

المجلة العلمية للتجارة والتمويل

<https://caf.journals.ekb.eg>



"تبني الأموال عبر الهاتف المحمول لتعزيز الشمول المالي: تحليل دور تحمل المخاطر، المعرفة المالية، والتحديات السلوكية في الرفاهية المالية"

دعاء جمال الدين على ناصر^a و دينا أبو بكر محمد محمود^b

^a مدرس إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة بنها ، مصر.

^b مدرس إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة بنها ، مصر.

تاريخ النشر الإلكتروني: ديسمبر 2025.

للتأصيل المرجعي: ناصر ، دعاء جمال الدين على. و محمود ، دينا أبو بكر محمد "تبني الأموال عبر الهاتف المحمول

لتعزيز الشمول المالي: تحليل دور تحمل المخاطر، المعرفة المالية، والتحديات السلوكية في الرفاهية المالية"، **المجلة العلمية التجارة والتمويل**، المجلد 45 (4) .

المعرف الرقمي:

للتواصل مع المؤلف:

"تبني الأموال عبر الهاتف المحمول لتعزيز الشمول المالي: تحليل دور تحمل المخاطر، المعرفة المالية، والتحفيزات السلوكية في الرفاهية المالية"

دعاء جمال الدين على ناصر

قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة بنها ، مصر.

دينا أبو بكر محمد محمود

قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة بنها ، مصر.

تاريخ المقالة

تم استلامه في 1 سبتمبر 2025 ، وتم قبوله في 10 أكتوبر 2025، وهو متاح على الإنترنت ديسمبر 2025

المستخلص

هدف هذا البحث إلى استكشاف العوامل المؤثرة في الشمول المالي والرفاهية المالية للأفراد في مصر، مع التركيز على الدور المحوري لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف المحمول من خلال تحليل التأثيرات المتداخلة تحمل المخاطر، والمعرفة المالية، والقدرة المالية، والتحفيزات السلوكية على الرفاهية المالية للأفراد. تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية عبر Google Forms استهدفت جميع عملاء البنوك في جمهورية مصر العربية ممن يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، حيث اعتمد البحث على عينة ميسرة قوامها 314 مفردة من الأفراد المستخدمين للخدمات المصرفية الإلكترونية. تناول البحث سبعة فروض رئيسية و تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال برنامجي (SPSS BV .26 – AMOS V .20) وذلك لاختبار فروض البحث. أظهرت نتائج البحث أن تحمل المخاطر يؤثر إيجابياً على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف المحمول، والذي بدوره يعزز مستوى الشمول المالي. كما أوضحت النتائج أن القدرة المالية للأفراد تتوسط العلاقة بين تبني الأموال عبر الهاتف والشمول المالي، وأن الشمول المالي ينعكس إيجابياً على الرفاهية المالية. كذلك، أظهرت النتائج أن المعرفة المالية للأفراد تعدل العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني الأموال عبر الهاتف المحمول، وتؤثر إيجابياً على الرفاهية المالية، بينما تعدل التحفيزات السلوكية العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

الكلمات المفتاحية: تبني الأموال عبر الهاتف المحمول؛ الشمول المالي؛ الرفاهية المالية، تحمل المخاطر؛

المعرفة المالية؛ التحفيزات السلوكية؛ القدرة المالية.

1. المقدمة

شهد تبني تكنولوجيا الهاتف المحمول في إدارة الشؤون المالية الذاتية نموًا متسارعًا خلال العقدين الماضيين، وأصبح مجالًا بحثيًا بالغ الأهمية، فقد أدت الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية (Fintech) إلى إحداث تحول جذري في بنية المؤسسات المالية التقليدية وساهمت في تشكيل سلوكيات الأفراد، وأصبح بإمكان الأفراد وإتمام معاملاتهم بشكل أكثر راحة وسرعة وسهولة وبتكلفة أقل مقارنة بالأساليب التقليدية، حيث ساهمت هذه التقنية في إحداث طفرة في الطريقة التي تُجرى بها المعاملات المالية (Chen *et al.*, Bongomin *et al.*, 2021).

وعلى المستوى المحلي، تشير البيانات الرسمية إلى أن مصر تمتلك مقومات قوية لدعم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية. إذ يُتوقع أن يتجاوز عدد سكان مصر 100 مليون نسمة بحلول عام 2025 وفقًا لبيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، في حين بلغ عدد مستخدمي الهاتف المحمول نحو 116 مليون مشترك، ووصل عدد مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف المحمول إلى ما يقرب من 86 مليون عميل. كما قُدرت قيمة الأموال المتداولة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية بأكثر من مليار ونصف المليار جنيه مصري (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2025). وتؤكد هذه المؤشرات وجود فرص كبيرة لنمو وتوسع الخدمات المصرفية الرقمية في السوق المصري.

ورغم الانتشار المتزايد لتقنيات الأموال عبر الهاتف المحمول كأحد أبرز ابتكارات التكنولوجيا المالية، إلا أن العوامل التي تؤثر على تبني هذه الخدمات واستخدامها لا تزال غير واضحة بشكل كافٍ (Andrea & Suharto, 2020; Fan, 2021) كما أن تفاوت إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية عالميًا ما يزال قائمًا، حيث يُقدر أن نحو 1.7 مليار شخص حول العالم لا يمتلكون حسابات مصرفية. ورغم إسهام تقنية الأموال عبر الهاتف في تقليص حجم الاستبعاد المالي، إلا أن الطريق نحو تحقيق الشمول المالي ما يزال طويلًا (Senyo *et al.*, 2020).

يُعد تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف (Mobile Money) من أبرز تطبيقات التكنولوجيا المالية (Fintech) التي تتيح إجراء كافة المعاملات باستخدام الأجهزة المحمولة من خلال منصات تكنولوجية مبتكرة. ورغم الانتشار السريع لهذه التطبيقات في الدولة النامية، إلا أن مستويات الشمول المالي لا تزال أقل بكثير مقارنة بالدول المتقدمة (Senyo *et al.*, 2020; Bongomin *et al.*, 2021). ويبرز هنا الدور المهم لكل من القدرة المالية باعتبارها متغيرًا وسيطًا بين تبني الأموال عبر الهاتف والشمول المالي، والشمول المالي كعامل مؤثر في تعزيز الرفاهية المالية للأفراد..

من جانب آخر، تفترض النظريات المالية التقليدية أن الأفراد يتصرفون بعقلانية ويتخذون قرارات مثالية، إلا أن هذه النماذج التقليدية تعجز عن تفسير بعض السلوكيات التي تحركها المشاعر، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية التمويل السلوكي لتفسير الانحرافات و الأسباب التي تجعل الأفراد يحدون عن السلوك العقلاني، وكشفت العديد من الدراسات عن أن هذه التجهيزات السلوكية سواء الناتجة عن التفكير غير الدقيق (تحيزات معرفية) أو الناتجة عن العواطف (تحيزات عاطفية) تضلل إدراك الأفراد وتؤثر على خياراتهم (Aftab *et al.*, 2025; Chosh *et al.*, 2025) لذلك يهدف هذا البحث إلى استكشاف تأثير التحيزات السلوكية في العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

بناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى دمج تقنية تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف (Mobile Money) مع مفهومي الشمول المالي والرفاهية المالية للأفراد ضمن نموذج تفاعلي، وكذلك استكشاف متغيرات محددة في النموذج مثل المعرفة المالية كمتغير معدل في العلاقة بين تحمل المخاطر واستخدام تقنية الأموال عبر الهاتف، والقدرة المالية كمتغير مالي وسيط في العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي، والتحيزات السلوكية كمتغير معدل في العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

2. الإطار النظري لمتغيرات البحث

2.1 تحمل المخاطر Risk Tolerance

يعد تحمل المخاطر من المفاهيم السلوكية الجوهرية التي تفسر استعداد الأفراد لقبول درجة من عدم اليقين أو الاحتمال بالخسارة مقابل الحصول على منفعة مالية أو خدمة مستقبلية، وقد عرفه Grable & Lytton بأنه أقصى درجة من عدم اليقين التي يكون الفرد مستعداً لقبولها عند اتخاذ قرار مالي، كما يعبر عن استعداد الفرد للانخراط إلى ثلاث مستويات وهما محب للمخاطرة، محايد تجاهها، ومتجنب لها وتختلف تصورات الأفراد حول المخاطر بحسب المعلومات المتاحة لديهم (Eriksson *et al.*, 2019; Kasoga, 2021). إن تحمل المخاطر يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتصورها، فالأفراد الذين يميلون إلى المخاطرة غالباً ما يُفرضون في توقع النتائج الإيجابية لسلوكهم المحفوف بالمخاطر وبالتالي يرون أن هذا السلوك أقل خطورة مما هو عليه وعلى النقيض فإن الأفراد الذين يتجنبون المخاطر يبالغون في توقع النتائج السلبية مما يجعلهم يعتقدون أن هذا السلوك أكثر خطورة (Wasiussaman & Edalat, 2015; Naved & Ali, 2024; Nguyen *et al.*, 2021)

وفي سياق تقنيات الأموال عبر الهاتف المحمول يعكس تحمل المخاطر استعداد المستخدم لتبني خدمات مالية جديدة غير مألوقة قد تتطلب على مخاوف تتعلق بأمان البيانات، الثقة في مزود الخدمة أو الرسوم غير المعلنة، وبالتالي فإن فهم درجة تحمل المخاطر يساعد على التنبؤ بمعدلات الاعتماد الفعلي لتطبيقات الأموال عبر الهاتف المحمول، ووفقاً لنموذج قبول تقنية الهاتف المحمول (Mobile Technology Acceptance Model-

(MTAM)، والذي يُعد امتدادًا للنموذج الأصلي لقبول التكنولوجيا - (Technology Acceptance Model - TAM)، لتوفير إطار تحليلي أكثر دقة يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المحمولة والذي يفسر سلوكيات اعتماد الأفراد على خدمات الهاتف المحمول، حيث يتضمن نموذج قبول تقنية الهاتف المحمول عناصر تعكس خصوصية الهاتف المحمول وهي المنفعة المدركة (Mobile usefulness) وسهولة الاستخدام المدركة (Mobile ease of use) والاستمتاع (Mobile Enjoyment) والقيمة المدركة (Mobile Value) والمخاطر المدركة (Perceived Risk) وكلها تساهم في تشكيل نية الاستخدام، وبالتالي يعد تحمل المخاطر متغيرًا سلوكيًا يفسر مدى استعداد المستخدم لتبني تقنيات الهاتف المحمول على الرغم من احتمالية التعرض للمخاطر. كما يتسق هذا المتغير مع نظرية السلوك المخطط (Theory of Planned Behavior - TPB)، التي تفترض أن السلوك مدفوع بالنية والتي تتأثر بدورها بكل من المواقف، والمعايير الاجتماعية، والسيطرة السلوكية المدركة. وبناءً على ذلك، فإن تحمل المخاطر يؤثر بشكل مباشر على الموقف تجاه تبني هذه التقنيات (Andrea & Sharto, 2020; Fan, 2020; Kelly, 2025; Nguyen, 2023).

2.2 تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف Mobile Money adoption & usage

مع تزايد التداخل العميق بين الإنترنت والقطاع المالي، شهدت التكنولوجيا المالية (Fintech) نموًا سريعًا، مما أدى إلى ضخ طاقة جديدة في تطوير الصناعة المالية، ويعتبر استخدام الأموال عبر الهاتف Mobile Money من أكثر مجالات التكنولوجيا المالية أهمية وأحد أبرز الابتكارات الرقمية في مجال Fintech حيث يمثل وسيلة مرنة وأمنة لتقديم الخدمات المالية للفئات الغير مشمولة بنكيًا، خصوصًا في الاقتصاديات النامية، ويتيح هذا النظام للأفراد إجراء عمليات تحويل الأموال، الدفع الإلكتروني، الادخار والتمويل عبر أجهزة الهاتف المحمول دون الحاجة لحساب مصرفي تقليدي مما يجعله أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي (Bongomin *et al.*, 2021; Bongomin & Ntayi, 2019).

يشير مصطلح الأموال عبر الهاتف المحمول Mobile Money إلى استخدام الهواتف المحمولة في تقديم الخدمات المالية مما يتيح للمستخدمين إيداع الأموال أو تحويلها، إجراء المدفوعات، سحب النقود من وكلاء معتمدين والوصول إلى خدمات مالية أخرى محتملة، وقد تم تفسير سلوك تبني هذه الخدمة من خلال نماذج نظرية متعددة أبرزها نموذج قبول تقنية الهاتف المحمول (MTAM) والذي يركز على تأثير كل من المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، الاستمتاع، المخاطر المدركة، القيمة المدركة في تكوين البنية السلوكية للاستخدام (Fan, 2021; Kelly, 2025; Aracil *et al.*, 2025).

2.3 الشمول المالي Financial inclusion

رغم التقدم والتطور الملحوظ في القطاع المالي عالمياً، لا يزال عدد كبير من الأفراد محرومين من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تشير بيانات (Findex (2014 إلى أن نحو 2 مليار بالغ لا يتعاملون مع البنوك، وانخفض هذا الرقم إلى 1.7 مليار في عام 2017، أي ما يعادل 40% من البالغين في العالم. ويُقاس الشمول المالي بدرجة الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، مع التركيز على توفير هذه الخدمات بتكلفة ميسورة للفئات ذات الدخل المنخفض. ويُعرّف الشمول المالي بأنه الحالة التي يتمكن فيها جميع الأفراد من الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية عالية الجودة، بأسعار مناسبة، وبطريقة مريحة تحفظ كرامة العملاء (Senyo et al., 2020; Bongomin et al., 2021).

ورغم أن الهدف الأساسي من الشمول المالي هو ضمان وصول الأفراد إلى الخدمات البنكية بسهولة ويسر، إلا أن فوائده تمتد لتشمل آثاراً اقتصادية وتنموية واسعة النطاق، مما يعكس الحاجة المستمرة إلى تطوير حلول ابتكارية لتعزيز الشمول المالي. (Dewasiri et al., 2024). وفي هذا السياق، يبرز دور الأموال عبر الهاتف المحمول (Mobile Money) كأداة فعالة لتحقيق الشمول المالي، حيث أوضح البنك الدولي (2018) أن ثلثي البالغين غير المشمولين بنكيًا يمتلكون هاتفًا محمولًا يمكن استخدامه للوصول إلى الخدمات المالية.

لذا فإن تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول Mobile Money يعتبر خيارًا فعالاً، وتعمل تكنولوجيا المال عبر الهاتف المحمول ضمن نظام متكامل يضم عدة أطراف وهم (المستخدمون، التجار، مقدمو الخدمة، الوكلاء، البنوك، والجهات التنظيمية) هذا النظام يشهد تطوراً سريعاً يتمثل في زيادة عدد شركات التكنولوجيا المالية ومشغلي الشبكات الذين يقدمون خدمات المال المحمول، وتبذل جهود كبيرة لتطوير هذا النظام نظراً لأهميته في معالجة قضايا اقتصادية واجتماعية مثل الشمول المالي (Senyo et al., 2020).

2.4 القدرة المالية Financial Capability

تتناول نظرية القدرات (Capability Theory) قدرة الفرد وفرصته في التصرف، بما يمنحه حرية اختيار نمط حياته كما يشاء وبناءً على هذه النظرية، ترتبط القدرة المالية بامتلاك الفرد للمهارات والفرص التي تمكنه من اتخاذ قرارات مالية فعالة (Khan et al., 2022)، تتناول نظرية القدرات (Capability Theory) قدرة الفرد وفرصته في التصرف، بما يمنحه حرية اختيار نمط حياته كما يشاء وبناءً على هذه النظرية، ترتبط القدرة المالية بامتلاك الفرد للمهارات والفرص التي تمكنه من اتخاذ قرارات مالية فعالة (Khan et al., 2022)، فالشخص

القادر ماليًا لا يكتفي بامتلاك المعرفة والمهارات، بل يوظفها فعليًا في ممارساته اليومية واتخاذ قرارات مالية فعالة، في حين أن المعرفة غير المطبقة تمثل شكلاً من العجز المالي (Cera et al., 2021)،

وفقًا لنموذج (Sherraden) فإن القدرة المالية هي نتاج لتفاعل عنصرين رئيسيين:

- القدرة على التصرف (القدرة الداخلية - Ability act) : وتشمل المعرفة والمهارات المالية التي تتيح للفرد اتخاذ قرارات مالية سليمة.
- الفرصة للتصرف (فرص خارجية - Opportunity to act) : وترتبط بالأنظمة والهياكل المحيطة بالفرد وتشمل الوصول إلى الخدمات المالية مثل تطبيقات المحمول، مثل إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والتقنيات الحديثة كالتطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول (Tahi et al., 2021)،

ويشير النموذج إلى أن التفاعل بين هذين المكونين يُمكن الأفراد من ممارسة وظائف مالية تُعزز رفاهيتهم المالية وتحسن فرصهم في الحياة. كما توضح الدراسات أن القدرة المالية تشمل على أربعة عوامل أساسية وهي: إدارة المال، التخطيط للمستقبل، اختيار المنتجات، والاطلاع المالي المستمر (Atkinson et al., 2007). وبناءً عليه، يمكن النظر إلى القدرة المالية باعتبارها انعكاسًا لكفاءة الفرد في إدارة أمواله والتحكم فيها، بما يساعده على تجنب القرارات المالية غير الرشيدة وتحقيق استقرار مالي أكبر.

2.5 الرفاهية المالية (Financial Well-being (FW-B))

تُعد الرفاهية المالية مفهوم متعدد الأبعاد يشمل رضا الأفراد وثقتهم العامة في وضعهم المالي وأهدافهم المالية (Tulcanaza- Prieto et al., 2025)، ولا يمكن قياسها فقط من خلال مؤشرات الدخل أو الثروة، بل أيضًا من خلال المشاعر الذاتية للأفراد فيما يتعلق بالأمان المالي والحرية في اتخاذ القرارات المالية (Mathew et al., 2022). فقد عرّف مكتب حماية المالية للمستهلك (Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) الرفاهية المالية بأنها "الحالة التي يكون فيها الفرد قادرًا على الوفاء بالتزاماته المالية الحالية والمستقبلية ويشعر بالأمان المالي" (CFPB, 2015) كما عرفت Goldsmith (2000) بأنها الكفاية المالية والأمان المالي الذي يحمي الأفراد من المخاطر الاقتصادية مثل البطالة، المرض، الفقر، والإفلاس أثناء التقاعد.

كما تُشير الدراسات السابقة أن هناك عدة عوامل تؤثر في تحقيق الرفاهية المالية كالعوامل الفردية مثل (الشخصية - العمر - مستوى التعليم - الدخل) (Shim et al., 2009)، والعوامل النفسية مثل (الشعور بالكفاءة الذاتية المالية - ضبط النفس - القلق المالي) (Utkarsh et al., 2020)؛ إضافة إلى التأثير القوي للأسرة مُد

الطفولة في تشكيل السلوكيات والقيم المالية (Mimura *et al.*, 2015). من ناحية أخرى، تؤثر الرفاهية المالية بشكل مباشر على مجموعة من النتائج المهمة في تحسين الرفاهية عن الحياة والصحة النفسية (Shim *et al.*, 2009)؛ وكذلك تُسهم الرفاهية المالية في تحسين الأداء الأكاديمي والمهني (Bruggen *et al.*, 2017).

2.6 المعرفة المالية Financial literacy

حظيت الموضوعات المرتبطة بالمعرفة المالية باهتمام متزايد من قبل الباحثين، وقد ظهرت لأول مرة كمفهوم بحثي في الولايات المتحدة خلال أوائل القرن العشرين وتُعرف على أنها قدرة الفرد على إدارة أمواله بفعالية (Akhtar & Malik, 2022). وقد تنوعت تعريفاتها بتنوع منظور الباحثين، إذ اعتبرها البعض مجرد معرفة بالمفاهيم المالية، فيما وسّع آخرون المفهوم ليشمل المهارات، المواقف، والسلوكيات المرتبطة بالقرارات المالية. فعلى سبيل المثال، عرّفها (Sajid *et al.*, 2024) على أنها مزيج من الوعي، المعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية رشيدة وتحقيق الرفاهية المالية، بينما أشار (Eriksson *et al.*, 2020) إلى أنها فهم المصطلحات والمفاهيم المالية الرئيسية الضرورية لصنع القرار المالي المستقل في الحياة اليومية. كما تناولها (Kasoga, 2021) باعتبارها قدرة الفرد على قراءة وتحليل أوضاعه المالية الشخصية بما يساعده على تحسين وضعه المالي. ومن منظور أكثر شمولية، يرى (Shunmugasun *et al.*, 2023) أنها مزيج من الوعي، القدرات، المواقف، والعادات التي تمكن الأفراد من إدارة مواردهم المالية بفعالية والتعامل مع السياقات المالية المختلفة.

ووفقاً لنظرية القدرات (Capability Theory) لـ Sherraden تعد المعرفة المالية عنصر من عناصر القدرة الداخلية التي تتكامل مع الفرصة الخارجية لتشكيل قدرة الفرد على التصرف مالياً، كما يرتبط هذا المفهوم ارتباطاً وثيقاً بنموذج السلوك المخطط (Theory of Planned behavior)، إذا تعد المعرفة المالية عاملاً يؤثر في المواقف والنية السلوكية (Zhang & Fan, 2024). وقد اهتمت الدراسات السابقة ببحث العلاقة بين المعرفة المالية وبعض المتغيرات الأخرى، حيث اتضح أن المعرفة المالية تؤثر معنوياً على عدة متغيرات مثل: الشمول المالي (Reddy, *et al.*, 2024)، تحمل المخاطر (Kasoga, 2024)، الدفع بالهاتف المحمول والرضا عن الدفع (Chen *et al.*, 2023)، الرفاهية المالية (Sajid *et al.*, 2024)، الثقة في التعاملات المالية عبر الهاتف (Ha *et al.*, 2023)، الخصائص الشخصية للمستثمر وسلوكياته تجاه المخاطر (Akhtar & Malik, 2022)، تفضيلات الاستثمار (Aren & Hamamci, 2022).

2.7 التحيزات السلوكية Behavioral bases

تُبرز التطورات الأخيرة في الأسواق المالية الفجوة بين التمويل التقليدي والتمويل السلوكي، فبينما يفترض التمويل التقليدي أن الأفراد يتصرفون بعقلانية، يشكك التمويل السلوكي في هذا الافتراض ويشير على أن الأفراد غالبًا ما ينحرفون عن اتخاذ القرارات الرشيدة بسبب التحيزات السلوكية، ويدرس التمويل السلوكي سلوك الأفراد في بيئات الأسواق المختلفة وتظهر أن الأسواق ليست دائمًا كفوء وأشار أن قابلية الأفراد للوقوع في الانحرافات السلوكية تشل عائقًا أمام تعظيم الثروة، وتُعرف هذه الانحرافات باسم الأوهام المعرفية (Cognitive illusions) أو التحيزات (Biases)، وهي أخطاء في التفكير يصعب التخلص منها (Baker et al., 2018; Afab, et al., 2025)، وتظهر هذه التحيزات أن الأفراد لا يتصرفون دائمًا وفقًا للنماذج العقلانية بل يتأثرون بعوامل نفسية ومعرفية تؤثر في قراراتهم المالية، وغالبًا ما يشار إلى التحيزات السلوكية في مجال التمويل السلوكي بأنه أنماط من الانحراف في الحكم تظهر في مواقف معينة، وقد تؤدي إلى أحكام غير دقيقة، أو تفسيرات غير منطقية، وهو ما يُشار إليه عمومًا بعدم الرشد في السلوك المالي. وتُعزى التحيزات السلوكية إلى سببين هما: التحيزات الناتجة عن التفكير غير الدقيق (تحيزات معرفية) والتحيزات الناتجة عن العواطف (التحيزات العاطفية). وتتسبب التحيزات المعرفية بسبب الأخطاء في معالجة المعلومات المتعلقة بالذاكرة وتتسبب التحيزات العاطفية بسبب التفكير غير المنطقي الناجم عن غرائز عاطفية مختلفة (Ghosh et al., 2025; Mansour et al., 2023; Mahmood et al., 2025).

وفقًا لنظرية التوقع فإن الأفراد يتخذون قرارات غير عقلانية في ظل المخاطرة وعدم اليقين، بمعنى أن يكون هناك حالة من عدم الرشد في صنع القرارات بسبب التحيزات النفسية وهي الافتراض الأساس للتمويل السلوكي (Theer Thaana & Manohar, 2021; Islam et al., 2024) كما تشمل التحيزات مجموعة واسعة من الأنماط المعرفية والسلوكية أبرزها:

- تحيز الثقة الزائدة (Overconfidence Bias) الأفراد الذين يظهرون هذا التحيز يمتلكون ثقة مبالغة في قدراتهم على اتخاذ القرارات مقارنة بما يمتلكون فعليًا من معرفة أو مهارات، هؤلاء الأفراد يميلون إلى المبالغة في تقدير معرفتهم والتقليل من تقدير المخاطر (Agarwal et al., 2025).
- تحيز التفاؤل المفرط (Optimism Bias) التحيز نحو التفاؤل يفسر كيف أن الأفراد يميلون إلى الاعتقاد بأن احتمال تعرضهم لحدث سلبي أقل من احتمال تعرضهم لحدث إيجابي، وأن الأفراد الذين لديهم تحيز نحو التفاؤل يمتلكون ثقة غير مبررة وشعورًا إيجابيًا (Theer Thaana & Mahohar, 2021).
- تحيز سلوك القطيع (Herding Bias) يفسر هذا النوع من التحيزات كيف يقلد الأفراد سلوك الآخرين بدلاً من اتخاذ قرارات مستقلة بأنفسهم، والأفراد الذين يكونون عرضة لهذا التحيز يميلون بشدة إلى الاعتماد على آراء الآخرين بدلاً من التحليل الشخصي أو المستقل (Islam et al., 2024).

- تحيز تجنب الندم (Regret Aversion Bias) الندم هو شعور عاطفي ينتاب الفرد عندما يخشى نتائج عدم اتخاذ القرار الصحيح أو يخشى نتائج اتخاذ قرار خاطئ، والأفراد الذين يعانون من تحيز تجنب الندم يكونون عادة متجنبين للمخاطر (Theer Thaana & Monohar, 2021)

3. الدراسات السابقة وتطوير الفروض

3.1 العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف

تعد العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني استخدام الأموال عبر الهاتف من المحاور السلوكية التي تفسر تفاوت قرارات الأفراد تجاه التقنيات المالية الحديثة، ويُعرف تحمل المخاطر بأنه استعداد الفرد لقبول درجة من عدم اليقين أو احتمال الخسارة مقابل الحصول على منفعة مستقبلية، مما يجعله عاملاً محدداً في مدى استعداد المستخدم لتجربة أدوات مالية مبتكرة مثل المحافظ الرقمية، تحويل الأموال عبر التطبيقات والدفع الإلكتروني (Andrea & Suharto, 2020). ووفقاً لنموذج قبول تقنية الهاتف المحمول (MTAM) فإن تحمل المخاطر يعد عاملاً جوهرياً للعلاقة بين المخاطر المدركة ونية الاستخدام، فكلما ارتفع تحمل المستخدم للمخاطر، قل أثر المخاوف التقنية أو الأمنية على قراره بتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، وأيضاً وفقاً لنظرية السلوك المخطط (TPB) فإن الميل الإيجابي نحو استخدام الأموال المحمولة يرتبط بارتفاع المخاطرة ويعزز السيطرة المدركة في التعامل مع الأخطار المالية الرقمية (Nguyen, 2023).

أشارت دراسة (Andrea & Suharto, 2020) إلى أن كلاً من (تحمل المخاطرة، الثقة) تؤثر على نوايا الاستمرار في تبني خدمات الدفع بالموبايل، أيضاً توصلت دراسة (Fan, 2027) إلى أن الخصائص الداخلية للمستثمرين (المعرفة المالية، تحمل المخاطر) ترتبط إيجابياً بتبني تطبيقات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، حيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من تحمل المخاطر يُبدون رغبة أكبر في تجربة الأموال الرقمية، بينما يفضل الأفراد المتحفظون تجاه المخاطرة الاعتماد على الأساليب التقليدية التي توفر شعوراً أعلى بالأمان المالي وبناءً على ذلك نقترح الفرضية التالية:

H1: يؤثر تحمل المخاطر بشكل إيجابي على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

3.2 العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي

نظراً لأن غالبية الأفراد الغير مشمولين بنكيًا مستبعدون من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بسبب ارتفاع التكاليف البنكية والبنية التحتية المحدودة، فقد ساعد انتشار استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي وخاصة في الاقتصاديات النامية، إن ارتفاع استخدام الخدمات المالية الرقمية وخاصة الأموال عبر

الهاتف تم دعمه من خلال الانتشار السريع للهواتف المحمولة والشعبية المتزايدة للهواتف الذكية، ومن خلال الأموال عبر الهاتف يمكن خفض التكاليف والتأخيرات المرتبطة بفتح الحسابات البنكية، أيضًا تحسين الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة أسرع وأكثر راحة، لذا أصبح أداة استراتيجية لدمج الغير مشمولين بنكيًا لأنه يوفر طرقًا أسرع وأرخص للوصول إلى الخدمات المالية (Bongomin *et al.*, 2021; Senyo *et al.*, 2020).

ووفقًا لنموذج قبول تقنية الهاتف المحمول (MTAM)، يُعزز إدراك الأفراد لفائدة المال المحمول وسهولة استخدامه من نيتهم السلوكية لاعتماده مما يؤدي إلى استخدام فعلي يدعم الوصول إلى الخدمات المالية (Dewasiri *et al.*, 2024)، وكشفت دراسة (Bonfomin *et al.*, 2021) عن تأثير تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي وأن المتعة (Hedonsim) تتوسط العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي، وأكدت دراسة (Bongomin & Ntayi, 2019) أن يتبنى واستخدام الأموال عبر الهاتف يرتبط إيجابيًا بالشمول المالي وأن الثقة (Trust) تتوسط العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي. كما توصلت دراسة (Aracil *et al.*, 2025) إلى أن المال عبر الهاتف يؤثر إيجابيًا على كلاً من الشمول المالي القائم على الإيداع (DFIN) والشمول المالي القائم على الائتمان (CFIN)، أيضًا كشفت دراسة (Senyo *et al.*, 2020) عن التأثير الإيجابي لكل من (توقعات الأداء، سهولة الاستخدام المتوقعة، الظروف الداعمة، والتأثير الاجتماعي) في المال عبر الهاتف على الشمول المالي، وأخيرًا تناولت دراسة (Dewasiri *et al.*, 2024) التأثير الإيجابي لتبني الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي، وبناءً على ذلك نقترح الفرضية التالية:

H2: يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل إيجابي على الشمول المالي.

3.3 القدرة المالية كمتغير وسيط

أظهرت تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف تأثيرًا ملحوظًا في تعزيز القدرة المالية، حيث يعتبر وسيلة رقمية سهلة وآمنة لإجراء المعاملات المالية، مما يعزز من مهارات الإدارة المالية لدى المستخدمين ويسهم في بناء سلوكيات مالية رشيدة، ووفقًا لنظرية القدرات (Capability Theory) والتي طورها Sherraden فإن تحقيق القدرة المالية يتطلب الدمج بين القدرة على التصرف والفرصة للتصرف، وهنا يمثل المال عبر الهاتف عنصرًا أساسيًا في تهيئة الفرصة من خلال توفير أدوات تقنية منخفضة التكلفة وسهلة الوصول، أيضًا وفقًا لتطوير قبول تقنية الهاتف المحمول (MTAM) فإن الأموال عبر الهاتف تمكن الأفراد من اتخاذ قرارات مالية رشيدة عبر منصات آمنة وموثوقة، ويعد هذا التبني الرقمي محفزًا لتطوير الكفاءات المالية الذاتية وهي عناصر جوهرية في بناء القدرة المالية (Luukkanen & Usitalo, 2019; Chenet *et al.*, 2023; Atkinson *et al.*, 2007).

من ناحية أخرى تعزز القدرة المالية بما تمثله من مهارات علمية من قدرة الأفراد على الوصول إلى استخدام الخدمات المالية بطريقة فعالة ومستدامة، حيث أن الأفراد ذوي القدرة المالية المرتفعة أكثر قدرة على التعامل مع أدوات مالية رقمية وهو ما يعزز من اندماجهم الفعل ضمن النظام المالي وبالتالي يعزز من الشمول المالي (Storchi, 2027; Cera et al., 2021)، في المقابل، أشارت عدة دراسات إلى أن العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي لا تتم بصورة مباشرة، بل تتأثر بوجود عوامل وسيطة. فعلى سبيل المثال، أوضحت دراسة (Dewasiri et al., 2024) أن تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف يؤثر على الشمول المالي من خلال توسط المتعة (Hedonism)، كما كشفت دراسة (Bongomin & Ntayi, 2020) عن وجود تأثير إيجابي لتبني الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي من خلال توسط الثقة. وفي السياق ذاته، تناولت دراسة (Tahir et al., 2021) أثر المعرفة المالية على الرفاهية المالية، مؤكدة أن هذه العلاقة تتعزز من خلال توسط القدرة المالية، وبناءً على ذلك نقترح الفرضية التالية:

H3: تتوسط القدرة المالية العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي.

3.4 العلاقة بين الشمول المالي والرفاهية المالية

يُعد الشمول المالي أحد العوامل الجوهرية التي تُسهم في تحقيق النمو والرفاهية الاقتصادية، بالإضافة إلى دوره الفاعل في الحد من الفقر وتحسين مستويات الرفاهية المالية للأفراد والمجتمعات (Tulcananza- Prieto et al., 2025). وقد أشارت عدة دراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي والرفاهية المالية، حيث أظهرت دراسة (Utkarsh et al., 2020) أن فاعلية الشمول المالي تعمل على تحسين الكفاءة المالية وتعزيز الرفاهية المالية للفرد. كما توصلت دراسة (Bruggen et al., 2017) إلى أن إتاحة الوصول إلى الأدوات المالية الرسمية يُسهم في تحسين الشعور بالاستقرار المالي والحرية المالية، ويُقلل من مستويات القلق والضغط المالي. كما أكدت دراسة (Tulcanaza- Prieto et al., 2025) أن كلاً من السلوك المالي والثقافة المالية تؤثر إيجابياً على الشمول المالي، وأكدت على وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الشمول المالي والرفاهية المالية. وفي سياق التمويل متناهي الصغر والاستثمار في الأصول المنتجة الذي يؤدي إلى زيادة الدخل وتحسين جودة الحياة، أكدت دراسة (Shim et al., 2009) على أهمية الشمول المالي في تعزيز المرونة المالية لدى الأفراد في مواجهة الأزمات مثل فقدان العمل أو تغيرات الدخل.

بينما أشارت دراسة (Mimura et al., 2015) إلى أن الاستخدام غير المسئول للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول مثل (الإفراط في الاقتراض أو سوء إدارة التمويل) قد يؤدي إلى تدهور الحالة المالية بدلاً من تحسينها،

خاصة في غياب الإشراف المالي. بناءً على ما سبق، فإن الشمول المالي يُسهم في تحسين الرفاهية المالية للأفراد، وهو ما يُدعم الفرضية الآتية:

H4: يؤثر الشمول المالي بشكل إيجابي على الرفاهية المالية للأفراد.

3.5 المعرفة المالية كمعدل

رغم أن الدراسات السابقة تناولت تأثير تحمل المخاطر على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف (Andrea & Suharto, 2020; Fan 2021; Nguyen, 2023) إلا أن معظمها ركز على العلاقات المباشرة دون النظر إلى الآليات الوسيطة أو المعدلة التي تفسر العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف. تشير الأدبيات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين المعرفة المالية ودرجة تحمل المخاطر فالأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من المعرفة المالية يكونون أكثر قدرة على فهم طبيعة المخاطر، وتقييمها والأكثر تحملاً لها واتخاذ قرارات مالية رشيدة في ظل ظروف عدم التأكد وبالتالي فإن ارتفاع مستوى المعرفة المالية يعزز من استعداد الفرد لتحمل المخاطر (Kasoga, 2021; Naveed & Ali, 2024; Nhyyen *et al.*, 2021; Shunmugaundraml 2023; Khan *et al.*, 2021)، كما تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين المعرفة المالية وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، حيث أن الأفراد الذين يمتلكون مستوى مرتفعاً من المعرفة المالية يظهرون قدرة أعلى على تقييم مزايا الخدمات الرقمية وفهم آليات الدفع الإلكتروني مما يعزز استعدادهم لاستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل فعال (Chen *et al.*, 2023; Ha, *et al.*, 2023).

تناولت عدد من الدراسات السابقة المعرفة المالية كمتغير معدل حيث كشفت دراسة (Akhtar & Malik, 2022) عن الدور المعدل للمعرفة المالية في العلاقة بين خصائص الشخصية لدى المستثمر وسلوك المخاطرة لديه، كما توصلت دراسة (Chen *et al.*, 2023) إلى أن المعرفة المالية تعدل العلاقة بين استخدام الدفع بالموبايل والرضا عن الدفع، أيضاً توصلت دراسة (Eriksoon *et al.*, 2020) إلى أن الثقة بالمستشار البنكي تؤثر بشكل أقوى على الأداء المالي الغير قائم على الفائدة لدى العملاء ذوي الثقافة المالية العالية وتحمل المخاطر المرتفع مقارنة بمن لديهم مستويات منخفضة في هذين المتغيرين، ووفقاً لنظرية السلوك المخطط (TPB) ونظرية القدرة المالية (CT) فإن الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة يظهرون استعداداً أكبر لتبني استخدام الأموال عبر الهاتف خاصة إذا كانوا يتحلون بقدرة عالية على تحمل المخاطر وبناءً عليه تلعب المعرفة المالية دوراً معدلاً يعزز العلاقة بين تحمل المخاطر واستخدام الأموال عبر الهاتف بحيث تكون هذه العلاقة أقوى لدى الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة وبالتالي نقترح الفرضية التالية:

H5: تُعدل المعرفة المالية العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني استخدام الأموال عبر الهاتف.

3.6 العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية

تُعرف المعرفة المالية بأنها مزيج من الوعي، المعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات التي تساعد الأفراد على اتخاذ قرارات مالية رشيدة وتحقق رفاهيتهم المالية (Sajid *et al.*, 2024)، وتظهر الأدبيات أن الأفراد ذوي المعرفة المالية العالية يتخذون قرارات أكثر عقلانية ويخططون بشكل أفضل على المدى القصير والطويل مما يؤدي إلى عوائد أعلى ورفاهية مالية أكبر، كما أن المعرفة المالية تساهم في اتخاذ قرارات مالية رشيدة وتقليل التوتر المالي وزيادة الرضا المالي، أيضًا الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة يظهرون قدرة أعلى على إدارة الموارد المالية مما يعزز شعورهم بالأمان المالي ويقلل من القلق المرتبط بالمستقبل المالي (Zhang & Fan, 2024; Mc Garity *et al.*, 2020). تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية وكشفت على أن المعرفة المالية تؤثر إيجابيًا على الرفاهية المالية (Parakash & Hawaldar, 2024; Utkarsh *et al.*, 2020; Mc Garity *et al.*, 2020; Zhang & Fan, 2024; Sajid *et al.*, 2024)، أيضًا وفقًا لنظرية السلوك المخطط (TPB) فإن المعرفة المالية تؤثر في المواقف والنية السلوكية مما يعزز السلوكيات المالية الإيجابية التي تساهم في تحسين الرفاهية المالية، ووفقًا لنموذج القدرة المالية (CT) والذي يشير إلى أن المعرفة المالية تشكل جزءًا من القدرة الداخلية التي تتعامل مع الفرصة الخارجية لتمكين الفرد من تحقيق أهدافه المالية وبناءً عليه نقترح الفرضية التالية:

H6: تؤثر المعرفة المالية بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.

3.7 التحيزات السلوكية كمعدل

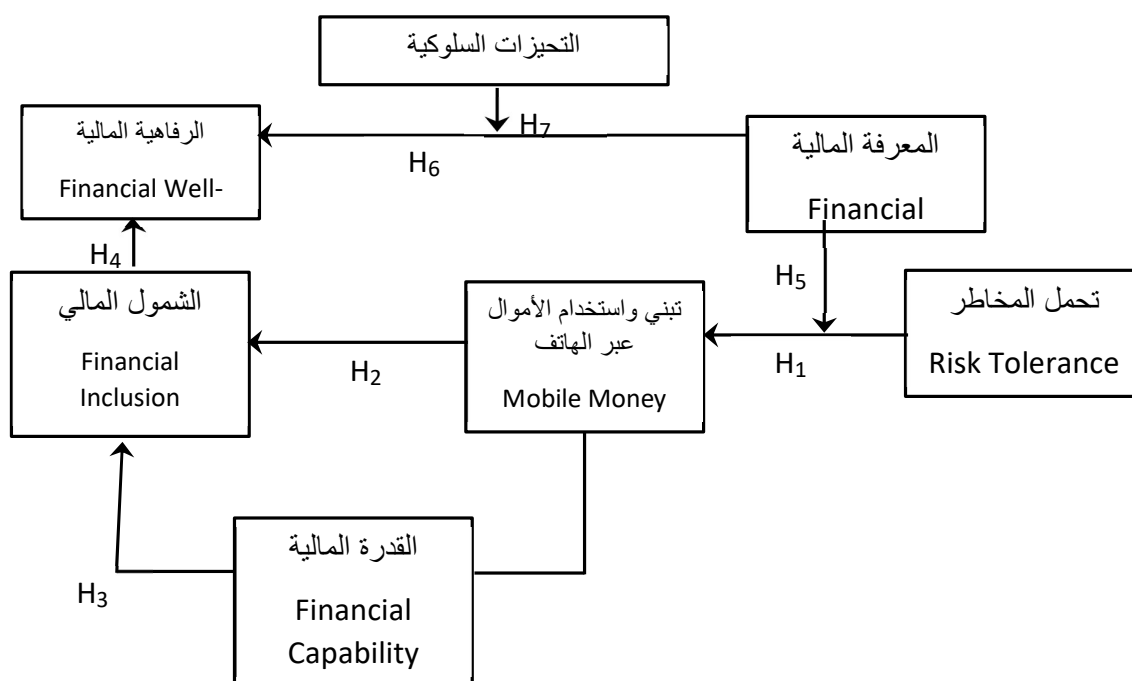
أصبح فهم المحددات النفسية والمعرفية للرفاهية المالية أمر بالغ الأهمية في ظل التحديات الاقتصادية المتزايدة خاصة في البيئات التي تتسم بارتفاع معدلات عدم اليقين المالي، قد أظهرت الأدبيات أن المعرفة المالية تعد من أبرز العوامل التي تؤثر في قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية سليمة مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الرفاهية المالية (Parakash & Hawaldar, 2024; Utkarsh *et al.*, 2020; Mc Garity *et al.*, 2020; Zang & Fan, 2024; Sajid *et al.*, 2024)، ومع ذلك فإن العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية ليست دائمًا مباشرة أو ثابتة بل تتأثر بعوامل وسيطة أو معدلة، حيث كشفت العديد من الدراسات عن عوامل مثل مركز التحكم، المواقف تجاه المال، والسلوك المالي قد تفسر أو تضعف العلاقة المباشرة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية وتشير هذه النتائج إلى أن تعزيز المعرفة المالية وحده قد لا يكون كافيًا

لتحسين الرفاهية المالية (Tahir et al., 2021). حيث كشفت دراسة (Ottaviani & Vadone, 2018) أن السلوك الاندفاعي (Impulsivity) يضعف العلاقة بين المعرفة المالية وانخفاض عبء الديون وأن السلوكيات المتهورة أو الاندفاعية تُضعف من القرارات المالية وتؤثر سلبًا على الرفاهية المالية، وأوضحت دراسة (Agarwal et al., 2024) التأثير السلبي للتحيزات السلوكية على المعرفة المالية وأن هذه التحيزات تضعف أثر المعرفة المالية وبالتالي السلوك المالي، كما كشفت دراسة (Mansour et al., 2023) عن التأثير السلبي للتحيزات السلوكية على سلوك المستثمرين وتحليل تفاعلها مع المعرفة المالية حيث ارتبطت سلبًا بالمعرفة المالية، وتوصلت دراسة (Theer thaana & Manohar, 2021) أن التحيزات السلوكية تعدل العلاقة بين تبني تمويل الجماعي وسلوك استخدامه الفعلي، وفقًا لنظرية التوقعات والتي تظهر أن الأفراد يتخذون قرارات غير عقلانية في ظل ظروف المخاطرة وعدم اليقين بسبب التحيزات النفسية والسلوكية حتى لدى الأفراد ذوي المعرفة المالية العالية، كما تشير نظرية التمويل السلوكي (Behavioral Finance Theory) إلى أن التحيزات المعرفية والانفعالية تؤثر في سلوك الأفراد بغض النظر عن مستوى معرفتهم، وبناءً عليه فإن التحيزات السلوكية تضعف العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية، وبالتالي نقترح الفرضية التالية:

H7: تُعدل التحيزات السلوكية العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

4- نموذج وفروض البحث

4.1 نموذج البحث



4.2 فروض البحث

- الفرض الأول (H_1) يؤثر تحمل المخاطر بشكل إيجابي على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.
- الفرض الثاني (H_2) يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل إيجابي على الشمول المالي.
- الفرض الثالث (H_3) تتوسط القدرة المالية العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي.
- الفرض الرابع (H_4) يؤثر الشمول المالي بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.
- الفرض الخامس (H_5) تُعدل المعرفة المالية العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.
- الفرض السادس (H_6) تؤثر المعرفة المالية بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.
- الفرض السابع (H_7) تُعدل التحيزات السلوكية العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

5. مشكلة البحث

رغم وجود عدد من الدراسات السابقة تناولت تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، إلا أنها ركزت فقط على التبني دون تحليل للعوامل المؤثرة على التبني والاستخدام لهذه التقنية (Bongomin et al., 2021; Bongomin & Natayi, 2019). تناولت دراسات قليلة تحمل المخاطر كعامل من العوامل المؤثرة على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف ومنها (Andrea & Suharto, 2020; Fan, 2021; Chen et al., 2023; Bongomin et al., 2024)، ورغم أن الدراسات السابقة التي تناولت تأثير تحمل المخاطر على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف إلا أنها ركزت على العلاقات المباشرة دون النظر إلى الآليات الوسيطة أو المعدلة التي تفسر العلاقة، لذلك يسعى هذا البحث إلى تحليل دور المعرفة المالية في العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي (Senyo et al., 2020; Dewasiri et al., 2024)، إلا أنها ركزت على العلاقات المباشرة وأغفلت العوامل المعدلة أو الوسيطة التي تؤثر على العلاقة، في المقابل أكدت عدد من الدراسات السابقة أن العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي لا تتم بشكل مباشر بل يتم ادخال عوامل وسيطة (Bongomin et al., 2021; Bongomin & Ntayi, 2020) ولذلك يسعى هذا البحث لاستكشاف دور القدرة المالية في العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي وأيضًا تأثير الشمول المالي على الرفاهية المالية.

اهتمت العديد من الدراسات السابقة بالدور الحيوي الذي تلعبه المعرفة المالية في تعزيز الرفاهية المالية للأفراد خاصة في المجتمعات التي تسعى إلى تحسين معدلات الشمول المالي (Parakash & Hawaldar, 2024;) ومع ذلك تشير بعض الأدبيات إلى أن المعارف المالية وحدها لا تكفي لضمان التصرفات المالية السليمة وتحسين الرفاهية المالية (Tahir et al., 2021) وأن العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية ليست دائمًا مباشرة بل تتأثر بعوامل وسيطة أو معدلة (Ottaviani & Vanodne, 2018; Agarwal et al., 2025)، لذلك يسعى هذا البحث إلى استكشاف الدور المعدل للتحيزات السلوكية على العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية، إن معظم الدراسات أجريت في سياقات غربية، بينما تفتقر البيئة المصرية إلى دراسات تطبيقية تستكشف هذه العلاقات، بناءً عليه يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة في هذا المجال، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال طرح مجموعة من التساؤلات وذلك على النحو التالي:

- إلى أي مدى يؤثر تحمل المخاطر على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف؟
- إلى أي مدى يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي؟
- إلى أي مدى يمكن أن تتوسط القدرة المالية العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي؟
- إلى أي مدى يمكن أن تعدل المعرفة المالية من التأثير الإيجابي لتحمل المخاطر على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف؟
- إلى أي مدى تؤثر المعرفة المالية على الرفاهية المالية؟
- إلى أي مدى يمكن أن تعدل التحيزات السلوكية من التأثير الإيجابي للمعرفة المالية على الرفاهية المالية؟

6. أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- 6-1 قياس درجة تأثير تحمل المخاطر على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.
- 6-2 قياس درجة تأثير تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي.
- 6-3 تحديد وقياس التأثير غير المباشر لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي ومن خلال توسط القدرة المالية.
- 6-4 تحديد وقياس التأثير المعدل للمعرفة المالية على العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

5-6 قياس درجة تأثير المعرفة المالية على الرفاهية المالية.

6-6 تحديد وقياس التأثير المعدل للتحيزات السلوكية على العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

7. الأهمية العلمية والتطبيقية

7.1 الأهمية العلمية

نتائج هذا البحث لها انعكاسات نظرية هامة، فبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت الشمول المالي إلا أن الدراسة الحالية تُسهم في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بتأثير متغيرات مثل تحمل المخاطرة والتحيزات السلوكية على الشمول المالي والرفاهية المالية، من خلال متغيرات وسيطة مثل تبني الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والقدرة المالية. كما يدمج البحث الحالي نظريات ومداخل متعددة مثل نموذج قبول تقنية الهاتف المحمول (MTAM)، ونظرية القدرات (Capability Theory)، ونظرية التوقع (Expectancy Theory)، ونظرية التمويل السلوكي (Behavioral finance Theory) مما يعزز الفهم النظري للعوامل المؤثرة في الشمول المالي ومن ثم الرفاهية المالية.

7.2 الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في تقديم إطار تطبيقي يساعد صناع القرار في القطاع المعرفي المصري، وخاصة في مجال تطوير استخدام الخدمات المصرفية الرقمية مثل الأموال عبر الهاتف المحمول، بما يواكب جهود الدولة في تحقيق الشمول المالي وتعزيز الرفاهية المالية للفرد. كما تُسهم نتائج الدراسة في تمكين البنوك على فهم العوامل السلوكية مثل الميل للمخاطرة والتحيزات السلوكية، إلى جانب المتغيرات المعرفية كالقدرة المالية والمعرفة المالية، وتأثيرها في تشكيل سلوك المستهلك المالي. كما تتيح هذه النتائج للمؤسسات المالية تصميم برامج وخدمات مالية رقمية أكثر توافقاً مع احتياجات المستخدمين في مختلف الفئات الديموغرافية، مما يسهم في تحقيق المزيد من التنمية والرفاهية الاقتصادية.

8. منهجية البحث

8.1 متغيرات البحث وتصميم المقياس

تم الاعتماد في قياس متغيرات البحث على مجموعة من المقاييس الجاهزة والمستخدمة في البحوث السابقة والتي ثبت صدقها وثباتها ويحتوي كل مقياس على مجموعة من العبارات المكونة له وتم قياس الوزن

النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (5= موافق) (1= غير موافق) ويتكون البحث من سبعة متغيرات رئيسية كالتالي:

- تحمل المخاطر (RT) كمتغير مستقل ويتم الاعتماد على (5) عبارات استنادًا إلى مقياس تم إعداده من قبل (Gable & Lytton 1999) والذي يعكس مستوى استعداد الأفراد لتحمل الخسارة المالية واتخاذ قرارات مالية تميل إلى درجة عدم التأكد.
- استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول (MMA) تم الاعتماد على مقياس مكون من (9) عبارات وقد تم إعداده من قبل (Wamya 2017) والذي يعكس مدى استخدام المستجيبين لتطبيقات وخدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف مثل المحافظ الإلكترونية والتحويلات البنكية.
- المعرفة المالية (FL) كمتغير مُعدل وتم الاعتماد على مقياس مكون من (4) عبارات تم إعداده من قبل (Ha et al., 2023) والتي تعكس مدى إلمام الأفراد بالمفاهيم المالية الأساسية.
- الشمول لمالي (FI) تم الاعتماد على مقياس مكون من (9) عبارات تم إعداده من قبل (Okell et al., 2016) والذي يعكس مدى اندماج الأفراد في الخدمات المالية الذكية وخاصة المتعلقة بتكنولوجيا المالي عبر الهاتف المحمول.
- القدرة المالية (FC) كمتغير وسيط وتم الاعتماد على مقياس (Atkinson 2007) المكون من (8) عبارات والذي يعكس مدى قدرة الأفراد على التعامل مع مواردهم المالية بفعالية من خلال مزيج من المهارات والمعرفة والسلوكيات.
- التغيرات السلوكية (BB) كمتغير معدل وتم الاعتماد على مقياس (Ritika & Kishor 2020) والمكون من أربعة أبعاد (تحيز الثقة الزائدة- تحيز التفاؤل المفرط - تحيز سلوك القطيع - تحيز تجنب الندم) والذي يشمل على (11) عبارة والتي تعكس درجة تأثير الأفراد بإنجازات معرفية شائعة تؤثر على قراراتهم المالية بشكل غير عقلاني.
- الرفاهية المالية (FW-B) كمتغير تابع وتم الاعتماد على مقياس (Bruggen et al., 2017) والمكون من (6) عبارات والتي تعكس مدى مساهمة الخدمات المالية عبر الهاتف في تحقيق الشعور بالراحة والاستقرار المالي.

8.2 نوع ومصادر البيانات

اعتمدت الباحثان على نوعين من البيانات وذلك على النحو التالي:

8.2.1 البيانات الثانوية وذلك عن طريق مراجعة الكتب والبحوث والمقالات العربية من خلال بنك المعرفة

المصري ومجلات ومكتبات الجامعات، والبحوث الأجنبية من خلال قواعد البيانات التالية (Wiley - Emerald - Science Direct - Springer) وغيرها من القواعد وكذلك الاطلاع على الإحصائيات والتقارير والبيانات والنشرات الخاصة بالقطاع محل البحث.

8.2.2 البيانات الأساسية وذلك عن طريق جمع البيانات الغير منشورة باستخدام المقابلات الأولية، وجمع قوائم

الاستقصاء، ومن ثم استخراج الاستجابات منها واستخدامها في اختبار الفروض بهدف التوصل إلى النتائج، ووضع التوصيات المناسبة.

8.3 مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع عملاء الخدمات المعرفية الإلكترونية الذين يستخدمون الشبكة الدولية للمعلومات، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وخدمات التكنولوجيا المالية التي تقدمها البنوك على مستوى جمهورية مصر العربية.

8.4 عينة البحث

نظرًا لصعوبة استخدام أسلوب الحصر الشامل لكبر حجم المجتمع وأيضًا صعوبة حصر جميع مفرداته، وأيضًا تعذر توفير إطار معيّن لمثل هذا المجتمع، لذلك تم الاعتماد على عينة ميسرة للبحث، حيث أن هذا المجتمع يُعد من المجتمعات الكبيرة والمفتوحة. وقد أشار (بازرعة، 2001) أنه إذا تعدى حجم مجتمع البحث عن (مليون) مفردة، ومعامل ثقة (95%) وحدود خطأ ($\pm 5\%$)، حيث تم الاعتماد في تحديد حجم العينة على الحد الأدنى للعينة وهو (384) مفردة. وتم اختيار مفردات العينة من مجتمع البحث من الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الشراء والدفع الإلكتروني عبر الهاتف وتحويل الأموال باستخدام خدمات فوري وأمان، وخدمات المحافظ الذكية، وتم الاتصال معهم من خلال شبكات التواصل الاجتماعي وإرسال قوائم استقصاء إلكترونية تم تصميمها باستخدام نماذج Google كما توزع قوائم استقصاء ورقية

أيضاً، وتم جمع 384 قائمة وبعد الفحص الأولي تبين أن هناك استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وتم اعتماد 314 استمارة استقصاء صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة قدرها 81.8%.

9 حدود البحث

تنقسم حدود البحث إلى:

9.1 حدود مكانية تم إجراء البحث على مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وخدمات التكنولوجيا المالية في مصر.

9.2 حدود زمنية تم تجميع بيانات البحث في الفترة من شهر أغسطس وحتى نهاية شهر نوفمبر 2025.

9.3 حدود موضوعية اقتصرت أداة تجميع البيانات على قائمة الاستقصاء التي شملت على قياس متغيرات البحث المتعلقة بتحمل المخاطر، استخدام الأموال عبر الهاتف، المعرفة المالية، الشمول المالي، القدرة المالية، التحيزات السلوكية، والرفاهية المالي.

10. أسلوب تحليل البيانات

10.1 البرامج الإحصائية والأدوات التحليلية المستخدمة بالبحث

أ) تم الاعتماد على ثلاث برنامج للتحليل الإحصائي للبيانات وهم (Microsoft Excel v.2019) كما تم استخدام برنامج (SPSS, V.25) و (AMOS, V.25).

ب) منهجية (Hayes PROCESS Macro – Model (1 & 4) من خلال برنامج SPSS V.25 من خلال النموذج رقم (4) لاختبار متغير وسيط (M) ضمن العلاقة بين متغير مستقل (X) والمتغير التابع (Y). كما تم استخدام نموذج رقم (1) لاختبار المتغير المعدل (W) ضمن العلاقة بين متغير مستقل (X) ومتغير تابع (Y).

ج) التحليل العاملي التوكيدي، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الالتواء، ومعامل التفرطح، تحليل الارتباط بين متغيرات البحث.

(د) التحقق من الثبات والصدق في المقاييس: لقد تم استخدام أسلوب معامل ألفا كرونباخ الذي يستخدم للتأكد من اتساق متغيرات الدراسة مع بعضها البعض، من خلال ارتباط المتغيرات داخل المجموعة الواحدة، وارتباط كافة المتغيرات ببعضها البعض، ومن المتعارف عليه إحصائياً أن إحصائية الاختبار يجب ألا تقل عن (0.6).

10.2 تقييم النموذج البنائي واختبار فروض البحث

أ) تصميم وتقييم صلاحية النموذج البنائي لفروض البحث

في ضوء نتائج تقييم صلاحية نماذج قياس متغيرات البحث والتي أوضحت صلاحية تلك النماذج، وتم تصميم النموذج البنائي الذي يوضح العلاقات السببية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث، ويستعرض الجدول رقم (1) نتائج التحليل العاملي التوكيدي ونتائج الثبات والصدق الخاصة بالنموذج البنائي المقترح والذي صمم من أجل اختبار فروض البحث.

جدول 1. قيم معاملات التحميل ومؤشرات الثبات والصدق لمتغيرات البحث

المتغير	العبرة	معامل التحميل	متوسط التباين المستخرج	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق
تحمل المخاطر (FL)	RT1	0.84	0.64	0.88	0.94
	RT2	0.88			
	RT3	0.82			
	RT4	0.75			
	RT5	0.71			
تنبي واستخدام الأموال عبر الهاتف (MMAU)	MMAU1	0.81	0.67	0.83	0.91
	MMAU2	0.79			
	MMAU3	0.84			
	MMAU4	0.76			
	MMAU5	0.73			
	MMAU6	0.92			
	MMAU7	0.86			
	MMAU8	0.8			
	MMAU9	0.88			

المتغير	العبرة	معامل التحميل	متوسط التباين المستخرج	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق
الشمول المالي (FI)	FI1	0.82	0.72	0.94	0.97
	FI2	0.89			
	FI3	0.87			
	FI4	0.83			
	FI5	0.82			
	FI6	0.92			
	FI7	0.94			
	FI8	0.88			
	FI9	0.8			
القدرة المالية (FC)	FC1	0.72	0.62	0.9	0.95
	FC2	0.79			
	FC3	0.71			
	FC4	0.83			
	FC5	0.88			
	FC6	0.81			
	FC7	0.89			
	FC8	0.76			
الرفاهية المالية (FW)	FW1	0.84	0.74	0.81	0.9
	FW2	0.81			
	FW3	0.94			
	FW4	0.87			
	FW5	0.91			
	FW6	0.79			
التحيزات السلوكية (BB)	BB1	0.73	0.62	0.92	0.96
	BB2	0.76			
	BB3	0.88			
	BB4	0.81			

المتغير	العبارة	معامل التحميل	متوسط التباين المستخرج	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق
	BB5	0.79			
	BB6	0.74			
	BB7	0.79			
	BB8	0.82			
	BB9	0.84			
	BB10	0.8			
	BB11	0.87			
المعرفة المالية (FL)	FL1	0.88	0.69	0.84	0.92
	FL2	0.9			
	FL3	0.94			
	FL4	0.91			

المصدر: تم الاعداد بالاعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق:

- توضح نتائج الجدول السابق تراوح قيم معاملات تحميل المؤشرات لمتغير تحمل المخاطر ما بين (0.71) و(0.88). كما تراوحت ما بين (0.73) و(0.92) لمتغير تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.
- أما فيما يتعلق بمتغير الشمول المالي فقد تراوحت قيم تلك المعاملات ما بين (0.80) و(0.94)، كذلك بالنسبة لمتغير القدرة المالية تراوحت ما بين (0.71) و(0.89)، والرفاهية المالية تراوحت ما بين (0.79) و(0.94).
- أما فيما يتعلق بمتغير التحييزات السلوكية فقد تراوحت قيم تلك المعاملات ما بين (0.73) و(0.88)، كذلك بالنسبة لمتغير المعرفة المالية تراوحت ما بين (0.88) و(0.94).
- وجاءت جميعها معنوية عند مستوى (0.01)، وتعكس تلك النتائج ثبات المؤشرات نظرا لتجاوزها القيمة (0.7) (Hair et al, 2019).
- فيما يتعلق بالاتساق الداخلي للمتغيرات فقد تراوحت قيم معاملات ألفا كرونباخ للثبات ما بين (0.81) و(0.94)، لمقاييس البحث المختلفة، كما تراوحت قيم الصدق للمتغيرات ما بين (0.90) و (0.97)، وبالتالي يتحقق الاتساق الداخلي لمتغيرات البحث؛ نظرا لتجاوز تلك المعاملات القيمة (0.7).

- على مستوى الصدق التقاربي فيتم الاستدلال عليه من خلال قيم متوسط التباين المستخرج (AVE) الذي لابد أن يتجاوز القيمة (0.50) ليتحقق صدق التقارب ويصبح المقياس قادرا على تفسير أكثر من نصف التباين في مؤشراتته (Hair et al., 2019)، وحيث أن تلك القيم تراوحت ما بين (0.62) و(0.74) لجميع متغيرات البحث المقاسة، فإن الصدق التقاربي يتحقق وفقا لهذا المعيار.

ب) الإحصاء الوصفي ومصفوفة الارتباط لمتغيرات البحث

يوضح الجدول التالي الإحصاء الوصفي ومصفوفة الارتباط لمتغيرات البحث، والذي يوضح العلاقات بين تحمل المخاطرة، وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، والشمول المالي، والرفاهية المالية، والقدرة المالية، والمعرفة المالية، والتحيزات السلوكية، إضافة لمعامل الالتواء والتفرطح.

جدول 2 الإحصاء الوصفي ومصفوفة الارتباط لمتغيرات البحث

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء Skewness	معامل التفرطح Kurtosis	1	2	3	4	5	6	7
(1) تحمل المخاطر RT	3.9	0.5	-0.509	2.21	1						
(2) تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف MMAU	3.3	0.58	-0.618	1.49	0.58**	1					
(3) الشمول المالي FI	4.2	0.45	-0.501	2.16	0.47**	0.51**	1				
(4) الرفاهية المالية FW	2.9	0.52	-0.488	2.48	0.45**	0.23**	0.53**	1			
(5) القدرة المالية FC	3.8	0.49	-0.522	1.92	0.36**	0.45**	0.34**	0.35**	1		
(6) المعرفة المالية FL	3.5	0.51	-0.514	2.01	0.26**	0.63**	0.49**	0.25**	0.41**	1	
(7) التحيزات السلوكية BB	2.6	0.38	-0.491	2.41	0.41**	0.48**	0.50**	0.38**	0.51**	0.36**	1

المصدر: تم الإعداد بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

** تشير الي معنوية الارتباط عند مستوى 0.01

يوضح الجدول السابق:

- المقاييس الوصفية لمتغيرات البحث، ويوضح المتوسط الخاص بالمتغيرات ان اكثر المتغيرات قبولاً هو الشمول المالي (4.2) بينما التحيزات السلوكية (2.6) يعد هو الادني قبولاً بين متغيرات البحث مع ملاحظة ان جميع متغيرات البحث لها وسيط يتجاوز او يقترب من 3 بمعنى ان لها جميعاً درجة قبول جيدة لدى المستقضي اراؤهم.
- كما يوضح معاملي الالتواء والتفرطح ان جميع المتغيرات لها معامل التواء ومعامل تفرطح يقترب من الصفر (تتحرص قيمته في المدى $3 \pm$) وفي ظل حجم عينة كبيرة يمكننا القبول بان المتغيرات تتبع تقريبا للتوزيع المعتدل.
- كذلك يوضح الجدول معاملات ارتباط Pearson Correlation بين متغيرات البحث، وأوضحت العلاقات أن معاملات الارتباط بين متغيرات البحث الأساسية تشير لوجود علاقات إيجابية ومعنوية بين متغيرات البحث.

10.3 نتائج اختبار فروض البحث

اعتمد الباحثين علي نمذجة المعادلات البنائية من خلال أسلوب تحليل المسار والذي يهتم بدراسة التأثير وتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات وذلك لاختبار فروض الدراسة والحكم علي مدي صحتها من خلال قيمة P-value ومقارنتها بمستوي المعنوية 0.05 فإذا كانت $P\text{-value} < 0.05$ دل ذلك علي معنوية العلاقة، وكذلك من خلال قيمة t المحسوبة ومقارنتها بقيمة t الجدولية عند نفس مستوي المعنوية والتي تساوي 1.96 فإذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية دل ذلك علي معنوية العلاقة والعكس صحيح.

(أ) الفرض الرئيسي الاول

ينص الفرض علي انه يؤثر تحمل المخاطر بشكل إيجابي علي تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

جدول 3 نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير تحمل المخاطرة علي تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد	F (sig.)
الثابت	1.55	8.77	0.000	معنوي	0.341	175.282
تحمل المخاطر	0.53	13.23	0.000	معنوي		(0.000)

المصدر: تم الإعداد اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=175.282$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%. كما ان إشارة معامل الانحدار موجبة (0.53) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة ايجابية بين تحمل المخاطرة وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف. وبالتالي فان لتحمل المخاطرة تأثير ايجابي دال إحصائيا علي تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.341) مما يدل على أن "تحمل المخاطرة" يفسر 34.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع "تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف" وربما ترجع باقي التغيرات إلى تغيرات عشوائية أو لوجود متغيرات أخرى تؤثر على المتغير التابع ليست ضمن حدود البحث، ويمكن صياغة النموذج الكمي كما يلي:

$$\text{تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف} = 1.55 + 0.53 \text{ تحمل المخاطرة}$$

أي أن الزيادة في قيم تحمل المخاطرة بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بمقدار 0.53 وحدة تقريباً. مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الأول القائل "يؤثر تحمل المخاطر بشكل إيجابي على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف".

(ب) الفرض الرئيسي الثاني

ينص الفرض علي أنه يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل إيجابي على الشمول المالي.

جدول 4. نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف علي الشمول المالي

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
الثابت	1.079	7.76	0.000	معنوي	0.55	425.77 (0.000)
تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف	0.34	20.63	0.000	معنوي		

المصدر: تم الإعداد اعتمادا علي مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=425.77$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%. كما ان إشارة معامل الانحدار موجبة (0.34) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة ايجابية بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.55) مما يدل على أن "تبني واستخدام

الأموال عبر الهاتف" يفسر 55% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع " الشمول المالي" وربما ترجع باقي التغيرات إلى تغيرات عشوائية أو لوجود متغيرات أخرى تؤثر على المتغير التابع ليست ضمن حدود البحث، ويمكن صياغة النموذج الكمي كما يلي:

$$\text{الشمول المالي} = 1.079 + 0.34 \text{ تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف}$$

أي أن الزيادة في قيم تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة الشمول المالي بمقدار 0.34 وحدة تقريباً. مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثاني القائل يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل إيجابي على الشمول المالي.

ج) الفرض الرئيسي الثالث

ينص الفرض علي أنه تتوسط القدرة المالية العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي.

جدول 5. نتائج تتوسط القدرة المالية للعلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي

الفرض	العلاقات	الأثر غير المباشر	فترات الثقة		الخطأ المعياري	قيمة ت المحسوبة	المعنوية
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
الثالث	تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف ← القدرة المالية ← الشمول المالي	0.23	0.44	0.65	0.04	5.75	0.00
الأثر الاجمالي لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي		0.57					

المصدر: من نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أن الأثر غير المباشر لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف ← القدرة المالية ← الشمول المالي معنوى وقيمته (0.23)، كما أن الصفر لا يقع بين الحدين الأدنى والأعلى لفترة الثقة، مع وجود خطأ معياري (0.04)، قيمة ت المحسوبة (5.75) أكبر من 1.96. كما أن الأثر الاجمالي يساوي مجموع الأثار غير المباشرة مضافاً إليه الأثر المباشر = 0.57.

مما سبق نلاحظ ان التوسط يعتبر جزئياً نظراً لمعنوية الاثار المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات البحث (تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، والقدرة المالية والشمول المالي).

د) الفرض الرئيسي الرابع

ينص الفرض علي أنه يؤثر الشمول المالي بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.

جدول 6. نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير الشمول المالي علي الرفاهية المالية

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدالة	معامل التحديد R ²	F (sig.)
الثابت	0.188	2.026	0.000	معنوي	0.62	134.86
الشمول المالي	0.51	4.433	0.000	معنوي		(0.000)

المصدر: تم الإعداد اعتمادا علي مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=134.86$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%. كما أن إشارة معامل الانحدار موجبة (0.51) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة ايجابية بين الشمول المالي والرفاهية المالية. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.62) مما يدل على أن " الشمول المالي " يفسر 62% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع " الرفاهية المالية " وربما ترجع باقي التغيرات إلى تغيرات عشوائية أو لوجود متغيرات أخرى تؤثر على المتغير التابع ليست ضمن حدود البحث، ويمكن صياغة النموذج الكمي كما يلي:

$$\text{الرفاهية المالية} = 0.188 + 0.51 \text{ الشمول المالي}$$

أي أن الزيادة في قيم الشمول المالي بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة الشعور بالرفاهية المالية بمقدار 0.51 وحدة تقريباً. مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الرابع القائل يؤثر الشمول المالي بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.

هـ) الفرض الرئيسي الخامس

ينص الفرض على أنه تُعدل المعرفة المالية العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

جدول 7. نتائج دور المعرفة المالية كمعدل ضمن العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف

الفرض	العلاقات	الأثر غير المباشر	فترات الثقة		الخطأ المعياري	قيمة ت المحسوبة	المعنوية
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
الخامس	تحمل المخاطر المعرفة المالية ← تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف	0.17	0.124	0.289	0.08	2.12	0.000

المصدر: من نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الاثر غير المباشر (0.17)، كما أن الصفر لا يقع بين الحدين الأدنى والأعلى لفترة الثقة، مع وجود خطأ معياري (0.08)، قيمة ت المحسوبة (2.12) أكبر من 1.96. وجاءت جميعها معنوية لعدم وجود الصفر ضمن نطاق الحدين الأدنى والأعلى لفترات الثقة. وكانت اشارة معامل الاثر موجبة لتشير الي أنه في حالة تزايد المعرفة المالية تترافق معه العلاقة الايجابية بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف. مما يدعم قبول الفرض الخامس القائل بأنه تُعدل المعرفة المالية العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.

(و) الفرض الرئيسي السادس

ينص الفرض علي أنه تؤثر المعرفة المالية بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.

جدول 8. نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير المعرفة المالية علي الرفاهية المالية

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R ²	F (sig.)
الثابت	0.698	5.377	0.000	معنوي	0.31	124.963
المعرفة المالية	0.18	24.99	0.000	معنوي		(0.000)

المصدر: تم الإعداد اعتمادا علي مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق يتضح معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=124.963)، وقيمة (sig.= 0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%. كما أن إشارة معامل الانحدار موجبة (0.18) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة ايجابية بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

وبلغت قيمة معامل التحديد (0.31) مما يدل على أن المتغير المستقل " المعرفة المالية" يفسر 31% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع " الرفاهية المالية" وربما ترجع باقي التغيرات إلى تغيرات عشوائية أو لوجود متغيرات أخرى تؤثر على المتغير التابع ليست ضمن حدود البحث. ويمكن صياغة النموذج الكمي كما يلي:

$$\text{الرفاهية المالية} = 0.698 + 0.18 \text{ المعرفة المالية}$$

أي أن الزيادة في قيم المعرفة المالية بوحدة واحدة يؤدي الى زيادة الشعور بالرفاهية المالية بمقدار 0.18 وحدة تقريباً. مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي السادس القائل "تؤثر المعرفة المالية بشكل إيجابي على الرفاهية المالية".

ز) الفرض الرئيسي السابع

ينص الفرض علي أنه تُعدل التحيزات السلوكية العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

جدول 9 نتائج دور التحيزات السلوكية كمعدل ضمن العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

الفرض	العلاقات	الأثر غير المباشر	فترات الثقة		الخطأ المعياري	قيمة ت المحسوبة	المعنوية
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
السابع	المعرفة المالية التحيزات السلوكية ← الرفاهية المالية	-0.12	0.124	0.289	0.05	2.40	0.000

المصدر: من نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الاثر غير المباشر (-0.12)، كما أن الصفر لا يقع بين الحدين الادني والاعلي لفترة الثقة، مع وجود خطأ معياري (0.05)، قيمة ت المحسوبة (2.40) أكبر من 1.96. وجاءت جميعها معنوية لعدم وجود الصفر ضمن نطاق الحدين الادني والاعلي لفترات الثقة. وكانت اشارة معامل الاثر سالبة لتشير الي أنه في حالة تزايد التحيزات السلوكية تتخفف معه العلاقة الايجابية بين المعرفة المالية والرفاهية المالية. مما يدعم قبول الفرض السابع القائل بأن التحيزات السلوكية تُعدل العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.

ويمكن عرض النتائج النهائية لاختبار فروض البحث من خلال الجدول التالي:

جدول 10. النتائج النهائية لاختبار فروض البحث

الفرض	صيغة الفرض	نتيجة اختبار الفرض
الأول	يؤثر تحمل المخاطر بشكل إيجابي على تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف.	قبول
الثاني	يؤثر تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف بشكل إيجابي على الشمول المالي.	قبول
الثالث	تتوسط القدرة المالية العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي.	توسط جزئي
الرابع	يؤثر الشمول المالي بشكل إيجابي على الرفاهية المالية.	قبول
الخامس	تُعدل المعرفة المالية العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف	قبول
السادس	تؤثر المعرفة المالية بشكل إيجابي على الرفاهية المالية	قبول
السابع	تُعدل التحيزات السلوكية العلاقة بين المعرفة المالية والرفاهية المالية.	قبول

المصدر : من اعداد الباحثين

11. مناقشة وتفسير النتائج

11.1 فيما يتعلق بنتائج الفرض الأول (H1) فقد كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي معنوي للميل للمخاطرة على تبني وسائل واستخدام الأموال عبر الهاتف، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات: (Nguyen, 2023; Andrea & Suharto, 2020; Fan, 2021; Andrea Suharto, 2020) ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع تحمل المستخدم للمخاطر قل أثر المخاوف التقنية على قراره بتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، حيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من تحمل المخاطر يبدون رغبة أكبر في تجربة الأموال الرقمية.

11.2 أظهرت نتائج الفرض الثاني (H2) وجود تأثير معنوي إيجابي لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي، وتتفق هذه الدراسة مع نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات: (Bongomin et al., 2021; Bongomin & Natayi, 2019; Aracil et al., 2025; Sen yo et al., 2020; Dewasiri et al., 2024) ويمكن تفسير هذه النتيجة، حيث أن ارتفاع استخدام الخدمات المالية الرقمية وخاصة الأموال عبر الهاتف والتي من خلالها يمكن خفض التكاليف وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة أسرع وأكثر راحة، وبالتالي يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي. واختلفت مع نتيجة دراسة

(Risman *et al.*, 2023) والتي توصلت إلى أن الشمول المالي يؤثر على تبني التكنولوجيا المالية.

11.3 أوضحت نتائج الفرض الثالث (H3) أن القدرة المالية تتوسط جزئياً العلاقة بين تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف والشمول المالي، وهو ما يعني أن وجود القدرة المالية كمتغير وسيط يزيد من قوة تأثير تبني واستخدام الأموال عبر الهاتف على الشمول المالي، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Tahir *et al.*, 2021) والتي كشفت عن وجود القدرة المالية كمتغير وسيط يزيد من قوة تأثير المعرفة المالية على الرفاهية المالية، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الأموال عبر الهاتف تمكن الأفراد من اتخاذ قرارات مالية رشيدة ويعد هذا التبني الرقمي محفزاً لتطوير الكفاءات المالية الذاتية وهي عناصر جوهرية في بناء القدرة المالية وبالتالي فإن الأفراد ذوي القدرة المالية المرتفعة أكثر قدرة على التعامل مع الأدوات المالية الرقمية وهذا يعزز من اندماجهم ضمن النظام المالي وبالتالي يعزز الشمول المالي.

11.4 فيما يتعلق بنتائج الفرض الرابع (H4) فقد أظهرت وجود تأثير إيجابي معنوي للشمول المالي على الرفاهية المالية، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات (Utkarsh *et al.*, 2020; Bruggen *et al.*, 2017; Talcana – Prieto *et al.*, 2025; Shim *et al.*, 2009)، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن فاعلية الشمول المالي تعمل على تحسين الكفاءة المالية وأن إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية يساهم في تحسين الشعور بالاستقرار المالي والحرية المالية ويقلل من مستويات القلق والضغط المالي وبالتالي تعزيز الرفاهية المالية، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mimura *et al.*, 2015) والتي أوضحت أن الاستخدام غير المسئول للخدمات المالية الرسمية قد تؤدي إلى تدهور الحالة المالية بدلاً من تحسينها خاصة في غياب الإشراف المالي.

11.5 كشفت نتائج الفرض الخامس (H5) عن أن المعرفة المالية تعدل العلاقة بين تحمل المخاطر وتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف، بمعنى أن المعرفة المالية تعزز العلاقة بين تحمل المخاطر واستخدام الأموال عبر الهاتف بحيث تكون هذه العلاقة أقوى لدى الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Akhtar & Malik, 2022) والتي توصلت إلى أن المعرفة المالية تعدل العلاقة بين خصائص الشخصية لدى المستثمر وسلوك المخاطرة لديه، كما تتفق تلك النتيجة مع دراسة (Chen *et al.*, 2023) والتي كشفت عن الدور المعدل للمعرفة المالية في العلاقة بين استخدام الدفع الموبايل والرضا عن الدفع، أيضاً اتفقت مع نتيجة

دراسة (Eriksoon *et al.*, 2020) والتي أوضحت أن المعرفة المالية تعدل العلاقة بين الثقة بالمستشار البنكي والأداء المالي الغير قائم على الفائدة، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة يظهرون استعدادًا أكبر لتبني واستخدام الأموال عبر الهاتف خاصة إذا كانوا يتحلون بقدرة عالية على تحمل المخاطر، واختلفت مع نتيجة دراسة (Kasoga, 2021) والتي توصلت إلى أن الميل للمخاطر له تأثير إيجابي على المعرفة المالية وأن المعرفة المالية تتوسط العلاقة بين التحيزات السلوكية وسلوك الاستثمار.

11.6 أوضحت نتائج الفرض السادس (H6) وجود تأثير إيجابي معنوي للمعرفة المالية على الرفاهية المالية، وانفتحت هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات (Parakash & Hawaldar, 2024;) (Utkarsh *et al.*, 2020; Mc Garity *et al.*, 2020; Zhang & Fan, 2024; Sajid *et al.*, 2024)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الأفراد ذوي المعرفة المالية العالية يتخذون قرارات أكثر عقلانية ويخططون بشكل أفضل مما يؤدي إلى عوائد أعلى ورفاهية مالية أكبر، وأيضًا وفقًا لنظرية السلوك المخطط فإن المعرفة المالية تؤثر في المواقف والبنية السلوكية مما يعزز السلوكيات المالية الإيجابية التي تسهم في تحسين الرفاهية المالية.

11.7 كشفت نتائج الفرض السابع (H7) عن أن التحيزات السلوكية تُعَدّل من العلاقة الإيجابية بين المعرفة المالية والرفاهية المالية، إذ تبين أن وجود التحيزات السلوكية يضعف هذه العلاقة. فعند تفاعل المعرفة المالية مع التحيزات السلوكية يتحول تأثيرها على الرفاهية المالية من تأثير إيجابي إلى تأثير سلبي، ويمكن تفسير هذه النتيجة أنه وفقًا لنظرية التوقعات والتي تظهر أن الأفراد يتخذون قرارات غير عقلانية في ظل ظروف عدم التأكد والمخاطرة بسبب التحيزات النفسية والسلوكية حتى الأفراد ذوي المعرفة المالية العالية، وأيضًا وفقًا لنظرية التمويل السلوكي فإن التحيزات المعرفية والانفعالية تؤثر في سلوك الأفراد بغض النظر عن مستوى معرفتهم، وتتفق هذه النتيجة مع (Theerthaan & Manohar, 2024) والتي توصلت إلى أن التحيزات السلوكية تعدل العلاقة بين تبني التمويل الجماعي وسلوك استخدامه الفعلي، واختلفت مع نتيجة دراسة (Tripathi, 2024) والتي توصلت إلى أن المعرفة المالية تؤثر على التحيزات السلوكية وتعدل العلاقة بين التحيزات السلوكية وقرارات الاستثمار والأداء الاستثماري، أيضًا اختلفت مع نتيجة دراسة (Baker *et al.*, 2018) والتي توصلت إلى أن المعرفة المالية تؤثر على التحيزات السلوكية.

12. توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن صياغة خطة لتنفيذ التوصيات كما يلي:

الجهة المسؤولة عن التنفيذ	آليات تنفيذ التوصية	النتائج المتوقعة عند تنفيذ التوصية	مضمون التوصية
البنوك - البنك المركزي المصري - جهات تعليمية متخصصة	تطوير محتوى تعليمي تفاعلي داخل التطبيقات يوضح مفاهيم مثل الادخار والفائدة	رفع مستويات الوعي والمعرفة المالية وتحسين السلوك المالي وقرارات العملاء المالية	تصميم حملات توعية رقمية لتعزيز المعرفة المالية وإمكانية استخدام التطبيقات المعرفية عبر الهاتف المحمول
إدارة التكنولوجيا الرقمية بالبنوك.	التعاون مع مؤثرين رقميين وعمل ورش تدريبية داخل الفروع.	زيادة إقبال العملاء على استخدام الخدمات الرقمية وزيادة الثقة وتقليل التردد لديهم.	تعزيز تبني خدمات عبر الهاتف المحمول من خلال خدمات سهلة وآمنة ومناسبة لجميع الفئات.
شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) البنوك.	ادماج هذه الأدوات داخل التطبيقات المصرفية بواجهة استخدام مبسطة.	تمكين العملاء من فهم أوضاعهم المالية واتخاذ قرارات مناسبة.	تطوير أدوات رقمية وتطبيقات مصرفية تساعد على رفع القدرة المالية لدى الأفراد مثل (أدوات التخطيط المالي)
البنوك - البنك المركزي.	توفير تسهيلات استخدام، تدريب رقمي، دعم عبر الهاتف وعبر فروع متقلة.	رفع معدلات الشمول المالي وتقليل الفجوات بين الفئات المختلفة	تصميم برامج دعم للفئات منخفضة الشمول المالي مثل (النساء، كبار السن، سكان المناطق الريفية)
فرق تصميم تجربة العميل - خبراء سلوك مالي	تطبيق نماذج سلوكية في تصميم الخدمات مثل (تذكيرات تلقائية، رسائل تحفيزية)	رفع كفاءة القرارات المالية وتعزيز السلوك المالي السليم.	معالجة التحيزات السلوكية لدى العملاء التي تحد من استفادتهم من المعرفة المالية.
البنوك - شركات البيانات والتحليل المالي.	تقديم تقارير شهرية للعملاء عن وضعهم المالي مع نصائح مخصصة.	تحسين رضا العملاء وتعزيز الولاء من خلال التركيز على جودة الحياة المالية.	ربط الرفاهية المالية بخطط البنوك التسويقية كمؤشر لرضا العملاء

13. الأبحاث المستقبلية

على الرغم من المساهمة العلمية والتطبيقية لهذا البحث، إلا أن هناك بعض المحددات التي لم يتمكن هذا البحث من التغلب عليها وتتمثل هذه المحددات فيما يلي:

- الاعتماد على الاستقصاء كوسيلة للحصول على البيانات المطلوبة، ومن ثم يبقى هذا البحث معتمد بشكل رئيسي على وجهات نظر المستقصى منهم، ولم يتناول بيانات كمية عن المؤشرات التفصيلية لمتغيرات البحث.
 - اعتمد البحث الحالي على تجميع البيانات من العينة المستهدفة في نقطة زمنية واحدة خلال فترة محددة، وذلك وفقاً لأسلوب الدراسة المقطعية.
 - أجري البحث في البيئة المصرية بما تتضمنه من عوامل ثقافية واقتصادية واجتماعية وغيرها، والتي قد تكون قد أثرت على اتجاهات وآراء أفراد العينة المستقصى منهم..
- وفي ضوء المحددات السابقة وبالنظر إلى حداثة وأهمية المتغيرات التي تناولها هذا البحث، توصي الباحثان بإجراء العديد من الدراسات والبحوث المستقبلية ذات الصلة بهذه المتغيرات ومنها:
- بحث دور المتغيرات التي قد تقود إلى التبني مثل إمكانية التنقل Mobility، المزايا النسبية Relative advantage، الانتشار الواسع Ubiquitous أو المتغيرات التي تقود إلى عدم التبني مثل متغيرات الحواجز (Usage barrier, Tradition barrier) وربما يوفر فهمها أعمق للعلاقة بين المتغيرات التي تم دراسته.
 - استكشاف دور بعض المتغيرات الأخرى في نموذج البحث مثل القيمة المدركة، التضحيات المدركة، الالتصاق بخدمة الدفع Stickiness intention، وبعض المتغيرات المعدلة الأخرى مثل الدعم الحكومي المدرك في سياق العلاقات التي تم اختبارها.
 - بحث العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة في بيئات مختلفة وفي ظروف أخرى غير التي أجري فيها البحث.
 - بحث دور متغيرات وسيطة أخرى في العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة مثل الصحة المالي، الذكاء المالي.
 - إجراء دراسات طولية تعتمد تجميع البيانات على فترتين زمنيتين مختلفتين أو فترات زمنية مختلفة، الأمر الذي يوفر نتائج أكثر دقة.

المراجع العربية

- البنك الدولي. (2018) قاعدة بيانات المؤشرات العالمية للشمول المالي (Global Findex Database) .
- البنك المركزي المصري. (2019-2020). التقرير السنوي. القاهرة: البنك المركزي المصري.
- البنوك المصرية. (2019-2020). التقارير المالية السنوية. القاهرة: البنوك المصرية.
- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2025). تقرير موجز عن مؤشرات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: عدد شهري، مايو 2025. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

Reference

- Aftab, Rehan & Fazal, Ayesha & Andleeb, Rameeza. (2025). Behavioral biases and Fintech adoption: Investigating the role of financial literacy. *Acta psychologica*. 257. 105065. 10.1016/j.actpsy.2025.105065.
- Agarwal, A., Rao, N. V. M., & Nogueira, M. C. (2025). Financially Savvy or Swayed by Biases? The Impact of Financial Literacy on Investment Decisions: A Study on Indian Retail Investors. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(6), 322. <https://doi.org/10.3390/jrfm18060322>
- Akhtar, Muhammad & Malik, Muhammad. (2022). Personality traits and investor risk behavior: moderating role of financial literacy. *Managerial Finance*. 49. 10.1108/MF-08-2021-0387.
- Andrea, P., & Suharto, M. (2020). Impact of trust on customer adoption of digital payment systems. In *Handbook of Research on Financial Technology and the Future of Banking* (pp. 20–35). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2398-8.ch002>
- Annu, Annu & Tripathi, Ravindra. (2023). A bibliometric and systematic review analysis of adopting decision intelligence analytics for rational decision-making. *Qualitative Research in Financial Markets*. 16. 10.1108/QRFM-01-2023-0005.
- Aracil, Elisa & Jung, J. & Melguizo, A.. (2024). Leveraging Fintech mobile money to expand banks' financial services in developing countries. *Finance Research Letters*. 72. 106280. 10.1016/j.frl.2024.106280.
- Aren, Selim & Nayman Hamamcı, Hatice. (2023). Evaluation of investment preference with phantasy, emotional intelligence, confidence, trust, financial literacy and risk preference. *Kybernetes*. 52. 6203-6231. 10.1108/K-01-2022-0014.
- Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., & Kempson, E. (2007). Level of Financial Capability in the UK. *Public Money & Management*, 27(1), 29-36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2007.00552.x>
- Aydemir, S., & Aren, S. (2017). Do the effects of individual factors on financial risk-taking behavior diversify with financial literacy? *Kybernetes*, 46(10), 1706–1734. <https://doi.org/10.1108/K-10-2016-0281>
- Baker, H. & Kumar, Satish & Goyal, Nisha & Gaur, Vidhu. (2018). How Financial Literacy and Demographic Variables Relate to Behavioral Biases. *Managerial Finance*. 45. 10.1108/MF-01-2018-0003.
- Bongomin Okello Candiya, George & Yosa, Francis & Ntayi, Joseph. (2021). Reimagining the mobile money ecosystem and financial inclusion of MSMEs in Uganda: Hedonic motivation as mediator. *International Journal of Social Economics*. ahead-of-print. 22(2), 2348.

- Bongomin Okello Candiya, Ntayi & George, Joseph. (2019). Trust: mediator between mobile money adoption and usage and financial inclusion. *Social Responsibility Journal*. ahead-of-print. 10.1108/SRJ-01-2019-0011.
- Brüggen, E. C., Hogreve, J., Holmlund, M., Kabadayi, S., & Löfgren, M. (2017). Financial well-being: A conceptualization and research agenda. *Journal of Business Research*, 79, 228–237.
- Çera, Gentjan & Khan, Khurram & Mlouk, Ahmad & Brabenec, Tomas. (2020). Improving financial capability: the mediating role of financial behaviour. *Economic Research*. 34. 10.1080/1331677X.2020.1820362.
- Chen, Fuzhong & Jiang, Guohai & Xiao, Jing Jian. (2023). Mobile payment use and payment satisfaction: mediation and moderation analyses. *International Journal of Bank Marketing*. 41. 10.1108/IJBM-09-2022-0406.
- Choung, Youngjoo & Chatterjee, Swarn & Pak, Tae-Young. (2023). Digital financial literacy and financial well-being. *Finance Research Letters*. 104438. 10.1016/j.frl.2023.104438.
- Consumer Financial Protection Bureau (CFPB). (2015). Measuring financial well-being: a guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale. Washington, DC: CFPB <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/>
- Dewasiri, N.J., Kumara, P.K., Lakmini Walakumbura, S.H., Rathnasiri, M.S., & Jayarathne, P.G. (2024). Impact of mobile money adoption on financial inclusion in Sri Lanka: mediating impact of hedonism. *Journal of Money and Business*. 33(1), 4352.
- Eriksson, Kent & Hermansson, Cecilia & Jonsson, Sara. (2020). The performance generating limitations of the relationship-banking model in the digital era – effects of customers' trust, satisfaction, and loyalty on client-level performance. *International Journal of Bank Marketing*. ahead-of-print. 10.1108/IJBM-08-2019-0282.
- Fan, L. (2021). Mobile investment technology adoption among investors. *International Journal of Bank Marketing*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2020-0551>
- Ghosh, Soumili & Behera, Rajat & BALA, PRADIP & Rana, Nripendra. (2025). Adverse impacts of metaverse-induced cognitive biases on the immersive shopping experience: A conceptual model developed from a qualitative approach. *Technology in Society*. 82. 102916. 10.1016/j.techsoc.2025.102916.
- Goldsmith, E. (2000). *Consumer economics: Issues and behaviors*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Grable, J., & Lytton, R. H. (1999). Financial risk tolerance revisited: The development of a risk assessment instrument. *Financial Services Review*, 8(3), 163–181. [https://doi.org/10.1016/S1057-0810\(99\)00041-4](https://doi.org/10.1016/S1057-0810(99)00041-4)
- Ha, Dao & Ensoy, Ahmet & Phung, An. (2023). Empowering mobile money users: The role of financial literacy and trust in Vietnam. *Borsa Istanbul Review*, 23(6), 1367-1379. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2023.10.009>
- Kasoga, Pendo. (2021). Heuristic biases and investment decisions: multiple mediation mechanisms of risk tolerance and financial literacy—a survey at the Tanzania stock market. *Journal of Money and Business*. 1. 102-116.
- Kelly, A. (2025). Adoption of mobile money banking in Ghana, using an innovative framework of financial security, governance, and technology (FisGoT) model. *Sustainable Futures*, 10, 100883. <https://doi.org/10.1016/j.sfr.2025.100883>
- Khan, Waqas & Nisar, Qasim & Nasir, Nadia & Nasir, Sobia & Siddiqui, Yousaf. (2021). Empirical nexus between financial and psychological entrepreneur characteristics and its analogy to entrepreneurship financial performance. *Kybernetes*. ahead-of-print. 10.1108/K-09-2020-0611.
- Luukkanen, Laura & Uusitalo, Outi. (2015). Toward Financial Capability—Empowering the Young. *Journal of Consumer Affairs*. 53. 10.1111/joca.12186.
- Mahmood, Faiq & Arshad, Rabia & Khan, Shoaib & Afzal, Alia & Bashir, Mohsin. (2024). Impact of behavioral biases on investment decisions and the moderation effect of financial literacy; *an evidence of Pakistan*. *Acta psychologica*. 24(7), 231-242.
- Mansour, Malak and Hamdy, Shahd and Hesham, Mai and Otaify,. (2023). Mahmoud, Impact of Behavioral Biases, Financial Literacy, and Decision-Making Processes on Individual Investors' Performance in the Egyptian Exchange,. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.5009259>
- Mathew, Vineetha & P K, Dr.Santhosh & M a, Sanjeev. (2022). Financial Well-being and Its Psychological Determinants- An Emerging Country Perspective. *FIIIB Business Review*. 13.(5), 2319.
- McGarity, Stephen & Okech, David & Risler, Edwin & Clees, Thomas. (2019). Assessing financial capability among people with disabilities. *Journal of Social Work*. 20. 146801731986030. 10.1177/1468017319860308.
- Mimura, Y., Koonce, J., Plunkett, S. W., & Pleskus, L. (2015). Financial information source. Knowledge, and practices of college students from diverse backgrounds. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 26(1), 63–78.
- Mohta, Anu & v, Shunmugasundaram. (2023). Moderating role of millennials' financial literacy on the relationship between risk tolerance and risky investment

- behavior: evidence from India. *International Journal of Social Economics*. 51. 10.1108/IJSE-12-2022-0812.
- Nandru, Prabhakar & Madhavaiah, C. & Arulmurugan, Velayutham. (2021). Examining the influence of financial inclusion on financial well-being of marginalized street vendors: an empirical evidence from India. *International Journal of Social Economics*. ahead-of-print. 10.1108/IJSE-10-2020-0711.
- Naveed, Muhammad & Ali, Shoaib. (2024). Does Risk Tolerance Mediates the Relationship Between Financial Literacy and Financial Wellbeing During COVID-19: Empirical Evidence From an Emerging Economy. *SAGE Open*. 14. 10.1177/21582440241297065.
- Nguyen, L.-T. (2023). Financial inclusion through mobile money in developing countries: The case of Vietnam. *EconStor Conference Papers*, 278113. ZBW – Leibniz Information Centre for Economics. <https://hdl.handle.net/10419/278113>
- Nguyen, Linh & Nguyen, Phong & Tran, Quynh & Trinh, Giang. (2021). Why does subjective financial literacy hinder retirement saving? The mediating roles of risk tolerance and risk perception. *Review of Behavioral Finance*. ahead-of-print. 10.1108/RBF-03-2021-0036.
- Ottaviani, Cristina & Vandone, Daniela. (2017). Financial Literacy, Debt Burden and Impulsivity: A Mediation Analysis. *Economic Notes*, 46(3), 471–486.
- Panneer Selvam, Theerthaana. (2022). How a doer persuade a donor? Investigating the moderating effects of behavioral biases in donor acceptance of donation crowdfunding. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 15(2), 243-266.
- Prakash, Nisha & Hawaldar, Aparna. (2023). Investigating the Determinants of Financial Well-Being: A SEM Approach. *Business Perspectives and Research*. 12. 227853372211482. 10.1177/22785337221148253.
- Reddy, Dr & Wallace, Damien & Wellalage, Nirosha. (2024). The impact of financial literacy on financial inclusion. *Australian Journal of Management*. 10.1177/03128962241270809.
- Risman, Asep & Ali, Anees & Soelton, Mochamad & Siswanti, Indra. (2023). The behavioral finance of MSMEs in the advancement of financial inclusion and financial technology (Fintech). *The Indonesian Accounting Review*. 13. 91-101. 10.14414/tiar.v13i1.3213.
- Ritika & Kishor, Nawal. (2020). Development and validation of behavioral biases scale: a SEM approach. *Review of Behavioral Finance*. 10(4), 445- 458.
- Sajid, Muhammad & Mushtaq, Rizwan & Murtaza, Ghulam & Yahiaoui, Dorra & Pereira, Vijay. (2024). Financial literacy, confidence and well-being: The mediating role of financial behavior. *Journal of Business Research*. 182. 1-14. 10.1016/j.jbusres.2024.114791.

- Senyo, P K & Osabutey, Ellis & Seny Kan, Konan. (2020). Pathways to Improving Financial Inclusion through Mobile Money: A Fuzzy Set Qualitative Comparative Analysis. *Information Technology & People*. 10.1108/ITP-06-2020-0418.
- Shim, S., Xiao, J. J., Barber, B. L., & Lyons, A. C. (2009). Pathways to life success: A conceptual model of financial well-being for young adults. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(6), 708–723.
- Storchi, S., & Johnson, S. (2016). Financial capability for wellbeing: An alternative perspective from the Capability Approach (Bath Papers in *International Development and Well-being*, 44(3). University of Bath, Centre for Development Studies.
- Tahir, Muhammad & Ahmed, Abdullahi & Richards, Daniel. (2021). Financial literacy and financial well-being of Australian consumers: a moderated mediation model of impulsivity and financial capability. *International Journal of Bank Marketing*. ahead-of-print. 10.1108/IJBM-09-2020-0490.
- Tulcanaza-Prieto, A. B., Cortez-Ordoñez, A., Rivera, J., & Lee, C. W. (2025). Is Digital Literacy a Moderator Variable in the Relationship Between Financial Literacy, Financial Inclusion, and Financial Well-Being in the Ecuadorian Context? *Sustainability*, 17(6), 2476. <https://doi.org/10.3390/su17062476>
- Utkarsh, Dr & Pandey, Asheesh & Ashta, Arvind & Spiegelman, Eli & Sutan, Angela. (2020). Catch them young: Impact of financial socialization, financial literacy and attitude towards money on financial well-being of young adults. *International Journal of Consumer Studies*. 44(3), 531-541.
- Wamuyu, P.K. (2017), The Role of Contextual Factors in the Uptake and Continuance of Mobile Money Usage in Kenya. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 64: 1-19. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2014.tb00457.x>
- Wasiuzzaman, Shaista & Edalat, Siavash. (2016). Personality, Risk Tolerance and Social Network Use: An Exploratory Study. *Managerial Finance*. 42. 10.1108/MF-05-2015-0159.
- Yu Zhang, Lu Fan. (2024). The nexus of financial education, literacy and mobile fintech: unraveling pathways to financial well-being. *International Journal of Bank Marketing* 20 November; 42 (7): 1789–1812. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2023-0531>

الملاحق

قائمة الاستقصاء

موافق تماما (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق تماما (1)	العبارات
(1) تحمل المخاطر Risk Tolerance					
					أشعر بالارتياح عند استخدام تطبيقات مالية جديدة بالرغم من عدم التأكد من نتائجها.
					لا أمانع في تجربة خدمات مالية رقمية غير مألوقة.
					أعتقد أن المخاطرة ضرورية لتحقيق مكاسب مالية أو خدمية.
					أفضل استخدام الهاتف المحمول في المعاملات المالية حتى لو هناك بعض المخاطر التقنية.
					لا أشعر بالقلق من احتمال فقدان الأموال أثناء استخدام تطبيقات الدفع الرقمي.
(2) استخدام الأموال عبر الهاتف Mobile Money adoption & Usage					
					أوفر وقتاً عند استخدامي للمال عبر الهاتف المحمول.
					المال عبر الهاتف المحمول يساعدي على إجراء معاملاتي المالية بسرية.
					استخدام المال عبر الهاتف المحمول لأنه متاح على مدار 24 ساعة يومياً.
					أحمل نقداً أقل لأنني أستخدم المال عبر الهاتف المحمول.
					أفضل استخدام المال عبر الهاتف المحمول بدلاً من الذهاب للبنوك.
					نظام الهاتف المحمول يلبي توقعاتي.
					عملية التسجيل في خدمات المال عبر الهاتف المحمول سهلة.
					أنا راضي عن التكاليف التي أدفعها مقابل استخدام خدمات المال عبر الهاتف المحمول.
					أستخدم المال عبر الهاتف المحمول باستمرار لأنه موثوق.
(3) المعرفة المالية Financial Literacy					
					أعتقد أن نقص المعرفة المالية يجعل استخدام الأموال عبر الهاتف صعبة.
					أشعر أن نقص المعرفة المالية يجعلني عرضة للاحتيال.
					أعتقد أن الاستخدام المتكرر للأموال عبر الهاتف يزيد من نقتي في استخدامها.

العبارة	غير موافق تماماً (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تماماً (5)
أرى أن المعرفة المالية من الأسباب التي تحد من قدرتي على استخدام الأموال عبر الهاتف.					
(4) الشمول المالي Financial Inclusion					
يوجد العديد من وكلاء خدمات المال عبر الهاتف المحمول بالقرب من مكان عملي.					
وكلاء المال عبر الهاتف المحمول لديهم دائماً سيولة كافية.					
خدمات المال عبر الهاتف المحمول تناسب احتياجاتي.					
الشروط والأحكام الخاصة باستخدام خدمات المال عبر الهاتف المحمول ملائمة لي.					
خدمات المال المحمول آمنة بالنسبة لي.					
تطبيق المال المحمول سهل الوصول والاستخدام.					
المال المحمول يُعد خياراً أكثر توفيراً من الرسائل البنكية التقليدية.					
أرى أن المال المحمول ساهم في تحسين كفاءة أعمالي.					
عدد الوثائق المطلوبة للتسجيل في الخدمة محدود ومناسب.					
(5) الرفاهية المالية Financial Well-being					
أتمكن بسهولة من الوفاء بالتزاماتي المالية.					
تتحسن مستوى معيشتي من خلال آليات الادخار والاستثمار الرسمية.					
تتحسن مستوى معيشتي من خلال آليات التمويل الرسمية.					
أتمتع بحرية مالية وأتمكن من الاختيار بين آليات تمويل رسمية متنوعة.					
يتبقى لدي مال في نهاية الشهر بعد تغطية النفقات.					
لدي مصادر اقتصادية ومالية متنوعة.					
(6) القدرة المالية Financial Capability					
أنا منظم جداً في إدارة أموالي اليومية.					
أتابع شؤني المالية الشخصية عن كثب.					
أحرص دائماً على توفير مبلغ للطوارئ أو النفقات غير المتوقعة.					
أجيد تحقيق التوازن بين الإنفاق والادخار.					
لدي كفاءة عالية في التعامل مع الأمور المالية اليومية.					
أشعر بالثقة في القرارات المالية التي أتخذها.					
أؤكد دائماً من فهمي الكامل للالتزامات المالية قبل الموافقة عليها.					
أشعر بالارتياح عند التعامل مع البنوك والمؤسسات المالية.					

العبارات	غير موافق تماماً (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق تماماً (5)
Behavioral Biases (7) التحيزات السلوكية					
▪ عند اتخاذ قرار ، لا أعطي اهتمام كبير لآراء الآخرين التي تختلف عن رأيي.					
▪ أشعر أن قراراتي غالباً ما تكون صحيحة.					
▪ أعتقد أنني أفضل من الآخرين في اتخاذ القرارات.					
▪ عادة ما أفكر بإيجابية عندما أواجه موقفًا غير محدد.					
▪ بشكل عام توقعي للأحداث الإيجابية في المستقبل أكبر من توقعي للأحداث السلبية.					
▪ دائماً ما أتخذ قراراتي بناءً على آراء الآخرين.					
▪ أنا فقط أتبع ما يفعله أغلب الناس.					
▪ أستجيب بسرعة لتغيرات الآخرين وأتابع ردود أفعالهم.					
▪ كلما اتخذت قراراً أشعر بالفضول تجاه ما كان سيحدث لو اخترت خياراً مختلفاً.					
▪ عندما أفكر في وضعي الحالي غالباً ما أفكر في الفرص التي فوتها.					
▪ كلما اتخذت قراراً أحاول معرفة كيف كانت نتائج الخيارات الأخرى.					

Abstract

This research aimed to explore the factors influencing financial inclusion and financial well-being among individuals in Egypt, with a particular focus on the pivotal role of mobile money adoption and usage. It analyzed the interrelated effects of risk tolerance, financial literacy, financial capability, and behavioral biases on individuals' financial well-being. Data were collected using an electronic questionnaire via Google Forms targeting all bank customers in Egypt who use mobile banking services. The research employed a convenience sample of 314 individuals who use electronic banking services. Seven main hypotheses were examined, and the collected data were analyzed using SPSS v.26 and AMOS v.20 to test the research hypotheses. The results revealed that risk tolerance positively influences the adoption and usage of mobile money, which in turn enhances the level of financial inclusion. Furthermore, the findings indicated that individuals' financial capability mediates the relationship between mobile money adoption and financial inclusion, and financial inclusion positively impacts financial well-being. The results also demonstrated that financial literacy moderates the relationship between risk tolerance and mobile money adoption and positively affects financial well-being, while behavioral biases moderate the relationship between financial literacy and financial well-being.

Keywords: Mobile money adoption ; financial inclusion ; financial well-being ; risk tolerance, Financial literac ; behavioral biases ; financial capability.