



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمة لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية
دراسة ميدانية في البنوك التجارية ولاية الوادي

تحت إشراف الدكتورة:
لطيفة بكوش

إعداد الطلبة :
- أحمد وحيد رويحة
- عبد الله مهاجر

أعضاء لجنة التقييم

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	بسواك أمال
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	لطيفة بكوش
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	كريمة حبيب

السنة الجامعية: 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمة لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية
دراسة ميدانية في البنوك التجارية ولاية الوادي

تحت إشراف الدكتورة:
لطيفة بكوش

إعداد الطلبة :
- أحمد وحيد رويحة
- عبد الله مهاجر

أعضاء لجنة التقييم

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	بسواك أمال
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	لطيفة بكوش
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	أستاذ محاضر أ	كريمة حبيب

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

لله الحمد والشكر أولا وآخره

الى من رباني صغيرا ولم يبخل عليا بالدعاء

الى من كانت خير معين في التغلب على هموم الحياة زوجتي الغالية

الى اخوتي وكل العائلة الكريمة

الى الأستاذة الفاضلة بكوش لطيفة

الى كل من علمني حرفا وأخذ بيدي وأنار لي طريق العلم والمعرفة

الى كل من شجعني في رحلتي الى التميز والنجاح

الى كل من ساندني ووقف الى جانبي

الى كل الاحباب الذين يعرفونني من قريب او من بعيد

الى كل من قال لي لا وكان سببا في تحفيزي

الى كل من كان النجاح طريقه، والتفوق هدفه، والتميز سبيله

اليكم جميعا الشكر والتقدير والعرفان

أهدي اليكم جميعا هذا العمل وأسأل الله سبحانه وتعالى

ان يجعله ذا فائدة على الذين من بعد ان شاء الله

"أحمد وحيد مروتخت"



الإهداء

سبحان الذي وهبنا العقل سبحان الذي يستحق الشكر على نعمته وحده لا شريك له
والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خير الخلق الله أجمعين أما بعد

أهدي هذا العمل

إلى الوالدين الكريمين، الذين كانا لهما الفضل لبلوغي التعليم العالي

ومن وضعوني على طريق الحياة ورمعوني حتى صرت كبيرا

إلى إخوتي وأختي من كان لهم بالغ الأثر في تجاوز الكثير من العقبات والصعاب

إلى خطيبتي وحبيبتي ورفيقة الدرب التي كان لها دورا كبيرا في تحفيزي وتشجيعي

لإتمام هذا العمل فلما كامل الشكر والتقدير والامتنان

إلى كل الأصدقاء والزملاء

إلى جميع أساتذتي الكرام من لم يتوانوا في مد يد العون لي

إلى كل هؤلاء أهدي لكم هذا العمل المتواضع

ونسأل الله أن ينال إعجابكم



"مهاجر عبد الله"

الشكر والعرفان

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا سبله، وأعنتنا على
تحصيله، وعلمتنا ما لم نعلم، الصلاة والسلام على خير المعلمين محمد سيد
الخلق وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

نتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير للدكتورة الفاضلة " لطيفة بكوش " لتتويجها
لعملنا بإكليل من النصح والإرشادات فكان لنا خير معين وسند في إنجاز هذا
البحث.

وأیضا نتوجه لكل ما ساعدنا في إتمام هذا العمل
من قريب وبعيد.

" وشكرا "



الملخص

تهدف هذه الدراسة الى دراسة أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، لمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي لتوضيح الإطار النظري لكل من الشمول المالي والمخاطر التشغيلية وما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد تم تصميم استبيان تضمنت الجوانب الرئيسية لمحاو البحث، وقد تم توزيع 117 استمارة على البنوك التجارية بولاية الوادي، وتوصلنا الى ان للشمول المالي يؤثر على مخاطر التشغيل وابعاده (مخاطر فشل الاعمال، مخاطر نظام المعلومات التقليدية، مخاطر نظام المعلومات الالكترونية، المخاطر نتيجة ممارسات العنصر البشري).

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، مخاطر التشغيل، البنوك التجارية

Abstract

This study aims to study the impact of financial inclusion on operational risks in commercial banks. Distribution of 117 forms to commercial banks in El-Oued state, and we concluded that financial inclusion affects operational risks and its dimensions (business failure risks, traditional information system risks, electronic information system risks, risks as a result of human element practices).

Keywords: financial inclusion, operational risk, commercial banks



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الإهداءات
-	التشكرات
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الاشكال
أ-ج	مقدمة
06	تمهيد
07	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
07	المطلب الأول: التطور التاريخي للشمول المالي
07	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الشمول المالي
09	المطلب الثالث: أهداف وأهمية الشمول المالي
11	المطلب الرابع: متطلبات تحقيق الشمول المالي
18	المبحث الثاني: ماهية مخاطر التشغيل
18	المطلب الأول: تعريف وعناصر الناتجة عن مخاطر التشغيل
19	المطلب الثاني: أنواع مخاطر التشغيل وآلية التعامل معه
25	المطلب الثالث: مبادئ الممارسة السليمة لمخاطر التشغيل
27	المطلب الرابع: إجراءات إدارة الشمول المالي
29	المطلب الخامس: علاقة الشمول المالي بالمخاطر التشغيلية
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
34	المطلب الأول: الطريقة

35	المطلب الثاني: الأدوات
42	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
42	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
48	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
53	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
61	خلاصة الفصل
63	الخاتمة
67	قائمة المراجع والمصادر
	الملاحق

فهرس الجداول

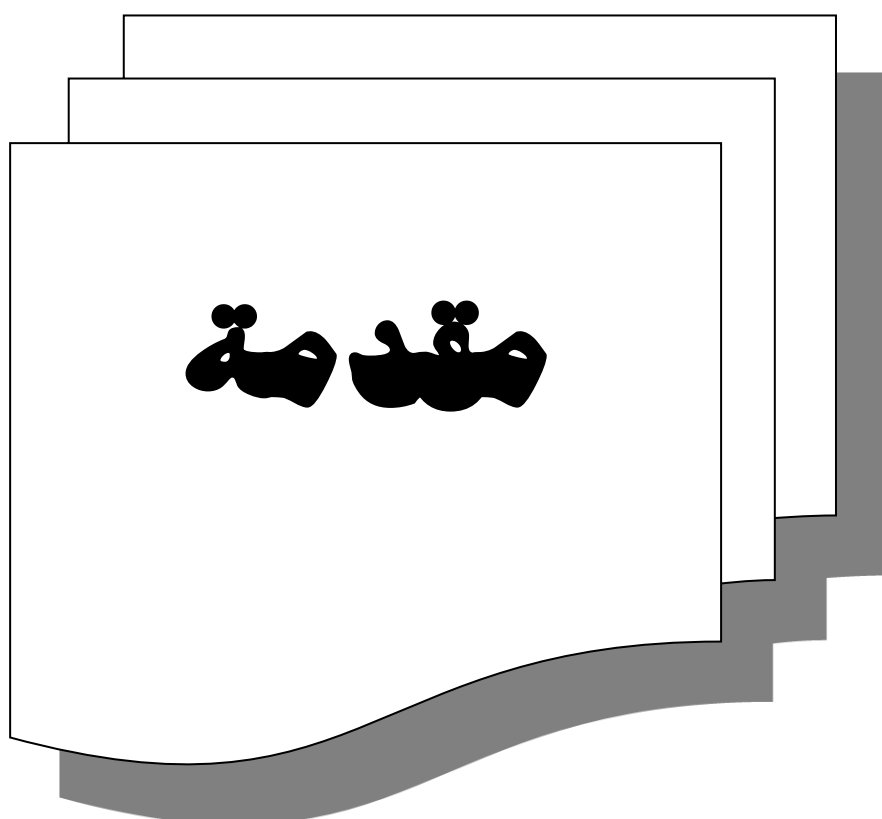
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع الاستثمارات على افراد العينة	35
02	يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة والمستبعدة والمدرسة	35
03	معامل الثبات لفقرات الإستمارة (ألفا كرونباخ).	38
04	درجات مقياس ليكرت	39
05	توزيع أفراد العينة حسب اسم البنك	42
06	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	43
07	توزيع أفراد العينة حسب القطاع	44
08	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	45
09	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	46
10	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	47
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول	48
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني	50
13	اختبار التوزيع الطبيعي	53
14	معاملات الارتباط	54
15	معاملات الارتباط	55
16	معاملات الارتباط	55
17	معاملات الارتباط	56
18	الإرتباط الخطي	57
19	تحليل تباين خط الانحدار	58
20	المعاملات	59

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	أنواع مخاطر التشغيل	01
43	توزيع أفراد العينة حسب اسم البنك	02
44	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	03
45	توزيع أفراد العينة حسب القطاع	04
46	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	05
47	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
48	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	07

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	الاستمارة	01
77	مخرجات spss	02



المقدمة

يعد الشمول المالي من المواضيع المهمة والتي اخذت حيز كبير واهتمام أكبر من قبل العالم اجمع وبالذات القطاع المصرفي وذلك نتيجة للتطور الكبير والحاصل في المجال التكنولوجي. يجيب مواكبة هذا التطور ومحاولة تقديم أفضل الخدمات للفرد وأقرب ما تكون هذه الخدمات شاملة على جميع احتياجات العملاء الذين يتعاملون مع البنوك. لذا يجب مراعاة الكيفية التي يتم بها استغلال هذا الشمول في تقليل الفوارق الاجتماعية ونشر الوعي المصرفي والمالي من خلال التنمية الاقتصادية وتحقيق الاستقرار المالي وتقليل النقد المتداول.

من جهة أخرى، حظيت المخاطر التشغيلية باهتمام متزايد خلال السنوات الماضية، خاصة بعد الفضائح المالية التي شهدتها كبرى المؤسسات المالية، ولا يمكن حصر المخاطر التشغيلية في الاحتيال فقط، بل تشمل ايضا الاخطاء البشرية والتقصير في اداء الالتزامات المهنية. على الرغم من التطورات المستمرة في اساليب واستراتيجيات ادارة المخاطر التشغيلية، الا انها تمحورت اساسا في قياس الخطر وتخصيص رأسمال لتلبية الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية. لقد ظهرت العديد من الاساليب المقترحة لقياس وتقييم المخاطر التشغيلية كانت نتاج لمجموعة واسعة من الدراسات التطبيقية وأغلبها اهتم بالقطاع المصرفي.

لذلك تولي البنوك اهمية خاصة لعملية ادارة مخاطر التشغيل كأحد اهم المخاطر في الوقت الراهن التي زادت حدتها كنتيجة للتطورات التكنولوجية والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية واستخدام الحلول الرقمية لتحقيق الشمول المالي. حيث تتعرض البنوك لعدة انواع من المخاطر والتي تشمل المخاطر التشغيلية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية التي تعد من أكثر المخاطر تأثيرا على انشطة البنوك؛ والتي تنشأ عن عدم التأمين الكافي للنظم وعدم ملائمة تصميم النظم وأعمال الصيانة وانجاز الاعمال واساءة الاستخدام من جانب العملاء.

1- طرح الإشكالية

وفقا لما تقدم تظهر الإشكالية التالية:

هل يؤثر الشمول المالي على حدوث مخاطر التشغيل في البنوك؟

2- الاسئلة الفرعية

- هل يؤثر وصول العملاء الى خدمات البنك على حدوث المخاطر التشغيل في البنك؟
- هل يؤثر استخدام العملاء لخدمات البنك على حدوث المخاطر التشغيل في البنك؟
- هل تؤثر جودة الخدمات التي يقدمها البنك على حدوث المخاطر التشغيل في البنك؟

3-فرضيات الدراسة: على أساس التساؤلات السابقة يمكن اقتراح الفرضيات البحثية التالية:

- يؤثر الشمول المالي على حدوث مخاطر التشغيل في البنك؛
 - يؤثر وصول العملاء الى خدمات البنك على حدوث مخاطر تشغيل في البنك؛
 - يؤثر استخدام العملاء لخدمات البنك على حدوث مخاطر تشغيل في البنك؛
 - تؤثر جودة الخدمات التي يقدمها البنك على حدوث مخاطر تشغيل في البنك.
- ومن اجل اختبار هذه الفرضيات البحثية عن طريق منهج التحليلي (التحليل الاحصائي) نحولها الى فرضيات احصائية كما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي وحدث مخاطر التشغيل في البنك.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وصول العملاء الى خدمات البنك وحدث مخاطر التشغيل في البنك.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام العملاء لخدمات البنك وحدث مخاطر التشغيل في البنوك.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدث مخاطر التشغيل في البنك.

4-أهمية الدراسة: تكتسي أهمية الدراسة في:

- الوقوف على واقع الشمول المالي في الجزائر وتحدياته؛
- التعرف على اهم التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية؛
- محاولة احدى المشاكل الهامة المخاطر التشغيلية التي تواجهها البنوك بصفة عامة.

5-أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف على نشأة الشمول المالي ومفهومه والمتطلبات الاساسية لتحقيقه؛
- ابراز خصوصية المخاطر التشغيلية وتحديد تصنيفاتها؛
- معرفة أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية.

6-أسباب اختيار الموضوع: تم اختيار هذا الموضوع لعدة اسباب، نذكر اهمها:

- حاجة ومتطلبات البيئة الاقتصادية لمثل هذه الدراسات؛
- حداثة الموضوع في ميدان البحث العلمي في الجزائر؛
- طبيعة التخصص.

7-حدود الدراسة: من أجل دراسة الموضوع وبلوغ الأهداف المرجوة، تم رسم حدود لهذه الدراسة، يأتي ذكرها

كما يلي:

- **الحدود المكانية:** اقتصرَت الدراسة الميدانية على البنوك العاملة بولاية الوادي؛
- **الحدود الزمنية:** يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه، وذلك خلال الموسم الجامعي 2021-2022؛
- **الحدود البشرية:** تستند هذه الدراسة على آراء وإجابات الإطارات والمسؤولين العاملين بالبنوك محل الدراسة؛
- **الحدود الموضوعية:** إهتمت هذه الدراسة بالإجابة على الموضوع النظري، والمتعلق أساساً بأثر الشمول المالي على حدوث مخاطر التشغيل.

8-منهج الدراسة: لمعالجة هذه البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من الشمول المالي والمخاطر التشغيلية وما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج التحليلي من خلال تصميم استبيان تضمنت الجوانب الرئيسية لمخاور البحث ثم تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي (Spss).

9-صعوبات البحث: من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي:

- ندرة الدراسات السابقة التي ربطت بين متغيري الدراسة بشكل مباشر؛
- تماطل بعض الموظفين للمليء الاستمارة؛
- امتناع بعض البنوك من قبول الاستمارات؛
- واجهنا صعوبة في استخدام برنامج (spss) لأنه لم يسبق لنا دراسته أو العمل به من قبل خلال كامل فترة دراستنا الجامعية.

10-هيكل الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الأساسيين للموضوع وهما الشمول المالي ومخاطر التشغيل.

فقد تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للشمول المالي ومخاطر التشغيل، وتعرضنا من خلاله في المبحث الأول إلى ماهية الشمول المالي والمبحث الثاني ماهية مخاطر التشغيل.

أما الفصل الثاني كان عبارة عن دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية في ولاية الوادي، حيث تطرقنا في المبحث الأول الطرق والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني فخصصناه للنتائج ومناقشتها حيث تم فيها اختبار الفرضيات.

الفصل الأول:

الاطار النظري للشمول المالي
ومخاطر التشغيل

تمهيد:

تولي البنوك أهمية خاصة لعملية إدارة المخاطر التشغيلية كأحد أهم المخاطر في الوقت الراهن، والتي زادت حدتها نتيجة ظهور ابتكارات تكنولوجية وتقنيات مالية ومصرفية جديدة، الأمر الذي يفرض على البنوك المركزية تطوير نطاق الإشراف ومراقبة الأسواق والمؤسسات والأنظمة المالية والمصرفية لتشمل المخاطر المتعلقة بتلك الابتكارات التكنولوجية والتقنيات المالية والمصرفية الحديثة وتأثيرها على الاستقرار المالي.

إن التقنيات المالية والمصرفية الحديثة كركيزة أساسية لشمول المالي فرصاً وتحديات في الوقت ذاته للبنوك، الأمر الذي يستوجب تحقيق التوازن بين استخدام التقنيات المالية والمصرفية الحديثة في تسوية المعاملات المالية والمصرفية والمخاطر المصاحبة لها وذلك من خلال تحديد المخاطر وتقييمها، وضمان مراقبتها وإدارتها بشكل فعال وفي الوقت المناسب، فضلاً عن توفير إطار قانوني وتنظيمي قائم على المخاطر وعادل يعكس تقييماً دقيقاً عميقاً ويمكن الإشراف عليه بفعالية وكفاءة.

لقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثان:

❖ المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

❖ المبحث الثاني: ماهية مخاطر التشغيل.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم-المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين- ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة، لذلك فههدف الشمول المالي هو ضمان حصول جميع فئات المجتمع على الخدمات المالية، خصوصاً فئات المهمشة ذات الدخل المنخفض والمحدود، ويؤدي الى اشراك الناس في القطاع المالي الرسمي الى تحسين معيشتهم، ويساهم أيضاً في سلامة الأنظمة المالية.

المطلب الأول: التطور التاريخي للشمول المالي

في سبعينيات القرن العشرين ظهرت فكرة التمويل متناهي الصغر، وفي التسعينيات من القرن الماضي توسع تطبيق التمويل متناهي الصغر بشكل تجاري وحقق نمو متسارع اما في العقد الأول من الألفية الجديدة زاد التنافس بين مقدمي خدمات التمويل وحدثت الأزمة المالية العالمية.

في العقد الثاني بدأ مفهوم الشمول المالي في الظهور التمويل متناهي الصغر كان نقطة البداية لبلورة مفهوم الشمول المالي وأحد أهم المداخل إلى الآن، ولكن المهم يكون واضح، لأن الشمول المالي كمفهوم وكحالة تحاول دول كثيرة تصل لها يتعدى فكرة التمويل مثلما كان واضح، في العقد الثاني بدأ مفهوم أنظمة الشمول المالي في الظهور والتطور¹.

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص الشمول المالي

أولاً: مفهوم الشمول المالي

وضعت العديد من التعريفات الميسرة للشمول المالي منها:

- عرف البنك المركزي العراقي الشمول المالي في استراتيجية الشمول المالي في العراق المعدة من قبل للسنوات 2018-2020 بأنه وصول الخدمات المالية والمصرفية المتاحة إلى أكبر عدد من الأفراد وقطاع الأعمال وبتكاليف مناسبة بما يساهم في استدامة التنمية²؛

- كما عرف بأنه حصول جميع افراد المجتمع في كل مكان وزمان على الخدمات المصرفية التي تلائم احتياجاتهم بجودة وأسعار مناسبة.

¹ قلواز إبراهيم، العولمة والتوسع العالمي، المجلة الافريقية للعلوم السياسية، سكيكدة، مجلد 4، عدد 1، 2015، ص36.

² اتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة -إدارة الدراسات والبحوث-، دراسة اتحاد المصارف العربية حول الشمول المالي، بيروت، 2015، ص18.

بالتالي فإن هذه الخدمات تقدم من خلال القنوات المصرفية المختلفة مثل المصارف، ودوائر توفير البريد ويمكن الحصول عليها ببسر وسهولة. لكي تكون لجميع افراد المجتمع فرصة للحصول على هذه الخدمات لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن، ان توفر هذه الخدمات سيؤدي إلى عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة أو إشراف دقيق لكي نضمن لهم عدم تعرضهم لحالات النصب والاحتيال، أو أن يحصلوا على الخدمات المصرفية بفوائد أو عمولات مبالغ فيها فيما يطلق على اقتصاد الظل.

وتتجلى أهمية الشمول المالي لدورها المهم في تحسين الأداء الاقتصادي للدولة من جانب، وتحقيق الاستقرار المالي الذي يسعى البنك المركزي العراقي له من جانب آخر¹.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية:

-استمرار تزايد امتلاك الحسابات المصرفية: تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ فتحو حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال تقديم الخدمات المالية على الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014-2017، وذلك أن 69% من البالغين يمتلكون حاليا حسابات مقابل 62% في عام 2014 و 51% في عام 2011. الغالبية العظمى من مالكي الحسابات لديهم حسابات إما في البنوك أو مؤسسات التمويل الأصغر أو أي نوع آخر من المؤسسات المالية المنظمة؛

-أنماط الادخار والائتمان والقدرة على مواجهة المخاطر المالية: إن ادخار النقود وإمكانية الحصول على الائتمان وإدارة المخاطر المالية هي جميعا جوانب رئيسية للشمول المالي وتوضح بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي كيف ولماذا يقوم الناس بالادخار والاقتراض وتبرز مدى قدرتهم على تغطية النفقات غير المتوقعة، ويدخر الناس النقود بالطرق المختلفة فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية؛

-زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية: قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تدشينها عام 2011 رؤى وأفكارا حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات؛ ويتميز إصدار عام 2017 لأول مرة باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالإنترنت؛ حيث يكشف عن فرص غير مسبقة لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها.

¹ العيسوي إبراهيم، الاقتصاد المصري في ثلاثين عام، المكتبة الأكاديمية، د ط، 2007، ص 41.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية الشمول المالي

سنتطرق فيما يلي الى اهداف واهمية الشمول المالي:

أولاً: أهداف الشمول المالي

تتمثل أهداف الشمول المالي فيما يلي:¹

1- تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي:

تحديد التعريف المتبنى بالهيئة للشمول المالي لقياس نسبة الشمول المالي على جانب المعروض من الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، مما يمثل حجر الزاوية في سياسة الشمول المالي لخلق رؤية شاملة.

2- تعزيز الشمول المالي باستخدام التقنيات الرقمية: الحفاظ على التوازن بين الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي عن طريق:

- تشجيع الابتكار في النظام المالي الرقمي بما يساعد على استفادة الشرائح المحرومة من الخدمات المالية؛

- مراعاة انخفاض مستويات التثقيف المالي لهذه الفئات؛

- تقييم المخاطر الناشئة عن طرح منتجات جديدة لها؛

- تطوير أطر عمل قوية لمتابعة تحقيق الشمول المالي الرقمي، وكذلك لتقييم تأثير إجراءات الإصلاحات الاقتصادية بالتعاون مع وزارة التخطيط والبنك المركزي.

3- توسيع قاعدة الشمول المالي:

- خلق أدوات تحفيز لإقراض المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر؛

- توفير سبل استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات المالية غير المصرفية.

4- الموائمة بين الشمول المالي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

تطوير ممارسات اشرافية فعالة لمكافحة ظاهرة الغسل الأخضر والممارسات غير العادلة في هذا المجال.

5- الالتزام بالحلول العالمية المستقبلية بشأن الإفصاحات المالية المستدامة:

- تضمن قضايا الاستدامة بشكل مباشر في الرؤية الاستراتيجية للمؤسسات المالية غير المصرفية؛

¹ اعتماداً على: - سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، القدس: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، د ط، 2012، ص15.
- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، أبو ظبي: صندوق النقد العربي، 2015، ص03.

- وضع أطر حوكمة مناسبة لضمان المسائلة بشأن قضايا الاستدامة على أعلى المستويات عبر المؤسسات المالية غير المصرفية؛
- التعاون إقليميًا وعالميًا مع الهيئات الأخرى لنشر وتشجيع تبني مبادئ الاستدامة؛
- زيادة الشفافية من خلال تعزيز الاتصالات الواضحة حول نهج الاستدامة الخاص بالمؤسسات المالية غير المصرفية داخليًا وخارجيًا لضمان رؤية واحدة مستقلة.

ثانيا: أهمية الشمول المالي

- أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذه الأهمية في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وتتجلى أهمية الشمول المالي من خلال ما يلي:¹
- يساعد الشمول العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فقد أبرزت العديد من الدراسات أن الشمول يمكن أن يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم؛
 - يلعب النفاذ للتمويل والخدمات المصرفية دورا مهما في التقليل من حدة التقلبات التي تتتاب مستويات الانفاق بشقيه الاستهلاكي والاستثماري، ومن ثم التخفيف من حدة تقلبات دورات الأعمال والنتائج المحلي الإجمالي، فمن خلال زيادة فرص النفاذ للتمويل والخدمات المصرفية يتمكن الأفراد والمشروعات من التغلب على القيود المتعلقة بالسيولة وتعويض أية تغيرات تطرأ على مستويات الدخل الجاري وبالتالي تقليل تقلبات الاستهلاك والاستثمار يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي، حيث أن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط، غير أنه في المقابل توسع البنك في القروض يجب أن يقترن برقابة مصرفية فعالة من أجل تدعيم الاستقرار في القطاع؛
 - من شأن سد فجوة الشمول المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة أن يجلب مكاسب كبيرة على مستوى إمكانات النمو، وقد أنشأت دراسة سنة 2010 علاقة سلبية بين النسبة المئوية للشركات التي تذكر أن فرص الحصول على التمويل هي من أهم القيود التي تواجهها ومعدلات نصيب الفرد من الدخل الشمول المالي يعزز التمكين الاقتصادي،

¹ اعتمادا: - محمد طرشي، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2019 ص 118.

- عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، الجزائر، المجلد الاول، العدد 01، 2019، ص 137

- والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنة الأساسية لمزيد من النمو، كما أن هناك عدة مخاطر للاستبعاد مالي مثل الانخفاض العام في الادخار والاستثمار وارتفاع معدلات البطالة والفقر؛
- يعد دمج رواد الأعمال وأعمالهم في القطاع المالي الرسمي خطوة أولى مهمة لبناء أسواق مالية أكثر ارتباطاً بأسواق عالمية؛
- كما أن الشمول المالي يؤدي إلى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات؛
- يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي إلى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي؛
- يمكن أن يساعد الشمول المالي وملكية الحساب على تقليل الفساد، وتثبيط التهرب الضريبي، والسماح بدفعات إعانات أكثر فعالية؛
- يمكن نفاذ شرائح أكبر من المواطنين للخدمات المالية والتمويل سواء كانوا أفراد أو شركات وخاصة فيما يتعلق بالشركات متناهية الصغر والصغيرة يساهم في زيادة النشاط الاقتصادي وتوفير المزيد من فرص العمل وضمان عدالة توزيع الفرص الاقتصادية بين مختلف فئات المجتمع وهي بدورها تساعد على تحسين المستويات المعيشية والرفاهية للمجتمع؛
- يتيح الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة والصغيرة الحجم الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأسمالها وتنمية أعمالها.

المطلب الرابع: متطلبات تحقيق الشمول المالي¹

الشمول المالي هو عملية تمكين جميع أفراد المجتمع من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وتكلفة منخفضة وطريقة مناسبة. وذلك بما يساهم في الحد من الفقر، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي، ومن خلال ذلك يتحتم على الدول أن تضع الشمول المالي ضمن أولوياتها على الصعيد المحلي والدولي. حيث تواجه هذه الدول الكثير من المعوقات والمشاكل التي تجعل من الصعوبة تطبيق الشمول المالي، ومن هذا المنطلق يحتاج الشمول المالي إلى مجموعة من المتطلبات الأساسية من أجل توسيع قاعدة

¹ جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، أبو ظبي: صندوق النقد العربي، د ط،

النظام المالي الرسمي لتشمل جميع شرائح المجتمع والذي يعزز من الشمول المالي. وقد اشتمل هذا الأمر بعض من المؤشرات سواء على صعيد امتلاك حساب في المؤسسات المالية والمصرفية، أو على صعيد الوصول للخدمات المالية المختلفة، أو كذلك بالنسبة لتطور البنية التحتية وتغطية خدماتها.

يتطلب تطبيق الشمول المالي تضافر جهود جميع المؤسسات المالية والمصرفية في القطاع العام والخاص وتعبئة موارده المالية والاستفادة من خبراتها لأجل تبسيط الإجراءات التنظيمية والرقابية والأشرفية التي تضمن تحسين البنية التحتية المالية، وتنوع مصادر التمويل وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وإدخال التقنيات المالية مع مراعاة مستوى المخاطر التي يمكن أن تحدث، ونشر التوعية والتثقيف المالي بين الجمهور، وبالتالي هذه الجهود تدعم تعزيز الشمول المالي، ويمكن توضيح تلك المتطلبات بالآتي:¹

1- تقديم قضايا الشمول المالي في أولويات السياسات الاقتصادية:

تتمثل الخطوة الأولى، في تقديم قضايا تحسين الشمول المالي والوصول للتمويل، كواحدة من الأولويات الرئيسية للسياسات الاقتصادية. ولم يحظ هذا الموضوع لسنوات طويلة باهتمام كافٍ من السلطات الإشرافية وصانعي السياسات الاقتصادية والمالية. وغالبا ما كان ينظر لمثل هذه القضايا، على أنها جوانب أو خدمات اجتماعية غير رئيسية. إلا أن الأزمة المالية وتداعياتها والأحداث والتطورات التي شهدتها الدول العربية في الآونة الأخيرة، قد أبرزت مخاطر تركيز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية، وأثر ذلك على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي. وقد تجسد هذا الإدراك، في زيادة الاهتمام بمسائل الوصول إلى التمويل وتطوير خدمات التمويل متناهي الصغر في العديد من الدول العربية؛

2- تعزيز تنوع المؤسسات المالية:

تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة تتعدا المؤسسات المالية بخلاف المصارف التجارية، مثل المصارف البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية والتي لتطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمة قطاعات شرائح المجتمع. والاهم هو وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل المؤسسات المالية، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب المصارف التجارية. ومن الضروري أيضا وجود سياسات تعزز بيئة سليمة وتنافسية وفرصا متكافئة لجميع مقدمي الخدمات المالية والمصرفية،

¹ حمزة محمود الزبيدي، إدارة المصارف، استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان، مؤسسة الوراق، عمان، 2000، ص166.

وهذا التنوع يؤدي الى توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة. اذ أن الاعتماد على الفروع المصارف التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية للشرائح المجتمع الفقيرة. ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات مالية ومصرفية منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع "الصغيرة". وهذا يؤدي الى الحضور (المادي) لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي نفس الوقت توفير منافع حقيقية للفئات المستبعدة؛

3- دعم البنية التحتية المالية:

متطلبات الشمول المالي ليس رهينة فقط بوجود إطار قانوني وتنظيمي، اذن لا بد من وجود بنية تحتية مصرفية متكاملة ومتمينة تسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية، ويعد توفير بنية تحتية مالية ومصرفية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي، أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز هذه البنية التحتية، لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وتتضمن تلك الأولويات ما يلي:¹

أ- **بيئة تشريعية:** توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح السابقة بما يتلاءم مع توجهات الشمول المالي؛

ب- **الانتشار:** تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، بالأخص للتمويل المتناهي الصغر. فضلا عن إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقاً لتشريعات الدولة؛

ج- **تطوير نظم الدفع والتسوية:** ان تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاص صغيرة القيمة، يعمل على تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية؛

د- **توفير قواعد بيانات شاملة:** العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل

¹ بدراري شهيناز، تأثير نظم سعر الصرف على النمو الاقتصادي في الدول النامية، دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل لعينة من 18 دولة نامية 1980-2012، مذكرة ليل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصادية النقدي والمالي، تخصص مالية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015، ص 200-201.

الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

4- الحماية المالية للمستهلك: نظراً لنمو وتطور القطاع المالي، وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية، والتوسع في تلك الخدمات، فقد حظي مفهوم حماية المستهلك مالياً، باهتمام كبير في الآونة الأخيرة. وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن، إلى زيادة الثقة في القطاع المالي والمصرفي، بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال الآتي:¹

أ- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة: بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. وتوفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية، وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات، التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة؛

ب- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية: بناء على احتياجات العملاء، ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة لهم. وتوفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة، وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب. يمكن أن يوظف الأفراد المقرضون موظفين متخصصين في معالجة شكاوى العملاء، ومن الممكن أن تنشئ الهيئات العاملة في هذا القطاع مكاتب تحقيق في الشكاوى أو غيرها من الوكلاء لحل المشاكل التي لا يستطيع المستهلكون حلها مباشرة مع المؤسسات الأعضاء. هذا الأجراء يزيد من ثقة المستهلكين في استخدام الخدمات المالية وضمان حقوقهم وبالتالي تقلل من نسبت الشكاوى التي لم يتم معالجتها؛

ج - توعية وتثقيف العملاء: خصوصاً الفئات المهمشة ومقدمي الخدمات المالية، بمبادئ حماية المستهلك مالياً، لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم يعتبر تشجيع توعية المجتمع بالخدمات المالية والمصرفية استراتيجية حيوية لحمايتهم؛

¹ اعتماد على: - جلال الدين بن رجب، مرجع سابق، ص56.

- زكريا محمد، دور المعهد المصرفي المصري في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد 419، 2015، ص16.

- د - حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم: إن الحفاظ على سرية معلومات العملاء غالباً ما لا يعتبر جزءاً من الأطر العامة لحماية العملاء القائمة على سلامة المنتج. ومع ذلك، فإن أمن المعلومات المالية الشخصية مهم بالنسبة للمستهلكين الماليين، وكذلك كعنصر من عناصر "أعرف زبونك".
- 5- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات فئات المجتمع كافة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات المالية معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، التي تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل. ويجب أيضاً التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة، من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وبالتالي يقع على عاتق مقدمي الخدمات مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أخذاً في الاعتبار ما يأتي:¹
- أ- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين: عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة، تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض والتمويل؛
- ب - التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية: لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية، للحفاظ على تقديم الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار ما بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية؛
- ج - تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة، المفروضة على العملاء: وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات. مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم، وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وأثقالهم بالقروض؛
- د- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل: وإتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية والمصرفية المتخصصين في هذا المجال.

¹ اعتماداً على: - ياس إبراهيم عياط، أثر مخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2016، ص 62.
- ثائر فتحي محمد، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء، 2017، ص 33.
- بوخرىص الأمين، تأثير مخاطر السيولة على الأداء المالي -دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA لفترة 2008-2013-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم محاسبة ومالية، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص 112.

6- التثقيف المالي: التثقيف المالي هو "وعي ومهارة وقدرة أفراد المجتمع على اختيار المنتجات والخدمات المالية المناسبة لهم". اذن هو يحفز جانب الطلب من خلال توعية الناس عن كيفية استخدام واختيار الخدمات المالية والمصرفية المناسبة، واما الشمول المالي يعمل على جانب العرض يرفد الأسواق المالية بالخدمات والمنتجات المالية، لقد اكتسبت مسألة التثقيف المالي أهمية تدرجية في جميع أنحاء العالم. وقد وضعت العديد من الدول استراتيجيات قومية للتعليم والثقافة المالية من أجل الحد من أو منع الآثار السلبية الناتجة عن انخفاض مستويات محو الأمية المالية وتعزيز المهارات والممارسات الحياتية اليومية لأفراد المجتمع. يتعلق التثقيف المالي للشركات والتمويل الشخصي بتمكين المشروعات والأفراد من اتخاذ قرارات مستنيرة، والتعامل مع التعقيدات المالية على أساس يومي، واتخاذ إجراءات فعالة لتحسين أوضاعهم ومصالحهم وذلك لتجنب القلق في القضايا المالية. الذي يُعد من الدعائم الأساسية للشمول المالي (حيث يمثل الاهتمام بجانب الطلب والرابط بجانب العرض) لما له من أهمية ليس من أجل رفع الثقافة المالية وتغيير المعتقدات الخاطئة عن القطاع المالي الرسمي فحسب، بل لأنه الدافع والمحرك للدعائم الأخرى للشمول المالي (جانب العرض والمزيد من المنتجات كذلك حماية المستهلك) أيضا. ومن خلال هذا التداخل بين الشمول والتثقيف الماليين أصبح جزء لا يتجزأ من بعضها البعض. ان الشمول المالي يوفر الوصول الى التثقيف المالي والتوعية المالية، فالناس المحرومين يحتاجون الى الوصول ومعرفة الخدمات المالية وهذا ما يزيد من أهميتهما، لأنه ببساطة الشمول المالي هو شرط ضروري للحفاظ على النمو العادل، ووصول الناس الى الخدمات المالية والمصرفية براحة وسهولة، ويزيد من الفرص الاقتصادية.

7- أتمتة الخدمات المالية وزيادة استخدام الخدمات المالية الكترونيا: تساهم عملية أتمتة الخدمات المالية المقدمة لأفراد المجتمع في تذليل الكثير من العقبات التي تقف في وجه توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي، وفي حين ان أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في العديد من الجوانب المتعلقة بهذا النوع من الخدمات، في الحقيقة فلقد ظهر مؤخرا مصطلح "الشمول المالي الرقمي"، وتعرفه "مبادرة الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي" المنبثقة عن مجموعة العشرين والدول الأخرى المهتمة بتعزيز مستويات الشمول المالي "باستخدام الخدمات المالية الرقمية أو الالكترونية لغرض تعزيز مستويات الشمول المالي، كما توضح أن الخدمات المالية الرقمية تمتاز بتكلفتها المنخفضة، وبما يقلل التكلفة النهائية على غير المشمولين في النظام المالي وبما يساهم في زيادة اندماجهم في قاعدة الشمول المالي، كما تساهم في تذليل العديد من العقبات، حيث يمكن التغلب على مشكلة عدم توافر الأموال من خلال السماح بعمليات مالية صغيرة الحجم (نظرا لتكلفتها القليلة)، وتوسيع انتشار الخدمات المالية جغرافيا، كما تعزز الشفافية

وتقلل مخاطر النصب والاحتيال، وبطريقة تزيد من ثقة المستخدمين بالمؤسسات المالية والمصرفية الرسمية وتعزز من مستويات دخولهم في النظام المالي الرسمي وزيادة استخدامهم لمختلف الخدمات التي يوفرها، والتي تعزز من مستويات الشمول المالي.

المبحث الثاني: مخاطر التشغيل

تعتبر المخاطر التشغيلية من أهم المخاطر المصرفية التي تواجه البنوك في العصر الحالي، لما لها من دور بارز في تشكيل طبيعة وحدود المخاطر التي تتعرض لها هذه الأخيرة، مما أوجب على البنك وضع استراتيجية مصرفية لتوضيح مفهومها، وتحديد ومعرفة حجم هذه المخاطر.

المطلب الأول: تعريف وعناصر الناتجة عن مخاطر التشغيل

مخاطر التشغيل هي مخاطر الخسائر المالية أو الأضرار التي تنشأ عن عدم كفاية أو فشل طرق العمل الداخلية أو الموظفين أو أنظمة المجموعة أو من عوامل أخرى خارجية.¹

تتم إدارة مخاطر التشغيل عن طريق إجراءات عمل وآليات متابعة داخلية، بينما تتم إدارة المخاطر القانونية عن طريق التشاور الفعال مع مستشارين قانونيين من داخل المجموعة ومن خارجها، وتتم إدارة الأنواع الأخرى من مخاطر التشغيل عن طريق تأمين توفر موظفين مدربين ومؤهلين وبنية تحتية مناسبة وعمليات وأدوات تحكم وأنظمة فعالة لتأمين تشخيص وتقييم وإدارة جميع المخاطر الجوهرية.²

تتعرض المجموعة أيضا إلى مخاطر تتعلق بمسؤولياتها المتعلقة بالثقة والأمانة تجاه مودعي الأموال، وتنشأ مخاطر الثقة والأمانة من الإخفاق في الأداء وفق للمعايير الصريحة والضمنية التي تنطبق على مسؤوليات الأمانة في البنوك الإسلامية، مما يؤدي إلى خسائر في الاستثمارات أو إلى الإخفاق في حماية مصالح أصحاب الحسابات الاستثمارية، وتوجد لدى الوحدات التابعة للمجموعة آليات مناسبة لحماية مصالح جميع المودعين، وفي حالات خلط أموال أصحاب الحسابات الاستثمارية مع الأموال الذاتية لوحدة من الوحدات التابعة للمجموعة، وتقوم وحدة المجموعة المعنية بالتحقق من وضع وتطبيق وإعداد تقارير عن أسس تخصيص واقتسام الأصول والإيرادات والتكاليف والأرباح بطريقة تتوافق مع مسؤوليات الأمانة للمجموعة.³

كما هو مذكور أعلاه تقتضي سياسة المجموعة بأن يتم القيام بمهام عمليات القيد والتسجيل في الدفاتر ومراقبة المعاملات من قبل موظف مستقل وغير الموظف الذي أنشأ المعاملة، وتقع على الوحدات التابعة للمجموعة مسؤولية أساسية في تحديد وإدارة مخاطر التشغيل الخاصة بها، كما تسترشد كل وحدة تابعة في عملها بسياسات وإجراءات وضوابط مناسبة لكل مهمة من مهامها، وتقتضي سياسات وإجراءات الرقابة الداخلية الفصل بين المهام

¹ بنك البركة، <https://www.albaraka.com>، 2022/06/04، 18:29.

² إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، صندوق النقد العربي، معهد السياسات الاقتصادية، أبو ظبي، مارس 2006، ص 41.

³ صندوق النقد العربي، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها، أبو ظبي، 2004، ص 7.

وتفويض الصلاحيات وإعداد تقارير عن التجاوزات والاستثناءات وإدارة التعرضات وإعداد تقارير عنها ومطابقة الحسابات، على أن يكون ذلك جميعه مبنيًا على تقارير إدارية آنية وموثوقة في دقتها، تقوم وحدات رقابة داخلية منفصلة ومستقلة بالمراقبة المستمرة على إجراءات الأعمال اليومية والتأكد من الامتثال بالإجراءات الرقابية الأساسية.¹

المطلب الثاني: أنواع مخاطر التشغيل وآلية التعامل معه

إن جميع المخاطر في البنوك يجب أن يتم تقييمها بصورة وصفية وبصورة منتظمة، كما يجب أن تقيّم بصورة كمية حيثما أمكن ذلك، وفي الوقت نفسه يجب أن يأخذ تقييم المخاطر في الحسبان تأثير الأحداث المتوقعة وغير المتوقعة، وهنا نذكر أنواع المخاطر:²

1- مخاطر الائتمان: يرتبط هذا النوع من المخاطر بجودة الأصول واحتمالات العجز عن السداد. وهناك صعوبة كبيرة تواجه عملية تقييم نوعية الأصول بسبب ندرة نوعية المعلومات المتاحة. وفي الواقع فإن العديد من البنوك الأمريكية التي اشترت بنوكاً أخرى قد فوجئت بنوعية ضعيفة للأصول بالرغم من قيمها بمراجعة وافية للشراء. وتركز مقاييس مخاطر الائتمان على القروض لأنها تخضع لأعلى معدلات العجز عن السداد. وتقوم معظم النسب على فحص صافي خسائر القروض والقروض المتعثرة. ويساوي إجمالي خسائر القروض قيمة المبالغ التي تم شطبها بالفعل نتيجة عدم إمكان تحصيلها خلال فترة معينه.

بالنسبة للقروض المتعثرة فإنها تلك القروض التي يواجه فيها المقترضون بعض المشكلات في رد القرض، ولذلك يجب أن تقوم غدارة البنك بتبويب القروض حسب نسبة المخاطرة التي تواجهها، فنسبة المخاطرة في بعض أنواع القروض تزيد عن البعض الآخر.

وينظر المحللون إلى احتياطات البنك لتقييم مدى قدرته على مقابلة خسائر القروض. وإذا كانت جودة الأصول ضعيفة فإن البنك يحتاج إلى احتياطي كبير من أجل مقابلة العديد من القروض المتعثرة. وكذلك فإنه يجب أن تقوم البنوك بفحص ملفات الائتمان لديها لتقييم جدوى بعض القروض. ويعد التوسع الائتماني من الأنشطة

¹ نصر عبد الكريم، مصطفى أبو صلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل، دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، جامعة بيرزيت فلسطين، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي السنوي الخامس، جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-5/7/2007، ص 15.

² اعتماداً على: - البنك المركزي المصري قطاع الرقابة والإشراف، ورقة مناقشة بشأن متطلبات رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل، وحدة تطبيق مقررات بازل 2، مصر، ص 3.

- إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها، اللجنة العربية للرقابة المصرفية صندوق النقد العربي أبو ظبي، 2004، ص 24-25.

- كاسر نصر المنصور، إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الدولي السنوي إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 16-18 نيسان 2007، عمان، ص 7.

- نصر عبد الكريم، مصطفى أبو صلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل، مرجع سابق، ص 11.

الرئيسية للبنوك، والتي ترتبط بعدد من المخاطر، مثل عدم قابلية أو إحجام العميل أو الطرف الآخر للوفاء بالتزاماتهم فيما يتعلق بالاقتراض، التجارة، الحماية من الخسائر، التسديد والعمليات المالية الأخرى، أو مخاطر التركيز الائتماني، أو فشل البنك في تحديد جودة الأصول وما يترتب على ذلك من عدم تكوين المخصصات الكافية لتجنب تعرض أموال المودعين لخسائر غير محسوبة. هذا وتشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات، والبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان و/ أو والاعتمادات المستندية.

2- مخاطر السيولة: تظهر هذه المخاطر عندما لا يستطيع البنك تلبية الالتزامات الخاصة بمدفوعاته في مواعيدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة.

تشير مخاطر مقاييس السيولة إلى كل من قدرة البنك على اقتراض الأموال وقدرة الأصول السائلة على سداد الاستحقاقات في مواعيد استحقاقها، وتستخدم نسب حقوق الملكية إلى الأصول والخصوم إلى الأصول، كمؤشرات هامة لقاعدة حقوق الملكية في البنك، والقدرة على الاقتراض من السوق المالي.

فعلى سبيل المثال، فإن البنك الذي تكون حقوق الملكية فيه أكبر من بنك آخر (أي تكون نسبة الرفع المالي لديه أقل من البنك الآخر) تكون لديه فرصة أكبر للحصول على المزيد من القروض، وذلك لأن احتمالات عدم قدرته على سداد التزاماته تكون أقل.

كذلك فإن البنك الذي يعتمد بدرجة أقل على الاستثمارات شبه المضمونة مثل أذون وسندات الخزانة والسندات الحكومية وغيرها، فإنه يمكنه إصدار كمية أكبر من الأصول الجديدة في هذه الصورة.

وفي كل من المثالين السابقين فإن تكلفة الاقتراض تكون أقل مقارنة مع البنك الذي يعمل بصورة معاكسة. ويلاحظ أنه كلما زاد حجم الودائع الأساسية قلت الحاجة إلى متطلبات التمويل. والودائع الأساسية هي الودائع المستقرة والتي تكون غير حساسة بالنسبة لمعدلات الفائدة مثل الودائع تحت الطلب والودائع ذات الفترات قصيرة الأجل، كما ترتبط السيولة بنوعية الأصول.

وتستخدم الأصول النقدية في تلبية عمليات السحب التي يقوم بها العملاء، والمتطلبات الخاصة بالاحتياطي القانوني، أو للحصول على خدمات من مؤسسات مالية أخرى، وتحاول البنوك قدر الإمكان التقليل من الممتلكات النقدية لأنها لا تكتسب أية فائدة وهكذا فإن الأصول السائلة تتكون من أوراق مالية غير المرهونة والقابلة للبيع،

والأموال قصيرة الأجل، وأذون وسندات الخزانة والسندات الحكومية التي يمكن بيعها بسهولة، والأوراق المالية التي يمكن شراؤها في ظل اتفاقية إعادة بيعها. وتوفر القروض أصول سائلة للبنك بطريقتين¹:

- **الأولى:** التدفقات النقدية من الفائدة وأصل القرض والتي يمكن أن تستخدم في تلبية التدفقات النقدية الخارجة²؛
- **الثانية:** بعض القروض التي يسهل تسويقها وبيعها لمؤسسات أخرى. ومع ذلك فإن المعلومات الواردة في قائمة المركز المالي للبنك لا تكون كافية لتقييم سيولة القروض، ويكون من الصعب على أي محلل مالي القيام بهذا الأمر دون الحصول على معلومات إضافية. وأخيراً، فإن الاستثمارات طويلة الأجل تعتبر أقل سيولة لأنها تحمل مخاطر كبيرة تتمثل في إمكانية انخفاض أسعارها³.

عادة ما ترغب البنوك في جني الأرباح الرأسمالية عندما تزيد أسعار الأوراق المالية السوقية عن قيمتها الدفترية. وتنشأ مخاطر السيولة عن عدم قدرة البنك على تلبية التزاماته قبل الغير أو تمويل زيادة الأصول، وهو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على ربحية البنك وخاصة عند عدم القدرة على تحويلها بسرعة إلى سيولة بتكلفة مقبولة، وقد تقف عدة أسباب وراء التعرض لمخاطر السيولة نذكر منها⁴:

- ضعف تخطيط السيولة بالبنك، مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق؛
- عدم استخدام أسلوب الموازنة النقدية الشهرية؛
- سوء توزيع الأصول على استخدامات يصعب تحويلها لأرصدة سائلة؛
- التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية هذا كما تسهم بعض العوامل الخارجية مثل الركود الاقتصادي والأزمات الحادة في أسواق المال في التعرض لمخاطر السيولة (المخاطر العامة)⁵؛

3- مخاطر معدل الفائدة: وهي تتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية للتغيرات التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة. ويصبح الأصل أو الالتزام أساساً لمعدل الفائدة إذا كان من الممكن إعادة تسعيره في فترة زمنية معينة؛ ويقصد بإعادة التسعير التغيير في التدفق النقدي المصاحب لأحد عناصر الأصول والخصوم.

¹ عبد الباسط المصطفى جلال، اتجاهات المخاطر المصرفية في السودان للفترة من ديسمبر 2010-يونيو 2012، مؤتمر التحديات وإدارة المخاطر، ص44.

² محمد حمود قريش، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 3 لعام 2004، ص25.

³ مروان النحلة، قياس وتحليل إدارة المخاطر المالية، شباط، 2010، ص33.

⁴ حسن بلعجوز، إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها، بحث مقدم للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بوزياف الجزائر، 2000، ص54.

⁵ كمال زريق، تقييم تجربة البنوك الإسلامية بالجزائر في إدارة المخاطر الائتمانية، ملتقى الخروم للمنتجات المالية الإسلامية، السودان، النسخة الرابعة، 2012، ص20.

فعلى سبيل المثال، يمكن إعادة تسعير إعادة الأصول إذا كان معيار استحقاقه أو معدل فائدته يتغير آلياً كل فترة. وكمثال أوضح قيام أحد البنوك بإصدار السندات بفائدة تساوي سعر الفائدة على أذون الخزانة + 1% ولأن فائدة أذون الخزانة تتغير بصفة مستمرة كل فترة معينة، فإن الفائدة المسددة تتغير حسب هذا الأمر. ويمكن التعرف على احتمالات تغير صافي الدخل من الفائدة للبنك من خلال قياس موقف حساسية كل من الأصول والخصوم التي يمكن أن يعاد تسعيرها خلال فترة زمنية مماثلة.

ويمكن قياس الفرق المالي بين الأصول الحساسة تجاه معدل الفائدة والخصوم الحساسة واتجاهه، وذلك لمدة 30 يوم، وأيضاً من 30 إلى 90 يوم، وهكذا حتى نصل إلى عام كامل. وإذا كان هذا الفرق موجباً فإن ذلك يعني أن الأصول الحساسة أكبر منه الخصوم الحساسة، ويتأثر صافي دخل الفوائد في صورة علاقة طردية مع التغير قصير الأجل في معدلات الفائدة، أما إذا كان الفرق سالباً فإن صافي دخل الفوائد سوف يتأثر بعلاقة عكسية مع التغير قصير الأجل في معدلات الفائدة (أي ينخفض صافي دخل الفائدة في حالة ارتفاع معدل الفائدة قصير الأجل ويرتفع صافي دخل الفائدة في حالة انخفاض معدل الفائدة قصيرة الأجل).¹

4-مخاطر أسعار الصرف: وتنتج عن تقلبات سعر الصرف وبالتالي يحدث التأثير على قيمة العملات الأجنبية التي يتعامل فيها البنك التجاري. وهي المخاطر الناتجة عن التعامل بالعملات الأجنبية، وحدوث تذبذب قد يؤثر في قيمة الأصول والخصوم لدى البنك.

وهذا يقتضي الإلمام بمخاطر أسعار الصرف من خلال عمل دراسات وافية عن أسعار الصرف ومعرفة حركة أسعار العملات التي يتعامل بها البنك في الأجل القصير والأجل الطويل، والبحث عن أسباب تقلبات الأسعار واتجاه هذه التقلبات ومن ثم قياس الأثر على أرباح البنك.

كما يمكننا تعريف مخاطر أسعار الصرف أنها عدم التأكد أو التذبذب في التدفقات النقدية للبنك والذي ينتج من التغير في أسعار كل من بنود المطلوبات والموجودات في البنك، وتنشأ مخاطر العملة من التقلبات في أسعار الصرف في كل من الأجلين القصير والطويل والتحركات المعاكسة في أسعار الصرف، وصعوبة التنبؤ بدقة بتحركات أسعار الصرف في المستقبل.

وتعرف سطر سعر الصرف بأنها الخسارة المرتبطة بتقلبات أسعار الصرف وهي الخسائر المحتملة التي يتعرض لها البنك جراء التقلبات في الأسعار، وتواجه البنوك خطر فقدانها لجزء من أصولها نتيجة لتحركات أسعار الصرف،

¹ الأخضر لقلبي وحمة غربي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، دراسة ميدانية، محور الملتقى أسس وقواعد النظرية المالية المصرفية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010، ص32.

وذلك على الرغم مما تتيحه القواعد المحاسبية الراسخة من شفافية وتحديد بصورة نموذجية لهذه النوعية من المخاطر. على سبيل المثال، فإن تبنى البنوك لمراكز مفتوحة لعملائها، في وقت تتسم فيه أسعار الصرف بعدم الاستقرار، سوف يسهم في زيادة مخاطر السوق التي يتعرض لها البنك. وهذا ويشمل المركز المفتوح العمليات الفورية (Transactions Spot)، والعمليات الآجلة بأشكالها المختلفة والتي تندرج تحت مسمى المشتقات المالية (Derivatives)¹

5- مخاطر التشغيل: وتشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك، وقد سبق أن أشرنا إليها وهي تشمل الرقابة على التكاليف الإنتاجية، والتركيز على بعض المؤشرات التي تقيس نصيب العامل من إجمالي الأصول، ونصيب العامل من إجمالي المصروفات.

ومع ذلك فإن هذه المؤشرات لا تقيس احتمالات الاحتيال والتزوير التي قد تحدث من بعض الموظفين. إن قصور الرقابة الداخلية، وضعف سيطرة مجلس الإدارة على مجريات الأمور في البنوك من أهم أنواع مخاطر التشغيل التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية نتيجة للخطأ أو التدليس أو تعطيل تنفيذ القرارات في الوقت المناسب، أو ممارسة العمل المصرفي بأسلوب غير ملائم. كما تشمل مخاطر التشغيل أيضاً الخطأ والأعطال في نظم تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي إلى عدم توافر المعلومات في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة.

وترى لجنة بازل أن المخاطر التشغيلية تعبير له معان مختلفة في الصناعة المصرفية. وعلى ذلك فإن على البنوك ولأغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية. ويمكن تحديد أنواع المخاطر التشغيلية المتعلقة بأحداث معينة والتي تنطوي على احتمال التسبب في خسارة كبيرة، ومنها على سبيل المثال ما يلي:²

- **الاحتيال الداخلي:** تلك الأفعال من النوع الذي يهدف إلى الغش، أو إساءة استعمال الممتلكات، أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية، أو سياسة الشركة من قبل مسؤوليها أو العاملين فيها؛
- **الاحتيال الخارجي:** أية أفعال يقوم بها طرف ثالث من النوع الذي يهدف إلى الغش، أو إساءة استعمال الممتلكات، أو التحايل على القانون؛

¹ محمد عبد الحميد عبد الحفي، استخدام تقنيات الهندسة المالية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية، جامعة حلب، سوريا، 2014، ص 29.

² اعتماداً على: - إيهاب محمد أحمد أبو خزاعة، نموذج مقترح لقياس مخاطر الائتمان المصرفي بهدف تطوير الإفصاح المحاسبي وتكوين مخصص الائتمان بالبنوك التجارية، بنك الإسكندرية، مصر، 2007، ص 61.

- محمد داود عثمان، أثر مخففات الائتمان على قيمة البنوك، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة، تخصص مصارف، قسم المصارف كلية العلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008، ص 22.

- بلعوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 7، 2009، ص 331.

- علي عبد الله شاهين، وهبة مصباح صباح، أثر إدارة المخاطر على درجة الأمان، في الجهاز المصرفي الفلسطيني، مجلة جامعة الأقصى، فلسطين، المجلد الخامس، العدد الأول، 2011، ص 29.

- ممارسات العمل والأمان في مكان العمل: الأعمال التي لا تتسق مع طبيعة الوظيفة واشتراطات قوانين الصحة والسلامة أو أية اتفاقيات أو الأعمال التي ينتج عنها دفع تعويضات عن إصابات شخصية؛
 - الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والأعمال: الإخفاق غير المتعمد أو الناتج عن الإهمال في الوفاء بالالتزامات المهنية تجاه عملاء محددين بما في ذلك اشتراطات الصلاحية والثقة، أو الإخفاق الناتج عن طبيعة تصميم المنتج؛
 - الأضرار في الموجودات المادية: الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء كارثة طبيعية أو أية أحداث أخرى؛
 - توقف العمل والخلل في الأنظمة بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر؛
 - التنفيذ وإدارة المعاملات: الإخفاق في تنفيذ المعاملات أو إدارة العمليات والعلاقات مع الأطراف التجارية.
- 6- مخاطر رأس المال:** يمثل رأس المال المدفوع رأس المال المستثمر؛ أما الأصول المرجحة بالخطر فتمثل كافة الأصول باستثناء النقدية والأرصدة لدى البنوك والمؤسسات المالية. وتقاس نسبة مخاطر رأس المال المدى الذي تنخفض فيه قيمة الأصول قبل أن يؤثر ذلك على أموال المودعين والمالكين؛ وتحصل مخاطر رأس المال عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية لخصوم البنك؛ وقد دلت الأدبيات المالية والمصرفية إلى وجود علاقة وطيدة بين مخاطر رأس المال وكفاية رأس المال المتمثلة بمعدل حقوق الملكية للأصول المرجحة بالخطر. وهذا يعني أن زيادة مخاطر رأس المال تتطلب زيادة كفاية رأس المال لمواجهة مخاطر الاستثمار، الأمر الذي يستوجب على البنك، في المحصلة النهائية، زيادة حقوق الملكية لمواجهة مخاطر رأس المال، وبالتالي يتبين أن العلاقة بين مخاطر رأس المال وكفاية رأس المال علاقة عكسية. بمعنى أن ارتفاع مخاطر رأس المال تؤدي إلى انخفاض كفاية رأس المال، أي الملاءة المالية للبنك، والعكس صحيح. ومن المعلوم أن رأس المال المملوك ينبغي أن يكون متيناً وكافياً لمواجهة المخاطر.

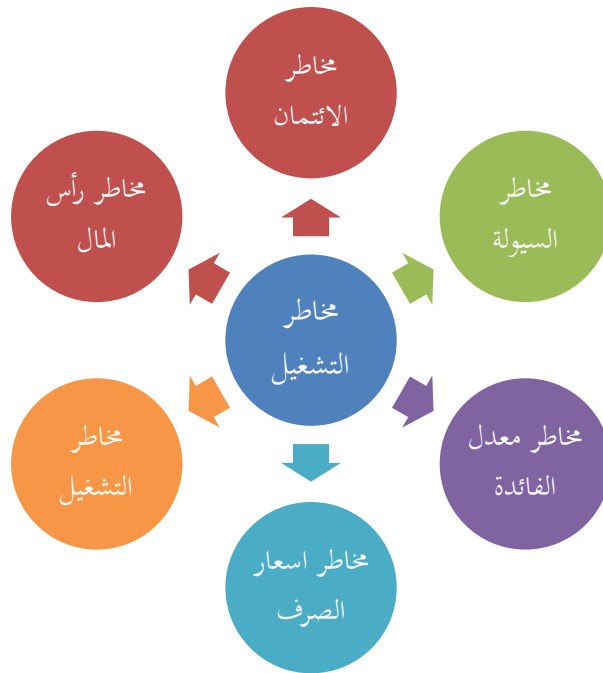
لكن من الصعب من الناحية العملية تحديد مدى كفاية رأس المال للمصرف التجاري الواحد، أو حتى الجهاز المصرفي ككل؛ وذلك لعدم معرفة سلوك المودعين والمقترضين في المستقبل بدقة. فرأس المال الممتلك ضروري لسلامة المصرف وتدعيم الثقة فيه والحفاظ على مستوى الأمان المناسب، ولكنه لا يضمن تلك السلامة. وحده، وإنما يجب أن تتوفر إلى جانبه عوامل أخرى لتحقيق تلك السلامة، ويمكن قياس مخاطر رأس المال بمعرفة نسبة تغطية حقوق الملكية للأصول الخطرة، فمخاطر رأس المال على علاقة عكسية مع معامل الرفع والعائد على حقوق الملكية.

فإذا ما قرر البنك زيادة مخاطر رأس المال فإن الرفع والعائد على حقوق الملكية -ومع بقاء الظروف والمتغيرات الأخرى ثابتة - يكون كبيراً.

أما إذا اضطر البنك إلى تخفيض مخاطر رأس المال فإن العائد على حقوق الملكية ومعامل الرفع يصبحان أقل كما يمكن تحديد مخاطر رأس المال بقسمة رأس المال المملوك للبنك على إجمالي المطلوبات، فانخفاض هذه النسبة يمثل خطراً على الإيرادات نظراً لمخاطر ناتجة من الإقراض للغير والمطلوبات المستحقة للغير.¹

وفيما يلي شكل يوضح أنواع مخاطر التشغيل:

الشكل رقم 01: أنواع مخاطر التشغيل



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على ما سبق

المطلب الثالث: مبادئ الممارسة السليمة لمخاطر التشغيل

1- المبدأ الأول: على البنك أن يكون على إحاطة تامة للملامح الأساسية لمخاطر التشغيل كونها تختلف عن غيرها من المخاطر المالية، كما يجب عليه أن يميز ويتابع بشكل دوري الإطار المستخدم في البنك لإدارة المخاطر التشغيلية.²

¹ خضراوي نعيمة، إدارة المخاطر البنكية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية، حالة بنك الفالغ والتنمية الريفية وبنك الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2009/2008، ص 75.

² خمقاني ياسمين، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، للأعوام 2010/2007، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص 83.

- يتوجب على البنك إيجاد بنية إدارية قادرة على تنفيذ إطار إدارة مخاطر التشغيل في البنك، وتحديد الحدود الواضحة لمسؤوليات الإدارة ومحاسبتها وإيجاد أسس للضبط الداخلي؛

-مراجعة الإطار الخاص بإدارة مخاطر التشغيل على أساس دوري، من أجل ضمان إن البنك يدير مخاطر التشغيل الناتجة عن تغييرات الأسواق الخارجية وغيرها من العوامل البيئية المحيطة، وأيضاً الناتجة عن تلك المخاطر المرتبطة بالمنتجات أو الأنشطة أو الأنظمة الجديدة.

2-المبدأ الثاني: التأكد من أن البنك لديه تغطية ملائمة للتدقيق الداخلي من أجل التأكد من أن السياسات والإجراءات التشغيلية يتم تطبيقها بشكل فعال و من أن نطاق ووتيرة برنامج التدقيق ملائم للمخاطر المعنية ، وعلى لجنة التدقيق إن توضح للمجلس بأن إطار مخاطر التشغيل يتم تطبيقه بشكل فعال على مستوى البنك ككل و الحفاظ على استقلالية لجنة التدقيق¹؛

3-المبدأ الثالث: يجب أن يتم تطبيق إطار إدارة المخاطر التشغيلية بانسجام كامل على مستوى البنك ككل، وأن جميع المستويات الوظيفية تدرك مسؤولياتها فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية. كما يجب أن تتحمل الإدارة العليا مسؤولية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في جميع أنشطة وعمليات البنك وأنظمتها²؛

4-المبدأ الرابع: تعريف وتقييم وقياس المخاطر التشغيلية هنا يجب على البنوك أن تقوم بتحديد المخاطر التشغيلية الذاتية في كل أنواع المنتجات، الأنشطة، والعمليات والأنظمة. كما يجب التأكد من أنه تم الأخذ بعين الاعتبار المخاطر التشغيلية الذاتية لكل نشاط عن طريق خطوات التقييم الملائمة وذلك قبل طرح أية منتجات وأنشطة وعمليات أو أنظمة جديدة؛

5-المبدأ الخامس: يجب على البنوك إيجاد طريقة لضمان استمرار تقييم المستوى المقدر Risk-profile للمخاطر التشغيلية والاحتمالات المادية للتعرض للخسائر. ويجب أن تكون هناك تقارير منظّمة بشأن المعلومات ذات الصلة ترفع للإدارة العليا ومجلس الإدارة بحيث تدعم الإدارة التفاعلية للمخاطر التشغيلية؛

6-المبدأ السادس: يجب أن تتوقّر لدى البنوك سياسات وطرق وإجراءات للسيطرة على المخاطر التشغيلية الجوهرية والعمل على الحد منها والتخفيف من آثارها. كما يجب على البنوك أن تعمل تقييم جدي استراتيجيات بديلة

¹ خضراوي نعيمة، مرجع سابق، ص35.

² شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، محاضرات لطلبة الماستر، تخصصات النقود والمالية، اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، الجزائر، 2014، ص22.

لتحديد المخاطر والسيطرة عليها وأن تعدل من المستوى المقدر لمخاطرها التشغيلية باستخدام الاستراتيجيات المناسبة على ضوء مدى قدرتها الكلية على تحمل المخاطر¹؛

7-المبدأ السابع: يجب أن تكون لدى البنوك خطط للطوارئ ومواصلة الأعمال لضمان استمرارية قدرتها على العمل ولتقليل الخسائر حال مواجهة أي توقف عن العمل. ويجب المراجعة الدائمة لتلك الآليات وخطط الدعم الاحتياطي والتأكد من ملاءمتها لعمليات البنك الحالية واستراتيجيات عمله، كما لا بد من اختيار هذه الآليات والخطط بشكل دوري للتأكد من أن البنك سوف يكون قادراً على تنفيذ الخطط بشكل مناسب في حال حصول خلل قوي في العمل؛

8-المبدأ الثامن: مطالبة البنوك بتوفير إطار فعال لإدارة المخاطر التشغيلية حيث يجب على السلطة الرقابية أن تطلب من كافة البنوك بغض النظر عن حجمها إعداد واعتماد إطار فعال لتحديد وتقييم ورصد وضبط المخاطر التشغيلية بما يحقق التخفيف من حدة الخسائر التي قد يتعرض لها البنك بسببها، على أن يكون هذا الإطار جزءاً من منهج شامل لإدارة المخاطر بشكل عام؛

9-المبدأ التاسع: تقييم سياسات وإجراءات البنوك الخاصة بإدارة المخاطر التشغيلية على المراقبين أن يقوموا بشكل مباشر أو غير مباشر بتنظيم تقييمات مستقلة وبصفة دورية للاستراتيجيات، والسياسات والخطوات والممارسات المطبقة المتعلقة بالمخاطر التشغيلية، كما يطلب من المراقبين التأكد من وجود آلية مناسبة للتقارير وأن تكون ذات كفاءة عالية بشكل يضمن اطلاعهم وإعلامهم بالتطورات التي تحدث في البنوك؛

10-المبدأ العاشر: الإفصاح من قبل البنوك يجب على البنك أن يقوم بالإفصاح الكافي للجمهور حتى يتمكن المتعاملين في السوق المصرفية من القيام بتقييم المخاطر التشغيلية التي قد يتعرض لها وجودة إدارتها.

فالإفصاح الدوري والمستمر للمعلومات ذات العلاقة بالبنوك يؤدي إلى تحسين الانضباط السوقي والذي يزيد فعالية إدارة المخاطر، ويجب أن يتناسب مستوى الإفصاح مع مستوى وحجم المخاطر ومع درجة تطور وتعقيد عمليات وأنشطة البنك.²

المطلب الرابع: إجراءات إدارة الشمول المالي

يمكن وصف إدارة المخاطر التشغيلية باعتبارها دورة تتألف من الخطوات التالية:³

¹ علي عبد الله شاهين، بهية مصباح صباح، مرجع سابق، ص21.

² ثائر فتحي محمد، مرجع سابق، ص39.

³ اعتماداً على: - محمد حمود قریش، مرجع سابق، ص41.

- 1- **تحديد وتقييم المخاطر:** من خلال تحديد مصادر المخاطر يتمكن البنك من اتخاذ التدابير الوقائية تحت شعار "الوقاية خير من العلاج"، وخلال مرحلة التحديد والتقييم على البنك النظر في عدة عوامل لإنشاء ملف المخاطر؛
- 2- **التقييم الذاتي (جرد الخطر):** حيث تهدف عمليات التقييم الذاتي إلى رفع مستوى الوعي للمخاطر التشغيلية وإلى خلق جرد منظم كنقطة انطلاق لمزيد من عمليات إدارة المخاطر، فضلا عن إدخال تحسينات عملية نحو أداء أفضل، وتبعا للأغراض المحددة للتقييم الذاتي إلا أنه من الممكن أن يكون له توجهات ومناهج مختلفة؛
- 3- **قواعد بيانات الخسائر الداخلية:** تعد بيانات الخسائر الداخلية المكون الرئيسي في بناء نظام دقيق يمكن الاعتماد عليه لقياس المخاطر التشغيلية ولأغراض احتساب متطلبات رأس المال يتعين على البنوك تعريف الحد الأدنى للخسائر التي يجب الإقرار عنها وتضمينها في قاعدة بياناتها، مع الأخذ في الاعتبار خصائص فئات المخاطر التشغيلية؛
- 4- **قواعد بيانات الخسارة الخارجية:** تقوم البنوك بالاستعانة بمصادر خارجية للبيانات لاستكمال بيانات الخسائر الداخلية المستخدمة في عملية إدارة المخاطر التشغيلية، وبصفة عامة فإن استخدام البيانات الخارجية هو أسلوب مقبول تماما لسد الثغرات الموجودة في قاعدة البيانات الداخلية؛
- 5- **تحليل العمليات التجارية (Process Analysis Business):** في إطار إدارة المخاطر التشغيلية يستخدم تحليل عمليات الأعمال لربط العمليات والمخاطر والتحكم في تحليل المخاطر. وقد يكون لها أيضا غرض ضم ان عملية التوجيه الأمثل للمخاطر فالتعريف بالعمليات التجارية عبر كافة الوحدات التنظيمية شرط أساسي لتخصيص بيانات الخسارة للعمليات وتحديد المخطر للعمليات التجارية؛
- 6- **تحليل السيناريو (Analysis Scenario):** يجب على البنك الاستعانة بمختصين لو وضع السيناريوهات المتصلة بالبيانات الخارجية وذلك لتقييم مدى تعرض البنك لأحداث ذات الخطورة العالية، ويعتمد هذا الأسلوب على المديرين ذوي الخبرة وكذا خبراء إدارة المخاطر لإيجاد تفسير مقبول لأسباب الخسائر الشديدة؛
- 7- **مؤشرات المخاطر (KRIs Indicators Risk Key):** توفر مؤشرات المخاطر الرئيسية معلومات عن مخاطر الخسائر المحتملة في المستقبل حيث تجعل من الممكن تحديد المناطق مرتفعة المخاطر في وقت مبكر لاتخاذ

- كمال زريق، مرجع سابق، ص 20.

- محمد عبد الحميد عبد الحي، مرجع سابق، ص 31.

التدابير المناسبة ويمكن تعريف عتبات المحفزات لمؤشرات المخاطر الرئيسية والتي تسمح للبيانات أن تكون في اتجاه يسمح لها بأن تكون بمثابة مؤشرات في نظم الإنذار المبكر؛

8-علاج المخاطر: بعد التعرف على المخاطر وتقييمها فإن جميع التقنيات المستخدمة للتعامل معها تقع ضمن أربع مجموعات رئيسية:

- نقل المخاطر؛
- تجنب المخاطر؛
- تقليص المخاطر؛
- قبول (احتجاز) المخاطر؛

9-مراقبة المخاطر:

إن رصد دورة المخاطر بكاملها من شأنه المساهمة في فعالية المراقبة خاصة في تحديد نقاط الضعف وتحسين التدابير المتخذة فمن جهة يجب أن تكون هناك مراقبة مستمرة للعمليات التجارية وتنقذ من جميع العاملين في إطار مهامهم. ومن جهة أخرى ينبغي أن يتم الفصل في عملية التفتيش بين كيانات داخلية وخارجية.

المطلب الخامس: علاقة الشمول المالي بالمخاطر التشغيلية

وأكدت لجنة بازل للرقابة المصرفية في المبادئ ذات الصلة بالممارسات السليمة لإدارة المخاطر المحتملة للشمول المالي والتي جاءت ضمن المبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة أنه يجب أن تكون السلطة الرقابية قادرة على التأكد من أن البنوك تدرك المخاطر التشغيلية المرتبطة بمنتجاتها وآليات تقديمها وأن يكون لديهم الضوابط الداخلية ونظم المعلومات اللازمة لضمان إدارة هذه المخاطر بشكل مناسب، وتتضمن أمثلة أحداث المخاطر التشغيلية المتعلقة بالشمول المالي في مخاطر الاحتيال الداخلي فمن الممكن أن تكون النقود الالكترونية مصدر للتلاعب بالدفاتر السرقة أموال العملاء، مخاطر الاحتيال الخارجي حيث يمكن أن يكون استخدام الوكلاء المصرفيين مصدرًا للمخاطر الاحتيال والسرقة والمعاملة المسيئة للعملاء والفشل في التعامل مع بيانات العملاء بسرية نتيجة طول المسافات بين مؤسسة مالية ووكلائها الأمر الذي يجعل الاشراف على تصرفات الوكيل أمراً صعباً، مخاطر تطبيقات التكنولوجيا الحديثة فقد يفتقر العملاء الجدد في الخدمات المالية الرسمية والمعاملات المالية الرقمية إلى الإلمام بتطبيقات التكنولوجيا وتعقيدات الواجهات الرقمية، مما قد يؤدي إلى إرسال قيمة إلى رقم الهاتف المحمول الخاطئ أو نسيان التدابير الأمنية للجهاز المحمول والتي يمكن أن تؤدي أحياناً إلى ظهور مشكلات تتعلق

بالتوافر والموثوقية بسبب انقطاع الخدمة وقد تقوض هذه المشكلات إلى فقد ثقة العملاء في المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها أو قنواتها، فشل الأعمال وتعطل النظام فقد تكون المؤسسات المالية التي تستهدف العملاء في المناطق التي تفتقر إلى البنية التحتية الأساسية عرضة للانقطاع في تقديم الخدمات الأساسية، وتؤثر هذه الاضطرابات في الخدمة على سمعة مقدم الخدمة وفقدان ثقة العملاء.¹

¹ عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيري، أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية (دراسة ميدانية)، المجلة العلمية للبحوث التجارية، مصر، العدد الثاني، إبريل 2021، ص 95.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل الإلمام بالجانب النظري لموضوع الدراسة، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الشمول المالي من خلال تعريفها وخصائصها، وتطورها التاريخي وأهدافها وأهميتها، ومتطلباته تحقيقه، أما في المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى ماهية مخاطر التشغيل من خلال تعريفها والعناصر الناتجة عنها، وكذلك أنواعها وآلية التعامل معها وكيفية التقييم الذاتي للمخاطر والضوابط، وإجراءات إدارتها، وقد توصلنا إلى أن الشمول المالي له دور كبير في تعزيز الثقافة المصرفية لدى المجتمع وتحسين أداء القطاع المالي والمصرفي.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى معرفة اثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد إستمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هي:

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات؛
- المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

من خلال هذا المبحث سنحاول التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الإستمارة وأيضاً معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الإستمارة وطريقة توزيعه وفي الأخير سنتطرق الى العينة المدروسة.

المطلب الأول: الطريقة

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك القيام بإختبار صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في إستمارة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " مجموعة العناصر التي تشكل هدف الدراسة، وكل شخص من المجتمع يدعى وحدة إحصائية أو فرد وهو العنصر الأساسي عند القيام بتجربة ما"¹، فمجتمع هذه الدراسة في البنوك الجزائرية بالوادي.

ثانياً: عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعاً في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "جزء من المجتمع، أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي. وبهذه الطريقة يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه"²، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على البنوك الجزائرية بالوادي، وقد تم توزيع 117 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين لم يتم استرجاع 08 استمارات، أي ان الاستمارات الخاضعة للدراسة هي 109، وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

¹ حورية بوساحة، الإحصاء والاحتمالات، المعهد الوطني للتكوين مستخدمى التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2008، ص 15.

² عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمر، الطبعة الثانية، دمشق، سوريا، 2005، ص 168.

الجدول رقم 01: توزيع الاستثمارات على افراد العينة

اسم البنك	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	النسبة
بنك التنمية المحلية	17	17	%100
بنك القرض الشعبي	15	14	%93.33
البنك الوطني الجزائري	14	14	%100
بنك الفلاحة والتنمية الريفية	26	25	%93.33
البنك الخارجي الجزائري	24	23	%93.33
بنك تراست	07	06	%93.33
بنك الخليج	07	06	%93.33
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	07	06	%93.33
المجموع	117	111	%94.87

المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول رقم (02): يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة والمستبعدة والمدروسة

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الغير مسترجعة	الاستثمارات الملغية	الاستثمارات المدروسة	نسبة الردود
117	111	06	02	109	%93.16

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني: الأدوات

يشمل هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستثمار من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " بأنها أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألة ما تتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحث أغراض البحث"¹، وقد تطلب بناء الاستثمار عدة مراحل هي:

¹ فريد سلام، التقنيات المنهجية الملائمة للبحث الاجتماعي، محاضرات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، السداسي الأول، 2017، ص287.

1- مرحلة تصميم الإستمارة

تم إعداد الإستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد إجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الإستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الإستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الإستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الإستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

2- محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق، محايد، موافق)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

❖ **الجزء الأول:** يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من ستة فقرات (اسم البنك، قطاع البنك، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، التخصص).

❖ **الجزء الثاني:** يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور كما يلي:

• **المحور الأول:** مؤشرات الشمول المالي، ويتكون من ثلاثة أبعاد:

- **البعد الأول:** وصول العملاء الى الخدمات التي يقدمها البنك، ويتكون من 05 فقرات؛

- **البعد الثاني:** استخدام العملاء للخدمات التي يقدمها البنك، ويتكون من 05 فقرات؛

- **البعد الثالث:** جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ويتكون من 05 فقرات.

• **المحور الثاني:** مخاطر التشغيل، ويتكون من خمسة أبعاد؛

- **البعد الأول:** مخاطر فشل الاعمال، ويتكون من 04 فقرات؛

- **البعد الثاني:** مخاطر نظام المعلومات التقليدية، ويتكون من 04 فقرات؛

-البعد الثالث: مخاطر نظام المعلومات الالكترونية، ويتكون من 04 فقرات؛

-البعد الرابع: مخاطر قانونية، ويتكون من 04 فقرات؛

-البعد الخامس: المخاطر نتيجة ممارسات العنصر البشري، ويتكون من 04 فقرات.

3- مرحلة صدق الاستثمار

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتضت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الاساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ- التحكيم من قبل الاساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستثمار وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛
- وضع تعريفات لبعض المصطلحات الغامضة، وهي: الشمول المالي، مخاطر التشغيل؛
- تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاو الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (03): معامل الثبات لفقرات الإستمارة (ألفا كرونباخ).

محاو الاستبانة	ابعاد المحاور	ارقام الفقرات	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الاول: مؤشرات الشمول المالي	وصول العملاء الى الخدمات التي يقدمها البنك	05-01	05	0.926	0.962
	استخدام العملاء للخدمات التي يقدمها البنك	10-06	05	0.924	0.961
	جودة الخدمات المقدمة للعملاء	15-11	05	0.921	0.951
	الاجمالي	15-01	15	0.915	0.956
المحور الثاني: مخاطر التشغيل	مخاطر فشل الاعمال	19-16	04	0.917	0.957
	مخاطر نظام المعلومات التقليدية	23-20	04	0.920	0.959
	مخاطر نظام المعلومات الالكترونية	27-24	04	0.914	0.956
	المخاطر القانونية	31-27	04	0.918	0.958
	المخاطر نتيجة استخدام العنصر البشري	35-32	04	0.922	0.960
	الاجمالي	35-16	20	0.908	0.952
كل فقرات الإستمارة			35	0.908	0.952

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

تدل معاملات الثبات على ثبات المحتوى بصورة عامة نظرا لأن معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات هو المحور الاول هو (0.915)، بينما معامل ثبات المحور الثاني قدر ب (0.908)، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جد حيث بلغ (0.908) مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة.

4- توزيع الإستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بالمؤسسات، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملئ الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات ببعض المؤسسات بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

5- مقياس ليكارت

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي المكون من ثلاث درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الإستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): درجات مقياس ليكرت

الإستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3
الدرجة	1.66-1	2.33-1.67	3-2.34

المصدر: من إعداد الطلبة.

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى كالتالي: (3-1=2)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($0.66=3/2$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس، وهي واحد صحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية . وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى أقل من 1.66.

- من 1.66 إلى أقل من 2.33.

- من 2.33 إلى أقل من 3.

وقد تم وضع معيار الحكم على النتائج وفق مقياس ليكرت الثلاثي كالتالي :

- من 1 إلى 1.66: المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (غير موافق)، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فإن إجابة المبحوثين سوف تكون سالبة، ومن ثمة الاتجاه يكون نحو الاختيار (غير موافق) .

- من 1.66 إلى 2.60: المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (محايد)، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فالإجابة عن البند تكون متوسطة، ويكون الاتجاه نحو (محايد) .

- من 2.33 إلى 3: المجال الذي يقابله اتجاه إجابة المبحوث نحو (موافق)، ويعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة بين القيمتين السابقتين فمستوى إجابة المبحوثين موجبة معبرا عنها ب: (موافق) .

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

أولاً: الأدوات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول مدى مساهمة نظم المعلومات الحاسوبية تجاه المسؤولية البيئية للمؤسسات، ومن هذه الأدوات نجد:

- 1- **التكرار:** وهي احد الوسائل المستخدمة لتصنيف البيانات وتقسيم البيانات بحيث يسهل ايجاد العلاقة بينهما، ووضع عدد المرات التي تكررت فيها الدرجة¹؛
- 2- **النسب:** هي طريقة للتعبير عن عدد على شكل كسر من 100 (مقامه يساوي 100) . يرمز للنسبة المئوية عادة بعلامة النسبة المئوية "%" ²؛
- 3- **المتوسط الحسابي المرجح:** يعرف بأنه: " مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات إستخداما"³؛
- 4- **الانحراف المعياري:** الانحراف المعياري هو البعد عن المتوسط، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت في الإحصاء وأكثرها إستعمالا، ويعتمد في حسابه على المتوسط، ويعرف بأنه: " الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الانحراف عن المتوسط"⁴؛
- 5- **المدى:** " وهو البعد بين أكبر وأقل قيمة وهو يتأثر بالقيم الشاذة "⁵؛
- 6- **معامل الارتباط بيرسون:** يستخدم معامل ارتباط بيرسون لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيران المراد قياس الارتباط بينهما متغيرات متصلة أو مستمرة، ويشترط تساوي عدد حالات كلا من المتغيرين⁶؛
- 7- **معامل الانحدار البسيط:** يستخدم تحليل الانحدار الخطي للتنبؤ بقيمة متغير، يسمى المتغير التابع، من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة⁷؛
- 8- **تحليل تباين الانحدار المتعدد:** يعتبر نموذج تحليل الانحدار المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، ويهتم نموذج المتعدد بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرا كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة⁸

¹ ظاهر هاشم الكاظمي، التطبيقات العملية لكتابة الرسائل والأطاريح التربوية والنفسية (التخطيط والتصميم)، دار الكتب العلمية، بيروت، 2012، ص 95.

² ويكيبيديا، <https://ar.wikipedia.org> 2022/06/06، 5:24.

³ حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 96.

⁴ هدى برهان سيف الدين، محاضرات الإحصاء في علم النفس، الفصل الخامس، السعودية، 2014، ص 13.

⁵ وليد عبد الرحمن الفراء، تحليل بيانات الإستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008، ص 16.

⁶ رائد إدريس محمود الخفاجي، عبد مجيد حميد العتاي، الوسائل الإحصائية في البحوث التربوية والنفسية، دار دجلة، الأردن، 2015، ص 104.

⁷ محمد بركات نافذ، التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012/2013، ص 108.

⁸ رحاب آدم أورنا عثمان، استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحديد اهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والديمقراطية المؤثرة على معدل الخصوبة الكلي في السودان 2016 م، مذكرة لنيل شهادة الماجستير العلوم في الاحصاء التطبيقي، جامعة الجزيرة، السودان، 2016، ص 10.

9-إختبار الطبيعة (Test Of Normality): من أهم الفروض في الإختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الإحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساساً لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دوراً أساسياً في إختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء والزواج وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الإختبار من الناحية العلمية¹؛

10-إختبار الالتواء والتفطح: الالتواء هو درجة عدم التماثل أو الانحراف عن التماثل، فإذا كان منحنى توزيع الشكل العام للبيانات له طرف على يمين مركز التوزيع أطول من الطرف الأيسر، فإن التوزيع يسمى ملتوي لليمين أو أن له التواء موجب، وإذا حدث العكس يقال إن التوزيع ملتوي لليسار أو أنه سالب الالتواء، أما التفطح فهو مقياس يقيس درجة علو أو انخفاض أي منحنى توزيع تكراري بالنسبة للمنحنى الطبيعي للبيانات، وهو منحنى متماثل حول الرأس يمر بالمتوسط².

ثانياً: البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظراً لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

¹ نفس المرجع اعلاه، ونفس الصفحة.

² مركز الإحصاء، دليل مبادئ التحليل الإحصائي - أدلة المنهجية والجودة - دليل رقم 10، أبو ظبي، د.ت، ص 23.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

سيتم هذا المبحث عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال توزيعنا للاستمارة ثم مناقشتها.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث اسم البنك، الوظيفة، القطاع البنكي، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، التخصص، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1-تحليل خصائص أفراد العينة حسب اسم البنك

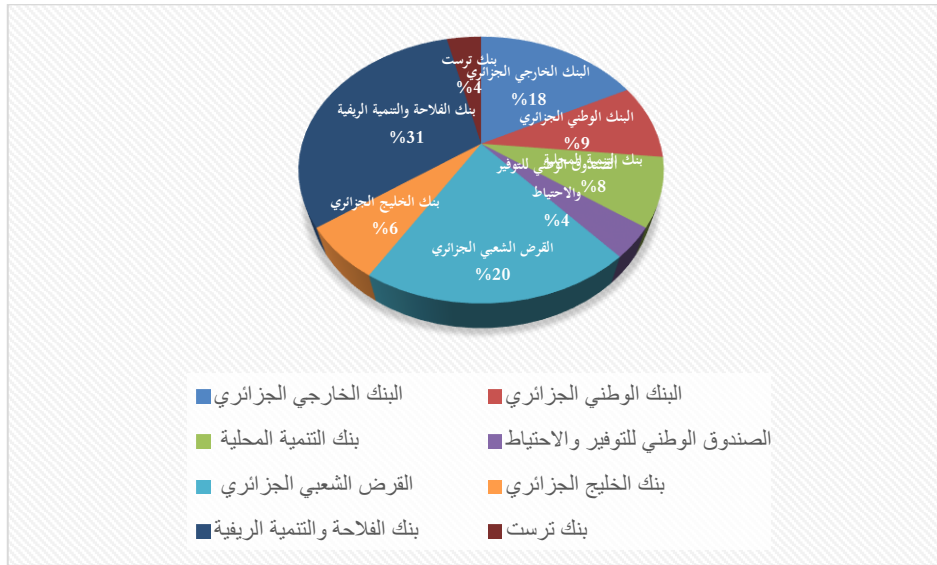
الجدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب اسم البنك.

النسبة	التكرار	البيان
17.4%	19	البنك الخارجي الجزائري
9.2%	10	البنك الوطني الجزائري
8.3%	9	بنك التنمية المحلية
3.7%	4	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
20.2%	22	القرض الشعبي الجزائري
6.4%	7	بنك الخليج الجزائري
31.2%	34	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
3.7%	4	بنك ترست
100%	109	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (05) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب اسم البنك، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنسبة 31.2% ويليه بنك القرض الشعبي الجزائري بنسبة 20.2% وبعده البنك الخارجي الجزائري بنسبة 17.4% و ثم البنك الوطني الجزائري بنسبة 9.2% ويليه بنك التنمية المحلية 8.3% وفي المرتبة قبل الأخيرة بنك الخليج الجزائري 6.4% واحتل في المرتبة الأخيرة كلا البنكين بنك ترست وكذلك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنسبة 3.7% .

الشكل رقم (02): توزيع العينة حسب اسم البنك.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

2-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الوظيفة

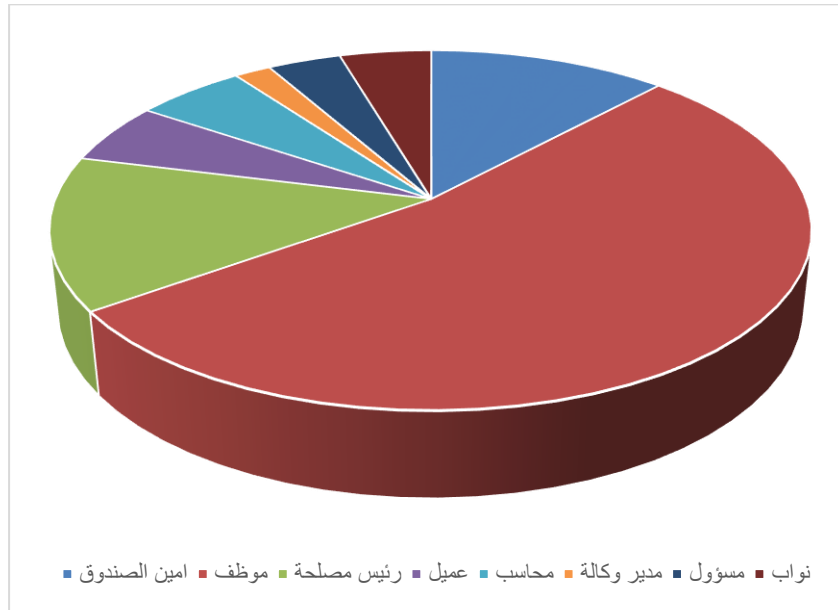
الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
امين الصندوق	13	11.92%
موظف	58	53.21%
رئيس مصلحة	15	13.76%
عميل	06	05.50%
محاسب	06	05.50%
مدير وكالة	02	01.83%
مسؤول	04	03.66%
نواب	05	04.58%
المجموع	109	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (06) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، يتضح أن أكبر عينة الدراسة يعملون كموظفين بنسبة 53.21%، تليها رؤساء المصالح بنسبة 13.76%، ثم أمناء الصناديق بنسبة 11.92%، بعدها العملاء والمحاسبين بنسبة 5.5% كلاهما، تليها النواب بنسبة 4.58%، وبعدها المسؤولين بنسبة 3.66%، وفي الأخير مدراء الوكالة بنسبة 1.83%.

الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

3-تحليل خصائص أفراد العينة حسب القطاع

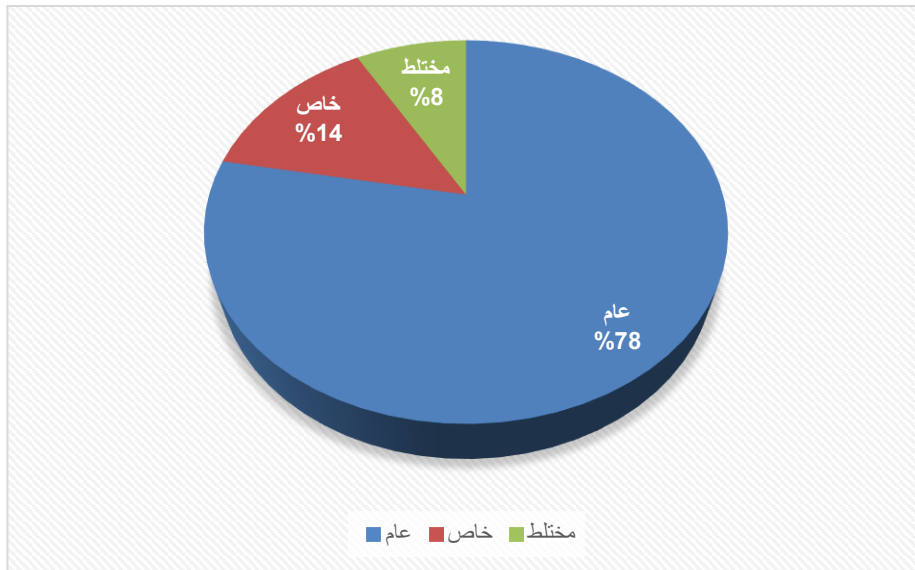
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب القطاع

النسبة المئوية	التكرار	البيان
78%	85	عام
13.8%	15	خاص
8.2%	09	مختلط
100%	109	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (07) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب القطاع، نلاحظ ان نسبة القطاع العام هي اعلى نسبة والمقدرة 78% وتليها نسبة القطاع الخاص والتي قدرت ب 13.8% والنسبة الاخيرة القطاع المختلط والتي نسبته 8.2%.

الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب القطاع.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

4-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الخبرة

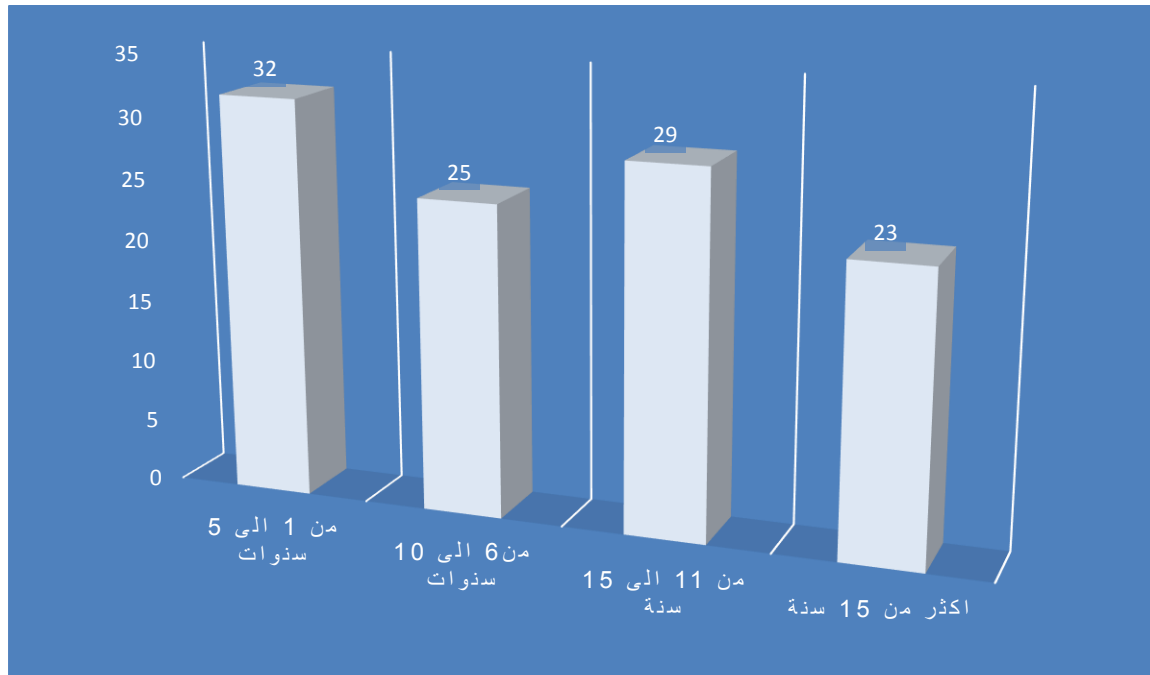
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
28.4%	32	من 1 الى 5 سنوات
22.9%	25	من 6 الى 10 سنوات
26.6%	29	من 11 الى 15 سنة
21.1%	23	أكثر من 15 سنة
100%	109	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (08) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة، نلاحظ ان أكبر فئة هي من 1 الى 5 سنوات والمقدرة نسبتها 28.4%، والاقل منها نسبة هي فئة من 11 الى 15 سنة وقدرت نسبتها 26.6%، في حين ان الفئة قبل الاخيرة هي من 6 الى 10 سنوات والتي نسبتها 22.9%، أما الفئة الاخيرة التي أكثر من 15 سنة والتي نسبته 21.1%.

الشكل رقم (05): توزيع العينة حسب الخبرة.



تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

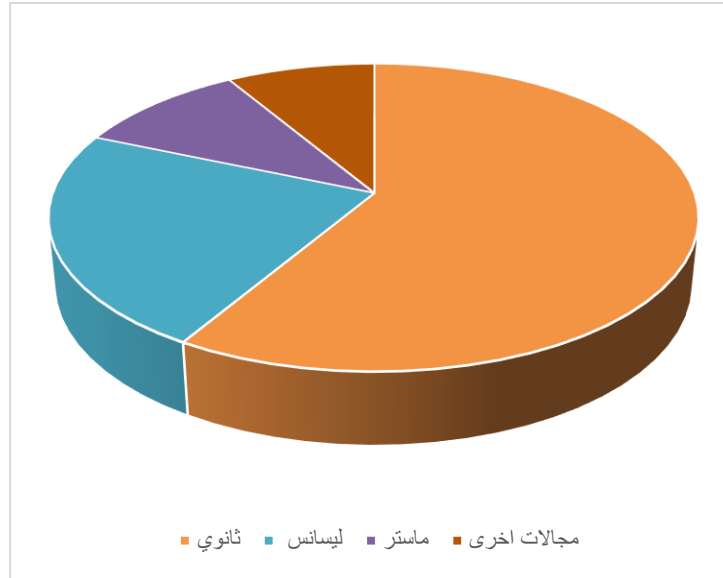
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
17.4%	19	ثانوي
27.5%	30	ليسانس
37.6%	41	ماستر
17.4%	19	مجالات اخرى
100%	109	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، نلاحظ ان اعلى نسبة هي من العمال او الموظفين المتحصلين على شهادة الماستر والتي نسبتها 37.6%، ويليهما المتحصلين على شهادة ليسانس وتقدر نسبتهم ب 27.5%، وفي المرتبة الأخيرة كل من التعليم الثانوي ومجالات أخرى التي تقدر نسبة كل منهما ب 17.4%.

الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

5-تحليل خصائص أفراد العينة حسب التخصص

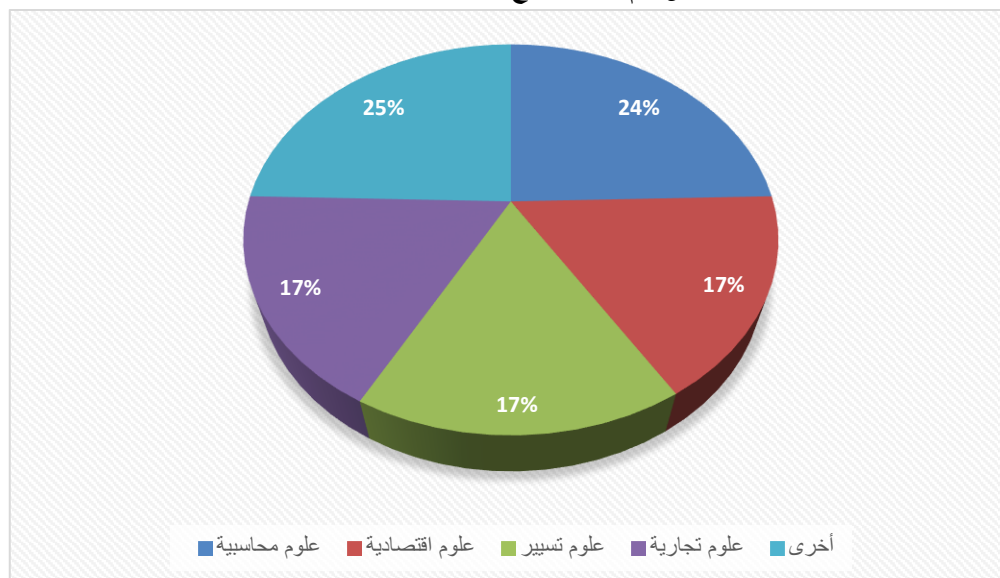
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب التخصص

البيان	التكرار	النسبة المئوية
علوم محاسبية	28	21.1%
علوم اقتصادية	19	17.4%
علوم تسيير	19	17.4%
علوم تجارية	20	18.3%
أخرى	28	25.8%
المجموع	109	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (10) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص، لاحظنا ان نسبة التخصصات الأخرى هي الأعلى وقدرت 25.8%، وتليها نسبة العلوم المحاسبية بنسبة 21.1%، وبعدها نسبة العلوم التجارية بنسبة قدرها 18.3%، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة كل من العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ونسبة كل منهما 17.4%.

الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب التخصص.



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية واتجاه كل بعد ثم لكل محور وذلك اعتمادا على مقياس ليكارت الثلاثي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الأول "مؤشرات الشمول المالي"

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		محايد		غير موافق		
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
محايد	0.828	2.33	%56	61	%21.1	23	%22.9	25	توجد لدى البنك الفروع الكافية التي تسمح بالوصول الى خدمات المالية التي يقدمه
محايد	0.802	2.31	%52.3	57	%26.6	29	%21.1	23	توجد الصرافات الالكترونية الكافية التي تسمح بالوصول للخدمة المصرفية
محايد	0.802	2.31	%52.3	57	%26.6	29	%21.1	23	يوجد على مستوى البنك العدد الكافي لحاسبات النقود الالكترونية
محايد	0.839	2.33	%56.9	62	%19.3	21	%23.9	26	يتم التواصل مع العملاء بالمراسلات الالكترونية لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية

يسهل الموقع الالكتروني للبنك الوصول الى الخدمات ويقدم صورة كاملة عنها	17	%15.6	22	%20.2	70	%64.2	2.49	0.753	موافق
البعد الاول: وصول العملاء الى الخدمات التي يقدمها البنك									
يوجد لدى البنك عدد كبير من العملاء في شكل اشخاص لديهم حسابات شخصية (للرواتب والمدخرات)	15	%13.8	23	%21.1	71	%65.1	2.51	0.728	موافق
يوجد لدى البنك عدد معتبر من العملاء أعمارهم أقل من 15 سنة	40	%36.7	27	%24.8	42	%38.5	2.02	0.871	محايد
يستعمل عدد كبير من العملاء بطاقات الدفع التي منحها لهم البنك	15	%13.8	29	%26.6	65	%59.6	2.46	0.727	موافق
حسابات البنك التجارية هي حسابات فتحت للإقراض وليس للتعاملات المالية العادية	34	%31.2	36	%33	39	%35.8	2.05	0.821	محايد
أثناء ازمة Covid-19 ارتفعت عدد تعاملات البنكية للعملاء او عملاء مؤسسات مالية اخرى	31	%28.4	45	%41.3	33	%30.3	2.02	0.77	محايد
البعد الثاني: استخدام العملاء للخدمات التي يقدمها البنك									
يعتبر متوسط الوقت الانتظار الذي يقضيه العميل في للحصول على قرض منخفضا	23	%21.1	37	%33.9	49	%45	2.24	0.781	محايد
عملاء البنك يشعرون بالرضا اتجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	14	%12.8	37	%33.9	58	%53.2	2.40	0.709	موافق
تعتبر الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء جيدة مقارنة بمنافسيه	10	%09.2	30	%27.5	69	%63.3	2.54	0.66	موافق
يشعر العملاء بالثقة في معلومات والبيانات المالية المقدمة من قبل البنك	12	%11	24	%22	73	%67	2.56	0.686	موافق
يصل جميع العملاء لتوليفة متكاملة من الخدمات المصرفية بجوده عالية وبأسعار معقولة	09	%08.3	36	%33	64	%58.7	2.5	0.647	موافق
البعد الثالث: جودة الخدمات المقدمة للعملاء									
المجموع									
							2.32	0.503	محايد

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)، الملحق رقم (02).

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 11، يبين لنا أن كل آراء أفراد العينة كانت إيجابية حول الشمول المالي، ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي لأبعاد وفقرات المحور الأول، حيث تحصل البعد الثالث: جودة الخدمات المقدمة للعملاء على أكبر متوسط حسابي 2.44 وانحراف معياري 0.542 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنوك، تليها البعد الأول: وصول العملاء إلى الخدمات التي يقدمها البنك بمتوسط حسابي 2.33 وانحراف معياري 0.446 وتدل على أن أفراد العينة محادين حول وصول العملاء إلى الخدمات التي يقدمها البنك، وفي الأخير البعد الثالث: استخدام العملاء للخدمات التي يقدمها البنك بمتوسط حسابي 2.21 وانحراف معياري 0.521 أي أن اتجاه أفراد العينة حول هذا البعد هو محايد.

أما بالنسبة للمحور ككل، فبلغ المتوسط الحسابي 2.32 والانحراف المعياري 0.503 ومنه فإن اتجاه المحور الأول هو محايد.

2- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الثاني " مخاطر التشغيل "

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق		محايد		غير موافق		
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
موافق	0.785	2.42	%60.6	66	%21.1	23	%18.3	20	يقوم البنك بطريقة دورية باختبار نظام التشغيل الداخلي له بافتراض وقوعه في اخطار تشغيلية كفشل الأنظمة وتعطل العمليات
موافق	0.828	2.39	%61.5	67	%16.5	18	%22	24	يقوم البنك بطريقة دورية بتحليل نتائج تلك الاختبارات لاتخاذ إجراءات وقائية ناجعة تحول دون تعرضه لخسارة كبيرة في حال وقوع الحدث التشغيلي المفترض
موافق	0.740	2.46	%60.6	66	%24.8	27	%14.7	16	يضع البنك خطة طوارئ تشرح كيفية التصرف في حال وقوع حدث أو كارثة ما تؤدي إلى إيقاف تدفق المعلومات وتعطيل سير العمل
موافق	0.762	2.43	%59.6	65	%23.9	26	%16.5	18	يراعي البنك نظام المراجعة الدورية لخطط الطوارئ بقصد ضمان بقاء استراتيجيات الطوارئ متسقة مع

العمليات الحالية والمخاطر والتهديدات الممكنة الحدوث								
البعد الاول: مخاطر فشل الاعمال								
موافق	0.675	2.42						
موافق	0.682	2.6	%70.6	77	%18.3	20	%11	12
يتواجد لدى البنك نظام رقابة داخلية فعال في عملية الضبط والتحكم بالمخاطر التشغيلية								
موافق	0.673	2.56	%66.1	72	%23.9	26	%10.1	11
يسعى البنك لضمان ممارسة رقابة مناسبة على مختلف مصادر المخاطر التشغيلية بصورة دورية ومنتظمة								
موافق	0.675	2.52	%62.4	68	%27.5	30	%10.1	11
يساعد نظام الرقابة الداخلية تبيان مدى التطبيق الفعال للسياسات التشغيلية في البنك								
موافق	0.66	2.54	%63.3	69	%27.5	30	%9.2	10
يكشف نظام الرقابة الداخلية لدى البنك نقاط الضعف في سياسات التشغيل الموجودة في الوقت المناسب								
البعد الثاني: مخاطر نظام المعلومات التقليدية								
موافق	0.575	2.55						
موافق	0.675	2.51	%61.5	67	%28.4	31	%10.1	11
وجود الحماية الكافية للمعاملات الإلكترونية (توفر الأجهزة والأساليب والأفراد) يحمي البنك من المخاطر التشغيلية								
موافق	0.763	2.44	%60.6	66	%22.9	25	%16.5	18
ملاءمة تصميم النظم الإلكترونية او لصيانة المستمرة لها يحمي البنك من المخاطر التشغيلية								
موافق	0.702	2.52	%57.8	63	%28.4	31	%11.9	13
حسن استخدام النظم الإلكترونية من قبل العملاء والعاملين يحمي البنك من المخاطر التشغيلية								
موافق	0.726	2.44	%57.8	63	%28.4	31	%13.8	15
إن التوقف المفاجئ وفشل النظم في انجاز الاعمال يعرض البنك لمخاطر تشغيلية								
البعد الثالث: مخاطر نظام المعلومات الالكترونية								
موافق	0.605	2.47						
موافق	0.751	2.44	%59.6	65	%24.8	27	%15.6	17
ينتج عن المخاطر القانونية غرامات وعقوبات في حال إخفاق البنك عن سداد التزامات التعاقدية والقانونية								

19	17.4%	33	30.3%	57	52.3%	2.35	0.762	موافق	تنشأ المخاطر القانونية بالبنك عندما لا تعكس العقود حقوق والتزامات للبنك أو الطرف المقابل بوضوح
14	12.8%	32	29.4%	63	57.8%	2.45	0.713	موافق	تنشأ المخاطر القانونية لفقدان جزء من قيمة أصل لعدم كفاية المستندات التي تؤكد ملكية البنك له
12	11%	36	33%	61	56%	2.45	0.687	موافق	تحدث المخاطر القانونية نتيجة التغييرات الغير متوقعة في القوانين والتشريعات التي تؤثر على أعمال البنوك كمنع الاستثمار في نشاط معين
البعد الرابع: المخاطر القانونية									
25	22.9%	28	25.7%	56	51.4%	2.28	0.818	محايد	يتعرض البنك الى خسائر نتيجة ممارسات الموظفين فيه كممارسة أنشطة دون تحويل
27	24.8%	37	33.9%	45	41.3%	2.17	0.799	محايد	يتعرض البنك الى الغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين وسوء استخدام المعلومات السرية
17	15.6%	25	22.9%	67	61.5%	2.46	0.752	موافق	يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية لموظفيه باستمرار في كافة مستويات العمل لتعريفهم بالمخاطر التشغيلية
24	22%	41	37.6%	44	40.4%	2.18	0.772	محايد	يتعرض البنك الى الخسائر بسبب الإهمال أثناء تأدية المهام
البعد الخامس: المخاطر نتيجة ممارسات العنصر البشري									
المجموع									
						2.42	0.621	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss)، الملحق رقم (02).

بالاعتماد على نتائج الأدوات الإحصائية المبينة أعلاه في الجدول رقم 12، يبين لنا أن كل آراء أفراد العينة كانت إيجابية حول مخاطر التشغيل، ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي لأبعاد وفقرات المحور الثاني، حيث تحصل البعد الثاني: مخاطر نظام المعلومات التقليدية على أكبر متوسط حسابي 2.55 وانحراف معياري 0.575 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على نظام المعلومات التقليدية في البنوك، يليها البعد الثالث: مخاطر نظام المعلومات الالكترونية بمتوسط حسابي 2.47 وانحراف معياري 0.605 وتدل على أن اتجاه أفراد العينة حول هذه الفقرة هو موافق حول مخاطر نظام المعلومات الالكترونية، وبعدها في المرتبة الثالثة البعد الأول والرابع: مخاطر فشل الاعمال، المخاطر القانونية على التوالي بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 0.675 و0.607 على التوالي

أي ان اتجاه افراد العينة حول البعد الأول والرابع هو موافق، وفي المرتبة الأخيرة البعد الخامس: المخاطر نتيجة ممارسات العنصر البشري بمتوسط حسابي 2.27 وانحراف معياري 0.647 أي ان اتجاهه هو محايد. أما بالنسبة للمحور ككل، فبلغ المتوسط الحسابي 2.42 والانحراف المعياري 0.621 ومنه فإن اتجاه المحور الثاني هو موافق.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

نسعى من خلال هذا المطلب إلى اختبار صحة الفرضيات، حيث سنقوم باختبار مدى موافقة أو رفض كل منها، حيث تم اختبار الفرضيات عند مستوى معنوية 0.05، وقد اخترنا لتحقيق ذلك قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون، ثم تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

الفرع الأول: اختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة:

للتأكد مما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، يتم استخدام معامل الالتواء (Asymétrie) و(Kurtosis)، بحيث ان معامل الالتواء يجب ان يكون محصورا بين $(1 \pm)$ ، أما معامل التفلطح فيكون عنصرا بين $(3 \pm)$ ، والجدول رقم (13) يبين النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 13: اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	معامل الالتواء (Asymétrie)	التفلطح (Kurtosis)
الاستثمار	-0.527	-0.612
الشمول المالي	-0.382	-0.439
مخاطر التشغيل	-0.543	-1.004

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) يتضح بأن جميع المتغيرات المستقلة تتبع التوزيع الطبيعي لان قيمتها تنتمي للمجال المقبول سواء لمعامل الالتواء أو لمعامل التفلطح، بحيث نجد بأن قيم معامل الالتواء تراوحت بين (-0.382) و (-0.543) وهي ضمن المجال المقبول $(1 \pm)$ ، أما قيم معامل التفلطح فتراوحت بين (-0.439) و (-1.004) وهي ضمن المجال المقبول $(3 \pm)$ ، وهو ما يسمح بمواصلة تحليل الدراسة من خلال استخدام ادوات التحليل للاختبارات المعلمية.

الفرع الاول: تحليل العلاقة باستخدام معامل الارتباط

إن تحليل العلاقة باستخدام معامل الارتباط تعني التأكد من وجود علاقة فعلية وذات دلالة احصائية ولهذا نقوم باختبار الفرضيات، نستخدم معامل الارتباط بيرسون نظرا لكون البيانات موزعة توزيعا طبيعيا. بذلك نستخدم اختبار بيرسون للارتباط وفقا لما يلي:

أولا: الشمول المالي ومخاطر التشغيل في البنوك

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الشمول المالي ومخاطر التشغيل في البنك.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الشمول المالي ومخاطر التشغيل في البنك.

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط

البيان		الشمول المالي	مخاطر التشغيل
الشمول المالي	معامل بيرسون	1	0.595**
	مستوى الدلالة		0.001
	N	59	59
مخاطر التشغيل	معامل بيرسون	0.595**	1
	مستوى الدلالة	0.001	-
	N	59	59

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يبين الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الارتباط المحسوبة تساوي 0.595 مما يدل على وجود علاقة طردية ومتوسطة وذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.001 فمن فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الشمول المالي ومخاطر التشغيل في البنك".

ثانيا: بين وصول العملاء لخدمات البنوك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين وصول العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين وصول العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (15): معاملات الارتباط

مخاطر التشغيل	وصول العملاء لخدمات البنك	البيان
0.432**	1	معامل بيرسون
0.001		مستوى الدلالة
59	59	N
1	0.432**	معامل بيرسون
-	0.001	مستوى الدلالة
59	59	N

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول (15) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الارتباط المحسوبة تساوي 0.432 مما يدل على وجود علاقة طردية ومتوسطة وذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.001 فمن فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين وصول العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة".

ثالثاً: بين استخدام العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين استخدام العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين استخدام العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (16): معاملات الارتباط

مخاطر التشغيل	استخدام العملاء لخدمات البنك	البيان
0.475**	1	معامل بيرسون
0.001		مستوى الدلالة
59	59	N
1	0.475**	معامل بيرسون
-	0.001	مستوى الدلالة
59	59	N

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يبين الجدول (16) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الارتباط المحسوبة تساوي 0.475 مما يدل على وجود علاقة طردية ومتوسطة وذو دلالة إحصائية عند مستوى

معنوية 0.001 فمن فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين استخدام العملاء للبنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة".

رابعاً: بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة.

الجدول رقم (17): معاملات الارتباط

البيان		استخدام العملاء لخدمات البنك	مخاطر التشغيل
استخدام العملاء لخدمات البنك	معامل بيرسون	1	0.491**
	مستوى الدلالة		0.001
	N	59	59
مخاطر التشغيل	معامل بيرسون	0.491**	1
	مستوى الدلالة	0.001	-
	N	59	59

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يبين الجدول (17) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 كما أن قيمة معامل الارتباط المحسوبة تساوي 0.491 مما يدل على وجود علاقة طردية ومتوسطة وذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.001 فمن فإننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك محل الدراسة".

ثانياً: تحليل أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية باستخدام معادلة الانحدار الخطي المتعدد

من اجل تحليل مدى تأثير الشمول المالي على المخاطر التشغيلية نستخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد

وفقاً لما يلي:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية.

1- جدول الارتباط الخطي المتعدد

الجدول رقم (18): الارتباط الخطي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	مقدار خطأ الانحراف المعياري
01	0.491 ^a	0.241	0.234	0.4366
02	0.564 ^b	0.318	0.306	0.4158
03	0.6 ^c	0.359	0.341	0.405

a. Prédicteurs : (Constante), جودة_الخدمات

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام_العملاء, جودة_الخدمات

c. Prédicteurs : (Constante), وصول_العملاء, استخدام_العملاء, جودة_الخدمات

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

هذا الجدول يمثل ملخص نماذج الانحدار الخطي المتعدد عن طريق الادخال التدريجي الذي تم الحصول عليها باستخدام أسلوب الانحدار التدريجي المتعدد (Step Wise)، ويلاحظ ان معاملات التحديد للنموذج الأول والثاني منخفضة عن معامل التحديد للنموذج الثالث سوف يتم اختيار هذه الأخير لانه أكثر تفسيراً للظاهرة من النماذج الأول والثاني، كما أنه عند مقارنة قيمة خطأ التقدير لهذه النماذج نجد ان النموذج الثالث هو اقلها خطأ في التقدير حيث بلغت قيمته 0.405.

2- جدول تحليل تباين خط الانحدار

بعد التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، تم استخدام تحليل تباين الانحدار للتحقق من خطي العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، أي مسألة وجود علاقة خطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة معادلة الانحدار جيداً.

الجدول رقم (19): تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	المصدر	درجات الحرية DF	مجموع المربعات SS	متوسط المربعات MS	F المحسوبة cal	P. Value
01	الانحدار	6.492	01	6.492	34.045	0.001 ^b
	الخطأ	20.402	107	0.191	-	-
	الكلية	26.894	108	-	-	-
02	الانحدار	8.563	02	4.282	24.759	0.001 ^c
	الخطأ	18.331	106	0.173	-	-
	الكلية	26.894	108	-	-	-
03	الانحدار	9.666	03	3.222	19.638	0.001 ^d
	الخطأ	17.228	105	0.164	-	-
	الكلية	26.894	108	-	-	-

a. Variable dépendante : مخاطر التشغيل

b. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات

c. Prédictors : (Constante), استخدام العملاء

d. Prédictors : (Constante), وصول العملاء، استخدام العملاء، جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يدرس هذا الجدول مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضيته الصفرية للنماذج:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل وجودة الخدمات

✓ مجموع مربعات الانحدار 6.492 ومجموع مربعات البواقي هو 20.402 ومجموع مربعات الكلية هو 26.894

✓ درجة حرية الانحدار هي 01 ودرجة حرية البواقي هي 107؛

✓ معدل مربعات الانحدار هو 6.492، ومعدل البواقي هو 0.191؛

✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 34.045؛

✓ ومستوى دلالة الاختبار هو 0.001 تساوي مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.001 فنقبلها، وبالتالي توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل وجودة الخدمات.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل واستخدام العملاء

وجودة الخدمات

✓ مجموع مربعات الانحدار 8.563 ومجموع مربعات البواقي هو 18.331 ومجموع مربعات الكلية هو 26.894

✓ درجة حرية الانحدار هي 02 ودرجة حرية البواقي هي 106؛

✓ معدل مربعات الانحدار هو 4.282، ومعدل البواقي هو 0.173؛

✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 24.759؛

- ✓ ومستوى دلالة الاختبار هو 0.001 تساوي مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.001 فنقبلها، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل واستخدام العملاء.
- ت-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل ووصول العملاء
- استخدام العملاء وجودة الخدمات
- ✓ مجموع مربعات الانحدار 9.666 ومجموع مربعات البواقي هو 17.228 ومجموع مربعات الكلي هو 26.894
- ✓ درجة حرية الانحدار هي 03 ودرجة حرية البواقي هي 105؛
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 3.222، ومعدل البواقي هو 0.164؛
- ✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 19.638؛
- ✓ ومستوى دلالة الاختبار هو 0.001 تساوي مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.001 فنقبلها، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين مخاطر التشغيل ووصول العملاء.
- بما أن النموذج الثالث هو الذي يحتوي على متغيرات الثلاثة.

3- جدول المعاملات:

الجدول رقم (20): المعاملات

المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة دالة الاختبار t	مستوى الدلالة
	B	مقدار الخطأ	معامل بيتا Beta		
الثابت Constant	0.844	0.211	-	4.002	0.001
جودة الخدمات	0.229	0.088	0.248	2.593	0.011
استخدام العملاء	0.278	0.085	0.291	3.274	0.001
وصول العملاء	0.175	0.068	0.230	3.593	0.011

Dependent Variable: مخاطر التشغيل

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يبين الجدول اعلاه عدة نتائج أولها قيم الميل ومقطع خط الانحدار المتعدد، بالإضافة أنه يجيب على الفرضية المتعلقة بميل ومقطع خط الانحدار حيث مقطع خط الانحدار **0.844** الذي يمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم $Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3$ ، أم ميل خط الانحدار الأول b في الجدول هو 0.229 بالنسبة للمتغير المستقل " جودة الخدمات"، وميل خط الانحدار الثاني b في الجدول هو 0.278 بالنسبة للمتغير المستقل "استخدام العملاء"، وميل خط الانحدار الثالث b في الجدول هو 0.175 بالنسبة للمتغير المستقل "وصول العملاء"، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y = 0.844 + 0.229X_1 + 0.278X_2 + 0.175X_3$

X_3 0.175 حيث Y هي المتغير التابع و X هي المتغيرات المستقلة، ونتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغيرات المستقلة " جودة الخدمات " هي 2.593 "استخدام العملاء" هي 3.274 و "وصول العملاء" هي 3.593. وعند دراسة قيم Sig نجد أن القيم 0.001 مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة والتي تنص على: "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 99% بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية". بذلك تصبح معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y = 0.844 + 0.229 X_1 + 0.278 X_2 + 0.175 X_3$$

خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي قمنا بها عن طريق اعداد استمارة والتي تهدف إلى إبراز أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل، حيث تم توزيعها على البنوك التجارية الجزائرية لولاية الوادي، وبعد تحليل النتائج التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (Spss). حيث تم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، ثم قمنا بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها التي تم تلخيصها ومعالجتها. في الاخير تم اختبار صحة فرضيات الدراسة التي وضعها في مقدمة الدراسة، وقد توصلنا إلى نتيجة رئيسة تمثلت في كون للشمول المالي أثر في مخاطر التشغيل.



خاتمة

خلال دراستنا لمفهوم مخاطر التشغيل، والدور الذي يمكن ان يلعبه الشمول المالي تجاهها، ذلك ومن خلال الدراسة التطبيقية حول هذا الموضوع، سوف تتضمن الخاتمة اهم النتائج التي تم التوصل اليها والتي على أساسها سوف يتم إثبات صحة او خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية الموضوع وتساولاته الفرعية وعرض اهم التوصيات وآفاق البحث.

1-نتائج اختبار الفرضيات

وانطلاقا من محتوى الدراسة التي وضحتها الجانب النظري والتطبيقي يتجلى تأكيد الفرضيات التي تم وضعناها:

-الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي وحدوث مخاطر التشغيل في البنك.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي ومخاطر التشغيل عن طريق معامل الارتباط بيرسون ومعادلة الانحدار الخطي المتعدد.

-الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وصول العملاء الى خدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنك.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وصول العملاء الى خدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنك عن طريق معامل الارتباط بيرسون.

-الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام العملاء لخدمات البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنوك.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي ومخاطر التشغيل عن طريق معامل الارتباط بيرسون .

-الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنك.

تم تأكيد هذه الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب اجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها البنك وحدوث مخاطر التشغيل في البنك عن طريق معامل الارتباط بيرسون.

2-نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل الى مجموعة من النتائج كما يلي:

- يسهم الشمول المالي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية عن طريق التواصل الايجابي بين العملاء والبنوك؛

- ان الشمول المالي يعد محرك كبير لربحية البنوك، حيث ان ادخال خدمات ومنتجات جديدة مبتكرة في القطاع المصرفي يؤثر بشكل ايجابي على ربحية البنوك، تفعيل متطلبات الشمول المالي تؤدي الى تحسين معدلات الاداء المصرفي من حيث الربحية والسيولة وجودة الاصول؛

-الاعتماد على نظام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الشمول المالي يساهم في زيادة الدقة في المعلومات وتحقيق الرقابة الذاتية على عمليات التشغيل اليومية وانخفاض درجة الاعتماد على العنصر البشري وزيادة كفاءة العمليات الداخلية؛

- غياب مفهوم الشمول المالي في استراتيجيات التوسع لدى البنوك الجزائرية، واعتمادها على النماذج التقليدية لتقديم الخدمات المالية غير الفروع البنكية المكلفة؛

-الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية؛

-تعرض البنوك التجارية الجزائرية لأنواع عدة من المخاطر التشغيلية وفقا لتعدد مصادرها، ويعد العنصر البشري في الصدارة هذه المصادر، أي انها من مسؤولية الموظفين وذلك بسبب نقص الكفاءة في ادارة هذا النوع من المخاطر، مما يعني عدم الاعتماد برفع كفاءة الموارد البشرية لديها في هذا المجال؛

-الطابع العمومي للبنوك الجزائرية، وغياب المنافسة جعلها لا تولي اهتمام كاف بإدارة المخاطر التشغيلية، ولا تجعلها من ضمن الاولويات عند بناء الاستراتيجيات.

3-التوصيات

يمكن عرض بعض التوصيات والتي من شأنها تدعم الدراسة في النقاط التالية:

- ضرورة تعزيز مفاهيم الشمول المالي بمؤشراته المختلفة، من خلال حملة توعوية لشرح مفهوم الشمول المالي وابعاده؛
- ضرورة اهتمام ادارات البنوك للشمول المالي بجانب التدريب والمواكبة المستمرة لاجداث الخدمات المصرفية، من خلال عملية اكتساب المعرفة التي تقود المصرف لتوظيف هذه المعرفة في معالجة الأخطاء وحل المشاكل التي تواجه العمل لانها تؤدي الى تعزيز الميزة التنافسية؛
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تعزيز الشمول المالي؛
- ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي وذلك باطلاعه على ما له من حقوق وما عليه من التزامات وواجبات والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية؛
- تدعيم عملية الافصاح والشفافية في المصارف الجزائرية خاصة البنوك العمومية، ونشر التقارير والمعلومات المالية الخاصة بها لتكون متاحة للجمهور؛
- يجب ان تتضمن التقارير المالية للبنوك الافصاح عن المخاطر التشغيلية لديها واجراءات ادارتها وراس المال اللازم لمقابلتها والنماذج المستخدمة في قياسها؛
- ضرورة منح استقلالية لإدارة المخاطر التشغيلية عن الادارة التنفيذية، وتوفير الطاقم المختص بإدارة هذا النوع من المخاطر، حيث يعد توفر هاذين العنصرين البنية الاساسية لنجاح البنك في ادارة المخاطر التشغيلية.

4-آفاق الدراسة

- بعد عرضنا لموضوع البحث والنتائج واقتراحنا للتوصيات التي نراها مفيدة، طرأت لنا نقاط أخرى ما زالت مجهولة ويمكن أن تكون موضوعات بحوث أخرى وإشكاليات تنتظر المعالجة وهي:
- دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية؛
 - أثر الشمول المالي على الميزة التنافسية المصرفية؛
 - العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي.



المراجع والمصادر

1- الكتب

- إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، صندوق النقد العربي، معهد السياسات الاقتصادية، أبو ظبي، مارس 2006.
- اتحاد المصارف العربية، الأمانة العامة - إدارة الدراسات والبحوث-، دراسة اتحاد المصارف العربية حول الشمول المالي، بيروت، 2015.
- إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها، اللجنة العربية للرقابة المصرفية صندوق النقد العربي أبو ظبي، 2004.
- الصعيدي عبد الله، بعض المشكلات المعاصرة في التنمية الاقتصادية، مكتبة كلية الحقوق جامعة عين شمس.
- العيسوي إبراهيم، الاقتصاد المصري في ثلاثين عام، المكتبة الأكاديمية، د ط، 2007.
- إيهاب محمد أحمد أبو خزاعة، نموذج مقترح لقياس مخاطر الائتمان المصرفي بهدف تطوير الإفصاح المحاسبي وتكوين مخصص الائتمان بالبنوك التجارية، بنك الإسكندرية، مصر، 2007.
- جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، أبو ظبي: صندوق النقد العربي، د ط، 2018.
- حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- حمزة محمود الزبيدي، إدارة المصارف، استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
- حورية بوساحة، الإحصاء والاحتمالات، المعهد الوطني للتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2008.
- رائد إدريس محمود الخفاجي، عبد مجيد حميد العتابي، الوسائل الإحصائية في البحوث التربوية والنفسية، دار دجلة، الأردن، 2015.
- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، أبو ظبي: صندوق النقد العربي، 2015.
- سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، القدس: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، د ط، 2012.

- صندوق النقد العربي، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، إدارة المخاطر التشغيلية وكيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لها، أبو ظبي، 2004.
- عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النمير، الطبعة الثانية، دمشق، سوريا، 2005.
- مروان النحلة، قياس وتحليل إدارة المخاطر المالية، شباط، 2010.
- هدى برهان سيف الدين، محاضرات الإحصاء في علم النفس، الفصل الخامس، السعودية، 2014.
- وليد عبد الرحمن الفراء، تحليل بيانات الاستبيان بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008.
- 2-المذكرات والاطروحات**
- اياس إبراهيم عياط، أثر مخاطر الائتمان على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2016.
- بدر اوي شهيناز، تأثير نظم سعر الصرف على النمو الاقتصادي في الدول النامية، دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل لعينة من 18 دولة نامية 1980-2012، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصادية النقدي والمالي، تخصص مالية، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015.
- بوخريص الأمين، تأثير مخاطر السيولة على الأداء المالي -دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA لفترة 2008-2013-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم محاسبة ومالية، تخصص مالية مؤسسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
- ثائر فتحي محمد، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة الزرقاء، 2017.
- حضراوي نعيمة، إدارة المخاطر البنكية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية، حالة بنك الفالح والتنمية الريفية وبنك الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2008/2009.

- خمقاني ياسمين، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، للأعوام 2010/2007، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.
- رحاب آدم أورنا عثمان، استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحديد اهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والديمقراطية المؤثرة على معدل الخصوبة الكلي في السودان 2016 م، مذكرة لنيل شهادة الماجستير العلوم في الاحصاء التطبيقي، جامعة الجزيرة، السودان، 2016.
- ظاهر هاشم الكاظمي، التطبيقات العملية لكتابة الرسائل والأطاريح التربوية والنفسية (التخطيط والتصميم)، دار الكتب العلمية، بيروت، 2012.
- محمد بركات نافذ، التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي spss، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013/2012.
- محمد داود عثمان، أثر مخفضات الائتمان على قيمة البنوك، دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة، تخصص مصارف، قسم المصارف كلية العلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008.
- محمد عبد الحميد عبد الحي، استخدام تقنيات الهندسة المالية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية، جامعة حلب، سوريا، 2014.

3-المجلات

- بلعزوز بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 7، 2009.
- عبد العظيم عماد الدين مصطفى الشقنقيري، أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية (دراسة ميدانية)، المجلة العلمية للبحوث التجارية، مصر، العدد الثاني، ابريل 2021.
- زكريا محمد، دور المعهد المصرفي المصري في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد 419، 2015.
- عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، الجزائر، المجلد الاول، العدد 01، 2019.
- علي عبد الله شاهين، وبهية مصباح صباح، أثر إدارة المخاطر على درجة الأمان، في الجهاز المصرفي الفلسطيني، مجلة جامعة الأقصى، فلسطين، المجلد الخامس، العدد الأول، 2011.

- قلواز إبراهيم، العولمة والتوسع العالمي، المجلة الافريقية للعلوم السياسية، سكيكدة، مجلد 4، عدد 1، 2015.
- محمد حمود قريش، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، الجزائر، العدد 3 لعام 2004.
- محمد طرشي، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2019.

4-الملتقيات

- الأخضر لقليطي وحمة غربي، إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، دراسة ميدانية، محور الملتقى أسس وقواعد النظرية المالية المصرفية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010.
- حسن بلعجوز، إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها، بحث مقدم للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بوضياف الجزائر، 2000.
- عبد الباسط المصطفى جلال، اتجاهات المخاطر المصرفية في السودان للفترة من ديسمبر 2010-يونيو 2012، مؤتمر التحديات وإدارة المخاطر.
- كاسر نصر المنصور، إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، المؤتمر العلمي الدولي السنوي إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 16-18 نيسان 2007، عمان.
- كمال زريق، تقييم تجربة البنوك الإسلامية بالجزائر في إدارة المخاطر الائتمانية، ملتقى الخرطوم للمنتجات المالية الإسلامية، السودان، النسخة الرابعة، 2012.
- نصر عبد الكريم، مصطفى أبو صلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل، دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، جامعة بيرزيت فلسطين، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي السنوي الخامس، جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-5/07/2007.

5-المحاضرات

- شعبان فرج، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر، محاضرات لطلبة الماجستير، تخصصات النقود والمالية، اقتصاديات المالية والبنوك، جامعة البويرة، الجزائر، 2014.
- فريد سلام، التقنيات المنهجية الملائمة للبحث الاجتماعي، محاضرات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، السداسي الأول، 2017.

-البنك المركزي المصري قطاع الرقابة والإشراف، ورقة مناقشة بشأن متطلبات رأس المال اللازم لمقابلة مخاطر التشغيل، وحدة تطبيق مقررات بازل 2، مصر.

- مركز الاحصاء، دليل مبادئ التحليل الاحصائي - أدلة المنهجية والجودة - دليل رقم 10، أبو ظبي، د.ت،
6-المواقع الإلكترونية

- بنك البركة، <https://www.albaraka.com>.

-موسوعة ويكيبيديا، <https://ar.wikipedia.org>

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستمارة
جامعة حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

سيدي الكريم تحية طيبة وبعد؛

نحن الطالبة: مهاجر عبد الله ووحيد رويحة

نتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير راجين منكم حسن تعاونكم معنا،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة علمية ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان: أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل دراسة ميدانية

نرجو للإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (X) امام الخانة المناسبة

ونرجو من سياتكم ان يكون ذلك بعناية مؤكدين ان اجابتم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي، وان دقتها ستؤثر على دقته ونتائجه.

يقصد بالشمول المالي: هو الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات بما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن في الوصول إلى والاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، المدخرات، الائتمان، والتأمين) والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة وفي ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة

مخاطر التشغيل: الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها البنك نتيجة الخلل في نظام الرقابة الداخلية أو نظام التشغيل الداخلي لديه، أو إخفاق وفشل العاملين والموارد البشرية في أداء مهامهم بكفاءة، أو أعطال في أنظمة التشغيل الإلكترونية، أو نتيجة عوامل وأحداث خارجية، ويتضمن ذلك عمليات التزوير والغش، ويشمل هذا التعريف المخاطر القانونية ويستثنى من ذلك المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة.

القسم الأول: وصف عينة الدراسة : يرجى وضع إشارة (X) أمام العبارة التي تجدها مناسبة:

1- اسم البنك الذي تعمل فيه:

2- الوظيفة التي تنشط بها:

3- قطاع البنك: العام ☐ الخاص ☐ المختلط ☐

4- الخبرة المهنية:

☐ 05-01 سنة ☐ 10-06 سنة ☐ 11-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

5- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ أخرى أذكرها: ☐

.....

6- التخصص:

علوم محاسبية ☐ علوم اقتصادية ☐ علوم تسيير ☐ علوم تجارية ☐ أخرى أذكرها: ☐

.....

القسم الثاني محاور الدراسة : نرجو منكم وضع العلامة (X) أمام كل عبارة وفق ما ترونه مناسبة بين الخيارات المتاحة

المحور الأول: مؤشرات الشمول المالي:

موافق	محايد	غير موافق	وصول العملاء إلى الخدمات التي يقدمها البنك
			توجد لدى البنك الفروع الكافية التي تسمح بالوصول إلى خدمات المالية التي يقدمه
			توجد الصرافات الإلكترونية الكافية التي تسمح بالوصول للخدمة المصرفية
			يوجد على مستوى البنك العدد الكافي لحاسبات النقود الإلكترونية
			يتم التواصل مع العملاء بالمراسلات الإلكترونية لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية
			يسهل الموقع الإلكتروني للبنك الوصول إلى الخدمات ويقدم صورة كاملة عنها
موافق	محايد	غير موافق	استخدام العملاء للخدمات التي يقدمها البنك
			يوجد لدى البنك عدد كبير من العملاء في شكل اشخاص لديهم حسابات شخصية (للرواتب والمدخرات)
			يوجد لدى البنك عدد معتبر من العملاء أعمارهم أقل من 15 سنة
			يستعمل عدد كبير من العملاء بطاقات الدفع التي منحها لهم البنك

			حسابات البنك التجارية هي حسابات فتحت للإقراض وليس للتعاملات المالية العادية
			أثناء أزمة Covid-19 ارتفعت عدد تعاملات البنكية للعملاء او عملاء مؤسسات مالية أخرى

جودة الخدمات المقدمة للعملاء

			يعتبر متوسط الوقت الانتظار الذي يقضيه العميل في للحصول على قرض منخفضا
			عملاء البنك يشعرون بالرضا اتجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة
			تعتبر الخدمات التي يقدمها البنك للعملاء جيدة مقارنة بمنافسيه
			يشعر العملاء بالثقة في معلومات والبيانات المالية المقدمة من قبل البنك
			يصل جميع العملاء لتوليفة متكاملة من الخدمات المصرفية بجوده عالية وبأسعار معقولة

المحور الثاني: مخاطر التشغيل

موافق	محايد	غير موافق	مخاطر فشل الاعمال
			يقوم البنك بطريقة دورية باختبار نظام التشغيل الداخلي له بافتراض وقوعه في اخطار تشغيلية كفشل الأنظمة وتعطل العمليات
			يقوم البنك بطريقة دورية بتحليل نتائج تلك الاختبارات لاتخاذ إجراءات وقائية ناجعة تحول دون تعرضه لخسارة كبيرة في حال وقوع الحدث التشغيلي المفترض
			يضع البنك خطة طوارئ تشرح كيفية التصرف في حال وقوع حدث أو كارثة ما تؤدي إلى إيقاف تدفق المعلومات وتعطيل سير العمل
			يراعي البنك نظام المراجعة الدورية لخطط الطوارئ بقصد ضمان بقاء استراتيجيات الطوارئ متسقة مع العمليات الحالية والمخاطر والتحديات الممكنة الحدوث

مخاطر نظام المعلومات التقليدية

			يتواجد لدى البنك نظام رقابة داخلية فعال في عملية الضبط والتحكم بالمخاطر التشغيلية
			يسعى البنك لضمان ممارسة رقابة مناسبة على مختلف مصادر المخاطر التشغيلية بصورة دورية ومنظمة
			يساعد نظام الرقابة الداخلية تبيان مدى التطبيق الفعال للسياسات التشغيلية في البنك
			يكشف نظام الرقابة الداخلية لدى البنك نقاط الضعف في سياسات التشغيل الموجودة في الوقت المناسب

مخاطر نظام المعلومات الالكترونية

			وجود الحماية الكافية للمعاملات الإلكترونية (توفر الأجهزة والأساليب والأفراد) يحمي البنك من المخاطر التشغيلية
			ملاءمة تصميم النظم الالكترونية او لصيانة المستمرة لها يحمي البنك من المخاطر التشغيلية
			حسن استخدام النظم الالكترونية من قبل العملاء والعاملين يحمي البنك من المخاطر التشغيلية
			إن التوقف المفاجئ وفشل النظم في انجاز الاعمال يعرض البنك لمخاطر تشغيلية

المخاطر القانونية

			ينتج عن المخاطر القانونية غرامات وعقوبات في حال إخفاق البنك عن سداد التزامات التعاقدية والقانونية
--	--	--	---

			تنشأ المخاطر القانونية بالبنك عندما لا تعكس العقود حقوق والتزامات للبنك أو الطرف المقابل بوضوح
			تنشأ المخاطر القانونية لفقدان جزء من قيمة أصل لعدم كفاية المستندات التي تؤكد ملكية البنك له
			تحدث المخاطر القانونية نتيجة التغييرات الغير متوقعة في القوانين والتشريعات التي تؤثر على أعمال البنوك كمنع الاستثمار في نشاط معين
المخاطر نتيجة ممارسات العنصر البشري			
			يتعرض البنك الى خسائر نتيجة ممارسات الموظفين فيه كممارسة أنشطة دون تحويل
			يتعرض البنك الى الغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين وسوء استخدام المعلومات السرية
			يقوم البنك بتنظيم دورات تدريبية لموظفيه باستمرار في كافة مستويات العمل لتعريفهم بالمخاطر التشغيلية
			يتعرض البنك الى الخسائر بسبب الإهمال أثناء تأدية المهام

الملحق رقم 02: مخرجات spss

		اسم البنك			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	البنك الخارجي الجزائري	19	17,4	17,4	17,4
	البنك الوطني الجزائري	10	9,2	9,2	26,6
	التنمية المحلية	9	8,3	8,3	34,9
	الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط	4	3,7	3,7	38,5
	القرض الشعبي الجزائري	22	20,2	20,2	58,7
	بنك الخليج الجزائري	7	6,4	6,4	65,1
	بنك الفلاحة و التنمية الريفية	34	31,2	31,2	96,3
	بنك تراسست	4	3,7	3,7	100,0
Total		109	100,0	100,0	

		القطاع			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عام	85	78,0	78,0	78,0
	خاص	15	13,8	13,8	91,7
	مختلط	8	7,3	7,3	99,1
	4	1	,9	,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

		الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 الى 5	31	28,4	28,7	28,7
	من 6 الى 10	25	22,9	23,1	51,9
	من 11 الى 15	29	26,6	26,9	78,7
	اكثر من 15	23	21,1	21,3	100,0
	Total	108	99,1	100,0	
Manquant	Système	1	,9		
Total		109	100,0		

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	19	17,4	17,4	17,4
	ليسانس	30	27,5	27,5	45,0
	ماستر	41	37,6	37,6	82,6
	اخرى	19	17,4	17,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

التخصص

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	علوم محاسبية	23	21,1	21,3	21,3
	علوم اقتصادية	19	17,4	17,6	38,9
	علوم تسيير	19	17,4	17,6	56,5
	علوم تجارية	20	18,3	18,5	75,0
	اخرى	27	24,8	25,0	100,0
	Total	108	99,1	100,0	
Manquant	Système	1	,9		
Total		109	100,0		

Statistiques

		Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13
N	Valide	109	109	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,33	2,31	2,31	2,33	2,49	2,51	2,02
Ecart type		,828	,802	,802	,839	,753	,728	,871
Somme		254	252	252	254	271	274	220

Statistiques

		Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N	Valide	109	109	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,46	2,05	2,02	2,24	2,40	2,54	2,56
Ecart type		,727	,821	,770	,781	,709	,660	,686
Somme		268	223	220	244	262	277	279

Statistiques

		Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
N	Valide	109	109	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,50	2,42	2,39	2,46	2,43	2,60	2,56
	Ecart type	,647	,785	,828	,740	,762	,682	,673
	Somme	273	264	261	268	265	283	279

Statistiques

		Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34
N	Valide	109	109	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,52	2,54	2,51	2,44	2,52	2,44	2,44
	Ecart type	,675	,660	,675	,763	,702	,726	,751
	Somme	275	277	274	266	275	266	266

Statistiques

		Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41
N	Valide	109	109	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,35	2,45	2,45	2,28	2,17	2,46	2,18
	Ecart type	,762	,713	,687	,818	,799	,752	,772
	Somme	256	267	267	249	236	268	238

Statistiques

		وصول العملاء	استخدام العملاء	جودة الخدمات	فشل الاعمال	نظام_المعلومات_ال تقليدية
N	Valide	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,3541	2,2110	2,4495	2,4266	2,5550
	Ecart type	,65469	,52199	,54239	,67555	,57570
	Somme	256,60	241,00	267,00	264,50	278,50

Statistiques

		نظام_المعلومات_ا لإلكترونية	القانونية	ممارسات_العنصر البشري	الشمول_المال ي	مخاطر_التشغيل
N	Valide	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,4794	2,4220	2,2729	2,3382	2,4312
	Ecart type	,60584	,60734	,64777	,44636	,49902
	Somme	270,25	264,00	247,75	254,87	265,00

Q7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	25	22,9	22,9	22,9
	2	23	21,1	21,1	44,0
	3	61	56,0	56,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	23	21,1	21,1	21,1
	2	29	26,6	26,6	47,7
	3	57	52,3	52,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	23	21,1	21,1	21,1
	2	29	26,6	26,6	47,7
	3	57	52,3	52,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	26	23,9	23,9	23,9
	2	21	19,3	19,3	43,1
	3	62	56,9	56,9	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	17	15,6	15,6	15,6
	2	22	20,2	20,2	35,8
	3	70	64,2	64,2	100,0

Total	109	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

Q12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	15	13,8	13,8	13,8
	2	23	21,1	21,1	34,9
	3	71	65,1	65,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	40	36,7	36,7	36,7
	2	27	24,8	24,8	61,5
	3	42	38,5	38,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	15	13,8	13,8	13,8
	2	29	26,6	26,6	40,4
	3	65	59,6	59,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	34	31,2	31,2	31,2
	2	36	33,0	33,0	64,2
	3	39	35,8	35,8	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	31	28,4	28,4	28,4
	2	45	41,3	41,3	69,7

	3	33	30,3	30,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	23	21,1	21,1	21,1
	2	37	33,9	33,9	55,0
	3	49	45,0	45,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	14	12,8	12,8	12,8
	2	37	33,9	33,9	46,8
	3	58	53,2	53,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	10	9,2	9,2	9,2
	2	30	27,5	27,5	36,7
	3	69	63,3	63,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	12	11,0	11,0	11,0
	2	24	22,0	22,0	33,0
	3	73	67,0	67,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	9	8,3	8,3	8,3

	2	36	33,0	33,0	41,3
	3	64	58,7	58,7	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	20	18,3	18,3	18,3
	2	23	21,1	21,1	39,4
	3	66	60,6	60,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	24	22,0	22,0	22,0
	2	18	16,5	16,5	38,5
	3	67	61,5	61,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	16	14,7	14,7	14,7
	2	27	24,8	24,8	39,4
	3	66	60,6	60,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	18	16,5	16,5	16,5
	2	26	23,9	23,9	40,4
	3	65	59,6	59,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	1	12	11,0	11,0	11,0
	2	20	18,3	18,3	29,4
	3	77	70,6	70,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	11	10,1	10,1	10,1
	2	26	23,9	23,9	33,9
	3	72	66,1	66,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	11	10,1	10,1	10,1
	2	30	27,5	27,5	37,6
	3	68	62,4	62,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	10	9,2	9,2	9,2
	2	30	27,5	27,5	36,7
	3	69	63,3	63,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	11	10,1	10,1	10,1
	2	31	28,4	28,4	38,5
	3	67	61,5	61,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q31

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	18	16,5	16,5	16,5
	2	25	22,9	22,9	39,4
	3	66	60,6	60,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	13	11,9	11,9	11,9
	2	26	23,9	23,9	35,8
	3	70	64,2	64,2	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q33

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	15	13,8	13,8	13,8
	2	31	28,4	28,4	42,2
	3	63	57,8	57,8	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q34

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	17	15,6	15,6	15,6
	2	27	24,8	24,8	40,4
	3	65	59,6	59,6	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q35

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	19	17,4	17,4	17,4
	2	33	30,3	30,3	47,7
	3	57	52,3	52,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q36

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	14	12,8	12,8	12,8
	2	32	29,4	29,4	42,2
	3	63	57,8	57,8	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q37

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	12	11,0	11,0	11,0
	2	36	33,0	33,0	44,0
	3	61	56,0	56,0	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q38

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	25	22,9	22,9	22,9
	2	28	25,7	25,7	48,6
	3	56	51,4	51,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q39

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	27	24,8	24,8	24,8
	2	37	33,9	33,9	58,7
	3	45	41,3	41,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q40

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	17	15,6	15,6	15,6
	2	25	22,9	22,9	38,5
	3	67	61,5	61,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Q41

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	24	22,0	22,0	22,0
	2	41	37,6	37,6	59,6
	3	44	40,4	40,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Statistiques

		وصول_العمل اء	استخدام_العم لاء	جودة_الخدما ت	فشل_الاعما ل	نظام_المعلومات_ التقليدية
N	Valide	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,3541	2,2110	2,4495	2,4266	2,5550
	Ecart type	,65469	,52199	,54239	,67555	,57570

Statistiques

		نظام_المعلومات_ا لالكترونية	القانونية	ممارسات_العنصر البشري	الشمول_المال ي	مخاطر_التشغيل
N	Valide	109	109	109	109	109
	Manquant	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,4794	2,4220	2,2729	2,3382	2,4312
	Ecart type	,60584	,60734	,64777	,44636	,49902

Statistiques descriptives

	N	Asymétrie		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
الاستمارة	109	-,527	,231	-,612	,459
الشمول_المالي	109	-,382	,231	-,439	,459
مخاطر_التشغيل	109	-,543	,231	-1,004	,459
N valide (liste)	109				

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	35

Corrélations

		الشمول المالي	فشل الاعمال	نظام_المعلومات_التقليدية
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	1	,492**	,471**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001
	N	109	109	109
فشل الاعمال	Corrélation de Pearson	,492**	1	,560**
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001
	N	109	109	109
نظام_المعلومات_التقليدية	Corrélation de Pearson	,471**	,560**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	
	N	109	109	109
نظام_المعلومات_الالكترونية	Corrélation de Pearson	,554**	,651**	,572**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109
القانونية	Corrélation de Pearson	,461**	,518**	,529**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109
ممارسات_العنصر_البشري	Corrélation de Pearson	,411**	,557**	,391**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109

Corrélations

		نظام_المعلومات_الالكترونية	القانونية	ممارسات_العنصر_البشري
		نية	ي	
الشمول المالي	Corrélation de Pearson	,554**	,461**	,411**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109
فشل الاعمال	Corrélation de Pearson	,651**	,518**	,557**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109
نظام_المعلومات_التقليدية	Corrélation de Pearson	,572**	,529**	,391**
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109
نظام_المعلومات_الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,664**	,560**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001
	N	109	109	109
القانونية	Corrélation de Pearson	,664**	1	,525**
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001
	N	109	109	109

ممارسات_العنصر_البشري	Corrélation de Pearson	,560**	,525**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	
	N	109	109	109

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		مخاطر التشغيل	وصول العملاء	استخدام العملاء	جودة الخدمات
مخاطر التشغيل	Corrélation de Pearson	1	,432**	,475**	,491**
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001
	N	109	109	109	109
وصول العملاء	Corrélation de Pearson	,432**	1	,296**	,466**
	Sig. (bilatérale)	<,001		,002	<,001
	N	109	109	109	109
استخدام العملاء	Corrélation de Pearson	,475**	,296**	1	,466**
	Sig. (bilatérale)	<,001	,002		<,001
	N	109	109	109	109
جودة الخدمات	Corrélation de Pearson	,491**	,466**	,466**	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	
	N	109	109	109	109

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,491 ^a	,241	,234	,43666
2	,564 ^b	,318	,306	,41585
3	,600 ^c	,359	,341	,40506

a. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات

b. Prédictors : (Constante), استخدام العملاء, جودة الخدمات

c. Prédictors : (Constante), وصول العملاء, استخدام العملاء, جودة الخدمات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,492	1	6,492	34,045	<,001 ^b
	de Student	20,402	107	,191		
	Total	26,894	108			

2	Régression	8,563	2	4,282	24,759	<,001 ^c
	de Student	18,331	106	,173		
	Total	26,894	108			
3	Régression	9,666	3	3,222	19,638	<,001 ^d
	de Student	17,228	105	,164		
	Total	26,894	108			

a. Variable dépendante : مخاطر التشغيل

b. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات

c. Prédictors : (Constante), استخدام العملاء, جودة الخدمات

d. Prédictors : (Constante), وصول العملاء, استخدام العملاء, جودة الخدمات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,324	,194		6,813	<,001
	جودة الخدمات	,452	,077	,491	5,835	<,001
2	(Constante)	,991	,209		4,748	<,001
	جودة الخدمات	,317	,083	,345	3,806	<,001
	استخدام العملاء	,300	,087	,314	3,461	<,001
3	(Constante)	,844	,211		4,002	<,001
	جودة الخدمات	,229	,088	,248	2,593	,011
	استخدام العملاء	,278	,085	,291	3,274	,001
	وصول العملاء	,175	,068	,230	2,593	,011

a. Variable dépendante : مخاطر التشغيل

Variables exclues^a

		Variables exclues				Statistiques de colinéarité
Modèle		Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Tolérance
1	وصول العملاء	,259 ^b	2,811	,006	,263	,782
	استخدام العملاء	,314 ^b	3,461	<,001	,319	,782
2	وصول العملاء	,230 ^c	2,593	,011	,245	,775

a. Variable dépendante : مخاطر التشغيل

b. Prédictors dans le modèle : (Constante), جودة الخدمات

c. Prédictors dans le modèle : (Constante), استخدام العملاء, جودة الخدمات