



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

بغنوان:

فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير  
حالات فشل الائتمان  
دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية العاملة في  
ولاية ورقلة خلال سنة 2010

من إعداد الطالب: حسين ذيب

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 2012 / 03 / 05

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

رئيساً	( أستاذ التعليم العالي - جامعة ورقلة )	أ. الدكتور / إبراهيم بختي
مقرراً	( أستاذ محاضر - جامعة ورقلة )	الدكتور / أعمار عزاوي
مناقشاً	( أستاذ التعليم العالي - المركز الجامعي بقرطاج )	أ. الدكتور / الهواري معراج
مناقشاً	( أستاذ محاضر - جامعة ورقلة )	الدكتور / سليمان ناصر
مناقشاً	( أستاذ محاضر - جامعة ورقلة )	الدكتور / محمد جموعي قريشي

السنة الجامعية: 2011 / 2012

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

إلى:

- روح والدي الطاهرة طيب الله ثراه...
  - والدي حفظها الله...
  - زوجتي التي أمدتني بالإصرار على مواصلة التعلم...
  - كل إخواني وأخواتي: الذين ساندوني في الوصول إلى ما أنا عليه من ثمرة النجاح...
  - كل أساتذتي وزملائي وأصدقائي الذين ساعدوني على إنجاز هذه المذكرة...
  - كل طالب علم يمضي زهرة شبابه في تحصيل العلم وهو زاهد في محرابه المقدس..
- إلى كل هؤلاء جميعاً اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع...

الطالب

## كلمة شكر وتقدير

الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته حمداً طيباً كثيراً مباركاً فيه، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه. لا يسعني بعد أن وفقني الله إلى إتمام هذه الدراسة المتواضعة والوصول بها إلى الغاية المنشودة، مستفيداً بذلك من معلومات ثرية وقيمة، إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور أعمر عزاوي، الذي تواضع مشكوراً وأشرف على هذه الرسالة ولم يوفر عني أي معلومة من أجل إنجازها، مقدماً الكثير من وقته وجهده في قراءتها ومراجعتها وإبداء ملاحظاته وتوجيهاته القيمة، التي كان لها الأثر الأكبر في إتمام هذا العمل، فقد كان أستاذاً وصديقاً وموجهاً.

كما أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (برنامج ماجستير اقتصاد وتسيير المؤسسة بجامعة ورقلة) وذلك لما بذلوه مخلصين في مسؤولياتهم العلمية تجاه طلبة الدفعة، وأخص بالشكر عميد الكلية الدكتور عيسى بهدي ورئيس المجلس العلمي للكلية الأستاذ الدكتور إبراهيم بخي ورئيس المشروع الدكتور مسعود صديقي.

كما أتقدم أيضاً، بالشكر والعرفان إلى كل الذين عملوا على تحكيم وتقييم استمارة الدراسة شكلاً ومضموناً، أو ساهموا في تزويدنا بالبيانات والمعلومات وساعدونا في إتمام هذا البحث، وأخص بالذكر:

الأستاذ الدكتور عبد الحميد غوفي من جامعة بسكرة، والأستاذ الدكتور الهواري معراج من المركز الجامعي بغرداية، والدكتور أحمد لعماري من جامعة باتنة، الدكتور عبد الغني دادن من جامعة ورقلة، الأستاذ نور الدين تمجغدين من جامعة ورقلة، والأستاذ بوعزيز شيشون من جامعة بسكرة.

كما أسجل شكري للأستاذ صالح تمجغدين، والأستاذ محمد بن يدير الذي تكبد عناء المراجعة النحوية للرسالة وللسيد يعقوب زعكير على مساعدته لي بكتابة بعض فصول هذه الرسالة، والسيد نجيب بن عبد الصادق مسئول بالبنك الخارجي الجزائري وحدة تقرت على حسن الاستقبال والتوجيه والذي سهل عليّ أيضاً مهمة جمع البيانات.

كما أتقدم أيضاً، بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على قراءة وتقييم هذا العمل المتواضع وإغنائه بمقترحاتهم، كما لا يفوتني أيضاً، أن أشكر كل من تعاون معي وساهم في إنجاز هذا البحث من زملاء في الدفعة وإداري كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. وفقهم الله جميعاً وجزاهم عني خير الجزاء.

هؤلاء من ذكرتهم من أصحاب الفضل، أما من غفلتهم من غير قصد فلهم مني كل الشكر.

والله من وراء القصد

فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان  
دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى 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 بلغت عدد فقراته 45 فقرة، وزعت على عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة والبالغ عددها 16 وكالة بنكية، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع وعينة الدراسة 48 موظفاً.

وخلصت الدراسة: إلى وجود تأثير قوي و ذو دلالة إحصائية لفاعلية 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 فاعلية نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، نظم المعلومات، نظم المعلومات المصرفية، الائتمان المصرفي، فشل الائتمان، مخاطر الائتمان، تسيير فشل الائتمان.

# **Efficacité des systèmes d'informations bancaires dans la gestion des cas de crédits échoués**

## **Etude de cas: Echantillons Des banques Commerciales Opérationnelles à Ouargla En 2010**

### **Résumé:**

Cette étude s'assigne comme objectif la mesure de l'efficacité des systèmes d'informations bancaires dans la gestion des cas de crédits échoués au niveau des banques commerciales opérationnelles dans la wilaya de Ouargla.

De même, nous avons opté, au volet théorique de cette étude, pour la méthode descriptive et analytique, et l'enquête par questionnaire dans la réalisation de l'étude de cas menée au niveau des institutions bancaires commerciales opérationnelles dans la wilaya de Ouargla. Ainsi, 16 institutions ont été ciblées et 48 fonctionnaires, servant d'échantillons, ont répondu à 45 questions prévues à l'enquête (questionnaire).

L'étude a dévoilé l'existence d'une large efficacité, à propension statistique, des systèmes d'informations bancaires et a relevé qu'un taux de 74% des capacités de banques dans la gestion des crédits déficitaires repose sur l'efficacité des systèmes d'information. Le reste est lié à d'autres facteurs.

**Mots-clés: Efficacité , systèmes d'information, systèmes d'information bancaire, Crédits, crédits échoués, Risques de crédits, Gestion des crédits échoués.**

فهرس المحتويات	
رقم الصفحة	العناصر
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
IX	فهرس المحتويات
XV	قائمة الجداول
XVII	قائمة الأشكال
XVIII	قائمة الملاحق
أ - ع	المقدمة
(01 - 49)	<b>الفصل الأول: تحليل المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات</b>
02	تمهيد الفصل
03	1-1-I- البيانات والمعلومات والمعرفة
03	1-1-I-1. طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة
03	1-1-I-1-1. مفاهيم خاصة بالبيانات والمعلومات والمعرفة
07	1-1-I-2. الفرق بين البيانات والمعلومات
09	1-1-I-2. مصادر وخصائص وتصنيفات البيانات والمعلومات
09	1-1-I-2-1. مصادر البيانات والمعلومات
11	1-1-I-2-2. معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات
12	1-1-I-2-3. خصائص المعلومات الجيدة
14	1-1-I-2-4. تصنيفات المعلومات
18	1-1-I-3. المعلومات واتخاذ القرار
18	1-1-I-3-1. مفهوم اتخاذ القرار
18	1-1-I-3-2. قيمة وجود المعلومات
19	1-1-I-3-3. أهمية المعلومات في المنظمة

21	2-I- النظام
21	1-2-I. طبيعة النظام
21	1-1-2-I. مفهوم النظام
23	2-1-2-I. المكونات الأساسية للنظام
25	3-1-2-I. خصائص النظام
26	4-1-2-I. دورة حياة النظام
27	2-2-I. تصنيفات الأنظمة
31	3-2-I. العوامل المؤثرة على النظام
32	4-2-I. البنك من منظور النظم
35	3-I- نظام المعلومات
35	1-3-I. مفهوم نظام المعلومات
38	2-3-I. موارد وخصائص نظام المعلومات
38	1-2-3-I. موارد نظام المعلومات
42	2-2-3-I. خصائص نظام المعلومات
43	3-3-I. أهداف ووظائف نظام المعلومات
43	1-3-3-I. أهداف نظام المعلومات
44	2-3-3-I. وظائف نظام المعلومات
45	4-3-I. جودة وفعالية نظام المعلومات
46	5-3-I. تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات
47	1-5-3-I. مفهوم تكنولوجيا المعلومات
48	2-5-3-I. دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات
49	خلاصة الفصل
(50-100)	<b>الفصل الثاني: نظم المعلومات والائتمان المصرفي</b>
51	تمهيد الفصل
52	1-II- الائتمان المصرفي
52	1-1-II. مفهوم الائتمان المصرفي
53	2-1-II. أهمية الائتمان المصرفي



54	3-1-II. أسس منح الائتمان المصرفي
54	4-1-II. السياسة الائتمانية وعناصرها
57	5-1-II. أنواع الائتمان المصرفي
65	6-1-II. معايير منح الائتمان
74	7-1-II. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني
74	1-7-1-II. عوامل خاصة بالعميل
74	2-7-1-II. عوامل خاصة بالبنك
75	3-7-1-II. عوامل خاصة بالائتمان
76	8-1-II. إجراءات ومراحل منح الائتمان
78	9-1-II. خصائص القرار الائتماني الجيد
78	10-1-II. صياغة القرار الائتماني (البيانات الخاصة بالتسهيل الائتماني)
80	2-II- نظام المعلومات المصرفي
80	1-2-II. طبيعة وخصائص نظام المعلومات المصرفي
80	1-1-2-II. مفهوم نظام المعلومات المصرفي
81	2-1-2-II. خصائص نظام المعلومات المصرفي
82	3-1-2-II. أهمية نظام المعلومات المصرفي
82	2-2-II. أنواع نظم المعلومات المصرفية
83	1-2-2-II. نظم المعلومات المصرفية الوظيفية
83	1-1-2-2-II. نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية
84	2-1-2-2-II. نظام معلومات الموارد البشرية
85	3-1-2-2-II. نظام معلومات التسويق المصرفي
87	4-1-2-2-II. نظام المعلومات الائتماني
88	2-2-2-II. نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية
90	3-2-II. سمات نظم المعلومات الوظيفية المصرفية
91	4-2-II. كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي
92	1-4-2-II. مفهوم الكفاءة و الفعالية
94	2-4-2-II. كفاءة نظام المعلومات المصرفي وخصائصه
94	1-2-4-2-II. كفاءة نظام المعلومات المصرفي

94	2-2-4-2-II خصائص نظام المعلومات الكفاء
95	3-4-2-II فعالية نظام المعلومات المصرفي
95	1-3-4-2-II مفهوم فعالية نظام المعلومات
96	2-3-4-2-II قياس فاعلية نظام المعلومات
97	4-4-2-II نجاح وفشل نظم المعلومات في البنوك
100	خلاصة الفصل
( 152 – 101)	<b>الفصل الثالث: آليات تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)</b>
102	تمهيد الفصل
103	1-III- الفشل الائتماني
103	1-1-III. طبيعة الفشل الائتماني ومفهومه
103	1-1-1-III. مفهوم الفشل (التعثر)
104	2-1-1-III. القروض المتعثرة (الفشل الائتماني)
106	2-1-III. أسباب وآثار القروض المتعثرة
110	3-1-III. مؤشرات ومراحل تعثر القروض
110	1-3-1-III. مؤشرات تعثر القروض
114	2-3-1-III. مراحل تعثر القروض
117	2-III- المخاطر الائتمانية
117	1-2-III. ماهية المخاطرة وأنواعها
117	1-1-2-III. طبيعة المخاطرة ومفهومها
118	2-1-2-III. أنواع المخاطر البنكية (المصرفية)
119	2-2-III. طبيعة المخاطر الائتمانية
119	1-2-2-III. مفهوم المخاطر الائتمانية
120	2-2-2-III. مصادر مخاطر الائتمان المصرفي
121	3-2-2-III. تقسيم المخاطر الائتمانية
122	3-2-III. صور وأركان المخاطر الائتمانية
122	1-3-2-III. صور المخاطر الائتمانية
123	2-3-2-III. أركان المخاطر الائتمانية
124	4-2-III. أساليب مواجهة مخاطر الائتمان

126	III-2-5. نتائج المخاطر الائتمانية
127	III-3- نظم المعلومات وتسيير مخاطر فشل الائتمان
127	III-3-1. ماهية وظيفة تسيير المخاطر
127	III-3-1-1. مفهوم تسيير المخاطر
127	III-3-1-2. وظائف تسيير المخاطر
128	III-3-2. مكونات وعناصر نظام تسيير المخاطر
128	III-3-2-1. مكونات نظام تسيير المخاطر
130	III-3-2-2. العناصر الرئيسية في تسيير المخاطر
131	III-3-3. آليات وخطوات تسيير المخاطر
131	III-3-3-1. خطوات تسيير المخاطر
132	III-3-3-2. آليات تسيير المخاطر
135	III-3-4. اتفاق بازل II وتسيير مخاطر الائتمان
136	III-3-4-1. الدعائم الثلاثة الأساسية لاتفاق بازل II
140	III-3-4-2. أوجه الاختلاف بين اتفاق بازل و اتفاق بازل II
141	III-3-4-3. أهداف اتفاق بازل II
142	III-3-5. آليات وإستراتيجيات معالجة القروض المتعثرة
142	III-3-5-1. إستراتيجيات معالجة القروض المتعثرة
143	III-3-5-2. وسائل الحد من مخاطر تعثر القروض
144	III-3-5-3. طرق معالجة القروض المتعثرة
150	III-3-6. دور نظام المعلومات في مراقبة مخاطر البنك
152	خلاصة الفصل
(153-212)	<b>الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية</b>
154	تمهيد الفصل
155	IV-1- الطريقة والإجراءات
155	IV-1-1. مجتمع وعينة الدراسة
156	IV-1-2. أداة الدراسة الرئيسية
158	IV-1-3. اختيار مقياس أداة الدراسة
159	IV-1-4. أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

160	2-IV- متغيرات الدراسة
162	3-IV- المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
162	1-3-IV. صدق وثبات أداة الدراسة ( الاستبيان )
169	2-3-IV. خصائص وسمات عينة الدراسة
175	3-3-IV. تحليل فقرات أداة الدراسة
205	4-IV- اختبار فرضيات الدراسة
205	1-4-IV. اختبار الفرضية الرئيسية
206	2-4-IV. اختبار الفرضيات الفرعية
212	خلاصة الفصل
213	الخاتمة
220	المراجع
229	الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	الفرق بين البيانات والمعلومات	1-1
08	المقارنة بين البيانات والمعلومات من حيث المجال	2-1
15	تصنيفات المعلومات وتفصيلها في المؤسسة	3-1
150	توزيع مجتمع وعينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	1-4
152	مقياس ليكارت ( Likert Scale ) الثلاثي	2-4
152	مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة	3-4
158	صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الأولى قياس فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصره الخمسة في البنك	4-4
160	صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، بمراحله الأربعة	5-4
162	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لفقرات كل مجموعة من الاستبيان	6-4
163	نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لقياس ثبات الاستبيان.	7-4
164	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	8-4
164	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	9-4
165	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	10-4
166	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي	11-4
166	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	12-4
167	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	13-4
168	توزيع عينة الدراسة حسب متغير البنك المستخدم	14-4
168	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل	15-4
170	تحليل فقرات المحور(1): سرعة الحصول على المعلومات	16-4
173	تحليل فقرات المحور(2): توقيت اتخاذ القرارات	17-4

176	تحليل فقرات المحور(3): رضا المستخدم	18 -4
179	تحليل فقرات المحور(4): أمن المعلومات	19 -4
182	تحليل فقرات المحور(5): مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	20 -4
185	تحليل محاور المجموعة الأولى: قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك	21-4
187	تحليل فقرات المحور(1): فعالية نظام المعلومات في رصد بوابر فشل الائتمان	22 -4
190	تحليل فقرات المحور(2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان	23 -4
193	تحليل فقرات المحور(3): فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	24 -4
196	تحليل فقرات المحور(4): فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	25 -4
199	اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية، قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان.	26 -4
201	اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في رصد بوابر ومؤشرات فشل الائتمان.	27-4
202	اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان.	28 -4
203	اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناجمة عن فشل الائتمان.	29 -4
205	اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، قياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة التعلم.	30 -4

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
07	العلاقة التكاملية بين البيانات والمعلومات	1-1
12	معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات	2-1
24	المكونات الأساسية للنظام والعلاقات بينها	3-1
27	دورة حياة النظام	4-1
29	النظام المفتوح والمغلق	5-1
30	معايير تصنيف الأنظمة	6-1
33	النظام المصرفي، مكوناته، عناصره، بيئته	7-1
35	نظام المعلومات حسب رؤية لو كاس Lucas	8-1
37	نموذج لموارد نظام المعلومات... (O'Brien 2001)	9-1
38	المقومات (الموارد) الأساسية لنظام المعلومات	10-1
42	غايات نظام المعلومات	11-1
63	معايير تصنيف الائتمان المصرفي	1-2
72	طرق ومعايير تقييم المخاطر العامة للائتمان المصرفي	2-2
75	العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار الائتمان	3-2
89	نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية	4-2
117	أنواع المخاطر المصرفية الرئيسية	1-3
134	الدعائم الثلاثة لمقررات بازل II	2-3
139	طريقة معالجة القروض المتعثرة	3-3
156	نموذج ومتغيرات الدراسة	1-4

قائمة الملاحق		
رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
225	الاستبيان باللغة العربية	01
230	الاستبيان باللغة الفرنسية	02
236	نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات	03



# المقدمة

### إشكالية البحث

يلعب الجهاز المصرفي في أي بلد دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، نظراً لكونه العنصر الرئيسي في توطيد الثقة بسياسة الدولة ورعايته للمصالح الاقتصادية، و كلما كان الجهاز المصرفي سليماً كلما دل ذلك على تعافي الاقتصاد، مشكلاً بذلك عاملاً مشجعاً على جذب الاستثمارات والأعمال، فالجهاز المصرفي الجزائري كغيره من القطاعات الحساسة عرف منذ تأسيسه بعد الاستقلال عدة مراحل وإصلاحات. وفي هذا الإطار جاء القانون 86-12 الصادر بتاريخ 1986/08/19 بعدة تغييرات على مستوى هياكل النظام البنكي، إذ فرق بين البنك المركزي وبين البنوك والبنوك المتخصصة، ثم تبعه القانون رقم 88-06 المؤرخ في 12-01-1988 المتعلق بنظام البنوك و القرض، حيث جعل المؤسسة المالية هي أيضاً مؤسسة عمومية اقتصادية تخضع للقانون المدني والقانون التجاري، وتخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي؛ بمعنى أن البنك كمؤسسة مالية يجب عليه أن يتوخى الحذر أثناء نشاطه ويأخذ بمبدأ الربحية والمردودية التي تفرضها القواعد التقليدية للسوق، ولعل أبرز الإصلاحات تلك التي جاء بها قانون النقد والقرض 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1990، والذي يقوم على عدة مبادئ منها تنظيم عملية الائتمان بالشكل الذي يحافظ على أموال البنوك، ويضمن ألا يقدم الائتمان إلا للعملاء الذين يستحقونه، ثم جاء الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 ليعزز التوجهات الجديدة للانتقال إلى اقتصاد السوق وذلك من خلال تحرير النظام المالي من القيود المفروضة عليه، حيث جاء بأفكار جديدة حول دور القطاع المصرفي وتنظيمه<sup>1</sup>، وبهذا يوفر تسييراً فعالاً ومرناً للنشاطات الاقتصادية، الأمر الذي اجبر البنوك على التفكير السريع و العميق في تحسين خدماتها. ونظراً لكون الإصلاحات المنتهجة:

- مست جوانب كثيرة من وظائف البنك الأساسية والتي لها علاقة مباشرة بالقرار الائتماني ( منح القروض ) الذي يشكل المصدر الأساسي لدخله ويقدر هذه الأهمية، فهو يعتبر من أهم الوظائف التي يمارسها، لأن تلك القروض التي يمنحها ليست ملكاً له بل هي في الغالب أموال المودعين لديه، مما يجبره على ضرورة توخي الحيطه والحذر عند تقديم القروض للغير، بدل تقديمها بطريقة عشوائية كما هو الحال في السابق.
- تتطلب تغيير الأسس التي يركز عليها تسيير وتنظيم الاقتصاد الوطني من خلال تنظيم الرقابة الداخلية في البنوك وفق ما ورد في مقررات بازل " II "، والعمل أيضاً على مواكبة التطورات التقنية ( تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والمالية الحديثة، بهدف تحقيق التطور والاستقرار في القطاع المصرفي.

<sup>1</sup> - بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 155.

■ أُجبرت البنوك 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 مخاطرها (مخاطر الائتمان) أبرز المخاطر التي تواجه العمل المصرفي، لذلك يعد تقديرها عنصراً أساسياً مساعداً في بناء قراراتها الائتمانية.

وفي خضم هذه الإصلاحات وكذا التطورات التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي في العالم، بفعل عوامل تمثلت في التقدم التكنولوجي واحتدام المنافسة، واستحداث أدوات مالية جديدة، وانفتاح الأسواق المالية على بعضها البعض، تعاظمت أهمية الوظيفة الائتمانية للبنك(\*) بإرساء البنوك لسياسة مكتوبة للإقراض توضح للعملاء متطلبات الإقراض، والتي تقوم البنوك باستمرار بتطويرها وتعديلها وتحديثها حسب مقتضيات وتطورات الظروف، ولا تقتصر سياسة الإقراض على تحديد الكيفية التي يتم بموجبها تقييم طلب الإقراض، بل تمتد أيضاً لتشمل متابعة القروض وكذلك الإطار الذي على ضوئه تتم معالجة القروض المتعثرة.

وباعتبار أن كافة جهود وقرارات الإدارة تستهدف في المقام الأول بناء محفظة قروض كفؤة تتكون من مجموعة من قرارات منح الائتمان والإقراض ذات جودة عالية تحقق عوائد مرتفعة للبنك عند أقل مستويات ممكنة من المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان، الأمر الذي يتوجب على المسيرين وصناع القرار في البنك توخي الدقة في اتخاذ القرارات الائتمانية، بالاعتماد على معلومات حديثة، دقيقة ومناسبة تزيد من فعالية القرارات؛ فتزويد متخذ القرار بالمعلومات الضرورية بالكمية الكافية والنوعية المناسبة وفي الوقت المناسب وباستخدام قنوات اتصال مناسبة وبأقل تكلفة هو من أولى أولويات نظام المعلومات، الذي ترتبط فعاليته ونجاحه بمدى ما يقدمه من مخرجات (معلومات)، ملائمة ومفيدة عن البدائل المتاحة أمام متخذي القرار حول منح الائتمان من عدمه من جهة، وكيفية إدارة وتسيير المخاطر المترتبة عن الفشل المحتمل للائتمان من جهة أخرى. لذا فإن اعتماد أسلوب أو منهج علمي سليم لبناء وتصميم نظام معلومات فعال ومرن، يتيح الحصول على هذه المعلومات وتنظيم عملية استخدامها يعد من أهم واجبات إدارة البنك لترشيد قراراتها خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.

ونظراً لأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها الواضح في نجاح البنوك في تجنبها الخسائر الناجمة عن الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية وبالتالي انهيارها، لذا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية ومدى استفادة الإدارة من المعلومات التي تقدمها هذه النظم في الكشف

(\*) - الوظيفة الائتمانية للبنك: هي مجموعة من القواعد، والتعليمات، والأساليب التي من خلالها يمارس البنك وظيفة منح القروض بشكل منضبط، ويمكن إخضاعها للرقابة وتصحيح المسارات.

المبكر عن فشل الائتمان وكيفية الاستعداد والوقاية منه ومحاولة وضع الحلول الممكنة لتجنب البنوك التعرض له  
بإتخاذ القرارات الملائمة بشأنه. وانطلاقاً مما تقدم يمكننا أن نصيغ إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير في تسيير فشل الائتمان ( القروض المتعثرة) في البنوك التجارية

محل الدراسة ؟

هذه الإشكالية يمكن تجزئتها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

- هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير على رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان ( القروض المتعثرة) في البنوك التجارية محل الدراسة ؟
- هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير على البحث في أسباب فشل الائتمان ( القروض المتعثرة) في البنوك التجارية محل الدراسة ؟
- هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير على احتواء المخاطر بمعالجة فشل الائتمان ( القروض المتعثرة) في البنوك التجارية محل الدراسة ؟
- هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير على التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة ؟
- هل القصور في تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية، تتحمل مسؤوليته دوماً نظم المعلومات المصرفية ؟

فرضيات البحث: على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث و محاولة منا للإجابة على هذه الأسئلة ومعالجة إشكالية البحث فقد قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: (H0):

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة (سرعة الحصول على المعلومات، توقيت إتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات) في تسيير فشل الائتمان (اكتشاف بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان بمعالجته، التعلم)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

و تنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (H0<sub>1</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية

نظم المعلومات المصرفية في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية (H0<sub>2</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية

نظم المعلومات المصرفية في البحث في أسباب فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة (H03): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء مخاطر فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة (H04): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الخامسة (H05): تقع مسؤولية تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية دوماً على نظم المعلومات المصرفية.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

- 1- في كونها تناول قطاعاً اقتصادياً مهماً هو القطاع المصرفي والذي يعد من أكثر القطاعات الاقتصادية عرضة للمخاطر والأزمات.
- 2- في إلقاء الضوء على الجوانب الايجابية لنظم المعلومات في الاستعداد والوقاية من الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية الممنوحة، ومدى استفادة البنوك من المميزات التي توفرها هذه النظم للكشف المبكر عن فشل الائتمان، ودرجة مساهمته في احتواء المخاطر الناجمة عنه.
- 3- في كونها تناول دور نظم المعلومات في تسيير فشل التسهيلات الائتمانية في البنوك التجارية، لأنها تعد من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الجانب في حدود علم الباحث.
- 4- في بيان ما تشكله ظاهرة الائتمان المتعثر من خطورة، وما يترتب عنها من آثار سلبية على البنك وعلى الاقتصاد.
- 5- في ما تشكله الظاهرة من ضياع لموارد البنك (أموال المودعين) وتأثير ذلك على سيولة البنك وربحيته.
- 6- يمثل ارتفاع حجم القروض المتعثرة مؤشراً على انخفاض عائد الاستثمار، وهو ما يؤثر سلباً على تنفيذ خطط الدولة التي تستهدف تنمية الاستثمار، وتراجعاً للقيم المضافة على مستوى البنوك والمشاريع المتعثرة.
- 7- في ما توفره نظم المعلومات من مخرجات (معلومات) تساهم في ترشيد قرار منح الائتمان، نظراً لما يشكله من أهمية بالغة على أداء البنك.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدراك الإدارة لأهميتها.
- 2- قياس مدى فاعلية نظم المعلومات وأثرها في قدرة البنوك التجارية على رصد حالات فشل الائتمان وتسيير مخاطرها.
- 3- الكشف عن مدى توفر البنوك التجارية على خطط معدة مسبقاً لمواجهة التسهيلات الائتمانية المتعثرة، ومدى قدرتها على احتواء المخاطر الناتجة عنها، ومعرفة مدى تحديثها لهذه الخطط ليتم استخدامها وقت

الضرورة .

4- إيضاح أهم التحديات التي تواجه البنوك في بناء نظم المعلومات القادرة على إدارة التسهيلات الائتمانية المتعثرة التي قد تتعرض لها البنوك.

### متغيرات الدراسة

في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، فإنه يمكن توضيح نموذج الدراسة ومتغيراتها المستقلة والتابعة على النحو التالي (\*):

1/ المتغير المستقل: فعالية نظم المعلومات المصرفية: وقياس فعالية هذا المتغير تم اعتماد مقياس مكون من

خمسة عناصر ( مؤشرات ) هي:

- سرعة الحصول على المعلومات
- سرعة وتوقيت اتخاذ القرارات
- رضا المستخدم
- أمن المعلومات
- مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية

2/ المتغير التابع: تسيير فشل الائتمان ( القروض المتعثرة ): لقياس تسيير فشل التسهيلات الائتمانية، تم

اعتماد مقياس مكون من أربعة مراحل هي:

- المرحلة الأولى : رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان
- المرحلة الثانية: البحث عن أسباب فشل الائتمان
- المرحلة الثالثة: احتواء مخاطر فشل الائتمان بمعالجته
- المرحلة الرابعة: التعلم

حدود الدراسة وإطارها: من اجل بلوغ أهداف البحث، تم رسم حدود له يأتي ذكرها فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: استخدمنا في البحث ثلاث مجموعات من المفاهيم؛ الأولى: متعلقة بنظم المعلومات بالتعرف على نظم المعلومات المصرفية وخاصة تلك التي تخدم المستويات الإدارية والوظيفية، والتركيز على دور المعلومات في قياس فعالية نظم المعلومات، أما المجموعة الثانية: مرتبطة بالائتمان المصرفي بالتعرف على معايير منح الائتمان ومختلف العوامل المؤثرة فيه، أما المجموعة الثالثة: متعلقة بتسيير مخاطر الائتمان بالتعرف على طرق تقييم الائتمان وأساليب معالجة فشل الائتمان ( القروض المتعثرة ).
- الحدود المكانية: يختص هذا البحث في تناوله لقطاع البنوك التجارية الجزائرية العاملة في ولاية ورقلة.

(\*)- لتفاصيل أكثر عن متغيرات الدراسة يرجى الرجوع للفصل الرابع من هذه الدراسة ص ص 153 - 156.

■ **الحدود الزمنية:** اعتمدنا في معالجة البحث على مجموعة من البيانات المستخلصة من آراء العاملين في إدارة الائتمان في البنوك التجارية حول الموضوع تحدد إطارها الزمني خلال سنة 2010.

### مبررات اختيار الموضوع

لقد جاء اختيار هذا الموضوع بناء على عدة اعتبارات أهمها:

- 1- الآثار السلبية التي تترتب عن مخاطر فشل التسهيلات الائتمانية على أداء البنوك التجارية بوجه خاص وعلى الاقتصاد بوجه عام، وما تشكله ظاهرة التعثر الائتماني من ضياع لموارد البنك وخسارة للاقتصاد الوطني، والتي تتطلب دراسة شاملة ودقيقة لمعرفة أهم أسباب فشل الائتمان والبحث في الطرق والأساليب المثلى للتعامل معها.
- 2- نقص الدراسات والأبحاث المتخصصة في مجال متابعة وتسيير مخاطر تعثر الائتمان لدى البنوك التجارية الجزائرية، في ظل حجب المعلومات والأرقام المتعلقة بالخسائر التي تسببها الظاهرة.
- 3- اهتمام أغلب الباحثين بدراسة الوظائف الأساسية للمؤسسة الاقتصادية ( الإنتاج، التسويق، الموارد البشرية، المحاسبة والتمويل )، ونقص الدراسات التي تتناول مجال نظم المعلومات.
- 4- اقتصار أغلب الدراسات في نظم المعلومات على دورها في المؤسسات الاقتصادية دون المؤسسات المالية ومنها البنوك. لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للفت نظر المسيرين لفوائد وجود نظم المعلومات في مؤسستهم المالية، وحثهم على استغلال هذه الوسيلة في مجال التسيير واتخاذ القرارات.
- 5- بروز ظاهرة العوامة المصرفية وما ترتب عليها من أتساع حجم المنافسة، وانتشار آليات الرقابة المصرفية التي تساهم في التحكم في مخاطر النشاط المصرفي، وهذا ما يستدعي تكييف النظام المصرفي الجزائري لمثل هذه الآليات مما يوفر الإطار السليم لاتخاذ قرار الائتمان.

### منهجية الدراسة: يتضمن البحث جانبين:

**جانب نظري:** بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعتمد في الدراسات المالية والاقتصادية، ويشمل دراسة الأدبيات التي عاجلت موضوعي نظام المعلومات والائتمان المصرفي وتسيير مخاطره، أما فيما يخص أسلوب البحث وجمع المعلومات فتم الاعتماد على أسلوب المسح المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث.

**جانب تطبيقي:** وفيه اعتمدنا على دراسة حالة البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في تصميم استمارة استبيان، والذي استوحينا أسئلته من الجانب النظري للدراسة بغية استقصاء آراء الموظفين في إدارة الائتمان عن دور نظم المعلومات في تسيير فشل الائتمان على

مستوى مجموعة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، وبعد جمع البيانات والمعلومات تم تحليلها باستخدام بعض الأدوات والطرق الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج، ومن ثم تقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة.

### الدراسات السابقة

تباينت الدراسات السابقة في معالجتها لنظم المعلومات وتفاوتت في أهدافها ومتغيراتها والبيئات التي أجريت فيها، وفي حدود علم الباحث، لا توجد أي دراسة سابقة تطرقت إلى موضوع البحث بشكل مباشر في البيئة المصرفية الجزائرية. إلا أن هناك العديد من الدراسات استفاد منها الباحث تناولت هذا الموضوع، إما بشكل عام أو في بيئة أخرى خلاف البيئة المصرفية ومنها:

#### 1- فاضل يمينة فوزية (2001)<sup>1</sup>

كان هدف الدراسة محاولة إبراز أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومدى كفاءته وفعاليته في تلبية متطلبات المؤسسة، فيما يتعلق بالمراقبة والتسيير والتنسيق بين مختلف أنشطتها وهياكلها في ظل المنافسة التي تواجهها من قبل المؤسسات الأجنبية. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- أن المؤسسة الجزائرية واعية بأهمية نظام المعلومات في تحسين تسييرها وبالتالي قابليتها التنافسية، إلا أنها في أرض الواقع لا توليه الأهمية التي يستحقها.
- واقع المؤسسات الجزائرية يظهر أن 54,80% منها فقط تملك هيكلية لمعالجة واستقبال المعلومات الخاصة بالسوق العالمية، ومن بين هذه المعلومات تلك المتعلقة بالقوانين الجمركية والحماية للبلد أو للمؤسسة الأجنبية المتعاملة معها.
- على الرغم من امتلاك المؤسسة الجزائرية لقاعدة صناعية، وموارد طبيعية، وسوق، ووضعية جغرافية وإستراتيجية جيدة تسمح لها بالدخول في المنافسة العالمية، إلا أنها تعاني من نقص تحكمها في بعض العوامل المؤثرة على القابلية التنافسية بعدم اهتمامها: (بالإبداع، الطرق الجديدة لتنظيم الإنتاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال).
- لم تطور المؤسسة الجزائرية مهارات وقدرات مواردها البشرية بالقدر الكافي مقارنة بالمؤسسة الأجنبية.
- إن المؤسسة الجزائرية لا يمكن أن تملك قابلية تنافسية في محيط تنافسي دون نظام فعال للمعلومات، وأن بناء نظام فعال للمعلومات يستوجب منها الاحتياط للأخطار وتغيرات محيطها الداخلي والخارجي وتحسين تنظيمها وتسييرها.

<sup>1</sup> - فاضل يمينة فوزية: أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة الجمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001/2000.



## 2- خطاب عبد الناصر عبد الله (2002)<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية. واهتمت ببيان مدى تأثير نماذج القرارات الإدارية و أجهزة وبرامج الحاسوب على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة:

■ أن أعلى تأثير للعوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية كان فيما يتعلق بالأنظمة والمعايير المحاسبية المتعارف عليها وقواعد التدقيق المستخدمة في البنك.

■ أظهرت الدراسة أن للعوامل السلوكية لمستخدمي المعلومات تأثيراً على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية.

■ تبين أن لأجهزة وبرامج الحاسوب المستخدمة في البنك تأثيراً كبيراً على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية.

## 3- يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني (2002)<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية البنك العربي من منظور كل من: موظفي وإدارة البنك والعملاء المتعاملين معه. وتوصلت الدراسة إلى أن لنظم المعلومات الإدارية أثراً واضحاً وكبيراً على كفاءة وفاعلية البنك العربي وقد تبين ذلك من خلال نجاح البنك بوضع وتسخير نظم وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافه مستغلاً كافة موارده الفنية والبشرية، كما أوصت الدراسة بضرورة مواصلة الاهتمام بنظم وتكنولوجيا المعلومات المصرفية بمتابعة تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنك لزيادة كفاءة العمل المصرفي، كما أوصت بضرورة الاستمرار في تدريب الأفراد القائمين على استخدام نظم المعلومات وصانعي القرارات لتحسين مستوى استخدامهم لتلك النظم.

## 4- رابع زبيري (2003)<sup>3</sup>

كان هدف الدراسة محاولة إبراز العلاقة بين نظم المعلومات والقدرة التنافسية للمؤسسة، ثم تشخيص واقع أنظمة المعلومات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن ثم معرفة دورها في تنمية قدرتها التنافسية. قدم الباحث تشخيصاً لواقع أنظمة المعلومات في المؤسسات وخلص إلى أن أغلب المؤسسات تتفق على اعتبار نظام المعلومات مجموعة من الحواسيب والأفراد والمعلومات، وهذا يعكس تصوراً صحيحاً إلى حد كبير لمفهوم نظام

<sup>1</sup> - خطاب عبد الناصر عبد الله، تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.

<sup>2</sup> - يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية - دراسة حالة البنك العربي -، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.

<sup>3</sup> - رابع زبيري، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، المنعقد بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 23/22 أبريل 2003.

المعلومات، إلا أنه لا توجد أي مؤسسة اقتصادية تحوز منظومة متكاملة لأنظمة المعلومات، إذ يعتبر المسيريون المعلومات مورداً استراتيجياً من حيث أهميتها وهي من حيث مدلولها مجموعة بيانات فقط، وهذا يكشف عن قصور في التصور لمدلول المعلومة وأن المعلومات التي يحصلون عليها لا تتوفر على جميع الخصائص المطلوبة في المعلومة الجيدة، كما قدم الباحث تقيماً لفعالية نظم المعلومات معتمداً في ذلك على مكوناتها، حيث شمل التقييم ستة عناصر هي: (العنصر البشري، الوسائل المعلوماتية، الإجراءات، خصائص المعلومة، قنوات الاتصال، التفتح على المحيط)، وتوصل إلى أن الجودة هي التي تشكل أهم العوامل التي تركز عليها المؤسسة لتقييم وتنمية قدرتها التنافسية في السوق، ولا يوجد اهتمام كاف بوظيفة التسويق التي تعتبر عاملاً من عوامل القدرة التنافسية ويفسر ذلك بحدثة التحول إلى اقتصاد السوق، يمثل العنصر البشري بمؤهلاته العامل الأساسي في فعالية نظام المعلومات وفي التأثير على القدرة التنافسية للمؤسسة.

### 5- بسام محمود احمد (2006)<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى بيان وتحليل دور نظم المعلومات الحاسوبية في إنتاج المعلومات الحاسوبية ذات الكفاءة والفعالية، للوفاء بالاحتياجات الإدارية اللازمة لترشيد القرارات الإدارية في الشركات المساهمة في قطاع غزة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تتعلق بنظم المعلومات الحاسوبية في الشركات المساهمة الفلسطينية كان من أهمها:

- وجود بعض مظاهر الانخفاض في وضع أدلة للحسابات لتحديد طرق إثبات ومعالجة العمليات، إلى جانب عدم الاهتمام اللازم بتطوير مهارات العاملين في المجال الحاسبي، مما يتطلب ضرورة اهتمام الإدارة بتوفير المقومات اللازمة لتشغيل النظام الحاسبي بكفاءة وفعالية.
- تدني فعالية استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عمليات التخطيط و عدم توفر المعايير والمؤشرات الرقابية اللازمة لتحديد المشكلة واتخاذ القرارات اللازمة بشكل فعال، مما يستدعي ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الرشيدة.
- الانخفاض في إجراء التحليلات اللازمة لعناصر البيئة المحيطة مما يؤثر على نوعية القرارات التي يتم اتخاذها، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بالعوامل المحيطة بالشركة عند إعداد وتطوير نظم المعلومات الحاسوبية، وذلك لضمان تحقيق كفاءة وفعالية هذه النظم.

<sup>1</sup> - بسام محمود أحمد، دور نظم المعلومات الحاسوبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية الحدودية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

■ أثبتت الدراسة أن هناك اهتماماً محدوداً من قبل الشركات في التعامل مع الاعتبارات التنظيمية المتعلقة ببناء نظم المعلومات المحاسبية الأمر الذي يتطلب ضرورة الاهتمام بمشاركة الأفراد في إعداد وتطوير نظم المعلومات المحاسبية، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

### 6- فاطمة بن ناصر (2008)<sup>1</sup>

عاجلت الدراسة موضوع تسيير مخاطر صيغ التمويل بالمصارف الإسلامية بهدف معرفة مدى نجاحها في القيام بهذه الوظيفة، سيما وأن معظمها تنشأ في محيط مصرفي تقليدي وهو ما يزيد من حدة المخاطر التي تواجهها. وخلصت الدراسة إلى أن المصارف الإسلامية تفتقر إلى وظيفة تسيير المخاطر وأن بنك البركة الجزائري يعتمد على طرق وأساليب لتسيير مخاطره مثل تلك المتبعة من طرف المصارف التقليدية، غير أن الدراسة أوصت بضرورة اجتهاد المصارف الإسلامية لإيجاد أساليب أكثر ملاءمة لطبيعة عملها، مع تأهيل وتدريب موظفيها على أساسيات العمل المصرفي الإسلامي وسن تشريعات وقواعد تنظيمية تأخذ في الاعتبار خصائص المصارف الإسلامية.

### 7- فاطمة بن شنة (2009)<sup>2</sup>

هدفت 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، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- إمكانية تطبيق أدوات التحليل المالي والائتماني بتوفير قاعدة بيانات ومعطيات.
- طبيعة نشاط المؤسسة وعمرها عاملان أساسيان في تحديد احتمال التعثر.
- هناك إمكانية لتحديد احتمال تعثر العميل.
- مساهمة كل من البنك والعميل المقترض في حدوث التعثر.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء مراكز متخصصة لجمع البيانات والمعلومات عن المقترضين وتحليلها ونشرها وتدعيم عملية الإفصاح والشفافية في البنوك الجزائرية، وتأهيل العاملين في البنك بتنمية مهاراتهم بالتدريب المستمر في مجال التحليل المالي والائتماني، كما أوصت الدراسة بضرورة خلق تكامل بين أدوات التحليل المالي وأدوات التحليل الإحصائي من أجل تفادي القصور الناتج عن استخدام التحليل المالي بمفرده لتقييم مخاطر الائتمان، مع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في البنوك لتسهيل جمع ومعالجة البيانات والمعلومات.

<sup>1</sup> - بن ناصر فاطمة ، تسيير مخاطر صيغ التمويل بالمصارف الإسلامية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008/2007.

<sup>2</sup> - بن شنة فاطمة ، إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في الحد من القروض المعثرة (دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية) ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009/2008.

## 8- هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر (2009)<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى قياس مدى فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة البنوك العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها، وقد قام الباحث بتصميم مقياس مكون من ستة عناصر هي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة. وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة قوية بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة البنوك العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات.

- قدرة البنوك على إدارة الأزمات يفسره فعالية نظم المعلومات المحوسبة بنسبة 66,6% والباقي يعود لعوامل أخرى.

وأوصت الدراسة في الأخير بضرورة إدارة أمن المعلومات، وتخزينها مباشرة في أماكن آمنة، وضرورة توفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام تدخل على الخدمة مباشرة في حالة عطل الأجهزة العاملة لأي سبب كان، إنشاء نظم فعالة لمعالجة الكوارث، وأيضاً ضرورة إنشاء فرق عمل مهمتها رصد مواطن الضعف وتطوير نظام اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.

## 9- إدمون طارق إدمون جل (2010)<sup>2</sup>

كان هدف الدراسة هو الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

- تتميز نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية بفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط.
- تتميز نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية بفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة.
- تتميز نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية بفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

✓ ضرورة اهتمام المصارف التجارية العراقية الأهلية باستخدام نظم المعلومات المحاسبية لأداء وظائفها المتعددة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرار بشكل أوسع، وذلك لانجازها بفاعلية أكبر.

<sup>1</sup> - هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين - رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

<sup>2</sup> - إدمون طارق إدمون جل، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.

✓ التأكيد على التحسين المستمر لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية، مما سيمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي، وبما سينعكس بالإيجاب على وظائف الإدارة في المصرف من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات.

### مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

في ضوء عرض الدراسات السابقة استفاد الطالب من تلك الجهود في عدة مجالات يمكن إجمالها في الآتي:

- الاهتمام إلى بعض المصادر والمراجع العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث والتي وفرت الجهد والوقت.
- الاستفادة بشكل خاص من دراسة هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر (2009):
  - في تحديد متغيرات الدراسة، مما مكن من تأسيس العلاقة بينهما وبالتالي الاهتمام إلى تصميم نموذج الدراسة لقياس فعالية نظم المعلومات في تسيير حالات فشل الائتمان.
  - تحديد بعض المؤشرات النوعية عند تصميم نموذج الدراسة لقياس فعالية نظم المعلومات المصرفية.
- الاستفادة من دراسة رابح الزبيري (2003) ودراسة ادمون طارق ادمون جل (2010) بشكل خاص لتحديد بعض المؤشرات النوعية لقياس فعالية نظم المعلومات المصرفية.
- المساعدة في بناء بعض أركان الإطار النظري للدراسة وصياغة محاور البحث (هيكلية البحث) ومنهجية الدراسة.
- المساعدة في إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) وصياغة فقراتها وتطويرها.
- المساعدة على تحديد الوسائل الإحصائية التي تلائم معالجة وتحليل بيانات الدراسة الحالية.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها وتأثرها بالعوامل المختلفة وذلك من عدة جوانب، فقد أجريت دراسات وبحوث تناول العديد منها متغيرات هذه الدراسة وأبعادها المختلفة، وتفاوتت في أهدافها ومتغيراتها، والفئات المستهدفة والبيئات التي أجريت فيها، وقد أظهرت مراجعة أدبيات موضوع الدراسة عدم وجود دراسة تبحث بشكل مباشر عن مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية في تسيير حالات فشل الائتمان في الجزائر، وبالأخص في ولاية ورقلة على حد علم الطالب، لذلك فإن هذه الدراسة تحاول توظيف ما جاء في الدراسات السابقة وحيثما كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها.

### صعوبات الدراسة

لقد واجهت الدراسة بعض الصعوبات والمعوقات أثناء إعدادها، سيّما ما تعلق فيها بالجانب التطبيقي وكان أهمها عدم التعاون الجدي لبعض المسؤولين والموظفين في الوكالات البنكية عينة الدراسة، والذي يعود إلى

محدودية ثقافة البحث العلمي لديهم، حيث ينظرون في غالب الأحيان إلى البحوث الميدانية أو التطبيقية على أنها تشكّل نوعاً من الرقابة وكشف للحقائق والسلبيات المتعلقة بالتسيير في الوكالات التي يعملون بها.

### هيكلية الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول يتعرض الفصل الأول منها إلى المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات، وقد تناولنا فيه: البيانات والمعلومات من حيث مفهومهما وخصائصهما وتصنيفاتهما ودور المعلومات في اتخاذ القرار، ونظام المعلومات باستعراض مفهومه وموارده وخصائصه وأهدافه ودور تكنولوجيا المعلومات في تطويره.

أما الفصل الثاني فيتمحور مضمونه حول نظم المعلومات المصرفية والائتمان المصرفي وقد تناولنا فيه مفهوم وأهمية وأنواع الائتمان المصرفي، و معايير وإجراءات منحه والعوامل المؤثرة فيه، كما تناولنا فيه أيضاً نظام المعلومات المصرفي باستعراض مفهومه وأهميته وموارده وخصائصه وأنواعه، إضافة إلى طرق قياس كفاءته وفعالته والعوامل المتحكمة في نجاحه وفشله.

أما الفصل الثالث فعالج بالتفصيل آليات تسيير مخاطر الائتمان وقد تناولنا فيه مخاطر الائتمان من حيث مفهومها وأنواعها وأساليب مواجهتها، إضافة إلى مفهوم وأسباب ومؤشرات وآثار القروض المتعثرة، كما تناولنا فيه آليات تسيير المخاطر من حيث المفهوم وطرق ووسائل تسييرها ودور نظم المعلومات في مراقبة المخاطر والحد منها.

أما الفصل الرابع فيتناول الدراسة التطبيقية التي أنجزت على البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة باستخدام أداة الدراسة الرئيسية (الاستبيان)، وقد استعرضنا فيه عرضاً وتحليلاً للبيانات العامة لعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل أداة الدراسة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول: تحليل المفاهيم الأساسية

لنظام المعلومات

تمهيد

لقد شهدت مفاهيم نظم المعلومات تطوراً كبيراً ومتسارعاً في ظل ثورة المعلومات والتقنيات، التي أصبحت الصفة المميزة لعصرنا الحاضر، فالانتقال من نظم المعلومات اليدوية والأرشيف إلى نظم المعلومات الحوسبة ونظم الذكاء الصناعي، ونظم دعم القرارات، والنظم الخبيرة، وبنوك المعلومات... إلخ، أدى إلى إعادة النظر في كل أعمال المنظمات وحتى في هياكلها التنظيمية، كما أدى هذا التطور إلى زيادة حجم المعلومات التي يجب أن تعالج وتخزن وتقدم بشكل ملائم ومناسب من أجل استخدامها في إدارة شؤون المنظمة وأنشطتها، فكان من الأهمية بمكان مسايرة هذا التطور المتسارع للاستفادة منه في إدارة المنظمات بشكل فعال.

إن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه منظمات اليوم أصبحت كثيرة، لذا ينبغي التنبيه إلى دور المعلومات في المنظمة، باعتبارها مورداً هاماً من الموارد الإستراتيجية التي لا يمكن الاستغناء عنها، ولا يمكن أداء أي عملية في المنظمة دون الاعتماد عليها، لما لها من دور هام في تحديد فعالية وكفاءة المنظمة، هذه الأخيرة اتجهت بدورها إلى تصميم وبناء نظم معلومات تتميز بالكفاءة بهدف توفير معلومات ذات جودة عالية، لضمان وصولها موثوقة وصحيحة ودقيقة إلى كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب باعتبارها الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، وذلك من خلال السيطرة على الكم الهائل من البيانات التي تتحصل عليها من المصادر الداخلية والخارجية والذي يعد خطوة ضرورية نحو عقلنة إنتاج واستهلاك المعلومات الضرورية في المنظمة لإدارة شؤونها.

وضمن هذا المنحى أصبح نظام المعلومات الناجح منهجاً ملازماً لمنظمات اليوم وركيزة مهمة لإدارة المنظمة ومصدراً يعزز قدراتها التنافسية ويحقق لها فرصاً جديدة تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية.



## I-1. البيانات والمعلومات والمعرفة

قبل الحديث عن نظم المعلومات لابد من التفريق بين العديد من المصطلحات، التي سيتم تناولها بشيء من التفصيل عن نظم المعلومات مثل البيانات، المعلومات والمعرفة كما لابد من فهم العلاقة بينها. إذا علمنا أن المنظمة كما تعنى بالحصول على الموارد البشرية، المادية، المالية اللازمة لممارسة نشاطها، فإنها تولي اهتماماً كذلك بمورد آخر لا يقل أهمية عن الموارد السابقة ألا وهو المعلومة. ونذكر هنا على سبيل المثال، الحرص الشديد الذي توليه معظم منظمات الأعمال إن لم نقل كلها في أولوية لهذا المورد، فقد أنفقت المستشفيات الأمريكية على سبيل المثال سنة 1999 ثلث ميزانيتها (أي ما يقارب 350 مليار دولار) لتجميع وتخزين، ومعالجة البيانات الحصل عليها من الملفات الطبية للمرضى، الدفاتر المحاسبية وسجلات التعويض المقدمة من طرف الضمان الاجتماعي. وتظهر أهمية المعلومة أكثر عند اتخاذ القرار خصوصاً أن المدير يقضي أكثر من 30% من وقته في البحث عن المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، وأن 80% من أفعال المدير هي عبارة عن اتخاذ قرارات<sup>1</sup>.

### I-1-1. طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة

#### I-1-1-1. مفاهيم خاصة بالبيانات والمعلومات والمعرفة

نستعرض فيما يلي بشيء من التفصيل المفاهيم المتعلقة بالبيانات والمعلومات والمعرفة.

##### أولاً: مفاهيم خاصة بالبيانات

- البيانات هي مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة<sup>2</sup>.
- البيانات هي حقائق مجردة لم تجر عليها أية معالجات<sup>3</sup>.
- البيانات هي إشارة، رمز ينتج من الملاحظة المباشرة للأحداث والوقائع، وهي نوع من المادة الأولية والتي بعد معالجتها تتحول إلى معلومات<sup>4</sup>.
- البيانات تعني المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات والتي هي حقائق وأوصاف تصف أحداث أو وقائع معينة إلا أنها بحد ذاتها لا تعطي الدلالة الكافية أو المؤشر الكافي الذي في ضوئه يمكن لصانع القرار من صنع القرار بشأن الموقف أو الحالة موضوع القرار<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> - ديمش محمد، دور نظام المعلومات التسويقية في تسيير الأعمال الاستراتيجية (دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، 2005، ص89.

<sup>2</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المسيرة، عمان، 2005، ص35.

<sup>3</sup> - شريف أحمد شريف العاصي، نظم المعلومات الإدارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 2004، ص28.

4- Patrick Boisselier, **Contrôle de gestion**, 2 eme Edition, Librairie Vuibert, 2001, P52.

<sup>5</sup> - محمد عبد حسين ألف فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص116.

- البيانات يقصد بها تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المقومة وغير المنظمة وغير المفسرة مثل الأرقام أو الرموز أو الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض، ويكون من الضروري أن تتوفر في البيانات بعض هذه الحقائق حتى تتصف بالفعالية ومنها<sup>1</sup>:  
أن تكون البيانات:

- على درجة عالية من الدقة وخالية من الأخطاء؛
- ممثلة لواقع الأشياء حتى تعبر عن حقيقة الأمور؛
- شاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز محل بالمعنى؛
- مناسبة زمنياً للاستخدام؛
- غير متضاربة أو متعارضة فيما بينها؛

### ثانياً: مفاهيم خاصة بالمعلومات

تعددت التعاريف الخاصة بالمعلومات من حيث الألفاظ المستخدمة، نتيجة اختلاف النظرة، التخصص، الوظيفة والهدف، ولذا سنتطرق إلى أهم هذه التعاريف فيما يلي:

- يعرفها محمد يوسف حفناوي على أنها: "البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل أكثر نفعاً للمستقبل، والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية"<sup>2</sup>.

بينما عرفها عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي على أنها: "عبارة عن بيانات (Data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار"<sup>3</sup>.

- أما كمال الدين مصطفى الدهراوي فيرى بأنها: "الناتج من نظام المعلومات وتتكون من بيانات تم تحويلها وتشغيلها لتصبح لها قيمة وبالتالي فإنها تمثل معرفة لها معنى وتفيد في تحقيق الأهداف"<sup>4</sup>.

- أما فلثام، 1972، فيرى أنها: "المعرفة المفيدة المكتسبة من البيانات المستلمة وبناءاً عليه فهي تعتمد على الشخص الذي يستلم البيانات وعلى القرارات التي سوف يتخذها"<sup>5</sup>.

1 - محمد الصبري، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005، ص69.

2- محمد يوسف حفناوي، نظم المعلومات الحاسوبية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص10.

3 - عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص36.

4- كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات الحاسوبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص25.

5- صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات الحاسوبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص24.

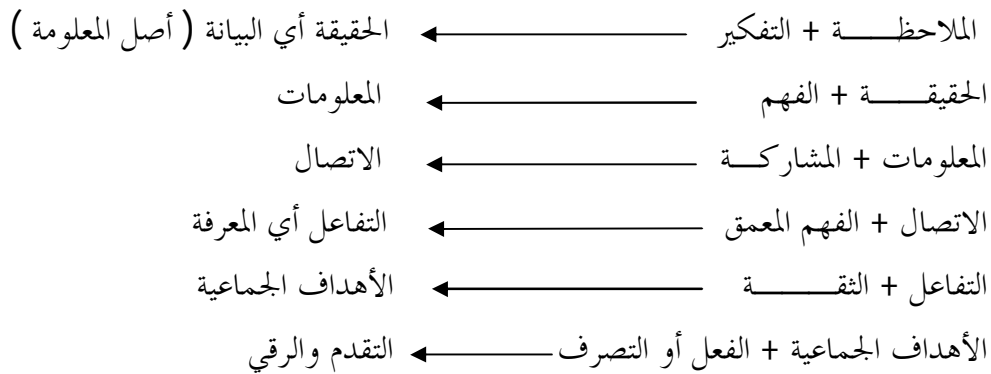
- ويرى سعد غالب ياسين أن المعلومات: " هي نتاج معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين معاً. وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى، والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة"<sup>1</sup>.

- أما منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد فيعتبران المعلومات أنها: " بيانات تم تشغيلها ووضعها في سياق له معنى وفائدة بالنسبة لمستخدم معين، لذلك فإن المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات نتيجة لعملية التحويل أو التشغيل التي تمت عليها"<sup>2</sup>.

- وعرفها عبده نعمان الشريف على أنها: " بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى معلومات، لتصبح أكثر نفعاً لمستخدميها عن طريق زيادة المعرفة وتقليل درجة عدم الثقة، بغرض ترشيد اتخاذ القرار في كل المجالات"<sup>3</sup>.

- كما قدم لها P.Boisselier تعريفاً آخر إذ يرى أنها: " تركز على البيانات ذات المعنى والتي تؤثر على فهم وإدراك الفرد الذي يتلقاها"<sup>4</sup>.

من التعاريف السابقة للمعلومات والتي تعكس جوانبها التطبيقية، التي تربط بين المعلومات وتحوّل الأفكار أو الآراء المفيدة إلى أفعال وتصرفات تمس حياتنا اليومية، حيث يمكن تمثيل هذا الاتجاه العملي في المعادلات التالية التي قدمها محمد بن بكر الرازي منذ قرون خلت في مخطوطه " مختار الصحاح"<sup>5</sup>:



أي أن للمعلومات دوراً هاماً وجوهرياً في تحويل الآراء والأفكار إلى أفعال وتصرفات تقود إلى التقدم المستمر على ضوء ما تقدم يمكن إبراز الاستنتاجات التالية:

■ البيانات هي المادة الخام التي يتم تحويلها إلى معلومات؛

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار المناهج، عمان، 2005، ص18.

<sup>2</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص13.

<sup>3</sup> - عبده نعمان الشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية - حالة وزارة التربية والتعليم الجمهورية اليمنية - ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004/2005، ص6.

<sup>4</sup> - Patrick Boisselier, OP. Cit , P.52.

<sup>5</sup> - برهان غسان سلمان، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية التكاملة في البنوك التجارية الأردنية" من منظور القيادات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2000، ص 43.

- تمثل مورداً مهماً من موارد المؤسسة تزيد قيمتها باستخدامها، وهو ما يميزها عن الموارد الأخرى، كما يمكن إعادة استخدامها بإعادة معالجتها<sup>1</sup>؛
  - تساعد المعلومات على تغيير معرفة متخذ القرار وزيادة ثقافته؛
  - تساعد متخذ القرار على اختيار أفضل البدائل؛
  - المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات تتصف بالدقة والجودة تقود المستفيد منها إلى فهم المشكلة؛
  - المعلومات تتصف بخصائص تتناسب وأهمية القرارات المتخذة حسب المستويات الإدارية؛
- بناء على عناصر التعاريف السابقة يمكننا صياغة تعريف يكون أساساً ومنطلقاً لبحثنا، وذلك بتعريف المعلومات على أنها:
- " بيانات خام أجريت عليها معالجة من خلال نظام المعلومات لتحويلها إلى معلومات مفيدة (تحمل قيمة مضافة)، تقلل من درجة عدم الثقة وتساعد في ترشيد القرار وتحقيق الرقابة في المؤسسة "
- يلاحظ من التعريف أنه احتوى العناصر الآتية:

- المعلومات هي بيانات أجريت عليها عمليات معالجة من خلال نظام المعلومات.
- المعلومة تحمل قيمة مضافة تؤدي إلى تنمية معارف متخذ القرار.
- تصل المقرر عبر قنوات الاتصال.
- التقليل من درجة عدم الثقة، تفيد متخذ القرار في اختيار أفضل البدائل.
- المعلومات لها خصائص معينة تناسب القرارات المختلفة.
- المعلومة تؤدي إلى ترشيد القرار وتحقيق الرقابة في المؤسسة.

### ثالثاً: مفهوم المعرفة

هي الحصييلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مؤسستهم، بمعنى أن المعلومات تقودنا عادة إلى المعرفة، والتي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل، أو أن تضيف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها<sup>2</sup>.

أما ضمن التوجهات الإدارية، فإن مصطلح المعرفة يشير إلى أنه مزيج من الخبرة والمهارة والقيم والمعلومات، فضلاً عن قدرات الحدس والتخيل<sup>3</sup>، لذا يصف البعض المعلومات بأنها " الفرق الذي يصنع الفرق "، بمعنى أن

<sup>1</sup> - عبد الله حمود علي سراج، خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية التنافسية في إطار الإستراتيجية التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص29.

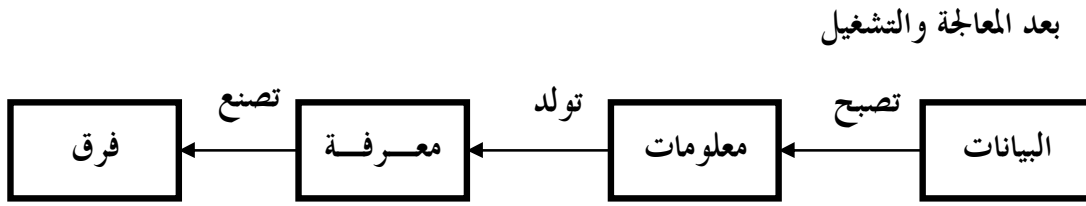
<sup>2</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص36.

<sup>3</sup> - أحمد كسينة، أهمية المعلومات والاتصال لنجاح فريق التفاوض - حالة مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز غرداية - ، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2007، ص19.

المعلومات توفر للشخص شيئاً لم يعرفه من قبل "فرق". وأن هذه المعرفة تساعد الشخص على اتخاذ قرار أو القيام بتصرف ما بحيث "يصنع الفرق"<sup>1</sup>.

ومما سبق، فإننا نخلص إلى أن المعرفة ما هي إلا حصيلة استنتاجيه أو خلاصة البيانات والمعلومات، وأن هناك علاقة تكاملية بين المصطلحات الثلاثة (البيانات، المعلومات، المعرفة) والتي يبرزها الشكل رقم (1-1) أدناه.

الشكل رقم (1-1): العلاقة التكاملية بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: ديميش محمد، مرجع سبق ذكره، ص 90.

### 2-1-1-1. الفرق بين البيانات والمعلومات

نظراً لأهمية التمييز بين البيانات والمعلومات في كيفية عمل نظام المعلومات، وذلك بسبب وجود اختلاف جوهري بين البيانات والمعلومات من حيث اللغة والدلالة، على الرغم من ارتباطهما من حيث المضمون وأيضاً من حيث الخصائص<sup>2</sup>.

إن التفرقة بين البيانات والمعلومات مسألة نسبية تعتمد على مدى الاستفادة منها، فما قد يعتبر معلومات لشخص ما يعتبر بيانات لشخص آخر. وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن التفرقة بين المعلومات والبيانات هو مدى إمكانية اتخاذ قرار بناء عليها، فإذا كان رأي الشخص أنها في صورة صالحة للمساعدة على اتخاذ قرار فهي معلومات، أما إذا رأى أنها ما زالت تحتاج في صورتها الحالية إلى معالجة للمساعدة في اتخاذ قرار فهي بيانات. ويلخص الجدول التالي رقم (1-1) الفرق بين البيانات والمعلومات<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> - ديميش محمد، مرجع سبق ذكره، ص 89.

<sup>2</sup> - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 128.

<sup>3</sup> - شريف أحمد شريف العاصي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

الجدول رقم (1-1): الفرق بين البيانات والمعلومات

الرقم	البيانات	المعلومات
1	حقائق في شكلها الخام وغير مصنفة أو مفهومة ويتم تجميعها لاحتمال استخدامها للوصول إلى معلومة مفهومة	حقائق تم تجهيزها وأصبحت مفهومة ومعدة للاستخدام
2	حقائق تم الحصول عليها من خلال الملاحظات أو إجراء بحوث تجريبية	حقائق تم الحصول عليها من خلال تشغيل مجموعة من البيانات المرتبة والمجهزة
3	حقائق تتضمن الكلمات والأرقام والأشكال والرموز التي تعبر عن مواقف وأفعال إدارية معينة	المعاني المشتقة والمستخلصة من البيانات بغرض حدوث تغير في معرفة ومدارك الشخص الذي استلم هذه البيانات
4	مدخلات لنظام المعلومات	مخرجات لنظام المعلومات

المصدر: شريف أحمد شريف العاصي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

كما يمكن المقارنة بين البيانات والمعلومات من حيث المجال على النحو التالي كما في الجدول رقم (1-2).

الجدول رقم (1-2): المقارنة بين البيانات والمعلومات من حيث المجال

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظمة في هيكل تنظيمي	منظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محدودة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	مصادر متعددة	محددة المصادر
الدقة	منخفضة	عالية
الموقع	مدخلات	مخرجات
الحجم	كبيرة جدا	صغيرة نسبيا لحجم البيانات

المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 129.

I-1-2. مصادر وخصائص وتصنيفات البيانات والمعلومات

I-1-2-1. مصادر البيانات والمعلومات

هناك العديد من المصادر التي يتم الحصول منها على البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الائتمانية في البنوك عموماً، ويمكن تصنيفها ضمن مجموعتين، هما المصادر الداخلية والمصادر الخارجية<sup>1</sup>:  
**أ/ المصادر الداخلية:** وهي التي يتم تداولها داخل البنك حيث تسجل وتدوّن في الدفاتر والسجلات وتحلّل في قسم الدراسات الداخلية للبنك، ومن أهمها:

- بيانات ومعلومات عن الأداء: وتشمل كل ما يدخل إلى العملية الإدارية في المصرف من عناصر في شكل مدخلات محسوبة بدقة، وما يخرج عنها من خدمات لها جودة معينة.
- بيانات ومعلومات عن الودائع ومصادر التمويل، والقروض وعن التكاليف المتعلقة بالأجور وغيرها.
- بيانات ومعلومات عن السياسات، والخطط المستقبلية للبنك، واللوائح التنظيمية الداخلية، وجميع التعليمات التي تحدد سير العمل المصرفي.

**ب/ المصادر الخارجية:** وتتمثل في المجالات والنشرات الدورية التي تأخذ شكل نشرات أو مجلات دورية، أو خطابات أو تعليمات صادرة عن الوزارات والمؤسسات المالية والعامّة والمنظمات الأخرى، سواء كانت محلية أو دولية إلا أنه أحياناً تواجه صانع ومتخذ القرار بعض الصعوبات، فيما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات من المصادر الخارجية، لأن الجهات التي تملك هذه البيانات والمعلومات كثيراً ما تتردد في تقديمها بحجة سريتها، وتعد الآن شبكة الإنترنت إحدى أهم المصادر للحصول على البيانات والمعلومات، إذ توفر وتتيح كميات كبيرة من البيانات والمعلومات، يمكن لكافة البنوك الاستفادة منها في وقت قصير وبتكلفة ضئيلة.

وبالمقابل هناك من يصنف مصادر البيانات والمعلومات وطرق جمعها في المنظمة تبعاً لتعدد أغراضها ونشاطاتها ومن هذه المصادر<sup>2</sup>:

**1/ المصادر الوثائقية:** وهي كافة البيانات والمعلومات التي تجمع من المنشورات والهيئات العلمية ومراكز البحوث وهذه المصادر نوعان:

**أ- المصادر الأولية:** وهي كافة البيانات والمعلومات التي تجمع من الجهات ذات الاختصاص وهي عادة تجمع من أجل أغراض محدودة أو مشاكل قائمة وقد تجمع هذه البيانات من الدوريات العلمية، المطبوعات والإحصائيات والقوانين والتشريعات وكافة الوثائق الإدارية.

<sup>1</sup> - عمر حجي إسماعيل، دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا، 2004، ص4.

<sup>2</sup> - عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص 8-11.

**ب- المصادر الثانوية:** وهذه المصادر تنسب إلى الكتب والمنشورات الإحصائية المنشورة من قبل المؤسسات والهيأة غير المختصة في نفس المجال.

**2- المصدر الميداني:** وهو الحصول على البيانات من مصدرها الأصلي، خاصة عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو عدم وضوحها ودقتها وتجمع بعدة طرق، المقابلة الشخصية، التجربة، التسجيل، المشاهدة الحية واستخدام وسائل الاتصال.

**3- شبكات المعلومات وبنوك قواعد البيانات:** وهي الحصول على البيانات والمعلومات من الشبكات المعلوماتية العالمية ذات الاختصاص في نفس المجال أو من بنوك المعلومات، تتعلق بالتطورات العلمية والتكنولوجية والبيانات البيئية والتنبؤات الاقتصادية<sup>1</sup>.

**4- الإنترنت:** وهي من أهم مصادر المعلومات في الوقت الحالي وتساهم مساهمة كبيرة سواء في نقل المعلومات بين المؤسسات، وتعتبر الوسائط المتراصة بأنواعها المختلفة سواء الأقراص المرنة والأقراص الموجودة في الحاسب والمكاتب الإلكترونية الموجودة على الشبكات، مثل مشروع (غونتنبرغ)<sup>(\*)</sup> للحصول على الكتب مجاناً وهي أحد المصادر الهامة للمعلومات.

كما يوجد تصنيف آخر لمصادر البيانات والمعلومات التي تخدم نشاطات المؤسسة على النحو التالي:

### 1- المصادر الداخلية

**أ/ تقارير الإدارة:** وهي كافة التقارير الدورية بالإدارات والأقسام والميزانية العمومية والتقارير المالية والمحاسبية وغيرها من التقارير.

**ب/ المستخدمون:** وهي البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من كافة العاملين في المؤسسة في المستويات الإدارية المختلفة.

**ج/ مطورون ودعم:** وهي المعلومات التي تحصل عليها من الباحثين والمطورون لنظم المؤسسة وأساليبها الإدارية ومقترحات كافة المهتمين بأداء المؤسسة.

**د/ وثائق المنظومة:** وهي كافة البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من دليل الإجراءات والوظائف والسجلات والوثائق التي تستخدم لتوثيق كافة أعمال المؤسسة.

**2- المصادر الخارجية:** وهي المعلومات التي تخدم نشاطات المؤسسة وتحصل عليها المؤسسة من البيئة الخارجية وتشمل التالي:

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| أ- الموردون والعملاء. | ب- المطبوعات الحكومية.  |
| ج- النشرات المتخصصة.  | د- المؤشرات الاقتصادية. |

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 139.

(\*)- مشروع غونتنبرغ (Projet Gutenberg): عبارة عن مكتبة حرة (مجاناً) للكتب الإلكترونية، كتبها ذات طبيعة عامة (عمومية)، المشروع أطلق سنة 1971 من طرف الأمريكي ميكائيل هارت (Michael Hart) تخليداً لذكرى عامل المطبعة الألماني في القرن 15 يوهانس غونتنبرغ (Johannes Gutenberg).



**I-1-2-2.** معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات: باعتبار البيانات هي المادة الخام التي يتم تشغيلها ومعالجتها لتصبح معلومات مفيدة للمستخدم، إذ تتم المعالجة بعملية واحدة أو أكثر، كما قد تكون المعالجة آلية أو بشرية، وفي الواقع العملي يتم الجمع بينهما، وتتضمن هذه المعالجات العديد من الخطوات سنتناولها كما يلي:

### 1- جمع البيانات ومراجعتها

بعد الحصول على البيانات من العديد من المصادر الداخلية، مثل السجلات والتقارير ... الخ، والعديد من المصادر الخارجية، مثل فواتير حكومية، منافسين، عملاء ... الخ وبعد جمع البيانات، يتم التأكد من صحتها بطرق مختلفة، بهدف استبعاد وعزل مفردات البيانات غير المفيدة أو التي ليست لها علاقة بالحالة موضوع القرار. والمهم في هذه العملية هو تغذية النظام بشكل سليم بهذه البيانات<sup>1</sup>.

### 2- التصنيف

ويقصد بهذه العملية وضع البيانات في شكل ذي دلالة في قطاعات معينة، أو مجموعات متجانسة أي وضع المفردات ذات الخواص المشتركة في مجموعة واحدة، على نحو يمكن تمييزها عن المجموعات الأخرى في أنماط محددة ذات معنى يخدم غرض المستخدم، وتبعاً لذلك يمكن اعتماد نوعين من التصنيف هما<sup>2</sup>:

\* **التصنيف المعياري:** الذي بموجبه توضع مفردات البيانات في مجموعات تبعاً لمعايير معينة مثل الجنس، الحالة الاجتماعية ... الخ وهكذا حسب عدد المعايير المعتمدة في التصنيف.

\* **التصنيف الهرمي:** وهو من أهم أنواع التصنيف في مجال نظام المعلومات، وبموجبه توضع مفردات البيانات في مجموعات رئيسية، ومن ثم تقسم كل مجموعة رئيسية إلى مجموعات فرعية وهذه الأخيرة تقسم بدورها إلى مجموعات ثانوية أصغر وهكذا، كما يمكن الجمع بين النوعين السابقين إذ يتم التصنيف أولاً على أساس هرمي ثم على أساس معياري.

### 3- الترتيب (الترميز)

يعني ترميز مفردات البيانات المصنفة من خلال إعطاء رموز معينة مختصرة، يدل عليها ويميزها من غيرها لأجل ترتيبها وتنسيقها في تشكيلات معينة، والهدف من الترميز هو تحقيق بعض المزايا التي تعجز اللغة العادية من تحقيقها، كالحذف من مساحة الحيز اللازم للتخزين، فالتخزين باستخدام الرموز أكثر اقتصاداً من تخزين الكلمات، ويتم الترميز باستخدام الأعداد أو الحروف أو الألوان<sup>3</sup>.

### 4- التلخيص والعمليات الحسابية والمنطقية

يقصد بالتلخيص دمج وجمع عناصر البيانات في شكل يكون أكثر فهماً، وسهولة، وفق احتياجات المستخدم، ويزداد التلخيص كلما كانت المعلومة متعلقة باحتياجات المستويات الإدارية العليا، وتتم إجراء العمليات

<sup>1</sup> - عبد الله حمود علي سراج، مرجع سبق ذكره، ص 46.

<sup>2</sup> - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 121.

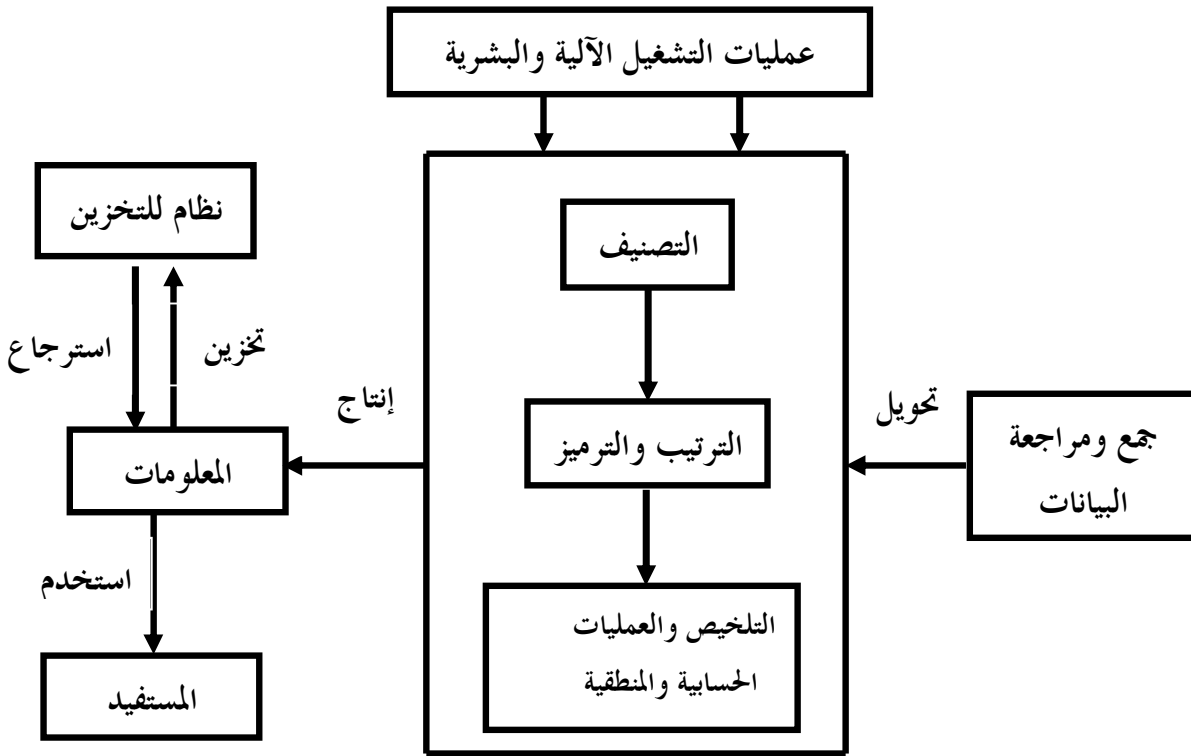
الحسابية والمنطقية (مثل استخدام بحوث العمليات - المعادلات، ... الخ) بحيث تساعد في إيجاد بيانات أكثر أهمية وفائدة، وذات معنى للمستخدم<sup>1</sup>.

### 5- التخزين والاسترجاع

باستثناء الحالات التي تخزن فيها بعض البيانات وقتياً بانتظار دورها في المعالجة، فإن أغلب المعلومات المتولدة كمخرجات إما أن تستخدم بصفة فورية من قبل المستخدمين، أو تخزن لحين استرجاعها في عملية لاحقة عندما تظهر الحاجة إليها مجدداً من الجهات المستفيدة، وذلك من خلال استرجاعها وفق أساليب معينة يتم إعدادها عند القيام بتصميم نظام الاسترجاع الملائم<sup>2</sup>.

ولتوضيح عملية معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات يمكننا الاستعانة بالشكل التالي رقم (2-1).

الشكل رقم (2-1): معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات



المصدر: عبد الله حمود علي سراج، مرجع سبق ذكره، ص 47، بتصرف.

### I-1-2-3. خصائص المعلومات الجيدة

هي عبارة عن مجموعة من السمات الأساسية التي يجب أن تتوفر في المعلومات، باعتبارها البنية الأساسية لبناء القرار الإداري الناجح والرشيد<sup>3</sup>، ويرتبط نجاح عملية اتخاذ القرار بتوفير المعلومات الملائمة، وتشير

<sup>1</sup> - عبد الله حمود علي سراج، مرجع سبق ذكره، ص 47.

<sup>2</sup> - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 125.

<sup>3</sup> - عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 11.

الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات و 10% على قدرات ومهارات متخذ القرار، ومن هنا يتضح أهمية ودور المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار، ومن أهم هذه الخصائص التي يجب أن تتوفر في المعلومات المقدمة لمتخذ القرار، والتي تكون ذات قيمة لمستخدميها، حيث سيتم عرضها وفق ثلاثة أبعاد رئيسية هي البعد الزمني، بعد المضمون والبعد الشكلي<sup>1</sup>.

#### ■ البعد الزمني: يتضمن هذا البعد الجوانب التالية:-

**1. التوقيت:** ويقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار، وقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على المدير أن يكون قادراً على الحصول على معلومات في وقت الحاجة إليها.

**2. الحدثة:** أي يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لمتخذ القرار، حيث تلعب الحدثة دوراً هاماً في جودة المعلومات، إذ تقل قيمة المعلومات بتقدمها.

**3. الفترة الزمنية:** ويقصد بها الفترة الزمنية المطلوب توفير معلومات عنها، على سبيل المثال يحتاج المدير معلومات عن حجم المبيعات للسنوات الخمس الماضية، فالمعلومات الملائمة هي التي تغطي الفترة الزمنية المطلوب الاستعلام عنها.

**4. معدل توفير المعلومات:** أي يجب توفير المعلومات بالمعدلات المطلوبة.

#### ■ بعد المضمون (المحتوى): ويتضمن هذا البعد الجوانب التالي:-

**1. الدقة:** ويقصد بها خلو المعلومات من الأخطاء، حيث أن دقة المعلومات تساهم في جودة القرارات، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت، ويختلف مدى الدقة في المعلومات المطلوبة حسب الحاجة إلى الاستخدام وطبيعة المشكلة، كما أن دقة النظام المعلوماتي يؤدي إلى زيادة تكلفة المعلومات، لذا لا بد من الموازنة بين كلفة المعلومات والعائد المتوقع الحصول عليه في حالة دقة المعلومات.

**2. الصدق والثبات:** هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها وأن تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالصدق والواقعية وتتطابق مع معطيات الواقع شكلاً ومضموناً وتوجهاً.

**3. الملائمة:** أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ولها دور في تحسين عملية اتخاذ القرار، ولا بد أن تكون ملائمة للموضوع ولها صلة بالمشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها.

**4. الشمولية:** ويقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة، مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة، وعلى المدير أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات وهو ما يسمى (بالإغراق).

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص 40-41.

**5. الإيجاز:** أي تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى إداري وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات، إذ لا بد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع، ويمكن لمحلل النظم أن يساعد المدير على تحقيق هذه المهمة بطريقة منطقية.

**6. الدلالة:** وتعني أن تشبع المعلومات حاجة الإدارة إلى المعرفة التي تساعد في اتخاذ القرارات، أو أن تساعد في إدراك جديد لماهية الأعمال التي تقوم بها<sup>1</sup>.

**7. التأكيد:** بمعنى أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر أي موثقة، بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء تشكك في مصدرها<sup>2</sup>.

■ **البعد الشكلي:** يتعلق البعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومة وتكون حاضرة لمن يطلبها، فهي تتعلق بالإجابة على تساؤل (كيف) ويتضمن الجوانب التالية:

- 1. الوضوح:** يقصد به تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، حيث تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول إلى قرارات صائبة.
- 2. الترتيب:** ويقصد به تقديم المعلومات بترتيب وتنسيق ضمن معايير محددة مسبقاً كي يتم تعظيم الاستفادة منها.

**3. المرونة:** يقصد بها قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق، لذلك يجب أن تكون المعلومات متوفرة بشكل مرن، يمكن استخدامها من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفاعلية في عملية اتخاذ القرار<sup>3</sup>.

**4. العرض:** ويقصد به طريقة عرض المعلومات، أي أن تقدم بشكل مناسب، كأن تكون مختصرة أو تفصيلية، أو بشكل كمي أو وصفي أو أن تعرض على شكل جداول توضيحية.

**5. قابلية القياس:** شرط يشير إلى طبيعة المعلومات المنتجة من طرف أنظمة المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي<sup>4</sup>.

#### I-1-2-4. تصنيفات المعلومات في المؤسسة:

تقسم المعلومات إلى تصنيفات كثيرة، سنتناولها مفصلة في الجدول التالي رقم (1-3).

<sup>1</sup>، <sup>2</sup>، <sup>3</sup>، <sup>4</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 140

الجدول رقم (3-1) يوضح تصنيفات المعلومات وتفصيلها في المؤسسة

التفصيل	نوع (درجة) التصنيف
<p>أولاً: معلومات رسمية: هي تلك المعلومات التي تقدم عبر نظم المعلومات في المؤسسة، أي عبر الأطر الرسمية القانونية في المؤسسة، وهي المعلومات التي تعتمد عليها الإدارة، وأي قصور أو نقص فيها يدل على عجز ونقص نظم المعلومات في المؤسسة.</p> <p>ثانياً: معلومات غير رسمية: هي تلك المعلومات التي تنشأ خلاف نظم معلومات المؤسسة، وقد يكون مصدرها من داخل المؤسسة أو خارجها، وتتكون من المجموعات غير الرسمية مثل الإشاعات.</p>	<p>1- التصنيف حسب درجة الرسمية</p>
<p>يتم التصنيف الوظيفي حسب الوظائف الموجودة في المؤسسة من (إنتاج - بيع - تمويل - تسويق... الخ) ولهذا التصنيف مزايا منها: أنه مرغوب فيه حين تكون نشأة نظام المعلومات نشأة وظيفية، والحاجة الرئيسة في المستوى العملي هي التفصيل الكامل للمعلومات المطلوبة لكل وظيفة، إلا أن له عيوباً أبرزها أن الأنشطة المتضمنة في وظيفة معينة - المشتريات مثلاً - تتغير من مؤسسة لأخرى، وشكل متطلبات المعلومات لمختلف الوظائف دائماً متشابهة.</p>	<p>2- التصنيف حسب طبيعتها الوظيفية</p>
<p>أولاً: معلومات داخلية: هي تلك المعلومات التي تتكون من داخل المؤسسة، وتوجد في بنك المعلومات وأقسام المؤسسة الداخلية.</p> <p>ثانياً: معلومات خارجية: هي المعلومات التي تأتي إلى المؤسسة من خارجها.</p>	<p>3- التصنيف حسب مصدر المعلومات</p>
<p>أولاً: معلومات ثابتة: هي المعلومات التي تظل ثابتة بغض النظر عن الزمن - المكان - الظرف، مثل تواريخ الميلاد.</p> <p>ثانياً: معلومات متغيرة: هي المعلومات التي تتغير حسب الزمان والمكان والظرف مثل السكن والحالة الاجتماعية - المؤهل - مستوى الدخل.</p>	<p>4- التصنيف حسب درجة التغير</p>

.../...

<p><b>5- التصنيف حسب الزمن</b></p> <p><b>أولاً: تاريخية:</b> هي تلك المعلومات التي تخص فترة زمنية ماضية، مثل تاريخ المبيعات للعام الماضي وتسمى معلومات تاريخية.</p> <p><b>ثانياً: حالية:</b> هي المعلومات التي تعكس فترة حالية وتعتبر معلومات رقابية مثل إنتاج هذا الشهر.</p> <p><b>ثالثاً: مستقبلية:</b> هي المعلومات التي تخص فترة مستقبلية قادمة، أي عبارة عن توقعات للعام المقبل، وتسمى معلومات تخطيطية.</p>	
<p><b>6- التصنيف حسب الشكل</b></p> <p><b>أولاً: معلومات ملخصة:</b> هي تلك المعلومات التي تقدم بدرجة إجمالية أكثر تلخيصاً.</p> <p><b>ثانياً: معلومات تفصيلية:</b> هي معلومات تقدم بدرجة أكثر تفصيلاً.</p>	
<p><b>7- التصنيف حسب التوقع</b></p> <p><b>أولاً: معلومات متوقعة:</b> هي معلومات بالإمكان توقعها، مثل تواريخ استلام الرواتب، تواريخ الإنتاج.</p> <p><b>ثانياً: معلومات غير متوقعة:</b> هي معلومات تكون خارج نطاق التوقع مثل الكوارث.</p>	
<p><b>8- التصنيف وفقاً للموارد</b></p> <p><b>أولاً: معلومات لها علاقة بالموارد الملموسة:</b> مثل الموظفين - الآلات - التسهيلات - الخامات، والتي تتكون من داخل أو من خارج المؤسسة.</p> <p><b>ثانياً: معلومات ليست لها علاقة بالموارد:</b> مثل معلومات عن العمليات - البائعين - العملاء.</p>	
<p><b>9- التصنيف حسب الطبيعة</b></p> <p><b>أولاً: معلومات وصفية:</b> هي معلومات متعلقة بالمصدر مثل المعلومات الخاصة بالمستهلكين، البائعين، الموظفين، والتي لها علاقة وثيقة بوجودهم مثل الأسماء، العناوين، النوع، رقم التحقق من شخصيتهم ... الخ، وهذه نادراً ما تتعرض للتغير.</p> <p><b>ثانياً: معلومات متغيرة:</b> هي معلومات تعكس الوضع الحالي الناشئ من تصرفات معينة مثل ساعات العمل، الأوامر المستلمة، مبيعات الفترة السابقة، ولذا قد تتغير من وقت لآخر.</p>	

.../...

<p><b>أولاً: معلومات إنجزائية:</b> هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار، وإنجاز عمل، أو مشروع، مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز.</p> <p><b>ثانياً: معلومات إثنائية:</b> هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات، وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة، مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.</p> <p><b>ثالثاً: معلومات تعليمية:</b> هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.</p> <p><b>رابعاً: معلومات إنتاجية:</b> هي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وتطوير وسائل الإنتاج، واستثمار الموارد الطبيعية، والإمكانيات المتاحة بشكل أفضل مثل المعلومات المتعلقة بإنتاج سلعة معينة.</p>	<p><b>10- التصنيف حسب الغرض</b></p>
<p><b>أولاً: معلومات إستراتيجية:</b> هي تلك المعلومات التي تغطي مدى زمنياً طويلاً، وتهتم بالأمر الإستراتيجية وتنظر للمستقبل، حيث تساعد المؤسسة على التكيف والتأقلم مع بيئتها، مثل معلومات عن الوضع التنافسي للمؤسسة في السوق، قرارات المنتج الجديد، التوسع، ... الخ.</p> <p><b>ثانياً: معلومات إدارية:</b> هي تلك المعلومات التي تهتم بحل المشكلات الإدارية، وتخص التنظيم والرقابة، حيث تساعد على تنفيذ الأنشطة بصورة جيدة، مثل مشكلات التنظيم والرقابة على الأداء.</p> <p><b>ثالثاً: معلومات تنفيذية:</b> هي تلك المعلومات التي تهتم بالقواعد والإجراءات وبالعمليات التشغيلية مثل الرقابة على المخزون، برامج الإنتاج، .. الخ.</p>	<p><b>11- التصنيف حسب المستويات الإدارية</b></p>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - كمال الدين مصطفى الدهراوي، مرجع سبق ذكره، ص 100-103.

- عثمان الكيلاني وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2000، ص 16.

- طلال عبود، حسين علي، الدراسات التسويقية: نظم معلومات التسويق، ط 1، دار الرضا للنشر، القاهرة، 1999، ص 93-95.

- سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 113.

- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية: مدخل لاتخاذ القرارات الإدارات، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص 25-27.

- عبد الله حمود علي سراج، مرجع سبق ذكره، ص 30-34.

### I-1-3. المعلومات واتخاذ القرار

سوف نستعرض في هذا العنصر مفهوم اتخاذ القرار وقيمة وجودة المعلومات، التي تلعب دوراً بارزاً في اتخاذها وأهمية ذلك بالنسبة لمنظمات الأعمال الحديثة.

#### I-1-3-1. مفهوم اتخاذ القرار

لقد تناول العديد من المؤلفين عملية اتخاذ القرار في المنظمة بالتعريف، الشرح والتحليل، فقد أورد كل من عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف تعريفاً يتوافق وآراء أغلبية المؤلفين في هذا المجال، إذ أوردنا أن عملية اتخاذ القرار هي: "عملية اختيار بديل واحد من بين بدائل محتملين أو أكثر، لتحقيق هدف أو مجموعة الأهداف خلال فترة زمنية معينة، في ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة للمنظمة"<sup>1</sup>. وحسب طارق طه فإن عملية اتخاذ القرار: "تشير إلى سلسلة الخطوات التي تتضمن تحديد وتشخيص المشكلة، طرح الحلول، تقديم البدائل المختلفة من الحلول، اختيار البديل الملائم، تنفيذ قرار الاختيار، تقييم نتيجة القرار المتخذ"<sup>2</sup>. بينما يعتبر آخرون أن عملية اتخاذ القرار هي: "العملية التي يحل من خلالها متخذ القرار مشكلة ما ضمن حدود اختصاصه، بإتباع خطوات انطلاقاً من تحديد المشكلات الحقيقية وتحليلها، ثم تنمية بدائل مختلفة كحلول لها بناءً على معايير محددة وباستخدام أدق المعلومات كعامل مساعد، بالإضافة إلى اعتماده على حدسه وخبرته الشخصية للتوصل إلى الحل الأفضل وفق المعيار المتبع، ثم تحويله إلى قرار فعال مع مراقبة تنفيذه وإجراء التصحيحات اللازمة"<sup>3</sup>.

#### I-1-3-2. قيمة وجودة المعلومات

##### I-1-2-3-1. قيمة المعلومات

المعلومات التي لها قيمة هي التي تجدها استعمالاً في المؤسسة، إما في التسيير أو في اتخاذ القرار، وتقييم قيمتها بمدى قدرتها على تقليص الشك وعدم التأكد لدى متخذ القرار بصورة خاصة، كما تعرف قيمة المعلومات في الواقع في شكل ما يمكن أن تحققه من منافع للمؤسسة من خلال استخدامها، ومن ثم فكلما عظمت المنافع التي تتحقق من خلال المعلومات تعظم أيضاً فائدتها وقيمتها. وحتى تكون المعلومات ذات قيمة عالية لا بد وأن تقابل عدداً من المعايير التي يمكن عرضها فيما يلي<sup>4</sup>:

■ **ملاءمة المعلومات:** فيما يتعلق بمدى ملاءمة المعلومات، تشير الملاءمة إلى درجة صلة المعلومات وارتباطها بالموقف الخاص بصنع القرار الذي يواجهه المدير أو متخذ القرار، فكلما زادت درجة

<sup>1</sup> - إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية - حالة الشركة الجزائرية للألبوم - ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2004/2003، ص3.

<sup>2</sup> - طارق طه، إدارة البنوك في البيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص70.

<sup>3</sup> - اسمهان خليفي، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات (دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009/2008، ص ص 3-4.

<sup>4</sup> - أحمد كسبنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 19-20.



ارتباط المعلومات بالقرار المطلوب اتخاذه، تزداد درجة ملاءمة المعلومات وعندما تزداد ملاءمة المعلومات، فإن قيمة المعلومات سوف تزداد.

- **جودة المعلومات:** العامل الثاني في تقدير قيمة المعلومات هو درجة كون هذه المعلومات تعكس الحقيقة وتعبر عنها، فكلما زادت جودة المعلومات وزادت قيمتها تزايدت جودة القرارات التي تتخذ.
- **توافر المعلومات في الوقت المناسب:** وتشير إلى توافر المعلومات في الوقت الذي تحتاجه المؤسسة، وبشكل يسمح باتخاذ القرارات والتصرفات الملائمة في الوقت المناسب، فالمعلومات التي تتوافر بعد عملية اتخاذ القرارات، تكون عديمة الجدوى بالنسبة لهذه القرارات.
- **كمية المعلومات:** المحدد الأخير لقيمة المعلومات هو كميتها التي ترتبط بالقرارات التي يتخذها المدير، وتغطي كل المجالات التي تؤثر في هذه القرارات، فإذا كانت المعلومات غير كافية فلا بد من جمع المزيد من المعلومات حتى تكون القرارات دقيقة وسليمة.

### I-1-3-2-2. جودة المعلومات:

تحدد جودة المعلومات بثلاثة بنود رئيسية وهي<sup>1</sup>:

- **منفعة المعلومات:** إن أية معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما: صحة المعلومة، وسهولة استخدامها. وهناك أربع منافع للمعلومات هي: منفعة شكلية، ومنفعة زمانية، ومنفعة مكانية، ومنفعة التملك.
- **درجة الرضا عن المعلومات:** من الصعب الحكم على ما ساهمت به المعلومات في تحسين صنع القرارات، لذا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل متخذ القرار، وتحدد جودة المعلومات وكيفية استخدامها بواسطة صانعي القرار، أي أن درجة الرضا عن المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار ليتخذ موقفاً معيناً، وكذلك بقدرتها على جعل متخذ القرار يصل إلى قرارات أكثر فعالية.
- **الأخطاء والتحيز:** هناك مديرون يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة، ولا شك أن درجة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجود في هذه المعلومات. ويمكن القول أن التحيز في المعلومات من السهل علاجه إذا تمت معرفته.

<sup>1</sup> - صبري فايق عبد الجواد أبو سبت، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005، ص30.

I-1-3-3. أهمية المعلومات في المنظمة

للمعلومات أهمية كبيرة للمنظمات والأفراد، وسوف نستعرض تلك الأهمية في المنظمات كما يلي<sup>1</sup>:  
أولاً: أهمية المعلومات في مجالات اتخاذ القرارات: للمعلومة أهمية كبرى في مجال اتخاذ القرارات سنتناولها كما يلي:

- 1- إضافة معرفة لمتخذ القرار مما يقلل من حالة عدم التأكد (Lucas، 1994)<sup>2</sup>.
  - 2- تساعد على استقراء المستقبل، وإدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغيير، وأبعاد هذا التغيير وكيفية التعامل معه.
  - 3- وصف الموقف، أو المشكلة محل اتخاذ القرار.
  - 4- تؤدي إلى تحسين الفعالية التنافسية للمؤسسة، وتحسين المردود الإنتاجي.
  - 5- تؤدي إلى التقليل من البدائل، وإمداد صانع القرار بأفضل البدائل.
- وفي هذا يرى (Garry & Scat. & Marton، 1971) بأن المعلومات تحرك الابتكار، وتولد العديد من التصورات، وتحدد الاتجاهات البيئية، وتسهل من متابعة الأداء<sup>3</sup>.

ثانياً: أهمية المعلومات في مجالات غير اتخاذ القرارات: تعتبر المعلومة مورداً مهماً من موارد المنظمة، مثل (الأرض، العمل، التنظيم، رأس المال)، حيث تعتبر من العناصر غير الملموسة مثل العلامة، الشهرة... الخ، وتؤدي إلى زيادة المعرفة ورفع المستوى الثقافي للأفراد، وتكوين خلفيات عامة عن أي موضوع، مثل تكوين خلفية عن (الإنترنت، مستوى الإنتاج، القرارات)، كما تؤدي إلى زيادة التحفيز في المنظمة، وبناء النماذج. وبالمعلومة يتم تأهيل الأفراد والمدراء وإكسابهم الخبرة، وفي هذا الصدد هناك أربع استعمالات أساسية حددها (Biales & Autres) كما يلي:

- 1- المعلومة كأداة لعمليات التسيير.
  - 2- المعلومة كأداة للاتصال في المؤسسة.
  - 3- أداة لتقوية المعرفة عند العامل والمسير.
  - 4- أداة للتواصل مع المحيط.
- وكل هذه الاستعمالات متكاملة، ومتنافسة في الوقت نفسه، حيث تعتبر المعلومات "أساس العملية الإدارية والتنظيمية، فتوافر المعلومات اللازمة والدقيقة والحديثة، هو مطلب أساسي لنجاح المنظمات الإدارية، ويساعد على توجيه الأفراد والتنظيمات، بما يكفل تحقيق الأهداف المرسومة، فالمعلومات وطبيعتها وأهميتها تساهم في التأثير على المسيرة التنموية، من خلال الحاجة إليها عند التخطيط، واتخاذ القرارات الرشيدة،

<sup>1</sup> - عبد الله حمود علي سراج، مرجع سبق ذكره، ص 53-54.

<sup>2</sup> - منال الكردي وجمال العبد، مرجع سبق ذكره، ص 314.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 314.

واستخدام أنظمة الاتصالات الفعالة، واستمرارية عملية الرقابة داخل بيئات العمل ". وعلى الرغم من الأهمية السابقة هناك العديد من العوامل أدت إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات وهي:

- 1- الظروف الاقتصادية والاجتماعية والقانونية؛
- 2 - طبيعة التنظيمات الحديثة؛
- 3- التقدم التكنولوجي؛
- 4 - اتساع دور الإدارة؛

## I-2. النظام

نناقش في العنصر الموالي تحليل النظام بصفة عامة، مع بيان مختلف عناصره وخصائصه ثم محاولة شرح مكوناته و التطرق للبنك كمنظمة من منظور النظم.

### I-2-1. طبيعة النظام

#### I-2-1-1. مفهوم النظام

تبدو كلمة نظام متعددة المعاني(\*) والاستخدامات، وعند فحص وتحليل هذه الاستخدامات نجد أنها كلها تلتقي في جوهر واحد، بحيث يتكون كل نظام من مكونات أساسية تتفاعل فيما بينها، وتعمل ضمن ظروف بيئية محددة لتحقيق الهدف من وجودها<sup>1</sup>.

والنظام (System) مصطلح مشتق أساساً من كلمة " Systema " اليونانية التي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب حول تعريف دقيق وموجز له، بسبب التفسيرات والتطبيقات المختلفة له، ومما يزيد المسألة تعقيداً هو حقيقة وجود عدد كبير من الأنظمة التي تضم في داخلها أنظمة أخرى أصغر أو تعد جزءاً من أنظمة أخرى أكبر<sup>2</sup>. ويعتبر تعريف النظام نقطة ارتكاز لتوضيح مفهومه، وفيما يلي بعض التعريفات التي وردت في بعض المراجع العلمية:

- 1- " مجموعة من الأجزاء أو المكونات المترابطة التي تعمل معاً لتحقيق هدف محدد "3؛
- 2- " الكل المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين أشياء وأجزاء تشكل من مجموعها تركيباً موحداً وتلك الأجزاء التي يتكون منها النظام تنظم في علاقات متبادلة بحيث لا يمكن عزل أحدها عن الآخر، ومع ذلك فكل منها يحتفظ بذاتيته وخصائصه إلا أنها في النهاية جزء من كل متكامل "4؛
- 3- " النظام هو مجموعة من الأجزاء والعناصر المتكاملة والمتداخلة والتي يمكن بفضلها تحقيق أهداف النظام "5؛

(\*) - مثل: النظام السياسي، النظام الدولي، النظام الاقتصادي، النظام العددي، نظام الحاسب الإلكتروني، نظام المعلومات.

1 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص24.

2 - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص17.

3- شريف أحمد شريف العاصي، مرجع سبق ذكره ، ص14.

4 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص26.

5 - محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره ، ص18.

- 4- " النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك "1؛
- 5- " الكل المكون من أجزاء، عناصر، أو مكونات مترابطة ومتكاملة تعمل ضمن تنسيق وتعاقد بهدف تحقيق غايات وأهداف جوهرية ومشاركة "2؛
- 6- " مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة، هذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام "3؛
- 7- " عرفه Rosnay و Jool " النظام مجموعة من الوحدات والعناصر المترابطة والمتفاعلة فيما بينها لتحقيق هدف معين "4؛
- 8- أما لوغارف فقد عرفه على أنه " مجموعة الطرق، العمليات والمعطيات والبرامج المنظمة لمعالجة المعلومات "5؛
- 9- كما تم تعريف النظام من وجهة المقاربة النظامية كونه: " مجموعة نظم فرعية مترابطة فيما بينها تسمح بالعمل، واتخاذ القرارات، وتخزين المعلومات "6.
- وما يلاحظ على هذه التعاريف وغيرها أن هناك شبه إجماع على أن النظام هو:
- ✓ مجموعة من الأجزاء والمكونات المترابطة فيما بينها ومع البيئة المحيطة؛
  - ✓ كل الأجزاء والمكونات تحتفظ بذاتيتها وخصائصها، إلا أنها في النهاية جزء من كل متكامل، تشكل من مجموعها تركيباً موحداً؛
  - ✓ تعمل الأجزاء والمكونات على تحقيق غايات وأهداف جوهرية للنظام؛
  - ✓ مجموعة من أنظمة فرعية مترابطة ومتفاعلة فيما بينها؛
- بناء على ما سبق فإن مفهوم النظام من منظور نظم المعلومات هو " مجموعة من المكونات المترابطة والتي تعمل معاً نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول مدخلات (بيانات) من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات (معلومات) "7.

وعليه نستطيع وصف النظام بتحديد أجزائه وطريقة ربط هذه الأجزاء ببعضها، والهدف الذي يجب تحقيقه. من هذا المفهوم يمكن القول أن جسم الإنسان عبارة عن " نظام " يتكون من جهاز عصبي، وجهاز هضمي، وجهاز تنفسي وهكذا، هذه الأجزاء أو المكونات تتصل بعضها البعض وتعمل معاً لتحقيق " هدف " هو

<sup>1</sup> - Louis Regaud, *la mise en place des systèmes d'informations, pour la gestion des organisations*, DUNOD, 1994, P19.

<sup>2</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص18.

<sup>3</sup> -كمال الدين الدهراوي، سميّر كامل، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص 4.

<sup>4</sup> -دميش محمد، مرجع سبق ذكره، ص 74.

<sup>5</sup> - بن بلغيث مداني، فعالية نظام المعلومات المحاسبية في التسيير واتخاذ القرار (دراسة حالة مؤسسة MAG-MOS وحدة ورقلة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، مارس 1998، ص26.

<sup>6</sup> - Camille Moigne, *organisation du système d'information de gestion*, Edition Foucher, Paris, 2001, P7.

<sup>7</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص22.

استمرار بقاء الإنسان حياً، وبنفس هذا المنطق نجد أن الشركات ومنظمات الأعمال تعتبر كل منها " نظاماً " يتكون من أفراد وآلات، ومباني، وإدارة مالية، وإدارة مبيعات، وترتبط ببعضها البعض بأشكال مختلفة، وتعمل معاً لتحقيق " هدف " محدد، قد يكون تحقيق الربح أو إخراج منتج أو تقديم خدمة للمجتمع، أو مجرد بقاء واستمرار المؤسسة، وعادة ما يكون الهدف مزيماً من هذه الأهداف مجتمعة<sup>1</sup>. وكل نظام من تلك الأنظمة يتشكل من مجموعة من الأنظمة الفرعية، والتي بدورها تتشكل من أنظمة فرعية جزئية أخرى وهكذا، ويجب أن نفرق في هذا الصدد بين مصطلحين هامين هما<sup>2</sup>:

- **سلم الأنظمة:** ويستعمل عند الانتقال من نظام فرعي جزئي إلى نظام أكبر منه، أي أن الحركة تكون عمودية.
  - **شبكة الأنظمة:** وتستخدم عن الانتقال في نفس المستوى من الأنظمة الفرعية، أي أن الحركة تكون أفقية، وكل نظام يتكون من شبكة أنظمة فرعية واحدة على الأقل.
- كما ميز الصبان، بين استخدامين أساسيين لمصطلح الأنظمة وهما<sup>3</sup>:
- الأنظمة العامة.
  - الأنظمة التشغيلية.
- حيث يستخدم لفظ نظام في الحالة الأولى للدلالة على أنه طريقة لمتابعة وحل المشاكل، أما في الحالة الثانية فإن استخدام لفظ نظام يدل على أنه وسيلة يتحقق من خلالها أداء شيء ما.

### I-2-1-2. المكونات الأساسية للنظام:

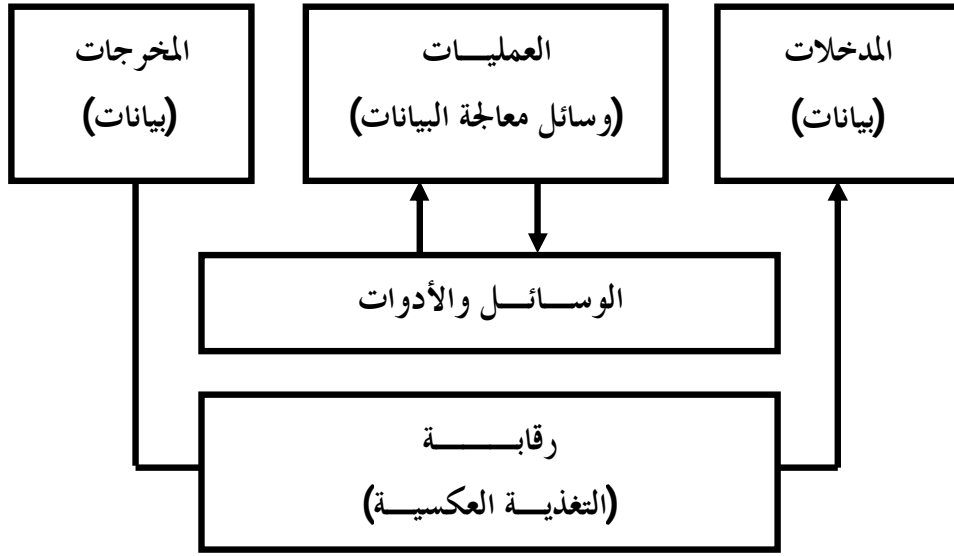
إن النموذج المبسط لمكونات أي نظام هو أن لكل نظام مدخلات وعمليات معالجة ومخرجات وتغذية عكسية، وتختلف النظم بطبيعتها ومدخلاتها وعملياتها، وأنماط وخصائص مخرجاتها، والشكل الآتي رقم (1-3) يوضح تلك المكونات:

<sup>1</sup> - شريف أحمد شريف العاصي، مرجع سبق ذكره، ص 14-15.

<sup>2</sup> - دميش محمد، مرجع سبق ذكره، ص 74.

<sup>3</sup> - بن بلغيث مداني، مرجع سبق ذكره، ص 26.

الشكل رقم (3-1) المكونات الأساسية للنظام والعلاقات بينها



المصدر: شريف أحمد شريف العاصي، مرجع سبق ذكره، ص 17.

ويعتبر النظام ديناميكياً في حالة قيامه بالوظائف الثلاثة التالية<sup>1</sup>:

- 1- **المدخلات:** تتمثل في القوة الدافعة والوقود اللازم لتشغيل النظام، وهذه المدخلات يحددها الهدف النهائي للنظام، وهي كل ما يدخل للنظام ويأتي من مصادر داخلية وخارجية وتباين المدخلات بحسب نوع النظام، فمدخلات النظام الإنتاجي مواد خام، مدخلات نظام المعلومات بيانات، ومدخلات النظام التعليمي الطلبة والأساتذة والإجراءات التعليمية، حيث تميز ثلاثة أنواع من المدخلات للنظام هي<sup>2</sup>:
  - (أ) **مدخلات أساسية:** يستقبل النظام هذه المدخلات من بيئة فيعالجها ويحولها إلى شيء جديد يمثل مخرجات النظام (وهي عبارة عن مدخلات للبيئة).
  - (ب) **مدخلات استبدالية (احلالية):** قد تتعرض بعض أجزاء النظام للتلف أو النفاذ مما يستلزم تغييرها وإحلال أجزاء أخرى غيرها (وهي تصبح أحد عناصر النظام ومكوناته).
  - (ج) **مدخلات بيئية:** تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام ولا تتحول داخله (لا تصبح أحد مكوناته وإنما تؤثر تأثيراً خارجياً على عمليات النظام).
- 2- **العمليات:** تعني كل الأنشطة التي تتولى تحويل المدخلات إلى المخرجات، فهي العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة البيانات وتحويلها إلى المعلومات في نظام المعلومات والعمليات الإنتاجية لتحويل المواد الأولية إلى سلع في النظام الإنتاجي.

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص 22-23.

<sup>2</sup> - سونيا محمد البكري، مرجع سبق ذكره، ص 30-31.

**3- المخرجات:** هي كل ما ينتج عن النظام كنتيجة أنشطة عمليات المعالجة من معلومات، منتجات، خدمات ... الخ. حيث تميز نوعين من المخرجات للنظام هي:

**أ) المخرجات النهائية:** هي تلك التي ينتجها النظام، وتؤثر على البيئة (المخرجات لنظام ما هي إلا مدخلات للبيئة).

**ب) المخرجات الارتدادية:** هي تلك المخرجات التي تستخدم كمدخلات للنظام نفسه فالنظام قد يستخدم جزء من مخرجاته كمدخلات جديدة له.

فإذا ما تمت إضافة عنصرين آخرين إلى مفهوم النظام هما التغذية العكسية (المرتدة) والرقابة، فإن النظام يعتبر نظاماً (Cybernetique) أي نظاماً قادراً على تنظيم نفسه<sup>1</sup>.

**4- التغذية العكسية:** تقتضي عملية ضبط النظام وجود رقابة على جميع عناصر النظام، ويعبر عنها بالتغذية العكسية، وهي عبارة عن ردود الأفعال السلبية أو الايجابية عن مخرجات النظام، ويمكن التأكد من جودة مخرجات النظام من خلال مقارنة المخرجات بمعايير محددة مسبقاً للأداء ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة. إن الهدف من عملية التغذية العكسية الحفاظ على مستوى أداء النظام ومعالجة الانحرافات، مما يساهم في وصول النظام إلى حالة من التوازن والاستقرار.

### I-2-1-3. خصائص النظام

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص يمكن تحديد أهمها<sup>2</sup>:

**1- هدف النظام:** لا بد أن يكون لكل نظام في الكون هدف يسعى إلى تحقيقه وإلا لا مبرر لوجوده، وبعد تحديد الهدف العام للنظام يمكن أن نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام التي يجب أن تعمل معاً ويتناسق تام، ليحقق كل عنصر هدفه الذي يسهم في تحقيق الهدف العام للنظام وعلى سبيل المثال الشركة لديها هدف عام هو إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، وكل قسم في الشركة له هدف فرعي مثل قسم الإنتاج، التسويق، الموارد البشرية ... الخ، حيث مجموع أهداف هذه الأقسام يساوي الهدف العام للشركة.

**2- الكلية والشمول:** إن النظام ككل واحد ليس مجرد مجموعة أجزاء وعناصر، وإنه في الواقع نتاج تفاعل الأجزاء والمكونات، وينتج منها نظام يقوم على قاعدة التفاعل والتكامل المتبادل لمكوناته وعناصره أو نظمه الفرعية، كما يجب النظر إلى كل نظام فرعي على أنه جزء من كل، أي التأكيد على النظرة الكلية والابتعاد عن النظرة الجزئية في علاقة أجزاء النظام بالنظام الكلي.

**3- التكيف:** يقصد به قدرة النظام على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية، والأنظمة المفتوحة وشبه المفتوحة تمتاز بقدرتها على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية وتعتبر الأنظمة شبه المفتوحة أكثر قدرة على التكيف

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص22.

<sup>2</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص29-31.

والوصول إلى حالة التوازن من خلال علاقتها بالبيئة الخارجية وذلك بسبب قدرتها على السيطرة على متغيرات البيئة الخارجية من خلال عملية التغذية العكسية والرقابة.

**4- حدود النظام:** للأنظمة حدود وهمية أو افتراضية أو تنظيمية ولكنها غير مادية في معظم الأحيان، تفصل النظام عن بيئته الخارجية، والنظام عن غيره من النظم التي تعمل في البيئة نفسها.

إن كل نظام بما في ذلك نظام المعلومات يعمل ضمن إطار تنظيمي معين، وإن كل ما هو خارج يمثل البيئة الخارجية. إن تحديد حدود النظام يساعدنا في تحديد الصورة الكلية للنظام وعزله عن الأنظمة الأخرى إضافة إلى سهولة دراسته وتحليله، ومن الأمثلة على حدود النظام السياج الذي يحيط بالمبنى لإحدى الشركات ولكن مع ظهور مواقع للشركات على الإنترنت أصبح من الصعوبة تحديد حدود أي منظمة خاصة تلك التي ليس لها موقع مادي فقط على الإنترنت.

**5- التحويل:** إن الهدف الأساسي للنظام هو خلق سلعة أو خدمة ذات قيمة، وذلك عن طريق استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية) كمدخلات تم تحويلها لتحقيق أهداف النظام، فالمدخلات البشرية والمادية تتحول إلى طاقة تستخدم في إخراج المنتجات (المخرجات) التي تتحول في النهاية إلى عوائد اقتصادية، فالعملية التحويلية في النظام تتصف بالميكانيكية وتوضح العلاقة القائمة بين المدخلات والمخرجات، فالمدخلات في ذاتها تمتلك قيمة محدودة وتزداد قيمة هذه المدخلات بعد مزجها وتحويلها إلى سلعة أو خدمة تشبع رغبة لدى المستهلك وتؤدي إلى دفع ثمن لها.

**6- الترابط والانسجام بين أجزاء النظام:** إن عملية التحويل للمدخلات لن تحقق أعلى عائد اقتصادي إن لم تتم بأقل نسبة من الهدر في تلك المدخلات، فعملية التحويل تعتمد بصفة أساسية على الترابط والتفاعل الداخلي للنظام، والاعتماد بين أجزائه من ناحية والتفاعل والانسجام بين النظام وأنظمة البيئة الكبرى من ناحية أخرى.

**7- الانفتاح:** يقصد به أن النظام يتميز بالانفتاح بتعامله مع الأنظمة المختلفة في البيئة، حيث أن البيئة بأنظمتها المختلفة (الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، القانونية، المحاسبية... الخ)، تعتبر إحدى المحددات الرئيسية لنشاط النظام، وأن إفرازاتها من المعطيات والمؤثرات تخلق حالة من عدم التوازن الذي يفترض أن يتصف به النظام، فالانفتاح لا يساهم في كفاءة وفعالية(\*) النظام دون التوجه الصحيح في تحديد العلاقة بين النظام الفرعي والأنظمة الأخرى التي تعمل في نفس النشاط من ناحية، ثم بين النظام الكلي وأنظمة البيئة الكبرى.

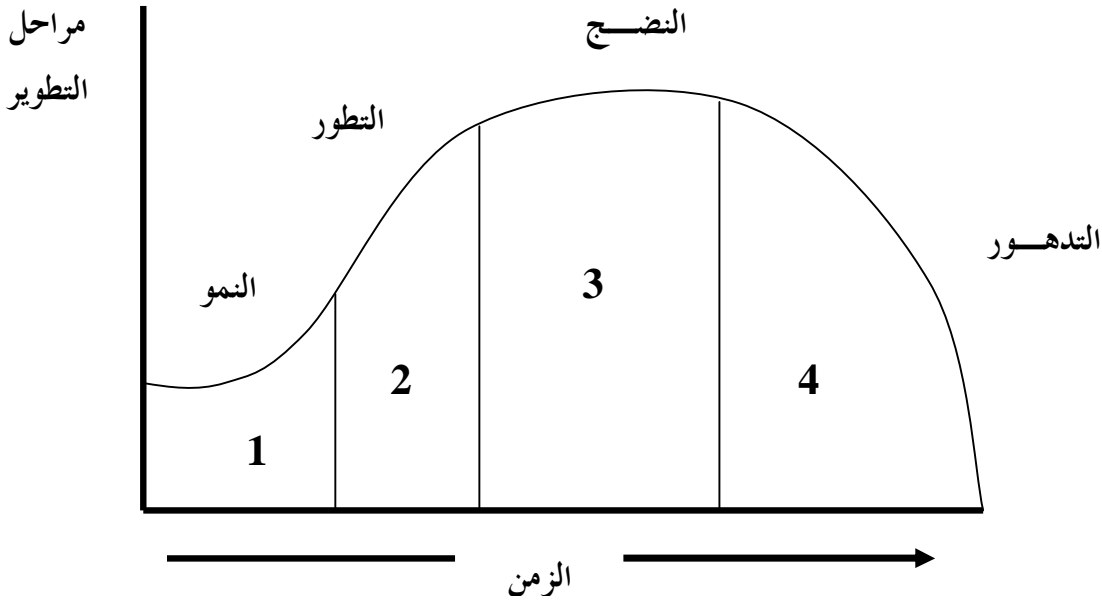
(\*)- **النظام فعالاً:** يعني أنه يؤدي إلى الشيء المناسب أو إلى النتائج المرجوة، **النظام كفؤاً:** يعني أن النظام يعمل بالطريقة السليمة، أما العلاقة بين الفعالية والكفاءة هي أن الفعالية مقياس لمدى جودة مخرجات النظام، والكفاءة مقياس لكمية الموارد المطلوبة لتحقيق المخرجات، وسوف نعود للمصطلحين بالتفصيل في الفصل الثاني من هذا البحث.



4-1-2-I. دورة حياة النظام

يلاحظ أن الأنظمة بصورة عامة لها دورة حياة، وأنها تحتاج إلى تطوير وتحديث وتغيير دائم، حيث لا توجد نظم أبدية تعمل إلى ما لا نهاية بدون أن تتغير وتتكيف وتتطور باستمرار، ويسهم الشكل التالي رقم (4-1) في إيضاح هذا المعنى<sup>1</sup>.

الشكل رقم (4-1): دورة حياة النظام



المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

2-2-I. تصنيفات الأنظمة

ليس هناك اتفاق بشأن أنواع الأنظمة الموجودة وتحديداتها بشكل واضح، لذلك يمكن تصنيف الأنظمة إلى عدة أنواع وباستخدام العديد من المعايير والأسس أهمها<sup>2</sup>:

- حسب الملموسية. - حسب الاستمرارية.

- حسب مصدر التكوين. - حسب العلاقة مع البيئة المحيطة.

**1- حسب الملموسية:** تقسم إلى أنظمة مادية وأنظمة مجردة (معنوية)، فالأنظمة المادية تتكون من الأشياء الحقيقية والملموسة مثل الأفراد، الآلات، الموارد وغيرها، أما الأنظمة المجردة فهي تعبر عن عناصر غير ملموسة مثل النظريات المختلفة، حيث يتم تحديد العلاقات فيما بينها من خلال الرموز والتعاريف وغيرها.

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

<sup>2</sup> - ديمش محمد، مرجع سبق ذكره، ص 76-77.

**2- حسب الاستمرارية:** يمكن تقسيم الأنظمة حسب مدى استمراريتها إلى أنظمة دائمة تستمر لفترات طويلة مثل النظام الشمسي، والأنظمة المؤقتة تبقى لفترات قصيرة وسرعان ما تضمحل وتنتهي حياتها.

**3- حسب مصدر التكوين:** يمكن تقسيم الأنظمة وفقاً لأصل تكوينها إلى أنظمة طبيعية من صنع الله سبحانه وتعالى مثل الكائنات الحية والكون، حيث تتميز بصعوبة التحكم في حقائقها والعلاقات القائمة بين أركانها ومن ثم صعوبة السيطرة عليها، والأنظمة الاصطناعية التي هي من صنع الإنسان، فهي تلك الأنظمة التي تم تصميمها وتشغيلها بواسطة الإنسان، وتكون قابلة للتحكم في خصائصها والعلاقات بين أركانها.

**4- حسب العلاقة مع البيئة المحيطة:** حسب هذا المعيار يتم تقسيم الأنظمة إلى<sup>1</sup>:

✓ أنظمة مغلقة.

✓ أنظمة مفتوحة.

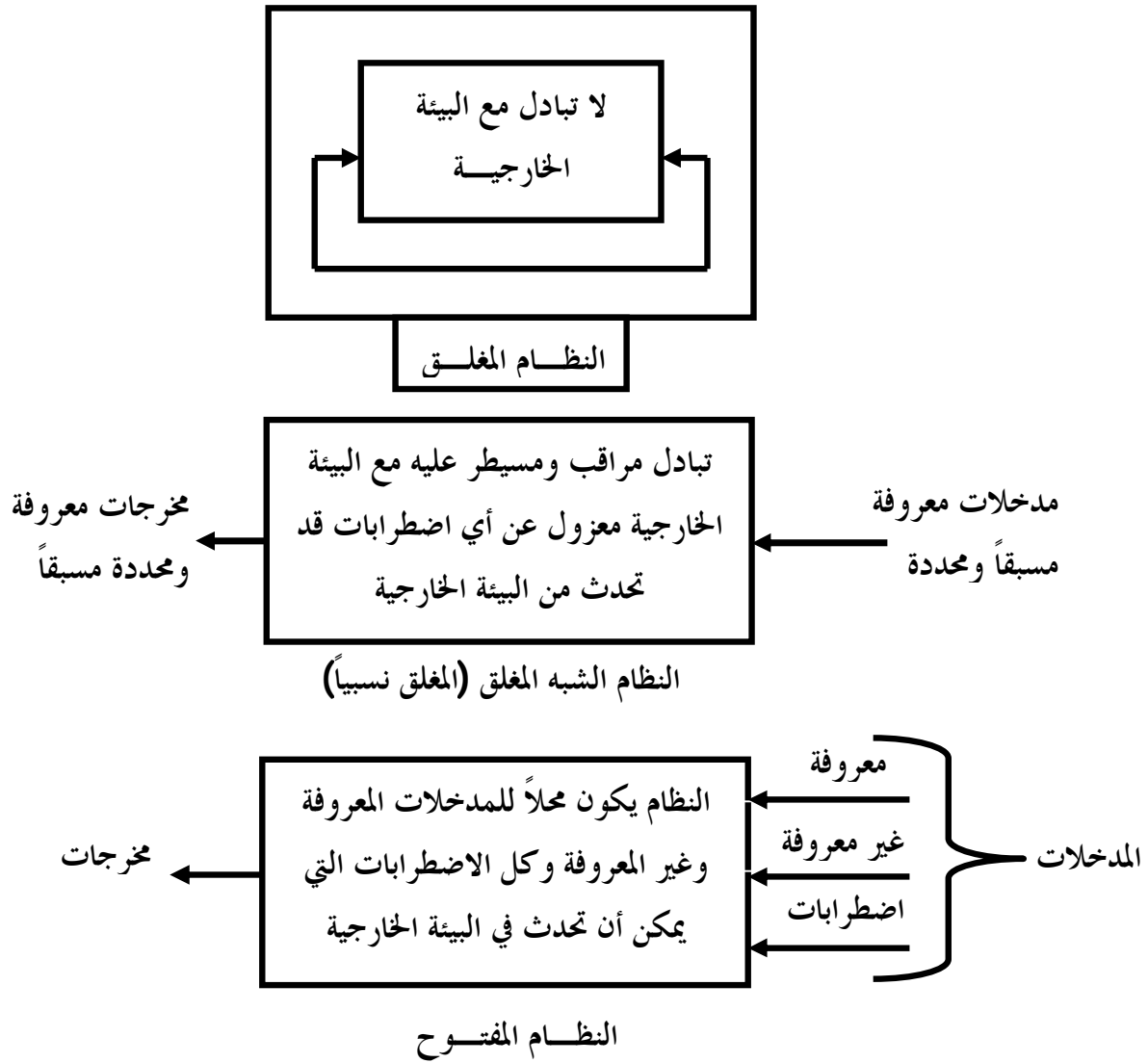
✓ أنظمة شبه مغلقة.

فالأنظمة المغلقة هي الأنظمة التي لا تتصل بالبيئة الخارجية، ويحصر عملها فيما يوجد بداخلها فقط، أي ليست لها علاقة تفاعل مع البيئة الخارجية، بمعنى أنها تلك الأنظمة التي تستلم طاقة ضعيفة من المحيط الخارجي وتصدر كذلك طاقة ضعيفة إلى ذلك المحيط.

أما الأنظمة المفتوحة هي تلك الأنظمة التي تتفاعل مع البيئة الخارجية أي هناك علاقة تأثيرية تبادلية بينها وبين البيئة الخارجية، أي يستقبل هذا النوع من الأنظمة مدخلاته من البيئة المحيطة به، ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة على شكل سلع أو خدمات أو معلومات، وتمتاز هذه الأنظمة بانعدام السيطرة الكلية على مدخلاتها وذلك لغياب عملية الرقابة عليها، وبالتالي تكون المدخلات بعضها معروفة والبعض الآخر غير معروفة، وتكون هذه الأنظمة معرضة دائماً للاضطراب وتعيش حالة من عدم التوازن. ومن الأمثلة على ذلك جهاز الحاسوب المرتبط بالإنترنت، والمصنع الذي لا يقوم بفحص المواد الأولية قبل إجراء العمليات التصنيعية. أما الأنظمة شبه المغلقة تكون مدخلات هذه الأنظمة من البيئة الخارجية محددة ومعروفة مسبقاً. وذلك لوجود عملية سيطرة ورقابة على المدخلات فتكون مخرجاتها معروفة، لذلك تكون هذه الأنظمة أكثر استقراراً وتعيش حالة من التوازن. وحتى إذا واجهت عملية الاضطراب تستطيع الوصول إلى حالة التوازن أسرع من الأنظمة المفتوحة ومن الأمثلة على ذلك نظام السير (نظام مواعيد إنطلاق حافلات النقل)، الأنظمة التطبيقية الخاضعة لرقابة جهاز الحاسوب الذي وضع فيه نظام للحماية من الفيروسات. ويمثل الشكل رقم (1-5) أدناه نموذجاً مبسطاً لهذه الأنظمة.

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

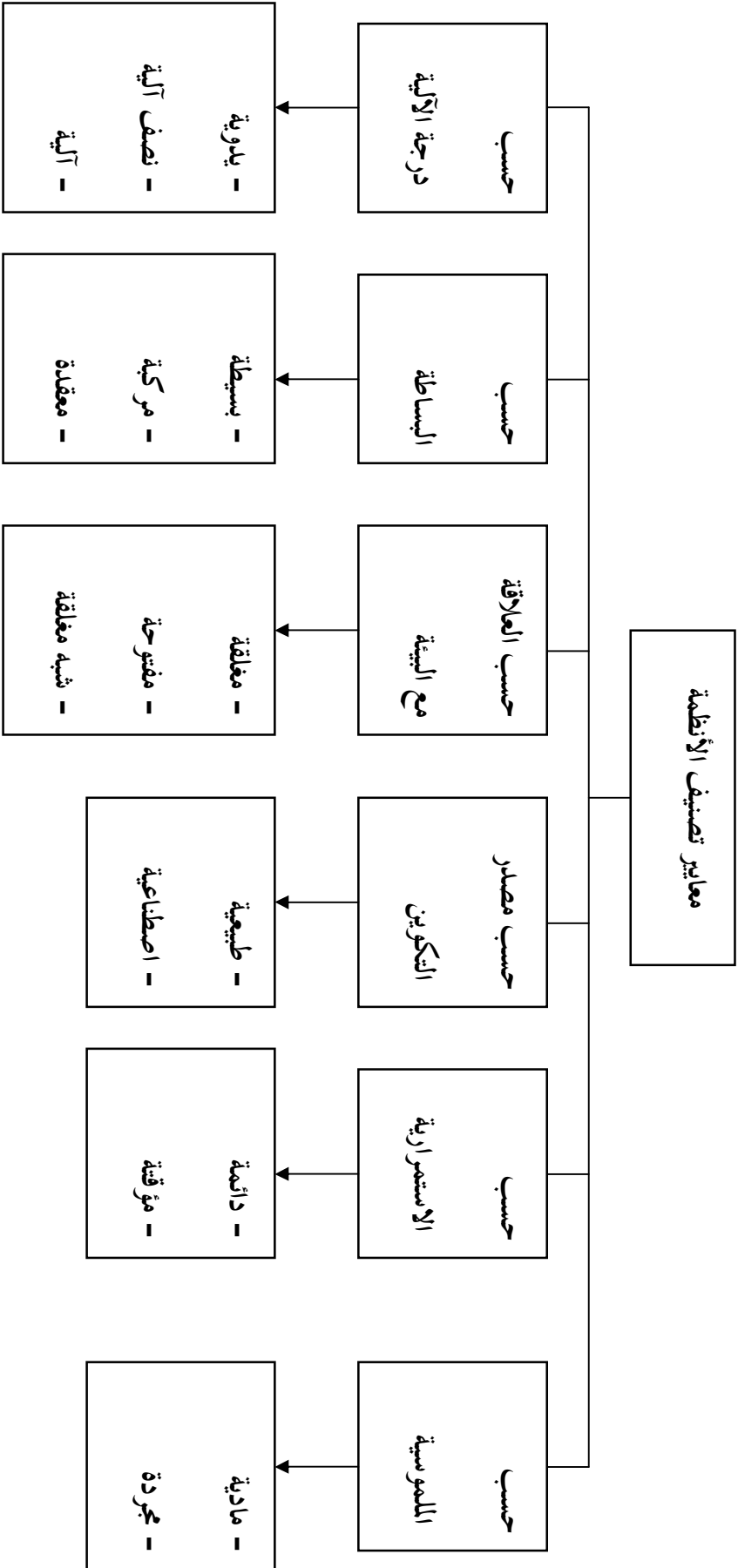
الشكل رقم (1-5): النظام المفتوح والمغلق



المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

كما يمكن الإشارة إلى أن هناك معايير أخرى لتصنيف الأنظمة كدرجة الآلية (أنظمة يدوية، نصف آلية، آلية)، حسب درجة البساطة (بسيطة، مركبة، معقدة) ... الخ. والشكل أدناه رقم (1-6) محاولة من الطالب لخصر المعايير المستخدمة في تصنيف الأنظمة.

الشكل رقم (1-6) معايير تصنيف الأنظمة



المصدر: من تصميم الطالب بناء على معايير تصنيف الأنظمة

I-2-3. العوامل المؤثرة على النظام

إن قدرة النظام على تحقيق الموازنة بين بيئته الداخلية والخارجية يعتبر من المقومات الأساسية للنظام، كما أنه يلعب دوراً أساسياً في قدرة النظام على الاستمرار والنمو في البيئة الديناميكية، وتتعدد العوامل التي تؤثر في كفاءة وفعالية النظام في تحقيق أهدافه، وقد تم حصر هذه العوامل في مجموعتين هما<sup>1</sup>:

أ/ **العوامل الخارجية:** وهي العوامل التي تعززها البيئة التي يعمل فيها النظام وتؤثر في مدخلاته ومخرجاته على حد سواء، وأهم هذه العوامل ما يلي:

**1- العوامل الاقتصادية:** وهي تلك العوامل التي يتمثل تأثيرها على فاعلية النظام في جانب المدخلات وهي عادة تشتمل على ظروف العرض والطلب.

**2- العوامل الاجتماعية:** وهي تؤثر أيضاً تأثيراً واضحاً على مدخلات النظام، وتتمثل في القيم والعادات والتقاليد، ثم أنها قد تؤثر على المخرجات وذلك فيما يتعلق بقدرة النظام على طرح مخرجات تلي الاحتياجات البيئية.

**3- القوانين والتشريعات:** وتتمثل فيما تصدره الدولة من قوانين وأنظمة ولوائح قانونية، ويتوقف نجاح النظام هنا على مدى قدرته في تفسير وتطبيق القوانين والتشريعات ضمن الأسباب المبررة لها.

ب/ **العوامل الداخلية:** وهي مجموعة العوامل التي تنبع من داخل النظام، ويكون له قدر معين من السيطرة عليها، وتؤثر تلك العوامل على جميع حلقات النظام بدءاً بالمدخلات ومروراً بالعمليات وانتهاءً بالمخرجات، وأهم تلك العوامل ما يلي:

1- قدرة النظام على الاستخدام الأمثل للموارد النادرة المادية والبشرية.

2- درجة التكامل بين الهيكل التنظيمي للنظام وأهدافه.

3- مدى قدرة النظام على التنسيق بين النشاطات المختلفة لأجزائه.

4- درجة التكامل بين نظم الاتصال ونظم المعلومات في النظام.

5- مدى قدرة النظام على تبني قواعد موضوعية في التوظيف والترقية بالنسبة للإطار البشري.

6- مدى قدرة النظام على تحقيق الموازنة بين السلطات والمسؤوليات.

7- مدى قدرة النظام على استخدام التخطيط القائم على حصر المتغيرات المستقبلية واستحداث الخطط

المناسبة للتعامل معها.

<sup>1</sup> - محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، صص 42-43.

I-2-4. البنك من منظور النظم

I-2-4-1. البنك كالنظام

انطلاقاً من مفهوم النظام باعتباره مجموعة العناصر التي يعتمد كل منها على الآخر، بحيث تخلق نظاماً متكاملًا متفاعلاً، يحول المدخلات إلى مخرجات تحقيقاً للأهداف المرسومة للنظام، وتنظر نظرية الأنظمة إلى المنظمة "البنك" على أنها كيان متكامل، أو منظومة تتكون من أجزاء (عناصر) ترتبط ببعضها بعلاقات تفاعلية وتداخل، أي أن كل جزء يؤثر في الأجزاء الأخرى ويتأثر بها، وأن الكيان الكلي يتأثر بهذه الأجزاء جميعاً ويؤثر فيها وإذا حدث تغيير في أي من هذه الأجزاء فإن الأجزاء الأخرى ومن ثم المنظومة في مجموعها تتغير أيضاً<sup>1</sup>، وقد حدد (Awed) هذه العناصر بالتالي<sup>2</sup>:

- 1- مدخلات ومخرجات.
- 2- معالجة.
- 3- تنظيم.
- 4- عناصر تحكم ومراقبة.
- 5- البيئة المحيطة بالمنظومة.
- 6- الجدار وعناصر التماس.
- 7- ثقافة المنظومة.
- 8- التغذية العكسية.
- 9- العمل والتفاعل بين مكوناتها.
- 10- لها هدف رئيسي تعمل للوصول إليه.

وكأي نشاط إنساني فإن نظام المعلومات البنكي، يهدف إلى دعم تقديم الخدمات لزبائن البنك مصرفياً ومالياً واستثمارياً، هذا بالإضافة إلى الدعم المحاسبي والمالي للأعمال الداخلية للبنك. بذلك يمكن النظر للبنك كنظام قائم بذاته أيضاً، فهو يتكون من عدد من الدوائر وهذه الأخيرة بدورها تتكون من عدد من الأقسام وكل قسم يتكون من عدد من الموظفين، حيث أن كلاً من هذه الدوائر والأقسام والموظفين تشكل نظاماً قائماً بحد ذاته ويعتبر نظاماً فرعياً للنظام الأكبر منه، وكلاً منها له أهدافه الخاصة به وإجراءاته التنفيذية لأداء المهام المتعلقة به، ويفصل هذا النظام عن البيئة المحيطة به حدوده الفيزيائية والمالية والمعنوية، وتتمثل بيئة البنك المحيطة به من البنوك المنافسة والبنك المركزي والعملاء والقوانين المالية والاقتصادية والفنية التي تحكم عمل البنك وتوظيفه لسياسات مالية محددة أو استخدامه لأجهزة فنية معينة. ويوضح الشكل رقم (1-7) النظام البنكي والعناصر المكونة له من نظم فرعية كالدوائر والأقسام، مع توضيح لحدود النظام وبيئته الداخلية والخارجية والمؤثرات الخارجية على النظام المصرفي من النواحي الفنية والتشريعية والقانونية والسوقية والاجتماعية<sup>3</sup>.

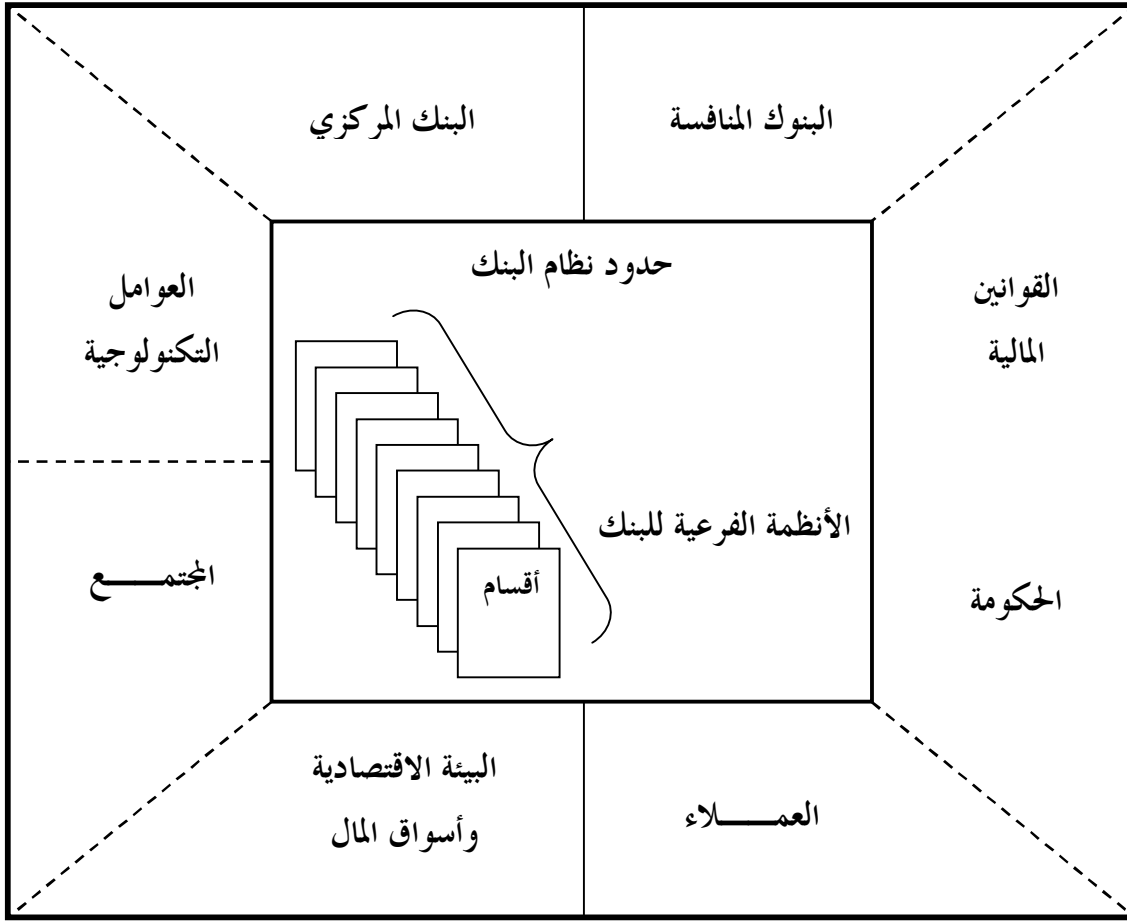
<sup>1</sup> - عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص26.

<sup>2</sup> - سمير إسماعيل محمد مصطفى، تحليل النظم (منظومات الإدارة بالمعلومات)، دار الطباعة - القاهرة - مصر، 2002، ص44.

<sup>3</sup> - برهان غسان سلمان، مرجع سبق ذكره، ص30.

الشكل رقم (1-7): النظام المصرفي، مكوناته، عناصره، بيئته

بيئة البنك الخارجي



المصدر: برهان غسان سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 31.

2-4-2-I. بيئة النظام المصرفي

مادام للنظام البنكي هدف يحققه فيجب أن تكون له مع البيئة المحيطة به مباشرة علاقات تبادلية، ويتوقف حجم هذه العلاقات على مدى حاجة النظام البنكي إلى البيئة المحيطة به ومدى حاجة البيئة إليه. ومن منظور النظم تقسم بيئة النظام البنكي إلى ثلاثة أنواع هي البيئة الداخلية والخارجية والبعيدة<sup>1</sup>:

**1- البيئة الداخلية:** وهي البيئة اللصيقة بالنظام وبالنسبة للبنوك يمكن اعتبار الأقسام المالية والإدارية والمحاسبية والتسويقية والفنية عبارة عن بيئة داخلية.

**2- البيئة الخارجية:** وهي البيئة الأكبر التي تحيط بالبيئة الداخلية، وتعتبر نظاماً أكبر له حدوده وأهدافه. فبالنسبة للبنك تعتبر المنطقة الجغرافية الموجودة بها البنك بكل عناصرها من عملاء ومجتمع محيط والمدينة والدولة ممثلة بالحكومة والبنك المركزي هي مكونات البيئة الخارجية للبنك.

<sup>1</sup> - برهان غسان سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

وفيما يتعلق بنظام المعلومات فإن البيئة الخارجية للنظام البنكي تضم عدة مؤثرات نذكر منها:

- ✓ العملاء والمصارف المنافسة، وتشمل البرامج الائتمانية المقدمة للعملاء.
- ✓ التقدم التكنولوجي.
- ✓ السياسات الحكومية، وتشمل سعر صرف العملة أمام العملات الأخرى.
- ✓ العوامل الثقافية والحضارية.
- ✓ الأنظمة المصرفية للمصارف المنافسة.
- ✓ الأسواق المالية، وتشمل رأس المال والسوق النقدي.

**3- البيئة البعيدة:** وهي البيئة العامة التي لا تؤثر مباشرة في أداء النظام، لذلك تعتبر البيئة البعيدة نظاماً أعم وأشمل أو بيئة عالمية للإنسان، ويمكن اعتبار الأنظمة الدولية المالية والمصرفية والتي ليس لها علاقة لصيقة مباشرة بنظم المعلومات البنكية المعنية، نظماً بعيدة بناء على قربها أو بعدها عن النظام البنكي.

### I-3- نظام المعلومات

سيتم التطرق في العنصر الموالي إلى تحليل نظام المعلومات بشرح مكوناته وخصائصه مع إبراز مختلف وظائفه وأهدافه وأثر ذلك على مكانته في منظمات الأعمال الحديثة، ثم استعراض مختلف الجوانب الإدارية لنظام المعلومات وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات.

#### I-3-1. مفهوم نظام المعلومات

لقد أطلق الباحثون في ميدان أنظمة المعلومات مصطلحات مختلفة على نظام المعلومات الإداري، مثل: " نظام معالجة المعلومات"، أو " نظام معالجة البيانات"، أو " إدارة موارد المعلومات" أو بكل اختصار " نظام المعلومات". ولكن هذه المصطلحات برغم اختلاف تسمياتها إلا أنها تتقارب في مفاهيمها ومعانيها، بل وتكاد تتطابق عند بعض المؤلفين، وهذا ما يمكن أن نستشفه من خلال التعاريف التالية:

- 1- إعتبر عبد الهادي مسلم، نظام المعلومات على أنه: " مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع (أو استرجاع)، تشغيل، تخزين، ونشر المعلومات بغرض دعم صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة<sup>1</sup>.
- 2- وحسب ALTER.S سنة 1992: " نظام المعلومات هو تركيب لممارسات وأعمال ومعلومات وأفراد وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى أهداف معينة"<sup>2</sup>.
- 3- بينما ترى ثناء علي القباني، بأن نظام المعلومات هو: " إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (بشرية، معدات) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف المشروع"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- نوري طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2001، ص16.

<sup>2</sup>- فاضل يمينة فوزية، مرجع سبق ذكره، ص84.

<sup>3</sup>- ثناء علي القباني، نظم المعلومات الحاسوبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص10.



4- بالنسبة Robert Reix نظام المعلومات هو: " مجموعة من موارد المنظمة: من وسائل وبرامج وموظفين ومعطيات وإجراءات تسمح بجمع ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات في شكل معطيات أو نصوص أو صور ... الخ في المؤسسة"<sup>1</sup>.

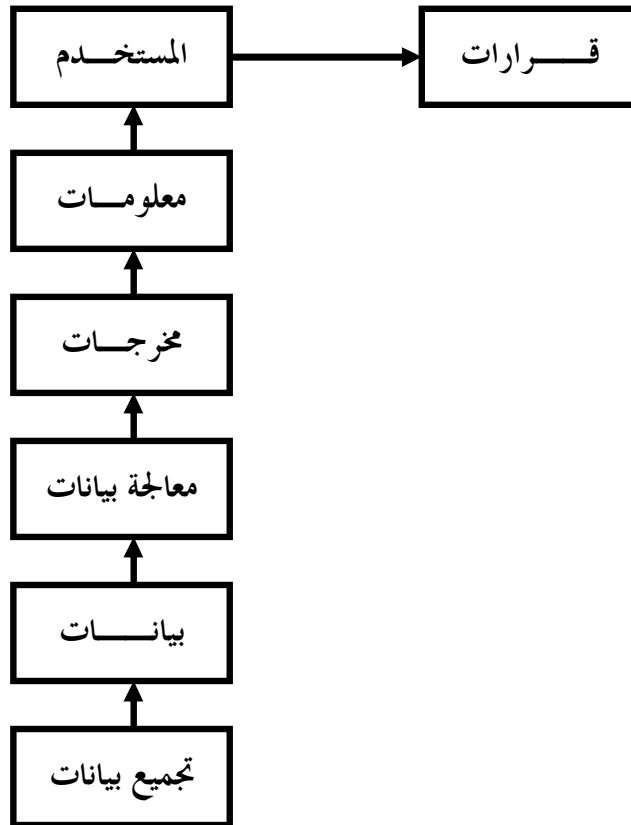
فهو مجموعة العناصر التي تسمح بجمع ومعالجة وتخزين وإيصال ونقل المعلومات في المؤسسة.

5- أما Dourneau، فقد إعتبر أن نظام المعلومات: " هو تلك الذاكرة الضخمة، التي تسعى إلى خدمة صانعي القرار ومختلف مستعملي المعلومات، بحيث تكون قادرة على إحاطتهم بالوضعية الحالية للمؤسسة، وكذلك الأحداث التاريخية التي تمهمم والتي قامت بتسجيلها"<sup>2</sup>.

6- وعرفه لو كاس (Lucas): " مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات، تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المؤسسة ".

وقد عبر (Lucas) عن مفهوم أنظمة المعلومات من خلال الشكل التالي رقم (8-1) الذي يظهر تتابع الإجراءات التي من خلالها يتم تحويل البيانات إلى معلومات باستخدامها بواسطة صانع القرار.<sup>3</sup>

الشكل رقم (8-1) نظام المعلومات حسب رؤية لو كاس Lucas



المصدر: محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص178.

<sup>1</sup> -Robert Reix, Systèmes d'information et Management des Organisations, Edition Vuibert, 1995, P73.

<sup>2</sup> - بن بلغيث مداني، مرجع سبق ذكره، ص28.

<sup>3</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص177.

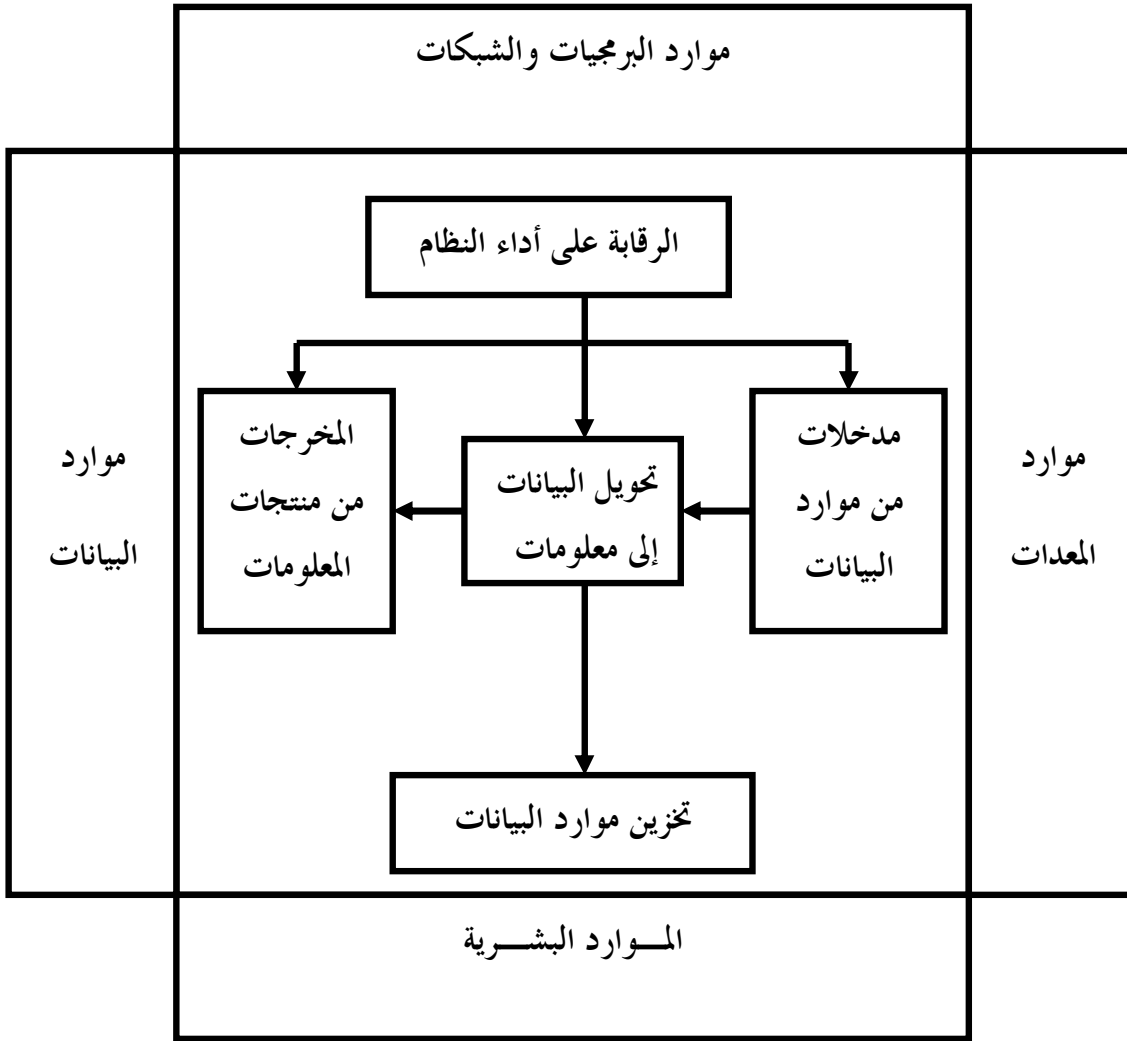
- 7- وعرفه محمد الصيرفي، على أنه " مجموعة من الاستعدادات والأدوات والأفراد التي تتفاعل وتتداخل في تدفقات البيانات الرسمية وشبه الرسمية وغير الرسمية داخل أي تنظيم"<sup>1</sup>.
- 8- وعرفه أيضا PEACELL. J-L على أنه: " نظام ينتج المعلومات لمساندة الأفراد في انجاز وظائف التنفيذ والتسيير واتخاذ القرار. فهو يستعمل تجهيزات معلوماتية، وبرمجيات وقواعد معطيات وإجراءات يدوية وآلية، ونماذج للتحليل والمراقبة وللتخطيط ولاتخاذ القرار"<sup>2</sup>.
- 9- بينما ذهب سعد غالب ياسين إلى القول أن نظام المعلومات ليس حصيلة الجمع الجبري للنظام والمعلومات، أي ليس تحصيلًا لحاصل، وهو بالتأكيد ليس ثاني اثنين (النظام والمعلومات). وإنما: " هو التكوين المتفاعل بين مكونات جوهرية للنظام والمعلومات"، بتعبير آخر: " نظام المعلومات هو أي توليفة (أي تركيبة) منظمة من الأفراد، عتاد الحاسوب، البرامج، شبكات الاتصالات وموارد البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات وبالتالي توزيعها إلى المستخدمين في المنظمة"<sup>3</sup>.
- باستعراض التعاريف السابقة لنظام المعلومات نستخلص أهم السمات والمواصفات التي يتميز بها وهي:
- أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات المحددة لكيفية معالجة البيانات الخام من أجل إخراجها في شكل معلومات جاهزة (مفيدة) للاستخدام.
  - أن نظام المعلومات يتولى جمع وتصنيف وترميز ومعالجة البيانات، ثم تخزينها وتوزيعها عبر قنوات الاتصال بعد رصد احتياجات مختلف مستعمليها.
  - يستمد نظام المعلومات مدخلاته المتمثلة في البيانات من عدة مصادر داخلية وأخرى خارجية.
  - أن مخرجات نظام المعلومات والمتمثلة في المعلومات، تستخدم في عمليات اتخاذ القرارات وعمليات الرقابة التي تمارس داخل المؤسسة، كما أنها تستخدم كوسيلة للإعلام.
  - أن المكونات الأساسية لنظام المعلومات تتشكل من (وسائل مادية، الموارد البشرية، برامج وشبكات، معطيات، إجراءات)، ويعد المورد البشري المكون الأساسي للنظام لأن مخرجاته (المعلومات) تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري.
- ويبين الشكل رقم (1-9) فيما يلي نموذج لنظام المعلومات.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص180.

<sup>2</sup> - فاضل يمينة فوزية، مرجع سبق ذكره، ص84.

<sup>3</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص19.

الشكل رقم (9-1): نموذج لموارد نظام المعلومات... (O'Brien 2001)



المصدر: منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

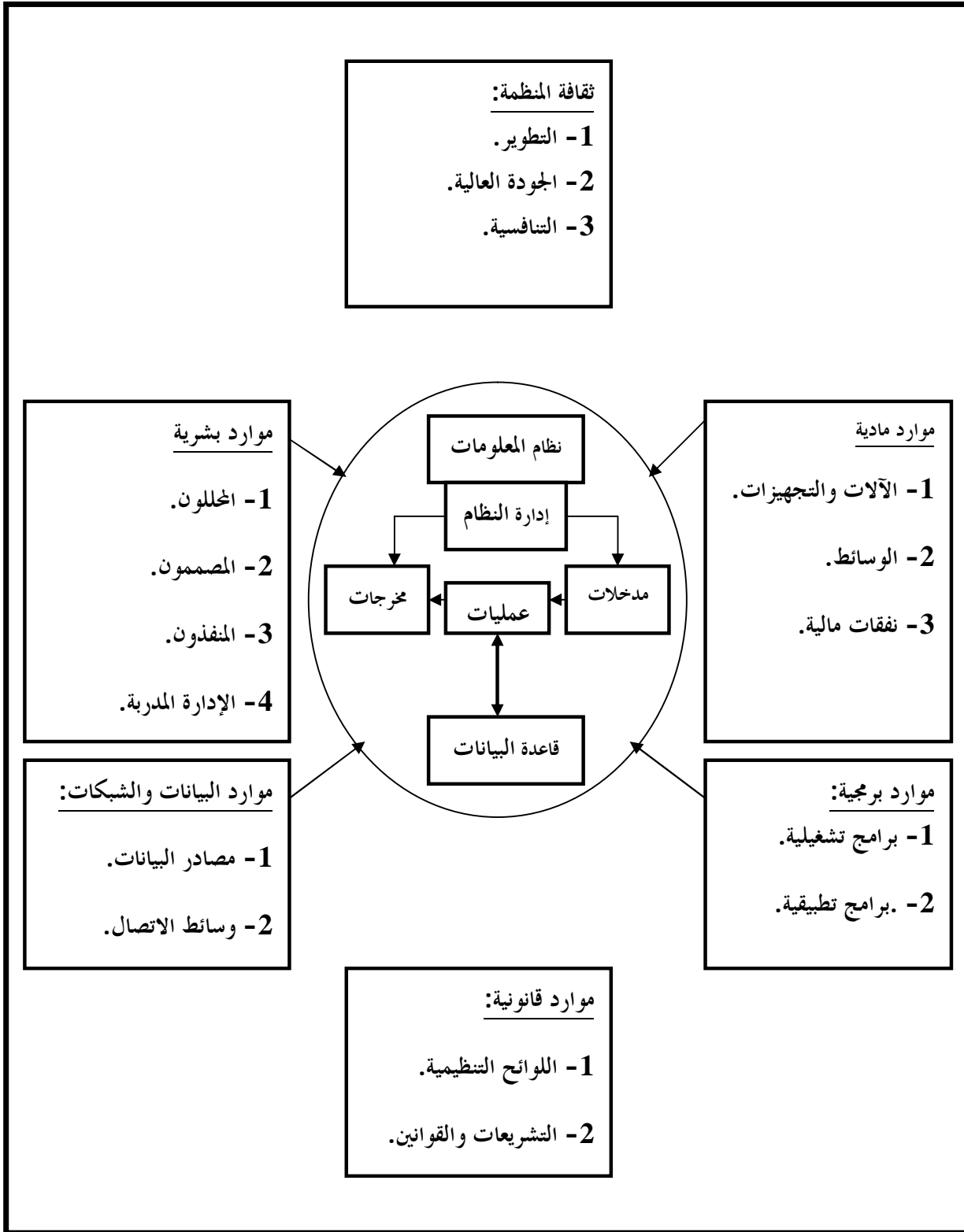
### 2-3-I. موارد وخصائص نظام المعلومات

#### 1-2-3-I. موارد نظام المعلومات

من خلال تعريف نظام المعلومات، باعتباره مجموعة من العناصر البشرية والآلية والبرامج، التي تتفاعل فيما بينها وفقاً لقواعد وإجراءات محددة قصد توفير المعلومات للمؤسسة لتحقيق أهدافها.

فإن نظام المعلومات يعتمد على بعض المقومات التي تعتبر البنية الأساسية لبناء وإعداد نظام معلومات يتناسب مع طبيعة المؤسسة ويحقق أهدافها، ويمكن تمثيل المقومات (الموارد) الأساسية لبناء نظام المعلومات في الشكل رقم (10-1) التالي:

الشكل رقم (10-1) يوضح المقومات (الموارد) الأساسية لنظام المعلومات



المصدر: عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 45.

فبالإضافة إلى المقومات الأساسية للنظام كالمتغيرات سواء الإدخالية أو الإخراجية، وكذلك القنوات التي تحقق التكامل بين عناصر النظام، فنظام المعلومات يقوم على عدد من المقومات، أو الموارد الأساسية، والتي من خلالها يتم بناء نظام معلومات متكامل وشامل، يحقق أعلى فاعلية في إدارة المؤسسات، وفيما يلي سوف نناقش هذه المقومات (الموارد) المبينة في الشكل السابق بمزيد من التفصيل<sup>1</sup>:

### 1- الموارد المادية (المعدات): ويشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات.

وهي بالأخص الآلات مثل أجهزة الإعلام الآلي والآلات الحاسبة، كما يشمل الوسائط مثل الأوراق الأقراص المغناطيسية، ومن أمثلة هذه الموارد:

- **نظم الحاسب:** وتشمل وحدة التشغيل المركزية والتي تتضمن المعالجات الدقيقة. وهناك العديد من أحجام الحاسبات الكبيرة والصغيرة والدقيقة.
- **الطريفات:** وتشمل لوحات المفاتيح لإدخال البيانات، أو الطابعات لإخراج المعلومات والأقراص الضوئية أو المغناطيسية للخرن.
- **الوسائط:** وهي جميع الأشياء الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها مثل الورق والأقراص الضوئية.

**2- موارد البرمجيات:** يعني مصطلح البرمجيات مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات، ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات، بل يشمل بعض التوجيهات التشغيلية التي تسمى إجراءات ومن البرمجيات:

- **برمجيات المنظومة:** مثل نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.
- **البرمجيات التطبيقية:** وهي برامج توجه المعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي، ومن أمثلتها نظام السيطرة على التخزين، ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.
- **الإجراءات:** وهي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلتها التوجيهات الخاصة بملاً الاستثمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة.

**3- موارد الأفراد:** هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

- **الاختصاصيون:** وهم الأفراد الذين يملكون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات. ويتكون من محلي الأنظمة، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب والتقنيين، وطبيعياً يقوم محللو النظم بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين ويقوم المبرمجون بإعداد برامج الحاسوب

<sup>1</sup> - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص 30-35.

بناء على المواصفات التي يقدمها محللو النظم، بينما مشغلو النظام يساعدون في تشغيل ومتابعة وصيانة نظام المعلومات.

■ **المستخدمون النهائيون:** وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الآخرين، أي الأفراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات، والتعاون من أجل خلق، واستخدام، وتوزيع المعلومات، ويعتبر معظمهم من عمال المعرفة مثل المدراء والمحاسبين والمهندسين ورجال البيع.

**4- موارد البيانات:** إن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء واختصاصي أنظمة المعلومات، فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة. ولذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد البيانات وقواعد المعرفة تعتبر اليوم جزءاً من موارد البيانات وموارد المعلومات للمنظمة<sup>1</sup>.

وتتكون قواعد البيانات من مجموعة من الملفات أو السجلات المرتبطة بطريقة منطقية. وتقوم قاعدة البيانات بتركيز العديد من السجلات التي كان يتم الاحتفاظ بها في ملفات منفصلة داخل إطار موحد، يخدم العديد من التطبيقات، أما قواعد المعرفة فهي تحتوي على أشكال متعددة من المعرفة مثل الحقائق، والقواعد، وأمثلة واقعية عن أفضل الممارسات الإدارية التي تم القيام بها في التشغيل.

**5- موارد الشبكات:** أصبحت شبكات الإنترنت والانترانت والإكسترنات ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة والأعمال الإلكترونية. وتتكون شبكات الاتصالات عن بعد من الحاسبات، مشغل الاتصالات، وغيرها من الأجهزة المتصلة بوسائط الاتصالات والتي يتم التحكم فيها بواسطة برامج الاتصالات وتشمل موارد الاتصالات:

■ **وسائط الاتصالات:** مثل كابلات الألياف الضوئية ونظم الميكروويف والأقمار الصناعية اللاسلكية.

■ **نظم تدعيم الشبكات:** ويشمل جميع الأفراد والمعدات والبرامج وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات.

**6- الثقافة التنظيمية:** من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات تركيزها على القيم والمفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد، والابتكار، والتحديث، والمشاركة، وتحقيق الجودة وتحسين الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية، وهذه الثقافة قد نجدها من خلال بعض الوسائل مثل التطوير، الجودة العالمية، المنافسة... الخ<sup>2</sup>.

■ **التطوير:** إن التطوير قد يعتبر جزءاً من ثقافة المنظمة، بهدف التميز أو تحقيق أهدافها من خلال استخدام وسائل إنتاج، أو إستراتيجيات جديدة، وغيرها من أساليب التطوير.

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 186.

<sup>2</sup> - عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص 46.

- **الجودة العالمية:** في إطار التغيرات العالمية وما فرضته من تغيرات، تبنت المؤسسات هذه الثقافة بهدف تحقيق ميزة تنافسية لمنتجاتها في إطار التحول نحو السوق العالمية، وقد وضعت عددا من معايير الجودة للمؤسسات تعرف بـ: (ISO-9000) وهي كالتالي:
  - ✓ ISO9001 معيار الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج، والتركيب وتقديم الخدمات.
  - ✓ ISO9002 معيار الجودة في الإنتاج والتركيب.
  - ✓ ISO9003 معيار الجودة في التجميع النهائي والاختيار.
  - ✓ ISO9004 معيار الجودة في إرشادات الإدارة ونظم الجودة.
  - ✓ ISO9126 معيار الجودة في قياس جودة برمجيات نظم المعلومات.
- وهذه المقاييس تحت المؤسسة على اتخاذ أفضل الوسائل للمنافسة العالمية، واختيار أفضل التقنيات والبرمجيات.
- **المنافسة:** قد تتخذ المؤسسة من المنافسة وسيلة لتطوير نفسها بمقارنتها بالمؤسسات المنافسة أو مواكبتها المعايير العالمية، ومن ذلك نلاحظ أن المؤسسة يجب عليها أن تستخدم أفضل الوسائل وأنظمة المعلومات التي تحقق أهدافها وتضمن لها البقاء.

#### 7- الموارد القانونية: وتشمل الآتي<sup>1</sup>:

- **التشريعات:** وهي كافة التشريعات التي قد تكون عائقاً في سبيل تطوير المؤسسة، ووضع نظم معلومات فيها مثل (منع بعض الدول لاستخدام الإنترنت - وبناء الشبكات).
- **اللوائح التنظيمية:** وهي كافة الهياكل والتعليمات التي تنظم سير العمل داخل المؤسسة، والتي قد تحدد نوع نظام المعلومات المستخدم داخل المؤسسة، وطرق بناءه، ونوع البيانات.

#### I-3-2-2 خصائص نظام المعلومات

- لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، لا بد من توافر المعلومات الضرورية ذات الخصائص الجيدة، ولا يمكن توافر تلك المعلومات وبتلك الخصائص إلا من خلال وجود نظم معلومات ذات كفاءة وفعالية، تتميز بعدد من الخصائص التي يجب مراعاتها عند التخطيط لبنائها وهي<sup>2</sup>:
- **البساطة:** وهو النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيلها إلى المستخدمين.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 47.

<sup>2</sup> - أحمد كسنة، مرجع سبق ذكره، ص 28-29.

- **الموثوقية:** وتعني أنه عندما يزود نظام المعلومات المستخدمين بالمعلومات، يجب أن يشعر هؤلاء بأنهم يمكن أن يعتمدوا عليها في صنع القرارات، لأن المعلومات المقدمة من النظام تتميز بالصدق والشمول والكمال.
- **الكفاية الاقتصادية للنظام:** النظام الكفاء ليس فقط الذي يحقق الهدف المخطط له، بل ذلك النظام الذي تكون عائداته تبرر تكلفته. والنظام الناجح يجب أن يأخذ بعين الاعتبار تكاليف مخرجاته مقارنة بعائداته.
- **مستوى التناسب في مخرجاته:** وهي تعكس مدى ملائمة المخرجات من المعلومات لاحتياجات متخذي القرار.
- **الشمولية في النظام:** وهي تشير إلى أن نظام المعلومات الجيد، يفترض أن تكون لديه القدرة على تلبية احتياجات متخذي القرارات أيًا كان موقعهم الوظيفي.
- **التوقيت:** ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب، مما يؤدي إلى تخفيض نسبة الخطأ في إعداد التنبؤات بالشكل الذي يساعد على تقليص تكلفة الفرص البديلة.
- **التصفية:** وتعني أن يكون النظام قادراً على توفير المعلومات الضرورية لتخذي القرارات وأن يتعد عن إغراقه بالمعلومات غير المفيدة.

### I-3-3. أهداف ووظائف نظام المعلومات

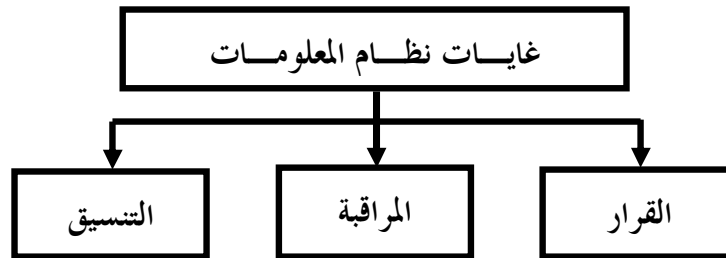
#### I-3-3-1. أهداف نظام المعلومات

يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في تزويد كافة المستخدمين والمنتفعين بالمعلومات الضرورية، التي يحتاجونها لتحقيق ثلاث غايات<sup>(\*)</sup> أساسية لنظام المعلومات في المؤسسة وهي<sup>1</sup>:

- الغاية الأولى هي القرار؛ - الغاية الثانية هي المراقبة؛ - الغاية الثالثة هي التنسيق؛

كما هو موضح في الشكل التالي رقم (11-1):

الشكل رقم (11-1): غايات نظام المعلومات



المصدر: فاضل يمينة فوزية، مرجع سبق ذكره، ص 89.

(\*) - الغاية **la finalité**: تعني الهدف الجوهرى والعام للنظام، ذات طابع كيفي، أمّا الهدف **le but**: هو النتيجة الكمية المراد الوصول إليها في الأجل القصيرة والطويلة.

<sup>1</sup> - فاضل يمينة فوزية، مرجع سبق ذكره، ص 89.



كما لخص محمد الصيرفي، مجموعة من الأهداف الفرعية التي يرمي نظام المعلومات إلى تحقيقها في المنظمة والمنبثقة من الهدف الرئيسي وتمثل في<sup>1</sup>:

- ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل، يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عندما يطلبها.
  - المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تتواجد في المنظمة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.
  - يسهل عمليات اتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.
  - توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.
  - تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها.
  - الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات.
- وهنا لا بد من الإشارة إلى مجموعة من سمات نظم المعلومات الضعيفة والتي لا تساهم في تحقيق أهداف نظام المعلومات ونوجزها في النقاط التالية:

- ✓ تمد المستخدم بمعلومات غير صحيحة أو غير مناسبة من حيث الوقت أو الكم؛
- ✓ كثرة تعطيل وتوقف النظام وبالتالي لا يعول عليه؛
- ✓ المستخدم ضجر دائم الشكوى؛
- ✓ ليس لدى مدير النظام خطة عمل واضحة؛

### I-3-3-2. وظائف نظام المعلومات: تلخص وظائفه في الآتي<sup>2</sup>:

- 1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات، بحيث يعمل النظام على مد الإدارة العليا بمعلومات عن الفرص والتهديدات النابعة من البيئة الخارجية، وكذلك عن مؤشرات الأداء داخل المؤسسة وهو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة.
- 2- تحديد المسؤولية: تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمؤسسة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء، وتحديد المسؤولية فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.
- 3- تخفيض عدد المشاكل: لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي، بيد أنه عملياً من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 181.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص ص 186-188.

4- تنظيم الإجراءات: وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شيء مخطط ومحدد ومرتب وفي غيبة النظام فإن الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمؤسسة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد الثغرات في سير خطط العمل الحالية.

5- السيطرة على الموارد المتاحة: الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات، أو بشرية كالعاملين والعملاء أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها، إلا أن هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عملاً في منتهى الأهمية، للاستفادة منها استفادة قصوى. فعلى سبيل المثال يمكن لمؤسسة أن تحصر عدد وتخصصات العاملين بها، لتعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الإنتاج دونما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي.

6- ضمان انسياب العمل: من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية بما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة، ففي مؤسسة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقات، بما لا يخلق تكديساً في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.

### I-3-4. جودة وفعالية نظام المعلومات

تظهر جودة نظام المعلومات من خلال تلبية وسده لحاجات مستعمليه وللمؤسسة التي وجد من أجلها وللعمل تحتاج المؤسسة إلى نظام معلومات فعال يوفر لها ولأفرادها المعلومات التي يطلبونها في الوقت والمكان المناسبين. إذ يوجد في المؤسسة عدد كبير من مستعملي نظام المعلومات<sup>1</sup>:

- مستعملين مباشرين أو فنيين: يستعملون معلومات النظام في التسيير وفي إدارة نشاطات المؤسسة؛
- مستعملين مركزيين: مثل أفراد الإدارة العامة، هم بحاجة لنظام المعلومات لتموين استراتيجياتهم بالمعلومات؛
- مستعملين غير مباشرين: يعملون على تطوير آلات نظام المعلومات والتي من غير الممكن أن تعمل وتتطور من دون تدخل العنصر البشري، مثل فرق الصيانة وفرق استغلال النظام وغيرها؛ وأفضل نظم المعلومات هي التي تكون قابلة للاستغلال وللاستعمال والتمديد، والتي تكونه عناصر ومكونات متواصلة وقابلة للنقل والتغيير، بمعنى أن تكون مكونات مرنة، سهلة التطوير والصيانة وغير مكلفة، فعلى المؤسسة تجنب الاستثمار الدائم في مكونات وتجهيزات جديدة ومكلفة، كما يجب على نظام المعلومات أن يكون فعالاً وآمناً ومرناً وقابلاً للتحقيق ومطابقاً لما يطلبه المستعملين النهائيين. وحتى يكون نظام المعلومات فعالاً بالنسبة للمؤسسة، عليه أن يشتمل على المعايير التالية للجودة:

<sup>1</sup> - فاضل بمينة فوزية، مرجع سبق ذكره، ص 110.

- ✓ المطابقة Conformité: استعداد النظام لتحقيق ما تم التعاقد عليه ما بين المستعملين ومصممي النظام؛
  - ✓ الدقة Précision: استعداد النظام لإنتاج معلومات، بالتفصيل والتفسير المطلوب من طرف المستعمل النهائي؛
  - ✓ الحدائة Fraicheur: استعداد النظام لإنتاج معلومات مطابقة لتواريخ ملاحظتها وجمعها؛
  - ✓ العمق Profondeur: استعداد النظام على معرفة مصادر المعلومات؛
  - ✓ الاستعداد Fiabilité: استعداد النظام لحماية مكوناته والتحكم ومنع التدخلات والهجمات الغير مسموح بها على نظام المعلومات وعلى المؤسسة؛
  - ✓ السرية Confidentialité: حماية سرية وسلامة المعلومات والآلات والأجهزة والحلقات التنظيمية؛
  - ✓ الكفاءة Performance: قدرة نظام المعلومات على القيام بالمعالجات بأقصى سرعة ممكنة؛
  - ✓ القابلية للتحقيق Vérifiabilité: قيامه كما يجب بكل إجراءات المراقبة؛
  - ✓ القابلية للتمديد extensibilité: احتماله تغيرات وتمديدات في الوظائف التي تطلب منه؛
  - ✓ سهولة الاستعمال: سهولة التعلم والاستعمال وإعداد ومعالجة المعطيات والبيانات؛
  - ✓ قابلية مكوناته للنقل والحمل portabilité: المرونة والسهولة التي بها يمكن أن تحمل وتنقل مكونات النظام نحو محيطات أخرى أو تنظيمات أخرى؛
  - ✓ الفعالية efficacité: الاستعمال الأمثل للمكونات الحقيقية لنظام المعلومات؛
  - ✓ التواصل compatibilité: التواصل هو سهولة التوفيق والتبديل بين مختلف مكونات نظام المعلومات؛
- وحتى يكون نظام المعلومات فعالاً بالنسبة للمؤسسة، عليه بحمل هذه المعايير والخصائص ليسمح لها بتسيير جيد لمواردها ولمختلف نشاطاتها والسماح لها بالتطور والنمو أكثر.

### I-3-5. تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات

من المهم التمييز بين مصطلحي "نظم المعلومات" و "تكنولوجيا المعلومات"، على الرغم من أنهما يستخدمان غالباً كمرادفين، ومن الضروري الإشارة إلى أن نظم المعلومات وجدت في المنظمات لفترة طويلة قبل ظهور تكنولوجيا المعلومات، التي تشير أساساً إلى التجهيزات المادية الملموسة مثل الحواسيب وكافة لوازمها والمكونات غير الملموسة مثل البرامج بكل أنواعها، التي تعمل على تسهيل الحصول على المعلومات، معالجتها، تخزينها وتسليمها. وقبل الخوض في مفهوم تكنولوجيا المعلومات، يجب الكشف عن ماهية "التكنولوجيا"، والتي تعني: "عملية تحويل الفكرة العلمية إلى سلعة إنتاجية، أو معدات، أو أجهزة، أو أدوات و وسائل،

يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع على حد سواء على صعيد الواقع العملي"<sup>1</sup>.

وقد عرّفت أكاديمية المملكة المتحدة لنظم المعلومات (UKAIS)<sup>(\*)</sup> نظم المعلومات بأنها: "الوسائل التي يستخدم بها الأفراد التكنولوجيا لجمع، معالجة، تخزين، استخدام وتوزيع المعلومات". فهي إذن تتعلق بالاستخدام الهادف لتكنولوجيا المعلومات، التي تعتبر أداة تمكين مباشرة لنظم المعلومات، التي ستبقى في حالة تطور وتغير مستمر استجابة للابتكار التكنولوجي<sup>2</sup>.

### I-3-5-1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الأدوات والآلات التي تصنع، وهذا من حيث العلم يعد مفهوماً خاطئاً، فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر، هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جهة، والآلات والأدوات والمعدات التي تقدم لهذا العقل خدمة أفضل من السابق من جهة أخرى، و تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة TECHNOLOGY والمشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE وتعني فناً أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY والتي تعني علماً أو دراسة<sup>3</sup>. و فرّق R. REIX بين التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات، حيث يرى أن التكنولوجيا هي: "تطبيق تقنية ما، من أجل تصور وإنجاز منتج ما"، أما تكنولوجيا المعلومات فتتعلق بـ "تلك التقنيات التي تسمح بـ"إنتاج" المعلومات ( ويعني " إنتاج" هنا " الحصول"، " المعالجة"، "تخزين"، " اتصال" )"<sup>4</sup>.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة، والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات"<sup>5</sup>، أما قنديلجي و الجنابي فيعرفان تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف أنواع المعارف، والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر"<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> - سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 47.

(\*) - UKAIS : The UK Academy of Information Systems.

<sup>2</sup> - اسمهان خليفي، مرجع سبق ذكره، ص 66.

<sup>3</sup> - سلوى محمد الشرفا، مرجع سبق ذكره، ص 47.

<sup>4</sup> - R.Reix, Op, Cit, P 66.

<sup>5</sup> - نفس المرجع، ص 48.

<sup>6</sup> - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 41، بتصرف.

I-3-5-2. دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات

إن التغيرات السريعة والمتزايدة في مختلف الميادين جعل المؤسسة الاقتصادية أمام كم هائل من المعلومات التي يتعين عليها معالجتها واستغلالها، بحيث أصبحت ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات. وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا المعلوماتية في تذليل كثير من الصعاب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في<sup>1</sup>:

- تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات.
  - السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
  - تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات.
  - زيادة السعة التخزينية للمعلومات.
  - المرونة في الاستعمال.
- كما سمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات ومكنت من تطوير عدة أنظمة فرعية لنظام المعلومات.

<sup>1</sup> - زيري رايح، مرجع سبق ذكره، ص41.

### خلاصة الفصل

بعد ما استعرضنا المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات في هذا الفصل، بدراسة مختلف جوانبها والعلاقات فيما بينها باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات، حيث تمثل المعلومات الهدف من تفاعل كل العناصر في نظام المعلومات، والأساس الذي يدفع المنظمات إلى تحقيق مزايا اقتصادية بكل أنواعها. حيث ركزنا على كل ما يتعلق بالبيانات والمعلومات من تعاريف، طرق الحصول على البيانات وتحويلها إلى معلومات ثم خصائص المعلومات، مصادرها وتصنيفها ودورها في عملية اتخاذ القرار.

كما تطرقنا للنظام وخصائصه ومقوماته، باعتباره الوحدة الأساسية التي تجسد العناصر (الأجزاء) التي تتفاعل لتحقيق الهدف العام لنظم المعلومات، ودراسة البنك كنظام، وذلك بتجسيد واقعه الذي يتكون من كل مكونات النظام المفتوح تتفاعل عناصره مع البيئة الخارجية.

وأخيراً تطرقنا إلى نظام المعلومات فعالجنا كل ما يرتبط به من تعاريف وأنواع ووظائف ودور تكنولوجيا المعلومات في تطويره، باعتباره طريقة منظمة لتجهيز معلومات عن ماضي، حاضر ومستقبل العمليات الداخلية للمنظمة واستكشاف المتغيرات الخارجية للبيئة، بهدف تحقيق هدفه العام وهو قيامه بوظيفته الرئيسية المتمثلة في إنتاج المعلومات، هذا التصور لنظام المعلومات يستند إلى أساس مفهوم النظام الكلي، بمعنى أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تشكل مع بعضها النظام الكلي للمعلومات، تزداد كفاءته وفعاليتها باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

وحتى تصل المنظمات وخاصة المالية منها (البنوك) إلى تحقيق أهدافها، ينبغي عليها اعتماد أنسب الأساليب للرفع من فعالية نظم معلوماتها لإنتاج معلومات تتوفر فيها مقاييس الجودة والدقة والموثوقية، تمكنها من اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان المصرفي لعملائها من عدمه، والذي ستم مناقشته ومحاولة الإلمام به في الفصل الموالي بعنوان: نظم المعلومات المصرفية والائتمان المصرفي.

الفصل الثاني: نظم المعلومات المصرفية

والإئتمان المصرفي

**تمهيد**

تقوم البنوك بدور هام في تمويل خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية باعتبارها أداة رئيسية وهامة لتجميع وحشد المدخرات وتوجيهها نحو مشروعات استثمارية مستهدفة دفع عملية التقدم الاقتصادي إلى الأمام. وتعد العمليات الائتمانية المحور الأساسي لهذا التمويل والحرك الأول والهام للأنشطة الاقتصادية المختلفة. وتكاد تكون الحاجة للاقتراض من البنوك ملحة لمعظم النشاطات الاقتصادية، إذ قلما نجد في الواقع مشروعاً استثمارياً يعتمد في نشاطاته على موارد المالية الذاتية، وتعتبر التسهيلات الائتمانية ذات أهمية للبنوك باعتبارها المصدر الأساسي لإيراداتها، لذا نجد أنه لا غرابة أن تولي الإدارة العليا في البنوك الاهتمام بوضع السياسات الائتمانية السليمة يراعى من خلالها تحقيق أهداف البنك وترضي متطلبات العملاء والقوانين والتشريعات. إن النشاط الائتماني يعتبر ذو أهمية عالية و كبيرة في نجاح المؤسسات المالية المصرفية لأن نتائج أعمالها تعتمد بدرجة كبيرة على جودة و حجم المحفظة الائتمانية لديها و بالتالي لا بد لتلك المؤسسات المالية المصرفية من توجيه معظم مصادرها نحو إدارة و رقابة و متابعة المحفظة الائتمانية. كما أن 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، ومدى 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. لذلك يهدف هذا الفصل إلى محاولة التعريف بالائتمان المصرفي، بدراسة أنواعه المختلفة (التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة)، والمعايير المعتمدة في منح الائتمان المصرفي ومراحل والعوامل المؤثرة فيه والبيانات الواجب توافرها في صياغة قرار منحه، كما يهدف أيضاً إلى محاولة التعريف بنظم المعلومات المصرفية وبأنواعها، سواء الوظيفية منها أو تلك التي تخدم المستويات الإدارية ودورها في بناء قرار منح الائتمان، والبحث في متطلبات فعالية هذه النظم ونجاحها في البنوك.



## 1-II. الإئتمان المصرفي

### 1-1-II. مفهوم الإئتمان المصرفي

إن أصل معنى الإئتمان في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: "هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المدائنة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد البنوك بأنواعها"<sup>1</sup>.

وعرّف الاقتصاديون الائتمان بأنه: "أضع الثقة" وهي مأخوذة من الكلمة الانجليزية (Crédit)، حيث يقوم الائتمان على أساس الثقة والأمانة، أي: توافر ثقة المعطي من الآخذ وهذان العنصران هما المحوران اللذان تركز عليهما عملية الائتمان. ومن هذا المفهوم يمكن القول أن الائتمان المصرفي يعبر عن الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما (طبيعي أو اعتباري) حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود لفترة محددة حيث يقوم العميل في نهاية المدة المحددة بالوفاء بالتزاماته.

ويمكن وضع تعريف آخر للائتمان المصرفي وهو: "مبادلة قيمة حاضرة بقيمة آجلة ومثال ذلك المقرض الذي يقدم مبلغاً من المال للمقترض، القيمة الحاضرة هي المبلغ الذي يستلمه المقرض ويدفعه المقرض أما القيمة الآجلة فهي الدفعات أو الأقساط عند سداد القرض في الموعد المستقبلي المحدد"<sup>2</sup>.

ويمكن الجمع بين المفهومين على أنه: "مقياس لقابلية الشخص المعنوي (الاعتباري) للحصول على القيم الحالية (نقود) مقابل تأجيل الدفع (النقدي) إلى وقت معين في المستقبل. هذا المفهوم المبسط للائتمان يمكن أن يعبر من وجهة نظر أخرى عن مفهوم (الدين) إذ أن الأخير يمثل تعهداً بالدفع في المستقبل غالباً ما يكون بشكل نقدي"<sup>3</sup>.

غير أن عبد العزيز الدغيم وآخرون يرون بأن الائتمان هو: "الثقة التي يوليها البنك لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً، بأن يمنحه مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكن البنك من استرداد قرضه في حال توقف العميل عن السداد"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - رحيم حسين، سليم حمود، استخدام الأساليب الكمية في ترشيد واتخاذ قرارات منح الائتمان بالبنوك التجارية، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، جامعة سكيكدة، يومي 23 - 24 نوفمبر 2008، ص 3.

<sup>2</sup> - رامي هاشم الشنباري، التحليل المالي ودوره في صنع القرار الائتماني في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة العالم الأمريكية، فلسطين، 2006، ص 74.

<sup>3</sup> - عبد المعطي رضا ارشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص 31.

<sup>4</sup> - عبد العزيز الدغيم، ماهر الأيمن و إيمان انجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد 3، 2006، ص 194.

وعرّفه صلاح الدين حسن السيسي بأنه: "الثقة التي يوليها البنك التجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين . ويقوم المقرض في نهايتها بالوفاء بالتزامه وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقرض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف"<sup>1</sup>.  
- ويعرّفه أيضاً عاطف جابر طه عبد الرحيم بأنه: "الثقة التي يوليها البنك لشخص ما سواء أكان طبيعياً أم معنوياً ، حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله لدى آخر لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين يقوم في نهايتها العميل بالوفاء بالتزاماته"<sup>2</sup>.  
- وعرّفته (عوض الله): " بأنه عملية مبادلة قيمة حاضرة مقابل وعد بقيمة آجلة مساوية لها ، غالباً ما تكون هذه القيمة نقوداً ، وهنالك طرفان في عملية الائتمان ، الأول هو مانح الائتمان ويسمى بالدائن أو المقرض ، والثاني هو متلقي الائتمان ويسمى بالمدين أو المقرض ويضاف إلي قيمة الائتمان مبلغ آخر يسمى الفائدة تدفع للدائن مستقبلاً نظير تخليه عن القيم الحاضرة"<sup>3</sup>.

## II-1-2. أهمية الائتمان المصرفي

يمكن النظر إلى أهمية الائتمان المصرفي من زاويتين ، الأولى وفقاً لوجهة نظر البنك التجاري ذاته والثانية لدور الائتمان المصرفي في النشاط الاقتصادي<sup>4</sup>.

### 1 - أهمية الائتمان على مستوى البنك

فعلى مستوى البنك فإن الائتمان المصرفي يعتبر الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك نظراً لما يتحملة من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهيار البنك وهو في ذات الوقت الاستثمار الأكثر جاذبية لإدارة البنك والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد.

### 2- أهمية الائتمان على مستوى الاقتصاد:

- على مستوى الاقتصاد فإن الائتمان المصرفي ما هو إلا نشاط اقتصادي غاية في الأهمية له تأثير متشابك الأبعاد للاقتصاد الوطني وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد وارتقاؤه.
- يعتبر في ذات الوقت أداة حساسة قد تؤدي إلى أضرار بالغة الأهمية في الاقتصاد إذا لم يُحسن استخدامه، حيث يؤثر حجم الائتمان المصرفي على الحالة الاقتصادية العامة، فالمبالغة في حجم الائتمان يمكن أن يؤدي إلى آثار تضخم ضارة، والانكماش في منح الائتمان قد يؤدي إلى صعوبة مواصلة المشروعات لنشاطها، وبالتالي الحد من التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، لذلك يجب أن يكون

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد، ط1، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت، 1998، ص 44 .

<sup>2</sup> - عاطف جابر طه عبد الرحيم، تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص 281 .

<sup>3</sup> - خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية - المحلية و الدولية - ، ط1، دار وائل، عمان، 2006، ص 167 .

<sup>4</sup> - حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، ط2، مؤسسة الوراق، عمان، 2002، ص 17 .

الائتمان متوازناً ومليئاً للاحتياجات التمويلية الفعلية للاقتصاد القومي. بما يؤدي إلى زيادة معدلات التنمية المنشودة، ولذلك فإن الدولة تحاول أن تسيطر على الائتمان بوسائل مباشرة وغير مباشرة من خلال المصرف المركزي، ويساعدها في ذلك القرارات الائتمانية الصادرة عن إدارات الائتمان بالمصارف التجارية، حيث أن قرار الائتمان يجب أن لا يخرج عن السياسة الائتمانية للبنك وهي مرتبطة بسياسة الدولة ووجدت أصلاً لتحقيق أهدافها<sup>1</sup>.

### II-1-3. أسس منح الائتمان المصرفي

يتم منح الائتمان المصرفي استناداً إلى قواعد وأسس ثابتة ومتعارف عليها من أهمها<sup>2</sup>:

- اعتبارات السيولة : ومؤداها أن على البنك أن يكون قادراً باستمرار على مقابلة التزاماته تجاه العملاء أصحاب الودائع عن طريق تحقيق السيولة الكافية مما يستدعي بالضرورة قيام البنك باستخدام قدر من موارده في أصول تتمتع بقدر كاف من السيولة مما يتيح له إمكانية استرداد قيمتها بسرعة دون التعرض للخسارة عند الحاجة إلى نقود .
- اعتبارات الربحية : ومؤداها أن قرار منح الائتمان يواجه بأنه في الوقت الذي ينبغي على البنك أن يحتفظ فيه بالأموال اللازمة لمقابلة التزاماته تجاه عملائه ، فإنه عليه أن يعمل على تحقيق حد معقول من الربح .
- قرارات البنك المركزي : حيث يخضع البنك في منح الائتمان لما يصدره البنك المركزي من قرارات مثل تلك المتعلقة بالحدود التي يتعين ألا يتجاوزها التوسع الائتماني ، وكذا نسبي السيولة والاحتياطي النقدي الواجب الاحتفاظ بهما .
- السياسة الائتمانية للبنك : حيث يخضع البنك فيما يمنحه من ائتمان للسياسة الائتمانية التي تضعها إدارته والتي تتمثل في المبادئ المنظمة لأسلوب منح التسهيلات الائتمانية وأنواع الأنشطة الاقتصادية التي يمكن تمويلها وكيفية تقدير مبالغ التسهيلات وأنواعها وآجالها الزمنية وشروطها .

### II-1-4. السياسة الائتمانية وعناصرها

#### II-1-4-1. مفهوم السياسة الائتمانية

<sup>1</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص 43.

<sup>2</sup> - عاطف جابر طه عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 282 - 283 .

هي مجموعة من المبادئ التي تنظم أسلوب دراسة ومنح التسهيلات الائتمانية وأنواع الأنشطة والقطاعات الاقتصادية، التي يمكن تمويلها وكيفية تقدير مبالغ التسهيلات المطلوب منحها وأنواعها وآجال استحقاقها وشروطها الرئيسية، كما تحدد الخطوط العامة التي تحكم نشاط البنك في مجالات قرار منح التسهيلات الائتمانية ومتابعتها بما يكفل سلامة توظيف وحسن استخدام أمواله، بهدف تحقيق أفضل عائد واتخاذ ما قد يلزم من احتياطات إذا ما طرأت أي تطورات سلبية على أي عنصر من العناصر التي استند إليها البنك في قرار منح الائتمان، والذي تسعى من خلاله تحقيق الأمور التالية: الأمان والربحية والسيولة وتوفير احتياجات المجتمع<sup>1</sup>.

كما عرفها صلاح الدين حسن السيسي بأنها: "مجموعة المبادئ والأسس التي تنظم أسلوب دراسة ومنح التسهيلات الائتمانية، وأنواع الأنشطة الاقتصادية التي يمكن تمويلها، وكيفية تقدير مبالغ التسهيلات المطلوب منحها (الحدود)، وأنواعها، وآجالها الزمنية، وشروطها الرئيسية"<sup>2</sup>. وللوصول إلى قرار ائتماني سليم يجب أن يكون داخل إطار وأهداف السياسة الائتمانية للبنك، وهي تختلف بعض الشيء من بنك إلى آخر تبعاً للظروف الخاصة بكل بنك. ويلي مرحلة القرار الائتماني مرحلة تالية وهامة تتمثل في متابعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة، ولها وسائلها وأساليبها الخاصة للمحافظة على أموال المودعين.

## II-1-4-2. عناصر السياسة الائتمانية

وتتمثل أهم عناصر السياسة الائتمانية فيما يلي<sup>3</sup>:

### (1) القطاعات والأنشطة التي يخدمها البنك في مجال منح التسهيلات الائتمانية

حيث يجب أن يتفق التسهيل الائتماني مع طبيعة النشاط النوعي للبنك (تجاري، صناعي، زراعي، عقاري)، كما يجب أن يتفق مع حجم الموارد المالية للبنك ومدى تأثيرها في تحديد المجالات التي يمكن للبنك تمويلها، كما يجب أن يتفق مع متوسط قيمة الموارد المالية المتاحة للبنك من حيث آجال الودائع وتوزيعها، ومدى انتشار فروع البنك وبالتالي إمكانية توجيه الائتمان إلى قطاعات وأنشطة مختلفة باختلاف النشاط المتميز للبيئة الكائن بها فرع البنك.

### (2) الأغراض التي تمنح من أجلها التسهيلات الائتمانية

<sup>1</sup> - جاسر محمد سعيد الخليل، أثر سياسة البنوك التجارية الائتمانية على الاستثمار الخاص في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين،

2004، ص 41.

<sup>2</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص 45.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص ص 46-50.

وهي أغراض إنتاجية تتعلق بالعمليات الإنتاجية، مثل: تمويل النشاط التجاري (شراء مواد خام أو بضائع بغرض البيع أو دفع أجور ومرتببات أو تغطية المصروفات العمومية والإدارية، الخ)، وتمويل النشاط الاستثماري من حيث إنشاء مشروعات جديدة أو توسعات استثمارية في مشروعات قائمة أو إحلال وتجديدات الطاقة الإنتاجية للمشروعات القائمة.

### 3) آجال التسهيلات الائتمانية و أسلوب سدادها

يعد أجل التسهيل الائتماني (تاريخ سداده) من أهم عناصر القرار الائتماني، حيث تكون التسهيلات الائتمانية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، وحيث يتحدد لها برنامج زمني بهدف أن تحل موارد العميل الذاتية تدريجيًا محل التسهيل الائتماني المقدم من البنك، أو تترك كوعاء دائم لمقابلة احتياجات العملاء واحتياجات السيولة لديهم، على أن يودع بها متحصلات نشاطهم بصورة مستمرة بحيث تتميز هذه التسهيلات بالنشاط والحركة، وتكون معدلات هذا النشاط والحركة أحد معايير اتخاذ القرار بتجديدها أو تعديلها بالزيادة أو التخفيض .

### 4) الضمانات التي يقدمها العملاء للبنوك مقابل التسهيلات الائتمانية

لا بد أن يقابل التسهيلات الائتمانية التي يصرح بها، ضمانات كافية لسداد قيمة التسهيلات بالإضافة إلى ما يستحق عليها من فائدة أو عمولات ومصاريف، وذلك طالما أن هذه التسهيلات تتم من ودائع العملاء، أي من مال عام سيقوم البنك برده إلى أصحابه بالإضافة إلى ما يستحق عليه من فائدة مدفوعة، وحتى التسهيلات الائتمانية بدون ضمان والتي تصرح بها البنوك التجارية لبعض عملائها، لها ضماناتها التي تتمثل في وسائل العميل المالية، وفي مركزه الاجتماعي والأدبي أو السياسي، ويجرّص هؤلاء العملاء على الوفاء بالتزاماتهم تجاه البنك، وتهدف البنوك التجارية من الحصول على الضمانات إلى تحقيق التوازن بين التسهيلات الائتمانية التي يصرح بها وبين ما يقابلها من الضمانات المقدمة.

### II-1-4-3. أهداف السياسة الائتمانية

إن الهدف الرئيسي من وضع السياسة الائتمانية للبنك التجاري هو: إيجاد إطار عام وعوامل محددة يسترشد بها مسئولو الائتمان عند اتخاذهم للقرارات الخاصة بمنح التسهيلات الائتمانية أو عدم منحها، بالإضافة إلى كونها أداة تساعد الإدارة في تحديد وتخطيط أهدافها وفي الرقابة عليها، حيث أن وجود مثل هذه العوامل يشكل ضمانا لوحدة العمل في البنوك، وان غيابها يؤدي إلى اختلاف في أسس اتخاذ القرارات. وعليه فإن أهم أهداف السياسة الائتمانية هي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - رامي هشام الشمباري، مرجع سبق ذكره، 105 .

- ✓ منع التضارب في اتخاذ القرارات داخل البنك، وإيجاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين البنك وعملائه.
- ✓ ترشيد القرار الائتماني بالبنك، بتحديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها والمجالات التي لا يجب التوظيف فيها، ومن ثم المحافظة على سلامة الائتمان الممنوح، وحسن استخدام أموال عملاء البنك والمودعين.
- ✓ ضمان عائد مناسب للبنك عن طريق التقليل من الخسائر وزيادة الأرباح.
- ✓ التوافق مع الاتجاه العام لراسم السياسة الاقتصادية القومية وإحداث الانسجام بين البنك والدولة من حيث تبني البنك للأولويات التي حددتها الدولة في خطط التنمية الاقتصادية، وتوظيف جانب من موارده فيها.
- ✓ التوافق العام مع اعتبارات حماية البيئة من التلوث وحماية المجتمع من الانحرافات الخلقية، عن طريق عدم إقراض أي مشروعات يكون من شأنها تهديد المجتمع في هذا المجال.

## 5-1-II. أنواع الائتمان المصرفي

يوجد أكثر من معيار يصلح كأساس لتصنيف أنواع الائتمان المصرفي، وأهم تلك المعايير المستخدمة في الواقع العملي نذكر منها: تصنيفه وفقاً للغرض منه (الائتمان الاستثماري والائتمان التجاري والائتمان الاستهلاكي)، أو تبعاً لأجله (الائتمان القصير الأجل والائتمان المتوسط والطويل الأجل)، أو وفقاً للشخص المقترض (ائتمان خاص وائتمان عام)، أو تبعاً للضمان (الائتمان بضمان شخصي، والائتمان بضمان بضائع، والائتمان بضمان أوراق مالية أو بضمان أوراق تجارية)، أو تبعاً لنوعية نشاط العميل (ائتمان عقاري، ائتمان زراعي، ائتمان الأوراق المالية، ائتمان الأوراق التجارية، ائتمان البنوك التجارية)، وهو ما يبينه الشكل رقم (2-1) (انظر الصفحة 64). وفيما يلي أهم تلك المعايير المستخدمة<sup>1</sup>:

### 1- معيار: الغرض من الائتمان

تعرض البنوك التجارية أنواعاً من الائتمان المصرفي وفقاً لمنظور النشاط الاقتصادي مثل:

- **الائتمان الاستثماري:** هو الائتمان الذي يمنح للمشروعات الإنتاجية، لغرض استخدامه في تمويل العمليات الاستثمارية طويلة الأجل، مثل الاستثمار في الأصول الثابتة كالألات والمعدات والأراضي وغيرها.
- **الائتمان التجاري:** هو الائتمان الذي يمنح لشركات الأعمال لتمويل عمليات رأس المال العامل فيها، فهو ائتمان قصير الأجل يستخدم لتمويل العمليات الجارية، لذلك فهو يصفي نفسه بنفسه.

<sup>1</sup> - حمزة محمد الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 95 - 98.

- **الائتمان الاستهلاكي:** هو الائتمان الذي يمنح عادة إلى الأفراد لتمويل عمليات استهلاكية، مثل شراء السيارة أو تجهيزات كهرومترية، أو لتمويل احتياجات أخرى غير محددة<sup>1</sup>، إذاً فهو ائتمان شخصي يقدم في الغالب للأفراد من موظفي الدولة والشركات الأخرى.

### 2- معيار: الائتمان وفقاً لأجله

عادة ما تعرض البنوك التجارية أنواعاً من الائتمان المصرفي تختلف وفق أجل استحقاقها، لذلك يقسم الائتمان إلى:

- **ائتمان قصير الأجل:** هو الائتمان الذي لا تزيد مدة استحقاقه عن سنة واحدة، وعادة ما يمنح هذا الائتمان لتمويل عمليات رأس المال العامل ذات الدوران السريع مثل تمويل شراء المواد الأولية أو تمويل النقدية، ونظراً لقصراً أجل استحقاقه فإن أسعار الفائدة عليه تتسم بالانخفاض في العادة.
- **ائتمان متوسط الأجل وائتمان طويل الأجل:** يعتبر الائتمان الذي تنحصر مدة استحقاقه بين سنة إلى خمس سنوات ائتمان متوسط الأجل، أما الائتمان الطويل الأجل فهو الائتمان الذي تزيد مدته في العادة عن خمس سنوات ليصل في بعض الأحيان إلى 25 سنة، ويمنح هذا النوع من الائتمان لتمويل عمليات تشغيلية رأسمالية أي: استخدام مبالغ الائتمان في إنشاء مشروعات جديدة أو إجراء توسعات استثمارية في المشروعات القائمة، وبسبب طول أجله وزيادة المخاطر المحيطة بهذا الائتمان فإن كلفته ممثلة بسعر الفائدة الذي تحدده البنوك التجارية يكون مرتفعاً كما أنه يمنح وفق شروط خاصة.

### 3- معيار: الائتمان وفقاً للشخص المقترض

يقسم الائتمان المصرفي وفقاً للشخص المقترض إلى:

- **ائتمان مصرفي خاص:** هو الذي يمنح لأشخاص القانون الخاص كالأفراد الطبيعيين والأشخاص الاعتباريين مثل الشركات، وتعتمد قدرة أشخاص القانون الخاص في الحصول على هذا الائتمان على الملاءة المالية (الحالية والمستقبلية) التي يتمتع بها الأفراد والمؤسسات الخاصة لدى منح الائتمان (البنوك).
- **ائتمان مصرفي عام:** هو الائتمان الذي يمنح لأشخاص القانون العام (الدولة والهيئات والمؤسسات العامة والمصالح الحكومية)، وتعتمد قدرة أشخاص القانون العام في الحصول على الائتمان على الثقة في التعامل مع الدولة ومركز الدولة المالي وعلى الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية.

### 4- معيار: الائتمان وفقاً للضمان المقدم

- كما يقسم الائتمان المصرفي وفق الضمان المطلوب، ويشاع استخدام هذا التقسيم من قبل البنوك التجارية باعتبار الضمان يعطي للبنك تأميناً ضد المخاطر الناتجة عن عدم قدرة العميل المقترض على السداد أو عدم

<sup>1</sup> - Sylvie de Coussergues, *Gestion de la Banque – Du Diagnostic à la Stratégie-*, 4<sup>e</sup> édition, DUNOD, Paris, 2005, P156.

رغبته في ذلك، ولذلك تتنوع الضمانات التي يطلبها البنك، فهناك ائتمان بضمان شخصي أو بضمان بضائع أو بضمان أوراق مالية أو بضمان أوراق تجارية، أو غيرها.  
وعموماً فإن الائتمان المصرفي قد يكون ائتماناً بضمان أو ائتماناً بدون ضمان.

- **الائتمان المصرفي المضمون:** يُضمّن الائتمان في العادة بوسائل متعددة، والغالبية العظمى من الائتمانات هي ائتمانات مضمونة، ويطلق على هذه الضمانات اسم: ضمانات تكميلية؛ لأنها تطلب استكمالاً لعناصر الثقة الموجودة أصلاً وليس بديلاً عنها، والشائع من هذا الائتمان هو الائتمان العيني، إذ أن البنوك تطلب في العادة ضماناً تكميلياً على شكل أموال عينية سواء أكانت تلك الأموال ثابتة أو أموالاً متداولة.
- **الائتمان المصرفي غير المضمون:** قد تمنح البنوك بعض الائتمانات بدون ضمان، ويكون ذلك في أضيق الحدود لمقترضين (عملاء) معروفين لديها بقوة مراكزهم المالية وجدديتهم في سداد التزاماتهم، ومن الذين يحتفظون بصفة دائمة بقدر ملائم من الودائع النقدية، ويطلق على تلك الأنواع من القروض بالسحب على المكشوف<sup>1</sup>، كما يعرف هذا النوع من الائتمان عادة بالائتمان الشخصي، فهو ائتمان يبنى على أساس الثقة بين البنك والعميل.

### (5) معيار: نوعية نشاط العميل

- يتم تصنيف الائتمان المصرفي وفقاً لنوعية نشاط الأعمال الذي يمارسه عملاء، ويتمثل في الأنواع التالية<sup>2</sup>:
- **الائتمان المقدم لمنظمات الأعمال:** ويقصد به القروض المقدمة لمنظمات الأعمال المختلفة، سواء الصناعية أو التجارية أو الخدمية، ومن الملاحظ أن هذا النوع من الائتمان يمثل الجانب الأكبر من محفظة قروض معظم البنوك التجارية.
  - **ائتمان الأوراق المالية:** يقصد به القروض القصيرة الأجل التي تمنح للوسطاء (السماسرة) الأوراق المالية، والتي يستخدمونها في تمويل مشترياتهم من الأوراق المالية لصالح عملائهم أو بغرض الاحتفاظ بها من أجل المضاربة، وعادة تعتبر الأوراق المشتراة رهناً لقيمة القرض.
  - **قروض البنوك:** عبارة عن الائتمان الذي يمنحه البنك (الذي لديه فائض نقدي) إلى البنوك التجارية الأخرى، ونظراً لأن مخاطر عدم السداد محدودة، فالفائدة عليها غالباً ما تكون منخفضة نسبياً، أما تاريخ استحقاقها فيكون في غالب الأحوال يوماً واحداً.
  - **الائتمان الزراعي:** يقصد به تلك القروض المقدمة لتمويل النشاط الزراعي، بهدف مساعدة المزارعين لشراء البذور و الأسمدة والمعدات والآلات الزراعية.

<sup>1</sup> - طارق طه ، مرجع سبق ذكره، ص 455 .

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص ص 450 - 452 .



■ **الائتمان العقاري:** يقصد به كافة أنواع القروض المستخدمة في تمويل الأنشطة العقارية، وهي قروض طويلة الأجل بطبيعتها يمتد البعض منها إلى ثلاثين سنة، وعادة ما يكون العقار الذي تم شراؤه أو بناؤه هو الضمان لسداد القرض.

بينما يرى حمزة محمود الزبيدي، ضرورة تقسيم الائتمان المصرفي وفقاً لشيوع عرضه في المراجع العلمية وطريقة استخدامه من قبل البنوك إلى<sup>1</sup>:

- 1- الائتمان المباشر النقدي.
- 2- الائتمان غير المباشر.
- 3- القروض الدولية (الائتمان الدولي).
- 4- القروض المشتركة.
- 5- التمويل التأجيري أو ما يعرف بالائتمان التأجيري.

وفيما يلي توضيح لمضامين هذه التقسيمات المختلفة للائتمان المصرفي وبشكل من التفصيل:

**1- الائتمان المباشر النقدي:** يعتبر الائتمان النقدي المباشر الشكل الأكثر شيوعاً في نشاط البنوك التجارية بل هو يشكل التوظيف الأكثر أهمية من قبل إدارة الائتمان في البنوك والأكثر ربحية، ومضمون هذا النوع من الائتمان هو قيام إدارة الائتمان في البنك بمنح مبالغ نقدية مباشرة لطالب الائتمان لاستخدامها في تمويل عمليات متفق عليها ومحددة بعقد الائتمان ونوع الضمان المطلوب، وأكثر أنواع الائتمان النقدي المباشر هي:

■ **الجاري المدين:** ينظر إلى الجاري المدين على أنه تعهد البنك التجاري بأن يضع مبلغاً معيناً تحت تصرف العميل خلال مدة معينة، ويستفيد العميل من ذلك إما بقبض هذا المبلغ كله أو بعضه خلال المدة أو بسحب شيكات عليه أو بأي وسيلة أخرى، وفي مقابل ذلك يتعهد العميل برد المبالغ التي يستعملها فعلاً وما قد يتفق عليه من فوائد وعمولة ومصروفات، والجاري المدين أو كما يسمى "الاعتماد البسيط"، هو اتفاق بين البنك وعميله حيث يحق للعميل أن يسحب من الأموال التي يسمح له البنك بسحبها، وإن يكون حسابه مديناً بسقف أعلى متفق عليه وذلك خلال فترة زمنية محددة غالباً ما تكون سنة قابلة للتجديد لفترة مماثلة، وأما من حيث الفائدة على الجاري المدين فإنها تحتسب على أساس المبالغ المسحوبة فعلاً، ويختلف الجاري المدين عن القرض في أن القرض يقدم المبلغ مباشرة عند التعاقد وتحتسب عليه الفوائد من وقت تقديمه، بينما الجاري مدين لا يقدم إلا عندما يطلبه العميل ولا تسري عليه الفوائد إلا على المبالغ التي يسحبها العميل فقط<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 94 .

<sup>2</sup> - رامي هاشم الشنباري، مرجع سبق ذكره، ص 90 .

- **الائتمان المباشر (القروض والسلفيات النقدية):** تشكل القروض والسلفيات النقدية أكثر أنواع الائتمان المصرفي شيوعاً واستخداماً، وعادة ما يلجأ إلى هذا النوع من الائتمان لتغطية احتياجات المقترضين المختلفة سواء تلك المستخدمة في تمويل احتياجات رأس المال العامل أو تلك التي تستخدم في عمليات التمويل الاستثماري الطويل الأجل، وفي العادة لا يوجد نوع واحد من القروض والسلف النقدية وإنما يختلف هذا الشكل الائتماني باختلاف طرق السحب منها، وكيفية تحديد الفائدة عليها وكذلك طريقة تسديدها. ويتميز الائتمان المباشر بشكل القروض والسلف بوصف الهيكلية العائدة لها، ويقصد بذلك تحديد القيمة والأقساط والاستحقاق والضمانة والفائدة والغرض من القرض أو السلفة، ويمكن أن تأخذ هذه الائتمانات واحدة من الصور التالية:
  - ✓ **القروض العادية:** وهي القروض التي يمتد تاريخ استحقاقها إلى أكثر من سنة وقد تسدد دفعة واحدة أو على أقساط.
  - ✓ **القروض المتجددة:** يكون القرض هنا في صورة كمبيالة تستحق بعد بضع شهور، على أن يكون للعميل الحق في تجديدها مرة أو أكثر وذلك من خلال فترة معينة قد تصل إلى ثلاث سنوات.
  - ✓ **القروض تحت الطلب:** وهي اتفاق يعطي للعميل الحق في الحصول على قرض في حدود مبلغ ما في أي وقت خلال فترة معينة.
  - ✓ **قروض الحد الأعلى:** وهي القروض التي تتحدد في ظل اتفاق يضع حداً أقصى لما يمكن أن يقترضه العميل خلال فترة زمنية معينة وله أن يسدد القرض، أو جزء منه ثم يعيد اقتراض ما يحتاجه، طالما لا يتجاوز بذلك الحد الأقصى المتفق عليه.
- **الكمبيالات المخصوصة:** تعتبر عملية خصم الكمبيالات أو الأوراق التجارية من قبل البنوك التجارية شكلاً من أشكال الائتمان البنكي القصير الأجل، فالورقة التجارية سند قانوني يتعهد بمقتضاها أحد التجار بدفع مبلغ معين إلى تاجر آخر في تاريخ محدد، والبنك التجاري يستطيع أن يخصم الورقة التجارية للتاجر الذي يحملها مقابل عمولة متفق عليها، ولهذا فإن شيوع استخدامها يجعل منها شكلاً مهماً من أشكال الائتمان البنكي المباشر.

## 2- الائتمان غير المباشر:

يختلف هذا النوع من الائتمان عن الائتمان النقدي المباشر بأنه لا يعطي حقاً لطالب الائتمان باستعمال النقد بشكل مباشر، كما أنه لا يمثل دينا مباشراً على العميل اتجاه البنك إلا في الحالة التي لا يحترم فيها طالب الائتمان بتعهداته وإيفائه لالتزاماته المباشرة، ففي هذه الحالة تصبح هذه التسهيلات التزامات مباشرة على البنك التجاري، والأنواع الآتية هي الأشكال الأكثر شيوعاً لصور الائتمان البنكي غير المباشر:

- **الكفالات البنكية (خطابات الضمان):** هي شكل من أشكال التسهيلات الائتمانية البنكية، وهي

نشاط بنكي غاية في الأهمية، حيث تعتبر هذه الكفالات من أنواع الضمانات التي تقدمها البنوك للآخرين لتلتزم به وتتعهد بتقديم عمل معين بناء على طلب من عميلها طالب الائتمان، وهي عبارة

عن عقد كتابي يتعهد بمقتضاه البنك (مصدر الكفالة) بضمان احد عملائه بناءً على طلبه في حدود مبلغ معين ولمدة معينة تجاه طرف ثالث (المستفيد) بموجب التزام ملقى على عاتق العميل المكفول وضمانا للوفاء بالتزاماته تجاه ذلك الطرف، ومما سبق نستطيع القول أن للكفالة البنكية ثلاثة أطراف هي:

- المكفول: وهو العميل الذي يتقدم للبنك بطلب إصدار الكفالة.

- المستفيد: وهو الشخص الذي يستفيد من إصدار الكفالة.

- الكفيل: وهو البنك الذي يصدر الكفالة ويتعهد بالوفاء بالتزامات عميله تجاه

المستفيد. وللكفالات البنكية أنواع منها (الكفالات النقدية، كفالات

الدفوعات المقدمة، كفالة محجوز الضمان، كفالة حسن التنفيذ،

الكفالات الجمركية).

■ **الاعتماد المستندي:** الاعتماد المستندي هو تعهد صادر عن البنك بناءً على طلب العميل بدفع مبلغ معين مقابل استلام شحن البضاعة، ويعتبر الاعتماد المستندي من أكثر أنواع الائتمان البنكي غير المباشر شيوعاً والذي تمارسه الاقتصاديات المعاصرة، والاعتماد المستندي تصرف قانوني وتعهد من البنك التجاري بناءً على طلب عميله (طالب الائتمان أو فاتح الاعتماد)، يتعهد بموجبه بدفع مبلغ معين وهو قيمة الاعتماد المتفق عليه إلى جهة معلومة (المستفيد من الاعتماد)، مقابل تقديم مستندات معينة تتطابق مع الشروط والأوصاف التي تم الاتفاق عليها. ويمكن حصر أطراف الاعتماد في الأطراف الثلاثة التالية:

- طالب الائتمان (المستورد): وهو الذي يطلب فتح الاعتماد؛

- البنك: وهو الذي يفتح الاعتماد؛

- المصدر (المستفيد): وهو الذي يستفيد من الاعتماد؛

وللإعتماد المستندي الذي تفتحه البنوك التجارية أنواع كثيرة تختلف بحسب الغرض منها والشروط التي تحتويها ومنها<sup>1</sup>: الاعتماد القابل للإلغاء، الاعتماد غير القابل للإلغاء، الاعتماد المعزز، الاعتماد الدوار، الاعتماد القابل للتحويل، الاعتماد المقابل لاعتماد آخر، اعتماد الشرط الأحمر.

■ **القبولات البنكية:** هي شكل من أشكال الائتمان البنكي الذي تقدمه البنوك التجارية، وموجبه يقوم

طالب الائتمان بإصدار سحب زمني على احد البنوك التجارية التي يتعامل معها، ويتعهد البنك بدفع

مبلغ السحب في تاريخ الاستحقاق.

<sup>1</sup> - وللاطلاع أكثر عن أنواع الاعتماد المستندي يمكن الرجوع إلى: حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 110 وما يليها.

■ **بطاقات الائتمان:** تعد بطاقات الائتمان شكلاً متطوراً من أشكال الائتمان البنكي، الذي تقدمه البنوك التجارية لعملائها والذي انتشر في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ حتى في الاقتصاديات النامية، وبطاقة الائتمان أو ما يسمى ببطاقة الملاءة تعطي لحاملها الحق في التعامل مع العديد من المحلات التجارية، المتفقة مع البنك المصدر للبطاقة على قبول منح الائتمان لتسديد مشترياته على أن يقوم بسداد قيمة المشتريات إلى البنك خلال 25 يوماً من تاريخ استلامه لفاتورة الشراء، ولا يدفع العميل أي فوائد للبنك على هذه الخدمة إذا سدد خلال الفترة، إلا أنه يتحمل فوائد على الرصيد المتبقي بدون سداد، أما البنك فإنه يتقاضى من البائع عمولة مقدارها من قيمة الفاتورة.

### 3- الائتمان الدولي

تعتبر البنوك التجارية قلب نظام التمويل الدولي، وهي تمارس دوراً فريداً في تسهيل التجارة الدولية وتدعم توسيع الشركات المتعددة الجنسيات من خلال تمويل المعاملات الدولية، سواء ذلك الذي يتسم بالأجل الطويل أو ذلك الذي يتميز بالأجل القصير، لذلك فإن البنوك التجارية تساهم في تقديم الائتمان الدولي القصير الأجل من خلال ضمان الالتزامات الدولية التجارية للزبائن وتسهيل المدفوعات الدولية.

### 4- الائتمان المشترك

ظهرت فكرة الائتمانات المشتركة بعد تعاظم احتياجات المشروعات الاستثمارية إلى تمويل ضخمة، الأمر الذي تطلب تدبير الائتمان المشترك الذي يساهم فيه أكثر من بنك تجاري، إذا دعت حاجة المشروعات الكبرى إلى تمويل ضخمة قد لا يستطيع بنك واحد على تقديمه تجنباً للمخاطر الكبيرة.

### 5- الائتمان المصرفي بصيغة التمويل التأجيري

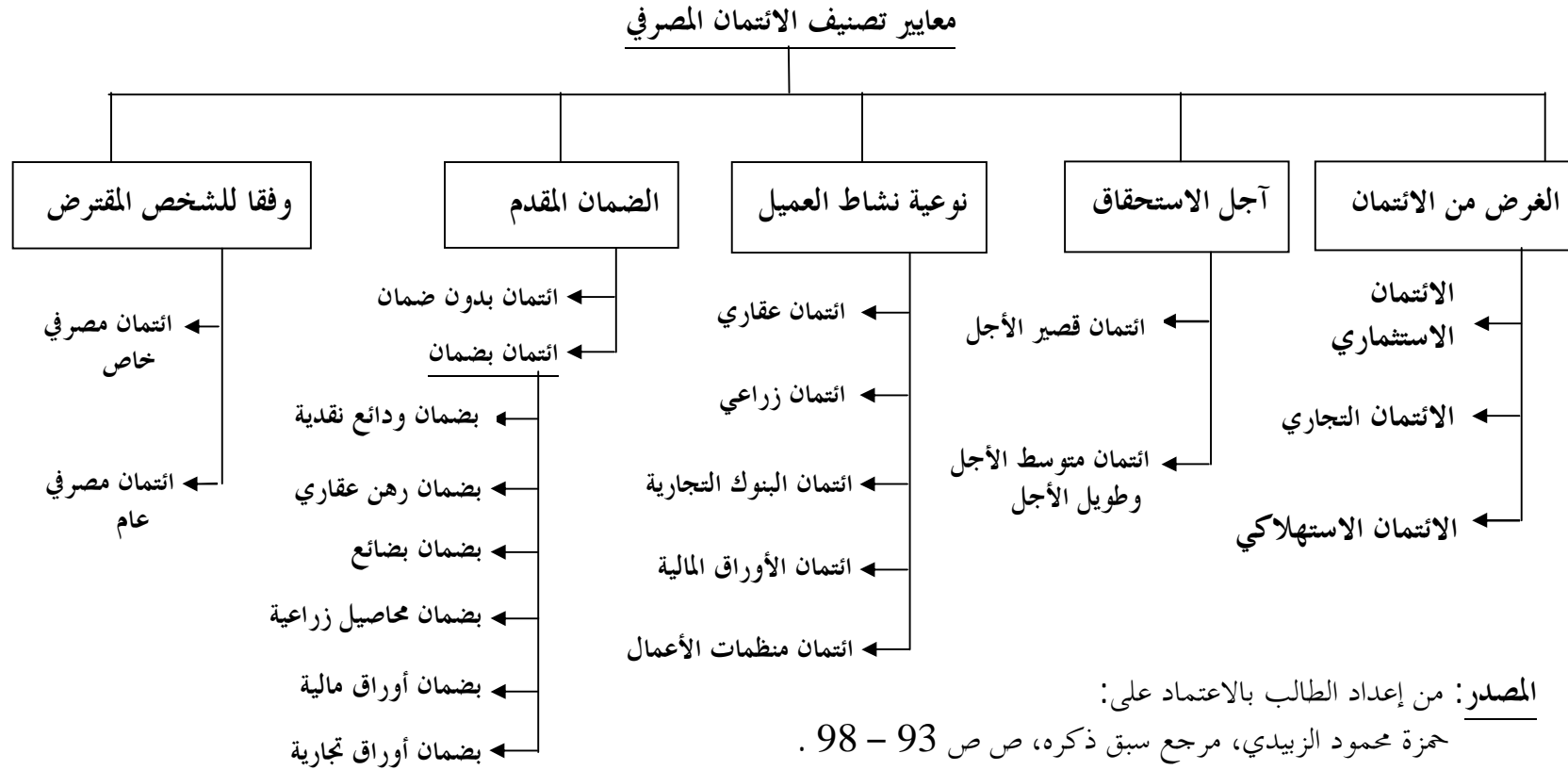
يعتبر التمويل التأجيري شكلاً جديداً للائتمان المصرفي، وهو أحد أهم التطورات التي حدثت في نشاطات البنوك التجارية، بل هو ذروة التطوير القانوني للصيغ التي تحققت لشركات الأعمال في الحصول على المعدات والموجودات اللازمة دون أن تضطر لأداء كامل القيمة أو الكلفة.

والتمويل التأجيري بمفهومه البسيط هو اتفاق بين المؤجر (البنك) والمستأجر (العميل أو شركة الأعمال) على قيام البنك بتأجير العميل أصول معينة بقيمة إيجارية محددة، تسدد بألية منتظمة وتنتهي بتحويل ملكية هذه الأصول المؤجرة إلى المستأجر عندما يسدد العميل كامل الأقساط المستحقة في الوقت المحدد، وفي حالة عدم التزام المستأجر أو امتناعه عن السداد يحق للبنك استرداد الأصول المؤجرة<sup>1</sup>.

وينتهي التمويل التأجيري بتحويل ملكية الأصول المؤجرة إلى المستأجر من البنك التجاري عندما يسدد المستأجر الإيجار كاملاً وخلال الفترة المتفق عليها. ولذلك فهو يمثل ائتماناً مصرفياً مباشراً لأن العلاقة بين المؤجر (البنك) والمستأجر (شركة الأعمال) يعد بمثابة اقتراض للأموال.

<sup>1</sup> - رامي هاشم الشنباري، مرجع سبق ذكره، ص 95.

الشكل رقم ( 1-2 ): معايير تصنيف الائتمان المصرفي



## II-1-6. معايير منح الائتمان

من أجل الوصول إلى اتخاذ قرار ائتماني سليم ومن أجل تحديد مقدار المخاطر الائتمانية ونوعها والتي يمكن أن يتعرض لها البنك عند منح الائتمان، هناك مجموعة من المعايير الخاصة بدراسة طالب الائتمان ( العميل ) في تحديد المخاطر التي تتعرض لها إدارة الائتمان أو البنك التجاري.

وقد أتيحت أمام إدارة الائتمان مجموعة من النماذج للمعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني وهي: 5C's ، 5P's ، PRISM ، طريقة التحليل المالي، وطريقة LAAP ، وطريقة التجربة السابقة. والتي من خلالها يمكن استقراء مستقبل القرار الائتماني، وسنكتفي بعرض مفصل للنماذج الثلاثة الأكثر شيوعاً وهي<sup>1</sup>: 1- نموذج الائتمان المعروف بـ 5C's  
2- نموذج الائتمان المعروف بـ 5P's  
3- نموذج الائتمان المعروف بـ PRISM  
1- نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ 5C's :

يعتبر هذا النموذج أبرز منظومة ائتمانية لقيت قبولا عاما لدى محليي ومانحي الائتمان على مستوى العالم عند منح القروض، ويتم تقييم المخاطرة العامة التي يمكن أن تتعرض لها عملية منح الائتمان المصرفي من خلال آلية تنطوي على تقييم خمسة عناصر أو متغيرات أساسية هي: ( الشخصية: Character ، القدرة: Capacity ، رأس المال: Capital ، الضمان: Collateral ، الظروف المحيطة: Conditions ) وتعرف تلك الآلية والتي يتطلب تنفيذها بطريقة متكررة مع كل طلب مقدم لمنح الائتمان ، بنظام 5C's Five Cs System نظرا لأن جميع عناصرها تبدأ أسماؤها كلها (باللغة الإنجليزية) بحرف C<sup>2</sup>. إن تحليل هذه المعلومات بمجموعها تشكل نقطة ارتكاز مهمة لإدارة الائتمان، ومن خلالها تستطيع أن تحدد فيما إذا كان العميل يقع ضمن منطقة القبول أو الرفض . وفيما يلي استعراض لهذه المعايير<sup>3</sup>:

### أ/ الشخصية Character

تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني، وهي الركيزة الأكثر تأثيرا في المخاطر التي تتعرض لها البنوك، وبالتالي فإن أهم مسعى عند إجراء التحليل الائتماني هو تحديد شخصية العميل بدقة، فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزما بكافة تعهداته وحريصا على الوفاء بكل التزاماته، كلما كان أقدر على إقناع البنك بمنحه الائتمان المطلوب والحصول على دعم البنك له. ويعتمد محللو الائتمان في الكشف عن جوانب شخصية العميل على ما يعرف بالتاريخ الائتماني Credit History ، ويقصد به سمعة العميل من حيث قيامه بسداد التزاماته السابقة نحو البنك أو البنوك الأخرى التي

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره، ص 141.

<sup>2</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 471 .

<sup>3</sup> - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره، ص 141 - 150 .

سبق له الاقتراض منها، وتستعين البنوك العالمية حالياً بنظم المخابرات التسويقية marketing Intelligence لتجميع وتخزين التاريخ الائتماني لمختلف عملائها<sup>1</sup>، غير أن قياس العامل المعنوي كعامل الأمانة والتزاهة 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 وماضيه مع البنك ومع الغير وسابق تصرفاته مع البنوك الأخرى، ويتم ذلك بالاتصال بالمؤسسة والعاملين بها، وبمورديه والبنوك التي سبق للعميل المقترح التعامل معها.

وعلى هذا الأساس فإن الشخصية الخاصة بالعميل لها ثلاث أبعاد<sup>2</sup>:

- **البعد الأول**: شخصية قانونية تتناول مدى أهليته القانونية ومدى أهليته للتعاقد مع البنك وإبرام الالتزامات، سواء كان هذا العميل شخصاً طبيعياً أو شخصاً معنوياً.
- **البعد الثاني**: شخصية سلوكية اجتماعية تتناول تصرفات وسلوكيات العميل الخاصة، وقياس مدى تأثيرها الحالي والمستقبلي في قدرته ورغبته في سداد الائتمان الممنوح له.
- **البعد الثالث**: شخصية مهنية وتنافسية، يتم التأكد فيها من خلال حرص العميل على سداد التزاماته واحترامه لتعهداته، ويتم الاستعلام عن ذلك من الجهات والمؤسسات المتعاملة معه من تجار وموردين وبنوك... إلخ وحرصه على جودة منتجاته وسمعتها وقيامه بالتحسين والتطوير المستمر لها. فجوهر هذا الجانب من التحليل إذن ينصرف إلى الاطمئنان عن سمعة العميل على المستوى الشخصي ومستوى نشاطه، ومدى رغبته واحترامه للوفاء بالتزاماته قبل الآخرين.

### ب/ القدرة Capacity

وتعني باختصار: قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصاريف والعمولات... إلخ، ومعيار القدرة يعد أحد أهم المعايير التي تؤثر في مقدار المخاطر التي يتعرض لها البنك عند منح الائتمان، ورغم أن معيار القدرة يحدد مقدرة العميل على تحقيق الدخل أو الربح، وبالتالي مقدرة على إعادة ما اقترضه من البنك، إلا أن هناك عدة آراء حددت ماهية "القدرة" كمتغير في المخاطرة، ويمكن تجميع تلك الآراء في أربعة اتجاهات رئيسية مختلفة وهي<sup>3</sup>:

**الاتجاه الأول**: هو تفسير القدرة من خلال اقتراها من الشخصية فهي تعني أهلية الشخص على الاقتراض.

**الاتجاه الثاني**: ينصرف إلى تحديد القدرة بالقابلية الإدارية للمقترض في أن يكون قادراً على مباشرة أعماله

<sup>1</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 472 .

<sup>2</sup> - إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجاً)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2007/2006، ص 34.

<sup>3</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 142 - 143 .

وإدارتها إدارة سليمة تضمن للبنك سلامة إدارة الأموال المقدمة له في صورة قروض.

**الاتجاه الثالث:** وينصرف إلى التركيز حول الأمور المالية البحتة في توضيحهم للقدرة، حيث ينصب تركيزهم حول قدرة طالب الائتمان على خلق عائد متوقع كاف لضمان مخاطره، وتسديد ما عليه من التزامات مستحقة اتجاه البنك.

**الاتجاه الرابع:** ينظر إلى القدرة بمقدار التدفق النقدي المتوقع للعميل، إذ يرى أصحاب هذا الاتجاه أن قدرة العميل على سداد الائتمان تعتمد على مقدار التدفقات النقدية المتوقع تحقيقها في المستقبل. فجوهر هذا الجانب إذن ينصرف إلى الاطمئنان على توافر الخبرة والكفاءة الفنية والإدارية والملاءة المالية للعميل المقترض.

### جـ/ رأس المال Capital

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، 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 كلما انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح، فرأس مال العميل يمثل قوته المالية. ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمؤسسة، والتي تشمل كلا من رأس المال المستثمر والاحتياطيات المكونة والأرباح المحتجزة، إذ يجب أن يكون هناك تناسب بين مصادر التمويل الذاتية للعميل وبين الاعتماد على مصادر التمويل الخارجية، ويفضل في العادة أن تكون المصادر الذاتية أكبر من المصادر الخارجية.

وبشكل عام يتعين على المحلل الائتماني تحليل القوائم المالية للمؤسسة وذلك لعدة سنوات سابقة، للوقوف على مدى سلامة مركزها المالي، ومدى توازن هيكلها التمويلي. فجوهر هذا الجانب ينصرف إلى أهمية التأكد من توافر رأس المال المناسب لدى العميل طالب القرض أو الائتمان، ومن قوته المالية وقدرة حقوق ملكيته على تغطية القرض المطلوب، ومن ثم استعادة البنك لأمواله في حال فشل العميل في ذلك.

### د/ الضمان Collateral

يقصد بالضمان مجموعة الأصول التي يضعها العميل تحت تصرف البنك كضمان مقابل الحصول على القرض، ولا يجوز للعميل التصرف في الأصل المرهون، فهذا الأصل سيصبح من حق البنك في حال عدم قدرة العميل على السداد. وإذا ما كان القرار الائتماني قد استلزم تقديم ضمانات معينة، فإنه يجب أن يراعى عند تحديد الضمان ما يلي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 148-149.



- 1- أن يكون قابلاً للبيع أو التصفية ولا يمثل الاحتفاظ به تكلفة أو عبئاً مرتفعاً.
  - 2- عدم تقلب قيمة الضمان بشكل كبير خلال فترة الائتمان، فالضمان الذي يتعرض لتقلبات شديدة في قيمته لا يمكن الاعتماد عليه في استرداد حقوق البنك.
  - 3- أن تكون ملكية العميل للضمان ملكية كاملة وليست محل نزاع.
  - 4- أن يتوفر لدى البنك كافة المستندات القانونية التي تؤكد حقه باستخدام هذه الضمانات و تحويلها إلى سيولة، وذلك لسداد قيمة الائتمان عند عجز العميل عن السداد.
  - 5- كفاية الضمانات المقدمة لتغطية الائتمان والفوائد والعمولات الأخرى قدر المستطاع.
- وقد يكون الضمان شخصاً ذا كفاءة مالية و سمعة 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 توافر ضمانات يرى البنك المقترض أنها كافية، إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض.
- إذاً الضمان يأتي بمثابة تعزيز للقرار الائتماني أو حماية لمخاطر معينة يتعرض لها البنك عندما يتخذ القرار بمنح الائتمان، ولذلك كلما زاد احتمال الخطر الذي يحيط بالعملية الائتمانية، كلما كانت الضمانات المطلوبة أكبر وذلك حماية لحقوق البنك<sup>1</sup>.

### هـ/ الظروف المحيطة Conditions

يجب على المحلل الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعمل طالب الائتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله، ويقصد هنا بالظروف العامة المناخ الاقتصادي العام في المجتمع، وكذلك الإطار التشريعي والقانوني الذي تعمل المؤسسة في إطاره خاصة ما يتصل بالتشريعات النقدية والجمركية والتشريعات الخاصة بتنظيم التجارة الخارجية، 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، أم في مرحلة النمو، أم في مرحلة الاستقرار، أم في مرحلة الانحدار<sup>2</sup>.

وفي إطار هذه الدراسة المتكاملة الجوانب يتم اتخاذ القرار الائتماني، وتحديد مقدار المخاطرة التي يسببها قرار منح العميل التسهيلات الائتمانية المطلوب.

<sup>1</sup> - إيمان الجرو، مرجع سبق ذكره، ص 37.

<sup>2</sup> - محمد خالدي، القروض المتعثرة لدى البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة الجلفة -، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عمار ثليجي بالاغواط، 2010/2009، ص 10.

ونخلص إلى أن الدراسة المعمقة لهذه المعايير مجتمعة، والتي تشكل منهج إدارة الائتمان في قرارها الائتماني، يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب الائتمان ومركزه الائتماني، وذلك بقياس خطر الائتمان بالمعادلة<sup>1</sup>:

$$\text{خطر الائتمان} = \text{الشخصية} + \text{المقدرة} + \text{رأس المال} + \text{الضمان (التغطية)} + \text{الظروف}$$

غير أن هناك من يرى أن هذه المعايير تتفاوت في أهميتها النسبية من حيث<sup>2</sup>:

- إن المعيارين ( الشخصية ، القدرة ) هما بمثابة مبادئ ثابتة لا اجتهاد في تفسيرهما، لا ينظر إلى طلب الائتمان ما لم يتم تغطية كافة النواحي القانونية والتأكد من سلامة التعامل وحسن سلوكيات العميل .
- أما المعايير الثلاثة الباقية ( رأس المال، الضمان، الظروف المحيطة ) هي متداخلة مع بعضها والمطلوب اتخاذ قرار الائتمان بعد دراسة كل منها، ومن الطبيعي أن لا تستوفي جميع المعايير الخمسة أعلاه الحد الأمثل فالضعف المقبول في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الآخر، شرط أن تكون الدراسة التي أجريت للمعايير الخمسة كاملة ومتوازنة.

لقد جادل بعض الباحثين ومحللو الائتمان حول عدد المتغيرات التي يفترض أن تضمها آلية تقييم مخاطر الائتمان المصرفي، وأشاروا إلى أنها 6C's وليس 5C's؛ بمعنى أن آلية التقييم المقترحة يجب أن تنطوي على ست متغيرات أساسية، وتمثل هذه المتغيرات الأساسية المقترحة في المتغيرات الخمسة السابقة بالإضافة إلى متغير الرقابة " Control " والذي يقصد به تلك الاعتبارات القانونية المصاحبة لعملية منح الائتمان، حيث يجب أن تتفق السياسة الائتمانية التي ينتهجها البنك مع القواعد والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي وداخل الحدود التي يضعها البنك المركزي<sup>3</sup>.

## 2- نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ 5P's

يمكن أن يستخدم متخذ القرار الائتماني نموذجاً آخر من المعايير المستخدمة في دراسة الجوانب المحيطة بطلب الائتمان. إن تحليل المعايير وفق هذا النموذج يعطي نفس الدلالات التي يعطيها نموذج 5C's وإن كان بأسلوب آخر، كما نجد أن هذا النموذج يولي اهتماماً خاصاً بالقرض والغرض منه، ويركز أساساً على دراسة المعايير الخمسة التالية<sup>4</sup>، وفيما يلي عرض لها:

### أ/ العميل People

يقيم الوضع الائتماني للعميل من خلال تكوين صورة كاملة وواضحة عن شخصية العميل من حيث التأكد من أهليته القانونية، الأخلاقية، الإدارية، وقدرته على إدارة نشاطه بنجاح وغيرها، لذلك فإن الخطوة الأولى

<sup>1</sup> - شريف مصباح أبو كرش، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>2</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 150.

<sup>3</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 476.

<sup>4</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 151 - 155.

في عملية تقييم الوضع الائتماني للعميل واتخاذ القرار الائتماني هو مقابلة العميل، ومن خلال هذه المقابلة يتم تحديد المعلومات والبيانات التي ترغب الحصول عليها عن العميل، وتحديد من هو والأعمال السابقة التي قام بها والبنوك التي تعامل معها، ومن المؤكد أن إدارة الائتمان سوف تستند إلى مؤشرات النجاح في هذه الأعمال لتقدير مخاطر النجاح في المستقبل، وبالمقابل فإن علامات الفشل أو التغيير من عمل إلى آخر بسبب عدم النجاح تعطي انطباعاً يدفع إلى الحذر في تقييم خط العميل المستقبلي.

### ب/ الغرض من الائتمان Purpose

تشكل هذه الركيزة أحد أهم المعايير التي من خلالها تتوصل إدارة الائتمان إلى إمكانية الاستمرار في دراسة طلب الائتمان أو التوقف عند هذا القدر من التحقق، إذ يجب معرفة الغرض من التسهيل الائتماني بشكل مفصل وأن يحدد المجال الذي سوف يستخدم فيه، وهل يتوافق مع سياسة البنك وصلاحيات إدارة الائتمان ومع الأهداف الاقتصادية العامة للدولة ومع قدرات وخبرات العميل، فضلاً عن مدى مناسبة حجم ومبلغ الائتمان ونوعه مع الغرض المطلوب منه.

### ج/ القدرة على السداد Payment

يركز هذا المعيار على تحديد قدرة العميل على تسديد الائتمان وفوائده في موعد الاستحقاق، ويتم ذلك من خلال تقدير التدفقات النقدية الداخلة للعميل والتي تعد الركيزة الأساسية في تحديد قدرته على التسديد، وتحديد فيما إذا كان العميل سيقوم بسداد الائتمان من الموارد الناجمة عن النشاط الذي سيستخدم التسهيل الائتماني في تمويله أم من موارد أخرى، وهل هذه الموارد تتصف بالانتظام والاستمرار أم التقلب.

### د/ الحماية Protection

إن أساس هذا المعيار هو مدى توفر الحماية للائتمان المقدم للعميل، وذلك من خلال تقييم الضمانات التي سيقدمها العميل سواء من حيث قيمتها العادلة أو من حيث قابليتها للتسييل، فيما لو عجز العميل عن الوفاء بالتزاماته اتجاه البنك، ويقصد بقابلية الضمان للتسييل هو إمكانية تحويله إلى نقد بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة.

### هـ/ النظرة المستقبلية Perspective:

إن مضمون هذا المعيار ينحصر في دراسة المناخ الاقتصادي العام والذي يعمل فيه كل من العميل والبنك، ومؤشرات الاقتصاد بشكل عام مثل نسب التضخم ومعدلات الفائدة ومعدلات النمو العام، أي استكشاف كل الظروف البيئية والمستقبلية المحيطة بالعميل سواء كانت داخلية أو خارجية؛ بمعنى آخر استكشاف أبعاد حالة الائتمان التي تحيط بالائتمان الممنوح للعميل ومستقبل ذلك الائتمان.

### 3- نموذج المعايير الائتمانية المعروفة بـ PRISM

يعتبر منهج PRISM للمعايير الائتمانية أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية في التحليل الائتماني، ويعكس هذا المنهج جوانب القوة والضعف لدى العميل، ويمكن إدارة الائتمان من تشكيل أداة قياس توازن من خلالها بين المخاطر والقدرة على السداد. تتكون عناصر PRISM من مجموعة من المعايير تشترك فيما

بينها بالحرف الأول من كلمتها وهي<sup>1</sup>: (التصور: Perspective ، القدرة على السداد : Repayment الغاية من الائتمان: Intention or Purpose ، الضمانات: Safeguards ، الإدارة: Management ) وفيما يلي عرض لهذه المعايير:

### أ/ التصور Perspective

يقصد بالتصور هنا الإحاطة الكاملة بمخاطر الائتمان والعوائد المنتظر تحقيقها من قبل إدارة الائتمان بعد منحه ، ومضمون هذا المعيار هو:

- الفعالية في تحديد المخاطر والعوائد التي تحيط بالعميل عند منحه الائتمان.
- دراسة استراتيجيات التشغيل والتمويل عند العميل والتي من شأنها تحسين الأداء وتعظيم الربحية.

### ب/ القدرة على السداد Repayment

ومضمون هذا المعيار هو تحديد قدرة العميل على تسديد القرض مع فوائده خلال الفترة المتفق عليها، ومن الأمور التي يجب أن تعبر لها إدارة الائتمان اهتماماً خاصاً، هو تحديد نوع مصادر التسديد التي يلجأ إليها العميل عند السداد. هل هي مصادر داخلية أي موارد ناتجة عن النشاط الذي سيستخدم القرض في تمويله أم هي مصادر خارجية؟ وما يهم إدارة الائتمان هو دور المصادر الداخلية التي تساعد العميل على تسديد ما بذمته من التزامات مستحقة، لأنها تعكس قدرة العمليات التشغيلية على توليد التدفقات النقدية الداخلية.

### ج/ الغاية من الائتمان Intention or Purpose

ومضمون هذا المعيار هو تحديد الغاية من الائتمان المطلوب، وكقاعدة عامة فإن الغاية من الائتمان يجب أن تشكل أساس الدراسة، وأن آخر ما يجب أن تفكر فيه إدارة الائتمان هو تصفية موجودات العميل لاسترداد الائتمان.

### د / الضمانات Safeguards

ومضمون هذا المعيار هو تحديد الضمانات التي تقدم إلى البنك، ليكون ضامناً لاسترجاع الائتمان لمواجهة احتمالات عدم القدرة على التسديد، ويمكن أن تكون الضمانات عينية أو كفالات شخصية كما أنه من الممكن أن يعتمد البنك على قوة المركز المالي للعميل، فضلاً عن ما يتم وضعه من شروط في عقد الائتمان لضمان السداد.

### هـ/ الإدارة Management

تركز إدارة الائتمان على تحليل قدرة العميل طالب الائتمان على الإدارة ويتم ذلك من خلال التعرف على:

- أسلوب العميل في إدارة أعماله ( الهيكل التنظيمي للعمل ).
- تحديد كيفية الاستفادة من الائتمان.

<sup>1</sup> -- حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره، ص ص 156-158.

- تحديد فيما إذا كان العميل يتسم بتنوع منتجاته أو يقتصر في عمله على منتج واحد، وأيضا هل نشاطه موسمي أو دائم.

- تحديد قدرة العميل على النجاح والنمو.

مما سبق نستنتج أنه لا يوجد تعارض بين النماذج الثلاثة لمعايير منح الائتمان رغم اختلاف مسمياتها، إلا أن مضامينها متداخلة وتشترك فيما بينها في الكثير من العناصر، والتي تعكس قدرة النماذج الثلاثة في أن تعطي لإدارة الائتمان تصوراً شاملاً عن العميل والإحاطة بالمخاطر التي سوف تتعرض لها، كما يجب أن لا نغفل عن أن المخاطر التي تتعرض لها إدارة الائتمان هي ليست المخاطر التي تنشأ بفعل منح الائتمان للعميل فقط، وإنما هي منظومة من المخاطر يشترك في تحققها كل عناصر العملية الائتمانية: البنك والائتمان المقدم للعميل والعميل ذاته .

وتستعين حاليا البنوك العالمية بالحاسبات الآلية في تطبيق بعض أساليب التحليل الإحصائي مثل أسلوب تحليل التمايز المتعدد (MDA\*)، بغرض تقييم القوة المالية للعميل أو المنظمة طالبة الائتمان، ويتم ذلك من خلال وضع درجات أو نقاط لبعض العوامل التي تمثل معايير هامة في الحكم على الجدوى الائتمانية للعميل، والتي تشير إلى مقدار الاستفادة العائدة على البنك من منح الائتمان للعميل، ويطلق على هذه النظم التحليلية بنظم احتساب الدرجات الائتمانية<sup>1</sup> Credit-Scoring Systems. والشكل التالي رقم (2-2) يبرز مختلف المعايير الائتمانية التي تستخدم في التحليل الائتماني.

(\*)- MDA : Multiple Discriminated Analysis

<sup>1</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 475 .

الشكل رقم ( 2-2 ): طرق ومعايير تقييم المخاطر العامة للائتمان المصرفي



المصدر: شريف مصباح أبو كرش، إدارة مخاطر الائتمان المصرفي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول حول الاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، يومي 8 و 9 مايو 2005 ، ص 13.

## II-1-7. العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني

لا توجد هناك سياسة ائتمانية نمطية، بل أن لكل بنك سياسته الخاصة، هذه السياسة ومع ضرورة اتسامها بالمرونة إلا أن هناك مجموعة من العوامل المترابطة والمتكاملة التي يوضحها الشكل رقم (2-3) والتي تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني داخل أي بنك، وأهم هذه العوامل هي<sup>1</sup>:

### II-1-7-1. عوامل خاصة بالعميل:

يمكن اعتبار كل من: الشخصية، رأس المال المقترض، قدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته، الضمانات المقدمة، والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العميل، عوامل هامة وأساسية في تقييم مدى صلاحية العميل للحصول على القرض المطلوب، وكذا تحديد مقدار المخاطر الائتمانية التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ولهذا فإن تحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل سوف تزيد من القدرة لدى إدارة الائتمان على اتخاذ قرار ائتماني سليم.

### II-1-7-2. عوامل خاصة بالبنك : ويمكن إبراز أهم هذه العوامل فيما يلي:

- درجة السيولة التي يتمتع بها البنك حالياً وقدرته على توظيفها، ويقصد بالسيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته، هذه القدرة مرتبطة أساساً بمدى استقرار الودائع، إذ أن الودائع المذبذبة ستحد من قدرة البنك في اعتماد سياسة إقراضية شاملة، وتصبح إدارة الائتمان مطالبة بتحقيق هدفين متعارضين هما: تلبية طلبات المودعين من جهة، وتلبية طلبات الائتمان من جهة ثانية.
- رسالة البنك ونوع الإستراتيجية التي يتبناها في اتخاذ قراراته الائتمانية ويعمل في إطارها.
- القدرات التي يمتلكها البنك وخاصة الإطارات المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الائتمان المصرفي، وأيضاً مدى تطور التكنولوجيا المطبقة.
- حصة البنك ومكانته في السوق المصرفي، وهل هناك ما يهدد هذه الحصة أم أن البنك مسيطر تماماً على هذه الحصة<sup>2</sup>.
- ضرورة الالتزام بالقيود والتشريعات القانونية التي يصدرها البنك المركزي حيث تحدد لنا إمكانية التوسع في القروض أو تقليصها وكذا الحد الأقصى للقروض ومجالات النشاط المسموح بتمويلها، وهذا من أجل تفادي أي تضارب بين سياسة البنك الائتمانية والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي.

<sup>1</sup>- رحيم حسين، سليم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 6 - 7.

<sup>2</sup>- محسن أحمد الخضيري، الديون المتفجرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص 312.

**II-1-7-3. عوامل خاصة بالائتمان :** يمكن حصر هذه العوامل فيما يلي:

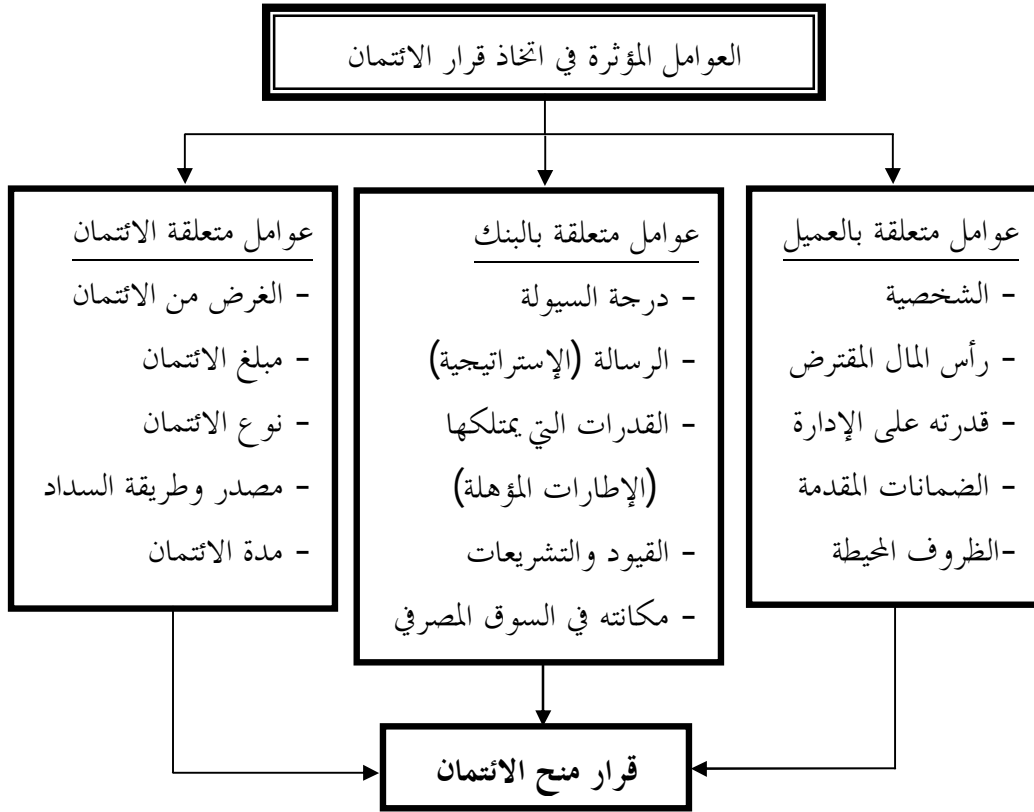
- الغرض من الائتمان: قد يطلب الائتمان لغرض تمويل رأس المال العامل "قروض قصيرة الأجل"، أو لغرض تحقيق توازن في الهيكل المالي "قروض طويلة الأجل"... الخ.
- مدة الائتمان: وهي المدة التي يطلبها العميل ويرغب في الحصول على القرض خلالها، وهل تتناسب فعلاً مع إمكانيات العميل، نوع القرض المطلوب، وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في البنك.
- طريقة السداد: أي هل سيتم السداد دفعة واحدة أم على شكل أقساط دورية، وهل يتناسب مع إمكانيات كل من العميل والبنك في نفس الوقت.
- مبلغ الائتمان: حيث أن مبلغ القرض مهم جداً في التحليل الائتماني لأنه كلما زاد حجم القرض تطلب دراسة أكبر من طرف البنك.
- نوع الائتمان: يجب تحديد نوع الائتمان، وهل يتوافق مع السياسة الائتمانية للبنك أم يتعارض معها، وهل يتناسب مع النشاط الذي سيقوم بتمويله<sup>1</sup>.
- مصدر السداد: الذي سيقوم العميل المقترض بسداد المبلغ منه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 323 .

<sup>2</sup> - عبد العزيز الدغيم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 198 .



الشكل رقم (2-3): العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار الائتمان



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على<sup>1</sup>:

**8-1-II. إجراءات ومراحل منح الائتمان**

عادة ما تضع البنوك إطاراً مكتوباً توضح فيه خطوات منح الائتمان، لكي تكون بمثابة إطار عام يرشد موظفي قسم الائتمان إلى خطوات محددة وموحدة لتنفيذ العملية الائتمانية وذلك منعا لحدوث أي خلل أو انحراف عند اتخاذ القرار بمنح الائتمان أو عدمه، وأهم الإجراءات التي تمر بها عملية منح الائتمان هي<sup>2</sup> :

**1- البحث عن الفرص وجذب العملاء:** يجب أن لا يكتفي البنك التجاري بانتظار عملائه الذين يتقدمون إليه، أو الذين يدعوهم للتعامل معه عبر وسائل الدعاية والإشهار، بل لابد من البحث عن الفرص بالدراسات المكتبية والميدانية والتقرب من العملاء والتعرف على مختلف احتياجاتهم التمويلية، ويلعب التسويق المصرفي دوراً هاماً للترويج لذلك، بهدف زيادة الحصة السوقية للبنك<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 475.

- رحيم حسين و سليم حمود، مرجع سبق ذكره، ص 6-7.

- عبد العزيز الدغيم وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 198.

<sup>2</sup> - عبد المعطي رضا أرشيد و محفوظ أحمد جوده، مرجع سبق ذكره، ص 221 - 222.

<sup>3</sup> - رامي هاشم الشنباري، مرجع سبق ذكره، ص 112.

- 2- **دراسة طلبات الائتمان:** عندما يقوم العميل بتعبئة طلب الائتمان وفقاً للنموذج المعد من قبل البنك، فإنه يتولى تقديمه إلى قسم الائتمان لإجراء الدراسة عليه، وخاصة من حيث الغرض من الائتمان وفترته وجدول السداد، وقد يستدعي الأمر إجراء أكثر من مقابلة شخصية مع العميل للوقوف على الجوانب التي قد لا يغطيها طلب الائتمان، أو حتى القيام بزيارات شخصية من قبل موظفي البنك إلى مقر العميل طالب الائتمان.
- 3- **تحليل المركز المالي للعميل:** يتم تحليل المركز المالي للعميل طالب الائتمان من خلال دراسة القوائم المالية وتحليلها لفترات قد تصل إلى ثلاث سنوات أو أكثر.
- 4- **الاستفسار عن مقدم الطلب:** حيث يتم الاستفسار عن السمعة التجارية لمقدم طلب الائتمان إما من الأقسام الداخلية في البنك أو من خلال عقد اجتماعات مع العميل أو من خلال البنوك الأخرى والبنك المركزي.
- 5- **التفاوض مع العميل:** بعد دراسة المعلومات المجمعة عن طبيعة الائتمان ومقدم طلب الائتمان، يقوم البنك بالتفاوض مع العميل على شروط العقد والتي تتضمن تحديد مبلغ الائتمان، كيفية صرفه، طريقة سداد الائتمان، الضمانات التي يحتاجها البنك، سعر الفائدة، وغير ذلك من الشروط.
- 6- **طلب الضمان التكميلي:** في هذا الإجراء يطلب البنك من العميل تقديم ضماناته، والمستندات التي تثبت ملكيته لهذه الضمانات، بالإضافة إلى وثائق التأمين عليها.
- 7- **توقيع عقد الائتمان:** قد يتفق الطرفان (البنك وطالب الائتمان) على شروط التعاقد وبنود التفاوض بينهما وقد لا يتفقان، فإذا اتفق الطرفان، فإنهما يقومان بتوقيع عقد أو اتفاقية بينهما تتضمن كافة الشروط القانونية.
- 8- **صرف قيمة الائتمان (كله أو بعضه):** بعد توقيع عقد الائتمان بين البنك والعميل مقدم طلب الائتمان، يقوم البنك بوضع قيمة الائتمان تحت تصرف العميل كلية، حيث يكون من حق العميل سحب كل المبلغ أو جزء منه.
- 9- **سداد الائتمان ومتابعته:** يقوم البنك بتحصيل مستحقاته وفقاً لجدول السداد المبينة في عقد الائتمان الموقع بينه وبين العميل، ولضمان متابعة عملية السداد فإن من الضروري فتح ملف لكل عميل يوضع فيه كافة المستندات الخاصة بالائتمان، فدور البنك لا ينتهي عند منح الائتمان، بل إنه يمتد ليشمل كذلك متابعة التسهيلات الائتمانية والتأكد من تسديدها في الأوقات المحددة.

## 9-1-II خصائص القرار الائتماني الجيد

يتسم القرار الائتماني الجيد بمجموعة من الخصائص التي توافرها تقلل من إمكانية حدوث التعثر<sup>(\*)</sup>، ويجب على متخذ القرار الائتماني أن يسعى جاهداً إلى توافرها في قراره، وأهم هذه الخصائص<sup>1</sup>:

(\*)-التعثر: هو عجز عميل الائتمان عن الوفاء بالتزاماته تجاه البنك بناءً على ما تم الاتفاق عليه مسبقاً. سوف نتناوله بالتفصيل في الفصل الثالث من هذا البحث.

- 1 - **السيولة** : تعني خاصية السيولة في الائتمان الممنوح، إمكانية التصفية الذاتية للائتمان ( كما في حال التسهيلات بضمان بضائع ، والاعتمادات المستندية ) وسداده كاملاً في التاريخ المتفق عليه وبالشروط المتفق عليها، كما يقصد بسيولة الائتمان سرعة دوران الائتمان، أي صغر الفترة الزمنية من تاريخ عقد الائتمان وتاريخ استحقاقه.
- 2 - **الربحية** : يجب على صانع القرار الائتماني أن يوازن بين المخاطر المصاحبة لقراره الائتماني وبين الربحية المتوقعة منه، مع الأخذ بالحسبان السياسة الائتمانية للبنك فيما يتعلق بنوع الائتمان الممكن منحه وأسعار العائد واجبة التطبيق.
- 3 - **الأمان**: ويعني تأكد البنك من أن الأموال المقدمة كتسهيلات ائتمانية سوف يتم استردادها في الوقت المحدد للسداد، والتحقق الكامل من توافر الجدارة الائتمانية للمقترض<sup>(\*)</sup>، واتسام معاملاته بالأمانة والكفاءة.
- 4- **التنوع أو الانتشار**: تلعب سياسة التنوع دوراً هاماً في توفير درجات كبيرة من الأمان و تقليل المخاطر التي يواجهها البنك، فالإدارة البنكية الناجحة يتعين عليها تنوع محفظة القروض، وذلك بهدف توزيع المخاطر و تجنب مخاطر التركيز على منطقة جغرافية معينة، وكذلك تجنب التركيز على قطاع اقتصادي معين أو عملاء بعينهم، و أيضاً عدم التركيز على نوع معين من الضمانات.
- 5- **الضمان**: يعد الضمان الجيد عنصر رئيسي وأساسي في اتخاذ القرار الائتماني، وهو عنصر يصعب إهماله أو التغاضي عنه، حيث يكون كخط دفاع للحالات الغير منتظرة، أو لمواجهة الحالات التي تحيط بها مخاطر ودرجة عالية من عدم التأكد، و يجب أن يخضع الضمان للمراجعة الدورية للتأكد من سلامته وصحته.

## II-1-10. صياغة القرار الائتماني (البيانات الخاصة بالتسهيل الائتماني)

إن صياغة القرار الائتماني تعتبر المحصلة النهائية للدراسة الائتمانية، وتعتبر خطوة هامة وضرورية، حيث أن سوء صياغة القرار الائتماني سواء من حيث حجمه أم من حيث شكله أم برنامج سداده، قد يؤثر سلباً في نشاط العميل، وبالتالي في قدرته على سداد الائتمان الممنوح، وتبلور العناصر الرئيسية للإجابة على كيفية منح الائتمان حول ما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - إيمان الجرو، مرجع سبق ذكره، ص ص 46 - 47 .

<sup>(\*)</sup> - الجدارة الائتمانية للمقترض: وهي المعايير الخاصة بدراسة طلب الائتمان الذي يتقدم به العميل للمصرف ، ولعل أبرز منظومة ائتمانية لقيت قبولا عاما لدى محلي ومناحي الائتمان هي المنظومة المعروفة في معظم المراجع المتخصصة بـ 5C's وهي : الشخصية، القدرة ، رأس المال، الضمان ، والظروف المحيطة.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص ص 42-44.

- (1) حجم أو قيمة التسهيلات المقترح منحها: المعيار الرئيسي لتحديد حجم الائتمان هو تناسبه مع الغرض المطلوب من أجله، ومع طبيعة نشاط العميل وطول دورة نشاطه ومدى موسمية هذا النشاط، واحتياجات رأس المال العامل اللازم وصافي رأس المال العامل المتاح.
- (2) الغرض من التسهيلات المقترح منحها للعميل: لا بد أن يكون الغرض واضحاً ومحددًا في الدراسة الائتمانية، وان يعكس ذلك على الكيفية التي سيتم بها منح التسهيلات الائتمانية المقترحة.
- (3) شكل التسهيلات الائتمانية: حيث أن منح تسهيلات قصيرة الأجل لتمويل أصول ثابتة، يؤدي إلى ارتباك العملاء ماليًا وتعثرهم في السداد لحلول تواريخ الاستحقاق، وبالتالي عدم مساهمته بشكل فعلي في خلق الإيرادات اللازمة لمقابلة الالتزامات الناشئة عن تمويله بالاقتراض.
- (4) برنامج السداد: يتعين تصميم برنامج السداد بناء على طبيعة نشاط العميل بشكل خاص، وأن يتوافق هذا البرنامج زمنياً مع ما تعكسه قائمة التدفقات النقدية، كما يجب أن يرتبط برنامج السداد مع طول دورة النشاط.
- (5) مصادر السداد للتسهيلات الائتمانية المقترح منحها: ينبغي أن يتضمن قرار منح الائتمان طبيعة مصادر سداد التسهيلات الائتمانية المقترح منحها، ولا بد للباحث الائتماني أن يركز فكره على أن يتم السداد من ناتج النشاط أو الغرض الذي استخدم فيه الائتمان، دون النظر إلى الملاءة المالية للعميل.
- (6) كيفية استخدام أو صرف التسهيلات: ترتبط هذه الجزئية بالعناصر السابقة، والتي تعرضنا لها كعناصر القرار الائتماني، فهذه العناصر السابقة هي التي تؤثر في كيفية استخدام التسهيلات من حيث: أسلوب صرفها، هل سيتم الصرف للعميل أم للجهة المستفيدة مباشرة؟ برنامج السداد، مصادر السداد.
- (7) الضمانات: بشكل عام لا ينبغي أن تكون الضمانات هي أساس منح الائتمان، فكثير من التسهيلات الائتمانية التي انطلقت من هذا المفهوم الخاطئ تعثرت، لأن الضمانات في حد ذاتها لا تصلح أساساً كافياً ورئسياً لمنح الائتمان من عدمه، والأصل أن تأتي الضمانات مكملة لقناعة البحث بمجدارة العميل في الحصول على الائتمان.

## II-2. نظام المعلومات المصرفي

في عصر التغيرات السريعة والاضطرابات البيئية والمنافسة الشديدة ازداد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصة البنكية منها، وفي المنظمات الحديثة يتطلب الأمر وجود إدارة واعية بكيفية إدارة النظام المعلوماتي وأسلوب عمله لكي تحقق أقصى فائدة ممكنة منه، وهنا يجب أن تبني منظوراً شمولياً يركز على الصورة الكلية للمنظمة بتعاملها مع بيئتها الخارجية، وبذلك فإنه يصبح عامل توحيد وتماسك في المنظمة وليس بقيادة أجزاء منها.

## II-2-1. طبيعة وخصائص نظام المعلومات المصرفي

### II-2-1-1. مفهوم نظام المعلومات المصرفي

يعرّف نظام المعلومات بأنه<sup>1</sup>: "النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجية، في تجميع وحزن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة وبال جودة والشمول المطلوبين".

إذ يختص نظام المعلومات في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب والتنوع 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 ويعرف أيضاً على أنه: "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنظمة (البنك)، ويمكن أن يستخدم أنواعاً عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"<sup>2</sup>. يشكل نظام المعلومات مفهوماً متكاملًا فتندرج في إطاره المكونات التالية:

- 1- الأجهزة والمعدات الحاسوبية
- 2- البرمجيات على اختلاف أشكالها
- 3- الأفراد كخبراء وعاملين
- 4- الإجراءات والقواعد والآليات
- 5- البيانات باختلاف أنواعها.

إن توليفة معينة من هذه المكونات تعطي صورة حقيقية لنظام المعلومات في المنظمة، ولنظم المعلومات في منظمات الأعمال دورين أساسيين:

**الأول:** تزويد الأفراد متخذي القرارات في مختلف أجزاء المنظمة بالمعلومات الضرورية لصياغة قرارات صائبة.  
**الثاني:** توفير التقارير الدورية والروتينية اللازمة لسير العمل، وتكمن قوة نظام المعلومات في قدرتها على ممارسة الوظائف الأساسية التالية:

- 1- **الإدخالات:** تتمثل هذه الوظيفة في إمكانية قبول: بيانات من مصادرها، تعليمات محددة.
- 2- **المعالجة:** وتتضمن هذه الوظيفة إمكانية قيام نظام المعلومات بإجراء الآتي: الفرز، سحب البيانات أو تسجيلها أو تحديثها، تلخيص أو تكتيف البيانات، اختيار الملفات، إجراء العمليات الرياضية والمنطقية.
- 3- **التخزين:** تعد هذه الوظيفة من أهم التطورات الحاصلة في ميدان المعلومات، حيث أمكن تخزين النصوص والصور والأصوات ومعالجتها حسب الحاجة.
- 4- **المخرجات:** يستطيع نظام المعلومات أن ينتج صيغاً مختلفة من المخرجات اللازمة لعمل المنظمات مثل نسخ

<sup>1</sup> - لمي فيصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية - ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية، 2009، ص 120.

<sup>2</sup> - حسين مصطفى هلال، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، 25-29 نوفمبر 2007، ص 2.

الوثائق، ونسخ مرئية على شاشات الأجهزة من هذه الوثائق، فضلاً عن عمليات الرقابة خصوصاً على عمل الرُّبوتات الصناعية وأتمتة العمل على أجهزة أخرى.

## II-2-1-2. خصائص نظام المعلومات المصرفي

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 متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته<sup>(\*)</sup>، وهذه الخصائص هي<sup>1</sup>:

- **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 يفقد 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.

(\*)- المقصود بالشفافية: مجموعة من الخصائص ذات الشأن والأهمية لأطراف مختلفة، ترى أن وجودها في نظام المعلومات يعطي له مصداقية واعتمادية أعلى، ويندرج ذلك في إطار رؤية جديدة تستوجب إعادة النظر في جانبيين، الأول: فلسفة النظام ومكوناته والثاني: علاقته بمختلف الأطراف الداخلية والخارجية.

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، ص ص 220-221، ( 2010/09/11 ) متاحة على: <http://www.assr.org/countries/studies.asp?RID=116>

- دورية التقارير وانتظامها: إن تقدم 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.

### II-2-1-3. أهمية نظام المعلومات المصرفي

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه "عصر المعلوماتية" ويعود ذلك للأسباب التالية<sup>1</sup>:

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقاً، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة.
  - تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
  - تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها بسرعة.
  - تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالانترنت.
- إن مخرجات نظم المعلومات الإدارية التي ترد إلى المديرين في البنك، تساعدهم في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة.

### II-2-2. أنواع نظم المعلومات المصرفية

نورد فيما يلي أهم نوعين من نظم المعلومات، والتي تخدم المجالات الوظيفية والمستويات الإدارية في البنوك.

#### II-2-2-1. نظم المعلومات المصرفية الوظيفية

تقسم نظم المعلومات بحسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى:

#### II-2-2-1-1. نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية

يعرف نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، على أنه: "ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة، والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية، ومعالجتها ونقل

<sup>1</sup> - لمي فيصل أسير، مرجع سبق ذكره، ص 119.

المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب"<sup>1</sup>. ويتكون نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، مثله مثل نظم المعلومات الوظيفية الأخرى، من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية. أ/ المدخلات: وتأتي من مصدرين<sup>2</sup>:

### 1- البيئة الداخلية للنظام وتتألف من :

- **التنبؤ بالطلب:** وتمثل تقديرات الطلب المتوقع على خدمات البنك، من خلال النتائج التي هي حصيلة دراسة السوق والمستهلكين
- **نظام معالجة البيانات:** يختص بجمع البيانات والمعلومات المرافقة لإنجاز العمليات اليومية للبنك مثل فتح حساب، السحب، والإيداع وغيرها، ويتم تسجيل وتوثيق هذه العمليات في سجلات خاصة بالبنك، ويقوم هذا النظام بإدخال البيانات المدونة في هذه السجلات إلى ملفات، علماً بأن هذه البيانات تحتاج إلى تحليل وفرز وترتيب لكي يسهل فهمها من قبل المستخدمين النهائيين.
- **الطاقة الإنتاجية لإنجاز الخدمات :** تعد بيانات الطاقة الإنتاجية ضرورية لنظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، لأنه من الضروري أن تكون الطاقة المتاحة كافية وقادرة على تمكين البنك من إشباع الطلب الحالي والمستقبلي في الوقت المناسب والكمية المناسبة.
- **نظام بحوث صناعة الخدمة المصرفية :** يختص هذا النظام بالقيام بالدراسات والبحوث على عملاء البنك من خلال القيام بالبحوث الرسمية الموجهة لخدمة هدف محدد تسعى إدارة البنك لتحقيقه.
- **القوى البشرية:** إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية هي المعلومات المعبرة عن واقع العنصر البشري في البنك وخاصة مدى توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب والقادر على إنجاز الخدمة البنكية ذات الجودة العالية ضمن الوقت المناسب وبمعايير دولية.

### 2- مدخلات البيئة الخارجية وتتألف من:

- **مخاطر صناعة الخدمة المصرفية:** يختص بجمع البيانات السرية عن البنوك المنافسة مثل معرفة المركز المالي، التسهيلات التي يقدمها للعملاء، مواصفات الجودة لخدمته المصرفية... الخ.
- **التشريعات والقوانين والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية :** سيما وأن البنك لا يستطيع أن يؤثر أو يغير في هذه العوامل، بل يجب أن يتكيف مع هذه العوامل ويقلل من مخاطرها عليه، أو استغلال الفرص التي قد ترافق هذه العوامل.

**ب / العمليات:** والمقصود بذلك تحويل البيانات إلى معلومات لها معنى، ومن هذه العمليات الجمع والفرز

والترتيب والتصنيف والحساب والتخزين... الخ

**ج- المخرجات:** إن مخرجات نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، تصدر على شكل تقارير ومعلومات

<sup>1</sup> - عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياً وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص ص 192 - 200.

<sup>2</sup> - عمر حجي اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 26-28.



توجه هذه لخدمة نظم فرعية في البنك ومنها :

- نظام صناعة الخدمة المصرفية ، - نظام الرقابة على الجودة ، - نظام الرقابة على التكاليف

د / **التغذية العكسية:** عن طريق التغذية العكسية يمكن تصحيح الأخطاء والانحرافات وتقييم الأداء، بالإضافة إلى أن مخرجات نظام معلومات إنتاج الخدمة المصرفية هي مدخلات لنظم فرعية أخرى

## II-2-1-2-2. نظام معلومات الموارد البشرية

يعرف بأنه " ذلك النظام الذي يتولى تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة عن إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك"<sup>1</sup>، كما يمكن تعريفه على أنه: " تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة، بغرض تجميع وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة، واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك"<sup>2</sup>.  
أ/ المدخلات: وتأتي من مصدرين<sup>3</sup>:

### 1/ بيئة البنك الداخلية والمكونة مما يلي :

- نظام الرواتب والأجور في المصرف ويختص بجمع البيانات التي تتعلق بالرواتب والأجور.
  - نظام شؤون العاملين بالبنك : مثل التعيين والإجازات العادية والمرضية والنقل والترقية.
  - نظام السجلات البنكية: وهي عبارة عن قاعدة بيانات حول متطلبات كل وظيفة والمهام التي سيقوم بها شاغل الوظيفة.
  - نظام التدريب البنكي: جمع البيانات عن عملية التدريب وأساليبه وتقنياته، واحتياجات البنك من التدريب.
- 2/ **بيئة البنك الخارجية والمكونة من:** العوامل الاقتصادية والسياسية والتشريعات والقوانين والنقابات العمالية، ومكاتب العمل والاستخدام.
- ب / **العمليات:** وتشمل على عمليات تسجيل بيانات الموارد البشرية وترتيبها وتصنيفها وتحديثها ومعالجتها وتخزينها واستعادتها.

ج- **المخرجات هي:** جداول وتقارير تفصيلية، تشمل ما يلي :

- معلومات عن الموظفين الحاليين من حيث متوسط العمر والجنس، ومعدل الشهادات والقدم الوظيفي.
- معلومات عن احتياجات المصرف من التدريب، ونوعية التدريب الذي يحتاجونه والمدربين واختصاصهم، والوسائل التدريبية.

<sup>1</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> - ساينغ فيصل، أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة (دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009/2008، ص 56.

<sup>3</sup> - لمي فيصل أسير، مرجع سبق ذكره، ص ص 121-122.

- معلومات عن احتياجات البنك من الموظفين بالفئات المختلفة.
- د- التغذية العكسية : وهي مخرجات نظم المعلومات التي تصبح لنفس النظام أو لنظم أخرى كمخرجات نظام الرواتب والأجور، هي مدخلات لنظام المعلومات المالي.

### II-2-2-1-3. نظام معلومات التسويق المصرفي

إن التسويق المصرفي بمفهومه العام لا يختلف عن المفهوم المعروف للتسويق في الأدبيات الخاصة بهذا العلم، لذا عرّف التسويق المصرفي بأنه: "الأنشطة المتكاملة التي تجري من أجل دراسة سوق الخدمة المصرفية، وبخاصة عملاء البنك الحاليين والمرقبين للتعرف على رغباتهم المتميزة والمتطورة، والعمل على إشباع هذه الرغبات والحاجات بأقصى كفاية ممكنة وذلك من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة"<sup>1</sup>، كما عرّف أيضا 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 نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والإعلان وتحليل المنافسة في السوق"<sup>2</sup>.

ونظام معلومات التسويق له أربعة مكونات رئيسية هي<sup>3</sup>:

أ/ **مدخلات النظام** : تأتي مدخلات نظام معلومات التسويق من مصدرين:

#### 1- بيئة البنك الداخلية وتتكون مدخلاتها من :

- **نظام معالجة البيانات** : ويقوم بمعالجة البيانات المتعلقة بعمليات التسليم والدفء.
- **بحوث التسويق المصرفي**: وهي العمليات التي تستخدم أسلوب البحث العلمي في معالجة المشكلات التسويقية، وهذا يشمل تحديد وتعريف المشكلة وضع خطة للبحث، وجمع كل البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليل هذه البيانات وفق الأساليب الرياضية، ووضع البدائل والحلول الملائمة للمشكلة، واختيار أفضل البدائل، هذا وتشكل عناصر المزيج التسويقي المصرفي المجالات الأساسية لأبحاث التسويق، وهي قاعدة بيانات مهمة في عملية صنع القرارات الاستثمارية للبنك.
- **استخبارات التسويق** : وتهتم بجمع البيانات والمعلومات السرية عن البنوك المنافسة، ويجب أن يتم جمع هذه البيانات والمعلومات بالوسائل الأخلاقية والمشروعة.

<sup>1</sup> - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 197.

<sup>2</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 80.

<sup>3</sup> - عمر حجي اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 21-24.

- **الخطة الإستراتيجية:** تتضمن بشكل أساسي أنواع الخدمات التي يقدمها البنك لتلبية احتياجات الزبائن.
- **السجلات الداخلية:** وتسجل فيها كافة البيانات عن أعمال البنك اليومية.
- 2/ البيئة الخارجية للبنوك:** وتتكون مدخلاتها من العناصر التالية، الظروف الاقتصادية، والتشريعات، والقوانين والعوامل السياسية، والعوامل الاجتماعية، والرواتب، والأجور، ومستويات الدخل.
- ب / العمليات:** وتشمل على عمليات تسجيل بيانات التسويق، وترتيبها، وتخزينها، وتحديثها، واستعادتها وتخزينها، وعرضها للمستخدمين، ويتم ذلك بالاستعانة بالحاسب الآلي والبرمجيات والأفراد.
- ج/ المخرجات:** إن مخرجات هذا النظام توجه عادة لخدمة عناصر المزيج التسويقي المصرفي وتتكون من:
  - **المنتج المصرفي:** يتميز المنتج المصرفي أو الخدمة المصرفية بأنها غير ملموسة ولا يمكن تخزينها واستعمالها وقت الحاجة إليها، مما يجعل عملية وضع المعايير والمواصفات لها صعبة وعلينا أن ندرك بأن العميل ينظر إلى الخدمة المصرفية من خلال اعتبارات معينة مثل، الصدق، الثقة، الأمان، الوفاء بالوعد، تقديم الخدمة بالوقت المحدد، الجودة، سهولة التعامل، الحصول على الخدمة بسرعة... الخ.
  - **الترويج:** بعد جمع البيانات عن العملاء الحاليين والمرتقبين ومعرفة دوافعهم ورغباتهم وبعد معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، يتم وضع السياسات الترويجية التي تسعى إلى جذب انتباه العميل وإعلامه بخدمات البنك، وذلك من خلال عدة وسائل أهمها: الإعلان و البيع الشخصي و الإعلام.
  - **التسعير:** وهو عملية تحديد السعر الذي تباع به الخدمة، وتعد عملية تسعير الخدمة المصرفية عملية معقدة، لأن الخدمة هي شيء غير ملموس وبالتالي يصعب قياسها، وعادة يتم التسعير على أساس التكلفة أو على أساس الطلب.
  - **قنوات توزيع الخدمات المصرفية:** غالبا ما يتم تقديم الخدمة المصرفية من خلال فروع البنك في مختلف المناطق لكن لا بد من التنويه إلى انتشار الوسائل الحديثة لتقديم الخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل: أنظمة الصراف الآلي، والتعامل البنكي من خلال الحاسوب، وخدمات البنك الهاتفية، وأنظمة الدفع الإلكتروني، والبطاقة البنكية.
- د/ التغذية العكسية:** حيث إن مخرجات نظام معلومات التسويق تستخدم كمدخلات لنظام معلومات الإنتاج والتمويل والموارد البشرية، وفي هذا الصدد نرى أن نظام معلومات التسويق له دور كبير في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية، لأن دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة يتم على أساسها تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها البنوك، ومن ثم وضع الخطط المالية والموازنات العامة التي ترصد لهذه الخدمات والمشاريع... الخ، التي تساهم مجتمعة في عملية ترشيد صنع القرارات.

#### II-2-2-1-4. نظام المعلومات الائتماني

يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للبنوك، ليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلا عما يتيح نظام المعلومات البنكي للبنك من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تنشأ، ووقاية البنك من أخطارها قبل أن تستفحل، وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها<sup>1</sup>.

إن لنظم المعلومات الائتمانية مهام، ووظائف، وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات، أو بتحليلها، أو باستخراج المؤشرات منها، ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات البنك والموجه لها، والمتصدي لأي انحراف يهدد مسيرته، وبالتالي فهي شديدة الأهمية بالنسبة لمتخذي القرار بالبنك.

ويعرف الخضير<sup>2</sup> نظام المعلومات الائتماني بأنه: "ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تسند 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 إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول، والنوعية المطلوبة، وبالتوقيت المناسب". ولنظام المعلومات الائتماني أربعة مكونات رئيسة هي<sup>3</sup>:

أ/ المدخلات: تأتي مدخلات نظام معلومات الائتماني من البيانات، التي تتحصل عليها الدائرة الخاصة بالاستعلام البنكي، المرتبطة بإدارة الائتمان بصورة مباشرة من مصادر عديدة هي:

#### 1- العميل طالب للائتمان: وتتمحور حول مبلغ الائتمان المطلوب، المدة التي يستغرقها الائتمان، والغرض

منه، وكيفية السداد والضمانات التي يمكن أن يقدمها...إلخ.

#### 2- مصادر داخلية من البنك: يمكن إجمال هذه المصادر بما يلي:

- ✓ حسابات العميل لدى البنك و وضعه المالي.
- ✓ طلبات العميل من البنك فيما يتعلق بتخفيض أسعار الفائدة أو تأخير السداد وغيرها.
- ✓ كفاءة العميل في سداد التزاماته.
- ✓ مراجعات العميل للبنك وحصر تعامله.

#### 3- مصادر خارجية عن البنك: تتسم هذه المصادر بدرجة من الحيادية الموضوعية وأهمها.

- ✓ مركز المخاطر البنكية (البنك المركزي).
- ✓ السجل التجاري، والصحيفة العينية للعميل.

<sup>1</sup> - محسن احمد الخضير، مرجع سبق ذكره، ص 237.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 240.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص ص 249-252، بتصرف.

✓ الموردون وتجار الصنف، والبنوك الأخرى، ومكاتب الاستعلامات الخاصة.

✓ الصحف والجرائد الرسمية والنشرات التجارية.

بعد جمع البيانات تأتي عملية تقييمها للوقوف على مدى كفايتها، وجودتها، وصحتها، وصلاحيتها واكتمالها، ومناسبتها، وحدثتها، وتوافقها مع الغرض المطلوب من جمعها، ووفقاً لهذا التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتخزينها وفقاً للأسلوب المناسب، أو تحديثها وتحليلها، أو استكمالها، أو إعادتها لعدم صحتها، أو إدخالها لنظام التشغيل لاستخلاص المعلومات.

**ب/ العمليات:** يتم بموجبها تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها وترتيبها، ترميمها، تعبئتها وتسجيلها، تحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للبنك.

**ج/ المخرجات:** مخرجات نظام المعلومات الائتماني توجه عادة لخدمة عناصر القرار الائتماني، حيث يتم توجيه المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب، وبال جودة والدقة المناسبة.

**د / التغذية العكسية:** يقوم متخذ القرار باتخاذ قراره بناء على المعلومات الموجهة إليه، وتظهر آثار ذلك في شكل نتائج، على ضوءها يتم تقييم نواحي القوة والضعف في نظام المعلومات الائتماني، ومن خلال هذا التقييم يتم الحصول على بيانات جديدة تفيد النظام، بل وتستخدم كمدخلات جديدة لهذا النظام.

## II-2-2-2. نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية

هناك ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة وهي (نظم معالجة المعاملات، نظم المكتب، نظم العمل المعرفي، نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، نظم معلومات الإدارة التنفيذية)، وهذه النظم الستة تخدم أربع مستويات وهي (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، العاملون في مجال المعرفة، والإدارة التشغيلية)، يبرزها الشكل رقم (2-4). وهذه النظم هي<sup>1</sup>:

**1- نظم معالجة المعاملات:** تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، أوامر الشراء، تسجيل النفقات، وتستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق 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، وبذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات<sup>2</sup>.

**2- نظم المكتب:** وتشمل هذه النظم كماليات المكتب، والتقويم الإلكتروني، وفهارس البريد الإلكتروني، ونظم الجدولة، ونظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني تقوم على تقويم الحاسب الآلي

<sup>1</sup> - هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، مرجع سبق ذكره، ص 25-30.

<sup>2</sup> - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 61.

للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وتمكن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي، والفهارس والمذكرات، وهذا يعني مكتب بدون ورق.

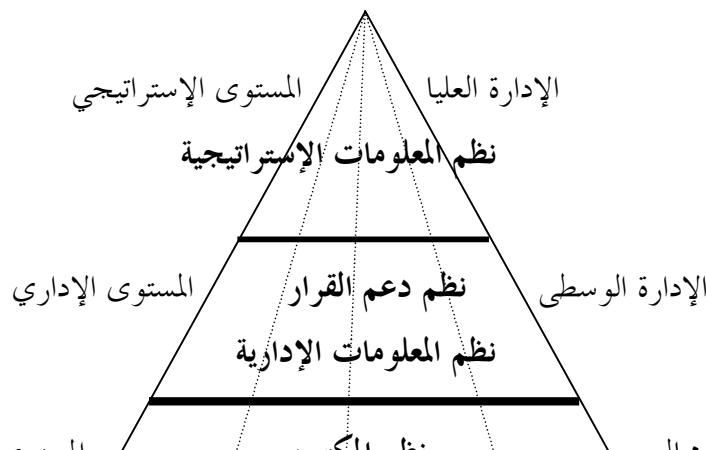
**3- نظم العمل المعرفي:** تعتبر المعرفة أساس الإبداع، والبعض يراها مصدر ثروة في الإقتصاديات الحديثة، وإدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق، واكتساب، وتخزين ومشاركة واستخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة. لذلك فإن نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة تدعم المنظمة بالابتكار وتوزيع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

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

**5- نظم المعلومات الإدارية:** يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات، يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها، يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط، نقل وتحويل، واسترجاع ومعالجة، وعرض المعلومات والتي 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 والاتصالات، ومن تطبيقاتها تحليل المبيعات، وتحليل التكاليف، والموازنة السنوية، والتي تخدم نظم دعم القرار.

**6- نظم معلومات الإدارة التنفيذية:** هو نظام مبني على الحاسب الآلي، مصمم لمساندة المدراء في المستوى الإستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد هذه النظم على المعلومات

الشكل رقم ( 2-4 ): نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية



الداخلية الملخصة والمستخدمة من قبل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، وأيضاً على المعلومات الخارجية 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 الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

### II-2-3. سمات نظم المعلومات الوظيفية المصرفية

بعد أن استعرضنا أهم أنواع أنظمة المعلومات الوظيفية في البنك من حيث مجالاتها الوظيفية المختلفة، خلصنا إلى أن البنوك تعمل من خلال مجموعة من أنظمة المعلومات الوظيفية، التي يجب أن تتكامل مع بعضها البعض حتى تتحقق الفائدة المرجوة من وجودها وتحقيق أهداف البنك، هذه الأنظمة يجب أن تتميز بمجموعة من السمات التي تميزها عن غيرها من الأنظمة وأهمها<sup>1</sup> :

- **اختلاف النشاط والمهام**، إن ما يميز نظم المعلومات الوظيفية هو أنها نظم متخصصة في نشاط معين من أنشطة البنك على خلاف النظم الأخرى، فكل وظيفة من وظائف البنك تختص بنشاط وتنفيذ مهمات معينة تختلف تماماً عن نشاطات الوظائف الأخرى ومهامها، فمثلاً وظيفة التسويق تهتم بنشاطات مثل، التنبؤ بالطلب، والدعاية والإعلان.. الخ

<sup>1</sup> - عمر حجي اسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 31-32، بتصرف.

- **إتاحة المعلومات:** أي يجب أن تكون البيانات متاحة لكل وظائف البنك، ليس داخل الوظيفة التي تنتج فيها المعلومات، فبيانات ومعلومات التسويق يجب أن تكون متاحة لكل من يحتاجها في الإدارات الأخرى غير العاملين في وظيفة التسويق، وهذا ما توفره نظم إدارة قواعد البيانات.
- **تكاملية نظم المعلومات الوظيفية:** أي أن كل نظام وظيفي لا يمكن أن يكون مستقلاً أو منعزلاً عن الأنظمة الوظيفية الأخرى، لأن مدخلات ومخرجات كل نظام ترتبط ارتباطاً تكاملياً مع مدخلات ومخرجات الأنظمة الأخرى، فمعظم بيانات ومعلومات التسويق مثلاً تأتي من نظام معلومات التمويل أو نظام معلومات إنتاج الخدمة البنكية.

وفي هذا الصدد، يمكن القول أنه لا يمكن تصميم نظام معلومات كلي مثالي يخدم احتياجات مختلف المستفيدين من المعلومات، وأن أنظمة المعلومات البنكية يجب أن تصمم بناء على خبرات متميزة بالمجال الوظيفي الذي تخدمه، كما أنها يجب أن تتصف بالمرونة، بحيث تسمح بإضافة عناصر أخرى إذا اقتضت الحاجة، وبناء على ذلك فإن أنظمة المعلومات البنكية، تركز على تكامل المعلومات التي تأتي من أنظمة المعلومات الخاصة بالمجالات الوظيفية المختلفة، فكل نظام معلومات وظيفي (تمويل، تسويق، ائتمان، موارد بشرية، إنتاج الخدمة)، يتم بناءه وتصحيحه بشكل مستقل بما يعكس متطلباته الداخلية، ثم تتكامل هذه الأنظمة معاً لكي تكون نظام المعلومات المصرفي.

## II-2-4. كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي

إدارة البنك مطالبة بالسعي نحو تحقيق الفعالية والكفاءة معاً، لأن الموارد المتاحة للبنك ليست متوفرة بشكل مطلق، فلا تغلب الاعتبارات المتعلقة بالفعالية على اعتبارات الكفاءة أو العكس؛ ومعنى آخر فإن إدارة البنك ينبغي لها إيجاد صيغة توازنية بينهما في ظل الأهداف التي يسعى إليها كل بنك، لذلك يجب أن تصمم نظام معلومات الذي يلي الاحتياجات بكفاءة وفعالية، ومقياس الكفاءة يجيب على السؤال: هل يعمل بطريقة صحيحة؟ بينما مقياس الفعالية يجيب على السؤال: هل يفعل الشيء الصحيح؟ لذلك تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المخرجات والمدخلات في حين تعبر الفعالية عن تحقيق النظام لأهدافه<sup>1</sup>.

## II-2-4-1. مفهوم الكفاءة و الفعالية: على الرغم من وجود فارق كبير بين كل من مفهومي الكفاءة

والفعالية إلا أنه ما يزال هناك خلط بين المفهومين، وقد وضّح Druker<sup>2</sup> الفرق عندما عرّف الكفاءة بأنها فعل الأشياء بطريقة صحيحة ووصف الفعالية بأنها فعل الأشياء الصحيحة.

<sup>1</sup> - بسام محمود أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 60.

<sup>2</sup> - يوسف عبد الرحمن يوسف المتاني، مرجع سبق ذكره، ص 44.



ففعال الأشياء الصحيحة يختلف بلا شك عن فعل الأشياء بطريقة صحيحة، ولمزيد من التوضيح فإن الكفاءة تتعلق بالأداء أو تنفيذ الأعمال المطلوبة بغض النظر عما إذا كانت تلك الأعمال سليمة أم لا، فالكفاءة الإنتاجية مثلا ترتبط بجائين أولهما كمي يتعلق بكمية الإنتاج وثانيهما كيفي يتعلق بالجودة بغض النظر عما إذا كانت المخرجات مطلوبة أم لا، والتي تتعلق بالفعالية وصحة القرار المتعلق بهذه المخرجات، وبناء على ما سبق فمن الممكن أن يكون الفرد أو المشروع أو النظام كفاء ولكن غير فعال، كما قد يحدث العكس تماما، أما إذا ما تم الجمع بين عنصري الكفاءة والفعالية فغالبا ما يوصف بأنه منتج<sup>1</sup>، وللتوضيح أكثر سنتطرق إلى المفهومين بتفصيل أكثر.

#### 1-1-4-2-11. الكفاءة

لقد عرّفها البعض بأنها: "إنجاز الأهداف بأقل فقدان ممكن للموارد"، ويلاحظ أن هذا المفهوم قد ركز على إحدى مظاهر الكفاءة وهي انخفاض الفاقد وأعقل بقية الجوانب الأخرى لها، وهو نفس المفهوم الذي تبناه Van Fleet حيث عرف الكفاءة بأنها: "أداء العمل بطريقة لا تسمح بإهدار الموارد"، وفي المقابل عرّفها بعض الباحثين بأنها: "أحد العناصر المحورية للعملية الإدارية والتي تشير إلى مدى توازن كمية الموارد المستخدمة لإنجاز الأهداف التنظيمية مع ما تم إنجازه أصلاً بواسطتها"<sup>2</sup>.

أما الكفاءة<sup>3</sup>، حسب صالح خالص فهي تعبر عن: "الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها، والذي يقلل التكاليف ويعظم العائد إلى أقصى درجة ممكنة، ويكون ذلك عند اختيار أسلوب عملي معين للوصول إلى هدف معين، فهي إذن تعني القيام بالعمل بأفضل طريقة ممكنة من حيث التكلفة والوقت والربحية". وهو نفس التصور لدى سملاي يحضيه، إذ يرى أن الكفاءة<sup>4</sup>: "تتجسد في الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وتقاس بكمية المدخلات المستخدمة لإنتاج مخرجات محددة، باعتبار المؤسسة أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فكلما ارتفع معدل كفاءة المؤسسة كلما قلت المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة".

وذهب آخرون إلى تعريف الكفاءة<sup>5</sup> بأنها: "الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق أفضل القيم المضافة، إذ ترتبط الكفاءة مع الإنتاجية لتحديد مقدار الإضافة في قيمة كل عنصر من عناصر الإنتاج، لذلك فهي تستخدم للتعبير عن مدى نجاح المنظمة من خلال معرفة مدى مساهمة الإدارات المختلفة في تحقيق هذا النجاح".

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلاب، مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1999، ص 135.

<sup>2</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 37.

<sup>3</sup> - خالص صالح، تقييم الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حول "المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي

واقع وتحديات"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة الشلف، المنعقد يومي 15/14 ديسمبر 2004، ص 288.

<sup>4</sup> - سملاي يحضيه، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005، ص 8، بتصرف.

<sup>5</sup> - داوود غسان قاسم، تحديد الاحتياجات التدريبية وأثرها في رفع الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة العامة للصناعات الإنتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة

كما تعني الكفاءة عند البعض<sup>1</sup>، تحليل الناحية الوظيفية في الوحدة الإنتاجية من حيث مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لها، من خلال مقارنة المعدلات المتحققة بالأنماط والمعايير المصممة سلفاً، كما يتم من خلال مقارنة معدلات التكاليف الفعلية بعد الأخذ بعين الاعتبار نوع السلعة أو الخدمة المنتجة، أو الشروط الفنية والاقتصادية التي تتم عملية الإنتاج بموجبها.

وفي هذا السياق، فإن كفاءة النشاط المصرفي تعبر عن إمكانية تحديد مستوى تحقق لأهداف الرئيسية التي تسعى إدارة البنك إلى تحقيقها، والتي تشمل على الربحية وتقليل التكلفة واختصار الوقت والجهود، وتحقيق معدلات النمو، وضمان السيولة اللازمة وتقليل المخاطر، بمعنى حسن استغلال الموارد المتاحة من مال وخدمات وقوى بشرية وتجهيزات آلية، عبر استخدام الأساليب العلمية الحديثة والوسائل التي توفرها تكنولوجيا المعلومات، من أجل رفع مستوى الأداء وتمكين البنك من الوصول للأهداف المحددة.

#### II-2-1-4-2-2. الفعالية

يعرف البعض الفعالية بأنها<sup>2</sup>: "درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعة من قبل الإدارة"، بينما تبني فريق آخر مفهوماً مختلفاً عن سابقه حيث عرفها بأنها: "أداء الأشياء الصحيحة بطريقة سليمة وفي الوقت الملائم". وعرفها آخرون على أنها: "مقياس لعوائد الأداء المنجز". بينما يرى صالح خالص أن الفعالية<sup>3</sup> تعبر عن: "مدى مساهمة الأداء الذي يتم القيام به (أو القرار الذي يتم اتخاذه) في تحقيق هدف محدد موضوع بشكل مسبق، أي أنها مقياس لدرجة الاقتراب من الهدف المنشود نتيجة للقيام بعمل ما".

وبناء على ما تقدم، يمكن القول أن فعالية النشاط البنكي هو درجة اقترابه من الهدف، فكلما أدى الأداء إلى اقتراب البنك من الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، كلما كان ذلك مؤشراً على زيادة فعالية النشاط المصرفي ومن ثم يمكن القول بأن الفعالية تتعلق بالنهايات أو الأهداف المطلوب تحقيقها.

#### II-2-4-2-2. كفاءة نظام المعلومات المصرفي وخصائصه

##### II-2-4-2-1. كفاءة نظام المعلومات المصرفي

وتعني كفاءة النظام<sup>4</sup> (أي نظام كان)، مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشئ من أجلها، أي الوصول إلى الواقعية لما تحقق ومقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة، من هنا ولما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالكمية والدقة والوقت والتكلفة

والاقتصاد، جامعة بغداد، 1979، ص 49.

<sup>1</sup> - رفیق أحمد سولیم، تقييم المشروعات الصناعية، مركز التنمية الصناعية للدول العربية، نشرة التنمية الصناعية العربية، العدد(13)، يناير 1973، ص 33.

<sup>2</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 36.

<sup>3</sup> - صالح خالص، مرجع سبق ذكره، ص 388.

<sup>4</sup> - يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص 50.

المناسبة، ولأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات والتحكم للوصول إلى معظم نمو المنظمة، لذا فإن كفاءته تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة.

كما تعني كفاءة النظام أيضاً<sup>1</sup>: " ذلك النظام الذي يؤدي مهمته بشكل مرضي وذلك من خلال توفير احتياجات المستخدمين من المعلومات بتكلفة معقولة ومناسبة، بحيث تفوق قيمة المعلومات تكلفة الحصول عليها".

## II-2-4-2-2. خصائص نظام المعلومات الكفاء

من أجل أن تضطلع الإدارة بمسؤولياتها وتحقق الأهداف التي تسعى إليها، لا بد من توفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة الملائمة، ولا يمكن توفير المعلومات التي تحمل مثل هذه المواصفات إلا من خلال أنظمة معلومات كفاءة، تتميز بجملة من الخصائص التي يجب مراعاتها عند التخطيط لتصميم هذه الأنظمة، وأهم هذه الخصائص هي البساطة المرنة، الموثوقية والقبول، والاقتصادية<sup>2</sup>.

■ **البساطة:** فنظام المعلومات الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين، فأنظمة المعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة، غالباً ما يترتب عليها وجود أنظمة معلومات إدارية معقدة يصعب فهمها وتشغيلها والاستفادة منها، فمثل هذه الدرجة من التعقيد قد يؤدي بشكل أو بآخر إلى فشل هذه الأنظمة إذا لم تراعى فيها درجة البساطة المناسبة.

■ **المرونة والموثوقية:** تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير من الصفات الجوهرية والمطلوبة في نظم المعلومات الناجحة، فمن المناسب أن يتصف النظام بالقدرة على التكيف للتغيرات في الظروف البيئية الحاصلة في التكنولوجيا وفي بيئة العمل أو في طبيعة المدخلات، والقدرة على التكيف للتشغيل في الظروف الاستثنائية دون الحاجة إلى إجراء تغييرات جوهرية شاملة في العمل أو التأثير على مستوى الموثوقية.

■ **القبول:** بالرغم من أن الطبيعة البشرية تمتاز بميل إلى مقاومة التغيير، وخاصة ما يتعلق بالأساليب والإجراءات الجديدة، إلا أن ذلك لا يمنع من التأكيد على ضرورة أن يكون نظام المعلومات مقبولاً ومرغوباً فيه من قبل أولئك الذين يصمم النظام لأجلهم، لذا فإن السعي نحو بناء نظام كفاء ومرن وبسيط وموثوق لا بد أن يتكامل مع السعي والجهود المبذولة في مراعاة العوامل الإنسانية والسلوكية الخاصة بقبول النظام حيث يلعب هؤلاء الأفراد دوراً كبيراً في تقرير مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات، من هنا لا بد من توافر درجة ملائمة من القناعة من جانب أولئك الأفراد بأهمية هذا النظام لهم وللمنظمة لأجل تجنب المقاومة التي قد يبديها هؤلاء، ومما يساعد على تحقيق هذه الخاصية تحقيق مشاركة جميع الأطراف في كافة مراحل تصميم نظام المعلومات.

<sup>1</sup>- بسام محمود أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 60.

<sup>2</sup>- بسام محجوب، محمد حسين، كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية: دراسة تحليلية، مجلة الإدارة العامة، العدد (42)، يوليو 1984، ص 98-99.

■ **الاقتصادية:** حتى يكون نظام المعلومات كفوفاً فلا بد من مراعاة عامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام، فقد يكون أحد البدائل المتاحة عند تصميم النظام جيداً من الناحيتين الفنية (توفر المستلزمات التقنية) والعملية (القبول والموثوقية والبساطة)، إلا أن حدود الإمكانيات المالية للمنظمة قد تكون العائق أمام اختيار هذا البديل، لذا فإن النظام الكفء ليس هو ذلك النظام الذي يحقق الهدف المخطط له فقط، وإنما الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق ومع أقل نسبة ممكنة من النتائج غير المرغوبة.

### II-2-4-3. فعالية نظام المعلومات المصرفي

### II-2-4-3-1. مفهوم فعالية نظام المعلومات

في عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة، يفترض أن يحقق نظام المعلومات قيمة اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه، وهذا ما دفع إلى التركيز على فعالية هذا النظام كأولوية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات. حيث عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها<sup>1</sup>: "الدرجة التي تحقق بها المنظمة الأهداف التي وضعت هذه النظم من أجلها، وعرفت كذلك، بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية، كتأثيره على الأداء التنظيمي وغير ذلك. ويرى آخر أن نظام المعلومات الفعال هو النظام الذي يعطي فوائد للمنظمة أكثر مما ينفق عليه من أموال، ولديه القدرة على حل المشكلات التي وضع من أجلها".

كما عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها<sup>2</sup>: "مدى قدرة نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل تكلفة ممكنة، وتقاس فاعلية نظم المعلومات بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأرباح، وزيادة الحصة السوقية أو من خلال قياس رضا العميل عن النظام".

و تبقى فعالية نظام المعلومات وأسباب عدم كفاءته وأحياناً فشله موضع تساؤل، حيث تم تحديد أربعة مواضع قد تكون مجالاً للخطأ تحد من فعاليته وهي<sup>3</sup>:

**1/ التصميم:** قد يفشل التصميم أحياناً أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء المنظمة وتحقيق أهدافها، حيث يتم تصميم النظام بطريقة لا تتيح سهولة تعامل المستخدم النهائي معه، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفعالية المطلوبة من النظام، إذا صمم بطريقة لا تتناسب مع هيكل وثقافة المنظمة (البنك) وأهدافها بشكل عام والمستخدم النهائي بشكل خاص.

**2/ المعلومات:** تتصف المعلومات التي يقدمها النظام أحياناً بعدم الدقة أو التجانس وأحياناً تكون خاطئة أو غامضة، الأمر الذي يجد من فعالية النظام وكفاءته وثقة المستخدم النهائي في التعامل معه والاعتماد عليه.

**3/ التكلفة:** قد تستطيع تحقيق الفعالية المطلوبة إدارياً وفتحاً ولكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة من النظام لذلك لا تسعى المنظمة للاستمرار بتطوير النظام.

<sup>1</sup> - يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص 45.

<sup>2</sup> - لمي فيصل أسير، مرجع سبق ذكره، ص 120.

<sup>3</sup> - يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47.

**4/ العمليات:** قد لا يعمل النظام بشكل جيد، لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد وبطريقة كفؤة وفعالة، لنشل العمليات بأنظمة الحاسب في تحقيق ذلك وأحياناً لا يستوعب النظام معالجة العمليات في الوقت المحدد ويتم جدولتها لأوقات لا تناسب المستخدم النهائي.

ويفهم من ذلك أن فعالية نظام المعلومات تتأثر بالعديد من المتغيرات التنظيمية، فشكل التنظيم وطبيعة الاتصالات، وأساليب توزيع الصلاحيات والمسؤوليات إلى جانب الأطر التكنولوجية جميعها تؤثر في مستوى فعالية نظام المعلومات<sup>1</sup>، ولتحقيق الفاعلية المطلوبة لابد من تحليل البيئة التنظيمية أولاً، إذ كيف تستطيع تحسين نظام معلومات إذا كنت لا تعرف إلا القليل عن البيئة التنظيمية التي يمارس النظام عمله فيها، بكل تأكيد لا تستطيع ذلك، وحتى وإن استطعت فإنك سوف لن تحصل على صورة شاملة لحقيقة الأمر، لذا لابد من توفر المعرفة الكافية عن المنظمة وهيكلها الإداري وأفرادها ونشاطاتها المهنية والنظم البيئية التي تتعامل معها، ونظم معلوماتها العاملة سواء كانت يدوية أو آلية.

إن عملية بناء وتنفيذ نظام معلومات فعال داخل المنظمة لا تتم بشكل آني أو فوري، إذ يجب أن تتم بطريقة مدروسة وبمشاركة جميع المعنيين، بمشاركة المستخدمين بجميع مراحل بناء النظام ضرورية للتغلب على مقاومتهم له وضمان تقبلهم ورغبتهم واستخدام للنظام بشكل كافي، وتلافي السلبيات التي قد تواجههم باستخدام النظام مسبقاً، حيث لازالت الفجوة كبيرة بين مصممي النظم وأهدافهم ومستخدمي النظم وأهدافهم، ويعود سبب ذلك لسيطرة الإدارة العليا وانفرادها باتخاذ القرارات الخاصة بنظم المعلومات دون إتاحة المجال للمستخدمين أن يلعبوا دوراً أساسياً في هذا الجانب<sup>2</sup>.

## II-2-3-4-2. قياس فاعلية نظام المعلومات

قدم عدد من الباحثين العديد من المؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات، منها ما هو كمي كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية، ومنها ما هو نوعي كرضا المستخدم النهائي عن النظام وحجم الاستخدام وسرعة الحصول على المعلومات وغير ذلك من المؤشرات، إلا أن العديد من هؤلاء الباحثين لا يجذب الأسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطة وعوامل دخيلة تساهم في التأثير على المؤشرات المستخدمة لقياس فعالية النظام. فزيادة الربحية أو الحصة السوقية ليس بالضرورة أن تكون ناتجة عن إدخال نظام المعلومات فهي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل أخرى تساهم في زيادتها. لذلك يلجأ الباحثون إلى الأساليب النوعية بالرغم من تحفظاتهم تجاهها، وإذا كان استخدام بعض الأساليب والمؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات مجدياً في منظمة ما، فإنه من الصعب تحقيق نفس النتائج عندما تصبح الدراسة على مستوى أكثر من منظمة أو على مستوى الصناعة نظراً لاعتماد كل منظمة ما يناسبها من مؤشرات ليست بالضرورة مطبقة في المنظمات

<sup>1</sup> - الأحمـد نازم محمود محمد، أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات - دراسة في الشركات الصناعية الأردنية -، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك الأردن، 2002، ص 50.

<sup>2</sup> - يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص 46.

الأخرى، لذلك لا يمكن الاعتماد على أسلوب محدد وموحد لقياس فعالية نظام المعلومات، وقد تم تحديد ثلاثة أبعاد يجب مراعاتها عند قياس فعالية نظام المعلومات وهي<sup>1</sup>:

- المدى المطلوب لقياس الفعالية فيه.
- مؤشرات القياس.
- البعد التنظيمي.

## II-2-4-4. نجاح وفشل نظم المعلومات في البنوك

### II-2-4-4-1. نجاح نظم المعلومات

يعد نظام المعلومات من النظم الهامة التي تشغل كافة المنظمات العاملة في القطاعات الاقتصادية، حيث يقوم هذا النظام، بتوفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة المناسبة لمتخذي القرار، كما يخدم هذه النظام كافة المستويات الإدارية في المنظمة وكافة المجالات الوظيفية بها (الإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد)، فيقدم لكل وظيفة المعلومات التي تناسبها لتتمكن من أداء نشاطها على أحسن وجه وذلك من خلال توفيره لقاعدة بيانات مركزية، تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في نفس الوقت مع استقلالية كل منهم عن الآخر.

ولقد تناول عدد من الكتاب والباحثين عوامل نجاح نظم المعلومات، فوجد أن أهم عوامل نجاح النظام تشمل<sup>2</sup>:

- جودة النظام، وجودة مخرجاته.
- رضا المستخدم واستجابته لاستخدام مخرجات نظم المعلومات.
- أثر المعلومات على سلوك المتلقي .
- أثر المعلومات على الأداء التنظيمي.

ويرى باحثين آخرين أن أهم عوامل نجاح نظم المعلومات، يكمن بالإضافة إلى رضا المستخدم والأثر على سلوك المتلقي والأثر على الأداء التنظيمي، كلاً من جودة الخدمة وجودة النظام وجودة المعلومة، إلا أن عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الإدارة العليا بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة، ومستوى تطور وحجم أنشطة نظم المعلومات وجودة التقارير ومعدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام.

وفي دراسة عن كفاءة نظم المعلومات في الوحدات الاقتصادية تم تحديد عوامل نجاح نظم المعلومات في شقين هما<sup>3</sup>:

- العوامل الخارجية وتشمل التشريعات الحكومية، الوسط الذي تخدمه الوحدة الاقتصادية

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 48-49.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 66، بتصرف.

<sup>3</sup> - بسمان محجوب ومحمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص 111.

وتكنولوجيا المعلومات.

■ العوامل الداخلية فتتضمن: دعم ومساندة الإدارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام

المعلومات، التنظيم والجوانب السلوكية للعاملين.

يتضح مما تقدم، أن أهم عوامل نجاح نظام المعلومات يكمن في دعم الإدارة العليا، جودة نظام المعلومات نفسه، قدرة المستخدم على التعامل مع النظام وتوفر تكنولوجيا معلومات متطورة.

## II-2-4-4-2. فشل نظم المعلومات

يعود فشل بعض نظم المعلومات في تحقيق الأهداف التي وجدت وصممت من أجلها، إلى أنها تعاني أساساً من جملة من المشاكل والصعوبات أهمها<sup>1</sup>:

- 1- توجيه وتحديد وتصميم نظم المعلومات الإدارية في ضوء احتياجات الحاسب الآلي وليس في ضوء احتياجات المستخدمين.
- 2- تحويل مسؤولية تصميم وتطوير واستخدام النظم إلى الفنيين المتخصصين بتشغيل الحاسب الآلي دون الأخذ بعين الاعتبار ضرورة إشراك الإدارة العليا.
- 3- الجهل بطبيعة وأهداف ومجالات تطبيق نظام المعلومات من قبل المستخدمين.
- 4- عدم وجود ثقافة كافية عن تكنولوجيا المعلومات لدى بعض المسؤولين.
- 5- ارتفاع كلفة الوسائل التكنولوجية ونقص الموارد المتاحة لدى البنك.
- 6- ارتفاع معدل دوران موظفي نظم المعلومات في البنوك.
- 7- احتفاظ موظفي نظم المعلومات بأسرار الأنظمة ومفاتيح الحل وعدم التعاون حتى مع زملائهم في تبادل المعرفة والخبرة.
- 8- عدم وجود عدد كاف من الموظفين في الدعم والمساندة مما يرهق العاملين ويجبرهم على ترك العمل و تدني جودة خدماتهم.
- 9- تحيز الإدارات في منح المزايا والمكافآت والتدريب الخارجي مما يؤدي إلى وجود حالة من عدم الرضا الوظيفي وبالتالي ترك العمل.
- 10- النقص الواضح في الإطارات المؤهلة والمدربة على تدقيق أعمال أنظمة المعلومات في البنوك رغم سهولة ذلك.
- 11- وضع العراقيل أمام الموظفين الجدد ذوي الكفاءات العالية من قبل موظفي نظم المعلومات القدامى بغرض الضغط على الموظفين الجدد من أجل ترك العمل.
- 12- التأخر في ترقية موظفي نظم المعلومات أو في دراسة أوضاعهم، مما يجبرهم على الانتقال والتشتت بحثاً

<sup>1</sup> - يوسف عبد الرحمن يوسف الميتاني، مرجع سبق ذكره، ص 69-70.

عن وظيفة تتيح لهم دخلا ومكانة أفضل.

### خلاصة الفصل

يعتبر الائتمان 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. ومن هذا المنطلق فقد 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.

وبما أن اتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على جودة ودقة وتوقيت المعلومات والبيانات المالية التي تتوفر لصانع قرار الائتماني، فإن نظم المعلومات المصرفية تعد أحد أهم المصادر التي تعتمد عليها البنوك لتوفير هذه المعلومات، وبما أن القرارات الائتمانية جزء من القرارات الإستراتيجية في البنك والتي تساعد الإدارة على تحقيق أهدافها وغاياتها على المدى الطويل، سيما وأن هذه القرارات تؤثر في نجاح أو فشل البنك لسنوات طويلة مستقبلاً، الأمر الذي يستدعي ضرورة وجود نظم معلومات تتمتع بالفعالية اللازمة، لتزويد إدارة الائتمان والإدارة العليا وغيرها من الأنظمة ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات المتنوعة، التي يحتاجونها لمساعدتهم على صنع القرارات الائتمانية والمالية المناسبة. لذلك استعرضنا مفهوم نظام المعلومات المصرفي وأنواعه



وخصائصه وموارده بالإضافة إلى أساليب قياس فعاليته ودوره في تزويد إدارة الائتمان بالمعلومات لصياغة قرار الائتمان السليم.

ونظراً لكون الائتمان المصرفي، يواجه تحدياً كبيراً يتمثل في المخاطر الائتمانية التي تعوق تحقيقه لأهدافه، لذلك فإن معرفة تلك المخاطر يتطلب تحديدها بدقة، ومن ثم العمل على إدارتها وتسييرها للحد منها. وهو ما ستم معالجته في الفصل الموالي بعنوان: آليات تسيير فشل الائتمان ( القروض المتعثرة ).

الفصل الثالث: آليات تسيير فشل

الائتمان (القروض المتعثرة)

## تمهيد

تعتبر المخاطرة جزءاً لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصاً 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، إن 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.

وفي هذا الإطار تعمل البنوك التجارية في ظروف اقتصادية متغيرة، تتحمل فيها درجات مختلفة من المخاطر المصرفية، خاصة المخاطر المرتبطة بمنح التسهيلات الائتمانية (القروض)، الشيء الذي يفرض عليها إعطاء هذه المشكلة قدراً كبيراً من الأهمية، و القيام ببعض الإجراءات الكفيلة بتقليل تلك المخاطر إلى أدنى حد ممكن، مستغلةً في ذلك كفاءة مسيري البنوك التجارية و مختلف الطرق و الوسائل الوقائية بهدف التغلب عليها والتقليل من آثارها السلبية المتوقعة على نتائج القرار الائتماني.

ومن هذا المنطلق، فالبنوك 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.

وضمن هذا المنحى فإن هذا الفصل يهدف إلى استعراض المخاطر الائتمانية، التي تتعرض لها البنوك التجارية والمرتبطة أساساً بفشل التسهيلات الائتمانية الممنوحة، وذلك بالتعرف على مفهومها، وأشكالها الرئيسية، وكيفية إدارتها والحد منها، إضافة إلى الاستراتيجيات التي تعتمدها البنوك في معالجة فشل التسهيلات الائتمانية (القروض المتعثرة).

### III-1. الفشل الائتماني

من المعروف أن القروض أو التسهيلات الائتمانية حتى ولو منحت طبقاً للأسس المصرفية السليمة، فإن عليها مخاطر احتمال عدم السداد نتيجة لأسباب مختلفة غير متوقعة تؤثر على المدينين، إضافة إلى أن المصرف لا يستطيع تجنبها، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الحسبان عند منح الائتمان. وفي حالة ما إذا تحقق الاحتمال تصبح حقوق المصرف على المقترض في حالة خطرة أو مشكوك فيها، وتصل إلى المرحلة التي يطلق عليها القروض المصرفية المتعثرة (\*).

#### III-1-1. طبيعة الفشل الائتماني ومفهومه

##### III-1-1-1. مفهوم الفشل (التعثر)

يعرّف محسن أحمد الخضيرى، الفشل أو التعثر بأنه "عملية" و "حالة"، فمن حيث كونه "عملية"، فهو ليس نتاج اللحظة ولكنه ناجم عن العديد من الأسباب والعوامل، التي تفاعلت عبر مراحل زمنية تطول أو تقصر وتؤدي إلى "الحالة"، التي يصل إليها المشروع من عدم قدرته على سداد التزاماته والحصول على التزامات جديدة بل أيضاً، العودة إلى ما كان عليه من قبل، أو استعادة توازنه المالي والنقدي أو التشغيلي<sup>1</sup>، وهذا المصطلح وجدت له العديد من المفاهيم نذكر منها:

#### أ/ الفشل الاقتصادي

عبارة عن حالة عجز تصيب الشركة بحيث تتوقف عن حركة أداؤها المنتظمة في سداد ديونها للمصارف الدائنة، وهذا المفهوم يخرج عن نطاق التعمد. كما يقصد به تلك المشاريع التي لا تكفي عوائدها لتغطية نفقاتها المستحقة، رغم زيادة ممتلكاتها عن خصومها<sup>2</sup>. كما يقصد به أيضاً، حالة شركة تعجز عوائدها المتحققة عن تغطية كل المخالفات ومن ضمنها تكلفة التمويل، وبمعنى آخر أنه يعني ضعف الإدارة في تحقيق عائد على الاستثمار يقل عن معدلات الفائدة السائدة في السوق، أو لا يتناسب مع المخاطر المتوقعة لتلك الاستثمارات<sup>3</sup>. كما يقصد بالمشروع المتعثر اقتصادياً، المشروع الذي يقل فيه معدل العائد على الاستثمار عن تكلفة رأس المال، وبذلك يفقد مبرر وجوده إن لم يتمكن من رفع معدل العائد على الاستثمار<sup>4</sup>.

(\* ) - مصطلح "القروض المتعثرة": اختلفت تسميته من بنك إلى آخر، فالبعض يطلق عليه "القروض المجددة" أو "القروض المعلقة" أو "القروض الخاصة" أو "القروض

المرحلة" أو "القروض غير العاملة" أو "القروض الصعبة" أو "القروض المالكة" أو "القروض الراكدة" أو "القروض المشكوك في تحصيلها" وغيرها من التسميات المختلفة التي تعبر عن نفس الظاهرة الاقتصادية، ونتيجة لاختلاف التسميات اختلفت المفاهيم والرؤى لدى المتعاملين معها.

<sup>1</sup> - محسن أحمد الخضيرى، مرجع سبق ذكره، ص 33-34.

<sup>2</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص 58.

<sup>3</sup> - دعاء محمد زائدة، التسهيلات الائتمانية في الجهاز المصرفي الفلسطيني (دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العامة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2006، ص 47.

<sup>4</sup> - مفيد الظاهر، وآخرون، العوامل المحددة لتعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 21 (2)، 2007،

## ب/ الفشل المالي

يعني عدم مقدرة المشروع على الدفع والوفاء بالالتزامات تجاه الغير، وأن العسر المالي قد يكون فنياً أو قانونياً، فالعسر الفني، يشير إلى عدم قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته القصيرة الأجل، مثل مستلزمات إنتاج وسداد أجور ومرتبات العمال وسداد أقساط وفوائد القروض، والعسر المالي القانوني، هو عدم مقدرة المشروع على تغطية جميع التزاماته المستحقة عليه، وينشأ عندما تكون قيمة الأصول التي في حوزته غير كافية لتغطية الالتزامات القصيرة والطويلة الأجل نتيجة لتعرض المشروع لخسائر متتالية تؤثر على رأس مال المشروع<sup>1</sup>.

وفي الحقيقة لا يوجد تحديد متفق عليه لحالة التعثر المالي، فقد يختلف المفهوم من بنك لآخر، وفقاً لشكل الحالة التي تراها إدارة الائتمان، وعموماً فقد يقصد بالتعثر المالي، حالة أو أكثر من الحالات الآتية<sup>2</sup>: (-الديون المتعثرة، -الديون المشكوك فيها، -الديون غير العاملة، -الديون المخبئة، -الديون المستحقة).

أما الزبيدي، فيرى أن مفهوم الفشل المالي يختلف وفقاً لشكل التحليل الذي يمكن استخدامه في تحديد ذلك، فقد يقصد به حالة شركة تنعدم فيها القدرة على تسديد التزاماتها القصيرة الأجل، رغم أن مجموع أصولها (موجوداتها) تزيد على مجموع مطلوباتها<sup>3</sup>، وبذلك فإن الشركة المتعثرة تتصف بعدم القدرة على الوفاء بالتزاماتها المستحقة على الرغم من زيادة أصولها عن خصومها<sup>4</sup>. غير أن ما يهم إدارة الائتمان هو الفشل المالي الذي من خلاله يعجز العميل عن تسديد التزاماته من الأقساط وفوائدها، وهذا الفشل المالي يتحدد مضمونه كحالة من العسر المالي الفني والإفلاس معاً.

### III-1-1-2. القروض المتعثرة (الفشل الائتماني)

من المعروف أن الائتمان (حتى ولو وضع وفق أسس مصرفية سليمة) ينطوي على نوع من المخاطر، لأن هناك احتمالاً أن الأموال التي يقرضها البنك قد لا تسدد بسبب ظروف اقتصادية سيئة غير متوقعة تؤثر على المقترضين، أو إمكانية وقوع أحداث أو مؤثرات تعيق المقترض أو تمنعه من الوفاء بالتزاماته تجاه البنك، وإن كانت تلك المخاطر لا يمكن للمصرف تجنبها، إلا أنها مخاطر محسوبة عند منح الائتمان، لذا يقال: "إن مخاطر الائتمان لا تنطوي على درجة من المخاطرة، فالمخاطرة مألوفة فيها". وفي هذه الحالة فإن حقوق البنك على المقترض تصبح في وضع خطر، والقروض التي تصل إلى هذا الوضع يطلق عليها "القروض المتعثرة"<sup>5</sup>، وهي كافة أنواع التسهيلات الائتمانية التي حصل عليها العميل ولم يتم بسدادها في موعدها، فيتحول القرض من تسهيلات ائتمانية جارية إلى أرصدة مدينة متوقفة، وبمرور الوقت يصبح قرضاً متعثراً.

<sup>1</sup> - دعاء محمد زائدة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 48.

<sup>3</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 236.

<sup>4</sup> - مفيد الظاهر، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 518..

<sup>5</sup> - محمد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 11.

وجاء تعريف القروض المتعثرة على أنها: "تلك القروض التي تعرضت اتفاقيات دفعها بين البنك وعميله إلى مخالفات أساسية، نتج عنها عدم قدرة البنك على تحصيل القرض وفوائده، مما يجعل احتمالات خسارة البنك واردة"<sup>1</sup>. ويرى حمزة محمود الزبيدي أنها تنشأ عن احتمالات عدم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته اتجاه البنك، ولذلك فإن المخاطر الائتمانية تحصل لعدم قدرة البنك على استعادة الفائدة وأصل القرض أو كليهما<sup>2</sup>. وهي أيضاً، تلك القروض غير العاملة والتي إذا أهملت ولم تعالج أسبابها، فإنها تنخفض في تصنيفها إلى قروض مشكوك في تحصيلها، وإذا ما استمر إهمالها أو عدم معالجتها فإنها تصبح قروضاً رديئة أو هالكة أو معدومة<sup>3</sup>.

بينما عرفها، عبد المعطي أرشيد ومحفوظ جودة بأنها: "القروض التي لا يقوم المقرض بتسديدها حسب جدول السداد المتفق عليه، مع ملاحظة المقرض في تزويد البنك بالبيانات والمستندات المطلوبة"<sup>4</sup>. بينما اعتبرها المندلسي بأنها: "تلك التسهيلات الائتمانية بجميع أنواعها التي منحتها البنوك لبعض الزبائن في الماضي ولم يهتم هؤلاء الزبائن بسداد قيمتها والفائدة المستحقة عليها للبنوك في آجال استحقاقها، وبمرور الوقت تحولت حسابات هذه التسهيلات الائتمانية إلى حسابات مدينة راكدة"<sup>5</sup>. وفي تعريف آخر: "يعد القرض المتعثر ذلك الدين الذي يعتبره البنك بعد دراسة المركز المالي للعميل وضمانات الدين، أنه على درجة من الخطورة لا يتسنى معه تحصيله خلال فترة معقولة"<sup>6</sup>.

إذن من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن تعثر سداد القروض يشمل:

- عدم مقدرة العميل على سداد القرض وفوائده.

- تأخر العميل سداد الدين أو فوائده في الوقت المحدد.

ومما سبق يمكن تعريف القروض المتعثرة على أنها تلك القروض التي حان موعد استحقاقها ولم يسدد أصل الدين والفائدة المستحقة عليه.

إن التعثر المالي لا يحدث بشكل مفاجئ، ولكن هو المرحلة الأخيرة لعدة مراحل تبدأ بنقص السيولة وتتطور إلى أن تصل إلى التوقف عن السداد، غير أنه كثيراً ما يكون التعثر بسيطاً وسهلاً، ويمكن اكتشافه في وقت مبكر قبل استفحال الأمر، وقد أثبتت التجارب في العمل الائتماني أن القرض في طريقه من قرض جيد إلى قرض معدوم يمر بعدة مراحل<sup>7</sup>، يجب دراستها بشكل جيد للتعامل مع الائتمان المتعثر وهي<sup>8</sup>:

<sup>1</sup> - عمار أكرم عمر الطويل، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2008، ص 46.

<sup>2</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 173.

<sup>3</sup> - مفيد الظاهر، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 518.

<sup>4</sup> - عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص 279.

<sup>5</sup> - دعاء محمد زائدة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

<sup>6</sup> - محمد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 12.

<sup>7</sup> - دعاء محمد زائدة، مرجع سبق ذكره، ص 49.

<sup>8</sup> - عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص 279 - 280.

- قروض ممتازة: وهي القروض التي لا تشوبها أية مخاطر: أي تعتبر نسبة المخاطرة فيها مقبولة جداً، وليس من مخاطر خاصة تكتنفها غير تلك المخاطر المترافقة مع عمليات الإقراض بصورة عامة.
- قروض جيدة: وهي القروض التي يصابها حد أدنى من المخاطر، حيث يحقق العميل دخلاً جيداً كافياً للوفاء بالتزاماته، بالإضافة إلى أن قيمة الضمانات أكبر من قيمة القرض.
- قروض متوسطة: وهي القروض التي يكون فيها دخل العميل أقل مما هو متوقع، وهناك مخاطر أكبر في تحصيلها.
- قروض متعثرة: حيث المركز المالي للعميل غير جيد، ولا يمكنه من سداد أقساط القروض وفوائده، ويمكن تقسيم القروض المتعثرة إلى:

- أ/ قروض تشوبها ملاحظات تستدعي متابعتها بدقة، نجم عنها التأخر في سداد الأقساط أكثر من شهر وضعف في الحساب، يجب اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة منها.
- ب/ قروض تقترب من دائرة الخطر ولكنها ليست بالضرورة قروضاً مشكوكاً فيها، ويحتمل أن تسبب خسارة للبنك لأسباب قد تتعلق بضعف سيولة المنشأة المقترضة أو تغيير إدارتها.
- جـ/ قروض إمكانية تسديدها بالكامل مشكوك فيها، حيث يكون هناك تأخر في سداد القرض أو القسط والفوائد لفترة تزيد عن ستة أشهر.

- القروض المعدومة (المالكة): وهي تلك التي يثبت هلاكها باستنفاد جميع الوسائل والإجراءات الإدارية والقانونية اللازمة، بحيث أصبح مستحيلًا تحصيلها أو تحصيل جزء منها على أرض الواقع.
- إن الفرق الأساسي بين القروض المتعثرة والقروض المالكة، هو أن هذه الأخيرة مرت بمرحلة سابقة تم اعتبارها خلالها على أنها قروض متعثرة، فالقروض المالكة قروض ثبت عدم إمكانية تحصيلها وبالتالي فهي تعتبر ضمن تكاليف البنك، أما القروض المتعثرة فلا يمكن اعتبارها كتكلفة على البنك طالما أنه لم يثبت عدم إمكانية تحصيلها، ولكن ينبغي تكوين احتياطي لهذه القروض، حتى تظهر أصول البنك بقيمتها الحقيقية<sup>1</sup>.

### III-1-2. أسباب وآثار القروض المتعثرة

#### III-1-2-1. أسباب تعثر القروض

تعتبر القروض المتعثرة مشكلة عويصة تواجه البنوك في نشاطاتها، حيث تؤدي إلى تجميد جزء هام من أموالها نتيجة لعدم قدرة العملاء على تسديد القروض وفوائدها. إذ تعزى أسباب تعثر القروض وذلك بعدم سدادها في مواعيد استحقاقها إلى العديد من الأسباب التي تشترك جميعها أو بعضها فتؤدي بها إلى تعثر الائتمان. ويمكن تقسيم هذه الأسباب إلى ثلاثة مجموعات:

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 291.

### 1- أسباب متعلقة بالبنك : وتنشأ من<sup>1</sup>:

- قصور الدراسة الائتمانية التي يعتمد عليها البنك في منح التسهيلات الائتمانية؛
- عدم تحليل مخاطر الائتمان تحليلاً موضوعياً من حيث : مخاطر الإدارة، السوق، رأس المال، الضمانات العقارية؛
- صرف التسهيلات دفعة واحدة للعميل وليس حسب شروط العقد؛
- عدم المعالجة السليمة للتجاوزات التي تحصل بين الحين والآخر بالتسهيلات؛
- خطأ في تقدير الضمانات المقدمة عن التسهيلات الممنوحة؛
- الصلاحيات الواسعة الممنوحة لمدراء الفروع؛
- تغليب جانب الربح على جانب المخاطرة<sup>2</sup>؛
- عدم قدرة البنك على متابعة المشروع الممول متابعة سليمة<sup>3</sup>؛

### 2- أسباب متعلقة بالعميل: ومنها<sup>4</sup>:

- عدم تقديم البيانات والمعلومات الصحيحة والكاملة للبنك؛
- استخدام التسهيلات الائتمانية في غير الغرض الممنوحة من أجلها؛
- التوسع غير المدروس لعمليات العميل الاستثمارية؛
- اعتماد العميل على مصادر غير متكررة مما يزيد من عدم انتظام تدفقاته النقدية، وأرباحه من فترة مالية إلى أخرى؛
- عدم توفر الكفاءات الإدارية والفنية لدى العميل؛
- عدم تنفيذ توجيهات البنك وإرشاداته ونصائحه المتعلقة بسير التمويل أو العمل الممول<sup>5</sup>؛
- حداثة خبرة العميل في النشاط الذي يقوم بتمويله خاصة بالنسبة للمشاريع الجديدة<sup>6</sup>؛

### 3- أسباب تتعلق بالبيئة المحيطة بالبنك: وتتمثل في الآتي<sup>7</sup>:

- الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية، التي تؤثر على نشاط الائتمان بالبنك بالإضافة إلى الحروب والكوارث الطبيعية؛
- المنافسة غير المشروعة بين البنوك، وعدم استقرار أسعار الصرف؛

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره، ص 187.

<sup>2</sup> - محمد خالدي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

<sup>3</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص 63.

<sup>4</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 188.

<sup>5</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص 64.

<sup>6</sup> - نفس المرجع، ص 64.

<sup>7</sup> - دعاء محمد زيدا، مرجع سبق ذكره، ص ص 53-54.



- أسباب تشريعية وقانونية: إن هذه الأسباب تتميز بقصور شديد في القوانين النافذة، من حيث عدم شموليتها وعدم تغطيتها لكثير من الأمور، التي تساعد في اتخاذ الإجراءات المناسبة والحازمة في الوقت المناسب وبأقل الأضرار؛
  - أسباب خارجية مترتبة عن الأيدلوجية الاقتصادية: وأهم ما يتصف به الاقتصاد النامي هو حالة عدم الاستقرار، التي ترجع إلى عدة عوامل منها: الاختلالات الهيكلية، الارتباط بالسوق العالمي، كثرة التغييرات السياسية، السياسات الاقتصادية وآثارها السلبية (مثل الضرائب وغيرها)؛
  - عدم الاستقرار الأمني والسياسي<sup>1</sup>؛
- ومن وجهة نظر كل من (البنوك والمقرضين ومدققي الحسابات، ومفتشي دائرة مراقبة البنوك لدى البنك المركزي)، فإن أهم أسباب تعثر التسهيلات الائتمانية عموماً هي:
- تراجع الأوضاع الاقتصادية؛
  - اهتمام البنوك بزيادة أرباحها على حساب المخاطر التي تتضمنها عملية التوسع في الإقراض؛
  - عدم قيام البنوك بمتابعة أوضاع المقرضين والمشاريع الممولة إلى أن يصل القرض إلى مرحلة التعثر؛
  - اعتماد القرار الائتماني على الضمانات أكثر من اعتماده على جدوى المشروع الممول؛
  - عدم تناسب مواعيد تسديد أقساط القرض مع التدفقات النقدية للمقرض، ويرجع سبب ذلك بالدرجة الأولى إلى عدم دقة الدراسات الائتمانية، وإلى عدم صحة البيانات التي يقدمها المقرض للبنك الممول؛

### III-2-1-2. الآثار السلبية للتعثر :

تعكس القروض المتعثرة عدداً من الآثار السلبية على البنوك بشكل خاص وعلى الاقتصاد القومي بشكل عام، لما لها من تأثير على مستوى الموارد الاقتصادية، ومناخ الاستثمار، والنمو الاقتصادي، والتوظيف، والبطالة، وغيرها.

#### أولاً: آثار على البنوك (المصارف)

إن للقروض المتعثرة آثاراً سلبية على البنوك، قد تؤدي إلى عرقلة نشاطها وأدائها، وقدرتها على مواكبة المستجدات في الصناعة العالمية والمصرفية، حيث يؤدي تراكم القروض المتعثرة إلى انخفاض معدل دوران الأموال لدى البنك، ومن ثم انخفاض القدرة التشغيلية لموارده، وتجميد جانب كبير منها في شكل مخصصات تحوطاً لموقف هذه الشركات، وانخفاض أرباحه وارتفاع خسائره، الأمر الذي يؤدي ببعض البنوك إلى عدم توزيع الأرباح على المساهمين، وهو ما يجد من مقدرة البنك على أداء مهام الوساطة نتيجة لتقلص السيولة المتاحة، ومن ثم تفقد الثقة بين البنك وعملائه، فيزداد الطلب على استرداد ودائعهم ولا يقتصر الأمر على ذلك

<sup>1</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص 65.

البنك وحده، بل يتجاوز به إلى جميع البنوك العاملة في الدولة، مما يخلق أزمة مصرفية قد يفشل البنك المركزي في تداركها، أو تستمر آثارها لمدة طويلة إلى أن تعود الثقة من جديد إلى الجهاز المصرفي<sup>1</sup>. ناهيك عن توجه البنوك سنوياً إلى زيادة نسبة مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها سواء بإرادتها أو بموجب توجيه من السلطات النقدية، وما تتطلبه القروض المتعثرة من الوقت والجهد المتواصل في متابعة تحصيلها.

**ثانياً: آثار على الاقتصاد القومي:** وذلك من خلال التأثير على<sup>2</sup>:

- **الموارد الاقتصادية:** تؤثر القروض المتعثرة على الموارد الاقتصادية، مثل العمل ورأس المال والأرض والموارد الإدارية التي تعاني من الركود في ظل انخفاض الربحية ونقص الإنتاجية، ولا تحبذ البنوك إقراضها في ظل هذه الظروف لتحفظها في قدرة المشاريع على الوفاء بديونها وفوائدها.
- **النمو الاقتصادي:** تساعد القروض المصرفية في تمويل المشاريع بالأصول اللازمة للعملية الإنتاجية، وكلما كانت سياسة البنوك ناجحة في تمويل المشاريع الجادة، كلما ساعد ذلك على زيادة معدلات النمو الاقتصادي في الدولة، بسبب التخصيص الجيد للموارد المالية ووضعها تحت تصرف القطاعات المنتجة، وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة سالبة بين القروض المتعثرة وانخفاض معدلات النمو الاقتصادي.
- **التوظيف والبطالة:** يمكن أن تؤدي القروض المتعثرة وتكلفتها العالية على المنشأة إلى فشل المشروع، الأمر الذي يؤدي إلى إتهائه وتسريح العمال مما يؤدي إلى البطالة، بل قد يترتب على محاولة علاج القروض المتعثرة إلى إعادة هيكلة بعض المشاريع، وما يترتب عليها من إعادة تنظيم النشاط والتصرف في الأصول غير المنتجة، مما يؤثر سلباً على العاملين بهذا المشروع.
- **الدخل القومي وإيرادات الموازنة العامة:** يؤدي التعثر المالي إلى حرمان الموازنة العامة للدولة من جزء هام من الموارد السياسية، وانخفاض حصيلة الضرائب المحولة للدولة من قبل الجهاز المصرفي والمشاريع المتعثرة، ومن حيث زيادة الطاقة العاطلة، تتحول المشاريع المتعثرة في سداد ديونها إلى طاقات عاطلة داخل الاقتصاد القومي.
- **مناخ الاستثمار:** يعتبر ارتفاع حجم القروض المتعثرة مؤشراً لانخفاض عائد الاستثمار في كثير من المشاريع، وهو ما يؤثر سلباً على تنفيذ خطط الدولة التي تستهدف تنمية الاستثمار، وتوفير المزيد من فرص العمل<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - عمار أكرم عمر الطويل، مرجع سبق ذكره، ص 52.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص ص 53-54.

<sup>3</sup> - دعاء محمد زيادة، مرجع سبق ذكره، ص 55.

- **الميزان التجاري:** تؤدي المشاريع المتعثرة، بما تمثله من طاقات معطلة إلى التأثير سلباً على الإنتاج القومي، مما يؤدي إلى اللجوء إلى الاستيراد لسد الفجوة بين العرض والطلب، ومن ثم يميل الميزان التجاري في غير صالح الاقتصاد القومي، وبالتالي يزداد عجز الميزان التجاري<sup>1</sup>.

### ثالثاً: الآثار المالية: تتلخص الآثار المالية في العناصر التالية:

- احتجاز جزء من الإيرادات الكلية لتشكيل المخصصات اللازمة إزاء القروض؛
- تعليق الفوائد المترتبة على تلك القروض؛
- تحمل تكاليف متابعة تحصيل القرض المتعثر التي تتطلب إشرافاً ورقابة أكثر من غيرها؛
- تحمل تكاليف معالجة القرض المتعثر في القضاء والمحاكم وأتعاب المحاماة وغيرها بالإضافة إلى تكلفة الفرصة المفقودة بسبب تجميد الأموال في موجودات متعثرة؛

نستخلص مما سبق، إن اتساع هذه الظاهرة يستحق إعطاؤها الكثير من الأهمية، لما لها من تأثير سلبي على الاقتصاد القومي، وعلى المراكز المالية للبنوك، ومن منطلق السلامة العامة، ومن أجل استقرار عمل الجهاز المصرفي، ولتقليل من حجم الظاهرة، سوف نستعرض في العنصر الموالي بعض المؤشرات المبكرة، التي يستطيع أن ينتبه إليها العامل في مجال الائتمان المصرفي، لتكون له بمثابة دعامة في الحد من نشوء مثل هذه الظواهر التي تضر بالعمل المصرفي. كما سنتعرض أيضاً إلى مراحل تعثر القروض.

### **III-1-3. مؤشرات ومراحل تعثر القروض**

#### **III-1-3-1. مؤشرات تعثر القروض**

من المؤكد أن دخول العميل في مرحلة العسر المالي وتحديد الائتمان المقدم له من أنه قرض متعثر لا تنشأ فجأة، ولكن تسبقها مجموعة من الظواهر تتفاوت في حجمها وخطورتها، إلا أنها تشترك جميعاً في تحديد من أن العميل قد دخل مرحلة الخطر والقرض أصبح متعثراً<sup>2</sup>. وهناك عدة مؤشرات يستطيع البنك من خلالها التنبؤ بحدوث مشاكل في تحصيل القروض، والكشف المبكر عن القرض المتعثر يعد من أهم عمليات الرقابة الداخلية للبنك<sup>3</sup>. من هذا المنطلق يمكن ذكر أهم المؤشرات الدالة على تعثر القروض ومنها:

#### أولاً: مؤشرات متعلقة بمعاملات المقترض مع البنك

قد يفني العميل المقترض بكافة التزاماته الائتمانية تجاه البنك، ورغم ذلك قد تكون هناك بوادر ومؤشرات قوية على تدهور وضعيته المالية، على إدارة الائتمان الكشف المبكر عن إمكانية تعثر القروض الممنوحة للعميل لتحوط منها، من خلال مؤشرات متعلقة بمعاملات العميل معه، إذ يمكن تقسيم هذه المؤشرات إلى:

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 55.

<sup>2</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 188.

<sup>3</sup> - محمد خالددي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

1/ مؤشرات متعلقة بحساب المقترض لدى البنك: نذكر منها<sup>1</sup>:

- إصدار شيكات (صكوك) على حساب القرض أو الحسابات الأخرى للعميل بأكثر مما تسمح به الأرصدة المتوفرة في هذه الحسابات.
- وجود حركات سحب من الحساب لا تتناسب وطبيعة عمل المقترض من جهة، واحتياجات المشروع الممول من جهة أخرى.
- حدوث تغيرات مفاجئة في توقيت عمليات السحب والإيداع، وبطبيعة الحال فإن ذلك يستوجب أن يكون البنك على اطلاع ودراية بسير العمل في المشروع الممول من خلال المتابعة.
- عدم تناسب المبالغ المودعة بحساب العميل، مع التغيرات المتوقعة لإيراداته وفق الميزانية التقديرية للمشروع الممول.
- إرجاع الصكوك المسحوبة على حسابات العميل لدى البنك أو رفضها، وطلب العميل من البنك إيقاف صرف بعض الصكوك.
- تباطؤ حركة الحساب الجاري للعميل الممول من طرف البنك وبصفة خاصة من جانب الإيداع.
- التخلف عن سداد قسط (دفعة) لأكثر من فترة وتكرار عدم سداد الأقساط والفوائد في مواعيدها<sup>2</sup>.
- عدم الاستجابة لتخفيض المديونية عند طلب ذلك، وإظهار العميل لعدم التعاون مع البنك وصعوبة الاتصال معه<sup>3</sup>.
- نقص السيولة لدى العميل وعجزه عن الحصول على البضائع، إضافة إلى زيادة الخسائر والقروض المدومة (الهالكة)<sup>4</sup>.

2/ المؤشرات المتعلقة بطلبات المقترض: نذكر منها<sup>5</sup>:

- تقديم العميل طلبات متكررة لزيادة سقف التسهيلات الائتمانية الممنوحة له بدون مبرر وبشكل غير مخطط له.
- تكرار طلبات العميل بجدولة أقساط القرض، الأمر الذي يشير إلى أن العميل غير قادر على إدارة أموره المالية بشكل جيد، وأنه لم يستفد من المهلة التي منحت له في إطار عمليات الجدولة السابقة لتعزيز قدرته على السداد.
- ظهور مقرضين آخرين لاسيما إذا كانت القروض مكفولة بضمانات.

<sup>1</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 65-66.

<sup>2</sup> - محمد خالدي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

<sup>3</sup> - نفس المرجع، ص 30.

<sup>4</sup> - عمار أكرم عمر الطويل، مرجع سبق ذكره، ص 51.

<sup>5</sup> - محمد خالدي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

- الاعتماد بكثرة على القروض قصيرة الأجل.
- ظهور تغيرات ملحوظة على توقيت طلبات القروض الموسمية.
- ارتفاع نسبة القروض إلى رأس المال أو الموارد الذاتية.
- طلب العميل زيادة فترة تخزين بضاعته في المخازن العمومية العائدة للبنك، الأمر الذي يشير إلى عدم قدرة العميل على تصريف بضاعته أو استخدامها في مشاريعه بشكل سليم.

### 3/ المؤشرات المتعلقة بالضمانات: نذكر منها<sup>1</sup>:

- تراجع القيمة السوقية للضمانات.
- طلب العميل استبدال الضمانات العينية بالضمانات الشخصية، الأمر الذي يشير إلى أن العميل يريد التصرف بالضمانات العينية كبيعها مثلاً، أو تقديمها ضماناً لدائنين آخرين، وكما هو معروف فإن الضمانات الشخصية تعتبر ضعيفة مقارنة مع الضمانات العينية.
- طلب العميل من البنك رفع إشارة الحجز عن الضمانات المقدمة للبنك، أو تكرار تقديم طلبات لزيادة سقف الائتمان الممنوح على نفس الضمان.
- التباطؤ في تقديم ضمانات إضافية عند طلبها من طرف البنك.

### ثانياً: مؤشرات متعلقة بالبيانات المالية للمقترض

1/ مؤشرات تعثر القروض من خلال الميزانية العامة وملحقاتها: هناك عدة مؤشرات من خلال الميزانية العامة للمشروع الممول يستدل بها على أن العميل يواجه صعوبات قد تؤدي إلى احتمال عدم قدرته على سداد التزاماته ومن أهمها<sup>2</sup>:

- زيادة فترة تحصيل أوراق القبض وحسابات المدينين.
- تقلبات حادة في السيولة.
- زيادة حادة في المخزون السلعي وتراجع معدل دوران المخزون.
- التغير المفاجئ في حجم الأصول الثابتة (الموجودات).
- كثرة تغيير مراقبي (مدققي) الحسابات للشركة المقترضة.
- إجراء تغييرات غير مبررة في السياسات المحاسبية.
- وجود خلل في هيكل مصادر الأموال واستخداماتها.
- عدم انتظام إعداد البيانات المالية وإرسالها إلى البنك ضمن فترة زمنية معقولة.
- تحفظ مدقق الحسابات على البيانات المالية للشركة المقترضة.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 30.

<sup>2</sup> - فاطمة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص 67.

- ارتفاع مديونية الشركة.
- تراجع حقوق الملكية (حقوق المساهمين)، وانخفاض في قيمة الاحتياطات.

## 12 مؤشرات تعثر القروض من خلال جدول حسابات النتائج

يبرز جدول حسابات النتائج أعباء ونواتج المشروع الممول من طرف العميل، ومن خلال تحليل لقوائم النواتج والأعباء لفترات مختلفة، يمكن التعرف على مدى سلامة كل عنصر منها، ومن المؤشرات التي يمكن الاستدلال عليها نذكر<sup>1</sup>: من خلال جدول حسابات النتائج:

- انخفاض حجم المبيعات وتراجعها.
- تركيز المبيعات في عدد محدد من الزبائن.
- الارتفاع غير المرر في أحد أو بعض بنود النفقات.
- الارتفاع أو الانخفاض غير المرر في أحد بنود الإيرادات.
- زيادة في المبيعات مع انخفاض في الأرباح.
- وجود فجوة كبيرة بين الربح الإجمالي والربح الصافي.
- عدم وجود أرباح للتشغيل.
- ارتفاع مردودات المبيعات.

## ثالثاً: مؤشرات أخرى لتعثر المقترض

هناك مؤشرات أخرى غير تلك التي أوردناها سابقاً، قد تنذر هي أيضاً بحدوث مشكلة في سداد القرض مستقبلاً، وذلك حسب ظروف عمل البنك ومحيط نشاطه ونظام المعلومات المتاح لديه. ومن بين هذه المؤشرات نذكر<sup>2</sup>:

- قيام شركة التأمين بإلغاء تغطية تأمينية بسبب عدم سداد قسط التأمين، أو وجود نزاع بين العميل وعدد من شركات التأمين.
- الإشعارات القانونية والقضائية المقدمة ضد المقترض مثل إشعارات الأحكام أو إشعارات حجز ما للمدين لدى الغير وغيرها.
- تأخر المقترض في الدفع للموردين أو طلبه منهم منحه شروطاً أيسر أو مهلة أطول مما قد يؤدي إلى رفض التوريد له.
- التغييرات في إدارة المؤسسة أو ملكيتها أو العاملين بها.
- وجود مشاكل عمالية لدى المؤسسة.

<sup>1</sup> - محمد خالدي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص ص 33-34.

- سحب علامات أو توكيلات تجارية من العميل المقترض.
- تراجع التقييم الائتماني للمؤسسة المقترضة.
- زيادة استفسار الدائنين الآخرين عن الوضع المالي للمقترض.
- ظهور دائنين جدد لم يفصح عنهم المقترض من قبل.
- التأخير في سداد الضرائب وغيرها من الالتزامات تجاه الدولة.
- تغيير طبيعة عمل المؤسسة أو المقترض.

### III-1-3-2. مراحل تعثر القروض

يعتبر تعثر القرض المرحلة النهائية التي يصل فيها العميل إلى حالة التعثر بعدم قدرته على سداد القرض المستحق، بل إن تعثر العميل يمر بمجموعة من المراحل التي تصبح فيها المؤسسة أو المشروع متوقفة عن السداد تماماً، والتي يجب دراستها بشكل جيد للتعامل مع المشروع المتعثر، وهذه المراحل يمكن إيجازها فيما يلي<sup>1</sup>:

#### 1- مرحلة انخفاض معدل السيولة بالمشروع

تبرز مظاهر انخفاض معدل السيولة بالمشروع خلال هذه المرحلة نتيجة للأسباب الآتية:

- قيام المشروع أو المؤسسة بالاستثمار في أصول بطيئة الحركة وبمبالغ ضخمة.
- دخول المشروع في التزامات غير مخططة يؤدي سدادها إلى انخفاض السيولة.
- بطء معدل دوران الأصول بالمشروع مما يؤثر سلباً على السيولة.
- استخدام المشروع لأساليب إنتاج قديمة عديمة الكفاءة والفعالية، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاج والمبيعات، ومن ثم انخفاض السيولة وكفاءة إدارة المبيعات والتحويل.
- الزيادة المستمرة في الطاقات الإنتاجية غير المستغلة، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاج ومن ثم انخفاض السيولة.

- الارتفاع المستمر في تكاليف تشغيل المشروع ومن ثم انخفاض المبيعات والسيولة.

تتفاعل كل الأسباب والعوامل السابقة فيما بينها لتؤدي إلى المرحلة التالية والمتمثلة في مرحلة انخفاض رأس المال العامل بالمشروع.

#### 2- مرحلة انخفاض رأس المال العامل بالمشروع

تتجلى مظاهر انخفاض رأس المال العامل في المشروع فيما يلي:

- الانخفاض المستمر في قدرة المشروع على تحقيق أرباح ملائمة، ومن ثم انخفاض الأرباح من سنة إلى أخرى مقارنة بحجم الأموال المستثمرة فيه.
- الاعتماد المتزايد والمستمر للمشروع على الاقتراض في التمويل.

<sup>1</sup> -خفاطة بن شنة، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

■ الانخفاض المستمر في حجم أعمال المشروع وتصفية جانب من أصوله المتداولة.  
لا شك أن تفاعل العوامل السابقة الذكر فيما بينها وبين العوامل الناجمة عن انخفاض السيولة، تؤدي إلى حدوث المرحلة الموالية والمتمثلة في ظهور العسر المالي المؤقت.

### 3- مرحلة ظهور العسر المالي المؤقت بالمشروع

في الواقع مظاهر العسر المالي المؤقت تتمثل فيما يلي:

- حدوث اختلالات في الهيكل التمويلي للمشروع وعدم قدرته على تمويل العمليات الجارية؛
  - الانخفاض المستمر في رأس مال المشروع نتيجة لعدم تحقيق أرباح وزيادة ديونه أيضاً.
  - الزيادة المستمرة في حجم المخزون السلعي الراكد بالمشروع وتضخمه إلى مستويات قياسية.
- إن تفاعل مجموع هذه العوامل فيما بينها وبين العوامل السابقة (انخفاض السيولة، وانخفاض رأس المال العامل) يؤدي إلى المرحلة الموالية والمتمثلة في استمرار العسر المالي بالمشروع أي: معاناته من العسر المالي الدائم.

### 4- مرحلة استمرار العسر المالي بالمشروع

وتتمثل مظاهره في الآتي:

- تعرض المشروع لخسائر متتالية سنة بعد أخرى، يؤدي إلى تراكم خسائره وزيادة ديونه.
- استمرار المشروع في العجز وعدم استطاعته سداد التزاماته القصيرة الأجل والطويلة.
- الانخفاض المستمر في القيمة السوقية لعناصر أصول المشروع، بحيث تصبح قيمته أدنى من ديونه والتزاماته المتراكمة.

■ عدم قدرة المشروع على سداد التزاماته القصيرة والطويلة الأجل وتوقفه تماماً عن السداد.  
إن تفاعل العوامل السابقة وفق مختلف مراحل التعثر يؤدي إلى مرحلة أخيرة والمتمثلة في مرحلة الفشل القانوني والتي يترتب عنها تصفية المشروع.

### 5- مرحلة معالجة الأزمة أو تصفية المشروع

في هذه المرحلة يتم استدعاء عدد من الخبراء والمتخصصين لدراسة أسباب التعثر وعلاجها، سواء من خلال عمليات الدمج، أو التصفية، أو إعادة الهيكلة، أو إعادة المشروع إلى مسيرته الطبيعية، وقدرته على النمو والتوسع وسداد التزاماته المستحقة بعد إعادة جدولتها بما يتناسب مع قدرته الجديدة على السداد<sup>1</sup>.

### 6- مرحلة الفشل القانوني للمشروع

وهي المرحلة التي لا يستطيع فيها المشروع التحكم في الفشل والعسر المالي الدائم، الأمر الذي يتطلب اتخاذ إجراءات قانونية لإعلان إفلاسه وبالتالي تصفيته<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - مفيد الظاهر، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 520.

<sup>2</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 237.



### III-2. المخاطر الائتمانية

تعتبر المخاطرة جزءاً لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصاً 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<sup>1</sup>.

#### III-2-1. ماهية المخاطرة وأنواعها

##### III-2-1-1. طبيعة المخاطرة ومفهومها

تتميز القرارات الاستثمارية عموماً، بعدم قدرة المستثمر على تحديد العائد المتوقع من ذلك الاستثمار على وجه اليقين، ويرجع ذلك إلى حالة عدم التأكد التي تحيط بالمستقبل، الأمر الذي يجعل الاستثمار محاطاً بدرجة من المخاطر. وكذلك هو الحال فيما يتعلق بالقرارات الائتمانية التي تتخذها البنوك، فالقرار السليم هو القرار الذي تشعر فيه الإدارة بأن العائد الذي سوف يتولد عنه يوازي أو يزيد على درجة المخاطر التي تحيط به<sup>2</sup>. إن عملية اتخاذ القرار الاستثماري بشكل عام، يمكن تصنيفها وفقاً لدرجة المعرفة بنوع القرار وذلك من خلال ثلاث حالات هي<sup>3</sup>:

- **حالة التأكد:** وذلك في حال توفر معلومات كاملة كان لدى متخذ القرار عما سيحدث في المستقبل تمكنه من اتخاذ القرار بدون أخطاء، أي قدرته على تحديد نتيجة واحدة تعطيه أكبر منفعة ممكنة.
  - **حالة عدم التأكد:** تعني أن اتخاذ القرار سوف يؤدي إلى مجموعة من النتائج الممكنة، إلا أن احتمالات حدوث كل نتيجة خارج إطار ما يتوقعه متخذ القرار.
  - **حالة الخطر:** هي الحالة التي ينتهي فيها اتخاذ القرار إلى واحدة من مجموعة من النتائج الممكنة وان متخذ القرار يعرف سلفاً احتمالات حدوث كل من هذه النتائج.
- ويرى طارق طه بأن المخاطرة بمفهومها العام وفقاً لنظرية الاحتمالات، بأنها فرصة حدوث عائد آخر غير المتوقع، بينما يعرف احتمال الحدث بأنه فرصة وقوع الحدث في المستقبل.

<sup>1</sup> -مفتاح صالح، معاري فريدة، المخاطر الائتمانية (تحليلها - قياسها - إدارتها والحد منها)، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع حول إدارة المخاطر واقتصاد

المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، المنعقد يومي 16- 18 افريل 2007، ص 1.

<sup>2</sup> - إيمان الجرو، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>3</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 164.

ويمكن القول، أن الحالة التي تتخذ فيها القرارات الائتمانية هي حالة الخطر، فمتخذ القرار الائتماني في البنك لا يستطيع أن يتنبأ بنتائج قراره الائتماني بدقة كاملة، ولكنه يستطيع وفق خبرته وتجربته وما يطبقه من وسائل تنبؤ، أن يصل إلى تقدير احتمالات موضوعية محددة للقرار الذي سوف يتخذه.

إذن لا بد في العمل المصرفي أن تتعرض إدارة الائتمان إلى المخاطر عندما تتخذ القرار الائتماني. ولا يقف متخذ القرار عند نقطة الاعتراف بهذه المخاطر، وإنما أيضا يجب معرفة أسبابها والعوامل التي تزيد من احتمالات حدوثها، إذ كلما تم تحديد سبب المخاطر كلما أصبح من الممكن تجنبها مما يكون له تأثير بالغ الأهمية في نمو واستقرار البنك<sup>1</sup>.

إن عملية تحليل الخطر تفرض على البنك أن يعرف جيداً مختلف المخاطر ومصادرها، وهذا حتى يتمكن من قياسها ومتابعتها ومراقبتها، لأنه في بعض الحالات يكون التمييز بين المخاطر غير واضح وهذا من خلال المعرفة العامة لها، وبالتالي يصعب تحديدها وقياسها، لذلك تم تقسيم المخاطر المصرفية إلى صنفين<sup>2</sup>:

▪ **الصنف الأول:** يشمل الخطر الأهم والأكبر والذي يتجسد في المخاطر الائتمانية (مخاطر القروض).

▪ **الصنف الثاني:** يشمل كلاً من مخاطر السيولة، وأسعار الفائدة، وكذلك مخاطر الصرف والسوق،

وتعرف المخاطر البنكية (المصرفية)، على أنها احتمال تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة، أو تذبذب العائد على استثمار معين، وهو ما يؤثر على تحقيق أهداف البنك المرجوة<sup>3</sup>.

### III-2-1-2. أنواع المخاطر البنكية (المصرفية)

تصنف المخاطر التي تتعرض لها البنوك عموماً، إلى نوعين رئيسيين هما<sup>4</sup>:

1- **المخاطر المالية:** تتضمن جميع المخاطر المتصلة بإدارة الموجودات والمطلوبات المتعلقة بالبنوك، وهذا النوع من المخاطر يتطلب رقابة وإشرافاً مستمرين من قبل إدارات البنوك، وفقاً لتوجه وحركة السوق والأسعار والعمولات والأوضاع الاقتصادية والعلاقة بالأطراف الأخرى، حيث تحقق البنوك عن طريق هذه المخاطر ربحاً أو تتعرض لخسارة، ومن أهم هذه الأنواع ما يلي: (مخاطر ائتمانية، مخاطر السيولة، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر السوق، مخاطر الصرف، مخاطر عدم القدرة على السداد).

2- **مخاطر العمليات (التشغيل):** وتتضمن (الاحتيال المالي أو الاختلاس، التزوير، تزيف العملات... الخ).

وبصفة عامة يمكن توضيح مختلف المخاطر المصرفية من خلال الشكل التالي رقم (1-3).

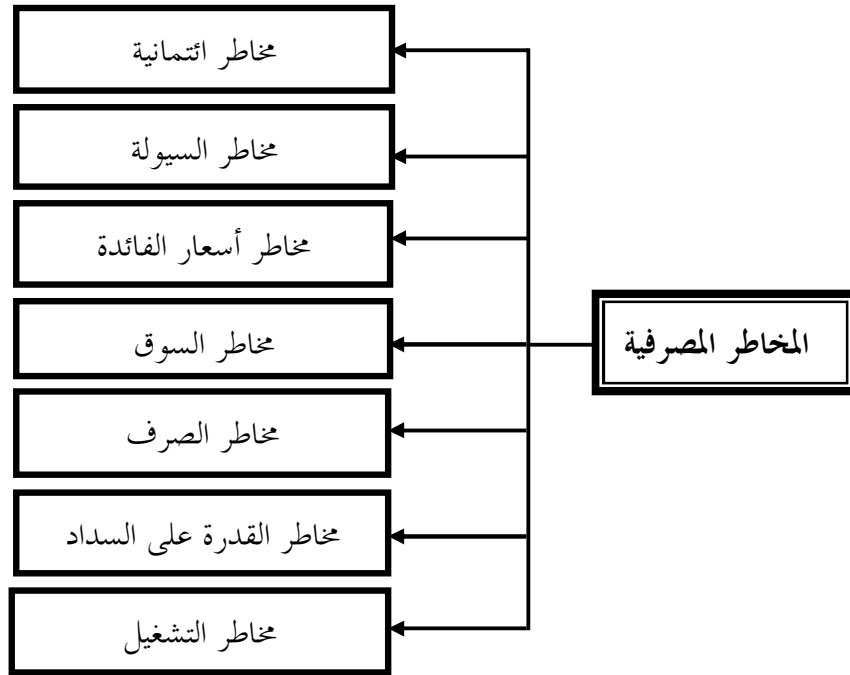
<sup>1</sup> - إيمان بنجرو، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>2</sup> - Eric Manchon, *Analyse bancaire de l'entreprise*, édition économiya, Paris, 2001, p 232.

<sup>3</sup> - مفتاح صالح، معارف فريدة، مرجع سبق ذكره، ص 2.

<sup>4</sup> - دعاء محمد زايدة، مرجع سبق ذكره، ص 34.

الشكل رقم (3-1): أنواع المخاطر المصرفية الرئيسية



المصدر: تم إعداده بالاعتماد على:

طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار جامعية، الإسكندرية، 2003، ص 196.

ولكن نظراً لأن هذه المذكرة تركز بالأساس على الفشل (التعثر) البنكي للتسهيلات الائتمانية، كان من الواجب علينا أن نركز هنا على المخاطر الائتمانية دون سواها.

### III-2-2. طبيعة المخاطر الائتمانية

#### III-2-2-1. مفهوم المخاطر الائتمانية

إن أية عملية ائتمان لابد أن تكون محفوفة بالمخاطر، فقد يعجز العميل عن سداد أصل القرض وفوائده، وقد تكون له القدرة المالية على السداد لكنه لا يرغب لسبب أو لآخر في السداد، وعليه فمخاطر الائتمان تتضمن الخسائر الممكنة أن يتحملها البنك بسبب عدم قدرة العميل أو عدم وجود النية لديه لسداد أصل القرض وفوائده<sup>1</sup>. وتعرّف مخاطر الائتمان بأنها: "الخسائر المالية المحتملة الناتجة عن عدم قدرة المقترض أو الطرف الآخر لدى البنك على الوفاء بشروط القرض كاملة وفي المواعيد المحددة"<sup>2</sup>. وأيضاً، هي الخسارة التي

<sup>1</sup> - عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جوده، مرجع سبق ذكره، ص 213.

<sup>2</sup> - ميرفت علي أبو كمال، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً لمعايير الدولية "بازل 2" - دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2007، ص 81.

تحدث للبنك نتيجة عدم قدرة العميل على سداد القرض وفوائده، سواء كان ذلك بسبب ضعف إدارة الائتمان، أو بسبب الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية<sup>1</sup>.

أما طارق طه فيرى بأن المخاطرة بمفهومها العام وفقاً لنظرية الاحتمالات، بأنها فرصة حدوث عائد آخر غير المتوقع، بينما يعرف احتمال الحدث بأنه فرصة وقوع الحدث في المستقبل، أما مخاطر الائتمان البنكي فهي تلك المخاطر المفترضة والمتمثلة في عدم تأكد المقرض (البنك) من قيام المقترض (العميل) بسداد التزاماته (القرض وفوائده) في موعد استحقاقها<sup>2</sup>. بينما السيسي، فيعرف المخاطر الائتمانية بأنها: "احتمال عدم قيام طرف مقابل البنك بالوفاء بالتزاماته في حدود الشروط المتفق عليها"<sup>3</sup>.

وعليه فإن المخاطر الائتمانية، هي خسارة محتملة ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض، على سداد قيمة المبلغ الأصلي المقترض وفوائده إلى البنك المقرض عند تاريخ الاستحقاق المحدد في شروط العقد الائتماني، وتشمل تلك المخاطر بنوداً داخل الميزانية مثل القروض والسندات، وبنوداً خارج الميزانية مثل خطابات الضمان والاعتمادات المستندية<sup>4</sup>.

### III-2-2-2. مصادر مخاطر الائتمان المصرفي

يمكن تقسيم المخاطر التي تتعرض لها القروض إلى مخاطر خاصة ومخاطر عامة وفيما يلي نتعرض لكل منهما<sup>5</sup>:

#### أ- 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.

#### ب- المخاطر الخاصة (المخاطر غير نظامية)

يقصد بالمخاطر الغير نظامية تلك المخاطر الداخلية التي تنفرد بها شركة أو صناعة ما في ظل ظروف معينة، أي تلك المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها عملية سداد الائتمان والناجمة عن أسباب تتعلق بالمقترض بصورة مباشرة<sup>6</sup>، ومن الأمثلة على هذه الظروف ضعف الإدارة المصرفية، والأخطاء الإدارية، والإضرابات العمالية، وتغير أذواق العملاء نتيجة ظهور منتجات جديدة، تلف المخزون والآلات أو المواد الخام المستخدمة في

<sup>1</sup> - دعاء محمد زائدة، مرجع سبق ذكره، ص 35.

<sup>2</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 465.

<sup>3</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص 69.

<sup>4</sup> - مفتاح صالح، معارف فريدة، مرجع سبق ذكره، ص 3.

<sup>5</sup> - نفس المرجع، ص 3.

<sup>6</sup> - طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص 469.

الأنشطة الإنتاجية، 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 .  
 وخلاصة القول أن المخاطر الخاصة تحدث نتيجة لعوامل داخلية تؤثر على قدرة البنك وهو ما يتطلب منه التنبؤ بها وتوقع حدوثها مستقبلاً، ويمكن التقليل أو التحكم فيها عن طريق التنويع، على عكس المخاطر العامة التي تؤثر على حركة السوق ككل ويصعب على البنك السيطرة عليها والتنبؤ بها ومواجهتها مستقبلاً ، وبالتالي لا يمكن تجنب المخاطر العامة بالتنويع، فالنصيب الأكبر للمخاطر الكلية يعود إلى المخاطر النظامية وجزء من المخاطر الغير نظامية ويمكن توضيحها بالمعادلة التالية :

$$\text{المخاطر الكلية} = \text{المخاطر النظامية} + \text{المخاطر غير النظامية}$$

### III-2-2-3. تقسيم المخاطر الائتمانية

تعتبر المخاطر الائتمانية خسائر محتملة ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض، على سداد التزاماته تجاه البنك المقرض عند تاريخ الاستحقاق المحدد، وعليه فإن المخاطر الائتمانية تنقسم إلى<sup>1</sup> :

- 1- **مخاطر إقراضية مباشرة:** وهي تتعلق بعدم سداد القروض وأنواع الائتمان الأخرى.
- 2- **مخاطر إقراضية محتملة:** وهي مخاطر ترتبط بالائتمان غير المباشر مثل الاعتمادات والكفالات، والتي يمكن أن تتحول إلى مخاطر إقراضية مباشرة طيلة حياة الاعتماد أو الكفالة.
- 3- **مخاطر المصدر:** وهي تغير وضع المصدر لسندات الدين، مما ينتج عنه تغير في قيمة السند تؤدي للخسارة .
- 4- **مخاطر ما قبل التسويات:** وهي مخاطر تتعلق بعدم قدرة أحد الشركاء التجاريين على تسديد التزاماته.
- 5- **مخاطر التسويات:** تتعلق بالمخاطر التي ينطوي عليها الدفع نيابة عن أحد الشركاء التجاريين وقبل التأكد من أنه نفذ التعهد المطلوب.
- 6- **مخاطر التحصيل:** وهي تنشأ نتيجة إجراء تحويل بناء على تعليمات أحد العملاء وقبل أن يقوم بالدفعة.

ويجب التوضيح أن المخاطر الائتمانية تشكل الجزء الأكبر من المخاطر التي يتعرض لها البنك التجاري، لذلك أصبح من الضروري عدم تركيز قروض البنك على أفراد معينين، وذلك لتخفيض مخاطر الائتمان، وعدم الإقراض خارج أسواقه المعروفة وكذلك تركيز استثماراته في الموجودات ذات المخاطر المنخفضة.

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 174.

### III-2-3. صور وأركان المخاطر الائتمانية

#### III-2-3-1. صور المخاطر الائتمانية

تتعدد مصادر صور المخاطر الائتمانية البنكية، وتتسع دائرتها لتشمل كل الأطراف المتصلة بقرار منح الائتمان والمرتبطة به، فضلاً عما قد تطرحه الظروف العامة التي تحيط بالعميل والبنك من مخاطر تؤثر في قرار منح الائتمان، ويمكن عرض مجموعة من الصور لهذه المخاطر كما يلي<sup>1</sup>:

- المخاطر التي تتصل بطبيعة العملية المطلوب تمويلها وطبيعة النشاط الذي تنتمي إليه.
- مخاطر ترتبط بالعميل.
- مخاطر ترتبط بالبنك مانح الائتمان.
- مخاطر ترتبط بالظروف العامة.

#### 1 - المخاطر التي تتصل بطبيعة العملية المطلوب تمويلها وطبيعة النشاط الذي تنتمي إليه

تتعدد وتنوع هذه المخاطر في ضوء كل شكل من أشكال منح التسهيلات الائتمانية، حيث يتميز كل من هذه الأشكال بعدد من المخاطر التي تنشأ من طبيعة العملية ذاتها و الضمانات المقدمة والتطورات المستقبلية المتوقعة والمرتبطة بأبعاد العمليات المطلوب تمويلها ، أضف إلى ذلك طبيعة مخاطر النشاط الذي ينتمي ويعمل فيه العميل، إذ أن لكل قطاع اقتصادي مخاطر تختلف باختلاف الظروف التشغيلية والإنتاجية والتنافسية لوحدة هذا القطاع<sup>2</sup>.

#### 2- المخاطر المرتبطة بالعميل

ترتبط هذه المخاطر بشخصية العميل ومدى ملاءته المالية ومقدرته على إدارة نشاطه أي بالعناصر الرئيسية التي تمثل جدارته الائتمانية، ومن أمثلة هذه المخاطر فقدان العميل لأهميته باستمرار التعامل مع البنك، وإهدار سمعته الشخصية نتيجة تصرفات طرأت على سلوكه بعد منحه التسهيلات، وعدم حرص العميل على الوفاء بالتزاماته المستحقة للآخرين وتدهور مركزه المالي، وتراجع الكفاءة في إدارة نشاطه سواء لأسباب ذاتية أو لخروج بعض الكفاءات المتميزة من المؤسسة.

#### 3- المخاطر المرتبطة بالظروف العامة

تتعرض البنوك إلى نوع من المخاطر والتي لا يمكن تجنبها، لأنها وليدة عوامل يصعب التحكم بها أو التنبؤ باحتمالات حدوثها. بما أن المخاطر الائتمانية تنشأ عن احتمالات التغير في الظروف الاقتصادية العامة ومناخ التشغيل الذي يعمل فيه العميل، بحيث تؤثر على التدفقات النقدية (Cash in Flow) التي تستخدم لخدمة

<sup>1</sup> - إيمان الجرو، مرجع سبق ذكره، ص 49-52.

<sup>2</sup> - ميرفت علي أبو كمال، مرجع سبق ذكره، ص 81.

الائتمان وفوائده، ومن الصعب التنبؤ بهذه الظروف<sup>1</sup>، التي تحدث آثاراً سلبية على مجريات الحياة الاقتصادية بشكل عام والجهاز المصرفي جزء منها دون أن يكون للإدارة ومتخذي القرارات أي قدرة على تحديدها أو حصرها.

#### 4- المخاطر المرتبطة بالبنك مانح الائتمان

إن المصادر الرئيسية للمخاطر التي تنشأ من داخل البنك ترتبط بعدم توافر الخبرات المتخصصة والتي تتمتع بالكفاءة التي تمكنها من القيام بعملها على أحسن وجه. كما تنشأ من ضعف أجهزة متابعة الائتمان المقدم للعميل والتحقق من قيام العميل بالمتطلبات المفروضة عليه. كذلك من الأخطاء التي تحصل عدم استيفاء مستندات ملكية الضمانات وعدم التحقق من انه لا توجد منازعات بشأنها وعدم المتابعة الدورية عليها، كذلك إمكانية وجود ثغرات في عقود منح التسهيلات التي تقلل من سيطرة البنك على التسهيلات الممنوحة.

#### 5- المخاطر المتصلة بالغير

وهي المخاطر التي ترتبط بمدى تأثير العميل طالب الائتمان وكذلك البنك الذي قدم الائتمان بأية أحداث أو أمور خارجة عن إرادتهما مثل إفلاس أحد عملاء البنك ذو المديونية العالية<sup>2</sup>.

### III-2-3-2. أركان المخاطر الائتمانية

توجد المخاطر الائتمانية بصفة مستمرة لدى البنوك التجارية، بل إن ما يتحقق من ربح لتلك البنوك إنما هو ناتج عن التعامل الكفء مع تلك المخاطر والذي يقوم على أركان ثلاثة تتمثل فيما يلي<sup>3</sup>:

#### 1- مراجعة المخاطر الائتمانية : وتهدف إلى المراجعة الدورية للعملية الائتمانية للتحقق من مدى الالتزام

بالسياسات والإجراءات والمعايير الائتمانية، وتقييم مدى التعرض للمخاطر الائتمانية، وتقديم تقارير بذلك إلى الإدارة العليا للبنك.

#### 2- تحليل المخاطر الائتمانية: وتهدف إلى تقييم للعناصر الكمية والنوعية المؤيدة لجدارة العملاء في الحصول

على الائتمان، وتقييم لاحتمالات استرداد الدين، إما وفقاً لقدرة المقترض على تحقيق تدفقات نقدية تكفي لسداد أصل القرض وفوائده، وإما نتيجة للتسييل الفوري للضمانات.

#### 3- إدارة المخاطر الائتمانية : وتهدف إلى استخدام البنك لكافة الوسائل لتنمية نشاطاته ورقابته في منح

الائتمان، ويتكون ذلك من :

- الإستراتيجية الائتمانية (سياسات وإجراءات منح الائتمان)
- تنظيم الوظيفة الائتمانية (عملية منح الائتمان وصرفه ومتابعته ورقابته وتحصيله)

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 175.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 180.

<sup>3</sup> - صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

■ السياسات المحاسبية للقروض وإعداد التقارير عنها.

لذلك أصبح لزاماً على البنوك التجارية، أن تقدم التمويل للمؤسسات المقترضة من خلال منحها الائتمان بالقدر المناسب فنياً واقتصادياً، وفق القواعد والأسس الائتمانية السليمة تحديداً للمخاطر الائتمانية. ويتم التعامل مع المخاطر الائتمانية بما يشمل الجانب الوقائي لتلافي حدوثها، وكذا الجانب العلاجي الذي يتناول مقابلة الآثار السلبية فيما لو تحققت تلك المخاطر.

ولعلّ البدء بالجانب الوقائي هو أهم ما تركز عليه إدارات البنوك باعتباره المدخل الرئيسي للحد من المخاطر الائتمانية، ويتم ذلك برفع كفاءة العملية الائتمانية بالبنوك التجارية، والتزام هذه البنوك بالضوابط الائتمانية التي تقررها سلطات الرقابة أو البنوك ذاتها للحد من مخاطر التركيز، ولكفاية رأس المال لدى كل بنك لمقابلة المخاطر غير المرئية.

أما الجانب العلاجي فيتعلق بالتعامل مع المخاطر الائتمانية عند تحققها، وأهم ما يتبع في ذلك هو إعادة تصنيف حسابات المقترضين ذوي المراكز المالية غير الجيدة، وحساب المخصصات الواجبة، مع التعامل بالأسلوب الواجب مع القروض للعملاء المتعثرين<sup>1</sup>.

### III-2-4. أساليب مواجهة مخاطر الائتمان

تعد المخاطر الائتمانية جزءاً طبيعياً من القرار الائتماني، حيث يصعب إلى درجة الاستحالة أن نجد قراراً ائتمانياً خالياً من المخاطر، والقرار الائتماني في جوهره محاولة للسيطرة على هذه المخاطر والتزول بها إلى أدنى مستوى ممكن، أو تحجيمها وإبطال مفعولها نهائياً في المجالات التي يكون فيها ذلك ممكناً. فبعد قيام البنك بتقدير نوع وطبيعة المخاطر التي قد تترتب على إقراض عميل ما، تأتي المرحلة التالية التي تتمثل في اقتراح بعض الإجراءات الوقائية، لكيفية التعامل مع هذه المخاطر ومواجهتها، بهدف التغلب عليها والتقليل من آثارها السلبية المتوقعة على نتائج القرار الائتماني، وفيما يلي بعض هذه الأساليب<sup>2</sup>:

1- بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالعميل فيمكن التحكم بها، بتحرير اتفاق شرطي يعطي البنك الحق في وضع قيود على قدرة المقترض في اتخاذ بعض القرارات، التي يرى البنك أنها قد تؤثر في قدرة العميل على إعادة الائتمان الذي تم منحه له. ومن الأمثلة على تلك القيود:

■ اشتراط ضرورة الحصول على موافقة البنك إذا ما قررت المنظمة الحصول على قروض إضافية مستقبلاً.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 71.

<sup>2</sup> - إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص ص 52-54.



- كذلك قد يضيف شرطاً آخر ينص على أن مخالفة العميل لأي شرط من شروط الاتفاق، يعني حق البنك في إلزامه بسداد القرض وفوائده فور وقوع المخالفة، ويطلق على هذا البند الإضافي شرط الإسراع في استرداد مستحقات البنك.
- 2- استفتاء الضمانات التي تلائم كل حالة ائتمانية، وذلك حينما تسفر مؤشرات الدراسة عن أهمية استيفاء هذه الضمانات، فإذا فشل العميل في الوفاء بالتزاماته، يكون للبنك الحق في اتخاذ الإجراءات للتصرف في الأصل الموضوع ضماناً. وهناك إجراء آخر، يتمثل في توقيع شخص ثالث على الاتفاق يتمتع بمركز مالي جيد، وكذلك ذو سمعة جيدة بوصفه ضامناً للعميل، حيث يمكن الرجوع إليه إذا ما فشل العميل في سداد القرض والفوائد.
- 3- ويمكن التحكم في المخاطر المرتبطة بالبنك مانح الائتمان عن طريق تعزيز نظم الرقابة والمتابعة داخل البنك، بهدف منع وقوع الأخطاء واكتشافها في الوقت المناسب ووضع الإجراءات الوقائية الملائمة، وسلامة التطبيق للضوابط الخاصة بمنح كل نوع من التسهيلات الائتمانية المختلفة.
- 4- فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالظروف العامة، مثل مخاطر ارتفاع أسعار الفائدة في المستقبل والتي تظهر بوضوح بالنسبة للقروض ذات الآجال الطويلة، هذا النوع من المخاطر يمكن التغلب عليه بالاتفاق مع العميل على استبدال القرض طويل الأجل الذي يطلبه بقرض قصير الأجل، يتجدد لعدد من المرات يحمل بسعر فائدة يتماشى مع المستويات السائدة عند إجراء التجديد. كما يمكن للبنك أيضاً الاتفاق مع العميل على سعر فائدة متحرك أو ما يسمى بتعويم سعر الفائدة<sup>1</sup>.
- 5- كذلك قد تلجأ البنوك في حالة التسهيلات الكبيرة الحجم أو ذات المخاطر المرتفعة إلى نقل المخاطر إلى أطراف أخرى، حيث يتم طلب مشاركة بنوك أخرى في تقديم هذه التسهيلات تحت ما يسمى "الائتمان المشترك".
- 6- تبني أنظمة الخدمة (EXPERETS SYSTEM) في مجال اتخاذ القرار<sup>2</sup>: تعتبر أنظمة الخبرة من الوسائل التقنية الحديثة جداً في اتخاذ القرارات على أي مستوى من مستويات التسيير بداخل المنظمة، أن أنظمة الخبرة مصممة لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المالية. من الأمثلة الشائعة حول أنظمة الخبرة المطبقة في المجال المالي ما يعرف باسم: EVENT, FINEX, TAXADVISOR الأول مطبق في مجال المراجعة المحاسبية، والثاني موجه للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحليل المالي، في حين أن EVENT موجه لإغراض تشخيص النمو الاقتصادي.
- 7- التأمين على القرض: لعل من إحدى الوسائل الهامة لتجنب خطر عدم التسديد خاصة هو التأمين على

<sup>1</sup> - منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية (مدخل اتخاذ القرار)، ط3، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996، ص 230.

<sup>2</sup> - مجيوش حسين، تسيير مخاطر القرض (حالة القرض الشعبي الوطني)، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع حول إدارة المخاطر في ظل اقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، أيام 17-19 أبريل 2007، ص ص 4-5.

القروض الممنوحة للمتعاملين، حيث يلزم البنك عميله بالتأمين، حتى يتمكن من استرداد ما أمكن في حالة تحقق الخطر<sup>1</sup>.

### III-2-5. نتائج المخاطر الائتمانية

إن من أهم ما ينتج عن وجود المخاطر الائتمانية داخل البنوك التجارية ما يلي<sup>2</sup>:

#### 1- تعثر التسهيلات الائتمانية

لما كان المقصود بالمخاطر الائتمانية هو مدى احتمال عدم تسديد المدين لقروضه المستحقة عليه للبنك وفق الشروط التعاقدية بين الطرفين، فإن تعثر التسهيلات الائتمانية هو عدم أو توقف تسديد المدين لقروضه المستحقة عليه، أي أن المخاطر التي كان من المحتمل أن تقع قد وقعت بالفعل، وأصبحت مشكلة عدم التسديد قائمة بالفعل. ومن المسلم به أن كافة البنوك دون استثناء - حتى الناجحة منها - تتعرض لمشكلة القروض المتعثرة، التي تظهر في القوائم المالية في بند حساب الديون المدومة.

**2- فشل البنوك :** لقد أثبتت الدراسات المصرفية أن أهم العوامل المؤدية إلى ارتفاع عدد البنوك الفاشلة هو معدلات المخاطر في التسهيلات الائتمانية (الرديئة) التي تقدمها هذه البنوك لعملائها، ولو أردنا أن نضع أسباباً لفشل البنوك لوجدنا أن هذه الأسباب هي نفسها تلك المتعلقة بتعثر التسهيلات الائتمانية.

### III-3. نظم المعلومات وتسيير مخاطر فشل الائتمان

#### III-3-1. ماهية وظيفة تسيير المخاطر

بعد أن كان التأمين ضد المخاطر هو الغالب، أدرك مسيرو المؤسسات أنه ربما تكون هناك طرق أحسن للتعامل مع الأخطار بأقل تكلفة، وكان هدفهم الأول هو محاولة منع حدوثها إلى أدنى حد ممكن، وسيتم التطرق فيما يلي إلى مفهوم تسيير المخاطر ووظائفها ومكونات نظامها.

#### III-3-1-1. مفهوم تسيير المخاطر

يمكن تعريف تسيير المخاطر على أنه: "منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة والمحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص 5 .

<sup>2</sup> - بهية مصباح محمود صباح، العوامل المؤثرة على درجة أمان البنوك التجارية العاملة في فلسطين (دراسة تحليلية)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص 88.

<sup>3</sup> - طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص 51.

كما يمكن تعريف تسيير المخاطر على أنه: " تلك الإجراءات التي تقيم التحكيم بين النتائج و تكاليف تدي المخاطر، والتي على أساسها يتم اختيار إستراتيجية مواجهة المخاطر"<sup>1</sup>.

يمكن تعريف تسيير المخاطرة على أنها الترتيبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرص الخسائر إلى أقل حدّ ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة، أو الأخطاء البشرية أو الأحكام القضائية. وينقسم تسيير المخاطرة إلى نوعين<sup>2</sup>:

أ- التسيير الوقائي : وهذا عبر أخذ الضمانات الملائمة واحترام التنظيم الاحترازي.

ب- التسيير العلاجي: وهو استعمال طرق وتقنيات لتسيير المخاطرة والتخلّص منها مثل: تحويل القروض إلى قيم منقولة، بيع الديون التي للبنك على بعض العملاء. وللأسف، فإنّ هذه الطرق غير مستعملة في بلدنا لأنّها تتطلب تكييفاً للتشريعات السائدة، ومحيطاً معيناً (سوق مالية نشطة) وغير ذلك.

### III-3-1-2. وظائف تسيير المخاطر:

إن الهدف الرئيسي لتسيير المخاطر هو دعم الإدارات العامة، لتتمكن من تحديد المخاطر تحديداً صحيحاً، وبالتالي قياسها ومن ثم الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح على المستوى الكلي للبنك، وتتلخص المسؤوليات والوظائف الرئيسية لتسيير المخاطر في<sup>3</sup>:

- ضمان توافق الإطار العام لإدارة المخاطر مع المتطلبات القانونية.
- القيام بالمراجعة الدورية وتحديث سياسة الائتمان في البنك.
- تحديد مخاطر كل نشاط من أنشطة المؤسسة وضمان حسن تحديدها وتبويبها وتوجيهها لجهات الاختصاص.
- مراقبة تطورات مخاطر الائتمان والتوصية بحدود تركز هذه المخاطر مع الأخذ بالاعتبار إجمالي المخاطر لمنتجات معينة (مخاطر الطرف الآخر ، الصناعة ، المنطقة الجغرافية).
- مراقبة استخدام الحدود والاتجاهات في السوق ومخاطر السيولة والتوصية بالحدود المناسبة لأنشطة التداول والاستثمار.
- مراجعة المنتجات المستحدثة على أساس معايير قبول المخاطر/المنافع ورفع تقارير بهذا الشأن للإدارة العامة.

<sup>1</sup> - بن الناصر فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 61.

<sup>2</sup> - بن العامر نعيمة ، المخاطرة والتنظيم الاحترازي، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، كلية الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004 ، ص 467.

<sup>3</sup> - سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك (منهج عملي وتطبيقي عملي)، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005، ص 18-19.

- تطبيق النماذج التي تعتمد عليها المؤسسة في تحديد المخاطر رقمياً والإشراف عليها وتحليل السيناريوهات المطروحة.
- المراجعة المستمرة لعمليات التحكم بالمخاطر في المؤسسة واقتراح التحسينات على الأنظمة المختلفة وعملية تدفق المعلومات.
- نشر الوعي بالمخاطر بوجه عام على مستوى المؤسسة ككل.

### III-3-2. مكونات وعناصر نظام تسيير المخاطر

#### III-3-2-1. مكونات نظام تسيير المخاطر

لكي يتم تنفيذ الخطوات الخاصة بتسيير المخاطر بفعالية لا بد أن تكون هذه الأخيرة شاملة تغطي جميع إدارات وأقسام البنك، ومنه ينبغي أن يضم النظام الشامل لتسيير المخاطر المكونات التالية<sup>1</sup>:

أولاً: هئية البيئة المناسبة والسياسات والإجراءات السليمة المتعلقة بتسييرها

#### 1- مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية:

- تقع مسؤوليات تسيير المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، والذي يعتبر المسؤول أمام المساهمين عن أعمال البنك، وهو ما يوجب عليه فهم المخاطر التي يواجهها ووضع الأهداف الكلية والسياسات والإستراتيجيات المتعلقة بتسيير المخاطر، كما يجب عليه التأكد من أن الإدارة التنفيذية، قد اتخذت الإجراءات اللازمة لتحديد هذه المخاطر وقياسها ومراقبتها والسيطرة عليها.
- يجب أن تكون لدى جميع البنوك لجنة مستقلة تسمى " لجنة تسيير المخاطر " تضم في عضويتها بعض المسؤولين التنفيذيين بالبنك، وتعهد لهذه اللجنة مسؤولية تحديد ووضع سياسة تسيير المخاطر، استناداً إلى إستراتيجية المخاطر والإستراتيجية العامة للبنك التي يضعها مجلس الإدارة.

#### 2- السياسات والإجراءات:

- يجب تعيين وبوضوح الأشخاص واللجان المختصة بتسيير المخاطر وحدود صلاحياتها، كما يجب الاهتمام بالفصل بين واجبات قياس المخاطر ومراقبتها ومهام السيطرة عليها.
- يجب توفير القوانين والمعايير الخاصة بالمشاركة في تسيير المخاطر، مع الأخذ في الاعتبار حدود المخاطر ودرجة التعرض لمخاطر الأطراف الأخرى والمخاطر الائتمانية ومخاطر تركيز الأصول.

ثانياً: الإبقاء على الآلية المناسبة لقياس المخاطر ورصدها ودرء آثارها

- 1/ يجب أن تكون لدى البنوك نظم المعلومات معتمدة، لقياس التعرض للمخاطر المتعددة ومراقبتها وتسجيلها والسيطرة عليها، وذلك بإتباع الخطوات التي تمكن من إيجاد معايير تصنيف ومراجعة المخاطر، تقدير وتقييم درجة التعرض لها.

<sup>1</sup> - بن الناصر فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 62-64.

- 12/ يجب أن تكون هناك تقارير نمطية متكررة حول مراجعة المخاطر التي تعرض لها البنك، أي استحداث معايير وقوائم الأصول ذات المخاطر وتقارير تسييرها وتدقيقها.
- 13/ استخدام المصادر الخارجية لتقييم المخاطر مثل أساليب الجدارة المالية ومعايير الرقابة المصرفية أو نظم التقييم مثل: \*CAMELS.
- 14/ القيام باختبار الشد أي فحص تأثيرات التغيرات المستقبلية على المحفظة الاستثمارية، والمجالات التي يجب على البنك فحصها: تأثير الانخفاض في أداء الصناعة المصرفية أو الاقتصاد الكلي، تأثيرات مخاطر السوق على معدلات التعثر في السداد، وأوضاع السيولة لدى البنك.
- 15/ يجب أن تكون هناك خطط طوارئ يمكن تنفيذها في ظروف مختلفة.

### ثالثاً: وسائل مراقبة داخلية مناسبة وكافية

- 1/ يجب توفير وسائل مراقبة تضمن الالتزام بكافة السياسات.
- 2/ وجود نظام مراقبة داخلي كفء، يقوم بعملية تحديد وتقييم الأنواع المتعددة للمخاطر.
- 3/ وجود سياسات وإجراءات مراجعة داخلية لكافة مراحل النشاط المصرفي.
- 4/ إصدار تقارير دورية منتظمة من جهة مستقلة بغرض تحديد مواطن الضعف.
- 5/ التأكد من أن مهام قياس المخاطر ورصدها وضبطها مفصولة عن بعضها.
- 6/ ضرورة وجود نظام حوافز يؤدي بالموظفين إلى تفادي الدخول في المخاطر، بتقييد صلاحيات اتخاذ القرار في حدود مقبولة مما يشجع متخذي القرار على تسيير المخاطر بطريقة تتماشى مع أهداف البنك وتطلعاته.

### III-2-3-2. العناصر الرئيسية في تسيير المخاطر

إن إدارة المخاطر في كل مؤسسة مالية يجب أن تشمل على العناصر الرئيسية التالية<sup>1</sup>:

#### أ/ رقابة فعالة من قبل الإدارة العليا

تتطلب إدارة المخاطر إشرافاً فعلياً من قبل الإدارة العليا، إذ يجب عليها اعتماد أهداف، وإستراتيجيات، وسياسات وإجراءات إدارة المخاطر التي تتناسب مع الوضع المالي للمؤسسة وطبيعة مخاطرها ودرجة تحملها للمخاطر، ويجب أن يتم تعميم تلك الموافقات على كافة مستويات المؤسسة المعنية بتنفيذ سياسات إدارة المخاطر، كما أن على الإدارة العليا التأكد من وجود هيكل فعال لإدارة المخاطر لممارسة أنشطة البنك، بما في ذلك وجود أنظمة معلومات ذات كفاءة لقياس ومراقبة حجم المخاطر والإبلاغ عنها والتحكم فيها.

(\*) - يتم وفق هذا النظام تقييم البنوك وفقاً للمؤشرات الناتجة عن عملية الفحص الميداني، والتي تعكس أداء البنك في ستة عناصر رئيسية هي: كفاية رأس المال Capital Adequacy، جودة الأصول Asset Quality، الإدارة Management، الأرباح Earnings، السيولة Liquidity، تحليل الحساسية لمخاطر السوق Sensitivity Analysis For Market Risks.

<sup>1</sup> - إبراهيم الكراسنة، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي، مارس 2006، ص ص 44-46.

### ب/ كفاية السياسات والحدود

على مجلس الإدارة والإدارة العليا العمل على ضرورة أن تتناسب سياسات إدارة المخاطر مع المخاطر التي تنشأ في البنك، ومن الضروري العمل على إتباع إجراءات سليمة لتنفيذ كافة عناصر إدارة المخاطر بما في ذلك تحديد المخاطر، وقياسها، وتخفيفها، ومراقبتها والإبلاغ عنها والتحكم فيها، ولذلك يجب تطبيق سياسات ملائمة وسقوف وإجراءات وأنظمة معلومات وإدارة فعالة لاتخاذ القرارات وإعداد التقارير اللازمة وبما يتناسب مع نطاق ومدى طبيعة أنشطة البنك.

### ج/ كفاية رقابة المخاطر وأنظمة المعلومات

إن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك تستوجب معرفة كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير، وبالتالي فهي تحتاج إلى نظم معلومات قادرة على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وتعمل على تزويد الإدارة العليا بالتقارير اللازمة وفي الوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها.

### د/ كفاية أنظمة الضبط

إن هيكل وتركيبة أنظمة الضبط في البنك هي حاسمة بالنسبة إلى ضمان حسن سير أعمال البنك على وجه العموم وعلى إدارة المخاطر على وجه الخصوص. إن الاستمرار في إنشاء وتطبيق أنظمة الرقابة والضبط بما في ذلك تحديد الصلاحيات وفصل الوظائف، وفي الحقيقة فإن مهمة فصل الوظائف تعتبر الركيزة الأساسية في موضوع إدارة المخاطر، وفي حال عدم وجود مثل هذا الفصل فإن مصير ومستقبل البنك سيكون مهدداً بالمخاطر وربما الفشل، وهذا يتطلب التدخل من قبل السلطات الرقابية من أجل تصويب الوضع. كما أن من أهم إيجابيات أنظمة الضبط إذا أحسن تطبيقها، أن توفر تقارير مالية مهمة ذات مصداقية، تساعد على التقيد والالتزام بالأنظمة والقوانين مما يساهم في حماية موجودات البنك، كما يجب أن يتم إعادة النظر من وقت لآخر بأنظمة الرقابة للتأكد من مدى انسجامها مع التغيرات التي تحدث في نشاطات البنك.

### III-3-3. آليات وخطوات تسيير المخاطر

#### III-3-3.1. خطوات تسيير المخاطر:

تتلخص أهم خطوات تسيير المخاطر في الآتي<sup>1</sup>:

#### 1- تحديد المخاطر

من أجل إدارة المخاطر لابد في البداية من تحديدها. لأن كل منتج أو خدمة يقدمها البنك ينطوي عليها عدة مخاطر على سبيل المثال هناك أربعة أنواع من المخاطر في حالة منح القرض وهذه المخاطر هي: مخاطر الإقراض

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص ص 42-43.

، مخاطر سعر الفائدة مخاطر السيولة ومخاطر تشغيلية. إن تحديد المخاطر يجب أن تكون عملية مستمرة ويجب أن تفهم المخاطر على مستوى كل عملية وعلى مستوى المحفظة ككل.

### 2- قياس المخاطر

بعد تحديد المخاطر المتعلقة بنشاط معين، تكون الخطوة الثانية هي قياس هذه المخاطر حيث أن كل نوع من المخاطر يجب أن ينظر إليه بأبعاده الثلاثة وهي حجمه ، مدته، واحتمالية حدوثه، إن القياس الصحيح والذي يتم في الوقت المناسب على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة إلى إدارة المخاطر.

### 3- ضبط المخاطر

بعد تحديد وقياس المخاطر تأتي الخطوة الثالثة وهي ضبط المخاطر حيث هناك ثلاثة طرق أساسية لضبط المخاطر المهمة وذلك لتجنب نتائجهم العكسية، وهي تجنب أو وضع حدود على بعض النشاطات، لتقليل المخاطر أو إلغاء أثر هذه المخاطر.

فعلى الإدارة أن توازن بين العائد على المخاطر وبين التكاليف اللازمة لضبط هذه المخاطر، وعلى البنوك أيضاً أن تقوم بوضع حدود للمخاطر من خلال السياسات والمعايير والإجراءات التي تبين المسؤولية والصلاحيات.

### 4- مراقبة المخاطر

على البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وبنفس الأهمية يكون قادر على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى البنك.

على سبيل المثال لو توقف عميل ما عن الدفع، فهذا يجب أن يظهره نظام المعلومات وكذلك فإن توقف العميل عن الدفع يترتب عليه حرمان البنك من هامش الربح أيضاً على هذا القرض، وبالتالي فإن نظام المعلومات الذي يعكس التغير في سعر الفائدة كمي يعوض البنك على فقدان العائد من هذا القرض على أهمية كبيرة بالنسبة إلى البنك.

وبشكل عام فإن الرقابة على المخاطر تعني تطور أنظمة التقارير في البنك التي تبين التغيرات المعاكسة في وضع المخاطر لدى البنك وما هي الاستعدادات المتوفرة لديه للتعامل مع هذه التغيرات.

### III-3-3-2. آليات تسيير المخاطر

إن القول بأن إدارة المخاطر تمثل منهجاً أو مدخلاً علمياً للتعامل مع المخاطر البحتة يوحي ضمناً بأن العملية تتضمن سلسلة منطقية من الخطوات التي تميل إلى الاندماج مع بعضها البعض في الواقع العملي وهي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> - طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره، ص 58-63.

### أولاً: تحديد الأهداف والغايات

تعتبر عملية صياغة الهدف اللبنة الأولى لأي عمل تسييري، وتحديد الأهداف والغايات هو تحديد ما تريد أن تحقّقه برامج تسيير المخاطر بدقة، ومن أجل النجاح في العملية يجب الحصول على نتائج تفوق تكاليفها، ولعلّ الهدف الرئيسي لإدارة المخاطر هو البقاء، أي ضمان استمرارية وجود المنظمة ككيان عامل في الاقتصاد، وتسهم إدارة المخاطر في بلوغ أهداف المنظمة عن طريق ضمان أن لا تتحول الخسائر المرتبطة بالمخاطر البحتة بينها وبين بلوغ هذه الأهداف. ونشير إلى وجود العديد من الأهداف والغايات المتنوعة لوظيفة إدارة المخاطر تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:

- الحفاظ على بقاء المنظمة؛
- تقليل التكاليف المرتبطة بالمخاطرة البحتة إلى حدها الأدنى؛
- حماية الموظفين من الحوادث وأصول المنظمة من الضياع؛

### ثانياً: التعرف على المخاطر

تعتبر هذه الخطوة ذات أهمية كونها تسمح بمعرفة المخاطر الظاهرة والكامنة (هذه الأخيرة من أدوات التعرف عليها : السجلات، القوائم المالية، جداول التدفقات النقدية)، حتى تكون الرؤية واضحة لمسيري المخاطر، كما أن لنظام الرقابة الداخلية دوراً كبيراً في التخفيض من حدة المخاطر وبتكلفة أقل، وأول خطوة لتعيين المخاطر تبدأ بتقييم واختبار نظام الرقابة الداخلية الموجود من حيث كفاءته وفعاليتها<sup>1</sup>.

### ثالثاً: تقييم المخاطر

يجب أن يظهر تقييم المخاطر مواطن القوة والضعف لدى البنك، وأن تكون عملية التقييم شاملة لكافة المخاطر التي تواجهه مثل مخاطر الإقراض، السوق، السيولة، العمليات القانونية ومخاطر السمعة. إن كل عملية أو نشاط يقوم به البنك ينطوي على مخاطر، وبالتالي يجب أن يكون لديه نظام للتعامل معها وفق عدة خيارات منها تجنب هذه المخاطر، تحويل هذه المخاطر، أو قبول هذه المخاطر أي ابتلاعها، أو الخفض والوقاية منها. وفيما يلي شرحاً موجزاً لهذه الخيارات:

**أ/ تجنب المخاطر:** في هذه الحالة يمكن للبنك أن يتجنب القيام بنشاط أو بعملية معينة إذا رأى أن الفائدة المرجوة من القيام بها تقل عن المخاطر لهذا النشاط.

**ب/ تحويل المخاطر:** يمكن تحويل المخاطر إلى طرف آخر ولكن بثمن، مثل شراء بوليصة تأمين، الحصول على ضمانات، التحوط، والكفالات الحكومية.

**ج/ قبول المخاطر:** يمكن لإدارة البنك أن تقبل المخاطر على اعتبار أن هناك إدارة جيدة لإدارة المخاطر في البنك هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن الفائدة المرجوة من هذه النشاطات تفوق التكلفة الناجمة عن

<sup>1</sup> - بن الناصر فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 65، بتصرف.



القيام بها، وبغض النظر عن الخيار الذي تم اتخاذه، فإن المؤسسات المالية يجب أن يكون لديها أنظمة رقابة كافية، رقابة الإدارة العليا، وجود سياسات وتقارير، وإجراءات تقلل من أثر الخسائر عن البنك.

**د/ الخفض والوقاية من المخاطر:** وذلك بوضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحملة من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر، وهناك إجراءات وأدوات فعالة ومناسبة يحددها البنك لضمان الموائمة بين التعرض للمخاطر مع الرغبة بتحملها<sup>1</sup>، ويتعين على البنك القيام بما يلي<sup>2</sup>:

- تحديد حد لكل مخاطرة ائتمانية.
- مطابقة مقياس المخاطرة مع حد المخاطرة.
- استخدام التسهيلات الائتمانية فقط بعد إتمام الموافقة على الحد الائتماني.
- لا يجب أن يتعدى إجمالي مخاطر الائتمان - في أي وقت من الأوقات تحت أي ظروف - حدود مبالغ الائتمان الفعلية التي تمت الموافقة عليها.
- وضع هيكل لأهداف المحفظة الائتمانية للبنك من طرف الإدارة العليا.

إن الهدف من تقييم المخاطر هو إظهار وضع المخاطر المهمة في البنك، لأن التقييم يستخدم كأداة تخطيط يجب أن يعطي صورة شاملة عن تلك المخاطر، لتوجيه اهتمام السلطات الرقابية لهذه المخاطر، وبالتالي وضع الأسس أو الأرضية لخطة الرقابة على البنك.

#### رابعاً: دراسة البدائل واختيار أسلوب التعامل مع المخاطر

تعتبر هذه المرحلة حاسمة في عملية تسيير المخاطر كونها تتعلق باتخاذ القرار، وتبنى على دراسة التقنيات التي ينبغي استخدامها للتعامل مع كل مخاطرة، وبعبارة أكثر تحديداً تقرير أي التقنيات المتاحة ينبغي استخدامها في التعامل مع كل مخاطرة، وعند اختيار البديل يقوم مسير المخاطر بمحاولة تقرير ماهية التقنية الواجب استخدامها للتعامل مع مخاطرة معينة، إذ يدرس حجم الخسارة المحتملة ومدى احتمال حدوثها، والموارد التي ستكون متاحة لتعويض الخسارة حال حدوثها، ثم يتم إجراء تقييم للعوائد والتكاليف المرتبطة بكل منهج أو تقنية، ثم على أساس أفضل المعلومات المتاحة والاسترشاد بسياسة تسيير المخاطر في المنظمة يتم اتخاذ القرار.

#### خامساً: تنفيذ القرار

بعد تحديد البديل المتاح يمكن اتخاذ القرار بشأن البديل الأمثل أو التقنية المثلى، وفي هذه الحالة يجب تصميم وتنفيذ برنامج مناسب لمنع الخسارة أو المخاطرة.

#### سادساً: التقييم والمراجعة

يجب إدراج التقييم والمراجعة في البرنامج لسببين:

<sup>1</sup> - سمير الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 22-23.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 149.

**الأول:** لأن عملية إدراج المخاطر لا تتم في فراغ، فالمخاطر تتغير وتنشأ مخاطر جديدة وتخفي القديمة، ولذلك فالتقنيات التي كانت مناسبة بالأمس قد لا تكون المثلى اليوم.

**الثاني:** أن الأخطاء ترتكب أحياناً، وإجراء تقييم ومراجعة لبرنامج إدارة المخاطر ولقرارات مسيري المخاطر واكتشاف الأخطاء قبل أن تصبح باهظة التكاليف.

ورغم أن التقييم والمراجعة يجب أن يكونا وظيفتين متواصلتين لمسير المخاطر، إلا أن بعض المنظمات تستعين أيضاً باستشاريين بشكل دوري لمراجعة برنامجها. وفي الأخير، حتى تتمكن البنوك من ممارسة أنشطتها المصرفية وغير المصرفية بنجاح، يتوجب عليها الحيازة على نظام شامل لتسيير المخاطر بشكل منظم وفعال، تحدد من خلاله كافة العمليات والأدوات والموارد والمسئوليات المطلوبة لضمان تسيير فعال للمخاطر، وعلى ذلك فإن إدارة المخاطر تعمل على ضمان أن المخاطر<sup>1</sup>:

- تم تحديدها بشكل يمكن الاعتماد عليه.
- قد تم قياسها وتقييمها بشكل صحيح.
- يمكن الحد منها بنجاح.
- تتم متابعتها ومراقبتها بشكل جيد.

### III-3-4. اتفاق بازل II وتسيير مخاطر الائتمان

أصدرت لجنة بازل (\*) التابعة لبنك التسويات الدولية (\*\*\*) B.I.S، في 16 يناير 2001 مقترحات جديدة تعد امتداداً لمقررات بازل I، بهدف تطوير أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال والتي يبرزها الشكل رقم: (2-3)، وأطلق عليه اتفاق بازل II الذي يستند إلى ثلاثة أسس (دعائم) رئيسية هي<sup>2</sup>:

- طريقة مستحدثة لحساب كفاية رأس المال المرجح بالمخاطر، حيث تفرض على البنوك المستوى الأدنى من رأس المال اللازم لتغطية (مواجهة) مخاطر السوق ومخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل التي تتعرض لها

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص ص 19 - 20.

(\*) - تشكلت لجنة بازل للرقابة المصرفية من قبل السلطات الرقابية، حيث بادر بتأسيسها محافظو المصارف المركزية في أقطار مجموعة العشرة، برئاسة بيتر كوك (Peter Cooke) المدير المشارك في بنك إنجلترا ولذلك سميت بال أو بازل بلجنة كوك أيضاً، وذلك عام 1975 وهي تضم كبار ممثلي السلطات الرقابية والمصارف المركزية في الدول الآتية: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، لوكسمبورغ، هولندا، السويد، سويسرا، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية. وهي تجتمع عادةً في مقر بنك التسويات الدولية في مدينة بازل في سويسرا، حيث تقع أمانتها العامة ومن هنا أتت هذه التسمية.

(\*\*) - Bank For International Settlements.

<sup>2</sup> - سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، كلية الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص ص 290-291.

البنوك في نفس الوقت. هذه المخاطر الأخيرة (التشغيل) تكون مرتبطة بالخسائر التي يمكن أن تحدث خلل في الإجراءات الداخلية لدى البنوك<sup>1</sup>.

■ ضمان وجود طريقة فعّالة للمراجعة والمراقبة، أي أن يكون للبنك أو غيره من المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف الجهات الرقابية الآلية للتقييم الداخلي لتحديد رأس المال الاقتصادي، وذلك من خلال تقييم المخاطر المرتبطة بذلك.

■ نظام فاعل لانضباط السوق والسعي إلى استقراره، وهذا يتطلب من أي بنك أو مؤسسة مالية أن تقوم بالإفصاح عن رأسمالها ومدى تعرّضها للأخطار، والطرق المتبعة لتحديد حجم الخطر حتى يكون عملاء هذه المؤسسات ودائنوها على علم بما، ولتتمكّنوا من تقدير المخاطر التي يواجهونها نتيجة تعاملهم مع هذه المؤسسات. وقد حددت اللجنة أهم العناصر المطلوب الإفصاح عنها وهي<sup>2</sup>:

1. رأس المال (هيكل رأس المال وكفاية رأس المال)؛

2. المخاطر الائتمانية ومخاطر الاستثمارات طويلة الأجل في سجلات البنك وأساليب تجنب المخاطر

الائتمانية ومخاطر السوق؛

3. مخاطر التشغيل وسعر الفائدة؛

وتعتبر السلطات الرقابية توفر المواصفات التالية في البنوك التي يلزمها بتطبيق اتفاق "بازل II" وهذه

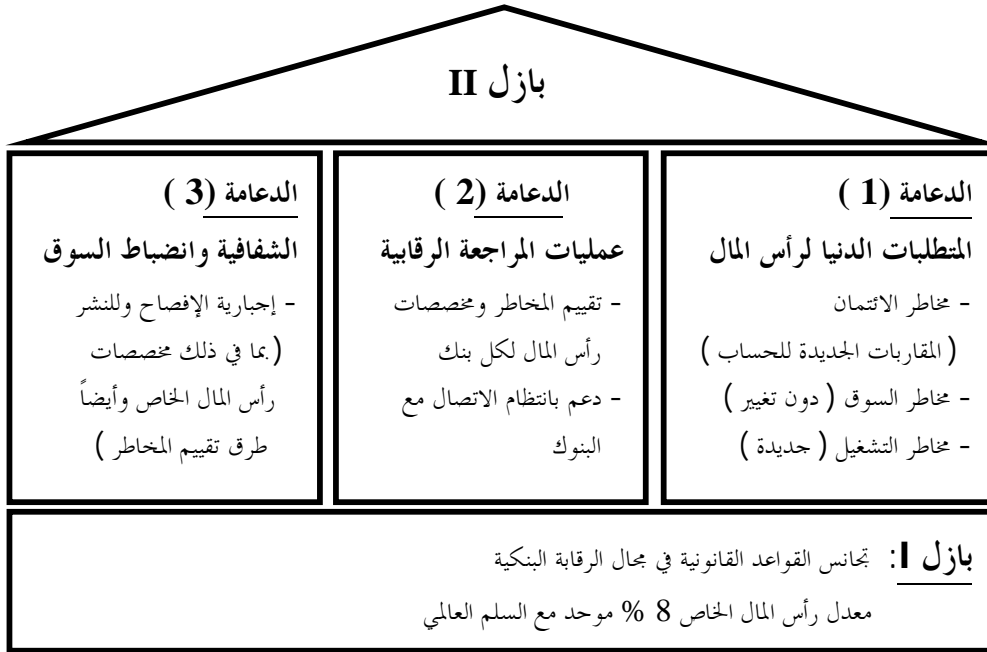
المواصفات هي:

- ✓ طبيعة وتعقيد عملياته المصرفية؛
- ✓ المشاركة في أنشطة وأعمال هامة مثل: التسويات والمقاصة؛
- ✓ تفاعل مع الأسواق المالية الدولية؛
- ✓ حجم المخاطر للبنك وقدرات إدارته لها؛
- ✓ توافر الكفاءات البشرية والموارد المالية؛
- ✓ حجم البنك (حصته من أصول النظام المصرفي)؛

<sup>1</sup> - Pascal Dumontier, Denis Dupré, **Pilotage bancaire( les normes IAS et la réglementation Bale II )**, Edition Revue Banque, 2005. P 123.

<sup>2</sup> - Ariane Chapelle, Georges Hubner, Jean-Philippe Peters, **Le risque opérationnel :Implication, de l'Accord de bale pour le secteur financier**, LARCIER, Bruxelles, 2005, p 15.

الشكل رقم (2-3): يبين الدعائم الثلاثة لمقررات بازل II



**Source:** Cesare Ravara, et Autres, **Bale II – étape importante de la réglementation bancaire**, Crédit Suisse Economic & Policy Consulting, Zurich , 2004, disponible le 20/05/2011 sur : [http://emagazine.credit-suisse.com/data/\\_product\\_documents/\\_shop/54221/Briefing\\_36\\_fr.pdf](http://emagazine.credit-suisse.com/data/_product_documents/_shop/54221/Briefing_36_fr.pdf)

**ثانياً: أوجه الاختلاف بين اتفاق "بازل I" واتفاق "بازل II"**

أدت التحسينات في ممارسات إدارة المخاطر وأساليب الإدارة المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فضلاً عن تعدد الأزمات المالية إلى إعادة النظر في اتفاق "بازل I"، وصياغة إطار قادر على تدعيم السلامة والاستقرار للنظام المصرفي الدولي وهو اتفاق "بازل II"، حيث يمكن حصر الاختلافات بينهما في النقاط الثلاثة الرئيسية<sup>1</sup>:

- أ. الاختلاف الخاص باحتساب كفاية رأس المال وهي كما يلي:
  - تغيير منهجية ترجيح الأصول بمخاطر الائتمان تغييراً جذرياً؛
  - إضافة نوع جديد من المخاطر، هي المخاطر التشغيلية ومطالبة البنوك بالاحتفاظ برأس مال لمواجهةها؛
  - إضافة طرق جديدة لقياس المخاطر الائتمانية، وتحديد متطلبات رأس المال وهذه الطرق هي: المدخل المعياري، والمدخل الأساسي، والمتقدم المستند للتصنيف الداخلي للمخاطر؛

<sup>1</sup> - ميرفت علي أبو كمال، مرجع سبق ذكره، ص ص 42-43.

■ يدعم تطبيق اتفاق "بازل II" تحقيق رأس المال الاقتصادي والذي يأخذ في الاعتبار تحقيق الأرباح والعوائد على رأس المال المعدل بالمخاطر؛

ii. إضافة بنود تتعلق بدور هيئات الرقابة على البنوك في مراقبة كفاية رأس المال وأساليب إدارة المخاطر، بحيث تصبح من مهمات هذه الهيئات رفع نسب كفاية رأس المال عند ظهور ظروف جديدة (اقتصادية خاصة بالقطاع المصرفي أو بينك محدد)، ومراجعة أساليب إدارة وقياس المخاطر لدى البنوك.

iii. إضافة متطلبات تتعلق بالشفافية والإفصاح في السوق، وهي متطلبات تتعلق بإتاحة مزيد من المعلومات للسوق حول مدى كفاية رأس المال، وحجم المخاطر التي يتعرض لها البنك، وأساليبه في إدارتها وقياسها<sup>1</sup>.

### ثالثاً: أهداف اتفاق "بازل II"

أدى اتفاق "بازل II" إلى صياغة إطار قادر على تدعيم السلامة والاستقرار للنظام المصرفي، وضمان رقابة مصرفية فعالة، ويرمي الاتفاق إلى تحقيق مجموعة من الأهداف في إطاره المعدل هي كما يلي<sup>2</sup>:

- تطبيق الإطار الجديد يساهم في المحافظة على مستويات كفاية رأس المال تتواءم مع المخاطر المحتملة وتغير الأعمال المصرفية؛
- تحسين الشفافية والإفصاح عن المخاطر؛
- تحسين المنافسة في الصناعة المصرفية؛
- تعزيز الأمان والسلامة للنظام المالي، بوجود نظام مصرفي قائم على مصارف ذات رؤوس أموال متينة، قادرة على إدارة المخاطر المصرفية وفق مبادئ سليمة؛
- تشجيع البنوك على انتهاج ممارسات أفضل وأشمل لإدارة المخاطرة وخاصة تلك المتعلقة بإدارة مخاطر الائتمان، بإدخال أساليب متقدمة لقياس المخاطر وخاصة تطبيق أنظمة التصنيف الداخلي للمخاطر.

### رابعاً: تأثير اتفاقيات بازل على النظام المصرفي الجزائري

في الجزائر حُدِّت التعليمات رقم 74-94 الصادرة في 29 نوفمبر 1994 معظم المعدلات المتعلقة بالقواعد الحذرة "Les règles prudentielles" وأهمها تلك المتعلقة بكفاية رأس المال<sup>3</sup>. فقد فرضت هذه التعليمات على البنوك الالتزام بنسبة ملاءة لرأس المال أكبر أو تساوي 8% تطبق بشكل تدريجي مراعاة للمرحلة الانتقالية التي يمر بها الاقتصاد الجزائري نحو نظام اقتصاد السوق، وحُدِّت آخر أجل لذلك نهاية ديسمبر 1999، وذلك وفق المراحل الآتية:

<sup>1</sup> - Eric Lamarque, **Gestion bancaire**, PEARSON Education France, Paris, 2002, P88.

<sup>2</sup> - ثماني محمود محمد الزعابي، مرجع سبق ذكره، ص 63.

<sup>3</sup> - سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص ص 293-294.

- 4 - % مع نهاية شهر جوان 1995.
- 5 - % مع نهاية شهر ديسمبر 1996.
- 6 - % مع نهاية شهر ديسمبر 1997.
- 7 - % مع نهاية شهر ديسمبر 1998.
- 8 - % مع نهاية شهر ديسمبر 1999.

وقد حدّدت المادة 5 من التعليمات رقم 74 - 94 كَيْفِيَّة حساب رأس المال الخاص للبنك في جزئه الأساسي، بينما حدّدت المواد 6 و7 العناصر التي تحتسب ضمن رأس المال التكميلي للبنك، ومجموع هذين الجزأين يشكّل رأس المال الخاصّ للبنك، بينما بيّنت المادّة 8 من التعليمات مجموع العناصر التي يتوفّر فيها عنصر المخاطرة، ثمّ صنّفتها المادّة 11 وفق أوزان المخاطرة الخاصّة بها حسب ما يكافئها من قروض، وذلك في ملحق خاصّ ينشره ويوزّعه بنك الجزائر، وكلّ ذلك بطريقة مشاهمة لما ورد في مقررات بازل I.

### III-3-5. آليات وإستراتيجيات معالجة القروض المتعثرة

#### III-3-5-1. إستراتيجيات معالجة القروض المتعثرة

إن ظاهرة القروض المتعثرة تثير اهتمامات إدارة الائتمان بشكل خاص، ولهذا فهي تضع لنفسها إستراتيجيات عمل خاصة لمواجهة مثل هذه الحالات، التي لا بد وأن تظهر رغم حرص إدارة الائتمان على انتقاء العملاء من ذوي الخطر المنخفض أو المعدوم. وأهم هذه الإستراتيجيات نذكر<sup>1</sup>:

#### أ/ إستراتيجيات تتعلق بالعملاء ومنها

**1. إستراتيجية محافظة :** تبدأ بإجراءات مخرصة تجاه العملاء المتعثرين تصل إلى حد المساعدة في تقديم المشورة وفي اقتراح البدائل للسياسة التشغيلية التي يعتمدها العميل، إضافة إلى ما يمكن أن تقدمه من قروض جديدة لإنهاء حالة العسر المالي لدى العميل أو تخفيف شروط التسديد أو تعليق الفوائد أو جدولة القرض إلى تواريخ استحقاق أخرى.

**2. إستراتيجية متشددة:** وهي الإستراتيجية التي تقوم بها إدارة الائتمان بالمطالبة الفورية بإشهار إفلاس العميل خصوصا إذا ما لاحظت إدارة الائتمان أن العميل المتعثر قد أخفى عنها الكثير من المعلومات، أو أنه لم يكن صادقا في معلومات أخرى، وأن العميل قد استخدم الائتمان في غير غرضه الذي تقدم من أجله مما أوصل البنك إلى حالة المخاطرة، بسبب تعرضه إلى القروض المتعثرة، الأمر الذي من خلاله يطلب من إدارة الائتمان اتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن حقوق البنك مثل اتخاذ قرار بيع الأصول المرهونة لصالح البنك أو المطالبة القانونية بتصفية ممتلكات العميل وغيرها.

<sup>1</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 184 - 186.

وبالمقارنة بين الحالتين نجد أنه في الحالة الأولى، على البنك أن يمد يد العون للخروج من التعثر، حتى يستطيع البنك أن يحافظ على حقوقه، وأن يصلح ما يمكن إصلاحه، كل هذا بالرجوع إلى محتويات ملف الائتمان للعميل، لمعرفة موقف العميل الصحيح من هذه المشكلة ومساعدته. أما الحالة الثانية فهي أن يكون العميل مراوفاً بقصد، وبالتالي لا يمكن مساعدته أو إنقاذه لأنه لا يقدم بيانات سليمة ودقيقة عن مركزه المالي، مما يدفع إلى عقابه بما يراه البنك مناسباً.

### ب/ إستراتيجية تتعلق بالقروض

إن أفضل إستراتيجية للتعامل مع القروض المتعثرة، هي العمل على تفاديها من خلال صياغة وتنفيذ سياسة ائتمانية سليمة، بحيث يتم التسديد من خلال الاعتماد على التدفقات النقدية للنشاط التجاري، والاعتماد على ضمانات كافية، واستثناء الضمانات الضعيفة قبل منح القروض، بالإضافة إلى إتباع إجراءات وسياسات ضمان فعالة منذ البداية، للتأكد من طبيعة الضمان، وذلك من خلال الإشراف الناجح على القرض، وتكمن أسس الإدارة الناجحة للقرض فيما يلي<sup>1</sup>:

- 1- التأكد من استغلال القرض وفق الشروط والضمانات، وللغرض الذي من أجله منح القرض للتأكد من إمكانية التسديد.
- 2- التوثيق التام للشروط القانونية والمالية والتعاقدية المتعلقة بالقرض.
- 3- مراقبة أداء القرض بعد منحه.
- 4- أخيراً وضع نظام لحل المشاكل والمصاعب عند حدوثها.

ورغم ما تحمله القروض المتعثرة من خسائر فادحة لإدارة البنك، إلا أن إدارة الائتمان قد تتصرف في بعض الحالات وأمام بعض العملاء بحكمة ودراية وود، دون أن تصل في قرارها بمعالجة هذه الظاهرة بعنف ضد العميل المتعثر، خوفاً من خسارته كلياً، وانطلاقاً من أن خسارة العميل ما هي إلا خسارة جزء من الحصة السوقية، التي تهتم بتكوينها إدارة البنك وتسعى إلى استمرار الاحتفاظ بها ضمن المنطقة الجغرافية التي تعمل بها. إذ من الممكن أن تكون خسارة فقدان عميل معين أكثر سلبية من مخاطر القرض المتعثر ذاته<sup>2</sup>.

### III-3-5-2. وسائل الحد من مخاطر تعثر القروض

يعتمد الكثير من البنوك على مجموعة من الوسائل للحد من مخاطر القروض المتعثرة والوقاية منها، قبل أن تتحول أموالها وحقوقها التي هي في ذمة المؤسسات المقترضة، والتي تمر بحالات من العسر المالي إلى قروض متعثرة، ينبغي عليها البحث في طرق معالجتها وذلك بإتباع عدة وسائل من أهمها<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> - دعاء محمد زائدة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

<sup>2</sup> - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 184.

<sup>3</sup> - صلاح الدين حسن السبسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 78-79.

- دقة إختيار العاملين في مجال الائتمان المصرفي.
- تدريب الكوادر الائتمانية باستمرار لرفع مستواهم، ومسايرة كل المستحقات والتطورات في العمل المصرفي.
- تطبيق مفاهيم وأسس الائتمان الجيد دون تهاون.
- دقة بحث طلبات التسهيلات الائتمانية وخاصة طلب العميل الذي يتمتع بتسهيلات إئتمانية لدى بنوك أخرى والتعرف على أسباب عدم حصوله منها على طلبه.
- عدم التجاوب مع العملاء في منح تسهيلات (أو زيادتها) تزيد عن طاقتهم الإستثمارية أو الإدارية.
- توفر الضمانات المناسبة والكافية وسيطرة البنك عليها، وإجراء الرهن والتأمين على هذه الضمانات، ومتابعة حركتها وقيمتها.
- المتابعة الدقيقة والمستمرة لحركة الحسابات، وإستمرار نشاطها وإنتظامها.
- إستيفاء الإستعلام دورياً عن العميل للوقوف على أي تغير في سمعته ونشاطه.
- تنويع الائتمان الممنوح، وتوسيع سلة التسهيلات الائتمانية، والحد من التركزات.

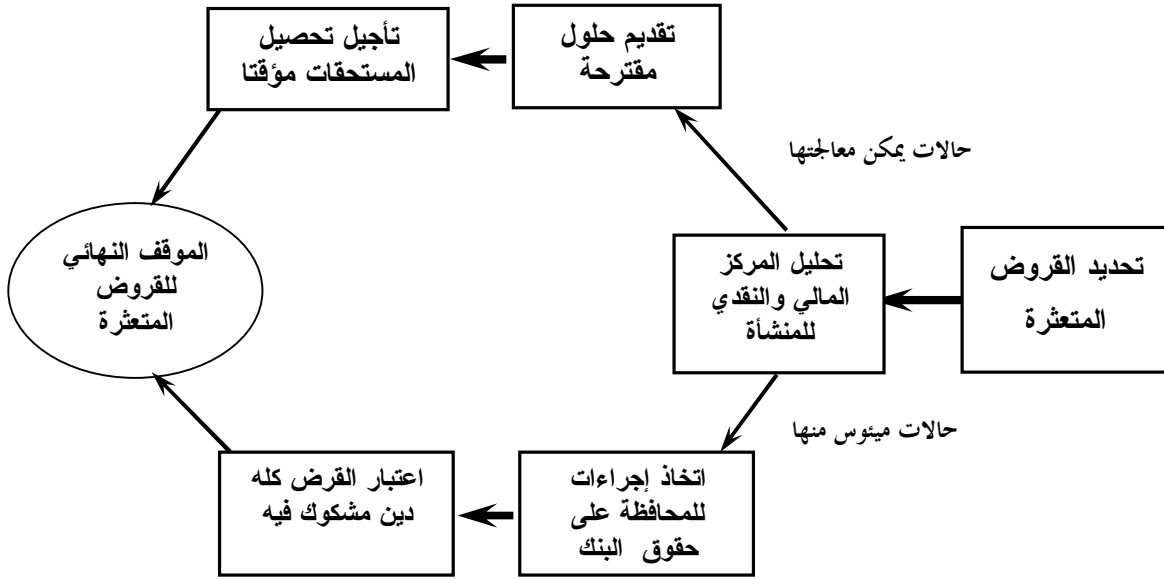
### III-3-5-3. طرق معالجة القروض المتعثرة

إن نقطة البداية في معالجة القروض المتعثرة، تبدأ بتحديدتها، ثم تحليل المركز المالي والنقدي للعميل. وعلى ضوء ذلك التحليل يتم تقسيم حالات القروض المتعثرة إلى حالات يمكن معالجتها وأخرى ميئوس منها. وبالنسبة للحالات التي يمكن معالجتها، فإنها تمثل حالات تمر فيها المؤسسة المقترضة بعسر مالي مؤقت، قد يتطلب قيام البنك بتقديم بعض المقترحات لها ومد يد المساعدة للخروج بها من الأزمة. أما بالنسبة للحالات الميئوس منها فإنه يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على حقوق البنك، والتي قد تتمثل في بيع الأصول المرهونة بل وقد يصل الأمر إلى إعلان إفلاس المؤسسة. والشكل التالي رقم (3-3) يلخص سياسة البنك تجاه القروض المتعثرة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص 245.



الشكل رقم (3-3): معالجة القروض المتعثرة



المصدر: منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص 246.

أما بالنسبة لطرق علاج القروض المتعثرة فتختلف تبعاً لاختلاف الظروف سواء المتعلقة بالبنك أو المقترض، ومن الأهمية بمكان التعرف على الأسباب التي أدت إلى اعتبار القرض متعثراً، لأن معرفة ذلك سيساعد على وضع الحلول المناسبة والتعامل مع القروض المتعثرة ليس أمراً سهلاً، بل عمل يكتنفه كثير من الصعاب ويعتمد إلى حد كبير على الخبرة والحاسة الائتمانية، للتفرقة بين كل حالة ائتمانية متعثرة وأخرى، وبين الإجراء المتعين اتخاذه أمامها خاصة أن كل قرار يتخذه البنك قد يكون موضع مساءلة وتحقيق واستجواب جهات رقابية مختلفة، وان يكون متخذ القرار فيه على يقظة وإحاطة بان هدف هذا القرار تفادي ضياع أموال البنك أو تجميدها. ويتم التعامل مع القروض المتعثرة بالاختيار بين احد البدائل التالية<sup>1</sup>:

أولاً: تعويم العميل وانتشاله وإنعاشه حتى يتمكن من السداد.

ثانياً: جدولة ديون العميل المتعثر.

ثالثاً: دمج المشروع المتعثر في مشروعات أخرى.

رابعاً: تصفية العميل المتعثر.

أولاً: تعويم العميل وانتشاله وإنعاشه حتى يتمكن من السداد:

تعتمد معالجة القروض المتعثرة من خلال هذا البديل على ثلاث مراحل أساسية، لمواجهة القرض المتعثر لدى عميل لا يكون له يد في مساءلة إعساره، بل يرجع الإعسار إلى ظروف طارئة وهذه المراحل هي:

<sup>1</sup> - محسن احمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص ص 336-349.

## 1- أسلوب تعويم العميل (المشروع المتعثر)

يواجه البنك مشكلة تعثر أحد العملاء نتيجة لظروف استثنائية طارئة، يكون لها تأثير على قدرة العميل على السداد، وبالتالي تصبح لديه صعوبة للخروج من هذه الأزمة دون الحصول على مساندة أو دعم من البنك، لإنقاذه واستمرار نشاطه ومن ثم العودة من جديد إلى السداد.

وتعتبر عملية تعويم العميل من أول وأهم المراحل لمعالجة القروض المتعثرة، وتتمثل في قيام البنك بمنح العميل فرصة لتحسين وضعه من خلال منحه فترة سماح، يتم عن طريقها تأجيل سداد القرض وفوائده من سنة إلى ثلاث سنوات. كما قد تتضمن عملية التعويم إما: إعادة جدولة القرض أو التنازل عن الفوائد أو جزء منها أو التنازل عن جزء من القرض، وكل حالة من هذه الحالات تتوقف على حسب ظروف العميل، التي تتناسب معه لتمكنه في المستقبل من معاودة النشاط واستعادة قدرته على سداد القرض المتعثر.

## 2- أسلوب انتشال العميل

في هذه المرحلة يقوم البنك بمجموعة من الإجراءات إلى أن يتم من خلالها التدخل المباشر وغير المباشر في إدارة نشاط العميل، طبقاً لخطة عمل يتم الاتفاق عليها بين البنك والعميل، تعمل على تحقيق التوازن بين التدفقات النقدية الداخلة والخارجة للشركة، بحيث تغطي إيراداتها تكاليفها وتحقق فائضاً مناسباً، وفي هذا يمكن للبنك تحويل جزء هام من المديونية أو كامل المديونية إلى مساهمة في رأس المال ويصبح البنك شريكاً كاملاً للعميل.

كما يقوم البنك في هذه المرحلة بتقديم الاستشارات الإدارية المناسبة للعميل والتي تتناول النواحي الآتية:

- ترشيد تكلفة الإنتاج لدى المشروع، عن طريق التخفيف من التالف والعاقد والراكد، والإنتاج المعيب لديه ومن المخزون من السلع التامة الصنع، وغلق بعض الوحدات الإنتاجية ذات التكلفة المرتفعة.
- زيادة الإيرادات غير التقليدية عن طريق التخلص بالبيع لبعض الأصول التي يمتلكها ولا يحتاج إليها خاصة من الوحدات الإنتاجية التي لا تحقق أرباحاً، بل تتعرض للخسائر وإستغلال الطاقات العاطلة بتأجيرها للغير كمساعدات عمل أو كمخازن أو أدوات نقل ومواصلات أو طاقة بيعيه...الخ.
- زيادة كفاءة تحصيل المتأخرات عن العملاء الذين منحهم المؤسسة المقرضة ائتماناً أو تسهيلات في سداد قيمة البضائع والخدمات التي تحصلوا عليها من المؤسسة.
- تنشيط الطلب على السلع التي ينتجها العميل والخدمات التي يقدمها عن طريق إقناع دائي المشروع بالحصول على جزء من دينهم حصصاً سلعية وخدمية، وفي الوقت ذاته قيام البنك بتقديم المشورة والنصائح للعميل في مجال تنشيط المبيعات وإيجاد عملاء جدد وأسواق جديدة مريحة له.

وعليه تنتهي هذه المرحلة بإحداث التوازن بين إيرادات المشروع وتكاليفه أي بين التدفقات الداخلة والتدفقات الخارجة.

### 3- أسلوب إنعاش العميل

وتمثل أهم المراحل التي بموجبها يتم تحويل العميل أو المشروع من عميل متعثر إلى عميل غير متعثر أي يستعيد نشاطه ويعمل بكامل طاقته، ويتم إنعاش العميل من خلال منحه قروض جديدة وبشروط ميسرة لتمكينه من إعادة نشاطه إلى حالته الطبيعية بعمليات الإحلال والتجديد والصيانة الدورية، وتمويل رأس المال العامل بشكل مناسب يتوافق مع الظروف القائمة في السوق، ولتحقيق هذه المرحلة يجب توفر مجموعة من الشروط، نذكر من أهمها:

- أن تكون مرحلة الركود والكساد في الدورة الاقتصادية التي سببت الإعسار للعميل، قد قاربت على الانتهاء إن لم تكن قد انتهت فعلاً، أو أن سبب الاضطراب المفاجئ الذي حدث للعميل قد تم معالجته.
- أن تكون الظروف المستقبلية والحاضرة أيضاً تشير إلى توافر سوق مناسب للعميل يستوعب منتجاته من السلع والخدمات التي ي طرحها.
- أن تكون للعميل الرغبة والإصرار في تجاوز الأزمة ولديه الطموح والاستعداد التام لتحمل الجهد والتكلفة والمخاطر التي يتضمنها قرار توسعه، وأن معاملات البنك الماضية قد أيدت هذه الحقائق.
- أن يكون العائد أو مردودية الاستثمار أعلى من معدل الفائدة الذي سيطبقه البنك على التسهيلات الممنوحة للعميل حتى يكون هناك فائض كافي للعميل لسداد التزاماته القائمة.
- أن يكون حجم الائتمان الجديد والمطلوب منحه مناسباً، ولا يزيد عن المبلغ الأصلي، أو عن أصول الشركة المقترضة الحالية أو عن حقوق أصحاب المشروع. وأن منح هذا الائتمان سوف يعجل ويحقق للبنك استرداد أمواله وقروضه الأصلية وفوائدها بالإضافة إلى الائتمان الممنوح.
- أن يكون هناك بديل آخر للبنك، مثل عدم وجود مستثمرين آخرين أو شركات منافسة لديها الرغبة والقدرة والاستعداد للتعاون والاندماج أو شراء الشركة المقترضة وسداد الالتزامات المستحقة عليها للغير.

### ثانياً: جدولة ديون العميل المتعثر

إن لجدولة الديون أهمية خاصة في معالجة القروض المتعثرة، التي تعني منح تسهيلات للعميل المقترض وإعطائه الفرصة لإعادة تنظيم أعماله ليتمكن من استئناف نشاطه وحيويته وتحقيق عائد مناسب يكفي لسداد ديونه وأعبائها وتتم إجراءات إعادة الجدولة على النحو التالي:

1- **تقدم العميل بطلب إعادة الجدولة:** وفي هذا الطلب يعرض العميل الظروف الخاصة التي يمر بها، ومدى قدرته على التغلب عليها، ويستعرض أسباب إعساره والوسائل المناسبة التي يراها للخروج من الإعسار، واقتراحاته بشأن إعادة الجدولة وما يمكن له دفعه للبنك مقابل قبوله إعادة جدولة ديونه.

2- **دراسة وفحص طلب العميل:** يقوم البنك بدراسة الطلب المقدم من العميل وإجراء الاستعلام عن مدى صدق وسلامة البيانات الواردة بالطلب الخاص بإعادة الجدولة. كما يدرس البنك أيضاً الشروط التي يمكن تخفيفها على العميل وعلى القروض الممنوحة له، بحيث تحل محل الشروط التي أصبحت صعبة أو غير المناسبة التي سبق إقرضه بها، وعلى هذا فإن إعادة الجدولة تشتمل على كل من أصل القرض وفوائده المتراكمة والتي لم يتم سدادها من طرف العميل، وتقوم البنوك مرغمة وذلك لتفادي خسائر أكبر قد تصل إلى إجمالي قيمة القرض وفوائده.

3- **إعداد بدائل مقترحة لإعادة جدولة القرض:** بناءً على الدراسة التي يجريها البنك للطلب وتأكد من صحة ودقة ما أدلى به العميل، يقوم بوضع عدة بدائل مقترحة كمشاريع لإعادة الجدولة، ومن أهم البدائل التي تطرح في هذا الشأن ما يلي:

- قيام العميل بالتنازل عن ملكية أصل من الأصول للبنك ليقوم البنك ببيعه لتخفيض مبلغ المديونية القائمة بالقدر الذي يجعل مبلغ القرض يتناسب مع قدرة العميل على السداد.
- زيادة مبلغ الفوائد على أصل القرض مع منح العميل فترة سماح مناسبة ليقوم خلالها بتعديل وتغيير خطوط إنتاجه واستئناف نشاطه من جديد لتحقيق عائد مناسب يكفي لسداد التزاماته تجاه البنك.
- إصدار العميل لحصة جديدة من الأسهم وبعد تغطيتها بحولها للبنك مقابل جزء من المديونية يتنازل عنها البنك، ويصبح البنك بهذه الخطوة شريكاً للعميل للحفاظ على حقوقه.
- تخفيض سعر الفائدة على القرض الذي لا يتناسب مع قدرة العميل الحالية، وتعويضه بسعر فائدة جديد يتناسب مع العائد الذي يحققه النشاط في الفترة الحالية، ومهما يكن يجب أن لا يقل سعر الفائدة المطبق على القرض في حالة القرض المتعثر، عن العائد الذي يحققه نشاط العميل الذي يستخدم القرض في تمويله.
- تخفيض سعر الفائدة المطبق على القرض مع إعطاء العميل فترة سماح، ويؤجل معها الأقساط المستحقة إلى تاريخ جديد تجدد على أساسه، ويتم الدفع وفقاً لهذا التاريخ.
- تنازل البنك عن جزء من الفوائد المستحقة وتأجيل سداد باقي الفوائد إلى مواعيد مناسبة لقدرات العميل.

■ تنازل البنك عن جزء من القرض الأصلي الممنوح للعميل مع تخفيض معدل الفوائد، وتأجيل سداد كل من أقساط القرض وفوائده وإعادة جدولتها وفقاً لبرنامج سداد أكثر يسراً. وقد يتم الاتفاق على اختيار بديل واحد منها للتفاوض به مع العميل، أو الجمع بين أكثر من بديل للقيام بهذا التفاوض.

4- التفاوض مع العميل: يتم خلال التفاوض الوقوف على مدى صدق وموضوعية البيانات، التي أمكن جمعها عن العميل ليتم الاتفاق على خطة إعادة الجدولة، يتم إرسالها إلى الشؤون القانونية لمراجعتها تمهيداً لتوقيعها من الطرفين بعد إقرارها.

5- الصياغة النهائية لعقد جدولة الدين: بعد الوصول إلى الصياغة النهائية يتم توقيعها وتنفيذها وفقاً للشروط الواردة بها، وعلى البنك متابعة هذا الاتفاق بجدية ودقة، للتأكد من التزام العميل بما تعاقده عليه مع البنك.

### ثالثاً: دمج المشروع المتعثر في مشروعات أخرى

تعد عملية الدمج من أهم طرق التعامل مع المشروع المتعثر خاصة إذا كانت أسباب تعثره ترجع إلى صغر حجمه أو عدم تشغيله بالحجم الاقتصادي للإنتاج، وعليه فإن إدماجه مع المشروعات الأخرى المماثلة يجعله من الكبر بحيث يستفيد من وفورات الحجم الكبير التي تمكنه من إنتاج سلع أكثر بتكلفة أقل، ومن ثم زيادة هوامش الربح وزيادة قدرة المشروع على بيع منتجاته بأسعار أكثر تنافسية من السوق المحلي والأسواق الدولية. وتتم عمليات الدمج بعدة طرق نذكر منها ما يلي:

- الابتلاع للوحدات والفروع والخطوط الإنتاجية؛

- الامتصاص للعمليات والعملاء والأنشطة؛

- الدمج التدريجي بين كيانات؛

- المزج الفوري وتشكيل كيان جديد؛

كما يتم الدمج مع المشروعات الأخرى المتكاملة سواء كان هذا التكامل أمامياً أو خلفياً: أي تكامل الموزعين أو تكامل الموردين، ومن ثم الزيادة في كفاءة المشروع سواء في تسويق منتجاته أو في الحصول على مستلزمات الإنتاج بأسعار مناسبة تمكنه من تحقيق أهدافه في الربحية والاستمرار.

### رابعاً: تصفية العميل المتعثر

يعد هذا البديل من أقسى البدائل وأشدّها حساسية بالنسبة للبنك، لما يتضمنه من المخاطر التي قد تهدد سمعة البنك واستقراره ومعدل نموه في السوق المصرفي، حيث تلجأ إليه البنوك كحل أخير وبعد استنفاد كافة السبل في معالجة المشروع المتعثر، وبعد التأكد من النواحي الآتية:

- أنه لا سبيل إلى معالجة وإصلاح أو التغلب على الأزمة التي يمر بها العميل، حيث يثبت للبنك أنها

دائمة وليست عارضة وأنها مرتبطة بالهيكل الأساسي للمؤسسة وليس بالأداء الخاص بأقسامها، ويستحيل التحكم فيها أو توجيهها أو التعامل معها بأي حال من الأحوال.

- أن النشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة قد وصل إلى مرحلة الانحدار في دورة حياة النشاط وليس من المتوقع أن ينتعش الطلب على هذا النشاط وأن المؤسسة لا تتوفر لديها القدرة والرغبة والخبرة في التحول إلى نشاط اقتصادي آخر أكثر رواجاً.

ومن ثم تقوم البنوك باتخاذ الإجراءات القانونية لتصفية العميل والحجز على أمواله وأصوله وإشهار إفلاسه وبيع كافة الضمانات المرهونة للبنك لاستيفاء حقوقه.

### III-3-6. دور نظام المعلومات في مراقبة مخاطر البنك

تقوم البنوك بدور الوسيط بين المقرض والمقترض: أي أن 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 كلما زادت المخاطر كلما 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<sup>1</sup>.

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 و قائمة 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 و أسبوعية حول حجم ومراقبة مخاطر البنك. كما يجب أن تدعم مراقبة المخاطر بأنظمة معلومات كفؤة، ولمعرفة مدى كفاءة وصدق نظم المعلومات يمكن عمل الآتي:

- 1- التأكد من أن التقارير ترفع إلى الإدارة العليا في الوقت المناسب.
- 2- التأكد من أن التفاصيل كافية عن الأعمال اليومية التي ترفع إلى مدراء البنوك.

<sup>1</sup> - إبراهيم الكراسنة، مرجع سبق ذكره، ص 43.

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

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

إن العناصر الرئيسية في تقييم أنظمة المعلومات تتمثل في ما يلي<sup>1</sup>:

✓ الإدارة: وتشمل التخطيط والاستثمار والتنفيذ والموظفين.

✓ التصميم: ويشمل تصميم النظام ومكوناته.

✓ المصادقية: مدى دقة ومصداقية المعلومات والبيانات المقدمة إلى المستخدم

الأخير.

✓ الحماية: مدى تمتع البيانات و المعلومات بالحماية ربما يتناسب مع قيمة وأهمية

هذه البيانات والمعلومات.

✓ جاهزية النظام: وهو ما 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.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص ص 45- 52، بتصرف .

### خلاصة الفصل

رغم تنوع وتعدد المخاطر التي تتعرض لها إدارة الائتمان إلا أن المخاطر الائتمانية تمثل أساس المخاطر التي تعترض القرار الائتماني، وإن معرفة تلك المخاطر يتطلب تحديدها بدقة بمعرفة أسبابها والعوامل التي تزيد من احتمالات حدوثها، وهو ما يساعد إدارة الائتمان على الوقاية منها وتجنب آثارها السلبية، فالقضاء على المخاطر المصرفية بصفة عامة والمخاطر الائتمانية بصفة خاصة مستحيل، فالخطر يظل قائماً في جميع نشاطات البنك وهو ما يتطلب اتخاذ إجراءات وقائية لتفاديها أو علاجية لتجنب ومواجهة النتائج المحتملة عند حدوثها.

ويعد تحليل الائتمان أساس متابعة وإدارة مخاطر الائتمان المصرفي، كما أن قياس تلك المخاطر يساعد بدرجة كبيرة في الحد منها، ومن بين الوسائل الهامة المستخدمة للحد والتقليل من تلك المخاطر والذي أصبح اتجاهًا حديثاً تتبناه الكثير من البنوك في ظل زيادة المنافسة وكثرة المخاطر هو الاعتماد على فلسفة التنوع سواء بتنوع مخاطر الائتمان أو تنوع محفظة الاستثمار لضمان تحقيق عوائد بأقل خسائر ممكنة.

بالإضافة لذلك تقوم البنوك بتطوير أنظمتها الداخلية لإدارة المخاطر، بالعمل على تكييفها وفق مقررات "بازل II" حول المتطلبات الدنيا الخاصة برأس المال، مما يسمح للبنوك من أن تنال موافقة السلطات الرقابية من أجل قياس مخاطر الائتمان، وذلك بالاعتماد على تقديراتها الداخلية لمكونات المخاطر الائتمانية، بهدف تحديد متطلبات رأس المال لتعثر معين، وهو ما يجعل متطلبات رأس المال أكثر توافقاً مع درجة المخاطر الائتمانية التي قد تتعرض لها البنوك.

رغم كل هذه الإجراءات التي تقوم بها البنوك قبل منح الائتمان وبعد منحه، تبقى دائماً عملية التسيير العلاجي لخطر الائتمان ضرورية، وهو ما يشير اهتمامات إدارة الائتمان بشكل خاص من خلال تبني لإستراتيجيات عمل موجهة لمعالجة فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، لأن إمكانية وقوع الخطر واردة في أية لحظة، رغم حرص إدارة البنك على انتقاء العملاء من ذوي الخطر المنخفض أو المعدوم عند منحها للتسهيلات الائتمانية.



**الفصل الرابع: دراسة حالة عينة  
من البنوك التجارية العاملة في  
ولاية ورقلة خلال سنة 2010**

## تمهيد

لقد استعرضنا في الفصول الثلاثة السابقة الإطار النظري للدراسة من خلال تحليلنا للمفاهيم الأساسية

لكل من: - نظم المعلومات

- الائتمان المصرفي

- آليات تسيير مخاطر الائتمان المصرفي

وقد تم إبراز الدور المحوري لنظم المعلومات في البنوك التجارية، من خلال مساهمته في بناء قرار منح التسهيلات الائتمانية، وفي إدارة مخاطره في حالة فشله، أما في هذا الفصل سوف نحاول إسقاط تلك المضامين على واقع البنوك التجارية الجزائرية العاملة في ولاية ورقلة، ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي لإشكالية الدراسة.

ويتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها واعتمدها الطالب في تنفيذ البحث، وذلك بهدف التعرف على مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان. كما يتطرق أيضاً لمنهج الدراسة ووصف لأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك لأداة الدراسة الرئيسية المستخدمة (الاستبيان) وطرق إعدادها ومحاورها وفحص مصداقيتها وثباتها، وأخيراً بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة التي تم اعتمادها في تحليل ومناقشة بيانات الدراسة وبيان دلالاتها الإحصائية واختبار فرضياتها. وذلك من خلال العناصر التالية:

I - الطريقة والإجراءات

II - متغيرات الدراسة

III - المعالجة الإحصائية للبيانات

IV - اختبار وتفسير الفرضيات

## IV-1. الطريقة والإجراءات

## IV-1-1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في مصلحة إدارة الائتمان في البنوك التجارية العمومية العاملة في إقليم ولاية ورقلة، ونظراً لكون الدراسة تهدف إلى دراسة مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان، لذلك يفترض أن يكون الموظف المبحوث على علاقة بإدارة الائتمان في البنك ومن الذين يتعاملون بشكل مباشر مع عملية اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته.

ونظراً لكون أن مجتمع الدراسة يتشكل من مجموع عدد الأفراد العاملين في إدارة الائتمان في البنوك التجارية المبحوثة، والذين لا يتعدون في الغالب أربعة موظفين أو أقل من ذلك على مستوى كل وحدة بنكية والذين يمثلون منهجياً مجتمع الدراسة، فقد إرتأى الطالب إجراء الدراسة على المجتمع ككل، نظراً لصغر حجمه وسهولة دراسته وبالتالي عدم الحاجة لاختيار عينة للدراسة. حيث اقتضت عينة الدراسة في وحدات البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة وعددها 16 وحدة على الفئات التالية:

- مدير فرع ونائب مدير والبالغ عددهم 16.
  - رئيس مصلحة أو رئيس دائرة أو رئيس قسم أو مكتب والبالغ عددهم 13.
  - مكلف بالدراسات والبالغ عددهم 26.
  - موظفي إدارة الائتمان والبالغ عددهم 10.
- ولقد تم اختيار هذه المسميات الوظيفية لكونها الأجدر على تقييم نظم المعلومات المصرفية، وهي على علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في البنك، حيث تم توزيعهم كما هو موضح في الجدول رقم (1-4).

جدول رقم (4-1): توزيع مجتمع وعينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

الرقم	المسمى الوظيفي	مجتمع وعينة الدراسة		الاستبيانات المستردة		الاستبيانات الصالحة للتحليل	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	مدير فرع ونائب مدير	16	02	% 12,50	02	% 12,50	02
2	رئيس مصلحة أو رئيس دائرة أو رئيس قسم أو مكتب	13	13	% 100	13	% 92,30	12
3	مكلف بالدراسات	26	26	% 100	26	% 100	26
4	موظفي إدارة الائتمان	10	10	% 100	10	% 80	08
المجموع		65	51	%78,46	51	% 73,84	48

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الاستبيان

حيث بلغ حجم العينة (65) موظف وموظفة، وتم توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة وتم استرداد (51) منها فقط وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد (03) استبيانات، نظراً لعدم استيفائها للشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (48) استبيان.

#### IV-2-1- أداة الدراسة الرئيسية

استخدم الطالب الاستبيان<sup>1</sup> كأداة من أدوات جمع البيانات الأولية اللازمة، لما للاستبيان من أهمية في توفير الوقت والجهد على الطالب، حيث تم تصميمه ليتم توجيهه إلى الإطارات والموظفين العاملين في إدارة الائتمان على مستوى الوحدات البنكية عينة البحث، للوقوف على مدى تأثير نظم المعلومات المصرفية المصممة على مستوى هذه الوحدات في تسيير فشل الائتمان.

ولقد تم بناء وتطوير الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة، التي تناولت موضوع نظم المعلومات ( ذات الصلة بالموضوع )، كما تم الاستعانة بآراء بعض الأساتذة الجامعيين وبعض الموظفين في البنوك، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين بالشكل التالي:

<sup>1</sup> - أنظر الملحق رقم (1).

**القسم الأول:** يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على 8 فقرات، تمثلت في الجنس والفئة العمرية والمسمى الوظيفي والخبرة المهنية بالإضافة إلى المؤهل العلمي والتخصص والبنك المستخدم ومكان العمل.

**القسم الثاني:** يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه فعالية نظم المعلومات المصرفية وتأثيره في تسيير حالات فشل الائتمان ( القروض المتعثرة )، وتم تقسيمه إلى مجموعتين:

■ **المجموعة الأولى:** تقيس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنك من خلال خمسة عناصر هي (سرعة الحصول على المعلومات، توقيت اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، أمن المعلومات، ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية). وتتكون من 25 فقرة مقسمة على المحاور كما يلي:

**المحور (1):** سرعة الحصول على المعلومات ( خمسة فقرات ).

**المحور (2):** توقيت اتخاذ القرارات ( خمسة فقرات ).

**المحور (3):** رضا المستخدم ( خمسة فقرات ).

**المحور (4):** أمن المعلومات ( خمسة فقرات ).

**المحور (5):** ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية ( خمسة فقرات ).

■ **المجموعة الثانية:** تقيس فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان ( القروض المتعثرة )، بمراحله الأربعة ( رصد بوادر فشل الائتمان، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر فشل الائتمان، التعلم ) تتكون من 20 فقرة مقسمة على المحاور بالشكل التالي:

**المحور (1):** فعالية نظم المعلومات المصرفية في رصد بوادر فشل الائتمان ( خمسة فقرات ).

**المحور (2):** فعالية نظم المعلومات المصرفية في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك ( خمسة فقرات ).

**المحور (3):** فعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان ( خمسة فقرات ).

**المحور (4):** فعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم ( خمسة فقرات ).

واستخدمت الإجابات عن هذه الفقرات مؤشراً لقياس مدى الفعالية في كل محور من محاور الدراسة.

**ملاحظة:** تم حذف الفقرة رقم (1) : " يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر فشل الائتمان " من المحور رقم (2): " فعالية نظم المعلومات المصرفية في البحث عن أسباب فشل الائتمان " من المجموعة الثانية: أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان بسبب :

1- عدم تحقق صدق الاتساق الداخلي للفقرة والدرجة الكلية للمحور، حيث كان معامل بيرسون ( Pearson ) للارتباط بين هذه الفقرة والمحور يساوي ( - 0,008 ) والقيمة الاحتمالية ( Sig ) تساوي ( 0,956 ) وهي غير دالة إحصائياً.

2- عدم تحقق الثبات ل فقرات المحور بعد تقييم تماسك المقياس بحساب معامل الثبات Alpha Cronbach، حيث بلغ معامل الثبات (  $\alpha$  ) ألفا كرونباخ ( 55,2 % ) بإدراج الفقرة ( 1 )، بينما بلغ نفس المعامل بعد حذف الفقرة 67 % وهو ما يعتبر معدلاً مقبولاً من الناحية التطبيقية  $\alpha \geq 60\%$  في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية.

#### IV-3-1. اختيار مقياس أداة الدراسة

لقد تم اختيار مقياس ليكارت ( Likert Scale ) الثلاثي، والسبب في ذلك كونه من أكثر المقاييس استخداماً لقياس آراء الباحثين لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي في الجدول رقم (4-2).

جدول رقم (4-2): مقياس الإجابات على الفقرات

التصنيف (الرأي)	غير موافق	متردد	موافق
الوزن (الدرجة)	1	2	3

وتم تحديد مستوى الفعالية في كل محور من محاور الاستبيان طبقاً للمقياس بعد حساب المتوسط الحسابي المرجح للأوزان ( الدرجات ) بالشكل التالي<sup>1</sup>:

$$0,66 = \frac{2}{3}$$

وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الثلاثة 1 و 2 و 3 محصورة بينها مسافتان، وطبقاً لقيم المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي رقم (4-3).

جدول رقم (4-3): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	غير موافق	متردد	موافق
المتوسط المرجح	من 01 إلى 1,66	من 1,67 إلى 2,33	من 2,34 إلى 03

<sup>1</sup> - عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS ، ص 538، متاح بتاريخ 2010/10/17 على : [http://site.iugaza.edu.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire\\_analyzis.pdf](http://site.iugaza.edu.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire_analyzis.pdf)

#### IV-1-4. أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها، وعمقها، وتعقيدها باختلاف الهدف من إجراءاتها. وبغية الوصول إلى مؤشرات معتمدة ذات دلالات ومعنى، تدعم موضوع وأهداف الدراسة وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات ثم تفرغها، وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها، وتم استشارة متخصصين في الجوانب الإحصائية، ومعالجة البيانات لغرض اختبار نموذج الدراسة وفرضياتها، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (\*) الإصدار 16، لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على مخرجات لجميع فقراته ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان المختلفة، فقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية<sup>1</sup>:

#### 1- النسب المئوية والتكرارات.

2- الوسط الحسابي: وهو المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس التزعة المركزية ويتم استخدام الوسط

الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.

3- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضاً.

4- معامل الاختلاف: هو مؤشر يدل على درجة الانسجام في إجابات أفراد العينة حول عبارات المقياس (الاستبيان)، الذي يفيد بأنه كلما كانت قيمته منخفضة كلما كان الجواب أفضل وأكثر انسجاماً حول عبارات هذا المقياس.

5- معامل ارتباط بيرسون Pearson (R) لقياس صدق الفقرات (الاتساق الداخلي للفقرات) .

6- اختبار معامل Cronbach Alpha ألفا كرونباخ ومعامل الصدق: لقياس ثبات فقرات الاستبيان.

7- اختبار (T) للعينة الواحدة (One sample T test)، يستخدم لتحليل فقرات ومحاور الدراسة واختبار معنوية آراء أفراد العينة، كما يستخدم لاختبار معنوية الانحدار للمتغيرات المستقلة.

8- اختبار (F) فيشر (Fisher): لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة.

#### IV-2. متغيرات الدراسة

لقد حدد الباحثون العديد من المؤشرات لقياس درجة فعالية نظم المعلومات، منها ما هو كمي كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح أو زيادة الحصة السوقية أو زيادة القدرة التنافسية، ومنها ما هو نوعي كرضا المستخدم عن النظام أو حجم الاستخدام أو درجة ملاءمته للمستويات الإدارية وغير ذلك من المؤشرات، إلا أن العديد

\*) (Spss:Statistical Package for Social Science Version 16.

<sup>1</sup> - أنظر الملحق رقم (3).

من الباحثين لا يجذب الأسلوب الكمي نظراً لوجود عوامل وسطية وأخرى داخلية تساهم في التأثير على المؤشرات المستخدمة لقياس فعالية النظام. فزيادة الربحية أو الحصة السوقية ليس بالضرورة أن تكون ناتجة عن إدخال نظم المعلومات فهي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل أخرى تساهم في زيادتها. لذلك يلجأ الباحثون إلى الأساليب النوعية بالرغم من تحفظاتهم اتجاهها<sup>1</sup>.

#### أولاً- المتغير المستقل: فعالية نظم المعلومات المصرفية

وهي تلك النظم التي تستطيع تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، وهي توفير معلومات صحيحة وملائمة وذات جودة عالية وفي الوقت المناسب، بحيث يكون لها تأثير مباشر وإيجابي على قرارات المستخدم. وسنحاول في هذه الدراسة اعتماد خمسة مؤشرات نوعية لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، من بين مجموعة كبيرة من المؤشرات النوعية التي وردت في عدة دراسات تناولت فعالية ودور نظم المعلومات بشكل عام في المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات المالية<sup>2</sup>. وقد تم اختيار هذه المؤشرات كونها الأكثر انسجاماً مع طبيعة أنشطة البنوك التي تتطلب السرعة والدقة والأمن والسرية، وهذه المؤشرات هي: ( سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، وأمن المعلومات ).

#### ثانياً: المتغير التابع: تسيير فشل الائتمان

لقياس تسيير فشل الائتمان، تم اعتماد مقياس مكون من أربعة مراحل تمثل مراحل مواجهة خطر فشل الائتمان المصرفي في نظرنا، وهذه المراحل هي:

- المرحلة الأولى : رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان.
- المرحلة الثانية: البحث عن أسباب فشل الائتمان.
- المرحلة الثالثة: احتواء المخاطر بمعالجة فشل الائتمان (التعثر).
- المرحلة الرابعة: التعلم.

#### 1- المرحلة الأولى : رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان

هذه المرحلة تشير إلى مرحلة ما قبل البداية الفعلية لفشل الائتمان أو تعثر العميل، فقد تظهر بعض البوادر (المؤشرات) التي تدل على بداية الفشل أو التعثر، ويمكن لإدارة البنك معرفة احتمال وقوعه من خلال هذه البوادر أو المؤشرات والدخول في بداية التخطيط لمواجهةته.

<sup>1</sup> - ادمون طارق ادمون جل، مرجع سبق ذكره، ص 27 .

<sup>2</sup> - راجع: هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، مرجع سبق ذكره، ص 23-24.

ادمون طارق ادمون جل، مرجع سبق ذكره، ص 8-11.



## 2- المرحلة الثانية: البحث عن أسباب فشل الائتمان

تعتبر عن دخول البنك في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان، وذلك سعياً منه لاسترجاع أمواله أو التقليل من المخاطر، مع الاستمرار في بذل الجهود اللازمة لمنع حدوث فشل الائتمان أو تعثر العميل.

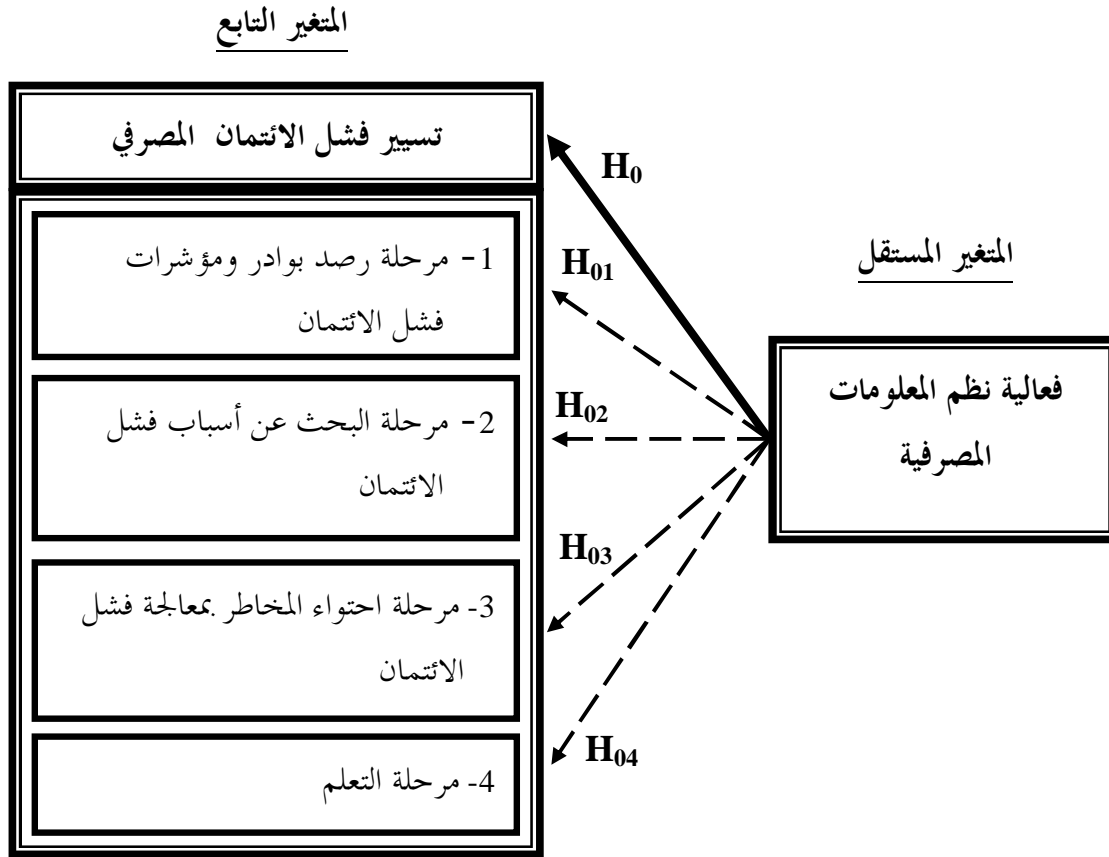
## 3- المرحلة الثالثة: احتواء المخاطر بمعالجة فشل الائتمان (التعثر)

تشير إلى قيام إدارة البنك بتنفيذ الخطط التي وضعتها لمواجهة فشل الائتمان، أما عن طريق التصرف في الضمانات المقدمة العميل أو محاولة إنقاذ المشروع أو العميل المتعثر بإعادة جدولة ديونه أو تخفيض الفوائد مثلاً قبل متابعتها قضائياً.

## 4- المرحلة الرابعة: التعلم

وهي مرحلة تقويم الخطط والأساليب المستخدمة من قبل البنك لمواجهة فشل الائتمان، بهدف استخلاص الدروس والعبر وتكوين الخبرات اللازمة لمواجهة حالات الفشل أو التعثر مستقبلاً؛ أي هي بمثابة محصلة المهارات المكتسبة من طرف العاملين في إدارة الائتمان من خلال تعاملهم مع حالات الفشل السابقة. ونورد في الشكل التالي رقم (1-4) نموذجاً للدراسة، تم صياغته من طرف الطالب يمثل تصوراً لمتغيرات الدراسة وعناصرها.

الشكل رقم (4-1): يبين نموذج ومتغيرات الدراسة



المصدر: من تصميم الطالب بناء على تصوره لمتغيرات الدراسة.

### 3-IV. المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

#### 1-3- IV. صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وفق الخطوات التالية:

#### أولاً: الصدق الظاهري (المحتوى)

تطلب التحقق من الصدق الظاهري (المحتوى) للاستبيان، عرضه على مجموعة من المحكمين هم أساتذة جامعيين متخصصين في نظم المعلومات وتقنيات البنوك وإطارات في البنوك، بغرض الاستفادة من خبراتهم في اختصاصاتهم، وقد استجاب الطالب لآراء السادة الأساتذة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في فقرات محاور الاستبيان في ضوء مقترحاتهم.

**ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان**

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور والمجموعة الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له في الاستبيان.

1 - صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الأولى من الاستبيان: قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنك بعناصره الخمسة (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، أمن المعلومات، ملائمة النظام للمستويات الإدارية).

يبين الجدول الموالي رقم (4-4) معاملات بيرسون (Pearson) للارتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الأولى (قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصره الخمسة في البنك) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يظهر أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0,05)، وبذلك تعتبر فقرات المجموعة الأولى صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (4-4) : يبين صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الأولى

قياس فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصره الخمسة في البنك

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
<b>I- سرعة الحصول على المعلومات</b>			
<b>1</b>	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	0,482**	0,001
<b>2</b>	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	0,757**	0,000
<b>3</b>	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل.	0,884**	0,000
<b>4</b>	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها.	0,798**	0,000
<b>5</b>	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.	0,790**	0,000
<b>II- توقيت اتخاذ القرارات</b>			
<b>6</b>	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	0,730**	0,000
<b>7</b>	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	0,655**	0,000
<b>8</b>	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.	0,746**	0,000
<b>9</b>	النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات.	0,735**	0,000
<b>10</b>	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات.	0,742**	0,000
<b>III- رضا المستخدم</b>			
<b>11</b>	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات.	0,786**	0,000
<b>12</b>	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر.	0,765**	0,000
<b>13</b>	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل.	0,775**	0,000
<b>14</b>	يتم تحديث النظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر.	0,778**	0,000
<b>15</b>	مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة.	0,883**	0,000

.../...

IV- أمن المعلومات		
0,000	0,546**	16 نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.
0,000	0,787**	17 يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء.
0,000	0,810**	18 النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.
0,000	0,710**	19 قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.
0,000	0,798**	20 يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.
V- مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية		
0,000	0,765**	21 توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام.
0,000	0,717**	22 نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.
0,000	0,733**	23 يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة.
0,000	0,796**	24 نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري.
0,000	0,840**	25 صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري.

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0,01$

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية من الاستبيان: أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، بمراحله الأربعة (رصد بوادر فشل الائتمان، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر فشل الائتمان، التعلم).

يبين الجدول رقم (4-5) أدناه معاملات بيرسون (Pearson) للارتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية (أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، بمراحله الأربعة) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يظهر أن معاملات الارتباط المبينة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0,05)، وبذلك تعتبر فقرات المجموعة الثانية صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (4-5) : يبين صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية  
أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، بمراحله الأربعة

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
<b>I - فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان</b>			
1	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان.	0,793**	0,001
2	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية.	0,761**	0,000
3	يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.	0,706**	0,000
4	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات و بوادر فشل الائتمان.	0,788**	0,000
5	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.	0,874**	0,000
<b>II - فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك.</b>			
6	يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر فشل الائتمان.	- 0,008	0,956
7	يتوفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.	0,626**	0,000
8	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.	0,807**	0,000
9	نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها .	0,634**	0,000
10	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية ( القروض ) وفق آجال سدادها.	0,776**	0,000
<b>III - فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.</b>			
11	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	0,804**	0,000
12	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.	0,422**	0,000
13	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.	0,727**	0,000

.../...

0,000	0,757**	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي.	14
0,000	0,758**	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح.	15
<b>IV- فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم</b>			
0,000	0,818**	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.	16
0,000	0,773**	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم.	17
0,000	0,763**	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.	18
0,000	0,842**	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.	19
0,000	0,767**	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم.	20

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0,01$

### ثالثاً - صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وللتحقق من الصدق البنائي لمحاور الدراسة قام الطالب بحساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لفقرات الاستبيان.

يوضح الجدول رقم (4-6) أدناه معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة والمعدل الكلي لفقرات كل مجموعة من الاستبيان، والذي يبين أن معاملات الارتباط المحسوبة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0,05$  ، حيث أن مستوى المعنوية لكل محور أقل من 0,05 ، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (4-6) : يبين معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور

الدراسة والمعدل الكلي ل فقرات كل مجموعة من الاستبيان

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	محتوى المحور	رقم المحور	المجموعة
0,000	0,873**	سرعة الحصول على المعلومات	-I	قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية
0,000	0,802**	توقيت اتخاذ القرارات	-II	
0,000	0,894**	رضا المستخدم	-III	
0,000	0,859**	أمن المعلومات	-IV	
0,000	0,886**	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	-V	
0,000	0,921**	فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان	-I	أثر نظم المعلومات المصرفية في تسير فشل الائتمان
0,000	0,835**	فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك.	-II	
0,000	0,910**	فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	-III	
0,000	0,842**	فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	-IV	

\*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0,01$

#### رابعاً: ثبات فقرات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الطالب من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل الثبات " ألفا كرونباخ " ( Alpha cronbach )، ومعامل الصدق اللذين تظهر نتائجهما في الجدول رقم (4-7) أدناه.



جدول رقم (4-7): يبين نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق

لقياس ثبات الاستبيان

المعامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محتوى المحور	المحور
0,888	0,789	05	سرعة الحصول على المعلومات	قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية
0,877	0,770	05	توقيت اتخاذ القرارات	
0,925	0,855	05	رضا المستخدم	
0,876	0,768	05	أمن المعلومات	
0,909	0,827	05	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	
<b>0,970</b>	<b>0,942</b>	<b>25</b>	<b>جميع فقرات قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية</b>	
0,918	0,843	05	فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان	أثر نظم المعلومات المصرفية في تفسير فشل الائتمان
0,818	0,670	04	فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك.	
0,858	0,736	05	فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	
0,923	0,852	05	فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	
<b>0,960</b>	<b>0,923</b>	<b>19</b>	<b>جميع فقرات أثر نظم المعلومات المصرفية في تفسير فشل الائتمان</b>	
<b>0,982</b>	<b>0,964</b>	<b>44</b>	<b>جميع فقرات الاستبيان</b>	

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى معامل ثبات " ألفا كرونباخ ( Alpha cronbach ) لمحاور الاستبيان حققه محور " رضا المستخدم " بقيمة ( 0,855 ) ومعامل صدق قدره ( 0,925 ) يليه مباشرة محور " فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم " بقيمة ( 0,852 ) ومعامل صدق قدره ( 0,923 ) ، فيما يلاحظ أن أدنى قيمة لمعامل الثبات كانت لمحور " فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك " بقيمة تساوي ( 0,670 ) ومعامل صدق قدره ( 0,818 ) ، بينما كانت قيمة معامل

الثبات للاستبيان ككل ( 0,964 ) ومعامل صدق قدره ( 0,982 ) ، وهي قيمة ثبات واستقرار مرتفعة للاستبيان كما أنها أعلى بكثير من النسبة المقبولة وقدرها ( 0,60 ) ، وهو ما يشير أيضاً إلى إمكانية ثبات وصدق النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الدراسة.

#### IV-3-2. خصائص وسمات عينة الدراسة

تم تحليل بيانات القسم الأول من الاستبيان والذي يشمل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة المبحوثة كما توضحها الجداول التالية:

#### أولاً - البيانات الشخصية

##### 1- الجنس:

يبين الجدول رقم (4-8) أن ما نسبته 60,40 % من عينة الدراسة من الذكور، وأن ما نسبته 39,60 % من عينة الدراسة هم من الإناث.

جدول رقم (4-8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	60,40 %
أنثى	19	39,60 %
المجموع	48	100 %

2- العمر: يبين الجدول رقم (4-9) أن ما نسبته 16,70 % من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين " 20 سنة و 29 سنة"، وأن ما نسبته 45,80 % من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين " 30 سنة و 39 سنة"، وأن ما نسبته 04,20 % من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين " 40 سنة و 49 سنة"، وأن ما نسبته 33,30 % من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تزيد عن " 50 سنة".

الجدول رقم (4-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 29 سنة	10	16,70 %
من 30 سنة إلى 39 سنة	24	45,80 %
من 40 سنة إلى 49 سنة	10	04,20 %
أكثر من 50 سنة	04	33,30 %
المجموع	48	100 %

يتبين من الجدول رقم (4-9) أعلاه، أن أفراد عينة الدراسة الذين أعمارهم تزيد عن 40 سنة، يمثلون 37,50 % وهذا يبين أن الموظفين الذين يتولون المناصب التي لها علاقة بدراسة طلبات منح الائتمان ومتابعتها هم ممن يتمتع بالخبرة الطويلة في البنوك، بينما الموظفون متوسطي الخبرة والذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و 39 سنة فيمثلون نسبة 45,80 %، أما الموظفون الذين ليست لهم الخبرة وحديثي العهد بالبنوك فيمثلون سوى نسبة 16,70 % .

3- المؤهل العلمي: يبين الجدول رقم (4-10) أن ما نسبته 10,40 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دراسات عليا"، وأن ما نسبته 64,60 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " ليسانس"، وأن ما نسبته 14,60 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " مستوى جامعي"، بينما ما نسبته 08,30 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " مستوى ثانوي"، وأن ما نسبته 02,10 % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " مستوى المتوسط والابتدائي" .

جدول رقم (4-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
10,40 %	05	دراسات عليا
64,60 %	31	ليسانس
14,60 %	07	مستوى جامعي
08,30 %	04	مستوى ثانوي
02,10 %	01	مستوى متوسط/ابتدائي
<b>100 %</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

يتبين من الجدول رقم (4-10) أن حملة شهادة ليسانس يمثلون 64,60 % من عينة الدراسة، وأن حملة شهادات دراسات عليا يمثلون 10,40 %، وهذا يؤكد أن من يتخذ القرارات ومن يتولى دراسة طلبات الائتمان ومتابعتها هم من الموظفين الذين يتمتعون بمستوى ثقافي وتكوين عالي، إذ يمثلون في المجموع ما نسبته 75,00 %.

4- التخصص: يبين الجدول رقم (4-11) أن ما نسبته 16,70 % من عينة الدراسة متخصصين في " إدارة أعمال"، وما نسبته 45,80 % من عينة الدراسة متخصصين في " مالية بنوك"، وما نسبته 04,20 % من عينة الدراسة متخصصين في " الإعلام الآلي"، وما نسبته 33,30 % من عينة الدراسة من تخصصات أخرى.

جدول رقم (4-11): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير التخصص العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	التخصص العلمي
16,70 %	08	إدارة أعمال
45,80 %	22	مالية وبنوك
04,20 %	02	إعلام آلي
33,30 %	16	تخصصات أخرى
<b>100 %</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من الجدول رقم (4-11) أن تخصص مالية وبنوك هو من أكثر التخصصات في البنوك محل الدراسة بنسبة 45,80 %، وهذا يعزى إلى طبيعة عمل البنوك من جهة وإلى طبيعة عمل إدارة الائتمان من جهة أخرى، ويأتي في الأخير تخصص الإعلام الآلي بنسبة 04,20 % وهذا يفسر على أن جزء من عينة الدراسة هم من مسؤولي دائرة الإعلام الآلي.

ثانياً: البيانات الوظيفية

1- سنوات الخبرة: يبين الجدول رقم (4-12) أن ما نسبته 22,90 % من عينة الدراسة تقل خبرتهم عن "5 سنوات"، وأن ما نسبته 39,60 % من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "من 5 سنوات إلى 9 سنوات"، وأن ما نسبته 22,90 % من عينة الدراسة بلغت الخبرة لديهم "من 10 سنوات إلى 14 سنة"، وأن ما نسبته 14,60 % من أفراد عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "أكثر من 15 سنة".

الجدول رقم (4-12): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
22,90 %	11	أقل من 5 سنوات
39,60 %	19	من 5 إلى 9 سنوات
22,90 %	11	من 10 إلى 14 سنة
14,60 %	07	أكثر من 15 سنة
<b>100 %</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من الجدول رقم (4-12) أعلاه، أن أفراد عينة الدراسة الذين عدد سنوات خبرتهم تزيد عن 5 سنوات يمثلون 77,10% وهذا يدل على أن العاملين في إدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة ممن يتمتعون بالخبرة اللازمة في دراسة طلبات منح الائتمان ومتابعتها.

2- المسمى الوظيفي: يبين الجدول رقم (4-13) أن ما نسبته 04,20% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي " نائب مدير أو مدير فرع أو مدير وحدة "، وأن ما نسبته 25,00% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي " رئيس دائرة أو رئيس مصلحة"، و ما نسبته 54,20% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي " مكلف بالدراسات"، و ما نسبته 16,70% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي " موظف ائتمان".

الجدول رقم (4-13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	المسمى الوظيفي
04,20%	02	نائب مدير أو مدير فرع أو مدير وحدة
25,00%	12	رئيس دائرة أو رئيس مصلحة
54,20%	26	مكلف بالدراسات
16,70%	08	موظف ائتمان
<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>المجموع</b>

يتضح من الجدول رقم (4-13) أعلاه، أن 54,20% من أفراد عينة الدراسة والذين مساهم الوظيفي " مكلف بالدراسات"، ثم يليهم " رئيس دائرة أو رئيس مصلحة" بنسبة 25,00%، وهو ما يدل على أن الذين تم استجوابهم ممن لهم علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة.

3- البنك المستخدم: يبين الجدول رقم (4-14) أن ما نسبته 22,90% من عينة الدراسة المبحوثين ينتمون لبنك "BNA"، وأن ما نسبته 27,10% من عينة الدراسة ينتمون لبنك "BEA"، وأن ما نسبته 14,60% من عينة الدراسة ينتمون لبنك "CPA"، بينما 18,80% من عينة الدراسة ينتمون لبنك "BADR"، وأن ما نسبته 16,70% من عينة الدراسة ينتمون لبنك "BDL".

الجدول رقم (4-14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير البنك المستخدم

النسبة المئوية للمبحوثين	عدد المبحوثين	عدد الوحدات	البنك المستخدم
22,90%	11	04	البنك الوطني الجزائري BNA
27,10%	13	03	البنك الخارجي الجزائري BEA
14,60%	07	03	القرض الشعبي الجزائري CPA
18,80%	09	03	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
16,70%	08	03	بنك التنمية المحلية BDL
<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4-14) أن أكبر عدد من المبحوثين ينتمون إلى البنك الخارجي الجزائري 13 موظف، ثم يليه البنك الوطني الجزائري 11 موظف، ثم يليهما بنك الفلاحة والتنمية الريفية 09 موظفين، ثم يليهم بنك التنمية المحلية 08 موظفين، ثم يأتي في الأخير القرض الشعبي الجزائري 07 موظفين.

4- مكان العمل: يبين الجدول رقم (4-15) أن ما نسبته 52,10% من عينة الدراسة المبحوثين ينتمون إلى البنوك التجارية العاملة في مدينة ورقلة، وأن ما نسبته 27,10% من أفراد العينة ينتمون إلى البنوك العاملة في مدينة تقرت، وأن ما نسبته 20,80% من أفراد العينة ينتمون إلى البنوك العاملة في مدينة حاسي مسعود.

الجدول رقم (4-15): توزيع عينة الدراسة

حسب متغير مكان العمل

النسبة المئوية	التكرارات	مكان العمل
52,10%	25	ورقلة
27,10%	13	تقرت
20,80%	10	حاسي مسعود
<b>100%</b>	<b>48</b>	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4-15) أن عدد أفراد العينة المبحوثة ينتمي أكثر من نصفهم للوحدات البنكية العاملة في مدينة ورقلة، أما باقي أفراد العينة المبحوثة فيتوزعون تقريباً بالتساوي بين الوحدات البنكية العاملة في تقرت و حاسي مسعود.

من تحليل خصائص العينة المبحوثة تمكنا من التوصل إلى ما يلي:

- أكثر من 75% العاملين في إدارة الائتمان على مستوى البنوك محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكوين عالي.
- أكثر من 77,10% من أفراد العينة يتمتعون بخبرة عالية، مما يدل على وجود خبرات إدارية لديهم وتمرسهم في التعامل مع طلبات منح الائتمان ومتابعتها.
- معظم أفراد العينة من الفئة العمرية المتوسطة (30 - 39) سنة، وهذا يساعد على استيعاب تطورات الحديثة في نظم المعلومات المصرفية، وبالتالي عدم النفور والقابلية في التعلم والاستخدام لهذه النظم.
- يبين تحليل خصائص العينة أن أكثر من 60% من أفراد العينة متخصصون بعلم الإدارة و العلوم المالية والمصرفية، حيث تمكنهم هذه التخصصات من إدراك واجباتهم ومتطلبات وظائفهم، وكل ذلك يبرز وإلى حد كبير أهليتهم في فهم فقرات الاستبيان والإجابة عنها.

#### 3-3-IV. تحليل فقرات أداة الدراسة

لتحليل فقرات الاستبيان تم استخدام اختبار ( T ) للعينة الواحدة ( One sample T test )، حيث تكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة " t " المحسوبة أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 ( أو مستوى الدلالة " Sig " أقل من 0,05 والوزن النسبي " النسبة المئوية للمتوسط الحسابي المرجح " أكبر من 60% )، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة " t " المحسوبة أصغر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي - 2,012 ( أو مستوى الدلالة " Sig " أقل من 0,05 والوزن النسبي " النسبة المئوية للمتوسط الحسابي المرجح " أقل من 60% )، وتكون آراء أفراد العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0,05.

**ملاحظة:** عند معالجة البيانات واستخلاص النتائج النهائية باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة

( One sample T test )، اعتمدنا على المتوسط الحسابي الفرضي (1,80) والذي يقدر وزنه النسبي

60% ليكون أكثر قوة من المتوسط الحسابي الحقيقي، والسبب أننا نتعامل مع بيانات نوعية

(Qualitatives) قد تكون الإجابات فيها غير موضوعية (Subjectives)، وعليه فهي تحتل درجة من

عدم الدقة تمت مراعاتها عند اعتماد الوسط الفرضي.

أولاً: تحليل فقرات المجموعة الأولى: قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك. المحور(1): سرعة الحصول على المعلومات: تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-16) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة ( سرعة الحصول على المعلومات ).

الجدول رقم (4-16): تحليل فقرات المحور(1): سرعة الحصول على المعلومات

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	مؤدد	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار " t "	مستوى الدلالة (Sig)
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	29,2	6,2	64,6	2,35	78,34	0,910	4,216	0,000
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	18,8	4,2	77,1	2,58	86,00	0,794	6,831	0,000
3	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلي متطلبات العمل.	20,8	4,2	75,0	2,54	84,66	0,824	6,235	0,000
4	المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها.	20,8	8,3	70,8	2,50	83,33	0,825	5,877	0,000
5	يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.	27,1	6,2	66,7	2,39	79,66	0,893	4,623	0,000
	جميع فقرات المحور	14,6	12,6	72,9	2,47	82,33	0,626	7,464	0,000

قيمة " t " الجدولية عند درجة حرية " 47 " ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.



**تحليل فقرات المحور (1): سرعة الحصول على المعلومات**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 64,6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات تمكنهم من الحصول على المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها، في حين أن 29,2 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن نظام المعلومات تمكنهم من الحصول على المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 6,2 % .
- وبصفة عامة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 78,34 % وقيمة " t " المحسوبة 4,216 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات تسمح لهم بالحصول على المعلومات في الوقت المناسب .
- **الفقرة (2):** يتبين أن 77,1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء، في حين أن 18,8 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء ، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 4,2 % .
- وبصفة عامة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 86 % وقيمة " t " المحسوبة 6,831 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات فعال ويسمح بالحصول على معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء .
- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 75 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في البنوك تلائم احتياجاتهم وتلبي متطلبات العمل، بينما يرى 20,8 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في البنوك تلائم احتياجاتهم وتلبي متطلبات العمل، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 4,2 %
- وبصفة عامة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 84,66 % وقيمة " t " المحسوبة 6,235 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات فعال من حيث توفير المعلومات الملائمة التي تلبي متطلبات العمل في البنوك .
- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 70,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يحصلون عليها من نظام المعلومات تأتي مرتبة ومنسقة مما يسهل عليهم فهمها، بينما يرى 20,8 % من أفراد

العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن المعلومات التي يحصلون عليها من نظام المعلومات تأتي مرتبة ومنسقة مما يسهل عليهم فهمها، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 8,3 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 83,33 % وقيمة "t" المحسوبة 5,877 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن المعلومات التي يحصل عليها الموظفون في البنوك تأتي مرتبة ومنسقة مما يسهل عليهم فهمها.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 66,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات يوفر لهم وبالسعة الكافية الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب وطبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسونها، في حين يرى 27,1 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن نظام المعلومات يوفر لهم وبالسعة الكافية الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب وطبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسونها، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدون 6,2 % .

وبصفة عامة فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 79,66 % وقيمة "t" المحسوبة 4,623 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات فعال في توفير المعلومات المطلوبة وبالسعة الكافية للموظفين والتي تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسونها.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول "سرعة الحصول على المعلومات" تساوي "2,47"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,626" أي بمعامل اختلاف قدره "25,34 %"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "82,33 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60 %"، وقيمة "t" المحسوبة "7,464" وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي ملائمة وتلبي متطلبات عمل إدارة الائتمان، ويمكن الحصول عليها بسرعة مما يساهم في فعالية نظم المعلومات المصرفية، لأن نظم المعلومات قائمة وتستمد قوتها من جودة ودقة وسرعة الحصول على المعلومات، مما يبرز أن المعلومات هي الجوهر والركيزة الأساسية لنظم المعلومات المصرفية.

المحور(2): توقيت اتخاذ القرارات

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-17) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة (سرعة وتوقيت اتخاذ القرارات).

الجدول رقم (4-17): تحليل فقرات المحور(2): توقيت اتخاذ القرارات

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	متردد	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار " t "	مستوى الدلالة ( Sig )
					%	%	%	%	
1	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	33,4	20,8	45,8	2,12	70,66	0,890	2,529	0,015
2	نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	47,9	14,6	37,5	1,89	63,00	0,928	0,715	0,478
3	المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.	45,8	14,6	39,6	1,93	64,33	0,931	1,022	0,312
4	النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات.	41,6	16,7	41,7	2,00	66,66	0,922	1,502	0,140
5	نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات .	33,3	6,2	60,5	2,27	75,66	0,939	3,472	0,001
	جميع فقرات المحور	31,2	29,2	39,6	2,04	68,00	0,665	2,559	0,014

قيمة " t " الجدولية عند درجة حرية " 47 " ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

تحليل فقرات المحور (2): توقيت اتخاذ القرارات

- **الفقرة (1):** يتبين أن 45,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر لهم دائماً المعلومات الكافية عن المشكلة محل الدراسة والمتابعة، في حين أن 33,4 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر لهم دائماً المعلومات الكافية عن المشكلة محل الدراسة والمتابعة. وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 70,66 % وقيمة "t" المحسوبة 2,529 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,015 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر لهم دائماً المعلومات الكافية عن المشكلة محل الدراسة والمتابعة.
- **الفقرة (2):** يتبين أن 37,5 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها، في حين أن 47,9 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 63,00 % وقيمة "t" المحسوبة 0,715 وهي أقل من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,478 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن آراء أفراد العينة هم محايدون بخصوص أن نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.
- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 39,6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة، بينما يرى 45,8 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 64,33 % وقيمة "t" المحسوبة 1,022 وهي أقل من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,312 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، مما يعني أن آراء أفراد العينة المبحوثة هم مترددون بخصوص أن المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.
- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 41,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام المعلومات الحالي فعال في اتخاذ القرارات، بينما يرى 41,6 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن النظام المعلومات الحالي فعال في اتخاذ القرارات، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 66,66 % وقيمة "t" المحسوبة 1,502 وهي أقل من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012

وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,140 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن آراء أفراد العينة المبحوثة هم مترددون بخصوص أن النظام المعلومات الحالي فعال في اتخاذ القرارات.

- **الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 60,5 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات يوفر لهم الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات، في حين يرى 33,3 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن نظام المعلومات يوفر لهم الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 6,2 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرحح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 75,66 % وقيمة "t" المحسوبة 3,472 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن نظام المعلومات فعال في توفير الإحصائيات اللازمة لمتخذي القرار لصنع القرارات.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني "توقيت اتخاذ القرارات" يساوي "2,04"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,665" أي بمعامل اختلاف قدره "32,6 %"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان مرتفعاً نسبياً، أما نسبة المتوسط الحسابي المرحح لجميع فقرات المحور فبلغت "68,00 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60 %"، وقيمة "t" المحسوبة "2,559" وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,014" وهي أقل من "0,05"، وهو ما يعني أن نظام المعلومات الحالي يساعد على سرعة اتخاذ القرارات وفي توقيتها المناسب، ولكن ليس فعالاً بدرجة عالية، وهو ما أظهرته نتائج الفقرات 2، 3، 4، حيث تبين من آراء أفراد العينة المبحوثة أنهم مترددون بخصوصها، مما يدل على أن العاملين في إدارة الائتمان يجدون بعض الصعوبات في اختيار بدائل الحلول، ويرجع ذلك لكونهم بعيدون على مراكز اتخاذ القرار وانفراد الإدارة العليا باتخاذ القرارات، لذا يجب على الإدارة العمل على إشراك العاملين في إدارة الائتمان في اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان و تلك المتعلقة بمتابعته، كما يجب على الإدارة إدخال بعض التحسينات على نظام المعلومات الحالي للرفع من فعاليته بإدخال البرمجيات اللازمة لتبسيط المشاكل وإيجاد الحلول بالاستعانة بالنظم الخبيرة ونظم دعم القرار.

المحور(3): رضا المستخدم

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة ( رضا المستخدم ).

الجدول رقم (4-18):تحليل فقرات المحور(3): رضا المستخدم

الرقم	محتوى فقرات المحور	نوع مؤايق	رأى	مؤايق	المؤسط الحساي بالبقيمة	المؤسط الحساي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار " t "	مستوى الدلالة ( Sig )
1	نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات.	27,1	4,1	68,8	2,41	80,33	0,895	4,772	0,000
2	النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر.	31,2	2,1	66,7	2,35	78,33	0,933	4,112	0,000
3	النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل.	16,7	12,5	70,8	2,54	84,66	0,770	6,667	0,000
4	يتم تحديث النظام المعلومات وصيانتته بشكل مستمر.	35,4	10,4	54,2	2,18	72,66	0,937	2,864	0,006
5	مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة.	25,0	6,2	68,8	2,43	81,00	0,873	5,060	0,000
	جميع فقرات المحور	18,8	18,7	62,5	2,38	79,33	0,703	5,789	0,000

قيمة " t " الجدولية عند درجة حرية " 47 " ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

تحليل فقرات المحور (3): رضا المستخدم

- الفقرة (1): يتبين أن 68,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات، في حين أن 27,1 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات ، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 4,1 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحساي المرجح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة )

80,33% وقيمة " t " المحسوبة 4,772 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات.

**- الفقرة (2):** يتبين أن 66,7% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر، في حين أن 31,2% من أفراد العينة المبحوثة يعارضون ذلك ويرون أنهم يجدون صعوبات مع النظام الحالي ولا يمكنهم من جمع البيانات بسهولة، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 2,1%، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة ) 78,33% وقيمة " t " المحسوبة 4,112 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي فعال إذ يمكن العاملين في إدارة الائتمان من جمع البيانات وتسجيلها ومعالجتها بسهولة ويسر.

**- الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 70,8% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل، بينما يرى 16,7% من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 12,5%، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة ) 84,66% وقيمة " t " المحسوبة 6,667 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي فعال بخصوص تحسين إنتاجية العمل في البنوك محل الدراسة.

**- الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 54,2% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أنه يتم تحديث النظام المعلومات وصيانتته بشكل مستمر، بينما يرى 35,4% من أفراد العينة المبحوثة أنه لا يتم تحديث النظام المعلومات وصيانتته بشكل مستمر، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 10,4% ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة ) 72,66% وقيمة " t " المحسوبة 2,864 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,006 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة يخضع إلى عمليات الصيانة والتحديث بشكل مستمر.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 68,8% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة، في حين يرى 25,0% من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم لا يوافقون على أن مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة ، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 6,2% ، وقد بلغت

نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 81,00 % وقيمة " t " المحسوبة 5,060 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن مخرجات النظام تقدم للعاملين في إدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة بصيغة سهلة ومفيدة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث "رضا المستخدم" يساوي "2,38"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,703" أي بمعامل اختلاف قدره "29,53 %"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "79,33 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60 %"، وقيمة " t " المحسوبة 5,789 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على وجود رضا عام لدى العاملين في إدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة على نظام المعلومات الحالي، الأمر الذي يعطي للعاملين الدافعية اللازمة لبذل أقصى جهودهم لتحقيق أهداف البنك، ويبدو جلياً أن البنوك تولي اهتماماً كبيراً لرضا المستخدمين للنظام، ولكن هذا الرضا على ما يبدو غير مطلق فهو بصورة جيدة، إذ يحتاج فقط إلى تحسين واهتمام أكثر حتى يتسنى للعاملين إبراز ولائهم للبنك بالطريقة المناسبة.



المحور(4): أمن المعلومات

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة ( أمن المعلومات ).

الجدول رقم (4-19): تحليل فقرات المحور(4): أمن المعلومات

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار " t "	مستوى الدلالة ( Sig )
1	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.	33,3	4,2	62,5	2,29	76,33	0,944	3,607	0,001
2	يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء.	12,5	4,2	83,3	2,70	90,00	0,682	9,216	0,000
3	النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.	20,8	6,3	72,9	2,52	84,00	0,824	6,054	0,000
4	قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	18,8	8,3	72,9	2,54	84,66	0,797	6,441	0,000
5	يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.	31,2	4,2	64,6	2,35	77,66	0,930	3,972	0,000
	جميع فقرات المحور	12,5	12,5	75,0	2,48	82,66	0,606	7,765	0,000

قيمة " t " الجدولية عند درجة حرية " 47 " ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (4): أمن المعلومات**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 62,5 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يقدم لهم معلومات آمنة ودقيقة، في حين أن 33,3 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يقدم لهم معلومات آمنة ودقيقة ، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 4,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 76,33 % وقيمة " t " المحسوبة 3,607 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يقدم لهم معلومات آمنة ودقيقة.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 83,3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يحتوي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء، في حين أن 12,5 % من أفراد العينة المبحوثة يعارضون ذلك ويرون أن النظام الحالي لا يحتوي على مميزات التي تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء ، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 4,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 90,00 % وقيمة " t " المحسوبة 9,216 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي فعال بخصوص حماية المعلومات وتقليل الأخطاء.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 72,9 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها، بينما يرى 20,8 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 6,3 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 84,00 % وقيمة " t " المحسوبة 6,054 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي فعال من حيث كونه يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 72,9 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة، بينما يرى 18,8 % من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون على أن قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 8,3 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 84,66 % وقيمة " t " المحسوبة 6,441 وهي أكبر من قيمة " t "

الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يعني أن قواعد البيانات المستخدمة حالياً في نظام المعلومات تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.

- **الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 64,6% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي له القدرة على اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء، في حين يرى 31,2% من أفراد العينة المبحوثة غير ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 4,2%، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 77,66% وقيمة "t" المحسوبة 3,972 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي له القدرة على اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع "أمن المعلومات" يساوي "2,48"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,606" أي بمعامل اختلاف قدره "24,43%"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفاً نسبياً؛ أي أن هناك انسجاماً تاماً بين إجابات أفراد العينة حول أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "82,66%"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%"، وقيمة "t" المحسوبة 7,765 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على أن النظام الحالي يوفر معلومات آمنة ويوفر أيضاً بدائل للتخزين، وهذا يبرز أن أمن المعلومات هو من أهم ممتلكات البنك وأن المعلومات هي جوهر النظام المصرفي وأي خلل أو اختراق أو ضياع أو تلف لهذه المعلومات يعني نهاية البنك، لهذا السبب يتم المحافظة على المعلومات وحمايتها، ولقد كان النظام فعالاً بنسبة مرتفعة في البنوك محل الدراسة مما يستدعي ضرورة مواصلة الاهتمام بأمن المعلومات واستخدام أفضل وأجبع البرامج (البرمجيات) للمحافظة على المعلومات وتوفير مواقع آمنة لتخزينها.

#### المحور(5): مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

تم استخدام اختبار "t" للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة (مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية).

الجدول رقم (4-20): تحليل فقرات المحور (5): مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
					%	%	%	%	%
1	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام.	22,8	6,3	70,9	2,48	82,66	0,850	5,534	0,000
2	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة علي التخطيط والتنظيم.	29,1	4,2	66,7	2,37	79,00	0,913	4,359	0,000
3	يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة.	18,7	12,5	68,8	2,50	83,33	0,799	6,070	0,000
4	نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري.	33,2	8,5	58,3	2,25	75,00	0,934	3,338	0,002
5	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري.	20,8	4,2	75,0	2,54	84,66	0,824	6,235	0,000
	جميع فقرات المحور	14,6	20,8	64,6	2,43	81,00	0,665	6,553	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (5): مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 70,9 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أنه توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهم بتصميم وتحديث وصيانة النظام، في حين أن 22,8 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أنه لا توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهم بتصميم وتحديث وصيانة النظام، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 6,3 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 82,66 % وقيمة " t " المحسوبة 5,534 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يتفقون على وجود دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهم بتصميم وتحديث وصيانة النظام في البنوك محل الدراسة.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 66,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم، في حين أن 29,1 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات الحالي لا يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم ، بينما بلغت نسبة المترددين أو المحايدون 4,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 79,00 % وقيمة " t " المحسوبة 4,359 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات فعال كونه يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم في البنوك محل الدراسة.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 68,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يساعد على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة من قبل المستخدمين، بينما يرى 18,7 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 12,5 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 83,33 % وقيمة " t " المحسوبة 6,070 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات فعال ويساعد على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة من قبل المستخدمين في البنوك محل الدراسة.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 58,3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري، بينما يرى 33,2 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك فهم يرون أن نظام المعلومات الحالي لا يوفر تلك المعلومات التي تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 8,5 % ، وقد بلغت

نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 83,33% وقيمة "t" المحسوبة 3,338 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي فعال كونه يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 75,0% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري، في حين يرى 20,8% من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 4,2%، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 84,66% وقيمة "t" المحسوبة 6,235 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري. وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس "مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية" يساوي "2,43"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,665" أي بمعامل اختلاف قدره "27,36%"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "81,00%"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%"، وقيمة "t" المحسوبة "6,553" وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي ملائم لجميع المستويات الإدارية في البنوك محل الدراسة، إذ أن صلاحيات الدخول لقواعد البيانات والتفويض باستعمال المعلومات واستغلالها يسمح بها النظام الحالي بحسب المستوى الإداري.

**جميع محاور المجموعة الأولى:** قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك تم استخدام اختبار "t" للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحاور المتعلقة بمدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك.

الجدول رقم (4-21): تحليل محاور المجموعة الأولى

قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك

الرقم	محتوى محاور المجموعة الأولى	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
1	سرعة الحصول على المعلومات	14,6	12,6	72,9	2,47	82,33	0,626	7,464	0,000
2	توقيت اتخاذ القرارات	31,2	29,2	39,6	2,04	68,00	0,665	2,559	0,014
3	رضا المستخدم	18,8	18,7	62,5	2,38	79,33	0,703	5,789	0,000
4	أمن المعلومات	12,5	12,5	75,0	2,48	82,66	0,606	7,765	0,000
5	مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	14,6	20,8	64,6	2,43	81,00	0,665	6,553	0,000
	جميع الفقرات قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية.	12,5	22,9	64,6	2,36	78,66	0,563	6,922	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

يتضح من خلال تحليل جميع محاور المجموعة الأولى والمتعلقة بقياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك وبصفة عامة أن المتوسط الحسابي لجميع محاور المجموعة الأولى قد بلغ 2,36 وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,563" أي بمعامل اختلاف قدره "23,85%"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات محاور المجموعة الأولى، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع محاور المجموعة الأولى فبلغت "78,66%"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة الانحراف المعياري "0,563"، أما قيمة "t" المحسوبة تساوي "6,922" وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012"، ومستوى الدلالة تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على أن نظم المعلومات الحالية في البنوك محل الدراسة تتميز بفعالية جيدة وبنسبة

" 78 % " حسب آراء أفراد العينة المبحوثة، وهذا يعود إلى كون البنوك محل الدراسة تولى أهمية كبيرة لتنظيم المعلومات لأن جوهر عملها مرتبط بجودة ومرونة هذه النظم، و أي خلل فيها يؤدي إلى عواقب سيئة على عمليات وأنشطة البنك مما يرهن مستقبله.

#### ثانياً: تحليل فقرات المجموعة الثانية:

أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، بمراحله الأربعة (رصد بوادر فشل الائتمان ، البحث عن أسباب فشل الائتمان ، احتواء مخاطر فشل الائتمان، التعلم).

#### **المحور(1):** فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بفعالية نظام المعلومات المصرفية في رصد بوادر فشل الائتمان.



الجدول رقم (4-22): تحليل فقرات المحور(1): فعالية نظام المعلومات في رصد بوابر فشل الائتمان

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
					%	%	%	%	%
1	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوابر فشل الائتمان.	27,1	6,2	66,7	2,39	79,66	0,893	4,623	0,000
2	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية.	29,1	4,2	66,7	2,37	79,00	0,913	4,359	0,000
3	يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.	14,6	12,5	72,9	2,58	86,00	0,739	7,344	0,000
4	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبوابر فشل الائتمان.	35,4	10,4	54,2	2,18	72,66	0,937	2,864	0,006
5	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.	27,0	2,2	70,8	2,46	82,00	0,874	5,218	0,000
	جميع فقرات المحور	18,8	18,7	62,5	2,40	80,00	0,685	6,065	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (1): فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 66,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يوفر طرقاً فعالة لرصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، في حين أن 27,1 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أن النظام الحالي لا يوفر طرقاً فعالة لرصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 6,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 79,66 % وقيمة " t " المحسوبة 4,623 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يتفقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر طرقاً فعالة لرصد بوادر ومؤشرات تعثر الائتمان.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 66,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية، في حين أن 29,1 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات الحالي لا يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية، بينما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 4,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 79,00 % وقيمة " t " المحسوبة 4,359 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي التي يقدمها العملاء بجدية.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 72,9 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يوفر حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان، بينما يرى 14,6 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فهم يرون أنه لا يوفر مثل هذه الحلول، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 12,5 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 86,00 % وقيمة " t " المحسوبة 7,344 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات يوفر حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 54,2 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أنه يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبوادر فشل الائتمان، بينما يرى 35,4 % من أفراد العينة أنه لا يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبوادر فشل الائتمان، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 10,4 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 72,66 % وقيمة " t "

المحسوبة 2,864 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية ( Sig ) ( مستوى المعنوية ) 0,006 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تجري مسحاً لبيئتها الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبيانات فشل الائتمان.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 70,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على وجود وحدة خاصة تعمل على النظام الحالي، مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم ومن ثم تحليلها وتخزينها، في حين يرى 27,0 % من أفراد العينة المبحوثة أنه لا وجود لهذه الوحدة على مستوى وحداتهم، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايد 2,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة ) 82,00 % وقيمة " t " المحسوبة 5,218 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية ( Sig ) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على وجود وحدة خاصة تعمل على النظام الحالي، مهمتها جمع وتحليل وتخزين المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول " فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان " يساوي " 2,40 " ، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,685 " أي بمعامل اختلاف قدره " 28,54 % " ، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت " 80,00 % " ، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 % " ، وقيمة " t " المحسوبة " 6,065 " وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي " 2,012 " ومستوى الدلالة ( Sig ) تساوي " 0,000 " وهي أقل من " 0,05 " ، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنوك محل الدراسة له القدرة على رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان بصورة جيدة، مما يعني أن النظام فعال في رصد بوادر بداية التعثر ولكنه يحتاج إلى تحسين لكي يتعاطى بفاعلية أكثر مع إشارات ومؤشرات الدالة على التعثر المبكر، وهي أول مرحلة من مراحل تسيير فشل الائتمان وبدونها يصبح النظام غير قادر على التحكم في المراحل الموالية للتعثر، الأمر الذي يعرض البنك إلى ضياع أمواله وبالتالي ضياع أموال المودعين لديه.

#### المحور (2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبيّنة في الجدول رقم (4-23) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بفاعلية نظام المعلومات المصرفية في البحث عن أسباب فشل الائتمان.

الجدول رقم (4-23): تحليل فقرات المحور (2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
1	يتوفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.	31,2	12,5	56,3	2,25	75,00	0,911	3,423	0,001
2	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.	27,1	10,4	62,5	2,35	78,33	0,887	4,328	0,000
3	نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها .	36,4	11,5	52,1	2,16	72,00	0,930	2,731	0,009
4	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها.	29,2	10,4	60,4	2,31	77,00	0,902	3,933	0,000
	جميع فقرات المحور	20,8	20,9	58,3	2,27	75,66	0,643	5,067	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 56,3 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أن البنك يتوفر على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح، فيما يرى 31,2 % منهم عدم توفر مثل هذا النظام على مستوى وحداتهم، أما نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين فقد بلغت 12,5 % ، في حين كانت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 75,00 % وقيمة " t " المحسوبة 3,423 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يجمعون على توفر وحداتهم على نظم مساعدة (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر التسهيلات الائتمانية الممنوحة.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 62,5 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على وجود تقنيات أخرى غير الحاسب الآلي يعتمد عليها نظام المعلومات في البنك لمراقبة العملاء المتعثرين، في حين أن 27,1 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات الحالي يعتمد فقط على الحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين، بينما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 10,4 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 78,33 % وقيمة " t " المحسوبة 4,328 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة يعتمد على تقنيات أخرى إضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 52,1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها، بينما يرى 36,4 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فهم يرون أن نظام المعلومات غير مجهز بمثل الآليات في وحداتهم، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 11,5 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 72,00 % وقيمة " t " المحسوبة 2,731 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,009 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات الحالي في البنوك محل الدراسة مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة من طرف العملاء وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 60,4 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يقوم بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها، بينما يرى

29,2 % من أفراد العينة المبحوثة غير ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 10,4 % ، فيما بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرحح للفقرة ( الوزن النسبي للفقرة ) 77,00 % وقيمة " t " المحسوبة 3,933 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية ( Sig ) ( مستوى المعنوية ) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تقوم بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية ( القروض ) وفق آجال سدادها دورياً.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني " فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان " يساوي " 2,27 "، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,643 " أي بمعامل اختلاف قدره " 28,32 % "، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرحح لجميع فقرات المحور فبلغت " 75,66 % "، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 % "، وقيمة " t " المحسوبة " 5,067 " وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي " 2,012 " ومستوى الدلالة ( Sig ) تساوي " 0,000 " وهي أقل من " 0,05 "، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي يتمتع بفعالية جيدة في البحث في أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق وأموال البنك، غير أنه لا يوجد إجماع في آراء أفراد العينة المبحوثة حول الفقرتين 1 ، 3 بخصوص توفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح وتوفره أيضاً على تجهيزات وآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها، الأمر الذي يتطلب من البنوك عموماً العمل على تدارك ذلك النقص للرفع من فعالية نظام المعلومات.

### المحور(3): فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

تم استخدام اختبار " t " للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بفعالية نظام المعلومات المصرفي في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.

الجدول رقم (4-24)

تحليل فقرات المحور(3):فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

الرقم	محتوى فقرات المحور	غير موافق	رعا	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
					%	%	%	%	%
1	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	20,8	14,6	64,6	2,4 3	81,00	0,822	5,368	0,000
2	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.	14,1	6,7	79,2	2,64	88,00	0,729	8,038	0,000
3	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان	12,5	10,4	77,1	2,64	88,00	0,699	8,381	0,000
4	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي.	22,9	16,7	60,4	2,37	79,00	0,841	4,736	0,000
5	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح.	22,9	6,3	70,8	2,48	82,66	0,850	5,534	0,000
	جميع الفقرات	8,3	22,9	68,8	2,51	83,66	0,551	8,999	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (3): فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 64,6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، في حين أن 20,8 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أن النظام الحالي لا يتوفر على الدقة اللازمة لقياس المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يحددوا موقفهم من المبحوثين 14,6 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 81,00 % وقيمة " t " المحسوبة 5,368 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يتفقون على أن نظام المعلومات الحالي يتوفر على الدقة اللازمة لقياس المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 79,2 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع، في حين أن 14,1 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات الحالي لا يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع، بينما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 6,7 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 88,00 % وقيمة " t " المحسوبة 8,038 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 77,1 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي يقوم بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان، بينما يرى 12,5 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 10,4 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 88,00 % وقيمة " t " المحسوبة 8,381 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يعني أن نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة يقوم بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 60,4 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن تقدير مخاطر فشل الائتمان بالبنك يستند على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي، بينما يرى 22,9 % من أفراد العينة أن تقدير مخاطر فشل الائتمان لا يستند على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات



الحالي في وحداتهم، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 16,7 %، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 79,00 % وقيمة "t" المحسوبة 4,736 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن تقدير مخاطر فشل الائتمان بالبنوك محل الدراسة يستند على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 70,8 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر تعثر الائتمان الممنوح، في حين يرى 22,9 % من أفراد العينة المبحوثة أن نظام المعلومات الحالي غير مجهز بأدوات لقياس وضبط مخاطر تعثر الائتمان، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايدين 6,3 %، بينما بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 82,66 % وقيمة "t" المحسوبة 5,534 وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، مما يدل على أن نظام المعلومات الحالي في البنوك محل الدراسة مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر تعثر التسهيلات الائتمانية الممنوح للعملاء.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث "فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان" يساوي "2,51"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,551" أي بمعامل اختلاف قدره "21,95 %"، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفاً نسبياً؛ أي أن إجابات أفراد العينة كانت متطابقة حول أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "83,66 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60 %"، وقيمة "t" المحسوبة "8,999" وهي أكبر من قيمة "t" الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من "0,05"، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنوك محل الدراسة له القدرة على احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان حسب آراء أفراد العينة المبحوثة، إلا أن هذا لا يمنع البنوك من توفير الإمكانيات الفنية والتقنية للرفع من فعالية نظم المعلومات، بهدف إنتاج معلومات عالية الجودة.

#### المحور(4): فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

تم استخدام اختبار "t" للعينة الواحدة والنتائج مبينة في الجدول رقم (4-25) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بفعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم.

الجدول رقم (4-25): تحليل فقرات المحور (4) فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

الترتيب	محتوى فقرات المحور	غير موافق	ربما	موافق	التوسط الحسابي بالقيمة	التوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "t"	مستوى الدلالة (Sig)
					%	%	%	%	%
1	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.	32,2	3,2	64,6	2,34	78,00	0,930	3,972	0,000
2	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم.	31,2	4,2	64,6	2,34	78,00	0,930	3,972	0,000
3	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.	18,8	14,5	66,7	2,48	82,66	0,798	5,892	0,000
4	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.	33,4	10,4	56,2	2,23	74,33	0,928	3,204	0,002
5	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم.	22,9	4,2	72,9	2,50	83,33	0,850	5,702	0,000
	جميع الفقرات	20,8	18,8	60,4	2,37	79,00	0,704	5,654	0,000

قيمة "t" الجدولية عند درجة حرية "47" ومستوى دالة 0,05 تساوي 2,012.

**تحليل فقرات المحور (4): فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم**

- **الفقرة (1):** يتبين أن 64,6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن وحداتهم تحزن كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة في وحداتهم لغرض الاستفادة منها، في حين أن 32,2 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أنه لا يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة في وحداتهم لغرض الاستفادة منها ، بينما بلغت نسبة المترددين أو الذين لم يجددوا موقفهم من المبحوثين 3,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 78,00 % وقيمة " t " المحسوبة 3,972 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تقوم بتخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة في وحداتهم لغرض الاستفادة منها مستقبلاً.

- **الفقرة (2):** يتبين أن 64,6 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن وحداتهم تستفيد من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم، في حين أن 31,2 % من أفراد العينة المبحوثة يرون عكس ذلك، بينما بلغت نسبة المترددين أو المحايدون 4,2 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 78,00 % وقيمة " t " المحسوبة 3,972 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تلجأ إلى الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم.

- **الفقرة (3):** يتبين من نتائج الفقرة أن 66,7 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون أنهم يستفيدون من دورات تكوينية وتدريبية في مجال تسيير القروض المتعثرة، بينما يرى 18,8 % من أفراد العينة المبحوثة أنهم لا يستفيدون من دورات تكوينية وتدريبية، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يجددوا موقفهم من محتوى الفقرة 14,5 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 82,66 % وقيمة " t " المحسوبة 5,892 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تخصص للعاملين في إدارة الائتمان دورات تكوينية وتدريبية في مجال تسيير القروض المتعثرة.

- **الفقرة (4):** يتبين من نتائج الفقرة أن 56,2 % من أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أن وحداتهم تجري تقييماً لخطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية، بينما يرى 33,4 % من أفراد العينة أن وحداتهم لا تجري مثل هذا

النوع من التقييم، فيما بلغت نسبة المترددين أو أولئك الذين لم يجددوا موقفهم من محتوى الفقرة 10,4 % ، وقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 74,33 % وقيمة " t " المحسوبة 3,204 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,002 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة تجري تقييماً لخطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.

**- الفقرة (5):** يتبين من نتائج الفقرة أن 72,9 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم ، في حين يرى 22,9 % من أفراد العينة المبحوثة أنه صعب الاستخدام والتعلم، فيما بلغت نسبة المترددين أو المحايد 4,2 % ، فيما بلغت نسبة المتوسط الحسابي المرجح للفقرة (الوزن النسبي للفقرة) 83,33 % وقيمة " t " المحسوبة 5,702 وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي 2,012 وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) (مستوى المعنوية) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يتفوقون على أن نظم المعلومات الحالية في البنوك محل الدراسة سهلة التعلم والاستخدام.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع "فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم" يساوي "2,37" ، وقيمة الانحراف المعياري تساوي "0,704" أي بمعامل اختلاف قدره "29,70 %" ، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت "79,00 %" ، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60 %" ، وقيمة " t " المحسوبة "5,654" وهي أكبر من قيمة " t " الجدولية والتي تساوي "2,012" ومستوى الدلالة (Sig) تساوي "0,000" وهي أقل من 0,05 ، مما يدل على أن نظم المعلومات المصرفية الحالي له فعالية كبيرة في عملية التعلم، وهذه مرحلة مهمة في تسيير فشل الائتمان (تسيير وإدارة القروض المتعثرة) ، حيث أن الاهتمام بما يسمح للعاملين في البنوك محل الدراسة اكتساب الخبرة اللازمة في مواجهة ومعالجة فشل التسهيلات الائتمانية مستقبلاً أو حتى محاولة تلافي مسبباتها.

4-IV. اختبار فرضيات الدراسة

يهدف اختبار فرضيات الدراسة، والتي تمت صياغتها على ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Régression Analysis)، لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، وذلك كما يلي:

1-4-IV. اختبار الفرضية الرئيسية:

(H<sub>0</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha = 0,05$  لفعالية نظم المعلومات

المصرفية بعناصرها الخمسة (سرعة الحصول على المعلومات، توقيت اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات)، في تفسير فشل الائتمان بمراحله الأربعة (رصد بوادر ومؤشرات الفشل، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، التعلم) في البنوك التجارية محل الدراسة. لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي يتم بموجبه تحديد درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تفسير فشل الائتمان، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4-26).

الجدول رقم (4-26) : يبين اختبار الانحدار الخطي البسيط،

لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تفسير فشل الائتمان

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة (β) معامل الانحدار	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)
0,861	0,740	0,849	131,262	0,000

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (4-26) ما يأتي:

- توجد علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )، بين متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية ومتغير تفسير فشل الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط (0,861) بين المتغيرين.
- تشير قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0,740) بأن متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته (74 %) من التغيرات التي تطرأ في المتغير تفسير فشل الائتمان وهي نسبة تفسير جيدة، أما

النسبة المتبقية والبالغة ( 26 % )، فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط مثل: الثقافة التنظيمية للبنك، إدارة الجودة الشاملة، سياسات الائتمانية للبنك، إدارة الموارد البشرية وغيرها من العوامل الأخرى.

■ يتضح من قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) البالغة ( 0,849 ) بأن زيادة فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي إلى الارتقاء بمستوى تسيير فشل الائتمان بمقدار ( 0,849 ).

■ تقدر قيمة اختبار ( $F$ ) المحسوبة ( 131,262 )، وهي أكبر من قيمة ( $F$ ) الجدولية والتي تساوي ( 4,052 )، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ( $Sig$ ) تساوي ( 0,000 ) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية ( $\alpha = 0,05$ )، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة (سرعة الحصول على المعلومات، توقيت اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات)، في تسيير فشل الائتمان بمراحله الأربعة (رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، التعلم) في البنوك التجارية محل الدراسة."

#### 2-4-IV. اختبار الفرضيات الفرعية

##### 1- الفرضية الفرعية الأولى

( $H_{01}$ ): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha = 0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات

المصرفية في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي يتم بموجبه تحديد

درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، وبعد معالجة

البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4-27).

الجدول رقم (4-27) : بين اختبار الانحدار الخطي البسيط،

لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة ( $\beta$ ) معامل الانحدار	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)
0,870	0,757	1,057	142,986	0,000

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (4-27) ما يأتي:

- توجد علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، بين متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية ومتغير مرحلة رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط (0,870) بين المتغيرين.
- تشير قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) البالغة (0,757) بأن متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته (75,7 %) من التغيرات التي تطرأ في المتغير رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، أما النسبة المتبقية والبالغة (24,3 %)، فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط.
- يتضح من قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) البالغة (1,057) بأن زيادة فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي إلى الارتقاء بمستوى رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان بمقدار (1,057).
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (142,986)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (4,052)، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig) تساوي (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية ( $\alpha=0,05$ )، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة".

2- الفرضية الفرعية الثانية

(H<sub>02</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha=0,05$  )، لفعالية نظم المعلومات

المصرفية في البحث عن أسباب فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي يتم بموجبه تحديد درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4-28).

الجدول رقم (4-28) : يبين اختبار الانحدار الخطي البسيط،

لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة ( F ) المحسوبة	قيمة (β) معامل الانحدار	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)
0,000	23,256	0,662	0,336	0,579

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (4-28) ما يأتي:

- توجد علاقة موجبة ( طردية ) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha=0,05$  )، بين متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية ومتغير مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط (0,579) بين المتغيرين.
- تشير قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0,336) بأن متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته ( 33,6 % ) من التغيرات التي تطرأ في المتغير البحث عن أسباب فشل الائتمان، أما النسبة المتبقية والبالغة ( 66,4 % )، فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط.
- يتضح من قيمة معامل الانحدار (β) البالغة (0,662) بأن زيادة فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي إلى الارتقاء بمستوى البحث عن أسباب فشل الائتمان بمقدار ( 0,662 ) .
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (23,256)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (4,052)، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig) تساوي (0,000) وهو أقل من مستوى



الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية ( $\alpha=0,05$ )، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في البحث عن أسباب فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة".

### 3- الفرضية الفرعية الثالثة

(H<sub>03</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة. لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي يتم بموجبه تحديد درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان بالتخفيض أو بالتجنب، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4-29).

الجدول رقم (4-29) : يبين اختبار الانحدار الخطي البسيط،

لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة ( F ) المحسوبة	قيمة (β) معامل الانحدار	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)
0,000	37,260	0,655	0,448	0,669

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (4-29) ما يأتي:

- توجد علاقة موجبة ( طردية ) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، بين متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية ومتغير احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط (0,669) بين المتغيرين.
- تشير قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0,448) بأن متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته ( 44,8 % ) من التغيرات التي تطرأ في المتغير احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان، أما

النسبة المتبقية والبالغة ( 55,2 % )، فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

- يتضح من قيمة معامل الانحدار ( $\beta$ ) البالغة (0,655)، بأن زيادة فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي إلى الارتقاء بمستوى احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان بمقدار (0,655).
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (37,260)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (4,052)، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig) تساوي (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية ( $\alpha= 0,05$ )، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha= 0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة".

#### 4- الفرضية الفرعية الرابعة

(H<sub>4</sub>): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha=0,05$ )، لفعالية نظم المعلومات

المصرفية في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي يتم بموجبه تحديد درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة التعلم، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (4-30).

الجدول رقم (4-30) : يبين اختبار الانحدار الخطي البسيط،  
لقياس درجة تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في مرحلة التعلم

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة ( F ) المحسوبة	قيمة (β) معامل الانحدار	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الارتباط (R)
0,000	93,416	1,023	0,670	0,819

- يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (4-30) ما يأتي:
- توجد علاقة موجبة ( طردية ) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha=0,05$  )، بين متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية ومتغير التعلم ، حيث بلغ معامل الارتباط (0,819) بين المتغيرين.
  - تشير قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) البالغة (0,670) بأن متغير فعالية نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته ( 67 % ) من التغيرات التي تطرأ في المتغير التعلم ، أما النسبة المتبقية والبالغة ( 33 % )، فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط.
  - يتضح من قيمة معامل الانحدار (β) البالغة (1,023)، بأن زيادة فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك محل الدراسة بمقدار وحدة واحدة، سيؤدي إلى الارتقاء في مستوى التعلم بمقدار (1,023).
  - تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (93,416)، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي (4,052)، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig) تساوي (0,000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الصفرية (  $\alpha= 0,05$  )، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

" يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha= 0,05$  )، لفعالية نظم المعلومات المصرفية في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة".

## 5- الفرضية الفرعية الخامسة:

(H05): تقع مسؤولية تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية دوماً على نظم المعلومات المصرفية. من خلال نتائج الدراسة النظرية إضافة إلى نتائج الدراسة التطبيقية وما أظهره اختبار الفرضية الرئيسية، تبين لنا أن 74% من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان يعود لنظم المعلومات المصرفية، وهو ما يؤكد مسؤوليتها إلى حد ما على تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية، أما النسبة المتبقية والبالغة 26% فتندل على وجود عوامل أخرى بخلاف نظم المعلومات المصرفية قد تكون مسؤولة أيضاً على تسيير فشل الائتمان مثل: الثقافة التنظيمية للبنك، إدارة الجودة الشاملة، سياسات الائتمانية للبنك، إدارة الموارد البشرية، درجة التزام العميل بنصائح البنك وإرشاداته، تعرض المشروع أو العميل لمخاطر غير متوقعة، عوامل مرتبطة بما يعرف بالدورات الاقتصادية وغيرها والتي لا يتسع المقام لاختبارها، مما يمكننا من رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه:

لا تقع مسؤولية تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية دوماً على نظم المعلومات المصرفية.

### خلاصة الفصل

في ضوء الدراسة التطبيقية التي تم فيها الاستعانة باستمارة الاستبيان، لجمع المعلومات على عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين في إدارة الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، تم استخدام عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 16، حيث تم التأكد:

أولاً: من درجة صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان باستخدام معامل الارتباط بيرسون

(R) Pearson، والذي كانت قيمته مرتفعة إذ تراوحت بين (0,482 – 0,884)

وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = 0,01$ .

ثانياً: من درجة ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)،

ومعامل الصدق والذين بلغت قيمتهما على التوالي 0,964 و 0,982، وهي قيمتين

تدلان على ثبات واستقرار مرتفعة للاستبيان.

وبهدف عرض وتحليل سمات وخصائص عينة الدراسة تم استخدام النسب المئوية والتكرارات، ليتم بعد ذلك

تحليل فقرات محاور الدراسة وبيان اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة والتأكد من درجة الانسجام في إجاباتهم وعدم تشتتها، تم توظيف عدة أدوات إحصائية وهي المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف،

أما لاختبار معنوية آراء أفراد العينة فقد تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة (One sample T test)،

فقد تبين أن اتجاهات آراء أفراد العينة تميل نحو الموافقة على أغلب فقرات محاور الدراسة، بإستثناء بعض فقرات

المحور (2) من المجموعة (1) والمتعلقة بـ: "البحث في أسباب فشل الائتمان" والتي كانت آراء أفراد العينة

بشأنها محايدة، وفي اعتقادنا يرجع ذلك لكونهم بعيدون على مراكز اتخاذ القرار.

أخيراً، وحتى تتمكن من الإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية للدراسة، تم اختبار مدى صحة

الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تمت صياغتها في المقدمة باستخدام اختبار (F) فيشر. وبعد

اختبارها تم رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة لها.

الخاتمة

### الخاتمة

لقد جاءت هذه الدراسة في أربعة فصول، جعل منها الطالب محكاً للإجابة على الأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات التي صاغها في المقدمة، أملاً منه في الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تقوم عليه هذه الدراسة الحالية.

وللتذكير بما ورد في هذه الدراسة، فقد حمل الفصل الأول منها محاولة لضبط مصطلح نظام المعلومات، من خلال تحليل مفاهيمه الأساسية بدراسة مختلف جوانبها والعلاقات فيما بينها، باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات، مع إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تطويره، كما تم أيضاً دراسة البنك كنظام، وذلك بتجسيد واقعه الذي يتكون من كل مكونات النظام المفتوح تتفاعل عناصره مع البيئة الخارجية لتحقيق أهدافه.

أما الفصل الثاني فقد سعى فيه الباحث إلى توضيح مفهوم الائتمان المصرفي باعتباره فعالية مصرفية غاية في الأهمية والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد، وذلك بإلقاء الضوء على أنواعه وأهميته، فضلاً عن دراسة معايير منح الائتمان. وبما أن اتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على جودة ودقة وتوقيت المعلومات، التي تتوفر لصانع قرار الائتماني فكان لا بد من إبراز دور نظم المعلومات المصرفية في توفير هذه المعلومات لصياغة قرار الائتمان السليم.

وفي الفصل الثالث - وبعد استعراض الائتمان المصرفي - كان الاهتمام مركزاً حول إبراز المخاطر التي تتعرض لها التسهيلات الائتمانية وأهم الأسباب والعوامل التي تزيد من احتمالات حدوثها، مع التذكير بالوسائل الهامة المستخدمة للحد والتقليل منها، وبأهم الإستراتيجيات التي تتبناها البنوك لمعالجة فشل الائتمان، مع بيان دور نظم المعلومات المصرفية في ذلك، إضافة إلى الإشارة إلى أهم ما ورد في مقررات بازل II حول المتطلبات الدنيا لرأس المال.

وفي الفصل الرابع والأخير، حاول الطالب الوقوف ميدانياً على مدى اعتماد البنوك التجارية على فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، من خلال الدراسة التطبيقية باستخدام أسلوب الاستبيان على عينة من البنوك العاملة في ولاية ورقلة.

وفي الأخير فإن أبرز ما أمكن الطالب الوصول إليه من نتائج سواء في الجانب النظري للدراسة أو الجانب التطبيقي منها، يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

### نتائج الدراسة

اعتماداً على الإطار النظري للدراسة ونتائج الاختبارات الإحصائية، فقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان من أهمها:

- 1- هناك إجماع بين جميع المستخدمين في البنوك محل الدراسة، على أن نظم المعلومات توفر لهم جميع المعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم في الوقت المناسب، وهذه المعلومات صحيحة و موثوقة.
- 2- هناك إدراك ووعي من طرف المستخدمين في البنوك محل الدراسة، بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات عن عملاء البنك المتعثرين وأنشطتهم، وتحليلها وإيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك.
- 3- إن أغلب العاملين في البنوك محل الدراسة يتفقدون على اعتبار نظام المعلومات مجموعة من الحواشيب والبرمجيات وقواعد معطيات والأفراد والمعلومات، وهذا تصوراً صحيحاً إلى حد كبير يتفق مع مفهوم نظام المعلومات لدى PEAUCELL. J-L والذي يعرفه بأنه: "نظام ينتج المعلومات لمساندة الأفراد في إنجاز وظائف التنفيذ والتسيير واتخاذ القرار. فهو يستعمل تجهيزات معلوماتية، وبرمجيات وقواعد معطيات وإجراءات يدوية وآلية، ونماذج للتحليل والمراقبة وللتخطيط ولاتخاذ القرار". إلا أنه لا توجد وحدة بنكية من البنوك محل الدراسة تحوز منظومة متكاملة من نظم المعلومات.
- 4- يعد عنصر أمن المعلومات عنصراً جوهرياً في القطاع المصرفي، فحمايته والرقابة عليه وإعطاء صلاحيات الدخول للمعلومات واستغلالها حسب المستوى الإداري، يعطي للإدارة الدافع للاهتمام بأمن المعلومات، مما يدل على أن للعوامل التنظيمية وملائمة النظام للمستويات الإدارية الأثر البارز في زيادة وتعزيز فعالية نظم المعلومات في تسيير مراحل فشل الائتمان.
- 5- عدم وجود قسم خاص / دائرة بالبنوك محل الدراسة يقوم بجمع وتحليل البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية والتي لها علاقة بالعملاء المتعثرين.
- 6- يمتلك موظفو إدارة الائتمان على مستوى البنوك محل الدراسة مستوى تعليمياً عالياً وكافياً، يسمح لهم بالتعامل مع نظم المعلومات المصرفية الوظيفية المبنية على الحاسب الآلي، والاعتماد عليها في دعم عمليات دراسة طلبات منح الائتمان واتخاذ القرارات بشأنها.
- 7- 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، وذلك بناء على نتائج المقياس المقترح والمكون من خمسة عناصر والذي تم تصميمه لقياس فعالية نظم المعلومات المصرفية، حيث وجد أن متوسط مجموع الأوزان النسبية للعناصر الخمسة فعالة بنسبة



78,66 % ، مما يدل على وجود انسجام وتوافق بين هذه العناصر في قياس فعالية نظم المعلومات.

- 8- جميع العناصر الخمسة تساهم في فعالية نظم المعلومات بنسب مرتفعة ومتقاربة وبفروق ضئيلة، وكان أكثرها تأثيراً عنصراً أمن المعلومات، وسرعة الحصول على المعلومات، وذلك نظراً لطبيعة العمل المصرفي الذي يتطلب السرعة والدقة والأمن وسرية عند توظيف المعلومات في إنجازها، ثم يليه عنصر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية وذلك لضرورة أن يكون النظام ملائماً لخدمة جميع المستويات الإدارية دون تداخل في الصلاحيات، ومن ثم باقي العناصر بنسب متقاربة.
- 9- سجلت مساهمة العنصر " سرعة وتوقيت اتخاذ القرارات" في قياس فعالية نظم المعلومات أدنى قيمة بنسبة 68 % ، وهو ما يعني أن نظام المعلومات الحالي يساعد على سرعة اتخاذ القرارات وفي توقيتها المناسب، ولكن ليس فعالاً بدرجة عالية، وهو ما أظهرته نتائج الفقرات 1، 2، 3، 4، من المحور الثاني ( سرعة وتوقيت اتخاذ القرارات )، حيث تبين من آراء أفراد العينة المبحوثة أنهم مترددون بخصوصها، مما يدل على أن العاملين في إدارة الائتمان يجدون بعض الصعوبات في اختيار بدائل الحلول، ويرجع ذلك لكونهم بعيدين على مراكز اتخاذ القرار وانفراد الإدارة العليا باتخاذ القرارات.
- 10- يوجد تأثير قوي لفعالية نظم المعلومات المصرفية على تسيير حالات فشل الائتمان، حيث بينت الدراسة أن 74 % من قدرة البنوك التجارية محل الدراسة في تسيير حالات فشل الائتمان يفسره نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى، قد تتعلق بالثقافة التنظيمية للبنك، إدارة الجودة الشاملة، سياسات الائتمانية للبنك، إدارة الموارد البشرية، درجة التزام العميل بنصائح البنك وإرشاداته، تعرض المشروع أو العميل لمخاطر غير متوقعة، عوامل مرتبطة بما يعرف بالدورات الاقتصادية وغيرها، وهذه النسبة جيدة تبرز مدى أهمية فعالية نظم المعلومات المصرفية وأثرها في تسيير فشل الائتمان، حيث تعكس هذه النتيجة درجة انسجام وتكاملية عناصر قياس فعالية نظم المعلومات المصرفية من جهة، ودرجة التطور التكنولوجي في نظم المعلومات المصرفية المصممة على مستوى البنوك محل الدراسة من جهة أخرى، مما أعطى لها القدرة على الرفع من مستوى تأثير نظم المعلومات في مراحل تسيير حالات فشل الائتمان.
- 11- إن درجة تأثير نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان، تتفاوت من مرحلة إلى أخرى مع ملاحظة أن جميعها ذات معنوية، وكان الأثر الأكبر لنظم المعلومات على مرحلة رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، حيث خلصت الدراسة إلى أن 75,7 % من قدرة البنوك محل الدراسة على رصد مؤشرات حالات فشل الائتمان، يفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية، والباقي يعود لعوامل أخرى لم تدخل في النموذج، وهذه النسبة جيدة، وهذا يعكس مدى حرص البنوك محل الدراسة على حماية أموالها، من خلال المراقبة المستمرة للأوضاع المالية لعملائها، مما يمكنها من حصر حالات الفشل ومتابعتها، الأمر

الذي يزيد من فرص إدارة البنك على مواجهة فشل الائتمان في أولى مراحلها، بالانتقال إلى المرحلة الموالية من مراحل تسيير فشل الائتمان وهي مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان لمواجهته.

12- إن درجة تأثير نظم المعلومات المصرفية في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان و مرحلة احتواء المخاطر كان الأضعف، حيث خلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 33,6% فقط من قدرة البنوك محل الدراسة على البحث عن أسباب التعثر المحتمل للائتمان تفسره فعالية نظم المعلومات والباقي يعود لعوامل أخرى، كما أن ما نسبته 44,8% فقط من قدرة البنوك محل الدراسة على احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان تفسره فعالية نظم المعلومات والباقي يعود لعوامل أخرى، مما يدل على أن البنوك محل الدراسة لا تتحرك بسرعة للتعامل مع العملاء المتعثرين عند رصد أولى بوادر فشل الائتمان لحماية أموالها، نظراً لعدم توفر البنوك على الآليات والإجراءات القانونية والعملية للبدء في مراقبة العملاء المتعثرين أو متابعتهم قضائياً لاسترداد أموالها.

13- إن درجة تأثير نظم المعلومات المصرفية في مرحلة التعلم تأتي في المرتبة الثانية بعد مرحلة رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، إذ بينت الدراسة أن ما نسبته 67% من التغيرات في التعلم يفسرها نظام المعلومات المصرفي والباقي يعود لعوامل أخرى، مما يدل على أنها مرحلة مهمة حيث تبرز لنا إيضاحات حول مدى اهتمام البنوك محل الدراسة بالاستفادة من حالات الفشل السابقة، وهذه نقطة مهمة الهدف منها اكتساب التجارب والخبرات للتعامل مع حالات الفشل المحتمل حدوثها مستقبلاً.

### الاقتراحات

بهدف الرفع من فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير مختلف مراحل فشل الائتمان في البنوك التجارية، وبناء على نتائج الدراسة الحالية خرجت الدراسة بالاقتراحات التالية:

- 1- تعد المعلومات جوهر العمل المصرفي وأساسه والحفاظ عليها يعزز من مكانة البنك، لذا تقترح الدراسة ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة، وتوفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام.
- 2- العمل على إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة وقواعد البيانات تحول دون تعرض أمن وسرية المعلومات للضرر.
- 3- العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات)، وتطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات.
- 4- تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنوك لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي بشكل أعلى وتحسيناً لمستوى أداء هذه النظم.
- 5- إن نجاح نظم المعلومات في البنوك يتوقف إلى حد كبير على رغبة المستخدم (الموظف) في التعلم، لذلك

- يجب العمل على إثارة الرغبة في نفس المستخدم للتعلم، وذلك بإتباع سياسات تشجيعية لما لذلك من أثر في رفع الروح المعنوية للمستخدم.
- 6- إجراء دورات تكوينية وتدريبية في المجالات التالية: (استخدام نظم المعلومات المصرفية المحوسبة، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية، معايير بازل II ، الأساليب الحديثة لقياس المخاطر المصرفية وعلى وجه الخصوص مخاطر الائتمان )، لجميع المستخدمين في البنوك، والتركيز على إدامة هذه الدورات ورفع مستوياتها بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
- 7- أن تتوافق السياسات الائتمانية في البنوك التجارية مع التغيرات في الأوضاع السياسية والاقتصادية، سواء في الاقتصاد ككل أو في قطاعات معينة، خاصة وأن بيئة الاستثمار تتصف بالتقلبات، مما يزيد من ارتفاع مخاطر الائتمان في البنوك.
- 8- ينبغي على إدارة البنوك تنويع محفظة القروض وذلك بهدف توزيع المخاطر وتجنب مخاطر التركيز على قطاع معين أو عملاء معينين.
- 9- يجب أن يخضع إطار إدارة المخاطر للمراجعة المستمرة من قبل الإدارة المصرفية، وذلك بمراجعة السياسات والإجراءات حتى تتوافق مع المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية ( منها تبني مقررات بازل II ).
- 10- وضع برنامج متابعة للقروض بعد منحها للعملاء، يستمر حتى تسديد كامل القرض وعدم الاكتفاء بالدراسات الائتمانية التي يمنح القرض على أساسها.
- 11- تشكيل فريق عمل على مستوى البنك من مهامه متابعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة، والعمل على رصد بوادر ومؤشرات التعثر لدى العملاء مع تقديم المقترحات والحلول بشأنها.
- 12- على البنوك العمل على عدم زيادة مديونية العملاء ( منح تسهيلات ائتمانية جديدة )، بالاعتماد على معلومات قديمة استخدمت في طلبات قروض قديمة.
- 13- على البنوك العمل على الاستفادة من أساليب وطرق معالجة التسهيلات الائتمانية المتعثرة ( القروض المتعثرة )، من تجارب دول أخرى.
- 14- العمل على إنشاء شبكات اتصال محوسبة تغطي كافة وحدات البنك، وإنشاء أخرى تربط البنوك مع بعضها تستخدم لتبادل المعلومات فيما بينها عن العملاء المشكوك فيهم، لحصر حالات الفشل والتعثر المحتملة وللإستفادة أيضاً من خبراتها في مجال معالجة القروض المتعثرة.
- 15- العمل على إنشاء بنك وطني للمعلومات بمثابة قواعد بيانات، يتضمن كافة المعلومات المتعلقة بالعملاء وأنشطتهم يمكن الوصول إليها واستغلالها من قبل كافة البنوك.
- 16- تشجيع الأبحاث والدراسات الهادفة إلى تعزيز الجانب التطبيقي لنظم المعلومات مع إيلاء نتائجها وتوصياتها الأهمية التي تستحقها.

17- السعي إلى إدراج مقياس نظم المعلومات الإدارية كمقياس إجباري في المناهج التعليمية الجامعية، خاصة في الاختصاصات الإدارية، القانونية والاقتصادية لاكتساب الطلبة خلفية علمية حول الوظائف الإدارية المتعلقة بالتسيير، والتنظيم، والرقابة، واتخاذ القرار، ودور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة وفعالية هذه الوظائف.

### آفاق الدراسة

على الرغم من أن هذا البحث لم يحط بكل الجوانب المتعلقة بنظم المعلومات المصرفية، ولم يحاول تقديم الحلول للمشاكل التي ترتبط بها، إلا أن قيمته تكمن في إبراز المزايا التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية 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، واستخدام أفضل للموارد البشرية، وتجنب التداخل في الصلاحيات، غير أن ذلك لا يمنعنا من الإشارة إلى أنه كشف أيضاً عن العديد من نقاط الضعف في هذه النظم كان أبرزها نقص التكامل والانسجام بينها، بالإضافة إلى غياب الوعي والتكوين المناسب لمستخدمي هذه النظم.

مما يفتح آفاقاً جديدة لدراسات ميدانية أخرى تُعنى بتحليل ودراسة نقاط الضعف في هذه النظم، أو دراسة عوامل أخرى غير تلك التي تناولتها الدراسة بهدف الرفع من فعاليتها وكفاءتها. ونقترح في هذا المجال إجراء دراسات تتناول المواضيع التالية:

- 1/ دراسة آلية إعادة هندسة العمليات المصرفية بالتوافق مع نظم المعلومات الحديثة.
- 2/ دراسة أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اكتساب القدرة التنافسية في البنوك.
- 3/ أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية.
- 4/ أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في ترشيد القرارات الاستثمارية في البنوك التجارية.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

- 1- عبد المعطي رضا ارشيد، محفوظ أحمد جودة، إدارة الائتمان، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 2- بختي إبراهيم، الدليل المنهجي في إعداد وتنظيم البحوث العلمية (المذكرات و الأطروحات)، جامعة ورقلة، الجزائر، 2006/2007.
- 3- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية: مدخل لاتخاذ القرارات الإدارية، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997.
- 4- سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 5- محمد إسماعيل بلاب، مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1999.
- 6- محمد يوسف حفناوي، نظم المعلومات المحاسبية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001.
- 7- طار عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، الشركات، بنوك)، دار الجامعة، الإسكندرية، 2003.
- 8- محسن احمد الخضير، الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 1997.
- 9- سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك (منهج عملي وتطبيقي عملي)، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005.
- 10- كمال الدين الدهراوي، سمير كامل، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998.
- 11- كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
- 12- حمزة محمود الزبيدي، إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، ط2، مؤسسة الوراق، عمان، 2002.
- 13- محمد بلال الزغبي، عباس الطلافحة، النظام الإحصائي SPSS - فهم وتحليل البيانات الإحصائية-، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2004.
- 14- صلاح الدين حسن السيسي، التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد، ط1، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت، 1998.
- 15- محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005.

- 16- محمد عبد الفتاح حافظ الصيرفي، البحث العلمي (الدليل التطبيقي للباحثين)، ط2 ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- 17- محمد عبد حسين آف فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 18- طارق طه، إدارة البنوك في البيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 19- شريف أحمد شريف العاصي، نظم المعلومات الإدارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، 2004.
- 20- عاطف جابر طه عبد الرحيم، تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 21- عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 22- طلال عبود، حسين علي، الدراسات التسويقية: نظم معلومات التسويق، ط1، دار الرضا للنشر، القاهرة، 1999.
- 23- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية - اقليمية و الدولية - ، ط1، دار وائل، عمان، 2006.
- 24- ثناء علي القباني، نظم المعلومات الحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 25- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المسيرة، عمان، 2005.
- 26- منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 27- عثمان الكيلاني، وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 28- صلاح الدين عبد المنعم مبارك، اقتصاديات نظم المعلومات الحاسبية والإدارية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 29- سمير إسماعيل محمد مصطفى، تحليل النظم (منظومات الإدارة بالمعلومات)، دار الطباعة - القاهرة - ، مصر، 2002.
- 30- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية (مدخل اتخاذ القرار)، ط3 ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996.
- 31- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، 2005.

### 12 أطروحات الدكتوراه و مذكرات الماجستير

#### أ- أطروحات الدكتوراه:

- 32- بطاهر علي، إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2005.
- 33- عبد الله حمود علي سراج، خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية التنافسية في إطار الإستراتيجية التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004/2005.
- 34- سمالي يحضيه، أثر التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مدخل الجودة والمعرفة)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005.

#### ب- مذكرات الماجستير:

- 35- بسام محمود أحمد، دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- 36- ادمون طارق ادمون جل، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.
- 37- لمي فيصل أسبر، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية- ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية، 2009.
- 38- عمر حجي إسماعيل، دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا، 2004.
- 39- إيمان أنجرو، التحليل الإئتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجاً)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2007/2006.
- 40- بن بلغيث مداني، فعالية نظام المعلومات المحاسبية في التسيير واتخاذ القرار (دراسة حالة مؤسسة MAG-MOS وحدة ورقلة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1998.



- 41- بن شنة فاطمة، إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في الحد من القروض المتعثرة (دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009/2008.
- 42- بن ناصر فاطمة، تسيير مخاطر صيغ التمويل بالمصارف الإسلامية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008/2007.
- 43- محمد خالدي، القروض المتعثرة لدى البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة الجلفة - ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عمار ثليجي بالاغواط، 2010/2009.
- 44- اسمهان خليف، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات (دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2008/2009.
- 45- جاسر محمد سعيد الخليل، أثر سياسة البنوك التجارية الائتمانية على الاستثمار في فلسطين، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2004.
- 46- ديمش محمد، دور نظام المعلومات التسويقية في تسيير الأعمال الإستراتيجية (دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة، 2005.
- 47- دعاء محمد زائدة، التسهيلات الائتمانية في الجهاز المصرفي الفلسطيني (دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العامة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2006.
- 48- هاني محمود محمد الزعابي، تطوير نموذج لاحتساب كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية في إطار مقررات لجنة بازل (دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي العربي والبنك الإسلامي الفلسطيني بقطاع غزة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008.
- 49- سايعي فيصل، أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة (دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2008/2009.
- 50- صبري فايق عبد الجواد أبو سبت، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005.

- 51- برهان غسان سلمان، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية" من منظور القيادات المصرفية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، عمان، الاردن، 2000.
- 52- سلوى محمد الشرفا، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- 53- عبده نعمان الشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية - حالة وزارة التربية والتعليم الجمهورية اليمنية - ، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004/2005.
- 54- رامي هاشم الشنباري، التحليل المالي ودوره في صنع القرار الائتماني في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة العالم الأمريكية، فلسطين، 2006.
- 55- بهية مصباح محمود صباح، العوامل المؤثرة على درجة أمان البنوك التجارية العاملة في فلسطين (دراسة تحليلية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- 56- عمار أكرم عمر الطويل، مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2008.
- 57- خطاب عبد الناصر عبد الله، تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات الحاسوبية في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.
- 58- هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية الحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 59- فاضل بيمينة فوزية، أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة المجمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001/2000.
- 60- داوود غسان قاسم، تحديد الاحتياجات التدريبية وأثرها في رفع الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة العامة للصناعات الإنتاجية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 1979.
- 61- أحمد كسينة، أهمية المعلومات والاتصال لنجاح فريق التفاوض - حالة مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز غرداية -، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2007.

- 62- ميرفت علي أبو كمال، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً لمعايير الدولية "بازل 2" - دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، 2007.
- 63- الأحمد نازم محمود محمد، أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات - دراسة في الشركات الصناعية الأردنية-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك الأردن، 2002.
- 64- مناصرية، إسماعيل، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية - حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم - ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2003/2004.
- 65- يوسف عبد الرحمان يوسف الميتاني، أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية - دراسة حالة البنك العربي-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.
- 66- نوي طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2001.

### 3/ المجلات والدوريات:

- 67- رفيق أحمد سويلم، تقييم المشروعات الصناعية، مركز التنمية الصناعية للدول العربية، نشرة التنمية الصناعية العربية، العدد(13)، يناير 1973.
- 68- مفيد الظاهر، وآخرون، العوامل المحددة لبعثر التسهيلات المصرفية في المصارف الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية)، المجلد 21 (2)، 2007.
- 69- بسمان محبوب، محمد حسين، كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية : دراسة تحليلية، مجلة الإدارة العامة، العدد (42)، يوليو 1984.
- 70- عبد العزيز الدغيم، ماهر الأيمن، إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات، المجلد 28، العدد 3، 2006.

### 4/ المؤتمرات والملتقيات:

- 71- بن العامر نعيمة، المخاطرة والتنظيم الاحترازي، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14- 15 ديسمبر 2004.

- 72- خالص صالح، **تقييم الأداء في القطاع المصرفي**، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حول " المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة الشلف، المنعقد يومي 14-15 ديسمبر 2004.
- 73- رحيم حسين، سليم حمود، **استخدام الأساليب الكمية في ترشيد واتخاذ قرارات منح الائتمان بالبنوك التجارية**، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، جامعة سكيكدة، يومي 23 - 24 نوفمبر 2008.
- 74- زبيري رابح، **دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة**، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 22-23 أبريل 2003.
- 75- شريف مصباح أبو كرش، **إدارة مخاطر الائتمان المصرفي**، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول حول الاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، يومي 8 - 9 مايو 2005.
- 76- مفتاح صالح، معارفي فريدة، **المخاطر الائتمانية (تحليلها - قياسها - إدارتها والحد منها)**، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع حول إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، المنعقد يومي 16-18 أبريل 2007.
- 77- سليمان ناصر، **النظام المصرفي الجزائري واتفاقيات بازل**، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية **والتحويلات الاقتصادية**، كلية الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004.
- 78- حسين مصطفى هلال، **نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار**، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، 25-29 نوفمبر 2007.
- 79- يحيوش حسين، **تسيير مخاطر القرض (حالة القرض الشعبي الوطني)**، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع حول إدارة المخاطر في ظل اقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة، الأردن، أيام 17-19 أبريل 2007.

### 15 التقارير:

- 80- إبراهيم الكراسنة، **أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر**، صندوق النقد العربي، الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي، مارس 2006.

6 / أوراق عمل من الانترنت:

أ/ باللغة العربية:

81 - بازل II والأزمة المالية العالمية، متاح على: [www.idbe-egypt.com/doc/bazel.doc](http://www.idbe-egypt.com/doc/bazel.doc)

82 - عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS :

[http://site.iugaza.edu.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire\\_analyzis.pdf](http://site.iugaza.edu.ps/mbarbakh/files/2010/02/questionnaire_analyzis.pdf)

83 - طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال

وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية):

<http://www.assr.org/countries/studies.asp?RID=116>

ب/ باللغة الفرنسية:

84 - Cesare Ravara, et Autres, **Bale II – étape importante de la réglementation bancaire**, Crédit Suisse Economic & Policy Consulting, Zurich , 2004, disponible le 20/05/2011, sur : [http://emagazine.credit-suisse.com/data/\\_product\\_documents/\\_shop/54221/Briefing\\_36\\_fr.pdf](http://emagazine.credit-suisse.com/data/_product_documents/_shop/54221/Briefing_36_fr.pdf)

ثانياً: قائمة المراجع باللغة الفرنسية

### 1/ Les Ouvrages

- 85- Patrick Boisselier, **Contrôle de gestion**, 2 eme Edition, Librairie Vuibert, 2001.
- 86- Ariane Chapelle, Georges Hubner, Jean-Philippe Peters, **Le risque opérationnel :Implication, de l'Accord de bale pour le secteur financier**, LARCIER, Bruxelles, 2005.
- 87- Sylvie De Coussergues, **GESTION DE LA BANQUE – Du Diagnostic à la Stratégie-**, 4<sup>e</sup> édition, DONOD, Paris, 2005 .
- 88- Pascal Dumontier, Denis Dupré, **Pilotage bancaire( les normes IAS et la réglementation Bale II )**, Edition Revue Banque, 2005.
- 89- Eric Lamarque, **Gestion bancaire**, PEARSON Education France, Paris, 2002.
- 90- Eric Manchon, **Analyse bancaire de l'entreprise**, édition économia, Paris , 2001.
- 91- Camille Moigne, **Organisation du système d'information de gestion**, Edition Foucher, Paris, 2001.
- 92- Louis Regaud, **La mise en place des systèmes d'informations, pour la gestion des organisations**, DUNOD, 1994.
- 93- Robert Reix, **Systèmes d'information et Management des Organisations**, Edition Vuibert, 1995.

الملاحق

**الملحق رقم: (1)**

**جامعة قاصدي مرباح ورقلة**  
**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**  
**قسم العلوم الاقتصادية**

**الموضوع: استمارة جمع البيانات ( استبيان )**

الرقم:

الإخوة والأخوات الكرام  
تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان ( القروض المتعثرة)، بالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة .  
أرجو 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 مستقبلاً.  
كما أود أن أحيطكم علماً، 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.

**شاكرًا لكم حسن تعاونكم**

**طالب الماجستير**

**ذيب حسين**

**ملاحظة: يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه:** " نظام ينتج المعلومات لمساندة الأفراد في إنجاز وظائف التنفيذ والتسيير واتخاذ القرار. فهو يستعمل تجهيزات معلوماتية، وبرمجيات وقواعد معطيات وإجراءات يدوية وآلية، ونماذج للتحليل والمراقبة وللتخطيط ولاتخاذ القرار ".

أولاً- البيانات الشخصية والمهنية :

يرجى التكرم بوضع العلامة (X) في مربع الإجابة التي تنطبق عليك.

- 1- الجنس:  ذكر ،  أنثى.
- 2- العمر:  20 سنة إلى 29 سنة،  30 سنة إلى 39 سنة  
 40 سنة إلى 49 سنة،  أكثر من 50.
- 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 5 سنوات،  من 5 سنوات إلى 9 سنوات  
 من 10 سنة إلى 14 سنة ،  من 15 سنة فأكثر.
- 5- المؤهل العلمي:  دراسات عليا (ماجستير، دكتوراة)،  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 ،  BEA ،  CPA ،  
 BDL ،  BADR .
- 8- مكان العمل :  ورقلة،  تقرت،  حاسي مسعود.

ثانياً: 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	السؤال	موافق	متردد	غير موافق
I-1	سرعة الحصول على المعلومات			
1	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب			
2	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.			



			المعلومات التي يوفرها النظام ملاءمة وتلبي متطلبات العمل.	3
			المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها.	4
			يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.	5
<b>-II- توقيت اتخاذ القرارات</b>				
			نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما.	6
			نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها.	7
			المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة.	8
			النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات.	9
			نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات .	10
<b>-III- رضا المستخدم</b>				
			نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات.	11
			النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر.	12
			النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل.	13
			يتم تحديث النظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر.	14
			مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة.	15
<b>-IV- أمن المعلومات</b>				
			نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.	16
			يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء.	17
			النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والحفاظة عليها.	18
			قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	19
			يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء.	20
<b>-V- مدى ملاءمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية</b>				
			توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام.	21
			نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.	22
			يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها	23

			بسهولة.
24			نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري.
25			صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري.

المجموعة الثانية: أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)، 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 العلامة (X) في المكان المناسب.

الرقم	السؤال	موافق	متردد	غير موافق
<b>I - فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان</b>				
26	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان.			
27	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية.			
28	يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.			
29	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات و بوادر فشل الائتمان.			
30	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.			
<b>II - فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق البنك.</b>				
31	يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر فشل الائتمان.			
32	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.			
33	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.			
34	نظام الحالي مجهز باليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها .			

			يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها.	35
<b>III- فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.</b>				
			النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	36
			يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.	37
			يقوم النظام 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.	40
<b>IV- فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم</b>				
			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.	45

وأخيراً نشكر لكم حسن تعاونكم معنا

الباحث

الملحق رقم: (2)

**Université Kasdi Merbah Ouargla**  
**L'institut des sciences économiques et du commerce et des**  
**sciences de gestion**  
**Département des Sciences Economiques**

**Objet** : questionnaire

N<sup>0</sup> :

**Mme ,Melle, Messieurs**

Dans le cadre de la préparation d'une thèse de Magistère, nous réalisons une enquête dont le but est de récolter des informations sur l'efficacité et l'efficacité des systèmes d'informations bancaires dans la gestion des crédits échoués, au niveau des banques commerciales dans la Wilaya de Ouargla.

Aussi, nous vous demandons de bien vouloir remplir ce questionnaire, afin de nous aider. Pour notre part, nous nous engageons à respecter l'anonymat total des personnes enquêtées et des entités auxquelles ils appartiennent.

Par ailleurs, nous vous garantissons que les résultats de cette enquête seront utilisés strictement que pour les travaux de recherche académiques de notre thèse.

Nous tenons à vous remercier à l'avance pour votre précieuse collaboration apportée à la réalisation de cette enquête.

**L'étudiant**  
Dib Hocine

**NB : On considère comme système d'information :**" l'ensemble des équipements informatiques, des logiciels, des bases de données et autres moyens manuels et machinaux qui permettent de produire des informations, qui sert à aider le personnel à prendre et à exécuter des fonctions de gestion et de contrôle, et de prise de décisions" .

I- **Identification**<sup>1</sup>:

- 1- **Sexe de l'enquêté** :  Masculin ,  Féminin .
- 2- **Age** :  de 20 ans à 29 ,  de 30 à 39,  de 40 à 49,  plus de 50 .
- 3- **Fonction /Profession**:  Directeur,  sous Directeur,  Chargé d'étude,  
 Directeur d'unité /Antenne,  Chef de Service,  
 Chef de bureau ,  fonctionnaire .
- 4- **Expérience** :  Moins de 5ans,  de 5 à 9 ans,  
 de 10 à 14 ans,  plus de 15 ans.
- 5 – **Diplômes** :  Etudes supérieurs ,  Licence ,  Niveau Universitaire ,  
 Niveau secondaire ,  Niveau Moyenne /Primaire .
- 6-**Spécialité des études** :  Comptabilité ,  Gestion des affaires ,  
 Finances et Banques,  informatique,  Autres.
- 7- **L'employeur** :  BNA,  BEA ,  CPA ,  BADR ,  
 BDL  CNEP.
- 8- **Lieu de Travail** :  Ouargla,  Touggourt ,  Hassi-Messaoud .

II- **Les éléments de l'étude** :

**Groupe 1: mesure de degré d'efficacité du système d'information bancaire , avec ses 5 éléments** (rapidité de l'acquisition de l'information, la prise de décisions dans le temps opportun, satisfaction du fonctionnaire, sécurité de l'information, adéquation du système pour les différents niveaux administratifs ).

N <sup>0</sup>	questions	oui	Sans réponse	non
<b>I- la rapidité de l'acquisition de l'information</b>				
1	L'acquisition de l'information est au temps opportun.			
2	Les informations collectées par le système sont correctes et justes.			

<sup>1</sup> - Cochez la case correspondant à la réponse.

3	L'information du système est adéquate et satisfait les besoins du travail.			
4	Les informations acquises sont structurées et compréhensibles.			
5	Le système utilisé fournit l'information demandée dans les meilleurs délais, selon l'activité et l'opération exercée par l'employeur.			
<b>II- la prise de décisions dans le temps opportun.</b>				
6	Le système d'information actuel fournit en permanence l'information complète sur le problème posé.			
7	Le système actuel analyse les problèmes compliqués et simplifie leurs compréhensions			
8	Les informations fournies par le système actuel , sont des informations complètes pour une alternative de choix de solutions .			
9	Le système actuel est efficace dans la prise de décision.			
10	Le système d'information fournit les statistiques nécessaires pour la prise des décisions .			
<b>III- la satisfaction du fonctionnaire</b>				
11	Le système actuel utilise les appareils et les logiciels les plus performants.			
12	Le système actuel permet la collecte des données et leur introduction avec facilité.			
13	Le système actuel améliore la productivité du travail			
14	La mise à jour et l'entretien du système d'information se fait d'une manière permanente.			
15	Les sorties du système sont présentées avec des formules simples et utiles.			
<b>VI- la sécurité et le secret de l'information</b>				
16	Le système actuel fournit des informations sécurisées et précises .			
17	Le système actuel est caractérisé par la protection de l'information et minimise les erreurs .			
18	Le système actuel permet d'autres alternatives pour stocker les informations et leur préservation.			
19	Les bases de données utilisées actuellement évitent la répétition des données stockées.			

20	Le système actuel peut découvrir les erreurs et les signaler par des messages spéciaux.			
<b>V- l'adéquation du système pour les différents niveaux administratifs</b>				
21	Il ya une équipe indépendante qui gère, implante, modernise, entretient le système de l'information.			
22	Le système actuel permet la planification et l'organisation pour tous les personnels des différents niveaux administratifs.			
23	Le système actuel aide à éditer des rapports clairs qu'on peut les exploiter et les comprendre facilement.			
24	Le système d'information actuel Fournit des informations adéquates aux différents niveaux administratifs.			
25	Les prérogatives d'accès à l'information sont hiérarchisées selon les postes administratifs.			

**Groupe 2<sup>1</sup>: L'influence du système d'information sur la gestion des crédits échoués à différentes étapes ( découverte des indices d'échecs, l'examen des causes d'échecs du crédit, faire face au risques, l'apprentissage ).**

N <sup>0</sup>	questions	oui	Sans réponse	non
<b>I- L'efficacité du système d'information dans la découverte des indices d'échecs.</b>				
26	Le système actuel Fournit des méthodes efficaces pour découvrir des indices sur l'échec des crédits.			
27	Le système actuel traite tous les erreurs et les doléances sérieusement.			
28	Le système actuel propose des solutions élaborées antérieurement pour affronter l'échec d'un crédit.			
29	Les informations sur le client sont collectées d'une manière générale et régulière à partir de l'environnement interne( Banque) et externe pour dépister les indices d'échec.			
30	Le système actuel est géré par une équipe spéciale			

<sup>1</sup> - Cochez la case correspondant à la réponse.

	qui collecte, analyse, stock les informations sur les clients probables d'échec.			
<b>II- L'efficacité du système d'information dans l'examen des causes d'échecs du crédit pour la protection des droits de la banque.</b>				
31	Le traitement rapide en cas d'apparition d'indices d'échec de crédit.			
32	La banque dispose d'un système auxiliaire (PC) pour mesurer les variables des revenus et les risques des crédits alloués.			
33	Le système d'information repose sur d'autres techniques autre que le (PC) pour contrôler les crédits échoués.			
34	Le système actuel équipé en permanence par des mécanismes qui évaluent ( fiabilité, valeur ) périodiquement les garanties fournies par le client.			
35	Le système actuel élabore régulièrement ( mois, semaine...) des tableaux sur les échéances des crédits pour leurs suivis .			
<b>III- L'efficacité du système d'information pour contenir (faire face au risques) les risques des crédits échoués.</b>				
36	Le système actuel permet d'amoindrir les risques sur les crédits échoués.			
37	Le système actuel assure la sécurité et le secret de communication avec le client ou le projet échoué.			
38	Le système répartit et organise les responsabilités rapidement pour contenir les risques du crédit échoué.			
39	L'évaluation des risques sur les crédits échoués repose sur des informations de haute fiabilité fournies par le système d'information.			
40	Le système actuel équipé d'outils pour mesurer et ajuster les risques des crédits échoués.			
<b>VI- L'efficacité du système d'information dans l'apprentissage.</b>				
41	Les informations sur les cas échoués antérieurement sont stockées pour un but d'apprentissage.			
42	Le personnels exploite les expériences des autres banques (nationales, et internationales) dans la			



---

---

	gestion des crédits échoués.			
43	Le personnel bénéficie des stages de formation sur la gestion des crédits échoués.			
44	L'évaluation des plans et des programmes réalisés dans le cadre de la gestion des crédits échoués antérieurement dans le but de leur revalorisation et amélioration.			
45	Le système utilisé est facile pour l'utilisation et permet l'apprentissage.			

**Nous vous remercions de votre aide précieuse**

**L'étudiant**

## الملحق رقم (3): نتائج الدراسة التطبيقية

## I- قياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات ومحاور الاستبيان باستخدام معامل الارتباط بيرسون

## 1- المجموعة الأولى: فعالية نظم المعلومات المصرفية

## أ - المحور (1): سرعة الحصول على المعلومات

فقرات المحور (1)	سرعة الحصول على المعلومات
Corrélation de Pearson المعلومات التي يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب Sig. (bilatérale) N	,482** ,001 48
Corrélation de Pearson المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء Sig. (bilatérale) N	,757** ,000 48
Corrélation de Pearson المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل Sig. (bilatérale) N	,884** ,000 48
Corrélation de Pearson المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها Sig. (bilatérale) N	,798** ,000 48
Corrélation de Pearson يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف Sig. (bilatérale) N	,790** ,000 48
Corrélation de Pearson سرعة الحصول على المعلومات Sig. (bilatérale) N	1  48

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

## ب- المحور (2): توقيت اتخاذ القرارات

توقيت اتخاذ القرارات	فقرات المحور (2)
,730** ,000 48	Corrélation de Pearson نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما Sig. (bilatérale) N
,655** ,000 48	Corrélation de Pearson نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها Sig. (bilatérale) N
,746** ,000 48	Corrélation de Pearson المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة Sig. (bilatérale) N
,735** ,000 48	Corrélation de Pearson النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات Sig. (bilatérale) N
,742** ,000 48	Corrélation de Pearson نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات Sig. (bilatérale) N
1 48	Corrélation de Pearson توقيت اتخاذ القرارات Sig. (bilatérale) N

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

## جـ - المحور (3): رضا المستخدم

فقرات المحور (3)	رضا المستخدم
نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,786** ,000 48
النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,765** ,000 48
النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,775** ,000 48
يتم تحديث النظام المعلومات وصيانته بشكل مستمر Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,778** ,000 48
مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,883** ,000 48
رضا المستخدم Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  48

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

## د - المحور (4): أمن المعلومات

فقرات المحور (4)	أمن المعلومات	
نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,546** ,000 48
يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,787** ,000 48
النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والحفاظ عليها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,810** ,000 48
قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,710** ,000 48
يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,798** ,000 48
أمن المعلومات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  48

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

## هـ - المحور (5): مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية

فقرات المحور (5)	مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية
توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N ,765** ,000 48
نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة علي التخطيط والتنظيم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N ,717** ,000 48
يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N ,733** ,000 48
نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N ,796** ,000 48
صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N ,840** ,000 48
مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N 1 48

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

## 2- المجموعة الثانية: تسيير فشل الائتمان

أ - المحور (1): فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان

فقرات المحور (1)	فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان
النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,793** ,000 48
النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,761** ,000 48
يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,706** ,000 48
يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبوادر فشل الائتمان Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,788** ,000 48
تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة بمكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,874** ,000 48
فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 48

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

## ب- المحور (2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

فقرات المحور (2)	فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان
يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر فشل الائتمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	-,008 ,956 48
يتوفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,626** ,000 48
يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,807** ,000 48
نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,634** ,000 48
يقوم النظام بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,776** ,000 48
فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	1 48

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



## جـ - المحور (2): فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

فقرات المحور (3)	فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن التعثر
Corrélacion de Pearson فشل الائتمان Sig. (bilatérale) N	,804** ,000 48
Corrélacion de Pearson يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع N	,422** ,003 48
Corrélacion de Pearson يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان N	,727** ,000 48
Corrélacion de Pearson تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي N	,757** ,000 48
Corrélacion de Pearson النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح N	,758** ,000 48
Corrélacion de Pearson فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان N	1 48

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

## د - المحور (2): فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

فقرات المحور (4)	فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم
Corrélation de Pearson يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها Sig. (bilatérale) N	,818** ,000 48
Corrélation de Pearson يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للإستفادة من تجاربهم Sig. (bilatérale) N	,773** ,000 48
Corrélation de Pearson يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة Sig. (bilatérale) N	,763** ,000 48
Corrélation de Pearson يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية Sig. (bilatérale) N	,842** ,000 48
Corrélation de Pearson نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم Sig. (bilatérale) N	,767** ,000 48
Corrélation de Pearson فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم Sig. (bilatérale) N	1 48

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

## II- صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان باستخدام معامل الارتباط بيرسون

## 1- جميع محاور المجموعة الأولى

جميع محاور المجموعة الأولى	فعالية نظام المعلومات المصرفي
سرعة الحصول على المعلومات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,873** ,000 48
توقيت اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,802** ,000 48
رضا المستخدم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,894** ,000 48
أمن المعلومات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,859** ,000 48
مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	,886** ,000 48
فعالية نظام المعلومات المصرفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
	1  48

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

جميع محاور المجموعة الثانية	تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)
فعالية نظام المعلومات في رصد بواذر فشل الائتمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
فشل الائتمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن التعثر فشل الائتمان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
تسيير فشل الائتمان (القروض المتعثرة)	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N

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

### III- قياس درجة ثبات فقرات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ

#### Echelle : TOUTES LES VARIABLES

##### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	48	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	48	100,0

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

##### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,964	44

## IV - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ولكل محور من محاور الدراسة

STATISTICS=MEAN STDDEV.

**Descriptives****Statistiques descriptives**

فقرات محاور الدراسة	N	Moyenne	Ecart type
يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	48	2,3542	,91068
المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	48	2,5833	,79448
المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	48	2,5417	,82406
المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	48	2,5000	,82514
يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف	48	2,3958	,89299
نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما	48	2,1250	,89025
نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها	48	1,8958	,92804
المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة	48	1,9375	,93185
النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات	48	2,0000	,92253
نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات	48	2,2708	,93943
نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات	48	2,4167	,89522
النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر	48	2,3542	,93375
النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	48	2,5417	,77070
يتم تحديث النظام المعلومات وصيانتها بشكل مستمر	48	2,1875	,93754
مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة	48	2,4375	,87291
نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	48	2,2917	,94437
يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء	48	2,7083	,68287
النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	48	2,5208	,82487
قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة	48	2,5417	,79783
يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	48	2,3333	,93019
توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	48	2,4792	,85027
نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم	48	2,3750	,91384
يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة	48	2,5000	,79894
نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري	48	2,2500	,93399
صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	48	2,5417	,82406
النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان	48	2,3958	,89299
النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	48	2,3750	,91384
يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان	48	2,5833	,73899
يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات و بوادر فشل الائتمان	48	2,1875	,93754

تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	48	2,4583	,87418
يتوفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	48	2,2500	,91093
يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين	48	2,3542	,88701
نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها	48	2,1667	,93019
يقوم النظام بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	48	2,3125	,90286
النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	48	2,4375	,82272
يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع	48	2,6458	,72902
يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان	48	2,6458	,69923
تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي	48	2,3750	,84110
النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح	48	2,4792	,85027
يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	48	2,3333	,93019
يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	48	2,3333	,93019
يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	48	2,4792	,79866
يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	48	2,2292	,92804
نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	48	2,5000	,85053
سرعة الحصول على المعلومات	48	2,4750	,62654
توقيت اتخاذ القرارات	48	2,0458	,66555
رضا المستخدم	48	2,3875	,70307
أمن المعلومات	48	2,4792	,60598
مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	48	2,4292	,66523
فعالية نظام المعلومات المصرفي	48	2,3633	,56387
فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان	48	2,4000	,68541
فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان	48	2,2708	,64378
فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	48	2,5167	,55172
فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم	48	2,3750	,70454
تسيير فشل الائتمان	48	2,3906	,55636
N valide (listwise)	48		

V / اختبار ( T ) للعينة الواحدة (One sample T test) لإختبار معنوية آراء أفراد العينة

أولاً: تحليل فقرات المجموعة الأولى: قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية

المحور(1): سرعة الحصول على المعلومات

Test sur échantillon unique

فقرات المحور (1)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	4,216	47	,000	,55417	,2897	,8186
المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	6,831	47	,000	,78333	,5526	1,0140
المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	6,235	47	,000	,74167	,5024	,9809
المعلومات التي أحصل عليها من النظام مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	5,877	47	,000	,70000	,4604	,9396
يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة التي تتناسب حسب طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف	4,623	47	,000	,59583	,3365	,8551
سرعة الحصول على المعلومات ( جميع الفقرات )	7,464	47	,000	,67500	,4931	,8569

## المحور (2): توقيت اتخاذ القرارات

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (2)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما	2,529	47	,015	,32500	,0665	,5835
نظام المعلومات الحالي يعمل على تحليل المشكلات المعقدة وتبسيطها وتسهيل فهمها	,715	47	,478	,09583	-,1736	,3653
المعلومات التي يوفرها النظام تعتبر معلومات شاملة لجميع بدائل الحلول الممكنة	1,022	47	,312	,13750	-,1331	,4081
النظام الحالي فعال في اتخاذ القرارات	1,502	47	,140	,20000	-,0679	,4679
نظام المعلومات يوفر الإحصائيات اللازمة لصنع القرارات	3,472	47	,001	,47083	,1981	,7436
توقيت اتخاذ القرارات ( جميع الفقرات )	2,559	47	,014	,24583	,0526	,4391

## المحور (3): رضا المستخدم

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (3)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث الأجهزة والبرمجيات	4,772	47	,000	,61667	,3567	,8766
النظام الحالي يمكن من جمع البيانات وتسجيلها بسهولة ويسر	4,112	47	,000	,55417	,2830	,8253
النظام الحالي يحسن من إنتاجية العمل	6,667	47	,000	,74167	,5179	,9655
يتم تحديث النظام المعلومات وصيانتته بشكل مستمر	2,864	47	,006	,38750	,1153	,6597
مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة	5,060	47	,000	,63750	,3840	,8910
رضا المستخدم ( جميع الفقرات )	5,789	47	,000	,58750	,3833	,7917



## المحور(4): أمن المعلومات

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (4)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة	3,607	47	,001	,49167	,2174	,7659
يحتوي النظام الحالي على مميزات تعمل على حماية المعلومات وتقليل الأخطاء	9,216	47	,000	,90833	,7100	1,1066
النظام الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	6,054	47	,000	,72083	,4813	,9604
قواعد البيانات المستخدمة حالياً تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة	6,441	47	,000	,74167	,5100	,9733
يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	3,972	47	,000	,53333	,2632	,8034
<b>أمن المعلومات ( جميع الفقرات )</b>	<b>7,765</b>	<b>47</b>	<b>,000</b>	<b>,67917</b>	<b>,5032</b>	<b>,8551</b>

## المحور(5): مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (5)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	5,534	47	,000	,67917	,4323	,9261
نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة علي التخطيط والتنظيم	4,359	47	,000	,57500	,3096	,8404
يساعد نظام المعلومات الحالي على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بسهولة	6,070	47	,000	,70000	,4680	,9320
نظام المعلومات الحالي يوفر معلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري	3,338	47	,002	,45000	,1788	,7212
صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	6,235	47	,000	,74167	,5024	,9809
<b>مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية ( جميع الفقرات )</b>	<b>6,553</b>	<b>47</b>	<b>,000</b>	<b>,62917</b>	<b>,4360</b>	<b>,8223</b>

جميع محاور المجموعة الأولى: قياس مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية بعناصرها الخمسة في البنك

Test sur échantillon unique

محاور المجموعة الأولى	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
سرعة الحصول على المعلومات	7,464	47	,000	,67500	,4931	,8569
توقيت اتخاذ القرارات	2,559	47	,014	,24583	,0526	,4391
رضا المستخدم	5,789	47	,000	,58750	,3833	,7917
أمن المعلومات	7,765	47	,000	,67917	,5032	,8551
مدى ملائمة نظام المعلومات للمستويات الإدارية	6,553	47	,000	,62917	,4360	,8223
فعالية نظام المعلومات المصرفي (جميع المحاور)	6,922	47	,000	,56333	,3996	,7271

ثانياً: تحليل فقرات المجموعة الثانية: أثر نظم المعلومات المصرفية في تسيير فشل الائتمان **الخور(1):** فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان

Test sur échantillon unique

فقرات المخـور (1)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان	4,623	47	,000	,59583	,3365	,8551
النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية	4,359	47	,000	,57500	,3096	,8404
يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان	7,344	47	,000	,78333	,5688	,9979
يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات و بوادر فشل الائتمان	2,864	47	,006	,38750	,1153	,6597
تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها	5,218	47	,000	,65833	,4045	,9122
فعالية نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان (جميع الفقرات)	6,065	47	,000	,60000	,4010	,7990

## المحور(2): فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (2)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
يتوفر البنك على نظام مساعد ( حاسب آلي ) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	3,423	47	,001	,45000	,1855	,7145
يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين	4,328	47	,000	,55417	,2966	,8117
نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحتها	2,731	47	,009	,36667	,0966	,6368
يقوم النظام بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	3,933	47	,000	,51250	,2503	,7747
فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان ( جميع الفقرات )	5,067	47	,000	,47083	,2839	,6578

## المحور (3): فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (3)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان	5,368	47	,000	,63750	,3986	,8764
يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع	8,038	47	,000	,84583	,6341	1,0575
يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.	8,381	47	,000	,84583	,6428	1,0489
تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي	4,736	47	,000	,57500	,3308	,8192
النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح	5,534	47	,000	,67917	,4323	,9261
فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان ( جميع الفقرات )	8,999	47	,000	,71667	,5565	,8769

## المحور(4): فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

## Test sur échantillon unique

فقرات المحور (4)	Valeur du test = 1.8					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها	3,972	47	,000	,53333	,2632	,8034
يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم	3,972	47	,000	,53333	,2632	,8034
يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة	5,892	47	,000	,67917	,4473	,9111
يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية	3,204	47	,002	,42917	,1597	,6986
نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم	5,702	47	,000	,70000	,4530	,9470
فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم ( جميع الفقرات )	5,654	47	,000	,57500	,3704	,7796

## Régression

## VI - طريقة الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات

1 - اختبار الفرضية الرئيسية (H<sub>0</sub>)

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X /RESIDUALS HIST(ZRESID).

Variables introduites/éliminées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	فعالية نظام المعلومات المصرفي <sup>a</sup>	.	Introduire

a. Toutes variables requises introduites

b. Variable dépendante : تسيير فشل الائتمان

Récapitulatif du modèle<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,861 <sup>a</sup>	,740	,735	,28648

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات

b. Variable dépendante : تسيير فشل الائتمان

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1 Régression	10,773	1	10,773	131,262	,000 <sup>a</sup>
Résidu	3,775	46	,082		
Total	14,548	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

b. Variable dépendante : تسيير فشل الائتمان

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (constante)	,384	,180		2,134	,038
فعالية نظام المعلومات المصرفي	,849	,074	,861	11,457	,000

a. Variable dépendante : تسيير فشل الائتمان

## 2- اختبار الفرضيات الفرعية

أ / الفرضية الفرعية الأولى (H<sub>01</sub>)/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/DEPENDENT Y1 /METHOD=ENTER X.Variables introduites/éliminées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	فعالية نظام المعلومات المصرفي <sup>a</sup>	.	Introduire

a. Toutes variables requises introduites

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في رصد بوابر فشل الائتمان

## Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,870 <sup>a</sup>	,757	,751	,34181

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1	Régression	16,706	1	16,706	142,986	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	5,374	46	,117		
	Total	22,080	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في رصد بوابر فشل

الائتمان

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(constante)	-,099	,215		-,460	,648
	فعالية نظام المعلومات المصرفي	1,057	,088	,870	11,958	,000

a. Variable dépendante : فعالية نظم المعلومات في رصد بوابر

التعثر

ب/ الفرضية الفرعية الثانية (H0<sub>2</sub>)

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/DEPENDENT Y2 /METHOD=ENTER X.

Variables introduites/éliminées<sup>b</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	فعالية نظام المعلومات المصرفي <sup>a</sup>	.	Introduire

a. Toutes variables requises introduites

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

## Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,579 <sup>a</sup>	,336	,321	,53034

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1	Régression	6,541	1	6,541	23,256	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	12,938	46	,281		
	Total	19,479	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب

فشل الائتمان

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(constante)	,707	,333		2,123	,039
	فعالية نظام المعلومات المصرفي	,662	,137	,579	4,822	,000

a. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان



ج/ الفرضية الفرعية الثالثة (H0<sub>3</sub>)

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/DEPENDENT Y3 /METHOD=ENTER X.

Variables introduites/éliminées<sup>b</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	فعالية نظام المعلومات المصرفي <sup>a</sup>	.	Introduire

a. Toutes variables requises introduites

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر

## Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,669 <sup>a</sup>	,448	,436	,41453

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1	Régression	6,402	1	6,402	37,260	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	7,904	46	,172		
	Total	14,307	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل

الائتمان

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(constante)	,970	,260		3,724	,001
	فعالية نظام المعلومات المصرفي	,655	,107	,669	6,104	,000

a. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل

الائتمان

## د / الفرضية الفرعية الرابعة (H04)

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/DEPENDENT Y4 /METHOD=ENTER X.

Variables introduites/éliminées<sup>b</sup>

Modèle	Variabiles introduites	Variabiles éliminées	Méthode
1	فعالية نظام المعلومات المصرفي <sup>a</sup>	.	Introduire

a. Toutes variables requises introduites

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

## Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,819 <sup>a</sup>	,670	,663	,40907

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Signification
1	Régression	15,632	1	15,632	93,416	,000 <sup>a</sup>
	Résidu	7,698	46	,167		
	Total	23,330	47			

a. Valeurs prédites : (constantes), فعالية نظام المعلومات المصرفي

b. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Signification
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(constante)	-,042	,257		-,164	,870
	فعالية نظام المعلومات المصرفي	1,023	,106	,819	9,665	,000

a. Variable dépendante : فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم