واقع مخاطر التشغيل في البنوك الجزائرية وتأثيرها على الربحية
- دراسة تطبيقية -

عائشة بوقليمينة
أستاذة مساعدة بكلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية
جامعة غرداية - الجزائر

سليمان بلعور
أستاذة التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية
جامعة غرداية - الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المخاطر التشغيلية وتأثيرها على ربحية البنوك العاملة في الجزائر، وقد تكونت عينة الدراسة من ثلاث بنوك وهي بنك التنمية المحلية، والبنك الوطني الجزائري، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتم جمع بيانات الدراسة من خلال استبانة خاصة تم توزيعها على (41) مدير من مدراء فروع ودوائر البنوك التي شملتها الدراسة.

وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS، لاختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: الوسط الحسابي والانحراف المعياري، و معاملات الارتباط، اختبار T-Test للعينة الواحدة.

الكلمات المفتاحية: مخاطر التشغيل، ربحية البنوك، اتفاقية بازل.

Abstract

Operational risk management has recently received much attention in the banking industry. The study aimed to know the reality of operational risk and its effects on bank profitability in Algeria.

The sample of the study was of three banks in Algeria(BDL, BNA, BADR). The study data were collected by a questionnaire prepared for this purpose. This questionnaire was distributed to 41 managers; those managers are responsible for managing branches and departments at banks under study.

The statistical program SPSS is used to test the hypotheses using the following statistical methods: the arithmetic mean, the standard deviation and, correlation coefficients, One Sample T-Test.

Keywords: operational risk**,** bank Profitability, Basel Committee,

تمهيد:

تعتبر تواجه البنوك مخاطر التشغيل التي تشير إلى احتمالات التغير في مصروفات التشغيل بصورة كبيرة عما هو متوقع، ومما يتسبب في انخفاض صافي الدخل. وبذلك تعتبر المصروفات البنكية محددا بالغ الأهمية من بين محددات الربحية ترتبط ارتباطا وثيقا بفكرة الإدارة الفعالة.

اعتبرت المخاطر التشغيلية لسنوات طويلة جزءا من مخاطر السوق ومخاطر الإئتمان، و لم تخصص بازل أي معالجة منفردة لهذه المخاطر. وفي ضوء الخسائر التي تعرضت العديد من البنوك في العالم (خلال أزمة المكسيك في نهاية العام 1994 والأزمات المالية في دول جنوب شرق آسيا في العام 1997 والبرازيل وروسيا وتركيا والأرجنتين) والتي أدت إلى إنهيار بنوك كبيرة وألحقت خسائر جسيمة بها، أدت بالبنوك والسلطات الرقابية والهيئات الدولية المعنية بالاستقرار المالي إلى البحث عن الأسباب الفعلية وراء هذه الخسائر، والتي خلصت إلى أن من بين أهم الأسباب هو الضعف الواضح في إدارة المخاطر بشكل عام والمخاطر التشغيلية بشكل خاص.

نظرا لما سبق قررت لجنة بازل أن تولي اهتمام بهذه المخاطر، وذلك بضرورة إدارتها الى جانب مخاطر السوق ومخاطر الائتمان ، وبذلك جاءت مخاطر التشغيل كبند ضمن مقررات بازل الثانية، يلزم البنوك بضرورة تخصيص جزء من رأسمالها لمواجهة هذه المخاطر.

بعد صدور اتفاقية بازل 3، شرع بنك الجزائر في الثلاثي الأول من سنة 2014 في سن نصوص تنظيمية لمتعلقة بالصلابة المالية للبنوك و المؤسسات المالية و لم يعد يقتصر دور بنك الجزائر كملجأ أخير للإقراض، و الذي يعد عنصرا رئيسيا في رسم السياسة النقدية، و لكن من خلال دوره كمؤسسة تتكفل بالإشراف و الرقابة على نشاط النظام البنكي و ذلك عبر ضبط الوضع الاحترازي للبنوك قصد المحافظة على سلامة وضعيتها المالية و تجنب تعرض ميزانيتها للصدمات الداخلية المترتبة عن أخطاء التسيير أو الخارجية المرتبطة بعمل النظام المالي و أداء الأسواق.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على واقع المخاطر التشغيلية لدى البنوك العاملة في الجزائر، ومدى تأثيرها على ربحية البنوك عينة الدراسة.

ولتحقيق هدف الدراسة نطرح التساؤلات التالية:

1) ماهو مستوى المخاطر التشغيلية لدى البنوك الجزائرية عينة الدراسة؟
2) هل يوجد اتفاق لدى موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل ؟
3) ماهو تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية عينة الدراسة ؟

فرضيات الدراسة:

تتضمن الدراسة الفرضيات التالية:

1) تتعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمستوى من المخاطر التشغيلية.
2) يوجد اتفاق لدى موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل
3) يوجد تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم توزيع 41 استبانة على عينة من العاملين في البنوك الجزائرية التالية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، البنك الوطني، بطريقة عشوائية وقد تم استرجاع 30 منها صالحة للدراسة وتم استبعاد1 لعدم استكمال الإجابات، بينما لم يتم الإجابة على عشرة.

أساليب جمع البيانات:

لقد تنوعت مصادر البيانات والمعلومات ، فقد تم الاعتماد على كل من الدراسات السابقة، كذلك البحوث المنشورة في المجلات والدوريات، الرسائل والأطروحات الجامعية...، التي تناولت موضوع الدراسة في الجزء النظري، في حين تم التركيز في الجزء التطبيقي بشكل أساسي على الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للتحليل العملي للموضوع وقد تم تقسيمها إلى مجموعة من المحاور شملت متغيرات الدراسة.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين كالتالي:

القسم الأول: يحتوى على الخصائص العامة لعينة الدراسة ويتكون من 3بيانات.

القسم الثاني : يتكون من محورين تناول تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية، وهما على التوالي :

المحور الأول: يوضح معرفة مدى تعرض البنوك العاملة في الجزائر لمخاطر التشغيل ويتكون من8 عبارات.

المحور الثاني: يوضح تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية ويتكون من 7 عبارات.

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (01) تم تقسيمه حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية(4 /5=0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (01) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

الجدول رقم(01): يوضح قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي.

الأهمية	غيرموافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الباحثين.

كما تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولا باستخدام المقياس الترتيبي الأهمية وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج، وسنوضح ذلك من خلال الجدول رقم: (03).

الجدول رقم: (02): مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي.

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 01- 1.79	من 1.8- 2.59	من 2.6- 3.39	من 3.4- 4.19	من 4.2- 5
درجة	منخفضة		متـــوسطة	عـــالية	

المصدر : من إعداد الباحثين.

وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS20 لتحليل بيانات الدراسة والوصول إلى النتائج، بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية في التحليل:

- **الوسط الحسابي:** يقيس درجة اتفاق أفراد العينة واستجاباتهم لمحاور الدراسة.
- **الانحراف المعياري:** لقياس درجة تشتت البيانات.
- **اختبار كولموغوروف- سمرنوف (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test):** لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- **تحليل T للعينة الواحدة** لاختبار الفرضيات.

منهج الدراسة:

للوصول الى إجابة عن مشكلة الدراسة المطروحة وكذا التأكد من صحة الفرضيات ، اتبعنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. وبناءا على ماسبق فقد تم تقسيم هذه الدراسة الى العناصر التالية:

أولا: ماهية مخاطر التشغيل

ثانيا: ماهية ربحية البنوك

ثالثا: أثر مخاطر التشغيل على ربحية البنوك العاملة في الجزائر، دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك

أولا: ماهية مخاطر التشغيل

1-تعريف مخاطر التشغيلية:

يعتمد العديد من الباحثين على لجنة بازل في تعريف مخاطر التشغيل، حيث عرفت المخاطر التشغيلية بأنها مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم ملاءمة أو فشل العمليات الداخلية أو العاملين، أو الأنظمة، أو نتيجة أحداث خارجية[1].

تؤدي مخا طر التشغيل إلى ارتفاع التكاليف التشغيلية الأمر الذي سيؤثر سلباً على الإيرادات ومن ثم على الأرباح وتعتبر إدارة مخاطر التشغيل في غاية الصعوبة والسبب في ذلك يعود إلى كون هذه المخاطر متعلقة بالأخطاء البشرية، أو بالنظم المتبعة أو بالتقنية المستخدمة ، وعلى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالبنك تطوير سياسات عامة وخطط لإدارة هذه المخاطر بالإضافة لتأسيس معايير وموجهات واضحة لتقليل مخاطر التشغيل[2].

2-أنواع المخاطر التشغيلية:

أكدت لجنة بازل أن المخاطر التشغيلية تعبير له عدة معانٍ في الصناعة المصرفية، لذلك يتوجب على البنوك ولأغراض داخلية أن تعتمد على تعريفها الخاص للمخاطر التشغيلية كون ذلك يساعدها في تحديد المخاطر التي تنطوي على خسائر كبيرة،

---

[1] Gewald,H and Hinz,D. A Framework for Classifying the Operational Risks of Outsourcing Integrating Risks from Systems, Processes , People and External Events Within the Banking Industry, Pacific Asia Conference on Information Systems, 2004, p988.

[2] أمجد محمد، **اثر إدارة مخاطر التمويل على أداء البنوك التجارية السودانية**، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية جامعة أم درمان السودان،2006، ص136.

وفيما يلي أنواع المخاطر التشغيلية حسب الورقة الصادرة عن لجنة بازل 2003 بعنوان "الممارسات السليمة لإدارة المخاطر التشغيلية[3]:

- **تنفيذ وإدارة العمليات**

هي الخسائر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء وعمليات المصرف اليومية، والضعف في أنظمة الرقابة والتدقيق الداخلي، والإخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات، ومثال ذلك: الأخطاء في إدخال البيانات، الدخول إلى البيانات لغير المصرح لهم بذلك، الخلافات التجارية، خسائر بسبب الإهمال أو إتلاف أصول العملاء.

- **العنصر البشري**

الخسائر التي يتسبب بها الموظفون أو تتعلق بالموظفين (بقصد أو بدون قصد)، كما تشمل الأفعال التي يكون الهدف منها الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية أو سياسة الشركة من قبل المسؤولين أو الموظفين، وكذلك الخسائر الناشئة عن العلاقة مع العملاء، المساهمين، الجهات الرقابية وأي طرف ثالث. ومن الأمثلة عليها: **عمليات الإحتيال الداخلي من قبل موظفين**، (كالإختلاس المالي، والتعمد في إعداد تقارير خاطئة عن أوضاع البنك، التجارة الداخلية لحسابات الموظفين الخاصة، إساءة إستخدام بيانات العملاء السرية، التواطؤ في السرقة، السطو المسلح، الابتزاز، الرشاوى، والتهرب الضريبي المتعمد) وعمليات التداول دون تخويل وإنجاز حركات غير مصرح بها، والمعالجات الخاطئة، والغرامات والعقوبات بسبب أخطاء الموظفين، ممارسات العمل والأمان الوظيفي.

- **الأنظمة الآلية والإتصالات**

الخسائر الناشئة عن تعطل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية، تكنولوجيا المعلومات، أو عدم توفر الأنظمة، وأي عطل أو خلل في الأنظمة، وتشمل: إنهيار أنظمة الكمبيوتر، الأعطال في أنظمة الاتصالات، أخطاء البرمجة، فيروسات الحاسب.

- **الأحداث المتعلقة بالبيئة الخارجية**

الخسائر الناشئة عن أعمال طرف ثالث، بما يشمل الاحتيال الخارجي وأي أضرار تصيب الممتلكات والأصول، وخسائر نتيجة تغيير في القوانين بما يؤثر على قدرة المصرف في مواصلة العمل. وتشمل: **الإحتيال الخارجي** (كالسرقة والسطو المسلح، **تزييف العملات والتزوير**، والقرصنة التي تؤدي الى تدمير الحواسيب، سرقة البيانات، الإحتيال عبر بطاقات الائتمان، الإحتيال عبر شبكات الكمبيوتر والإرهاب والإبتزاز) **والكوارث الطبيعية** (الهزات الأرضية، والحرائق، والفيضانات...إلخ).

3-العوامل التي ساعدت على زيادة الاهتمام بالمخاطر التشغيلية:

ساعدت العديد من العوامل على زيادة الاهتمام بالمخاطر التشغيلية، وأهم هذه العوامل ما يلي[4]:

- التطورات المتسارعة على صعيد تحرير وعولمة الخدمات المالية وازدياد المنافسة.

---

3 **نصر عبد الكريم، مصطفى أبوصلاح، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات لجنة بازلII : دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، المؤتمر العلمي السنوي الخامس - جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-2007/07/5، ص ص 14-15.**

4 فريحات زياد، **المخاطر التشغيلية ومنهجية إدارتها لدى البنوك العاملة في الأردن**، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004، ص 78.

- تطور الخدمات والمنتجات المصرفية وزيادة درجة تعقيدها.
- زيادة استخدام التكنولوجيا والتطوير المستمر في أنظمة المعلومات المتكاملة.
- ازدياد اهتمام الجهات الرقابية وخاصة لجنة بازل بهذا النوع من المخاطر
- تعرض العديد من البنوك لحالات من المخاطر التشغيلية أدت إلى تحميل هذه البنوك خسائر كبيرة ساهمت في خروج بعضها من السوق. وأهم هذه الحالات حالة بنك بيرنجز البريطاني في عام 1995.

ثانيا:الربحية

تعد الربحية في صورة أرباح محتجزة احد المصادر الرئيسة لتوليد لرأس المال ، ويقوم النظام المصرفي السليم على أساس المصارف الرابحة وذات رأس المال الكافي ، لذلك تعرف بأنها المؤشر الكاشف لمركز البنك التنافسي في الأسواق ولجودة إدارته ، وهي تسمح للبنك بالاحتفاظ بشكل مخاطرة معينة وتوفر وقاء ضد المشكلات القصيرة الأجل.

أما من وجهة نظر محاسبية واقتصادية، فمن الناحية المحاسبية هي عبارة عن زيادة الإيرادات الكلية عن التكاليف الكلية خلال مدة معينة ، أما من الناحية الاقتصادية فهو عبارة عن الزيادة في الثروة والتي تتضمن زيادة الإيرادات المتحققة عن تكاليفها مضافاً إليها تكاليف الفرص البديلة ، أي يعني إن الربح الاقتصادي اقل من الربح المحاسبي بسبب وجود هذه التكاليف المضافة[5].

ثالثا: أثر مخاطر التشغيل على ربحية البنوك العاملة في الجزائر، دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك وتتضمن العناصر التالية:

1-ثبات الاستبيان: أجرينا اختبارا لقياس الثبات للاستبيان باستعمال معامل ألفاكروميخ (Cronbach's Alpha) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(03): معامل الثبات.

Reliability Statistics معامل الثبات	
Cronbach's Alpha معامل ألفا كرونباخ	N of Items محاور الدراسة
0.83	15

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات لSPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (03) يتضح أن معاملات الثبات للاستبيان ككل بلغ (0.83) وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات وكذلك فإن معاملات ألفا كروميخ لجميع المحاور مقبولة إحصائيا، وبذلك تكون

[5] بلال نوري سعيد الكروي، تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة - دراسة مقارنة بين مصرفي الرافدين والرشيد، المجلة العراقية للعلوم ، المجلد 6، العدد 24،2009، ص4.

قد تأكد الباحثين من صدق وثبات استبيان الدراسة والمتعلقة بتأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك محل الدراسة، مما يكسب الاستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان عن طريق معامل الارتباط بيرسون **Pearson) Corrélation Coefficient)** وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرات والدرجات الكلية للمجال التابع لها كما يلي :

3.قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

بين الجدول التالي معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الأول والمعدل الكلى لفقراته:

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الاول والمعدل الكلى لفقراته.

المؤشرات الإحصائية			
الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	المخاطر الناجمة عن استقالة الموظفين الأكفاء	0.53**	0.002
02	مخاطر الاحتيال الخارجي (ومنها التزوير والسطو).	0.63**	0.00
03	مخاطر الاحتيال الداخلي (ومنها الاختلاس وإساءة الأمانة ، التزوير الجنائي ، الاحتيال بالاشتراك) .	0.61**	0.00
04	المخاطر الناجمة عن ممارسة البنوك لأعمالها بوسائل إلكترونية (ومنها فشل أنظمة المعلومات وعدم ملاءمتها، الدخول غير المخول على أنظمة المعلومات، مخاطر الفيروس ، تقادم البرمجيات المستخدمة).	0.57**	0.001
05	المخاطر الناجمة عن ضعف الكفاءة والوعي المصرفي بين الموظفين .	0.67**	0.00
06	المخاطر الناجمة عن أخطاء غير مقصودة في تنفيذ العمليات المصرفية (ومنها خطأ إدخال ، عدم استكمال التوثيق)..	0.69**	0.00
07	المخاطر الناجمة عن ضعف كفاءة التدقيق الداخلي .	0.73**	0.00
08	المخاطر الناجمة عن عدم كفاية وضعف كفاءة نظام الرقابة الداخلية (مثل الضعف في فصل المهام ، الضعف في نظام الرقابة الثنائية)	0.84**	0.00

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى0.05

المصدر :من إعداد الباحثين بناء على نتائج الSPSS

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الثاني والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
09	إن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنك وصلت إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك إنشاء إدارة متخصصة لإدارتها.	**0.63	0.00
10	إن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنك وصلت إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك العمل على تخصيص جزء من رؤوس أموالها لمواجهتها.	**0.38	0.03

11	يقوم البنك المركزي الجزائري بدوره الرقابي بما يخص تقييم ومراقبة مدى كفاية وكفاءة أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية لدى البنوك العاملة في الجزائر.	0.40**	0.02
12	المخاطر التشغيلية أكثر أهمية من المخاطر الائتمانية في درجة تأثيرها على ربحية البنك.	0.72**	0.00
13	هنالك وعي وإدراك لدى موظفي البنك بالمخاطر التشغيلية وأنواعها وأثارها المحتملة على الربحية.	0.56**	0.001
14	يقوم البنك وبشكل دوري بتحديد سقوف مالية لحجم التعرض المقبول للمخاطر التشغيلية.	0.70**	0.00
15	يتوافر لدى البنك خطط معتمدة للتعامل مع الأحداث الطارئة (خطط طوارئ) تضمن سير العمل بأقل قدر ممكن من الخسائر.	0.58**	0.001

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى0.05

المصدر :من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

من خلال الجدول رقم(04) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين0.53 و0.84 عند مستوى الدلالة0.05، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

ومن خلال الجدول رقم(05) نلاحظ أن معاملات الارتباط الدلالة تتراوح بين 0.38و0.72عند مستوى الدلالة0.05، ،وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

4.توزيع البيانات:

تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وبتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ويوضح الجدول رقم(08) نتائج الاختبار.

الجدول رقم (06): نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات.

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمةZ	قيمة مستوى الدلالة
الأول	درجة تعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمخاطر التشغيل	8	0.58	0.87
الثاني	تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية عينة الدراسة	7	0.62	0.83

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الSPSS

من خلال الجدول رقم(06) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.58)، و أن قيمة مستوى الدلالة يساوي (0.87) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي0.62)، وأن قيمة مستوى الدلالة يساوي (0.83) أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05.

ويتضح من الجدول رقم (08) أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من0.05 (0.05 < sig) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5-عرض ومناقشة النتائج:

سنحاول من خلال هذا الجزء التطرق للتحليل الإحصائي لبيانات الخاصة بالمجيب(الشخصية، الوظيفية)، والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة و معالجتها إحصائيا وإثبات صحة الفرضيات من خلال تحليلها.

5-1-تحليل فقرات الدراسة

5-1-1تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخاصية الجنس:

يتم توزيع أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

الجدول(07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	27	90%
أنثى	03	10%
الإجمالي	30	100%

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجاتSPSS .

يوضح الجدول رقم (07) توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة، حيث تتكون عينة الجنس من فئتين الفئة الأكثر تكرارا هي فئة جنس الذكور بنسبة إجمالية قدرها % 90 بتعداد 27 فرد، أما نسبة المشاركة عند الإناث تقدر بنسبة إجمالية قدرت % 10 وبتعداد03 فرد.

عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخاصية سنوات الخبرة:

يتم توزيع أفراد العينة حسب العمر كما يلي:

الجدول رقم(08): النتائج المتعلقة بخاصية سنوات الخبرة.

العمر	التكرار	النسبة
من 1الى5 سنوات	9	%30
من 6الى10 سنوات	11	36.7%
أكثر من 10 سنوات	10	33.3%
الإجمالي	30	100%

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS .

يتضح من خلال الجدول (08) أن اكبر فئة هي الفئة من 6 إلى 10سنوات بنسبة 36.7% وبتعداد11 فرد وتليها الفئة أكثر من 10 سنوات بتعداد 10 أفراد وبنسبة 33.3%، و وتليها الفئة من 1 إلى 5سنوات بنسبة 36.7%.

5-1- 2 عرض ومناقشة محاور الاستبيان:

- **المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.**

المتوسط الحسابي: وهو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر لعينة الدراسة في كل فقرة من فقرات المحور وكذا الاتجاه العام الذي يتخذه المحور، وبالاعتماد على مقياس لديكارت الخماسي تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها وبذلك تقل كلما قلت قيمته.

الانحراف المعياري: كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد تجانس الأفراد حول استجابتهم واتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي، والقاعدة العامة المستخدمة في تفسير قيمة الانحراف المعياري والتي تعتمد على فترات الثقة للمتوسط الحسابي.

الجدول رقم (09): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول.

الرقم	العبارة	المؤشرات الإحصائية: المتوسط الحسابي	المؤشرات الإحصائية: الانحراف المعياري	المؤشرات الإحصائية: الاتجاه العام للعينة	الترتيب
1	المخاطر الناجمة عن استقالة الموظفين الأكفاء	3.56	1.19	مرتفعة	10
2	مخاطر الاحتيال الخارجي (ومنها التزوير والسطو).	2.83	0.98	متوسطة	4
3	مخاطر الاحتيال الداخلي (ومنها الاختلاس وإساءة الأمانة ، التزوير الجنائي ، الاحتيال بالاشتراك) .	2.40	1.00	منخفضة	7
4	المخاطر الناجمة عن ممارسة البنوك لأعمالها بوسائل إلكترونية (ومنها فشل أنظمة المعلومات وعدم ملاءمتها، الدخول غير المخول على أنظمة المعلومات، مخاطر الفيروس ، تقادم البرمجيات المستخدمة).	2.50	1.04	منخفضة	6
5	المخاطر الناجمة عن ضعف الكفاءة والوعي المصرفي بين الموظفين .	2.26	1.36	منخفضة	8
6	المخاطر الناجمة عن أخطاء غير مقصودة في تنفيذ العمليات المصرفية (ومنها خطأ إدخال ، عدم استكمال التوثيق).	2.80	0.98	متوسطة	5
7	المخاطر الناجمة عن ضعف كفاءة التدقيق الداخلي .	3.00	1.14	متوسطة	3
8	المخاطر الناجمة عن عدم كفاية وضعف كفاءة نظام الرقابة الداخلية (مثل الضعف في فصل المهام ، الضعف في نظام الرقابة الثنائية) .	3.03	1.12	متوسطة	2
	المتوسط العام لمحور الأول	2.92	0.73	متوسطة	

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

من خلال الجدول رقم (09) يمكن استنتاج ما يلي:

بلغ الوسط الحسابي الإجمالي لكافة المخاطر التشغيلية 2.92 وهو أقل من متوسط أداة القياس البالغة قيمته 3، وهذا يشير إلى الميل الواضح لدى عينة الدراسة إلى اعتبار أن البنوك العاملة في الجزائر تتعرض للمخاطر التشغيلية بدرجة متوسطة.

كما تتفق عينة الدراسة على صحة الفقرة الأولى وذلك بمتوسط حسابي يساوي (3.56) مع انحراف معياري بقيمة (1.19) ما يعطيها درجة مرتفعة لهذا النوع من المخاطر مع وجود تباين في أراء المجيبين بالنظر إلى قيمة الانحراف المعياري المسجلة.

عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة المحور الثاني.

الجدول رقم(10): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	الترتيب
9	إن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنك وصلت إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك إنشاء إدارة متخصصة لإدارتها.	4.20	0.76	موافق بشدة	1
10	إن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنك وصلت إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك العمل على تخصيص جزء من رؤوس أموالها لمواجهتها.	3.96	0.85	موافق	3
11	يقوم البنك المركزي الجزائري بدوره الرقابي بما يخص تقييم ومراقبة مدى كفاية وكفاءة أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية لدى البنوك العاملة في الجزائر.	4.06	0.69	موافق	2
12	المخاطر التشغيلية أكثر أهمية من المخاطر الائتمانية في درجة تأثيرها على ربحية البنك.	3.33	1.18	محايد	6
13	هنالك وعي وإدراك لدى موظفي البنك بالمخاطر التشغيلية وأنواعها وأثارها المحتملة على الربحية.	3.23	1.10	محايد	7
14	يقوم البنك وبشكل دوري بتحديد سقوف مالية لحجم التعرض المقبول للمخاطر التشغيلية.	3.90	1.06	موافق	5
15	يتوافر لدى البنك خطط معتمدة للتعامل مع الأحداث الطارئة (خطط طوارئ) تضمن سير العمل بأقل قدر ممكن من الخسائر.	3.93	1.04	موافق	4
	المتوسط العام للمحور الثاني	3.80	0.56	موافق	

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

من خلال الجدول رقم (10)يمكن استنتاج مايلي:

يتفق جميع أفراد العينة عموما على جميع فقرات هذا المحور حيث كانت أرائهم على الأغلب موافق و يقع المتوسط الحسابي بين (4.2)و(3.23) و هذا مؤشر يعتبر ايجابي على مدى تأثير مخاطر التشغيل على ربحية البنوك، وعليه فأن عينة الدراسة يتفق على صحة الفقرة رقم (09) " إن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنك وصلت إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك إنشاء إدارة متخصصة لإدارتها " بمتوسط حسابي قدره (4.20) وانحراف معياري قيمته(0.76)، ،إلا أن الفقرة الثالثة عشر" هنالك وعي وإدراك لدى موظفي البنك بالمخاطر التشغيلية وأنواعها وأثارها المحتملة على الربحية."أخذت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي قدرت ب (3.23) و انحراف معياري قيمته(1.10) وهذا ما يفسر وجود تباين في أراء المجيبين

بالنظر إلى قيمة انحراف المعياري المسجلة،و بشكل عام فان المتوسط الحسابي للمحور يساوي(4.80)، وهذا ما يبين أن عينة الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة موافقة.

6-اختبار فرضيات الدراسة:.

من أجل اختبار صحة الفرضيات نعتمد بعض الأساليب الإحصائية المناسبة،حيث تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة one sample t test

- **اختبار الفرضية الأولى:**

- **فرضية العدم:** لا تتعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمستوى من المخاطر التشغيلية عند $\alpha \geq 0.05$.
- **الفرضية البديلة:** تتعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمستوى من المخاطر التشغيلية عند $\alpha \geq 0.05$

الجدول رقم(11): يوضح إختبار t للعينة الواحدة.

	مستوى المعنوية	T
تتعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمستوى من المخاطر التشغيلية عند $\alpha \geq 0.05$	0.00	21.92

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية t=21.92 بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5% ،لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بتعرض البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمستوى من المخاطر التشغيلية عند $\alpha \geq 0.05$

- **اختبار الفرضية الثانية:**

- **فرضية العدم:** لا يوجد اتفاق لدى موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل عند $\alpha \geq 0.05$.
- **الفرضية البديلة:** يوجد اتفاق لدى موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل عند $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم(12): يوضح إختبار t للعينة الواحدة.

	مستوى المعنوية	T
اتفاق موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة على مفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل	0.00	21.10

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية t=21.10 بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5% ،لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك اتفاق لدى موظفي البنوك الجزائرية عينة الدراسة لمفهوم المخاطر التشغيلية وفقا للجنة بازل.

الفرضية الثالثة

- **فرضية العدم:** لا يوجد تأثير لمخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية محل الدراسة عند $\alpha \geq 0.05$.
- **الفرضية البديلة:** يوجد تأثير لمخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية محل الدراسة عند $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم(13): يوضح إختبار t للعينة الواحدة.

	مستوى المعنوية	T
تأثير لمخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية محل الدراسة	0.00	37.07

المصدر:من إعداد الباحثين بناء على مخرجاتSPSS

كما أن قيمة t المحسوبة جاءت أكبر من قيمة t الجدولية t=37.07 بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى دلالة 5% ، لذا نقبل الفرضية البديلة القائلة بأن هناك تأثير لمخاطر التشغيل على ربحية البنوك الجزائرية محل الدراسة.

7- النتائج

- يوجد إدراك مناسب لدى موظفي البنوك العاملة في الجزائر لمفهوم المخاطر التشغيلية، كما يوجد إجماع شبه تام بين هذه البنوك على التعريف الخاص بالمخاطر التشغيلية الصادر عن لجنة بازل.
- تتعرض البنوك العاملة في الجزائر للمخاطر التشغيلية. وقد بينت الدراسة أن أكثر أشكال المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها البنوك العاملة في الجزائر بدرجة مرتفعة هي المخاطر الناجمة عن استقالة الموظفين الأكفاء، أما المتوسط العام لهذه المخاطر فهو متوسط.
- تتفق البنوك التي شملتها الدراسة على أن أهمية وتأثير المخاطر التشغيلية على ربحية البنوك العاملة في الجزائر قد وصل إلى المستوى الذي يقتضي من البنوك العمل على إنشاء دوائر متخصصة لإدارتها، وهذا يشير إلى قناعة العينة بـــأن مخاطر التشغيلية تؤدي إلى خسائر، الأمر الذي سينعكس في النهاية على انخفاض الربحية.

8- التوصيات:

بناءا على نتائج الدراسة تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- في ضوء تعرض البنوك العاملة في الجزائر للعديد من المخاطر التشغيلية، يرى الباحث ضرورة قيام البنوك بالعمل على إنشاء دائرة متخصصة لتسيير المخاطر التشغيلية، علماً أن إنشاء مثل هذه الدوائر سوف يساعد البنوك على الإيفاء بالمتطلبات الجديدة للجنة بازل وخاصة تلك المتعلقة بإدارة بالمخاطر التشغيلية.
- ضرورة قيام البنوك بجمع أكبر قدر من المعلومات عن خسائر الناتجة عن مخاطر تشغيلية، وبناء قاعدة معلومات بهذه الخسائر توضح أسباب هذه الخسائر والأساليب التي استخدمت في تسييرها.

- ضرورة تطوير أساليب لقياس حجم تعرض البنك لكل نوع من أنواع المخاطر التشغيلية.
- يرى الباحثين ضرورة قيام بنك الجزائر بالتحقق من مدى الالتزام بمقررات لجنة بازل الثانية المتعلقة بالمخاطر التشغيلية وأساليب إدارتها لدى البنوك العاملة في الجزائر.

قائمة المراجع:

1-المراجع العربية

- أمجد محمد، اثر إدارة مخاطر التمويل على أداء البنوك التجارية السودانية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان السودان،2006.
- بلال نوري سعيد الكروي، تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة - دراسة مقارنة بين مصرفي الرافدين والرشيد،المجلة العراقية للعلوم الإدارية العدد الرابع والعشرون، نبحث عن سنة
- فريحات زياد، المخاطر التشغيلية ومنهجية إدارتها لدى البنوك العاملة في الأردن، اطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2004.
- نصر عبد الكريم، أبوصلاح مصطفى، المخاطر التشغيلية حسب متطلبات لجنة بازلII : دراسة لطبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين، المؤتمر العلمي السنوي الخامس - جامعة فيلادلفيا الأردنية المنعقد في الفترة من 4-2007/07/5.

2-المراجع الأجنبية:

Gewald, H and Hinz, D. A **Framework for Classifying the Operational Risks of Outsourcing Integrating Risks from Systems, Processes , People and External Events Within the Banking Industry**, Pacific Asia Conference on Information Systems, 2004.