



# مجلة البحوث المالية والتجارية

المجلد (22) – العدد الرابع – أكتوبر 2021



أثر الوعي المصرفي لدى البنوك الحكومية في تحقيق التنمية

المستدامة

( دراسة ميدانية )

**The impact of banking awareness among government  
banks in achieving sustainable development**

إعداد:

شريهان مصطفى التوني

مرشحة لدرجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة بورسعيد

أ. د/ نادية حسين ماهر

أستاذ إدارة الأعمال - كلية السياحة و الفنادق

جامعة قناة السويس - الإسماعيلية

أ. د/ طاهر مرسى عطية

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة بورسعيد

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



## ملخص

قامت الباحثة بدراسة أثر الوعي المصرفي لدى البنوك الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة ( دراسة ميدانية ) وتم إجراء الدراسة على العملاء بالقطاع العام بمحافظة بورسعيد وكان إجمالي عدد مفردات العينة الفعلية للعملاء 411 مفردة ، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاتساق الداخلي ومعامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) وتحليل التباين أحادي الاتجاه ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط .

وتوصلت الدراسة الميدانية على العملاء بالقطاع العام بمحافظة بورسعيد للنتائج التالية يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاقتصادية) . كما توصلت الدراسة أيضاً بوجود تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاجتماعية). كما توصلت الدراسة أيضاً بوجود تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية البيئية) .

## الكلمات المفتاحية :

الوعي المصرفي – التنمية المستدامة – القطاع الحكومي

**Research Abstract:**

The researcher studied the impact of banking awareness among government banks in achieving sustainable development (a field study) and the study was conducted on clients in the public sector in Port Said Governorate, and the total number of items for the actual sample of clients was 260 items, and the following statistical methods were used: arithmetic circles, standard deviations, internal consistency coefficient and stability coefficient (Alpha Cronbach ) , one-way analysis of variance, Pearson correlation coefficient and simple regression analysis. The field study on clients in the public sector in Port Said governorate reached the following results : There is a positive significant effect of banking awareness on the dimension of sustainable development (the economic aspect). The study also found a positive moral effect of banking awareness on the dimension of sustainable development (the social aspect). The study also found a positive moral effect of banking awareness on the dimension of development (environmental aspect) sustainable

**Key words :**

sustainable development – banking awareness – Government sector



## المبحث الأول الإطار العام لمبحث والأبحاث السابقة

أولاً : المقدمة

يعد القطاع المصرفي من القطاعات الهامة التي تؤدي دوراً مهماً في النشاط الإقتصادي ، وهو من أسرع القطاعات استجابة للمتغيرات سواء الدولية أو المحلية ، فيظهر دور القطاع المصرفي شريكاً في إدارة الإقتصاد والقيام بتمويل خطط التنمية المستدامة ، حيث تعتبر التنمية هدفاً تسعى لتحقيقه كل الدول والمجتمعات سواء كانت متطورة أو متخلفة ، وتعتبر التنمية هي تغيير للأوضاع السائدة للأفضل من خلال استغلال الموارد المتاحة في البنوك ، وخاصة بعد تطور مفهوم التنمية من التنمية الإقتصادية إلي مفهوم التنمية المستدامة التي تستغل الموارد المتاحة بطريقة رشيدة وعقلانية .

ثانياً : الدراسة الإستطلاعية

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية كان الهدف منها :

- أ - التعرف على دور المصارف التجارية في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء .
- ب- التعرف على ما يلمسه العملاء من جهود وإنشطة تبذلها هذه المصارف للاحتفاظ بهم وكسب ولائهم .

وقد اعتمدت الباحثة في إجراء هذه البحث على الآتي :

- أ - إجراء مجموعة من المقابلات الشخصية المهيكلة مع عدد من العاملين في البنوك التجارية .
- ب - إجراء دراسة متعمقة لعينة ميسرة من عملاء البنوك التجارية .
- ج - الاطلاع على بعض البيانات المتعلقة بمجال التطبيق وتحليلها .

ثالثاً : مشكلة البحث

بالاستناد إلي نتائج تحليل البحوث السابقة والدراسة الاستطلاعية ، يمكن تحديد المشكلة البحثية كالآتي : " تكمن مشكلة البحث الدور الذي يؤديه البنوك التجارية في تعزيز الوعي المصرفي لدى العملاء من أجل تحقيق التنمية المستدامة " .

#### رابعاً : أهداف البحث

- في ضوء مشكلة البحث وما أجرته الباحثة من مسح للبحوث السابقة وتحليلها يمكن القول إن الأهداف الرئيسية لهذه البحث تتمثل فيما يلي :
- أ - التعرف على دور البنوك التجارية في تحقيق الوعي المصرفي تجاه عملائها من خلال الوصول إلي العملاء وتقديم خدمات مالية متنوعة وتحقيق مؤشرات التنمية المستدامة.
  - ب - الكشف عن مدى اهتمام المصارف التجارية بممارسة نشر الوعي المصرفي ونشر ثقافة الإدخار تجاه عملائها.
  - ج - توضيح تباين الآثار الإقتصادية والإجتماعية للقطاع البنكي في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

#### خامساً : أهمية البحث

- 1 - يرجع أهمية البحث بالنسبة للعاملين في تشجيع المسؤولين في قطاع البنوك على إعادة تأهيل الكوادر البشرية بالبنوك لنشر الثقافة المالية من خلال تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على نشر الوعي المصرفي لدى العملاء .
- 2 - يشجع البحث الحالي على ضرورة التركيز القطاع البنكي إلي ضرورة إعطاء مواصفات إرشادية لتحقيق التحسين المستمر.
- 3 - وبالنسبة للمتعاملين ( العملاء ) ، فترجع أهميتها في إنعكاسه على مفهوم العدالة في وصول الخدمات المالية إليهم إلي جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام.

#### سادساً : متغيرات البحث

وينقسم متغيرات البحث إلي متغير مستقل ومتغير تابع كالتالي:

- أ - المتغير لمستقل : الوعي المصرفي وأبعاده: المعرفة ، المهارات ، الخبرة
- ب - المتغير التابع : التنمية المستدامة وأبعاده : بعد اقتصادي . بعد اجتماعي . بعد بيئي .



### سابعاً : فروض البحث

تم صياغة فروض البحث بناءً على كلاً من نتائج الدراسات السابقة والبحث الاستطلاعية وفى ضوء مشكلة البحث ولتحقيق أهداف البحث كما يلي:

أ ( الفرض الرئيسي H1 : يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على التنمية المستدامة.

ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية :

H1a: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاقتصادية).

H1b: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاجتماعية).

H1c: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية البيئية).

### ثامناً: منهج البحث

وفقاً لأهداف البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفى هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة ، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع .

### تاسعاً : مجتمع وحجم عينة البحث

أ ( المجتمع والعينة نظراً لعدم توافر إطار محدد لمفردات مجتمع البحث الذين يتعاملون مع البنوك الحكومية وبالاعتماد على الأرقام الواردة من البنك المركزي للتعبئة والاحصاء فإن المجتمع يزيد عن 100000 مفردة ، وعليه يصبح الحد الأدنى لعينة البحث 384 مفردة .

## عاشراً : خطة البحث

تحقيقاً لمشكلة البحث ، وأهدافها وفروضها ، سوف تقوم الباحثة بتقسيمها إلي ستة فصول ، وذلك على النحو التالي :

الفصل الأول : مقدمة البحث.

الفصل الثاني : الوعي المصرفي

الفصل الثالث : التنمية المستدامة

الفصل الرابع : تحليل ومناقشة نتائج البحث الميدانية.

الفصل الخامس : ملخص البحث والنتائج والتوصيات

الحادي عشر : التعريفات الإجرائية

ب - الوعي المصرفي

هو " مجموعة من الأفكار والمهارات والمعرفة التي تساعد الأفراد في التعرف على الوسائل المناسبة في إدارة شئونهم المالية "

ج - التنمية المستدامة

هي عبارة عن " نشاط شامل لكافة القطاعات سواء في الدولة أم في المنظمات أم في مؤسسات القطاع العام أو الخاص أو حتى لدى الأفراد " .



## المبحث الثانى

### أولاً : عرض وتحليل البحوث السابقة

قامت الباحثة فى هذا الجانب من البحث بعرض وتحليل أهم البحوث والأدبيات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر. فقد تم ايجاز بعض البحوث العربية والمحلية ومن ثم بعض البحوث الأجنبية والإشارة إلي أهم ما هدفت وما توصل إليه كل بحث . أفادت هذه البحوث الباحثة في معرفة وتوسيع مفهوم الوعى المصرفى وكيفية تطبيقه في بعض البحوث والدول بالإضافة إلي ربطه الوعى المصرفى للبنوك وإلي أي مدى يتجلى دور هذه البنوك اجتماعياً في سبيل تحقيق التنمية المستدامة وذلك عن طريق الوصول إلي الخدمات المالية والمنتجات المالية لكل الأفراد والجماعات والمؤسسات بشكل سهل وبتكلفة معقولة .

**1 - بحث ( اسماعيل ، 2018 )** يهدف البحث إلي قياس ضعف النشاطات التي تعمل على تاخر تثقيف العملاء وذلك يؤدي إلي عدم قدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثه لجهلهم وتخوفهم منها كما هدفت الدراسة إلي تحديد آليات تعمل على توعية العملاء وتثقيفهم في التعامل الإلكتروني وكانت دراسة حاله على شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث جاءت بان اهتمام البنك المركزى بالتقنية المصرفية أحد برامج اصلاح الجهاز المصرفى بالإضافة إلي اشتراك مجموعة من البنوك التجارية مع شركة الخدمات المصرفية يساعد في ادخال التقنيات المصرفية والخبرات التقنية أدى إلي تقليل المصروفات الإدارية .

اعتمد البحث على المنهج الوصفى التحليلي والاستعانة بالأساليب الإحصائية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

توصل البحث إلي ضرورة الاستمرار فى سياسة الاصلاح المصرفى وتوجيه المصارف فى تفعيل التقنية المصرفية ووضع الخطط المستقبلية ودعم البنية التحتية لمواكبة المنافسة العالمية.

**2 - (البكري، 2018 )** يهدف البحث إلي أسباب ضعف العلاقة بين الزبائن وبين المصرف على افتراض إنها ضعيفة حقاً .. وسينظر إلي هذه المشكلة من زاوية المصرف وثم من زاوية الزبائن أي من طرفي العملية المصرفية والعلاقة بين المصرف - كونه صاحب استراتيجية تسويقية مصرفية معينة تصب اهتمامها على كسب الزبائن - وبين الزبائن - باعتبارهم الطرف المتأثر بتلك الاستراتيجية . كما أشارت الدراسة إلي رسم الخطوط التي سوف تشكل - لو طبقت - عوامل



إيجابية في تحسين العلاقة بين طرفي العمل المصرفي .. ولا بد من طرح الأفكار بالنسبة للطرفين معاً. أي محاولة إيجاد مناخ مناسب ومتفاعل بين الطرفين ولهذا لا يمكن إن نفترض تحسين أداء المصرف تجاه الزبائن دون افتراض أهمية تجاوب الزبائن تجاه هذا التبديل في الأداء المصرفي .

اعتمد البحث أسلوب المسح بالنسبة (للزبائن) حيث تم إعداد استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة لاستقراء آرائهم .. أما بالنسبة للمصرف فقد تم إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين في مصرف حكومي ثم في مصرف أهلي لتقصي آرائهم بشأن استراتيجية التسويق لديهم.

توصل البحث إلي الاستنتاجات التالية : الناس تريد التعامل مع المصارف ولكنهم لا يجدونها مقنعة بدرجة كافية للأسباب التالية:الإعلان عن المصارف ضعيف جداً ، عامل الموظفين غير مشجع ، صعوبة في منح التسهيلات ، إجراءات منح التسهيلات مطولة .

**3 - ( نعيم ، 2018 )** يهدف البحث إلي التعرف على الإطار العام للتنمية المستدامة في الإقتصاد التجارى والتطرق إلي المصارف التجارية وواقعها على المستوى العالمي والعربي ، وإبراز دور المصارف التجارية في تحقيق التنمية المستدامة في الإقتصاد التجارى . اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي .

توصل البحث إلي جملة من النتائج أهمها: إن المصارف التجارية تساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال البعد الإجتماعي عن طريق قيامها إبتكار المنتجات الجدية ومنحها للعملاء . .

**4 - ( Haiying et al. , 2018 )** يهدف البحث إلي قياس مستوى التنمية المستدامة في البنوك التجارية المدرجة في البورصة الصينية ، فأخذت عينة عشوائية من 16 بنكاً تجارياً في الصين، وتم قياس التنمية المستدامة استناداً إلي أربعة عوامل تمثلت في : عامل الربحية ، وعامل السيطرة على المخاطر، وعامل تنمية القدرات ، وعامل السيولة . استخدم البحث أسلوب المنهج الوصفي وتم تحليل هذه العوامل بالطرق الإحصائية.

توصلت الدراسة على ايجاد علاقتها بالتنمية المستدامة . وكانت نتيجة الدراسة إن البنوك التجارية الصينية لا تولي اهتماماً كافياً في تحقيق التنمية المستدامة، وإن البنوك الكبيرة تهتم بالتنمية المستدامة أكثر من البنوك المتوسطة والصغيرة .



ثانياً : تحليل البحوث السابقة الخاصة بالتنمية المستدامة والوعي المصرفي:

1 - من حيث الهدف :

- اتفق كلاً من ( Haiying et al. , 2018 ) و ( نعيم ، 2018 ) على أهمية الوعي المصرفي في تعزيز التنمية المستدامة من خلال تقليص الفجوة في الوعي المالي لدى فئات المجتمع المختلفة وتشجيع المواطنين على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى.
- اتفق كلاً من ( اسماعيل ، 2018 ) ، (البكري، 2018 ) ، على الربط بين الوعي المصرفي والتنمية المستدامة وذلك لقياس الدور الجوهرى الذي يلعبه البنوك التجارية وذلك من أجل تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي الذي يعتبروا محور من محاور التطور الاقتصادي في المجتمع .

- بالنظر إلى البحوث السابقة التي تناولت متغير الوعي المصرفي نجدها إنها تناولت أسباب ضعف العلاقة بين العملاء وبين المصرف مما يؤدي إلى عدم قدرة العملاء على التعامل مع التقنيات الحديثة لجهلهم وتخوفهم وعدم قدرتهم على إدارة شئونهم المالية والمستقبلية مما يعرضهم إلى عملية النصب والاحتيال. إلا أن اختلف بحث ( نعيم ، 2018 ) مع البحوث الأخرى في توضيح دور محو الأمية المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال بيان علاقة بين محو الأمية المالية بالتنمية المستدامة وأهميته في اتخاذ القرارات الاقتصادية والمالية .

2 - من حيث المنهج المستخدم: تنوعت المناهج المستخدمة منها مناهج استخدمت أسلوب التحليل الوصفي، ومناهج اعتمد على أسلوب العينة العشوائية مثل بحث (2018 Haiying et al. ) .

3 - من حيث مجال التطبيق : اعتمدت معظم البحوث التي تناولت موضوع التنمية المستدامة والوعي المصرفي على البنوك التجارية .

4 - من حيث النتائج إتفق بحث كلاً ( Haiying et al. ، 2018 ) و ( نعيم ، 2018 ) بأن بقاء البنوك التجارية يعتمد بشكل مباشر على خلق أفكار جديدة لدى العملاء

والقدرة على نشر الثقافة المالية وهذا يتطلب إلى تزويد العملاء والمستثمرين بالمعلومات وتعريفهم بكل المستجدات عن الخدمات المصرفية مما يؤدي إلى تحقيق الرضا العام للعملاء.

### ثالثاً: من حيث نقاط الإختلاف بين البحوث السابقة:

- 1 - اهتمت بعض البحوث السابقة بمعرفة الفروقات المهمة بين إدراك العملاء لنظام الشمول المالي، وهذا يتوقف على مدى وعيهم للخدمات المصرفية.
  - 2 - بعض الدراسات تناولت التنمية المستدامة من حيث تعريفها وأهدافها وإطارها بصفة عامة، وأهميتها في قياس أداء البنوك التجارية، لم تتعرض لدور الإفصاح المالي في دعم التنمية المستدامة في القطاع البنكي.
  - 3 - اختلفت بحث ( الشحادة 2020 ) مع البحوث الأخرى بوضع مقاييسي للتنمية المستدامة حيث وضعها في أربع محاور وهي (عامل الربحية، السيطرة، السيولة، تنمية القدرات).
- وتوضح الباحثة أن الاستفادة من هذه البحوث في معرفة فيما وصل إليه الآخرين في موضوع البحث ومعرفة المناهج المتبعة بها، وبالتالي تحديد الفجوة البحثية وبلورة مشكلة البحث.

لم ترصد الباحثة بحث تناول أثر الوعي المصرفي في البنوك الحكومية ودوره في تحقيق التنمية المستدامة	الفجوة البحثية
---	----------------



### المبحث الثالث ( الوعى المصرفى )

#### الإطار النظرى للبحث

أولاً : مفهوم الوعى المصرفى

عرف ( Cole , 2019 ) هو القدرة على صنع قرارات فعالة والإلمام الكافي بالقضايا والتحديات التي تخص إدارة النقد والثروة والتي تجعل القطاع العائلي ذات فعالية أكبر في إتخاذ القرارات المالية.

#### ثانياً: أهمية الوعى المصرفى

تكمن أهمية الوعى بالعمل المصرفى فى النقاط الآتية

- أ - قدرة العملاء على فهم آلية العمل المصرفى .
- ب - التقدم التكنولوجى وشبكات المعلومات والخدمات المصرفية المتعددة تتطلب الاستيعاب لـ ( واجب الوقت ) أو الإستجابة الصحيحة لكيفية التعامل مع هذه الخدمات من قبل العاملين بالمصارف من جهة ، أو من قبل العملاء من جهة أخرى .
- ج - النقد مظهر من مظاهر استيقاظ الوعى ، وهو الذى يجدد الأبنية الفكرية حين يصلها ويجعلها فى حالة من التوهج والإشعاع .

#### ثالثاً: معوقات نشر الوعى المصرفى:

يواجه نشر الوعى المصرفى عدداً كبيراً من المعوقات كما ذكرها ( Klapper, 2019 )

- أ - نقص خبرة الموظفين وكفاءتهم وافتقارهم إلى روح المبادرة والاجتهاد ، خوفاً من المساءلة فى ظل نظرة الإدارات المصرفية إلى المواطن كصاحب حاجة فى تعامله مع المصرف ، وليس كزبون يجب السعى لإرضائه .
- ب - غياب الإستثمارات المصرفية المميزة ، إنعكس بشكل سلبى على المواطنين والإدارات المصرفية على حد سواء ما أدخل كلا الطرفين فى إرباكات وتعقيدات عديدة ، ودفع المواطن إلى البحث عن منافذ أكثر أمناً لمدخراته .

## رابعاً : متطلبات الوعي المصرفي

- أ - الشمولية : الوصول إلى جميع الأفراد لا سيما الأكثر احتياجاً وللأجيال المستقبلية من المستهلكين والمستثمرين .
- ب - المشاركة : مساعدة جميع الأفراد على أهمية الوعي المصرفي .
- ج - التنوع : تقديم التعليم بالطرق المختلفة حسب احتياجات الأفراد ويسمح لهم بالمشاركة .

## ب ( المبحث الرابع ) التنمية المستدامة )

### أولاً : مفهوم التنمية المستدامة

عرف ( Bossel, H. 2019 ) "هى التنمية التى تلبى إحتياجات الحاضر دون الإخلال بقدرات الأجيال القادمة على تلبية إحتياجاتها، أوهى تعبير عن التنمية التى تتصف بالإستقرار وتمتلك عوامل الإستمرار والتواصل" .

### ثانياً: أهداف التنمية المستدامة

لإرساء مفهوم التنمية المستدامة ، لابد من تحقيق جملة من الأهداف الشاملة لكافة المجالات ، ويمكن تلخيصها فيما يلي :

أ - تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان: من خلال عمليات التخطيط وتنفيذ السياسات التنموية لتحسين نوعية حياة السكان في المجتمع إقتصادياً وإجتماعياً ونفسياً وروحياً ، عن طريق التركيز على الجوانب النوعية للنمو، وليس الكمية وبشكل عادل ومقبول وديمقراطي .

ب - إحترام البيئة الطبيعية: التنمية المستدامة ترتكز على العلاقة بين نشاطات السكان والبيئة وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها على أن أساس حياة الإنسان إنها ببساطة تنمية تستوعب العلاقة الحساسة بين البيئة الطبيعية والبيئة المبنية ، وتعمل على تطوير هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام .



### ثالثاً: معوقات وحلول التنمية المستدامة

بالرغم من وجود عدة معوقات تحد من تحقيق التنمية المستدامة إلا إن هناك مجموعة من الحلول التي يمكنها التقليل من حدة هذه المعوقات .

#### أ - معوقات التنمية المستدامة

هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من تحقيق التنمية المستدامة منها ما يلي :

- 1 - عدم الإستقرار والأمن اللذان يعتبران أساس السلام والعيش ؛
- 2 - مشكلة الفقر مع تزايد وارتفاع نسبة الأمية والبطالة وتراكم الديون ؛

#### ب - حلول التنمية المستدامة

- 1 - الإستغلال الأمثل والفعلي للثروات والموارد المتاحة للبلد مع إيجاد المناخ المناسب والملائم لتسيير الإستثمارات المحلية ؛
- 2 - توفير المجالات المختلفة والملائمة للشباب مع تأهيل وتوفير فرص العمل المختلفة ، والتي تتماشى مع متطلبات الفرد وتخصصاته المهنية ؛

### المبحث الخامس

#### الدراسة الميدانية

#### أولاً : المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى محاولة التحقق من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية للبحث ، والتي تشير إلى أثر الوعي المصرفي لدى البنوك الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة .

#### ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذا البحث . وذلك بعد قيام الباحثة بمراجعة الاستبيانات المستردة والتأكد من دقة

الاستجابات وصحة الردود، وقد تم استخدام أكثر من أداة إحصائية لتحليل النتائج وذلك لتحقيق أهداف البحث. ومنها أ - اختبار كرونباخ ألفا للثبات ب - الأساليب الإحصائية الوصفية

ثالثاً: التحليل الوصفي (توزيع عينة البحث وفقاً للخصائص الديموغرافية) :

النسبة التراكمية %	النسبة المئوية %	التكرارات	الخصائص الديموغرافية
النوع			
64.7	64.7	266	ذكر
94.9	30.2	124	أنثى
100	5.1	21	بدون بيانات
	%100	411	الإجمالي
العمر			
16.5	16.5	68	أقل من 30 سنة
30.6	14.1	58	سنة 30 إلى أقل من 40
85.3	54.7	225	سنة 40 إلى أقل من 50
94.9	9.5	39	فاكثر سنة 50
100	5.1	21	بدون بيانات
	%100	411	الإجمالي
الحالة الاجتماعية			
14.8	14.8	61	أعزب
87.1	72.3	297	متزوج
91	3.9	16	أرمل
94.9	3.9	16	مطلق
100	5.1	21	بدون بيانات
	%100	411	الإجمالي
مستوي التعليم			
6.8	6.8	28	الثانوية العامة - فأقل
26.3	19.5	80	دبلوم
89.1	62.8	258	بكالوريوس
94.9	5.8	24	دراسات عليا
100	5.1	21	بدون بيانات
	%100	411	الإجمالي
نوع الوظيفة			
28.7	28.7	118	موظف حكومي
69.8	41.1	169	موظف خاص
94.4	24.6	101	أعمال حره

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- 1 - اشارت الدراسه الي ان 65% من العينه ذكور وهذا يدل علي ان الذكور (266 مفرده) اكثر ميلا من الاناث ( 124 مفرده) للتعامل مع البنوك.



2- اما بالنسبة للحالة الاجتماعية ، فاکثر الفئات اهتماما بالتعاملات البنكية هم المتزوجون بواقع 297 مفردة بنسبة مئوية قدرها 72.3% اما تمثل نسبه فئه الاعزب 14.8% بواقع 61 مفردة .

3- حصلت الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50 سنة) على النسبة الأكبر والتي بلغت 54.7% وذلك بعدد مفردات تساوي 225 مفردة وتعتبر هذه الفئة الأكثر دخلا واستقرارا من الناحية المالية .

4- وبالنسبة للمستوي التعليمي ، جاءت مفردات العينة الذين حصلوا على (بكالوريوس / ليسانس) في المركز الأول بواقع 258 مفردة بنسبة مئوية قدرها 62.8% ، يليه في الترتيب الثاني (الدبلوم) بواقع 80 مفردة بنسبة مئوية قدرها 19.5%، وفي الترتيب الثالث (قبل الجامعي) بواقع 28 مفردة بنسبة مئوية قدرها 6.8% .

5- اما بالنسبة لنوع الوظيفة، جاء موظفوا القطاع الخاص في المرتبة الاولى بواقع 169 مفردة بنسبة مئوية قدرها 41.1% ، يليه في الترتيب الثاني موظفوا القطاع الحكومي بواقع 118 مفردة بنسبة مئوية قدرها 28.7% .

#### رابعاً : التحليل الوصفي للبيانات:

جدول رقم (2-4)  
التحليل الوصفي لعبارات قياس متغيرات الدراسة (ن=411)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرمز	متغيرات الدراسة وابعادها
<b>الوعى المصرفي</b>			
.55916	4.7007	w1	الوعى المصرفي
.63344	4.6861	w2	
.55273	4.7178	w3	
.64613	4.5620	w4	
.57060	4.6131	w5	
.59615	4.6107	w6	
.52694	4.6472	w7	
.51480	4.6715	w8	
.54992	4.6618	w9	
.60973	4.5280	w10	
<b>0.06109</b>	<b>4.6399</b>	<b>الاجمالي</b>	
<b>الاقتصادية النواحي</b>			
.54180	4.6034	T1	الاقتصادية النواحي
.52457	4.7202	T2	
.49026	4.7105	T3	
.45543	4.7689	T4	
.42859	4.8175	T5	
.46632	4.7859	T6	
.47217	4.7762	T7	
.47073	4.7786	T8	
.46781	4.7835	T9	
.59955	4.7056	T10	
<b>0.06191</b>	<b>4.7450</b>	<b>الإجمالي</b>	



الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرمز	متغيرات الدراسة وابعادها
.64462	4.5304	K1	النواحي الاجتماعية
.67397	4.4647	k2	
.63804	4.5669	k3	
.69170	4.4623	k4	
.68305	4.4404	k5	
.68464	4.4209	k6	
.69368	4.4404	k7	
.68216	4.3796	k8	
.68887	4.3990	k9	
.67103	4.4818	k10	
<b>0.05711</b>	<b>4.4586</b>	<b>الاجمالي</b>	
.61139	4.6350	P1	النواحي البيئية
.56084	4.7080	P2	
.49293	4.7372	P3	
.47663	4.7397	P4	
.44880	4.7883	P5	
.39788	4.8686	P6	
.55466	4.6448	P7	
.58855	4.5815	P8	
.59208	4.5499	P9	
<b>0.11722</b>	<b>4.6735</b>	<b>الاجمالي</b>	

المصدر: : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

جميع مفردات قياس المتغيرات تميل إلى موافق وموافق جدا أي ان متوسط القيم اكبر من 3 و هذا يعني ان تركز التكرارات عند اكبر القيم وان المنحني ملتوي التواء سالبا نحو اليسار.

#### خامساً - نتائج اختبارات التأثيرات المباشرة ( اختبارات الفروض )

النتيجة	حجم التأثير	قيمة معنوية	معامل المسار	اتجاه الفرض		الفرض الفرعي	الفرض الرئيسي
قبول الفرض (الفرض الرئيسي)	0.538	< 0.001	.0837	التنمية المستدامة	←	الوعي المصرفي	H2
قبول الفرض	0.834	0.028	0.093	الناحية الاقتصادية	←	الوعي المصرفي	H2a
قبول الفرض	0.022	0.001	0.153	الناحية الاجتماعية	←	الوعي المصرفي	H2b
قبول الفرض	0.054	0.001	0.156	الناحية البيئية	←	الوعي المصرفي	H2c

المصدر / من اعداد الباحثة



أ ) نتائج اختبار الفرض الثاني H2 : يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على التنمية المستدامة.

ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية :

H2a: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاقتصادية).

H2b: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاجتماعية).

H2c: يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية البيئية).

يتضح من نتائج اختبار الفرض الثاني H2 انه يوجد تأثير يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على التنمية المستدامة . حيث بلغ قيمة معامل المسار (0.837) وكذلك بلغ حجم التأثير المباشر ( 0.538 ) ، وذلك عند مستوى معنوية (0.001) . وعليه يتضح من النتائج السابقة قبول الفرض الرئيسي الثاني بوجود تأثير معنوي إيجابي مباشر .

وفيما يلي عرض لاختبار الفروض الفرعية للفرض الثاني :

1 ( الفرض الفرعي الأول H2a : يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاقتصادية) .

وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاقتصادية) . حيث بلغ قيمة معامل المسار (0.093) وكذلك بلغ حجم التأثير المباشر ( 0.834 ) ، وذلك عند مستوى معنوية (0.001) . وعليه يتضح من النتائج السابقة قبول الفرض الفرعي الأول بوجود تأثير معنوي إيجابي مباشر .

2 ( الفرض الفرعي الثاني H2b : يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاجتماعية) .

وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية الاجتماعية). حيث بلغ قيمة معامل المسار (0.153) وكذلك بلغ حجم التأثير

المباشر ( 0.022 ) ، وذلك عند مستوى معنوية (0.001) . وعليه يتضح من النتائج السابقة قبول الفرض الفرعي الثاني بوجود تأثير معنوي إيجابي مباشر .

3 ( الفرض الفرعي الثالث H2c : يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية البيئية) .

وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي يوجد تأثير معنوي إيجابي للوعي المصرفي على بعد التنمية المستدامة (الناحية البيئية) . حيث بلغ قيمة معامل المسار (0.156) وكذلك بلغ حجم التأثير المباشر ( 0.054 ) ، وذلك عند مستوى معنوية (0.001) . وعليه يتضح من النتائج السابقة قبول الفرض الفرعي الثالث بوجود تأثير معنوي إيجابي مباشر .

#### سادساً: توصيات البحث

أولاً : العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين في البنوك ، كذلك زيادة اطلاعهم على آخر مستجدات الصناعة المصرفية.

ثانياً : التركيز على الحملات الدعائية عن الخدمات المصرفية والتتويه لأهميتها بشكل يخدم المواطن .

ثالثاً: اتخاذ إجراءات جدية لمواجهة الفساد المالي والإداري، وتمكين الأجهزة الرقابية من ممارسة دورها الرقابي، والعمل على تطبيق اللامركزية الإدارية.

رابعاً: السماح للبنوك بالمشاركة في البيئة الاستثمارية ، والعمل على زيادة نسبة ملاءتها المالية، سواءً عن طريق إضافة الأرباح إلى رأس المالي، أو طرح أسهم جديدة بالبورصة.

خامساً: العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين في البنوك، كذلك زيادة اطلاعهم على آخر مستجدات الصناعة المصرفية.

سادساً: التركيز على الحملات الدعائية عن الخدمات المصرفية والتتويه لأهميتها بشكل يخدم المواطن .

سابعاً: زيادة نوعية الخدمات المقدمة من البنوك لتغطي وتلبي كافة احتياجات الزبائن.

ثامناً: إخضاع موظفي البنوك لدورات تدريبية لتنمية قدراتهم لتوصيل صورة ذهنية أفضل للجمهور .



## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

#### - الدوريات

عصام المحاولي البكري ، ( 2016 ) ، " تطوير وتنشيط العمل المصرفي ودوره في تحقيق الوعي المصرفي " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة- جامعة عين شمس، العدد الرابع ، 23 - 40 .

علي عباس ، ( 2018 ) "التنمية المستدامة مفهوما نظرياتها، سياساتها"، المجلة العلمية للبحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، السنة الخامسة، العدد4، أكتوبر، ص173.

ناصر سليمان ، ( 2018 ) ، " مدى مساهمة البنوك التجارية في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد الأول ، 44 - 66 .

هيثم على جاسم ، ( 2018 ) " الشمول المالي وأثره في تحقيق التنمية المستدامة للمنظمات البنكية " ، مجلة الدراسات المالية والمصرفية ، كلية تجارة\_ جامعة عين شمس ، 40 .

#### - الرسائل العلمية

مجدى محمود شهاب ، ( 2019 ) ، " دور محاسبة التنمية المستدامة في زيادة موثوقية التقارير المالية : دراسة ميدانية على البنوك الحكومية " ، رسالة ماجستير منشورة (القاهرة : جامعة الزقازيق، كلية الدراسات رسات العليا ) .

محمد خميس حسن التميمي ، ( 2018 ) ، " دور الرقابة الإشرافية للبنك المركزي في تعزيز الوعي المصرفي : بحث تطبيقي في البنك المركزي العراقي وعينة من المصارف العراقية " ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المالية ، 65 - 70 .

محمد على اسماعيل ، ( 2018 ) ، " جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في نشر الوعي المصرفي " ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، جامعة العلوم للتكنولوجيا والمعلومات ، 62 - 70

منذر, خالد حسين , ( 2018 ) " أثر نماذج القيادة على رفع مستويات الوعي المصرفي لدى الجمهور الفلسطيني " , رسالة ماجستير, جامعة النجاح , فلسطين .

يحياوي الهام نعيم ، ( 2017 ) ، " المصارف التجارية كآلية لتحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد المستدام " ، رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة.



### المراجع الأجنبية

#### – الدوريات

Bossel, H. (2019). "**Indicators for Sustainable Development: Theory, Method, Application**". A Report to the Balaton Group. Winnipeg, Manitoba, Canada: International institute for sustainable development.

H . M . Saini, (2018), "**Bank Awareness and usage of Islamic banking products in South Africa**", International journal of applied research, 1(51), 404-510.

Haiying, Pan and Chaochao, Gu,( 2018). "**An Evaluation of Sustainable Development of Listed Commercial Banks in China**", Research in World Econom China, 4(2): 75-81.

Singh, H & Singh, B.P. (2019). "**An Effective & Resourceful Contribution of Green Banking towards Sustainability**". "International Journal of Advances in Engineering Science and Technology, vol. 1, no. 2, pp. 41 -45.

#### – الرسائل الأجنبية

Kim Lian Lee, (2018 ) , "**The role of banks in achieving banking awareness and financial**" , msc , the United States. Environment and planning a Internet Banking and Commerce, 36(2), 251-269. , 36(2), 251-269.

Klapper, (2019) , "**Financial literacy around the world: insights from the standard & poor rating services global financial literacy survey**" , msc , Magdalene College, Cambridge University UK. 32(1), 251-355.