

تأثیر نگرش مالی و دانش مالی بر ظرفیت مالی افراد با درنظر گرفتن نقش خودکارآمدی مالی مشتریان بانک ملت

نوع مقاله: ترویجی

Hajieh Rajabi Fardad^۱

Mohammadmehdi Ramezanzadeh^۲

Mina Abdi Shahsavar^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۰۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۲۰

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تأثیر نگرش مالی و دانش مالی بر ظرفیت مالی افراد با در نظر گرفتن نقش خودکارآمدی مالی در بین مشتریان بانک ملت در شهر تهران است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی پیمایشی است. با توجه به نامحدود بودن جامعه‌amarی به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نمونه‌گیری از جامعه نامحدود) استفاده شد که تعداد حجم مورد نیاز برابر ۳۱۴ نفر تعیین گردید. داده‌های جمع آوری شده از طریق نرم افزار Smart-PLS و SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده از تحقیق نشان داد که سواد مالی و نگرش مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر مثبت دارد و همچنین خودکارآمدی مالی افراد و نگرش مالی بر ظرفیت مالی افراد تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی: نگرش مالی، دانش مالی، ظرفیت مالی، خودکارآمدی مالی، مشتریان بانک ملت

طبقه‌بندی JEL: G21, D03, G39, G31, I22

^۱ دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
hajieh_rajabi@yahoo.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران
mahdi.ramezan86@gmail.com

^۳ کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس
mina.abdi.sh@gmail.com

مقدمه

سرمایه‌گذاری یکی از عوامل مهم توسعه در قرن حاضر است که با جذب سرمایه‌های مردم از طریق بازارهای سرمایه به هدایت آنها به بخش‌های مولد اقتصادی می‌انجامد. بازارهای سرمایه بازارهای پیچیده‌ای هستند که اساس آنها مبتنی بر تصمیم‌گیری است و قطعاً افراد تصمیم‌گیرنده باید از اطلاعات خوبی برخوردار بوده و آموزش‌های لازم را دیده باشند. وقتی افراد آگاهی مالی و تجربه کافی در این زمینه ندارند چه اتفاقی رخ می‌دهد؟ تنش‌های مالی؛ فشارهای اجتماعی و روان‌شناختی زیادی بر زندگی فردی و خانوادگی وارد می‌آورند. سواد مالی و برنامه‌ریزی مسائل مالی خانواده؛ یک استراتژی بازارنده عمومی است که می‌تواند به کاهش این فشارها کمک کرده و رفاه خانواده را افزایش دهد (میندرا و موبیا، ۲۰۱۷).

سواد مالی دربرگیرنده مفاهیمی نظیر آگاهی مالی، مهارت‌های مالی، دانش و علم درخصوص محصولات و مؤسسات مالی است که البته این مفاهیم در عمل بعضاً با هم همپوشانی دارند (سیورماکریشنان و همکاران، ۲۰۱۷). مسائل تهدیدکننده اقتصاد خانواده مثل از دستدادن شغل، طلاق یا ازکارافتادگی می‌تواند منجر به تنش‌های اقتصادی شود. نتایج رفاه اقتصادی ضعیف، که تا حدی حاصل آگاهی مالی شخصی ضعیف است، می‌تواند باعث نارضایتی و آسیب بیشتر به مردان، زنان، والدین و کودکان شود. پیامدهای مشکلات مزمن مالی در بسیاری از حوزه‌های زندگی خانوادگی بروز پیدا می‌کنند. بدین ترتیب، با توجه به شرایط موجود در کشور و حرکت به سمت خصوصی‌سازی؛ داشتن سواد مالی یک مبنای ضروری برای پیشگیری و حل مسائل مالی است و به نوبه خود برای داشتن زندگی موفقیت‌آمیز، سالم و شاد حیاتی است (لوساردی و میتچل، ۲۰۱۱).

یکی از اهداف بسیار مهم کشور تا سال ۱۴۰۴ (طبق سند چشم‌انداز در افق ۱۴۰۴) دست یافتن جمهوری اسلامی ایران به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه است. براساس این سند، ایران در سال ۱۴۰۴ کشوری توسعه‌یافته در منطقه با متوسط نرخ رشد اقتصادی هشت درصد هدف‌گذاری شده است. در این راستا می‌توان بیان داشت که سیستم مالی کشور از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. بیشتر شواهد در اقتصاد امروز، بر اهمیت توسعه مالی متمرکز است (راه نشین، ۱۳۹۱). از سوی دیگر سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی؛ ابلاغی از سوی رهبر معظم انقلاب به این مهتم تأکید دارد (رحیمی کلور و حمزه‌ای، ۱۳۹۸). اما ناتوانی افراد در دسترسی به خدمات مالی رسمی به عنوان یک مانع کلیدی در اقتصادهای در حال توسعه به شمار می‌آید (دمیرگاک-کانت و کلابر، ۲۰۱۲). تحت چنین مفهومی، اصطلاح ظرفیت مالی مطرح گردیده است که درواقع توسعه هدفمند برای دسترسی و استفاده از محصولات و خدمات مالی تعریف شده است که شامل پسانداز، اعتبار، بیمه، پرداخت و انتقال وجه و ... است (میندرا و موبیا، ۲۰۱۷).

اصل اساسی اقتصاد افزایش ظرفیت مالی است تا از این طریق اطمینان حاصل شود که گروههای محروم از این خدمات به عنوان بخشی از سیستم بانکداری رسمی با ارائه خدماتی هستند با ارائه روش‌های کارا و امن جهت برخی از عملیات‌های بانکی (بwoo ، ۲۰۱۳). افزایش ظرفیت مالی همچنین به این موضوع کمک می‌کند که از ایجاد بازارهای مالی غیررسمی انتفاعی جلوگیری می‌شود (باداو و شرما ، ۲۰۱۶). عوامل مختلفی می‌تواند بر روی ایجاد و افزایش ظرفیت مالی تأثیرگذار باشد. برخی از این متغیرها عبارت‌انداز: سواد مالی، نگرش مالی و متغیر خودکارآمدی مالی.

یکی از متغیرهایی که می‌تواند بر روی ظرفیت مالی مؤثر باشد، سواد مالی است. درواقع سواد مالی دربرگیرنده مفاهیمی نظیر آگاهی مالی، مهارت‌های مالی، دانش و علم درخصوص محصولات و مؤسیسات مالی است که البته این مفاهیم در عمل بعضًا با هم همپوشانی دارند (سیورماکریشن و همکاران، ۲۰۱۷).

سواد مالی در سطح جامعه از اهمیت بهسزایی برخوردار است. سال ۲۰۰۸ در تاریخ اقتصادی جهان سال بازگشت بحران اقتصادی و رکود اقتصادی شدید در آمریکا و اروپا، رشد اقتصاد جهانی را تحت الشاعع خود قرار داد (الهی و نامداری، ۱۳۹۴). مهم‌ترین دلیلی که در این سال همزمان با اوج گیری بحران‌های مالی اروپا، افراد بسیاری را با کوهی از ضرر روبرو نمود، پایین بودن سطح سواد مالی مردم بود. در چنین شرایطی دولت آمریکا در حوزه سواد مالی هیأتی را با نام مشاور مالی رئیس‌جمهور تشکیل داد تا دو هدف افزایش سواد مالی و همچنین دسترسی به خدمات مالی را در جامعه آمریکا افزایش دهد (دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، ۱۳۹۴).

در ایران نیز ثمرات این بی‌توجهی در عملکرد غلط مردم در تشدید بحران ارزی سال ۱۳۹۱، ۱۳۹۸ و ۱۳۹۹ و نابهشمانی برخی بازارهای دیگر مشهود بود. متأسفانه در کشور ما علی‌رغم وجود مشکلات متعدد اقتصادی و مالی، این حوزه مورد بی‌توجهی قرار گرفته و هیچ استراتژی خاصی برای ارتقاء سواد اقتصادی و مالی طراحی نشده است. نتیجه چنین ضعفی بر رشد و پیشرفت اقتصادی کشور معلوم است؛ چرا که فرد لاجرم در مقام یک عضو خانواده، نیروی کار، شهروند، مسئول در عرصه اجتماعی، مصرف‌کننده، تولید‌کننده کالا و خدمات، پسانداز‌کننده و سرمایه‌گذار و در بستری از انواع شاکله‌های جمعی و فردی مانند فرهنگ کار، فرهنگ مصرف، فرهنگ اتخاذ تصمیم‌های بهینه، فرهنگ هزینه - فایده، فرهنگ استفاده بهینه و کارا از منابع، فرهنگ بهره‌وری، فرهنگ تعامل با محیط انسانی و فیزیکی اطراف از جمله محیط زیست و ددها بستر فرهنگی دیگر قرار می‌گیرد و برآیند رفتارهای جمعی در چنین فضایی است که موجبات رشد یا انحطاط ملتی را فراهم می‌آورد (پیغامی و مرادی باصیری، ۱۳۹۵).

یکی دیگر از متغیرهایی که می‌تواند بر روی ظرفیت مالی مؤثر باشد، نگرش مالی است. نگرش مستلزم قضاوت فرد در مورد این است که آیا رفتار یا نتیجه مورد نظر خوب است یا نه یا اینکه آیا به نفع فردی است یا بر علیه فردی. محققان نظری و نظریه‌پردازانی نظیر آرمیتاژ و کونر (۲۰۰۱) معتقدند که نگرش افراد براساس جنبه‌های شناختی و ارزیابی اطلاعاتی را براساس خروجی‌های پیش‌بینی‌شده ارائه می‌دهد. بنابراین نگرش افراد می‌تواند باعث ارتقاء یا تنزل ظرفیت مالی شود (میندرا و مویا، ۲۰۱۷).

خودکارآمدی متغیری میانجی در این تحقیق است، خودکارآمدی مالی درواقع نشان‌دهنده اعتقاد فرد نسبت به توانایی خود در موقعیت‌های مختلف مالی است (میندرا و مویا، ۲۰۱۷). خودکارآمدی با تئوری شناختی اجتماعی در ارتباط است و این تئوری نقش تفکر شناختی در هدایت انگیزش افراد و رفتار مالی را توضیح می‌دهد. خودکارآمدی در مطالعات مختلف به عنوان یک متغیر میانجی مطرح است که به عنوان پیش‌بینی‌کننده و عامل تغییر رفتار مورد مطالعه قرار گرفته است (سهگال و همکاران، ۲۰۱۷).

در بسیاری از کشورهای رو به توسعه مانند ایران، نظام مالی در سطح وسیع نیازهای همه مشتریان را برآورده نمی‌کند. نظام‌های بانکی و بازارهای سرمایه‌ای اغلب به سمت کسانی می‌روند که وضع بهتری دارند، اغلب شرکت و بخش خانواده از عدم دسترسی به خدمات مالی، به تعویق افتادن رشد و رفاهشان در رنج هستند (راه نشین، ۱۳۹۱) و این عقب‌ماندگی‌ها از محرومیت در قابلیت‌هایی نظیر سواد، آموزش و مهارت‌های فردی نشأت گرفته است (یوسفی شیخ رباط، موسوی مقدم، ۱۳۹۸).

از طرفی دیگر، در سال‌های اخیر، کشورها و اقتصادهای توسعه‌یافته و نوظهور توجه زیادی به سطح سواد مالی مردم‌شان کرده‌اند. با توجه به اینکه کشور ایران که حرکت در مسیر خصوصی‌سازی اقتصادی (اصل ۴۴ قانون اساسی) را در پیش گرفته است، شدیداً نیازمند بستری‌سازی‌های مناسب برای اجرای موفق خصوصی‌سازی است. یکی از این بستری‌سازی‌ها، افزایش سطح دانش و آگاهی عموم جامعه درخصوص مسائل مالی است (دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، ۱۳۹۴). فقدان سواد مالی، به تصمیمات مالی بیمارگونه کمک می‌کند و این تصمیمات به نوبه خود تأثیر زیادی بر تشدیدشدن بحران‌ها دارد. لذا در حال حاضر سواد مالی به عنوان یکی از عوامل مهم ثبات و توسعه اقتصادی و مالی در سراسر جهان شناخته می‌شود (طنغیانی و مرادی باصیری، ۱۳۹۵). بنابراین ضرورت دارد که در مورد سطح سواد و دانش مالی افراد جامعه مطالعات بیشتری صورت پذیرد. به منظور بررسی تأثیر نگرش مالی و دانش مالی بر ظرفیت مالی افراد با نقش میانجی خودکارآمدی مالی ابتدا به

بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش پرداخته و پس از ارائه روش‌شناسی پژوهش در ادامه با طرح یافته‌های تحقیق به بحث و نتیجه‌گیری در خصوص موضوع پژوهش می‌پردازیم.

۱. مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

۱-۱. نگرش مالی

پول یکی از عناصر مهم زندگی روزانه افراد را تشکیل می‌دهد. درواقع پول بر تصمیمات خرید افراد و همچنین انگیزه‌های آنان تأثیر می‌گذارد. اقتصاددانان معمولاً افراد را به عنوان تصمیم‌گیرنده‌گان عقلایی و منطقی در نظر می‌گیرند. بنابراین افراد همواره در جستجوی راهی برای افزایش ثروت و سودمندی‌های معمولی از پول هستند (فین، ۱۹۹۲). از طرفی افراد به دنبال اهداف دیگری از جمله کسب قدرت و لذت از زندگی هستند که این خواسته‌ها در کنار خواسته‌های معمول (افزایش ثروت و سودمندی‌های معمول آن) پول قرار می‌گیرند، این عوامل در نحوه نگرش افراد به پول و رفتارهای مربوط به پول تأثیر می‌گذارند. اسناد و مدارک موجود درباره نگرش به پول نشان‌دهنده‌ی ساختار چندبعدی این مفهوم است و برای هر کدام از افراد یکی از این ابعاد می‌تواند از درجه اهمیت بالایی برخوردار باشد. مقیاس‌های متفاوتی برای ارزیابی و اندازه‌گیری نگرش افراد به پول وجود دارد که از جمله‌ی این مقیاس‌ها، مقیاس یاموچی و تمپلر^۱ (۱۹۸۲) است که ما در این مطالعه ترکیبی از این مقیاس و مقیاس فونتنات و گرشام^۲ (۱۹۸۹) را استفاده خواهیم کرد که دارای ابعاد زیر است:

- قدرت - اعتبار (یاموچی و تمپلر)
- زمان نگهداری (یاموچی و تمپلر)
- کیفیت (فونتنات و گرشام)

¹ Yamauchi & templer

² Gresham & Fontenot

۱-۱. قدرت-اعتبار

این بعد نشان‌دهنده‌ی این است که اشخاص معتقدند که پول به عنوان نمادی از موفقیت است. افرادی که چنین اعتقادی دارند پول را به عنوان وسیله‌ای برای تحت تأثیر قراردادن دیگران و اثبات قابلیت‌های خود می‌دانند (یاموچی و تمپلر، ۱۹۸۲).

۲-۱. زمان نگهداری پول

این بعد بیانگر این است که اشخاص پول را به عنوان وسیله‌ای برای برنامه‌ریزی و آمادگی برای آینده در نظر می‌گیرند. افرادی که چنین نگرشی نسبت به پول دارند علاقه‌مند به برنامه‌ریزی های مالی و ذخیره‌کردن پول خود برای آینده هستند (یاموچی و تمپلر، ۱۹۸۲).

۱-۳. کیفیت

این نگرش بیانگر این است که پول برای دستیابی به محصولات با کیفیت بالا مورد نیاز است، افرادی که چنین اعتقادی دارند علاقه‌مند به خرید محصولات با کیفیت بالا هستند بدون اینکه به قیمت بالای آن توجهی داشته باشند (فونتنات و گرشام، ۱۹۸۹).

۲-۱. دانش مالی

در جوامع توسعه‌یافته در مقایسه با جوامع دیگر، درصد بیشتری از مردم با واژه‌هایی نظیر پول، اوراق بهادر، صکوک و مواردی از این دست، آشنایی دارند. در کشورهای کمدرآمد، توسعه‌یافته‌گی مالی خیلی محدودتر اتفاق می‌افتد و محصولات تخصصی و پیشرفته وجود ندارد و اگر هم وجود دارد درصد بسیار کمی از مردم توانایی و دانش کافی برای استفاده از آنها را دارند (دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، ۱۳۹۴). درواقع می‌توان بیان نمود که بهدلیل پیچیدگی‌های موجود در صنعت مالی این الزام وجود دارد که مشتریان برای تصمیم‌گیری و انتخاب فعلی‌تر باشند (لوساردی و میتچل، ۲۰۱۱). سواد مالی برای افراد می‌تواند بسیار سودمند باشد چرا که می‌توانند با دانش و مهارتی که در این حوزه دارند، محصولات مالی از مؤسسات مختلف را ارزیابی و تصمیم‌گیری کنند که آن با توجه به وضعیتش، مناسب هست یا خیر (میندرا و مویا، ۲۰۱۷). بنابراین سواد مالی می‌تواند افراد را در دستیابی و ارتقاء ظرفیت مالی کمک نماید.

در دهه گذشته کشورهای بسیاری جهت بهبود رفاه مالی شهروندان، استراتژی‌های دانش مالی را اجرا می‌کنند. اکثر این استراتژی‌ها از طریق طرح‌های آموزش مالی به دنبال ارتقاء دانش مالی افراد هستند (هیرا، ۲۰۱۰).

۱-۳. ظرفیت مالی

ظرفیت مالی در دو مقوله مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱) **توانایی برای پرداخت:** توانایی برای پرداخت در مقوله ظرفیت مالی عبارت است از توانایی اشخاص و بنگاه‌ها در منطقه‌ای خاص برای پرداخت مالیات. تحت این مفهوم اصطلاح بار مالیاتی قابل ذکر است.

۲) **توانایی برای جمع‌آوری:** اسنا، مارتینز و سکوئز و بوکس (۱۹۹۷) ظرفیت مالی را در حوزه‌ی توانایی برای جمع‌آوری به صورت ذیل تعریف کرده‌اند که عبارت است از: توانایی دولت در منطقه و یا شهر (شهرداری‌ها) در جهت افزایش درآمدها. این درآمدها به‌منظور فراهم نمودن وجود مورد نیاز برای سبد کالا و خدمات به کار گرفته می‌شود. تحت این مفهوم اصطلاح تلاش مالیاتی مورد بحث واقع می‌شود (عباسیان و فشی، ۱۳۹۴).

ظرفیت مالی در واقع توسعه هدفمند برای دسترسی و استفاده از محصولات و خدمات مالی تعریف شده است که شامل پسانداز، اعتبار، بیمه، پرداخت و انتقال وجه و... است (میندرا و مویا، ۲۰۱۷).

مسارا و میالو (۲۰۱۴) معتقدند که مفهوم ظرفیت مالی از طریق سه بعدش پیشرفت می‌کند: دسترسی، استفاده و کیفیت خدمات مالی

براین اساس، هاننیگ و جانسن (۲۰۱۰)، سراو و همکاران (۲۰۱۲) معتقدند که اندازه‌گیری ظرفیت مالی باید بتواند سطوح ظرفیت مالی را نظارت کند؛ در مرحله دوم، درک عمیق‌تر در مورد عوامل مرتبط با ظرفیت مالی را که امکان آزمون فرضیه‌های بین ظرفیت مالی و متغیرهای دیگر را فراهم می‌کند، داشته باشد. این مطالعات استدلال می‌کند که ظرفیت مالی اغلب از طریق سه بعد سنجدیده می‌شود.

اول، ابعاد دسترسی که فیزیکی و گستردگی خدمات مالی و توانایی افراد برای استفاده از محصولات و خدمات موجود در یک نقطه خدمات را اندازه‌گیری می‌کند. آنها بیشتر اظهار می‌کنند که کمبود نقاط خدمات مالی در مناطق روستایی نسبت به مکان‌های شهری غالب است؛

دوم، ابعاد کاربردی است که توانایی یک فرد را برای به‌دست‌آوردن هدف و کاربرد دائمی از یک محصول یا خدمات مالی خاص را اندازه‌گیری می‌کند؛

سوم، ابعاد کیفی است که میزان اهمیت محصولات یا خدمات مالی در نیازهای روزانه مصرف‌کننده مالی (مشتریان مالی) را اندازه‌گیری می‌کند (میندرا و مویا، ۲۰۱۷).

۱-۴. خودکارآمدی مالی

خودکارآمدی یکی از مفاهیم پرکاربرد در تحقیقات علوم انسانی است که نخستین بار بهوسیله باندورا معرفی شده است. مفهوم خودکارآمدی یکی از ابعاد خویشتن است که توانایی ادراک شده افراد یا قضاوت افراد درباره توانایی‌هایشان در انجام یک وظیفه یا انطباق با یک موقعیت خاص است. به عبارتی دیگر باورهای خودکارآمدی میزان اطمینانی است که هر فرد به توانایی خود در زمینه اجرای یک رشتہ امور یا انجام یک تکلیف خاص ابراز می‌نماید. در طول دو دهه‌ی گذشته خودکارآمدی به عنوان یک رفتار انگیزشی مهم در پژوهش رفتار انسان نمایان شده است و این‌گونه دریافت شده که در درجات عالی خودکارآمدی به سطوح افزایش یافته عملکرد در شماری از تکالیف منجر می‌شود. لذا این متغیر مورد توجه بسیاری از صاحب‌نظران مدیریتی و روانشناسی است (مهاجران و همکاران، ۱۳۹۶).

خودکارآمدی مالی در واقع نشان‌دهنده اعتماد فرد نسبت به توانایی خود در موقعیت‌های مختلف مالی است (میندرا و موبای، ۲۰۱۷).

شواهد تجربی نشان می‌دهد که یکی از عواملی که بر رفتار مالی تأثیر می‌گذارد، خودکارآمدی است که به عنوان سطح اطمینان در توانایی یک فرد برای مقابله با یک وضعیت مالی بدون اینکه غرق شود، توصیف می‌شود (فوربس و کار، ۲۰۱۰).

خودکارآمدی مالی توسط نظریه شناختی اجتماعی بیان شده که نقش تفکر شناختی در هدایت انگیزه و رفتار مالی افراد را بررسی می‌کند (ساندلر، ۲۰۰۰). سازه خودکارآمدی مالی با تئوری شناختی اجتماعی مطابقت دارد که ادعا می‌کند که خودکارآمدی دارای قدرت پیش‌بینی کننده بیشتر است، زمانی که آن را به حوزه خاص اختصاص می‌دهد و بر کارهای فردی یا انتخاب‌های فردی تأثیر می‌گذارد و همچنین به طور غیرمستقیم برای تحقق نتایج مثبت که افراد معمولاً پیش‌بینی می‌کنند. (بندورا، ۲۰۰۵). علاوه بر این، رویکرد "یکی از اقدامات متناسب با آن همه" معمولاً ارزش توضیحی و پیش‌بینی محدودی را دارد، زیرا بیشتر موارد در یک آزمون کلی ممکن است به کارکرد دامنه کمی یا هیچ ارتباطی نداشته باشد (بندورا، ۲۰۰۵).

بنابراین، خودکارآمدی که در چارچوب حوزه مالی قرار دارد، به عنوان ساختار خودکارآمدی مالی پیشنهاد می‌شود که در نتیجه برای اثبات تأثیر آن در دانش مالی بررسی می‌شود. در راستای این، خودکارآمدی در بعضی از مطالعات به عنوان متغیر واسطه شناخته شده است و به عنوان یک پیش‌بینی کننده سازگارتر از رفتار و تغییر رفتار شناخته شده است (بیلی و آستین، ۲۰۰۶).

لازم است توجه داشته باشید که مطالعات اندکی نقش واسطه‌ای از خودکارآمدی را در زمینه امور مالی، به ویژه دانش مالی، مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های تجربی در طول سال‌ها،

استدلال‌های باندورا را پشتیبانی می‌کنند که اعتقادات خودمنظر، درواقع، ارتباط بین متغیرهای مختلف و دستیابی به عملکرد در حوزه‌های خاص را می‌دهند. برای مثال حجازی و همکاران (۱۳۸۶) دریافتند که خودکارآمدی در حوزه‌های مجزا غیرمستقیم نقش مهمی در روند تعامل شناختی ایفا می‌کند تا بیشتر درک شود.

بنابراین، خودکارآمدی یک خصیصه پویایی است که افراد ممکن است در زمینه‌های مختلف داشته باشند و بنابراین می‌توانند با رفتار خاص فردی، رخدادهای بیولوژیکی و محیطی که در آن تعامل دارند، تغییر کند (ساجکوتیو و لوتنس^۱، ۱۹۹۸). در حال حاضر، بحث مفصلی درباره خودکارآمدی مالی تقریباً وجود ندارد، باتوجه به این واقعیت است که در زمینه‌های دیگر، خودکارآبی پیدا شده است.

۱-۵. پیشینه پژوهش

مرادی (۱۳۹۶) تحقیقی تحت عنوان «عوامل مؤثر بر روان‌شناسی مالی و رفتار مالی» انجام داده است. در این مقاله ابتدا تئوری‌های روانشناسی حاکم بر حسابداری رفتاری توضیح داده شده، سپس عوامل رفتاری تأثیرگذار بر تصمیمات سرمایه‌گذاران و خطاهای ادارکی افراد توضیح داده می‌شود. در این مقاله تئوری‌های روانشناسی حاکم بر حسابداری رفتاری توضیح داده شد و سپس عوامل رفتاری تأثیرگذار بر تصمیمات سرمایه‌گذاران شرح داده شد. قالمقو و همکاران (۱۳۹۵)، تحقیقی تحت عنوان «تأثیر سعادت مالی بر تورش‌های رفتاری سرمایه‌گذاران بورس اوراق بهادر تهران» انجام داده‌اند که به بررسی رابطه بین میزان سعادت مالی سرمایه‌گذاران بورس اوراق بهادر تهران و تورش‌های رفتاری آنها می‌پردازد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از آن است که بین میزان سعادت مالی سرمایه‌گذاران و تورش‌های رفتاری آنها رابطه معناداری در جهت مثبت وجود دارد. ضیایی‌پور و میلادیان (۱۳۹۵) تحقیقی تحت عنوان «تأثیر سعادت مالی بر رفتار مالی سرمایه‌گذاران در بورس اوراق بهادر تهران» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که سعادت مالی بر سوگیری‌های رفتاری فراغتمادی در پیش‌بینی، دگرگون‌گریزی و زیان‌گریزی تأثیر مثبت و مستقیم و بر سوگیری‌های نماگری قصور اندازه نمونه، حساب‌انگاری و کوتاه‌نگری تأثیر منفی و معکوس دارد و در بقیه موارد رابطه معناداری مشاهده نشده است. فرجزاده دهکردی و همکاران (۱۳۹۵) تحقیقی تحت عنوان «تأثیر کیفیت گزارشگری مالی بر رابطه بین ظرفیت تأمین مالی» هدف این پژوهش، تأثیر کیفیت گزارشگری مالی بر رابطه بین ظرفیت تأمین مالی است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل رگرسیون مبتنی بر داده‌های ترکیبی استفاده شده است.

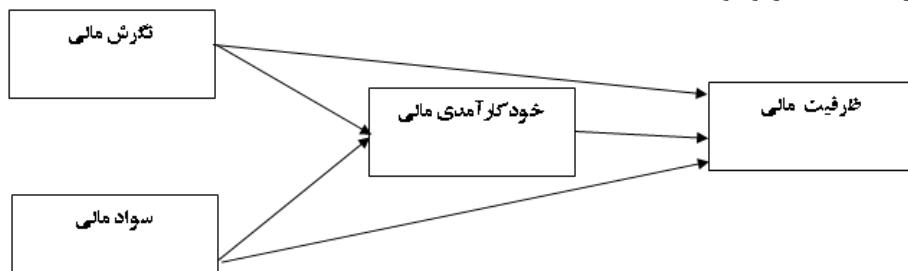
^۱ Stajkovic and Luthans

نتایج تحقیق نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین کیفیت گزارشگری و تأمین مالی وجود دارد به طوری که شرکت‌هایی که از کیفیت بالای گزارشگری مالی برخوردار هستند تأمین مالی آنها کمتر تحت تأثیر تغییرات در قیمت ملک و املاک قرار می‌گیرد. همچنین افزایش کیفیت گزارشگری مالی موجب کاهش حساسیت انجام تأمین مالی بر ظرفیت تأمین مالی شرکت است. مودنی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان «بررسی سطح سواد مالی و ابعاد آن (دانش مالی، نگرش مالی و رفتار مالی)» انجام داده‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که تمامی متغیرهای جمعیت شناختی در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های شهر اصفهان (سن، تأهل، وضعیت شغلی، حوزه شغلی، تعداد افراد تحت تکفل، رشته تحصیلی) به جز جنسیت و دانشگاه محل تحصیل بر سطح سواد مالی جامعه مورد آزمون مؤثر است و سطح سواد مالی و ابعاد آن بین دانشجویان دانشگاه‌های دولتی، غیرانتفاعی، پیام نور و آزاد تفاوت ندارد. میندرا و موبای (۲۰۱۷) تحقیقی تحت عنوان «خودکارآمدی مالی: یک عامل تعیین‌کننده ظرفیت مالی» انجام داده‌اند. هدف از پژوهش بررسی تأثیر خودکارآمدی مالی بر ظرفیت مالی افراد در اوگاندا بود. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۱) خودکارآمدی مالی بر روی ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد؛ ۲) ابعاد ظرفیت مالی (دسترسی، استفاده و کیفیت) با یکدیگر ارتباط معناداری دارند. لین و همکاران (۲۰۱۷) تحقیقی تحت عنوان «تأثیر سواد مالی، مشاوران مالی و منابع اطلاعاتی بر تقاضا برای بیمه عمر» انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که ۱) برای افراد با سواد مالی بالا احتمال خرید بیمه عمر بیشتر است و مشاوره با مشاوران مالی و گفتگو با اعضای خانواده و دوستان هردو به‌طور مثبت با تقاضا برای بیمه عمر همراه است؛ ۲) مشخصات زمینه‌ای، مانند سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت کار و درآمد شخصی عوامل اصلی مؤثر بر تقاضا برای بیمه عمر هستند. بونگومین و همکاران (۲۰۱۶) تحقیقی تحت عنوان «سرمایه اجتماعی: میانجی در بین سواد مالی و ظرفیت مالی در روستای اوگاندا» انجام داده‌اند. هدف این پژوهش، بررسی نقش میانجی‌گری سرمایه اجتماعی در ارتباط بین سواد مالی و ظرفیت مالی در روستای اوگاندا است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ۱) نقش میانجی سرمایه اجتماعی در ارتباط بین سواد مالی و ظرفیت مالی موردن تأیید است؛ ۲) سواد مالی بر روی ظرفیت مالی تأثیر مستقیم و معناداری ندارد بلکه از طریق میانجی‌گری کامل سرمایه اجتماعی، سواد مالی بر روی ظرفیت مالی تأثیر معناداری دارد؛ ۳) همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که با عدم وجود سرمایه اجتماعی، سواد مالی ممکن است نتواند سطح ظرفیت مالی خانواده‌های فقیر روستایی در اوگاندا را افزایش دهد. اسچرسبرگ (۲۰۱۳) تحقیقی تحت عنوان «سواد مالی و رفتار مالی در میان جوانان: شواهد و پیامدها» انجام داده‌اند. این مقاله از داده‌های مطالعات ملی مالی سال ۲۰۰۹ برای بررسی سواد مالی و رفتار مالی در نمونه‌ای از حدود ۴۵۰۰ جوان بین ۲۵ تا ۳۴ سال استفاده

می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که پاسخ‌دهندگان که سواد مالی بالاتری دارند یا اعتماد بیشتری به ریاضیات و دانش مالی خود دارند، نتایج مالی بالاتری دارند؛ آنها احتمالاً کمتر از روش‌های وام استفاده می‌کنند و احتمال بیشتری برای برنامه‌ریزی برای بازنیستگی دارند و یا صرف‌جویی در وقت خود را انجام می‌دهند.

۲. چارچوب نظری مدل مفهومی

چارچوبی که در این تحقیق مدنظر قرار گرفته است مبتنی بر تأثیرگذاری دانش مالی و نگرش مالی بر ظرفیت مالی است با درنظر گرفتن نقش میانجی خودکارآمدی مالی. چارچوب این تحقیق برگرفته از مطالعه میندرا و مویا (۲۰۱۷) است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

منبع: (میندرا و مویا (۲۰۱۷))

۳. فرضیه‌های پژوهش

باتوجه به مباحث و ادبیات ذکر شده، همان‌طور که بیان شد، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر نگرش مالی و دانش مالی بر ظرفیت مالی افراد با در نظر گرفتن نقش خودکارآمدی مالی مشتریان بانک ملت هست. برهمین اساس، فرضیه‌های این پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:

فرضیه اول: نگرش مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

فرضیه دوم: نگرش مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

فرضیه سوم: سواد مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

فرضیه چهارم: سواد مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

فرضیه پنجم: خودکارآمدی مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف در زمرة پژوهش‌های کاربردی قرار گرفته و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-بیمایشی است. جامعه مورد بررسی در این تحقیق شامل مشتریان شعب سپرپستی بانک ملت مناطق شمال و جنوب و شرق و غرب و مرکز تهران است. روش نمونه‌گیری که در این تحقیق استفاده شد نمونه‌گیری تصادفی است. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری بهمنظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نمونه‌گیری از جامعه نامحدود) استفاده شد. با توجه به سطح اطمینان ۹۵ درصد و با پذیرش خطای ۵ درصد، تعداد حجم مورد نیاز برابر ۳۸۴ نفر است. بهمنظور جمع‌آوری داده‌های موردنیاز از پرسش‌نامه‌های ظرفیت مالی براساس گزارش توسعه مالی بانک جهانی (۲۰۱۴)، نگرش مالی آرمیتاژ و کانر (۲۰۰۱)، خودکارآمدی مالی آماتوچی و کراولی (۲۰۱۱)، رولی (۲۰۱۲) و سواد مالی هاستون (۲۰۱۰)؛ آتكینسون و مسی (۲۰۱۲) استفاده شده است. روایی ابزار از طریق محتوا مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن بهوسیله آلفای کرونباخ محاسبه و در جدول (۱) نشان داده شده است. براساس مقادیر بهدست‌آمده، تمامی نتایج از ۰/۷ بالاتر بوده که مناسب بودن پایایی ابزار را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ضرائب آلفای کرونباخ مؤلفه‌های پژوهش

ردیف	متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
۱	ظرفیت مالی	۰/۷۳۴
۲	نگرش مالی	۰/۷۴۷
۳	خودکارآمدی مالی	۰/۷۵۳
۴	سواد مالی	۰/۸۶۷

منبع: یافته‌های تحقیق

داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری نرم‌افزار Smart-PLS و نرم‌افزار SPSS₁₉ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

۵. بررسی مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

۵-۱. آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

ابتدا جهت بررسی ادعای مطرح شده درباره توزیع داده‌های متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (K.S) استفاده می‌کنیم.

جدول ۲. آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

سواد مالی	خودکارآمدی مالی	نگرش مالی	ظرفیت مالی	
۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	تعداد
0.105	0.072	0.087	0.067	K.S آماره
.000c	.000c	.000c	.000c	sig
غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال	غیر نرمال	نتیجه

منبع: یافته‌های تحقیق

بازتوجه به جدول (۲) فرض صفر (نرمال بودن داده‌ها) رد می‌گردد. پس متغیرها دارای توزیع غیرنرمال هستند.

۵-۲. تحلیل عاملی تأییدی

نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد تمام مدل‌های سنجش و اندازه‌گیری همه اعداد و پارامترهای مدل مناسب و معنادارند. بازتوجه به اینکه همه بارهای عاملی در تمام ابعاد بیشتر از ۰.۴ است و میانگین واریانس‌های استخراجی هم بیشتر از ۰/۵ به دست آمده است، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میان سازه‌ها روابطی همگرا وجود دارد.

۵-۳. همبستگی متغیرهای تحقیق (اسپیرمن)

وجود رابطه همبستگی بین دو متغیری که قصد بررسی نحوه تأثیرگذاری آنها را داریم شرط لازم است. جدول (۳) ضرایب همبستگی اسپیرمن را درخصوص رابطه همبستگی بین دو متغیری متغیرهای تحقیق نشان می‌دهد.

جدول ۳. ضرایب همبستگی اسپیرمن

ظرفیت مالی	سواد مالی	نگرش مالی	خودکارآمدی مالی	
			1.000	خودکارآمدی مالی
		1.000	0.905	نگرش مالی
	1.000	0.821	0.960	سواد مالی
1.000	0.869	0.940	0.930	ظرفیت مالی
1.000	0.869	0.940	0.930	ظرفیت مالی

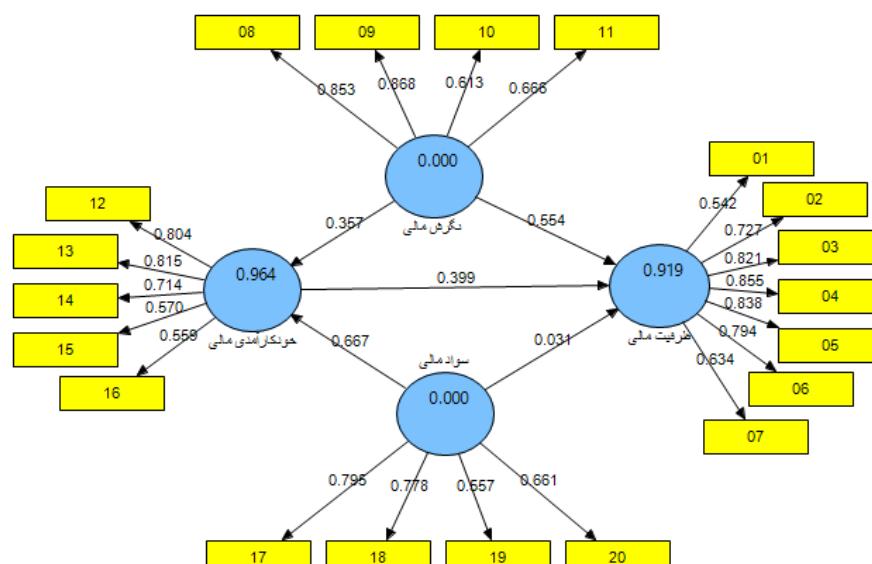
منع: یافته‌های تحقیق

براساس اطلاعات جدول (۳) تمامی ضرایب همبستگی در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار هستند (مقدار سطح معناداری کمتر از ۱ درصد است). ضریب مثبت نشان‌دهنده رابطه‌ی مثبت و مستقیم و ضریب منفی نشان‌دهنده رابطه منفی و معکوس بین دو متغیر است.

۴-۵. مدل‌یابی معادلات ساختاری

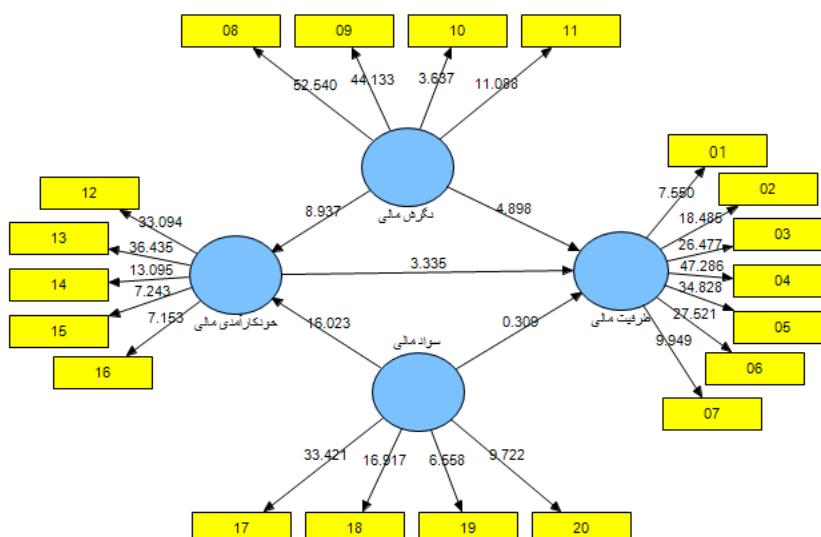
الف) اجرای مدل ساختاری

شکل (۲) نشان‌دهنده اجرای مدل ساختاری تحقیق است. از این مدل بهمنظور آزمون فرضیات تحقیق به کار می‌رود. همان‌طور که نشان داده شده است. بارهای عاملی گزارش شده بالاتر از ۰,۴ است.



شکل ۲. مدل نظری تحقیق (ضرایب استاندارد)

منبع: یافته های تحقیق



شکل ۳. مدل نظری تحقیق (ضرایب معنی داری)

منبع: یافته های تحقیق

شكل (۳) ضرایب معنی‌داری مربوط به بارهای عاملی و ضرایب مسیر را نشان می‌دهد. براساس پایایی شاخص مقادیر بار عاملی باید از ۰,۴۰ بزرگتر و در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار باشد. همان‌طور که اشکال بالا نشان می‌دهد همه بارهای عاملی بالاتر از ۰,۴۰ است و همچنین حداقل در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد معنی‌دار هستند.

ب) برازش مدل‌های اندازه‌گیری

معیارهای برازش مدل اندازه‌گیری مدل ساختاری در جدول (۴) به‌طور خلاصه آورده می‌شود.

جدول ۴. برازش مدل‌های اندازه‌گیری مدل نظری تحقیق

آلفای کرونباخ (Cronbachs Alpha)	پایایی ترکیبی (Composite Reliability)	متوجه واریانس استخراجی (AVE)	
0.734	0.825	0.492	خودکارآمدی مالی
0.747	0.841	0.575	نگرش مالی
0.753	0.794	0.496	سواد مالی
0.867	0.899	0.566	ظرفیت مالی

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول فوق شاخص‌های روایی، پایایی را برای تمامی متغیرهای مکنون تحقیق نیز نشان می‌دهد. در این تحقیق پایایی مدل‌های اندازه‌گیری از سه طریق بارهای عاملی، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سنجیده شده است. بارهای عاملی به دست آمده نشان می‌دهد که همه بارهای عاملی بالاتر از ۰,۴۰ است و در سطح معنی‌داری ۹۵ درصد معنی‌دار هستند. شاخص‌های پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده می‌شوند و لازمه تأیید پایایی بالاتر بودن این شاخص‌ها از مقدار ۰/۶ است. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۶ هستند و نشان از پایایی مناسب ابزار اندازه‌گیری هستند.

پ) برازش مدل ساختاری

پس از برازش مدل‌های اندازه‌گیری نوبت به بررسی مدل ساختاری یا درونی تحقیق می‌رسد. جهت بررسی برازش مدل ساختاری از شاخص ضریب تعیین (R^2 یا R Square) استفاده می‌کنیم. معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات

ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر بروزنزا بر یک متغیر درونزنزا می‌گذارد. نکته ضروری در اینجا این است که مقدار R^2 تنها برای متغیر درونزنزا (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های بروزنزا، مقدار این معیار صفر است. چاین (۱۹۹۸) سه مقدار $0/19$ ، $0/33$ و $0/67$ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 معرفی می‌کند. مقادیر R^2 خودکارآمدی مالی ($0,919$) و ظرفیت مالی ($0,964$) نشان از برازش قوی مدل را دارد.

ج) برازش مدل کلی

برای برازش و اعتبارسنجی مدل کلی از معیار نیکویی برازش (GoF) استفاده می‌کنیم. شاخص نیکویی برازش بین صفر و یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به عدد یک نشانگر کیفیت مناسب مدل است. البته باید توجه داشت که این شاخص‌ها نشانگر توانایی مدل در پیش‌بینی متغیرهای وابسته هستند (امانی و همکاران، ۱۳۹۱). مقادیر بالاتر از $0,33$ به عنوان برازش متوسط معرفی شده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

براساس محاسبات انجامشده؛ شاخص نیکویی برازش برابر با $0,707$ شد، که نشان از وضعیت خوب برازش کلی مدل دارد.

۵-۵. آزمون فرضیه‌ها

در این قسمت، فرضیه‌های این تحقیق با استفاده از نتایج بخش پیشین، مورد آزمون قرار می‌گیرند. در این قسمت می‌خواهیم این فرض را آزمون کنیم که ضرایب مسیر به دست آمده در شکل (۲) از نظر آماری معنی‌دار است یا خیر. آزمون این قسمت به صورت زیر نشان داده می‌شود:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_1: \beta \neq 0$$

به منظور تصمیم‌گیری در این قسمت از ضرایب معنی‌داری گزارش شده در شکل (۳) استفاده می‌کنیم بدین صورت که آماره به دست آمده را با عدد بحرانی مقایسه می‌کنیم. عدد بحرانی در اینجا عدد $1,96$ است. بنابراین هرگاه قدر مطلق آماره آزمون بزرگتر از $1,96$ قرار باشد آنگاه نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار دارد و بنابراین فرضیه صفر مبنی بر اثرگذاری متغیر مستقل رد می‌شود و فرضیه مقابل در سطح معنی داری 5 درصد پذیرفته می‌شود. بالعکس، اگر قدر مطلق ضریب معنی‌داری کوچکتر از $1,96$ باشد، بدین معنی است که آماره آزمون در ناحیه قبول فرض صفر قرار دارد در نتیجه می‌توان در با اطمینان 95 درصد فرض صفر را رد نکرد. با توجه به توضیحات بالا به بررسی فرضیات تحقیق در این بخش می‌پردازیم.

جدول ذیل خلاصه نتایج آزمون فرضیات را نشان می‌دهد.

جدول ۵. نتایج آزمون فرضیات تحقیق

نتیجه	آماره t (معنی‌داری)	ضریب تأثیر	فرضیه
تأثید	۸,۹۳۷	۰,۳۵۷	فرضیه اول: نگرش مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد.
تأثید	۴,۸۹۸	۰,۵۵۴	فرضیه دوم: نگرش مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.
تأثید	۱۶,۰۲۳	۰,۶۶۷	فرضیه سوم: سواد مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد.
رد	۰,۳۰۹	۰,۰۳۱	فرضیه چهارم: سواد مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.
تأثید	۳,۳۳۵	۰,۳۹۹	فرضیه پنجم: خودکارآمدی مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معناداری دارد.

منبع: یافته‌های تحقیق

همانطور که جدول فوق نشان می‌دهد ضریب معنی‌داری (آماره t) گزارش شده برای فرضیه اول برابر ۸,۹۳۷ است. با توجه به اینکه ضریب معنی‌داری بالاتر از ۱,۶۴۵ است، نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه اول تحقیق در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر به دست آمده برابر ۰,۳۵۷ است، که بدین معنی است، اگر نگرش مالی افراد به اندازه ۰,۳۵۷ واحد افزایش می‌یابد.

همچنین برای فرضیه دوم؛ ضریب معنی‌داری (آماره t) گزارش شده برابر ۴,۸۹۸ است. با توجه به اینکه ضریب معنی‌داری بالاتر از ۱,۶۴۵ است، نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه دوم تحقیق در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر به دست آمده برابر ۰,۵۵۴ است، که بدین معنی است، اگر نگرش مالی افراد به اندازه ۰,۵۵۴ واحد افزایش می‌یابد.

درخصوص فرضیه سوم ضریب معنی‌داری (آماره t) گزارش شده برابر ۱۶,۰۲۳ است. با توجه به اینکه ضریب معنی‌داری بالاتر از ۱,۶۴۵ است، نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه سوم تحقیق در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار

می‌گیرد. ضریب مسیر به دست آمده برابر ۰,۶۶۷ است، که بدین معنی است، اگر سواد مالی افراد به اندازه یک واحد افزایش یابد درنتیجه، خودکارآمدی مالی افراد به اندازه ۰,۶۶۷ واحد افزایش می‌یابد.

ضریب معنی‌داری (آماره^a) گزارش شده برای فرضیه چهارم، برابر ۰,۳۰۹ است. با توجه به اینکه ضریب معنی‌داری کمتر از ۱,۶۴۵ است، نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه اطمینان قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه چهارم تحقیق در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار نمی‌گیرد.

درنهایت ضریب معنی‌داری (آماره^a) گزارش شده برای فرضیه پنجم برابر ۳,۳۳۵ است. با توجه به اینکه ضریب معنی‌داری بالاتر از ۱,۶۴۵ است، نتیجه می‌گیریم که آماره آزمون در ناحیه بحرانی قرار گرفته است و در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق در سطح معنی‌داری ۵ درصد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. ضریب مسیر به دست آمده برابر ۰,۳۹۹ است، که بدین معنی است، اگر خودکارآمدی مالی افراد به اندازه یک واحد افزایش یابد درنتیجه، ظرفیت مالی افراد به اندازه ۰,۳۹۹ واحد افزایش می‌یابد.

۶. نتیجه‌گیری

بسیاری از مطالعات پیشین بیانگر همبستگی بین نگرش و قصد استفاده کاربر است. به عنوان مثال در تئوری مبتنی بر استدلال، رفتار فرد متأثر از قصد و تمایلات فرد است. همچنین قصد و تمایلات فرد متأثر از نگرش فرد است. درواقع نگرش کاربر به عنوان احساس کاربر در مورد انجام یک رفتار خاص تعریف می‌شود و عمدهاً این ارزیابی توسط باورهای کاربر صورت می‌گیرد. براساس نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در سطح معنی‌دار ۵ درصد نگرش مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد که این نتیجه با نتایج پژوهش مودنی (۱۳۹۴) و میندرا و موبای (۲۰۱۷) هم‌راستا و هم‌جهت است.

همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که نگرش مالی افراد در سطح معنی‌داری ۵ درصد بر ظرفیت مالی افراد تأثیر معنی‌داری دارد که با نتایج پژوهش مودنی و همکاران (۱۳۹۴)، میندرا و موبای، (۲۰۱۷) و آرمیتاژ و کونر (۲۰۰۱) هم‌راستا و هم‌جهت است. میندرا و موبای (۲۰۱۷) در پژوهش خود با عنوان «خودکارآمدی مالی: یک عامل تعیین‌کننده ظرفیت مالی» با جامعه آماری افراد بزرگسال در مناطق شهری و روستایی اوگاندا، به این نتیجه رسیده‌اند که؛ نگرش مالی افراد بر ظرفیت مالی تأثیر معناداری دارد. تحقیق حاضر با جامعه آمار مشتریان بانک ملت در شهر تهران نیز این موضوع را تصدیق می‌کند.

برخی از دانشمندان سواد مالی را دانش استفاده از آگاهی‌ها و ابزارهای مالی می‌دانند که این آگاهی می‌تواند موجب خودکارآمدی مالی شود، یک فرد در صورتی با سواد مالی تلقی می‌شود که قادر به مدیریت مالیه شخصی خود در زندگی و جامعه در حال تغییر باشد. به عبارت دیگر سواد مالی برای دست‌یابی به خودکارآمدی مالی لازم و ضروری است. تحقیق حاضر با جامعه آماری مشتریان بانک ملت در شهر تهران نیز این موضوع را تصدیق می‌کند که در سطح اطمینان ۵ درصد؛ سواد مالی افراد بر خودکارآمدی مالی افراد تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با آنچه در چهارچوب نظری ارائه شد و با نتایج پژوهش دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، (۱۳۹۴) میندرا و مولیا، (۲۰۱۷) و لوسردی و میتچل (۲۰۱۱) هم‌راستا و هم‌جهت است.

به دلیل پیچیدگی‌های موجود در صنعت مالی این الزام وجود دارد که مشتریان برای تصمیم‌گیری و انتخاب فعلی تر باشند. در این راستا سواد مالی برای افراد می‌تواند بسیار سودمند باشد چرا که می‌توانند با دانش و مهارتی که در این حوزه دارند، محصولات مالی از مؤسسات مختلف را ارزیابی کنند و تصمیم‌گیری کنند که آن محصول با توجه به وضعیتش، مناسب هست یا خیر. بنابراین سواد مالی می‌تواند افراد را در دستیابی و ارتقاء ظرفیت مالی کمک نماید. ولی در این پژوهش به این نتیجه رسیدیم که در جامعه آماری مشتریان بانک ملت در شهر تهران، سواد مالی بر ظرفیت مالی تأثیر چندانی ندارد. این نتیجه با آنچه در چهارچوب نظری ارائه شد و با نتایج پژوهش دیانتی دیلمی و حنیفه زاده، (۱۳۹۴) میندرا و مولیا، (۲۰۱۷) و لوسردی و میتچل (۲۰۱۱) در مغایرت است.

درنهایت خودکارآمدی مالی افراد بر ظرفیت مالی افراد در سطح معنی‌داری ۵ درصد؛ تأثیر معناداری دارد. این نتیجه با آنچه در چهارچوب نظری ارائه شد و با نتایج پژوهش حجازی و همکاران (۲۰۰۹)، میندرا و مولیا، (۲۰۱۷) هم‌راستا و هم‌جهت است. خودکارآمدی متغیری میانجی در این تحقیق است، در مطالعات مختلف نشان داده شده است که اعتقاد به خودکارآمدی می‌تواند نقش میانجی در ارتباط بین متغیرهای مختلف و دستیابی به اهداف را داشته باشد. برای مثال حجازی و همکاران (۲۰۰۹) نشان دادند که خودکارآمدی به صورت غیرمستقیم به عنوان یک نقش تسهیل‌کننده در فرآیند درگیری شناختی برای شناخت عملکرد موفقیت‌آمیز است. بنابراین خودکارآمدی در زمینه‌های مختلف می‌تواند باعث تغییر رفتار و تصمیمات افراد شود.

۷. پیشنهادات

- ایجاد زمینه‌های استفاده از خدمات مالی مفید رسمی (پسانداز، وام، بیمه و)، برای این منظور ایجاد امکان استفاده از خدمات متنوع مالی از قبیل بیمه، لیزینگ، کارگزاری بورس، مشاوره سرمایه‌گذاری، تأمین مالی، مدیریت دارایی، خدمات تجارت الکترونیک و ... را برای مشتریان با هزینه کمتر و سرعت بیشتر باید فراهم کرد.
- انجام تجزیه و تحلیل نسبت‌های مالی واحدهای مختلف و بررسی گزارش‌های مالی و روش‌نمودن وضعیت مالی شرکت از طریق متخصصان مالی و ارائه گزارشات با زبان ساده برای مشتریان بانک‌ها.
- ایجاد حس امنیت برای استفاده از خدمات مالی رسمی برای تراکنش‌های مالی، با اعلام سابقه‌ی موفق بانک و ارائه آمار رضایت مشتریان در وبسایت یا بروشورهای تبلیغاتی.
- ایجاد آگاهی نسبت به مقوله پسانداز، مشخص کردن دقیق روش‌ها و انواع پسانداز و اعلام آنها از طریق رسانه‌های موجود، پیشنهاد می‌گردد از پتانسیل فضای مجازی در این زمینه استفاده گردد (ایجاد پیج بیزنسی در اینستاگرام و کانال در تلگرام)
- آموزش در زمینه‌ی مدیریت دارایی‌ها و درآمدها از طریق ایجاد کارگاه‌های آموزشی برای مشتریان در دوره‌های مشخص.

منابع

۱. الهی، ناصر و نامداری، زهره (۱۳۹۴). نقش فقر اخلاق در شکل‌گیری بحران مالی ۲۰۰۸ آمریکا. فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی. شماره ۱۲، صص ۱۴۸-۱۲.
۲. امانی، جواد؛ خضری آذر، هیمن و محمودی، حجت (۱۳۹۱). معرفی مدل‌بایی معادلات ساختاری بهروش حداقل مجددرات جزئی PLS-PM و کاربرد آن در پژوهش‌های رفتاری، مجله برخط دانش روانشناسی، شماره ۱، صص ۴۱-۵۵.
۳. پیغامی، عادل و مرادی باصیریف، امین (۱۳۹۵). مقدمه‌ای بر سواد مالی، چاپ اول، انتشارات دانشگاه امام صادق(ع)، تهران.
۴. حجازی، الهه؛ فارسی‌نژاد، معصومه و عسگری، علی (۱۳۸۶). سبک‌های هویت و پیشرفت تحصیلی: نقش خودکارآمدی تحصیلی، مجله روانشناسی، سال یازدهم، شماره ۴، صص ۴۱۳-۳۹۴.
۵. داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار، PLS چاپ اول، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
۶. دیانتی دیلمی، زهرا و حنیفه‌زاده، محمد (۱۳۹۴). بررسی سطح سواد مالی خانواده‌های تهرانی و عوامل مرتبط با آن، فصلنامه علمی پژوهشی دانش مالی تحلیل اوراق بهادر، سال هشتم، شماره ۲۶، صص ۱۳۹-۱۱۵.
۷. راهنشین، علی (۱۳۹۱). دسترسی بانکی و مقایسه وضعیت ایران با کشورهای منطقه منا از طریق شاخص ترکیبی، دو فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مالی-اسلامی، سال دوم، شماره ۱، صص ۱۷۶-۱۴۳.
۸. رحیمی کلور، حسین و حمزه‌ای نسرین (۱۳۹۷). بازخوانی مفهوم اقتصاد مقاومتی و معرفی الگویی کامل برای آن. فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی. شماره ۲۵، صص ۳۱-۵۳.
۹. ضیایی‌پور، امیر و میلادیان، حسین (۱۳۹۵). تأثیر سواد مالی بر رفتار مالی سرمایه‌گذاران در بورس اوراق بهادر تهران، دومین همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری.
۱۰. طغیانی، مهدی و مرادی باصیری، امین (۱۳۹۵). تحلیل انتقادی الگوی متعارف آموزش عمومی سواد مالی از منظر اقتصاد اسلامی، دو فصلنامه مطالعات اقتصاد اسلامی، سال هشتم، شماره ۲، صص ۲۶۰-۲۲۷.

۱۱. عباسیان، عزت‌الله و فشی، فرزانه (۱۳۹۴). ظرفیت مالی، جایگزینی برای درآمدهای نفتی در اقتصاد ایران، *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات اقتصادی کاربردی ایران*، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۱۹۹-۱۸۳.
۱۲. فرج‌زاده دهکردی، حسن؛ جعفری، فهیمه؛ رضازاده، محسن (۱۳۹۵). تأثیر کیفیت گزارش‌گری مالی بر رابطه بین ظرفیت تأمین مالی، پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین.
۱۳. قالمق، کریم؛ یعقوب‌نژاد، احمد و فلاح شمس، میرفیض (۱۳۹۵). تأثیر سود مالی بر تورش‌های رفتاری سرمایه‌گذاران بورس اوراق بهادار تهران، *فصلنامه چشم‌انداز مدیریت مالی*، سال ششم، شماره ۱۶، صص ۷۵-۹۴.
۱۴. مرادی، مجید (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر روانشناسی مالی و رفتار مالی، *فصلنامه مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری*، دوره سوم، شماره ۱، صص ۳۳-۱۱.
۱۵. موذنی، الهام؛ دائی کریم‌زاده، سعید و ابراهیم‌زاده، رضا (۱۳۹۴). بررسی سطح سود مالی (مطالعه موردی: دانشجویان کارشناسی ارشد رشته‌های مالی دانشگاه‌های شهر اصفهان)، *کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱*.
۱۶. مهاجران، بهناز؛ عباس‌زاده، زهرا و بابایی، حمیده (۱۳۹۶). تاریخچه خودکارآمدی، سومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی جامعه شناسی علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی، شیراز، مؤسسه عالی علوم و فناوری خوارزمی.
۱۷. یوسفی شیخ رباط، محمدرضا و موسوی مقدم، سیده طیبه (۱۳۹۸). عوامل تأثیرگذار بر انتقال بین‌نسلی فقر مطالعه موردی شهرستان آبدانان، با تأکید بر رویکرد اسلام، *فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی*. شماره ۲۸، صص ۹۹-۱۲۳.

19. Amatucci, F. M. & Crawley, D. C. (2011). Financial self-efficacy among women entrepreneurs. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 3, pp 23-37.
20. Armitage, C. J. & Conner, M. (2001). Efficacy of the theory of planned behaviour: A meta-analytic review. *British journal of social psychology*, 40. pp 471-499.
21. Atkinson, A. & Messy, F. (2012). Measuring Financial Literacy: Result of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) pilot Study. *OECD working paper on Finance, Insurance and Private Pension*, OECD Publishing, No.15.
22. Bandura A. (2005). The evolution of social cognitive theory. In K. G Smith & M.A. Hitt (Eds.) *Great Minds in Management*. Oxford University Press; pp 9-35 .
23. Bongomin, George Okello Candiya. Joseph Mpeera Ntayi John C. Munene Isaac Nkote Nabeta , (2016). "Social capital: mediator of financial literacy and financial inclusion in rural Uganda", *Review of International Business and Strategy*, Vol. 26 Iss 2. pp 291 – 312.
24. Chin W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Advances in Hospitality and Leisure*. 8(2): 295-336.
25. Demirguc-kunt, A. & Klapper, L. (2012). Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database. *World Bank Policy Research Working Paper*.
26. Finn, D.R. (1992). Aview from economics. *American Behaviaral Scientist*, 35,pp 658-668.
27. James Forbes, S. Murat Kara, (2010), Confidence mediates how investment knowledge influences investing self-efficacy, *Journal of Economic Psychology*, 31, (3),pp 435-443.
28. Gresham, A. and Fontenot, G. (1989). The differing attitudes of the sexes toward money: an application of the money attitudes scale, in Gordon, P.J. and Kellerman, B.J. (Eds), *Advances in Marketing*, Southwestern Marketin Association, Charleston, SC,pp 380-384.
29. Hannig, A. & Jansen, S. (2010). Financial inclusion and financial stability: current policy issues.
30. Huston, Sandra. 2010. Measuring Financial Literacy. *Journal of Concumer Affairs*, 44 (Summer), pp 296-316.
31. Hejazi M, Fettke J, Paris O, Steup M (2009) The two plastidial starch-related dikinases sequentially phosphorylate glucosyl residues at the surface of both

- the a- and b-type allomorphs of crystallized maltodextrins but the mode of action differs. *Plant Physiol.* 150(2):pp 962–976.
32. Hira, T. K. (2010). The NEFE Quarter Century Project: Implications for Researchers, Educators, and Policy Makers from a Quarter Century of Financial Education, *The Quarter Century Project: 25 Years of Research in Financial Education*, Denver: National Endowment for Financial Education.
33. Lin, Chaonan. Yu-Jen Hsiao, Cheng-Yung Yeh (2017). Financial literacy, financial advisors, and information sources on demand for life insurance. *Pacific-Basin Finance Journal*.
34. Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy and planning: Implications for retirement wellbeing. *National Bureau of Economic Research*.
35. Massara, M. A. & Mialou, A. (2014). Assessing Countries' Financial Inclusion Standing-A New Composite Index, *International Monetary Fund*.
36. Mindra, Rachel. Moya, Musa (2017). "Financial self-efficacy: a mediator in advancing financial inclusion", *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, Vol. 36. Issue. 2.
37. Mindra, Rachel. Musa Moya, Linda Tia Zuze, Odongo Kodongo, (2017). "Financial self-efficacy: a determinant of financial inclusion", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35. Issue: 3.
38. OECD. (2014). *PISA 2012 Assessment and Analytical Framework: Mathematics, Reading, Science, Problem Solving and Financial Literacy*. OECD Publishing.
39. Rowley, M. E., Lown, J. M. & Piercy, K. W. (2012). Motivating Women to Adopt Positive Financial Behaviors. *Journal of Financial Counseling & Planning*, 23, pp 47-62.
40. Sandler, M.E. Career Decision-Making Self-Efficacy, Perceived Stress, and an Integrated Model of Student Persistence: A Structural Model of Finances, Attitudes, Behavior, and Career Development. *Research in Higher Education* 41, pp 537–580
41. Scheresberg Carlo. (2013). Carlo de Bassa Financial Literacy and Financial Behavior among Young Adults: Evidence and Implications. *Advancing Education in Quantitative Literacy*, Volume: 6. Issue: 2. pp1-22.
42. Sehgal, Prachee. Ranjeet Nambudiri, Sushanta Kumar Mishra (2017). Teacher effectiveness through self-efficacy, collaboration and principal

-
- leadership. International Journal of Educational Management, Volume: 31. Issue: 4.
43. Serrao, M., Sequeira, A. & Hans, B. (2012). Designing a Methodology to Investigate Accessibility and Impact of Financial Inclusion.
44. Sivaramakrishnan, Sreeram. Srivastava, Mala. Rastogi, Anupam (2017). Attitudinal factors, financial literacy, and stock market participation International Journal of Bank Marketing, Volume: 35. Issue: 5.
45. Stajkovic Alex, Luthans Fred (1998). Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta-Analysis. Psychological Bulletin. Volume: 124 Issue: 2; pp 240-261.
46. Yadav, Priyanka. Sharma, Anil Kumar (2016). Financial inclusion in India: an application of TOPSIS. Humanomics, Volume: 32 Issue: 3.
47. Yamauchi, K.T. and Templer, D.I. (1982). The development of a money attitude scale, Journal of Personality Assessment, 46(5), pp 22- 21.