

إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية

دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأما البواقي CPA ,BNA , BEA

**Management of the risks of E-banking and its impact on banking service
Case study of a sample of staff of some banking agencies in Oum El Bouaghi
(CPA, BEA, BNA)**

ط.د.سارة بن غيدة ،جامعة أم البواقي،الجزائر.

sara.benghida28@gmail.com

د. سعيدة حركات،جامعة أم البواقي،الجزائر

har.saida@yahoo.com

تاريخ التسليم:(2017/02/02)، تاريخ التقييم:(2017/03/13)،تاريخ

القبول:(2018/04/20)

Abstract :

This study deals with the problem of the impact of the electronic banking risk management mechanisms on the banking service in order to identify the nature of the effect between the two previous variables, and through the use of the questionnaire method as a necessary tool for the study a questionnaire was designed and distributed to a sample of employees of some banking agencies in Oum El Bouaghi estimated at 45 employees.

After processing the data obtained and by using the SPSS software and by analyzing the direction of respondents' responses to the dimensions and axes of the questionnaire. And after analyzing the degree of impact of various dimensions of e-banking risk management on banking service, it was concluded that the banking agencies under study attach great importance to the mechanisms of e-banking risk management in order to improve their banking services, which is justified by the positive impact between the study variables.

Key words:e-banking, e-banking risk management, e-banking service.

ملخص :

تتناول هذه الدراسة إشكالية أثر آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية، وذلك من أجل التعرف على طبيعة التأثير بين المتغيرين السابقين، ومن خلال استعمال أسلوب الاستبيان كأداة ضرورية للدراسة تم تصميم استبانته تم توزيعها على عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأما البواقي قدر جمها ب:45 موظف. بعد معالجة البيانات المتحصل عليها وباستخدام برمجية spss ومن خلال تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة نحو أبعاد ومحاور الاستبيان. وبعد تحليل درجة تأثير مختلف أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي أهمية بالغة لآليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بغية تحسين خدماتها البنكية وهو ما نبرره من خلال الأثر الايجابي بين متغيرات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، إدارة

مخاطر الصيرفة الإلكترونية، الخدمة البنكية الإلكترونية.

مقدمة:

إن التطور التكنولوجي من أهم العوامل التي ساعدت وبشكل كبير في حدوث تغيير جذري في أنماط النشاط المصرفي في عصر العولمة، حيث أولت البنوك اهتماما كبيرا باستخدام أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا تطويرها بكفاءة عالية بهدف تطوير أساليب تقديم الخدمة البنكية، وذلك للدور الذي تؤديه في تحقيق رضا الزبائن على اختلاف طبيعتهم، وهو ما أدى إلى ظهور الصيرفة الإلكترونية، التي وفرت العديد من المزايا بالنسبة للعملاء، لكن رغم هذه المزايا العديدة التي وفرتها الخدمات البنكية الإلكترونية، إلا أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر، ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

وحتى تؤدي المصارف دورها بكفاءة وفعالية لم يكن أمامها سوى العمل الجاد لتحدي هذه المخاطر، وهو ما يستوجب عليها مسؤوليات كبيرة لذلك من خلال تبني إدارة مخاطر شاملة لتحديد هوية هذه المخاطر، والحد منها من خلال وضع السياسات العملية المناسبة لمواجهتها. من أجل تقديم خدمة بنكية تتميز بجودة عالية وفي الوقت المناسب، وهذا لن يتأتى إلا بإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

إشكالية الدراسة:

من خلال هذا التقديم وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاءت دراستنا هذه بغية الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة (BNA, BEA, CPA) بأم البواقي؟

ولتسهيل حل هذه الإشكالية تم تقسيم هذا التساؤل الرئيسي إلى عدة تساؤلات فرعية:

- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الاستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر السمعة والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي؟
- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر القانونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي؟

- هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر المالية والخدمة البنكية الإلكترونية محل الدراسة بأمر البواقي؟
- فرضيات الدراسة: يمكننا أن نقدم بعض الإجابات المؤقتة لتساؤلات الدراسة، ومن شأن الدراسة إثباتها أو نفيها، وهي كما يلي:
- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي؛
- الفرضيات الفرعية:
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الاستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر السمعة والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر القانونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر المالية والخدمة البنكية الإلكترونية محل الدراسة بأمر البواقي.
- أهمية الدراسة:
- معرفة نوع العلاقة والأثر بين إدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spss)؛
- محاولة إفادة المسؤولين على مستوى البنوك في الجزائر فيما يتعلق بالسياسة الكفيلة لجعلها تساهم في مختلف التحولات التي تحيط بها من خلال الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية والسعي للتغلب على مخاطرها؛
- الدراسات السابقة: ومن بين الدراسات السابقة نجد:
- دراسة (ليدا بركات، 2010)، التي تناولت إدارة المخاطر التشغيلية في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:
- المخاطر التشغيلية تنتج من القصور في سلامة النظام، ومن سوء استخدام الزبون والتصميم غير المناسب للخدمات البنكية الإلكترونية؛

• المخاطر الاستراتيجية تعد من أهم المخاطر التي تواجهها الصيرفة الإلكترونية لأنها مرتبطة بالسياسات والقرارات التي تتخذها إدارة البنك.

1- الصيرفة الإلكترونية: أدى تبني تكنولوجيا المعلومات في البنوك إلى التأثير على الخدمات البنكية وتطويرها تماشياً مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال البنكي، ذلك ما أدى إلى ظهور مصطلح الصيرفة الإلكترونية.

1-1- تعريف الصيرفة الإلكترونية: يتحدد مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها "كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الإنترنت، والهاتف الرقمي وغيرها. ويرى البعض أن مفهوم الصيرفة الإلكترونية هو إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي المصرفي، مع ما يتطلب ذلك عن عصرنة كل من أنظمة الدفع والسحب، الائتمان، التحويلات المالية. (بلعاش، وبن اسماعين، 2014، ص 71)

كذلك يمكن تعريفها على أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان. (عبد الغني ريوح ونور الدين غردة، ص 04)

وهناك من يرى بأنها: "إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذ أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان" (الحداد وآخرون، 2012، ص 55)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الصيرفة الإلكترونية هي تلك العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الكتروني، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة سواء تتعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك.

1-2- خصائص الصيرفة الإلكترونية: تتميز الصيرفة الإلكترونية بالخصائص التالية: (عبد العزيز شافي، 2007، ص 155)

• المساهمة في زيادة حدة التنافس في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات؛

- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات والبرامج المعلوماتية؛
- تتميز عملياتها بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات البنكية الإلكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المصرفية؛
- الاستفادة من المعلومات المجمع والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى توسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء؛
- خدماتها تتم عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة البنكية كونها خدمات عبر الحدود لا تعرف قيود جغرافية؛
- تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى مما يساعد على انتعاش التجارة الإلكترونية وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها؛
- تؤمن البنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم، وتوفير الخدمات الممكنة، بإدارة الأرصدة وتحويل الأموال إلكترونياً؛
- تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات البنكية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة إنشاء موقع للبنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من أجهزة وعنصر بشري مختص وغيرها؛
- توفير المزيد من فرص الاستثمار وبالتالي زيادة فرص العمل؛
- تسهيل الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وأقل تكلفة.

1-3- مخاطر الصيرفة الإلكترونية: تؤدي الصيرفة الإلكترونية إلى إحداث تغيير في بنية مخاطر البنك وتخلق تحديات جديدة في التحكم بهذه المخاطر الجديدة، ذلك ما يجبر السلطات الرقابية على دراسة انعكاسات استخدام البنوك لقنوات توزيع خدمات الصيرفة الإلكترونية على المخاطر التقليدية وغير التقليدية، ومن أهم المخاطر التي تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية ما يلي:

المخاطر الاستراتيجية: في ظل الطلب المتزايد على الصيرفة الإلكترونية تكون البنوك بحاجة إلى تطوير استراتيجية لاستخدام قنوات التوزيع عبر الأنترنت من أجل توفير المعلومات لإملائها وأيضاً تنفيذ العمليات التي يطلبونها، ولاشك في أن زيادة حدة المنافسة بين البنوك واختلاف طبيعة الاستراتيجيات الموكبة قد يعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة فاختلاف طبيعة الاستراتيجيات الموكبة

قد يعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لاستراتيجية الصيرفة الإلكترونية؛

المخاطر التشغيلية: يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة إذا كانت الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب أن تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضاً، كيفية الحفاظ على السرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية والمصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكوناً هاماً لحماية النظام، من هنا يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل وعبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين وحتى يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الكترونياً فان البنوك سوق تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة تكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتها من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي حاجة البنك كجزء من مخطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الانترنت؛ (مسدور، 2004، ص 15)

مخاطر السمعة: يمكن أن تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملاقة ومن أجل حماية البنك من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب الإضرار بالسمعة، فان هذا البنك يتعين عليه تطوير رقابة ومتابعة الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية

(حسن، 2010، ص 26)

المخاطر القانونية: تحتوي الصيرفة الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حالياً كون الصيرفة الإلكترونية يمكن تساهم في عملية غسل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للصيرفة الإلكترونية فضلاً عن تنسيق والتكامل الدولي لضيق الخناق على الاستعمال غير الشرعي وإنشاء وكالة خاصة للمراقبة؛ (الترساوي، 2002، ص ص 209 - 210)

المخاطر الأخرى خاصة بالصيرفة التقليدية: يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعملية المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة، وسعر العائد، ومخاطر

السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فان استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم. (جلدة، 2009، ص 244)

2- إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

2-1- تعريف إدارة المخاطر: تعرف إدارة المخاطر على أنها: "مجموعة من الأنشطة الوظيفية التي يبذلها المسؤولون عن المشروع للتحكم في الأخطار التي يتعرض لها البنك والتي من شأنها خلق ظروف آمنة معقولة قبل حدوث الحادث، وبالتالي إرساء خطة للتخفيف من الآثار المادية السلبية أثناء وقوع الخسارة وحماية المشروع من أي خسارة مفاجئة نتيجة لأي ظروف تتعرض لها المؤسسة". (بوعتروس، 2000، ص 49)

وتعرف على أنها: "تحديد وتحليل والسيطرة الاقتصادية على هذه المخاطر التي تهدد الأصول أو القدرة الإرادية للمشروع." (الراوي، 2010، ص 9)

إن إدارة المخاطر تتضمن: الوقاية من حدوث المشاكل المحتملة -وعلى حد السواء- اكتشاف وتصحيح المشاكل الفعلية في حال حدوثها، و بذلك تتطلب إدارة المخاطر دورة من الضوابط المستمرة تضمن لها الفعالية، فإدارة المخاطر تكون : (بن ديب، 2008)

✓ **عملية وقائية:** تصمم وتنفذ وفقها الإجراءات للوقاية من النتائج غير المرغوب فيها قبل حدوثها؛

✓ **عملية اكتشافية:** تصمم السياسات والإجراءات وفقها للتعرف على النتائج غير المرغوب فيها عندما تحدث، وعن طريقها يتم التعرف على الأخطاء بعد حدوثها؛

✓ **عملية تصحيحية:** يتم التأكد وفقها من اتخاذ السياسات والإجراءات التصحيحية لرصد النتائج غير المرغوب فيها، أو للتأكد من عدم تكرارها.

2-2- تعريف إدارة المخاطر البنكية

تماشيا مع الاتجاهات العالمية الحديثة أدرجت لجنة بازل إدارة المخاطر كأحد المحاور الهامة لتحديد الملائمة البنكية وعرفتها على أنها "عملية التحكم بالمخاطر التي يتعرض إليها، ورفع التقارير المتعلقة بذلك إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة بهدف ضمان الكفاءة والفعالية بمختلف الأنشطة البنكية، وعادة ما تكون هذه العملية جزء لا يتجزأ من الرقابة الداخلية".

وتتميز المصارف بين نوعين من الخسائر وهي: (Keegan2004, P9)

• **الخسائر المتوقعة:** وهي الخسائر التي يتوقع المصرف حدوثها، مثل توقع معدل عدم الوفاء بالدين في محفظة القروض، والتي يتحوط لها المصرف باحتياطات مناسبة.

• **الخسائر غير المتوقعة:** وهي الخسائر التي تتولد نتيجة لأحداث غير متوقعة، مثل تقلبات مفاجئة في أسعار الفائدة، أو تقلبات مفاجئة في اقتصاد السوق. ويعتمد المصرف في هذه الحالة على متانة رأس ماله لمقابلة الخسائر غير المتوقعة.

بالتالي إدارة المخاطر هي الترتيبات التي يقوم بها البنك التي من شأنها الحد من الأخطار أو منع حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر الناجمة عنها، والعمل على عدم تكرارها وذلك بدراسة أسباب حدوث كل خطر ومحاولة تفاديه مستقبلاً.

2-3-مراحل إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية: عملية يقوم من خلالها المسؤولين عن إدارة البنوك بوضع السياسات والإجراءات اللازمة لتحديد المخاطر المحيطة بأعمال أنشطتها المختلفة، ومن ثم قياسها وتقييم آثارها المالية، والاستجابة لها من خلال الحد منها أو التقليل من آثارها إلى الحد الأدنى.

✓ **تحديد المخاطر:** لكي يتمكن البنك من إدارة المخاطر لا بد أولاً أن يحددها، فكل منتج أو خدمة يقدمها البنك تنطوي عليها عدة مخاطر وهي: مخاطر سعر الفائدة، مخاطر الإقراض، مخاطر السيولة ومخاطر التشغيل فتحديد المخاطر يجب أن تكون عملية مستمرة؛

✓ **قياس المخاطر:** إن الخطوة الثانية بعد تحديد المخاطر هي قياسها، حيث إن كل نوع من المخاطر يجب أن ينظر إليه بأبعاده الثلاثة: حجمه، مدته واحتمالية الحدوث لهذه المخاطر، ويعتبر الوقت الذي يتم فيه القياس ذو أهمية بالنسبة لإدارة المخاطر؛

✓ **ضبط المخاطر:** هنا تأتي الخطوة الثالثة حيث يتم إتباع ثلاث أساليب أساسية لضبط المخاطر وهي: تجنب بعض النشاطات، وتقليل مخاطرها، أو إلغاء أثرها تماماً؛

✓ **مراقبة المخاطر:** على البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وبنفس الأهمية يكون قادراً على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر. (شقيري وآخرون، 2012، ص ص 303-304)

2-4-مبادئ إدارة المخاطر البنكية الإلكترونية: تتميز الخدمات البنكية الإلكترونية بالتغيير السريع في الابتكارات التقنية مما يستوجب على البنوك إعادة تقييم لإجراءات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغيرات التي تشهدها المخاطر البنكية، مع ضرورة تأكيد السلطات الإشرافية من امتلاك البنوك لآليات وأنظمة شاملة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، ولتحقيق هذا الأمر يمكن الاسترشاد بالمبادئ العامة التي صدرت عن لجنة بازل كأسس للسلطات الإشرافية للتحقق من تواجد الممارسات السليمة من قبل البنوك في تعاملها مع الصيرفة الإلكترونية وتندرج هذه المبادئ ضمن ثلاثة جوانب يمكن اختصارها فيما يلي: (Basel commute on banking supevisio, 2000. P23)

2-4-1- المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات البنكية: يتعين على مجلس

الإدارة والإدارة العليا في المؤسسات البنكية أن تراعي:

➤ إتباع سياسات مراقبة فعالة لإدارة المخاطر المرتبطة بالأنشطة البنكية الإلكترونية بما فيها وضع سياسات خاصة وتحديد صريح للمسؤوليات؛

➤ مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعميات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية؛

➤ الاهتمام بوضع منهج شامل ومستمر في إدارة ومراقبة علاقات البنك مع الأطراف

الخارجية ممن يدعمون العمليات البنكية الإلكترونية للبنك.

2-4-2- المبادئ المتعلقة بالتحكم بالأمن: يتعين على المؤسسات البنكية أن تراعي:

➤ اتخاذ الإجراءات اللازمة للتحقق من صحة وهوية العملاء ممن يقومون بإجراءات عمليات

مع البنك عن طريق الانترنت؛

➤ استخدام طرق التحقق من صحة التعاملات البنكية الإلكترونية؛

➤ التأكد من تطبيق الإجراءات الملائمة لغايات فصل الواجبات والمهام ضمن الأنظمة

البنكية الإلكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات؛

➤ التأكد من استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص الأنظمة البنكية الإلكترونية

وقواعد المعلومات والتطبيقات؛

➤ اتجاه الإجراءات اللازمة الهادفة لحماية سلامة المعلومات الخاصة بالتعاملات البنكية

الإلكترونية والمعلومات المرتبطة بها؛

➤ اتجاه الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات البنكية الإلكترونية الهامة

بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات.

2-4-3- المبادئ المتعلقة بإدارة المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالسمعة: يتوجب

على المؤسسات البنكية أن تراعي:

➤ التأكد من الإفصاح على المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالبنك بغية

السماح للعملاء المحتملين لاستنتاج واضح حول هذا البنك والوضع التنظيمي والقانوني له قبل

الدخول في تعاملات مصرفية إلكترونية؛

➤ ضرورة امتلاك البنك للقدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية

وامتلاكه لخطط في حالات الطوارئ بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات البنكية الإلكترونية في جميع

الأوقات؛

➤ اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في

إطار الالتزامات التشريعية السائدة في المنطقة التي يقدم فيها هذا البنك خدماته البنكية الإلكترونية.

3- الخدمة البنكية الإلكترونية: إن الاستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات البنكية أدى إلى تحويل كبير في نمط تقديمها وتطويرها في ظل التقدم التكنولوجي وانتشار استخدام الانترنت بشكل مذهل والتوسع الكبير نحو العالمية.

3-1- الخدمة البنكية: إن الخدمة البنكية هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة. (بريش عبد القادر، 2005، ص 259)

أما Kotler و Dubois فيعرفانها كما يلي: " هي كل نشاط أو أداء يخضع للتبادل، حيث يكون هذا التبادل غير ملموس، ولا يتم فيه تحويل الملكية، كما يمكن أن تكون مرتبطة بمنهج مادي أو مستقلة عنه. (Kotler et Bernard, 2000 P 454)

ومن مميزاتها: تختلف مميزات وخصائص الخدمة البنكية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط البنكي من ناحية ومن ناحية أخرى نظرا لطبيعة الخدمات البنكية وتعدداتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة وسنعرض من خلال ما يلي أهم هذه المميزات: (أحمد، 2017، ص 08)

- الخدمات البنكية ليست مادية ملموسة وبالتالي لا يمكن تخزينها؛
- الخدمات البنكية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها؛
- الخدمات البنكية غير قابلة للاستدعاء مرة ثانية في حالة وجود أخطاء عند تقديمها؛
- الخدمات البنكية لا تأخذ شكلا نمطيا محددًا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة ودرجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر.

3-2- الخدمة البنكية الإلكترونية

فيما يلي سنتطرق إلى تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية وأبرز متطلبات تطبيقها.

3-2-1- تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية

يقصد بالخدمة البنكية الإلكترونية: " تقديم الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا للشروط العضوية التي تحدها البنوك." (سفر، 2006، ص 63)

فالخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية: (بوراس، 2007، ص 197)

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛
- خدمات تقوم على التعاقد بدون وثائق؛

3-2-2- متطلبات تطبيق الخدمة البنكية الإلكترونية:

قبل تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية هناك العديد من المتطلبات اللازمة وتتمثل في ما يلي (قاحوش، 001، ص ص 39-55)

البنية التحتية اللازمة: لا يمكن الانتشار لأي عمل إلكتروني يتضمن عمليات عبر الشبكات المعلوماتية دون وجود بنية تحتية أساسية؛

الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات البنكية الإلكترونية: يعد العنصر البشري من العناصر المهمة والأساسية في العمليات البنكية الإلكترونية، حيث أن زيادة انتشارها متوقف على عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية؛

بحوث التطوير: إن بحوث تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية تعد لازمة وضرورية لاستثمار هذه الخدمات، ذلك أنه من الضروري استثمار بحوث دعم وانتشار تلك الخدمات وتطويرها ورفع درجة تأمينها وتخفيض تكلفتها؛

البنية التشريعية: تعد البنية التشريعية وما قد تفرضه من قيد أو ما تطرحه من تيسيرات من أهم العوامل المرشحة لنمو العمليات البنكية الإلكترونية التي من شأنها توفير مناخ يضمن لكافة التعامل البنكي الإلكتروني الأطمئنان؛

السياسات الضريبية: فالسياسات الضريبية المشجعة تعد من العوامل المؤثرة إيجابيا على درجة الانتشار للعمليات البنكية الإلكترونية؛

الدعم الحكومي: يلعب الدعم الحكومي دورا أساسيا في انتشار الخدمات البنكية.

4-دراسة إحصائية لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي:

4-1-التعريف بالوكالات البنكية محل الدراسة:

4-1-1-وكالة البنك الوطني الجزائري بأم البواقي:تعتبر وكالة البنك الوطني الجزائري بأم البواقي من الوكالات التابعة للمديرية الجهوية بقسنطينة -185- حيث أنشأت وكالة أم البواقي في 06 أو 2007 ، تحت دليل رقم 316، مقرها بالجزء الجنوبي الغربي منحي الرصيد بجانب الحديقة العمومية ومقابل المجمع الإسلامي لعقبة بن نافع، وتأتي الوكالة في المنصب الثالث من حيث التسلسل الهرمي في اتخاذ القرار بعد وكالة قسنطينة وإدارة البنك الرئيسية في الجزائر العاصمة، ويترأس الوكالة مدير يعين من قبل الرئيس المدير العامل لبنك باقتراح من مدير شبكة الاستغلال وهي تتمثل وحدة من وحداتها لشبكة على مستوى ولاية أم البواقي :

4-1-2- وكالة البنك الخارجي الجزائري بأم البواقي: وكالة البنك الخارجي الجزائري بأم البواقي هي واحدة من بين الوكالات التابعة إلى المديرية الجهوية بالخروب ولاية قسنطينة، تأسست في 29 أكتوبر 1979 فهو يتعامل مع أشخاص معنويين وطبيعيين تخضع لقواعد القانون التجاري،

بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية، إذ تحتل الوكالة منطقة إستراتيجية هامة بالولاية وذلك بحي أول نوفمبر 1954، وهو يتوسط مجموعة من المؤسسات الوطنية، مع العلم أن الوكالة تقوم بجميع المهام مهما كان شكلها، وهذا مع مؤسسات جزائرية أو أجنبية، وتسعى إلى تحقيق أهدافها وتطوير الأعمال الخاصة بها.

4-1-3- وكالة القرض الشعبي الجزائري بأم البواقي: أنشئت وكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية أم البواقي سنة 1976، مقرها شارع 01 نوفمبر 1954 تحت رقم 317، يشرف عليها مدير مسؤول أول يساعده عدد من المسؤولين موزعين على الهيكل التنظيمي للوكالة كل حسب رتبته ووظيفته، ومع التحولات الحاصلة في الاقتصاد الجزائري ومروره باقتصاد السوق، تطورت الوكالة من حيث حجم وتنوع منتجاتها وانتقلت من الدرجة الثانية إلى الدرجة الأولى لأنها أصبحت تقدم جميع الخدمات التي يقدمها البنك الأم.

من أحدث وسائل الاتصال التي تعتمد عليها الوكالة في تبليغ الزبائن عن أهم المعلومات التي يحتاجونها ومختلف الخدمات التي يقدمها البنك موقع البنك وهو WWW.CPA.DZ، وهي خدمة وضعت لتسويق وترويج خدماته البنكية، من أجل تقوية العلاقة معهم، وفي نفس الوقت منافسة البنوك الأخرى، وزيادة حصته السوقية.

4-2- الإطار المنهجي والمعالجة الإحصائية للدراسة: من أجل التعرف على أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية بالوكالات محل الدراسة، خاصة في ظل التحولات التي عرفها القطاع البنكي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية، وتماشياً مع الطرح النظري لمتغيرات الدراسة (إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، الخدمة البنكية الإلكترونية) تم تصميم استبيان لمعرفة إجابات الموظفي نحو لفقراته، واستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة لتحليل ودراسة خصائص العينة المدروسة.

4-2-1- تحديد مجتمع وعينة الدراسة: يقدر عدد عمال الوكالات البنكية محل الدراسة بـ: " 53 موظفاً، لكن تماشياً وموضوع البحث الذي يعالج أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية للبنوك التجارية، ارتأينا أن تكون دراستنا قصدية أي بمعنى آخر أن تشمل كل الموظفين بالوكالات البنكية التجارية محل الدراسة، ونظراً للصعوبات التي واجهتنا في توزيع الاستمارة على كافة الموظفين، مما أدى بنا إلى اللجوء إلى اختيار عينة عشوائية من هؤلاء الموظفين تم حسابها على أساس معادلة تحديد حجم العينة لروبيرت ماسونو التي تتمثل في:

M : حجم المجتمع.

S : قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي قسمة 1,96 على معدل الخطأ 0,05

$$n = \frac{M}{\left[\left(S^2 \times (M - 1) \right) \div pq \right] + 1}$$

P : نسبة توافر الخاصية وهي 0.50.

q : النسبة المتبقية للخاصية وهي 0,50

وبالتعويض بالقيم توصلنا إلى:

$$n = \frac{53}{\left[\frac{(39.2^2 \times (65 - 1))}{(0.50)(0,50)} \right] + 1} = 47$$

ومنه فإن حجم عينة دراستنا هو 47 موظف، قمنا بتوزيع 47 استبياناً، لكن تم جمع 45 استباناً، أي بنسبة استرجاع 95.74% للإجابات، وبالتالي الدراسة الإحصائية شملت 45 استباناً وهو ما يمثل حجم العينة المدروسة.

4-2-2- اختبار صدق البيانات وخصائص عينة الدراسة: فمن أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، هذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ، والجدول رقم (1)، يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (1): نتائج اختبار ثبات بيانات الدراسة للأبعاد والمحاور.

الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات Cronbach's Alpha
إدارة المخاطر الاستراتيجية	04	0.770
إدارة المخاطر التشغيلية	05	0.800
إدارة مخاطر السمعة	05	0.848
إدارة المخاطر القانونية	04	0.789
إدارة المخاطر المالية	05	0.771
محور الخدمة البنكية الإلكترونية	08	0.813
إجمالي فقرات الاستبيان	31	0.686

المصدر: من إعداد الباحثتان بناءً على مخرجات برمجية "SPSS_{v20}"

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن كل نسب الثبات للأبعاد ومحاور الاستبان هي عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ: 60%، وبما أن معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0.686 هذا ما يدل على ثبات أداة الدراسة.

خصائص عينة الدراسة: من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة، تم الاعتماد على إجابات الموظفين فيما يخص البيانات الوصفية للعينة المدروسة، وهو ما سنوضحه فيما يلي:

جدول رقم (2): خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	32	71.11%
	أنثى	13	28.88%
المجموع		45	100%
المستوى التعليمي	متوسط	2	4.44%
	ثانوي	13	28.88%
	جامعي	28	62.22%
	دراسات عليا	2	4.44%
المجموع		45	100%
سنوات الخبرة بالمنصب الحالي	من سنة إلى 5 سنوات	21	46.66%
	من 6 إلى 11 سنة	15	33.33%
	من 12 إلى 17 سنة	2	4.44%
	من 18 إلى 23 سنة	2	4.44%
	من 24 إلى 30 سنة	5	11.11%
المجموع		45	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات برمجية "SPSS_{V20}"

يتضح من خلال الجدول أن معظم الموظفين كانوا ذكورا إذ قدر عددهم بـ 32 موظفا بنسبة 71.11%، في مقابل 13 من أفراد العينة كانوا إناثا بنسبة 28.88% وهي نسبة معتبرة، وهذا ما يدل على أن العمل في القطاع البنكي لا يقتصر على فئة الذكور فقط.

يلاحظ من الجدول أن غالبية أفراد العينة من حاملي الشهادات الجامعية إذ قدر عددهم بـ 28 عاملا بنسبة 62.22%، ويعود ذلك من جهة إلى شروط التوظيف التي يتطلبها العمل المصرفي وهذا مؤشر على أن إجابات المبحوثين تتسم بالموضوعية، ثم يليها الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي وعددهم 13 عاملا بنسبة 28.88%، بعد ذلك في المرتبة الثالثة ذوي المستوى دراسات عليا والمتوسط بنسبة 2% لكل منهما، ما يمكن استنتاجه من هذا التحليل أن البنوك في الوقت الراهن أصبحت تركز على استقطاب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس إيجابيا على أدائها وكذلك على تنافسيتها. يلاحظ من خلال كل من الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت سنوات عملهم بالوكالات البنكية التجارية محل الدراسة تتراوح من سنة إلى 11 سنة بنسبة قدرت بـ 79.99% وهذه النسبة هي جمع للفئة الأولى والثانية، هذا ما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين يتمتعون بخبرة متوسطة في مجال العمل المصرفي.

4-2-3- المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان: من أجل اختبار فرضيات الدراسة والتعرف

على درجة أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة "BEA, CPA, BNA")"، كان لزاما علينا الاستعانة بأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، حيث تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وذلك من أجل معرفة درجة التأثير بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى النقاط التالية:

تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة:

تناولنا من خلاله عرضا وتحليلا للبيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتشابهة عن جميع الفقرات.

تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية: وفقا لما جاء في الملحق رقم

(1) يتبين لنا أن البعد الأول حصلت على أعلى متوسط حسابي قدر بـ: 3.89 وانحراف معياري قدر بـ: 0.851، وهي عند مستوى قبول مرتفع، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعطي أهمية بالغة لإدارة المخاطر الإستراتيجية، بعده البعد الثالث بمتوسط حسابي قدره 3.85 وانحراف معياري قدره 0.630 هذا ما يجعلنا نقر بأهمية إدارة مخاطر السمعة في تحسين الخدمات البنكية للبنوك، يليه البعد الثاني بمتوسط حسابي يقدر بـ: 3.79، وانحراف معياري قدره: 0.543، وهو عند مستوى قبول مرتفع، ذلك ما يشير إلى أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة، يليه البعد الرابع بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.53، وانحراف معياري يقدر بـ 0.711، كما يشير أقل متوسط حسابي لعبارات البعد الخامس إذ قدر الوسط الحسابي بـ: 3.52، وانحراف معياري قدره: 0.631، وهي تقابل مستوى قبول مرتفع، هذا ما يجعلنا نقر بأهمية إدارة المخاطر المالية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية ولكن بنسبة أقل من الأبعاد الأخرى.

تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور الخدمة البنكية الإلكترونية: من خلال الملحق رقم (2)

نجد أن كل فقرات هذا المحور هي مقابلة لاتجاه موافق فقط عبارتين باتجاه محايد، إذ نجد الفقرة رقم (3) في الرتبة الأولى عند مستوى مرتفع جدا بمتوسط حسابي قدره 4.34، والتي تؤكد أن البنك يسعى لتوفير بحوث تطوير اللازمة والضرورية لاستثمار الخدمة البنكية الإلكترونية، ثم نجد في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) أي أن البنك يمتلك بنية تحتية لازمة للخدمات الإلكترونية، عند مستوى مرتفع جدا بمتوسط حسابي قدره 4.26 وهو يقابل مستوى قبول مرتفع، ثم جاءت الفقرة (5) في

المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.11 وهو ما يؤكد وجود سياسات ضريبية مشجعة تشجع على انتشار العمليات البنكية الإلكترونية، ثم الفقرة رقم (2) أي أنه يوجد بالبنك موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الإلكترونية، بعدها الفقرة (4) في المرتبة الخامسة، وهو ما يؤكد توفر بنية تشريعية لازمة تضمن توفير مناخ ملائم للعمل البنكي الإلكتروني، ثم في المرتبة السادسة الفقرة (8) بمتوسط قدره 4.41 وانحراف معياري 0.830 أي أن البنك يعمل على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك المنافسة في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية واعتبارها مصدرا هاما للبنك، ثم الفقرة (7) في المرتبة السابعة، بعدها الفقرة (6) عند مستوى متوسط.

عومًا نجد أن كل فقرات هذا المحور كانت ذات متوسطات حسابية مقابلة لمستوى قبول مرتفع وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي لمحور الخدمة البنكية الإلكترونية للبنك الذي قدر بـ: 3.56 وبانحراف معيار قيمته 0.586، وهو يقابل مستوى قبول مرتفع إذ يؤكد لنا نتيجة أن الوكالات البنكية محل الدراسة تتمتع ببنية تحتية للخدمات البنكية الإلكترونية.

5. اختبار فرضيات الدراسة: سنحاول اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث من خلاله يتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة، باستخدام الانحدار البسيط والمتعدد.

تحليل الأثر بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية: لمعرفة درجة تأثير المتغير المستقل إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على المتغير التابع (الخدمة البنكية الإلكترونية)، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط الذي يمكن تلخيص أهم نتائجه وفق الملحق رقم (3)، من خلال الجدول يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

تحليل أثر إدارة المخاطر الإستراتيجية على الخدمة البنكية الإلكترونية: يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 29.4% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير إدارة المخاطر الإستراتيجية وأن الباقي 70.6% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.495 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لشكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 24.223 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لأن مستوى المعنوية المحسوبة لقيمة (F) أقل من 0.05، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.550 وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي تحسين في إدارة المخاطر الاستراتيجية بمقدار درجة واحدة تقابلها تحسين في الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار: 0,550، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 1.434 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمي الانحدار يشير إلى أهمية إدارة المخاطر الاستراتيجية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية، هذا التحليل يؤكد

لنا صحة الفرضية الفرعية الأولى أي أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الاستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي.

تحليل أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الخدمة البنكية الإلكترونية: يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 36.1% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي إدارة المخاطر التشغيلية وأن الباقي 63.9% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.473 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 32.593 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.647 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فأى تحسين في إدارة المخاطر التشغيلية بمقدار درجة واحدة تقابلها تحسين في الخدمة البنكية الإلكترونية للبنك بمقدار 0,647، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت 1.086 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام بإدارة المخاطر التشغيلية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن إدارة المخاطر التشغيلية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي في عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

تحليل أثر إدارة مخاطر السمعة على الخدمة البنكية الإلكترونية: يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 35.3% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي إدارة مخاطر السمعة وأن الباقي 64.7% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.476 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لشكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 31.438 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. لأن مستوى المعنوية المحسوبة لقيمة (F) أقل من 0.05، كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.093 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في إدارة مخاطر السمعة بمقدار درجة واحدة تقابلها تحسين في الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار: 0.553، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 1.301 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها.

من خلال ما سبق يمكن القول أن إدارة مخاطر السمعة لها أثر إيجابي على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي وهي ذات معنوية إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

تحليل أثر إدارة المخاطر القانونية على الخدمة البنكية الإلكترونية: يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 25,2% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي إدارة المخاطر القانونية وأن الباقي 74.8% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.512 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 19,451 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.414 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في إدارة المخاطر القانونية بمقدار درجة واحدة تقابلها تحسين في الخدمة البنكية الإلكترونية للبنك بمقدار 0.414، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 2,028 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية إدارة المخاطر القانونية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن إدارة المخاطر القانونية لها أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأم البواقي عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

تحليل أثر إدارة المخاطر المالية على الخدمة البنكية الإلكترونية: يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 43% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي إدارة المخاطر المالية وأن الباقي 57% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.444 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 43,882 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0,607 مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي تحسين في إدارة المخاطر المالية تقابلها زيادة في تطبيق الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية بمقدار 0,607، وللمعلمة مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 1,273 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما

يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية إدارة المخاطر المالية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن إدارة المخاطر المالية له أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة بأمر البواقي عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة.

اختبار الفرضية الرئيسية: يتبين من الملحق رقم (4) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) والبالغة 13.689 وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغيرات المستقلة (إدارة المخاطر الاستراتيجية، إدارة المخاطر التشغيلية، إدارة مخاطر السمعة، إدارة المخاطر القانونية، إدارة المخاطر المالية) في هذا النموذج تفسر المتغير التابع (الخدمة البنكية الإلكترونية) ما مقداره 56% أما الباقي أي 44% يمكن إرجاعه إلى عوامل أخرى كأن تكون متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، مما يعني أيضاً أن هناك عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة تحتاج إلى دراسات مستقبلية.

كما يبين الجدول درجة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة في المتغير التابع، حيث كانت درجة تأثير إدارة المخاطر الإستراتيجية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية التجارية بأمر البواقي محل الدراسة مساوية إلى: 0.049 ولها قيمة احتمال المعنوية 0.022 أي أنها ذات دلالة إحصائية، وكانت درجة تأثير متغير إدارة المخاطر التشغيلية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية بأمر البواقي محل الدراسة مساوية إلى 0.260 ولها قيمة احتمال المعنوية أقل من 0.05 أي أنها دالة إحصائياً، وكانت درجة إدارة مخاطر السمعة على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية بأمر البواقي محل الدراسة مساوية إلى 0.214 ولها قيمة احتمال أقل من 0.05 أي أنها دالة إحصائياً، ودرجة تأثير إدارة المخاطر القانونية على الخدمة البنكية الإلكترونية حيث بلغت 0.140 ولها قيمة احتمال أقل من 0.05 أي أنها ذات دلالة إحصائية، وأخيراً قدرت درجة تأثير إدارة المخاطر المالية على الخدمة البنكية الإلكترونية بـ 0.232 ولها قيمة احتمال المعنوية أقل من 0.05 أي أنها ذات دلالة إحصائية، كما بلغت معلمة الحد الثابت 1.177 وهي دالة إحصائياً.

من خلال ما سبق يمكن القول أن السهر على تطبيق آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية، وبالتالي فإنه هناك أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

كان الهدف من وراء هذه الدراسة تسليط الضوء على دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة، حيث قمنا باعتماد أسلوب

الاستبيان من خلاله وضعنا مجموعة من الفقرات تتناسب وأبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية على عينة شملت 45 موظف.

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية spss واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة للتحليل وجدنا أن الوكالات البنكية توظف تقنيات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية لتحسين خدماتها الإلكترونية.

6- نتائج الدراسة: من أهم النتائج التي توصلنا لها من خلال هذه الدراسة

- تعتمد الوكالات المتحاللة لدراسة علم الجنس والذكور والأنثوي في ممارسة النشاط المصرفي؛
 - تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الفئات الشابة؛
 - أغلب العاملين بالوكالات البنكية لهم مستوى تعليمي جامعي؛
 - تتوفر الوكالات البنكية محل الدراسة على تقنيات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية؛
 - تتمتع الوكالات البنكية محل الدراسة بتقديم خدمات بنكية متطورة؛
 - وجود تأثير إيجابي بين إدارة مخاطر الصيرف الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية.
- #### 7- الاقتراحات: على ضوء النتائج المتوصل إليها ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات منها:
- توظيف خريجي الجامعات الحاملين للشهادات في اختصاصات تكنولوجيا المعلومات؛
 - كسب ولاء الزبائن من خلال تقديم الخدمة البنكية الإلكترونية في وقت قصير وبأقل تكلفة؛
 - التعريف بالمنتجات المصرفية ومميزاتها عبر الانترنت؛
 - توفير أجهزة الحماية والأمن اللازمة لتجنب البنك من مختلف المخاطر المصاحبة لذلك؛
 - العمل على تطوير أداء الجهاز المصرفي وتطبيق آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بهدف تعزيز الثقة في القطاع المصرفي.

قائمة المراجع

أولا - المراجع باللغة العربية:

- أحمد بوراس .(ماي 2007)، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11.
- بوعتروس عبد الحق.(2000)، الوجيز في البنوك التجارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- سامر جلدة.(2009)، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد العزيز شافي.(2007)، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.
- عصام ابراهيم الترساوي.(2002)، غسيل الأموال، مصر الهيئة المصرفية العامة للكاتب؛

- فارس مسدور.(2004)، العولمة والتطورات مجال الاتصال وآثارها على الممارسات الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، مجلة آفاق، العدد الثاني.
- صلاح حسن.(2010)، الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- خالد وهيب الراوي.(2010)، إدارة المخاطر المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- شقيري نوري موسى وآخرون.(2012)، إدارة المخاطر، الطبعة الأولى، دار الميسر للنشر والتوزيع و الطباعة.
- نادر الفرد قاقوش.(2001)، العمل المصرفي عبر الانترنت، مكتبة الرائد العلمية، الأردن، الطبعة الأولى.
- وسيم محمد الحداد وآخرون.(2012)، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر، عمان؛
المجلات.
- بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة.(ديسمبر 2014)، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر؛
- بريش عبد القادر.(ديسمبر 2005)، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد الثالث.
- جميل أحمد وحجار مرهون إيمان.(13-14 مارس 2017)، التسويق الإلكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، قدم إلى الملتقى الوطني الثامن: آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المالي والمصرفي، جامعة البويرة.
- عبد الغني ربح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والآفاق، قدم إلى المؤتمرالدولي: "إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عبد الرشيد بن ديب، عبد القادر شلال.(25-26 نوفمبر 2008)، مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر، قدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول: "استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق والتحديات"، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف،الجزائر .

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية

- Basel commute on banking supervision.(2000), risk managent principles for the electronic, Switzerland, July .

- Basel commette on banking supervision.(2011), principals for the Sound management, of operational role sutitzerland, January .
- Philip Kotler et Bernard Dubois. (2000), Marketing Management, public union edition, Paris.
- Mary Keegan,(October 2004), Management of Risk "Principles and Concepts, H M Treasury, The Orange Book, working Papers.

الملاحق

الملحق رقم(1): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

رقم الفقرة	عبارات المحور الأول: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب *	الاتجاه
01	سرعة إدارة البنك في إدخال التقنيات المصرفية الحديثة ذلك من خلالتصميم وتسليم وتسيير الخدمات بالشكل الذي يولد طلبا كافيا عليها من قبل العملاء؛	4.04	0.851	1	موافق
02	وضع البنكلاهداف واضحة للصيرفة الإلكترونية ليتمكن من خلالها تقييمنجاح استراتيجيتها؛	3.96	0.853	2	موافق
03	مراعاة درجة المنافسة من قبل الأطراف الأخرى المقدمة لخدمات الصيرفة الإلكترونية؛	3.79	0.762	3	موافق
04	مراعاة التكاليف المصاحبة لمتابعة ومراقبة أنشطة الصيرفة الإلكترونية، إلى جانب تكاليفالإشراف على موردي الخدمة التقنية.	3.74	0.815	4	موافق
	البعد الأول: إدارة المخاطر الاستراتيجية	3.89	0.622	-	موافق
05	يتأكد البنك من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية؛	3.98	0.664	2	موافق
06	يعمل البنك على مراقبة مختلف العمليات ويتحكم فيها بشكل ملائم؛	4.12	0.952	1	موافق

07	إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث، والحد منها وخفض المشكلات الناشئة عن الحوادث غير المتوقعة؛	3.96	0.990	3	موافق
08	الاهتمام بوضع منهج شامل في إدارة علاقات البنك مع الأطراف الخارجية وإتباع سياسات مراقبة فعالة للإدارة على المخاطر؛	3.58	0.790	4	موافق
09	ضمان سرية النظم والبيانات وإحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية وإرشادهم لعدم السماح بدخول عناصر إجرامية لحساباتهم.	3.39	1.028	5	محايد
البعد الثاني: إدارة المخاطر التشغيلية					
10	تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الإنترنت ومراقبتها بصورة دورية ومنظمة؛	4.13	1.076	2	موافق
11	القدرة على خدمة العملاء بالجودة والسرعة المطلوبة وإرساء علاقة وطيدة معهم؛	3.88	0.912	3	موافق
12	للمعامل ثقة كبيرة في الخدمات البنكية الإلكترونية تتولد نتيجة تجنب المشاكل الكبيرة مع شبكات الاتصال؛	3.76	1.030	4	موافق
13	تجنب الاختراقات الأمنية على موقع البنك وإرشاد العملاء لكيفية استخدام أسماء المستخدمين وكلمات المرور.	3.19	0.970	5	محايد
14	التطبيق الملائم للنظم المصرفية الإلكترونية من خلال محاربة الاعتداءات الداخلية والخارجية عليها.	4.26	0.796	1	موافق بشدة
البعد الثالث: إدارة مخاطر السمعة					
15	إنشاء وكالة خاصة للمراقبة لتضيق الخناق على الاستعمال غير الشرعي للخدمات المصرفية؛*	3.59	0.966	2	موافق
16	اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية من خلال وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي للصيرفة الإلكترونية؛	3.44	1.012	3	موافق
17	محاربة النشاطات المختلفة للقرصنة وما يمكن أن تشكله من خطر على نظام الشبكة الإلكترونية؛	3.37	1.009	4	محايد
18	وضع نظم وقواعد قانونية منظمة بطريقة صحيحة وواضحة خاصة بالتوقيع الإلكتروني.	3.69	0.984	1	موافق
البعد الرابع: إدارة المخاطر القانونية					
19	تسديد العملاء لالتزاماتهم في ميعاد استحقاقها وبالقيمة الكاملة؛	3.71	0.903	1	موافق
20	قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في ميعادها دون تحمله لخسار غير متوقعة؛	3.54	0.768	3	موافق

21	يمتلك البنك وسائل كافية لمكافحة عمليات غسل الأموال؛	3.73	0.977	2	موافق
22	التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق.	3.48	1.016	4	موافق
البعد الخامس: إدارة المخاطر المالية					
المحور الأول: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية					
		3.91	0.406	-	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات برمجية *SPSS*_{V20}

الملحق رقم(2): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الخدمة البنكية الإلكترونية.

رقم الفقرة	عبارات المحور الثاني: الخدمة البنكية الإلكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتر تيب	الاتجاه
01	يعمل البنك على توفير بنية تحتية لازمة للخدمات الإلكترونية؛	4.26	0.752	2	موافق بشدة
02	وجود موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الإلكترونية؛	4.06	0.917	4	موافق
03	توفر بحوث تطوير لازمة وضرورية لاستثمار الخدمة البنكية الإلكترونية؛	4.34	0.706	1	موافق بشدة
04	توفر بنية تشريعية لازمة تضمن توفير مناخ ملائم للعمل البنكي الإلكتروني؛	3.55	1.014	5	موافق
05	وجود سياسات ضريبية مشجعة على انتشار العمليات البنكية الإلكترونية؛	4.11	0.753	3	موافق
06	توفر الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الإلكترونية؛	2.74	0.984	8	محايد
07	قيام البنك بدراسة تحليلية لرغبات الزبائن والسوق المصرفي وتقييم أساليب تقديم وتطوير الخدمات المصرفية؛	2.79	0.979	7	محايد
08	استفادة البنك من الخدمات التي تقدمها البنوك المنافسة في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية واعتبارها مصدراً هاماً للبنك.	3.41	0.830	6	موافق
محور الخدمة البنكية الإلكترونية		3.56	0.586	-	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات برمجية *SPSS*_{V20}

الملحق رقم (3): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية:

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة المخاطر الاستراتيجية على الخدمة البنكية الإلكترونية	
معامل التحديد	0.294
الخطأ المعياري للتقدير	0.495
قيمة F:	24.223
مستوى المعنوية:	0.000

المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.434	0.408	-	3.511	0.000
إدارة المخاطر الاستراتيجية	0.550	0.103	0.542	4.921	0.000
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الخدمة البنكية الإلكترونية					
معامل التحديد 0.361					
الخطأ المعياري للتقدير 0.473					
قيمة F: 32.593					
مستوى المعنوية: 0.000					
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.086	0.415	-	2.623	0.000
إدارة المخاطر التشغيلية	0.647	0.114	0.601	5.710	0.000
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة مخاطر السمعة على الخدمة البنكية الإلكترونية					
معامل التحديد 0.353					
الخطأ المعياري للتقدير 0.476					
قيمة F: 31.438					
مستوى المعنوية: 0.000					
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.301	0.384	-	3.395	0.001
إدارة مخاطر السمعة	0.553	0.099	0.594	5.608	0.000
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة المخاطر القانونية على الخدمة البنكية الإلكترونية					
معامل التحديد 0.252					
الخطأ المعياري للتقدير 0.512					
قيمة F: 19.451					
مستوى المعنوية: 0.000					
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.028	0.324	-	6.279	0.000
إدارة المخاطر القانونية	0.414	0.095	0.502	4.411	0.000
نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة المخاطر المالية على الخدمة البنكية الإلكترونية					
معامل التحديد 0.430					
الخطأ المعياري للتقدير 0.444					
قيمة F: 43.882					

مستوى المعنوية: 0.000					
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.273	0.328	-	3.871	0.000
إدارة المخاطر المالية	0.607	0.091	0.655	6.623	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$ الملحق رقم (4): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة.

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل الدراسة					
معامل التحديد = 0.560			معامل الانحدار المتعدد: 0.750		
الخطأ المعياري للتقدير: 0.407					
قيمة F: 13.689					
مستوى المعنوية: 0.000					
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.177	0.412	-	0.430	0.071
إدارة المخاطر الاستراتيجية	0.049	0.122	0.052	3.401	0.022
إدارة المخاطر التشغيلية	0.260	0.139	0.242	2.885	0.036
إدارة مخاطر السمعة	0.214	0.111	0.230	2.925	0.048
إدارة المخاطر القانونية	0.140	0.093	0.170	2.514	0.037
إدارة المخاطر المالية	0.232	0.127	0.251	3.827	0.032

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$