



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بميلة

| المشرف         | اعداد الطلبة |   |
|----------------|--------------|---|
| د. رمزي بودرجة | أميرة بلكبش  | 1 |
|                | منال بلكبش   | 2 |

لجنة المناقشة:

| الصفة       | الجامعة                                   | اسم ولقب الأستاذ(ة) |
|-------------|---|---------------------|
| رئيسا       | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | لطيف وليد           |
| مشرفا ومقرا | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | رمزي بودرجة         |
| ممتحنا      | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | هبول محمد           |

السنة الجامعية 2023/2022

## المخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، و تحديد أثر تطبيقها على الخدمة البنكية الإلكترونية.ومن أجل تحقيق هذه الأهداف قمنا بدراسة ميدانية تم خلالها توزيع 32 استبانة موجهة لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR-، و قد تم تحليل معطيات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 21) بمجموعة من الأساليب الإحصائية كمعامل الارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية و نموذج الانحدار البسيط . وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود اثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية و كذلك وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين المتغيرين بلغت 84.5%.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاعتماد على برامج التكوين وتبادل الخبرات مع الدول الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية لتحقيق أحسن جودة للخدمات البنكية الإلكترونية. الكلمات المفتاحية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، الخدمة البنكية الإلكترونية، أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، بنك BADR.

## **Résumé :**

L'étude vise à montrer l'importance d'appliquer les dimensions de la gestion des risques bancaires électroniques et aussi déterminer l'impact de son application sur le service bancaire électroniques.

Afin d'atteindre ces objectifs, nous avons mené une étude de terrain au cours de laquelle 32 questionnaires ont été distribués aux employés de la Banque de l'agriculture et du Développement Rural- BADR-. Les données de l'étude ont été analysées à l'aide (des packages statistiques du programme sciences sociales) (SPSS version 21) en utilisant un ensemble de méthodes statistiques telles que le coefficient de corrélation Pearson, les moyennes et le modèle de régression linéaire.

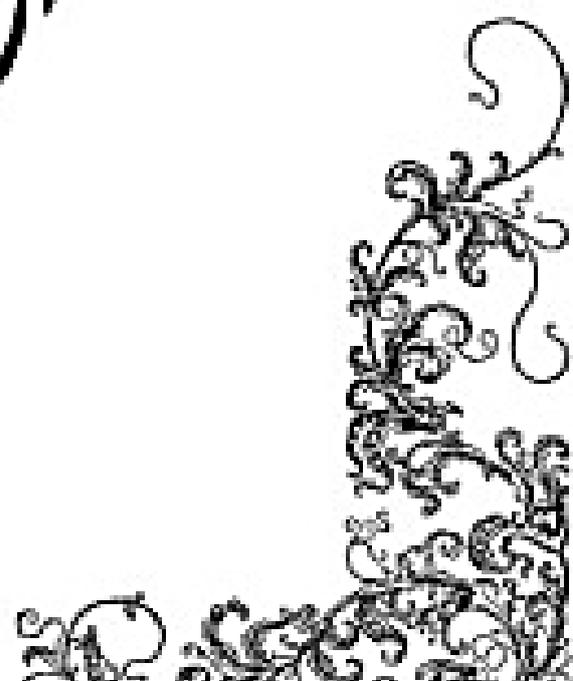
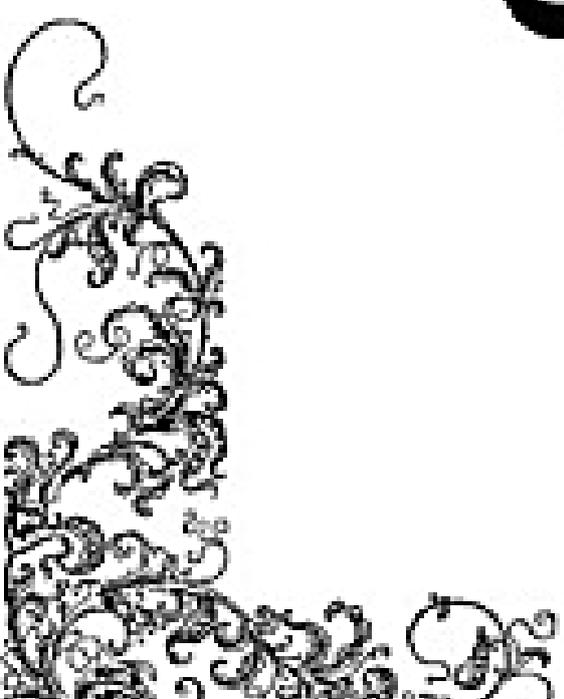
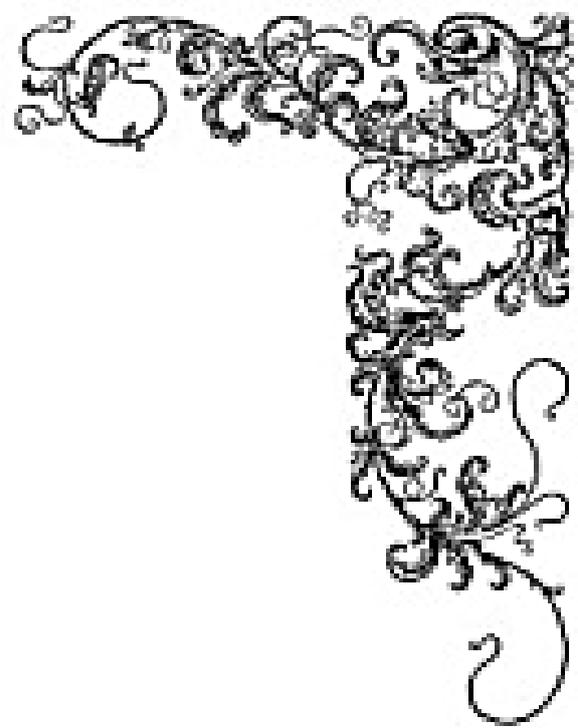
L'étude a abouti à un ensemble de résultats, dont les plus importants :

\_ La présence d'un effet statistiquement significatif de la gestion des Risques bancaire électronique sur le service bancaire, ainsi l'existence d'une forte corrélation positive entre les deux variables, s'élevant à 84.5%.

L'étude a recommandé la nécessité de s'appuyer sur des programmes de formation et d'échanger des expériences avec les pays leaders dans le domaine de La banque électronique pour obtenir un améliorer la qualité des services bancaire

**Mots –clés :** gestion des risques, service bancaire, dimensions de la gestion les risques bancaire électronique, BADR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي جَعَلَ مِنَ  
الْمَاءِ الْحَيَاةَ كُلَّ  
شَيْءٍ حَيٍّ إِنَّهُ لَعَلِيمٌ



# شكر و عرفان

نحمد الله ونشكره الذي منحنا القدرة والصبر على إتمام هذا العمل المتواضع

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل

من ساهم في إتمام هذا البحث من قريب أو بعيد ونخص بالذكر الأولياء حفظهم الله

إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بإثراء هذا البحث بأفكارهم وأرائهم النيرة

كما نتقدم بوافر شكرنا وعظيم امتناننا وتقديري إلى الأستاذ المشرف :

الدكتور بودرجه رمزي لما أحاطنا به من فيض علمه وعمق خبرته وسعة صدره وعون صادق

وإرشاد أمين مخلص وحرصه على إتمام هذا العمل في أحسن الظروف مما يجعلني

مدينون له بكل تقدير واحترام ووفاء فجزاه الله عني خير الجزاء إن شاء الله.

جزاكم الله كل خير

## الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات  
والمشقة والتعب اليوم نقطف ثمارها والحمد لله  
أهدي هذا التخرج إلى أبي الحنون مع فائق الاحترام والتقدير لأجلك يا  
من كافحت لأجلنا و يا من ناضلت لإسعادنا، كابدت مشاق الحياة كي  
تخدمنا، وذقت ألوان الشقاء كي تربينا فزرعت البذور وها أنت تجني  
الثمار جيلا طيبا فيه الخير والعطاء بإذن الله  
أمي.... لا تكفي الكلمات لوصفك ولا الأحرف، فأنت النور الذي أنار  
خطانا في هذه الحياة يا من علمتني وأحاطتني بكل الحب والحنان والتي  
دائما ما أجدها بجواري في كل الأوقات بجلوها ومرها، قرة العين ونبع  
الحب والعطاء والحنان لكي فائق التقدير والاحترام .

لا أنسى مصدر الافتخار و الاعتزاز إخوتي رمز

### الوفاء

كما أقدم شكربي وامتناني لخطيبي الذي لا طالما كان حريصا على  
تفوقي في مسيرتي العلمية والذي كان ختامها متوجا بتاج التميز  
والافتخار، لكل الأحباء والأصدقاء من وقفوا معي بأشد الظروف ومن  
قاموا بتحفيزي على المثابرة والنجاح أقدم لكم أجمل عبارات الشكر  
والامتنان من قلب فائض بالاحترام والتقدير.

### أميرة

## الإهداء

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق و السداد و منحنا الثبات و أعاننا  
على إتمام هذا العمل بعد مسيرة دراسية دامت لسنوات "17 سنة"  
حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب اليوم نقطف  
ثمارها أول شكر و أخره لله العلي القدير

إلى الوالدين و الأسرة الكريمة

• إلى دنيائي صاحب الفضل في حياتي "أبي جمال

" معلمي الأول..... رمز العطاء

• إلى قرة عيني "أمي سعيدة" ستري و عوني.... رمز الحنان

• إلى من قاسموني حنان أمي و أبي مصدر افتخاري و اعتزازي

إخوتي: "أميرة ، أيمن، خالد"..... رمز الوفاء

• إلى من شاطرنا وقته و جهده أستاذنا المشرف .. رمز التواصل

• إلى كل من ساعدني في هذا العمل و لو بكلمة ..... شكرا

لكم

منال

| رقم الصفحة | المحتوى  |
|------------|--|
| أ          | المخلص   |
| د          | كلمة شكر   |
| هـ         | الإهداء  |
| ز          | فهرس المحتوى                                     |
| ط          | قائمة الجداول                                    |
| ك          | قائمة الأشكال                                    |
| ل          | الملاحق  |
|            | <b>1. فصل تمهيدي</b>                             |
| 2          | 1.1. مقدمة                                       |
| 2          | 2.1. إشكالية الدراسة                             |
| 3          | 3.1. الإطار المفاهيمي للدراسة                    |
| 3          | 4.1. فرضيات الدراسة                              |
| 4          | 5.1. أسباب اختيار الموضوع                        |
| 5          | 6.1. أهمية الدراسة وأهدافها                      |
| 6          | 7.1. خلفية الدراسة و أهدافها                     |
| 7          | 8.1. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة |
| 8          | 9.1. حدود الدراسة                                |
| 8          | 10.1. مصطلحات الدراسة                            |
| 9          | 11.1. هيكل الدراسة                               |
|            | <b>2. مراجعة نظرية</b>                           |
| 12         | 1.2. ماهية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية       |
| 16         | 1.1.2 تعريف إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية      |
| 17         | 2.1.2 أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية      |

|    |   |
|----|---|
| 21 | 2.2. ماهية الخدمة البنكية الالكترونية   |
| 21 | 1.2.2. تعريف الخدمة البنكية الالكترونية   |
| 27 | 2.2.2. أبعاد جودة الخدمة البنكية الالكترونية                                      |
| 29 | 3.2. دور إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة البنكية الالكترونية |
|    | 3. المنهجية   |
| 31 | 1.3. مقارنة البحث   |
| 31 | 2.3. إستراتيجية البحث   |
| 32 | 3.3. طريقة جمع البيانات   |
| 32 | 4.3. تحديد مجتمع وعينة الدراسة  |
| 33 | 5.3. أداة الدراسة   |
| 34 | 6.3. طريقة تحليل البيانات   |
| 36 | 7.3. الصدق وثبات وسيلة الدراسة  |
|    | 4. التحليل  |
| 43 | 1.4. تحليل النتائج  |
| 55 | 2.4. اختبار الفرضيات  |
|    | 5. نتائج الدراسة  |
| 61 | 1.5. خاتمة  |
| 61 | 2.5. النتائج  |
| 63 | 3.5. التوصيات   |
| 64 | 4.5. الدراسات المقترحة  |
|    | 6. قائمة المراجع  |
| 66 | 1.6. المراجع العربية  |
| 69 | 2.6. المراجع الأجنبية   |
|    | 7. الملاحق  |
| 71 | 1.7. قائمة الملاحق  |

| الصفحة | عنوان الجدول   | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| 32     | إستراتيجية البحث   | 1          |
| 34     | مراجع أسئلة الاستبيان  | 2          |
| 35     | تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح   | 3          |
| 37     | معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة                               | 4          |
| 38     | معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور.          | 5          |
| 38     | معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني و الدرجة الكلية لهذا المحور.        | 6          |
| 38     | معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور.         | 7          |
| 39     | معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية لهذا المحور.         | 8          |
| 39     | معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور         | 9          |
| 40     | مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة   | 10         |
| 43     | اتجاهات آراء أفراد العينة حول إدارة المخاطر الإستراتيجية.                                | 11         |
| 44     | إتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد إدارة المخاطر التشغيلية                                | 12         |
| 46     | اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد إدارة مخاطر السمعة.                                    | 13         |
| 47     | اتجاهات آراء أفراد العينة حول إدارة مخاطر القانونية.                                     | 14         |
| 48     | اتجاهات آراء افراد العينة حول الخدمة البنكية الالكترونية                                 | 15         |
| 51     | اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف)  | 16         |
| 53     | نتائج تحليل التباين للإحدار لاختبار الفرضية الرئيسية                                     | 17         |
| 54     | نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية | 18         |
| 55     | نتائج تحليل الإنحدار لأثر بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية في الخدمة البنكية الإلكترونية.  | 19         |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 56 | نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر التشغيلية . | 20 |
| 57 | نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة مخاطر السمعة.       | 21 |
| 58 | نتائج تحليل الإنحدار لآثار إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر القانونية  | 22 |

| الصفحة | عنوان الشكل                 | رقم الشكل |
|--------|-----------------------------|-----------|
| 03     | مخطط الدراسة                | 01        |
| 10     | مخطط خطوات البحث            | 02        |
| 52     | منحنى بياني للتوزيع الطبيعي | 03        |

| الصفحة | عنوان الملحق            | رقم الملحق |
|--------|-------------------------|------------|
| 71     | الإستبيان               | 01         |
| 75     | قائمة الأساتذة المحكمين | 02         |
| 76     | مخرجات ال SPSS          | 03         |

# 1. فصل تمهيدي

- 1.1. مقدمة ←
- 2.1. إشكالية الدراسة ←
- 3.1. الإطار المفاهيمي للدراسة ←
- 4.1. فرضيات الدراسة ←
- 5.1. أسباب اختيار الموضوع ←
- 6.1. أهمية البحث وأهداف الدراسة ←
- 7.1. خلفية الدراسة ←
- 8.1. ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة ←
- 9.1. حدود الدراسة ←
- 10.1. مصطلحات الدراسة ←
- 11.1. هيكل الدراسة ←

## 1.1. مقدمة

تعتبر مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، أحد المداخل الأساسية لتطوير جودة الخدمات المقدمة من طرف البنوك، حيث شهد القطاع البنكي في السنوات الأخيرة تطورات عديدة من حيث الخدمات البنكية المقدمة، محاولة بذلك كسب رضا الزبائن و ثقتهم وزيادة معاملاتهم وكسب زبائن جدد، وتزامنت التطورات التي شهدتها القطاع البنكي في التطورات التكنولوجية وفي طليعتها التقنيات و الأنظمة الحديثة وأصبحت البنوك تولى أهمية بإدخالها في عملها من خلال تقديمها للخدمات البنكية الإلكترونية.

وأولت البنوك أهمية لتحسين جودة تلك الخدمات باعتبارها السلاح التنافسي في العصر الحالي، التي وفرت العديد من المزايا بالنسبة للعملاء، لكن رغم هذه المزايا العديدة التي وفرتها الخدمات البنكية الإلكترونية، إلا أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر، ولمراقبة هذا التطور و المخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر و إدارتها بطريقة سليمة. حتى تؤدي البنوك دورها بكفاءة وفعالية لم يكن أمامها سوى العمل الجاد لتحدي هذه المخاطر وهو ما يستوجب عليها مسؤوليات كبيرة لذلك من خلال تبني إدارة مخاطر شاملة لتحديد هوية هذه المخاطر، والحد منها من خلال وضع سياسات العملية المناسبة لمواجهتها من أجل تقديم خدمة بنكية تتميز بجودة عالية وفي الوقت المناسب، وهذا لن يأتي إلى إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

## 2.1. إشكالية الدراسة

من خلال هذا التقديم وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاءت دراستنا هذه بغية الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية:

### الإشكالية الرئيسية

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و الخدمات البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة ؟

ولتسهيل حل هذه الإشكالية وحسب أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية تم تقسيم هذا التساؤل الرئيسي إلى عدة تساؤلات فرعية:

### الأسئلة الفرعية

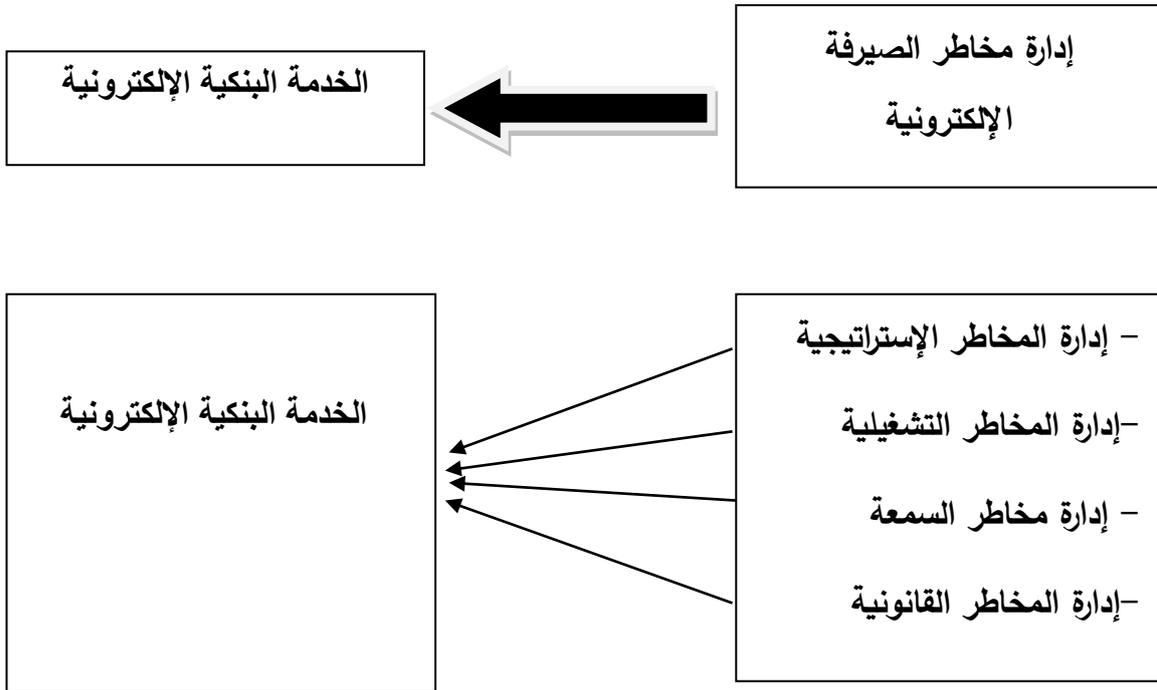
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الإستراتيجية و الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية و الخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر السمعة والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر القانونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر المالية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة.

### 3.1. نموذج الدراسة

قصد الإمام بحوثيات ومتطلبات البحث وعلى ضوء مشكلة الدراسة و فرضياتها ومن أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها تم تطوير الإطار المفاهيمي للدراسة في شكل متغيرات، حيث يوضح الشكل رقم(01)أن المتغير المستقل (Independent) يتمثل في إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتغير التابع(Dépendent) يتمثل في الخدمة البنكية الإلكترونية والشكل رقم (01) يوضح ذلك:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة. (بن غيدة، 2018)

### 4.1. فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية هذه الدراسة، قمنا بصياغة هذه الفرضيات التي نعتبرها كإجابات محتملة للأسئلة المطروحة، والتي تبقى دائماً قابلة للاختبار و المناقشة، وهي كالتالي :

❖ الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة.

➤ الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الإستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر الإستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة.

➤ الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة.

➤ الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر السمعة والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر السمعة والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة

➤ الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر القانونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر القانونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة

5.1. أسباب اختيار الموضوع:

➤ الأسباب الذاتية:

- طبيعة التخصص والميول الشخصي لمعالجة الموضوع وحادثة الموضوع في ميدان البحث العلمي،  
ناهيك إلى محاولة تطبيق بعض المعارف الشخصية والنظرية؛

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة عن إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على البنوك ودفح الباحثين للتعلم والبحث عن خبايا الموضوع أكثر؛
- قلة الأعمال التي تناولت موضوع إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية.

#### ➤ الأسباب الموضوعية:

- إعطاء لمحة على الصيرفة الإلكترونية؛
- الإطلاع على أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وكيفية التوسع فيها؛
- الأهمية الكبيرة لموضوع إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية والذي يعتبر من المواضيع الحديثة التي ظهرت في التوجه الحديث للمؤسسة وهو التوجه في حماية البنوك وتطويرها أكثر؛
- محاولة إيجاد سبل كفيلة لتفعيل الصيرفة الإلكترونية لدى البنوك .

### 6.1. أهمية البحث وأهداف الدراسة

#### ➤ أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع في البنوك الإلكترونية وضرورة مسايرة التطور المصرفي الذي يعتبر دعامة التطور الاقتصادي، فأصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق للبنوك عوائد وأرباح من جهة وتقلل التكاليف وأخطائها من جهة أخرى وبالمقابل تحقق رضا الزبائن وراحتهم.

تظهر أهمية هذا البحث باعتبار أن العالم يشهد تبلور تحولات اقتصادية عميقة تقودها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت إلى بناء مجتمع المعلومات وتشبيد الاقتصاد الرقمي و نخص بالذكر: الصيرفة الإلكترونية ، إذ أن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى إحداث نقلة مهمة في مجال وسائل الدفع ، ومنها تظهر الأهمية البالغة للموضوع مما دفعنا إلى محاولة دراسة تجربة الجزائر في هذا المجال. كذلك هناك أهمية أكثر للدراسة تتمثل فيما يلي:

- معرفة نوع العلاقة و الأثر بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spss)؛
- محاولة إفادة المسؤولين على مستوى البنوك في الجزائر فيما يتعلق بالسياسة الكفيلة لجعلها تساير مختلف التحولات التي تحيط بها من خلال الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية والسعي لتغلب على مخاطرها؛
- توضيح عمل البنوك من خلال تطبيق الصيرفة الإلكترونية، واستعمال أنظمة ووسائل الدفع الحديثة من أجل تقديم مختلف خدمات البنك بأقل تكلفة واستقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء.

➤ أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- رصد واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، بالإضافة إلى قياس جودة الخدمات البنكية العمومية و خاصة العاملة بولاية ميلة؛
- التعرف على الخدمات البنكية الإلكترونية في بنك البدر؛
- معرفة نوع العلاقة و الأثر بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و الخدمة البنكية عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها؛
- محاولة إبراز و تقويم الإصلاحات المصرفية في الجزائر؛
- إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية و كيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.
- الوقوف على واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية -ميلة؛
- التعرف على خدمات الصيرفة الإلكترونية ببنك الفلاحة والتنمية -ميلة-.

### 7.1. خلفية الدراسة و أهدافها

هناك مجموعة من الدراسات تناولت موضوع البحث من جوانب مختلفة وهي كما يلي:

- دراسة السعيد بريكة، 2011، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص بنوك وتأمينات لكلية علوم الاقتصاد وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي. تتناول هذه الدراسة إشكالية تحديات وفرص نجاح الصيرفة الإلكترونية في الصناعة المصرفية وكيفية وضعية خدمات الصيرفة الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وآفاق تطورها، كما أنها هدفت إلى تحليل ودراسة وضعية أعمال الصيرفة الإلكترونية وأهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد، مع بيان أهمية الدفع الإلكتروني و الصيرفة عبر الإنترنت وكذا مخاطرها، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت هذه الدراسة إلى أبرز النتائج أهمها: تبني البنوك للصيرفة الإلكترونية يعني نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة ببسر بما يحقق سرعة في الأداء وحسن إستغلال إمكانيات البنك، بما يوفر الجهد والوقت و النفقات على العملاء، كما تطرقت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: اقتراح حلول فعالة للتصدي للاختراقات وسرقة البيانات عن طريق تشفير المعلومات.
- دراسة صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، تحت عنوان " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن"، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني عمان 2016، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها على رضا الزبائن، وطرحت لمعالجة مشكلة البحث وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما يتكون مجتمع الدراسة من زبائن البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الإستبانة ) واشتملت على (41) فقرة لغاية جمع البيانات والتي غطت (340) مستجيب، وقد تم اختيار عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في عمان

وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبون، وقد توصلت الدراسات لمجموعة من التوصيات أهمها : القيام بدراسة جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال أبعاد أخرى ومتغيرات أخرى لم يتم التطرق إليها من خلال هذه الدراسة .

- دراسة سارة بن غيدة وسعيدة حركات ،بعنوان " إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية "، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم بواقي (2018)، تتناول هذه الدراسة إشكالية أثر آليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية، وذلك من أجل التعرف على طبيعة التأثير بين المتغيرين السابقين، ومن خلال استعمال أسلوب الاستبيان كأداة ضرورية لدراسة تم تصميم استبيانته ثم توزيعه على عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأم البواقي قدر حجمها ب(45) موظف. بعد معالجة البيانات المتحصلة عليها واستخدام برمجية (SPSS) ومن خلال تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة نحو أبعاد ومحاور الاستبيان. وبعد تحليل درجة تأثير مختلف أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية تم التوصيل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي أهمية بالغة لآليات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بغية تحسين خدماتها البنكية وهو ما نبرره من خلال الأثر الإيجابي بين متغيرات الدراسة.

- دراسة الدكتور حريري عبد الغني والدكتورة ديدوش هاجرة، بعنوان " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف -الجزائر، سنة 2021، هدفت الدراسة إلى إبراز دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، وعالجت إشكالية الدور الذي تساهم به الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة البنكية ببنك البدر -المديرية الجهوية للشلف، وقد تم اعتماد المنهج الاستنباطي في هذه الدراسة لمعالجة إشكالية البحث ، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية بالمديرية يساهم في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المديرية من بينها خدمة الدفع عبر الإنترنت هذا ما يجعل الزبون يستغني عن الذهاب إلى مقر المصرف وباستطاعته الاستفادة من هذه الخدمات في أي مكان وزمان، كما أوصت الدراسة على ضرورة تشجيع البنك على القيام بعمليات البحث والتطوير في مجال الخدمات البنكية الإلكترونية.

## 8.1 ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة

### ➤ الدراسة السابقة:

- هدفت أغلب الدراسات السابقة إلى تحديد الصيرفة الإلكترونية كعلم مستقل بحد ذاته وشرح طرق قياس و إفصاح عن أدواته ونادرا ما نجدها ترتبط بعنصر آخر؛
- معظم الدراسات السابقة استخدمت كل من المنهجية البحث الميداني الاستنتاجي الوصفي؛

### ➤ الدراسة الحالية:

- ربطت الدراسة الحالية بين متغيرين إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة البنكية الالكترونية، وتعتبر دراستنا من الدراسات الأولى في المركز الجامعي على حد علمنا في هذا المجال؛
- تميزت دراستنا باعتماد على أهل التخصص في الاقتصاد النقدي والبنكي ( الأساتذة الجامعيين )؛
- الدراسة الحالية هي دراسة تحليلية استخدمت فيها منهج التحليل الوصفي والتحليل الكمي من خلال الاستبيان اعتمد على مجموعة من الوسائل والأدوات الإحصائية للوصول إلى نتائج للبحث؛
- تناولت الأبعاد المتغيرات الجديدة لم يتم تناولها في الدراسات السابقة حيث ربطت بين إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة البنكية الالكترونية.

### 9.1. حدود الدراسة

#### ➤ الحدود الزمنية:

أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 01 أبريل إلى 01 ماي 2023.

#### ➤ الحدود البشرية:

طبقت الدراسة على عينة من موظفي بنك البدر في مدينة ميله والمستخدمين للخدمات البنكية.

#### ➤ الحدود العلمية:

حددت الدراسة علمياً بما جاء في أهدافها،

وقد واجهتنا العديد من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- نقص في الدراسات وأبحاث المعمقة التي تجمع بين إدارة مخاطر الصيرفة وجودة الخدمات البنكية المصرفية؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة بالدراسة التطبيقية.

### 10.1. مصطلحات الدراسة

- **الصيرفة الالكترونية:** "هي كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الانترنت والهاتف الرقمي وغيرها. ويرى البعض أن مفهوم الصيرفة الالكترونية هو إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في النشاط المالي المصرفي، مع ما يتطلب ذلك عن عصنة كل من أنظمة الدفع والسحب، الائتمان، التحويلات المالية "؛
- **إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية:** " مجموعة من الأنشطة الوظيفية الإلكترونية التي يبذلها المسؤولين عن المشروع لتحكم في مختلف الأخطار التي يتعرض إليها البنك والتي من شأنها خلق ظروف آمنة معقولة قبل حدوث الحادث، وبالتالي إرسال خطة لتخفيف من الآثار المادية السلبية

أثناء وقوع الخسارة وحماية البنوك الالكترونية من أي خطر أو خسارة مفاجئة نتيجة لأي ظروف يتعرض لها البنك ؛

➤ **الخدمة:** عرفت بأنها " منتجات غير ملموسة ، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ، ولا يتم نقلها أو تخزينها ، وهي تقريبا تقنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شرائها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة ، يتعذر فصلها عن مقدمها وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكياتها وليس لها لقب أو صفة ". يلاحظ من هذا التعريف بأن جمعية التسويق الأمريكية للخدمات قد ركزت على خصائص الخدمة من حيث كونها غير ملموسة، ولا يتم نقلها أو تخزينها و لا يتم فصلها عن مقدمها ومشاركة الزبون في إنتاجها؛

➤ **جودة الخدمة البنكية الالكترونية:** عرفت الجودة بأنها" الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وكذا خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها "؛  
فيما تعرف من منظور الخدمة الالكترونية بأنها : "التقييم والحكم الشامل للعملاء عن جودة الخدمات الالكترونية المطروحة في السوق الافتراضي ."

### 11.1. هيكل الدراسة

لمعالجة موضوع الدراسة بشكل واضح قمنا بتدرج في البحث من خلال إعداد الخطة المتكونة من خمس خطوات بهدف الوصول إلى نتائج علمية تؤكد أو تنفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة أي تناولنا في الخطوات ما يلي:

➤ **الخطوة الأولى:** تضمنت تقديم عام حول موضوع البحث تم فيه صياغة الإشكالية وتحديد التساؤلات الرئيسية كما قمنا بتبني الإطار المفاهيم لدراستنا؛

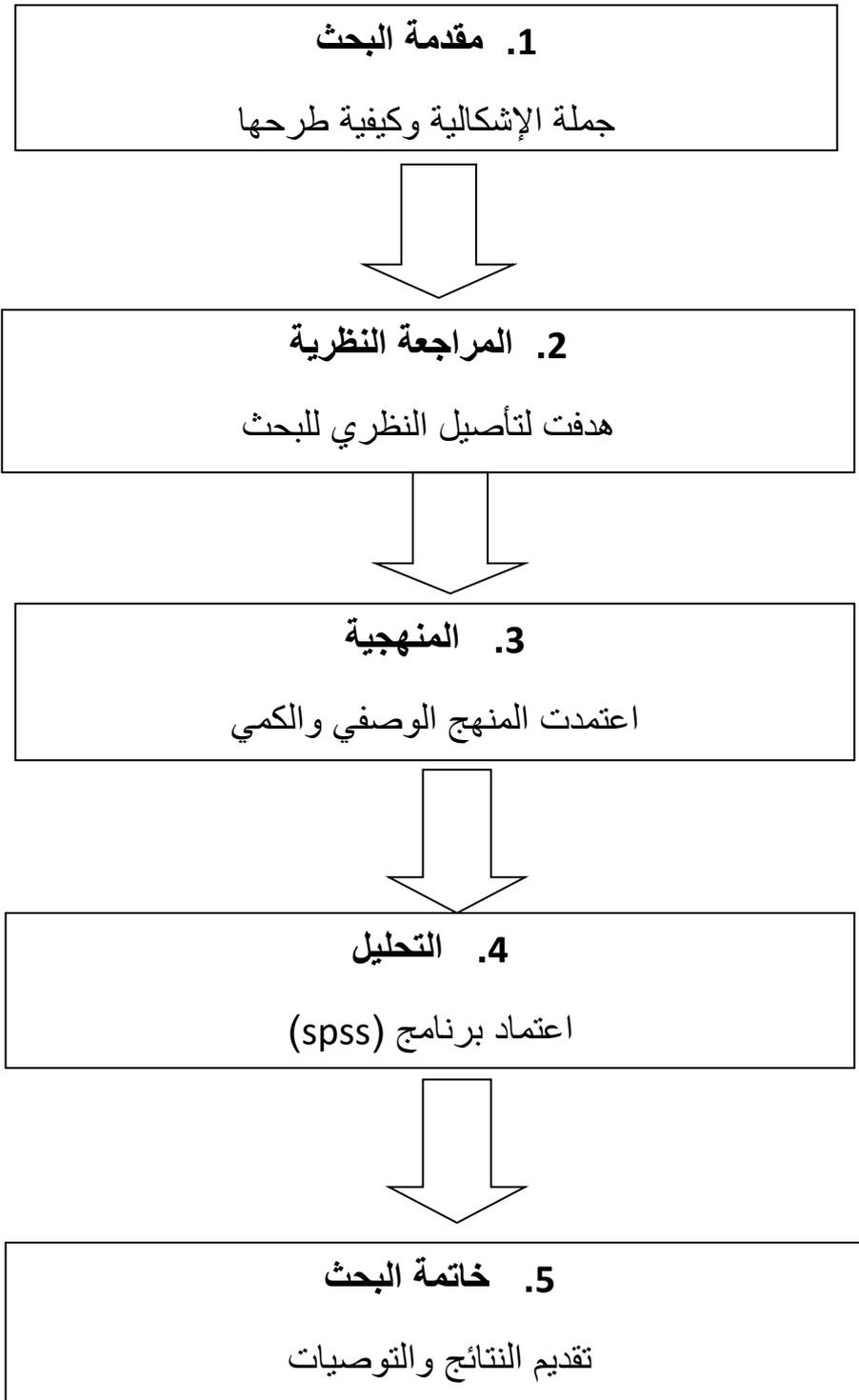
➤ **الخطوة الثانية:** تهدف إلى التأصيل النظري لمفردات البحث وبعد التأكد من بناء الإطار العمل على أساس سليم انتقلنا إلى الخطوة الثالثة؛

➤ **الخطوة الثالثة:** تم فيها شرح المنهجية العلمية التي تتفق وخصوصية البحث أين تم اختيار أداة الدراسة والوسائل الإحصائية المناسبة لها، والتي اعتمدنا عليها في التحليل والتفسير والبرهنة الإحصائية لفرضيات الدراسة في الخطوة الرابعة؛

➤ **الخطوة الرابعة:** تضمن النتائج العلمية للبحث والتي تقوم على البيانات الإحصائية؛

➤ **الخطوة الخامسة:** تقديم النتائج والتوصيات.

الشكل رقم (02): مخطط توضيحي لخطوات البحث



المصدر: من إعداد الطالبتين.

## 2. مراجعة نظرية

1.2. ماهية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية



1.1.2. تعريف إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

2.1.2. أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

2.2. ماهية الخدمة البنكية الإلكترونية



1.2.2. تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية

2.2.2. أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية

3.2. دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية



الإلكترونية

## 1.2. ماهية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية

قبل التطرق إلى تعريف إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية لابد أن نعرف أولاً معنى إدارة المخاطر بصفة عامة ثم معنى الصيرفة الالكترونية.

### أ- تعريف إدارة المخاطر

تعرف إدارة المخاطر بأنها تلك العملية التي يمكن من خلالها رصد المخاطر وتحديدتها وقياسها ومراقبتها، والرقابة عليها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها والاطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة، والإطار الموافق عليه من قبل مجلس إدارة المصرف للمخاطر. (بريكة، 2011، ص58)

لهذا يجب أن تكون عملية إدارة المخاطر شاملة ومتكاملة تغطي كل الإدارات والأقسام التابعة للبنك حتى يكون هناك إدراك ووعي بهذه الإدارة.

تعتمد إدارة المخاطر على العناصر التالية :

- التعريف الدقيق للمخاطر التي تتطوي عليها أنشطة البنك، والحد من المخاطر بشكل فعال بناء على قياس دقيق وصحيح للمخاطر؛
  - تقييم الإجراءات والطرق والأدوات ، من خلال إطار سليم للمراقبة والمتابعة والبنية التنظيمية والبشرية والفنية المناسبة؛
  - تهدف إدارة المخاطر بشكل رئيسي إلى التأكد من استيفاء كل المتطلبات القانونية وفي كل الأوقات وحصص إجمالي التعرض للمخاطر، بالإضافة إلى تحديد تركيز المخاطر وتقاديبها.
- كما يعرفه الدكتور سلامة عبد الله "حيث يرى أن إدارة المخاطر يقصد بها إمكانية التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر والحد من التكرار تحقق حدوثة والتقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر عند صاحب الخطر أو مديره، كل ذلك بأقل تكلفة ممكنة . (أبو بكر و السيفو، 2008، ص 47)

من خلال المفاهيم السابقة يمكننا استنتاج تعريف شامل يتضمن "التوصل " وهي تعني البحث و اكتشاف والتعرف على الأخطار التي يتعرض لها الفرض أو المشروع , كما يتضمن "وسائل محددة" ويقصد بها السياسات أو الطرق أو الأساليب أو الأدوات التي يمكن لمدير الخطر إتباعها أو إستخدامها، كما تضمن المفهوم الهدف من إدارة الأخطار هو تخفيض الخطر، وكذلك تضمن الناحية الإقتصادية وهي أقل تكلفة ممكنة.

### ب- تعريف الصيرفة الإلكترونية

يتحدد مفهوم العمل المصرفي " أنه يضم كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف و الحاسوب و الصراف الآلي و الانترنت و التلفزيون الرقمي و غيرها، و ذلك من قبل المؤسسات المالية، و كذلك العمليات التي يجريها مصدر و

البطاقات الإلكترونية و أيضا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الكترونيا" . (شندي، 2011، ص7)

يتحدد مفهوم الصيرفة الإلكترونية بأنها" كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو ترويج لها من قبل المصارف و المؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف ، الحاسوب ، الصراف الآلي ، الانترنت ، الهاتف الرقمي وغيرها ،ويرى البعض أن مفهوم الصيرفة الإلكترونية هو إدخال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في النشاط المالي المصرفي ، مع ما يتطلب ذلك عن عصنة كل من أنظمة الدفع و السحب ، الائتمان ، التحويلات المالية." ( بنغيدة وحركات، 2018، ص667)

كما تعرف المصارف الإلكترونية عبارة عن "نظام قائم بذاته ، وقد أصبح معمول به في معظم الدول المتقدمة و المتطورة تكنولوجيا ، حيث يتم إدراج الحاسبات و السحوبات إلكترونيا ، بواسطة إدخال كلمة السر و الرمز السري المتفق عليها بين البنك و العميل ، مثلما يتفقون على التوقيع الإلكتروني و شكله و التحقق من صحته. وتجدر الإشارات إلى أن الرقم السري الخاص بالعميل الذي يضعه ويستطيع تغييره متى شاء دون أي تدخل من البنك" ( شافي،2007،ص64) .

يعرفها سفر أحمد الصيرفة الإلكترونية بأنها: "تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة". (بريكة،2010- 2011، ص 64)

في تعريف آخر عرفت الصيرفة الإلكترونية بأنها " صيرفة بديلة للصيرفة التقليدية تتمثل في إجراء مختلف العمليات المصرفية بطرق إلكترونية كالخدمات المصرفية عبر الانترنت، أو الخدمات المصرفية القائمة عبر التلفاز، أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف أو الخدمات المصرفية عبر الحاسوب أو عن طريق أجهزة الصراف الآلي". ( ديدوش و حريري، 2021، ص106)

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

### ج- أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية

يقصد بعمليات الصيرفة الإلكترونية تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الكتروني، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفق للشروط العضوية والتي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف.(بريكة، 2011، ص58).

- إتاحة معلومات عن كل الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة ؛
- حصول العملاء على خدمات محدودة كتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قرض؛
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .

- ارتفاع كفاءة المصرف وزيادة ربحيته نظرا للانخفاض الكبير الحاصل في تكاليف التشغيل، حيث تؤكد المعطيات الدولية أن تكلفة المعاملات المصرفية بواسطة الانترنت تشكل نحو 0.2 بالمائة من تكلفتها في حالة الاعتماد على فرع البنك التقليدي. و 3.6 بالمائة في حالة استخدام خدمة التليفون ، بينما تشكل 8 بالمائة من تكلفتها عند استخدام جهاز الصراف الآلي .

لأجل هذه الضوابط تقوم البنوك بتقديم عمليات مصرفية إلكترونية، والتي تتطلب توافر سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر و الرقابة عليها و متابعتها، ومن مزايا عمليات الصيرفة الإلكترونية:

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء؛
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛
- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك، وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا و دوليا ؛
- رفع كفاءة أداء البنوك إلكترونيا .

#### د- خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتميز الصيرفة الإلكترونية بالخصائص التالية : ( بن غيدة و حركات، 2018، ص668)

- المساهمة في زيادة حدة التنافس في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات ؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات و البرامج المعلوماتية؛
- تتميز عملياتها بالمرونة و السهولة و السرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية ومما يؤمن الحماية و التكامل بين المعلومات و الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل و الخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافيا و الزمنية في إنجاز الصفقات المصرفية؛
- الإستفادة من المعلومات المجمعدة و المخزنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى توسيع الإستثمارات في الداخل و الخارج على حد سواء؛
- خدماتها تتم عن بعد ،بدون وجود شخصي مباشر بين الأطراف العلاقة البنكية كونها خدمات عبر الحدود لا تعرف قيود جغرافيا؛
- تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى مما يساعد على إنعاش التجارة الإلكترونية وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة وترويج الخدمات المصرفية و إستقطاب العملاء وتسيير أعمالها وتلبية حاجاتها؛
- تؤمن البنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية و إمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدهم وتوفير الخدمات الممكنة ، بإدارة الأرصدة وتحويل الأموال إلكترونياً؛
- تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات البنكية، مما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، إذ أن تكلفة الإنشاء موقع للبنك على الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من أجهزة وعنصر بشري مختص و غيرها؛

- توفير المزيد من الفرص الاستثمارية وبالتالي زيادة فرص العمل؛
- تسهيل الأبحاث و الدراسات، ووضع خطط جديدة و كشف العقبات و معالجة المشاكل بسرعة و سهولة أقل تكلفة .
- و هناك خصائص أخرى نذكر منها : (عبد الخالق، 2010، ص 40)
- أنها وليدة عادات مصرفية من خلال خلق البنوك ذاتها. لذلك نجد أن الكثير من القواعد التي تحكمها هي في أصل قواعد عرفية ثم قننها المشرع؛
- أن جميع العمليات المصرفية تعد أعمال تجارية منفردة بحكم ماهيتها؛
- أنها تقوم على الاعتبار الشخصي، فالثقة المتبادلة هي أساس العلاقات بين البنك و العميل؛
- أنها ذات طابع دولي، ويتضح ذلك في توحيد الكثير من القواعد التي تحكم العمليات المصرفية، سواء عن طريق الاتفاقات الدولية أو عن طريق النقل و التقليد؛
- اختفاء الوثائق الإلكترونية للمعاملات، حيث أن كافة الإجراءات و المراسلة بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً دون استخدام أي أوراق؛(الشمري والبداللات، 2007،ص34)
- فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة انترنت ، دون الحاجة إلى التفرع خارجياً و زيادة الاستثمار؛(الشمري والبداللات، 2007،ص34)
- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي، وبالتالي يستطيع البنك أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم؛(الشمري والبداللات، 2007،ص34)
- التلازم ونقصه به أن الخدمة تنتج و تستهلك في ذات الوقت، أي لا يوجد تخزين للخدمة.(الصمادي، 2003،ص 25)

## هـ- مزايا وعيوب الصيرفة الإلكترونية

### هـ-1- مزايا الصيرفة الإلكترونية

- تسمح الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات حديثة تميزها عن خدمات الصيرفة التقليدية يتم عرضها كمايلي: ( مفتاح و معارفي، 2010،ص5)
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت طيلة أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك والتي تزيد من ثقة العملاء فيها؛
- تقديم خدمات مصرفية كاملة و جيدة: تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات البنكية التقليدية، و إلى جانبها خدمات أكثر تطور عبر الانترنت تميزها عن الأداء التقليدي؛
- خفض التكاليف: يعتبر خفض التكلفة من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية حيث أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بالخدمة العادية، مع ضمان تحسين جودتها هي من عوامل جذب العميل؛

➤ **زيادة كفاءة البنوك:** مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية صار سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح و كفاءة عالية كما لو انتقل العميل إلى لبنك شخصياً وقابل أحد الموظفين الذين عادة ما يكونون منشغلين عنه.

#### هـ-2- عيوب الصيرفة الإلكترونية

على الرغم من المزايا العديدة التي تتميز بها الصيرفة الإلكترونية إلا أنها لا تخلو من العيوب و تتمثل في ما يلي: (الصيرفي، 2016، ص216)

➤ **إتساع الفجوة في علاقة البنك بالعميل:** وما يمكن أن يترتب عنه من عمليات إقراض بدون ضمانات كافية وترض البنك للنصب؛

➤ **صعوبة مراقبة البنك المركزي لحجم السيولة:** حيث أن نظام البنك الإلكتروني يتيح للعميل أن يقوم بتحويل أمواله وبأي مبالغ بضغطة على زر الهاتف أو الكمبيوتر خارج حدود الدولة إلى دولة أخرى أو العكس مما يجعل الدولة عرضة للتأثير بأزمات السيولة سواء الزيادة أو النقصان؛

➤ **ظهور المخاطر القانونية:** تنطوي المعاملات البنكية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية ك عدم معرفة الكاملة بالتشريعات و التنظيمات المطبقة في بلد ما قبل البدا في تطبيق الخدمات فيها؛

➤ **مخاطر السمعة:** وجود سمعة سيئة للبنك يسبب عدم توفر الوسائل الكافية و المؤكدة للبيانات التي تحتفظ بها البنوك و الخاصة ب عملاته أو وقوعه في بعض عمليات الاختراق ، ويؤثر على عدد عملائه ويقلص من نشاطاته إلى أقصى حد مما يقلل من أرباح البنك؛

➤ **المخاطر الأخرى:** تتمثل المخاطر الأخرى في المخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية (مخاطر الائتمان، السيولة...الخ).

### 2.1.1. تعريف إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

هي الترتيبات التي تقوم بها الصيرفة التي من شأنها الحد من مخاطر الإلكترونية أو منع حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر الناجمة عنها، والعمل على عدم تكرارها وذلك بدراسة أسباب حدوث كل خطر ومحاولة تقاويه مستقبلاً.

تماشياً مع الاتجاهات العالمية الحديثة فإن إدارة المخاطر تعتبر أحد المحاور الهامة لتحديد الملائمة البنكية وعرفت على أنها: "عملية التحكم بالمخاطر التي تتعرض لها الصيرفة، ورفع التقارير المتعلقة بذلك إلى الإدارة العليا و مجلس الإدارة بهدف ضمان الكفاءة والفعالية بمختلف الأنشطة الصيرفية، وعادة ما تكون هذه العملية جزء لا يتجزأ من الرقابة الداخلية". ( Keegan,2004,p09 )

وتتميز المصارف بين نوعين من الخسائر وهي:

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

➤ **الخسائر غير متوقعة:** وهي الخسائر التي تتولد نتيجة الأحداث الغير متوقعة، مثل تقلبات مفاجئة في أسعار الفائدة، أو تقلبات مفاجئة في اقتصاد السوق. ويعتمد المصرف في هذه الحالة على متانة رأس ماله لمقابلة الخسائر الغير متوقعة. (بن غيدة و حركات، 2018، ص 670)

### ❖ مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

اقترحت مبادئ لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية تم تقسيمها إلى ثلاث فئات وهي: (سلطاني و صفيح ، 2022، ص 95)

#### ➤ رقابة مجلس الإدارة و الإدارة العليا

- وضع سياسات فعالة للرقابة الإدارية على الأنشطة المصرفية الإلكترونية؛
- إنشاء عملية رقابة أمنية شاملة؛
- الاعتماد على أسلوب شامل و مستمر لرقابة لإدارة علاقات المصرف مع الأطراف الثالثة التي تدعم الأعمال المصرفية الإلكترونية .

#### ➤ الضوابط الأمنية

- في المعاملات المصرفية الإلكترونية يجب على المصارف استخدام أساليب توثيق المعاملات التي تعزز عدم التنصل وتثبت المسؤولية؛
- اتخاذ التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات؛
- التأكد من وجود امتيازات الوصول و ضوابط الترخيص المناسبة فيما يخص أنظمة المصارف الإلكترونية و قواعد البيانات و التطبيقات؛
- تطبيق الإجراءات المناسبة للحفاظ على سلامة بيانات المعاملات المصرفية الإلكترونية و السجلات والمعلومات؛
- إنشاء مسارات تدقيق واضحة لجميع المعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- اتخاذ التدابير المناسبة للحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الأساسية.

#### ➤ المبادئ المرتبطة بإدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة

- وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي: ( Basel commute on banking supevisio,2000,P23 )
- تقديم الإفصاحات الملائمة المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- اتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان الالتزام بخصوصية معلومات العميل؛
- يجب أن تكون للمصرف القدرة، استمرارية العمل، خطط للطوارئ لضمان توفر أنظمة وخدمات الصيرفة الإلكترونية؛
- وضع خطط الاستجابة للحوادث لإدارة وتقليل وكبح الآثار الناتجة عن الحوادث الغير متوقعة.

### 2.1.2 أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

من مخاطر هذه المصارف هي إمكانية دخول القرصنة إلى المواقع العملاء و حساباتهم المصرفية عبر شبكة الانترنت بواسطة التقنية الإجرامية العالية، ويقدمون على سحب مبالغ يصعب الكشف عنها في

حينه، ولهذا تلجأ المصارف الإلكترونية إلى اعتماد برامج حماية متطورة و محكمة جدا لفترات زمنية محدودة حتى تظهر المسائل المضادة لها ، وتقوم ب استحداث و تطوير و تغيير وسائل الأمان بصورة دورية . هذا بالإضافة إلى بعض المخاطر التقنية في الوسائل الإلكترونية و أخطاء العملاء و الموظفين القائمين بعمليات المصرفية الإلكترونية .(شافي، 2007،ص 67)

تؤدي الصيرفة الإلكترونية إلى إحداث تغيير في بنية المخاطر البنك و تخلق تحديات جديدة في التحكم بهذه المخاطر الجديدة، ذلك يجبر السلطات الرقابية على دراسة انعكاسات استخدام البنوك لقنوات توزيع خدمات الصيرفة الإلكترونية على المخاطر التقليدية و الغير التقليدية، ومن أهم المخاطر التي تنشأ عن الصيرفة الإلكترونية والتي يعتبرها معظم الباحثين أنها أبعاد لإدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية نجد :

➤ **المخاطر الإستراتيجية:** وهي مخاطر تتعلق بالدرجة الأولى بالقرارات و التوجهات المستقبلية التي تتخذها الإدارة العليا للبنك، حيث تنتج عن عدم تبني البنك لاستراتيجية المناسبة، توفيق بين الربحية المناسبة من كافة العملات المصرفية التقليدية و الالكترونية، ومخاطر أقل، ومركز مالي و تنافسي مناسب، وتختلف هذه المخاطر عن بقية كونها أكثر عموميا و اتساع، وتأتي أهمية إدارتها من حيث تأثيرها على مخاطر ومستقبل البنك، وكذا من العناصر المكونة لها، ما يتطلب تدابير وقائية تتوافق مع ظروف كل بنك وتنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية، من أخطاء أو الخلل الذي قد يحدث عند تبني إستراتيجيات و خطط تقديم هذه العمليات و الخدمات و تنفيذها، التي قد تقع فيها الإدارة العليا، وذلك في ضوء الحاجة الملحة لتقديم مثل هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة و اشتداد المنافسة المصرفية في هذا الشأن من جهة أخرى. و يتضح من ذلك أن المخاطر الإستراتيجية للعمليات المصرفية الإلكترونية ترتبط ب جزء كبير منها، بقضايا التوقيت. (قاحوش الفردوس، 2001،ص84)

➤ **المخاطر التشغيلية:** يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة إذا كانت الصيرفة الإلكترونية غير متكاملة بشكل مطلوب لذلك يجب أن تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها و التحكم فيها بشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضا، كيفية الحفاظ على سرية و تكامل المعلومات و التأكد من هوية العملاء و شرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية و مصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات ، والتي تعتبر مكون هاما لحماية النظام، من هنا يجب على البنوك تحسين قدرة التداخل العمليات في الداخل و عبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى و مزودي الخدمات الخارجيين و حتى يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات إلكترونيا فإن البنوك سوق تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة تكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توفر شبكة الإنترنت ذاتها من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي حاجة البنك كجزء من مخطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الإنترنت. (بن غيدة , حركات ، 2018،ص668-669)

➤ **المخاطر السمعة:** يمكن أن تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان و السرية ودقة و توقيت و الاستمرارية و الإستجابة الفورية لحاجات متطلبات عملاقة و من أجل حماية البنك و من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب أضرار بسمعة ، فإن هذا البنك يتعين عليه تطوير رقابة و متابعة الأداء بالنسبة للنشاطات الصيرفة الإلكترونية. (بن غيدة، حركات، 2018، ص668-669)

➤ **المخاطر القانونية:** تحتوي المصرفية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بنسبة للبنوك ، ونجد أبرز فكرة تطرح حالياً كون الصيرفة الإلكترونية يمكن تساهم في عملية غسيل الأموال و تمويل العمل الإجرامي و الإرهابي في العالم ، وهذا كله نجم من السرية التي توفر هذه التقنية لمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير الشرعي و إنشاء وكالة خاصة لمراقبة، وتشمل المخاطر القانونية التي قد تنشأ عن العمليات المصرفية الإلكترونية مجالاً آخر من المجالات التي يتزايد الاهتمام بها، وتقع هذه المخاطر في الحالات التالية:

- عند انتهاك القوانين و القواعد والضوابط المقررة من قبل السلطات الإشرافية؛
- قد تقع من جراء عدم تحديث الواضح للحقوق والتزامات القانونية الناتجة عن التعاملات المصرفية الإلكترونية؛
- حالة النقص في متطلبات الإفصاح. كما قد تقع هذه المخاطر نتيجة الإخفاق في توفير السرعة الواجبة لمعاملات الزبائن؛
- نتيجة الإساءة في استخدام البيانات والمعلومات. (بلعياش، 2015، ص92)

هذا بإضافة إلى وجود مخاطر أخرى متعددة نذكر بعض منها : (العلي، 2012. ص351)

➤ **المخاطر الأخرى خاصة بالصيرفة التقليدية:** يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بمخاطر الخاصة بعملية المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان و السيولة، وسعر العائد، ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية لاتصال بعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من إحتتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد إلتزاماتهم؛

➤ **المخاطر الأخلاقية:** ينشأ هذا النوع من المخاطر من عدم تماثل المعلومات ولكن بعد اكتمال الصفقة، فالخطر الأخلاقي في أسواق المال يتجسد في قيام المقترض بتوظيف الأموال المقترضة في أنشطة و مجالات غير مرغوبة (غير أخلاقية) و من وجهة نظر المقرض و هو المصرف في هذه الحالة، وبالتالي فإن احتمال أن يقوم المقترض بتسديد التزاماته المالية اتجاه المصرف ستكون ضعيفة، وبسبب وجود هذه الاحتمالية فإن المصرف قد يتخذ قرار بعدم منح القرض من الأساس؛

➤ **مخاطر السيولة:** يظهر هذا النوع من المخاطر عندما تكون هناك رغبة عامة مشتركة لمعظم المودعين لسحب ودائعهم من المصرف التجاري وبشكل مفاجيء لإدارة المصرف مما يضطر إدارة المصرف إلى بيع بعض من موجودات المصرف (التي كانت تدر عليه دخلاً) خلال فترة قصيرة و بأسعار منخفضة

كما تظهر هذه المخاطر عندما يمارس عدد كبير من المقرضين حقوقهم في سحب الأموال التي وافق المصرف التجارية وفقا لاتفاقية الاقتراض بسحب مبالغ بحدود معينة يطلق عليها بخط الائتمان، قد يصادف أن يكون هناك عدد كبير من المقرضين يرغبون بالاستفادة من سحب هذه الأموال خلال مدة زمنية قصيرة مما يؤثر سلبا على سيولة المصرف؛

➤ **المخاطر الائتمانية:** تشير إلى عدم مقدرة الطرف الآخر من الوفاء بالتزاماته المتفق عليها أو عندما يتخلف المقرض عن سداد مبلغ القرض في تاريخ المحدد وتعتبر هذه المخاطرة من أكثر أنواع المخاطر أهمية و أقدمها بالرغم من ظهور أنواع حديثة من المخاطر، كما لم يعد من المناسب التعامل مع المخاطر الائتمانية منفصلة عن أنواع المخاطر الأخرى و خاصة مخاطر التشغيل، مع العرض أن لجنة بازل للرقابة المصرفية قد طلبت المصارف بضرورة الاحتفاظ بمعدل كافي ملائمة رأس مال مناسب لا يقل عن 8 % وتم تحديده في العراق إلى 12% وذلك لتغطية مخاطر الائتمان أي احتمال عدم إيفاء المقرض لتسديد مبلغ القرض و الفائدة المستحقة عليه في تاريخ استحقاقه و احتمال تحقق الخسارة نتيجة ذلك لذا لا بد من تخفيض درجة المخاطر الائتمانية و بتالي تخفيض هامش الخسارة الناجمة عنها و بإمكان إدارة المصرفية أن تحقق إذا كانت علاقات المصرف بالمقرض علاقات مستمرة و تتمتع بمقدرة على المتابعة و مراقبة القرض بعد منحه و تأكد من أنشطة التي استعملت بها. (الشمري، 2009، ص195)

## 2.2. ماهية الخدمة البنكية الالكترونية .

### أ-تعريف الخدمة

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها: " منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريبا تفتى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شرائها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة، يتعذر فصلها عن مقدمها وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكياتها وليس لها لقب أو صفة ". يلاحظ من هذا التعريف بأن جمعية التسويق الأمريكية للخدمات قد ركزت على خصائص الخدمة من حيث كونها غير ملموسة، ولا يتم نقلها أو خزنها و لا يتم فصلها عن مقدمها ومشاركة الزبون في إنتاجها.(سويدان ، 2009، ص 224) .

كما تعرف أيضا بأنها : " تلك الأعمال والعمليات و الفعاليات و الأداء لما يريده الزبون بأنهم اشتروه من أفعال وردود أفعال ، أو هي منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة استخدام جهد بشري أو آلي " (عبد الخالق ، 2010، ص21).

وفي ضوء ما سبق يمكننا تعريف الخدمة على أنها .:

" فعل وأداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر، وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء الغير ملموس بتقديم منتج غير عادي ولا يمكن تملكه " .

### 1.2.2.تعريف الخدمة البنكية الالكترونية

تعتبر الخدمة البنكية الالكترونية اليوم بما تتمتع به من خصائص مميزة لها أثرها الإيجابي على تحسين الأداء للبنك ضرورة من ضروريات الحياة اليومية للأشخاص وقد أصبحت طبيعة هذه الخدمات المقدمة اليوم هي المعيار الأساسي في العرض الكلي ، وسنحاول تعريف هذه الخدمة في الفروع التالية:

➤ **Kotler and Armstrong**:عرفها بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف

آخر (المشتري) وهي بطبيعتها غير ملموسة ولا يترتب عن بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس؛ ( Kotler, Armstrong, 1999,p66 )

➤ **تعريف بنك التسوية الدولية للخدمات البنكية الالكترونية**

عرفها على أنها: " تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد أو عبر خط، أو من خلال قنوات الكترونية، سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه ".(عرابة، 2015، ص15).

➤ **التعريف الاصطلاحي للخدمات البنكية الالكترونية**

عرفت على أنها: " إجراء المعاملات والخدمات المالية و المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال وسائط الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بهدف :

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة ؛

- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديد بياناتهم وطلب الحصول على قروض ؛

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال .( حامد قبال، 2013، ص20)

ومما سبق نستنتج أن الخدمة البنكية الالكترونية هي: " عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستعمال أجهزة وأدوات الكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان ومكان بسرعة عالية وتكلفة أقل".

### ب- مفهوم جودة الخدمة البنكية الالكترونية

يشير مصطلح جودة الخدمة إلى موقف يتشكل عن التقييم الشامل لأداء المنظمة على المدى الطويل، حيث عرفت الجودة بأنها: " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق الرضا التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له، أما جودة الخدمة البنكية الالكترونية فهي قياس مدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العملاء ".

كما عرفت الجودة بأنها: " الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون، وكذا خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها ".

فيما تعرف من منظور الخدمة الالكترونية بأنها : "التقييم والحكم الشامل للعملاء عن جودت الخدمات الالكترونية المطروحة في السوق الافتراضي ".(الباهي، 2016، ص30)

### ج- أنواع الخدمات البنكية المقدمة إلكترونياً

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الالكترونية لمختلف الأعوان الاقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع

الالكتروني من خلال نظام الدفع الالكتروني، الذي يشير عموماً إلى شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الالكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية .

#### ج-1- الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت

➤ **الخدمات المعلوماتية ( Informational Services )** : ويقوم المصرف هنا بعرض وتسويق الخدمات

والمنتجات المصرفية المقدمة ضمن موقع الكتروني عنكبوتي ( web Site ) على الإنترنت، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبياً، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكترونية عبر الإنترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف .

➤ **الخدمات الاتصالية ( Communicational Services )** : ينطوي هذا النوع من الخدمات على

مخاطر أعلى، حيث أنه يسمح بنوع معين من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، والمثال على هذه الخدمات طلب كشف حساب، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية

وغيرها.(الشمري و العبدالات،2008،ص39)

➤ **الخدمات التنفيذية ( Executive Services )** : وهذا النوع من الخدمات يسمح لعميل المصرف تنفيذ الخدمة المصرفية عبر الانترنت حيث يمكن العميل من إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير، وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه وغيرها، ويعتبر هذا النوع هو الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث يمكن عميل المصرف من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة . (قحوش ، 2001، ص36).

### ج-2- الخدمات البنكية التقليدية المقدمة إلكترونياً

#### ➤ الشيك الإلكتروني والاعتماد المستندي الإلكتروني

تهدف البنوك الإلكترونية من خلال المعاملات المالية التي تجريها مع الأفراد التجار وغير التجار والمؤسسات التجارية الحكومية وغير الحكومية، إلى زيادة الأرباح من خلال السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا أدوات لتحقيق ذلك، وتعمل الشيكات الإلكترونية " أولاً" الاعتمادات المستندية الإلكترونية " ثانياً " على خفض تكاليف التشغيل مع الاستمرار في تقديم خدمة أفضل للعملاء .

❖ **الشيكات الإلكترونية** :وهي عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها الشيك توقعات إلكترونية، من ثم فإنه يتميز بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات. ( , sherif , p19, 2002).

ومن مميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة، لأن ظهور نظام المقاصة الآلية أعطى إمكانية إجراء المقاصة بين البنوك بعيداً عن الإجراءات اليدوية .(حامد ، 2003، ص115)

وكما أسلفنا القول فإنه مادام أن الشيكات الإلكترونية تتوافر على جميع البيانات التي يتطلبها المشرع في الشيكات العادية فلا يوجد أي إشكال في اعتبارها شيكات قانونية في الدول التي تعترف بحجية التوقيع الإلكتروني .( أحمد شكري السباعي ، 1983، ص445).

ومن أهم خصائص ومميزات الشيك الإلكتروني ما يلي : (أحمد شكري السباعي، 1985، ص445 )

- أنه محرر معالج الكترونياً بصفة كلية أو جزئية ؛

- يعمل على خفض تكاليف عملية صرف الشيك ؛

- يسرع في عملية الدفع والمقاصة بين حسابات الساحب والمستفيد ؛

- يمكن الزبون سواء الساحب أو المستفيد م الحصول على معلومات عن كشف الحساب .

❖ **الاعتماد المستندي الإلكتروني** :من المعروف أن قبول الودائع لا يشكل في حد ذاته النشاط الرئيسي

لمؤسسات الائتمان، إنما يعتبر فقط جزءاً من النشاط الأساسي المتمثل في منح الائتمان وتوزيعه على

مختلف القطاعات التجارية والصناعية المحتاجة إليه، باستعمال الودائع النقدية في إجراء العمليات التي لا يستطيع القيام بها بالاعتماد على أموالها الذاتية فقط. (الفروجي ، 2001، ص 315).

فالعلاقات الائتمانية التي يقوم بها البنك كثيرة يمكن أن نذكر منها القرض والخصم على الأوراق التجارية، ثم عمليات فتح الاعتماد، وهذا الأخير عبارة عن عقد يلتزم البنك بمقتضاه بوضع مبلغ نقدي تحت تصرف العميل خلال مدة معينة، ويكون للعميل الخيار في استخدام هذا المبلغ كله أو بعضه أو عدم استخدامه أو سحب كمبيالات عليه مقابل أجر يتقاضاه البنك من العميل. (المصري ، 1987، ص53).

- ومن أبرز خصائصه ما يلي : (الكلياني، 2008، ص169)
- يتضمن الاعتماد المستندي التزاما محددًا بمدة معينة ينقضي بانقضائها حتى ولو لم يتم الوفاء للمستفيد ولم تسحب قيمة الاعتماد؛
- يتعامل البنك المانح للاعتماد المستندي مع المستفيد باسمه الشخصي وليس باسم العميل؛
- الاعتماد المستندي التزام معلق على شرط يتمثل في تنفيذ كافة الشروط التي يتضمنها خطاب الاعتماد؛
- يعد المستند الإلكتروني الذي هو أساس الاعتماد المستندي الإلكتروني أكثر أمانًا من المستند الورقي لصعوبة تزويره.

### ➤ التحويل البنكي الإلكتروني

دفع ظهور وتطور التجارة الإلكترونية التجار والبنوك إلى البحث عن وسائل دفع آمنة تستخدم في الوفاء عبر الإنترنت، فقاموا بتطوير بعض الوسائل الموجودة وابتكروا وسائل جديدة، ويعتبر تحويل الأموال من أهم الوسائل التي تسمح لعملاء البنوك بالوفاء بديونهم دون استخدام النقود من خلال إصدار أمر بالتحويل من حساب المدين إلى حساب الدائن، ويعرف التحويل البنكي الإلكتروني باعتباره عملية تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر سواء كان هذا التحويل من حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين غير أن الأمر الذي يصدره العميل يكون بوسيلة إلكترونية مثل الإنترنت. (أبو فروة ، 2009، ص56).

### ج-3- الخدمات البنكية الحديثة

#### ➤ النقود الإلكترونية

تعد النقود الإلكترونية تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية دون التمييز في ذلك بين وسائل الدفع الإلكتروني (الشيك و البطاقة البنكية )، إضافة إلى كونها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة. (أبو فروة، 2009، ص62)

## ➤ البطاقات المصرفية الالكترونية

تعرف البطاقة المصرفية على كونها بطاقة تصدرها مؤسسة مجازة تسلمها إلى عميلها بهدف استعمالها بشكل متكرر في سحب النقود أو بهدف تسديد ثمن السلع والخدمات للموردين دون أن يكون قبولها محصور بالمؤسسة مصدرة البطاقة فقط. (شنيور، 2007، ص87)

## ➤ بطاقة الخصم الفوري أو القيد المباشر

تعتبر هذه البطاقة أداة وفاء دون أن تمنح للعميل ائتمانا من البنك، لأن إصدارها يتطلب من حامل البطاقة فتح حساب جاري لدى البنك المصدر لبطاقته ويودع فيه مبلغا ماليا لا يقل رصيده عن الحد الأقصى المسموح له الشراء في حدوده، حيث يقوم مصدر البطاقة بخصم قيمة المشتريات من حساب الحامل وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشف حساب لحامل البطاقة الذي يلتزم بتغذية حساب البطاقة الجاري دوريا للمحافظة على الخد الأدنى المطلوب الاحتفاظ به في ذلك الحساب. (الشافى، 2007، ص236)

## ➤ بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري أو القيد الأجل

لا تتطلب هذه البطاقة الدفع المسبق للعميل بل تتم المحاسبة بينهما شهريا عن طريق إصدار البنك كشفا شهريا إلى حامل البطاقة يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه على أن يسدد الحامل تلك المبالغ خلال مدة يحددها البنك في كشف الحساب وإلا فإن البنك يقوم باحتساب فوائد تأخيرية حتى تمام السداد. (سفر، 2008، ص88)

## ➤ بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط

تتفق مع بطاقة الخصم الشهري في كونها لا تشترط على حاملها الدفع المسبق لمصدر البطاقة في صورة حساب جاري، إلا أنها تختلف عن سابقتها في كون الائتمان الذي تولده هو دين متجدد في شكل دفعات، فالتسديد فيها غير محدد بشهر بل بشكل دوري يتناسب مع دخله الشهري والمتبقي من المبلغ يعتبر قرضا بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه والمتفاوتة، وبذلك تعتبر أداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، ويكون لحامل البطاقة الشراء بالقيمة المسموح له بها حسب الإتفاق المبرم مع مصدر البطاقة. (الشبلي و الدويكات ، 2009، ص21)

## د- الأطراف والبنية الأساسية للخدمات البنكية الالكترونية

لقد تميزت الخدمات البنكية الالكترونية في هذا العصر بالاعتماد على التكنولوجيا بغية تطوير تقديم الخدمة البنكية ورفع أداؤها، ولتحقيق ذلك كان لابد أن تعتمد البنوك في هذا الشأن على أطراف مؤهلة لذلك، والاعتماد كذلك على بنية أساسية تدعم هذا النوع من الخدمة.

## د-1- الأطراف المشكلة للبنوك الالكترونية

تعتبر البنوك الالكترونية مؤسسة الكترونية مبنية بشكل كلي أو جزئي على عدة أطراف تسمح لها بالقيام بخدماتها، ويمكن إبراز صورها في التالي: (بوفليح وفرج، 2007، ص7)

➤ **البنوك التقليدية:** يتجسد هذا النوع من البنوك في البنوك التقليدية العامة والتي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الالكترونية ولكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتيا، حيث يعطي الموقع معلومات مثل طبيعة

الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك .

➤ **البنوك ثنائية النشاط** : وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكل مزدوج، شكل تقليدي وشكل إلكتروني ويهدف هذا الشكل من البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة لعرضها كلا الخدمتين مع بعض.

➤ **البنوك الافتراضية**: هي البنوك التي تأخذ الشكل الافتراضي ولا تكون لها أي وكالة بنكية، والتي نقترح نوعين من البنوك، النوع الأول وهو ما يسمى ببنوك ستار بنك، الإنترنت والخدمات تكون مطابقة للخدمات التقليدية، أما بالنسبة للنوع الثاني فنجد ما يسمى ببنك المتعاملين الخارجين أي تأسيس وكالات إلكترونية على الإنترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعالة .

➤ **الداخليين الجدد في العالم المالي**: ويتمثلون بشكل خاص في شركات التأمين وشركات التوزيع، والتي تبحث بشكل مكثف من أجل زيادة المردودية، غير أن هذه الفئة تكفي حالياً بخدمات محددة مثل : حسابات الادخار وقروض الاستهلاك .

## د-2- البنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية

إن أداء الخدمات البنكية الإلكترونية في مجال إدارة البنك يتطلب مجموعة من البنيات الأساسية التي تضمن حسن سيرها وضمان سلامة نشاطها وتتمثل فيما يلي : (سعداوي ، 2000،ص5)

➤ **البنية التقنية**: تعتبر البنية التحتية التقنية في مقدمة متطلبات الخدمة الإلكترونية، وتتمثل في وسائل الاتصال وتقنية المعلومات وتعد المتطلب الرئيسي لضمان خدمات إلكترونية ناجحة، وكذلك ضمان دخول أمن وحماية للبيانات المعلوماتية .

➤ **التكنولوجيا الحديثة للعمليات البنكية**: لقد تفاقم تدخل التكنولوجيا البنكية في تحقيق ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة البنكية، بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة البنكية في القرن الواحد والعشرين، وقد أعتبر جهاز البنك هو الأكثر استخداماً لأدوات العصرية وزيادة حجم الاستثمار .

➤ **المؤهلات البشرية القادرة على تحقيق الخدمات البنكية الإلكترونية**: إن بناء بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة وكفأة، وذات مواصفات أهلية مناسبة قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والمعدات والاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤوليتهم بطريقة متجانسة ، وكذا تحسين فعاليات العمليات وتعزيز مخرجاتها .

➤ **الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات البنكية الإلكترونية**: تلعب الثقافة والمعرفة بالخدمات البنكية الإلكترونية دوراً هاماً في انتشارها وتطويرها لاسيما بين المؤسسات التجارية والقطاعات الإنتاجية، بعد مستوى التعليم ونوعيته في أي بلد، وتعد وسيلة مهمة في نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني على الصعيد العام، كما أن غياب مثل هذه الثقافة من شأنه أن يؤدي إلى بروز مشكلة عدم الثقة في التعامل عبر الوسائل الإلكترونية وارتفاع المخاطر التي تواجهها بنية التكنولوجيا البنكية ومخاطر الاتصال بشبكة الإنترنت.

## هـ - أهمية الخدمات البنكية الالكترونية

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها وخدمتها المالية عبر الانترنت يعود بفوائد كثيرة على البنوك أهمها:  
(بوراس، 2007، ص203)

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة، من الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة؛
- الممارسات التسويقية التي يوم بها البنك عبر الانترنت، وبعض المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع عملائه، مما يؤدي بزيادة ارتباطهم به وارتقائه على مستوى المعاملات التجارية ؛
- إن دخول البنوك العالمية شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات تنافسية، يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة، لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقا لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم؛
- تعزيز الرأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛
- إن الخدمات البنكية الالكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت ؛
- قيام علاقة مباشرة بين المشتري والبائع؛
- توفي المزيد من فرص العمل والاستثمار؛
- يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره ومؤشراته المالية، لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر؛
- أصبحت الخدمات البنكية الالكترونية تمثل الركيزة الأساسية للصناعة البنكية والعنوان الرئيسي للتعاملات البنكية المستقبلية، والتي ستمكن العملاء من إتمام غالبية عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيارة فرع البنك؛
- إسهام الخدمات البنكية الالكترونية في ارتقاء بمعايير وجودة الخدمات للعملاء، وأتاحت قدرا أوسع من الفاعلية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر، فضلا عن اتساع مظلة الخدمات التي بات من الممكن تنفيذها بواسطة القنوات البنكية الالكترونية المختلفة إلى جانب ما أسهمت به تلك القنوات، من رفع معدلات الحماية وتقليص احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري وفي هذا المجال سعت البنوك إلى استخدام التكنولوجيا في مجالات متعددة لتطوير الخدمة البنكية .

## 2.2.2. أبعاد جودة الخدمة البنكية الالكترونية

تتميز أبعاد الخدمة البنكية الالكترونية بمجموعة من الأبعاد والخصائص أهمها : (بريش، 2021، ص257)

➤ **المصداقية Credibility** : وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين، لأن العمل المصرفي قائم على أساس الثقة ؛

- **الأمان Security** : ويعكس ذلك حول المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات ؛
  - **الإعتمادية Reliability** : وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة البنكية الالكترونية بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء، إضافة إلى تقديم الخدمة البنكية الالكترونية بشكل صحيح وفي الموعد المحدد لها، وثبات مستوى أداء الخدمة ؛
  - **سهولة الحصول على الخدمة Access** : ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتسهيل الحصول على الخدمة البنكية الالكترونية من طرف العميل و ذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة، وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة البنكية الالكترونية.
  - **القدرة والكفاءة Competence** : وتعني امتلاك العاملين بالبنك للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة البنكية الالكترونية والاستجابة الفورية لطلب العميل.
- بالإضافة إلى مختلف الأبعاد الأساسية لجودة الخدمات المصرفية الالكترونية التالية : (أبو قاعد، 2016، ص 35)
- **عدم الملموسية Intangibility** :و يقصد بها أن الزبون لا يمكنه رؤيتها أو الحصول على عينة منها أو الشعور بها ما لم يقيم بشرائها وبما أنها غير ملموسة فإن طريقة مراقبة جودتها من قبل المسوقين أيضا تكون قليلة لذلك تم إبتكار طرق لقياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية تعتمد بشكل أساسي على رضا الزبائن وقياس ولائهم؛
  - **التلازم Inseparability** : أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الموظف الذي يتولى تقديمها، حيث يتم استهلاك الخدمة المصرفية الالكترونية وقت تقديم الزبون، الأمر الذي يقود إدارة المصرف إلى محاولة تحسين نظم تقديم الخدمة البنكية الالكترونية لأن الزبائن غير قادرين دائما على الحكم عن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية قبل الشراء، لذا يجب على مسوقو الخدمة المصرفية أن يجعلوها أكثر ملموسية ،
  - **الملكية Ownership** : بمعنى لا تنتقل الملكية من المصرف إلى الزبون نتيجة تقديم المصرف لخدمة ما من خدماته إلى الزبون المتلقي لها، وهنا لا بد التمييز بين عدم القدرة على امتلاك الخدمة والحقوق التي قد يحصل عليها الزبون في المستقبل جراء أداء خدمة ما له، ويتعلق بهذا البعد التصميم المستخدم لقنوات التوزيع التي تجعل الزبائن يشاركون في إنتاج الخدمة البنكية الالكترونية؛
  - **قابلية التغيير Variability** : تظهر قابلية التغيير في جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها مهارات وقدر الموظفين، والمكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة البنكية الالكترونية.

### 3.2. دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة البنكية الإلكترونية

بصفة عامة تلجأ البنوك لتحسين جودة الخدمة البنكية الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموع عروضه، وكسب المرونة وتسهيل عملية الحصول على الخدمة والتفاعل في الوقت الحقيقي والاستجابة الفورية إضافة لتبادل المعلومات الموثقة و الأمانة وغير ذلك، وكل هذه العناصر تتجلى في أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية التي بدورها تساهم في تعزيز و تطوير جودة الخدمات البنكية الإلكترونية إضافة إلى استهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية ، هذا يقودنا إلى القول بأن اعتماد البنك على أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وكذا ارتفاع اعتماد المعاملات البنكية الإلكترونية له أثر إيجابي على تحسين جودة الخدمة البنكية الإلكترونية وفتح أسواق جديدة للبنوك (شرف، 2009، ص59).

# 3. المنهجية

1.3. مقارنة البحث



2.3. استراتيجيات البحث



3.3. طريقة جمع البيانات



4.3. تحديد مجتمع وعينة الدراسة



5.3. أداة الدراسة



6.3. طريقة تحليل البيانات



7.3. الصدق وثبات وسيلة الدراسة.



### 1.3. مقارنة البحث

عرفت مناهج البحث بأنها الطرق والمسالك التي تساعد الباحثين في حل سلوكها على الوصول لحل قضية ما أو الحصول على إجابات محددة لأسئلة قائمة للوصول إلى أهداف محددة مسبقاً، للمناهج أنواع يجب أن يلتزم الباحث بواحدة منها أو أكثر ولا ينتقل من منهج لآخر إلا بمسوغ علمي ويتحكم في اختيارنا للمنهج طبيعة موضوع البحث، فالبحث عن المسائل الفقهية يختلف منهجه في الآثار الطبية للدواء ويختلفان عن ذلك البحث الذي يهتم بدراسة متغير اجتماعي أو ظاهرة ما، ويمكن لنا أن نذكر عدة مناهج على سبيل التمثيل لا الحصر. (الدليمي، 2014، ص145)

تتمثل مناهج البحث العلمي فيما يلي:

- المنهج التاريخي ( historique)؛
- المنهج الوصفي ( descriptive) ؛
- المنهج التجريبي ( expérimental)؛
- منهج تحليل المحتوى ( analyse de contenu ).

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج التحليل الوصفي والكمي، فعلى صعيد المنهج التحليل الوصفي نم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية العربية منها والأجنبية لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تمثل رافداً حيوياً في الدراسة، أما على صعيد التحليل الكمي، فقد تم الاعتماد على بيانات تطبيقية سابقة من خلال استمارة استبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار الحادي والعشرين والذي يرمز له بالاختصار (SPSS) لتحليل بيانات الدراسات الأولية . تشمل منهجية الدراسة تحديد مجتمع الدراسة، واختيار حجم العينة، وعلى تعريف بأداة جمع البيانات، والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

### 2.3. إستراتيجية البحث

في اختيارنا لاستراتيجية البحث المناسبة اعتمدنا على دراسة ( yin, 2003 ) والذي قدم فيها مختلف إستراتيجيات البحث الممكن إتباعها في البحوث الكيفية موضحة في الجدول رقم (01):

الجدول رقم 1: إستراتيجية البحث

| شروط البحث / إستراتيجية البحث | شكل أسئلة البحث يتطلب        | يتطلب التحكم في الأحداث السلوكية | التركيز في الأحداث الراهنة |
|-------------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| التجربة                       | كيف/لماذا؟                   | نعم                              | نعم                        |
| الإستبيان (الإستقصاء)         | من، ماذا، كم يكلف، كم العدد؟ | لا                               | نعم                        |
| تحليل الأرشيف                 | //                           | لا                               | نعم/ لا                    |
| التحليل التاريخي              | كيف/ لماذا؟                  | لا                               | لا                         |
| دراسة الحالة                  | //                           | لا                               | نعم                        |

Source : (Yin,2003)

### 3.3. طريقة جمع البيانات

تم إتباع عديد من الطرق في جمع البيانات المتعلقة بالبحث:

**الطريقة الأولى:** الملاحظة المباشرة يعتمد الباحث من خلال هذه الطريقة على مراقبة الظاهرة في بيئتها وتسجيل مختلف الملاحظات المتعلقة بالدراسة وتحليلها إلى مجموعة من البيانات؛

**الطريقة الثانية:** المقابلة المباشرة وتكون من خلال الالتقاء المباشر مع أفراد العينة كل واحد على حدة وتوجيه الأسئلة لهم بصفة مباشرة ويسجل الإجابات؛

**الطريقة الثالثة:** الاستقصاء تم فيها توزيع أسئلة الاستبيان على أفراد العينة تم العودة وجمعه من جديد ليستخلص منه جملة من البيانات يحتاجها في تحليل الظاهرة المدروسة وتفسيرها.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الطريقة الثالثة لأن استقصاء يسهل علينا جمع أكبر قدر من البيانات، كذلك فإنه يستخلص المعلومة من مستخدمي القوائم المالية وبنفس الظروف المعتادة، مما يزيد من صدق الإجابات.

### 4.3. تحديد مجتمع وعينة الدراسة

للحصول على المعلومات المطلوبة اعتمدنا تقديم استبيان خاص بالموضوع لجمع المعلومات، حيث قمنا بدراسة و تحليل مختلف المعلومات التي تم التوصل إليها من أجل دراسة العلاقة بين إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية و الخدمة البنكية الالكترونية .

➤ **مجتمع الدراسة:** إن مجتمع الدراسة هو المفهوم الإحصائي الأكثر استعمالا في الإحصاء الوصفي

ويقصد به جملة العناصر أو الأفراد اللذين تستند إليهم الدراسة ولما يتعذر عمليا إجراء البحث على

كافة أفراد المجتمع يلجأ الباحث إلى اختيار عينة أو عينات هذا المجتمع، إن دراسة مجتمع إحصائي ما يمكن أن تكون:

- **شاملة:** وتدعى طريقة التعداد هذه الطريقة تكلف مبالغ طائلة ووقتا كبيرا لاستخراج النتائج، ولذا تعتمد هذه الطريقة في الجزائر على سبيل المثال كل 10 سنوات .
- **جزئية:** وتتم عن طريق اختيار عينة وهذا المصطلح و لا ينحصر في مجموعة من البشر، وإنما يشمل كل مجموعة من الأشياء أو الظواهر ومكونات هذه المجموعة تسمى مفردات.(موساوي وبركان، 2009،ص09)

ويتضمن مجتمع الدراسة الحالية، جميع الموظفين وأصحاب الاختصاص في المعاملات البنكية.

### ➤ عينة الدراسة

تعرف العينة على أنها مجموعة من مفردات المجتمع الإحصائي يتم جمعها بحيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي بهدف دراسة ظاهرة معينة على هذه المجموعة للوصول إلى نتائج قابلة التعميم على المجتمع الإحصائي المأخوذة منه بدرجة ثقة متفق على قبولها مسبقا، وتعتبر 5 بالمائة نسبة مقبولة لحجم العينة ويوفر أسلوب العينات الوقت والجهد. (الصوص، 2007،ص05)

وعليه قمنا باختيار عينة عشوائية ميسرة من مجتمع الدراسة، ومن أفضل المصادر لجمع البيانات الإحصائية نجد الاستبيانات أو الاستمارات والتي يفضل أن تشتمل على عدد محدود من الأسئلة الواضحة والسهلة القراءة والفهم لتباين ثقافات أفراد المجتمع الإحصائي إذ يجب أن تخلو أسئلة هذه الاستبيانات من العمليات الحسابية المتعددة كل مفردة منها يجب أن لا تتحمل أكثر من إجابة واحدة فقط. (بطارسة، 2010،ص17)

وقد تم التأكد من مدى ملائمة حجم العينة بالرجوع إلى ما أورده SekaranUMA من نقاط يمكن الاسترشاد بها من أجل تحديد حجم العينة المطلوبة : ( Sekaran,2003,P94 )

- 30 - 500 مفردة ملائمة لمعظم الأبحاث والدراسات ؛
- يجب أن لا يقل عدد المفردات لكل طبقة عن 30 مفردة في العينات الطباقية؛
- يفضل أن لا تقل مفردات العينة عن عشرة أضعاف عدد متغيرات الدراسة؛
- قد يكون حجم العينة من 10 - 20 مقبولا إذا كان البحث تجريبيا وحجم الضبط والرقابة عالي ومبرر من الباحث.

### 5.3. أداة الدراسة:

يحتوي هيكل الاستبيان على جزئين هما كالتالي: (ملحق رقم 01 )

➤ **الجزء الأول:** يتكون هذا الجزء بدوره من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** يتكون من 4 محاور و 19 عبارة تمثل عبارات التي تقيس المتغير المستقل وهو إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية مقسمة حسب الأبعاد الأربعة كما يلي:

- بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية: يضم 5 عبارات ؛
- بعد إدارة المخاطر التشغيلية: يضم 5 عبارات؛
- بعد إدارة مخاطر السمعة: يضم 5 عبارات؛
- بعد إدارة المخاطر القانونية؛ يضم 4 عبارات.
- **القسم الثاني:** يتكون من 12 عبارة تمثل عبارات تقيس المتغير التابع وهو الخدمة البنكية الإلكترونية.

وقد تم تطوير عبارات المتغير المستقل والتابع من طرف الطالبين اعتمادا على ما جاء في الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات ومن بينها :

**الجدول رقم 2:مراجع أسئلة الاستبيان**

| المراجع                | المحاور  |
|------------------------|--|
| (بن غيدة، 2018، ص 685) | المحور الأول:<br>إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية |
| (الباهي، 2016، ص 65)   | المحور الثاني:<br>الخدمة البنكية الإلكترونية     |

### 6.3. طريقة تحليل البيانات:

لوصف خصائص عينة الدراسة وبيان أهمية النسبية لإجابات فقرات الاستبانة من قبل عينة الدراسة عن طريق برنامج (SPSS) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات، الانحرافات المعيارية...الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي...الخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة: ( الجادري، 2007، ص 211 )

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- **التكرارات والنسب المئوية:** بهدف تحديد مؤشرات القياس المعتمدة في الدراسة وتحليل خصائص عينة الدراسة؛
- **اختبار كولمجروف-سمرنوف:** لتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- **المتوسط الحسابي المرجح:** لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$

➤ **الانحراف المعياري:** يمثل أحد مقاييس التشتت وأكثرها شيوعاً، وهو يعرف بالجر التربيعي للتباين، وبمعنى أدق هو الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوماً على حجم العينة، وأن الانحراف المعياري يعتبر أكثر الاستخدامات من التباين، وذلك لأن التباين يقيس التشتت بالوحدات مربعة، وحسب طبيعة البيانات. وبما أن الانحراف المعياري هو أكثر الوحدات المربعة الغير متداولة في الحياة العامة، وخارج الاستعمال الرياضي النظري، فإن بالإمكان تعبير عن التشتت بالوحدات القياسية الاعتيادية، وذلك عن طريق استخدام الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية: (محفوظ، 2008، ص23)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

➤ **سلم ليكارث:** تم استخدام مقياس ليكارث الخماسي هو أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي:  
 (1) غير موافق بشدة (2) غير موافق (3) محايد (4) موافق (5) موافق بشدة  
 وقد تم تقييم المتوسطات الحسابية المرجحة وفق الطريقة التالية:

\_ إيجاد طول المدى الذي يساوي: 5-4=1؛

\_قسمة المدى على عدد الفئات : 5/4=0.8؛

\_ بعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس ، فتصبح طريقة التقييم كما يوضحه الجدول التالي:

### الجدول رقم 3:تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح

| درجة التقدير في الدراسة | تقييم ليكرت الخماسي | فئة المتوسط الحسابي المرجح |
|-------------------------|---------------------|----------------------------|
| منخفض جداً              | موافقة ضعيفة جداً   | [1.8-1]                    |
| منخفض                   | موافقة ضعيفة        | [2.6-1.8]                  |
| متوسط                   | موافقة متوسطة       | [3.4-2.6]                  |
| مرتفع                   | موافقة عالية        | [4.2-3.4]                  |
| مرتفع جداً              | موافقة عالية جداً   | [5-4.2]                    |

المصدر:(بودرجة، 2016، ص 448)

- **معامل الارتباط البسيط لكارل بيرسون:** لتوضيح طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لمحل الدراسة.
  - **معامل ارتباط كاندال:** لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
  - **اختبار t-test:** لاختبار تأثير كل متغير مستقل في النموذج على المتغير التابع.
  - **تحليل التباين ANOVA:** من أجل اختبار الفرضيات.
  - **الانحدار البسيط (simple Régression):**
- أهم التطبيقات الإحصائية في الاقتصاد والإدارة والعلوم بحثت والعلوم التربوية وهو يبني على وجود علاقة بين متغيرين. ولمعرفة كيف يؤثر المتغير المستقل المتمثل المحاسبة البيئية على أبعاد المتغير التابع، من خلال إدخال المتغير المستقل مع كل بعد من المتغير التابع على حدى في المعادلة ويتم تقييم كل متغير مستقل بناء على قدرتهم التنبؤية بالمتغير التابع.
- **معامل التحديد:** لمعرفة مدى جودة التوفيق لخط الانحدار المقدر للمتغير التابع على المتغير المستقل.

### 7.3. الصدق وثبات الوسيلة

الصدق والثبات هي مقاييس تستخدم لتقييم جودة أدوات البحث فالصدق يشير إلى مدى دقة طريق طريقة ما في قياس شيء ما بينما يتعلق الثبات باتساق المقياس من خلال طرق أخصائية مختلفة.

- **صدق أداة الدراسة:**

يمكن اعتبار المقياس صادقا عندما لا تحتوي على كل من الخطأ المنتظم والعشوائي معا فالصدق هو التأكد من قدرة أداة القياس على قياس ما أعدت له لضمان أن الإستبانة تشتمل على مجموعة كافية من العبارات تمثل المفهوم فكلما زاد تمثل المفهوم زاد صدق الأداة، وتوجد عدة طرق لاختبار صدق أداة الدراسة منها (قلقول وعزيون، 202، ص35).

#### ➤ الصدق الظاهري

يعتبر من ابسط أشكال صدق المحتوى ويقصد به شمول الاستبيان على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح عباراته من ناحية أخرى بحيث تكون مفهوم لكل من يستخدمها، ومن أجل التحقق من قدرة الاستبيان في قياس ما ينبغي قياسه.

وقد تم التأكد من صدق المحتوى لاستبانة الدراسة حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين بعد تطوير شكلها الأولي للتأكد من مدى ملاءمة بنودها في تغطية جوانب موضوع الدراسة ومدى وضوحها وسلامة صياغتها.

حيث ركزت اغلب الملاحظات على إعادة صياغة بعض الجمل حتى يتسنى لجميع افراد العينة فهمها أيضا تجنب بعض المصطلحات التقنية الخاصة بالتسويق وتبسيط الجمل المعقدة أو المركبة لضمان

الحصول على إجابات كاملة وقد تم الأخذ بعين الاعتبار كل ملاحظات الأساتذة المحكمين وأعيد بلورة الاستبيان ليخرج في شكله النهائي بـ 43 عبارة مقسمة على قسمين:

#### ◀ الصدق التجريبي (الاتساق الداخلي)

وللتأكد من الاتساق الداخلي، الذي يعني به مدى اتساق كل فقرة أو كل محور من الاستبانة مع الدرجة الكلية ثم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وهو ما يسمى بصدق التكوين (البنائي)، ثم حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات للاستبانة والمحور الذي تنتمي إليه وهو ما يسمى بصدق المحك.

#### ➤ صدق التكوين (البنائي)

يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية ل فقرات الاستبانة، ويتم ذلك أيضا بحساب معامل ارتباط درجة كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية لهذا المتغير وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 4: معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

| المحاور                                       | معامل الارتباط | Sig   | مستوى الدلالة |
|---|----------------|-------|---------------|
| المحور الأول: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية | 0.965          | 0.000 | 0.01          |
| بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية                | 0.860          | 0.000 | 0.01          |
| بعد إدارة مخاطر التشغيلية                     | 0.753          | 0.000 | 0.01          |
| بعد إدارة مخاطر السمعة                        | 0.892          | 0.000 | 0.01          |
| بعد إدارة المخاطر القانونية                   | 0.894          | 0.000 | 0.01          |
| المحور الثاني: الخدمة البنكية الإلكترونية     | 0.956          | 0.000 | 0.01          |

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21

يتبين من الجدول السابق أن جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $0.01\alpha =$  بالنسبة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية أي أنها دالة عند مستوى ثقة مقداره 99% وهو مستوى أكبر من المستوى المعتمد في الدراسة.

أما بالنسبة لأبعاد الإستراتيجية والتشغيلية و السمعة والقانونية فهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.01\alpha =$  أي عند مستوى ثقة مقداره 99% وهو مستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في الدراسة والبالغ نسبته 95% وعليه فجميع المحاور ترتبط ببعضها البعض وبذلك فهي صادقة لما وضعت لقياسه.

كما يبين أن محور الخدمة البنكية الإلكترونية لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.01\alpha =$  أي عند مستوى ثقة مقداره 99% وهو مستوى أكبر من مستوى الثقة المعتمد في الدراسة والبالغ نسبته 95% وعليه فجميع العبارات ترتبط ببعضها البعض وبذلك فهي صادقة لما وضعت لقياسه.

**صدق المحك:** وذلك بحساب العلاقة الارتباطية بين كل عبارة من عبارات المحور الأول والدرجة الكلية لهذا المحور وعليه نسجل نتائج الموالية:

**الجدول رقم 5:** معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول والدرجة الكلية لهذا المحور.

| العبارات                          | العبارة 1 | العبارة 2 | العبارة 3 | العبارة 4 | العبارة 5 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| البعد الأول :إ.م.<br>الإستراتيجية | 0.597     | 0.759     | 0.697     | 0.751     | 0.812     |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21

يمثل الجدول رقم (05) ..معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية.لهذا المحور، ونلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.597 و 0.812 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وعليه فالبعد الأول يعتبر صادقاً لما وضع لقياسه.

**الجدول رقم 6:** معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني و الدرجة الكلية لهذا المحور

| العبارات                       | العبارة 1 | العبارة 2 | العبارة 3 | العبارة 4 | العبارة 5 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| البعد الثاني:<br>إ.م.التشغيلية | 0.765     | 0.708     | 0.659     | 0.889     | 0.532     |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21

يمثل الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدارة المخاطر التشغيلية والدرجة الكلية لهذا المحور، ونلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.532 و 0.889 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر البعد الثاني صادقاً لما وضع لقياسه.

**الجدول رقم 7:** معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث والدرجة الكلية لهذا المحور.

| العبارات                | العبارة 1 | العبارة 2 | العبارة 3 | العبارة 4 | العبارة 5 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| البعد الثالث:إ.م.السمعة | 0.647     | 0.684     | 0.795     | 0.478     | 0.707     |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21

يمثل الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدارة مخاطر السمعة والدرجة الكلية لهذا المحور، ونلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.478 و 0.795 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المحور الرابع صادقاً لما وضع لقياسه.

الجدول رقم 8: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع والدرجة الكلية لهذا المحور.

| العبارات                       | العبارة 1 | العبارة 2 | العبارة 3 | العبارة 4 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| البعد الرابع:<br>إ.م.القانونية | 0.722     | 0.815     | 0.646     | 0.625     |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS 21

يمثل الجدول رقم (08): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد إدارة المخاطر القانونية والدرجة الكلية لهذا المحور، ونلاحظ أن كل معاملات الارتباط موجبة تتراوح بين 0.625 و0.815 وجميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وبذلك يعتبر المحور الخامس صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم 9: معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور

| العبارات                            | العبارة 1 | العبارة 2 | العبارة 3 | العبارة 4 | العبارة 5 | العبارة 6 | العبارة 7 | العبارة 8 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| المحور الثاني :<br>خ.ب. الإلكترونية | 0.657     | 0.823     | 0.774     | 0.583     | 0.817     | 0.866     | 0.826     | 0.451     |

| العبارة | العبارة | العبارة | العبارة |
|---------|---------|---------|---------|
| 9       | 10      | 11      | 12      |
| 0.751   | 0.626   | 0.698   | 0.876   |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21

يمثل الجدول رقم (09) : معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية لهذا المحور، ونلاحظ أن جميع معاملات الارتباط الموجبة تتراوح بين 0.451 و 0.876 جميع العبارات دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.01$  وعليه فالمحور الأول يعتبر صادقا لما وضع لقياسه.  
ب- ثبات أداة الدراسة:

الثبات يعني الدقة والتحديد والوضوح في القياس، فالمقصود بمعامل الثبات انه إذ أعيد أو كرر استخدام أداة البحث العلمي في نفس الظروف التي استخدمت فيها سابقا فإنها تعطي نتائج ثابتة للبحث العلمي، حيث يصنف على انه معامل ارتباط، ويختص بمدى ارتباط نتائج القياس المتكررة. وهناك عدة طرق لقياس معامل الثبات أهمها:

- ◀ طريقة الصور المتكافئة؛
- ◀ طريقة التنصيف وهي ما تدعى التجزئة النصفية ؛
- ◀ التوافق الداخلي أو الاتساق الداخلي؛

◀ معادلات كورديتشارد سيمون 20 و 21؛

◀ طريقة كرونباخ والمعادلات المنبثقة عنها وهي الأداة المعتمدة في دراستنا  
(http://manara.com/post137، 2022، p 45) .

### ➤ ألفا كرونباخ

تمكن كرونباخ من اشتقاق صيغة عامة لتقدير ثبات درجات أنواع الاختبارات والمقاييس المختلفة وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبينية الاختبار ويسمى أيضا معامل التجانس، وهي كالتالي:  
(الكناني، 2014، ص 266)

وتعتبر من أفضل الطرق المستعملة لقياس ثبات الاستبانة وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثبات الذي يكون أعلى من النسبة المقبولة 60% يعتبر كافيا ومقبولا وان معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى 80% يعتبر المقياس مثاليا ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات. (عبد المجيد، 2000، ص138)

### الجدول رقم 10: مقياس ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

| الرمز | المحاور                                       | عدد العبارات | معامل الثبات ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|-------|---|--------------|---------------------------|-------------|
| X     | المحور الأول: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية | 19           | 0.890                     | 0.9433      |
| X1    | بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية                | 05           | 0.764                     | 0.8740      |
| X2    | بعد إدارة المخاطر التشغيلية                   | 05           | 0.766                     | 0.8752      |
| X3    | بعد مخاطر السمعة                              | 05           | 0.602                     | 0.7758      |
| X4    | بعد المخاطر القانونية                         | 04           | 0.600                     | 0.7745      |
| Y     | المحور الثاني: الخدمة البنكية الإلكترونية     | 12           | 0.783                     | 0.8848      |
|       | إجمالي المحاور                                | 31           | 0.921                     | 0.9596      |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21.

### التعليق:

تعتبر النتائج السابقة جيدة ومقبولة في مثل هذه الدراسات وأن معامل ألفا كرونباخ لردود المستجوبين للاستبانة بشكل عام 92.2% وهي نسبة أكبر من قيمة الحد الأدنى المقبول بمعامل ألفا كرونباخ 60% مما يدل على ثبات العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة، أيضا معامل الصدق كان 95.96% وهو أكبر من 70% مما يدل على صدق العبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة ومنه يمكننا الاعتماد على هذه الإجابات من اجل تحقيق الدراسة وتعميم نتائج البحث.

# 4. التحليل

1.4. تحليل النتائج



2.4. إختبار الفرضيات



## 1.4. تحليل النتائج

## 1.1.4. تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة حول المتغيرات الدراسة

سنقوم في هذا القسم بدراسة تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة في استبانة الدراسة، و أيضا تحديد درجة الموافقة على كل عبارة لكل محور على حدا.

## أ. تحليل اتجاهات آراء أفراد العينة حول إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية من خلال الجدول التالي

الجدول رقم 11: اتجاهات آراء أفراد العينة حول إدارة المخاطر الإستراتيجية.

| الرقم                | العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه   | الترتيب |
|----------------------|--|-----------------|-------------------|-----------|---------|
| 01                   | يقوم بنك BADR بتقييم لسياساته واستراتيجياته دوريا خاصة فيما يتعلق باستراتيجيات الخدمات البنكية الإلكترونية . | 3.97            | 0.577             | مرتفع     | 5       |
| 02                   | يعمل بنك BADR على المراقبة الدائمة لمختلف العمليات الإستراتيجية المصرفية.                                    | 4.24            | 0.606             | مرتفع جدا | 2       |
| 03                   | يعمل بنك BADR على التحكم في مختلف العمليات المصرفية وفق السياسة العامة للبنك.                                | 4.24            | 0.431             | مرتفع جدا | 1       |
| 04                   | يقوم بنك BADR بإعداد خطط مناسبة للاستجابة الفورية للحوادث.   | 4.06            | 0.489             | مرتفع     | 3       |
| 05                   | يهتم بنك BADR بوضع منهج شامل في إدارة علاقات البنك مع أصحاب المصلحة .  | 4.03            | 0.521             | مرتفع     | 4       |
| المتوسط المرجح العام |  | 4.1059          | 0.37895           | مرتفع     |         |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد نتائج الاستبيان و على مخرجات spss21.

من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لاتجاه أفراد العينة حول أول بعد من أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام للمحور حيث يقدر بـ 4.1059 وانحراف معياري يقدر بـ 0.37895 حيث يمكن ترتيب عبارات هذا المحور تنازليا على مستوى الموافقة الأعلى إلى مستوى الموافقة المنخفض بناء على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الخاص بآراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 3 "يعمل بنك BADR على التحكم في مختلف العمليات المصرفية وفق السياسة العامة للبنك "ليحقق عوائد أكبر من المنافسين" بمتوسط حسابي يقدر

ب4.24. يبين درجة موافقة مرتفعة على العبارة بانحراف معياري منخفض يقدر بـ 0.431 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي وهذه النتيجة تبين أن بنك BADR يتحكم في مختلف العمليات المصرفية وفق السياسة العامة للبنك ليحقق عوائد أكبر من المنافسين حسب آراء العينة محل الدراسة ؛

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 "يعمل بنك BADR على المراقبة الدائمة لمختلف العمليات الإستراتيجية المصرفية." بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.24 يبين درجة موافقة مرتفعة لإجابات أفراد العينة حول العبارة وبانحراف المعياري منخفض بلغ 0.606 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي أي أن البنك يقوم بالمراقبة الدائمة والمستمرة لمختلف عملياته .
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 4 "يقوم بنك BADR بإعداد خطط مناسبة للاستجابة الفورية للحوادث" بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.06 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.489 ما يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي وعليه فالعينة محل الدراسة على دراية تامة حول ما إذا كان البنك فعلا يقوم بإعداد خطط مناسبة للاستجابة الفورية للمختلف الحوادث؛
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 5 " يهتم بنك BADR بوضع منهج شامل في إدارة علاقات البنك مع أصحاب المصلحة ." بمتوسط حسابي مرتفع يقدر بـ 4.03 و انحراف معياري منخفض 0.521 وهو ما يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي أي توافق في الآراء حول ما إذا كان البنك يقوم بوضع منهج شامل في إدارة علاقاته مع أصحاب المصلحة ؛
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 1 "يقوم بنك BADR بتقييم لسياساته واستراتيجياته دوريا خاصة فيما يتعلق باستراتيجيات الخدمات البنكية الإلكترونية " بمتوسط عالي الموافقة يقدر بـ 3.97 وانحراف معياري بلغ 0.577 يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي وبالتالي موافقة المستجوبين على أن البنك يقوم بتقييم سياساته واستراتيجياته بصفة دورية خاصة تلك المتعلقة بالخدمة البنكية الإلكترونية.

#### ➤ اتجاهات أفراد العينة حول بعد إدارة المخاطر التشغيلية

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد إدارة المخاطر التشغيلية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 12: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد إدارة المخاطر التشغيلية

| الترتيب | الاتجاه | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة   | الرقم |
|---------|---------|-------------------|-----------------|---|-------|
| 2       | مرتفع   | 0.814             | 3.94            | يقدم بنك BADR المعلومات المناسبة على مواقعها في الانترنت بصورة منتظمة.      | 01    |
| 3       | مرتفع   | 0.862             | 3.50            | يتمتع بنك BADR بالقدرة على خدمة العملاء الكترونيا بالجودة والسرعة المطلوبة. | 02    |
| 4       | متوسط   | 0.825             | 3.47            | يتمتع موظفو بنك BADR بالقدرة على حل   | 03    |

|       |           |         |        |  |    |
|-------|-----------|---------|--------|--|----|
|       |           |         |        | المشاكل المتعلقة بالخدمات البنكية الالكترونية (مثلا مشكلة في شبكة الاتصالات ...).              |    |
| 5     | متوسط     | 0.961   | 3.47   | يخضع موظفوا بنك BADR لدورات تكوينية السيراني واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة.             | 04 |
| 1     | مرتفع جدا | 0.567   | 4.26   | يحتوي النظام المصرفي الإلكتروني لبنك BADR على تطبيقات ملائمة تسمح بالحفاظ على سرية المعلومات . | 05 |
| مرتفع |           | 0.58648 | 3.7294 | المتوسط المرجح العام   |    |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات spss21

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 5: " يحتوي النظام المصرفي الإلكتروني لبنك BADR على تطبيقات ملائمة تسمح بالحفاظ على سرية المعلومات " بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.26 يبين درجة عالية جدا لموافقة أفراد العينة حول العبارة وبانحراف معياري منخفض قدر بـ 0.567 ما يدل على تمركز إجابات افراد العينة حول المتوسط الحسابي وعليه فالبنك يحتوي على تطبيقات ملائمة تحمي سرية المعلومات؛
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 1: " يقدم بنك BADR المعلومات المناسبة على مواقعها في الانترنت بصورة منتظمة." بمتوسط حسابي مرتفع يقدر بـ 3.94 و بانحراف معياري منخفض بلغ 0.812 يدل على تمركز إجابات افراد العينة حول المتوسط وهذه النتيجة تدل على موافقتهم أو درايتهم بتقديم البنك للمعلومات المناسبة في الموقع عبر الإنترنت بصورة منتظمة ؛
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 2: " يتمتع بنك BADR بالقدرة على خدمة العملاء الكترونيا بالجودة والسرعة المطلوبة." بمتوسط مرتفع يقدر بـ 3.50 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.862 وهو ما يدل على تمركز إجابات افراد العينة حول المتوسط الحسابي وعليه ف هذا يدل على إمكانية حل المشاكل المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية من طرف الموظفين بالبنك ؛
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 3: " يتمتع موظفو بنك BADR بالقدرة على حل المشاكل المتعلقة بالخدمات البنكية الالكترونية (مثلا مشكلة في شبكة الاتصالات ...). " بمتوسط حسابي متوسط يقدر به 3.47 و انحراف المعياري منخفض أيضا بلغ 0.825 وهو ما يدل على تمركز إجابات افراد العينة حول المتوسط الحسابي و موافقة إجاباتهم على قدرة حل المشاكل المتعلقة بالخدمات البنكية الإلكترونية من طرف موظفيه؛
- جاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 4: " يخضع موظفوا بنك BADR لدورات تكوينية السيراني واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة" بمتوسط حسابي متوسط يقدر بي 3.47، وقد بلغ الإنحراف المعياري قيمة تقدر بـ 0.961 وهو ما يدل على تمركز إجابات افراد العينة حول المتوسط الحسابي.

## - اتجاهات أفراد العينة حول بعد إدارة مخاطر السمعة

تم جمع آراء أفراد العينة حول بعد إدارة مخاطر السمعة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 13: اتجاهات آراء أفراد العينة حول بعد إدارة مخاطر السمعة.

| الترتيب | الاتجاه   | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة  | الرقم |
|---------|-----------|-------------------|-----------------|--|-------|
| 3       | مرتفع     | 0.576             | 4.18            | يلتزم بنك BADR بتسديد مختلف مستحقات موظفيه وبالقيمة الكاملة.     | 01    |
| 2       | مرتفع جدا | 0.592             | 4.21            | يتخذ بنك BADR كل الإجراءات للحد من قرصنة عملياته الالكترونية.    | 02    |
| 4       | مرتفع     | 0.736             | 4.06            | يلتزم بنك BADR على الوفاء بالتزاماته في ميعاده                   | 03    |
| 5       | مرتفع     | 1.182             | 3.76            | يضع بنك BADR قواعد خاصة لحماية التوقيع الالكتروني .              | 04    |
| 1       | مرتفع جدا | 0.654             | 4.24            | إعتماد بنك BADR على السرية التامة أثناء تعامله مع مختلف عملائه . | 05    |
| مرتفع   |           | 0.47785           | 4.0882          | المتوسط المرجح العام   |       |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21.

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 5 "إعتماد بنك BADR على السرية التامة أثناء تعامله مع مختلف عملائه" بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.24. يبين درجة مرتفع جدا لموافقة أفراد العينة حول العبارة وبانحراف معياري منخفض يبلغ 0.654 يبين تمركز الإجابات لأفراد العينة حول المتوسط الحسابي وعليه فإن البنك يعتمد على السرية التامة أثناء تعامله مع مختلف عملائه؛
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 "يتخذ بنك BADR كل الإجراءات للحد من قرصنة عملياته الالكترونية" بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.21 يبين موافقة مرتفعة جدا لأفراد العينة على هذه العبارة وإنحراف معياري منخفض نوعا ما يبلغ 0.592 يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي وهو ما يبين أن البنك يتخذ كل الإجراءات للحد من قرصنة عملياته الالكترونية؛
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 1 "يلتزم بنك BADR بتسديد مختلف مستحقات موظفيه وبالقيمة الكاملة" بمتوسط حسابي مرتفع يقدر بـ 4.18 وإنحراف معياري بلغ 0.576 وهو يدل على

تمركز إجابات أفراد العينة متوافقة حول أن البنك يلتزم بتسديد مختلف مستحقات موظفيه وبالقائمة الكاملة؛

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 3 "يلتزم بنك BADR على الوفاء بالتزاماته في ميعاده" بمتوسط حسابي مرتفع يقدر بـ 4.06 وهو ما يبين الموافقة المرتفعة لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.736 و هو ما يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي؛

- جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة رقم 4 "يضع بنك BADR قواعد خاصة لحماية التوقيع الالكتروني" بمتوسط حسابي يدل على موافقة مرتفعة لأفراد العينة على العبارة يقدر بـ 3.76 وانحراف معياري بلغ 1.182 وهو مرتفع ما يدل على تشتت الإجابات حول المتوسط.

➤ اتجاهات أفراد العينة على مستوى إدارة مخاطر القانونية.

تم جمع آراء أفراد العينة حول إدارة مخاطر القانونية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 14: اتجاهات آراء أفراد العينة حول إدارة مخاطر القانونية.

| الترتيب | الاتجاه   | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة  | الرقم |
|---------|-----------|-------------------|-----------------|--|-------|
| 1       | مرتفع جدا | 0.448             | 4.26            | يتخذ بنك BADR مختلف الإجراءات الكفيلة و الملائمة لحماية خصوصية العملاء في إطار الالتزامات القانونية. | 01    |
| 2       | مرتفع جدا | 0.410             | 4.21            | يعتمد بنك BADR في مختلف عملياته الإلكترونية على قوانين محكمة و منظمة بطريقة صحيحة.                   | 02    |
| 4       | مرتفع     | 0.741             | 3.76            | يملك البنك وسائل كافية لمكافحة عمليات غسل الأموال.   | 03    |
| 3       | مرتفع     | 0.521             | 4.03            | يلتزم البنك بالأطر القانونية والتشريعية في ممارسة الاستعمالات غير الشرعية للصيرفة الالكترونية.       | 04    |
| مرتفع   |           | 0.36571           | 4.0662          | المتوسط المرجح العام   |       |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21.

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 1 "يتخذ بنك BADR مختلف الإجراءات الكفيلة و الملائمة لحماية خصوصية العملاء في إطار الالتزامات القانونية" بمتوسط حسابي يقدر بـ4.26 وهو ما يبين الموافقة المرتفعة جدا لعينة الدراسة حول العبارة وبانحراف معياري بلغ 0.448 يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي ؛

- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 "يعتمد بنك BADR في مختلف عملياته الإلكترونية على قوانين محكمة و منظمة بطريقة صحيحة" بمتوسط حسابي مرتفع جدا يقدر بـ 4.21 وإنحراف معياري منخفض يبلغ بـ0.410 وهو ما يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي وعليه فإن البنك يعتمد في مختلف عملياته على قوانين محكمة ومنظمة بطريقة صحيحة؛

- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 4 "يلتزم البنك بالأطر القانونية والتشريعية في ممارسة الاستعمالات غير الشرعية للصيرفة الإلكترونية" بمتوسط حسابي مرتفع يقدر بـ 4.03 و انحراف معياري منخفض يبلغ 0.521 ومنه تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي ؛

- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 3 " يمتلك البنك وسائل كافية لمكافحة عمليات غسل الأموال" بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.76 وإنحراف معياري منخفض قدرة 0.741 يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي أي أن البنك يمتلك وسائل كافية لمكافحة عملية غسل الأموال.

#### 4-2-1 تحليل اتجاه إجابات أفراد العينة حول المتغيرات الدراسة

سنقوم في هذا القسم بدراسة تحليل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة في استبانة الدراسة، و أيضا تحديد درجة الموافقة على كل عبارة.

ب. تحليل اتجاهات آراء أفراد العينة حول الخدمة البنكية الإلكترونية:

الجدول رقم 15: اتجاهات آراء أفراد العينة حول الخدمة البنكية الإلكترونية

| الترتيب | مستوى الموافقة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارة   | الرقم |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|---|-------|
| 1       | مرتفع جدا      | 0.493             | 4.38            | يتمتع بنك BADR بالمصداقية.  | 01    |
| 7       | مرتفع          | 0.600             | 3.94            | يقوم بنك BADR بتوفير استجابة فورية للعميل عند طلبه للخدمة البنكية الإلكترونية | 02    |
| 11      | مرتفع          | 0.576             | 3.82            | قيام بنك BADR ببحوث تطوير لازمة وضرورية لاستثمار الخدمات البنكية              | 03    |

|    |           |         |        |   |    |
|----|-----------|---------|--------|---|----|
|    |           |         |        | الإلكترونية.  |    |
| 6  | مرتفع     | 0.426   | 4.00   | سهولة استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.  | 04 |
| 9  | مرتفع     | 0.913   | 3.88   | يوفر بنك BADR موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الإلكترونية.  | 05 |
| 3  | مرتفع     | 0.500   | 4.15   | يحصل الزبون على كامل حقوقه عند استخدامه للخدمة البنكية الإلكترونية.   | 06 |
| 8  | مرتفع     | 0.570   | 3.91   | يتمتع بنك BADR بالثبات في مستوى تقديم خدماته البنكية الإلكترونية.   | 07 |
| 12 | متوسط     | 1.155   | 3.38   | يستفيد بنك BADR من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الإلكترونية .                                   | 08 |
| 2  | مرتفع جدا | 0.410   | 4.21   | يتمتع بنك BADR بوجود عدد كافي من المنافذ (الشبابيك) للحصول على الخدمة في الوقت المحدد وتقليص فترة الانتظار للعميل . | 09 |
| 4  | مرتفع     | 0.327   | 4.12   | يعمل البنك BADR على توفير مختلف التجهيزات اللازمة للخدمات الإلكترونية   | 10 |
| 5  | مرتفع     | 0.537   | 4.12   | يحصل عملاء بنك BADR على مختلف الخدمات الإلكترونية بأقل التكاليف .   | 11 |
| 10 | مرتفع     | 0.844   | 3.88   | يتمتع موظفو بنك BADR بالمهارات التي تقوم بتحسين وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة للعميل .                 | 12 |
|    | مرتفع     | 0.35580 | 3.9828 | المتوسط المرجح العام للمحور   |    |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات برنامج SPSS 21.

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن درجة الموافقة لاتجاه أفراد العينة اتجاه الخدمة البنكية الإلكترونية أخذت مستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدر بـ 3.98 وانحراف معياري قدر بـ 0.35 حيث يمكننا ترتيب عبارات هذا المحور تنازلياً من أعلى مستوى موافقة إلى أقل مستوى بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بأراء عينة الدراسة حول كل عبارة من عبارات هذا المحور كما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 1 "يتمتع ببنك BADR بالمصادقية" وسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.38 وانحراف معياري منخفض 0.493 وهو ما يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط الحسابي وهذه النتيجة تؤكد أن أفراد العينة يوافقون بشدة على أن يتمتع البنك بالمصادقية؛
- جاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 9 "يتمتع ببنك BADR بوجود عدد كافي من المنافذ (الشبابيك) للحصول على الخدمة في الوقت المحدد وتقليص فترة الانتظار للعميل" بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.21 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.410 وهو ما يدل على تمركز إجابات أفراد العينة حول هذا المتوسط وهذه النتائج تدل على أن يتمتع البنك بوجود عدد كافي من المنافذ للحصول على الخدمة في الوقت المحدد وتقليص فترة الانتظار للعميل؛
- جاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 6 "يحصل الزبون على كامل حقوقه عند استخدامه للخدمة البنكية الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 4.15 وهي نسبة موافقة مرتفعة جداً لأفراد العينة أما الانحراف المعياري فكان منخفض قدر بـ 0.500 وهو ما يدل على تمركز الإجابات حول المتوسط وهذه النتائج تدل على أن يحصل الزبون على كامل حقوقه عند استخدامه للخدمة البنكية الإلكترونية ؛
- جاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 10 "يعمل البنك BADR على توفير مختلف التجهيزات اللازمة للخدمات الإلكترونية" بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.12 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.327 حيث نلاحظ من خلال نتائج المتوسط الحسابي متوافقة ؛
- جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 11 "يحصل عملاء بنك BADR على مختلف الخدمات الإلكترونية بأقل التكاليف" بمتوسط حسابي بلغ 1.12 مستوى موافقة مرتفع وانحراف معياري منخفض كذلك بلغ 0.537 وهو ما يدل على توافق إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي ومنه يحصل عملاء بنك BADR على مختلف الخدمات الإلكترونية بأقل التكاليف؛
- جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 4 "سهولة استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية" بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.00 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.426 وهو ما يدل على التمرکز حول المتوسط الحسابي في إجابات أفراد العينة وعليه فإن سهولة استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- وجاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم 2 "يقوم بنك BADR بتوفير استجابة فورية للعميل عند طلبه للخدمة البنكية الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 3.94 وهي نسبة موافقة مرتفعة لأفراد العينة حول العبارة وانحراف معياري بلغ 0.600 وهو ما يدل على التوافق حول المتوسط الحسابي و عليه فأفراد

العينة يوافقون أن؛ يقوم بنك BADR بتوفير استجابة فورية للعميل عند طلبه للخدمة البنكية الالكترونية؛

- جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم 7 " ب يستفيد بنك BADR من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الالكترونية " متوسط حسابي مرتفع نوعا ما بلغ 3.91 وانحراف معياري مرتفع بلغ 0.570 وهو ما يدل على توافق تركز الإجابات حول المتوسط الحسابي وعليه فأفراد العينة قد توافق في ما بينهم حول ما إذا كان يستفيد بنك BADR من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الالكترونية؛

- جاءت في المرتبة التاسعة العبارة رقم 5" يوفر بنك BADR موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الالكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 3.88 يبين مستوى موافقة مرتفعة لأفراد العينة على العبارة وانحراف معياري منخفض بلغ 0.913 يدل على التركز حول المتوسط الحسابي وهذه النتيجة تدل على توافق أفراد العينة محل الدراسة حول يوفر بنك BADR موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الالكترونية؛

- جاءت في المرتبة العاشرة العبارة رقم 12" يتمتع موظفو بنك BADR بالمهارات التي تقوم بتحسين وتطوير الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة للعميل " بمتوسط حسابي متوسط بلغ 3.88 وانحراف معياري مرتفع نوعا ما بلغ 0.844 يدل على التوافق حول المتوسط الحسابي أي أن أفراد العينة يرون بأن يتمتع موظفو بنك BADR بالمهارات التي تقوم بتحسين وتطوير الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة للعميل؛

- جاءت في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم 3" قيام بنك BADR ببحوث تطوير لازمة وضرورية لاستثمار الخدمات البنكية الالكترونية" بمتوسط مرتفع بلغ 3.82 وانحراف معياري منخفض بلغ 0.576 وهو ما يدل على التوافق في إجابات أفراد العينة حول المتوسط الحسابي أي أن قيام بنك BADR ببحوث تطوير لازمة وضرورية لاستثمار الخدمات البنكية الالكترونية؛

- جاءت في المرتبة الثانية عشر العبارة رقم 8" يستفيد بنك BADR من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الالكترونية" بمتوسط حسابي 3.38 متوسط إجابات افراد العينة وانحراف معياري مرتفع بلغ 1.155 يدل على التشتت حول هذا المتوسط وهذه النتيجة تدل على عدم اكتراث إستفادتك من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الالكترونية.

#### 4-3- اختبار التوزيع الطبيعي :

للتأكد من إذا ما كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا نقوم باختبار كولمجروف-سمرنوف بحيث نختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن العينة المسحوبة من المجتمع لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي مقابل الفرضية البديلة القائلة بأن العينة المسحوبة من المجتمع تتبع بيانات التوزيع الطبيعي وإذا كانت قيمة (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (ألفا) فإنه يخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول رقم 16: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف)

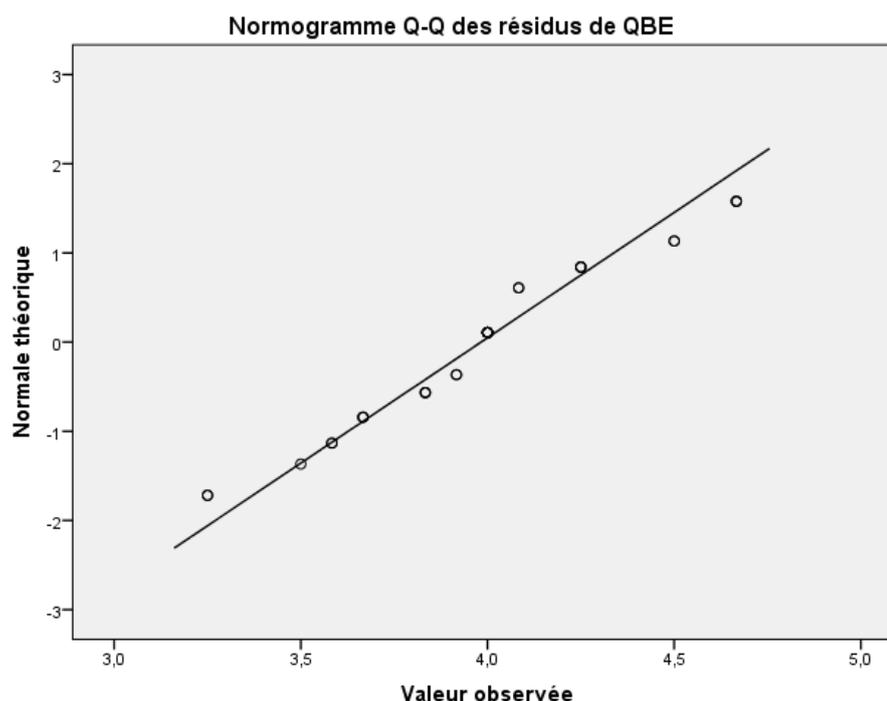
| الرقم | البعد                           | قيمة Z | مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig) |
|-------|---------------------------------|--------|---------------------------------------|
| 1     | إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية | 0.671  | 0.759                                 |
| 2     | الخدمة البنكية الإلكترونية      | 1.088  | 0.187                                 |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21.

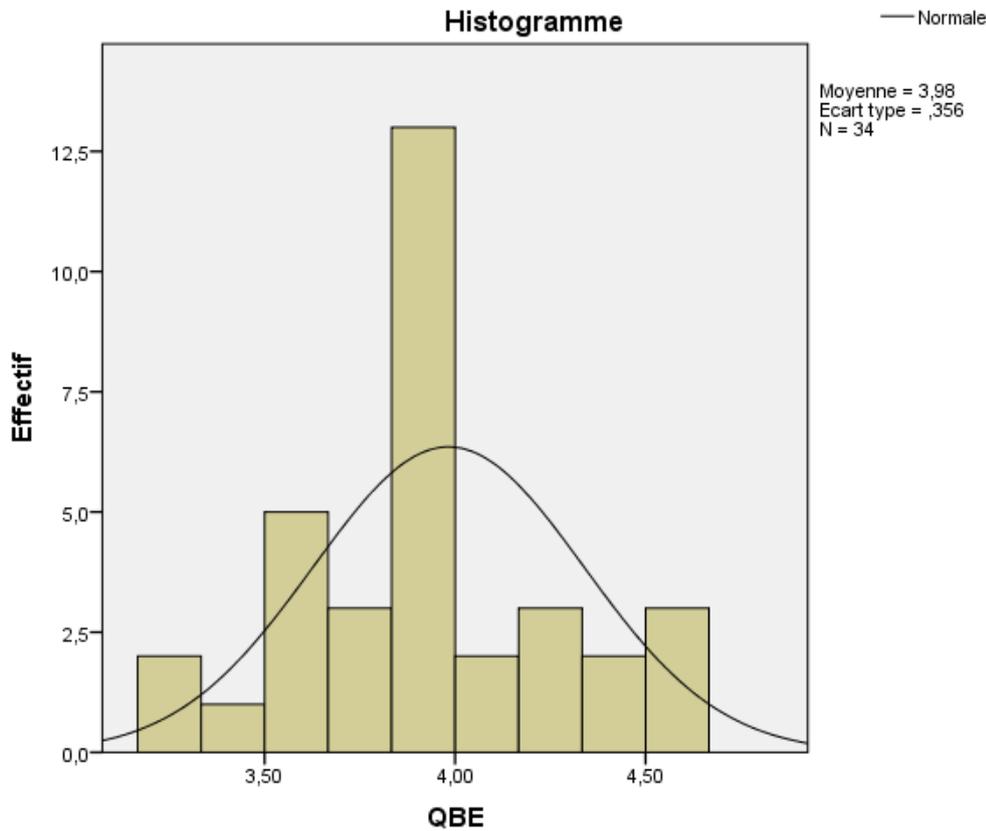
الجدول يوضح نتائج الاختبار التي تبين أن قيمة (sig) أكبر من مستوى الدلالة (ألفا 0.05) لجميع الأبعاد كما يبين الجدول أن درجة المعنوية لـ Z المحسوبة أكبر من 0.05 فإن متغيرات الدراسات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نستطيع أن نقوم بدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وهذا ما يؤكد شكل منحنى التوزيع الطبيعي، وكذلك شكل توزيع البيانات في شكل خط مستقيم وعليه فإن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً وعليه يمكن تطبيق مختلف الأساليب الإحصائية.

الشكل رقم (03) : منحنى بياني للتوزيع الطبيعي



المصدر: مخرجات spss 21



المصدر : مخرجات spss21

#### 4-3-2- إختبار الفرضية الرئيسية وتفسير النتائج:

##### أ. نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة؛

H1: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة .

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج التباين للإتحاد والجدول (17)

يبين ذلك:

الجدول رقم 17: نتائج تحليل التباين للإتحاد لاختبار الفرضية الرئيسية

| مصدر التباين  | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة Sig |
|---------------|----------------|-------------|----------------|--------|-------------------|
| الإتحاد       | 2.985          | 1           | 2.985          | 80.077 | 0.000             |
| الخطأ         | 1.193          | 32          | 0.037          |        |                   |
| المجموع الكلي | 4.1777         | 33          |                |        |                   |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21.

يتبين من الجدول السابق أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية حيث وصلت قيمة F المحسوبة 80.077 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقية احتمالية تقدر بـ 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0,05$ ) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية. ومن أجل تحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل الذي يمثل إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتغير التابع المتمثل في الخدمة البنكية الإلكترونية باستخدام أسلوب الإنحدار البسيط تم تلخيص أهم النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم 18: نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على الخدمة البنكية الإلكترونية**

| المتغير المستقل                 | معامل الانحدار $\beta$ | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | قيمة F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة Sig |
|---------------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|------------------------------|-------------------|
| إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية | 0.763                  | 8.949           | 0.000             | 80.077          | 0.845            | 0.714                        | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن هناك علاقة دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و الخدمة البنكية الإلكترونية حسب العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوب البالغ قيمته 80.077 وهي أكبر من الجدولية وأيضاً قيمة t البالغة 8.949 بمستوى دلالة 0.000 ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.845 وقيمه تدل على أن الارتباط موجب وقوي بين المتغيرين أما معامل التحديد البالغ 0.714 أي أن 71.4% من المتغيرات الحاصلة في الخدمة البنكية الإلكترونية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية المقدمة والعلاقة الرياضية للإنحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل:

$$y=0.763x+0.933$$

ومن خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في والذي يعني الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار 0.7631 درجة وعلى هذا الأساس يتم نفي الفرضية الصفرية القائلة بأنه " لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية" ومنه يتم تأييد الفرضية القائلة أنه: " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية .

## 4-2- إختبار الفرضيات

## ◀ الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) إدارة المخاطر الإستراتيجية والخدمة البنكية الإلكترونية للوكالة البنكية محل الدراسة  
الجدول رقم 19: نتائج تحليل الانحدار لأثر بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية في الخدمة البنكية الإلكترونية.

| المتغير المستقل                | معامل الانحدار $\beta$ | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | قيمة F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | مستوى الدلالة Sig |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------|-------------------|
| بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية | 0.766                  | 7.971           | 0.000             | 63.536          | 0.816            | 0.665               | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (19) نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية و الخدمة البنكية الإلكترونية حسب آراء العينة محل الدراسة مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين وهذا ما يؤكد كل من قيمة F المحسوبة التي بلغت 63.536 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضاً t البالغة قيمتها 7.971 بمستوى دلالة معدوم 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، نلاحظ كذلك أن معامل الارتباط بلغ 0.816 ومعامل التحديد البالغ 0.665 أي وجود علاقة طردية بين الخدمة البنكية الإلكترونية والبعد الأول من إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتمثل في بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.766x + 0.839$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية تؤدي إلى التغيير الطردي في y الذي يمثل الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار 0.766 درجة وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية"، ونقبل الفرضية البديلة أنه

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية".

### ◀ الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر التشغيلية .  
الجدول رقم 20: نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر التشغيلية .

| المتغير المستقل             | معامل الانحدار $\beta$ | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | قيمة F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | مستوى الدلالة Sig |
|-----------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------|-------------------|
| بعد إدارة المخاطر التشغيلية | 0.356                  | 4.102           | 0.000             | 16.824          | 0.587            | 0.345               | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول (20) نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين الخدمة البنكية الإلكترونية وبعد إدارة المخاطر التشغيلية حسب آراء العينة محل الدراسة مما يشير إلى وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين وهذا ما تؤكد كل من قيمة F المحسوبة التي بلغت 16.824 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضاً t البالغة قيمتها 4.102 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، نلاحظ كذلك أن معامل الارتباط بلغ قيمة 0.587 ومعامل التحديد بلغ 0.345 أي أنه توجد علاقة طردية بين الخدمة البنكية الإلكترونية والبعد الثاني لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتمثل في بعد إدارة المخاطر التشغيلية أما العلاقة الرياضية للإنحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$Y=0.356x+2.655$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في بعد إدارة المخاطر التشغيلية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في  $y$  الذي يمثل الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار 0.356 درجة وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة المخاطر الإستراتيجية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية " ونقبل الفرضية البديلة أي:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة المخاطر التشغيلية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية ."

## ◀ الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة مخاطر السمعة .

الجدول رقم 21: نتائج تحليل الإنحدار لأثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة مخاطر السمعة.

| المتغير المستقل        | معامل الانحدار $\beta$ | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | قيمة F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد $R^2$ | مستوى الدلالة Sig |
|------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|---------------------|-------------------|
| بعد إدارة مخاطر السمعة | 0.597                  | 7.604           | 0.000             | 57.816          | 0.802            | 0.644               | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و مخرجات spss21.

من خلال النتائج الواردة في الجدول (21) نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين الخدمة البنكية الإلكترونية وبعد إدارة مخاطر السمعة حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين هذا ما تؤكدته قيمة F المحسوبة البالغة 57.816 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضا t البالغة قيمتها 7.604 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 كذلك نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.802 ومعامل تحديد بلغ قيمة 0,644 أي أنه توجد علاقة طردية بين الخدمة البنكية الإلكترونية والبعد الثالث من أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتمثل في إدارة مخاطر السمعة أما العلاقة الرياضية للإنحدار الخطي البسيط فهي كالتالي:

$$y=0.597x +1.541$$

ومن خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في إدارة مخاطر السمعة بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في y الذي يمثل الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار 0.597 درجة وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر السمعة في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية وعليه نقبل الفرضية البديلة القائلة

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة مخاطر السمعة .

## ◀ الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر القانونية .

الجدول رقم 22: نتائج تحليل الإنحدار لآثار إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر القانونية

| المتغير المستقل             | معامل الانحدار $\beta$ | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة Sig | قيمة F المحسوبة | معامل الارتباط R | معامل التحديد R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة Sig |
|-----------------------------|------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|------------------------------|-------------------|
| بعد إدارة المخاطر القانونية | 0.788                  | 7.893           | 0.000             | 60.849          | 0.810            | 0.655                        | 0.000             |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات spss21.

من خلال النتائج الواردة في الجدول (22) نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) بين الخدمة البنكية الإلكترونية وبعد إدارة المخاطر القانونية العينة محل الدراسة مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين وهذا ما تؤكد كل من قيمة f المحسوبة البالغة 60.849 وهي أكبر من قيمتها الجدولية و أيضا t البالغة قيمتها 7.893 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 ونلاحظ أيضا أن معامل الارتباط بلغ قيمة 0.810 ومعامل التحديد البالغ 0.655 أي أنه توجد علاقة طردية بين الخدمة البنكية الإلكترونية والبعد الرابع لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمتمثل في بعد إدارة المخاطر القانونية ، أما العلاقة الرياضية للإنحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.788x + 0.780$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير في إدارة المخاطر القانونية تؤدي إلى التغيير الطردي في y الذي يمثل الخدمة البنكية الإلكترونية بمقدار 0.788 درجة وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة المخاطر القانونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية وعليه نقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحقيق أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية من خلال بعد إدارة المخاطر القانونية .

# 5. نتائج الدراسة

1.5 الخاتمة ←

2.5 النتائج ←

3.5 التوصيات ←

4.5 الدراسات المقترحة ←

## الخاتمة

من خلال ما سبق توصلنا إلى أن التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى إحداث قفزة نوعية في العمل المصرفي، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن من خلال ظهور نمط جديد لتقديم الخدمة المصرفية وهو ما عرف بالصيرفة الإلكترونية التي تعمل على تجاوز الوظائف التقليدية، وإتاحة مختلف الأدوات والتقنيات والأنظمة الحديثة في عرض الخدمات المصرفية كالصراف الآلي، الصيرفة عبر الإنترنت، و الصيرفة عبر الهاتف النقال وغيرها من قنوات التوزيع وأنظمتها المختلفة، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية للزبائن بسهولة وسرعة في أي وقت ومكان مما يساعد ذلك على ربح الوقت وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح .

فبعد ما تطرقنا للمفاهيم الأساسية لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية والمفاهيم المتعلقة بالخدمة البنكية الإلكترونية وأبعادها كان لابد علينا من الربط بين المتغيرين عن طريق إسقاط الدراسة النظرية على الواقع وبغرض الوقوف على اثر تطبيق إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على أبعاد الخدمة البنكية الإلكترونية اعتمدنا على إجراء الاستبيان على عينة من موظفي البنك من اجل الوصول إلى الاستنتاجات النظرية والميدانية التي تخدم الدراسة.

## 2.5. النتائج

## ➤ النتائج النظرية:

- تعد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية مختلف الطرق و الأساليب التي من شأنها الحد من مخاطر الإلكترونية أو منع حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر الناجمة عنها، والعمل على عدم تكرارها وذلك بدراسة أسباب حدوث كل خطر ومحاولة تفاديه مستقبلاً؛
- من مزايا الصيرفة الإلكترونية زيادة كفاءة البنوك مع اتساع شبكة الانترنت وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية صار سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الانترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وكفاءة عالية؛
- من عيوب الصيرفة الإلكترونية اتساع الفجوة في علاقة البنك بالعميل و ما يمكن أن يترتب عنه من عمليات اقتراض بدون ضمانات كافية وترض البنك للنصب؛
- إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يساهم في تحسين الخدمات البنكية المصرفية عن طريق بعض الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك من بينها خدمة الدفع عبر الانترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام وتعتبر هذه نقطة تحول وعلاج للكثير من المشاكل؛
- للخدمة البنكية الإلكترونية أهمية كبيرة وهذا نظراً لدخول البنوك العالمية شبكة الانترنت وبما تملكه من قدرات تنافسية، يلزم بضرورة دخول البنوك العربية لهذه الخدمة، لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية لخدماتها وقيام العملاء وفقاً لذلك بالمقارنة بين خدمات جميع البنوك لاختيار ما يناسبهم و كذا تعزيز الرأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات؛

- إن الخدمات البنكية الإلكترونية تؤدي لتسيير التعامل بين البنوك وجعله متوصلا على مدار الوقت وقيام علاقة مباشرة بين العميل و مقدم الخدمة؛
- توفر الخدمة البنكية الإلكترونية المزيد من فرص العمل والاستثمار.

### ➤ النتائج الميدانية

من خلال دراستنا وتحليلنا لنتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في هذا البحث، توصلنا إلى النتائج الرئيسية التالية:

- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة لتوصيل الخدمات البنكية الإلكترونية للعميل بالطريقة الصحيحة والسريعة في أي مكان وبأقل التكاليف؛
- أظهرت نتائج الاستبيان موافقة مرتفعة من افراد العينة محل الدراسة على أبعاد إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ، حيث احتل بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية المركز الأول بمتوسط حسابي بلغ 4.1059 وانحراف معياري يقدر ب 0.37895 وهي درجة عالية على سلم ليكارث الخماسي حيث تتوافق هذه النتيجة نسبيا مع ما توصلت إليه دراسة(بن غيدة وحركات،2018)، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.89 عند مستوى قبول مرتفع وانحراف معياري قدر ب0.851، هذا ما يجعلنا نقول أن الوكالة البنكية محل الدراسة تعطي أهمية بالغة لإدارة المخاطر الإستراتيجية.تلاه بعد إدارة مخاطر السمعة بمتوسط حسابي بلغ 4.0882 ، أما بعد إدارة المخاطر القانونية فقد إحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.0662، بينما أخذ بعد إدارة المخاطر التشغيلية المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب3.7294 ؛
- أظهرت نتائج الاستبيان درجة موافقة عالية لاتجاه أفراد العينة نحو الخدمة البنكية الإلكترونية حيث أخذت مستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدر ب3.98 وانحراف معياري قدر ب 0.35 وهي درجة عالية على سلم ليكارث الخماسي حيث تتوافق هذه النتيجة نسبيا مع ما توصلت إليه دراسة ( بن غيدة ، حركات، 2018 ) حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور الخدمة البنكية الإلكترونية ب 3.56 و إنحراف معياري قيمته 0.586 وهو يقابل مستوى قبول مرتفع إذ يؤكد لنا نتيجة أن الوكالة البنكية محل الدراسة تتمتع ببنية تحتية للخدمات البنكية الإلكترونية؛
- هناك علاقة ارتباط ايجابية قوية بين المتغير المستقل (إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ) والتابع (الخدمة البنكية الإلكترونية ) بلغت 0.845 أي 84.5 % وهي تتوافق نسبيا مع الدراسة السابقة.(بن غيدة وحركات، 2018)؛
- احتل بعد إدارة المخاطر القانونية المرتبة الأولى من حيث تأثيرها الخدمة البنكية الإلكترونية، اد بلغت درجة الارتباط 89.4% وهو ارتباط قوي ذلك أن تطبيق مختلف الإجراءات و الضوابط القانونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية سيحدد الحماية الكافية للعملاء لحماية خصوصياتهم في إطار الالتزامات القانونية و كذا حماية مختلف عملياته الإلكترونية المنظمة تحت قوانين محكمة وصحيحة ؛

- احتل بعد إدارة مخاطر السمعة المرتبة الثانية من حيث تأثيره في الخدمة البنكية الإلكترونية، بحيث بلغت نسبة الارتباط %89.2 وهي بذلك موجبة قوية وهي نتيجة منطقية باعتبار أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يلتزم بتسديد مختلف مستحقات موظفيه وبالقائمة الكاملة وكذا الوفاء بمختلف التزاماته وحفاظه على السرية التامة لعملائه ، هذا ما يجعله ذو سمعة مرموقة في المجتمع ؛
- احتل بعد إدارة المخاطر الإستراتيجية المرتبة الثالثة حيث بلغت نسبة الارتباط %86 وهي موجبة قوية، وذلك راجع أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية أساسا يعتمد على المراقبة الدائمة لاستراتيجياته المصرفية وكذا اهتمامه بوضع منهج شامل في إدارة علاقاته مع أصحاب المصلحة وهذا ما ينعكس إيجابا على خدماته المقدمة؛
- احتل بعد إدارة المخاطر التشغيلية المرتبة الرابعة من حيث تأثيره في الخدمة البنكية الإلكترونية حيث كانت نسبة الارتباط البالغ %75.3 موجبة قوية ذلك أن البنك يتمتع بالقدرة على خدمة العملاء إلكترونيا بالجودة والسرعة المطلوبة ؛

### 3.5. التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية فإننا نوصي بما يلي:

#### \_1.3.5 توصيات خاصة للبنك :

- ترسيخ الخدمات البنكية الإلكترونية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وجعلها ثقافة بالدرجة الأولى ؛
- تركيز وتوحيد الجهود في بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أجل تطوير و تطبيق العمليات الإلكترونية الفعلية التي تعتبر ميزة تنافسية نحو البنوك العالمية؛
- تخصيص أقسام و جهات خاصة تهتم بدراسة و تطبيق الاستراتيجيات المصرفية الإلكترونية أثناء تقديم خدمات البنكية الإلكترونية للبنك لخلق ميزة تنافسية مستدامة ؛
- ضرورة توجيه الجهود نحو التنبؤ بحاجات و رغبات الزبائن خاصة في قطاع الخدمات البنكية الإلكترونية

#### 2.3.5\_ توصيات خاصة بالجهات المعنية بالقطاع المصرفي

- ضرورة تدعيم المشاريع المصرفية لتحقيق "جودة للخدمات البنكية الإلكترونية ؛
- اهتمام المؤسسات عامة والبنوك خاصة بالقيام بحملات توعية لرفع الوعي بأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية من جهة ودعم ميزتها التنافسية المستدامة من جهة أخرى ؛
- الاعتماد على برامج التكوين وتبادل الخبرات مع الدول الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية ؛
- الامتثال للمعايير العالمية من أجل الحصول على شهادات الجودة في مجال الصيرفة الإلكترونية لكسب ميزة تنافسية مستدامة مقارنة بالمنافسين؛
- تركيز المؤسسات المصرفية على توجيه استراتيجياتها التسويقية نحو الإبداع والابتكار بصفة أكبر من خلال تدعيم كوادرها البشرية عبر عقد اللقاءات والندوات وتنظيم برامج تدريبية لتطويرهم وتنمية قدراتهم ؛

- الاستفادة من المزايا المنبثقة عن تطبيق الممارسات والاتفاقيات الاقتصادية المصرفية مع الدول الأخرى والتي ستؤدي إلى خفض تكاليف وتوسيع المجال التنافسي.

### 4.5\_الدراسات المقترحة في هذا المجال

- بعد عرضنا لموضوع البحث والنتائج واقتراحنا للتوصيات التي نراها مفيدة، طرأت لنا نقاط أخرى ما زالت مجهولة ويمكن أن تكون موضوعات بحوث مستقبلية، وإشكاليات يجب معالجتها ومن أبرزها:
- دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز دور الخدمة البنكية في المؤسسات المالية ؛
  - تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على ولاء الزبون؛
  - اثر التوجه نحو المصارف الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة من خلال تحسين الصورة الذهنية.

## 6. قائمة المراجع

← 1-6 المراجع العربية

← 2-6 المراجع الأجنبية

## 1.6:المراجع بالعربية

### 1.1.6:الكتب

- أحمد شكري السابعي ، 1983 ، الوسيط في القانون التجاري المغربي والمقارن الجزء الأول ، مطبعة النجاح الجديدة ، الطبعة الثانية ، الدار البيضاء .
- أسعد حميد علي ، 2013 ، إدارة المصارف التجارية ، الطبعة الأولى ، الأردن .
- أشرف السيد حامد قبال ، 2013 ، المعاملات المصرفية والمدفوعات الإلكترونية وأثرها على ضوء السياسات النقدية والائتمانية للبنك المركزي ، دار الفكر الجامعي ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، مصر .
- حسن المصري ، 1987 ، القانون التجاري وعمليات البنوك ، دار النشر ، القاهرة .
- حسين محمد الشبلي وفايز ، 2009 ، التطوير والاحتيايل بالبطاقات الائتمانية ، الطبعة الأولى ، دار مجد لنشر والتوزيع ، الأردن .
- سمير الخطيب ، 2005 ، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك ، منشأة المعارف الإسكندرية .
- الشمري ناظم محمد نوري ، العبدالات عبد الفتاح زهير ، 2008 ، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ، دار وائل لنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- صادق راشد الشمري ، 2009 ، إدارة مصارف الواقع والتطبيقات العملية ، الطبعة الأولى ، دار صفاء لنشر والتوزيع .
- صالح رشيد بطارسة ، 2010 ، الإحصاء و الإحتمالات ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن - عمان .
- الصيرفي محمد ، 2016 ، إدارة العمليات المصرفية ، الطبعة الأولى ، دار الفجر لنشر والتوزيع ، القاهرة مصر .
- عبد أحمد أبو بكر وليد إسماعيل السيفو ، 2008 ، إدارة الخطر والتأمين ، الطبعة العربية ، عمان ، الأردن .
- عبد المجيد إبراهيم ، 2000 ، أسس البحث العلمي لأداء الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن .
- عدنان حسين الجادري ، 2007 ، الإحصاء الوصفي في العلوم التربوية ، الطبعة 02 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان - الأردن .
- عصام حسن أحمد الدليمي ، علي عبد الرحيم صالح ، 2014 ، البحث العلمي أسسه ومناهجه ، الطبعة 01 ، دار الرضوان للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- فظيلة شرف ، 2009 ، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، صناعة ، جامعة العلوم والتكنولوجيا .
- قاحوش نادر الفردوس ، 2001 ، العمل المصرفي عبر الانترنت ، الطبعة الأولى ، بيروت ، الدار العربية للعلوم .

- الكناني كريم ، 2014 ، مقدمة في الإحصاء و تطبيقاته ، دار اليازوري العربية للنشر و التوزيع ، الطبعة العربية ، عمان ، الأردن .
- محفوظ جودة، 2008، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن-.
- محمد الفروجي ، 2001 ، العقود البنكية بين مدونة التجارة والقانون البنكي ، مطبعة النجاح الجديدة ، الطبعة الثانية ، دار البيضاء.
- محمد عبد الخالق ، 2010 ، الإدارة المالية والمصرفية ، الطبعة الأولى ، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان.
- محمد محمود أبوفرة ، 2009 ، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت ، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، عمان.
- محمود الكلياني ، 2008 ، الموسوعة التجارية والمصرفية عمليات البنوك، دار الثقافة لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- مرسي محمد و سليم احمد ، 2007 ، الإدارة الإستراتيجية ، أبو الخير للطباعة و التجليد ، مصر .
- موساوي عبد النور، د. يوسف بركان، 2009، الإحصاء STATISTIQUE، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة-الجزائر - .
- نادر عبد العزيز الشافي، 2007 ،المصارف والنقود الإلكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.
- نادر عبد العزيز شافي ، 2007 ،المصارف والنقود الإلكترونية ، الطبعة الأولى ، طرابلس ،لبنان.
- نداء محمد الصوص، 2007، مبادئ الإحصاء، دار الجندين للنشر والتوزيع، الرياض- السعودية -.
- هند محمد حامد ، 2003 ، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي ، دار النهضة العربية ، القاهرة.

#### 2.1.6:المجلات

- أحمد بوراس، 2007، العمليات المصرفية الإلكترونية،مجلة العلوم الإنسانية العدد11.
- أديب قاسم الشندي، 2011،الصيرفة الإلكترونية وأنماطها وخيارات القبول الرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، المجلد 05، العدد27.
- بيرش عبد القادر، 2021، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد03.
- ديدوش هاجر وحريري عبد الغني، 2021، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد17، العدد26.
- سارة بن غيدة وسعيدة حركات، 2018، إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية، حالة عينة من الوكالة البنكية بأم البواقي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد09.

- الهاشمي سلطاني وصادق صفيح ، 2022، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، رقم المجلد13، العدد01.

### 3.1.6:المذكرات والأطروحات

- بدرجة رمزي ، 2016 ، الإبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية و انعكاساتها على صورة المؤسسة من وجهة نظر المستهلك- دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص اتصال تسويقي ، قسم العلوم التجارية ، جامعة البليدة 2 ، الجزائر .
- السعيد بريكة، 2011، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص بنوك وتأمينات لكلية علوم الاقتصاد وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي.
- ميادة بلعياش، 2015، أثر الصيرفة الالكترونية على أداء السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر فرنسا-أطروحة دكتوراه، جامعة محمد البشير بسكرة.

### 4.1.6:الملتقيات والدراسات الميدانية:

- بوفليح نبيل وفرج شعبان، 2007، البنوك الالكترونية كمدخل لزيادة التنافسية بين البنوك العربية ، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة الشلف الجزائر .
- توفيق شنبور ، 2007، أدوات الدفع الإلكتروني، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، .
- صلاح الدين سعد الباهي، 2016، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن .
- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي ، 2016، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن ، دراسة ميدانية على البنك الإسلامي ،كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن .
- مفتاح صالح ومعارفي فريدة، 2010، البنوك الالكترونية استمارة مشاركة المؤتمر الدولي العلمي الخامس جامعة فيلا، كلية العلوم الادارية ، الولايات المتحدة الامريكيا .

المراجع الأجنبية

- P.Kolter and Amstrong;principles of marketing services, edition prentice hall, 1996.
- Basel commette on banking supervision,2000, Risk Management Principles for The electronic, Switzerland.
- Yin,Robert,k,2003,Case Study Research, Desing and Methods,3rd edition, Applied Socail Research Methods Series, VOL.5.
- Uma Sekaran, 2003, research Methods for busines building approche, joh and asiaitd, fouth edition Singapore.
- MaryKeegan,October2004,Management of Risk, Principles and concepts, HM Treasury, The Orange Book, Working Papers.

## 7. قائمة الملاحق

## الملحق رقم (01): الاستبيان

تحية طيبة وبعد:

تم إعداد هذه الاستبانة في إطار بحث علمي بعنوان: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الالكترونية، ونظرا لأهمية أرائكم حول هذا الموضوع قمنا باختياركم كعينة لهذه الدراسة، وعليه نرجو منكم التفضل بالإجابة على فقراتها بدقة وموضوعية، ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

الطالبتين :

- بلكبش أميرة
- بلكبش منال

إشراف: د.بودرجه رمزي

## المحور الأول: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية

| رقم الفقرة                                     | العبارات   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|--|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| <b>البعد الأول: إدارة المخاطر الإستراتيجية</b> |  |                |           |       |       |            |
| 01   | يقوم بنك BADR بتقييم لسياساته واستراتيجياته دوريا، خاصة فيما يتعلق بإستراتيجيات الخدمات البنكية الإلكترونية. |                |           |       |       |            |
| 02   | يعمل بنك BADR على المراقبة الدائمة لمختلف العمليات الإستراتيجية المصرفية .                                   |                |           |       |       |            |
| 03   | يعمل بنك BADR على التحكم في مختلف العمليات المصرفية وفق السياسة العامة للبنك                                 |                |           |       |       |            |
| 04   | يقوم بنك BADR بإعداد خطط مناسبة للاستجابة الفورية للحوادث .  |                |           |       |       |            |
| 05   | يهتم بنك BADR بوضع منهج شامل في إدارة علاقات البنك مع أصحاب المصلحة .  |                |           |       |       |            |
| <b>البعد الثاني: إدارة المخاطر التشغيلية</b>   |  |                |           |       |       |            |
| 06   | يقدم بنك BADR المعلومات المناسبة على   |                |           |       |       |            |

|  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  | مواقعها في الانترنت بصورة منتظمة.   |  |
|  |  |  |  |  | 07 يتمتع بنك BADR بالقدرة على خدمة العملاء الكترونيا بالجودة والسرعة المطلوبة.  |  |
|  |  |  |  |  | 08 يتمتع موظفو بنك BADR بالقدرة على حل المشاكل المتعلقة بالخدمات البنكية الالكترونية (مثلا مشكلة في شبكة الاتصالات ...) |  |
|  |  |  |  |  | 09 يخضع موظفو بنك BADR لدورات تكوينية السيراني واستخدام البرامج التكنولوجيا الحديثة.                                    |  |
|  |  |  |  |  | 10 يحتوي النظام المصرفي الإلكتروني لبنك BADR على تطبيقات ملائمة تسمح بالحفاظ على سرية المعلومات .                       |  |
| <b>البعد الثالث: إدارة المخاطر السمعة</b>    |  |  |  |  |   |  |
|  |  |  |  |  | 11 يلتزم بنك BADR بتسديد مختلف مستحقات موظفيه وبالقيمة الكاملة.   |  |
|  |  |  |  |  | 12 يتخذ بنك BADR كل الإجراءات للحد من قرصنة عملياته الالكترونية.  |  |
|  |  |  |  |  | 13 يلتزم بنك BADR على الوفاء بالتزاماته في ميعاده   |  |
|  |  |  |  |  | 14 يضع بنك BADR قواعد خاصة لحماية التوقيع الالكتروني .  |  |
|  |  |  |  |  | 15 إعتماذ بنك BADR على السرية التامة أثناء تعامله مع مختلف عملائه .   |  |
| <b>البعد الرابع: إدارة المخاطر القانونية</b> |  |  |  |  |   |  |
|  |  |  |  |  | 16 يتخذ بنك BADR مختلف الإجراءات الكفيلة و الملائمة لحماية خصوصية العملاء في إطار الالتزامات القانونية.                 |  |
|  |  |  |  |  | 17 يعتمد بنك BADR في مختلف عملياته الإلكترونية على قوانين محكمة و منظمة بطريقة صحيحة.                                   |  |
|  |  |  |  |  | 18 يمتلك البنك وسائل كافية لمكافحة عمليات   |  |

|  |  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  |  | غسيل الأموال.  |    |
|  |  |  |  |  | يلتزم البنك بالأطر القانونية والتشريعية في ممارسة الاستعمالات غير الشرعية للصيرفة الالكترونية. | 19 |

المحور الثاني : الخدمة البنكية الالكترونية

| رقم الفقرة | العبارات   | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 01         | يتمتع بنك BADR بالمصادقية.   |                |           |       |       |            |
| 02         | يقوم بنك BADR بتوفير استجابة فورية للعميل عند طلبه للخدمة البنكية الالكترونية                                      |                |           |       |       |            |
| 03         | قيام بنك BADR ببحوث تطوير لازمة وضرورية لاستثمار الخدمات البنكية الالكترونية.                                      |                |           |       |       |            |
| 04         | سهولة استخدام الخدمات البنكية الالكترونية .  |                |           |       |       |            |
| 05         | يوفر بنك BADR موارد بشرية مؤهلة لممارسة الخدمات البنكية الالكترونية.   |                |           |       |       |            |
| 06         | يحصل الزبون على كامل حقوقه عند استخدامه للخدمة البنكية الإلكترونية.  |                |           |       |       |            |
| 07         | يتمتع بنك BADR بالثبات في مستوى تقديم خدماته البنكية الالكترونية.  |                |           |       |       |            |
| 08         | يستفيد بنك BADR من الدعم الحكومي الذي يوسع من انتشار الخدمة البنكية الالكترونية .                                  |                |           |       |       |            |
| 09         | يتمتع بنك BADR بوجود عدد كافي من المنافذ (الشبابيك) للحصول على الخدمة في الوقت المحدد وتقليص فترة الانتظار للعميل. |                |           |       |       |            |
| 10         | يعمل البنك BADR على توفير مختلف التجهيزات اللازمة للخدمات الالكترونية  |                |           |       |       |            |

|  |  |  |  |  |    |   |
|--|--|--|--|--|----|---|
|  |  |  |  |  | 11 | يحصل عملاء بنك BADR على مختلف الخدمات الالكترونية بأقل التكاليف .                                   |
|  |  |  |  |  | 12 | يتمتع موظفو بنك BADR بالمهارات التي تقوم بتحسين وتطوير الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة للعميل . |

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

| الجامعة               | الرتبة          | اسم و لقب الأستاذ |
|-----------------------|-----------------|-------------------|
| المركز الجامعي _ميلة_ | أستاذ محاضر-أ-  | مشري فريد         |
| المركز الجامعي _ميلة_ | أستاذ محاضر-أ-  | كنيدة زليخة       |
| المركز الجامعي _ميلة_ | أستاذ محاضر-أ-  | لطيف وليد         |
| المركز الجامعي _ميلة_ | أستاذ محاضر-ب-  | معاد ميمون        |
| المركز الجامعي _      | أستاذ محاضر -ب- | الوافي حمزة       |

الملحق رقم (03): نتائج الـ SPSS

Statistiques descriptives:

| N  | Moyenne | Ecart type |
|----|---------|------------|
| 34 | 3,97    | ,577       |
| 34 | 4,24    | ,606       |
| 34 | 4,24    | ,431       |
| 34 | 4,06    | ,489       |
| 34 | 4,03    | ,521       |
| 34 | 4,1059  | ,37895     |
| 34 |         |            |

Statistiques descriptives:

| N  | Moyenne | Ecart type |
|----|---------|------------|
| 34 | 3,94    | ,814       |
| 34 | 3,50    | ,862       |
| 34 | 3,47    | ,825       |
| 34 | 3,47    | ,961       |
| 34 | 4,26    | ,567       |
| 34 | 3,7294  | ,58648     |
| 34 |         |            |

Statistiques descriptives:

| N  | Moyenne | Ecart type |
|----|---------|------------|
| 34 | 4,18    | ,576       |
| 34 | 4,21    | ,592       |
| 34 | 4,06    | ,736       |
| 34 | 3,76    | 1,182      |
| 34 | 4,24    | ,654       |
| 34 | 4,0882  | ,47785     |
| 34 |         |            |

Statistiques descriptives:

| N  | Moyenne | Ecart type |
|----|---------|------------|
| 34 | 4,26    | ,448       |
| 34 | 4,21    | ,410       |
| 34 | 3,76    | ,741       |
| 34 | 4,03    | ,521       |
| 34 | 4,0662  | ,36571     |
| 34 |         |            |

**Statistiques descriptives:**

| N  | Moyenne | Ecart type |
|----|---------|------------|
| 34 | 4,38    | ,493       |
| 34 | 3,94    | ,600       |
| 34 | 3,82    | ,576       |
| 34 | 4,00    | ,426       |
| 34 | 3,88    | ,913       |
| 34 | 4,15    | ,500       |
| 34 | 3,91    | ,570       |
| 34 | 3,38    | 1,155      |
| 34 | 4,21    | ,410       |
| 34 | 4,12    | ,327       |
| 34 | 4,12    | ,537       |
| 34 | 3,88    | ,844       |
| 34 | 3,9828  | ,35580     |
| 34 |         |            |

**Récapitulatif de traitement des observations**

|                     | N  | %     |
|---------------------|----|-------|
| Observations Valide | 34 | 100,0 |
| Observations Exclus | 0  | ,0    |
| Total               | 34 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité:**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,890              | 19                |

**Récapitulatif de traitement des observations:**

|                     | N  | %     |
|---------------------|----|-------|
| Observations Valide | 34 | 100,0 |
| Observations Exclus | 0  | ,0    |
| Total               | 34 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité:**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,783              | 12                |

**Récapitulatif de traitement des observations:**

|              |        | N  | %     |
|--------------|--------|----|-------|
| Observations | Valide | 34 | 100,0 |
|              | Exclus | 0  | ,0    |
|              | Total  | 34 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité:**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,764              | 5                 |

**Récapitulatif de traitement des observations:**

|              |        | N  | %     |
|--------------|--------|----|-------|
| Observations | Valide | 34 | 100,0 |
|              | Exclus | 0  | ,0    |
|              | Total  | 34 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité:**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,695              | 4                 |

**Récapitulatif de traitement des observations:**

|              |        | N  | %     |
|--------------|--------|----|-------|
| Observations | Valide | 34 | 100,0 |
|              | Exclus | 0  | ,0    |
|              | Total  | 34 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité:**

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,682              | 5                 |

**Corrélations:**

|               |                        | GRBE   | Questionnaire |
|---------------|------------------------|--------|---------------|
| GRBE          | Corrélation de Pearson | 1      | ,965**        |
|               | Sig. (bilatérale)      |        | ,000          |
|               | N                      | 34     | 34            |
| Questionnaire | Corrélation de Pearson | ,965** | 1             |
|               | Sig. (bilatérale)      | ,000   |               |
|               | N                      | 34     | 34            |

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

**Corrélations:**

|               |                        | Questionnaire | QBE    |
|---------------|------------------------|---------------|--------|
| Questionnaire | Corrélation de Pearson | 1             | ,956** |
|               | Sig. (bilatérale)      |               | ,000   |
|               | N                      | 34            | 34     |
| QBE           | Corrélation de Pearson | ,956**        | 1      |
|               | Sig. (bilatérale)      | ,000          |        |
|               | N                      | 34            | 34     |

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

**Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon:**

|   |            | GRBE   | QBE    |
|---|------------|--------|--------|
| N                                       |            | 34     | 34     |
| Paramètres normaux                      | Moyenne    | 3,9974 | 3,9828 |
|   | Ecart-type | ,39418 | ,35580 |
|   | Absolue    | ,115   | ,187   |
| Différences les plus extrêmes           | Positive   | ,115   | ,187   |
|   | Négative   | -,091  | -,137  |
| Z de Kolmogorov-Smirnov                 |            | ,671   | 1,088  |
| Signification asymptotique (bilatérale) |            | ,759   | ,187   |

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variables introduites | Variables supprimées | Méthode |
|--------|-----------------------|----------------------|---------|
| 1      | GRBE                  | .                    | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles:**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,845 <sup>a</sup> | ,714   | ,706          | ,19306                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), GRBE

**ANOVA:**

| Modèle       | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 2,985            | 1   | 2,985              | 80,077 | ,000 <sup>b</sup> |
| 1 Résidu     | 1,193            | 32  | ,037               |        |                   |
| Total        | 4,177            | 33  |                    |        |                   |

a. Variable dépendante : QBE

b. Valeurs prédites : (constantes), GRBE

**Coefficients:**

| Modèle        | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | T     | Sig. |
|---------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|               | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante) | ,933                          | ,342            |                           | 2,725 | ,010 |
| 1 GRBE        | ,763                          | ,085            | ,845                      | 8,949 | ,000 |

a. Variable dépendante : QBE

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variables introduites      | Variables supprimées | Méthode |
|--------|----------------------------|----------------------|---------|
| 1      | إدارة المخاطر الاستراتيجية | .                    | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles:**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,816 <sup>a</sup> | ,665   | ,655          | ,20911                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر الاستراتيجية

**Coefficients:**

| Modèle                     | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|----------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|                            | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante)              | ,839                          | ,396            |                           | 2,119 | ,042 |
| إدارة المخاطر الإستراتيجية | ,766                          | ,096            | ,816                      | 7,971 | ,000 |

a. Variable dépendante : QBE

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variables introduites   | Variables supprimées | Méthode |
|--------|-------------------------|----------------------|---------|
| 1      | إدارة المخاطر التشغيلية | .                    | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles:**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,587 <sup>a</sup> | ,345   | ,324          | ,29251                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر التشغيلية

**ANOVA:**

| Modèle       | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 1,439            | 1   | 1,439              | 16,824 | ,000 <sup>b</sup> |
| 1 Résidu     | 2,738            | 32  | ,086               |        |                   |
| Total        | 4,177            | 33  |                    |        |                   |

a. Variable dépendante : QBE

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر التشغيلية

**Coefficients:**

| Modèle             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|--------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|                    | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante)      | 2,655                         | ,328            |                           | 8,102 | ,000 |
| إدارة مخاطر السمعة | ,356                          | ,087            | ,587                      | 4,102 | ,000 |

a. Variable dépendante : QBE

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variables introduites | Variables supprimées | Méthode |
|--------|-----------------------|----------------------|---------|
| 1      | إدارة مخاطر السمعة    | .                    | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles:**

| Modèle | R    | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,802 | ,644   | ,633          | ,21567                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة مخاطر السعة

**ANOVA:**

| Modèle       | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 2,689            | 1   | 2,689              | 57,816 | ,000 <sup>b</sup> |
| 1 Résidu     | 1,488            | 32  | ,047               |        |                   |
| Total        | 4,177            | 33  |                    |        |                   |

a. Variable dépendante : QBE

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة مخاطر السعة

**Coefficients:**

| Modèle              | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|---------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|                     | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante)       | 1,541                         | ,323            |                           | 4,765 | ,000 |
| 1 إدارة مخاطر السعة | ,597                          | ,079            | ,802                      | 7,604 | ,000 |

a. Variable dépendante : QBE

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variables introduites   | Variables supprimées | Méthode |
|--------|-------------------------|----------------------|---------|
| 1      | إدارة المخاطر القانونية | .                    | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles:**

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,810 <sup>a</sup> | ,655   | ,645          | ,21211                          |

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر القانونية

**ANOVA:**

| Modèle       | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | D      | Sig.              |
|--------------|------------------|-----|--------------------|--------|-------------------|
| 1 Régression | 2,738            | 1   | 2,738              | 60,849 | ,000 <sup>b</sup> |
| 1 Résidu     | 1,440            | 32  | ,045               |        |                   |
| Total        | 4,177            | 33  |                    |        |                   |

a. Variable dépendante : QBE

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر القانونية,

**Coefficients:**

| Modèle                    | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
|                           | A                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1 (Constante)             | ,780                          | ,412            |                           | 1,893 | ,067 |
| 1 إدارة المخاطر القانونية | ,788                          | ,101            | ,810                      | 7,801 | ,000 |

a. Variable dépendante : QBE

**Variables introduites/supprimées:**

| Modèle | Variabes introduites       | Variabes supprimées | Méthode |
|--------|----------------------------|---------------------|---------|
| 1      | إدارة المخاطر الإستراتيجية | .                   | Entrée  |

a. Variable dépendante : QBE

b. Toutes variables requises saisies.