جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

من إعداد الطالبين: بن قايد عبد الحميد /فنيش اسماعيل

بعنوان:

دور نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان المصرفي

دراسة حالة البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الرتبة	الاسم واللقب	الصفة
د	طويطي مصطفي	رئيس اللجنة
د	بوخالفي مسعود	مشرفا ومقررا
د	بوقرة إيمان	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

نشكر المولى تعالى الذي وفقنا لإنهاء ما كنا نسعى إليه في هذه المذكرة

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف بوخالفي مسعود على الإرشادات والتوجيهات القيمة

إلى كل من شجعنا وأنار طريق العلم أمامنا

إلى كل من عقد الآمال العالية علينا ودفعنا لنطمح إلى ما هو أعلى وأسمى

إلى الطالب مراد وعمر دارم وعبد المجيد جعني ولغويطر ياسين

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في تحقيق نجاحنا وفي إنجاز هذا العمل

شكـــــرا لكـــم

الإهـــــــداء

بسم الله و الصلاة و السلام على رسول الله

خاتم الأنبياء، و المبعوث رحمة للعالمين

أما بعد:

إلى روح التي غمرتني بحبها و حنانها في الصغر، و بالدعاء في الكبر

أهدي ثمرة جهدي و نجاحي الى

أمي العزيزة

إلى أحق الناس بالمدح أبي الغالي

إلى روح أخي ومعلمي الغالي بشير

إلى من هم سندي وتاج رأسي اخوتي و اخواتي الأعزاء

إلى كل اقاربي و اصدقاء دربي والى كل اساتذة مشواري الدراسي

إلى الذين وسعهم قلبي ولم يكتبهم قلمي

إسماعيل

الإهـــــــداء

بسم الله و الصلاة و السلام على رسول الله

خاتم الأنبياء، و المبعوث رحمة للعالمين

أما بعد:

إلى التي غمرتني بحبها و حنانها في الصغر، و بالدعاء في الكبر

أهدي ثمرة جهدي و نجاحي

أمي العزيزة

إلى أحق الناس بالمدح أبي الغالي

إلى زوجتي وأولادي

إلى كل أفراد العائلة كبيرهم و صغيرهم، و جميع الأهل

و الأقارب

إلى كل الأحبة و الأصدقاء و الزملاء الذين قضيت معهم أحسن الأوقات و أروع اللحظات

إلى الذين وسعهم قلبي ولم يكتبهم قلمي

عبد الحميد

قائمة المحتويات:

العنوان	رقم الصفحة
كلمة شكر.....	I
الإهداء.....	II
ملخص الموضوع.....	III
فهرس المحتويات.....	VII-V
قائمة الجداول والأشكال.....	X
قائمة الملاحق.....	V
المقدمة.....	[أ-و]
الفصل الأول: نظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي.....	2
تمهيد:.....	2
المبحث الأول: نظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي.....**....**	3
المطلب الأول: نظم المعلومات والائتمان المصرفي.....	3
المطلب الثاني: آليات الحد من مخاطر الائتمان.....**.....**	22
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....	38
المطلب الأول: الدراسات المحلية.....	38
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.....	40
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.....	42
خلاصة الفصل.....	46
الفصل الثاني:: الدراسة الميدانية.....	47
تمهيد.....	48
المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومنهجية الدراسة.....	49
المطلب الأول: تقديم المؤسسة.....	49
المطلب الثاني: منهجية الدراسة.....	61
المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة.....	75
المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة.....	75
المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبيان.....	83
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:	103
خلاصة الفصل.....	111

الخاتمة..... 113
قائمةالمراجع..... 117

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
1-1	مؤشرات قياس المخاطر بما فيها المخاطر الائتمانية؛	30
1-2	توزيع استمارات الاستبيان؛	63
2-2	قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي؛	64
3-2	معامل الثبات الفا كرونباخ؛	66
4-2	الاتساق الداخلي لفقرات سرعة الحصول على المعلومات والدرجة الكلية للمجال؛	67
5-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد توقيت اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للمجال؛	68
6-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد رضا المستخدم والدرجة الكلية للمجال؛	69
7-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد أمن المعلومات والدرجة الكلية للمجال؛	70
8-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية والدرجة الكلية للمجال؛	70
9-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان والدرجة الكلية للمجال؛	71
10-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك والدرجة الكلية للمجال؛	72
11-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان والدرجة الكلية للمجال؛	73
12-2	الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم والدرجة الكلية للمجال؛	74
13-2	نتائج اختبار كولوجروف سميرنوف في توزيع البيانات؛	75
14-2	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس؛	75
15-2	توزيع أفراد العينة حسب العمر؛	76
16-2	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة؛	77
17-2	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة؛	78

18-2	توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي؛	79
19-2	توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي؛	80
20-2	توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة المستخدمة؛	81
21-2	توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل؛	82
22-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بسرعة الحصول على المعلومة؛	84
23-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بتوقيت اتخاذ القرار؛	86
24-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص برضا المستخدم؛	88
25-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بأمن المعلومات؛	90
26-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية؛	92
27-2	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بفعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان؛	94
28-2	نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك؛	96
29-2	نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان؛	98
30-2	نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم؛	100
31-2	الارتباط ما بين المحاور؛	102
32-2	الارتباط ما بين محور مدى فعالية نظام المعلومات المصرفية في البنوك وأبعاده؛	103
33-2	الارتباط ما بين بعد فعالية نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان وفقراته؛	106
34-2	الارتباط ما بين بعد فعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم وما بين فقراته.	108

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1-1	نموذج مكونات نظام المعلومات؛	06
2-1	معايير منح الائتمان.	18
1-2	الهيكل التنظيمي لوكالة CNEP؛	52
2-2	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة متليلي؛	54
3-2	الهيكل التنظيمي القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية	58
4-2	الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية غرداية	60
5-2	توزيع استمارات الاستبيان؛	63
6-2	متغيرات الدراسة؛	64
7-2	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع الجنس؛	76
8-2	التوزيع النسبي للعينة حسب العمر؛	77
9-2	التوزيع النسبي للعينة حسب الوظيفة؛	78
10-2	التوزيع النسبي للعينة حسب سنوات الخبرة؛	79
11-2	التوزيع النسبي للعينة حسب المستوى العلمي؛	80
12-2	التوزيع النسبي للعينة حسب التخصص العلمي؛	81
13-2	التوزيع النسبي للعينة حسب المؤسسة المستخدمة؛	82
14-2	التوزيع النسبي للعينة حسب مكان العمل.	83

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
01	قائمة المحكمين؛
02	الاستبيان؛
03	مخرجات برنامج Spss.

الملـخــص

هدفت الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بمصلحة الائتمان ببعض البنوك العاملة بولاية غرداية والبالغ عددهم (64) ،حيث تم توزيع (60) استبانة وتم استرداد (44) استبانة القابلة للتحليل، أما فيما يخص التحليل الإحصائي فقد تم الاعتماد على برنامج Spss نسخة 20 ومجموعة من الأدوات الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- ✓ أظهرت الدراسة على وجود فعالية لنظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على أن هناك تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود فعالية لنظم المعلومات المصرفية في التعلم لدى البنوك التجارية.

وأوصت الدراسة بمايلي:

- ✓ ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة، وتوفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام؛
- ✓ إنشاء مصلحة لإدارة المخاطر بالبنوك تهتم بالتحديد الدقيق للمخاطر من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة لديها؛ **الكلمات المفتاحية:** بنوك تجارية، نظم معلومات مصرفية، ائتمان ، فشل الإئتمان.

Résumé :

le but de cette étude a visé le rôle du système d'information bancaire de limiter les risques de crédit, Pour atteindre les objectifs d'étude on a utilisé la méthode analytique descriptive .la catégorie d'étude se compose par des fonctionnaires du service de crédit sur quelques banques (64 banques) , au territoire de Ghardaïa .nous se distribuons 64 questionnaires et se recevons 44 questionnaires sont soumis à analyser, Et pour l'analyse statistique on a utilisé le programme SPSS version 20 et d'autres outils statistiques.

Les résultats de cette étude sont :

- ✓ Il y a une efficacité sur le système d'information bancaire de banques étudiées.
- ✓ Il y a un effet de système d'information bancaire à chercher les différentes causes de faiblesse de crédit.
- ✓ Il y a un effet de système d'information bancaire à limiter les risques de crédit.
- ✓ Il y a une efficacité sur le système d'information bancaire à apprendre sur les banques commerciales.

Les recommandations de cette étude sont :

- ✓ L'obligation de la gestion et de la protection des informations de pertes et le piratage et travailler à conserver dans des lieux sécurisés .et poser des matériels en attente à utiliser.
- ✓ Créer un service de gestion des risques dans les banques pour viser exactement les risques à partir l'analyse des données et les informations disponibles.

Mots clés: banques. système d'information bancaire. crédit . risque.

مقدمة

أ- توطـــــــــئة:

يعتبر القطاع المصرفي العمود الفقري لمعظم اقتصاديات الدول و مركزا هام لماله من تأثير كبير على التنمية الاقتصادية، وكنتيجة للتطور الاقتصادي والحضاري فقد انعكست آثار هذه التطورات على أنظمة وأساليب عمل القطاع المصرفي فكان لابد من الاعتماد على أنظمة مختلفة تساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة التي تشجع على جذب الاستثمارات والأعمال، و باعتبار أن المصرف مؤسسة مالية يقوم بعمليات مصرفية متنوعة (سحب، إيداع تحويل..)، فإنه يعتمد على مجموعة من الأنظمة من أهمها نظم المعلومات المصرفية، فهي عبارة عن مجموعة مترابطة من الموارد المادية والبشرية والبرامج التي تعمل معا بطريقة متكاملة لتجميع وتخزين ومعالجة البيانات المصرفية وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام.

أجبرت البنوك الجزائرية على تبني سياسة ائتمانية تسمح بضبط الشروط اللازمة لمنح الائتمان، ورغم ذلك تبقى أهم مشكلة تواجهها تكمن أساساً في المخاطر الناجمة عن تعثر التسهيلات الائتمانية التي تمنحها للعملاء، الأمر الذي يتطلب منها اتخاذ إجراءات وتدابير تسمح لها بالكشف عن بوادر هذا التعثر والعمل على ضبط وتقييم مخاطر الائتمان المتعثر من أجل التخفيض أو الحد من حجم الخسائر التي تتكبدها، إذ تعد مخاطر الائتمان أبرز المخاطر التي تواجه العمل المصرفي ، لذلك يعد تقديرها عنصراً أساسياً مساعداً في بناء القرارات الائتمانية.

تعتبر المخاطرة جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصا مع ارتفاع حدة المنافسة والتطور التكنولوجي وزيادة حجم المعاملات المصرفية والحاجة إلى بنوك ذات أحجام كبيرة فالبنوك أصبحت اليوم تواجه مخاطر مصرفية متنوعة تتفاوت في درجة خطورتها من بنك إلى آخر وإن حسن تقييم وتحليل ودراسة، ومن ثم إدارة مجمل المخاطر المحتملة من العوامل المساعدة على نجاح البنك وضمان استمراره في السوق المصرفية بعوائد مرضية ومخاطر متدنية .

ونظراً لأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها الواضح في نجاح البنوك في تجنيبها الخسائر الناجمة عن الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية وبالتالي انهيارها، لذا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة دور نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية ومدى استفادة الإدارة من المعلومات التي تقدمها هذه النظم في الكشف المبكر عن فشل الائتمان وكيفية الاستعداد والوقاية منه ومحاولة وضع الحلول الممكنة لتجنيب البنوك التعرض له باتخاذ القرارات الملائمة بشأن

ب– مشكلة الدراسة:

انطلاقاً مما تقدم يمكننا أن نصيغ إشكالية البحث في التساؤل التالي:

ما مدي مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة(BNA، CNEP، CPA، BADR، BDL) ؟

ولتبسيط الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مدى تطبيق البنوك محل الدراسة لنظم المعلومات المصرفية ؟
- ✓ ما الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في البنوك محل الدراسة ؟
- ✓ هل لدور نظم المعلومات المصرفية فعالية في التعلم لدى البنوك محل الدراسة؟

ج– فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لايوجد تأثير لنظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة

الفرضية الثانية: تعتمد البنوك محل الدراسة على نظام مصرفي مؤهل للحد من مخاطر الائتمان؛

الفرضية الثالثة: تساهم نظم المعلومات المصرفية في التعلم لدى البنوك محل الدراسة(**BNA ، CNEP، CPA، BADR، BDL**).

د– أهداف الدراسة:

- ✓ كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما هو القطاع المصرفي.
- ✓ التعرف على نظم المعلومات المصرفية ودورها في البنوك الجزائرية؛
- ✓ التعرف على الائتمان واهم المخاطر الائتمانية وكيفية معالجتها؛
- ✓ الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان .
- ✓ إسقاط الدراسة على أرض الواقع والتي محلها عينة من البنوك التجارية بولاية غارداية؛
- ✓ التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية تنمية قدرات القادة الاداريين في البنوك؛
- ✓ التعرف على أهم القرارات لمعالجة المخاطر الائتمانية.

هـ– أهمية الدراسة:

تتمثل فيما يلي:

- ✓ مدى مساهمة نظم المعلومات واثرها في قدرة البنوك التجارية على الحد من مخاطر الائتمان .
- ✓ دور الادارات بالاهتمام بنظم المعلومات في البنوك التجارية وإبراز أهميتها.
- ✓ إبراز أهم التحديات التي تواجه البنوك في بناء نظم معلومات قادرة على ادارة منح الائتمان وبمخاطر اقل.

و- أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ المكانة التي تحتلها البنوك في الاقتصاد الوطني؛
- ✓ نقص الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع؛
- ✓ الآثار السلبية التي تترتب عن المخاطر الائتمانية وعلى اداء البنوك التجارية.

ز- صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة التحليل لعدم وجود الخبرة في مجال التعامل مع برنامج spss نسخة20؛
- ✓ عدم استجابة عدد من أفراد عينة الدراسة مع الطالب؛
- ✓ تشعب الموضوع حيث أن هناك صعوبة بالإلمام بكل جوانبه.

ح- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في:

1) الحدود الموضوعية:

حددت الدراسة مفاهيم حول نظم المعلومات المصرفية والائتمان وتطرقنا كذالك الي مفهوم المخاطر الائتمانية وطرق الحد منها.

2) الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في البنوك التجارية العاملة بولاية غارداية.

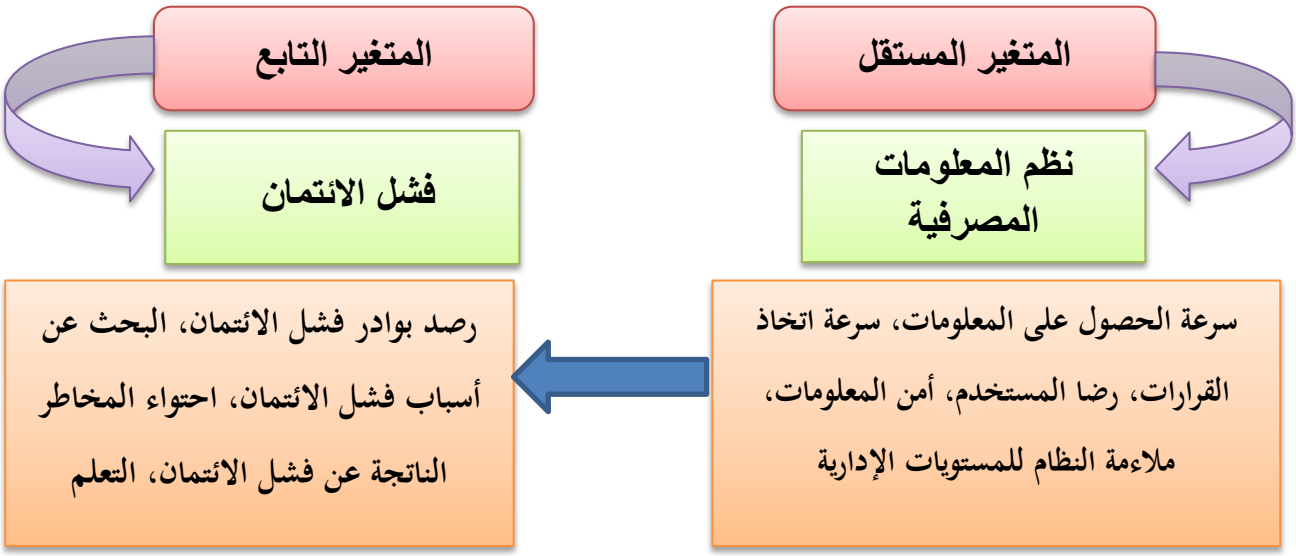
3) الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على اراء العاملين في ادارة منح الائتمان في البنوك التجارية)حيث بلغت عينة الدراسة 64 مفردة.

4) الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2018/2017).

ط- أدوات الدراسة والمنهج المتبع:

تم اعتماد المنهج الوصفي إضافة إلى الاعتماد على الاستبانة للتعرف على الدور الذي نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان.

ي- نموذج الدراسة: يتمثل نموذج الدراسة الشكل في التالي:



المصدر: من إعداد الطالبين

ك- تقسيمات البحث:

استهلت هذه الدراسة بمقدمة مهدت لدراسة الموضوع ثم قسمت الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول تم التطرق فيه إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، ففي المبحث الأول تطرقنا إلى متغيري الدراسة، المتغير المستقل وهو نظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان أما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع .

أما الفصل الثاني فخصص للدراسة الميدانية قسم إلى مبحثين الأول خصص للتعريف بالمؤسسات محل الدراسة ومنهجية الدراسة والثاني خصص لتحليل ومناقشة النتائج، ليتم بعدها وضع خاتمة لهذا العمل ذكرت فيها نتائج البحث وتقديم توصيات وأفاق للدراسة.

الفصل الأول:

نظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان

تمهيد:

إن اتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات والبيانات المالية التي توفرها نظم المعلومات المصرفية، حيث ترتبط جودة ودقة المعلومات التي تنتجها بمدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات المصرفية من جهة، وبمدى تكامل النظم الفرعية الوظيفية أو تلك التي تخدم المستويات الإدارية فيما بينها، ودورها المباشر في تزويد إدارة الائتمان بالمعلومات المالية لتوجيه عملية اتخاذ قرار الائتمان.

وعليه، فإن البنوك تركز كامل اهتمامها حول كيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفي، على ضوء نظم وأساليب رقابية وإدارية صارمة، تضمن للبنك تحديد أوضح لتلك المخاطر وتصنيفها وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة التي تقود إلى تحقيق أهدافه بصورة أفضل.

فسنحاول في هذا الفصل أن نتطرق إلى نظم المعلومات المصرفية والائتمان المصرفي من مفهومها وأهميتها وأنواعها وكذلك التطرق إلى آليات الحد من مخاطر الائتمان من تعريفها وصولا إلى مناهج قياس المخاطر عن طريق لجنة بازل وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

المبحث الأول: نظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان المصرفي؛

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

المبحث الأول: نظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان المصرفي

يعتبر نظام المعلومات المصرفية نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف يعمل على تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات المعالجة التي تستغلها لحل المشكلات وصنع القرارات المصرفية.

حيث تقوم البنوك التجارية بعملية منح القروض، التي تعتبر من أخطر الوظائف التي تمارسها، كون أن تلك القروض التي تمنحها ليست ملكا لها بل هي في الغالب أموال المودعين لديها، فهذا ما يجبر المصرفي على ضرورة الحيطة والحذر عند تقديم القروض للغير، ومن خلال هذه المبحث نتعرف على مفاهيم الخاصة بنظم المعلومات المصرفية ولائتمان المصرفي. وكذا مفهوم المخاطر الائتمانية ومعايير منح الائتمان، والتعرف على أهم المخاطر الائتمانية وبعض مؤشرات قياسها.

المطلب الأول: نظم المعلومات والائتمان المصرفي

لقد ازداد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصة البنكية منها، وهذا ما يتطلب وجود إدارة واعية بكيفية إدارة النظام المعلوماتي وأسلوب عمله لكي تحقق أقصى فائدة ممكنة منه، وإبراز أهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها في نجاح البنوك في تجنيب الخسائر الناجمة عن المخاطر الائتمانية.

الفرع الأول: نظم المعلومات المصرفية

أولا: مفهوم النظم

يلعب مفهوم النظم دورا هاما في العلم الحديث وقد شغل ذلك تفكير العلماء و المختصين بصفة عامة و انعكس أثره بين علماء الإدارة بصفة خاصة ، حيث يعتبر أسلوب النظم بالنسبة لهم أداة أساسية و فعالة للتغلب على بعض المشاكل و الصعاب التي تواجههم، " فالنظام هو مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة أو المتبادلة لأداء وظيفة معينة " [1].

[1]- محمد السعيد خشبة، **نظم المعلومات (المفاهيم ، التحليل ، التصميم)**، مطابع الوليد القاهرة . ط 1992 ، ص 11 .

يعرف كذلك كما يلي: " و يعرف أيضا بأنه " مجموعة من الأجزاء التي تتفاعل و تتكامل مع بعضها البعض و مع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة "[1].

نستخلص من هذه التعاريف أن النظام يضمن عدد من العناصر و التي يمكن أن تمثل نظم فرعية داخل النظام ذاته و تتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف يسعى النظام لتحقيقها في ظل معطيات بيئة معينة .

انطلاقا من تعريف النظام يمكن تحديد العناصر المكونة له و المتمثلة في :

- ✓ **المدخلات** : تمثل المدخلات الموارد اللازمة للنظام ليتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المسطرة ، و تشمل المدخلات العديد من العناصر الغير متجانسة كالخامات و الطاقة و المعلومات و الآلات ، و تعتبر المدخلات مخرجات لنظم أخرى سواء تلك النظم الموجودة في بيئة النظام أو نظم فرعية داخل النظام ذاته .
- ✓ **العمليات (التحويل)** : يقصد بالعمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات و قد تكون عملية التحويل عبارة عن آلة أو إنسان أو آلة و إنسان .
- ✓ **المخرجات** : هو ناتج عن عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات و قد تكون هذه المخرجات عبارة عن سلعة ، خدمة أو معلومة ، و تعد المخرجات الأداة التي من خلالها يتم التحقق من أداء النظام و قدرته على تحقيق أهدافه .
- ✓ **المعلومة المرتدة** : تعتبر المعلومات المرتدة الأداة التصحيحية للمخرجات أي أداة لتحقيق الرقابة على أداء النظام ، ويمكن تقسيم المعلومات المرتدة إلى نوعين : معلومات مرتدة تصحيحية يقصد بها

1_ إبراهيم سلطان، **نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)** ، الدار الجامعية. ط 2000 . ص 17 .

إرجاع الأشياء إلى وضعها الصحيح ، و معلومات مرتدة تطويرية تعمل على تطوير أداء النظام أو تغيير الأهداف .

- ✓ **العلاقات** : تمثل الوسيلة التي من خلالها يتم ربط النظم الفرعية ببعضها البعض ، و أيضا ربط النظام ببيئته .
- ✓ **بيئة النظام** : أي أن النظام لا يوجد في معزل عن النظم الأخرى ، فتواجده في البيئة يسمح له باستقطاب مدخلاته منها كما أنه يلقي بمخرجاته إليها و بالتالي فعدم وجود تفاعل بين النظام و بيئته يؤدي إلى فشل النظام و فنائه .
- ✓ **حدود النظام** : تتمثل حدود النظام في الغشاء الذي يحيط به و يفصله عن بيئته ، فهي غير ثابتة لأنها تتوقف على أهداف النظام و درجة تعقده .

ثانيا: مفهوم نظم المعلومات وخصائصه

1- مفهوم نظم المعلومات

نظم المعلومات هي عبارة عن "مجموعة من العناصر (وسائل، برمجيات أو أفراد) تسمح بحيازة، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات"[1].

ويمكن تعريفه أيضا: "من جهة هو مجموعة من الإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة وتساعد في وظائف التسيير، ومن جهة ثانية الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة، تخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها الجيد والصحيح"[2].

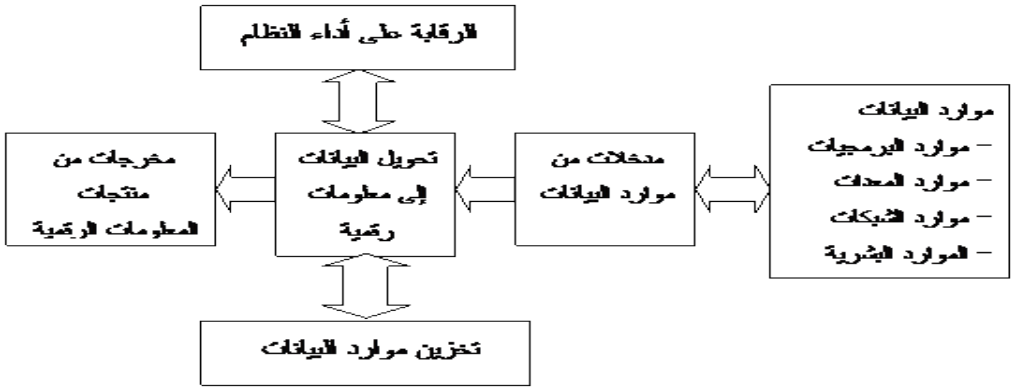
من خلال التعريف الأول نلاحظ أن نظام المعلومات عبارة عن كل الأشخاص الذين يستقبلون، يستعملون ويرسلون المعلومات من خلال مختلف الآلات الكاتبة والناسخة والحاسبة، تعمل على تسجيل وتخزين وترتيب وإرسال المعلومات للأطراف المعنية.

[1]- كاريش صليحة، **دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة**، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؛ 99/ 2000، ص 74.

[2]- كاريش صليحة، **مرجع سبق ذكره**، ص 74.

أما التعريف الثاني فهو تعريف يخص نظم المعلومات المتعلقة بالمؤسسات من خلال ما تعطيه هذه النظم من معلومات مفيدة للتسيير، تعمل الموارد البشرية والوسائل المادية على الحصول عليها ومعالجتها وتخزينها وتحويلها إلى معلومات صالحة وذات كفاءة عالية.

شكل رقم (1-1) نموذج مكونات نظام المعلومات



المصدر: برهان محمد نور "**إدارة أنظمة المعلومات الحكومية**"، تقرير صادر عن دائرة التعاون الفني للتنمية بالأمم المتحدة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 1994م.

ويقوم نظام المعلومات على مجموعة من الموارد(القوى البشرية، المهمات، الأجهزة، الأموال، البيانات)التي تتضافر مع بعضها لتحقيق هدف أساسي وهو إنتاج المعلومات. وتعتبر البيانات التي يمكن الحصول عليها من بيئة نظام المعلومات هي أهم المدخلات الرئيسية لنظام المعلومات وتتمثل بيئة نظام المعلومات في الوحدة التي يعمل فيها النظام مع إمكانية امتداد هذه البيئة خارج الوحدة، فمثلا تتمثل بيئة نظام المعلومات الخاصة بالوحدات الاقتصادية في مجال الأعمال في محيط، الوحدة الاقتصادية ذاتها وفي الجهات الخارجية والأفراد المتعامل معها[1].

2- خصائص نظم المعلومات:

نظرا لأن نظام المعلومات هو عبارة عن آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع المعلومات المخزونة في ملفات، بصورة يدوية أو ميكانيكية سابقا، وإلكترونية حاليا، إضافة إلى بناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة والموجودة أصلا في النظام بعد معالجتها فهو يتميز بعدة خصائص منها[2]:

[1]- مرغني بلقاسم، **نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – الوادي"**، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 12.

[2]- عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، **نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة الاردن**، 2005، ص 38.

أ- السرعة: حيث أن الإجراءات التوثيقة المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب، وخاصة بالنسبة لاسترجاع المعلومات.

ب- الدقة: حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة، وذلك نتيجة التعب والاجتهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فإن أداؤه يكون بنفس القابلية والدقة، سواء كان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أوفي الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت العمل ومدته وظروفه.

ج- توفير الجهود: فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومعالجتها وخزنها والسيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق، أم على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها من قبل الباحثين والمستفيدين الآخرين.

د- كمية المعلومات: أن حجم المعلومات المخزونة بالطرق التقليدية محدودة مهما كان حجم الإمكانات، قياسا بالإمكانات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحواسيب، ووسائط الحفظ والتخزين الإلكترونية والليزرية المساعدة الأخرى.

هـ- الخيارات المتاحة في الاسترجاع: أن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم المحوسبة منها في النظم التقليدية، فبالإضافة إلى منافذ الاسترجاع المعروفة كالمؤلف والعنوان ورؤوس الموضوعات أو الواصفات، فهناك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البولياني حيث تربط الموضوعات والواصفات بعضها مع بعض وصولا إلى أدق المعلومات.

ثالثا: نظم المعلومات المصرفية:

أدى التنوع في أنشطة المؤسسات المالية بشكل عام والمصارف بشكل خاص إلى زيادة الحاجة إلى معلومات عن جوانب المختلفة لهذه الأنشطة وقد ترتب على ذلك ضرورة اعداد واستخدام نظم المعلومات بغرض جمع البيانات واعدادها بطريقة تسمح بتهيئة وانتاج أشكال مختلفة من البيانات والمعلومات المفيدة للمستخدمين الداخليين والخارجيين في هذا النوع من المؤسسات المالية.

1- مفهوم نظم المعلومات المصرفية

هناك من الباحثين من يرى نظام المعلومات في البنك يختص بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل البنكية مثل التمويل، والأفراد، والبحوث والتطوير، وتقديم الخدمات البنكية بما فيها الائتمان، والتسويق البنكي، ونظام المعلومات جزء من النظام الكلي للبنك يتكامل مع النظم الإدارية والوظيفية، ومخرجاته تمثل الدعامة الأساسية لمخرجات النظم الإدارية الخاصة بصنع القرار .كما يعرف أيضاً على أنه:

النظام الذي يجمع الاحتياجات مثل البيانات والمعلومات وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة في تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع المعلومات لخدمة الاعمال الادارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين[1].

"النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنظمة (البنك) ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"[2].

يعرف نظام المعلومات المصرفية بأنه نظام فرعي من النظام المصرفي الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية ومعالجة هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب[3].

ويرى الباحث رعد حسن الصرن" أن نظام المعلومات المصرفية هو: "مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف[4].

ما يمكن ملاحظته من خلال التعاريف هو أنه لا يختلف نظام المعلومات البنكي عن أي نظام في أجزائه الثلاثة المدخلات، العمليات والمخرجات، يضاف اليها التغذية الاسترجاعية، ولنظم المعلومات في منظمات الأعمال دورين أساسين:

---

[1]- نوي طه حسين، **نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2001، ص16.

[2]- حسين مصطفى هلالي، **نظام المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار**، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 25-29 نوفمبر،2007، ص02.

[3]- نجم الحميدي وآخرون، **نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 314.

[4]- رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 132.

الأول: تزويد الأفراد متخذي القرارات في مختلف أجزاء المنظمة بالمعلومات الضرورية لصياغة القرارات الصائبة.

الثاني: توفير التقارير الدورية والروتينية اللازمة لسير العمل، وتكمن قوة نظام المعلومات في قدرتها على ممارسة الوظائف الأساسية التالية: (الإدخالات، المعالجة، التخزين، المخرجات).

2- خصائص نظم المعلومات المصرفية

يتصف نظام المعلومات بمجموعة من الخصائص بوجودها، تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى، تمكن المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة، بسهولة وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق وهذه ، متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته :الخصائص هي 1

- ✓ **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة** :والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك، أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب.
- ✓ **كمال المعلومة** :أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير مبررة .
- ✓ **توقيت المعلومة** :أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة، حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات، وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال و النسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها.
- ✓ **سهولة الوصول للمعلومة** :يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشراً على سهولة الوصول للمعلومات.
- ✓ **سعة الانتشار** :وهو عدد الجهات أو الشرائح، التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
- ✓ **التطوعية في تقديم المعلومة** :ويقصد بها استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون.
- ✓ **أقل ما يمكن من السرية** :تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة • للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء، بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية.
- ✓ **تنوع التقارير** :إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير، وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.

[1]- حسين الذيب، **فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان**، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص 80.

- ✓ **دورية التقارير وانتظامها** :إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة إيجابية جداً لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين.
- ✓ **وجود موقع على الإنترنت** :لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال، عن بناء موقع لها على شبكة الإنترنت لفوائده الكثيرة، حيث أنه يغنيها عن فتح فروع كثيرة ويوفر لها تكاليف كبيرة، فضلاً عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

3- أهمية نظم المعلومات المصرفية:

نجد أنه من بين الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث:

- ✓ انتشار المعلومات بشكل كبير، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة؛
- ✓ تطور وسائل الاتصال الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة؛
- ✓ تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول اليها بسرعة؛
- ✓ تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت.

4- أنواع نظم المعلومات المصرفية

هناك الكثير من الأشكال والأساليب الإلكترونية التي غيرت من أسلوب وشكل وتقديم الخدمات المصرفية للزبائن والعملاء، ونتيجة للتطور الهائل في مجال الاتصالات وشبكة المعلومات، فقد ساعد هذا التطور في مجال معالجة المعلومات وإتاحتها بكل سهولة وبصورة صحيحة وسريعة لمختلف الزبائن والعملاء والمتعاملون معها من داخل وخارج المؤسسات المالية والمصارف. وكل منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه، وقد قسمت بحسب المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى[1]:

4-1- نظم المعلومات المصرفية الوظيفية:

أ- نظام معلومات التسويق المصرفي:

عرفه سعد غالب ياسين: على أنه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية والخارجية، وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو

[1]- سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص 80.

نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والاعلان وتحليل منافسة السوق.

ب- نظام معلومات الموارد البشرية:

يختص هذا النظام بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات للإدارة بغرض اتخاد القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات، ومن خلال ما سبق تم تعريف هذا النظام على أنه:

تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.

ج- نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

هو ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.

د- نظام المعلومات الائتماني:

عرف بأنه ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها الى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب[1].

4-2- نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

توجد ستة أنواع من هاته النظم التي نبرزها في ما يلي:

أ) نظم معالجة المعاملات: تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، أوامر الشراء، تسجيل النفقات، وتستفيد الادارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق

[1]- محسن أحمد الخضيري، **الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج**، الطبعة 1، إيتارك، القاهرة،2007، ص 97.

تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الإلكترونية والتسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية، كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالإنترنت.

ب) **نظم المكتب**: وتشمل هذه النظم كماليات المكتب، والتقويم الإلكتروني، وفهارس البريد الإلكتروني، ونظم الجدولة، ونظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني التي تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وهذا يعني مكتب بدون ورق[1].

ج) **نظم العمل المعرفي**: تعتبر المعرفة أساس الإبداع، والبعض يراها مصدر الثروة في الاقتصاديات الحديثة، وإدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق، واكتساب ومشاركة استخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة. لذلك فإن نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة تدعم المنظمة بالابتكار وتوزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات، وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، ومعالجة البيانات، وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الإلكترونية، التي تخدم مستوي العمل المعرفي وكذلك مستوي نظم المكتب.

د) **نظم دعم القرار**: صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات بمساعدة المدراء في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم في حلها، من خلال مكوناتها الأساسية *نظم إدارة البيانات، النماذج، المعرفة ومواجهة المستخدمين * ونظام دعم القرار هو نظام تكنولوجيا المعلومات متفاعل ومرن مصمم لدعم عملية اتخاد القرارات المعقدة، حيث يحسن من فعالية متخذ القرار بتزويده بالمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته، وهذا الاتحاد بين معرفة اتخاذ القرار وتكنولوجيا المعلومات يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق.

هـ) **نظم المعلومات الإدارية**: تعتبر من أشهر أنظمة المعلومات، يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها، يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل النقاط، نقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحداً أو أكثر من أنظمة العمل، كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقاً، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معاً بشكل متفاعل وتشمل الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات ومن تطبيقاتها تحليل المبيعات، تحليل التكاليف والموازنة السنوية التي تخدم نظم دعم القرار.

و) **نظم معلومات الإدارة التنفيذية**: هو نظام مبني على الحاسب الآلي، مصمم لمساندة المدراء في المستوي الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة والمستخدمة من قبل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، وأيضاً على المعلومات الخارجية

[1] - سعد غالب ياسين، **مرجع سبق ذكره**، ص82.

عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة، فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية وبرامج، وبعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

الفرع الثاني: الائتمان المصرفي

يعتبر الائتمان المصرفي من أكثر الفعاليات المصرفية جاذبية لإدارة البنوك التجارية والمؤسسات المالية الوسيطة الأخرى لكنه في ذات الوقت يعتبر من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية إذ لا تقف تأثيراتها الضارة على مستوى البنك والمؤسسات المالية الوسيطة، وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد الوطني إذا لم يحسن استخدامه.

أولا: مفهوم الائتمان وأهميته

1- مفهوم الائتمان

إن أصل الائتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحا هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمدها المصارف بأنواعها[1].

هو عملية يرتضي بمقتضاها البنك مقابل فائدة أو عمولة معينة ومحددة أن يمنح عميل (فرد أو شركة أعمال) بناء على طلبه سواء حالا أو بعد وقت معين تسهيلات في صورة أموال نقدية أو أي صورة أخرى[2].

يمكن تعريف منح الائتمان المصرفي بالثقة التي يوليها المصرف للعميل (فرد أو شركة) حين يضع تحت تصرفه مبلغ من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة متفق عليها بين الطرفين[3].

[1]- دغيم عبد العزيز وآخرون، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري**، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ج28، العدد 03، 2006، ص 194.

[2]- حمزة محمود الزبيدي، **إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني**، مؤسسة الأوراق، ط1، الأردن، 2002، ص 17.

[3]- ميرفت علي أبو كمال، **الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية «بازل 2» (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين**، مذكرة ماجستير، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2007، ص 74.

الثقة التي يوليها البنك لشخص ما سواء كان طبيعيا أو معنويا، بأن يمنحه مبلغا من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه، وبضمانات تمكن المصرف من استرداد قرضه في حالة توقف العميل عن السداد[1].

يمكن أن نستنتج من التعاريف السابقة أن الائتمان المصرفي هو قرض أو تسهيلات مالية يمنحها المصرف للعميل سواء كان هذا العميل شخصا طبيعيا أو معنويا ويكون عماد هذا القرض الثقة التي يمنحها هذا البنك للعميل بناء على الضمانات التي يقدمها العميل.

2- أهمية الائتمان المصرفي:

تعد التطورات الاقتصادية التي شهدتها الاقتصاديات العالمية خاصه بعد القرن العشرين التي أعطت أهميه أكبر لدور الائتمان المصرفي في النشاط الاقتصادي وبالتالي أصبح لزاما على السلطات النقدية (البنك المركزي، البنوك التجارية) والسلطات العامة (الحكومة) أن تراقب أداء المؤسسات التمويلية التي تعني بمنح الائتمان وتوجيهه الوجهة الصحيحة التي تقود إلى تحقيق النمو والتنمية ويمكن النظر إلى أهمية الائتمان من زوايا مختلفة.

أ) أهميته للمصرف مانح الائتمان

تعد وظيفة منح القروض والتسهيلات المصرفية من الوظائف الأساسية للعمل المصرفي حيث يتم استخدام نسبة من موارده المختلفة (ودائع ومدخرات) في شكل قروض وتسهيلات تمنح للجهات المقترضة، وتحقق المصارف من وراء ذلك عوائد مالية تشكل النسبة الكبرى من الأرباح المحققة من النشاط المصرفي.

ب) أهميته للمقترض(أفراد أو شركات)

الحصول على القروض والتسهيلات المصرفية يمكن المقترض من تغطية العجز المالي الذي قد يشل حركة نشاطه، فهو بذلك يفتح المجال أمام حركة الإنتاج والنمو في مجالات العمل المختلفة ويمكن الوحدات الاقتصادية من تحقيق أهدافها والاستمرارية في ممارسة أعملها.[2]

---

[1]- دغيم عبد العزيز وآخرون، **مرجع سابق**، ص194.

[2]- السنوسى محمد الزوام، مختار محمد ابراهيم، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية**، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال، 11 نوفمبر 2009 م، بجامعة الزرقاء الخاصة، ليبيا، ص 6.

ج) أهميته للمجتمع

الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة يفسح المجال أمام خلق فرص استثمارية جديدة أو التوسع في الأنشطة الحالية، وفي جميع الأحوال يترتب على ذلك زيادة في الإنتاج والخدمات والتي تؤدي إلى فتح مجالات جديدة للتوظيف وزيادة مستوى الدخل لأفراد المجتمع وتحقيق المزيد من الرفاهية الاقتصادية.

وبذلك أعتبر الائتمان المصرفي من أهم مصادر إشباع الحاجات التمويلية للقطاعات الاقتصادية المختلفة ولكن على الجانب الآخر يعتبر أداة حساسة قد تؤدي إلى حدوث أضرار كبيرة بالاقتصاد إذا لم يحسن استخدامه فالائتمان المصرفي في حالة انكماشه يؤدى إلى الكساد، وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخميه، وكلا الحالتين تسبب أثار اقتصادية غاية في الخطورة، وقد يصعب أحياناً معالجة الاختلالات التي تحدثها في هيكل الاقتصاد[1].

وهذا يقتضي أن يكون هناك توافق بين حجم الأموال المتاحة للائتمان وتوقيتها مع حاجات ومتطلبات خطط التنمية الاقتصادية للمجتمع فالزيادة فيه تسبب تدفق قوى شرائية لا يقابلها سلع وخدمات بدرجات كافية في الأجل القصير فترتفع الأسعار ويقع الاقتصاد في حتمية تضخم تزداد حدته بزيادة التدفق الائتماني في حين يحصل الانكماش عندما تتردد المصارف التجارية في تقديمه رغم حاجة الاقتصادية لذلك، واللازمة المالية التي يشهدها الاقتصاد العالمي خلال هذه الفترة خير شاهداً على ذلك، حيث تراجعت مبيعات العديد من الوحدات الاقتصادية وإفلاس البعض الآخر ودخول الاقتصاد في حالة الكساد العام. لذلك يجب أن توجد سياسة ائتمانية منسجمة مع الاحتياجات الفعلية للنشاط الاقتصادي[2].

ثانيا: أنواع الائتمان المصرفي :

تتحدد أنواع الائتمان وفق معايير متعددة وعلى النحو التالي[3]:

أ- من حيث شخصية متلقي الائتمان:

وهنا يفرق بين الائتمان الخاص والائتمان العام.

[1]- محمد زميت، **النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية**، مذكرة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005، ص 35.

[2]- السنوسى محمد الزوام، مختار محمد ابراهيم، **مرجع سبق ذكره**، ص 06.

[3] شقير فائق وآخرون، **محاسبة البنوك**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008، ص117.

❖ الائتمان الخاص: وهو الذي يكون فيه متلقي الائتمان فردا أو شركة أو مؤسسة، أي أن متلقي الائتمان هو أحد أفراد القانون الخاص، سواء كان فردا طبيعيا أو شخصية اعتبارية؛

❖ الائتمان العام: وفيه يكون متلقي الائتمان هو الدولة أو شخصاً معنويا من شخصياتها، كالبلديات والمجالس المحلية والولايات.

ب- من حيث الأجل:

وهنا يفرق بين الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل وطويل الأجل

❖ الائتمان قصير الأجل: وهو الائتمان الذي يقدم لمدة لا تزيد عن سنة، ويكون في العادة لثلاثة أو ستة أو تسعة أشهر. وهذا النوع من الائتمان يهدف عادة إلى تمويل العمليات الجارية الصناعية أو التجارية أو الزراعية مثل شراء الأسمدة والبذور؛

❖ الائتمان متوسط الأجل: وتتراوح مدة هذا الائتمان ما بين سنة وخمس سنوات، ويهدف في العادة إلى تمويل بعض أدوات الإنتاج، وكذلك تمويل احتياجات الأفراد من السلع المعمرة؛

❖ الائتمان طويل الأجل: وهو الذي تزيد مدته عن خمس سنوات بصفة عامة، ويستهدف في العادة تمويل رؤوس الأموال الثابتة كشراء الأراضي الزراعية أو إنشاء مشروع صناعي أو بناء عقار.

ج- من حيث الغرض من الائتمان[1]:

وهنا يفرق بين الائتمان الإنتاجي أو الاستثماري والائتمان التجاري والائتمان الاستهلاكي.

❖ الائتمان الإنتاجي: ويسمى الائتمان الاستثماري، وهوما يقدم للمشروعات الإنتاجية لتمويل ما تحتاج إليه من رؤوس الأموال الثابتة من أراض أو منشآت وتركيبات وتجهيزات فنية مختلفة؛

❖ الائتمان التجاري: وهوما يقدم للمشروعات لتمويل عملياتها الجارية (أي رأس المال العامل)، وكذا ما يقدم للمشروعات التجارية لتمويل عمليات التسويق وتصريف المنتجات؛

❖ الائتمان الاستهلاكي: وهوما يقدم في العادة للأفراد من أجل تمويل احتياجاتهم الاستهلاكية من السلع المعمرة، ويأخذ هذا النوع من الائتمان في الغالب شكل البيع بالتقسيط.

د- من حيث الضمان:

وهنا يفرق بين الائتمان الشخصي والائتمان العيني.

[1]- شقير فائق وآخرون، **مرجع سبق ذكره**، ص 118.

❖ الائتمان الشخصي: وفي هذا النوع من الائتمان لا يطلب من المدين تقديم أية أموال ضماناً لتسديد دينه، بل يُكتفى بالوعد الذي يقدمه المدين ويلتزم فيه بتسديد الدين. ومن الواضح أن مثل هذا النوع من الائتمان يتطلب ثقة الدائن في ذات المدين من حيث النزاهة والقدرة على الدفع. وقد يتقوى الائتمان الشخصي بتعهد أكثر من واحد بتسديد الدين عندما يكون هناك كفيل للدائن[1]؛

❖ الائتمان العيني: وفيه يقدم المدين عيناً ما تعتبر ضماناً لتسديد دينه. والدائن في مثل هذه الحالة يعتبر مفضلاً على غيره من الدائنين في استيفاء مبلغ الدين من الأموال التي قدمها المدين ضماناً للتسديد. وهذا الضمان الذي يقدمه المدين قد يكون عقاراً أو محاصيل زراعية أو بضائع أو أوراق مالية...الخ.

هـ- من حيث طبيعة العملية الائتمانية (محل الائتمان):

وهنا يفرق بين الائتمان المالي والائتمان التجاري[2].

❖ الائتمان النقدي: وفي هذا النوع من الائتمان يكون محل الائتمان نقداً، فالدائن يقدم نقوداً للمدين الذي يلتزم بردها وتسديدها في وقت لاحق، فطبيعة هذا الائتمان نقدية كما هو ملاحظ لأن محل الائتمان نقد؛

❖ الائتمان التجاري: وفي هذا النوع يكون محل الائتمان سلعة أو خدمة تقدم بثمن مؤجل، كما يدخل في هذا النوع تقديم الثمن مقابل سلعة أو خدمة مؤجلة، فهذا الائتمان في طبيعته بيع تأجل أحد بدليه. ويطلق على هذا النوع أيضاً البيع الائتماني، والذي هو في معناه الواسع كل بيع لا يتلاقى فيه تنفيذ الالتزامين، وهما التزام المشتري بدفع الثمن والتزام البائع بدفع السلعة.

و- من حيث الصفة الاقتصادية:

وهنا يفرق بين الائتمان ذاتي التصفية والائتمان غير ذاتي التصفية.

❖ الائتمان ذاتي التصفية: وهو الائتمان الإنتاجي الذي يستطيع فيه المدين السداد من خلال استخدام قيمة الائتمان نفسها، فعلى سبيل المثال فإن القرض الذي يقدم لصاحب مصنع هو قرض ذاتي السداد أو التصفية، لأن صاحب المصنع يمكنه تصفية القرض من خلال استخدام القرض في عملية الإنتاج، فالمصنع والمبيعات يوفران أموالاً يمكنان صاحب المصنع من الوفاء بما عليه.

❖ الائتمان غير ذاتي التصفية: ويتعلق في العادة بالائتمان الاستهلاكي حيث يقوم المدين بالوفاء بما عليه من أموال ليس للمعاملة الائتمانية دخل في إحداثها، فالائتمان الذي يقدم للمستهلك لشراء منزل مثلاً يعتبر غير ذاتي

[1]- السيسي صلاح الدين، **التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد**، دار الوسام للطباعة والنشر، لبنان، 1998، ص 124.

[2]- محمد كمال كامل عفانة، **إدارة الائتمان المصرفي**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون تاريخ، ص 26.

التصفية لأن المستهلك يقوم بتصفية القرض أو سداده على فترة من الزمن من دخله، وهذا الدخل ليس للقرض دور في إحداثه[1].

وهذه هي أهم أنواع الائتمان المقدمة من قبل المصارف تجاه المستثمرين أو المقترضين، ولاشك أن تقسيمات الأنواع حسب معايير الشخصية والقدرة والضمان والأجل ورأس المال والظروف المحيطة يحدد توجه إدارة المصرف للتعامل مع كل أوجه الائتمان، فقد يجمع الواقع العملي في المعاملة الواحدة عدة صفات وأشكال للائتمان، فقد يكون الائتمان خاصاً قصير الأجل استهلاكي أو خاص طويل الأجل إنتاجي، وقد يكون في الوقت نفسه من حيث الضمان شخصياً أو عينياً وهكذا.

ثالثا: معايير منح الائتمان:

ويعتبر نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ 5C'S أبرز منظومة ائتمانية لدى محللي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، والتي طبقاً لها يقوم المصرف كمانح ائتمان بدراسة تلك الجوانب لدى عميله المقترح كمقترض أو كعميل ائتمان. وفيما يلي استعراض لهذه المعايير:

الشكل رقم (1-2): معايير منح الائتمان

المصدر: رحيم حسين، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء للنشر والتوزيع، قسنطينة، ط1، 2008،

أ) **الشخصية**: تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني وهي الركيزة الأكثر تأثيراً في المخاطر التي تتعرض لها المصارف، وبالتالي فإن أهم مسعى عند إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية

[1]- محمد كمال كامل عفانة، مرجع سبق ذكره، ص 27.

العميل بدقة[1]. فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزماً بكافة تعهداته وحريصاً على الوفاء بالتزاماته كان أقدر على إقناع المصرف بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم المصرف له. وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة أمر تكتنفه بعض الصعوبات من الناحية العملية، ويتم التغلب على هذه الصعوبات من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها، ومستواه الاجتماعي وسجل أعماله التي قام بها وماضيه مع المصرف ومع الغير وسابق تصرفاته مع المصارف الأخرى. ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمنشأة والعاملين بها، وبمورديها، والمصارف التي سبق للعميل المقترح التعامل معها. [2]

ب) القدرة: وتعني باختصار قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعمولات... ومعيار القدرة أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان. وعليه لابد للمصرف عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة سواء مع نفس المصرف أو أية مصارف أخرى. ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالمقترض. فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية زاد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة المقترض محل الدراسة على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة للقرض وفي مواعيد السداد التي سيتم الاتفاق عليها[3].

ج)رأس المال: يعتبر رأس مال العميل أحد أهم أسس القرار الائتماني، وعنصراً أساسياً من عناصر تقليل المخاطر الائتمانية باعتباره يمثل ملاءة العميل المقترض وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض الممنوح له، فهو بمثابة الضمان الإضافي في حال فشل العميل في التسديد. هذا وتشير الدراسات المتخصصة في التحليل الائتماني إلى أن قدرة العميل على سداد التزاماته بشكل عام تعتمد في الجزء الأكبر منها على قيمة رأس المال الذي يملكه، إذ كلما كان رأس المال كبيراً انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح في ذلك، فرأس مال العميل يمثل قوته المالية. ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمنشأة والتي تشمل كل من رأس المال المستثمر

[1]- محمد كمال كامل عفانة، **مرجع سبق ذكره**، ص29.

[2]- رحيم حسين، **مرجع سبق ذكره**، ص135.

[3]- حمزة محمود زبيدي، **إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني**، مؤسسة الوارق، الأردن، 2002، ص154.

والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة. حيث إنه لابد أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل للعميل المقترح الذاتية وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية[1].

د) الضمان: يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف المصرف كضمان مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق المصرف في حال عدم قدرة العميل على السداد. وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة لكي تعتمد عليه إدارة الائتمان في ضمان تسديد الائتمان. كما يمكن أن يكون الضمان مملوكاً لشخص آخر وافق أن يكون ضامناً للعميل. وعموماً فإن هناك العديد من الآراء تتفق على أن الضمان لا يمثل الأسبقية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توفر ضمانات يرى المصرف المقترض أنها كافية. إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى متخذ القرار الائتماني أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما هناك بعض الثغرات القائمة أو المتوقعة التي يمكن تلافيها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يُطلب من المقترض المقترح تقديم ضمانات بعينها[2].

هـ) الظروف المحيطة: يجب على الباحث الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله. ويقصد هنا بالظروف العامة المناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المنشأة في إطاره خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم أنشطة التجارة الخارجية استيراداً أو تصديراً، حيث تؤثر هذه الظروف العامة على مختلف قطاعات النشاط الاقتصادي. أما الظروف الخاصة فهي ترتبط بالنشاط الخاص الذي يمارسه العميل، مثل الحصة السوقية لمنتجات المشروع أو خدماته التي يقدمها، شكل المنافسة، دورة حياة المنتج أو الخدمة التي يقدمها العميل، موقع المشروع من دورة حياته بمعنى هل هو في مرحلة التقديم أو الولادة، أوفي مرحلة النمو، أوفي مرحلة الاستقرار، أوفي مرحلة الانحدار.

ونخلص إلى أن الدراسة المتعمقة لهذه المعايير مجتمعة يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب القرض أو الائتمان ومركزه الائتماني، إلا أن هذه المعايير تتفاوت في أهميتها النسبية فهناك بعض المراجع تميل إلى التركيز على المعايير الثلاثة الأولى كما ينظر إلى الضمان على أنه أقل هذه المعايير أهمية. كما أنه من الطبيعي ألا تستوفي جميع

[1]- محمد كمال كامل عفانة، **مرجع سبق ذكره**، ص32.

[2]- محمد كمال كامل عفانة، **مرجع سبق ذكره**، ص31.

المعايير الخمسة أعلاه الحد الأمثل لها فالضعف في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الآخر على أن تكون الدراسة التي أجريت لهذه المعايير الخمسة بشكل كامل ومتوازن.

رابعا : أشكال الائتمان المصرفي:

أشارت الكثير من الدراسات والأبحاث في الفكر المالي والمصرفي أن للائتمان المصرفي عدة أشكال منها:

أ- الائتمان النقدي: هو الائتمان الذي يقدم بصورة مباشرة إلى الزبون ويسمى أيضا بالائتمان أو بالتسهيلات الائتمانية المباشرة ويشمل:

- القروض: إن القروض تعتبر من المكونات الرئيسية للائتمان المصرفي الذي يقدم بصورة مباشرة للزبون ويعرف القرض بصورة عامة على أنه إمكانية شراء مادة أو استدانة مبلغ بموجب وعد بالسداد[1]، إن القروض تعتبر من أهم النشاطات الائتمانية التي تحقق أرباحا للمصارف وأن منح القروض يعتبر أهم ما تقوم به المصارف لتمويل الإنتاج والاستهلاك والتوزيع[2].
- السلف: هي عبارة عن مبالغ نقدية تقدمها المصارف التجارية إلى موظفيها وزبائنها الدائمين لأغراض تجارية أو اجتماعية مقابل تعهد المستفيد بإرجاع السلفة مع مبلغ الفائدة دفعة واحدة عمليات الخصم: الخصم هو عملية ائتمانية يضع المصرف بمقتضاها تحت تصرف زبونه قيمة الورقة التجارية (كمبيالة أو سند أذني) ودون انتظار اجل السداد ويقوم المصرف بتحمل أجل الدين وتحصيل الورقة التجارية من المدين بقيمتها في موعدها[3].
- الدفع من تحت الحساب: يسمح البنك لزبونه أن يصبح حسابه مدينا في حدود مبلغ معين أي أن يغطي الحساب في حدود معينة[4].

ب- الائتمان التعهدي: هو الائتمان الذي يقدم بصورة غير مباشرة إلى الزبون ويسمى أيضا بالائتمان أو بالتسهيلات الائتمانية الغير المباشرة ويشمل:

---

[1]- عمر بسيم الرفاعي، **معجم مصطلحات إدارة الأعمال**، دار شعاع للنشر والعلوم، حلب، 2008، ص146.

[2]- جعفر الجزار، **البنوك في العالم أنواعها وكيف نتعامل معها**، دار النفائس، بيروت، 1993، ص 72.

[3]- نائل رسول سعيد الجزائري، **السياسة النقدية وأثرها في الائتمان المصرفي**، رسالة ماجستير الكلية التقنية الإدارية، بغداد، 2008، ص71.

[4]- عوض الله زينب، والفولي أسامة محمد، **أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي**، منشورات الحلبي، بيروت، 2003، ص 107.

❖ الاعتماد المستندي: هو عبارة عن خطاب أو كتاب يتعهد بموجبه المصرف بأداء الالتزامات التي تترتب على المتعامل والمتصلة بالاعتمادات المستندية أي أن المصرف يضم ذمته إلى ذمة الزبون في أداء الالتزامات التي تنجم عن هذا الاعتماد ويستخدم الاعتماد المستندي في المعاملات الخارجية الخاصة بالاستيراد والتصدير[1].

❖ خطاب الضمان: تعتبر من أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لزبائنها لتسهيل أعمالهم مع الحكومات والشركات ويعرف بأنه تعهد كتابي يتعهد البنك بكفالة احد زبائنه في حدود مبلغ معين تجاه طرف ثالث[2].

❖ بطاقة الائتمان: هي البطاقة التي تصدرها المصارف تمكن حاملها الحصول على حاجياته من البضائع ديناً.

ج- الائتمان الايجاري: يتضمن هذا النوع من الائتمان قيام الشركات بتقديم طلب إلى المصرف يتضمن عدد الأصل ونوعه ثم يقوم المصرف بشراء هذا الأصل ثم تأجيره إلى المستفيد منه وفي نهاية مدة الإيجار يحق للمستفيد من الأصل تملكه[3].

تعتبر نظم المعلومات المصرفية الركيزة الاساسية للبنوك لتوفير المعلومات اللازمة في اتخاذ الائتمان، وتعد القرارات الائتمانية جزء من القرارات الاستراتيجية في البنك والتي تساعد الإدارة على تحقيق أهدافها على المدى الطويل.

المطلب الثاني: أليات الحد من مخاطر الائتمان المصرفي:

تتعرض المؤسسات المصرفية على أنواعها للعديد من المخاطر والتي تؤثر على أدائها ونشاطها. لذلك سوف نحاول التعرض لها في هذا المبحث من خلال أننا نتطرق لتعريف الخطر، ولكيفية الحد من المخاطر في تمويل (الاستثمار والاستغلال)، كما نكشف في المطلب الثالث عن أنواع أخرى من المخاطر...

الفرع الأول: المخاطر الائتمانية

أولا: تعريف المخاطر الائتمانية:

هي احتمال عدم قيام طرف مقابل المصرف بالوفاء بالتزاماته في حدود الشروط المتفق عليها[1].

[1]- خلف فليح حسن، **البنوك الإسلامية**، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2006، ص108.

[2]- الشريف وفاء، **نظام الديون بين الفقه الإسلامي والقوانين الوضعية**، دار النفائس عمان، 2010، ص378.

[3]- نائل رسول سعيد الجزائري، **مرجع سبق ذكره**، ص 72.

هي أيضا المخاطرة التي يتعامل معها البنك هي مستقبلية وتمثل التغير الذي يحدث على قيمة كل سهم أو قيمة الأموال الخاصة أو أصل معين وهي لصيقة بكل قرار مالي لما تكون التدفقات المالية المنتظرة في زمن لاحق ليست متوقعة بشكل مؤكد منه، فالذي يقوم باتخاذ القرار المالي عليه أن يختار بين عدة احتمالات محددة مسبقا[2].

ويعني مصطلح المخاطر البنكية العقبات والصعوبات التي تواجه البنك وهو يمارس نشاطاته اليومية، فالمخاطر تمثل عدم استطاعة المقترض سداد ما عليه، مما يستلزم خسارة رأس مال المقترض وتمثل هذه الخسارة بالنسبة لأي مقترض الحدث الأكثر خطورة، والمبالغ غير المسترجعة تؤثر مباشرة على النتائج وتضع وجود البنك واستمراره في خطر[3].

كما عرف معهد المدققين الداخليتين IIA إدارة المخاطر على أنها: "هيكل متناسق، وعمليات مستمرة عبر الأنظمة ككل لتحديد وتقييم والتقرير عن الاستجابات والفرص والتهديدات التي تؤثر إنجاز الأهداف[4]"

وعليه يمكن أن تنشأ المخاطر الائتمانية عن خلل في العملية الائتمانية بعدم انجاز عقدها سواء كان في مبلغ الائتمان (القرض+ الفوائد) أوفي توقيت السداد[5].

وأن المخاطر التي تؤثر على المصارف في منح الائتمان متعددة يمكن إجمالها في الآتي:

أ. **مخاطر البيئة الخارجية**: هي المخاطر المتأتية من البيئة المحيطة للمصرف والتي ليس له القدرة على التأثير فيها أو السيطرة عليها وإن كان ذلك لا يعني عدم توفر الأدوات والوسائل لمواجهتها أو التكيف معها وتتأثر هذه المخاطر بالتشريعات الحكومية والرقابة والإشراف؛

ب. **مخاطر البيئة الاقتصادية**: وتسمى المخاطر النظامية لمنح القروض وتتضمن متغيرات عوامل السوق وأسعار الفائدة ومخاطر التضخم والكساد والتعامل بالعملات الأجنبية والمنافسة الدولية والعولمة والانفتاح الاقتصادي؛

---

[1] – صلاح الدين السيسي، **مرجع سبق ذكره**، ص47.

[2] – ايت عكاش سمير، **تسير مخاطر القرض في البنوك الجزائرية**، رسالة ماجستير في العلم الاقتصادية، دفعة (2005-2006)، جامعة البليدة، ص62.

[3] – طارق عد العالي، **تقييم البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص71.

[4] – مرابطي نوال، **دور التدقيق الداخلي في ادارة المخاطر المصرفية دراسة عينة من البنوك لولاية ورقلة لسنة 2013**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص16.

[5] – حمزة محمود الزبيدي، **إدارة المصارف استراتيجية تعبئة الودائع وتقييم الائتمان**، أوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2000، ص49.

ج. **مخاطر المركز المالي للزبون:** وتسمى المخاطر غير النظامية وهي العوامل التي يتعرض لها المصرف من عملية منح الائتمان لزبون معين نتيجة لاختلال في المركز المالي للزبون كانخفاض الأرباح أو انعدامها أوتراكم الديون أو عدم النجاح في أعماله التجارية وغيرها، فبذلك يجب مراعاة العوامل التي تعكس مخاطر الائتمان قبل منحه.

إذن يمكن أن نستنتج أن المخاطر البنكية التي يتعرض لها البنك أثناء قيامه بنشاطه لمختلف الوظائف سواء كانت مرتبطة بعوامل الاقتصادية أو الاجتماعية ويمكن القيام بفحص المصادر الأساسية للمخاطر التي يتعرض لها لبنك من خلال البيانات المحاسبية.

ثانيا: مصادر مخاطر الائتمان المصرفي:

يمكن تقسيم المخاطر التي تتعرض لها القروض إلى مخاطر خاصة ومخاطر عامة وفيما يلي نتعرض لكل منهما:

أ) المخاطر الخاصة "المخاطر الغير النظامية":

يقصد بالمخاطر الغير نظامية هي تلك المخاطر الداخلية التي تنفرد بها شركة أو صناعة ما في ظل ظروف معينة، ومن الأمثلة على هذه الظروف ضعف الإدارة المصرفية، والأخطاء الإدارية، والإضرابات العمالية، وتغير أذواق العملاء نتيجة ظهور منتجات جديدة، إن مثل هذا النوع من المخاطر الاستثنائية واللاسوقية من شأنها أن تؤثر على قدرة العميل ورغبته في سداد ما عليه من التزامات اتجاه البنك مانح القرض في الأجل المتفق عليه[1].

ب)المخاطر العامة "المخاطر النظامية":

يقصد بالمخاطر النظامية جميع المخاطر التي تصيب كافة القروض بصرف النظر عن ظروف البنك المقترض وذلك بفعل عوامل اقتصادية وسياسية واجتماعية يصعب التحكم والسيطرة عليها، ومن الأمثلة على تلك المخاطر نذكر مخاطر تغير أسعار الفائدة، مخاطر التغير في أذواق العملاء، مخاطر التضخم، مخاطر تغير أسعار صرف العملات الأجنبية، بالإضافة إلى التغيرات التكنولوجية[2].

وخلاصة القول أن المخاطر الخاصة تحدث نتيجة لعوامل داخلية تؤثر على قدرة البنك وهوما يتطلب منه التنبؤ بها وتوقع حدوثها مستقبلا، ويمكن التقليل أو التحكم فيها عن طريق التنويع.

[1]- محمد صالح الحناوي، **الإدارة المالية والتمويل**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، 1999، ص230.

[2]- حسين عطا غنيم، **دراسات في التمويل**، بدون دار نشر، بدون بلد نشر، الطبعة الأولى، 1999، ص255.

على عكس المخاطر العامة التي تؤثر على حركة السوق ككل ويصعب على البنك السيطرة عليها والتنبؤ بها مستقبلا ومواجهتها، وبالتالي لا يمكن تجنب المخاطر العامة بالتنويع.

فالنصيب الأكبر للمخاطر الكلية يعود إلى المخاطر النظامية وجزء من المخاطر الغير نظامية ويمكن توضيحها بالمعادلة التالية:

المخاطر الكلية = المخاطر النظامية + المخاطر الغير نظامية

ثالثا: أهم المخاطر الائتمانية وبعض مؤشرات قياسها:

إن خطر الائتمان يمكن أن يحدث كنتيجة لظروف ومتغيرات غير متوقعة ناجمة في الأساس من عدم قدرة العميل على السداد والعجز الكلي، ويترتب على ذلك آثار سلبية على البنك وسمعته المصرفية وبالتالي معاملاته المالية، ونعرض فيما يلي إجمالا أهم صور مخاطر الائتمان التي تعترض النشاط المصرفي وبعض مؤشرات قياسها.

أ- أهم المخاطر الائتمانية:

- **مخاطر السيولة**: ترتبط سياسة منح الائتمان للعملاء على وجود توافق مع آجال مصادر أموال البنك بما يوفر السيولة الكافية له لمواجهة طلبات السحب للودائع من طرف عملاء آخرين، حيث يؤثر عدم قدرة البنك على التسييل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة على ربحيته فينشأ ما يسمى بمخاطر الفشل في المطابقة والمواءمة بين المسحوبات النقدية للعملاء وتسديدات العميل المقترض[1] ومن أسباب التعرض لمخاطر السيولة نذكر:

✓ ضعف تخطيط السيولة بالبنك مما يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق؛

✓ سوء توزيع الأصول على استخدامات يصعب تحويلها إلى أرصدة سائلة؛

✓ التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية؛

✓ تأثير العوامل الخارجية مثل الركود الاقتصادي والأزمات الحادة في أسواق المال.

[1]- محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 62.

◆ **مخاطر التسعير**: يتعين على البنك دراسة أسعار المنتجات المقرضة التي يتم تحميلها للعملاء في صورة أعباء وربطها بمستوى المخاطر، فكلما زادت المخاطر ارتفع العائد المتوقع من التسهيلات ويتعلق الأمر بالهامش المضاف الذي يميز بين عميل وآخر، لذلك يتحدد سعر الإقراض الأساسي من خلال تكلفة الأموال التاريخية أو السوقية مضاف إليها نسبة الاحتياطي وتكلفة إدارة الدين، وباجتماع لجنة إدارة أصول وخصوم البنك بصفة دورية يتم مناقشة سعر الإقراض الأساسي؛

◆ **المخاطر المرتبطة بفترة التسهيل**: من الأهمية في منح البنك لتسهيلات ائتمانية أن تناسب فترة التسهيل طبيعة نشاط العميل، الهدف من التمويل، وفترة استرداد العائد المتوقع من التمويل؛

ويتمثل دور البنك في جعل فترة التسهيل متوازنة بمعنى ألا تكون قصيرة مما يشكل اختناقات أو طويلة تؤثر على اتجاه العوائد المتوقعة، وعموما ألا توجه لتمويل أنشطة ذات مردود سريع لآجال متوسطة أو طويلة كما يتعين على البنك أن يركز الرقابة على نشاط العملاء الجدد ووضعيتهم المالية[1]؛

◆ **مخاطر تقلب أسعار العملات**: تتمثل مخاطر العملة في تحقق خسائر نتيجة للتغيرات في سعر صرف العملات نسبة إلى العملة الأجنبية المرجعية للبنك وتتضمن إنشاء مديونيات بالعملة الأجنبية وتحدث التباينات في المكاسب بسبب ربط الإيرادات والنفقات بأسعار الصرف بواسطة مؤشرات، أو ربط قيم الموجودات والمطلوبات بالعملات الأجنبية وهوما يتطلب التحوط ضد تقلبات أسعار العملات لتجنب الخسائر المحتملة؛

◆ **مخاطر التنفيذ**: من القرارات اللازمة لمنح الائتمان أن يركز البنك على تحديث المعلومات الخاصة بالعملاء (مراكز حساباتهم) بصفة يومية، وأن أي تأخير في التأثير على التزامات العملاء بالزيادة أو النقص من خلال العمليات اليومية يعكس خطورة واضحة على سلامة القرار الائتماني سواء بالرفض أو الموافقة؛

◆ **مخاطر الأخطار والتبليغ**: لضمان سلامة تنفيذ الموافقة بالقرار الائتماني يجب أن يتم الإبلاغ بشقيه الداخلي (أقسام وإدارات البنك) والخارجي (العميل) على جميع شروط عقد منح الائتمان وبوضوح تام دون إغفال أي شرط، وذلك بخضوع الإبلاغ الداخلي لرقابة بشكل مركزي، وأن الانحراف عن تنفيذ الموافقة الائتمانية بشروط إبلاغ دقيقة يترتب عليها مخاطر كبيرة؛

◆ **مخاطر عدم انتظام الفحص الدوري للائتمان**: عادة ما يواجه البنك في منح الائتمان مخاطر ناجمة عن عدم الفحص والتفتيش الدوري لقسم الائتمان والوقوف على الثغرات التي تمثل ظاهرة متكررة كالقروض المتعثرة

[1] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، **مرجع سبق ذكره**، ص63.

المستحق الوفاء بها، وعدم التركيز بدرجة كبيرة على مرحلة ما قبل منح الائتمان لتحليلها ودراسة أسبابها ومراجعتها داخليا وبشكل دوري؛

◆ **مخاطر التطور السريع لحجم التسهيلات:** إن نمو حجم التسهيل الائتماني وزيادته بعد مرور فترة قصيرة على منحه ينطوي على مخاطر كبيرة في ظل ثبات البيانات المالية وعدم بداية فترة السداد، ومن ثم فإن الحكم على الأداء خلال هذه الفترة يشوبه عدم الموضوعية وهوما يتطلب الوقوف على[1]:

- ✓ عدم تجاوز الزيادات المقترحة نسبة معينة من التسهيل الائتماني في كل مرة؛
- ✓ ألا تقل الفترات بين منح التسهيلات والزيادة عن 6 شهور ويشترط وجود مبررات قوية؛
- ✓ يجب مراجعة الزيادات أثناء السنة المالية على البيانات المالية المعتمدة في نهاية العام؛
- ✓ تجنب مضاعفة التسهيلات عند التجديد حتى لو كان السبب قصور الدراسات عند المنح.

◆ **مخاطر تبادل المعلومات:** أثبتت الدراسات الاقتصادية أن الشفافية في تبادل المعلومات بين العاملين في مجال الائتمان (في قطاع الائتمان والتسويق، مخاطر الائتمان، معالجة القروض) أو بالفروع بين مسؤولي الحسابات يمثل أهمية كبيرة في تحديد حجم المخاطر المحتملة والتنبؤ بها وهوما يساعد على قياسها والتحكم فيها بشكل نسبي؛

◆ **مخاطر المعالجة لأصول وفوائد الديون غير المنتظمة:** إن المعالجة المبكرة لفوائد ديون غير منتظمة يساهم بدرجة كبيرة في التخفيف من الآثار المستقبلية لزيادات المديونية وتظهر هذه الأهمية عند نشر ميزانية البنك الربع سنوية التي تبين وجود سوق أوراق مالية نشيطة وأن أي انخفاض في الأرباح سيكون بفترات متقاربة، وهوما يتطلب من البنوك التجارية الالتزام بتعليمات البنك المركزي في تجنب الفوائد وتكوين المخصصات؛

◆ **مخاطر الربحية مقابل الأمان:** كما سبق الإشارة إلى أنه كلما زادت المخاطر ارتفعت الفوائد وذلك على حساب هامش الأمان، فارتفاع المخاطر يؤدي إلى انخفاض مستوى جودة محفظة قروض البنك وزيادة الأرباح تؤدي إلى النمو السريع للمخاطر والنتيجة أن خطر الربحية ينعكس على الجودة؛

◆ **مخاطر عدم القدرة على السداد:** تعد المخاطر الكاملة للائتمان وهي مخاطر ناشئة في الأساس عن العميل وتختلف الأسباب باختلاف الحالات الائتمانية المتعثرة، ومن أهمها نذكر:

– خطر بشري: ويتعلق بشخصية العميل وأهليته ومدى كفاءته وقدرته على سداد التزاماته المالية بناء على سمعته وجدارته الائتمانية؛

[1]– سمير الخطيب، **قياس وإدارة مخاطر البنوك**، منشأة المصارف للنشر، الاسكندرية، مصر، 2005، ص 110.

– خطر تقديم معلومات مضللة ومبالغ فيها للبنك أين يلجأ العميل بطريقة غير سليمة إلى إخفاء معلومات عن شخصيته لأجل الحصول على ائتمان أو لأجل زيادة سقف التسهيلات الائتمانية.

وفي هذه الحالة لا يستطيع العميل المقترض سداد قيمة المبلغ المقترض مع الفوائد المستحقة بحلول الأجل المتفق عليه ويتم الإعلان عن عجز الدفع عندما لا يستطيع سداد مبالغ مجدولة في مواعيدها لفترة أقل من 3 شهور بعد حلول موعد السداد وخرق الاتفاق.

لذلك يحرص البنك على دراسة القوائم المالية لعملائه لـ3 سنوات سابقة وتحديد مدى كفاية تحويل الأصول إلى نقدية وحجم الضمانات التي تكفل سداد قيمة القرض مع الفوائد المستحقة[1].

- **مخاطر السوق**: ترتبط هذه المخاطر بالوضع السوقي والتنافسي لمنتجات العميل ويركز البنك على مختلف المصادر المالية المتاحة للعميل وتحليل أداءه خلال 3 سنوات السابقة وبناء افتراضات مستقبلية حول أداءه ويركز البنك في تحليله على تجنب تمويل المنتجات الجديدة، أو المتاجرة في منتجات تزيد عن حاجة السوق؛
- **مخاطر تآكل الضمانات**: عادة ما يركز البنك في منح الائتمان للعملاء والمؤسسات طلب ضمانات قوية تكفل سداد قيمة القرض مع الفوائد بشكل كامل ويركز البنك على المتابعة والتقييم الدائم لحجم الضمانات تفاديا لمخاطر انخفاض قيمتها، ويكون عموما تركيزه على تقديم الضمانات التالية:

العقارات، الأوراق التجارية، الأوراق المالية، التنازلات.

- **مخاطر التركيز**: تحرص البنوك على تخفيض المخاطر في محفظة قروضها وتحقيق درجة جودة مثلى ويتجه الاهتمام إلى مخاطر التركيز التالية:

- العملاء: عند منح الائتمان يكون التركيز من طرف معتمدي القرار الائتماني على حجم المخاطر المتوقعة كجزء لا يتجزأ من الدراسة الائتمانية بحيث يجب أن يكون توزيع المحفظة الائتمانية سواء على عدد العملاء أو على قطاعات السوق بشكل جيد في حدود دنيا أو قصوى؛
- النشاط: في توزيع المحفظة الائتمانية يجب التركيز على وضع حد للإقراض لكل نشاط فرعي والالتزام بالأسقف الائتمانية لكل قطاع، والتقيد بتعليمات السلطات الرقابية؛

[1]- سمير الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 118.

- الضمانات: يتعين على البنك عدم التركيز على نوع واحد من الضمانات والاعتماد عليها في منح الائتمان لتفادي تراجع وانخفاض قيمتها مستقبلا؛
- الاستحقاقات: إن تركز استحقاقات التسهيلات يعتبر من المخاطر الكبيرة على مركز السيولة ويتعلق الأمر بالاعتمادات المستندية وخطابات الضمان ومختلف الالتزامات الخارجية.

◆ **المخاطر السياسية والقانونية**: يعد متابعة الجوانب السياسية والقانونية من الأمور ذات الأهمية التي تتطلب من المسؤولين بالإقراض متابعتها وإن عدم التقيد والالتزام بها يشكل خطرا حقيقيا على صناعة خدماتها المصرفية، ومن المخاطر السياسية ما يتعلق بقدرة الدولة على الالتزام بتعهداتها والوفاء بديونها وأيضا ما يتعلق بكيفية الإشراف على المؤسسات المالية واللوائح والقوانين المنظمة لذلك ضمن النظام المالي بالدولة.

ب–أهم مؤشرات قياس المخاطر الائتمانية:

إن تحديد المخاطر الائتمانية بدقة ووضع مؤشرات وبيانات تساعد على قياسها هي من الأمور المساعدة على إدارة تلك المخاطر والتحكم فيها ومن ثم تقليل المخاطر إلى أدنى مستوياتها.

وتتمثل أهم مؤشرات قياس المخاطر الائتمانية على النحو التالي:

➢ بيانات عن توزيع محفظة القروض على قطاعات النشاط الاقتصادي بصورة ربع سنوية؛

➢ بيانات عن توزيع المحفظة إلى تسهيلات بضمان عيني مع تحديد قيمة الضمان عند آخر تقييم بصورة ربع سنوية وتسهيلات بدون ضمان عيني؛

➢ مؤشرات جودة الأصول المعتمدة داخل البنك وفق نظام الإنذار الذي يتم احتسابه بصفة شهرية على النحو التالي[1]:

- ✓ نسبة المحفظة الائتمانية إلى إجمالي الودائع؛
- ✓ توزيع المحفظة على قطاعات النشاط الاقتصادي؛
- ✓ نسبة القروض الغير المضمونة إلى إجمالي المحفظة؛
- ✓ بيان عن التركيزات التي تصل إلى 25 % فأكثر من قاعدة رأسمال البنك سواء كانت في صورة البنك سواء كانت في صورة رأسمال البنك سواء كانت في صورة توظيفات البنك لدى العميل على شكل أسهم رأسمال وتسهيلات ائتمانية، أوفي صور تمويل مختلفة؛
- ✓ بيانات إجمالية عن التركيزات التي تزيد 10% من القاعدة الرأسمالية للبنك (مع تحديد حد أقصى)؛

[1]– جميل الزيدانين، **أساسيات الجهاز المالي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص4.

- ✓ نسبة المخصصات إلى إجمالي التسهيلات الغير المنتظمة المتمثلة في القروض والتسهيلات المستحقة؛
- ✓ نسبة التسهيلات الغير المنتظمة / إجمالي المحفظة الائتمانية؛
- ✓ نسبة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي المحفظة الائتمانية؛
- ✓ نسبة العائد المتوقع على إجمالي القروض؛
- ✓ إجمالي صافي العائد على إجمالي القروض.

➢ بيانات عن مدى توافق الضمانات القائمة مع التسهيلات الممنوحة لتحديد مقدار المخصصات ويتم احتسابها بقسمة القيمة الحالية للضمانات على إجمالي التسهيلات الممنوحة؛

➢ تقارير عن بعض الحالات الائتمانية التي تستلزم تحديد وضعيتها لضمان انتظام سدادها، وتحديد أسباب تعثر الديون الغير المنتظمة، وفي ما يلي عرض لأهم مؤشرات قياس المخاطر بما فيها المخاطر الائتمانية:

الجدول رقم: (1-1)مؤشرات قياس المخاطر بما فيها المخاطر الائتمانية

نوع المخاطر	المؤشرات المستخدمة في القياس
المخاطر الائتمانية	– صافي أعباء القروض / إجمالي القروض؛ – مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي القروض؛ – مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / القروض المستحقة.
مخاطر السيولة	– الودائع الأساسية / إجمالي الأصول؛ – الودائع المتقلبة / إجمالي الأصول؛ – الأصول الحساسة – الخصوم الحساسة.
مخاطر أسعار الصرف	– المركز المفتوح في كل عملة / القاعدة الرأسمالية؛ – إجمالي المراكز المفتوحة / القاعدة الرأسمالية
مخاطر التشغيل	– إجمالي الأصول / عدد العاملين؛ – مصروفات العمالة / عدد العاملين.
مخاطر رأس المال	– حقوق المساهمين / إجمالي الأصول؛ – الشريحة الأولى من رأس المال / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة؛ – القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة.

المصدر: طارق عبد العال حماد، **إدارة المخاطر(أفراد– إدارات– شركات– بنوك)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص239.

رابعا: وسائل الحد من المخاطر الائتمانية

إن التنبؤ بالمخاطر الائتمانية ووضع مقاييس ومؤشرات لتحديدها بدقة يساعد إدارة الائتمان على تحليلها ودراستها وتحمل نتائجها، وبما أن المخاطر يصعب القضاء عليها فإن الحد والتخفيف منها من استراتيجيات الأداء البنكي ومن بين الوسائل والأساليب الهامة لإدارة المخاطر الائتمانية هي التنويع على مستوى القروض وعلى مستوى محفظة الاستثمار، وفيما يلي نتناول وسائل الحد من مخاطر الائتمان وتنويع مخاطر الائتمان ونظرية ماركوتز.

1- **الاستفسار عن سمعة العميل**: هناك الكثير من المصادر التي يمكن لمسؤولي الائتمان في لبنك اللجوء إليها للاستفسار عن سمعة العميل من أجل الوصول إلى قناعة تامة وهل النية لديه لدفع ما عليه ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة مصادر رئيسية[1]:

أ- المصادر الداخلية: تشمل هذه المصادر أقسام لبنك الداخلية ذلك في حالة كون طالب القرض عميل للبنك، إذ تقوم دائرة التسهيلات المصرفية بالاتصال مثلا بقسم الاعتمادات المستندية للاستفسار عن طالب القرض فيما إذ سبق له فتح اعتمادات مستندية، وهل قام بسداد التزاماته بدون تأخير كذلك يتم الاتصال بقسم الحسابات الجارية للاستفسار عن عدة أمور منها حركة مسحوباته وإيداعاته والشيكات المرجعة بسبب عدم كفاية الرصيد، وكذلك فإن دائرة التسهيلات الائتمانية ترجع على ملفاتها وتقوم بدراسة ملف طالب القرض فيما لو سبق منحه تسهيلات ائتمانية في الماضي وكيف كانت مدفوعاته وهل كان يتأخر في سداد التزاماته.

ب- البنك والبنوك الأخرى: إن من مصلحة البنوك أن تقوم بتبادل المعلومات حول طالبي القروض فيما بينها وخاصة عن أولئك الذين لديهم حسابات في أكثر من بنك واحد، وإجمالا فليس هناك خوف من قيام أي بنك باستغلال المعلومات المعطاة له عن عميل معين من بنك آخر لأن ذلك خارج عن أعراف التعامل بين البنوك في هذا الخصوص.

ج- المقابلات الشخصية مع طالب القرض: قد لا تكفي المعلومات الموجودة في نموذج طلب القرض المعبأ من قبل طالب القرض لإعطاء صورة واضحة وكاملة عن العميل، فيقوم مسؤولوا الائتمان بترتيب مقابلا شخصية معه بالتالي تأتي هذه المقابلات لتكشف ما لم يتم للبنك فلا داعي لمثل هذا الإجراء.

[1] -http://lmdouargla.ahlamontada.com/t28-topic .19:30 تمت زيارة الموقع بتاريخ 2018/08/20 على الساعة:

2- تدريب موظفي الائتمان:

إن قلة خبرة موظفي الائتمان وعدم تدريبهم وتوجيههم التوجيه الصحيح قد يؤدي إلى إعطاء تسهيلات ائتمانية لدى منح القروض دون إجراء دراسة كاملة وصحيحة على أوضاع الحاصلين عليها مما ينتج عنه ارتفاع في القروض الهالكة لدى البنك والطريقة الأساسية لتجنب ذلك وتدريب موظفي الائتمان على كيفية إجراء التحليلات بالشكل المطلوب وكذلك أصول الاستفسار وأخذ أكبر قدر من المعلومات الدقيقة.

3- تنويع مخاطر الائتمان ونظرية ماركوتز:

تعد فكرة تنويع المخاطر أهم وسيلة تأخذ بها إدارة الائتمان، وتقوم فكرة التنويع على[1]:

- ❖ تحليل المحفظة وفق الأنشطة الاقتصادية التي تنتمي إليها التسهيلات القائمة والتي تم منحها للعملاء؛
- ❖ تحليل المحفظة وفق آجال التسهيلات الممنوحة (قصيرة، متوسطة، طويلة)؛
- ❖ تحليل المحفظة وفق حجم العملاء (صغير، كبير)؛
- ❖ تحليل المحفظة وفق نوع العملات الممنوح بها التسهيلات (بإعداد المراكز المالية للبنك وفق عملية رئيسية معينة).

فالتنويع في معناه البسيط هو تطبيق للمثل القائل "لا تضع كل ما تملك من بيض في سلة واحدة" وعلى هذا التصور كانت نظرية هاري ماركوتز Markowitze الذي قدم التصورات التالية:

- في حالة القيام بمشروعات استثمارية ذات ارتباط كامل وسالب ببعضها البعض وكان عائد الاستثمار(أ) أكبر من عائد الاستثمار(ب) " أي أن معامل ارتباط-1 " فالتنويع في هذه الحالة يترتب عليه القضاء على الخطر نهائيا، إلا أنه غير ممكن عمليا؛
- في حالة عدم ارتباط المشروعات الاستثمارية " أي أن معامل ارتباط =0 " فإن التنويع في هذه الحالة يؤدي إلى التخفيض من درجة المخاطر بشكل كبير؛

[1]- مفتاح صالح، معارفي فريدة، **المخاطر الائتمانية تحليلها – قياسها – إدارتها والحد منها**، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 16- 18، أفريل، جامعة الزيتونة، الأردن، ص 15.

- أما في حالة القيام بمشروعات استثمارية ذات ارتباط كامل وموجب " أي أن معامل ارتباط +1 " فالتنويع في هذه الحالة لا يترتب عليه أي تخفيض للخطر.

وبذلك انعكست نظرية التنويع على القرار الائتماني للبنك والذي يحدد على أساسه مدى الميل إلى المخاطر، ولأجل ضمان تحقيق العائد وتجنب المخاطر على إدارة الائتمان الأخذ بمنهج التنويع ونظرية المحفظة لماركوتز حيث يسمح ذلك بالتحوط ضد المخاطر المحتملة بتخفيضها والحد منها إلى أدنى مستوى ممكن وكلما كان التنويع كبير كلما قلت المخاطر.

4- تنويع محفظة الاستثمار:

إلى جانب تنويع مخاطر الائتمان تلجأ إدارة الائتمان إلى تنويع محفظتها الائتمانية وهوما يعرف بأسلوب "التنويع البسيط" ويتمحور تصور ماركوتز في تنويع محفظة الاستثمار في ظل بعدين رئيسيين[1]:

- الأول: معدل العائد على الأصول؛
- الثاني: التغير المتوقع على هذا العائد استنادا إلى مقياس الانحراف المعياري للعائد.

ففي حالة تكوين محفظة استثمارية مكونة من أصلين أو أكثر لا وجود لعلاقة ارتباط تام بينهم، وبواسطة مقياس الانحراف المعياري تتحدد مستوى مخاطر أقل نسبيا مما لو كانت علاقة الارتباط تامة أو كبيرة.

فنظرية التنويع تهدف إلى تكوين محفظة استثمارية كفؤه بمدلول العائد والمخاطر، ففي ظل أكبر مستوى عائد ممكن يقابله مستوى معين من المخاطر فمخاطر استثمار معين تنخفض وتقل كلما زاد تنويع محفظة الاستثمار.

وفي دراسة تطبيقية تناولت محفظة استثمارية متنوعة تم اختيارها عشوائيا وحصرها بين (10- 15) استثمار وكانت النتائج تخفيض نسبة المخاطر إلى 85%.

الفرع الثاني: لجنة بازل ومناهج قياس مخاطر الائتمان:

من خلال الإلمام بالمناهج التي وضعتها لجنة بازل لتسير وقياس المخاطر الائتمان الذي يؤطر دراستنا، حيث نسعى من خلاله محاولة الإجابة والاختيار من بين المناهج الموضوعة من لجنة بازل التي تتلائم أكثر مع موضوع الدراسة.

[1]- مفتاح صالح، معارفي فريدة، **مرجع سبق ذكره**، ص16

1- **لجنة بازل:**

حيث تأسست لجنة بازل للرقابة المصرفية في نهاية عام 1974 حيث يعتبر رأس المال المصرف أكثر المصادر للحماية ومن المخاطر وهي الوسيلة الفعالة للرقابة لأنه يمكن تطبي معايير رأس المال بصورة موحدة على المؤسسات والتشريعات المختلفة، وذلك أن رأس المال المطلوب له دور في مواجهة مخاطر الأصول واستقرار المصارف وبناء الثقة، خاصة في حالة الأزمات المحتملة أو الفعلية.

وهي كذلك لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أيه اتفاقية دولية، وإنما أنشئت بقرار من محافظي البنوك المركزية لمجموعة الدول الصناعية العشر، وعادة ما تجتمع هذه اللجنة في مقر بنك التسويات الدولية (BIS) للرقابة أربع مرات سنويا، ويساعدها عدد من فرق العمل من الفنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على المصارف، وقد تم إنشاء هذه اللجنة بعد أزمة البنك الألماني هيرستات Herstatt والبنك الأمريكي فرنكلين Franklin

وغرضها الأساسي هو تحسين مستوى الرقابة المصرفية بين البنوك وذلك في 03 جوانب وهي:

- ✓ فتح مجال الحوار بين البنوك المركزية للتعامل مع مشكلات الرقابة المصرفية؛
- ✓ التنسيق بين السلطات الرقابية المختلفة ومشاركة تلك السلطات مسؤولية مراقبة وتنظيم تعاملها مع المؤسسات المالية الأجنبية بما يحق كفاءة وفاعلية الرقابة المصرفية؛
- ✓ تحفيز ومساعدة نظام رقابي معياري يحقق الأمان للمودعين المستثمرين والجهاز المصرفي، ويحقق الاستقرار في الأسواق المالية العالمية حيث أنها لا تتمتع بأي صفة قانونية أو إلزامية إلا أنها أصبحت مع مرور الوقت ذات قيمة فعلية كبيرة وحيث تتضمن قرارات وتوصيات اللجنة بوضع المبادئ والمعايير المناسبة للرقابة على المصارف بغرض تحفيز الدول في مختلف البلدان على إتباع المبادئ والمعايير والاستفادة من هذه الممارسات[1].

2- مناهج قياس المخاطر الائتمانية:

نهدف من خلال هذا الفرع إلى تقديم عرض لكل من منهج المعياري ومنهج التصنيف الداخلي:

أ- المنهج المعياري: تعتبر الطريقة المعيارية المستخدمة من أجل قياس مخاطر الائتمان هي الأبسط لاحتساب متطلبات رأس المال، حيث تستعمل هذا النوع من المناهج في المصارف التي تمارس أنشطة معقدة، ومن أهم ما

[1]- سليمان ناصر، **اتفاقيات بازل وتطبيقاتها في البنوك الإسلامية**، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول" أزمة النظام المالي والمصرفي الدولي وبديل البنوك الإسلامية"، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، أيام 05 و06، ماي 2009.

جاءت به الاتفاقية الجديدة هو تعديل طريقة ترجيح أوزان المخاطر المعمولة بهافي اتفاقية 1988م، إذ يعتمد هذا الأسلوب على ترجيح الأصول بأوزان المخاطر وفقا لنوع التسهيل والتقييم الائتماني من طرف مؤسسات تقييم خارجية حيث يتطلب إتباع الخطوات التالية لتطبيقه:

❖ **تبويب الأصول**: تقوم هذه الطريقة على تقسيم المخاطر الائتمانية إلى فئات حيث يتم تبويب الأصول وفقا لنوع الجهة المقترضة على النحو التالي[1]:

- الحكومات والبنوك المركزية؛
- الحكومات غير المركزية ووحدات الحكم المحلي؛
- البنوك؛
- بنوك التنمية؛
- الشركات؛
- عملاء التجزئة؛
- قروض الرهن العقاري؛
- مؤسسات تتعامل في الأوراق المالية؛
- قروض لأغرا ض سكنية.

❖ **ترجيح الأصول بأوزان المخاطر**: يتم ترجيح القروض بأوزان المخاطر البسيطة تبعا للتقييم الائتماني للعميل وحسب تبويب التسهيل وتتراوح أوزان المخاطر(0%، 20%، 50%، 100%، 150%)

إمكانية تخفيف المخاطر: يمكن تخفيف مخاطر الائتمان بالعديد من الأساليب يشرط أن تكون موثقة مستنديا وملزمة قانونيا وتتمثل في: الضمانات وكفالات أطراف أخرى والمقاصة.

ب- منهج التصنيف الداخلي:

يعتبر هذا المنهج من الأساليب المتقدمة لقياس المخاطر ويتطلب الحصول على موافقة البنك المركزي قبل تطبي والالتزام بحد أدنى من المتطلبات التي تتمثل في: دقة البيانات، أنظمة القياس، الرقابة الداخلية، دقة النتائج، الإفصاح.

[1]- محفوظ جبار، **وكالات تصنيف الائتمان – دراسة تحليلية**، مجلة المال والصناعة، بنك الكويت الصناعي، 2004، ص84.

إلا أنه في حالة تطبيق هذه الأساليب لا يمكن التراجع عنها والرجوع للأسلوب المعياري وتعتمد هذه الأساليب على التقديرات الذاتية للبنوك في قياس مكونات المخطر في حالة استخدام المنهج المتقدم أو بمساعدة السلطات الإشرافية بغرض الوصول إلى الأوزان الترجيحية لمخاطر الأصول، وتم احتساب رأس المال الواجب الاحتفاظ به في حالة استخدام المنهج الأساسي.

الفرع الثالث: دور نظم المعلومات في مراقبة مخاطر البنوك:

إن العمل الأساسي لأي بنك، هو القيام بمنح تسهيلات إلى المقترضين من أجل تحقيق عائد، يعود بالنفع على المستثمرين على شكل إيرادات. إن مفهوم المخاطر/العائد هو الأكثر وضوحاً في عملية التسهيلات الائتمانية – أي أن البنوك تحصل على تعويض نتيجة للمخاطر التي قد تنشأ عند منح التسهيلات للعميل – وبالتالي فإنه كلّما زادت المخاطر كلّما زادت العوائد.

إن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك عامة وتلك المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية خاصة، تستوجب معرفة كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير وقياساتها، فعلى البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وبنفس الأهمية يكون قادراً على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى البنك وأن يكون قادراً أيضاً على تزويد الإدارة العليا، بالتقارير اللازمة وفي الوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها.

وفي الحقيقة تحتاج البنوك إلى إعداد تقارير إدارية داخلية تتعلق بنشاطات رقابة المخاطر لدى البنك. والتي تتضمن عادة معلومات عن مخاطر الإقراض، تصنيف القروض (قائمة بالديون تحت المراقبة وقائمة بالقروض المستحقة) معلومات عن القروض المتعثرة وعن تلك غير العاملة، كما يجب أن تتضمن أيضاً هذه التقارير معلومات عن وضع سيولة البنك والربحية، ووضع الميزانية والأرباح والخسائر وغيرها، لذلك يتوقع أن يكون لدى البنك نظام معلومات يمكنه من تزويد الإدارة العليا بكافة التقارير اللازمة، التي تشمل تقارير يومية وأسبوعية حول حجم ومراقبة مخاطر البنك. كما يجب أن تدعم مراقبة المخاطر بأنظمة معلومات كفؤة، ولمعرفة مدى كفاءة وصدقية نظم المعلومات يمكن عمل الآتي[1]:

1- بالتأكد من أن التقارير ترفع إلى الإدارة العليا في الوقت المناسب؛

2- التأكد من أن التفاصيل كافية عن الأعمال اليومية التي ترفع إلى مدراء البنوك؛

3- تقدم معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات خاصة ما تعلق بمنح التسهيلات والقروض؛

[1]- حسين الذيب، **مرجع سبق ذكره**، ص174.

4- تقييم أنظمة المعلومات فهم تدفق المعلومات في البنك ومراجعة فاعلية الأنظمة وضبطها.

إن العناصر الرئيسية في تقييم أنظمة المعلومات تتمثل في ما يلي[1]:

- الإدارة: وتشمل التخطيط والاستثمار والتنفيذ والموظفين؛
- التصميم: ويشمل تصميم النظام ومكوناته؛
- المصداقية: مدى دقة ومصداقية المعلومات والبيانات المقدمة إلى المستخدم الأخير؛
- الحماية: مدى تمتع البيانات والمعلومات بالحماية ربما يتناسب مع قيمة وأهمية هذه البيانات والمعلومات؛
- جاهزية النظام: وهوما يتعلق بالتوقيت المناسب في إرسال المعلومات إلى المستخدم الأخير.

إن من أهم مميزات نظم المعلومات، إذا أحسن تطبيقها أن توفر تقارير مالية مهمة ذات مصداقية عالية وتساعد كذلك على التقيد والالتزام بالأنظمة والقوانين مما يساهم في حماية موجودات البنك.

تمثل المخاطر الائتمانية اساس المخاطر التي تعترض القرار الائتماني فالخطر يظل قائماً في جميع نشاطات البنك وهو ما يتطلب اتخاذ إجراءات وقائية لتفاديها أو علاجية لمواجهة النتائج المحتملة عند حدوثها.

كما أن قياس تلك المخاطر يساعد بدرجة كبيرة في الحد منها، ومن بين الوسائل الهامة المستخدمة للحد والتقليل من تلك المخاطر هو الاعتماد على فلسفة التنويع سواء بتنويع مخاطر الائتمان أو تنويع محفظة الاستثمار لضمان تحقيق عوائد بأقل خسائر ممكنة.

[1] - حسين الذيب، **مرجع سبق ذكره**، ص175

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات التي ارتبطت بموضوع دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي تم سردها للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، وأهم النتائج والتوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات، ومن خلالها تناولنا الدارسات السابقة المرتبطة بعنوان أو متغيرات الدراسة الحالية، وقد تم التركيز على الدراسات التي مست نظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي مما يتناسب مع ميدان الدراسة الحالية، وهي مرتبة حسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم وتنقسم إلى:

المطلب الأول: الدراسات المحلية:

- **دراسة بن نونة أسماء[إدارة المخاطر الائتمانية وتأثيرها في الحد من القروض المتعثرة دراسة تطبيقية للبنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت]، مذكرة ماستر مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة سنة 2016.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة أدوات التحليل المالي والائتماني في تقييم مخاطر الائتمان والحد من تعثر القروض المصرفية، ومدى إمكانية تطبيق هذه الأدوات في البنوك الجزائرية، وركزت اهتمامها على كيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفية، ثم استعرضت الدور الأساسي لإدارة المخاطر الائتمانية، وأهميتها بالنسبة للبنوك وتم استخدام الاستبيان الذي شمل مجموعة من المهنيين والموظفين في البنوك الجزائرية، وقد خلصت الدراسة لنتائج من بينها:

- ✓ المخاطر الائتمانية هي المخاطر التي تنشأ بسبب عدم السداد بالكامل وفي الوقت المحدد مما ينتج عنها خسارة مالية؛
- ✓ العوامل المؤثرة في القرارات الائتمانية يرتبط بعضها بالعميل و البعض يرتبط بالبنك و البعض الأخر يرتبط بالتسهيل الائتماني نفسه؛
- ✓ مشكلة القروض المتعثرة لا يمثل ظاهرة واسعة الانتشار لدى البنوك التجارية الجزائرية

وأوصت الدراسة :

- ✓ ضرورة عدم الاعتماد على الضمانات بشكل رئيسي عند منح قرار الائتمان ، وأن يكون القرار على الجدوى
- ✓ الاقتصادية للمشروع؛
- ✓ ضرورة التعاون بين البنوك في منح القروض الضخمة وذلك توزيعا للمخاطر ؛
- ✓ وجوب التزام البنوك بتطبيق أنظمة فعالة في مجال إدارة المخاطر الائتمان و العمل على استحداث إدارة للمخاطر البنكية من ذوي الخبرة و الاختصاص.

- **دراسة وليد مرتضى نوه بعنوان[تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوي أدائها دراسة حالة بعض البنوك العاملة في ولاية الوادي خلال الفترة 2013/2012]، مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها. من خلال عينة من البنوك في ولاية الوادي وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- ✓ احتياج نظام المعلومات في البنوك إلى تحسين وتطوير؛
- ✓ التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين؛
- ✓ نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي.

وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات ذكر منها: ضرورة ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات البنك،كما يجب الأخذ باقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات و كذا التحقق من توفر عناصر الأمن لحماية معلومات البنك وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات.

- **دراسة حسين الذيب بعنوان فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة ، مذكرة ماجيستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.**

هدفت هذه الدراسة قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، ولغرض معالجة إشكالية البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة استبيان.

وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لفعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، حيث بينت الدراسة أن ما نسبته 74% من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان يفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى.

- **دراسة حفيان جهاد[إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية، دراسة إستبيانية في مجموعة من البنوك التجارية العاملة بولاية ورقلة]، مذكرة ماستر مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة سنة 2012**

ركزت هذه الدراسة اهتمامها بكيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفي والتحكم فيها، وإلقاء الضوء على موضوع إدارة المخاطر من خلال عرض لأهم مفاهيم المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، ثم تستعرض الدور الأساسي لإدارة المخاطر الائتمانية وأهميتها بالنسبة للبنوك، وتقوم بطرح المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر الائتمانية والتي تنطوي عليها الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل البنوك لتفعيل سياستها الجديدة في إدارة المخاطر وأخيرا القيام بدراسة استبيانية لإدارة مخاطر الائتمان تتمثل في عينة من البنوك التجارية في بولاية ورقلة.

- **دراسة سليمان ناصر [بعنوان النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل] ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، واقع وتحديات، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004.**

هدفت هذه الدراسة إلى أهم التطورات المتعلقة بالقطاع المصرفي في ظل العولمة ومدى تأثير كل هذه التطورات على النظام المصرفي الجزائري ومدى مسايرته لهذه المعايير العالمية حتى تصبح ملزمة التطبيق من طرف البنوك في الجزائر وأهم ما توصل إليه من نتائج أن النظام المصرفي قد ساير اتفاقية بازلI من خلال اصدار التنظيم رقم 91-09 تم التعليمة رقم 74/94 الموضحة لكيفية تطبيق ذلك التنظيم.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

- **علي مانع صنيهيت شرار المطيري [دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في تحسين قياس مخاطر الائتمان في البنوك الكويتية] مدكرة ماجستير جامعة الشرق الاوسط الكويت 2012**

هدفت هده الدراسة الي التعرف علي دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في قياس مخاطر الاتمان لدي البنوك الكويتية اما عينة الدراسة فتكونت من 83 من مديري ادارة المخاطر الائتمان في هده البنوك و لتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باعداد استبانة شملت 50 فقرة .

- **السنوسى محمد الزوام، مختار محمد ابراهيم[إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية] ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي السابع تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الإعمال التحديات – الفرص – الآفاق المنعقد بجامعة الزرقاء الخاصة يومي11/10 نوفمبر 2009 م،جامعة سبها – ليبيا.**

هدفت هذه الورقة البحثية إلى ابراز دور إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في تحقيق الاهداف المرجوة من السياسات الائتمانية في تمويل الانشطة الاقتصادية وحسن استخدام الموارد المتاحة مع تجنب الوقوع في المخاطرة ، وإبراز آليات تقييم مخاطر الائتمان ودور وظائف الإدارة في الحد من هذه المخاطر ، وتوفير المناخ المناسب للعمل المصرفي وطمئنة المتعاملين.

- **دراسة مفتاح صالح، معارفي فريدة [المخاطر الائتمانية تحليلها، قياسها، إدارتها والحد منها] مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة –كلية العلوم الاقتصادية والإدارية–جامعة الزيتونة– الأردن يومي 16– 18 أفريل**، 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها البنوك وكيفية إدارتها والحد منها ويعد تحليل الائتمان أساس متابعة وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي كما أن قياس تلك المخاطر يساعد بدرجة كبيرة في الحد منها ومن بين الوسائل الهامة للحد والتقليل من تلك المخاطر والذي أصبح اتجاها حديثا تتبناه الكثير من المؤسسات في ظل زيادة المنافسة وكثرة المخاطر هو الاعتماد على فلسفة التنويع سواء بتنويع مخاطر الائتمان أو تنويع محفظة الاستثمار لضمان تحقيق عوائد بأقل خسائر ممكنة.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

أولا: المقارنة مع الدراسات المحلية:

1- المقارنة مع دراسة بن نونة أسماء

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة أدوات التحليل المالي والائتماني في تقييم مخاطر الائتمان والحد من تعثر القروض المصرفية، وركزت اهتمامها على كيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفية.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على مدى مساهمة أدوات التحليل المالي والائتماني في تقييم مخاطر الائتمان والحد من تعثر القروض المصرفية وكيفية إدارة مخاطر الائتمان، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما كانا نفس المجال وهو قطاع البنوك.

2- **المقارنة مع دراسة وليد مرتضى نوه**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها. من خلال عينة من البنوك في ولاية الوادي.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا نظم المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية.

3- المقارنة مع دراسة حسين الذيب

هدفت هذه الدراسة قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا نظم المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية.

4- المقارنة مع دراسة حفيان جهاد

ركزت هذه الدراسة اهتمامها على كيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفي والتحكم فيها، وإلقاء الضوء على موضوع إدارة المخاطر من خلال عرض لأهم مفاهيم المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، ثم تستعرض الدور الأساسي لإدارة المخاطر الائتمانية وأهميتها بالنسبة للبنوك.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على كيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفي والتحكم فيها ، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا مخاطر الائتمان المصرفية في البنوك الجزائرية.

5- المقارنة مع دراسة سليمان ناصر

هدفت هذه الدراسة إلى أهم التطورات المتعلقة بالقطاع المصرفي في ظل العولمة ومدى تأثير كل هذه التطورات على النظام المصرفي الجزائري.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على أهم التطورات المتعلقة بالقطاع المصرفي في ظل العولمة ومدى تأثير كل هذه التطورات على النظام المصرفي الجزائري، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا القطاع المصرفي في البنوك الجزائرية.

ثانيا: المقارنة مع الدراسات الأجنبية:

1- المقارنة مع دراسة علي مانع صنيهيت شرار المطيري

هدفت هده الدراسة على التعرف علي دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في قياس مخاطر الاتمان لدي البنوك الكويتية.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على التعرف علي دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في قياس مخاطر الائتمان لدي البنوك الكويتية، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا المخاطر الائتمانية وكيفية الحد منها في قطاع البنوك.

2- المقارنة مع دراسة السنوسى محمد الزوام، مختار محمد ابراهيم

هدفت هذه الورقة البحثية إلى ابراز دور إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في تحقيق الاهداف المرجوة من السياسات الائتمانية في تمويل الانشطة الاقتصادية وحسن استخدام الموارد المتاحة مع تجنب الوقوع في المخاطرة وإبراز آليات تقييم مخاطر الائتمان ودور وظائف الإدارة في الحد من هذه المخاطر ، وتوفير المناخ المناسب للعمل المصرفي وطمئنة المتعاملين.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على أن إدارة مخاطر الائتمان المصرفي لها دور فعال في تحقيق الأهداف المرجوة من السياسات الائتمانية ، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا المخاطر الائتمانية وكيفية الحد منها في قطاع البنوك.

3- المقارنة مع دراسة مفتاح صالح، معارفي فريدة

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها البنوك وكيفية إدارتها والحد منها ويعد تحليل الائتمان أساس متابعة وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي.

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على استعراض المخاطر الائتمانية التي تتعرض لها البنوك وكيفية إدارتها والحد منها ويعد تحليل الائتمان أساس متابعة وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي ، أما دراستنا فركزت على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفية، وكذا مكان وزمان الدراسة.

وتتشابهان في أنهما درستا المخاطر الائتمانية وكيفية الحد منها في قطاع البنوك.

خلاصة الفصل الاول:

تطرقنا في هذا الفصل إلى نظم المعلومات المصرفية فعالجنا كل ما يتعلق بها من تعاريف، أهمية وأنواع، حيث أن نظام المعلومات في المصرف يقوم بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية.

كما أن للائتمان المصرفي فعالية مصرفية غاية في الأهمية والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد، ولكنه في ذات الوقت استثمار تحيط به المخاطر بسبب القروض والتسهيلات المتعثرة. وقد تناولنا في هذا الفصل بداية مفهوم الائتمان المصرفي وأنواعه وأهميته، فضلاً عن دراسة معايير منح الائتمان الخاصة بالمتقدم بطلب الائتمان من البنك، وكذلك البيانات سواء تلك المتعلقة بالتسهيل الائتماني، أو تلك المتعلقة بصياغة قرار الائتمان.

وقمنا في هذا الفصل بدراسة المخاطر الائتمانية، أهمها مخاطر الائتمان، المخاطر التشغيلية، مخاطر السيولة، مخاطر السوق، حيث تتفاوت هذه المخاطر في مدى تأثيرها على النشاط المصرفي للبنوك من مخاطر يمكن تهميشها وتقبلها من طرف إدارة البنك إلى مخاطر تهدد كيانه، سعي البنك إلى تقليلها أو تجنبها، وتسعى البنوك من خلال وظيفة إدارة المخاطر التي تبنى من الاستراتيجيات وعبر مراحل للتحكم في مختلف هذه المخاطر التي يواجهها وعليه فإن البنك قبل أن يقوم بعمليات الإقراض فإنه يضع سياسات محكمة من أجل تفادي الوقوع في مخاطر الائتمان ذلك لتجنب حدوثها أو الوقوع فيها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما استعرضنا في الفصل الأول الجانب النظري والمتضمن كل من نظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان والعلاقة التي تربط المتغيرين نظريا، سنحاول في هذا الفصل ايجاد العلاقة من الجانب الميداني وذلك من خلال التطبيق على مجموعة من البنوك في غرداية ومتليلي، ولتدعيم الجانب النظري والإجابة على فرضيات الدراسة تم إعداد استبيان لدراسة آراء العاملين بمصالح الائتمان بالبنوك محل الدراسة.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومنهجية الدراسة؛

المبحث الثاني: وصف وتحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومنهجية الدراسة

من أجل تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان في مجموعة البنوك الموجودة بغرداية ومتليلي كمحل للدراسة حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين الأول خصص لتقديم البنوك أما المطلب الثاني فخصص لعرض منهجية الدراسة المتبعة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسات:

الفرع الأول: تقديم بطاقة فنية عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP وكالة غرداية 551

أولا: النشأة والتطور

أسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1964، بموجب القانون 227/64، تمثلت مهمته في البداية في جمع الادخارات الصغيرة للأفراد والعائلات ، وابتداء من 1971، تم تكريس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط كبنك وطني للسكن، وفي 06 أفريل1997، عدّل النظام الأساسي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعد حصوله على الاعتماد الممنوح من بنك الجزائر وتم تغيير اسمه إلى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، إذ أصبح بإمكانه القيام بكل العمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الخارجية ،كما رفع سنة 2016 من رأسماله إلى46.000.000.000 دج بموجب القانون 2016/131 الصادر في 25 ماي 2016، في إطار إعادة رسملة رأس مال البنوك الناشطة في الجزائر.

أما بخصوص وكالة غرداية عينة الدراسة:

تم تأسيسها في 29 نوفمبر 1992 ، يتواجد مقرها وسط المدينة على مستوى الساحة بمحمد خميستي بلدية وولاية غرداية، وتصنف ضمن التصنيف "أ" للبنك من مهامها الأساسية جمع الودائع، ومنح الائتمان، مساحة النشاط تقدر ب 237م^2 ، يتنوع تعدد الموظفين بالوكالة إلى مدير، نائب مدير، 05 إطارات ،11 موظفين تنفيذيين أي ما مجموعه 18 موظف.

ينقسم الهيكل العقاري للوكالة إلى ثلاث مستويات يتم فيها مزاولة النشاط البنكي.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

مدير الوكالة: يمثل رأس هرم الوكالة من خلال الإشراف الإداري والوظيفي، المراقبة، والتوجيه من مهامه الأساسية:

- وضع استراتيجية تجارية (تنافسية) للبنك على المستوى المحلي؛
- قيادة فريق العمل لتحقيق أهداف البنك؛
- تنفيذ الإجراءات، والقوانين واللوائح؛
- مسؤول على العلاقات الخارجية للبنك (بنك الجزائر، والبنوك الأخرى وكل الهيئات ومؤسسات الدولة المالية والإدارية)؛
- السهر على تحقيق الأهداف السنوية المسطرة من المركزية؛
- الحرص على إعداد الميزانية التقديرية السنوية للوكالة وإعداد ميزانية للتجهيز والتسيير السنوية للوكالة؛
- اقتراح الترقيات وتأهيل الموظفين؛
- التأشير على العمليات البنكية اليومية التي تفوق عتبة 100 000 دج.

نائب المدير: يعتبر ثاني رتبة على مستوى الهيكل السلمي للوكالة من مهامه:

- ينوب على المدير في حالات الغياب (مهمة خارجية، عطلة سنوية أو مرضية)؛
- مشرف وظيفي أولي على كل مصالح الوكالة؛
- يقوم بالتنسيق بين مصالح الوكالة؛
- حل المشاكل الإدارية (عند التداخل في المهام، عند النزاعات بين الموظفين)؛
- يكلف من المدير في النيابة عنه في بعض المهام (لجنة القرض وبعض الاجتماعات).

الأمانة العامة: إضافة إلى المهام الكلاسيكية تقوم بالوظائف التالية:

- تسجيل المراسلات الواردة والصادرة؛
- تسجيل اللوائح والقوانين في السجلات الخاصة؛
- مساعدة المدير في ضبط الرزنامة الشهرية للمواعيد؛
- تسجيل الأمر بالمهمة في السجل الخاص؛
- أرشفة الوثائق والمراسلات.

المكلف بالاستقبال والتوجيه: يهتم المكلفون بهذه الوظيفة في البنك باستقبال وتوجيه العملاء العاديين، المهنيين وأصحاب المؤسسات من مودعين ومقرضين سواء منهم الجدد أو المعروفين لدى البنك وذلك من خلال التعريف بمنتجات البنك والخدمات المتوفرة لديه ومرافقة ملفاتهم إلى المصالح المعنية بالبنك.

مصلحة الودائع ووسائل الدفع:

تنقسم إلى الصندوق والشباك؛

تقوم بالمهام التالية:

- العمل على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- جلب أكبر قدر ممكن من الودائع؛
- فتح أكبر قدر من الحسابات الجديدة للعملاء؛
- توفير الخدمات المصرفية التقليدية والالكترونية؛
- التسيير المحكم للسيولة من خلال التسيير السليم للصندوق (حجم النقدية المتداول)؛
- التنسيق بين مصلحة الصندوق والشباك؛
- القيام بالمراقبة الأولية على عمليات الصندوق وعمليات الشباك؛
- المساهمة في معالجة العمليات البنكية التقنية المحاسبية والإدارية.

أمين الصندوق: من مهامه ضمان الحد الأدنى من السيولة التي تغطي الطلب اليومي، التخلص من السيولة الزائدة عن الحد الأقصى المؤمن وذلك من خلال صبها في الحساب الخاص بالوكالة في بنك الجزائر بالإضافة إلى التنسيق المستمر مع الشباك.

الشباك وعمليات الادخار: من مهامه:

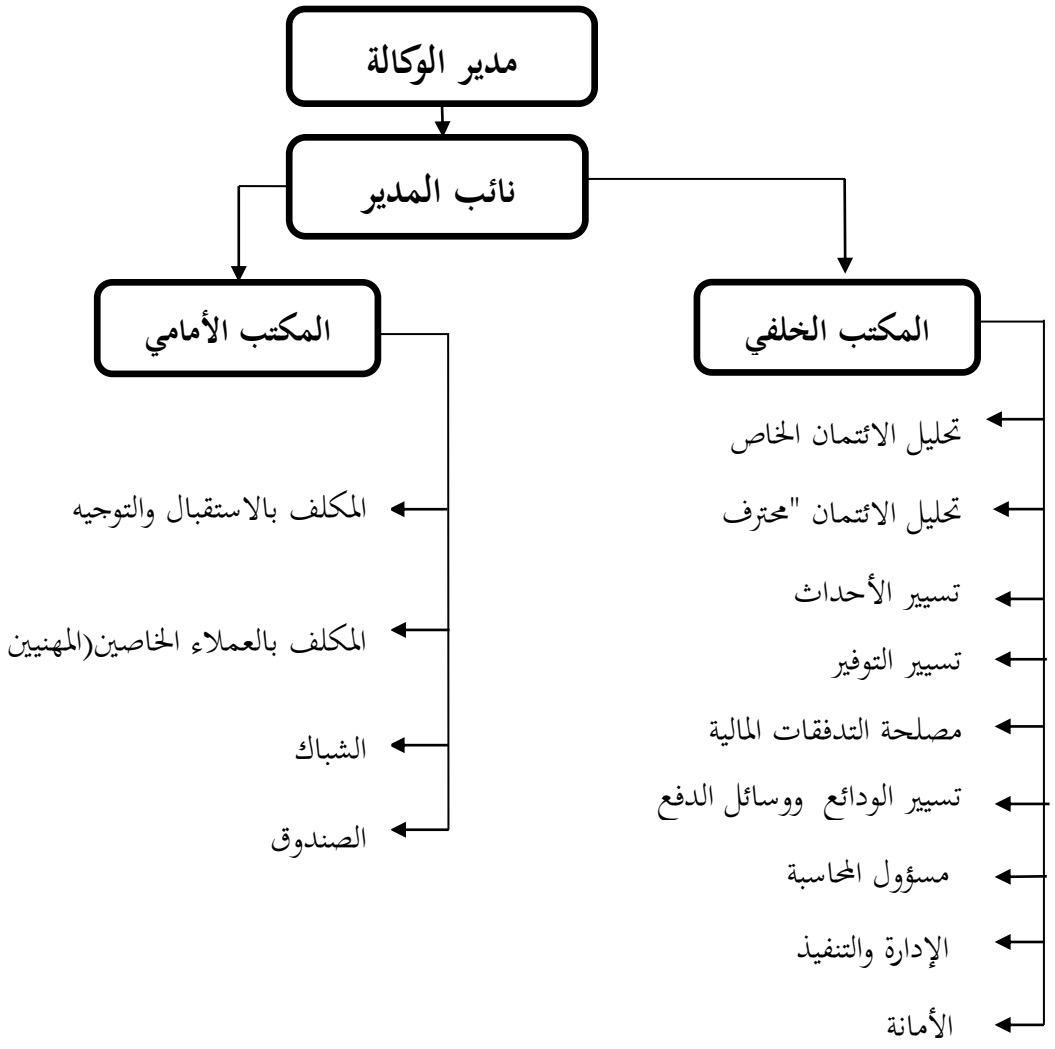
- مراجعة طلبات فتح الحسابات البنكية المختلفة والتأكد من الوثائق المكونة للملف؛
- التنسيق مع مركزية الدفع فيما يخص حسابات الشيكات والحسابات الجارية؛
- حفظ الاتفاقيات الخاصة بالعملاء وكذلك بطاقات الإمضاء؛
- الإجابة على اهتمام طلبات العملاء من وسائل الدفع مثل: الشيك، الدفتر، البطاقات الالكترونية؛
- ضمان التسيير اليومي لحسابات الادخار؛
- حساب الفوائد على الودائع؛
- تغيير وتجديد الدفاتر والبطاقات التالفة والمنتهية الصلاحية؛
- تحويل الحسابات بين مختلف وكالات البنك؛
- الاستجابة إلى طلبات غلق الحسابات.

مصلحة القرض والائتمان: من مهامها الأساسية استقبال طلبات الائتمان بمختلف أنواعه ودراسته والعمل بجد لبلوغ الأهداف السنوية المسطرة من المديرية المركزية للقرض والائتمان بالبنك.

مصلحة المحاسبة: تهتم بمراجعة ومراقبة العمليات اليومية البنكية وحفظ الوثائق المحاسبية كما تهتم بالمعالجة الفورية لنفقات تسيير الوكالة (أجور العمال، تسديد فواتير مختلف الخدمات والتصريحات الضريبية...)

مصلحة التحصيل والمنازعات: من مهامها متابعة التحصيل الشهري أو من خلال فترات لأقساط القروض، تقوم بتطبيق إجراءات المتابعة عند تعثر سداد القروض من العملاء باتخاذ الأساليب القانونية كاللجوء إلى حجز وتعطيل كل حسابات العميل لدى البنوك والمؤسسات المالية إلى غاية سداد الدين المستحق حتى يتم رفع اليد عن ذلك أو حجز الضمان كحل نهائي وفسخ العقد.

الشكل رقم(2-1): الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

الفرع الثاني: نبذة تاريخية لتطور وتأسيس البنك الوطني الجزائري وكالة متليلي 296.

مند نشاته سنة 1966، رافق البنك الوطني الجزائري كل شخص طبيعي ومعنوي، وبهذا فهو يملك أكثر من 2.5 مليون زبون من الخواص والمؤسسات الناشطة من مختلف الأحجام، ويقدم لزبائنه منتجات وخدمات بنكية، وتأمينات بسيطة تتوافق مع القوانين السارية المفعول وبأسعار تنافسية.

يوجد أكثر من 5000 موظف يساهم في تسير العمل داخل البنك لكي يدعم كافة الناشطين المحلين في تحقيق مشاريعهم من خلال عروض تمويلية ملائمة ومتابعة ذات نوعية وجودة مما يساهم في تنمية و ازدهار الاقتصاد الوطني.

يضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه 212 وكالة تجارية موزعة عبر كافة التراب الوطني تشرف عليها 17 مديرية جهوية للاستغلال قصد تقديم كامل خدماته، يقدم البنك الوطني الجزائري لزبائنه بطاقة بنكية تسهل تعاملاتهم النقدية اليومية عن طريق وضع 90 شباك بنكي آلي و138 موزع آلي للأوراق النقدية على مستوى مختلف الوكالات وحتى خدمة الدفع الآلي لدى المحلات التجارية الكبرى.

1- تعريف ونشأة وكالة متليلي:

إن وكالة متليلي تعد من اللبنة الأساسية في نظام البنك الوطني الجزائري، لأنه يمكن اعتبارها هيكلا مصغرا لهدا الجهاز البنكي وتسعى جاهدة لتجسيد وتحقيق الأهداف العامة للبنك، وتعتبر وكالة متليلي محل الدراسة تابعة لشبكة الاستغلال الجهوية بورقلة.

نشأة سنة 1977 تضم حاليا 09 موظفين ورقمها في التقسيم البنكي هو296، وتسعى هده الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها.

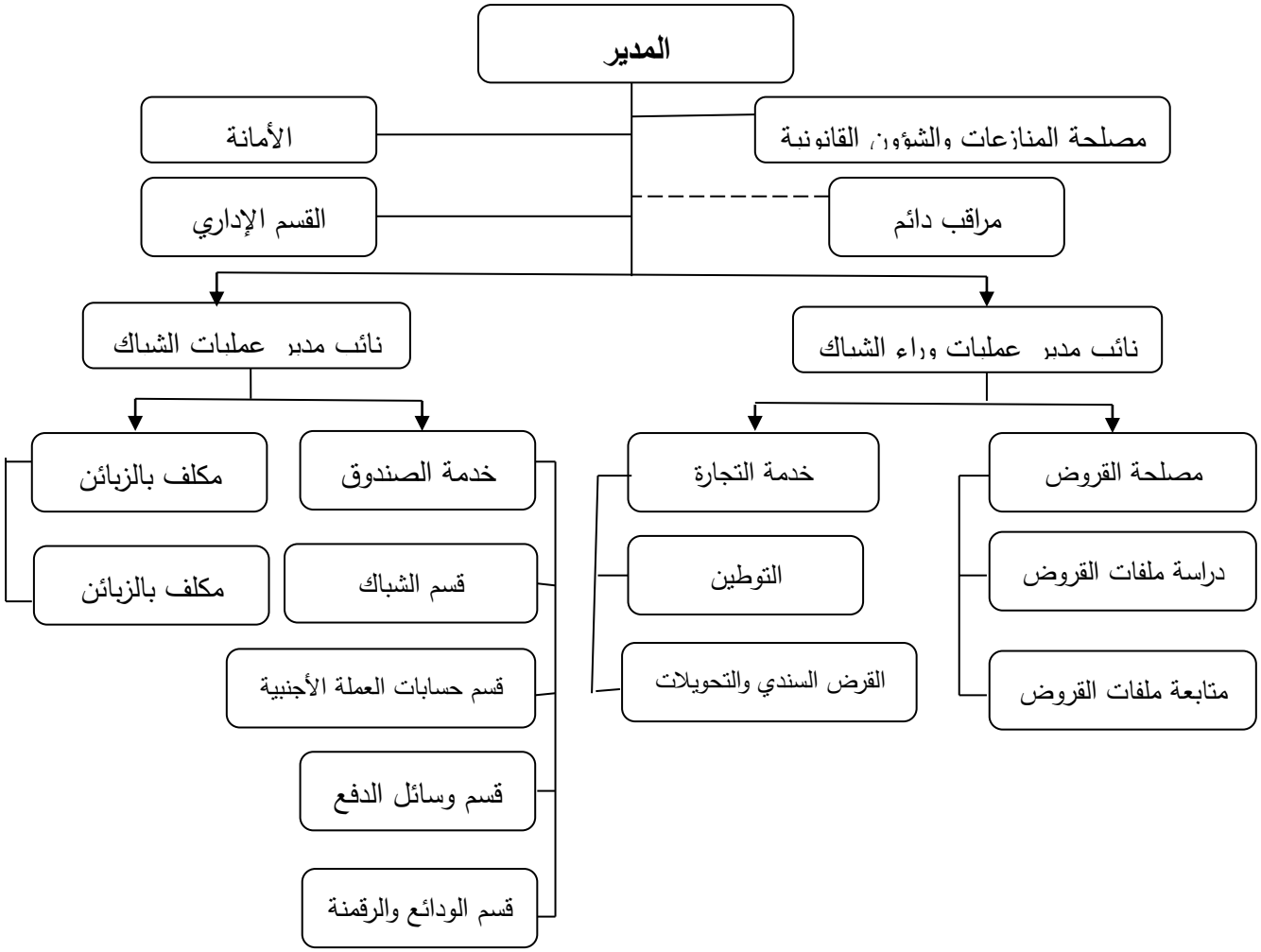
2- دراسة الهيكل التنظيمي لوكالة BNA متليلي

يرأس وكالة متليلي كأي مؤسسة أخرى، المدير الذي يعد المسؤول الأول عن الوكالة فهو الذي يتخذ القرارات اللازمة والصائبة ويسهر على تنفيذها، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة، ويساعده في ذلك النائب المكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غياب المدير، ويتولى أيضا مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة

الموظفين وعمليات الاستغلال، كما تضم هذه الوكالة خمسة مصالح أساسية و هي: 01 مصلحة أمانة التعهدات، 02 مصلحة الصندوق، 03 مصلحة التجارة الخارجية، 04 مصلحة ترقية الزبائن، 05 مصلحة دراسة وتحليل الأخطار، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لـ BNA وكالة متليلي.

أولا : الهيكل التنظيمي لوكالة متليلي

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة متليلي



المصدر: مدير وكالة البنك الوطني الجزائري متليلي

ثانيا: مهام مصالح الوكالة

1 _ مصلحة الصندوق:

تعتبر أنشطة مصلحة الصندوق أهم الأنشطة، لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة، البنك، العملاء وتضم خمسة أقسام وهي :

أ_ قسم الشبابيك :

يتكفل هذا القسم باستقبال طلبات العملاء وتقديم المعلومات والنصائح بخصوص العمليات التي يقومون بها وتتم على مستوى هدا القسم العمليات التالية:

01: إيداع و سحب النقود

02: استخراج الشيك البنكي

03: استلام وتحصيل الشيكات الخاصة بالوكالة أو بغير الوكالة

ب _قسم التحويل:

يتكلف هذا القسم بتنفيذ أوامر التحويلات المقدمة من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى، وتنقسم التحويلات حسب جهة التحويل إلى ثلاثة أنواع :

01: التحويل داخل الوكالة: إذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حساب عميل لأخر فالبنك لا يفرض هنا عمولة.

02: التحويل خارج الوكالة: أي إلى وكالة أخرى للبنك الوطني الجزائري يفرض البنك عمولة إذا كان التحويل تلغرافي و المقدرة ب 468.00د ج.

03: التحويل خارج البنك : أي أن المحول ليس عميل لدى البنك الوطني الجزائري وهنا يفرض البنك عمولة سواء كان التحويل عادي أو تلغرافي، وتتم عملية التحويل من خلال وثيقة إثبات ضرورية بحدوث "أمر التحويل " يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمحول و المحول له .

ج _ قسم عمليات الاستقبال:

يقوم هذا القسم باستقبال كافة الأوراق التجارية الخاصة بالوكالة والقيم الموضوعة بصندوقها .

د_ قسم التغطية و المقاصة :

هذا القسم مكلف بتغطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق غرفة المقاصة أو عن طريق خدمات البنك الأخرى، و يقوم هدا القسم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة.

الفرع الثالث: تقديم بطاقة فنية عن القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية

أولا: النشأة والتطور

أنشأ بمرسوم رقم 366/66 الصادر بتاريخ 26- 11- 1966 برأس مال بلغ 15 مليون دج، حيث ورث النشاطات المصرفية التي كانت تديرها البنوك الشعبية والمتمثلة في:

البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر (BPCIA)

البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة (BPCIAN)

البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران (BPCIO)

البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة.(BPCIC)

البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري.

ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاثة بنوك أجنبية وهي:

الوكالة الفرنسية للقرض والبنك (CFCB) سنة 1997.

البنك المختلط الجزائر – مصر(BMAV – MCSR) سنة 1967.

وفي سنة 1985 انبثقت عن القرض الشعبي الجزائري بنك التنمية المحلية (BDL) حيث تم التنازل لفائدته عن 40 وكالة بنكية وتحويل 550 موظف وإطار، وكذلك 89000 حساب تجاري للزبائن.

وبع إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات سنة 1988 أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تملكها الدولة كلياً. وطبقا لأحكام هذا القانون فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في

المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة وصناعة الأدوية. وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة وضعت المصارف العمومية تحت سلطة وزارة المالية وبعدها أوفى البنك بكل الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض رقم 10/90 الصادر في 14-04-1990 تحصل البنك على موافقة مجلس النقد والقرض وأصبح ثاني بنك معتمد في الجزائر.

أما بخصوص وكالة غرداية عينة الدراسة:

بعد تطرقنا إلى القرض الشعبي الجزائري بصفة عامة سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة إحدى وكالاته المنتشرة عبر ولايات الوطن ألا وهي وكالة القرض الشعبي الجزائري بغرداية.

تعتبر وكالة غرداية وكالة رئيسية تقوم بمختلف العمليات البنكية، ويتمثل هيكلها التنظيمي على النحو التالي:

المدير: يعتبر المشرف العام على كل المصالح الموجودة في الوكالة.

نائب المدير: وهو المشرف على كل مصالح الوكالة، وكذا الأمانة العامة، ويقوم بمساعدة المدير في أعماله وأخذ مكانه في حالة غيابه.

الأمانة العامة (سكرتارية): وهي تتكفل باستقبال كل بريد صادر ووارد من وإلى الوكالة، والتكفل بكل مواعيد المدير.

مصلحة الإدارة: تتكفل بإدارة شؤون العمال والحفاظ وصيانة المؤسسة بضمان استمرار عملها بطريقة منتظمة.

مصلحة المراقبة: وهي المصلحة التي تشرف على مراقبة مدى اتباع باقي المصالح للعمليات المصرفية عن طريق القروض العقارية ومدى مطابقة أعمالها وفقا للنظم القانونية المعمول بها.

مصلحة الصندوق: وتتكون من خليتين:

الخلية الأولى: من مهامها:

استقبال الزبائن

القيام بعملية التزويد والسحب

تسليم دفاتر الشيكات.

الخلية الثانية: من مهامها:

تحويل الأموال من حساب إلى حساب.

تحويل الأموال عن طريق المقاصة.

مصلحة القروض: وتنقسم هذه المصلحة إلى خليتين أساسيتين هما:

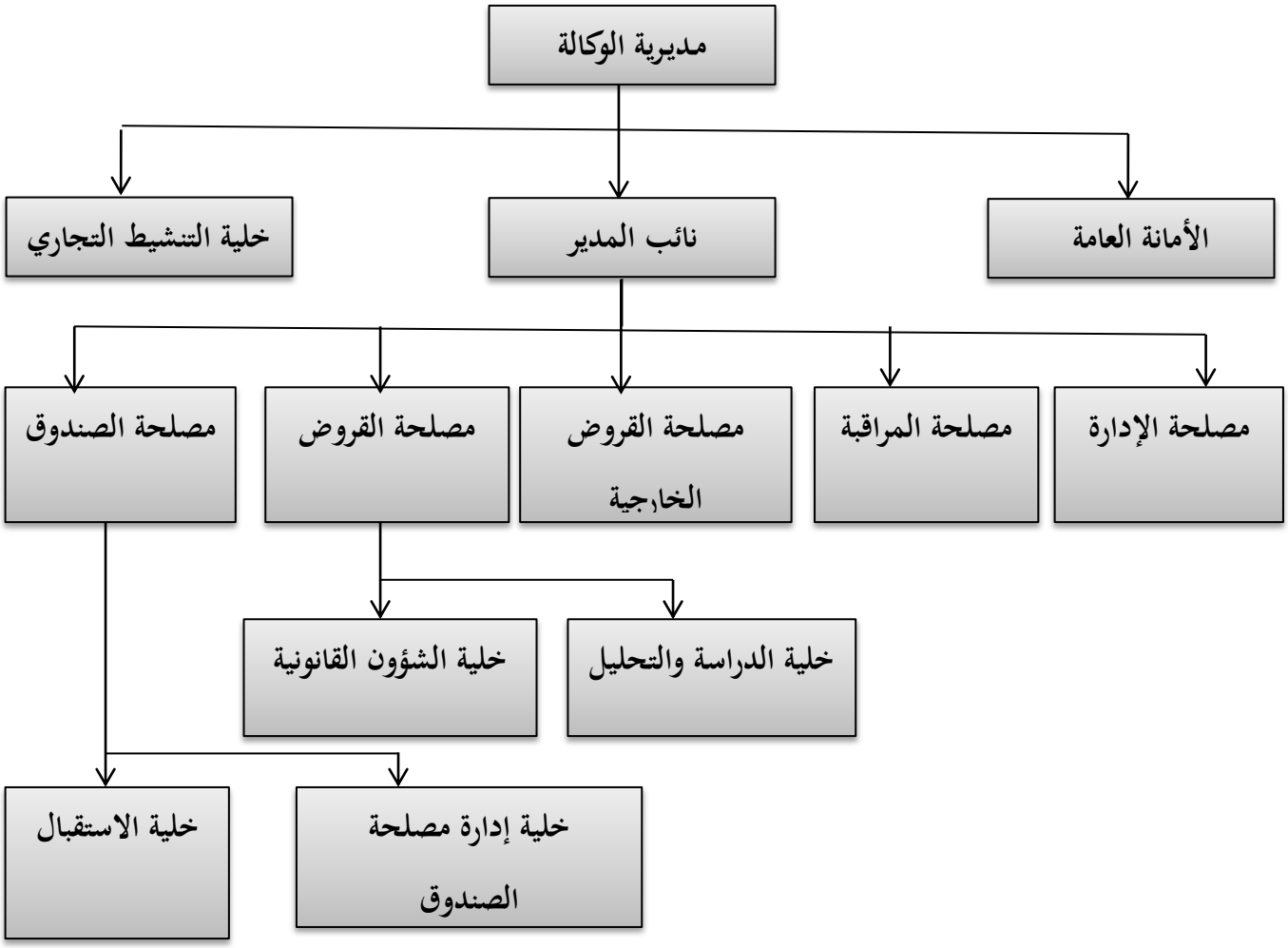
أ- الخلية الأولى: وهي خلية الدراسة والتحليل.

ب- الخلية الثانية: وهي خلية المتابعة الإدارية والشؤون القانونية للقرض، وسوف نتطرق إليها فيما بعد.

مصلحة القروض الخارجية: تسهر على إتمام عمليات المبادلات التجارية التي تتم عن طريق الاستيراد والتصدير.

ويمكن تلخيص الهيكل التنظيمي لوكالة غرداية في الشكل الموالي :

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بغرداية.



المصدر: القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة غرداية

الفرع الرابع :بنك الفلاحة والتنمية الريفية غرداية:

ان التنظيم بصفة عامة عبارة عن تحديد المسؤولية التي تتم بها بتوزيع نشاط المؤسسة على الافراد العاملين بها سواء كانوا منفذين او مشرفين ,وتحديد العلاقة بين هؤلاء الافراد بناءا على مسؤوليتهم, ويبدا التنظيم عادة بتحديد اهداف المؤسسة والسياسات المختلفة لتحقيق هذه الاهداف وهي مجموع المبادئ التي تكون اساس نشاط المؤسسة فالوكالة هي الهيكلة القاعدية التي يتم بواسطتها استغلال عمليات البنك وتمثل قاعدة تجارية يجب عليها تنميتها بالنظر الى توجيهات المديرية العامة, كما يجب على الوكالة ان تكون اداة نشطة المبادرة على مشاريع سليمة ومربحة يتم معالجتها بمراعاة التنظيم المعمول به, لذلك فهي مكلفة بإحصاء احتياجات الزبائن الحالية والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية والعمل على توفرها وتتواجد وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشارع اولى نوفمبر بغرداية , والتيتم اشائها منذ انشاء الشركة الام وذلك سنة 1982.

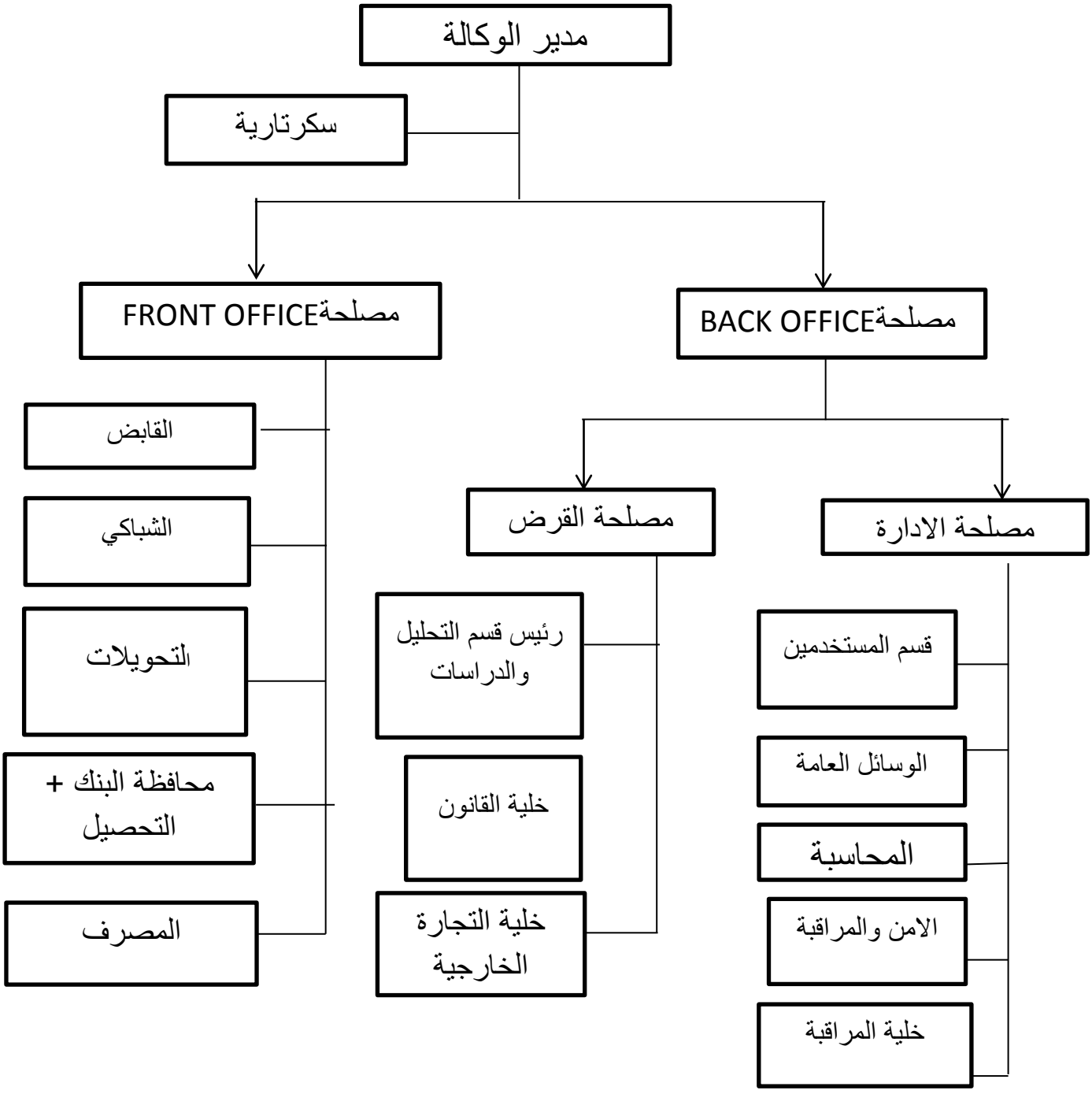
تعتمد هذه الوكالة في تنظيمها على مصلحتين رئيستين :

*مصلحة front office.

*مصلحة back office.

ولتوضح ما سبق الشكل التالي يمثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بغرداية

الشكل رقم (2-4) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر : بنك الفلاحة و التنمية الريفية

المطلب الثاني: أسلوب الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض منهجية الدراسة المستخدمة، ومجتمع الدراسة وعينته، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية وفحص أداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها.

أولا: منهجية الدراسة

اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي في تحليل البيانات والمعلومات المتحصل عليها ومن تم تحديد النتائج المتوصل لها لدراسة دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان وتم الاعتماد على جملة من الأدوات التي تساعد على جمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: أداة الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات:

من أجل جمع البيانات ومعالجتها في هذا البحث تم الاعتماد على طريقتان للحصول على المعلومات اللازمة وهي كالتالي:

1. معلومات الدراسة:

تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها ووثائق تخص الخدمات المقدمة.

2. الاستبيان:

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، وذلك بهدف التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان ، حيث تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسة الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي يجرى تعبئتها من قبل المبحوثين، حيث تمت الاستعانة بالاستبيان الموجود في مذكرة حسين الديب والاعتماد على دراسات سابقة، وتم عمل إجراءات ضبط الأداة من حيث صدقها وثباتها، وكانت الاستبانة على النحو التالي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المؤسسة المستخدمة، مكان العمل).

الجزء الثاني: ويتكون من مجموعة من الفقرات لقياس قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي بعناصره الخمسة في البنك (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، أمن المعلومات، ملاءمة النظام للمستويات الإدارية).حيث تضمن 25 فقرة على النحو التالي:

البعد الأول: **سرعة الحصول على المعلومات،** ويتكون من(05) فقرات؛

البعد الثاني: **توقيت اتخاذ القرارات،** ويتكون من(05) فقرات؛

البعد الثالث: **رضا المستخدم،** ويتكون من(05) فقرات؛

البعد الرابع: **أمن المعلومات،** ويتكون من(05) فقرات؛

البعد الخامس: **مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية،** ويتكون من (05) فقرات.

الجزء الثالث: ويتكون من مجموعة من الفقرات لقياس **دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي** حيث تضمن 19 فقرة على النحو التالي:

البعد الأول: فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان، ويتكون من (04) فقرات؛

البعد الثاني: فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك، ويتكون من (05) فقرات؛

البعد الثالث: فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، ويتكون من (05) فقرات؛

البعد الرابع: فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم، ويتكون من (05) فقرات.

ثالثا: مجتمع الدراسة:

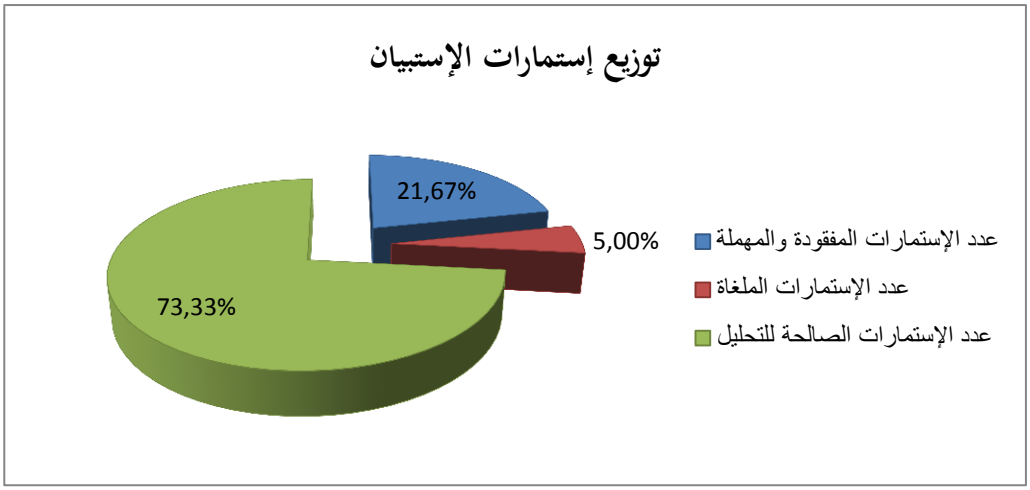
يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في مصالح الائتمان، حيث بلغ مجتمع الدراسة 64 مفردة، حيث تم توزيع 60 استمارة بالبنوك محل الدراسة بغرداية ومتليلي، اشتملت على الفئة المذكورة في إطار مجتمع الدراسة سابقا، والجدول التالي يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمستلمة:

الجدول رقم: (2-1) توزيع استمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	60	%100
عدد الاستمارات المفقودة والمهملة	13	%21,67
عدد الاستمارات الملغاة	03	%05,00
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	44	%73,33

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على استمارة الاستبيان

الشكل رقم: (2-5) توزيع استمارات الاستبيان



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على استمارة الاستبيان

من خلال الجدول رقم: (2-1) والشكل رقم: (2-5) نلاحظ أن عدد الاستمارات الموزعة هو 60 استمارة وكانت نسبة الاستمارات المفقودة والمهملة 21,67% أما نسبة الاستمارات الملغاة فبلغت 5,00% وكانت نسبة الاستمارات القابلة للتحليل هي 73,33% وهي نسبة مقبولة من أجل استخدامها في دراسة وتحليل النتائج.

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-2) قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي

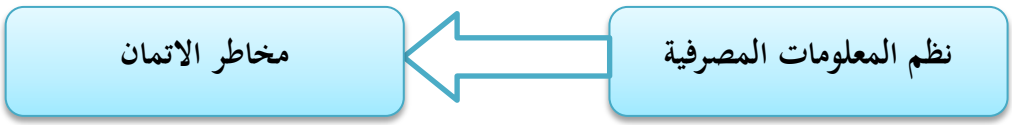
المتوسط المرجح	الرأي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1,80 إلى 2,59	غير موافق	ضعيف
من 2,60 إلى 3,39	محايد	متوسطة
من 3,40 إلى 4,19	موافق	مرتفعة
من 4,20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مقياس ليكارت

رابعا: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل وتمثل في نظم المعلومات المصرفية والمتغير التابع تمثل في مخاطر الائتمان.

الشكل رقم: (2-6) يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

خامسا: المعالجة الإحصائية للدراسة:

لدراسة الموضوع الحالي ومعالجة الجوانب التحليلية لقد قمت باستعمال عدة طرق بعدما تم تفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الاحصائي SPSS، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات: لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها؛

✓ المتوسط الحسابي: هو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر العينة الدراسية في كل فقرة من فقرات المحور وكذا الاتجاه العام الذي يتخذه المحور، وبالاعتماد على مقياس ليكارت 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؛

✓ اختبار ألفاكرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛

✓ معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين.

سادسا: اختبار صدق وثبات الاستبيان

1) خطوات بناء الاستبانة:

قام الباحث بإعداد الاستبانة من خلال اتباع الخطوات التالية:

أ- الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فرضياتها؛

ب- تحديد المجالات التي شملتها الاستبانة؛

ج- تحديد الفقرات التي يتضمنها كل مجال من الدراسة؛

د- مراجعة الاستبانة وتصويبها من طرف المشرف؛

هـ- تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية؛

و- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة وبلغ عددهم (02) محكمين منهم متخصصين في مجال ادارة الاعمال وعلوم التسيير كما هو موضح في الملحق رقم:01؛

ز- تم تعديل بعض فقرات الاستبانة وفق آراء المحكمين حتى وصلت الاستبانة إلى صورتها النهائية وفق الملحق رقم: 02.

2) ثبات الاستبيان:

تم اختبار ثبات الاستبيان باستعمال معامل ألفاكرونباخ (Cronbach's Alph)، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم: (2-3) معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباج
مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	25	0,928
دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان	19	0,890
الإستبانة ككل	44	0,938

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2-3) يتضح ان معامل الثبات للاستبيان ككل بلغ 0,938 وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات، وكذلك فإن معاملات ألفا كرونباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائيا، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يكسبه مصداقية كبيرة لتحقيق الهدف من الدراسة.

3) الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، كما قد قام الطالبان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للبعد كله.

3-1- الاتساق الداخلي لمحور مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي:

3-1-1- سرعة الحصول على المعلومات:

جدول رقم: (2-4) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد سرعة الحصول على المعلومات والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.	0,687**	0,000
02	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	0,623**	0,000
03	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل.	0,837**	0,000
04	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها.	0,812**	0,000
05	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.	0,776**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-4) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد سرعة الحصول على المعلومة والدرجة الكلية للبعد بلغت 0,837** للفقرة رقم (03) والتي نصت على(المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل) كأكبر قيمة و0,623** للفقرة رقم(02) والتي نصت(المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-1-2- توقيت اتخاذ القرارات

جدول رقم: (2-5) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد توقيت اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	0,857**	0,000
02	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	0,710**	0,000
03	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.	0,729**	0,000
04	النظام الحالي يساعد بشكل جيد في اتخاذ القرارات.	0,741**	0,000
05	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات.	0,619**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-5) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد توقيت اتخاذ القرارات والدرجة الكلية للبعد بلغت **0,857 للفقرة رقم (01) والتي نصت على(نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما) كأكبر قيمة و**0,619 للفقرة رقم(05) والتي نصت(نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-1-3- رضا المستخدم

جدول رقم: (2-6) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد رضا المستخدم والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات	0 ,807**	0,000
02	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر	0,883**	0,000
03	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	0,842**	0,000
04	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر	0,599**	0,000
05	مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة	0,692**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-6) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد رضا المستخدم والدرجة الكلية للبعد بلغت 0,883** للفقرة رقم (02) والتي نصت على (النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر) كأكبر قيمة و0,599** للفقرة رقم(04) والتي نصت(يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-1-4- أمن المعلومات

جدول رقم: (2-7) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد أمن المعلومات والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	0,746**	0,000
02	يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقلل الأخطاء	0,775**	0,000
03	النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	0,801**	0,000
04	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة	0,759**	0,000
05	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	0,758**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-7) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد أمن المعلومات والدرجة الكلية للبعد بلغت 0,801** للفقرة رقم (03) والتي نصت على(النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها) كأكبر قيمة و0,746** للفقرة رقم(01) والتي نصت(نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $0,05 \geq \alpha$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-1-5- مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

جدول رقم: (2-8) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	0,713**	0,000
02	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم	0,848**	0,000
03	يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة	0,583**	0,000
04	نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب متطلبات كل مستوى إداري	0,767**	0,000
05	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	0,649**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-8) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية والدرجة الكلية للبعد بلغت **0,848 للفقرة رقم (02) والتي نصت على(نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم) كأكبر قيمة و**0,583 للفقرة رقم(03) والتي نصت(يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية$0,05 \geq \alpha$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-2- الاتساق الداخلي لمحور دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي

3-2-1 بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان

جدول رقم: (2-9) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	0,854**	0,000
02	يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان	0,829**	0,000
03	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان	0,833**	0,025
04	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	0,770**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى$0,05 \geq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-9) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان والدرجة الكلية للبعد بلغت **0,854 للفقرة رقم (01) والتي نصت على(النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية) كأكبر قيمة و**0,770 للفقرة رقم(04) والتي نصت (تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة

مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية$0,05 \geq \alpha$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-2-2 بعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك

جدول رقم: (2-10) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	يتم التعامل بسرعة مع اي رصد لبوادر فشل الائتمان	0,687**	0,000
02	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	0,768**	0,000
03	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين	0,787**	0,000
04	النظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة للدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها	0,852**	0,000
05	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلا) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها	0,718**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى$0,05 \geq \alpha$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-10) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك والدرجة الكلية للبعد بلغت**0,852 للفقرة رقم (04) والتي نصت على (النظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة للدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها) كأكبر قيمة و **0,687 للفقرة رقم(01) والتي نصت (يتم التعامل بسرعة مع اي رصد لبوادر فشل الائتمان) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $0,05 \geq \alpha$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-2-3 بعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

جدول رقم: (2-11) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات بعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	0,593**	0,000
02	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع	0,761**	0,000
03	يقوم لنظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان	0,642**	0,000
04	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي	0,744**	0,000
05	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح	0,815**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان والدرجة الكلية للبعد بلغت **0,815 للفقرة رقم (05) والتي نصت على (النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح) كأكبر قيمة و0,593 للفقرة رقم(01) والتي نصت(النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0,05$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

3-2-4- بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

جدول رقم: (2-12) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم والدرجة الكلية للمجال

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
01	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	0,775**	0,000
02	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	0,587**	0,000
03	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	0,637**	0,000
04	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	0,812**	0,000
05	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	0,538**	0,000

**الارتباط دال احصائيا عند مستوى $\alpha \leq 0,05$

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم (2-12) أن معاملا الارتباط بين فقرات بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم والدرجة الكلية للبعد بلغت **0,812 للفقرة رقم (04) والتي نصت على(يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية) كأكبر قيمة و0,538 للفقرة رقم(05) والتي نصت(نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم) كأقل قيمة والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية $0,05 \geq \alpha$ وبذلك تعتبر فقرات المجال صادقة لما وضعت لقياسه.

4) اختبار الاعتمادية (الخضوع للتوزيع الطبيعي): Kolomogrov Smirnov

من أجل التأكد من مدى ملائمة البيانات تم استعمال اختبار Kolomogrov Smirnov يشترط مستوى معنوية (دلالة) أكبر من 0,05 للعينة محل الدراسة وذلك لمعرفة إذا كانت إجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم: (2-13) نتائج اختبار كولومجروف سميرنوف في توزيع البيانات

المحاور	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	0,137	0 ,037
محور دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	0,106	0,200*

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-13) أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور يتبع التوزيع الطبيعي، والتحليل يتبع الطرق المعلمية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث التطرق للتحليل الاحصائي للبيانات الخاصة بالمبحوثين (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المؤسسة المستخدمة (البنك المستخدم)، مكان العمل) والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة ومعالجتها وإثبات صحة الفرضيات من خلال تقديم التحليل الخاص بها.

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

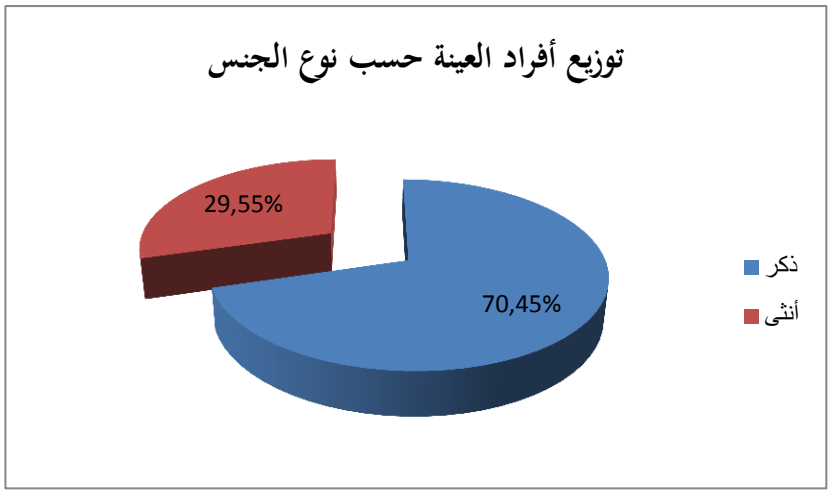
أولا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية الجنس

جدول رقم: (2-14) يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	%70,45
أنثى	13	%29,55
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-7) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

من خلال الجدول (2-14) والشكل (2-7) يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس، حيث بلغ ما نسبته 70,45% من أفراد العينة ذكور والباقي إناثا أي بنسبة 29,55%، وهذا ما يدل على أن عنصر الذكور أكثر من الإناث وهذا راجع إلى أن تحمل المسؤولية وصعوبة شغل الوظيفة يقف عائق أمام شغل هذه المناصب بالنسبة للإناث.

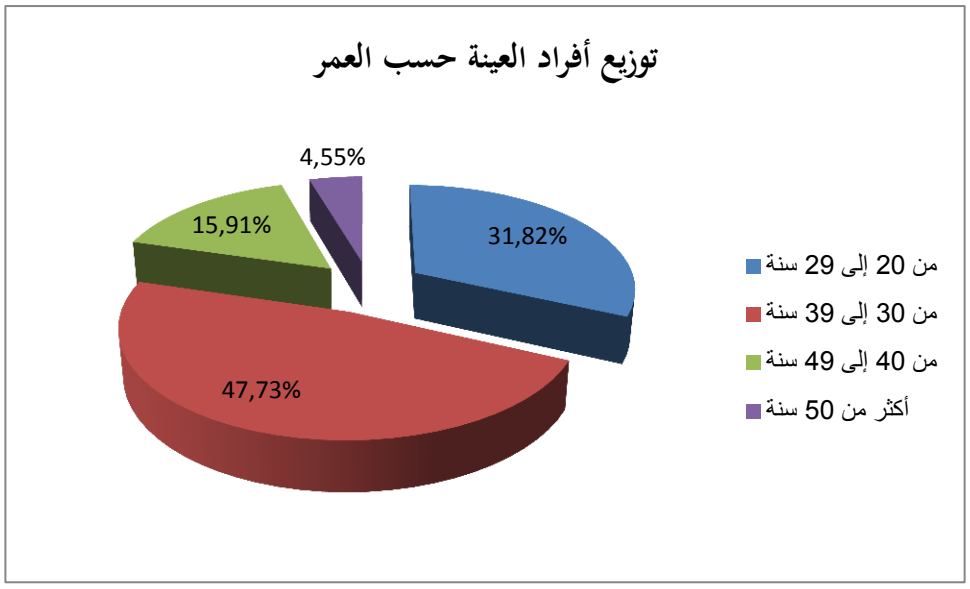
ثانيا: عرض وتحليل النتائج حسب العمر

جدول رقم: (2-15) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 29 سنة	14	31,82%
من 30 إلى 39 سنة	21	47,73%
من 40 إلى 49 سنة	7	15,91%
أكثر من 50 سنة	2	4,55%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-8) التوزيع النسبي للعينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

الجدول رقم (2-15) والشكل رقم (2-8) يظهران أن أكبر نسبة هي الفئة (من 30 إلى 39سنة) بنسبة 47,73%، ثم الفئة (من20 إلى 29سنة) بنسبة 31,82 %، ثم الفئة (من40 إلى 49سنة) بنسبة 15,91%، ثم الفئة (أكبر من 50 سنة) بنسبة 04,55%، وعليه يفسر هذا أن معظم أفراد عينة الدراسة بالبنوك يقل سنهم عن 50سنة وأغلبهم شباب وهذا ما يعطي فرصة كبيرة للعطاء.

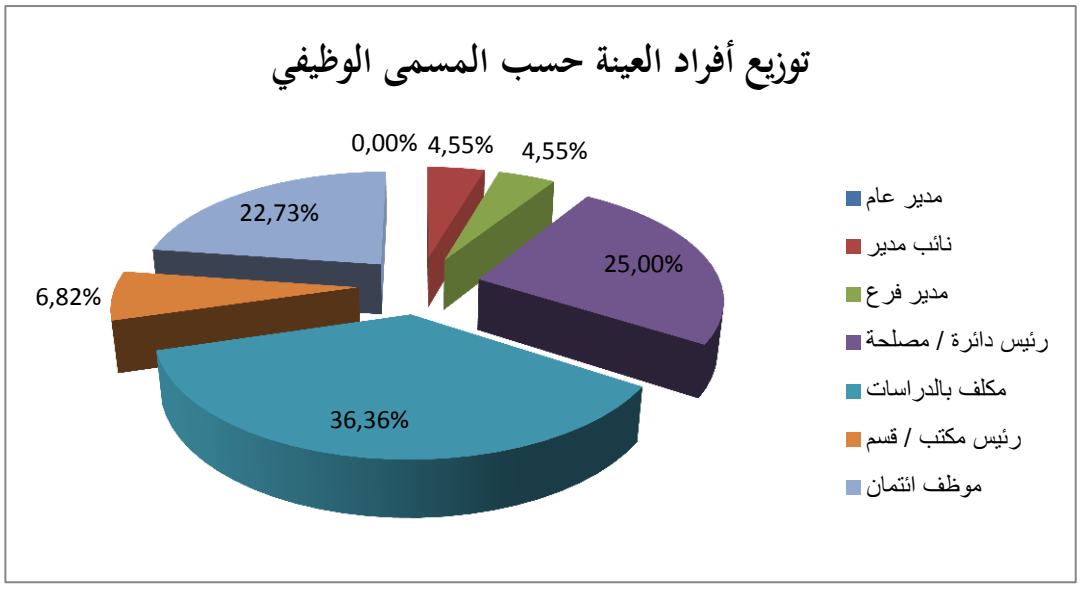
ثالثا: عرض وتحليل النتائج حسب الوظيفة

جدول رقم: (2-16) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مدير عام	0	0,00%
نائب مدير	2	4,55%
مدير فرع	2	4,55%
رئيس دائرة / مصلحة	11	25,00%
مكلف بالدراسات	16	36,36%
رئيس مكتب / قسم	3	6,82%
موظف ائتمان	10	22,73%
المجموع	**44**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-9) التوزيع النسبي للعينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

يتبين من خلال الجدول رقم (2-16) والشكل رقم (2-9) أن فئة المكلفين بالدراسات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 36 ,36% ثم تليها فئة رئيس دائرة / مصلحة بنسبة 25,00% ثم تأتي فئة موظف ائتمان بنسبة 22,73% تم تلحقها فئة رئيس مكتب / قسم بنسبة6,82% ثم تأتي فئتي نائب مدير ومدير فرع بنسبة 4,55%، أما فئة مدير عام فلا يشغلها أي فرد .

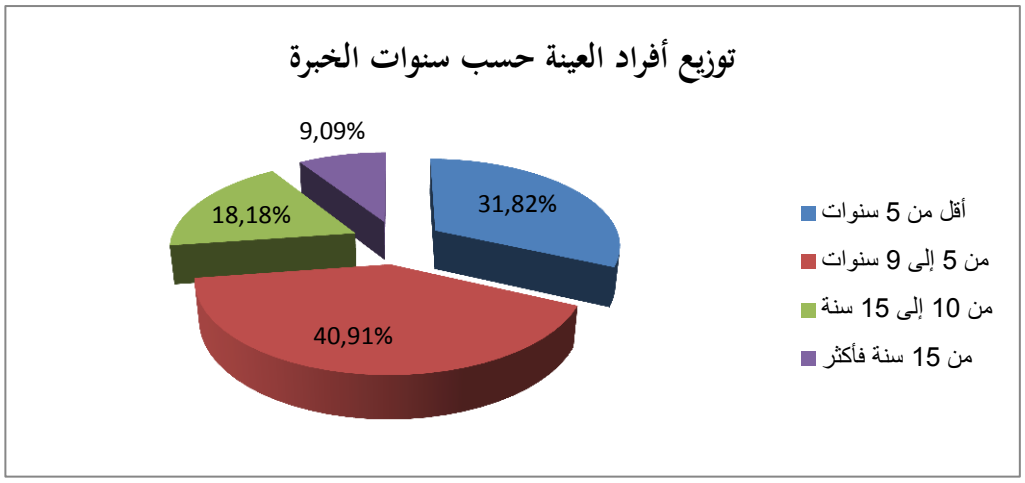
رابعا: عرض وتحليل النتائج حسب سنوات الخبرة

جدول رقم: (2-17) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	31,82%
من 5 إلى 9 سنوات	18	40,91%
من 10 إلى 15 سنة	8	18,18%
من 15 سنة فأكثر	4	9,09%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-10) التوزيع النسبي للعينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

يتبين من خلال الجدول رقم (2-17) والشكل رقم (2-10) أن أكبر نسبة هي فئة (من 5 إلى 09 سنوات) ما يعادل 18 فردا أي بنسبة 40,91%، ثم فئة أصحاب الخبرة (أقل من05 سنوات) ما يعادل 14 فردا وبنسبة 31,82%، ثم فئة أصحاب الخبرة(من 10 إلى 15 سنة) ما يعادل 08 أفرد وبنسبة 31,82% أما فئة (أكثر من 15 سنة) ما يعادل 04 أفراد وبنسبة09,09%، وهذا ما يشير إلى أن أفراد العينية لديهم خبرة في مجال عملهم ليست بالقليلة.

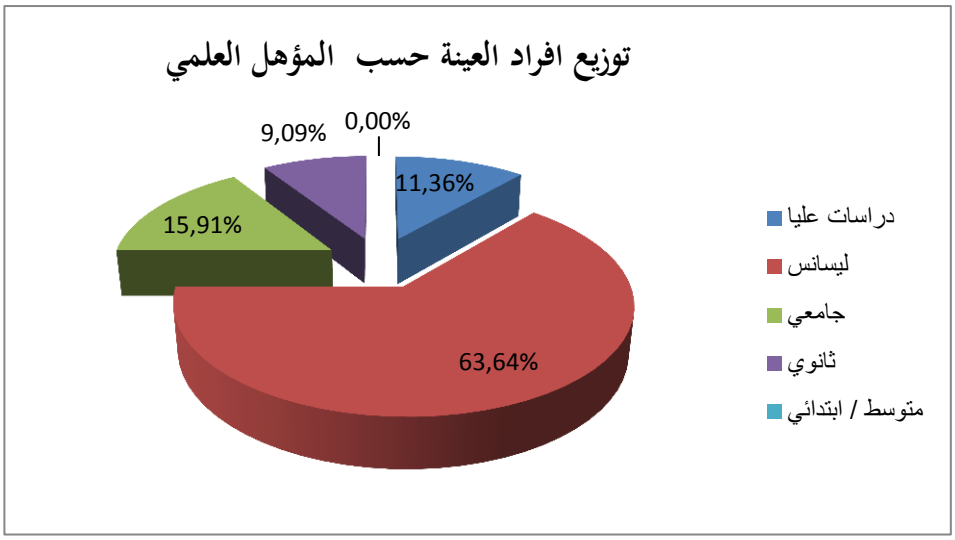
خامسا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية المستوى العليمي:

جدول رقم: (2-18) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات عليا	5	%11,36
ليسانس	28	%63,64
جامعي	7	%15,91
ثانوي	4	%9,09
متوسط / ابتدائي	0	%0,00
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-11) التوزيع النسبي للعينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

من خلال الجدول (2-18) والشكل رقم (2-11) نلاحظ أن 28 فرد من أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى ليسانس، أي بنسبة 63,64%، وتليها فئة مستوى جامعي بتعداد 07 أفراد بنسبة 15,91%، ثم فئة مستوى دراسات عليا بتعداد 5 أفراد بنسبة 11,36%، ثم فئة ثانوي بتعداد 04 أفراد بنسبة 09,09%، أما فئة المتوسط والابتدائي فلا يوجد الأفراد الذين يشغلون هذه المهام وهذا مؤشر واضح على أن البنوك تسعى دائما بأن يكونون ممن يتحملون مسؤولية دراسة الملفات وخاصة المتعلقة بالائتمان يتمتعون بالكفاءة العالية والرصيد المعرفي الكبير.

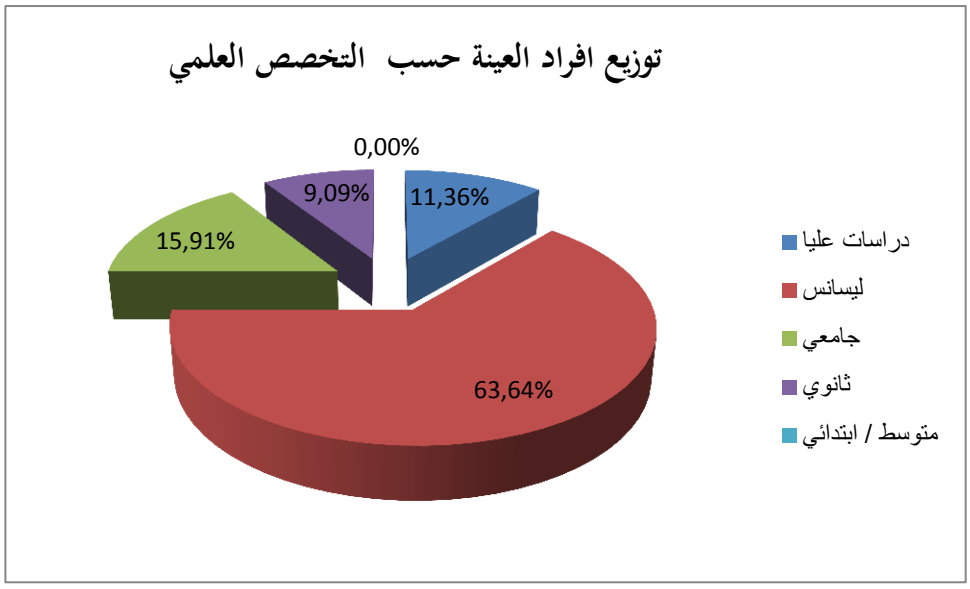
سادسا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية التخصص العليمي

جدول رقم: (2-19) يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	12	%27,27
ادارة اعمال	3	6,82%
مالية وبنوك	14	%31,82
اعلام الي	3	%6,82
غير ذلك	12	%27,27
المجموع	44	%100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-12) التوزيع النسبي للعينة حسب التخصص العلمي



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

من خلال الجدول (2-19) والشكل رقم (2-12) نلاحظ أن 14 فرد من أفراد عينة الدراسة لديهم تخصص مالية وبنوك بنسبة 31,82%، ويليها تخصص محاسبي وتخصصات أخرى بتعداد 12 فرد بنسبة 27,27%، تم يأتي الأفراد الذين لديهم تخصص إدارة الأعمال والإعلام الألي بتعداد 03 أفراد لكل تخصص بنسبة 6,82% ويفسر ذلك على أن شغل مناصب مثل هذه يجب أن يكون هنالك إلمام بالجانب المالي والمحاسبي أكثر .

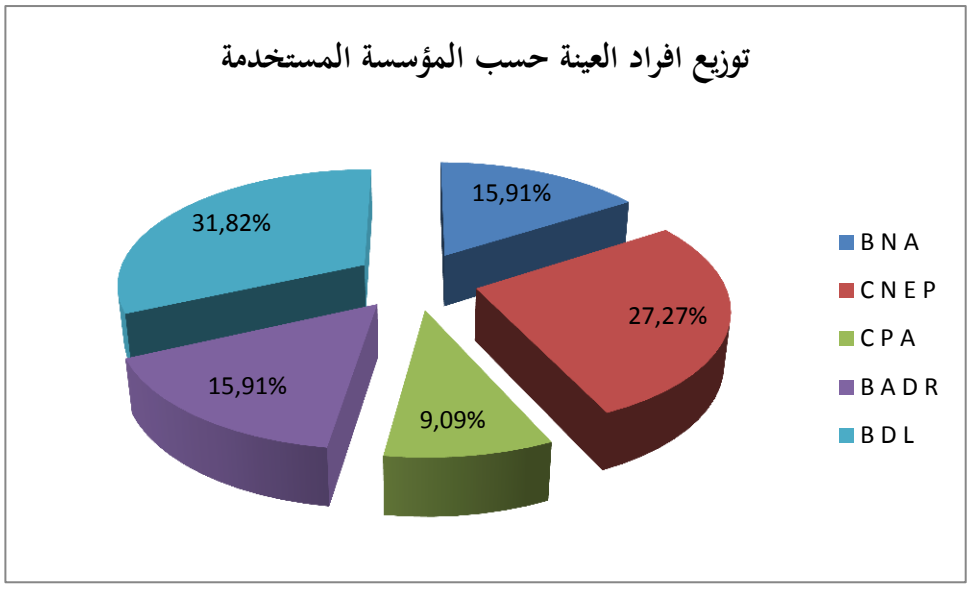
سابعا: عرض وتحليل النتائج حسب البنك المستخدم

جدول رقم: (2-20) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة المستخدمة

المؤسسة المستخدمة	التكرار	النسبة المئوية
B N A	7	15,91%
C N E P	12	27,27%
C P A	4	9,09%
B A D R	7	15,91%
B D L	14	31,82%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-13) التوزيع النسبي للعينة حسب المؤسسة المستخدمة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

يتبين من خلال الجدول رقم (2-20) والشكل رقم (2-13) أن ما نسبته 31,82% من عينة الدراسة ينتمون لبنك B D L،وأن ما نسبته 27,27% من عينة الدراسة ينتمون لبنك C N E P، وأن ما نسبته 15,91% من عينة الدراسة ينتمون لبنكي B N A وB A D R على التوالي ، أخيرا أن ما نسبته 9,09% من عينة الدراسة ينتمون لبنك C P A.

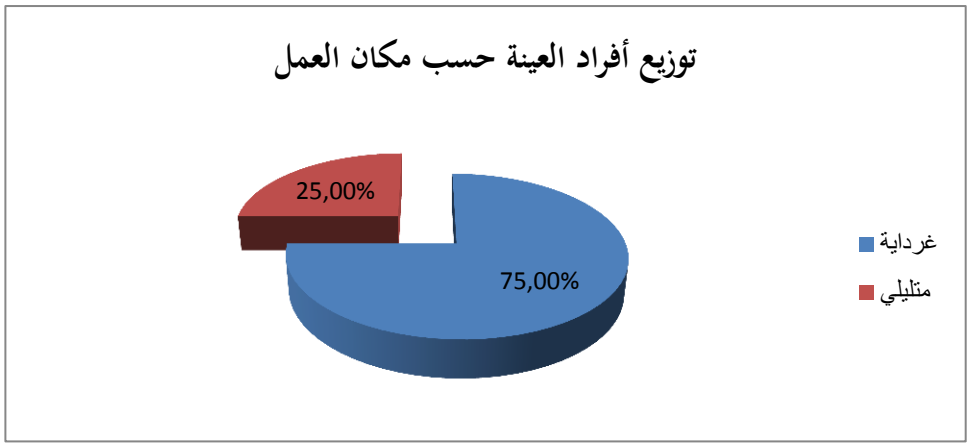
ثامنا: عرض وتحليل النتائج حسب مكان العمل

جدول رقم: (2-21) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
غرداية	33	75,00%
متليلي	11	25,00%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل رقم: (2-14) التوزيع النسبي للعينة حسب مكان العمل



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss وبرنامج Excel

يتبين من خلال الجدول رقم (2-21) والشكل رقم (2-14) أن ما نسبته 75,00 %من عينة الدراسة يزاولون عملهم بعاصمة الولاية غرداية وما نسبته 25,00% من عينة الدراسة يزاولون عملهم بمدينة متليلي ويفسر هذا على ان أغلب البنوك تتواجد بعاصمة الولاية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحاور الاستبيان

أولا: عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة حول المحور الأول

1) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بسرعة الحصول على المعلومة

جدول رقم: (2-22) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد سرعة الحصول على المعلومة

الرقم	البعد الاول	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	التكرار	0	0	0	31	13	44	4,30	0,462	1	موافق بشدة
		النسبة %	0,00%	0,00%	0,00%	70,45%	29,55%	100,00%				
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	التكرار	0	2	5	30	7	44	3,95	0,680	5	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	11,36%	68,18%	15,91%	100,00%				
3	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	التكرار	0	3	5	23	13	44	4,05	0,834	2	موافق
		النسبة %	0,00%	6,82%	11,36%	52,27%	29,55%	100,00%				
4	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	التكرار	0	3	6	23	12	44	4,00	0,835	4	موافق
		النسبة %	0,00%	6,82%	13,64%	52,27%	27,27%	100,00%				
5	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف	التكرار	0	3	6	22	13	44	4,02	0,849	3	موافق
		النسبة %	0,00%	6,82%	13,64%	50,00%	29,55%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الاول								**4,06**	**0,555**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال بيانات أو إجابات المبحوثين أن البعد الأول حاز على إجابة موافق بمتوسط حسابي قدره 4,06 وانحراف معياري يساوي 0,555، وقد اتفقت إجاباتهم حول العبارات والتي كانت كلها موافق باستثناء العبارة رقم(01) التي كانت موافق بشدة.

فالفقرة رقم(01) بلغ متوسطها الحسابي 4,30 وانحرافها المعياري 0,462 والتي نصت على: "يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب" ويفسر ذلك على أن الحصول على المعلومة في الوقت المناسب يعد ضرورة قصوى لسير الأعمال خاصة في ظل المنافسة الشديدة التي يتميز بها العالم اليوم .

أما الفقرة (03) فجاء متوسطها الحسابي 4,05 وانحرافها المعياري قدره 0,834، وكان نصها: " المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل "، ويفسر هذا أن نظام المعلومات فعال من حيث توفر المعلومات المطابقة والموافقة لسير نظام العمل في البنوك.

أما العبارات (5،4،2) فتراوحت متوسطتها الحسابية ما بين (4,02 و3,95) كلها كانت بدرجة موافق وتدور مجملها حول صحة المعلومات المقدمة من طرف نظام المعلومات وسرعة الحصول عليها فمثلا الفقرة رقم (02) والتي نصت على: " المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء "، كان متوسطها الحسابي 3,95، ويفسر هذا على أن هنالك اتفاق بين جميع المبحوثين على أن المعلومات المقدمة صحيحة وليس فيها أخطاء.

2) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بتوقيت اتخاذ القرار

جدول رقم: (2-23) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد توقيت اتخاذ القرار

الرقم	البعد الثاني	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
6	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما	التكرار	0	4	9	21	10	44	3,84	0,888	3	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	20,45%	47,73%	22,73%	100,00%				
7	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها	التكرار	0	5	10	24	5	44	3,66	0,834	4	موافق
		النسبة %	0,00%	11,36%	22,73%	54,55%	11,36%	100,00%				
8	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة	التكرار	0	8	10	19	7	44	3,57	0,974	5	موافق
		النسبة %	0,00%	18,18%	22,73%	43,18%	15,91%	100,00%				
9	النظام الحالي يساعد بشكل جيد في اتخاذ القرارات	التكرار	0	1	7	26	10	44	4,02	0,698	1	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	15,91%	59,09%	22,73%	100,00%				
10	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات	التكرار	0	2	6	25	11	44	4,02	0,762	1	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	13,64%	56,82%	25,00%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الثاني								**3,82**	**0,610**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم (2-23) أن إجابات المبحوثين في البعد الخاص بتوقيت اتخاذ القرار كانت بدرجة موافق بمتوسط حسابي قدره 3,82 وانحراف معياري بلغ 0,610.

فقد جاءت متوسطات الفقرتين (10،09) (4،02) والتي نصتا على: " النظام الحالي يساعد بشكل جيد في اتخاذ القرارات " و" نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات".

أما الفقرة رقم (06) فجاء متوسطها الحسابي بمقدار 3,84 والتي نصت على: " نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما" فنلاحظ أن هنالك اتفاق من طرف المبحوثين على أن نظام المعلومات المتوفر بالبنوك يوفر المعلومات حول المشاكل المواجه للموظف.

أما الفقرة رقم (07) فبلغ متوسطها الحسابي 3,66 والتي نصت على: " نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها " والفقرة رقم (08) فمتوسطها الحسابي بلغ 3,57 والتي نصت على: " المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة " ويفسر ذلك على أن هنالك اتفاق من قبل المبحوثين على أن نظام المعلومات المتوفر في البنوك له نظرة حول تحليل المشكلات الموجودة إضافة إلى توفر حلول لهذه المشكلات.

وعليه يمكن القول أنه يجب على الإدارة أن تشرك العاملين في مصالح إدارة الائتمان على أتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان وكذا القرارات المتعلقة بمتابعته، اضافة إلى ضرورة إجراء بعض التحسينات والتعديلات على أنظمة المعلومات الحالية للرفع من فعاليتها .

3) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص برضا المستخدم

جدول رقم: (2–24) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد رضا المستخدم

الرقم	البعد الثالث	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
11	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات	التكرار	1	6	7	17	13	44	3,80	1,091	5	موافق
		النسبة %	2,27%	13,64%	15,91%	38,64%	29,55%	100,00%				
12	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر	التكرار	0	1	6	22	15	44	4,16	0,745	1	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	13,64%	50,00%	34,09%	100,00%				
13	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	التكرار	0	2	5	24	13	44	4,09	0,772	3	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	11,36%	54,55%	29,55%	100,00%				
14	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر	التكرار	0	2	3	28	11	44	4,09	0,709	3	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	6,82%	63,64%	25,00%	100,00%				
15	مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة	التكرار	0	2	2	27	13	44	4,16	0,713	1	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	4,55%	61,36%	29,55%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الثالث								**4,06**	**0,621**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-24) أن إجابات المبحوثين في هذا البعد كانت كلها بدرجة موافق بمتوسط حسابي قدره 4,06 وانحراف معياري بلغ 0,621.

حيث أن العبارتين رقم (12،15) جاء متوسطهما الحسابي 4,16 والتي جاء نصهما على التوالي: " النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر" و" مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة"

أما العبارات رقم (13،14) فبلغ متوسطهما الحسابي 4,09 والتي نصتا على التوالي" النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل" و" يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر" .

أما العبارة رقم (11) فجاء متوسطها الحسابي بمقدار 3,80 والتي نصت على: "نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات" ويفسر على أن هناك رضا واستحسان من قبل المبحوثين على الأجهزة والبرامج المتوفرة ، فكلما كانت هذه الأخيرة متطورة كلما ساعد الموظفين على أداء عملهم بسرعة وإتقان.

وعليه يمكن القول أن هناك رضا من قبل العاملين في مصلحة إدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة حول نظام المعلومات الحالي والمعمول به مما يعطي دفعة معنوية لبذل مجهودات مضاعفة لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل هذه البنوك، ويمكن أن نلاحظ على أن هناك اهتمام من قبل هذه الأخيرة لرضا المستخدمين والمطبقين لهذا النظام.

4) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بأمن المعلومات

جدول رقم: (2–25) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد أمن المعلومات

الرقم	البعد الرابع	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
16	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	التكرار	0	2	4	21	17	44	4,20	0,795	3	موافق بشدة
		النسبة %	0,00%	4,55%	9,09%	47,73%	38,64%	100,00%				
17	يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقلل الأخطاء	التكرار	0	2	5	22	15	44	4,14	0,795	4	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	11,36%	50,00%	34,09%	100,00%				
18	النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	التكرار	0	0	6	19	19	44	4,30	0,701	1	موافق بشدة
		النسبة %	0,00%	0,00%	13,64%	43,18%	43,18%	100,00%				
19	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة	التكرار	0	1	6	18	19	44	4,25	0,781	2	موافق بشدة
		النسبة %	0,00%	2,27%	13,64%	40,91%	43,18%	100,00%				
20	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	التكرار	0	2	6	21	15	44	4,11	0,830	5	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	13,64%	47,73%	34,09%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الرابع								**4,20**	**0,596**		**موافق بشدة**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم (2-25) أن إجابات المبحوثين في البعد الخاص بأمن المعلومات كانت بدرجة موافق بشدة بمتوسط حسابي قدره 4,20 وانحراف معياري بلغ 0,596 وتبدو مرتفعة جدا.

فالعبارات رقم (18) فقد حازت على المرتبة الأولى لإجابات المبحوثين فبلغ متوسطها الحسابي 4,30 والتي نصت على: " النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها " ويفسر هذا على أن النظام المعمول به لا يعتمد على مكان واحد للتخزين وغنما هناك أماكن وبدائل أخرى للتخزين وهذه تعتبر مهمة خاصة ونحن في عصر التطور .

أما الفقرة رقم (19) فجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره4,25 لي وهي تبدو بدرجة مرتفعة جدا، إذ لاقت موافقة لدى أفراد العينية والتي نصت على" قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة "، فنلاحظ أن إتفاق المبحوثين على أن البيانات المتواجدة والمعمول بها حاليا تعمل على عدم التكرار للبيانات المخزنة

في حين أن الفقرة رقم (16)حلت في المرتبة الثالثة لإجابات المبحوثين بمتوسط حسابي مقداره 4,20 وهي تبدو كذلك مرتفعة والتي نصت على " نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة "، أما الفقرة رقم (17) فقد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره 4,14 والتي نصت على: " يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقلل الأخطاء "، وأخيرا حلت الفقرة رقم (20) في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 4,11 والتي نصت على: " يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء ".

ويفسر هذا على النظام الحالي يوفر معلومات امنة وكذلك أن أمن المعلومات يمثل أهم ممتلكات البنوك، وإن أي اختراق أو ضياع لهذه المعلومات يمثل نهاية للبنوك لهذه الأسباب يتم عي البنوك لحمايتها

5)نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

جدول رقم: (2–26) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

الرقم	البعد الرابع	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
21	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	التكرار	0	0	7	21	16	44	4,20	0,701	1	موافق بشدة
		النسبة %	0,00%	0,00%	15,91%	47,73%	36,36%	100,00%				
22	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم	التكرار	0	0	7	25	12	44	4,11	0,655	3	موافق
		النسبة %	0,00%	0,00%	15,91%	56,82%	27,27%	100,00%				
23	يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة	التكرار	0	4	10	22	8	44	3,77	0,859	5	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	22,73%	50,00%	18,18%	100,00%				
24	نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب متطلبات كل مستوى إداري	التكرار	0	2	5	26	11	44	4,05	0,746	4	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	11,36%	59,09%	25,00%	100,00%				
25	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	التكرار	0	1	8	17	18	44	4,18	0,815	2	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	18,18%	38,64%	40,91%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الخامس								**4,06**	**0,532**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-26) ما يلي: أن المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ 4,06 والانحراف المعياري قدره 0,532 فإجابات المبحوثين كانت كلها موافقة وتراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (4,20 و3,77) وهي تبدو مرتفعة.

فنلاحظ أن الفقرة رقم (21) جاءت بدرجة موافق بشدة وبلغ متوسطها الحسابي 4,20 ونصت على: "توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام " ويفسر هذا على أن هناك اتفاق شبه تام من قبل المبحوثين على وجود مصلحة مستقلة تهتم بنظام المعلومات وهي تعتبر شيئا مهما نظرا لما يكتسبه نظام المعلومات من مكانة مهمة في البنوك.

أما الفقرة رقم (25) فقد حلت ثانية بمتوسط حسابي 4,18 مقداره والتي نصت على: " صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري " ويفسر ذلك أن من يقوم بالدخول للمعلومات يكون على حسب المستوى الإداري الذي ينتمي إليه .

الفقرة رقم (22) حازت على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4,11 والتي نصت على: " نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم "ويفسر ذلك على أن هنالك ضرورة الادخال نظام المعلومات في عمليات التخطيط والتنظيم الخاصة بكل مستوى على حدا لان لكل مستوى لوائح وأهداف وتنظيمات خاصة به.

أما الفقرة رقم (24) فجاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 4,05 والتي نصت على: " نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب متطلبات كل مستوى إداري "ويفسر ذلك أن نظام المعلومات له المقدرة على توفير وتمييز كل معلومة على حسب المستوى الإداري الموجود بالبنوك.

أخيرا فقد حلت الفقرة رقم (23) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3,77 والتي نصت على: " يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة " ويفسر ذلك على أن نظام المعلومات الحالي يمكن من إرسال تقارير واضحة للعاملين يمكنهم من فهمها والتعامل معها بسرعة وهذا يساعدهم في إدارة مهامهم بكل سهولة.

ثانيا: عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة حول المحور الثاني

1) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخاص بفعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان

جدول رقم: (2-27) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان

الرقم	البعد الاول	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
26	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	التكرار	0	4	14	20	6	44	3,64	0,838	1	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	31,82%	45,45%	13,64%	100,00%				
27	يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان	التكرار	0	8	13	19	4	44	3,43	0,900	3	موافق
		النسبة %	0,00%	18,18%	29,55%	43,18%	9,09%	100,00%				
28	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان	التكرار	2	3	20	13	6	44	3,41	0,972	4	موافق
		النسبة %	4,55%	6,82%	45,45%	29,55%	13,64%	100,00%				
29	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	التكرار	0	4	16	17	7	44	3,61	0,868	2	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	36,36%	38,64%	15,91%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الاول								**3,52**	**0,740**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

عند قراءتنا للجدول رقم (2-27) نلاحظ ما يلي:

أن متوسط هذا البعد بلغ 3,52 والانحراف المعياري قدره 0,740 حيث أن إجابات المبحوثين جاءت بدرجة موافق ، في حين أن عبارات هذا البعد تراوحت درجات متوسطاتها ما بين (3,64 و3,41) وهي متوسطات تبدو مرتفعة .

فنلاحظ أن الفقرة رقم (26) جاءت في الرتبة الأولى بدرجة موافق وبلغ متوسطها الحسابي 3,64 ونصت على: " النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية "، فنلاحظ أن المبحوثين يتفقون بأن النظام الحالي المعمول به في البنوك له المقدرة بالتعامل مع الأخطاء التي تقع وكذا الشكاوى المقدمة بجدية ويتم الأخذ بها بعين الاعتبار.

أما الفقرة رقم (29) فقد حلت ثانية بمتوسط حسابي مقداره 3,61 والتي نصت على: " تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها " ويفسر ذلك بأن البنوك تولي أهمية بالغة للعملاء وخصوصا الذين يواجهون صعوبات في التعامل مع البنوك وخصوصا مشاكل الائتمان وهو ما يعطي صورة حسنة في أذهان العملاء تجاه البنوك.

أما الفقرة رقم (27) فقد حلت ثالثة بمتوسط حسابي 3,43 مقداره والتي نصت على: " يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان " ويفسر ذلك على أن البنوك تكون على أهبة الاستعداد لمواجهة التحديات التي تواجهها خصوصا حالات فشل الائتمان ووضعها للخطط والحلول البديلة خاصة في ظل المنافسة الشديدة مع البنوك الأخرى.

أما الفقرة رقم (28) فقد حلت رابعة بمتوسط حسابي مقداره 3,41 والتي نصت على: " يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان " ويفسر ذلك على ضرورة التعرف على البيئة الداخلية والخارجية وبصفة منتظمة للتعرف على الأسباب التي حالت بينها وبين الائتمان خاصة أن البيئة المحيطة بالبنوك تسودها حالة عدم الاستقرار.

2) نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك

جدول رقم: (2–28) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك

الرقم	البعد الثاني	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
30	يتم التعامل بسرعة مع اي رصد لبوادر فشل الائتمان	التكرار	0	1	13	20	10	44	3,89	0,784	1	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	29,55%	45,45%	22,73%	100,00%				
31	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	التكرار	0	2	11	21	10	44	3,89	0,813	1	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	25,00%	47,73%	22,73%	100,00%				
32	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين	التكرار	0	3	17	18	6	44	3,61	0,813	4	موافق
		النسبة %	0,00%	6,82%	38,64%	40,91%	13,64%	100,00%				
33	النظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة للدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها	التكرار	0	4	14	17	9	44	3,70	0,904	3	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	31,82%	38,64%	20,45%	100,00%				
34	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلا) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها	التكرار	0	4	20	10	10	44	3,59	0,948	5	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	45,45%	22,73%	22,73%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الثاني								**3,74**	**0,651**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

عند قراءتنا للجدول رقم (2-28) نلاحظ ما يلي:

أن هذا البعد بلغ متوسطه 3,74 والانحراف المعياري 0,651 وقد تراوح متوسط فقراته بين (3,89 و3,59) وهي تبدو مرتفعة.

فنلاحظ أن الفقرتين رقم (30،31) جاءتا في الرتبة الأولى بدرجة موافق وبلغ متوسطها الحسابي 3,89 ونصتا على التوالي: " يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر فشل الائتمان "، "يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح" ويفسر ذلك على أن اتفاق المبحوثين أن هناك سرعة في رصد لحالات فشل الائتمان أو احتمال عدم إقبال الزبائن على الائتمان في البنوك وكذا توفر البنوك على أنظمة مساعدة تعتمد عليها البنوك في معرفة مخاطر الائتمان الممنوح.

أما الفقرة رقم (33) فقد حلت ثانية بمتوسط حسابي مقداره 3,70 والتي نصت على: " النظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة للدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها " ويفسر ذلك على ضرورة توفر الأنظمة الحالية للبنوك على آليات تعمل بصورة مستمرة وبشكل دوري للضمانات الممنوحة للعملاء.

أما الفقرة رقم (32) فقد حلت ثالثة بمتوسط حسابي 3,61 مقداره والتي نصت على: " يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين " ويفسر ذلك على ضرورة تنويع التقنيات والتكنولوجيا المستخدمة للإلمام بمشاكل وانشغالات العملاء وهو يعتبر نقطة قوة للبنوك، فكلما تنوعت هذه الوسائل زاد مستوى الثقة لدى العملاء تجاه البنوك التي يتعاملون معها.

أما الفقرة رقم (34) فقد حلت رابعة بمتوسط حسابي مقداره 3,59 والتي نصت على: " يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلا) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها " ويفسر ذلك على ضرورة توفير جداول توضح للعملاء بيانات تخص القروض الممنوحة لهم وآجال تسديدها.

3) نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.

جدول رقم: (2–29) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

الرقم	البعد الثالث	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
35	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	التكرار	0	3	15	19	7	44	3,68	0,829	3	موافق
		النسبة %	0,00%	6,82%	34,09%	43,18%	15,91%	100,00%				
36	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع	التكرار	0	2	6	22	14	44	4,09	0,802	1	موافق
		النسبة %	0,00%	4,55%	13,64%	50,00%	31,82%	100,00%				
37	يقوم لنظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان	التكرار	0	1	10	24	9	44	3,93	0,728	2	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	22,73%	54,55%	20,45%	100,00%				
38	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي	التكرار	1	4	11	23	5	44	3,61	0,895	5	موافق
		النسبة %	2,27%	9,09%	25,00%	52,27%	11,36%	100,00%				
39	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح	التكرار	0	4	13	20	7	44	3,68	0,857	3	موافق
		النسبة %	0,00%	9,09%	29,55%	45,45%	15,91%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الثالث								**3,80**	**0,587**		**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

عند قراءتنا للجدول رقم (2-29) نلاحظ ما يلي:

أن هذا البعد بلغ متوسطه 3,80 والانحراف المعياري 0,587 وقد تراوح متوسط فقراته بين (4,09 و3,61) وهي تبدو مرتفعة

فنلاحظ أن الفقرتين رقم (36) جاءت في الرتبة الأولى بدرجة موافق وبلغ متوسطها الحسابي 4,09 ونصت على : " يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع "، ويفسر ذلك على أن إجابات المبحوثين اتفقت على أن نظام المعلومات يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث مشكل أو تعثر للعميل أو المشاريع الممولة.

أما الفقرة رقم (37) فقد حلت ثانية بمتوسط حسابي مقداره 3,93 والتي نصت على: " يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان " مما يعني أن النظام المتواجد في البنوك محل الدراسة له ردة فعل سريعة لتحديد الصلاحيات وتوزيع المهام التي تمكن من احتواء المخاطر في حالات وقوع فشل في الائتمان.

أما الفقرتين رقم (35،39) فقد حلتا في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي3,68 والتي نصتا على التوالي: " النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان " ، "النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح" ويفسر ذلك على أن البنوك محل الدراسة لها أدوات محددة لقياس وتحديد مخاطر تسهيلات الائتمان الممنوح.

أما الفقرة رقم (38) فقد حلت رابعة بمتوسط حسابي مقداره 3,61 والتي نصت على: " تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي " ويفسر ذلك على أن تقدير مخاطر فشل الائتمان بالبنوك المدروسة يستند على معلومات ذات جودة عالية يوفرها نظام المعلومات.

4)نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

جدول رقم: (2-30) يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

الرقم	البعد الرابع	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
40	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	التكرار	1	2	15	12	14	44	3,82	1,018	4	موافق
		النسبة %	2,27%	4,55%	34,09%	27,27%	31,82%	100,00%				
41	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	التكرار	1	2	13	22	6	44	3,68	0,857	5	موافق
		النسبة %	2,27%	4,55%	29,55%	50,00%	13,64%	100,00%				
42	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	التكرار	1	0	8	27	8	44	3,93	0,759	2	موافق
		النسبة %	2,27%	0,00%	18,18%	61,36%	18,18%	100,00%				
43	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	التكرار	0	1	11	26	6	44	3,84	0,680	3	موافق
		النسبة %	0,00%	2,27%	25,00%	59,09%	13,64%	100,00%				
44	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	التكرار	1	1	6	24	12	44	4,02	0,849	1	موافق
		النسبة %	2,27%	2,27%	13,64%	54,55%	27,27%	100,00%				
	المتوسط العام للبعد الرابع								**3,86**	**0,557**		**موافق**

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

عند قراءتنا للجدول رقم (2-30) نلاحظ ما يلي:

أن هذا البعد بلغ متوسطه 3,86 والانحراف المعياري 0,555 وقد تراوح متوسط فقراته بين (4,02 و3,68) وهي تبدو مرتفعة

فنلاحظ أن الفقرة رقم (44) جاءت بدرجة موافق وبلغ متوسطها الحسابي 4,02 ونصت على: " نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم "مما يفسر على أن هناك اتفاق من طرف المبحوثين على أن نظام المعلومات الحالي المطبق في البنوك محل الدراسة سهل الاستخدام والتعلم مما يعطيهم سرعة في العمل، فكلما فهم العمل لسير العمل والوسائل المستخدمة زاد من مردودية العمل.

أما الفقرة رقم (42) فقد حلت ثانية بمتوسط حسابي مقداره 3,93 والتي نصت على: " يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة " ويفسر ذلك على أن هناك اتفاق من قبل المبحوثين على وجود دورات تدريبية وتكوينية في تسير القروض المتعثرة، فكلما زادت الدورات التدريبية زاد إلمام العاملين بالمخاطر المحتملة ويتولد لديهم حلول واستعداد تان لمواجهتها.

أما الفقرة رقم (43) فقد حلت في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3,84 مقداره والتي نصت على: " يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية " ويفسر ذلك على أن هناك استفادة من قبل العملين من التعثرات وحالات الفشل السابقة تمكنهم من تطوير قدراتهم لمواجهة التحديات وحالات الفشل المستقبلية الخاصة بالائتمان

أما الفقرة رقم (40) فقد حلت رابعة بمتوسط حسابي مقداره 3,82 والتي نصت على: " يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها " ويفسر ذلك على أن هناك موافقة من قبل المبحوثين على أن نظام المعلومات الحالي في البنوك المدروسة يقوم بتخزين المعلومات الخاصة بحالات الفشل السابقة بغية الاستفادة منها مستقبلا .

أما الفقرة رقم (41) فقد حلت خامسة بمتوسط حسابي مقداره 3,68 والتي نصت على: " يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم " مما يدل على أن هناك تعلم من قبل البنوك محل الدراسة من تجارب الاساليب المستخدمة والمطبقة من قبل البنوك المحلية أو البنوك العالمية في معالجة حالات فشل الائتمان.

الارتباط بين المحاور:

جدول رقم: (2–31) يوضح الارتباط ما بين المحاور

المحاور	قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي
قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	1	0,556**
دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	0,566**	1

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

لمعرفة العلاقة بين المحاور الدراسة والاستبيان ككل من خلال الاطلاع على معاملات الارتباط الخاصة بمحاور الدراسة حيث وجدنا أن هنالك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المحور الأول والثاني والتي بلغت**566, 0.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لايوجد تأثير لنظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة .

جدول رقم: (2-32) يوضح الارتباط ما بين محور مدى فعالية نظام المعلومات المصرفية في البنوك وأبعاده

		عنصر سرعة الحصول على المعلومات	عنصر توقيت اتخاذ القرارات	عنصر رضا المستخدم	عنصر أمن المعلومات	عنصر مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	المجموعة الاولى قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي
عنصر سرعة الحصول على المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,632**	,779**	,483**	,544**	,840**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
عنصر توقيت اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	,632**	1	,700**	,565**	,540**	,847**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
عنصر رضا المستخدم	Corrélation de Pearson	,779**	,700**	1	,560**	,450**	,861**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,002	,000
	N	44	44	44	44	44	44
عنصر أمن المعلومات	Corrélation de Pearson	,483**	,565**	,560**	1	,584**	,783**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000		,000	,000
	N	44	44	44	44	44	44
عنصر مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	Corrélation de Pearson	,544**	,540**	,450**	,584**	1	,751**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000		,000
	N	44	44	44	44	44	44
المجموعة الاولى قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	Corrélation de Pearson	,840**	,847**	,861**	,783**	,751**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2-32) يتبين لنا أن:

أن بعد رضا المستخدم قد حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ ارتباطه مع محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة **0,861 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية بين محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة وبعد رضا المستخدم ويفسر هذا بإدراك مدى أهمية رضا المستخدم لنظام المعلومات المطبق في البنوك مما يعطيه دفعة قوية للعطاء .

يتضح كذلك من خلال الجدول أن بعد توقيت اتخاذ القرار قد حصل على المرتبة الثانية، حيث بلغ ارتباطه مع محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة**0,847، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية بين محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة وبعد توقيت اتخاذ القرار ويفسر هذا على أن اتخاذ القرار يحظى بأهمية بالغة لمواجهة مخاطر الائتمان.

إن بعد سرعة الحصول على المعلومة قد حصل على المرتبة الثالثة، حيث بلغ ارتباطه مع محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة **0,840، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية بين محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة بعد سرعة الحصول على المعلومة ويفسر هذا على أن سرعة الحصول على المعلومات لا بد أن يكون بسرعة كبيرة خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك .

أما بعد أمن المعلومة قد حصل على المرتبة الرابعة، حيث بلغ ارتباطه مع محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة **0,783، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية بين محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة و بعد أمن المعلومة ويفسر هذا على ضرورة المحافظة على المعلومات واتصافها بالسرية خاصة في ظل تطور أنظمة التجسس والقرصنة.

وأخيرا قد حصل بعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية على المرتبة الأخيرة، حيث ارتباطه مع محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة **0,751، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة

إحصائية بين محور قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي في البنوك محل الدراسة و بعد مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية ويفسر هذا على أن يكون نظام المعلومات المصرفي المتعامل به في البنوك محل الدراسة يوافق ويتماشى مع كل مستوى إداري على حدا.

وعليه من خلال نتائج الارتباط لجميع أبعاد قياس دور نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة جاءت كلها موجبة ومرتفعة فيمكن أن نثبت صحة الفرضية الأولى على أنه: **يوجد تأثير لنظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة .**

الفرضية الثانية: : تعتمد البنوك محل الدراسة نظام مصرفي مؤهل للحد من مخاطر الائتمان .

جدول رقم: (2-33) يوضح الارتباط ما بين بعد فعالية نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان وفقراته

		النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	مرحلة فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان
النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	Corrélation de Pearson	1	,707**	,615**	,506**	,854**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	44	44	44	44	44
يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان	Corrélation de Pearson	,707**	1	,538**	,486**	,829**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,001	,000
	N	44	44	44	44	44
يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان	Corrélation de Pearson	,615**	,538**	1	,550**	,833**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	44	44	44	44	44
تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	Corrélation de Pearson	,506**	,486**	,550**	1	,770**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000		,000
	N	44	44	44	44	44
مرحلة فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان	Corrélation de Pearson	,854**	,829**	,833**	,770**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2-33) يتبين لنا أن:

أن الفقرة رقم (01) والتي نصت على: (النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية) قد حصلت على المرتبة الأولى حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان **0,854 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة

يتضح كذلك من خلال الجدول أن الفقرة رقم (03) والتي نصت على: (يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان) قد حصلت على المرتبة الثانية حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان**0,833 وأن القيمة الاحتمالية (Sig)تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة.

يتضح كذلك من خلال الجدول أن الفقرة رقم (02) والتي نصت على: (يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان) قد حصلت على المرتبة الثالثة حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان **0,829 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة .

يتضح كذلك من خلال الجدول أن الفقرة رقم (04) والتي نصت على: (تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها) قد حصلت على المرتبة الرابعة حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان**0,770 وأن القيمة الاحتمالية(.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة .

وعليه من خلال نتائج الارتباط لجميع فقرات بعد فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي جاءت كلها موجبة ومرتفعة فيمكن أن نثبت صحة الفرضية الثانية على تعتمد البنوك محل الدراسة **على** نظام مصرفي مؤهل للحد من مخاطر الائتمان

الفرضية الثالثة: تساهم نظم المعلومات المصرفية في التعلم لدى البنوك محل الدراسة.

جدول رقم: (2-34) يوضح الارتباط ما بين بعد فعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم وما بين فقراته

		يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	مرحلة فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم
يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	Corrélation de Pearson	1	,226	,284	,528**	,436**	,775**
	Sig. (bilatérale)		,141	,061	,000	,003	,000
	N	44	44	44	44	44	44
يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	Corrélation de Pearson	,226	1	,395**	,430**	-,054	,587**
	Sig. (bilatérale)	,141		,008	,004	,729	,000
	N	44	44	44	44	44	44
يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	Corrélation de Pearson	,284	,395**	1	,519**	,039	,637**
	Sig. (bilatérale)	,061	,008		,000	,804	,000
	N	44	44	44	44	44	44
يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	Corrélation de Pearson	,528**	,430**	,519**	1	,329*	,812**
	Sig. (bilatérale)	,000	,004	,000		,029	,000
	N	44	44	44	44	44	44
نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	Corrélation de Pearson	,436**	-,054	,039	,329*	1	,538**
	Sig. (bilatérale)	,003	,729	,804	,029		,000

	N	44	44	44	44	44	44
مرحلة فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	Corrélation de Pearson	,775**	,587**	,637**	,812**	,538**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	44	44	44	44	44	44

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2-34) يتبين لنا أن:

أن الفقرة رقم (04) والتي نصت على: (يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية) قد حصلت على المرتبة الأولى حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم **0,812 وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة

يتضح كذلك من خلال الجدول أن الفقرة رقم (01) والتي نصت على: (يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها) قد حصلت على المرتبة الثانية حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم **0,775 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة

أن الفقرة رقم (03) والتي نصت على: (يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة) قد حصلت على المرتبة الثالثة حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم **0,637 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة

أن الفقرة رقم (02) والتي نصت على: (يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم) قد حصلت على المرتبة الرابعة حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم **0,587 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة.

أن الفقرة رقم (05) والتي نصت على: (نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم) قد حصلت على المرتبة الخامسة حيث بلغ ارتباطها مع بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم **0,538 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig)تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية مرتفعة جدا ذات دلالة إحصائية في البنوك المدروسة

وعليه من خلال نتائج الارتباط لجميع فقرات بعد فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم جاءت كلها موجبة ومرتفعة فيمكن أن نثبت صحة الفرضية الثانية على أن هناك مساهمة لنظم المعلومات المصرفية في التعلم لدى البنوك محل الدراسة

خلاصة الفصل:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية لتسليط الضوء على دور نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان بمجموعة من البنوك المتواجدة بغرداية ومتليلي وقد تم معالجتها في مبحثين خصص الأول لتقديم المؤسسة محل الدراسة ومنهجية الدراسة، أما المبحث الثاني فقد خصص لوصف وتحليل ومناقشة النتائج معتمدا على الاستبانة والمعالجة الإحصائية ببرنامج spss والأدوات الإحصائية وقد تم إثبات فرضيات الدراسة والتي نصت الفرضية الأولى على: توجد فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة، أما الفرضية الثانية فنصت على أنه يوجد تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان، أما الفرضية الثالثة فنصت على يوجد تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان، وأخيرا الفرضية الرابعة فنصت على هناك فعالية لنظم المعلومات المصرفية في التعلم في البنوك محل الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المصرفية تلعب دورا مهما في الحد من مخاطر الائتمان في البنوك محل الدراسة.

خـاتـمة

خاتمـــــــــة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان من خلال إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع، فنظرا لما نتج عن التطورات والتغيرات الحاصلة في العالم اليوم بسبب الأزمات الاقتصادية الموجودة، يمكننا القول أن تبني نظم المعلومات في البنوك أصبح حتمية لابد منها من خلال ما توفره من خصائص ومزايا ومن خلال الأهداف التي تسعى البنوك لتحقيقها والتي من بينها السرعة والدقة في إيصال المعلومات لمواجهة المخاطر المحتملة في البنوك.

حيث تتعرض البنوك إلى مجموعة من المخاطر، أهمها مخاطر الائتمان، وتتفاوت هذه المخاطر في مدى تأثيرها على النشاط المصرفي للبنوك من مخاطر يمكن تهميشها وتقبلها من طرف إدارة البنك إلى مخاطر تهدد كيانه، وسعي البنك إلى تقليلها أو تجنبها من خلال وظيفة إدارة المخاطر التي تبنى من الاستراتيجيات وعبر مراحل للتحكم في مختلف هذه المخاطر التي يواجهها وعليه فإن البنك قبل أن يقوم بعمليات الإقراض فإنه يضع سياسات محكمة من أجل تفادي الوقوع في مخاطر الائتمان ذلك لتجنب حدوثها او الوقوع فيها.

نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وفقا للمقياس الإحصائي المستخدم وتبعا لمتغيرات الدراسة والتي تمحورت حول معرفة دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان تم الوصول إلى النتائج التالية:

أ- النتائج العلمية:

- ✓ إن تبني نظم المعلومات في البنوك محل الدراسة، وفر للعاملين جمع المعلومات اللازمة للقيام بمهامهم في الوقت المناسب؛
- ✓ يعتبر عنصر أمن المعلومات عنصراً جوهرياً في القطاع المصرفي، فحمايته والرقابة له الأثر البارز في زيادة وتعزيز دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان؛
- ✓ يوجد لدى البنوك محل الدراسة نظم معلومات مصرفية فعالة بدرجة جيدة وملائمة للمستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب.

ب- النتائج العملية

- ✓ أظهرت الدراسة على وجود فعالية لنظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على أن هناك تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان عند مستوى($\alpha \leq 0.05$) ؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود تأثير لدور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود فعالية لنظم المعلومات المصرفية في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) .

توصيات الدراسة:

- ✓ ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة، وتوفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام؛
- ✓ العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات)، وتطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات؛
- ✓ تطوير شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنوك لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي ؛
- ✓ تشجيع الرغبة في نفس المستخدم للتعلم،
- ✓ الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتكوين إطارات بنكية حسب المقاييس الدولية؛
- ✓ إنشاء إدارة للمخاطر بالبنوك تهتم بالتحديد الدقيق للمخاطر من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة لديها؛
- ✓ وضع نظم للتقارير وخطط عمل الوحدات المختلفة ومتابعة مستوى الالتزام بها، بهدف الوصول إلى تحديد وتصنيف واضحين لكافة أنواع المخاطر في جميع العمليات التي ينفذها أو الأنشطة أو الصفقات التي يدخل فيها البنك.

أفاق الدراسة:

يعتبر موضوع نظم المعلومات المصرفية من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام كبير لدى الباحثين في مجال البنوك ولعلى أهميته تكمن في المزايا التي تقدمها هذه النظم فيما يتعلق بدراسة طلبات منح الائتمان ودعم عملية اتخاذ القرار بشأنها وتسيير مخاطر تعثر الائتمان من خلال ما توفره من معلومات صحيحة، وتوفير للوقت، وتسهيل للعمليات الإدارية، لذلك تعتبرا مجالا خصبا للبحوث والدراسات نقترح من بينها:

- ✓ دور نظم المعلومات المصرفية في تعزيز تنافسية البنوك التجارية؛
- ✓ دور نظم المعلومات المصرفية في اتخاذ القرارات الاستثمارية؛
- ✓ اثر استخدام المعلومات المصرفية في تعزيز الرقابة الداخلية في البنوك العمومية.

قائمة المراجع

1- الكتب

1. إبراهيم سلطان، **نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)** ، الدار الجامعية. ط 2000 .
2. جعفر الجزار، **البنوك في العالم أنواعها وكيف نتعامل معها**، دار النفائس، بيروت، 1993.
3. جميل الزيدانين، **أساسيات الجهاز المالي**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
4. حسين عطا غنيم، **دراسات في التمويل**، بدون دار نشر، بدون بلد نشر، الطبعة الأولى، 1999.
5. حمزة محمود الزبيدي، **إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني**، مؤسسة الأوراق، ط1، الأردن،2000.
6. حمزة محمود الزبيدي، **إدارة مصاريف استراتيجية تعبئة وتقييم الائتمان**، أوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2000.
7. خلف فليح حسن، **البنوك الإسلامية**، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2006.
8. رحيم حسين، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء للنشر والتوزيع، قسنطينة، ط1، 2008
9. رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
10. سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009.
11. سمير الخطيب، **قياس وإدارة مخاطر البنوك**، منشأة المصارف للنشر، الاسكندرية، مصر، 2005.
12. السيسي صلاح الدين، **التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد**، دار الوسام للطباعة والنشر، لبنان، 1998.
13. الشريف وفاء، **نظام الديون بين الفقه الإسلامي والقوانين الوضعية**، دار النفائس عمان، 2010.
14. شقير فائق وآخرون، **محاسبة البنوك**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2008.
15. صلاح الدين السيسي، **قضايا المصرفية معاصرة**، دار الفكر العربي، ط01، القاهرة، 2004.
16. طارق عبد العال حماد، **إدارة المخاطر(أفراد– إدارات– شركات– بنوك)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
17. طارق عد العالي، **تقييم البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
18. عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، **نظم المعلومات الادارية**، دار المسيرة الاردن، 2005.

19. عمر بسيم الرفاعي، **معجم مصطلحات إدارة الأعمال**، دار شعاع للنشر والعلوم، حلب، 2008.

20. عوض الله زينب، والفولي أسامة محمد، **أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي**، منشورات الحلبي، بيروت، 2003.

21. محسن أحمد الخضيري، **الديون المتعثرة الظاهرة الأسباب العلاج**، الطبعة 1، إيتارك، القاهرة،2007.

22. محمد السعيد خشبة، **نظم المعلومات (المفاهيم ، التحليل ، التصميم)**، مطابع الوليد القاهرة . ط 1992

23. محمد صالح الحناوي، **الإدارة المالية والتمويل، كلية التجارة**، جامعة عين شمس، القاهرة، 1999.

24. محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2014.

25. محمد كمال كامل عفانة، **إدارة الائتمان المصرفي**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون تاريخ.

26. نجم الحميدي وآخرون، **نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.

2- المذكرات

27. حسين الذيب، **فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان**، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012.

28. كاريش صليحة، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير؛ 1999/ 2000.

29. محمد زميت، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مذكرة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005.

30. مرغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – الوادي"، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

31. نوي طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2001.

3- المجلات والمؤتمرات

32. حسين مصطفى هلالي، **نظام المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار**، ندوة الخدمات البنكية الشاملة، القاهرة، 25-29 نوفمبر،2007

33. دغيم عبد العزيز وآخرون، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري**، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، ج28، العدد 03، 2006.

34. سليمان ناصر، **اتفاقيات بازل وتطبيقاتها في البنوك الإسلامية**، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول" أزمة النظام المالي والمصرفي الدولي وبديل البنوك الإسلامية"، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، أيام 05 و06، ماي 2009.

35. السنوسى محمد الزوام، مختار محمد ابراهيم، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي في ظل الأزمة المالية العالمية**، المؤتمر العلمي الدولي السابع حول تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال، 11 نوفمبر 2009 م.

36. محفوظ جبار، **وكالات تصنيف الائتمان – دراسة تحليلية**، مجلة المال والصناعة، بنك الكويت الصناعي، 2004

37. مفتاح صالح، معارفي فريدة، **المخاطر الائتمانية تحليلها – قياسها – إدارتها والحد منها**، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة 16- 18، أفريل، جامعة الزيتونة، الأردن.

38. ميرفت علي أبو كمال، **الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقا للمعايير الدولية «بازل 2» (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين**، مذكرة ماجستير، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2007.

4- المراجع الالكترونية:

39 http://lmdouargla.ahlamontada.com/t28-topic

الملاحق

قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	جامعة
01	د/بن ساحة علي	جامعة غرداية
02	أ/عبد الله السايح	جامعة غرداية

جامعـــــــة غـردايـــــــة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع: استمارة جمع البيانات (استبيان)

تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي

بالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في ولاية غرداية.

نرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبيان والإجابة عليها بموضوعية ودقة، واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لذلك من أثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها مستقبلا والتي تدخل في متطلبات نيل شهادة الماستر في اختصاص العلوم الاقتصادية .

كما أود أن أحيطكم علما، بأن جميع الإجابات سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل إجمالي ولن يشار إلى أي اسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على فقرات هذا الاستبيان.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الطلبة :

بن قايد عبد الحميد

فنيش اسماعيل

أولا– البيانات الشخصية والمهنية:

يرجى التكرم بوضع علامة (x) في مربع الإجابة التي تنطبق عليك.

1- **الجنس:** ☐ ذكر، ☐ أنثى.

2- **العمر:** ☐ 20سنة إلى 29سنة، ☐ 30سنة إلى 39سنة ☐ 40سنة إلى 49سنة،
☐ أكثر من 50سنة.

3- **المسمى الوظيفي:** ☐ مدير عام، ☐ نائب مدير، ☐ مدير فرع
☐ رئيس دائرة/ رئيس مصلحة، ☐ مكلف بالدراسات،
☐ رئيس مكتب/ رئيس قسم، ☐ موظف ائتمان

4- **الخبرة:** ☐ أقل من 5سنوات، ☐ من 5سنوات إلى 9سنوات
☐ من 10سنوات إلى 14 سنة، ☐ من 15سنة فأكثر.

5- **المؤهل العلمي:** ☐ دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)، ☐ ليسانس
☐ مستوى جامعي ☐ مستوى ثانوي، ☐ مستوى متوسط/ ابتدائي

6- **التخصص العلمي:** ☐ محاسبة، ☐ إدارة أعمال، ☐ مالية وبنوك
☐ إعلام آلي، ☐ غير ذلك

7- **المؤسسة المستخدمة (البنك المستخدم):** ☐ BNA ☐ CNEP ☐ CPA
☐ BADR ☐ BDL.

8- **مكان العمل:** ☐ غرداية ☐ متليلي .

ثانيا: بيانات الدراسة

المجموعة الأولى: قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي بعناصره الخمسة في البنك (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، أمن المعلومات، ملاءمة النظام للمستويات الإدارية).

يرجى التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع العلامة (x) في المكان المناسب.

الرقم	السـؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I- سرعة الحصول على المعلومات						
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب					
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء					
3	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل.					
4	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها.					
5	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.					
II- توقيت اتخاذ القرارات						
6	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.					
7	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.					
8	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.					
9	النظام الحالي يساعد بشكل جيد في اتخاذ القرارات.					
10	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات.					
III- رضا المستخدم						
11	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات					
12	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر.					
13	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل.					
14	يتم تحديث نظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر.					
15	مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة.					
IV- أمن المعلومات						
16	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.					

17	يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقلل الأخطاء.					
18	النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.					
19	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.					
20	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.					
V- مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية						
21	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام.					
22	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.					
23	يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة					
24	نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب متطلبات كل مستوى إداري					
25	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري					

المجموعة الثانية: دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، بمراحله الأربعة (رصد بوادر فشل الائتمان، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، التعلم).

يرجى التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع علامة (X) في المكان المناسب

الرقم	السـؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I- فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان						
26	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية.					
27	يوفر النظام الحالي حلولا معدة مسبقا لمواجهة فشل الائتمان.					
28	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات فشل الائتمان.					
29	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.					
II- فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك.						
30	يتم التعامل بسرعة مع اي رصد لبوادر فشل الائتمان.					
31	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.					

32	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.					
33	النظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة للدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها.					
34	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلا) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها.					
III- فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان						
35	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان					
36	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع					
37	يقوم لنظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.					
38	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي.					
39	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح.					
IV- فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم						
40	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.					
41	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم					
42	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.					
43	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.					
44	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم					

وأخيرا نشكر لكم حسن تعاونكم معنا

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
نظام فعالية مدى قياس الاولى المجموعة المصرفي المعلومات	,137	44	,037	,948	44	,046
المعلومات نظم دور الثانية المجموعة الائتمان مخاطر من الحد في المصرفية المصرفي	,106	44	,200*	,963	44	,172

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
المعلومات على الحصول سرعة عنصر	,114	44	,184	,968	44	,259
القرارات اتخاذ توقيت عنصر	,137	44	,037	,956	44	,095
المستخدم رضا عنصر	,157	44	,008	,943	44	,030
المعلومات أمن عنصر	,131	44	,055	,942	44	,028
المعلومات نظام ملائمة مدى عنصر الإدارية للمستويات	,134	44	,045	,954	44	,076
نظام فعالية مدى قياس الاولى المجموعة المصرفي المعلومات	,137	44	,037	,948	44	,046

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
الحد في المعلومات نظام فعالية مرحلة الائتمان مخاطر من	,102	44	,200*	,977	44	,512
البحث في المعلومات نظام فعالية مرحلة حقوق لحماية الائتمان فشل أسباب عن البنك	,120	44	,117	,948	44	,045
في المعلومات نظام فعالية مرحلة فشل عن الناتجة المخاطر احتواء الائتمان	,156	44	,009	,954	44	,081
المصرفي المعلومات نظام فعالية مرحلة التعلم في	,127	44	,071	,974	44	,406
المعلومات نظم دور الثانية المجموعة الائتمان مخاطر من الحد في المصرفية المصرفي	,106	44	,200*	,963	44	,172

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

a. Correction de signification de Lilliefors

Corrélatio

		عنصر سرعة الحصول على المعلومات	عنصر توقيت اتخاذ القرارات
عنصر سرعة الحصول على المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,632**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	44	44
عنصر توقيت اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	,632**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	44	44
عنصر رضا المستخدم	Corrélation de Pearson	,779**	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	44	44
عنصر أمن المعلومات	Corrélation de Pearson	,483**	,565**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000
	N	44	44
عنصر مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	Corrélation de Pearson	,544**	,540**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	44	44
المجموعة الاولى قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي	Corrélation de Pearson	,840**	,847**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	44	44

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

ns

عنصر رضا المستخدم	عنصر أمن المعلومات	عنصر مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	المجموعة الأولى قياس مدى فعالية نظام المعلومات المصرفي
,779**	,483**	,544**	,840**
,000	,001	,000	,000
44	44	44	44
,700**	,565**	,540**	,847**
,000	,000	,000	,000
44	44	44	44
1	,560**	,450**	,861**
	,000	,002	,000
44	44	44	44
,560**	1	,584**	,783**
,000		,000	,000
44	44	44	44
,450**	,584**	1	,751**
,002	,000		,000
44	44	44	44
,861**	,783**	,751**	1
,000	,000	,000	
44	44	44	44

Corrélations

		مرحلة فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان	مرحلة فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك
مرحلة فعالية نظام المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان	Corrélation de Pearson	1	,652**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	44	44
مرحلة فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك	Corrélation de Pearson	,652**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	44	44
مرحلة فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	Corrélation de Pearson	,512**	,560**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	44	44
مرحلة فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	Corrélation de Pearson	,142	,432**
	Sig. (bilatérale)	,359	,003
	N	44	44
المجموعة الثانية دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	Corrélation de Pearson	,743**	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	44	44

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

مرحلة فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	مرحلة فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	المجموعة الثانية دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي
,512**	,142	,743**
,000	,359	,000
44	44	44
,560**	,432**	,856**
,000	,003	,000
44	44	44
1	,610**	,850**
	,000	,000
44	44	44
,610**	1	,683**
,000		,000
44	44	44
,850**	,683**	1
,000	,000	
44	44	44