

"أثر الأنماط الخمسة الكبرى للشخصية علي اتجاهات
المديرين نحو الشمول المالي "
دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية في محافظة الغربية

عهد محمد بكر عبد الفتاح
معيده بالمعهد العالي للإدارة
وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ

أ.د. عبدالعزيز علي مرزوق
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعه كفر الشيخ

أثر الائعاط الخمسة الكبرى للشخصية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي . دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية في محافظة الغربية

عهد محمد بكر عبد الفناح
معيده بالمعهد العالي للإدارة
وتكنولوجيا المعلومات بكفر الشيخ

أ. د. عبدالعزیز علي مرزوق
استاذ إدارة الأعمال المساعد
ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعه كفر الشيخ

١ - المقدمة:

بعد مفهوم الشمول المالي من المواضيع الهامه والتي ظهرت علي الساحة الدولية بعد الأزمة العالمية في عام ٢٠٠٨. حيث بات واضحا الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي إلي جانب مواضيع اخري لا تقل أهميه عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للاستعلام الائتماني وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية اقتصاديات الدول.

(PMA, 2014)

عرف البنك الدولي (WBG, 2016) الشمول المالي بأنه عبارة عن "وصول الشركات والأفراد إلي المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسئول ومستدام".

ومن جهة أخري تنظر الحكومات إلي الشمول المالي علي أنه له دور كبير في التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة، حيث حقق الشمول المالي نتائج اجتماعيه واقتصادييه مجديه جدا عندما تم تطبيقه بشكل متزايد في عدد من الدول في أنحاء العالم، إلا أن تقارير البنك الدولي تشير إلي أن ٧٥% من سكان العالم في أكثر من ٩٠ دولة ناميه ليس لديهم حسابات بنكيه.

(World's Islamic finance marketplace report, 2015)

هذا الأمر جعل أصحاب القرار والحكومات يسعون لوضع الاستراتيجيات والحلول اللازمة لمعالجة هذه المشكلة. ولن يتحقق ذلك إلا إذا كانت الإدارة العليا والمدراء لديهم القناعة بأهمية الشمول المالي ومدى الاستفادة من تحقيقه، فأبي تغيير أو تطوير لمفهوم حديث لن يتم بدون وجود إيمان من السلطات العليا في المنظمات أو الدول أو المجتمعات، فلن يحدث أي تغيير سوي باقتناع والارتقاء في المجتمع. (النور، ٢٠١١).

وتلعب السمات الشخصية دورها في إدراك ووعي الإنسان للعديد من الظواهر والحقائق، ومن ثم تؤثر علي سلوكه واتجاهاته نحوها. كما أن دراسة شخصيه المدير بشكل علمي وممنهج تشكل أساس التطور والتحديث اللازم لمواكبه التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية التي يشهدها عصرنا هذا.

فالسمة أو النمط التي تحكم سلوك المدير تساهم بشكل كبير في مدى مساهمتهم في نشر مفهوم الشمول المالي والمساهمة في تطبيقه.

٢- مفاهيم الدراسة:

يشتمل البحث على مفهومين وهما السمات الشخصية والشمول المالي، وفيما يلي عرض

لمفاهيم البحث على النحو التالي:

١/٢ نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: هي خمسة عوامل أساسية لوصف وتفسير السمات الشخصية الإنسانية، يمثل كل منها تجريدا لمجموعه من السمات المتناشئة، توصل إليها العلماء والباحثون في ميدان الشخصية من خلال الأدلة العلمية للبحوث التجريبية وهي: العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، المقبولية (الطيبة)، يقظه الضمير.

(McCrae & Costa, 1989)

١/١ العصابية: هي مجموع السمات الشخصية التي تركز على عدم التوافق والسمات الانفعالية السلبية وكذلك السلوكية مثل القلق والاكتئاب، أي ان العصابية تشير إلى أن صاحبها يميل إلى القلق والتوتر وعدم الاستقرار الانفعالي وسرعه الغضب والانفعال.

٢/١/٢ الانبساطية: هي مجموع السمات الشخصية التي تركز على كميته وقوة العلاقات والتفاعلات الشخصية والمخالطة الاجتماعية والسيطرة، أي أنها سمه تبين أن صاحبها شخص اجتماعي يحب الاختلاط بالناس، كثير الكلام، إضافة إلى أنه يميل إلى الفرح والابتهاج والنشاط.

٣/١/٢ الانفتاح على الخبرة: هي مجموع السمات الشخصية التي تركز على القيم اللاتسلطية والانفتاح على مشاعر الآخرين وخبراتهم، فهي سمه تبين أن صاحبها محب للاطلاع على العالمين الداخلي والخارجي، وله رغبة في التفكير بأشياء غير مألوفاً وله انفعالات إيجابية وسلبية بنسبه أعلى من الشخص الانطوائي.

٤/١/٢ المقبولية (الطيبة): هي سمه تشير إلى أن صاحبها حسن المعشر، وهو محب للآخرين ومتعاطف معهم ويحب مساعدتهم.

٥/١/٢ يقظه الضمير: هي مجموع السمات الشخصية التي تركز على ضبط الذات والترتيب في السلوك والالتزام في الواجبات، فهي سمه تشير إلى أن صاحبها فرد يتميز بالوعي والجدية، وهو صاحب إرادة قوية وتصميم للإنجاز ويحاول إتقان الأشياء إلى أقصى درجه ممكنه.

٢/٢ الشمول المالي: ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي حيث عرفه (Granter, 2013) بأنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء". حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة.

و صوفه (Park et al. 2011) على أنه العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات لقروض والإيداع ونظام الدفع والمعاشات والتأمين المالي والتي حماية العملاء"

وفي ضوء ما سبق يمكن للباحثين تعريف الشمول المالي بأنه تقديم الخدمات لمالية تحفز على وجود أكبر لتوسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

٢- الدراسات السابقة:

اطلع الباحثان على العديد من العديد من الدراسات ذات الصلة بالعائرة وغير العائرة من الدراسات وفيما يلي عرض مختصر لتلك الدراسات على النحو التالي:

١/٣ الدراسات الخاصة بالسمات الشخصية:

هدفت دراسة (Chen et al. 2010) إلى فهم العلاقة بين كل من سمات الشخصية والقدرة للعمل والأداء الإبداعي، وطبقت هذه الدراسة على (٢١٥) موظف يعملون في صناعة السياحة البحرية، وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين ذوي الدافعية الداخلية الأعلى أكثر احتمالية على قيام بسلوك إبداعي وأن التعويض (الحوافز) لها تأثير إيجابي على السلوك الإبداعي عند الموظفين كما أظهرت النتائج أن الدافعية للعمل لها تأثير متوسط بين سمات الشخصية والسلوك الإبداعي في حد أن الدافعية الخارجية لها تأثير جزئي بينهما.

هدفت دراسة (Eswaran et al. 2011) إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية لخصر الكبرى والالتزام الوظيفي، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الأبعاد الخمسة للشخصية والانبساطية، الاتزان العاطفي، القبول، الرقابة الذاتية، الانفتاح على الخبرات، وبين المتغير الشخصية مثل العمر والنوع والحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، طبقت هذه الدراسة على عينة عددها ١٠٥ موظف من موظفي خدمة العملاء والمبيعات في ماليزيا، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود علاقة إيجابية بين الانبساطية والقبول والالتزام الوظيفي، وأظهرت النتائج كذلك أن متغير التنوع الاجتماعي يعد متغير وسيط بين أبعاد الشخصية والالتزام الوظيفي، وبشكل عام أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الأبعاد الشخصية والالتزام الوظيفي ولم تكن هذه العلاقة قوية.

هدفت دراسة (Ayodele, 2013) إلى بحث العلاقة المتبادلة بين السمات الشخصية والتركيز الأكاديمي، والعلاقة بين الطلاب والمعلمين ومدى التحصيل الدراسي للطلاب الجامعيين في جنوب غرب نيجيريا، وطبقت هذه الدراسة على (٣٤٨٩) من الطلاب الجامعيين الذين تم اختيارهم بشكل عشوائي في هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن (السمات الشخصية وعلاقة الطلاب بالمحاضرين والتركيز الأكاديمي) تؤثر في التحصيل الدراسي للطلاب الجامعيين، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للتركيز الأكاديمي على هدف الإنجاز لدى الطلاب وتحصيلهم الدراسي، كما أن علاقة الطلاب بالمدرسين تؤثر أيضا في تحصيل الطلاب بشكل كبير كما خلصت الدراسة إلى أن التركيز

النقوى للإنجاز الأكاديمى الطلاب الجامعيين من خلال السمات الشخصية وعلاقات الطلاب بالمحاضرين والتركيز الأكاديمى لها آثار مهمة على التحليم وأيضاً فقط على مستوى المؤسسة العليا. هدفت دراسة (Leutner et al, 2014) إلى دراسة العلاقة بين الأعمال الريادية والسمات الخمس الكبرى للشخصية، وطبقت هذه الدراسة على عينة عددها ٦٦٠ فرد (٣١١ من الذكور و٣٤٩ من الإناث) تم تجنيدهم عبر الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى أن السمات الشخصية تتنبأ بالأعمال الريادية بخلاف خلق الأعمال ونجاحها، كما أن السمات الشخصية تتنبأ بدرجة العديد من نتائج الأعمال الريادية مما يدل على تأثير الشخصية على نجاح ريادة الأعمال وعلى الرغم من النتائج أشارت إلى جميع السمات الشخصية الخمس الكبرى ترتبط بنجاح المشاريع إلا أن (الانبساطية، التوافق) طلاً العاملين الوحيدان الهامان لنجاح المشاريع الريادية ويليهما العوامل الأخرى كما أنهم أكثر تأثيراً في الذكور بنسبه أكبر من الإناث.

هدفت دراسة (Israa, 2015) إلى معرفة العلاقة المحتملة بين مشاركة المعرفة والسمات الشخصية (الانبساطية، الانسجام، العصابية، الانفتاح، الضمير الحي) وتضمنت مشاركة المعرفة أربعة أبعاد وهي (موقف فريق العمل تجاه تبادل المعرفة، المواقف الفردية تجاه تبادل المعرفة، سلوك المشرف على فريق العمل، الثقافة السائدة في محيط العمل)، وطبقت هذه الدراسة على ١٢٩ موظفاً من العاملين في شركات مختلفة في ثلاث دول خليجية، وتوصلت الدراسة إلى أن الانفتاح يرتبط بحدوث تبادل المعرفة بشكل عام، في حين أن (الانبساطية، يقظة الضمير، الانسجام، الانفتاح) ترتبط إيجابياً مع موقف فريق العمل تجاه مشاركة المعرفة بشكل أكبر، وبينت النتائج أيضاً أن الانسجام والانبساطية يرتبطان بصلبة قوية بالمواقف الفردية تجاه مشاركة المعرفة. لم يكن هناك علاقة ذات دلالة بين العصابية ومشاركة المعرفة، كما تمثل نتائج هذه الدراسة إضافة إلى الإنتاج العلمى في حقل إدارة المعرفة.

في حين تناولت دراسة (Ridhi, 2016) العلاقة بين الأبعاد الخمسة الكبرى للشخصية وهي (الانبساط، الضمير الحي، التوافق، الاستقرار العاطفى، الانفتاح على التغيير) والالتزام الوظيفى المقاس من خلال ثلاثة أبعاد وهي (الهوية المهنية، والمرونة المهنية، والتخطيط المهني)، وطبقت الدراسة على ٣٦٣ مديراً في خمسة مؤسسات تابعة للقطاعين العام والخاص في شمال الهند، وتوصلت الدراسة إلى أن الانفتاح على التغيير هو أحد أهم أبعاد الشخصية الخمسة الذي يعمل كمؤشر هام لجميع الأبعاد الثلاثة للالتزام الوظيفى (الهوية المهنية، والمرونة المهنية، والتخطيط الوظيفى). علاوة على ذلك، يعتبر بعد الضمير الحي مؤشراً هاماً للهوية المهنية فقط، يؤثر بعد التوافق تأثير إيجابى كبير على التخطيط الوظيفى. من هذا، استنتج المؤلفون أن الميل للتوافق بشكل جيد مع الآخرين يساعد المدراء الهنود في تعزيز تخطيط حياتهم المهنية.

هدفت دراسة (Sorić, 2017) إلى فحص ما إذا كانت توجهات الأهداف تتوسط العلاقة بين السمات الشخصية (الانبساط، التوافق، الضمير الحي، الاستقرار العاطفى والفكرى) والإنجاز الأكاديمى، وطبقت هذه الدراسة عينة عددها ٥٠١ طالب وطالبة من طلاب المدارس الثانوية في

كروايتها، وتوصلت الدراسة إلي أن توجهات الأهداف تتوسط بشكل كامل في العلاقة بين السمات الشخصية للطلاب وإنجازهم الأكاديمي، وتوصلت أيضا إلي أن الانبساط والذواق والاستقرار العاطفي والفكري علي التوالي تؤثر تأثيرا إيجابيا علي الإنجاز الأكاديمي لدي الطلاب، في حين كان هناك تأثير سلبي للضمير علي الإنجاز الأكاديمي.

هدفت دراسة (Oshio et al, 2018) إلي بحث العلاقة بين المرونة والسمات الشخصية الخمسة الكبرى من خلال دراسة نوعي المرونة وهي المرونة النفسية ومرونة الأنا (Ego-resiliency) والأبعاد الخمسة للشخصية وهي (العصابية، الانفتاح، الانبساط، القبول، الضمير الحي) وذلك من الدراسة مراجعه للدراسات السابقة التي تناولت موضوع السمات الشخصية، وقامت بجمع ثلاثين دراسة بحجم عينه إجماليه قدرها ١٥٦٠٩ مفردة، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة سلبية قوية بين العصابية والمرونة، وعلاقة إيجابية قوية بين الانفتاح والمرونة، وكان هناك نقص في التجانس في أحجام التأثير عبر الدراسات الخاصة بمرونة الأنا أو الذات (Ego-resiliency).

هدفت دراسة (الفراصي، بطاينه، ٢٠١٨) إلي التعرف علي العلاقة القائمة بين ما وراء الآخرة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وهي (العصابية، الانبساطية، الانفتاح علي الخبرة، يقظه الضمير الحي)، طبقت هذه الدراسة علي عينه عددها ٥٧٥ طالب وطالبة بجامعة ذمار في الأردن، وتوصلت إلي أنه يمكن التنبؤ بمهارات ما وراء الذاكرة من خلال بعدي العصابية ثم الانبساطية علي التوالي، كما أظهرت الدراسة أيضا وجود علاقة بين ارتباط عكسيه سالبه بين ما وراء الذاكرة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية فيما عدا عامل يقظه الضمير.

٢/٣ الدراسات الخاصة بالشمول المالي:

هدفت دراسة (Pearce, 2011) إلي تقييم حالة الشمول المالي وتحديد القيود، والفرص والأولويات بشكل واضح وتحسين فرص الحصول على التمويل. والخروج بتوصيات عملية من أجل تحسين الشمول المالي، وطبقت هذه الدراسة علي دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا واعتمدت علي تحليل مؤشرات الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلي يمكن للحكومات أن توافق علي استراتيجيات الشمول المالي التي تدعمها البيانات التي تم تطويرها، على حد سواء بالقطاعين العام والخاص، ينبغي أن توفر الهيئات التنظيمية إطار قانوني وإشرافي يتيح الوصول للخدمات المالية من أجل توسيع نطاق التمويل من خلال المصارف مع حيز تنظيمي لاستخدام الوكلاء، يجب أن تستمر البنية التحتية المالية في التركيز على المعلومات الائتمانية المضمونة ينبغي إزاله الحواجز أمام نمو الخدمات المالية الإسلامية حتى تتمكن من تلبية الطلب في السوق.

هدفت دراسة (Mercado and Park, 2015) إلي اعتماد مؤشرات خاصة بدراسة الشمول المالي لتقييم عوامل مختلفة للتمويل الصغير التي تؤثر في الشمول واختبرت الدراسة أثر الشمول المالي بوجود بعض العوامل المتحكمة و المؤثرة في الفقر وعدم المساواة في الدخل، وطبقت هذه الدراسة علي ٣٧ دولة اسيوية واعتمدت علي تحليل مؤشرات الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلي أن نصيب الفرد من الدخل، وسيادة القانون والخصائص الديموغرافية تؤثر اثرا كبيرا علي الشمول

المالي في البلاد النامية في آسيا. وايضا ان الشمول المالي له دور كبير في الحد من الفقر ويقال عدم المساواة في الدخل. وأوصت الدراسة أن مخصصات مجتمع الشباب والشيوخ مثل معاشات التقاعد ووجود الأنظمة والقوانين القوية بما في ذلك تنفيذ عقود مالية ورقابة تنظيمية مالية وتوسيع لطاقم الشمول المالي يؤدي بشكل مباشر الى الحد من الفقر والمساهمة في انخفاض عدم المساواة في الدخل.

هدفت دراسة (Bose et al, 2016) إلى اختبار ممارسات الإفصاح عن الشمول المالي وطبقت هذه الدراسة على عينه عددها ١٥٧ بنك في بنجلاديش واعتمدت على البيانات الواردة في التقارير السنوية، وتوصلت إلى أن مستوى الإفصاح عن الشمول المالي تحسنت بشكل ملحوظ بعد أن أصدر البنك المركزي لبنجلاديش توجيهاته المتعلقة بالشمول المالي. وأشارت النتائج أيضا إلى أن مستوى الشمول المالي يتأثر إيجابيا بحجم المصارف، وفرص النمو، والمستثمرين من المؤسسات.

هدفت دراسة (Chikalipah, 2017) إلى دراسة محددات الشمول المالي في جنوب أفريقيا (SSA) وطبقت هذه الدراسة على بيانات البنك الدولي علي المستوي القطري في ٢٠ من بلدان (SSA) لعام ٢٠١٤، وتوصلت الدراسة إلى أن الأمية هي العائق الرئيسي أمام الشمول المالي في دول جنوب أفريقيا (SSA) كما أن النتائج توفر معلومات مفيدة للوكالات الحكومية والمنظمات الإنمائية الدولية وأيضا يمكن أن تساعد النتائج علي تسريع وتعزيز استراتيجيات الشمول المالي بين دول (SSA) وقد تم استبعاد بعض البيانات من التحليل النهائي بسبب نقص البيانات في العقدين الأخيرين وكان هناك اهتمام متجدد بمكافحه الاستبعاد المالي في أفريقيا، كما تقدم هذه الدراسة دليلا يبين بوضوح أن تعزيز مستويات معرفه القراءة والكتابة في بلد (ما) يمكن أن يساهم بشكل كبير في بناء مجتمعات شامله ماليا في منطقه (SSA).

هدفت دراسة (عجور، ٢٠١٧) التعرف على دور أبعاد الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة، وطبقت هذه الدراسة علي عينه عشوائية من عملاء البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة وعددهم ٣٨٣ عميل، وتوصلت إلى أن وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها، تضمين المسؤولية المجتمعية وابعاد الشمول المالي الخطة الاستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية، العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل عام للبنوك خاصة لمختلف شرائح العاملين فيها سواء عبر البرامج والأنشطة أو عبر تدريب منظم وأيضا إصدار نشرات، وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية، وتحديث أخبارها وجمع الحالات الدراسية من خلال أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.

هدفت دراسة (Lal, T, 2018) إلى قياس تأثير الشمول المالي على التنمية الريفية، وطبقت هذه الدراسة علي ٥٤٠ مستفيد من بنوك التعاونيات العاملة في ثلاث ولايات شماليه في الهند في خلال

الفترة من يناير إلى يونيو ٢٠١٦، وتوصلت الدراسة إلى أن الاندماج المالي من خلال التعميم له تأثير مباشر وكبير على التنمية الريفية وعلاوة على ذلك تدعم النتائج فكرة أن الشمول المالي هو استراتيجية للنمو الشامل ولكن النمو الشامل هو في حد ذاته مجموعة فرعية من مجموعة أكبر من التنمية الشاملة والتي تعني أن الفائدة يجب أن تصل إلى الجميع وخاصة النساء والأطفال ومجموعات الأقليات والفقراء للغاية والذين دفعوا تحت خط الفقر بسبب الكوارث الطبيعية والصناعية

ويتضح من خلال تناول الدراسات السابقة ما يلي:

- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة التي تناولت أنماط الشخصية والشمول المالي في تطور الخلفية النظرية للدراسة.
- إن معظم الدراسات والبحوث في موضوع الشمول المالي دراسات أجنبية طبقت خلال العقود الماضية في بيئات مختلفة عن البيئة العربية بصفه عامه والمصرية بصفه خاصه وبالتالي يصعب تعميم نتائجها.
- ساهمت الدراسات السابقة في إيضاح بعض المتغيرات التي تؤثر في الشمول المالي ودراسات أخرى عديده تناولت الأنماط الخمس الكبرى للشخصية و لا يوجد -علي حد علم الباحثة - أي دراسة عربية تربط بين الأنماط الخمس للشخصية والشمول المالي وترتبط علي ذلك تعد الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها التي تتعرض لهذا الموضوع، وهي تمثل استجابة لما نادى به دراسات أجنبية سابقة، حيث أنها تسد فجوه واضحة في هذا المجال البحثي الهام وتفتح المجال لدراسات مستقبلية جديده.

٤- مشكله وتساؤلات البحث:

علي الصعيد العالمي، أوضحت دراسات قياس الشمول المالي أن ٥٩% من البالغين لا يوجد لديهم أي حساب مصرفي بسبب عدم وجود ما يكفيهم من المال وهذا يعني أن الخدمات المالية حي الأن ليست في متناول المستخدمين ذوي الدخل المنخفض وذلك بسبب عوائق أخرى تمنعهم من فتح حساب مصرفي بسبب الدين، عامل المسافة، وعدم الوصول لمزودي الخدمات المالية، نقص الوثائق اللازمة بالإضافة إلى ذلك انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية (WBG, 2016).

وفي ضوء ذلك تكمن مشكله البحث في التعرف علي الدور الذي يمكن أن تؤديه الأنماط الشخصية للمديرين علي الاتجاه نحو الشمول المالي في البنوك بشكل عام وفي البنوك التجارية لدي محافظه الغربية بشكل خاص، ويمكن تحديد مشكله البحث في التساؤل الآتي:

وفي ضوء ذلك تكمن مشكله البحث في التعرف علي الدور الذي يمكن أن تؤديه الأنماط الشخصية للمديرين علي الاتجاه نحو الشمول المالي في البنوك بشكل عام وفي البنوك التجارية لدي محافظه الغربية بشكل خاص ، ويمكن تحديد مشكله البحث في التساؤل الآتي :

- إلي أي مدى تؤثر الأنماط الشخصية الخمسة للمديرين علي الاتجاه نحو الشمول المالي ؟
ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية :

في أي مدى يؤثر نمط الشخصية (العصابية) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي لدى البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

في أي مدى يؤثر نمط الشخصية (الانبساطية) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي لدى البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

في أي مدى يؤثر نمط الشخصية (الانفتاح على الخبرة) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي لدى البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

في أي مدى يؤثر نمط الشخصية (المقبولية أو الطيبة) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي لدى البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

في أي مدى يؤثر نمط الشخصية (يقظه الضمير) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي لدى البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في استكشاف مدى تأثير الأنماط الشخصية الخمسة على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وفي ضوء ذلك يمكن تلخيص بعض الأهداف الرئيسية للدراسة كما يلي:

1. التعرف على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي في البنوك التجارية في محافظة الغربية.
2. التعرف على مدى توافر الأنماط الخمس الكبرى للشخصية لدى المديرين في البنوك التجارية بمحافظه الغربية.
3. اكتشاف العلاقة بين الأنماط الشخصية الخمسة الكبرى للمديرين واتجاههم نحو الشمول المالي.
4. تحديد تأثير الأنماط الشخصية الخمسة الكبرى للمديرين على اتجاههم نحو الشمول المالي في البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟
5. تحديد أيا من هذه الأنماط الخمسة التي لها التأثير الأهم والأكبر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي في البنوك التجارية في محافظة الغربية ؟

-فروض البحث:

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث وأهدافه، وفي ضوء الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة يمكن صياغة فروض البحث كما يلي:

فرض الرئيسي الأول:

لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، المقبولية أو الطيبة، يقظه الضمير) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي، من خلال الفرض الرئيسي يمكن صياغة الفروض التالية:

الفرض الفرعي الأول:

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (العصابية) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الثاني:

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (الاتبساطية) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الثالث:

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (الانفتاح على الخبرة) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

- الفرض الفرعي الرابع :

لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (المقبولية أو الطيبة) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الخامس :

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين (يقظه الضمير) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الرئيسي الثاني :

لا يوجد تأثير معنوي الأمام الخمس الكبرى للشخصية (العصابية، الاتبساطية، الانفتاح على الخبرة، المقبولية أو الطيبة، يقظه الضمير) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي .
ويقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية :

الفرض الفرعي الأول:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط (العصابية) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الثاني:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط (الاتبساطية) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الثالث:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط (الانفتاح على الخبرة) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الرابع :

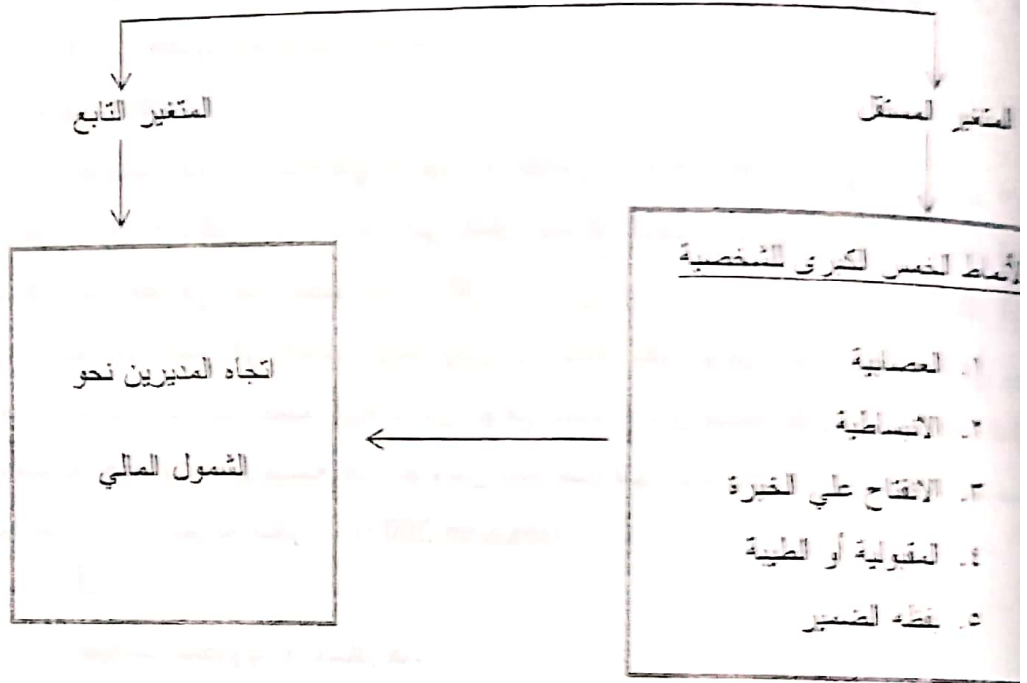
لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط (المقبولية أو الطيبة) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الفرض الفرعي الخامس :

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط (يقظه الضمير) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

شكل رقم (1)

نموذج مقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة



تمثل أهمية البحث علي المستويين العلمي والعملية فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية:

1. عدم وجود أي دراسة عربية أو أجنبية تناولت العلاقة بين الأنماط الشخصية الخمسة الكبرى واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي - في حدود علم الباحثة -
2. لتأصيل العلمي لمفهوم الأنماط الشخصية الخمسة الكبرى و اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك من أجل تدعيم وإثراء الدراسات في هذا المجال
3. تساهم هذه الدراسة بشكل متواضع في إثراء هذا المجال من البحوث والدراسات، حيث تعتبر مرجعا للباحثين والمهتمين في مجال الموارد البشرية بشكل خاص، وفي مجال إدارة الأعمال بشكل عام.

ب- الأهمية العملية:

1. بسبب ظروف الاقتصادية والسياسية التي ألفت بظلالها علي جميع مجالات الحياة اليومية ولدت الحاجة عن التطورات التكنولوجية المتسارعة في بيئة الأعمال التي تعد البيئة المصرفية أحد أوجبها مما يستدعي أن يتوافر لدي إدارات البنوك القناعة الكافية بأهمية مبدأ الشمول المالي والتفكير مليا بالعمل علي هذا المبدأ لتواكب هذا التطور وكذلك التفكير بشكل مستمر حول كيفية جذب العميل إزائها لتضمن بقائها ونموها وتطورها في سوق العمل.
2. تساهم هذه الدراسة في زيادة الوعي لدي المديرين بأهمية مبدأ الشمول المالي بما يزيد من اتجاههم نحو تنفيذه.
3. مساعده القائمين علي الإدارة في البنوك التجارية في محافظه الغريبة في معرفه أنماط الشخصية لدي المديرين والتي تؤثر في اتجاههم نحو مبدأ الشمول المالي.

٤. تعتبر نقطة انطلاق نحو دراسات أخرى حول عوامل أخرى قد تساهم في تعزيز اتجاه المديرين نحو الشمول المالي وكذلك توفير معلومات للباحثين والمهتمين في مجال الأنماط الخمس الكبرى للشخصية و الشمول المالي.

٨- منهجية البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي (Deductive) والذي يقوم على مراجعته الدراسات النظرية والدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة البحث وتحديد الأسباب والأبعاد المختلفة للمشكلة وصياغتها في إطار مجموعه من الفروض التي تقبل البحث والدراسة، أي ان تلك الدراسة سوف تتجه من العام إلي الخاص وبما يعني (الاعتماد على قوانين عامه وتطبيقها في مواقف خاصه)، ثم يتم بعد ذلك تجميع البيانات من الواقع باختبار مدي صحة الفروض باستخدام المقاييس الإحصائية، فإذا ثبت عدم صحة هذه الفروض يعاد صياغتها مره أخرى، وفي حاله ثبوت صحتها فإنها تضاف إلي المعرفة النظرية. (sekaran,2002)

١/٨ - البيانات المطلوبة ومصادرها:

وهناك نوعين من البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث.

١/١/٨ البيانات الثانوية:

وتشتمل علي الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، وبيانات المدراء في البنوك التجارية موضع الدراسة وتم الحصول عليها من خلال مراجعته ودراسة الكتب والبحوث المرتبطة بموضوع البحث بالإضافة إلي تقارير شئون العاملين بالبنوك التجارية، وكذلك زياره المواقع الإلكترونية التي تعرضت لموضوع البحث.

٢/١/٨ البيانات الأولية:

هي البيانات المتعلقة بنتائج الدراسة الميدانية وسيتم الحصول علي هذه البيانات من مفردات الدراسة وذلك من خلال قائمه الاستقصاء بالمقابلة الشخصية.

٢/٨ - مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع المدراء في البنوك التجارية بمحافظة الغربية والتي تحتوي علي ٤ بنوك وهي بنك القاهرة وبنك مصر والبنك الأهلي وبنك الإسكندرية. إلا أنه في ضوء مشكله البحث وأهدافه ستقتصر الدراسة الاستنتاجية علي العاملين بالإدارة العليا فقط وتم حصر شامل للإدارة العليا بالبنوك موضع الدراسة وبلغ عددهم (١٩٦) ويبين الجدول التالي إحصائية لعدد العاملين ومتخذي القرارات في البنوك محل الدراسة:

جدول رقم (١/١)

بيان بعدد العاملين في الإدارة العليا في البنوك التجارية بمحافظة الغربية

عدد المديرين في المستويات الإدارية والإشرافية							مدير عام المناطق والفروع	الفرع
الإجمالي	مدير الشؤون المالية والإدارية	مدير خدمة العملاء	مدير الخدمات المصرفية	نائب المدير لخدمة العملاء	نائب المدير للخدمات المصرفية	مدير الفرع		
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع شارع الجيش بطنطا
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع طنطا الإسلامي
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع علي مبارك
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع كفر الزيات
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع قطور
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع بسبون
١	١	١	١	١	١	١	١	فرع طلعت حرب بالمحلة الكبرى
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع ٢٣ يوليو بالمحلة الكبرى
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع سمهود
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع زفتي
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع زفتي الإسلامي
٦٦	١١	١١	١١	١١	١١	١١	١١	الإجمالي
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع سوق ناصر بطنطا
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع الجيش بطنطا
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع زفتي
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع كفر الزيات
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع المحلة الكبرى
٣٠	٥	٥	٥	٥	٥	٥	٥	الإجمالي
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع بسبون
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع المعتصم
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع المحلة الكبرى
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع شعري العوثل بالمحلة الكبرى
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع زفتي
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع السلطه
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع سمهود
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع كفر الزيات
٦	١	١	١	١	١	١	١	فرع شارع الجيش بطنطا

البنك	الفرع	عدد المديرين في المستويات الإدارية والإدارية						
		مدير عام المنطقة والفرع	مدير الفرع	مديرات العمليات	مديرات الخدمات	مديرات التسويق	مديرات العلاقات العامة	مديرات التدريب
	فرع جامعه طنطا	1	1	1	1	1	1	1
	فرع قطور	1	1	1	1	1	1	1
	الإجمالي	11	11	11	11	11	11	11
فرع بنك الإسكندرية	فرع طنطا	1	1	1	1	1	1	1
	فرع ماسون بطنطا	1	1	1	1	1	1	1
	فرع سمندود	1	1	1	1	1	1	1
	فرع ٢٣ يوليو بالمحلة الكبرى	1	1	1	1	1	1	1
	فرع السلام بالمحلة الكبرى	1	1	1	1	1	1	1
	فرع كفر الزيات	1	1	1	1	1	1	1
	فرع البحر بكفر الزيات	1	1	1	1	1	1	1
	الإجمالي	7	7	7	7	7	7	7

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلى تقارير شئون العاملين في البنوك موضع الدراسة يتضح من الجدول السابق أن عدد المديرين بالمستويات الإدارية والإشرافية والمسؤولين بالبنوك التجارية بمحافظة الغربية يبلغ ١٩٦ فردا، ومن ثم يصبح الحجم الإجمالي لمجتمع البحث هو ١٩٦ مفردة.

٣/٨ متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

في ضوء مشكلته البحث وأهدافه تشتمل الدراسة الحالية على متغيران هما الأنماط الخمس الكبرى للشخصية (متغير مستقل)، اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي (متغير تابع)، وفيما يلي عرض لهذه المتغيرات والمقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية على النحو التالي:

١/٣/٨- الأنماط الخمس الكبرى للشخصية (متغير مستقل): تم قياس الأنماط الخمس الكبرى للشخصية وفقا لمقياس يطلق عليه (Big five personality factors) والذي يشتمل على خمسة أبعاد للشخصية مستقلة نسبيا (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، المقبولية (الطيبة)، يقظة الضمير) والتي توفر تصنيفا ذات معنى لدراسة الاختلافات الفردية (Judge, 2002; Barric & mount, 1991) وقد قام الباحثين بقياس الأنماط الخمس الكبرى للشخصية من خلال ٥٦ عبارة تغطي الأبعاد الخمسة المحددة سابقا

وتنفيذ قياس الأنماط الخمس الكبرى للشخصية وفقا لمقياس ليكرت للموافقة وعدم الموافقة الذي
 لقيت عليه ما بين موافق بشده (٥) وغير موافق بشده، بالإضافة إلى وجود حيادية
 صف (٣).

٢/٣/ اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي: تم قياس اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي
 باتباع المقياس الذي اعتمدت عليه دراسة (الحظي، ٢٠٠٥) ويتبع هذا المقياس بدرجة عالية من
 ثبات وثبات. وللتعرف على اتجاهات المدراء نحو الشمول المالي تم الاستعانة بمقياس ليكرت
 للموافقة وعدم الموافقة حيث يشير رقم (٥) إلى موافق بشده ويشير الرقم (١) إلى غير
 موافق بشده بالإضافة إلى وجود درجة حيادية في المنتصف. ويمكن للباحثين في ضوء ما سبق
 من مستغيرات الدراسة وكيفية قياسها كما هو موضح في الجدول رقم (٣/١)

جدول رقم (١-٢)

متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

المتغير	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الأنماط الخمس للشخصية	العصابية	١٢	(Peterson et al 2003).
	الانبساطية	١١	
	الانفتاح على الخبرة	١١	
	المقبولية (الطبية)	١١	
	يقظة الضمير	١١	
الشمول المالي	١١	(الحظي، ٢٠٠٥)	

المصدر: إعداد الباحثون

٣/٣/ أداء البحث وطريقته جمع البيانات:

سوف تستخدم الباحثة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات وهي عبارة عن قائمة أسئلة معدة جيدا
 سوف تقوم الباحثة بتوجيهها إلى مستوى الإدارة العليا (المستويات الإدارية والإشرافية) في البنوك
 التجارية في محافظة الغربية.

وسوف تشمل القائمة على قسمين:

القسم الأول: الأسئلة الخاصة بالأنماط الخمس الكبرى للشخصية.

القسم الثاني: الأسئلة الخاصة باتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

وسوف يعتمد الباحثين على المقابلة الشخصية كوسيلة لجمع بيانات البحث.

٩- أداء البحث وطرق جمع البيانات:

تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع بيانات الدراسة الاستنتاجية، وتم استبقاء بيانات
 الاستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية لمفردات مجتمع البحث، وبما يلي عرض لتصميم
 ومحتويات قائمة الاستقصاء واختيارها كمايلي:

تصميم قائمه الاستقصاء:

روعي في تصميم قائمه الاستقصاء البساطة والسهولة والوضوح والتسلسل الموضوعي في أسئلة وعبارات الاستقصاء، واشتملت قائمه الاستقصاء علي خمس صفحات (انظر الملحق صفحة رقم ٤٥) حيث تم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم البحث والهدف منه وكسب تعاون العاملين في استيفاء بيانات الاستقصاء، أما بقية الصفحات فقد تم تخصيصها للإجابة علي أسئلة موجهه مباشره وفق إجابات مغلقة ومحدده سلفا، موزعه علي أربعة أقسام كما يلي:

القسم الأول:

يتعلق بالأسئلة التي تقيس أبعاد الانماط الخمس الكبرى للشخصية، وبلغ إجمالي عباراته ١٢ عبارة، منها ١١ عبارة لقياس العصابية، ١١ عبارة لقياس الانبساطية، ١١ عبارة لقياس الانفتاح علي الخبرة، ١٢ عبارة لقياس المقبولية (الطبية)، ١١ عبارة لقياس يقظه الضمير.

القسم الثاني: يحتوي علي ١٢ سؤال لقياس اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

ويجدر بالذكر أنه تم استبعاد المعلومات التي تتضمن اسم المشارك ومعلومات الاتصال لطمانه المستقصي منهم وتأكيدا علي مبدأ السرية، ولزيادة نسبه الردود. كما تم التأكيد علي المشاركين أن الإجابات أو الردود الفردية المقدمة ستبقي سريه وانهم أحرار في قرار المشاركة من عدمه في الدراسة، أو إنهاء المشاركة في أي وقت كان، كما أن المعلومات التي ستجمع في المسح لم تحدد من هو المستجيب، كما تم وضع الأسئلة التي تتضمن البيانات الديموغرافية للمستقصي منهم في نهاية قائمه الاستقصاء حتي لا يمتنع الأفراد عن المشاركة في الإجابة علي الاستقصاء. وقد تم جمع بيانات الاستقصاء من خلال المقابلة الشخصية القصيرة للمستقصي منه حيث تم تسليم قائمه الاستقصاء الورقية شخصيا بعد التعرف بأهداف الدراسة وطلب التعاون منه وترك القائمة ليتم الإجابة عليها في الوقت الملائم للمستقصي منهم، وأخيرا تم تجميع القوائم المستوفاة. وقد قامت الباحثة بتوزيع استمارات الاستقصاء علي المديرين في البنوك التجارية بمحافظه الغربية بنفسها. وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها ١٨٨ استمارة من أصل ١٩٦، تم استبعاد ٨ استمارة غير صالحه للتحليل، وبذلك يصل عدد الاستمارات الصالحة للتحليل ١٨٠ استمارة صالحه.

ويمكن تلخيص محتويات قائمه الاستقصاء في الجدول التالي:

جدول (١-٣)

توزيع أسئلة متغيرات قائمه الاستقصاء المستخدمة في الدراسة الحالية

نوع المتغير	المتغيرات الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد عبارات القياس	تسلسل العبارات
المتغير المستقل	الأنماط الخمس الكبرى للشخصية	- العصابية - الانبساطية - الانفتاح علي الخبرة - المقبولية (الطبية) - يقظه الضمير	١٢ ١١ ١١ ١١ ١١	١٢-١ ٢٣-١٣ ٣٤-٢٤ ٤٥-٣٥ ٤٦-٤٦
المتغير التابع	اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي		١٢	١٢-١

المصدر: من اعداد الباحثة

١٠- أساليب تحليل البيانات واختبارات الفروض:

- اعتمد الباحثان في تحليل البيانات واختبار فرض الدراسة الميدانية على عدد من الأساليب الإحصائية والمنوفرة بحزم أساليب التحليل الإحصائي Spss v22 وذلك في ضوء نوع البيانات وفروض البحث، وعدد المتغيرات، ومستوي القياس، وأغراض التحليل، وهذه الأساليب هي:
- تحليل وصفي استكشافي وذلك لمعرفة التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والاحرف المعياري وذلك للوقوف على الاتجاه العام للإجابات.
 - اختبار كلمجروف سمرنوف Kolmogorov-Smirnov(k-s) وذلك لمعرفة مدى تعيه البيانات الخاصة بالمتغيرات للتوزيع الطبيعي.
 - معامل ارتباط بيرسون يستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة الارتباطية بين متغيرين وبنه مقارنة قيمة مستوي الدلالة الإحصائية (Sig) بمستوي المعنوية فإذا كانت قيمه (Sig) أقل من قيمه (0.05) دل ذلك على وجود علاقة ارتباط له دلالة إحصائية بين المتغيرين.
 - أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple linear regression وهو أسلوب يستخدم لدراسة العلاقة بين المتغيرات حيث تم دراسة انحدار أو اعتماد متغير واحد يسمى بالمتغير التابع على متغير أو أكثر تسمى بالمتغيرات التفسيرية وبناء نموذج إحصائي لوصف هذه العلاقة.

١١- تقييم صدق وثبات مقاييس البحث:

١/ التحقق من مستوي الثبات في المقاييس.

يقصد بالثبات إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تطبيقه في كل مرة أي استقرار نتائج الاستمارة وعدم تغيرها بشكل كبير إذا تم توزيعها على نفس الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط ألفا (Alpha correlation coefficient) وذلك للتأكد من درجة الاتساق الداخلي في مقاييس الدراسة التي تم الاعتماد عليها لمعرفة مدى ثبات هذه المقاييس. ونجد أنه يتم استبعاد أي متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي (Item-total correlation) أقل من 0.3 بونه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه. (البريس، ٢٠٠٨)

ومن ناحية أخرى نجد أن معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) يأخذ قيم بين الصفر والواحد وعندما تكون قيمتها قريبة من الواحد فإن ذلك يشير إلى ثبات قائمه الاستقصاء ويمكن اعتبار نسبة 60% مقبولة للحكم على ثبات قائمه الاستقصاء. وفيما يلي نقول درجة الاتساق الداخلي في كافة المقاييس المستخدمة في الدراسة. وذلك بهدف تقليل أخطاء القياس العشوائية وزيادة درجة الثبات والمصداقية في المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية.

أولاً: التحقق من مستوي الثبات في المقاييس الخاص بالأممات الخمسة للشخصية (المتغير المستقل) تم استخدام معامل الفا لقياس درجة الاتساق الداخلي في الأممات الخمسة للشخصية وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية باستخدام معامل الفا كرونباخ (مخرجات تحليل الاعتمادية (Reliability analysis)

معامل الفا كرونباخ	معامل الفا كرونباخ (مقياس الثبات)	عبارات المقياس	Correlated item - total correlation	
الصلبية				
0.842	1	0.828	1. أنا لست بالشخص القلق	.368
			2. لا أشعر بالدونية مقارنة بالآخرين	.549
			3. عندما أكون تحت ضغط هائل أشعر بأن أعصابي قد انهارت	.509
			4. قلما أشعر بالانقباض أو الكآبة	.564
			5. لا اعتبر نفسي تسائلا كثير التوتر ومثنود الاعصاب	.455
			6. تستقذني معاملة الآخرين فأشعر بأن لا قيمة لي	.140
			7. قلما أشعر بالخوف	.650
			8. لا أغضب من الطريقة التي أعامل بها	.633
			9. أشعر بالثقل والتعب والفتور إذا سارت الأمور نحو الأسوأ	.623
			10. قلما أكون منقبضا وحزينا ومهموما	.408
			11. لا أشعر بالعجز وقله الحيلة	.402
			12. شعوري بالخجل لا يمنعني من المشاركة فسي كثير من الأنشطة	.547
الابسطية				
0.828	0.828	13. أحب ان أكون محاطا بالآخرين	.321	
		14. من السهل ان يتسم واستجيب للنكته	.599	
		15. لا يعتبرني الآخرون شخصيه مزعجه	.390	
		16. أشعر بالمتعة عند مشاركة الآخرين حينئهم	.347	
		17. تشدني مراكز التسوق بما فيها من قون واضواء ولزحام	.443	
		18. أحرص علي إنجاز أعالي بمفردي وبدون مساعده	.684	

معامل التباين	عدد العبارات	الهدف	معامل التباين	معامل التباين	عبارات المقياس	Correlated item - total correlation
					١٩. تطلب علي لحيوية والنشاط في حركتي وأحاديثي وأدائي لأصلي	.637
					٢٠. أوصف بأني شخصيه مرحة ومليئة بالحيوية والنشاط	.517
					٢١. لا يفت علي لتلازم في الجهاد	.608
					٢٢. حياتي تمر سريعاً	.509
					٢٣. إنجازي يكون أفضل بدون رقابه من الآخرين	.465
الافتتاح على لخره						
					٢٤. التحوء للخيال والتأمل بعد مضيقه للوقت	.576
					٢٥. أري لجمال في أشياء لا يستطيع الآخرون رؤيته فيها	.661
					٢٦. اعتقد ان المجاملة وكثرة الآراء مضيقه للحقيقة والوقت	.611
					٢٧. تتأثر بالشعر و تتوق معانيه	.672
					٢٨. أحب لسفر للخارج وزياره أماكن جديده	.719
					٢٩. كلما يتغير مزاجي يتغير لطقس	.689
0.902			0.902		٣٠. لا أعتمد علي الأحكام الجاهزة في الحكم علي الأشياء	.586
					٣١. أميل إلي مطالعه كتب الأنبياء	.653
					٣٢. أميل إلي التأمل والتفكير	.742
					٣٣. أستغرق معظم وقتي في القراءة والاطلاع	.564
					٣٤. أجد لمتعة في التأمل والتفكير في لفضائل الفلسفة.	.625
لمقوية (الضية)						
0.875	1		0.831		٣٥. أحاول صقل لكون وبنوا ولطيفاً مع الآخرين	.526
					٣٦. أحرص علي توضيح وجهه نظري في لعبه من المواضيع	.452

عرة أكبر من ٠,٣ أي أن هذا البعد على درجة عالية من الثبات وبالتالي أصبح عند العبارات التي يتكون منها هذا البعد ١١ عبارة، وبالنسبة لبعد (الانبساطية، الانفتاح علي الخبرة، يقظه الضمير) اتضح أن معامل ألفا كرونباخ يمثل (٠,٨٢٨، ٠,٩٠٢، ٠,٨٧٨) علي التوالي ومعامل الارتباط الإجمالي لكل عبارة أكبر من ٠,٣ وهذا يدل على أن هذا الأبعاد على درجة عالية من الثبات، وأخيرا بالنسبة لبعد المقبولية فنجد أن معامل ألفا له (٠,٨٣١) ولكن نجد أن معامل الارتباط الإجمالي للعبارة رقم ٤٥ في قائمة الاستقصاء (لا أجد حرجا في استخدامه أي وسيلة للحصول علي ما أريد) هو (٠,١١٠) وهو اقل من ٠,٣ وبالتالي تم حذف هذه العبارة ليصبح معامل الثبات لهذا البعد بعد الحذف (٠,٨٧٥) ويتم الاعتماد على باقي العبارات في التحليل الإحصائي، يوضح الجدول أن معامل ألفا للمقياس ككل قد ارتفع من (٠,٩٥٩) إلى (٠,٩٦٣) وهذا يدل على أن المقياس على درجة عالية من الثبات.

ثانيا: التحقق من مستوي الثبات في المقياس الخاص باتجاهات المديرين نحو الشمول المالي (المتغير التابع)

للتحقق من مستوي الثبات في مقياس اتجاهات المدراء نحو الشمول المالي تم الاستعانة بمعامل ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي، ويبين الجدول التالي رقم (١-٦) نتائج هذا التحليل علي النحو التالي:

جدول (١-٦)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين أبعاد السلوك الريادي باستخدام معامل ألفا كرونباخ

(Reliability analysis مخرجات تحليل الاعتمادية)

عبارات المقياس	Correlated item-total correlation	مقياس الثبات (مقياس كرونباخ)	معامل ألفا المحذوفة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ بعد
١. لدي العميل ثقة بتعامله مع البنك	.443	0.897	—	—	0.897
٢. يراعي البنك احتياجات ومتطلبات العميل	.308				
٣. يراعي البنك الشفافية في عملياته طرح البيانات للعملاء	.751				
٤. لدي البنك إمكانية في زياده دخل العميل من خلال تقليل التكاليف التي يتحملها	.787				
٥. الخدمة المقدمة للعميل كافية لتغطي احتياجاته الاقتصادية	.742				
٦. لدي العملاء القدرة علي الإبقاء بالتعامل الاقتصادي مع البنك	.675				
٧. لا يتعرض العميل لمخاطرة ماله جراء تعامله مع البنك	.623				
٨. لدي العملاء القدرة علي الاقتراض من البنك أثناء الحالات الاستثنائية التي يمر بها.	.619				
٩. يقوم البنك بتحليل السوق	.759				

كرونيك	عند العبارات	المصنفة	معامل ألفا	كرونيك	المقياس (الثبات)	Correlated item—total correlation	عبارات المقياس
						.753	١٠. الوسطاء الماليين للبنك قادرين علي تحمل الصدمات المالية
						.576	١١. تعمل البنية التحتية للبنك علي امتصاص التقلبات المالية في السوق
						.570	١٢. لدي البنك قدره علي الإبقاء بوظائفه تجاه العميل عند تعرضه لأزمة مالية من خلال ترتيبات الدفع
0.897			0.897				معامل ألفا للمقياس ككل

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي

أما بالنسبة لاتجاهات المديرين نحو الشمول المالي فقد اتضح أن جميع معاملات الارتباط الإجمالية أكبر من ٠,٣ ومعامل ألفا للمقياس ككل (٠,٨٩٧) وهذا يدل علي أن المقياس علي درجة عالية من الثبات.

٢/١١ التحقق من مستوي الصدق في المقاييس:

يقصد بالصدق إلي أي مدي يقيس المقياس أو الأداة ما صممت من أجله. وللتحقق من صدق مقاييس الدراسة تم الاستعانة بأسلوب الاتساق الداخلي علي النحو التالي:

١/٢/١١ صدق الاتساق الداخلي:

يمكن تقدير صدق الأداة المستخدمة وذلك بقياس قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات المقاييس الكلية وذلك كما هو موضح بالجدول التالي :

نتائج معاملات الارتباط بين كل مجال والمعدل الكلي للفترات

		التعلم الأساسي	الانتمائية متوسط	المقبولية متوسط	الإلتحاق على متوسط	الخبرة متوسط	متوسط يفظه الضمير	اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي	المتوسط العام للأبعاد
متوسط العصائية	Pearson Correlation	.896**	.833**	.751**	.690**	.707**	.854**	1	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
متوسط الانتمائية	Pearson Correlation	.751**	.690**	.707**	.854**	1	.882**	.802*	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
متوسط المقبولية	Pearson Correlation	.746**	.668**	.678**	1	.854**	.866**	.657*	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
متوسط الإلتحاق على الخبرة	Pearson Correlation	.680**	.687**	1	.678**	.707**	.869**	.663*	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
متوسط يفظه الضمير	Pearson Correlation	.750**	1	.687**	.668**	.690**	.891**	.900*	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
متوسط اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي	Pearson Correlation	1	.750**	.680**	.746**	.751**	.868**	1	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
المتوسط العام للأبعاد	Pearson Correlation	.900**	.663**	.657**	.802**	.833**	1	.868*	
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلى نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد بعد العصائية يرتبط بالمقياس ككل بنسبه ٩٠% وهو ارتباط دل إحصائيا كما نجد أن بعد الانتمائية يرتبط بالمقياس ككل بنسبه ٨٨% وهو أيضا دل إحصائيا و أيضا أن بعد الإلتحاق على الخبرة يرتبط بالمقياس ككل بنسبه ٨٧% وهو أيضا ارتباط دل إحصائيا وبعد المقبولية يرتبط بالمقياس ككل بنسبه ٨٧% وبعد يفظه الضمير يرتبط بالمقياس ككل بنسبه ٨٩% وأخيرا فإن اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي ترتبط بالمقياس ككل بنسبه ٨٧% وبالتالي نجد أن معاملات الارتباط السابقة مقبولة وداله إحصائيا مما يؤكد أن المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

١٢- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

في هذا الجزء نقوم بعمل تحليل استكشافي وصفي لجميع متغيرات البحث وذلك لمعرفة التكرارات والنسب المئوية وذلك للوقوف على الاتجاه العام للإجابات هذا بالإضافة إلى معرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لكن بعد من الأبعاد. وهنا يجب مراعاة نقطة هامة جدا وهي تفسير المتوسطات من خلال مقياس ليكرت الخمسة حيث أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (تطبيق تماما، تطبيق، حياد، لا تطبيق، لا تطبيق تماما) هو في الحقيقة مقياس ترتيبي والأرقام التي يتم إدخالها في البرنامج تعبر عن الأوزان Weights وهي (تطبيق تماما=٥، تطبيق=٤، حياد=٣، لا تطبيق=٢، لا تطبيق تماما=١) ولكي نقوم بالتفسير السليم فلا بد من إيجاد المتوسط المرجح لكل مستوى وذلك عن طريق إيجاد طول الفترة أولا وهي عبارة عن خارج قسمه عدد المسافات (٤) على عدد الاختيارات (٥) فنجد أن طول الفترة يساوي ٨ وبالتالي يصبح المتوسط المرجح كما في الجدول التالي:

جدول (١-٨)

المتوسط المرجح لكل مستوى وذلك وفقا لمقياس ليكرت

المستوي	المتوسط المرجح
لا تتطبق تماما	١,٧٩-١
لا تتطبق	٢,٥٩ -١,٨
محايد	٣,٢٩ -٢,٦
تتطبق	٤,١٩ -٣,٤
تتطبق تماما	٥ -٤,٢

١/١٢ التحليل الوصفي للأنماط الخمسة الكبرى للشخصية

تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية وذلك لكل نمط من الأنماط الخمسة للشخصية بالإضافة إلى إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل نمط وذلك كالآتي:

أولا: إيجاد النسب والتكرارات

يوضح الجدول التالي رقم (٩/١) التكرارات والنسب المئوية للأنماط الخمسة للشخصية

جدول (٩-١)

تكررات والنسب المئوية للأصناف الخمسة للشخصية

الاتجاه العام	لا تنطبق تماما	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق تماما	الأصناف الخمسة للشخصية
العصائية						
تنطبق	-	-	٦	٧٠	١١١	١- فانت بتخصص لتق
تماما	-	-	%٣,٢	%٣٧,٤	%٥٩,٤	(X ₁)
تنطبق	-	٣	١٧	٨٧	٨٠	٢- لا أتعرف بالوثيقة مقارنة
	-	%١,٦	%٩,١	%٤٦,٥	%٤٢,٨	بالآخرين (X ₂)
تنطبق	-	١	١٦	٩٦	٧٤	٣- عظاما تكون تحت ضغط هائل
	-	%٥	%٨,٦	%٥١,٣	%٣٩,٦	أشعر من أصلي قد نهزت (X ₃)
تنطبق	-	٥	٣٠	٩٠	٦٢	٤- فما أتعرف بالانقراض لو لكلية
	-	%٢,٧	%١٦,٠	%٤٨,١	%٣٣,٢	(X ₄)
تنطبق	-	٥	١٣	١١٢	٥٧	٥- لا أعتبر نفسي لسفلا كثير
	%٢,٦	%٣,٧	%٢١,٧	%٣٨,٥	%٣٣,٦	الوقت وشهود الاعصاب (X ₅)
محايد	٦	٤٤	١١٥	١١٤	٧٢	٦- شغفتي معاملة الاخرين
	%١,٧	%٢,٧	%٧,٠	%٥٩,٩	%٣٠,٥	أشعر من لا قيمه لي (X ₆)
تنطبق	-	١٣	٤٢	٨٧	٤٥	٧- فما أتعرف بالخوف (X ₇)
	-	%٧,٠	%٢٢,٥	%٤٦,٥	%٢٤,١	
تنطبق	١	١٥	٤٣	٨٦	٤٢	٨- لا أحب من لطيفة التي
	%٠,٥	%٨	%٢٣,٠	%٤٦,٠	%٢٢,٥	أفضل بها (X ₈)
تنطبق	-	٨	٣٤	٩٤	٥١	٩- أشعر بكل ولتعب والقور بنا
	-	%٤,٣	%١٨,٢	%٥٠,٣	%٢٧,٣	سرت الأمور نحو الأسوأ (X ₉)
تنطبق	٣	٩	٢٨	٩٤	٥٣	١٠- فما أكون مقصدا وحزينا
	%١,٦	%٤,٨	%١٥,٠	%٥٠,٣	%٢٨,٣	ومجهوما (X ₁₀)
تنطبق	٢	٧	٢٤	٩١	٦٣	١١- لا أشعر بلعز ووقه لحيلة
	%١,١	%٣,٧	%١٢,٨	%٤٨,٧	%٣٣,٧	(X ₁₁)
تنطبق	٣	١٠	٢٣	٩٦	٥٥	١٢- شعوري بلحظ لا يمنعني
	%١,٦	%٥,٣	%١٢,٣	%٥١,٣	%٢٩,٤	من المشاركة في كثير من
						الاشغال (X ₁₂)
تنطبق	١٥	١٢٠	٤٥٠	٢٦١٢	٧٦٥	الإجمالي
	%٠,٢٩	%٠,٣٠	%١١,٣	%٦٥,٩	%١٩,٣	
الانسيابية						
تنطبق	٦	٢	٢٨	٩٣	٥٨	١٣- أحب ان يكون محظا بالآخرين
	%٣,٢	%١,١	%١٥	%٤٩,٧	%٣١	(X ₁₃)
تنطبق	٣	٥	٤٣	٨٧	٤٩	١٤- من لسل ل تشد ونسج
	%١,٦	%٢,٧	%٢٣,٠	%٤٦,٥	%٢٦,٢	(X ₁₄)

الانتماء	لا تطبق	معاينة	تطابق	تطابق تماما	الانتماء الخمسة للشخصية
تطابق	١	٢٨	٨١	٥٠	١٥- لا يعتبرني الآخرون شخصية مزعجة (١٥)
تطابق	%٠,٥	%١٠,٢	%١١,١	%١٦,١	
تطابق	٢	٤٨	٨١	٢٢	١٦- اشعر بالمتعة عند مشاركة الآخرين حديثهم
تطابق	%١,٦	%١٥,١	%١٤,٢	%١٩,٨	
تطابق	١	٢١	١١١	٢٤	١٧- تشغلي مراكز التسوق بما فيها من ألوان واندفاع وازدحام
تطابق	%٠,٥	%١٦,٦	%٥٩,٩	%١٨,١	
تطابق	-	٢٠	١٠٢	٤٣	١٨- احرص على إنجاز أعمالتي بمفردتي وبدون مساعدة
تطابق	%٦,٤	%١٦,٠	%٥٤,٥	%١٣,٠	
تطابق	-	٢٠	١٠٢	٤٣	١٩- تطلب على الحيوية والنشاط في حركتي وأحاديثي وأدائي لأعمالتي
تطابق	%٦,٤	%١٦,٠	%٥٤,٥	%١٣,٠	
تطابق	-	٢٩	٨٧	٥٣	٢٠- أوصف بأنني شخصية مزعجة وعظيمة بالحيوية والنشاط
تطابق	%٤,٢	%١٠,٩	%٤٦,٥	%٢٨,١	
تطابق	٢	١١	٨٣	٨٢	٢١- لا تطلب على التسلو في الحياة
تطابق	%١,١	%٤,٢	%٤٤,٤	%٤٣,٩	
تطابق	-	٢٠	٨٧	٧٨	٢٢- حياتي تمر سريعاً
تطابق	%١,١	%١٠,٢	%٤٦,٥	%٤١,٧	
تطابق	٨	٢٢	٩٤	٤٣	٢٣- إنجازي يكون أفضل بدون رقابة من الآخرين
تطابق	%٤,٣	%٥,٢	%١٧,١	%٥٠,٣	
تطابق	٢٧	١٢٠	١١١٢	٦٢٥	الإجمالي
تطابق	%١,١٩	%٥,٢	%١٦,٦	%٤٩,٢	

الانتماء على الخبرة

تطابق	١	٢٤	٨٨	٥٤	٢٤- اللجوء للخيل والتأمل بعد مضبعة الوقت
تطابق	%٠,٥	%٥,٢	%١٨,٢	%٤٧,١	
تطابق	٢	٢١	٩٩	٤٥	٢٥- أري الجمال في أشياء لا يستطيع الآخرون رؤيتها فيها
تطابق	%١,٦	%٤,٨	%١٦,٦	%٥٢,٩	
تطابق	٤	٤٨	٧٦	٢٦	٢٦- اعتقد ان المجاملة وكثرة الآراء مضبعة للحقيقة والوقت
تطابق	%٢,١	%١٢,٣	%٢٥,٧	%٤٠,٦	
تطابق	٤	٤٣	٨٩	٢٤	٢٧- تأثر بالشعر واندوق معانيه
تطابق	%٢,١	%٩,١	%٢٣,٠	%٤٧,٦	
تطابق	٥	٤٥	٨١	٢٦	٢٨- أحب السفر للخارج وزياره أماكن جديدة
تطابق	%٢,٧	%١٠,٧	%٢٤,١	%٤٣,٣	
تطابق	٨	٢٣	٩١	٤٣	٢٩- فلما يتغير مزاجي يتغير الطقس
تطابق	%٤,٣	%٦,٤	%١٧,٦	%٤٨,٧	
تطابق	٩	٢٣	٨٤	٥٠	٣٠- لا أعتد على الأحكام الجاهزة في الحكم على الأشياء
تطابق	%٤,٨	%٥,٩	%١٧,٦	%٤٤,٩	
تطابق	٣	١٢	١٠٥	٥١	٣١- أميل إلى مطالعة الكتب الأدبية
تطابق	%١,٦	%٣,٢	%١١,٨	%٢٧,٢	

الاتجاه العام	لا تنطبق تماما	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق تماما	الرأي القاسم للشخصية
تنطبق	٢	١١	٣٢	١٠٥	٣٧	٣٧ - ميل إلى التأمل والتفكير
	%١,١	%٥,٩	%١٧,١	%٥٦,١	%١٩,٨	
تنطبق	٣	١٠	٤٠	١٠٤	٣٠	٣٠ - استغرق معظم وقتي في القراءة
	%١,٦	%٥,٣	%٢١,٤	%٥٥,٦	%١٦,٠	
تنطبق	٤	١١	٤٩	٨٣	٤٠	٤٠ - أرى جمال في الأشياء لا
	%٢,١	%٥,٩	%٢٦,٢	%٤٤,٤	%٢١,٤	معظم الأخرى رؤيته فيها
تنطبق	٤٦	١٤٠	٨١٠	١٠٠٥	٤٥٦	الإجمالي
	%١,٨	%٥,٦	%٣٢,٩	%٤٠,٩	%١٨,٥	

المقاربة (الطبية)

تنطبق	٦	١٩	٢٦	١٠١	٣٥	٣٥ - اعتقد ان المجادلة وكثرة الآراء
	%٣,٢	%١٠,٢	%١٣,٩	%٥٤,٠	%١٨,٧	مهمة للحققة والوقت
تنطبق	٣	١٤	٤٠	٦٩	٣٤	٣٤ - تأثر بالشعر و لتوق معانيه
	%١,٦	%٧,٥	%٢١,٤	%٥١,٣	%١٨,٢	
تنطبق	-	١٣	٣٩	١٠١	٣٤	٣٤ - أحب السفر للخارج وزياره
	-	%٥,٣	%١٧,١	%٥٠,٣	%٢٣,٠	لشأن جديدة
تنطبق	٢	١٠	٤٧	٩٥	٣٣	٣٣ - فلما يتغير مزاجي يتغير العلقس
	%١,١	%٥,٣	%٢٥,١	%٥٠,٨	%١٧,٦	
تنطبق	٢	٨	٣٧	٨٠	٦٠	٦٠ - لا أتعتمد على الأحكام الجاهزة
	%١,١	%٤,٣	%١٩,٨	%٤٢,٨	%٣٢,١	في الحكم على الأشياء
تنطبق	٣	١٢	٤٣	٩٤	٣٥	٣٥ - أميل إلى مطالعة الكتب الأدبية
	%١,٦	%٦,٤	%٢٣,٠	%٥٠,٣	%١٨,٥	
تنطبق	٣	٦	١٠	٨٣	٨٥	٨٥ - أميل إلى التأمل والتفكير
	%١,٦	%٣,٢	%٥,٣	%٤٤,٤	%٤٥,٥	
تنطبق	٢	٢	٢٢	٩٢	٦٩	٦٩ - استغرق معظم وقتي في القراءة
	%١,١	%١,١	%١١,٨	%٤٩,٢	%٣٦,٩	والاطلاع
تنطبق	٢	٣	٢٠	١٠٦	٥٦	٥٦ - أجد للمتعة في التأمل والتعمق
	%١,١	%١,٦	%١٠,٧	%٥٦,٧	%٢٩,٩	في القضايا الفلسفية
تنطبق	٢	٨	٣٣	٨٥	٥٩	٥٩ - أرى للجمال في أشياء لا
	%١,١	%٤,٣	%١٧,٦	%٤٥,٥	%٣١,٦	يستطيع الأخرى رؤيته فيها
تنطبق	٢	٢	٢٢	٩٢	٦٩	٦٩ - اعتقد ان المجادلة وكثرة الآراء
	%١,١	%١,١	%١١,٨	%٤٩,٢	%٣٦,٩	مهمة للحققة والوقت
تنطبق	٢٥	٩٥	٣١٧	٩٣٣	٥٥٦	الإجمالي
	%١,٢	%٤,٩	%١٦,٤	%٤٨,٥	%٢٨,٨	

بقائه الضمير

تنطبق	—	١٧	٢٧	٨٦	٥٧	٥٧ - اسمي الى ان تكون لشرايتي
	%٤,٣	%٥,٣	%١٧,١	%٥٠,٣	%٢٣,٠	مرتبة ونظيفة و في مكانها

الرمز	التطبيق	لا تطبيق	محايد	تطبيق	تطبيق تماما	الإمضاء الخمسة للشخصية
٤٧	٢	٩	٢٤	١٠٢	٥٠	٤٧- دفع نفسي لتلبية أعصلي بجد وفي الوقت المند لها
	%١٠,١	%٤,٨	%١٢,٨	%٥٤,٥	%٢٦,٧	
٤٨	١	١٣	٢٤	٩٧	٥٢	٤٨- أنا شخصا ملتزما بالنظام كما ينبغي
	%١٠,٥	%٧,٠	%١٢,٨	%٥١,٩	%٢٧,٨٨	
٤٩	٣	٤	٣	١٠٧	٤٢	٤٩- أحرص على إنجاز مهامي بجد وبصبر حي
	%١,٦	%٤,٣	%١٢٠,٩	%٤٣,٩	%٢٩,٤	
٥٠	٢	٢	٢٦	٩٣	٦٤	٥٠- أحرص على تحقيق أهدافي وطموحي وفق خطط مسقة
	%١,٦	%٤,٣	%٢٠,٩	%٤٣,٩	%٢٩,٤	
٥١	-	٢	٢٦	٩٣	٦٤	٥١- أكفح بكل طاقتي من أجل إنجاز وتحقيق أهدافي
	%١,١	%١,١	%١٣,٩	%٤٩,٧	%٣٤,٢	
٥٢	-	٢	٢٦	٨٨	٧١	٥٢- إذا بدأت عمل فلا أتركه حتى أنه
	-	%١,١	%١٣,٩	%٤٧,١	%٣٨,٠	
٥٣	٢	٥	١٨	٩٦	٦٦	٥٣- يعتمد علي زملائي و يوثقون بي
	%٤,٣	%٥,٣	%١٧,١	%٥١,٣	%٣٥,٣	
٥٤	-	٥	٢٢	١٠١	٥٩	٥٤- أحرص علي إنجاز أعصلي بإتقان ونفخ وكفاءة
	-	%٢,٧	%١١,٨	%٥٤,٥	%٣١,٦	
٥٥	١	١٣	٢٨	٨٨	٥٧	٥٥- أهتم كثيرا لترتيب وتنظيم مسأوري
	%٧,٠	%١٥,٠	%٤٧,١	%٣٠,٥		
٥٦	٣	١١	٤٣	٨٠	٥٠	٥٦- أسعي للكمل في أداء أعصلي وواجباتي
	%١,٦	%٥,٦	%٢٣,٠	%٤٢,٨	%٢٦,٧	
الإجمالي						
	١٤	٨٩	٣٠٨	١٠٢٠	٦٢٣	
	%٠,٦٨	%٤,٣	%١٤,٩	%٤٩,٦	%٣٠,٣	

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي من جدول (٩/١) السابق يتضح ما يلي:

- بالنسبة لبعد العصائية فنجد أن ٨٥,٢% من إجمالي الاستجابات المتعلقة بهذا البعد تؤيد للمصدر وجود هذه المتغيرات.
- أما بالنسبة لبعد الانبساطية فنجد أن ٧٦,٨% من إجمالي الاستجابات المتعلقة بهذا البعد تؤيد للمصدر هذه المتغيرات.
- أما بالنسبة لبعد الانفتاح على الخبرة فنجد أن ٥٩,٤% من إجمالي الاستجابات المتعلقة بهذا البعد تؤيد للمصدر وجود هذه المتغيرات.
- أما بالنسبة لبعد المقبولية فنجد أن ٧٧,٣% من إجمالي الاستجابات المتعلقة بهذا البعد تؤيد للمصدر المتغيرات، وأخيرا بالنسبة بقله الضمير فنجد أن ٧٦,٣% من إجمالي الاستجابات تؤيد للمصدر المتغيرات.

نتائج: إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك للوقوف على الاتجاه العام بالنسبة للأتماط الخمس الكبرى للشخصية وذلك كما هو واضح في الجدول التالي:

جدول (١-١٠)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري للأتماط الخمس الكبرى للشخصية

النمط	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العصابية	٤,١١٥٧	٠,٤٠٧٤٩
الانبساطية	٣,٩٨٦٥	٠,٤٥٧١٠
الانفتاح علي الخبرة	٣,٨١٩٢	٠,٥٩٥٢٣
المقبولية (الطبية)	٣,٩٥٦١	٠,٥١٠٦٤
يقظه الضمير	٤,٠٤١٨	٠,٤٨٧١٢

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي

وبمقارنه نتائج الوسط الحسابي الخاص بكل نمط بالمتوسط المرجح الخاص بمقياس ليكرت لخاصي نجد أن بالنسبة للعصابية يتضح أن المتوسط العام لاستجابات أفراد عينه الدراسة (٤,١١٥٧) يقع داخل نطاق إقرار استجابات أفراد عينه الدراسة بأن للمتغيرات التي تستخدم في قياس هذا للنمط تنطبق علي لئلك الخاص بهم ويمكن تعميم هذه النتيجة أيضا علي نمط (الانبساطية و الانفتاح علي الخبرة و المقبولية و يقظه الضمير) حيث بلغ الوسط الحسابي الخاص بكل نمط (٤,٠٤١٨ ، ٣,٩٥٦١ ، ٣,٨١٩٢ ، ٣,٩٨٦٥) علي التوالي.

٢/١٢ التحليل الوصفي لاتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية لكل متغير من المتغيرات التي تقيس اتجاهات المديرين نحو لشمول المالي، هذا بالإضافة إلي إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد ذلك المقياس كما يلي:

أولا: إيجاد التكرارات والنسب المئوية لاتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الجدول التالي يوضح للتكرارات والنسب المئوية لاتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

جدول (١١-١)

التكرارات والنسب المئوية لاتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

الاتجاه العام	لا تنطبق	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق تماما	اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي
تنطبق	٣	٤	٣١	١١٢	٣٧	١. لدى العميل ثقة بتعامله مع البنك (Y ₁)
	%١,٦	٢,١	١٦,٦	٥٩,٩	١٩,٨	
تنطبق	٢	١٠	٤٨	٨٠	٤٧	٢. يراعي البنك احتياجات ومتطلبات العميل (Y ₂)
	%١,١	٥,٣	٢٥,٧	٤٢,٨	٢٥,١	
تنطبق	١	-	١٦	١٠٢	٦٨	٣. يراعي البنك الشفافية في عملياته طرح البيانات للعملاء (Y ₃)
	٠,٥	-	%٨,٦	٥٤,٥	٣٦,٤	
تنطبق	-	٤	٣٢	٩٦	٥٥	٤. لدى البنك امكانيه في زياده دخل العميل من خلال تقليل التكاليف التي يتحملها (Y ₄)
	-	٢,١	١٧,١	٥١,٣	٢٩,٤	
تنطبق	-	٥	١٩	١٠٤	٥٩	٥. الخدمة المقدمة للعميل كافيته لتغطي احتياجاته الاقتصادية
	-	٢,٧	١٠,٢	٥٥,٦	٣١,٦	
تنطبق	-	٥	١٩	١١١	٥٢	٦. لدى العملاء لفترة علي الإبقاء بالتعامل الاقتصادي مع البنك (Y ₅)
	-	٢,٧	١٠,٢	٥٩,٤	٢٧,٨	
تنطبق	٢	١٤	٢٧	٩٤	٥٠	٧. لا يتعرض العميل لمخاطرة ماليه جراء تعامله مع البنك (Y ₆)
	%١,١	٧,٥	١٤,٤	٥٠,٣	٢٦,٧	
تنطبق	١	١٣	٤١	٩٠	٤٢	٨. لدى العملاء القدرة علي الاقتراض من البنك أثناء للحالات الاستثنائية التي يمر بها (Y ₇)
	%٠,٥	٧,٠	٢١,٩	٤٨,١	٢٢,٥	
تنطبق	١	١٥	٣٢	١١١	٢٨	٩. يقوم البنك بتحليل السوق (Y ₈)
	٠,٥	%٨	%١٧,١	%٥٩,٤	%١٥	
تنطبق	١	٨	٣٩	٩٦	٤٣	١٠. لوسطاء المابين للبنك قادرين

الاتجاه العام	لا تنطبق تماما	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق تماما	تجاهات المديرين نحو لشمول لمالي
	٠,٥	٤,٣	٢٠,٩ %	٥١,٣ %	٢٣%	لم يعمل لشمول لمالية (٧١)
تنطبق	-	٥	٢٥	١٢٠	٣٧	يعمل لشمول لتغطية البنك على
	-	٢,٧ %	١٣,٤ %	٦٤,٢ %	١٩,٨ %	مصدرين لتغطية لمالية على لشمول (٧١)
تنطبق	٣	٤	٥٣	٩٣	٣٤	١٢ لدى البنك لشمول على الإبقاء
	١,٦%	٢,١ %	٢٨,٣ %	٤٩,٧ %	١٨,٢ %	ويطلبه تجاه لشمول على عرضة الأزمة مالية من خلال ترتيبات لشمول (٧١).
تنطبق	٢٤	١٣	٣٨٢	١٢٠٩	١٠٥٢	الإجمالي
	٠,٨٩%	٠,٤٨ %	١٤,٢ %	٤٥,١ %	٣٩,٢ %	

لمصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلى نتائج التحليل الإحصائي

من لشمول السابق نجد أن بالنسبة لتجاهات المديرين نحو لشمول المالي نجد أن ٤٥,١% من إجمالي الاستجابات الخاصة بهذا المتغير ويكون توافر المتغيرات التي تقيس اتجاهات المديرين نحو لشمول لمالي من نجد أن ٣٩,٢% من الاستجابات الخاصة بهذا البعد ويكون أيضا توافر تماما لمتغيرات التي تقيس هذا البعد أي حوالي ٨٤,٣% من إجمالي الاستجابات بفرون بتحقيق المتغيرات التي تقيس اتجاهات المديرين نحو لشمول لمالي.

تلكا إيجاد لوسط حسابي والاحتراف المعياري

تم إيجاد لوسط حسابي والاحتراف المعياري لتجاهات المديرين نحو لشمول المالي وذلك كما هو

موضح في لشمول التالي:

جدول (١-١٢)

لوسط حسابي والاحتراف المعياري لتجاهات المديرين نحو لشمول لمالي

الاحتراف المعياري	لوسط حسابي	لشمول
٠,٤٦١٦٧	٣,٩٧٩٥	تجاهات المديرين نحو لشمول لمالي

وبمقارنته نتائج لوسط حسابي الخاص باتجاهات المديرين نحو لشمول لمالي بالمتوسط المرجح الخاص بمقياس ليكرت نجد أن لمتوسط لعام لاستجابة لشمول لشمول لشمول (٣,٩٧٩٥) يقع داخل لالنطاق الخاص (إيجابي) وفقا لمقياس ليكرت.

٣/١٢ اختبار مدى توجهه لشمول للتوزيع الطبيعي

التي تقوم بالاختبار فروس لشمول فلابد من تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة بيانات لشمول لمالية ولتحقق ذلك فإن الأمر يتطلب لولا معرفة التوزيع الإحصائي للمجتمع الذي سميت منه

العينة. وقد اعتمد الباحثان في معرفه ذلك علي اختبار كولمجروف سمرنوف (K-S) Kolmogorov-smirnov

والذي يقوم علي اختبار فرض العدم بأن المجتمع المسحوب منه العينة يتبع للتوزيع الطبيعي من الفرض البديل بأن المجتمع المسحوب منه العينة لا يتبع للتوزيع الطبيعي. ويتم اتخاذ القرار بناء علي له مستوى للدلالة الإحصائية (Sig) بالنسبة إلي قيمه مستوي المعنوية (α) فإذا كانت قيمه (Sig) أكبر من له (α) فإن هذا يعني قبول فرض العدم بأن المجتمع المسحوب منه العينة يتبع للتوزيع الطبيعي وفي هذه الحاله يتم الاعتماد علي الأساليب الخاصة بالاختبارات المعلميه Parametric- tests أما إذا كانت قيمه مستوي الدلالة (Sig) أقل من قيمه مستوي المعنوية (α) فإننا في هذه الحاله نقبل الفرض البديل بأن البيانات لا تتبع للتوزيع الطبيعي ويتم الاعتماد علي الأساليب الإحصائية للاختبارات اللامعلميه Non- Parametric- tests وتم إجراء هذا الاختبار علي عينه الدراسة وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١-١٣)

نتائج اختبار كولمجروف سمرنوف لاختبار الطبيعية

أبعاد الدراسة	قيمه إحصاء الاختبار	مستوي الدلالة الإحصائية Asymp sig(2tailed)	القرار الإحصائي
العصابية	٠,٩٨٣	٠,٢٨٨	طبيعي
الانبساطية	٠,٩٧٢	٠,٣٠١	طبيعي
الانفتاح علي الخبرة	١,٣٤٤	٠,٠٥٤	طبيعي
المقبولية (الطبية)	٠,٩٨٠	٠,٢٩٣	طبيعي
يقظه الضمير	١,١٢٨	٠,١٥٧	طبيعي
اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي	١,٣٢١	٠,٠٢٦	طبيعي

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig) لجميع الأبعاد أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل بأن البيانات لا تتبع للتوزيع الطبيعي وبالتالي يتم الاعتماد علي الأساليب الإحصائية الخاصة بالاختبارات اللامعلميه.

٤/١٢ اختبار فروض الدراسة

١/٤/١٢ نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرئيسي الأول

ينص الفرض الأول في صورته الفرض العدمي علي أنه لا توجد علاقة ارتباط معنويه بين الأبعاد الخمس الكبرى للشخصية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي ويمكن تقسيم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول: لا توجد علاقة ارتباط معنويه بين العصابية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
- الفرض الفرعي الثاني: لا توجد علاقة ارتباط معنويه بين الانبساطية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الثالث: لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين الإلتحاق على المدير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
- الفرض الفرعي الرابع: لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين التقدير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
- الفرض الفرعي الخامس: لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين يقظة الضمير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
- ولاحظ هذه الفروض والتعرف على قوة واتجاه ودلالة العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات تم استخدام أسلوب بيرسون (Pearson)، ويوضح الجدول التالي العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات.

جدول (١-١٤)

توضيح لعلاقة الارتباطية بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي	الأنماط الخمس الكبرى للشخصية	معامل الارتباط	مستوي الدلالة (Sig)
العصابية	معامل الارتباط	٠,٦٤٠	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		
الانتمائية	معامل الارتباط	٠,٦٩٨	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		
الإلتحاق على الخبرة	معامل الارتباط	٠,٥٥٨	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		
المقبولية (النظيرية)	معامل الارتباط	٠,٥٥٦	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		
يقظة الضمير	معامل الارتباط	٠,٧٨١	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		
الأنماط الخمسة ككل	معامل الارتباط	٠,٨٣٢	٠,٠٠٠
	مستوي الدلالة (Sig)		

المصدر: من إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق يتبين ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الأنماط الخمسة للشخصية ككل واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٨٣٢) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).
- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نمط العصابية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٦٤٠) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).

٣- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين نمط الانبساطية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٦٩٨) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).

٤- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين نمط الانفتاح على الخبرة واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٥٥٨) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).

٥- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين نمط المقبولية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٥٥٦) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).

٦- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين نمط يقظه الضمير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث يبلغ معامل الارتباط (٠,٧٨١) ومستوي الدلالة الإحصائية (sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$).

وفي ضوء النتائج السابقة يمكن رفض الفرض العدمي بفروضة الفرعية وقبول الفرض البديل والذي ينص علي أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية ككل ومتفرعة من ناحيه واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي من ناحيه أخرى وذلك عند مستوي معنويه ٥% و بدرجه ثقة ٩٥%.

٢/٤/١٢ نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرئيسي الثاني

ينص الفرض الثاني في صورته العدمية علي: لا يوجد تأثير معنوي بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

ويقسم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط العصابية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط الانبساطية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط الانفتاح علي الخبرة علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط المقبولية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الخامس: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنمط يقظه الضمير علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

لاختيار هذا الفرض تم الاعتماد علي أسلوب تحليل الانحدار المتعدد (Multiple linear regression) وذلك كما يلي:

والاختيار للفرض الرئيسي الثاني بفروضه الفرعية تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد وذلك للمراحل الآتية:

توصيف نموذج الانحدار المتعدد

يعرف أسلوب تحليل الانحدار علي أنه أسلوب إحصائي لدراسة ونمذجة العلاقة بين متغيرات حيث يتم دراسة اعتماد متغير واحد تابع (Dependent Variable) (اتجاهات المديرين نحو التمويل المالي) علي متغير واحد أو أكثر تسمى بالمتغيرات التفسيرية أو المستقلة (Independent Variable) (العصابية، الانبساطية، الانفتاح علي الخبرة، المقبولية، يقظه الضمير) بناء نموذج احتمالي يصف علاقته الارتباط بين المتغير التابع ومجموعة المتغيرات التفسيرية ويتم وصف العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات التفسيرية كما يلي:

$$Y = a_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + U_i$$

حيث ل:

Y : اتجاهات المديرين نحو التمويل المالي

a_0 : تعبر عن ثابت نموذج الانحدار

B_i : تعبر عن معاملات نموذج الانحدار ($i = 1, 2, 3, 4, 5$)

X_1 : تعبر عن العصابية

X_2 : تعبر عن الانبساطية

X_3 : تعبر عن الانفتاح علي الخبرة

X_4 : تعبر عن المقبولية

X_5 : تعبر عن يقظه الضمير

U_i : يعبر عن الخطأ العشوائي في النموذج

ب- تقدير معالم نموذج الانحدار

قبل البدء في إجراء عملية تقدير معالم النموذج لابد أولاً من استيفاء مجموعه من الشروط الهامة أحد هذه الشروط ضروري لصلاحية المعادلة في تعميم نتائج العينة علي مجتمع الدراسة والتأكد من عدم وجود مشكله الأزواج الخطي (الارتباط الخطي المشترك المتعدد) Multicollinearity بين المتغيرات التفسيرية ويتم ذلك من خلال فحص مصفوفة الارتباط Correlation Matrix أي فحص الارتباط بين كل متغيرين تفسيريين. ويتفق المختصون تقريبا علي أن مشكله الأزواج الخطي تعتبر موجودة إذا كانت قيمه معامل الارتباط الخطي بين متغيرين مستقلين أكبر من ٠.٧٠ ويتم أيضا للتأكد من عدم احتواء المتغيرات تماما علي هذه المشكله استخدام مؤشر معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) VIF ولكن بعد عملية التقدير فإذا كانت قيمته أكبر من (١٠) فإن ذلك يعود إلي وجود مشكله الأزواج الخطي (القحطاني، ٢٠١٥، ص ٢٥٨)

ويوضح الجدول التالي رقم (١٥/١) نتائج الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة
جدول (١-١٥)

نتائج الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يقظه الضمير	المقبولية (الطبية)	الانفتاح علي الخبرة	الانبساطية	العصابية	
				١	العصابية
			١	**٠,٧٨١	الانبساطية
		١	**٠,٧٠٩	**٠,٥٧٧	الانفتاح علي الخبرة
	١	**٠,٥٦١	**٠,٥٦٢	**٠,٥٠١	المقبولية (الطبية)
١	**٠,٧٥٠	**٠,٥٣٤	**٠,٦٩٧	**٠,٦١١	يقظه الضمير

** معنوية عند مستوي معنوية ($\alpha=1\%$) * معنوية عند مستوي معنويه ($\alpha=5\%$)

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي

وبفحص مصفوفة الارتباط السابقة نجد أنه لا يوجد ازدواج خطي بين المتغيرات

التفسيرية محل الدراسة وبعد التأكد من عدم وجود مشكله الازدواج الخطي ثم تقدير معالم النموذج المقترح للمتغيرات التفسيرية علي المتغير التابع كما يلي :

جدول (١-١٦)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد

فيه VIF	مستوي الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (Sig)	معامل الانحدار	المتغيرات التفسيرية
٢,٨٢٩	٠,٠٠١	٠,٢٣٦	العصابية
٣,٤١٩	٠,٨٣٧	٠,٠١٤	الانبساطية
٢,٥٤٣	٠,٠١٢	٠,١١٧	الانفتاح علي الخبرة
٢,٦٦٨	٠,٠٠٢	٠,١٦١	المقبولية
٣,٢٦٦	٠,٠٠٠	٠,٧٨٨	يقظه الضمير
	٠,٠٩٩		ثابت الانحدار
	٠,٩٠٤		معامل الارتباط (R)
	٠,٨١٧		معامل التحديد (R^2)
	٠,٨١٢		معامل التحديد المعدل (R^2 adj)
	٠,٢٠٩٧٢		قيمه الخطأ المعياري للنموذج
	١٣٩,٧٣٠		قيمه F المحسوبة للنموذج
	٠,٠٠٠		مستوي الدلالة الإحصائية للنموذج ككل

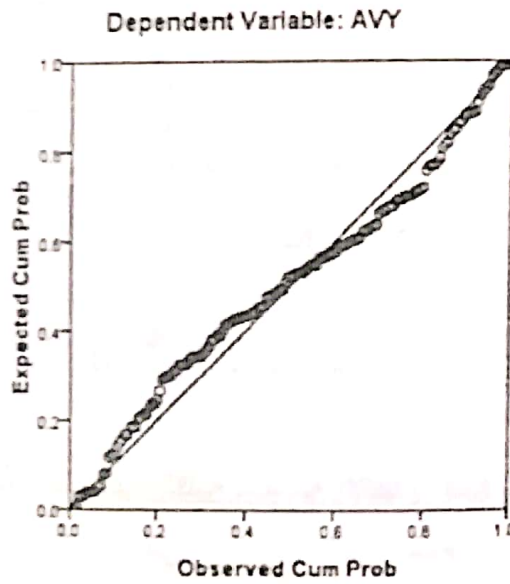
المصدر: من إعداد الباحثان استنادا إلي نتائج التحليل الإحصائي

١- فحص مدى ملائمة النموذج (اختبار صلاحية النموذج) Diagnostic checking

قبل تفسير النتائج يتم التأكد من استيفاء بعض الشروط الهامة فتجد من جدول (١-١) أن معامل تضخم التباين VIF أقل من ١٠ وهذا يؤكد عدم وجود مشكلة الأزواج الخطي ويرسم الاحتمال الطبيعي Normal Probability Plot (p-p plot) بين الاحتمال التجميعي المشاهد (Observal Cumulative Probability) والاحتمال التجميعي المتوقع للنواتج المعيارية (Expected Cumulative Probability)

ونجد أن النقاط تقع على مسافة قريبة من الخطاً وهذا يدل على أن توزيع الخطأ العشوائي لكل قيمة من قيم المتغير التابع طبيعياً أي يتبع التوزيع الطبيعي وهذا من الشروط الأساسية لاستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية في التطبيق (OLS method) وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



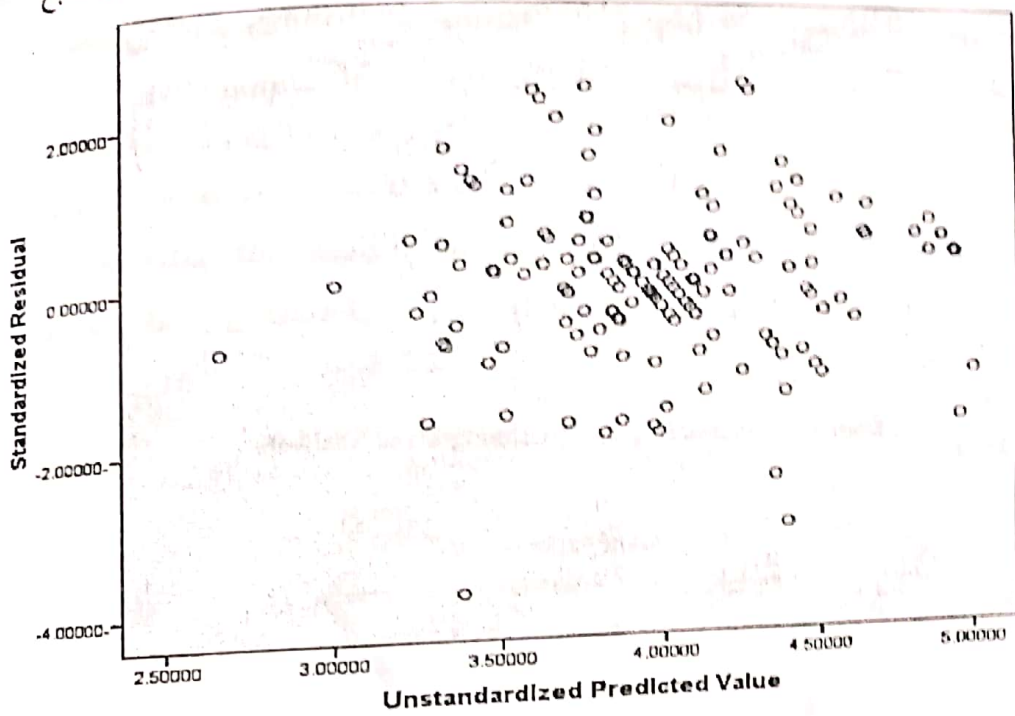
شكل (١-١)

رسم الاحتمال الطبيعي للمتغير التابع

والتحقق من وجود الشروط الأخرى مثل عدم احتواء البيانات على مشكلة عدم ثبات تباين الخطأ العشوائي Heteroscedasticity بالإضافة إلى التحقق من شرط الخطية في المعالم نقوم برسم شكل الانتشار (Scatter plot) للنواتج المعيارية على المحور الرأسي مقابل القيم التنبؤية للمتغير التابع على المحور الأفقي كما هو واضح في شكل (٢-١) فنجد أن البيانات تنتشر حول الخط الأفقي الذي يمر بمتوسط النواتج المعيارية التي تساوي صفر وهذا يدل على وجود حالة من ثبات تباين الخطأ Homoscedasticity بالإضافة إلى توزيع النقاط بشكل عشوائي حول الخط يدل على وجود أو توفر شرط الخطية في المعالم هذا بالإضافة إلى أن قيمة اختبار دارين واطسون تقريبا (٢) وهي

تدل على عدم وجود ارتباط ذاتي موجب أو سالب أي عدم احتواء البيانات على مشكله الارتباط الذاتي Serial correlation

شكل الانتشار بين البواقي المعيارية للنموذج والقيم التنبؤية للمتغير التابع



شكل (٢-١)

د- تفسير النتائج

بعد بناء النموذج وتحليل قدرته وتشخيص شروطه من خلال اختبارات الفحوص التشخيصية يتم تفسير النتائج كما يلي :

أولاً: اختبار المعنوية الإحصائية الكلية لمعادله الانحدار المقدر

ينص الفرض الرئيسي على: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للأنماط الخمس الكبرى للشخصية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي، وبالنظر إلي جدول (١٦-١) نجد أن قيمه مستوي الدلالة الإحصائية للنموذج ككل هي ($Sig=0,000$) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=0,05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأن الأنماط الخمس الكبرى للشخصية ككل لها تأثير دال إحصائياً على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه %٩٥.

ثانياً: اختبار المعنوية الجزئية لكل متغير مستقل على حده

تم اختبار تأثير كل نمط من الأنماط الخمس الكبرى للشخصية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك من خلال معاملات الانحدار الجزئية كما يلي :

١- اختبار الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير لنمط العصابية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وبالنظر في جدول (١٦-١) نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig=٠,٠٠١) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأن نمط العصابية يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%

٢- اختبار الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير لنمط الانبساطية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي نجد من جدول (١٦-١) أن مستوي الدلالة الإحصائية لهذا البعد (Sig=٠,٨٣٧) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم قبول لفرض العدمي ورفض الفرض البديل بأن نمط الانبساطية لا يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

٣- اختبار الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد تأثير لنمط الانفتاح على الخبرة على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي نجد من جدول (١٦-١) أن مستوي الدلالة الإحصائية لهذا البعد (Sig=٠,٠١٢) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأن نمط الانفتاح على الخبرة يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%

٤- اختبار الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد تأثير لنمط المقبولية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي نجد من جدول (١٦-١) أن مستوي الدلالة الإحصائية لهذا البعد (Sig=٠,٠٠٢) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأن نمط المقبولية يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%

٥- اختبار الفرض الفرعي الخامس: لا يوجد تأثير لنمط يقظه الضمير على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي نجد من جدول (١٦-١) أن مستوي الدلالة الإحصائية لهذا البعد (Sig=٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=٠,٠٥$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بأن نمط يقظه الضمير يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%

ثالثاً: تقييم القدرة التنبؤية للنموذج المقدر:

بعد تقدير معالم النموذج باستخدام طريقه المربعات الصغرى (Ordinary Least Square) والتأكد من صلاحية النموذج المستخدم فإن الأمر يتطلب ان نضع معايير علي جوده التقديرات المتحصل عليها ويتم الحكم علي جوده هذه التقديرات من خلال معيارين هما الأخطاء المعيارية لتقديرات المعالم (Standard error) ومعامل التحديد (Coefficient of determination) فمن جدول (١٩-١) نجد ان قيمه الخطأ المعياري للنموذج هو (٠,٢٠٩٧٢) وهي قيمه صغيره للغاية هذا بالإضافة إلي أن معامل الارتباط المتعدد بين القيم الفعلية والقيم التنبؤية للمتغير التابع (اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي) يساوي ٠,٩٠٤ وهي علاقه قويه جدا، كما نجد أن معامل التحديد يساوي (٠,٨١٧) وهو مسئول عن تقييم القدرة التنبؤية للنموذج حيث أن (٠%) يعني انعدام القدرة التنبؤية، (١٠٠%) تعني قدره تنبويه تامه) وهذا يعني أن ٨١,٧% تقريبا من التغير أو التباين في اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي يمكن تفسيره إحصائيا بواسطة الأنماط الخمسة للشخصية، وتجد أيضا أن معامل التحديد يستخدم كمؤشر علي جوده توفيق معانله الانحدار المقدره ولكن لا بد أن يؤخذ في الاعتبار أن معامل التحديد يتأثر بزيادة عدد المتغيرات التفسيرية بغض النظر عما إذا كانت داله إحصائيا أم لا أي أن قيمته تزداد بزيادة عدد المتغيرات المستقلة في النموذج حتي وإن كان المتغير المستقل المضاف للنموذج غير مفيد في تفسير المتغير التابع ولا يمثل أي إضافة حقيقه لنقه النموذج لذلك يكون من المفيد الاعتماد علي معامل التحديد المعدل (Adjusted R square) والذي لا تزيد قيمته إلا إذا كان المتغير

المفسر معنويًا وله إضافة حقيقته في النموذج وبالنظر إلى معامل التحديد المعدل في جدول (1-17) نجد أنه يساوي $(R^2 \text{ adj}=0.821)$ أي أن المتغيرات التفسيرية قادرة على تفسير نسبة 81% من التغير في المتغير التابع (اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي) وهذا يدل على أن القدرة التفسيرية أو التنبؤية لمعامله الانحدار المقدرة كبيرة.

١٠ - مناقشة النتائج والتوصيات:

١٠/١ مناقشة نتائج البحث

١٠/١ مناقشة نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول :

والذي ينص على: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي

ويمكن تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين العصائية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
 - الفرض الفرعي الثاني: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الانبساطية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
 - الفرض الفرعي الثالث: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين الانفتاح علي الخيره واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
 - الفرض الفرعي الرابع: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين المقبولية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
 - الفرض الفرعي الخامس: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين يقظة الضمير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.
- وأظهرت نتائج الدراسة رفض الفرض العدمي بفروضه الفرعية وقبول الفرض البديل بوجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأنماط الخمس الكبرى للشخصية ككل وأبعادها من ناحية واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي من ناحية أخرى وذلك بدرجة ثقة 95% وتعني تلك النتيجة أنه كلما انخفضت درجة العصائية وزادت درجة الانبساطية والانفتاح علي الخبرة والمقبولية ويقظة الضمير، زادت اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي بالبنوك التجارية بمحافظة الغربية محل الدراسة حيث أشارت النتائج إلي أن أعلى قيمة ارتباط كانت بين يقظة الضمير واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وقد بلغ معامل الارتباط (0,781) وبليها نمط الانبساطية ثم العصائية ثم الارتباط بين الأنماط الخمسة للشخصية ككل واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي (0,832) وهي قيمة ارتباط مرتفعة في حين كانت أقل قيمة ارتباط بين نمط المقبولية (الطيبة) واتجاهات المديرين نحو الشمول المالي حيث بلغ معامل الارتباط (0,556).

وتفسر الباحثة تلك النتيجة بأنه كلما كانت سمات الشخصية لدي مديري البنوك محل الدراسة تتم بالممارسات الإيجابية من خلال عدم الشعور بالعجز وقله الحيلة وعدم الشعور بالخجل عند مشاركة الآخرين في الأنشطة، مطالعة الكتب الأدبية والميل للتأمل والتفكير، واستغراق معظم الوقت في القراءة والاطلاع والسعي دائما لأن علاقات اجتماعيه واسعه، كل هذه السمات المميزة للشخصية تؤثر علي اتجاهاتهم نحو الشمول المالي.

٢/١٠ مناقشة نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني:

- ينص الفرض الثاني علي: لا يوجد تأثير معنوي للأنماط الخمس الكبرى للشخصية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي ويقسم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية التالية:
- الفرض الفرعي الأول: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعصائية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي
- الفرض الفرعي الثاني: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للانبساطية علي اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الثالث: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للانفتاح على الخبرة على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمقبولية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- الفرض الفرعي الخامس: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ليقظة الضمير على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

وبناء على ذلك أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي لأربعة أنماط فقط للشخصية (العصابية، للانفتاح على الخبرة، المقبولية، يقظة الضمير) على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي. وعدم وجود تأثير لبعد الانبساطية على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

كما هو موضح بمخرجات تحليل الانحدار المتعدد حيث بلغت النسبة التي تفسرها الأنماط الخمسة للشخصية في اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي (٨١%) وفقا لمعامل التحديد R2 وتتمثل اهم أنماط الشخصية الأكثر قدره على تفسير التباين في اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي ككل مرتبه حسب أهميتها في المقبولية، الانفتاح على الخبرة، العصابية، يقظة الضمير

وتعني تلك النتيجة بأنه كلما زاد السمات الشخصية المتمثلة في المقبولية، الانفتاح على الخبرة، العصابية يقظة الضمير لدي المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة كلما زاد اتجاههم نحو الشمول المالي.

- وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الفرعي الأول بان العصابية تؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأنه كلما انخفضت درجة العصابية لدي المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة كلما زاد اتجاه المديرين نحو الشمول المالي

- وتوصلت الدراسة إلى عدم قبول الفرض الفرعي الثاني بان نمط الانبساطية يؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي، وتعني تلك النتيجة بأنه كلما زاد مستوي الانبساطية لدي المديرين في البنوك محل الدراسة لا يؤثر على اتجاههم نحو الشمول المالي

- وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الفرعي الثالث بان الانفتاح على الخبرة تؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%، وتعني تلك النتيجة أنه كلما ازدادت درجة الانفتاح على الخبرة لدي المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة كلما زاد اتجاه المديرين نحو الشمول المالي من خلال الميل لسطاحه الكتب الأدبية والتأمل والتفكير والقراءة والاطلاع والتأمل والتعمق في القضايا الفلسفية فإن كل ذلك يؤثر في اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي.

- وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الفرعي الرابع بان المقبولية (الطيبة) تؤثر على اتجاهات المديرين نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%، وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأنه كلما ازدادت درجة المقبولية لدي المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة كلما زاد اتجاه المديرين نحو الشمول المالي من خلال كون الشخص ودودا ولطيفا مع الآخرين، لبد عن التعمالي والتكبر، وعدم جرح مشاعر الآخرين فإن كل ذلك يساعد على زياده مستوي حماسهم وتقانيهم ولهمكهم في العمل ومن ثم زياده اتجاههم نحو الشمول المالي.

- وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الفرعي الخامس بان يقظة الضمير لدي المديرين تؤثر على اتجاهاتهم نحو الشمول المالي وذلك بدرجة تقه ٩٥%، وتعني تلك النتيجة بأنه كلما توافرت سمه يقظة الضمير لدي المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة كلما زاد اتجاه المديرين نحو الشمول المالي

في ضوء النتائج السابقة يمكن للباحثان تقديم بعض التوصيات التي من شأنها تساهم في زيادة إدراك

المديرين لموضوع الشمول المالي، ومن تلك التوصيات ما يلي:

١- نتائج الدراسة أشارت إلي أن السمات الخمس للشخصية لها علاقة وتؤثر علي اتجاهات المدراء نحو الشمول المالي ولذلك يجب أن يتم التركيز علي زيادة وتنمية السمات الشخصية لدي المدراء من خلال بعض الممارسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية مثل التدريب وورش العمل والاختيار والتعيين وتقييم الأداء والمسار الوظيفي.

٢- ينبغي علي الجهات الرسمية إعادة النظر في سياسة اختيار المديرين ورؤساء الأقسام من أجل إعطاء مزيد من الاهتمام للاختبارات الشخصية في هذا المجال. وعلي ذلك ينبغي خضوع المرشحين لهذه الوظائف لاختبارات عمليه دقيقة للوقوف علي أبرز الملامح الشخصية لهم.

وتدعم هذه التوصية آراء العديد من المديرين والموظفين الذين تم إجراء مقابلات شخصيه معهم عند توزيع قوائم الاستقصاء، والذين يعانون من مشكله وجود بعض العناصر غير المؤهلة وغير المناسبة للعمل في هذا المجال لأن اختيارهم توقف عند معيار التقدير والأقدمية فقط.

٣- ينبغي علي الجهات الرسمية عقد ندوات وورش عمل بصفه دوريه لمدراء البنوك بهدف زيادة وعيهم الثقافي واطلاعهم علي كل ما هو جديد في مجال الخدمات المصرفية لتطوير إمكانياتهم ومهاراتهم وإدراكهم بمفهوم الشمول المالي.

٤- علي الحكومات إصدار نشرات وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمفهوم الشمول المالي وتحديث أخبارها ونشر معلومات عن أفضل التجارب والممارسات الناجحة للبنوك ودعم مدراء هذه البنوك الناجحة بالمكافآت والترقيات ومن ثم تحفيز البنوك الأخرى للوصول إلي مستواهم.

٥- ينبغي علي المدراء في البنوك أن تستقطب كل ما هو حديث من تكنولوجيا تتعلق بالخدمات المصرفية والعمل علي شرائها وتوفير دورات تدريبية للعاملين للتوعية بها ولتطوير إمكانياتهم ومهاراتهم وتعريفهم بهذه التكنولوجيا.

٦- العمل علي إيجاد جهة رقابية للفصل في النزاعات بين العملاء والبنوك وتكون حيادية ومستقلة

٧- ينبغي علي مدراء البنوك المتنبه للشمول المالي أن تضع في حساباتها بأن لها تأثير علي التعليم المستمر من خلال الاهتمام بعنصر المعرفة لتطوير قدرات العاملين بالبنك وذلك من خلال عقد الدورات والمعارض والندوات. إلخ، لزياده خبراتهم في مجال العمل المصرفي وإتباع الأساليب الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية وحل المشاكل التي قد تظهر جراء العمل.

٨- العمل علي جذب أكبر عدد من العملاء من خلال توفير أوعيه ادخارية واستثماريه جديدة تناسب جميع الفئات ومستويات الدخل وتقديم خدمات مصرفيه مستحدثه.

- المراجع:
- الفراسي، بطاينة، دحان أحمد علي، مروان بن زايد، ٢٠١٨، ما وراء الذاكرة وعلاقتها بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مجلد (٧)، العدد (٩)، ٢٠٠-٣٥.
- الكردي، موسى، ٢٠١٥، تأثير السمات الشخصية الخمس الكبرى والاستقلالية على الالتزام الوظيفي، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، مجلد (١)، العدد (٣)، ٨٥-١١٢.
- الخطيطي، محمد فالح، ٢٠٠٥، اتجاهات المدراء العاملون والموظفون في المؤسسات المالية الحكومية في الأردن نحو جودة الخدمة المقدمة "دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- بطاينة، أحمد هزاع، ٢٠١٨، العوامل الخمسة الكبرى للكشف عن السمات الشخصية لدى طلبة كلية التربية الرياضية بجامعة اليرموك والجامعة الأردنية: دراسة مقارنة، مجلة المنارة للبحوث والدراسات - الأردن، مجلد (٢٤)، العدد (١)، ٥٧-٩٠.
- جاسم، أرشد محمد، ٢٠١٥، الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد (٤٩)، ١٤٠-١٨٩.
- عجور، حنين محمد بدر، ٢٠١٧، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة - البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة.
- Ayodele, K., Aladenusi, O., & Akinlana, T, 2013, Personality Factors, Academic Emphasis, and Students-Lecturers' Relationship as Determinants of Undergraduates' Academic Achievement Goal Orientation: The Nigeria Experience. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 04-11.
- Baza, A. U., & Rao, K. S, 2017, Financial Inclusion in Ethiopia. *International Journal of Economics and Finance*, 9(4), 191.
- Bose, S., Bhattacharyya, A., & Islam, S, 2016, Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy. *American Economic Review*, 780, 795.
- Chauvet, L., & Jacolin, L. (2017). Financial inclusion, bank concentration, and firm performance. *World Development*, 97, 1-13.
- Chen, t, 2011, personality trait Hierarchy of on line shoppers ,international journal of marketing studies, Vol 3 Issue: 4.
- Chikalipah, S, 2017, What determines financial inclusion in Sub-Saharan Africa?. *African Journal of Economic and Management Studies*, 8(1), 8-18.
- Eswaran, S., Islam, M. A., & Yusuf, D. H. M. (2011). A study of the relationship between the big five personality dimensions and job involvement in a foreign based financial institution in penang. *International Business Research*, 4(4), 164.
- Halim ,F&Zainal ,A, 2015, Achievement Motivation as Mediating Factor in the relationship between personality and job performance Relationship
- Ismail, A. G., Ismail, M. A., Shahimi, S., & Shaikh, S. A, 2015, Financial Inclusiveness in Islamic Banking: Comparison of Ideals and Practices Based on Maqasid-e-Shari'ah, 1-21.
- Israa, A, lila, M, 2015, Traits Personality and Sharing Knowledge, journal of the social science , vol(43), No(4)

- Lal, T., 2018, Impact of financial inclusion on poverty alleviation through cooperative banks. *International Journal of Social Economics*, 45(5), 808-828.
- Lal, T. (2018). Measuring impact of financial inclusion on rural development through cooperatives. *International Journal of Social Economics*.
- Leutner, F., Ahmetoglu, G., Akhtar, R., & Chamorro-Premuzic, T., 2014, The relationship between the entrepreneurial personality and the Big Five personality traits. *Personality and individual differences*, 63, 58-63.
- Mehrotra, A. N., & Yetman, J. (2015). Financial inclusion-issues for central banks.
- Nye, J. V., Orel, E., & Kochergina, E. (2013). Big five personality traits and academic performance in Russian universities. pp.1-13.
- Oshio, A., Taku, K., Hirano, M., & Saeed, G, 2018, Resilience and Big Five personality traits: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 127, 54-60.
- Park, C. Y., & Mercado Jr, R. V. (2015). Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia.
- Pearce, D. (2011). Financial inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and roadmap recommendations.
- Ridhi Arora, Santosh Rangnekar, 2016, "Linking the Big Five personality factors and career commitment dimensions: A study of the Indian organizations", *Journal of Management Development*, Vol. 35 Issue: 9, pp.1134-1148.
- Sorić, I., Penezić, Z., & Burić, I. (2017). The Big Five personality traits, goal orientations, and academic achievement. *Learning and Individual Differences*, 54, 126-134.
- Stajkovic, A. D., Bandura, A., Locke, E. A., Lee, D., & Sergent, K, 2018, Test of three conceptual models of influence of the big five personality traits and self-efficacy on academic performance: A meta-analytic path-analysis. *Personality and Individual Differences*, 120, 238-245.
- Gatnar, E., 2013, Financial inclusion indicators in Poland.
- Judge, A.T. (2002). *Personality and Leadership: A Qualitative and Quantitative Review*. *Journal of Applied psychology*, 87, 4, 765-780.
- Barrick, R.M., Mount, K.M. (1991). The big five personality Dimensions and Job performance: A meta-analysis. *Personal psychology*, 44, 1-250.
- Peterson, S.R. et al. (2003). The impact of chief Executive officer on top Management team dynamics: one Mechanism by which leadership Affects organizational performance. *Journal of Applied psychology*, 87, 5, 795-808.