرفاهية المالية الفردية, وقد قامت العديد من الدراسات بتحديد العوامل التى تؤثر على مستوى الثقافة المصرفية للأفراد (عطية، 2021).

يمكن تعريف الثقافة المالية على نطاق واسع على أنها القدرة على التعرف على منتجات السوق المالية وفهمها، وخاصة المكافآت والمخاطر من أجل اتخاذ خيارات مستنيرة. ويشير إلى القدرة على إصدار أحكام مستنيرة واتخاذ قرارات فعالة فيما يتعلق باستخدام وإدارة الأموال. ويعتبر شرطا هاما للعمل بفعالية في المجتمع الحديث. وتشير الاتجاهات في سياسات دخل التقاعد، وأنماط العمل، والتركيبة السكانية إلى أن أهميتها لا يمكن أن تزيد إلا في

السنوات المقبلة. إن رفع مستوى الثقافة المالية يدعم الإدماج الاجتماعي ويعزز رفاهية المجتمع (Ramakrishnan, 2011).

(5-1-2) استراتيجيات الثقافة المالية

تهدف مبادرة "عشان بكرة" إلى خلق منصة لأفضل الممارسات وتمكين عمليات صنع القرار على المستوى الوطني من خلال سلسلة من الأنشطة. وترتكز هذه الأنشطة على مستويين، المستوى الأول هو التثقيف والتثقيف المالي والذي يهدف إلى توفير التعليم والوعي المالي للأطفال والشباب، والمستوى الثاني هو مساعدة البنوك على ابتكار منتجات وخدمات مالية مناسبة للأطفال والشباب وتتكون هذه الأنشطة من: (العزب، 2020)

- عقد ندوات التثقيف المالي في الجامعات والمدارس بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم ووزارة الشباب والرياضة والمدارس والجامعات العالمية.
- تنظيم زيارات للبنوك والبورصة لتعريف الأطفال والشباب بالوظائف المختلفة في البنك.
- تطوير مناهج التعليم المالي مع الشركاء الدوليين ووكالات التنمية.
- تنظيم فعاليات الأسبوع المالي العالمي السنوي، وهو احتفال يقام لرفع الوعي المالي للأطفال والشباب من أجل توفير التعليم المالي وتدريب المدربين (TOT).
- تشجيع البنوك المصرية على تطوير المنتجات المالية المناسبة للشباب.

(5-1-3) مجالات الثقافة المالية

أوضح أبو زيد (2009)أن هناك مجالات أساسية يجب أن تشتمل عليها مناهج وبرامج الثقافة المالية، وهذه المجالات هي:

- **المسؤولية المالية و اتخاذ القرارات المالية:** ويتعلق ذلك باتخاذ القرارات المالية الشخصية والمسؤولية عنها، وكيفية الحصول على المعلومات المالية من مصادرها المختلفة وتقييمها، وما يتعلق بحماية المستهلك، وكيفية الحفاظ على المعلومات المالية الشخصية.
- **الدخل وفرص العمل:** ويتعلق باستكشاف خيارات أو فرص العمل، والدخل الشخصي، ومصادره، والعوامل المؤثرة على الأجور.
- **تخطيط وإدارة الأموال:** ويتعلق ذلك بكيفية وضع الخطط المالية للإنفاق والادخار، وحفظ واستخدام السجلات المالية، وكيفية استخدام وسائل الدفع المختلفة.
- **القروض والديون:** ويتعلق ذلك بتكاليف وفوائد مختلف أنواع الائتمان، وتاريخ الائتمان وأغراضه، ووسائل تجنب مشاكل الديون، والقوانين الرئيسية للائتمان الاستهلاكي.
- **إدارة المخاطروالتأمين:** ويتعلق ذلك بأنواع المخاطر وإدارتها، والممتلكات والتأمين بأنواعه، والمعاشات والتقاعد.

- **الادخاروالاستثمار:** ويتعلق بالادخار والاستثمار ومجالاتهما، والأسواق المالية، وبدائل الاستثمار والادخار، ودور الدولة في تشجيع وحماية الادخار والاستثمار.

(5-1-4) أهداف الثقافة المالية

افأد كلاً من Belousova, (2019) ,Zachary, (2018), Thi-Anh Nhu, (2019) أنه توجد مجموعة للثقافة المصرفية نذكر منها:

- ظهرت ضرورة الاهتمام بالثقافة المالية. ولم يعد يقتصر الأمر على المتعلمين بالجامعة، أو الأفراد الذين لديهم خبرة في الأمور المالية. بل أصبح من المهم أن يصبح جزءاً من حياة جميع الأفراد في مختلف المراحل العمرية، مما يساعدهم على توجيه سلوكهم الاستهلاكي بشكل صحيح.
- توضيح طبيعة الخدمات المالية، أي أن هناك العديد من الخدمات المقدمة لمختلف شرائح المجتمع، كما أن هناك الكثير من الأفراد الذين لا يعرفون القطاع المالي معلومات كافية عن هذه الخدمات، أو كيفية التعامل معها.
- تنمية مفاهيم الطلاب ومهاراتهم وقيمهم واتجاهاتهم، مع إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في عملية الاختيار واتخاذ القرار، وتعويدهم على التوفير والادخار واستثمار كل ما لديهم، والحد من هدر الاستهلاك في كافة نواحي الحياة.
- إعداد جيل يشارك في تحقيق الإصلاح الاقتصادي وإكساب الطلاب شخصية قيادية تستحق تولي المسؤولية لاحقاً، وتزويدهم بالمبادئ الاقتصادية والمهارات الإدارية لإدارة وقتهم وأموالهم وقدراتهم لتحقيق أهدافهم، وتعريفهم بها مع المفاهيم المحاسبية والتسويقية وكيفية إعداد الميزانية الشخصية والعائلية.
- تنمية مهارات الطلاب المالية من خلال توفير المعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تعاملاتهم المالية، مما يقلل من احتمالية تعرضهم للمخاطر في حياتهم العملية.

(5-2) الشمول المالي

ظهر الشمول المالي (الاستبعاد العكسي) لأول مرة في عام 1933 في دراسة عن الخدمات المالية في إنجلترا، والتي تناولت تأثير إغلاق فروع البنوك على الوصول الفعلي لعملاء المنطقة إلى الخدمات المالية المصرفية. وخلال التسعينيات أيضًا، ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجه بعض شرائح المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 تم استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة على نطاق أوسع لوصف محددات الشمول المالي. وصول الأفراد إلى الخدمات المتاحة (بوتبينة، 2018).

ويهدف الشمول المالي إلى جذب السكان "غير المقيدين" إلى النظام المالي الرسمي حتى تتاح لهم الفرصة للوصول إلى جميع الخدمات المصرفية والمالية التي تتراوح بين المدخرات والمدفوعات والتحويلات المالية إلى الائتمان والتأمين. ولا يعني الشمول المالي أن الجميع يجب أن يستفيدوا من العرض، ولا ينبغي لمقدمي الخدمات أن يتجاهلوا المخاطر والتكاليف الأخرى عندما يقررون تقديم الخدمات. وقد يؤدي كل من الاستبعاد الطوعي وخصائص

العائد على المخاطر غير المواتية إلى منع قيام أسرة أو شركة صغيرة، على الرغم من عدم كفاية الوصول. الاستخدام المحدود لخدمة واحدة أو أكثر. ولا تستلزم هذه النتائج بالضرورة التدخل السياسي. وبدلاً من ذلك، ينبغي للمبادرات السياسية أن تهدف إلى تصحيح إخفاقات السوق وإزالة الحواجز غير السوقية التي تحول دون الوصول إلى فئة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية (Haning & Jansen, 2010).

(5-2-1) مفهوم الشمول المالي

يعرف الشمول المالي بأنه الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء،(Laurent, Peter, 2014) ولا يزال الافتقار إلى الشمول المالي مشكلة بعيدة المدى. تظهر بيانات Findex لعام 2014 أن 2 مليار بالغ لا يتعاملون مع البنوك؛ انخفض هذا الرقم إلى 1.7 مليار في عام 2017، ولا يزال يمثل 40 في المائة من البالغين في العالم .(Demirguc-Kunt, Klapper, Singer& Ansar, 2018)

وبالتالي يعد الشمول المالي، الذي يُقاس بقدرة الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، هدفًا مهمًا للتنمية الاقتصادية، وخاصة التنمية المالية؛ وبناء على ذلك، فقد قيل إنها أداة سياسية مهمة يمكن أن تساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومن ثم، فمن الأهمية بمكان أن يدرك صناع السياسات محركات الشمول المالي وكيف يمكن أن تتأثر بالسياسات الوطنية. ولا يوجد فرق بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي أو عدم المساواة، ولكن الأدلة الموجودة تشير إلى هذا الاتجاه (Grohmann, Klühs & Menkhoff, 2018)

(5-2-2) أبعاد الشمول المالي

أوضح التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) مجموعة أبعاد للشمول المالي وهي: بوتبينة (2018)

- **الوصول إلى الخدمات المالية:** يشير الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية من البنوك وجميع أجهزة الصراف الآلي. تتطلب مستويات الوصول إلى الخدمات المالية تحديد العوائق المحتملة أمام إنشاء حساب مصرفي، مثل: التكلفة، والقرب من نقاط الخدمة المصرفية (الفروع، أجهزة الصراف الآلي،...) والوصول إلى البيانات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية. الخدمات من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.
- **استخدام الخدمات المالية:** يعتمد الوصول إلى الخدمات المالية على مدى حصول العملاء على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المصرفية والقطاع المصرفي. إن تحديد مدى الوصول إلى الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام استخدامها ومدى توفرها خلال فترة زمنية معينة.
- **جودة الخدمات المالية:** يعد تقديم خدمات مالية جيدة أحد التحديات المطروحة، حيث يتطلب الأمر من المتخصصين الدراسة والقياس والمقارنة واتخاذ الإجراءات بناءً على أدلة واضحة فيما يتعلق بتطبيق الخدمات المالية عالية الجودة. إن بعد الجودة في الشمول المالي ليس بعداً واضحاً ومباشراً حيث أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية نوضحها: تكلفة الخدمة، وعي المستهلك، وغيرها، بالإضافة إلى خدمات رعاية المستهلك، الضمانات المالية، المنافسة في السوق، وثقافة المستهلك.

(3-2-5) أهمية وأهداف الشمول المالي، (صابر،2023):

- الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي.
- الشمول المالي يساعد علي تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية.
- الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية.
- الشمول المالي يساعد علي أتمتة النظام المالي.

(4-2-5) مبادئ الشمول المالي

تبنت مجموعة العشرين مجموعة من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي، حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول نحو (2) مليار من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف هذه المبادئ أيضا إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات وتتمثل هذه المبادئ بما يلي (الشاعر،2021):

- **القيادة:** هناك التزام حكومي واسع النطاق بتشجيع الوصول الشامل للمساعدة في التخفيف من حدة الفقر.
- **التنوع:** تنفيذ السياسات التي تشجع المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتقديم خدمات مالية متنوعة وبأسعار معقولة، مثل خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي الخدمات. هذه الخدمات.
- **التطوير:** استخدام التكنولوجيا المتقدمة والأدوات المؤسسية اللازمة لتوسيع الوصول إلى النظام المالي. مع الإشارة إلى نقاط الضعف في البنية التحتية.
- **الحماية**: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها لدى الحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين.
- **التمكين:** يُمكن محو الأمية المالية للأفراد من السيطرة على مستقبلهم المالي للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
- التعاون: خلق بيئة مؤسسية مناسبة لنشر الخدمات المالية ضمن إطار واضح للمساءلة والمساءلة الحكومية، والعمل أيضاً على تشجيع الشراكة والتشاور والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.
- **المعرفة:** الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة لاستخدام السياسات القائمة على الأدلة، وتقييم التقدم، وغيرها من الأدوات.

- **التناسب:** بناء إطار سياسي وتنظيمي يقلل من المخاطر ويعظم الفوائد من المنتجات المالية المتقدمة على أساس فهم الثغرات والعقبات الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة التغلب عليها.
- **الإطار:** عند وضع إطار تنظيمي للوصول الشامل، مع الأخذ في الاعتبار المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية وإطار تنظيمي مرن يعتمد على مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

ووفقاً لما سبق، فإن الشمول المالي يمكن تعريفه بانه هو خطة استراتيجية بعيدة الأمد تعمل على توصيل الخدمات المالية والمصرفية بأسعار معقولة وبسهولة وبمسؤولية لكافت أفراد المجتمع سواء كان.

(5-2-5) سياسات الشمول المالي

توجد مجموعة من سياسات الشمول المالي سوف نقوم بتوضيحها: (Haning and Jansen, 2010)

– الوكيل المصرفي

وقد أثبتت سياسات البنوك التي تتعاقد مع نقاط بيع التجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا. هذه السياسات هي تأثير قنوات البيع بالتجزئة الحالية والصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت ليست فقط وكلاء للبنوك ولكنها وكلاء للشمول المالي.

– المدفوعات عبر الهاتف المحمول

يفتح انتشار الهواتف المحمولة منفذاً جديداً آخر لتقديم الخدمات المالية لمن لا يتعاملون مع البنوك. وقد أدت هذه التكنولوجيا الحديثة إلى زيادة كبيرة في تكلفة المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، أصبحت عمليات النقل أسهل حيث يتم تسليمها في نفس الوقت. كما أدى وجود النقود الإلكترونية إلى توسيع حدود نقاط الوصول والحاجة إلى حمل النقود. استقطاب العملاء الذين لم يتعاملوا مع البنوك سابقاً.

– مختلف مقدمي الخدمات

اعتمد أصحاب القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر الترخيص لمجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات التأمين والودائع، تسعى استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية للتمويل الأصغر، وتشمل: التراخيص المتخصصة للمؤسسات العاملة في مجال التمويل الأصغر. الودائع الصغيرة، والتراخيص المصرفية للتحويلات المصرفية إلى المنظمات غير الحكومية، فضلاً عن المؤسسات المالية غير المصرفية الرخيصة.

– إصلاح بنك الدولة

تلعب البنوك الحكومية في العديد من البلدان دورًا مهمًا في القطاع المصرفي وفي تحسين تقديم الخدمات المالية للفقراء. ومع وجود 73 إلى 102 دولة تمتلك ما يعادل 15% من البنوك كأصول، فإن البنوك العامة هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية التي لديها فروع كبيرة، خاصة وأن البنوك العامة تستخدم على نطاق واسع

لتشجيع الادخار والائتمان في المناطق ذات الأهمية التجارية القليلة مثل الزراعة والإسكان وتنفيذ البرامج. اجتماعي.

– حماية المستهلك

إن عدم تناسق المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية. ويتضخم هذا الخلل عندما يكون لدى العملاء خبرة قليلة، في حين تكون الخدمات المالية أكثر تعقيدا. ومن ثم، فإن النهوض بالشمول المالي يهدد بوجود عملاء أكثر ضعفا وعديمي الخبرة. تتأكد العديد من المؤسسات المالية من حصول العملاء على خدمة جيدة، إلا أن بعضها يسيئ استخدام المعلومات لزيادة أرباحه على حساب العملاء المثقلين بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم.

– الهوية المالية

في العديد من البلدان، لا يتم توفير المعلومات الائتمانية إلا لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات فوائد خفض التكاليف التي توفرها سجلات الائتمان. والأهم من ذلك، أن بعض العملاء ليس لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب. وقد بدأ صناع السياسات في معالجة المشاكل التي تمنع العملاء من الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية من خلال تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بالحسابات المصرفية ونوع الوثائق الشائعة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض.

(6) الدراسة الميدانية

بعد أن تم التطرق إلى الجانب النظري للعلاقة في الأجزاء السابقة، سيقوم هذا الفصل بالتمهيد للقيام بالدراسة التطبيقية من أجل تحقيق أهداف وفروض الدراسة والإجابة على جميع أسئلتها, وذلك من خلال عرض لمنهجية الدراسة الميدانية من حيث أسلوب الدراسة وتصميمها، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة واختيارها، وكذلك الأداة التي تم استخدامها في جمع البيانات وطرق جمعها، واختبار صدق الأداة وثباتها، وبناء نماذج الدراسة الهيكلية، هذا بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

– مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث الأصلي من جميع البنوك الحكومية والخاصة العاملة بمدينة قنا (والتي تمثل عاصمة محافظة قنا بصعيد مصر) بإجمالى 17 بنك وذلك. ونظراً لرفض 9 بنوك من التعاون مع الباحث في توزيع استمارات الاستبانة لتجميع البيانات من عملائها، فقد انخفض حجم مجتمع البحث الأصلي إلي 8 بنوك. (مركز المعلومات بمحافظة قنا)

عينة البحث: نظراً لكبر حجم مجتمع عملاء تلك البنوك. فقد تقرر أخذ عينة عشوائية طبقية من عملاء تلك البنوك. وبالتالي فقد تم تحديد حجم العينة الإجمالية المطلوبة للدراسة من تلك البنوك الثمانية عند مستوى معنوية 5% وذلك بالاعتماد على معادلة (Stephen Thompson)، والتي تستخدم لحساب حجم العينة من مجتمع معلوم، والتي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = \frac{N \times P\,(1-P)}{[N-1\,(d^2 \div z^2)] + P(1-P)}$$

حيث: N: تمثل حجم المجتمع، d: نسبة الخطأ وتساوى 0.05، p: نسبة توافر الخاصية والمحايدة وتساوى 0.5، z: تمثل الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوى 1.96

وبذلك تم تحديد حجم عينة الدراسة بحيث تبلغ (384) مستقصي أو عميل من كافة البنوك، وهي نفس النتيجة التي نحصل عليها بالاعتماد على معادلة (Kergeie & Morgan) والتي تعرف بمدخل "الرابطة الأمريكية للتربية" والتي تأخذ الصيغة التالية:

$$n = \frac{x^2 NP\,(1-P)}{[d^2\,(N-1)] + x^2 P(1-P)}$$

حيث: x^2: تمثل كاى تربيع (Chi-Square) عند df=1

كما تقرر زيادة حجم العينة بنسبة 10% لمقابلة أي فقد أو استبعاد في الاستبانات نتيجة لعدم الجدية في الردود أو لعدم استيفاء بعض الإجابات المطلوبة، وبالتالي بلغت العينة النهائية (423) مستقصي. وبعد تحليل ردود المستقصين باستمارات الاستبانات تم استبعاد (22) استبانة لقيام هؤلاء المستقصين بإعطاء نفس الإجابة على جميع عبارات الاستبانة فيما يسمى (Unengaged responses). وبالتالي تم التوصل إلى عينة نهائية من المستقصين تبلغ (401) مستقصي، وبالتالي بلغ معدل الاستجابة 94.8% من إجمالي العينة المسحوبة. وهنا يوضح الجدول (1) التالي توزيع مجتمع وعينة الدراسة حسب الإدارة كما يلي:

جدول 1: توزيع مجتمع وعينة البحث بناء على البنوك

	إجمالى العملاء	الاستبيانات الموزعة	المستبعدة	النهائية	%
البنك الأهلي		104	4	100	96.2
بنك مصر		157	6	151	96.2
بنك القاهرة		26	1	25	96.2
بنك قناة السويس		16	1	15	93.8
بنك ناصر الاجتماعي		22	2	20	90.9
البنك الزراعي المصري		34	4	30	88.2
بنك الإسكندرية		26	1	25	96.2
بنك أبوظبي الإسلامي		38	3	35	92.1
الإجمالى		**423**	**22**	**401**	**94.8**

– **أداة جمع البيانات**

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض. وقد احتوت الاستبانة على 5 أسئلة، بالإضافة إلى مقياس للاتجاهات مكون من 39 عبارة. وقد تمت صياغة هذه العبارات بحيث يتم الاستجابة لها وفقاً لمقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد والمكون من خمس درجات للموافقة، حيث تعطى كل درجة منها استجابة معينة، وبذلك يكون اتجاه المقياس كالتالي:

غير مو افق بشدة	غير مو افق	محايد	مو افق	مو افق بشدة
1	2	3	4	5

ويتم عكس قيم هذه الاستجابات في حالة العبارات السلبية. وقد توزعت أسئلة وعبارات الاستبانة على مجموعة من الأجزاء والمحاور والأبعاد الفرعية وهي:

- **المقدمة والتعريف بالباحث والدراسة:** وفى هذا الجزء تم التعريف بالباحث والدراسة وأهميتها، كما تضمن تحفيز المبحوثين للإجابة على أسئلة الاستبانة.
- **القسم الأول (البيانات الشخصية والوظيفية للمستقصين):** وقد تضمن ثلاثة أسئلة تغطي البيانات الشخصية الأساسية لجميع المستقصين وهي الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي. مع سؤال عن البيانات الوظيفية للمستقصين (المهنة). هذا بالإضافة إلى أسئلة تغطى مدى علاقة المستقصى بالبنك مثل تحديد البنك الذى يتعامل معه, ومدة الاشتراك بالبنك.
- **المحور الأول (المتغير المستقل: الثقافة المصرفية):** ويتضمن 22 عبارة والتي تكشف عن اتجاهات مفردات عينة المستقصين حول مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك بمدينة قنا. وهي مجموع المعارف والمفاهيم والمهارات والمحفزات والثقة التي تسمح للأفراد باتخاذ القرار المالي الصحيح بغية تحقيق الرفاهية المالية للأفراد والمجتمع.
- **المحور الثاني (المتغير التابع: الفعالية التنظيمية):** وهو يتضمن 17 عبارة تعكس اتجاهات مفردات عينة المستقصين حول مستوي الشمول المالي بمدينة قنا، والمتمثل في إتاحة كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لأكبر عدد من المجتمعات، والمؤسسات، وأفراد المجتمع ذات الدخل المنخفض. ومن مؤشرات قياسها تم تقسيم هذا المحور لثلاث أبعاد فرعية، وهي؛ *i*) الوصول للخدمات المالية؛ (5 عبارات)، *ii*) استخدام الخدمات المالية؛ (5 عبارات)، وأخيراً iv) جودة الخدمات المالية؛ (7 عبارات). وهذا يعني أن يكون لكل فرد أو مؤسسة قدرة على الوصول إلى أدوات ومنتجات مالية تكافئ احتياجاتهم وقدراتهم المادية، من خلال المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك.

– **خصائص عينة البحث**

يتولى هذه الجزء عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة سواء من حيث البيانات الشخصية والوظيفية للمستقصين كالجنس، والعمر، والمستوي التعليمي، والمهنة. بالإضافة إلي البنك الذى يتعامل معه المستقصي، ومدة الاشتراك بالبنك. وذلك كما يتضح من الجدول (3-2).

جدول 2: الخصائص الديموغرافية لعينة المستقصين

المتغيرات الديموغرافية	الفئة	التكرارات	%
الجنس (النوع)	ذكر	290	72.3
	أنثي	111	27.7
العمر	أقل من 20 سنة	36	9
	من 20 لأقل من 35 سنة	219	54.6
	من 35 لأقل من 50 سنة	118	29.4
	50 سنة فأكثر	28	7
المؤهل العلمي	متوسط	86	21.4
	جامعي	217	54.1
	دراسات عليا	41	10.2
	أخري	57	14.2
مدة الاشتراك بالبتك	أقل من سنة	67	16.7
	من 1 لأقل من 3 سنوات	74	18.5
	من 3 لأقل من 5 سنوات	85	21.2
	5 سنوات فأكثر	175	43.6
المهنة	عمل حكومي	108	26.9
	قطاع خاص	102	25.4
	صاحب مهنة حرة	39	9.7
	أخري	152	37.9
البنك	البنك الأهلي	100	24.9
	البنك الزراعي	30	7.5
	بنك الإسكندرية	25	6.2
	بنك القاهرة	25	6.2
	بنك قناة السويس	15	3.7
	بنك مصر	151	37.7
	بنك ناصر الاجتماعي	20	5
	بنك أبوظبي الإسلامي	35	8.7

ويتضح من الجدول أن غالبية عينة المستقصين من الذكور بنسبة (72.3%) مقابل (27.7%) فقط للإناث، مما يعكس تدني مستوي تمكين المرأة وانخفاض مستوي شمولها مالياً (أي انخفاض قدرتها علي الوصول واستخدام خدمات مالية بنكية جيدة). وبالنسبة لعمر المستقصين فهي تميل للفئات الشبابية، فنجد سيطرة الفئة العمرية (من 20 لأقل من 35 سنة) علي أكثر من نصف عينة المستقصين (54.6%)، وذلك مقابل (29.4%) للفئة العمرية

(من 35 لأقل من 50 سنة)، أما العملاء صغار السن (أقل من 20 سنة) فلم يتعدى نسبتهم من العينة (9%)، وبالتالي لم يتجاوز نسبة المستقصين كبار السن (50 سنة فأكثر) (7%) من إجمالي العينة.

ومثل العمر احتوت عينة المستقصين على كافة المؤهلات العلمية، ولكنها تميل أكثر نحو المستقصين ذوى التعليم المرتفع؛ حيث نرى أن أكثر من نصف عينة الدراسة من المستقصين ذو المستوي التعليمي الجامعى (54.1%)، وفوق الجامعى (10.2%)، وذلك مقابل (35.6%) للمستقصين ذو التعليم المنخفض، والمتوسط، وفوق المتوسط. وبالتالى فإن الفئة المسيطرة فعلياً فى عينة الدراسة هى المستقصين ذوى التعليم المرتفع وهو شيء جيد يُعطى مصداقية للنتائج, فمن الطبيعى كلما ارتفع مستوى تعليم للمستقصين ارتفع إدراكهم أكثر لمتغيرات الدراسة. وبالنسبة للمهنة الوظيفية؛ فقد توزعت عينة المستقصين ما بين (26.9%) يعملون بالقطاع الحكومي، (25.4%) يعملون بالقطاع الخاص، (9.7%) أصحاب مهن حرة، أما باقي النسبة فللمهن الأخرى.

وبالانتقال لمدة الاشتراك بالبنك؛ فهي تميل نحو المستقصين القدماء بالبنوك، حيث يبلغ نسبة المستقصين الذين مر علي اشتراكهم بالبنك (5 سنوات فأكثر) (43.6%)، وتقل هذه النسبة تدريجياً كلما قل مدة اشتراك المستقصين بالبنوك، حتي نصل للمستقصين الذي تقل مدة اشتراكهم بالبنوك عن سنة واحدة لتبلغ نسبتهم (16.7%) من إجمالي العينة. وأخيراً بالنسبة للبنوك التي يتعامل معها المستقصين بعينة الدراسة؛ فنجد أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من عملاء بنك مصر بنسبة (37.7%)، يليهم عملاء البنك الأهلي بنسبة (24.9%)، ثم عملاء بنك أبوظبي الإسلامي (8.7%)، وهكذا حتي نصل لعملاء بنك قناة السويس الأقل تمثيلاً بعينة الدراسة، حيث تبلغ نسبتهم (3.7%) من العينة.

وبالتالي يتضح أن غالبية عينة الدراسة من الذكور، كما أن أكثر من نصف هذه العينة من الفئة الشبابية (من 20 لأقل من 35 سنة)، ومن الحاصلين على الشهادات الجامعية. وأغلبهم من المستقصين الذين مر علي اشتراكهم بالبنك (5 سنوات فأكثر). وفي المقابل احتوت عينة المستقصين على كافة المهن والبنوك بشكل متناسب.

– اختبار قائمة الاستبانة (الخصائص أو الشروط السيكومترية)

حتى نتمكن من الثقة في جمع البيانات ومدى ملائمة أساليب جمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة فلابد من اختبار صدق وثبات أداة جمع البيانات (الاستبانة) كما يلي:

– اختبار صدق عبارات الاستبانة (Validity Analysis)

وهو يعد أحد أهم الشروط الواجب توافرها في أدوات القياس، وتعرفه (1990) Anastasi بأنه يعنى ما الذي يقيسه الاختبار وكيفية صحة هذا القياس، ويعرفه (1951) Lindquist بأنه الدقة التي يقيس بها الاختبار ما وضع من أجله. وعموماً يشير صدق قائمة الاستبانة إلى مدى قدرة ومناسبة المقياس لقياس ما يرغب الباحث في قياسه فعلاً، والصدق صفة تتعلق بنتائج الاختبار وليس بالاختبار نفسه، ولا يوجد اختبار عديم الصدق تماماً أو تام الصدق. وقد تعرض مفهوم الصدق للكثير من التعديل تبعاً لانتشار واتساع حركة الاختبارات والمقاييس في العلوم الإنسانية المختلفة، حيث أصبح هناك أنواعاً مختلفة من الصدق، ولكن في الآونة الأخيرة أصبح اهتمام الباحثين أكثر انصبابا على استخدام التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي (لعون، عايش، 2016). لذلك قام

الباحث بالتأكد من صدق عبارات الاستبانة من خلال التحليل العاملي الاستكشافي، والتحليل العاملي التوكيدي، هذا بالإضافة إلى الصدق الظاهري، وذلك كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتحقق من صدق محتوى الاستبانة (Contently Validity) والتأكد من أنه يخدم أهداف الدراسة، فقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري (Face Validity) من خلال الاعتماد بشكل مبدئي في تصميم عبارات الاستبانة على دراسات سابقة محكمة استخدمت نفس متغيرات الدراسة. كما تم عرض تلك الصورة المبدئية للاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الدراسة. حيث طُلب إليهم دراسة الاستبانة، وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، والنظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، وتقويم مستوى الصياغة اللغوية، والإخراج، بالإضافة إلى أي ملاحظات يرونها مناسبة سواء كانت بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكمين لازماً.

وقد قام الباحث بدراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، وأجرى التعديلات في ضوء أراء وتوصيات هيئة التحكيم مثل؛ تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة، وحذف بعض الفقرات، وتصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية، وعلامات الترقيم. وذلك للوصول إلى الشكل النهائي للاستبيان والتي سيتم توزيعهما. وقد اعتبر الباحث (وذلك بالاتفاق مع المشرفين) أن أخذ الصورة المبدئية لعبارات الاستبانة من دراسات سابقة محكمة، بالإضافة إلى تحكيمها بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة، وبالتالي اعتبر الباحث أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له.

ثانياً: التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) (EFA)

يضطلع التحليل العاملي الاستكشافي بالعديد من الأدوار المتنوعة والمتباينة، والتي يمكن اختزالها في دورين رئيسيين هما:

- اختزال تعدد المتغيرات المقاسة (أو المشاهدة أو الملاحظة أو الظاهرة) إلى متغير كامن واحد، أو متغيرين كامنين، أو عدد قليل من المتغيرات الكامنة تمثل جل المعلومات التي تنطوي عليها العلاقات البينية للمتغيرات المقاسة (أي بدون أن يترتب عن اشتقاق متغير أو بضع متغيرات كامنة من عدد كبير من المتغيرات الأصلية إهدار كبير للمعلومات التي تنطوي عليها المتغيرات الأصلية). مما يفيد في عملية التنظير لموضوع معين باستعمال متغيرات محدودة في الإطار النظري، مما يساعد في وضوح التنظير، وتركيزه، وعدم تشتته نتيجة تعدد المتغيرات.
- الكشف عن البنية العاملية الكامنة، أو مساحات الدلالة المشتركة التي تكمن وراء تعدد المتغيرات المقاسة. فإذا كانت المتغيرات المقاسة تمثل المتغيرات المباشرة التي يتعامل معها الباحث كفقرات الاستبانة، فإن العوامل أو المتغيرات الكامنة تمثل المساحات المشتركة من الدلالة أو العلاقة التي تجمع بين شتات المتغيرات الأصلية، ويسمي هذا القاسم المشترك من العلاقات بين المتغيرات المقاسة بالبنية الكامنة (أو البنية العاملية) التي تفسر العلاقات التي تجمع المتغيرات المقاسة.

ويُشترط قبل إجراء التحليل العاملي التحقق من مدي مناسبة المتغيرات المقاسة لإجراء هذا التحليل؛ حيث تقترح الدراسات السابقة بأن حجم البيانات (العينة) الكافي لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي هو50 مفردة/مستقصي فأكثر، كما يجب ألا تقل علاقات الارتباط بين المتغيرات المقاسة قيد التحليل العاملي عن (0.30)، كذلك يجب ألا تقل قيمة اختبار (Kaiser-Meyer-Olkin) (KMO) عن (0.50). وأخيراً ضرورة أن يكون قيمة (χ^2) لاختبار Bartlett دال إحصائياً عند مستوي (0.05).

ويمكن معرفة عدد العوامل التي تفسر العلاقات التي تجمع المتغيرات المقاسة التي تستهدف قياس مفهوم معين بشكل مبدئي من خلال عدد العوامل التي تكون فيها قيمة الجذر الكامن لديها أكبر من 1، حيث تتمحور هذه الطريقة على أن الحد الأدنى من التباين الذي يفسره العامل الكامن يجب أن يكون أكبر من مقدار التباين الذي يفسره المتغير المقاس الواحد. وبعد تعيين عدد العوامل الكامنة يستعمل التدوير في التحليل العاملي لتحقيق مبدأ البناء البسيط، ويقصد به أن كل عامل كامن تتشبع عليه مجموعة من المتغيرات المقاسة تشبعًا مرتفعًا، وتتشبع في ذات الوقت على باقي المتغيرات المقاسة تشبعًا منخفضًا، وأنّ كل متغير مقاس تشبع تشبعا مرتفعًا على عامل واحد فقط، وتشبعًا منخفضًا مع بقية العوامل، ومن هذه الطرق طريقة التدوير المتعامد، مثل طريقة (Varimax). ولتسمية العوامل المهمة ووصفها كمكون رئيسي للبناء الفرضي للسمة المستهدفة ينظر إلى مقدار شيوع بنود المتغير بالعامل، ومقدار الشيوع الأكثر استعمالا في الدراسات وهو استخدام القيمة المطلقة (0.30).

وفيما يلي سيتم القيام بالتحليل العاملي الاستكشافي لمتغيري الدراسة، باستخدام أسلوب استخراج Principal Components Analysis (PCA)، وطريقة التدوير Varimax، وتم الاعتماد على قياس المعايير، الجذر الكامن (Eigenvalue > 1 rule)؛ واختبار فحص العوامل (Scree plot)؛ والنسبة التراكمية للتباينات المستخرجة (The Cumulative Percent of Variance Extracted)، وطريقة التحليل الموازي (Parallel Analysis). وذلك كما يلي:

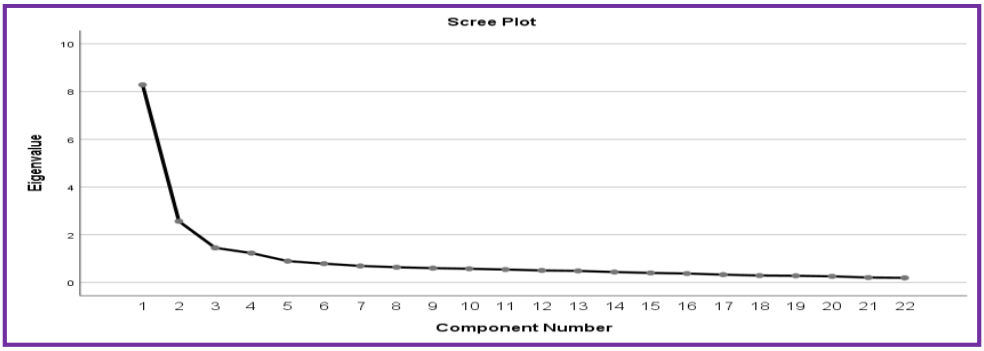
– دراسة طبيعة البناء العاملي الاستكشافي لمقياس الثقافة المصرفية

الخطوة الأولي؛ وفيها سيتم التحقق من أن المتغيرات المقاسة (العبارات) قيد الدراسة صالحة للتحليل العاملي الاستكشافي، حيث بلغت عينة الدراسة 401 مستقصي، وبالتالي فهي تتجاوز بكثير الحد الأدنى المطلوب وهو 50 مستقصي. كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي بملحق الدراسة وجود علاقات ارتباط بين المتغيرات المقاسة قيد التحليل لهذا البُعد تفوق (0.30)، كما يتضح من أسفل الجدول (3-3) أن قيمة اختبار KMO قد بلغت (0.901) وهي بذلك تفوق قيمة المعيار المطلوب لهذا الاختبار (0.50). وأخيراً جاءت قيمة (χ^2) لاختبار Bartlett لتعادل (4528.004) وهي بذلك دالة إحصائياً عند مستوي 1%. وبالتالي كل ذلك يُدعم مناسبة المتغيرات المقاسة لإجراء التحليل العاملي الاستكشافي. أما **الخطوة التالية**؛ تم فيها استخراج العوامل والمعايير المتعلقة بذلك، كما بالجدول (3-3) التالي.

جدول 3: التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الثقافة المصرفية

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of variance	Cumulative %	Total	% of variance	Cumulative %
1	8.282	37.645	37.645	8.282	37.645	37.645
2	2.563	11.652	49.297	2.563	11.652	49.297
3	1.451	6.594	55.891	1.451	6.594	55.891
4	1.229	5.588	61.479	1.229	5.588	61.479
5	0.896	4.071	65.551			
6	0.788	3.581	69.132			
7	0.692	3.145	72.277			
..	...	...	...			
..	...	...	...			
22	0.192	0.873	100.00			
KMO and Bartlett's Test						
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.						0.901
Bartlett's Test of Sphericity				Chi-Square		[4528.004]***

ملحوظة: *** تُشير إلى وجود دلالة إحصائية عند مستوى 1%.



شكل 1: مخطط Scree للتحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الثقافة المصرفية

والذي يتبين منه وجود 22 متغير مقاس (فقرة أو عبارة) تخص الثقافة المصرفية بالبنوك المصرية تم إدخالهم في التحليل، وطبقاً للقاعدة المشار إليها أعلاه بأن العوامل التي تفسر العلاقات التي تجمع المتغيرات المقاسة التي تستهدف قياس مستوي الثقافة المصرفية بالبنوك المصرية لأبد أن يكون قيمة الجذر الكامن لديها أكبر من 1، وعليه تُشير البيانات المعروضة بالجدول إلى وجود 4 عوامل مبدئية قد تمثل المتغيرات الكامنة لمستوي الثقافة المصرفية. حيث يفسر العامل الأول حوالي ما قيمته 8.282 من المقياس وبنسبة حوالي (37.6%) من التباين، ثم يليه العامل الثاني حيث يفسر ما قيمته 2.563، وبنسبة (11.7%). حتى نصل إلى العامل الرابع والأخير والذي يمثل قيمته 1.229 فقط وبنسبة (5.6%). وبالتالي يتضح أنه يمكن تفسير الدلالة المشتركة التي تلتقي فيها

المتغيرات المقاسة على تعددها الظاهري التي تستهدف قياس مستوي الثقافة المصرفية بالبنوك المصرية من خلال عامل واحد فقط، وهو العامل الأول والذي يُفسر 37.6% من التباين.

جدول 4: مصفوفة المكونات (معاملات التحميل) لعبارات متغير الثقافة المصرفية

كود العبارات	العبارات	معاملات تحميل العبارات			
		1	2	3	4
A1	أشعر بمزيد من السعادة كلما زادت الأموال التى أمتلكها	0.574	-0.478	0.263	-0.005
A2	يساعدنى المال على شراء احتياجاتى لكى اصبح أكثر سعادة	0.595	-0.419	0.386	-0.012
A3	يساعدنى المال فى تحقيق أهدافى	0.641	-0.395	0.375	0.118
A4	أشعر بالتعاسة اذا لم أمتلك المال	0.602	0.142	0.171	-0.424
A5	أشعر بالأمان لامتلاكي كمية من الاموال	0.684	-0.032	0.103	-0.431
A6	يعتبر المال نوع من القيمة	0.706	0.031	0.292	-0.317
A7	المال أقل أهمية من وقت الفراغ	0.604	0.405	0.055	0.092
A8	المال مهم لبناء صداقة مع الناس الذين أجدهم متعاطفين معى	0.607	0.583	0.018	-0.106
A9	أعتقد أن امتلاكى للمزيد من المال يكسبنى مزيد من الاصدقاء	0.612	0.614	-0.023	-0.112
A10	أثق فى الاعلانات المالية	0.558	0.596	-0.024	-0.038
A11	يمكن توظيف المال فى شراء احتياجاتى وليس لادخارها	0.527	0.301	0.106	0.429
A12	أفضل انفاق أموالى بدلا من ادخارها	0.505	0.459	0.167	0.402
A13	توفير المال مهم لى	0.684	-0.128	0.320	-0.066
A14	قيمة الاموال الان تساوى أكثر مما ستكون عليه فى المستقبل (مدخرات)	0.524	0.041	0.164	0.504
A15	عندما يكون الربح كثير فأنا على استعداد لتحمل المخاطر	0.585	-0.128	-0.290	0.152
A16	أحاول دائما الحصول على معلومات قبل اتخاذ قرار مالى	0.653	-0.389	-0.160	0.193
A17	لاتخاذ القرارات المالية أحاول الاعتماد على مستشارين خارجيين	0.624	-0.004	-0.383	-0.048
A18	أراقب أموالى بصفة مستمرة	0.725	-0.263	-0.153	-0.035
A19	أهتم بمقترحات والدى وأصدقائى المقربين عند اتخاذ قرار مالى	0.585	-0.041	-0.459	-0.182
A20	المال الذى عملت من أجله يساوى أكثر بالنسبة لى	0.640	-0.222	-0.300	0.060
A21	أقوم دائما بادخار أموالى فى نفس البنك	0.597	-0.044	-0.406	-0.002
A22	المال مهم بالنسبة لى لأنه من خلاله يمكننى مساعدة الاخرين ودعمهم	0.612	-0.369	-0.222	0.111

كما يتضح من الشكل (3-1) وجود تسع أربع عوامل كامنة موازية للمحور الرأسي الذي يمثل الجذر الكامن. حيث تشير النقاط بالشكل أن المكونات (العوامل) الأولى والثانية والثالثة والرابعة أكبر من الواحد الصحيح وتبعد الأولي عن الثانية، والثالثة، والرابعة بمسافات واضحة.

وأخيراً يلاحظ من الجدول (3-4) أن قيمة معاملات التحميل للمتغيرات المقاسة في المكون العاملي الأول تتراوح ما بين (0.505– 0.725)، وتتراوح ما بين (0.004 – 0.596) للمكون العاملي الثاني، (0.018 – 0.459) للمكون العاملي الثالث، وأخيراً (0.002 – 0.504) للمكون العاملي الرابع. وبالتالي فإن المكون العاملي الأول يشتمل على كافة المتغيرات المقاسة الخاصة بالثقافة المصرفية في البنوك المصرية، وذلك دون استثناء أي عبارة، لأن كل العبارات بالمكون العاملي الأول تزيد عن معامل التحميل المعياري للعبارات البالغ 0.4.

– دراسة طبيعة البناء العاملي الاستكشافي لمقياس الشمول المالي

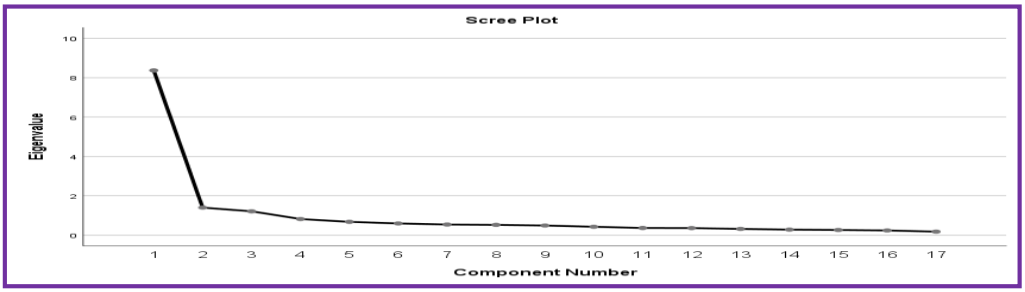
وبالمثل في الخطوة الأولي تم التحقق من أن المتغيرات المقاسة للشمول المالي صالحة للتحليل العاملي الاستكشافي، أما في الخطوة التالية، تم استخراج العوامل والمعايير المتعلقة بذلك، واختيار أسلوب الاستخراج المناسب، كما موضح بالجدولين (3-5)، (3-6) بالإضافة للشكل (3-2).

جدول 5: التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الشمول المالي

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of variance	Cumulative %	Total	% of variance	Cumulative %
1	8.370	49.237	49.237	8.370	49.237	49.237
2	1.398	8.225	57.462	1.398	8.225	57.462
3	1.207	7.103	64.564	1.207	7.103	64.564
4	0.815	4.797	69.361			
5	0.674	3.963	73.324			
6	0.592	3.481	76.805			
..	...	...	...			
..	...	...	...			
17	0.175	1.028	100.00			
KMO and Bartlett's Test						
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.						0.922
Bartlett's Test of Sphericity				Chi-Square		[4078.481]***

ملحوظة: *** تُشير إلى وجود دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

وبالمثل يتبين من الجدول (3-5) وجود 17 متغير مقاس يخص مستوي الشمول المالي بالبنوك المصرية تم إدخالهم في التحليل، وتُشير البيانات المعروضة بالجدول إلى وجود ثلاث عوامل مبدئية قد تمثل المتغيرات الكامنة لمستوي الشمول المالي. حيث يفسر العامل الأول حوالي ما قيمته 8.370 من المقياس وبنسبة حوالي (49.2%) من التباين، ثم يليه العامل الثاني حيث يفسر ما قيمته 1.398، وبنسبة (8.2%). حتى نصل إلى العامل الثالث والأخير والذي يمثل قيمته 1.207 فقط وبنسبة (7.1%). وبالتالي يمكن تفسير الدلالة المشتركة التي تلتقي فيها المتغيرات المقاسة على تعددها الظاهري التي تستهدف قياس الشمول المالي من خلال عامل واحد فقط، وهو العامل الأول والذي يُفسر 49.2% من التباين.



شكل 2: مخطط Scree للتحليل العاملي الاستكشافي لمتغير الشمول المالي

جدول 6: مصفوفة المكونات (معاملات التحميل) لعبارات متغير الشمول المالي

العبارات	معاملات تحميل العبارات	كود العبارات	العبارات	معاملات تحميل العبارات
		1	2	3
- الوصول للخدمات المالية				
B1	يمتلك البنك فروعا كافية تسمح بالحصول على الخدمات المالية	0.688	-0.168	-0.434
B2	يوفر البنك ماكينات صرف ألية كافية تسهل للعميل سحب أمواله خصوصا خارج أوقات العمل الرسمية	0.683	-0.335	-0.435
B3	يوفر البنك خدمات مالية تتماشى مع كل شرائح المجتمع	0.694	-0.281	-0.296
B4	الموقع الالكترونى للبنك متاح وسهل التصفح	0.730	-0.023	-0.240
B5	يحرص البنك على تقديم الخدمات المالية الالكترونية	0.734	0.234	-0.178
- استخدام الخدمات المالية				
C1	يؤثر المستوى التعليمى على نسبة استخدام العميل للخدمات المالية الالكترونية	0.696	0.477	-0.011
C2	تساهم الخدمات المالية الالكترونية فى تقليص عدد مرات اقبال العملاء على التعامل مع موظفى البنك	0.685	0.430	0.005
C3	يسهل استخدام الخدمات (المالية) المصرفية الالكترونية	0.713	0.242	0.073
C4	تعتبر تكلفة ورسوم الخدمات المالية التى يفرضها البنك مقبولة	0.678	0.252	0.299
C5	يؤثر استخدام اللغة الأجنبية فى مختلف الوثائق البنكية والتطبيقات على استخدام العميل للخدمات المالية المتوفرة	0.588	0.398	0.206
- جودة الخدمات المالية				
D1	يقدم البنك بطاقات بنكية ذات استخدامات متعددة	0.783	0.138	-0.188
D2	يوفر البنك للعملاء إمكانية تحويل الأموال الكترونيا	0.734	-0.041	-0.140
D3	يعتبر متوسط الوقت الذى يقضيه العملاء فى الاصطفاف على مستوى شبابيك البنك مقبول	0.617	-0.092	0.046
D4	يقدم البنك الخدمات المالية بشكل منتظم	0.734	-0.114	0.257
D5	يحصل العميل على الخدمات المالية بكل راحة وسهولة	0.751	-0.271	0.328
D6	يمتلك العميل دراية كافية حول الخدمات المالية المقدمة عند طلبها	0.711	-0.418	0.330
D7	لا يستغرق العميل وقتا كبيرا فى الحصول على الخدمات المالية	0.684	-0.376	0.420

كما يتضح من الشكل (2-2) وجود ثلاث عوامل كامنة موازية للمحور الرأسي الذي يمثل الجذر الكامن أكبر من الواحد الصحيح، وتبعد الأولي عن الثانية والثالثة بمسافات واضحة. وأخيراً يلاحظ من الجدول (2-6) أن قيمة معاملات التحميل للمتغيرات المقاسة في المكون العاملي الأول تتراوح ما بين (0.678 – 0.783). وبالتالي فإن المكون العاملي الأول يشتمل على كافة المتغيرات المقاسة الخاصة بمستوي الشمول المالي بالبنوك المصرية.

ثالثاً: التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis) (CFA)

ويستخدم التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الدراسة، والتأكد من فروض البنية العاملية والتثبت من صحة النموذج وصلاحيته، والتأكد من مدي مطابقته لبيانات الدراسة. ولاختبار أدلة

الصدق البنائي، استخدمت الباحثة ثلاث عناصر رئيسية وهي؛ *i*) مؤشرات حسن المطابقة/الملائمة، *ii*) الصدق التقاربي، *iii*) الصدق التمايزي. وذلك كما يلي:

– **مؤشرات حسن المطابقة** Goodness fit measures

لتقييم جودة مطابقة/ملائمة النموذج قام الباحث باستخدام بعض مؤشرات حسن المطابقة، الهدف منها هو اختبار مدي ملائمة النموذج الذي وضعه الباحث لبيانات الدراسة، أي هل النموذج المفترض يمثل بيانات الدراسة أفضل تمثيل أم لا، وبالتالي فمؤشرات حسن المطابقة يُعطى صورة كاملة عن مدى ملائمة النموذج ككل لبيانات الدراسة. ويوضح الجدول (3-7) المدى المقبول لمؤشرات حسن المطابقة. ومن الجدير بالذكر أن القاعدة المتبعة هي أن: "يرفض النموذج ويعدل في حالة عدم صحة العلاقة المفترضة بين متغيرات النموذج بسبب عدم وقوع محكات مؤشرات حسن المطابقة أو الملائمة في المدى الملائم لكل منها، وعكس ذلك يتم قبول النموذج".

جدول 7: مؤشرات حسن المطابقة (الملائمة) ومدى أو عتبة القبول لكل مؤشر

مؤشرات الملائمة	الرمز	العتبة (مدى القبول)
- مؤشرات نسبة الاحتمالية:		
كاي تربيع (النموذج الأصلي مقابل النموذج المشبع)	$P > \chi^2$	- يجب أن تكون احتمالية (chi2) أكبر من 0.05 (أي غير دالة إحصائياً) لتُعبر عن مدى مطابقة جيد.
كاي تربيع (نموذج خط الأساس مقابل النموذج المشبع)	$P > \chi^2$	
كاي تربيع / درجات الحرية	χ^2/df	- القيمة الأقل من 3 تُشير إلى مطابقة جيدة. - القيمة الأكبر من 5 أحياناً مقبولة.
- مؤشرات خطأ المجتمع		
خطأ الجذر التربيعي للتقريب	RMSEA	- القيمة الأقل من 0.05 تعبر عن مدى مطابقة جيد. - القيمة التي تتراوح بين 0.05 - 0.1 تعبر عن مدى ملائمة متوسط. - القيمة الأكبر من 0.1 تعبر عن مدى مطابقة سيء أو فقير.
احتمالية (RMSEA)	PClose	- يجب أن تكون احتمالية RMSEA أكبر من 0.05 (أي غير دالة إحصائياً) لتُعبر عن مدى مطابقة جيد.
- مؤشرات معايير المعلومات		
معيار معلومات أكايك	AIC	- القيمة الأقل تُشير إلى مطابقة أفضل.
معيار معلومات بيزيان	BIC	
- مؤشرات مقارنة خط الأساس		
مؤشر المطابقة المقارن	CFI	- القيمة الأكبر من 0.80 أحياناً مقبولة.
مؤشر توكر-لويس	TLI	- القيمة 0.90 تعبر عن مدى مطابقة تقليدي.
مؤشر حسن المطابقة	GFI	- القيمة الأكبر من 0.95 تعبر عن مدى مطابقة ممتازة. - الواحد الصحيح تُعبر عن أن النموذج تام المطابقة.
- مؤشرات حجم البواقي		
جذر متوسط مربعات البواقي المعياري	SRMR	- القيمة الأقل من 0.09 تُشير إلى مطابقة جيدة. - القيمة صفر تُعبر عن أن النموذج تام المطابقة.
معامل التحديد	CD	- كلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح كلما يُعبر ذلك على مدى مطابقة جيد. - الواحد الصحيح تُعبر عن أن النموذج تام المطابقة.

- **الصدق التقاربى** Convergent validity

وهو مدى صلاحية المتغيرات المقاسة وكفايتها وملاءمتها وتمثيلها واستيعابها للدلالة النظرية للعوامل الكامنة التي تنتمي إليها، ويتجلى في اشتراك مجموعة من المؤشرات في قياس عامل كامن معين بحيث أن قيم التشبع المرتفعة للمؤشرات التي تقيس العامل تدل على الصدق التقاربى، وهنا يبين شكل التحليل العاملي التوكيدي تشعبات المتغيرات المقاسة (الفقرات) وهي الأرقام الظاهرة على الأسهم التي تتجه من العوامل الكامنة إلى المتغيرات المقاسة، وهي تعرض كمية تفسير التباين في المتغير المقاس للعامل الكامن، لذا فهو يُشير أيضاً إلى ثبات المتغير المقاس (الفقرة). وهنا يُقيم ثبات الفقرة عن طريق حساب التشبع الخارجي (Outer Loadings) للفقرات. ويبين Hair (2017) وجود ثلاث حالات يمكن الاعتماد عليها لتقييم تشبع الفقرات وهي:

- إذا كان تشبع الفقرة أكبر من أو تساوي (0.70) فهي تمثل العامل، ولهذا يُجري الاستبقاء عليها.
- إذا كان تشبع الفقرة ما بين (0.40 - 0.70) فإن علي الباحث التأكد من تأثير حذف هذه الفقرة على رفع قيمة بقية معايير التحليل العاملي التوكيدي (AVE، Chi-square differences، HTMT)، وعندما يتبين أن حذف الفقرة لا يؤثر على هذه المعايير فيجري استبقائها.
- إذا كان تشبع الفقرة يقل عن (0.40) فتُحذف.

كما تم حساب التباين المشترك بين الفقرات المتشبعة على كل عامل كامن، والذي يُعرف بمتوسط التباين المستخرج Average Variance Extracted (AVE) للدلالة أيضاً على الصدق التقاربي بين الفقرات على العامل الكامن. حيث لتحقق الصدق التقاربي فيجب أن تكون (AVE > 0.5).

- **الصدق التمايزي** Discriminant validity

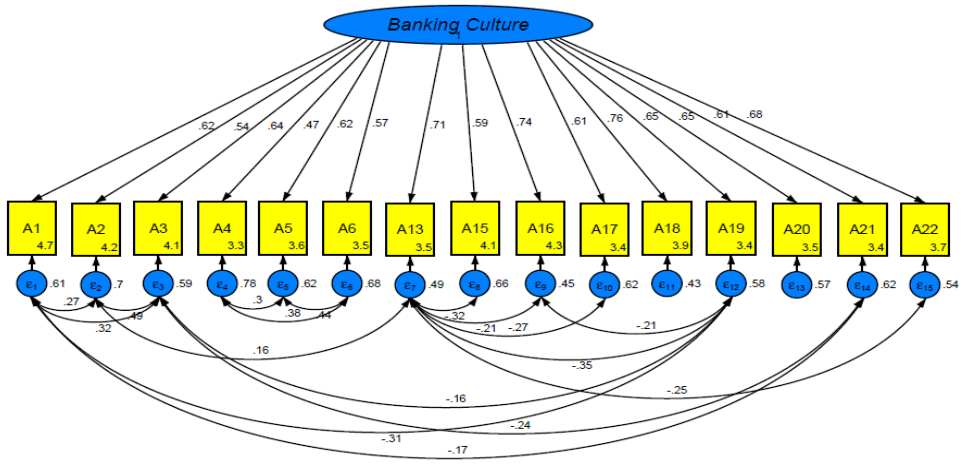
وهو يشير إلى أي مدى يختلف متغير عن متغير أخر، أي التأكد من عدم وجود تشابه بين المتغيرات وأن كل متغير يمثل نفسه. ويقاس الصدق التمايزي من خلال؛

- معامل اختلاف إحصائية (χ^2) أي (Chi-square differences)؛ وفيه لابد أن تكون قيمة الارتباطات بين العوامل الكامنة أقل من (0.9)، بالإضافة إلى ضرورة أن تكون إحصائية ($\chi^2\ differences$) دالة إحصائياً.
- نسبة السمة المغايرة إلى السمة الأحادية (Heterotrait-monotrait ratio) (HTMT)؛ والذي هو معدل ارتباطات الفقرات عبر متغيرات أخري (سمة مغايرة) إلى معدل ارتباطات الفقرات في المتغير ذاته (سمة أحادية)، أي تباعد وتنافر الفقرات بشكل منطقي، حيث يجب أن نتأكد أن الفقرات ليس فيها تكرار ولا تداخل بينهم ولا مع متغيرات أخري، ويتم ذلك من خلال (Cross Loading) الذي يقيس هل الفقرات تقيس فقط العامل الكامن المعني بها وذلك عن طريق قيم الفقرات التي تكون للعامل الكامن المعني أعلي من قيمها في باقي العوامل الكامنة الأخرى وهذا يعني أنها تمثل فعلاً العامل الذي تنتمي إليه.

وفيما يلي سيتم التحقق من الصدق البنائي لمتغيرات أو مقاييس نموذج الدراسة الثلاثة، كما يلي:

- المتغير المستقل (الثقافة المصرفية)

يعرض الشكل (3-3) التالي نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الثقافة المصرفية، والتي تتمثل في مجموع المعارف والمفاهيم والمهارات والمحفزات والثقة التي تسمح للأفراد باتخاذ القرار المالي الصحيح بغية تحقيق الرفاهية المالية للأفراد والمجتمع. وقد تم تمثيله في مخطط المسار كما يلي:



التقديرات المعيارية (Standardized Estimates)

Chi-square (model vs. saturated)= 172.130, ***df***= 73, Prob.= 0.000, ***Chi2/df***= 2.358

Chi-square (baseline vs. saturated)= 2799.895, ***df***= 105, Prob.= 0.000

CFI= 0.963, ***TLI***= 0.947, ***GFI***= 0.883, ***SRMR***= 0.044, ***CD***= 0.963, ***RMSEA***= 0.058, ***PCLOSE***= 0.109

AIC= 15105.137, ***BIC***= 15352.762

شكل 3: التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لمتغير الثقافة المصرفية

وبالنظر إلى الشكل يتضح أن مؤشرات حسن المطابقة لنموذج الدراسة تحوز على قيم مقبولة لأغلب المؤشرات. حيث بلغت قيمة الحد الأدنى للتباين والتي هي عبارة عن حاصل قسمة قيمة (χ^2) على درجات الحرية (*df*) (2.358) وهي بذلك تتجاوز بقليل القيمة المعيارية 3 مما يعكس مستوى ملائمة مقبولة. كما بلغ مؤشر متوسط جذر مربع الخطأ (RMSEA) والذي يُعد من أهم مؤشرات حسن المطابقة قيمة (0.058) وهو بذلك يُشير إلى أن النموذج متوسط الملائمة، كذلك جاءت الحدود الدنيا والعليا لحدود الثقة عند مستوى 90% لتؤكد ذلك. بالإضافة لإحصائية (Pclose) والتي تمثل احتمال أن تكون قيمة RESEA أقل من 0.05. أي تمثل احتمال أن تكون ملاحظات العينة قريبة من ملاحظات المجتمع. فقد جاءت غير دالة إحصائياً، وبالتالي يمكننا القبول عند مستوى 1% أو أي مستوي أخر بأن النموذج ملائم للبيانات.

وبالمثل فقد تجاوز قيمة مؤشر الملائمة النسبية (CFI) حاجز (0.90) مما يؤكد على أن النموذج جيد الملائمة. كما تجاوز مؤشر Tucker-Lewis أو ما يسمى بمؤشر الملائمة غير الطبيعي (TLI) حاجز (0.90)، ومؤشر حسن

المطابقة (GFI) حاجز (0.8) مما يؤكد على أن النموذج ذو ملائمة ممتازة. وأخيراً فقد جاء مؤشر متوسط الجذر التربيعي للبواقي المعيارية (SRMR) أقل من القيمة 0.09 حيث يعادل (0.058)، مما يُشير إلى أن النموذج جيد الملائمة أيضاً. كما جاء مؤشر معامل التحديد (CD) ليعادل 96.3% نظراً لأن النموذج يحتوي على كامل البنية العاملية لمقياس الثقافة المصرفية.

وفى المقابل جاءت قيمة إحصائية (χ^2) للنموذج الأصلي مقابل النموذج المشبع، ولخط الأساس مقابل النموذج المشبع دالة إحصائياً عند مستوى 1%، مما يُشير إلى أن النموذج فقير (أي أن النموذج قد لا يمثل البيانات بشكل معقول)، وبالتالي في المجمل يمكن قبول المقياس باعتباره دقيق جداً وملائم للبيانات التي تم تجميعها، أي يتحقق به الصدق البنائي.

كذلك نلاحظ من الجدول (3-8) تحقق الصدق التقاربى وذلك من خلال ارتفاع قيم التشبع للعبارات التي تُشكل البنية العاملية الكامنة للثقافة المصرفية، وذلك لأن قيم التشعبات تتجاوز بكثير القيمة المعيارية (0.40) ولا تصل إلى الواحد الصحيح. كما تم حساب التباين المشترك بين الفقرات المتشبعة على كل عامل كامن، والذي يُعرف بمتوسط التباين المستخرج (AVE) للدلالة أيضاً على الصدق التقاربي بين الفقرات على العامل الكامن. حيث جاءت قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من عتبة القبول (0.50). مما يدل على أن مقياس الثقافة المصرفية تتمتع بالصدق التقاربي.

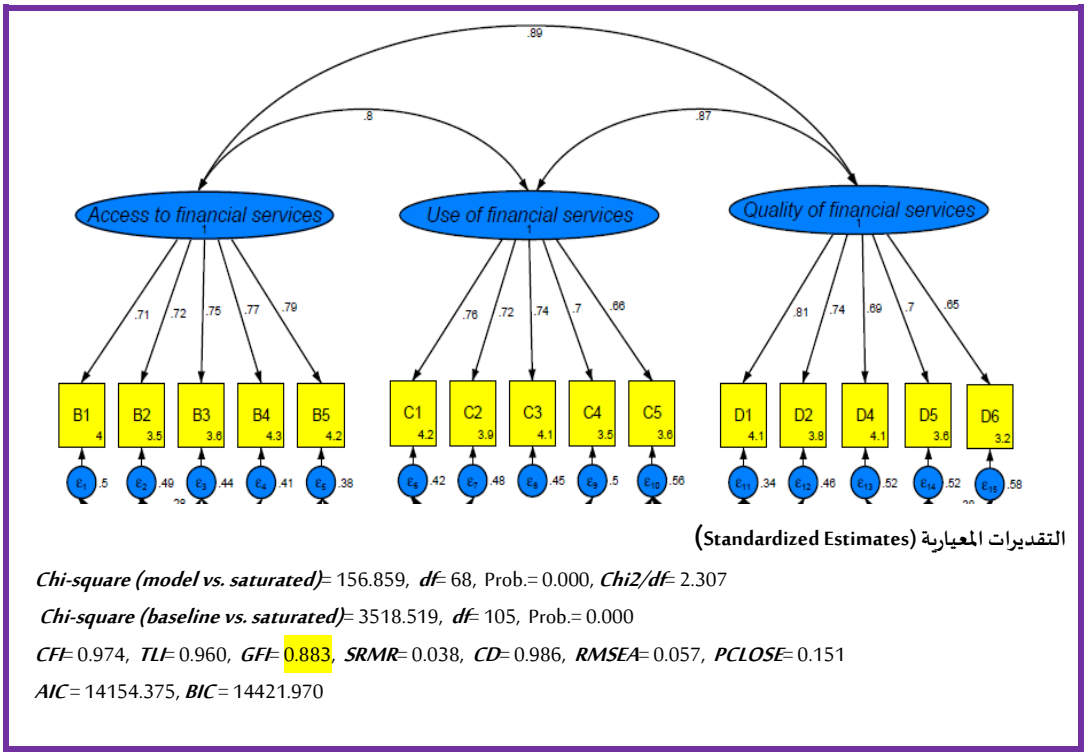
ونظراً لعدم وجود عوامل كامنة فرعية لمقياس الثقافة المصرفية، بمعني أن مقياس الثقافة المصرفية يتكون من عامل كامن واحد، وبالتالي لا يوجد صدق تمايزي.

جدول 8: الصدق التقاربي لمتغير الثقافة المصرفية

المتغيرات	كود العبارات	معاملات التحميل	AVE
الثقافة المصرفية	A1	0.622	**0.517**
	A2	0.543	
	A3	0.638	
	A4	0.467	
	A5	0.620	
	A6	0.569	
	A13	0.711	
	A15	0.587	
	A16	0.741	
	A17	0.614	
	A18	0.758	
	A19	0.650	
	A20	0.652	
	A21	0.614	
	A22	0.677	

- المتغير التابع (الشمول المالي)

يعرض الشكل (3-4) التالي نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الشمول المالي، والمتمثل في إتاحة كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لأكبر عدد من المجتمعات، والمؤسسات، وأفراد المجتمع ذات الدخل المنخفض. وعلي عكس مقياس الثقافة المصرفية، فقد تم هنا التعبير عن مقياس الشمول المالي من خلال ثلاثة أبعاد فرعية وهي؛ الوصول للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وأخيراً جودة الخدمات المالية. وقد تم تمثيلهما في مخطط المسار كما يلي:



التقديرات المعيارية (Standardized Estimates)

Chi-square (model vs. saturated)= 156.859, ***df***= 68, Prob.= 0.000, ***Chi2/df***= 2.307

Chi-square (baseline vs. saturated)= 3518.519, ***df***= 105, Prob.= 0.000

CFI= 0.974, ***TLI***= 0.960, ***GFI***= 0.883, ***SRMR***= 0.038, ***CD***= 0.986, ***RMSEA***= 0.057, ***PCLOSE***= 0.151

AIC= 14154.375, ***BIC***= 14421.970

شكل 4: التحليل العاملي التوكيدي (CFA) لمتغير الشمول المالي

ومثل مقاييس حسن المطابقة لمقياس الثقافة المصرفية، يتضح من الشكل (3-4) أن مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الشمول المالي حققت قيم مقبولة لأغلب المؤشرات. حيث بلغ قيمة الحد الأدنى للتباين (2.307) وهو بذلك أقل من القيمة المعيارية 3 مما يعكس مستوى موائمة جيدة. كما تجاوز مؤشر توكر- لويس (TLI)، ومؤشر المطابقة المقارن (CFI)، حاجز (0.95) مما يعبر عن مستوى موائمة ممتازة. كذلك تجاوز مؤشر حسن المطابقة (GFI) حاجز (0.8) مما يعبر عن مستوي ملائمة جيدة. كما جاء مؤشر متوسط الجذر التربيعي للبواقي المعيارية (SRMR) أقل من القيمة 0.09، مما يُشير إلى مستوى ملائمة جيدة. كذلك بلغ قيمة مؤشر الجذر التربيعي لخطأ الاقتراب (RMSEA) القيمة (0.057) وهو بذلك يقع في مدى موائمة جيدة. ويؤكد ذلك إحصائية (Pclose) والتي جاءت غير دالة إحصائياً، مما يُشير بأن النموذج ملائم للبيانات.

وفى المقابل جاءت قيمة مؤشري (χ^2) دالة إحصائياً مما يخالف شرط المطابقة الجيدة (0.05>). وبما أن أغلب مؤشرات المطابقة تحوز على قيم جيدة للموائمة فإن أبعاد الشمول المالي بذلك مقبولة أي يتحقق بها الصدق البنائي.

كذلك نلاحظ من الجدول (3-9) تحقق الصدق التقاربى وذلك من خلال ارتفاع قيم التشبع للعبارات التي تُشكل البنية العاملية الكامنة للشمول المالي، وذلك لأن قيم التشعبات لجميع العبارات تتجاوز بكثير القيمة المعيارية (0.40)، ولا تصل إلى الواحد الصحيح. حيث تتجاوز قيم تشبعات أغلب العبارات (0.70). كما تم حساب التباين المشترك بين الفقرات المتشبعة على كل عامل كامن، والذي يُعرف بمتوسط التباين المستخرج (AVE) للدلالة أيضاً على الصدق التقاربي بين الفقرات على العامل الكامن. حيث جاءت قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من عتبة القبول (0.50). ما يدل على أن مقياس الشمول المالي يتمتع بالصدق التقاربي.

جدول 9: الصدق التقاربي لمتغير الشمول المالي

المتغيرات	كود العبارات	معاملات التحميل	AVE
الوصول للخدمات المالية	B1	0.711	0.517
	B2	0.717	
	B3	0.747	
	B4	0.765	
	B5	0.787	
إستخدام الخدمات المالية	C1	0.764	0.545
	C2	0.723	
	C3	0.739	
	C4	0.704	
	C5	0.660	
جودة الخدمات المالية	D1	0.814	0.555
	D2	0.735	
	D4	0.689	
	D5	0.695	
	D6	0.645	

وتجدر الإشارة أنه تم استبعاد العبارتين (D7،D3) من بُعد جودة الخدمات المالية، برغم أن قيم تشبعات هذه الفقرات أكبر من (0.40) كما يتضح من التحليل العاملي الاستكشافي. فطبقاً لإرشادات Hair (2017) يجب علي الباحث التأكد من تأثير حذف الفقرات ذات التشبع ما بين (0.40 - 0.70) على رفع قيمة بقية معايير التحليل العاملي التوكيدي (AVE، Chi-square differences، HTMT)، وعندما يتبين أن حذف الفقرة لا يؤثر على هذه المعايير فيجري استبقائها. ونظراً لأن أبعاد مقياس الشمول المالي لم تكن تُحقق الصدق التقاربي، حيث كانت قيمة (AVE) أقل من 0.50، لذلك تم حذف هاتين الفقرتين والتي أدت بالفعل إلى رفع قيمة معيار (AVE) ليتجاوز العتبة 0.50.

جدول 10: الصدق التمايزي (اختلاف χ^2) لمتغير الشمول المالي

		1	2	3
1	الوصول للخدمات المالية	1		
2	استخدام الخدمات المالية	**0.7956** [19.12]**	1	
3	جودة الخدمات المالية	**0.8903** [17.69]**	**0.8728** [0.328]	1

ملحوظة: **، * تُشير للدلالة الإحصائية عند مستوي 1%، 5% على الترتيب.

ويتضح من الجدول (3-10) أن معاملات الارتباط بين العوامل الكامنة الثلاثة لمقياس الشمول المالي كانت مرتفعة، ولكنها كانت أقل من القيمة (0.90). مما يدل على تحقق الصدق التمايزي بين العوامل الكامنة للشمول المالي، أي عدم وجود تشابه بين هذه العوامل الكامنة، وأن كل عامل كامن يمثل نفسه. ويؤكد ذلك قيمة إحصائية (Chi-square differences) والتي جاءت دالة إحصائياً لتؤكد على هذا التمايز أو الاختلاف بين العوامل الكامنة. ويُستثني من ذلك الارتباط بين بُعدي الوصول والجودة والذي جاءت قيمة إحصائية (Chi-square differences) غير دالة إحصائياً، نظراً لأن معامل الارتباط بين البُعدين يقترب بشدة من القيمة (0.90)، وهذا يعني انخفاض مستوي التمايز بين هذين البُعدين الفرعيين.

جدول 11: نسبة ارتباطات Heterotrait-monotrait (HTMT) لمتغير الشمول المالي

		1	**2**	**3**
1	الوصول للخدمات المالية	1		
2	استخدام الخدمات المالية	0.792	1	
3	جودة الخدمات المالية	0.822	0.900	1

وأخيراً يتضح من الجدول (3-11) أن قيمة الارتباطات لمقياس (HTMT) أقل من القيمة المعيارية (0.90)، مما يؤكد تحقق الصدق التمايزي لأبعاد مقياس الشمول المالي. وهو دليل أخر على الصدق التمايزي.

- **التوصيف الإحصائي لمتغيرات الدراسة**

لمعرفة اتجاه أراء المستقصين في عينة الدراسة نحو متغيرات الدراسة يتم هنا استخدام الإحصاءات الوصفية الملائمة مثل الوسط الحسابي الذي يعد أحد مقاييس النزعة المركزية، والانحراف المعياري الذي يمثل أحد مقاييس التشتت، بالإضافة إلى مؤشر الأهمية النسبية. وذلك لوصف جميع متغيرات نموذج الدراسة والمتمثلة في (الثقافة المصرفية، والشمول المالي). وفيما يلي عرض للإحصاءات الوصفية لهذه المتغيرات في الجدول (4-1).

جدول 12: التوصيف الإحصائي لمتغيرات الدراسة

	المتوسط	الانحراف المعياري	مؤشر الأهمية النسبية	الرتبة	مستوى الأهمية
المتغير المستقل:					
الثقافة المصرفية	**3.9117**	**0.695**	**0.7823**	-	**فوق المتوسط**
المتغير التابع:					
الشمول المالي	**3.9234**	**0.730**	**0.7847**	-	**فوق المتوسط**
1. الوصول للخدمات المالية	3.9476	0.814	0.7895	1	فوق المتوسط
2. استخدام الخدمات المالية	3.9337	0.809	0.7867	2	فوق المتوسط
3. جودة الخدمات المالية	3.8888	0.833	0.7778	3	فوق المتوسط

وبالنظر للسمات الرئيسية للبيانات فيمكننا ملاحظة أن متوسط ردود المستقصين على متغيرات الدراسة كانت متقاربة نسبياً حيث تراوحت ما بين (3.8888 – 3.9476)، ومن ثم فإن الأهمية النسبية لكل متغيرات نموذج الدراسة جاءت فوق المتوسطة. مما يعكس المستوى الفعلي فوق المتوسط للثقافة المصرفية، والأبعاد الكامنة للشمول المالي من وجهة نظر المستقصين من عملاء البنوك. فعلى مستوى المتغيرات الإجمالية؛ فكانت أكثر المتغيرات أهمية نسبية بالنسبة للمستقصين هي الشمول المالي بأهمية نسبية تبلغ (78.5%)، ويليها بنسبة ضئيلة جداً مستوي الثقافة المصرفية بأهمية نسبية (78.2%).

أما بالنسبة للأبعاد الكامنة الفرعية التي تشكل الشمول المالي، فكانت متقاربة جداً، بحيث يمكن القول إن أهميتها النسبية بالنسبة للمستقصين متساوية تقريباً. والمتمثلة في، الوصول للخدمات المالية بأهمية نسبية (78.95%)، واستخدام الخدمات المالية بأهمية (78.7%)، وأخيراً جودة الخدمات المالية بأهمية (77.8%).

وبالتالي نستخلص من متوسط ردود المستقصين ارتفاع المستوي الفعلي للثقافة المصرفية والشمول المالي لدي عملاء البنوك بمدينة قنا بناء على أراء المستقصين.

- **تحليل الارتباط (Correlation Analysis)**

من أجل التحقق الأولى من قوة واتجاه العلاقات المفترضة بين المتغيرات، ومن صدق التكوين، وكذلك من عدم وجود مشكلة الازدواج الخطى؛ فسوف يتم تحليل الارتباطات ثنائية المتغير من الدرجة الصفرية لـ Pearson بين جميع متغيرات الدراسة كما يظهر بالجدولين (4-2).

جدول13: مصفوفة ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية

	1	2	3	4	5
1. الثقافة المصرفية	1				
2. الشمول المالي	0.647	1			
3. الوصول للخدمات المالية	0.566	0.890	1		
4. استخدام الخدمات المالية	0.613	0.868	0.630	1	
5. جودة الخدمات المالية	0.553	0.917	0.752	0.697	1

ملحوظة: كل معاملات الارتباط في الجدول دالة إحصائياً عند مستوى 1%.

ويتضح من نتائج الجدول أن جميع معاملات الارتباطات بين متغيرات نموذج الدراسة جاءت إشاراتها متفقة مع المنطق الإداري والإشارات المتوقعة. كما أن هذه الارتباطات كانت ما بين متوسطة إلى مرتفعة القوي، مما يعكس وجود تجانس كبير في مدى إدراك عينة المستقصين لمتغيرات الدراسة، كما يدل على ارتفاع درجة الصدق بين أبعاد الاستبانة. ويعزز درجة الوثوق في استخدامها للغرض المحدد منها. ويمكن تلخيص نتائج الارتباط في خطوط واضحة كما يلي:

- **فعلي مستوي المتغيرات الإجمالية**، نلاحظ وجود ارتباط طردي متوسط ودال إحصائياً عند مستوي 1%، بين مستوي الثقافة المصرفية والشمول المالي. حيث بلغ معامل الارتباط بينهم (64.7%)، مما يعكس أن زيادة مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك سيرتبط به أو سيصاحبه بدرجة كبيرة زيادة مستوي شمولهم مالياً من البنوك بمدينة قنا، والعكس صحيح.
- **أما على مستوي الأبعاد الكامنة الفرعية**؛ فنجد أن أكثر الأبعاد الفرعية للشمول المالي ارتباطاً بالثقافة المصرفية كانت استخدام الخدمات المالية بمعامل ارتباط (61.3%)، يليه الوصول للخدمات المالية بمعامل (61.3%)، ثم جودة الخدمات المالية بمعامل ارتباط (55.3%). وكل هذه الارتباطات متوسطة القوي ودالة إحصائياً.

وبالتالي بناء على هذه الارتباطات يمكن توقع وجود تأثير إيجابي كبير للثقافة المصرفية على مستوي الشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) بالبنوك بمدينة قنا. وكما هو مبين في الجدول أعلاه يوفر تحليل الارتباط مؤشرات قوية ذات صلة، وبالتالي لمزيد من دراسة وتحليل مسار العلاقات المقترحة في نماذج الدراسة سوف يتم الاعتماد على نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) وذلك لإعطاء أفضل نموذج تنبؤي للعلاقة الحالية بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

- اختبار الفروق في إدراك المستقصين لمتغيرات الدراسة

وهنا لبحث مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لمتغيرات الدراسة ترجع إلى الاختلافات في المتغيرات العاملية أي الخصائص الشخصية والوظيفية للمستقصين وهي (النوع، والعمر، والمستوى التعليمي، والمهنة، ومدة الاشتراك بالبنك). فسوف يتم هنا استخدام اختبار كروس كال واليس لتحقيق ذلك. وهو اختبار لا معلمي بديل لاختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه المعلمي. ويعتمد هذا الاختبار على مقارنة الوسيط لكل مجموعة ويعتمد على ترتيب النتائج بشكل تصاعدي لتحديد الرتبة لكل نتيجة. وهو يفترض أن النتائج كلها لها نفس التوزيع الإحصائي المستمر. وبالتالي فهو يهدف إلى بيان ما إذا كانت متوسطات مجتمعات المستقصين متساوية تقريباً في إدراك متغيرات الدراسة، وأن أية اختلافات بينهما تعزى للصدفة ويمكن توقعها، أم أن المتوسطات بين هذه المجتمعات مختلفة والفروق بينها جوهرية أو ذات دلالة إحصائية وذلك في إدراك متغيرات الدراسة.

ونظراً لأن اختبار كروس كال واليس يستخدم في حالة المقارنة بين أكثر من مجموعتين، وهو متحقق في كل المتغيرات العاملية، باستثناء متغير "الجنس" حيث يحتوي على مجموعتين فقط (ذكر، أنثي). وبالتالي لبحث مدي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لمتغيرات الدراسة ترجع إلى الاختلافات في جنسهم، سيتم

استخدام اختبار مان ويتني، وهو اختبار لامعلمى بديل لاختبار "T test". وهو مثل اختبار كروس كال واليس، ولكن يُستخدم في حالة المقارنة بين مجموعتين فقط. أي يهدف إلى بيان ما إذا كان متوسط المجموعتين متساويين تقريباً وأن أية اختلافات بينهما تعزى للصدفة ويمكن توقعها، أم أن المتوسطين مختلفين والفروق بينها جوهرية أو ذات دلالة إحصائية.

وهنا قبل استخدام هذا الاختبار فينبغي أولاً التأكد من أن التحليل لا معلمي، أي أن متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي. ولدراسة ذلك فسوف يتم استخدام اختباري (Kolmogorov-Smirnov)، (Shapiro-Wilk). ويمكن توضيح نتائجهما في الجدول (4-3).

جدول 14: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	اختبار Kolmogorov-Smirnova			اختبار Shapiro-Wilk		
	إحصائية الاختبار	درجات الحرية	مستوى الدلالة	إحصائية الاختبار	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الثقافة المصرفية	**0.144**	**401**	**0.000**	**0.904**	**401**	**0.000**
الشمول المالي	**0.174**	**401**	**0.000**	**0.880**	**401**	**0.000**
1. الوصول للخدمات المالية	0.234	401	0.000	0.867	401	0.000
2. استخدام الخدمات المالية	0.201	401	0.000	0.903	401	0.000
3. جودة الخدمات المالية	0.216	401	0.000	0.884	401	0.000

ويتضح من الجدول أن إحصائية اختباري التوزيع الطبيعي جاءت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%، وذلك لجميع متغيرات نموذج الدراسة. مما يُشير إلى رفض فرضية العدم (H_0) والتي تنص على أن تلك المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي قبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على أن تلك المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي. وبالتالي نستنتج من ذلك أن متغيرات نموذج الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، وأن التحليل القياسي يجب أن يكون لا معلمي، وبالتالي فهذا يُدعم استخدام اختبار مان ويتني، واختبار كروس كال واليس لدرسه مدى وجود فروق في إدراك المستقصين لمتغيرات الدراسة ترجع إلى الخصائص الشخصية والوظيفية للمستقصين، كما يتضح من الجدول (4-4) التالي.

جدول 15: اختبار الفروق في إدراك المستقصين لمتغيرات الدراسة بناء على الخصائص الديموغرافية

المتغيرات العاملية	الفئات	المتغير المستقل	أبعاد المتغير التابع (الشمول المالي)		
		الثقافة المصرفية	الوصول	الاستخدام	الجودة
الجنس (النوع)	ذكر	-1.710	-0.454	-0.847	-0.373
	أنثي	(0.087)	(0.650)	(0.397)	(0.709)
العمر	أقل من 20 سنة	2.123	6.823	0.596	6.377
	من 20 لأقل من 35 سنة	(0.547)	(0.078)	(0.897)	(0.095)
	من 35 لأقل من 50 سنة				
	50 سنة فأكثر				
المؤهل العلمي	متوسط	6.062	1.954	2.672	6.756
	جامعي	(0.109)	(0.582)	(0.445)	(0.080)
	دراسات عليا				
	أخري				
مدة الاشتراك بالبتك	أقل من سنة	14.144	6.486	0.890	1.116
	من 1 لأقل من 3 سنوات	(0.003)**	(0.090)	(0.828)	(0.773)
	من 3 لأقل من 5 سنوات				
	5 سنوات فأكثر				
المهنة	عمل حكومي	16.630	23.671	4.330	26.544
	قطاع خاص	(0.001)**	(0.000)**	(0.228)	(0.000)**
	صاحب مهنة حرة				
	أخري				
البنك	البنك الأهلي	92.444	86.235	74.664	103.52
	البنك الزراعي	(0.000)**	(0.000)**	(0.000)**	(0.000)**
	بنك الإسكندرية				
	بنك القاهرة				
	بنك قناة السويس				
	بنك مصر				
	بنك ناصر الاجتماعي				
	بنك أبوظبي الإسلامي				

وهنا بناء على إحصائية (Z) الخاصة باختبار مان ويتني، وإحصائية كاي تربيع (χ^2) الخاصة باختبار كروسكال واليس لجميع متغيرات نموذج الدراسة، والدلالة الإحصائية لهم، تم التوصل إلى العديد من النتائج المثيرة للاهتمام كما يلي:

- **بالنسبة للمتغيرات العاملية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي)**؛ فيتضح أن قيمة إحصائية (Z) للجنس، وقيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) للعمر والمؤهل العلمي جاءت غير دالة إحصائياً سواء بالنسبة للثقافة المصرفية أو الأبعاد الكامنة للشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة). مما يُشير إلى قبول الفرض الصفري لاختبار مان ويتني واختبار كروس كال واليس بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين للثقافة المصرفية والأبعاد الكامنة للشمول المالي ترجع إلى نوع المستقصين (ذكر أم أنثى)

أو أعمار المستقصين أو مستواهم التعليمي. وهو ما يتضح من متوسط الرتب بين المستقصين والتي كانت متقاربة جداً بالنسبة لهذه المتغيرات العاملية.

- **بالنسبة للمتغير العاملي (مدة الاشتراك بالبنك)**؛ فنجد هنا أن قيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) جاءت غير دالة إحصائياً للأبعاد الكامنة للشمول المالي. مما يُشير إلى قبول الفرض الصفري لاختبار كروس كال واليس بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين للأبعاد الكامنة للشمول المالي يرجع إلى مدة اشتراكهم في البنك. وفي المقابل جاءت قيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) دالة إحصائياً عند مستوي 1% للثقافة المصرفية، وهذا يُشير بالطبع إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لعبارات الثقافة المصرفية يرجع إلى مدة اشتراكهم في البنك. كما نلاحظ من الملحق أن هذا الفروق تكون في صالح المستقصين الذي تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (من 3 لأقل من 5 سنوات) بمتوسط رتب (229.20)، يليهم المستقصين الذي تتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (من 1 لأقل من 3 سنوات) بمتوسط رتب (206.99)، ثم المستقصين الذين تجاوزوا مدة اشتراكهم بالبنك 5 سنوات بمتوسط رتب (200.93)، وأخيراً المستقصين الذين يقل مدة اشتراكهم بالبنك عن سنة واحدة بمتوسط رتب (158.81).
- **بالنسبة للمتغير العاملي (المهنة)**؛ وفيه نجد أن قيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) جاءت دالة إحصائياً عند مستوي 1% وذلك للثقافة المصرفية وبُعدي الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية. وهذا يتضمن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لهذه المتغيرات يرجع إلى طبيعة مهنة المستقصين. كما نلاحظ من الملحق أن هذا الفروق تكون في صالح المستقصين من أصحاب المهن الحرة. فعلى سبيل المثال، نجد أن إدراك المستقصين للثقافة المصرفية كانت أعلي ما يمكن للمستقصين أصحاب المهن الحرة بمتوسط رتب (235.46)، يليهم المستقصين أصحاب المهن الأخرى بمتوسط رتب (221.74)، ثم المستقصين الذين يعملون بالقطاع الحكومي بمتوسط رتب (187.78)، وأخيراً المستقصين الذين يعملون بالقطاع الخاص (170.92). وهذا يعني أن المستقصين أصحاب المهن الحرة يميلون إلى الموافقة على عبارات/فقرات الاستبانة بشكل أكبر من المستقصين الأكثر خبرة وظيفية. وفي المقابل نجد أن قيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) جاءت غير دالة إحصائياً لبُعد استخدام الخدمات المالية، مما يُشير لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لاستخدام الخدمات المالية يرجع إلى مهنتهم الوظيفية.
- **وأخيراً بالنسبة للمتغير العاملي (نوع البنك)**؛ ففيها جاءت قيمة إحصائية كاي تربيع (χ^2) دالة إحصائياً عند مستوي 1% للثقافة المصرفية والأبعاد الكامنة للشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة). وهذا يتضمن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك المستقصين لهذه المتغيرات ترجع إلى نوع البنك المشتركين فيه. كما نلاحظ من الملحق أن هذا الفروق تكون في صالح المستقصين من عملاء بنك القاهرة. فعلى سبيل المثال، نجد أن إدراك المستقصين للثقافة المصرفية كانت أعلي ما يمكن للمستقصين من بنك القاهرة بمتوسط رتب (317.94)، يليهم المستقصين من بنك أبوظبي الإسلامي (275.67)، ثم البنك الأهلي (207.41)، وهكذا حتي نصل لعملاء بنك الإسكندرية، الذين يُعتبروا أقل استجابة لعبارات الثقافة المصرفية بمتوسط رتب (48.32).

وبالتالي نستخلص من الجدول (4-4) السابق؛ أن إدراك المستقصين للثقافة المصرفية والأبعاد الكامنة للشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) لا يختلف بناء على نوع المستقصين (ذكر أم أنثى) أو أعمارهم أو مستواهم التعليمي. وفي المقابل فإن إدراكهم لمتغيرات الدراسة يختلف بناء علي مهنتهم الوظيفية ونوع البنك المنضمين إليه ومدة اشتراكهم في البنك (وذلك بالنسبة للثقافة المصرفية). فنجد ان أكثر المستقصين إدراكاً لهذه المتغيرات، بحيث يميلون إلى الموافقة على عبارات/فقرات الاستبانة بشكل أكبر من غيرهم، هم المستقصين من عملاء بنك القاهرة الذين يعملون بالمهن الحرة وتتراوح مدة اشتراكهم بالبنك (من 3 لأقل من 5 سنوات). (وفي المقابل، فإن المستقصين عملاء بنك الإسكندرية ويعملون بالقطاع الخاص ولا تتجاوز مدة اشتراكهم بالبنك سنة واحدة يميلون إلى التحفظ في الموافقة على عبارات الاستبانة بشكل مفرط، مقارنة بباقي المستقصين).

(7) الاستنتاجات والتوصيات

سيتم هنا استعراض وتلخيص لأهم النتائج الإحصائية بالدراسة التطبيقية والخاصة بقياس أثر الثقافة المصرفية علي الشمول المالي بالبنوك المصرفية، بالإضافة إلى المناقشة الإدارية المستفيضة لهذه النتائج الإحصائية المستخلصة عن مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك المصرية، ومناقشة الأدلة الإدارية والأدبيات السابقة التى تدعم أو تُدحض نتائج الدراسة الحالية. ولتحقيق هذا الهدف تم تقسيم هذا القسم إلى ثلاثة أجزاء؛ حيث يتناول الجزء الأول نتائج الدراسة بشكل تفصيلى وما إذا كانت تُدعم تحقق فروض الدراسة من عدمه. أما الجزء الثانى فيختص بتقديم الباحث لتوصيات لصانعى السياسات فى البيئة الإدارية المصرية بناء على نتائج الدراسة الحالية. أما الجزء الثالث والأخير فيستعرض فيه الباحث أفكاره عن الأبحاث المستقبلية التى يمكن القيام بها فى ضوء ما ظهر من إيجابيات وسلبيات للدراسة الحالية.

(7-1) الاستنتاجات

- **الاستنتاجات حول طبيعة متغيرات الدراسة (المستوي، والارتباط، والفروق)**

أن المستوى الفعلي للثقافة المصرفية ومستوي الشمول المالي فوق المتوسطة من وجهة نظر المستقصين بالبنوك. كما هناك ارتباط طردي متوسط القوي بين الثقافة المصرفية والشمول المالي بالبنوك، مما يعكس أن زيادة مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك سيرتبط به أو سيصاحبه بدرجة كبيرة زيادة مستوي مستوي شمولهم مالياً من البنوك بمدينة قنا. كما أكثر الأبعاد الفرعية للشمول المالي ارتباطاً بالثقافة المصرفية هي استخدام الخدمات المالية، يليه الوصول، ثم الجودة. وهذا يتفق مع المنطق الإداري والإشارات المتوقعة. كما تعكس هذه الارتباطات القوية وجود تجانس كبير في مدى إدراك عينة المستقصين لمتغيرات الدراسة.

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة مفتاح, وأخرون (2020) الذين توصلوا لأن المستويات المنخفضة من الشمول المالي عادة ما ترتبط بمستوى منخفض من الثقافة المالية بالدول العربية. لذلك، أصبح التعليم المالي ضرورة لتسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية وتشجيع استخدامها. وكذلك دراسة العش (2019) والتي أثبتت وجود علاقة طردية بين محو الأمية المالية وتعزيز الشمول المالي.

أن إدراك المستقصين للثقافة المصرفية والأبعاد الكامنة للشمول المالي (الوصول، والاستخدام، والجودة) لا يختلف بناء على نوع المستقصين (ذكر أم أنثى) أو أعمارهم أو مستواهم التعليمي. وفي المقابل فإن إدراكهم لمتغيرات الدراسة يختلف بناء علي مهنتهم الوظيفية ونوع البنك المنضمين إليه ومدة اشتراكهم في البنك (وذلك بالنسبة للثقافة المصرفية). فنجد ان أكثر المستقصين إدراكاً لهذه المتغيرات، بحيث يميلون إلى الموافقة على عبارات الاستبانة بشكل أكبر من غيرهم، هم المستقصين من عملاء بنك القاهرة الذين يعملون بالمهن الحرة وتتراوح مدة اشتراكهم بالبنك من 3 لأقل من 5 سنوات. وفي المقابل، فإن المستقصين عملاء بنك الإسكندرية ويعملون بالقطاع الخاص ولا تتجاوز مدة اشتراكهم بالبنك سنة واحدة يميلون إلى التحفظ في الموافقة على عبارات الاستبانة بشكل مفرط، مقارنة بباقي المستقصين.

- **الاستنتاجات حول تأثير الثقافة المصرفية علي الشمول المالي**

إن زيادة مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك بمدينة قنا سوف يؤدي في المقام الأول إلى زيادة استخدامهم للخدمات المالية. لأنها ستجعلهم أكثر دراية بكافة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ومميزاتها وعيوبها، مما يسهل عليهم الاعتماد علي هذه الخدمات في أنشطتهم التسويقية والتجارية المختلفة. وفي المقام الثاني ستؤدي لزيادة إمكانية وصول عملاء جدد للخدمات المالية التي تقدمها البنوك، وفي المقام الثالث ستؤدي لزيادة مستوي جودة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك بمدينة قنا. ومع تركيز البنوك على الأبعاد الثلاثة (الوصول، والاستخدام، والجودة) بنفس القدر والأهمية سيعظم ذلك من تأثير الثقافة المصرفية لدي العملاء علي مستوي الشمول المالي للبنوك ككل. مع عدم وجود أي تغذية عكسية لمستوي الشمول المالي علي الثقافة المصرفية.

وأخيراً كان للثقافة المصرفية حجم أثر كبير (أهمية عملية كبيرة) علي الشمول المالي، كما نجد أن الأهمية العملية للثقافة المصرفية أكبر ما يمكن لبُعد استخدام الخدمات المالية. وهذا يُعطي الدعم لجدوى الاستثمار في التدخل للعمل علي رفع مستوي الثقافة المصرفية لدي عملاء البنوك، واستخلاص النتائج لتطوير النظرية حول أهمية الثقافة المصرفية في دعم زيادة مستوي الشمول المالي للبنوك.

وتتفق تلك النتيجة مع العديد من نتائج الدراسات السابقة، مثل دراسة العش (2019) والتي أثبتت أن الثقافة المالية هي أحد المؤشرات التي تضمن جودة الخدمات المالية حيث يقيس قدرة المستخدمين على التخطيط والادخار والاستثمار والموازنة. وكذلك دراسة مفتاح, وأخرون (2020) الذين توصلوا لأن فهم المنتجات والخدمات المصرفية يُعد شرط أساسي للوصول والاستخدام الجيد الفعال لهذه المنتجات والخدمات المالية بالدول العربية. ولكن علي عكس نتائج الدراسة الحالية التي توصلت لعدم وجود علاقة عكسية، أثبتت دراسة مفتاح, وأخرون (2020) أن إمتلاك حساب مصرفي يعمل كمحفز لفهم أفضل للمفاهيم والمبادئ المالية (أي هناك علاقة عكسية من الشمول المالي إلي الثقافة المصرفية).

وكذلك دراسة Ritonga, et al., (2021) والتي أظهرت أن الثقافة المالية لها تأثير إيجابي على اهتمام الطلاب (متخصصين في الإدارة، كلية الاقتصاد والأعمال، جامعة لابوهانباتو) باستخدام منتجات وخدمات المؤسسات المالية. وبالمثل أظهرت دراسة Akpene, et al. (2022) وجود تأثير إيجابي للثقافة المالية علي الشمول المالي في غانا.

وعليه أكدت العديد من الدراسات علي دور محو الأمية المصرفية في في تعزيز الشمول المالي وأهميته في اتخاذ القرارات الاقتصادية والمالية، حيث أن فهم المنتجات والخدمات المالية شرطاً أساسياً لتعميمها والاستفادة منها بشكل فعال. مثل دراسة Koomson, et al. (2020) والتي هدفت لمعرفة تأثير التدريب لدعم الثقافة المالية على الشمول المالي، وأظهروا أن المستفيدين من تدريب الثقافة المالية هم أكثر عرضة لامتلاك حساب بحوالي 7.2 نقطة مئوية بينما تزيد احتمالية ادخارهم بنسبة 8.2 نقطة مئوية, كما كان المستفيدون من التدريب على محو الأمية المالية يتمتعون بميزة 9.5 نقطة مئوية في تلقي المساعدة المالية مقارنة بنظرائهم غير المستفيدين.

وبالمثل أظهرت دراسة Morgan, & Long (2020) أن الأفراد في لاوس الذين حصلوا على درجات محو أمية مالية أعلى هم أكثر عرضة لتحقيق مدخرات سواء في الأشكال الرسمية أو غير الرسمية أكبر من أولئك الذين لديهم درجات أقل في المعرفة المالية، حتى عندما نتحكم في الدخل والتعليم. وكذلك دراسة Rukmana (2023) والتي أوضحت أن محو الأمية المالية لها تأثير إيجابي كبير على تحقيق الوصول إلى التمويل الخارجي، يليه الشمول المالي، وتوافر الضمانات، والسياسة الحكومية وذلك بين رواد الأعمال الصناعيين في جاوة الغربية.

وفي سياق أخر مرتبط بمحو الأمية المالية، توصلت دراسة Okello, et al. (2020) لأن الشبكات الاجتماعية تتوسط إيجابي وبشكل كبير العلاقة بين محو الأمية المالية والإدماج المالي للفقراء في المناطق الريفية في أوغندا، وذلك من قبل بنوك التمويل الأصغر في البلدان النامية. بالإضافة لأن محو الأمية المالية له تأثير إيجابي مباشر على الشمول المالي.

وفي المقابل، تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة علالي (2022) والتي خلصت إلى عدم وجود أثر للمعرفة المالية، والكفاءة، والقدرة التحليلية (كأحد أبعاد الثقافة المصرفية) علي الشمول المالي في الجزائر، في المقابل كانت لأبعاد النية المالية، والعقلانية، والوعي المالي دوراً في تعزيز مستوي الشمول المالي في الجزائر. وفي المطلق كانت الثقافة المالية تعمل علي تعزيز الشمول المالي في الجزائر بمعدل ضئيل نسبياً لا يتجاوز 19.6%.

(2-7) التوصيات

في ضوء النتائج السابقة هناك بعض التوصيات المهمة حتى يمكن تعزيز التأثير الإيجابي للثقافة المصرفية علي الشمول المالي، وتتمثل في:

- يجب علي البنك المركزي المصري أن يركز على تحسين المعرفة بالثقافة المالية وزيادة الشمول المالي لتعزيز الوصول إلى التمويل المناسب للعملاء.
- ضرورة تعزيز مستوى الشمول المالي وتوسيع فئة المشمولين مالياً في مصر من خلال زيادة عدد فروع البنوك ومكاتب البريد.
- تسهيل عملية فتح الحسابات المالية وتوفير كافة المعلومات اللازمة عن مختلف الخدمات بكل سهولة وشفافية وبأقل التكاليف.
- ضمان الحماية المالية للمستهلك من خلال التوعية والتثقيف المالي من خلال تعريفه بحقوقه وواجباته ومزاياه ومخاطرة المتعلقة بالمنتجات المالية. بالإضافة إلى إبقاء العملاء على اطلاع بجميع التحديثات والتغييرات على المنتجات والخدمات المالية.

- تخفيض العمولات والرسوم غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية والمصرفية.
- دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بهدف تمكين مقدمي الخدمة أو المقرضين من تقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم ورغباتهم وقدراتهم المالية.
- دعوة البنوك والمؤسسات المالية العربية إلى تبني نماذج جديدة لتمويل مشاريع البنية التحتية لما لها من دور فعال في تحفيز الاقتصاد وخلق بيئة محفزة لجذب الاستثمارات.
- دعوة المؤسسات المالية إلي اعتماد نهج قائم على المخاطر في تطبيقها لمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما يعزز الشمول المالي ويقلل في الوقت نفسة من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- إنشاء قاعدة بيانات موحدة على مستوى الدولة توضح التركيبة السكانية للأفراد والمواطنين وربط هذه القاعدة مع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى ذات الصلة من خلال البنك المركزي الذي يقوم بتسهيل إجراءات فتح الحسابات والعمليات للبنوك والمؤسسات المالية الأمور المالية الأخرى من خلال سهولة الوصول إلى بيانات وأنشطة العملاء.
- إدراج الشمول المالي كهدف استراتيجي للحكومات والجهات الرقابية، مع ضرورة تحقيق التكامل بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك لتحقيق الإطار المتكامل للشمول والاستقرار المالي.
- إخضاع قنوات التمويل غير الرسمية لرقابة وإشراف البنوك المركزية، وتحويل مؤسسات التمويل الأصغر غير الحكومية إلى مؤسسات مالية تخضع للرقابة المصرفية.

(3-7) الدراسات المستقبلية

- دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادى.
- الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر.
- تفعيل دور الادارة المركزية للشمول المالي لتحسين مستوي الشمول المالي بمصر.
- سياسة الشمول المالي ودورها في تحسين أوضاع السياسة الاجتماعية لتحقيق الاهداف الاجتماعية.
- سياسة الشمول المالي ودورها في تحسين أوضاع السياسة الاقتصادية لتحقيق الاهداف الاقتصادية.
- دور الشمول المالى فى تعزيز مستوى ثقة العملاء فى الخدمات المصرفية.
- دور الشمول المالى فى تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.
- دور الشمول المالي في تحقيق رضا العملاء.
- دور الشمول المالي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.

المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أبو زيد، عبدالباقي عبدالمنعم (2009). تصور مقترح لتنمية الثقافة المالية في ضوء واقعها بمناهج التعليم الأساسي بالبحرين، الثقافة والتنمية.

اتحاد المصارف العربية (2017). الثقافة المالية فى العالم العربي، شرط أساسي لتحقيق الشمول المالي"، الأمانة العامة، إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية.

الشاعر، محمد السيد (2021). التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة مقدم إلي **المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات**، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.

الهيئة العامة للرقابة المالية (2022). الاستراتيجية الوطنية للتوعية والثقافة المالية غير المصرفية 2022- 2026 مجمع المعرفة الثقافة.

العزب، وليد فتحي حافظ (2020). إستراتيجية التوجه نحو الشمول المالي في ظل سياسات التحرر الاقتصادي، قسم الاقتصاد والمالية، جامعة المنصورة.

بوتبينة، حدة (2018). أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: بحث استطلاعي ألراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بوقائع المؤتمر العلمي الدولي الأول، **مجلة دراسات محاسبية ومالية تصدرعن المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية**، 8-11.

حسوبة،محمد، أيمن، نهي. (2024). أثر نشر الثقافة المالية على تحقيق الشمول المالي: دراسة ميدانية على الحالة المصرية خلال الفترة (2016-2023) .**مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية**،61(4) 44-1.

صابر،محمد عبد العليم (2023). التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية.

عبد الله، محمد أمين حنفي (2024). أثر الثقافة المصرفية فى تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة بعض دول الآسيان)، **مجلة كلية السياسة والاقتصاد**، جامعة بنى سويف، العدد الحادي والعشرون، 360: 387.

عطية، محمد عبد الأمير (2021). انعكاسات محو الأمية المالية في التحيزات السلوكية للمستثمرين دراسة تحليلية في سوق العراق للأوراق المالية، **رسالة دكتوراه**، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان.

علالي، سارة (2022). دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، **مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية**، جامعة زيان عاشور بالجلفة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - قسم العلوم الاقتصادية، 6(2)،505: 525.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

Abdullah, M., A., H., (2024). The impact of banking culture in enhancing financial inclusion (a case study of some ASEAN countries), *Journal of the Faculty of Politics and Economics*, Beni Suef University, Issue Twenty-One, 360: 387

Abu Zaid, A., B., A., M. (2009). A proposed vision for developing financial culture in light of its reality in basic education curricula in Bahrain, Culture and Development.(in Arabic)

Akpene, A., Amidu, M., Coffie, W., & Abor, J. Y. (2022). Financial literacy, financial inclusion and participation of individual on the Ghana stock market. Cogent Economics & Finance, 10(1), 2023955.

Alali, S. (2022). Study The Impact of Financial Culture on Enhancing Financial Inclusion in Algeria, *Al-Muntada Journal for Economic Studies and Research*, Ziane Achour University in Djelfa - Faculty of Economics, Commerce and Management Sciences - Department of Economic Sciences, 6(*2*),505: 525. (in Arabic)

Al-Azab, W., F., H. (2020). Strategy of moving towards financial inclusion in light of economic liberalization policies, Department of Economics and Finance, Mansoura University. (in Arabic)

Al-Shaer, M., S. (2021). The Egyptian Experience Towards Financial Inclusion and its Role in Achieving Sustainable Development Submitted to the Second International Scientific Conference of the Faculty of Management, Economics and Information Systems, Misr University for Science and Technology. (in Arabic)

Astuti, A. R. T. (2023).The Relationship of Financial Literacy and Financial Inclusion in Attracting Student Interest to Become Customers Syariah Banking. JAFM,4(1),33-40.

Attia, M. A. A. (2021). Reflections of financial literacy on the behavioral biases of investors, an analytical study in the Iraq Stock Exchange, PhD thesis, Faculty of Business Administration, Al-Jinan University, Lebanon. (in Arabic)

Belousova, T., A. (2019). The financial literacy assessment among students majoring in the field of finance, E*urAsian Journal of Biosciences*, Jan-jul, 13 (1), 141-148.

Boutbina, H. (2018). Dimensions of financial inclusion and its role in achieving competitive advantage: A survey study of the opinions of a sample of Algerian commercial bank customers, a special issue on the proceedings of the first international scientific conference, *Journal of Accounting and Financial Studies issued by the Higher Institute of Accounting and Financial Studies*, 8-11. *(in Arabic)*

Cunningham, Jay L., Nguyen, Sydney (2022). The Cost of Culture An Analysis of Cash App and the Financial Inclusion of Black American Communities, DIS '22, June 13–17, 2022, Virtual Event, Australia, 612, 628.

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. World Bank Publications.

Financial R., A.,y., (2022). National Strategy for Non-Banking Financial Awareness and Culture 2022-2026 Knowledge and Culture Complex.

Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. *World Development*, 111, 84-96.

Hannig, A., & Jansen, S. (2010). Financial inclusion and financial stability: Current policy issues.

Hassouba, Muhammad, & Nahy Ayman. (2024). The impact of spreading financial culture on achieving financial inclusion: A field study on the Egyptian case during the period (2016-2023). *Alexandria University Journal of Administrative Sciences*, 61(4), 1-44. (in Arabic)

Jejeniwa, T. O., Mhlongo, N. Z., & Jejeniwa, T. O. (2024). The role of ethical practices in accounting: A review of corporate governance and compliance trends. *Finance & Accounting Research Journal*, *6*(4), 707-720.

Jungo, J., Madaleno, M., & Botelho, A. (2024). Financial literacy, financial innovation, and financial inclusion as mitigating factors of the adverse effect of corruption on banking stability indicators. *Journal of the Knowledge Economy*, *15*(2), 8842-8873.

Kamau, J. N., Mathuva, D. M., & Ndiritu, S. W. (2024, March). Digital Transformation: A Study of how SACCO Members in Kenya

Experience Financial Inclusion through Digital Financial Services. In Forum Scientiae Oeconomia (12(1), 139-150

Laurent Lhériau & Peter Mc Conaghy, (2014) Objectifs de l'Inclusion financière et le rôle de la microfinance dans son développement – considérations globales: *https://www.finances.gov.ma/Docs/2014/DTFE/J1%20Session%201%20v3.pdf.*

Liaqat, I., Gao, Y., Rehman, F. U., Lakner, Z., & Oláh, J. (2022). National Culture and Financial Inclusion: Evidence from Belt and Road Economies. Sustainability, 14(6), 3405.

Listyaningsih, E., Rahyono, R., Alansori, A., & Mukminin, A. (2024). Financial Literacy, Financial Inclusion, and Financial Statements on Msmes'performance and Sustainability With Business Length As A Moderating Variable. Economic Studies, 33(1).

Pandeirot, L. B., & Aseng, A. C. (2024). Closing the Gap between Financial Literacy and Financial Inclusion. *Jurnal Informatika Ekonomi*.

Pranisya, R., Sari, P. P., & Maulida, A. (2024) The Effect of Financial Literacy, Technology Financial Literacy and Financial Inclusion on MSME Performance. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(2), 244-255.

Ramakrishnan, R. (2011). Financial Literacy and Financial Inclusion, Summit 2011 Swabhiman-Inclusive Growth and Beyond 2nd & 3rd June, Mumbai India College: Karthikeyan Institute of Management Sciences, Warangal, 506006.

Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2024). The impact of financial literacy on financial inclusion. *Australian Journal of Management*, 03128962241270809.

Rukmana, A. Y. (2023). Achieving Access to External Finance Among Indonesian Entrepreneurs Through Financial Literacy, Financial Inclusion, Availability of Collateral, and Government Policy: A Study on Large Industrial Entrepreneurs in West Java. The ES Accounting And Finance, 1(02), 61-71.

Thi Anh Nhu Nguyen (2019). Financial LiteracyAnd Financial Advice Seeking for Retirement Investment Choice, *Journal of Competitiveness*, 1, 70-83.

Union of Arab Banks (2017). Financial culture in the Arab World: a prerequisite for Achieving Financial inclusion, General secretariat, Department of Research and Economic Studies. (in Arabic)

Van Nguyen, H., Ha, G. H., Nguyen, D. N., Doan, A. H., & Phan, H. T. (2022). Understanding financial literacy and associated factors among adult population in a low-middle income country. *Heliyon*, *8*(6).

Zachary Finney, R. (2018). How Does Financial Literacy Impact Attitude Toward Student Loan Providers?, Services Marketing Quarterly, Jul-Sep, 39 (3), 193-2077.

The Impact of Banking Culture on Financial Inclusion An Applied Study on Banks in Egypt

Dr.Abdelmonem Mohamed Ahmed Mohamed

Prof.Tamer Mohamed Hassan Shahwan

Abstract

The current study aimed to measure the impact of banking culture on the level of financial inclusion (access, use, and quality) in Egyptian banks. Based on a stratified random sample of eight public and private sector banks in Qena city (which is considered the capital of Qena Governorate), the study concluded that the actual level of banking culture and the level of financial inclusion are above average from the point of view of bank respondents. The study concluded that there is a moderately strong positive correlation between banking culture and financial inclusion in banks, and that respondents' perception of banking culture and the latent dimensions of financial inclusion (access, use, and quality) does not differ based on the type of respondents, their ages, or their educational level. In contrast, their perception of the study variables differs based on their job profession, the type of bank they join, and the duration of their membership in the bank. In addition, increasing the level of banking culture among bank customers in Qena city will primarily lead to an increase in their use of financial services. This will make them more aware of all the financial services provided by banks and their advantages and disadvantages, which will make it easier for them to rely on these services in their various marketing and commercial activities. Secondly, it will increase the possibility of new customers accessing the financial services provided by banks, and thirdly, it will increase the level of quality of financial services provided by banks in Qena city. With banks focusing on the three dimensions (access, use, and quality) with equal importance, this will maximize the impact of customers' banking culture on the level of financial inclusion of banks as a whole. With no negative feedback from the level of financial inclusion on banking culture.

Keywords

Banking culture, Financial inclusion, Egyptian banks, Qena city.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

محمد، عبد المنعم محمد أحمد، شهوان، تامر محمد حسن (2024). تأثير الثقافة المصرفية على الشمول المالي:دراسة تطبيقية على البنوك في مصر.**مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية**، 61(6) 359 - 405.