وزارة التعليـم العـالي والبـحث العـلمي
المركـز الجـامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميــلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع : ...../2016

القسم: علوم التسيير
الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنـــــوان :

دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الإئتمان المصرفي

" دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة – ميلة – "

مذكــرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص" مالية وبنوك"

إعداد الطالبة:
بولصباع مريم

إشراف الأستاذ:
أ – قرين ربيع

لجنة المناقشة :

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
أ. زواري فرحات سليمان	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	رئيسا
أ. واضح فواز	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	مناقشا
أ. قرين ربيع	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف	مشرفا ومقررا

السنة الجامعية: 2016/2015

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــر و تقدير

بسم الله الرحمان الرحيـــم

<<اللهم خلقت نفسي وأنت توفاها لك مماتها ومحياها ، إن أحييتها فإحفظها ، و إن أمتها فإغفر لها>>

اللهم إني أسألك العافية والمعافات في الدنيا والآخرة <<

الحمد الله حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال ملكه وعظيم سلطانه الذين وفقا لإنهاء هذا العمل بإذنه سبحانه .

ولأن شكر العبد من شكر الخالق عز وجل أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى:

إلى كل من ساهم في إثراء هذا العمل .

أتقدم بجزيل الشكر إلى الاساتذة الكرام الذين أناروا لنا الدرب و سهلوا لنا الصعب و نخص بالذكر

الأستاذ المشرف قرين ربيع

على كل النصائح و التوجيهات فله كل الشكر و الإمتنان

إلى كل من ساهم بمدنا بالمساعدة .

مريم

الإهـــــداء

بسم الله الرحمان الرحيم

قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون

صدق الله العظيم

إلا هي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك ... و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك ... و لا تطيب الآخرة إلا بعونك ... و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك .

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة ، و نصح الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين.

سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إلى من كلّله الله بالهيبة و الوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من احمل اسمك بكل افتخار ، يا من افتقدك منذ الصغر ... يا من يرتعش قلبي لذكرك ، يا من أودعتني لله أهديك هذا البحث

أبي ...

إلى من جرعت الكأس لتسقيني قطرة حب .

إلى من كللت أناملها لتقدم لي لحظة سعادة .

إلى من أرضعتني الحب و الحنان .

إلى رمز الحب و بلسم الشفاء.

إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي الحبيبة).

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة ، إلى رياحين حياتي (إخوتي : أميرة . صبيحة . راوية . أسماء . ندى) .

الآن تفتح الأشعة و ترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض البحر واسع مظلم هو بحر الحياة ، و في هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة ، إلى الذين أحبهم و أحبوني (أصدقائي) و طلبة دفعة ماستر مالية و بنوك 2016/2015 .

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني ، إلى بسمة الحياة و سر الوجود جدي العزيز .

إلى من كان وجودها نورا و حنانها نعمة و فراقها ألما و اشتياقها إلى أعظم شعور (إلى جدتي رحمها الله و اسكنها فسيح جناته).

إلى شمعتان متقدتان تنيرا ظلمتا حياتي ، إلى من بوجودهما اكسب قوة و محبة لا حدود لها .

غالى من عرفت معهما معنى الحياة شمسي و قمري زهرة حياتي ، حياة و زهرة .

إلى من اعتمد عليه ، و إلى من رأى التفاؤل بعينيه و إلى شعلة الذكاء و النور ، إلى أغلى الناس عمي الطيب عمار .

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ، ولغرض معالجة إشكالية البحث والإجابة على تساؤلاتها واختبار صحة فرضياتها ، تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة ، أما في الجانب التطبيقي منها، فقد تم تصميم استمارة كأداة لجمع البيانات، بلغ عدد فقراتها 38 فقرة، ووزعت على جميع الموظفين العاملين في إدارة الائتمان على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – والبالغ عددهم 50 موظفا وموظفة، وذلك باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ، وقد بلغ عدد الاستمارات المسترجعة والقابلة للتحليل الاحصائي 43 استمارة، حيث تم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية () من اجل تحليل بيانات الاستمارة وهذا بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، واسلوب تحليل الانحدار الى غير ذلك.

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من ابرزها انه:

- هناك دور ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري ميلة، حيث بينت الدراسة ان نظم المعلومات المصرفية تساهم بما نسبته (63%) في التقليل او الحد من مخاطر الائتمان المصرفي .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات اجابات افراد العينة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة،)

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات ، نظم المعلومات المصرفية الائتمان المصرفي، مخاطر الائتمان المصرفي.

Résumé

Cette étude vise à reconnaitre le rôle des systèmes d'information bancaires pour limiter les risques du crédit au niveau de la banque du crédit populaire algérien de Mila، Et pour traiter la problématique de recherche et répondre à ses questions et vérifier l'exactitude de ses hypothèses on a suivi une démarche descriptive et analytique dans la partie théorique du travail. Concernant le côté pratique on a créé un questionnaire formé de 38 questions afin de récolter les informations, on l'a distribué pour tous les employés de l'administration du crédit au niveau de la banque de crédit populaire à Mila, et qui sont au nombre de **50**, en ayant recours à la méthode de ratissage totale de la société édutiée et on a réuni **43** questionnaires analysables et utilisable dans le traitement statistique. on a utilisé le paquet statistique des sciences sociales afin d'analyser les données des questionnaires en comptant sur les moyennes calculées et les déviations des normes et le style de l'analyse des descentes des équations ainsi que d'autres techniques statistiques .

On est arrivé à plusieurs conclusions :

- Il existe un rôle qui a une signification statistique des systèmes informatiques bancaires pour limiter les risques crédit dans les CPA vu que les études ont montré que les normes informatiques bancaires participent de **63%** dans la limite des risques du crédit
- Il n'y a pas de différences statistiques dans les moyennes de réponses des employés du cpa des normes informatiques bancaires et cela varie selon le sexe, l'âge, la nature du poste occupé, la qualité du diplôme et l'expérience.

Les mots clés **–systèmes d'information– systèmes d'information bancaires –crédit – crédit les risque** .

فهرس المحتويات	
العناصر	رقم الصفحة
البسملة	
شكر وتقدير	
إهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
المقدمة العامة	أ–م
الفصل الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات.	
تمهيد	2
المبحث الأول: ماهية المعلومات	3
المطلب الأول: طبيعة البيانات و المعلومات و المعرفة	3
المطلب الثاني: مصادر البيانات و خطوات تحويلها إلى معلومات	9
المطلب الثالث: خصائص و أنواع المعلومات	13
المطلب الرابع: جودة و أهمية المعلومات	18
المبحث الثاني: مفاهيم حول نظام المعلومات	21
المطلب الأول: مفهوم النظام و نظام المعلومات	21
المطلب الثاني: موارد، أهداف ووظائف نظام المعلومات	29
المطلب الثالث: أسباب نجاح و فشل نظام المعلومات	34
المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات و نظام المعلومات	36
المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات	38
المطلب الأول: نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي	38
المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا للمستوى الوظيفي	42
المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا لدرجة الآلية	48

فهرس المحتويـات

المبحث الرابع: نظام المعلومات المصرفي	50
المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفي	50
المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات المصرفية	54
المطلب الثالث: كفاءة و فعالية نظام المعلومات المصرفي	59
خلاصة الفصل الاول	63
الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للائتمان المصرفي ومخاطره.	
تمهيد	65
المبحث الأول: مفهوم الائتمان المصرفي و طبيعته	66
المطلب الأول: نشأة الائتمان المصرفي و مفهومه	66
المطلب الثاني: أنواع الائتمان المصرفي	70
المطلب الثالث: وظائف، أدوات وأسواق الائتمان المصرفي	74
المبحث الثاني: أسس و معايير منح الائتمان و العوامل المؤثرة على قرار منحه	79
المطلب الأول: أسس و معايير منح الائتمان المصرفي	79
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني و خصائص القرار الائتماني الأمثل	84
المطلب الثالث : إجراءات منح الائتمان المصرفي	88
المبحث الثالث: مخاطر الائتمان المصرفي	89
المطلب الأول: مفهوم مخاطر الائتمان المصرفي	90
المطلب الثاني: مصادر و صور مخاطر الائتمان المصرفي	93
المطلب الثالث: الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الائتمان المصرفي ونظم تصنيفه	96
المبحث الرابع: طرق الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	104
المطلب الأول : إجراءات و أساليب الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	104
المطلب الثاني : لجنة بازل II و مخاطر الائتمان المصرفي	107
المطلب الثالث: دور نظم المعلومات في مراقبة مخاطر الائتمان المصرفي	113
خلاصة الفصل الثاني	117
الفصل الثالث :– دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة–	
المبحث الأول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –	121

فهرس المحتويـات

المطلب الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري	121
المطلب الثاني: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – و هيكله التنظيمي	123
المطلب الثالث: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري– ميلة–	126
المطلب الرابع: القروض الخاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة–	127
المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	131
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة	131
المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة	132
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة	136
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	142
المطلب الأول: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة	142
المطلب الثاني: تحليل فقرات أداة الدراسة	148
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	160
خلاصة الفصل الثالث	170
خاتمة	172
أولا :نتائج الدراسة	172
ثانيا :اقتراحات وتوصيات الدراسة	173
ثالثا : آفاق الدراسة	174
قائمة المراجع	176
الملاحق	

قائمة الجـــداول		
رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1-1	المقارنة بين البيانات والمعلومات من حيث المجال.	9
2-1	أنواع النظم.	25
1-2	نموذج " SHEWORD" للنسب المالية.	98
2-2	فئات القروض حسب درجة مخاطرتها.	99
3-2	متغيرات النظام النوعي لتصنيف مخاطر الائتمان .	100
4-2	نموذج لتصنيف القروض المصرفية وفقا لمستوى المخاطرة.	102
1-3	مقياس الاجابة على الفقرات.	134
2-3	أطوال فترات المقياس.	134
3-3	أراء وملاحظات الأساتذة المحكمين للاستمارة.	137
4-3	معاملات اللإرتباط بيرسون لعبارات البعد (سرعة الحصول على المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد.	138
5-3	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد (دقة وملاءمة المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد.	138
6-3	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد (أمن وسرية المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد.	138
7-3	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد (مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة) بالدرجة الكلية للبعد.	139
8-3	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد (المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها) بالدرجة الكلية للبعد.	139
9-3	معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد (المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان) بالدرجة الكلية للبعد.	140
10-3	قيمة معامل الثبات الفا كرو نباخ لأداة الدراسة.	141
11-3	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.	141
12-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	142

13-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.	143
14-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي.	145
15-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.	146
16-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.	147
17-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (سرعة الحصول على المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	149
18-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (دقة وملاءمة المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	150
19-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (أمن وسرية المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	151
20-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	153
21-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات نظم المعلومات المصرفية بأبعاده الاربعة.	154
22-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالعميل و العملية المطلوب تمويلها) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	155
23-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة.	157
24-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغير مخاطر الائتمان المصرفي ببعديه.	159
25-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لسرعة الحصول على المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي.	161
26-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لدقة وملاءمة المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي.	162
27-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأمن وسرية المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي.	164
28-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة ومخاطر الائتمان المصرفي.	165
29-3	نتائج الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان	167

	المصرفي.	
3-30	نتائج تحليل التباين الاحادي للمتغيرات الديموغرافية في تصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية.	169

قائمة الاشكال		
رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1-1	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	8
2-1	دورة حياة البيانات .	13
3-1	المكونات الأساسية للنظام و العلاقات بينها.	24
4-1	نظام المعلومات حسب رؤية " لوكاس ".	27
5-1	تصور لعناصر نظم المعلومات و مواردها.	31
6-1	الوظائف الأساسية لنظام المعلومات.	33
7-1	العلاقات التبادلية بين نظم المعلومات.	41
8-1	أنواع نظم المعلومات وفقا للمستوى الوظيفي والتنظيمي.	48
1-2	العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار الائتمان.	86
1-3	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميلة-.	126
2-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	143
3-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر.	144
4-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي.	145
5-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.	146
6-3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.	147

المقدمة العامة

يعد النظام المالي والمصرفي اللبنة الأساسية في البناء الاقتصادي لأي دولة، وتزداد هذه الأهمية من تعاظم دور الوساطة المالية وحتمية التوازن بين الوحدات ذات الفائض والوحدات ذات العجز، في وقت بلغ فيه التطور التكنولوجي والمعرفي أوجه ذروته.

وتعد فعالية القطاع المصرفي وسلامته أداة لحماية السيادة الوطنية وتعزيزا للنمو الاقتصادي المستديم، فالجهاز المصرفي هو القناة الفعالة لتعبئة المدخرات وحشدها في شكل ائتمان وأدوات استثمارية، ومن تم توجيهها نحو القطاعات الأكثر كفاءة ومردودية، كما أن فعالية هذا الجهاز تساعد على استقطاب الاستثمارات والمدخرات لتغطية احتياجات التنمية.

فالنظام المصرفي بحد ذاته هو نظام ائتماني بالدرجة الأولى اذ أن وظيفة الائتمان هي الوظيفة الأساسية لعمل المصارف التجارية والنشاط الأكثر ربحية لها، وسبيل تحقيق الميزة والريادة، وفي ذات الوقت تواجه مؤسسات الائتمان هذه مثالب جمة تعترض السيرورة السليمة للعملية الائتمانية وتحد من فعالية المبتغى منها.

وباعتبار أن كافة جهود وقرارات إدارة البنك تستهدف في المقام الأول بناء محفظة ائتمان كفؤة تتكون من مجموعة من قرارات منح الائتمان والاقتراض ذات جودة عالية تحقق عوائد مرتفعة للبنك عند اقل مستويات ممكنة من المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان، الامر الذي يتوجب على المسيرين وصناع القرار توخي الدقة في عمليات منح الائتمان بالاعتماد على معلومات حديثة، دقيقة ومناسبة تزيد من فعالية اتخاد القرارات . فتزويد متخذ القرار بالمعلومات الضرورية، بالكمية المناسبة وفي الوقت المناسب، وباستخدام قنوات اتصال مناسبة، وبأقل تكلفة، هو من أولويات نظام المعلومات المصرفي الذي يرتبط نجاحه بمدى ما يقدمه من مخرجات (معلومات)، ملائمة ومفيدة عن البدائل المتاحة أمام متخذي القرار حول منح الائتمان من عدمه من جهة، وكيفية مواجهة المخاطر المترتبة عن منحه من جهة اخرى.

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 ادارة البنك، لترشيد قراراتها خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان المصرفي .

اولا : اشكالية الدراسة:

تعمل البنوك التجارية في ظروف اقتصادية متغيرة، تتحمل فيها درجات مختلفة من المخاطر المصرفية، خاصة ما تعلق منها بالمخاطر المرتبطة بمنح التسهيلات الائتمانية، ناتجة عن التطورات المتسارعة في مختلف الأنشطة لا سيما من حيث ظهور منتجات جديدة وانشاء خدمات استثمارية جديدة، والتوسع في مجال المحافظ الائتمانية، عدا عن التطورات التكنولوجية الهائلة وتطور أنظمة الاتصال والمعلومات. ونظرا لأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها في نجاح البنوك في تجنيبها الخسائر

الناجمة عن مخاطر الائتمان وبالتالي انهيارها، لذا تظهر حاجتنا الملحة الى معرفة مدى اهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تقليل مخاطر الائتمان في البنوك، ومدى استفادة الادارة من المعلومات التي تقدمها هذه النظم في الكشف المبكر عن مخاطر الائتمان، وكيفية الاستعداد والوقاية منها، ومحاولة وضع الحلول الممكنة لتجنيب البنوك التعرض لها، باتخاذ القرارات الملائمة بشأنها ووضع الاجراءات المناسبة للحد من آثارها السلبية.

وانطلاقا مما تقدم يمكننا ان نصيغ إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيسي التالي:

- **هل لنظم المعلومات المصرفية دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ؟**

ولمعالجة وتحليل هذه الاشكالية يمكن تجزئتها الى مجموعة من التساؤلات الفرعية، تساعد في الالمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح وتتمثل في :

- هل لسرعة الحصول على المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ؟
- هل لدقة وملاءمة المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ؟
- هل لآمن وسرية المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ؟
- هل لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد العينة لدور نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة) ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث، تم وضع مجموعة من الفرضيات والتي سيتم إثبات صحتها أو نفيها، من خلال السياق العام لهذه الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:**

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:**

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – .

- **الفرضية الفرعية الرابعة:**

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي المؤهل العلمي، الخبرة).

ثالثا : أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، وهو دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، كما تستمد الدراسة أهميتها من خلال :

- كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما هو القطاع المصرفي والذي يعد عرضة للمخاطر والازمات؛
- كون مخاطر الائتمان المصرفي ظاهرة خطيرة، فيما تشكله من ضياع لموارد البنك (أموال المودعين) وتأثير ذلك على سيولة وربحية البنك التجاري وعلى الاقتصاد الوطني؛
- الأهمية التي اكتسبتها المعلومات في العصر الراهن اذ أنها اصبحت تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه البنوك في اتخاذ قراراتها؛
- الدور المتعاظم الذي أصبحت تتميز به نظم المعلومات فيما توفره من مخرجات (معلومات) تساهم في ترشيد عملية منح الائتمان المصرفي، لما يشكله من اهمية بالغة على أداء البنك؛

- ❖ في بيان دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ومدى استفادة البنوك التجارية من المميزات التي توفرها هذه النظم للكشف المبكر عن مخاطر الائتمان، ودرجة مساهمتها في احتواء المخاطر الناجمة عنه والاستعداد والوقاية منه.

رابعا : أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الاهداف التالية :

- ❖ التعرف على الدور الذي تقوم به نظم المعلومات للتخفيف من حدة مخاطر الائتمان المصرفي؛
- ❖ المساهمة في بلورة إطار فكري متكامل حول نظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي؛
- ❖ الكشف عن مدى اهتمام إدارة الائتمان في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى ادراكها لأهميتها؛
- ❖ التعرف على مدى اعتماد البنوك التجارية على نظم المعلومات كأداة للحد من مخاطر الائتمان المصرفي؛
- ❖ تقديم التوصيات التي يمكن ان تساهم في الارتقاء بعملية منح الائتمان على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري _ميلة_ باستخدام نظم المعلومات المصرفية .

خامسا : اسباب اختيار الموضوع : لقد جاء اختيار هذا الموضوع بناء على عدة اعتبارات، منها ما تعلق بالجانب الذاتي ومنها ما تعلق بالجانب الموضوعي اهمها :

❖ **اسباب ذاتية** :

- ➢ طبيعة تخصصي في الماستر " **مالية وبنوك**" الذي حتم علي البحث في المواضيع العلمية ذات العلاقة بالمالية والبنوك؛
- ➢ الميل الشخصي لدراسة المواضيع ذات الصلة باقتصاد المخاطرة في المجال المصرفي؛
- ➢ الرغبة في اثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية ببحوث ودراسات جديدة وقيمة .

❖ **اسباب موضوعية** :

- ➢ الدور الفعال الذي يلعبه البنك التجاري فيه دفع عجلة التنمية الاقتصادية، حيث يعتبر الوسيط المالي الذي يسعى إلى البحث باستمرار عن امكانية التوفيق والملاءمة بين طاقة التمويل والحاجة إليه من جهة، وتسيير عمليات الإقراض من جهة اخرى؛
- ➢ اهتمام أغلب الباحثين بدراسة الوظائف الأساسية للمنظمة (الانتاج، التسويق، الموارد البشرية المحاسبة والتمويل ...) ونقص الدراسات التي تتناول مجال نظم المعلومات؛
- ➢ مواضيع نظم المعلومات من الدراسات الحديثة والجديرة بالبحث والاهتمام؛
- ➢ محاولة لفت نظر المسيرين لفوائد وجود نظم المعلومات في البنك ومحاولة حثهم على استغلال هذه الوسيلة في مجال ترشيد اتخاذ القرارات الائتمانية والتقليل من مخاطرها.

سادسا : منهج الدراسة :

بغية الاجابة على الاشكالية المطروحة ومن أجل الوصول الى الأهداف المرجوة من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لغرض الالمام بالجانب النظري للموضوع، والذي يشمل دراسة الأدبيات التي عالجت موضوعي نظام المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي ,أما فيما يخص أسلوب البحث وجمع المعلومات فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث، وتصفح مواقع الانترنيت المختلفة.

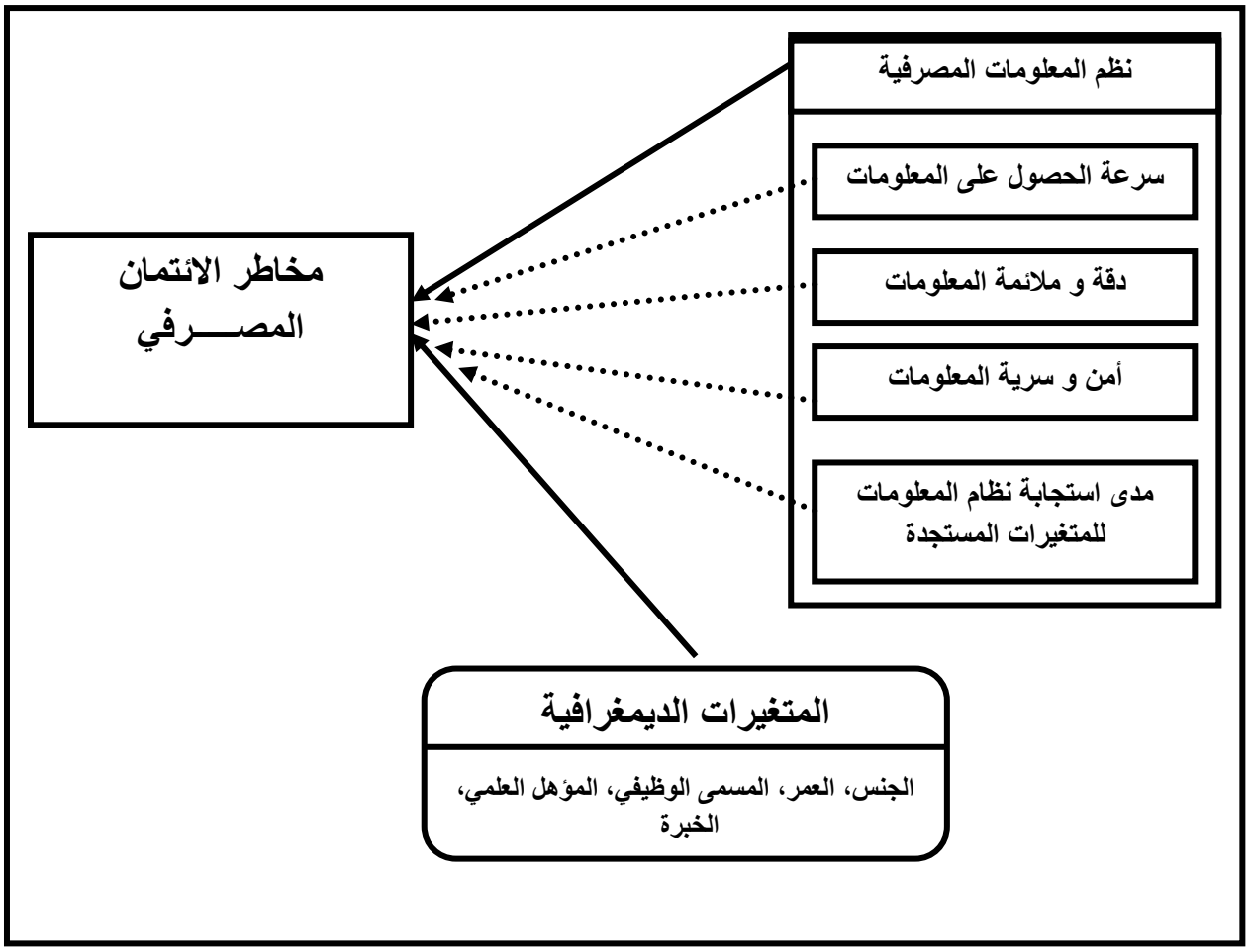
أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – وقد تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة بغية استقصاء آراء الموظفين في إدارة الائتمان عن دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، وبعد جمع البيانات والمعلومات تم تحليلها باستخدام المنهج الاحصائي " **(statistique package for social sciences) " إصدار 22** والذي يرمز له بالرمز ب " **SPSS 22** "، وكذا استخدام بعض الأدوات والطرق الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج، ومن ثم تقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة .

سابعا : حدود الدراسة : من اجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود لها يأتي ذكرها كما يلي :

- **الحدود الموضوعية** : استخدمنا في الدراسة ثلاث مجموعات من المفاهيم، الأولى متعلقة بنظم المعلومات بالتعرف على مختلف الجوانب المتعلقة بها، أما المجموعة الثانية فهي مرتبطة بالائتمان المصرفي بالتعرف على معايير منح الائتمان ومختلف العوامل المؤثرة فيه، أما المجموعة الثالثة متعلقة بمخاطر الائتمان المصرفي بالتعرف على طرق وإجراءات مواجهة مخاطر الائتمان وأساليب الحد منها .
- **الحدود المكانية** : اختص هذا البحث في تناوله لقطاع البنوك التجارية، حيث تم اجراء الدراسة الميدانية على بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.
- **الحدود البشرية والزمنية** : اعتمدنا في معالجة البحث على مجموعة من البيانات المستخلصة من أراء العاملين في إدارة الائتمان حول الموضوع في البنك محل الدراسة، حيث تحدد إطارها الزمني خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2016/2015

ثامنا: أنموذج الدراسة:

الشكل رقم (1- 1) : أنموذج الدراسة المتغيرات المستقلة:



المصدر: من إعداد وتصميم الطالبة بالاعتماد على تصورها لمتغيرات الدراسة.

يتضح من المخطط الوارد أعلاه ما يلي :

- يشتمل النموذج على متغيرين رئيسيين هما: التغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) والمتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي)، بالإضافة الى المتغيرات الديموغرافية (الشخصية)، حيث يتكون المتغير المستقل من أربع ابعاد هي: (سرعة الحصول على المعلومات، دقة وملاءمة المعلومات أمن وسرية المعلومات، مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة)، في حين تشمل المتغيرات الشخصية على عناصر تتعلق بكل من (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمين الخبرة).

- ❖ تفترض حركة المخطط وجود دور مباشر لكل بعد من أبعاد نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، وبالتالي نحصل على علاقة الدور الكلية لمتغير نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، وهذا ما يشير اليه النموذج اعلاه.

تاسعا: الدراسات السابقة: هناك مجموعة من الدراسات السابقة استفادت منها الطالبة والتي تناولت حيثيات هذا الموضوع، وذلك إما بشكل عام أو خاص، وفيما يلي سنورد اهمها:

❖ **الدراسة الاولى : إيمان انجرو (2007):**

جاءت هذه الدراسة بعنوان " **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الاقراض**" **(دراسة حالة المصرف الصناعي السوري)**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة تشرين، سوريا .

هدفت هده الدراسة الى التعرف على دور التحليل الائتماني في ترشيد عمليات الاقراض، بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ندكر منها:

- ➢ عدم اعتماد المصرف على نظام موضوعي وفعال لتصنيف مخاطر الائتمان، بقصد تقليص آثارها الشخصية والحكمية، وبهدف تحديد الفئة التي يقع ضمنها القرض وبالتالي مستوى المخاطر المصاحبة له؛
- ➢ عدم طلب المصرف الصناعي من مقدمي طلبات الائتمان إرفاقها بقوائم مالية (ميزانية عمومية، قائمة دخل، تدفق نقدي)، خاضعة للتدقيق من قبل محاسب قانوني وعلى مدار عدة فترات محاسبية،
- ➢ يقوم المصرف فيما يخص متابعة القروض بكشوف ميدانية على المنشأة، ولكن لا يتم طلب اي بيانات أو معلومات دورية عن العميل، وذلك على الرغم من أهميتها للتأكد من استمرار قدرة العميل على السداد، والتنبؤ بأي حالة تعثر قد يتعرض لها؛
- ➢ لا يقوم المصرف بإجراء أي نوع من أنواع التحليل المالي سواء أكان في مرحلة دراسة طلب الإقراض أم في مرحلة متابعة القرض، وذلك للوقوف على المركز المالي للعميل أو للتنبؤ باحتمالات تعثره؛
- ➢ فيما يتعلق بإجراءات التعامل مع العملاء المتأخرين عن السداد والديون المتعثرة، يقوم المصرف بالملاحقة القضائية للعملاء المتأخرين، وفي حال قام العملاء بالتسوية تعاد جدولة الأقساط بفائدة تأخيرية.

ومن اهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة ما يلي :

- ➢ يجب أن يستند متخذ القرار الائتماني على المعلومات والبيانات التي يتم التوصل إليها من خلال الاستعلام المصرفي عن طالب الائتمان ودراسة الظروف المحيطة بالشركة وبالصناعة

أولا، ومن خلال التحليل المالي ثانيا، من أجل الوصول الى قرار سليم يتسم بدرجة من الدقة والموثوقية؛

- أن يطلب المصرف من العميل فردا كان أم شركة، أن يرفق طلبه للقرض أو التسهيلات بسلسلة متصلة من القوائم المالية وعلى مدار عدة فترات محاسبية سابقة، وإخضاع تلك القوائم للدراسة والتحليل من قبل محلل الائتمان، وذلك للتعرف على عوامل السيولة والجدارة الائتمانية والكفاءة والربحية للمنشآت التي تقدمت بطلب الحصول على الائتمان؛
- وضع استراتيجية يتم من خلالها مراقبة محفظة الائتمان، ومتابعة الائتمان بعد منحه للعملاء، وبغض النظر إن كانوا في حالة يسر أو قد تعرضوا إلى حالة من العسر المالي، وأيضا انتقاء النموذج التحليلي الذي من خلاله تستطيع إدارة الائتمان أن تستقرئ حالة العميل ورصد احتمالات الفشل لديه أملا في اتخاذ قرارات تصحيحية مناسبة، لغرض تجنب أو الحد من المخاطر التي سوف تتعرض لها.

❖ **<u>الدراسة الثانية: فاطمة بن شنة (2009)</u>** :

جاءت هذه الدراسة بعنوان "**إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في الحد من القروض المتعثرة (دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية)**"، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة أدوات التحليل المالي والائتماني في تقييم مخاطر الائتمان والحد من تعثر القروض المصرفية، ومدى إمكانية تطبيق هذه الأدوات في البنوك الجزائرية . وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

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

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على انشاء مراكز متخصصة في جمع البيانات والمعلومات عن المقترضين وتحليلها ونشرها وتدعيم عملية الافصاح والشفافية في البنوك الجزائرية، وكذلك ضرورة الاتصال المستمر للبنوك بالمقترضين وذلك لتوثيق العلاقة معهم مما يسمح بالاطلاع على المشاكل التي يواجهها العميل ومحاولة تقديم المساعدة إن امكن، أو اتخاذ الاجراءات والتدابير اللازمة لتجنب تعثر القروض.

❖ **<u>الدراسة الثالثة : حسين ذيب (2010)</u>**:

جاءت هذه الدراسة بعنوان " **فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان** " **(دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة)**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، إقتصاد وتسيير المؤسسة، تخصص، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، حيث بينت النتائج ان ما نسبته 74% من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان يفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل اخرى . ومن اهم التوصيات التي خلصت اليها الدراسة ما يلي :

- ان تتوافق السياسات الائتمانية في البنوك التجارية مع التغيرات في الاوضاع السياسية والاقتصادية، سواء في الاقتصاد ككل ن او في قطاعات معينة، خاصة وأن بيئة الاستثمار تتصف بالتقلبات، مما يزيد من إرتفاع مخاطر الائتمان في البنوك؛
- 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؛
- على البنوك العمل على الاستفادة من اساليب وطرق معالجة التسهيلات الائتمانية المتعثرة (القروض)، من تجارب دول اخرى؛
- العمل على انشاء شبكات اتصال محوسبة تغطي كافة وحدات البنك، وإنشاء شبكات اخرى تربط البنوك مع بعضها البعض تستخدم لتبادل المعلومات عن العملاء المشكوك فيهم لحصر حالات الفشل والتعثر المحتملة وللاستفادة ايضا من خبراتها في مجال القروض المتعثرة.

❖ **<u>الدراسة الرابعة: علي مانع صنيهيت شرار المطيري (2012)</u>**:

جاءت هذه الدراسة بعنوان " **دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في قياس مخاطر الائتمان** " **(دراسة ميدانية على مستوى البنوك الكويتية)**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الشرق الأوسط.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان من ابرزها ما يلي :

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية (خاصية التوقيت الملائم، وخاصية الدقة) في قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية؛
- هناك اثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت الملائم على قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية؛
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الدقة في المعلومة على قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية.

وقد خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات نورد أهمها في ما يلي:

- التركيز على أهمية نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني، لكونه يعالج بصورة فورية القروض عند استحقاقها؛
- استغلال نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني في الحصول على معلومات حول تأخير سداد عبئ القروض؛
- الالتزام بقاعدة كفاية رأس المال التي اقرتها لجنة بازل؛
- الالتزام بمعالجة البيانات من خلال نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بما يتوافق مع اتفاقية بازل 2؛
- التركيز على معالجة البيانات من خلال نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بما يتفق مع السياسات المحاسبية المعتمدة في البنك والمتوافقة مع المعايير الدولية للتقارير المالية.

❖ **<u>الدراسة الخامسة: وليد مرتضى نوه(2014)</u>:**

جاءت هذه الدراسة بعنوان " **نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها** " **(دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 2013-2014)**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص انظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من ادائها. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها ما يلي:

- يتمتع نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة بخاصية الأمن والسرية اللازمة، من خلال استعمال نظام للتشفير يحمي المعلومات من مخاطر المتطفلين، كما أن المخاطر على نظام المعلومات أكثرها تكون من داخل البنك؛
- يحتاج نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة، إلى تحسين وتطوير دائم ليتماشى مع المتغيرات التي قد تطرأ؛
- يعمل نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة، على تنبيه المستخدم في حالة وجود خطأ في الاستخدام، وذلك بإظهار لوحات تنبيهية ترشد المستخدم للاستعمال الصحيح لنظام المعلومات،
- يسعى نظام المعلومات لتقديم معلومات تتميز بالدقة والاعتمادية وفي الوقت المناسب؛
- نظام المعلومات يرفع من الأداء المنظومي، من خلال زيادة جودة العمليات وسرعة القيام بها، وتحسين عملية الاتصال في البنك.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات كان من أبرزها ما يلي:

- على البنوك الجزائرية السعي لاكتساب احدث انواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية،
- يجب ان يتم إختيار نظام للمعلومات يلائم احتياجات البنوك، ويجب أن يكون مرنا مع التغيرات الطارئة، كما يجب ان يتميز بالبساطة وعدم التعقيد؛
- ضرورة القيام بتعميم التدريب على نظام المعلومات وبالحجم الكافي لجميع المستخدمين؛
- ضرورة إشراك العاملين في البنوك الجزائرية بتصميم نظام المعلومات، والأخذ في الاعتبار بآرائهم وافكارهم؛
- ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية، ترفع من أداء نظام المعلومات والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار.

- **<u>مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة</u>:** استفادت الطالبة على ضوء الدراسات السابقة التي تم عرضها آنفا في عدة مجالات، يمكن إجمالها في ما يلي:
  - ✓ المساعدة في تحديد إشكالية الدراسة، وبيان أهميتها ومبرر إجرائها؛
  - ✓ المساعدة في بناء بعض أركان الإطار النظري للدراسة، وصياغة محاور البحث (هيكلة البحث)؛
  - ✓ الاهتداء إلى بعض المصادر والمراجع التي تناولت موضوع البحث والتي وفرت الجهد والوقت؛
  - ✓ المساعدة في اختيار المنهج الملائم للدراسة؛
  - ✓ المساعدة في إعداد أداة الدراسة (الاستبيان)، وصياغة فقراتها والمساهمة في بنائها وتطويرها؛
  - ✓ المساعدة على تحديد الوسائل الإحصائية التي تلائم معالجة وتحليل بيانات الدراسة.

عاشرا: صعوبات الدراسة:

احاطت بالبحث عدة صعوبات حالت دون إنجازه بالمستوى المرغوب، خاصة فيما تعلق منها بالجانب التطبيقي، حيث تمثلت أهمها في: قصر المدة الزمنية المخصصة لا نجاز الدراسة، كذلك سرية العمل المصرفي، حيث أن المسؤولين في البنوك ينظرون في غالب الاحيان الى البحوث الميدانية أو التطبيقية على أنها تشكل نوعا من الرقابة وكشف للحقائق والسلبيات، بالإضافة الى صعوبة اقناع الموظفين في البنك محل الدراسة بالإجابة على فقرات الاستبيان نظرا لضيق الوقت وضغوط العمل، كما لا نتناسى أيضا عدم المامنا الجيد بحيثيات استخدام برنامج **spss** والذي كان الأساس في المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية الأمر الذي صعب من العمل التطبيقي وأضاع الكثير من الوقت والجهد على الطالبة.

حادي عشر : هيكل الدراسة:

من أجل الإحاطة والإلمام بمختلف جوانب الموضوع، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، ارتأينا تقسيم البحث الى ثلاثة فصول اساسية حيث :

تعرضنا في الفصل الأول منها الى الاطار النظري لنظم المعلومات وقد قسمناه إلى أربع مباحث رئيسية، تناولنا في المبحث الأول ماهية المعلومات من حيث مفهومها، خصائصها، تصنيفها وأهميتها، وتطرقنا في المبحث الثاني الى مفاهيم اساسية حول نظام المعلومات من خلال بيان مفهومه خصائصه، وظائفه، وأسباب نجاحه وفشله، واستعرضنا في المبحث الثالث أنواع نظم المعلومات وأهم تصنيفاتها وفقا لعدة مستويات أما المبحث الرابع فقد تعرضنا فيه الى نظام المعلومات المصرفي وذلك باستعراض مفهومه، اهميته، خصائصه، وأنواعه، إضافة إلى بيان كفاءته وفعاليته .

أما الفصل الثاني فقد تمحور مضمونه حول الاطار المفاهيمي للائتمان المصرفي ومخاطره والذي قسم بدوره الى أربع مباحث أساسية، فمن خلال المبحث الأول الذي عنون بمفهوم الائتمان المصرفي وطبيعته قد تناولنا تعريف الائتمان المصرفي، أنواعه، وظائفه، أدواته، وأسواقه، وركزنا ضمن المبحث الثاني على معايير وإجراءات منح الائتمان المصرفي والعوامل المؤثرة في قرار منحه وفي المبحث الثالث فقد قمنا بتناول ماهية مخاطر الائتمان المصرفي من خلال توضيح مفهومه مصادره، وصوره، وكذلك تطرقنا الى الركائز الاساسية لتحليل مخاطر الائتمان ونظم تصنيفه، أما المبحث الرابع فقد خصصناه للحديث عن طرق اجراءات ووسائل الحد من مخاطر الائتمان، فيه تطرقنا إلى لجنة بازل وكيف عالجت مخاطر الائتمان في اطار مقترحاتها ومبادئها، وأخيرا من خلال المبحث الرابع حاولنا ابراز علاقة نظم المعلومات ودورها في التقليل من مخاطر الائتمان المصرفي .

واستكمالا للخلفية النظرية لموضوع البحث، خصص الفصل الثالث للدراسة التطبيقية والتي أنجزت على بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –، وقد تناولنا هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الاول منها الى تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري _ميلة_ وفيه تعرضنا إلى نشأته، موارده، واستخداماته والقروض الخاصة به، أما فيما يخص المبحثين الثاني والثالث، فقد تناولنا فيهما عرضا وتحليلا مفصلا للبيانات العامة لعينة الدراسة باستخدام الأداة الرئيسية (الاستمارة)، والى الاساليب الإحصائية المستعملة في تحليل ومعالجة بيانات أداة الدراسة واختبار الفرضيات .

الفصل الأول :
الإطار النظري لنظم المعلومات

تمهيد:

لقد واجهت المنظمات المعاصرة حالة من التحدي نتيجة للتطورات السريعة في جميع الميادين مما جعل من الأساليب الراهنة والمتبعة حاليا في المنظمة غير مجدية، مما تطلب إعادة تقييم النظام القائم بهدف تطويره بما يتناسب والطفرات التكنولوجية الجديدة، وصولا بالمنظمة إلى التقدم والنمو من أجل تحقيق الهدف الذي أنشأت لأجله. إن نظام المعلومات يعد من الاتجاهات المعاصرة التي يمكن أن يوفر المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب، لمستويات المنظمة كافة، وأصبح اليوم من أهم مواردها وموجوداتها، وعلى هذا الأساس فإن نظام المعلومات يعد جزء أساسيا ومتمما للمنظمات المعاصرة كلها، إذ أنه يؤدي دورا حيويا في دعم وظائفها المختلفة، حيث يمكن المسيرين من التعرف على ما يحدث من تغيرات في البيئة الخارجية وما تفرضه من فرص وتهديدات، وكذلك معرفة ما يجري في جميع وظائفها والذي يمكنها من تحديد نقاط القوة والضعف، وذلك من خلال البيانات والمعلومات التي تحصل عليها من مصادر داخلية وخارجية والتي يتم معالجتها عن طريق تلك الأنظمة.

ونظرا لأهمية القطاع البنكي، خاصة بالنسبة لدوره في الاستقرار الاقتصادي، وتمويل التنمية عن طريق تعبئة المدخرات، عمدت البنوك إلى استكمال وتطوير نظم المعلومات من أجل خدمة أهدافها بما يضمن استقرارها واستمرارها، ففي ظل التطور المذهل لنظم المعلومات، لم تعد المشكلة التي تواجه متخذ القرارات هي مشكلة توافر المعلومات، بل إن المشكلة الحقيقية هي أنه أصبح هناك وفرة هائلة وكم ضخم من المعلومات التي يتطلب تصنيفها وتبويبها لاختيار المعلومات الملائمة والمناسبة لمتخذ القرار، ويتوقف ذلك على جودة اختيار المعلومات للمفاضلة بين البدائل المتاحة لاتخاذ قرارات الائتمان والتنبؤ بدرجة المخاطرة.

وتأسيسا على ما سبق نهدف من خلال هذا الفصل إلى التعريف بنظم المعلومات وبيان مكوناتها وأنواعها، كما نهدف أيضا إلى التعريف بنظم المعلومات المصرفية، بدراسة خصائصها، أنواعها وبيان كفاءتها وفعاليتها. وضمن هذا السياق فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: ماهية المعلومات؛**
- **المبحث الثاني: مفاهيم حول نظام المعلومات؛**
- **المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات؛**
- **المبحث الرابع: نظام المعلومات المصرفي.**

المبحث الأول: ماهية المعلومات:

قبل التطرق لنظام المعلومات والحديث عنه، يجب توضيح بعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات نظام المعلومات، فلابد من التفريق بين العديد من المصطلحات، التي سيتم تناولها بشيء من التفصيل عند الحديث عن نظم المعلومات، مثل: البيانات، المعلومات والمعرفة كما لابد من فهم العلاقة بينها.

وإذا علمنا أن المنظمة كما تعنى بالحصول على الموارد البشرية، المادية، والمالية اللازمة لممارسة نشاطها، فإنها تولي اهتماما كذلك بمورد أخر لا يقل أهمية عن الموارد السابقة ألا وهو المعلومة، حيث يمكن أن نطلق على عصرنا الراهن "عصر المعلومات" أو "عصر ثورة المعلومات" إذ يتزايد الاهتمام بالمعلومات في مجالات الحياة كلها بمعدلات كبيرة، لدرجة يمكن أن نطلق أيضا على هذا التزايد " انفجار المعلومات"، أين أضحت المعلومات سلاحا تنافسيا واستراتيجيا وعاملا حاسما يفصل بين نجاح الأعمال وفشلها.

المطلب الأول: طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة:

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفاهيم متعلقة بالبيانات، المعلومات، والمعرفة، ثم الإشارة إلى الفرق بين البيانات والمعلومات.

الفرع الأول: مفاهيم خاصة بالبيانات، المعلومات والمعرفة:

يشار إلى مصطلحات البيانات والمعلومات والمعرفة للدلالة على المعنى نفسه، إلا أن الواقع العلمي والعملي يشير إلى وجود اختلاف جوهري لمضمون كل منها. وفيما يلي سنستعرض بشيء من التفصيل الى المفاهيم المتعلقة بهذه المصطلحات.

أولا: مفاهيم خاصة بالبيانات:

هناك العديد من التعاريف التي خصّت بها البيانات وفيما يلي عرض لأهمها:

- **البيانات** هي مواد وحقائق خام أو لية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة.([1])

1 - عامر إبراهيم قند ليجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي: **نظم المعلومات الادارية**، دار المسيرة، عمان، ط3، 2008، ص:29

- **البيانات** هي مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام، أو كلمات، أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها.([1])
- **البيانات** هي عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو مجموعة منها، وتم التعارف على استخدامها، لتمثل الأفراد والأشياء والأحداث والمفاهيم. أي تشير البيانات إلى حقائق خام أو مشاهدات والتي تصف ظاهرة معينة.([2])
- **البيانات** هي عبارة عن الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز، غير المنظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد، والتي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل والشرح، والتي إذا ما فرزت وصنفت وبوبت ونظمت فإن هذه البيانات تتحول إلى معلومات.([3])
- **البيانات** هي 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 تتوافر في البيانات بعض الحقائق حتى تتصف بالفعالية، ومنها: أن تكون البيانات: ([4])
  - ✓ على درجة عالية من الدقة وخالية من الأخطاء؛
  - ✓ ممثلة لواقع الأشياء حتى تعبر عن حقيقة الأمور؛
  - ✓ شاملة دون تفصيل زائد أو ايجاز مخل بالمعنى؛
  - ✓ مناسبة زمنيا للاستخدام؛
  - ✓ غير متضاربة أو متعارضة فيما بينها.

---

1 - ابراهيم سلطان: **نظم المعلومات الإدارية – مدخل الشامل** –، الدار الجامعية، الإسكندرية،2005، ص:41.

2 - ثابت عبد الرحمان إدريس: **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص:68.

3 - إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي: **نظم المعلومات الإدارية**، **دار صفاء، عمان**، 2015، ص:24.

4 - محمد الصيرفي: **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص:121.

على ضوء التعاريف السابقة نستنتج أن:

- **البيانات** هي المادة الأولية الخام المستخدمة في توليد المعلومات، وهي حقائق غير مترابطة لم تفسر أو تستخدم بعد، لا تعطي أي معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها، وهي عبارة عن إشارات، رموز، أو ملاحظات، وتمثل أفرادا، أو أشياء، أو أحداث، أو عمليات تبادل.

ثانيا: مفاهيم خاصة بالمعلومات:

تعددت التعاريف الخاصة بالمعلومات، وسنتطرق إلى أهم هذه التعاريف كما يلي:

- **المعلومات** هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها.([1])
- **المعلومات** هي الناتج من نظام المعلومات، وتتكون من بيانات تم تحويلها وتشغيلها لتصبح لها قيمة، وبالتالي فإن المعلومات تمثل معرفة لها معنى، تفيد في تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ قرار.([2])
- **المعلومات** هي نتاج عملية معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن معالجة البيانات قيمة مضافة، تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات، التي تقود إلى فهم الظاهرة أو المشكلة.([3])
- **المعلومات** هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة، بحيث تعطي معنا خاصا، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.([4])

---

1 - ابراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص: 41.

2 - كمال الدين مصطفى الدهراو ي وسمير كامل محمد: **نظم المعلومات المحاسبية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2002، ص: 15.

3 - سعد غالب ياسين: **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، عمان، 2008، ص:18

4 - عبد الستار العلي وآخرون: **المدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة، عمان،ط2، 2009، ص: 113.

- **المعلومات** هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها إلى معلومات، لتصبح أكثر نفعا لمستخدميها، عن طريق زيادة المعرفة وتقليل درجة عدم الثقة، بغرض ترشيد اتخاذ القرار في كل المجالات.([1])
- **المعلومات** هي عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين، تمت معالجتها من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة لتخدم هدف معين.([2])

بناء على التعاريف السابقة يمكننا صياغة تعريف يكون أساسا ومنطلقا لبحثنا، وذلك بتعريف المعلومات على أنها:

مجموعة من البيانات الخام جرت معالجتها من خلال نظام المعلومات، فأخذت شكلا مفهوما ذا قيمة ومعنى لمستخدميها، يمكن الاستفادة منها للوصول إلى المعرفة وتحقيق الأهداف. فالغرض الأساسي من المعلومات هو زيادة مستوى المعرفة وتقليل درجة عدم الثقة للمستفيد، وبالتالي تكمن قيمة المعلومات في ترشيد القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة.

ثالثا: مفاهيم خاصة بالمعرفة:

- **المعرفة** هي معلومات يمكن استخدامها واستثمارها للوصول إلى نتائج مفيدة، والمعرفة قد تكون جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئا من قبل، أو أنها معرفة تصنيف شيئا جديدا يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها.([3])
- **المعرفة** هي عبارة عن معلومات ملخصة، موجهة، منظمة، وخبرات ومهارات الشخص، وهي عبارة عن ذلك المزيج من الخبرات والتجارب المؤطرة التي تفيد في التقييم والعمل ونقل التجارب للآخرين.([4])
- **المعرفة** هي الاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات، مع إمكانية المزاوجة مع المهارات، والأفكار، والتبصر، والحدس، والدوافع الكامنة في الفرد. وبالتالي فالمعرفة ضرورية لاستمرار المنظمة إذ تزودها بالقدرة على الاستجابة للأوضاع الجديدة والإبداع.([5])

---

1 - حسين ذيب: فاعلية **نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الانتمان (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ورقلة)**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص: 5.

2 - ايمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

3 - عبد الستار العلي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 114.

4 - عبد الرحمان الجاموس: **إدارة المعرفة في مظلمات الأعمل و(علاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة)**، دار وائل، عمان، 2013، ص: 41.

5 - ربحي مصطفى عليان: **اقتصاد المعلومات**، دار صفاء، عمان،2010، ص:124.

- **المعرفة** هي عبارة عن مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة والتي تخدم موضوع معين، تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين.([1])

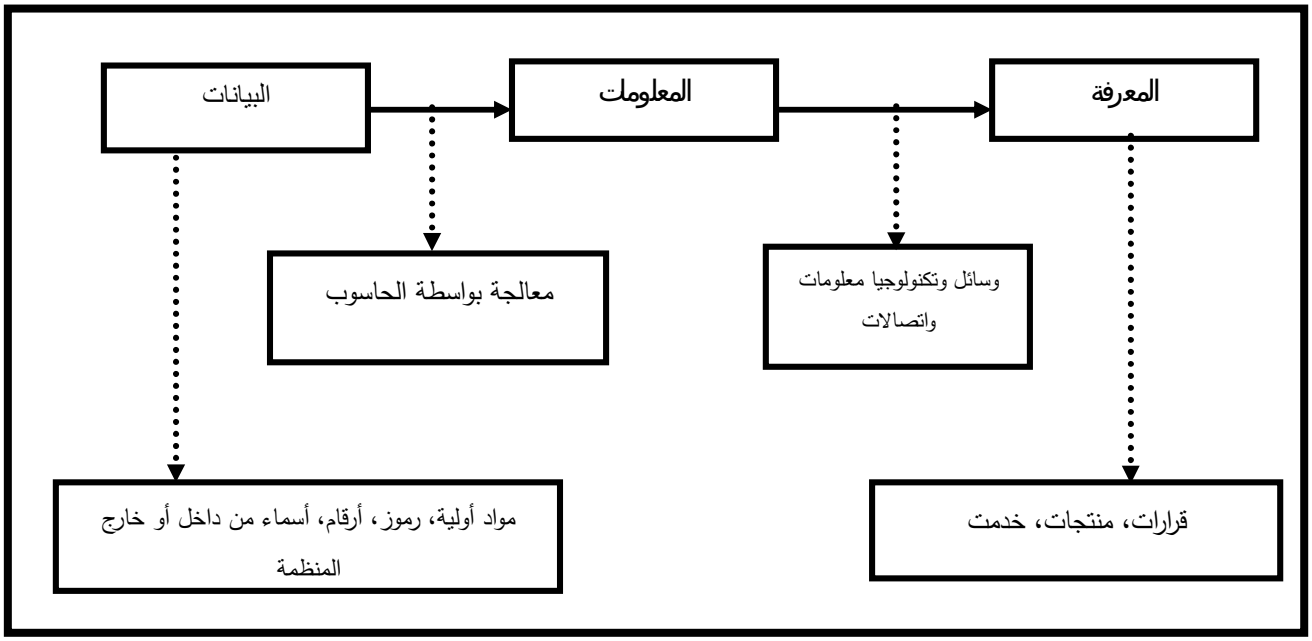
ومما سبق نخلص إلى أن المعرفة ماهي إلا حصيلة استنتاجية، أو هي نتاج العمليات التي تتم على كل من البيانات والمعلومات. وأن هناك علاقة تكاملية بين المصطلحات الثلاثة (بيانات معلومات، معرفة)، فمصطلح المعلومات هو مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى، ومن تم نجد أن المعلومات هي مرحلة وسيطيه بين البيانات التي هي الحقائق الأولية والمواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، وأن المعرفة هي الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى معرفة وعمل مثمر يخدمهم ويخدم مؤسستهم.

وخلاصة القول أن البيانات تعتبر المادة الخام للحصول على المعلومات، والمعلومات تعتبر المادة الخام للحصول على المعرفة.

وعلاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة موضحة في الشكل التالي:

1 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

الشكل رقم(1-2): العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة:



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص 31.

الفرع الثاني: الفرق بين البيانات والمعلومات:

إن التمييز بين البيانات والمعلومات مسألة نسبية تعتمد على مدى الاستفادة منها، فما قد يعتبر معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص أخر بيانات لا يمكن الاستفادة منها. ويستخدم للتمييز بين البيانات والمعلومات معيارين، أو لهما درجة الاستفادة والثاني المعالجة، أي أن البيانات إذا تم إجراء المعالجة عليها وحققت الفائدة لمتخذ القرار، تعتبر معلومات، أما إذا فقدت أحد هذين المعيارين فتعتبر بيانات ([1]). وبالرغم من العلاقة التكاملية بين البيانات والمعلومات، إلا أنهما يختلفان في مختلف المجالات.

ويلخص الجدول الموالي الفرق بين البيانات والمعلومات من حيث المجال:

1 - فريد فهمي زيارة: **المقدمة في تحليل وتصميم النظم**، دار اليازوري العلمية، عمان،2010، ص:23.

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

المجال	البيانات	المعلومات
الشكل	تتمثل في أرقام أو أعداد غير مفسرة	تتمثل في أرقام أو أعداد مفسرة
المعالجة	أرقام غير تامة المعالجة	أرقام تامة المعالجة بواسطة النظام
الترتيب	غير منظمة في هيكل تنظيمي	منظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	غير محددة القيمة	محددة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيد الرسمي وغير الرسمي
المصدر	مصادر متعددة	محددة المصادر
الدقة	منخفضة	عالية
موقعها في النظام	مدخلات	مخرجات
الحجم	كبير جدا	صغير نسبيا بحجم البيانات
القرار	لا يمكن اتخاذ القرار بناء عليها	يمكن اتخاذ القرار بناء عليها

المصدر: ربحي مصطفى عليان، **اقتصاد المعلومات**، دار صفاء، عمان،2010، ص 103.

المطلب الثاني: مصادر البيانات وخطوات تحويلها إلى معلومات:

سنتناول من خلال هذا المطلب مصادر البيانات والمعلومات ثم سنتطرق بعد ذلك الى خطوات تحويل البيانات الى معلومات:

الفرع الأول: مصادر البيانات والمعلومات: هناك العديد من المصادر التي يتم الحصول منها على البيانات والمعلومات، والتي تختلف باختلاف حجم المنظمات وطبيعة أعمالها، ويمكن تقسيمها إلى: ([1])

1 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص:297.

- **مصادر داخلية:** وهي البيانات والمعلومات المتوفرة والموجودة داخل المنظمة، وتتكون من أشخاص أو إدارات المنظمة، كالمشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة، ويتم تجميع المعلومات هنا إما على أساسي رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، وأيضا قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات الغير رسمية.

- **مصادر خارجية:** وهي البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من بيئة المنظمة الخارجية، **مثل:** العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية، وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة.

وبالمقابل هناك من يصنف مصادر البيانات والمعلومات وطرق جمعها في المنظمة تبعا لتعدد أغراضها ونشاطاتها، ومن هذه المصادر: ([1])

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

  - **المصادر الأولية:** وهي كافة البيانات والمعلومات التي يتم تجميعها وتجهيزها عند الطلب واختبارها وتعميمها من قبل الجهة التي تحتاج لهذه المعلومات، أو مكلفة بإعدادها، وتكون هذه المعلومات حول موضوع يخص الجهة الحالية، ويمكن أن تستفيد جهات أخرى من هذه المعلومات بعد تجهيزها.([2]) ومن هذه المصادر الدوريات العلمية، الأطروحات الجامعية، المطبوعات والإحصائيات، القوانين، والتشريعات، وكافة الوثائق الإدارية.

  - **المصادر الثانوية:** وهي البيانات والمعلومات التي تم تجميعها وتجهيزها في أو قات سابقة من قبل جهات أخرى وتم تعميمها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات في أي وقت، ومن هذه المصادر: البيانات الموجودة في المراجع والكتب، والدوريات، والنشرات، والمجلات الموجودة في المكتبات العامة والخاصة، ودور النشر ومراكز البحث.

---

1 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

2 - خالد القلش: **نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)**، دار اليازوري العلمية، عمان،2014، ص:42.

- **المصدر الميداني**: وهو الحصول على البيانات من مصدرها الأصلي، خاصة عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي، أو في حال عدم وضوحها ودقتها، وتجمع بعدة طرق، (المقابلة الشخصية، التجربة والتسجيل، الملاحظة واستخدام وسائل الاتصال).([1])

- **بنوك المعلومات**: وهذا النوع ظهر حديثا، والذي يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض، وتخزينها كل حسب الفئة، بحيث يمكن استرجاعها بسرعة لتسهيل الاستفادة منها.

- **الإنترنت**: وهي البيانات والمعلومات التي تجمعها وتنظمها وتجهزها المنظمات من كافة أنحاء العالم وتعرضها على مواقعها على شبكة الإنترنت الدولية ليتسنى للجميع تداولها والاستفادة منها.

الفرع الثاني: معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات:

باعتبار البيانات هي المادة الخام التي يتم معالجتها لتصبح معلومات مفيدة للمستخدم، إذ يتم تحويل البيانات إلى معلومات من خلال مجموعة من العمليات أو عن طريق عملية واحدة فقط وتتضمن هذه العمليات العديد من الخطوات، سنتناولها كالتالي: ([2])

1ـ الحصول على البيانات وتسجيلها: بعد الحصول على البيانات من مصادرها المختلفة داخلية وخارجية، تبدأ عملية تسجيلها يدويا أو أليا، ثم يتم تخزين تلك البيانات.

2- مراجعة البيانات: تهدف عملية مراجعة البيانات إلى التأكد من مطابقة البيانات التي تم تسجيلها مع المصادر التي أخذت منها لتلافي الأخطاء وتصحيحها إن وجدت.

3 . التصنيف: تمثل عملية التصنيف تجميع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة وفقا لمعيار معين.

وتبعا لذلك يمكن اعتماد نوعين من التصنيف هما ([3]):

- **التصنيف المعياري**: الذي بموجبه توضع مفردات البيانات في مجموعات تبعا لمعايير معينة، مثل: الجنس، الحالة الاجتماعية...، إلخ، وهكذا حسب المعايير المعتمدة في التصنيف.

---

1 - علاء عبد الرزاق السالمي: **نظم إدارة المعلومات**، المظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر،2003، ص:10.

2 - ربحي مصطفى عليان: **إدارة المعرفة**، دار صفاء، عمان ط2، 2012، ص - ص:39-40.

3 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 127.

- **التصنيف الهرمي:** وهومن أهم أنواع التصنيف في مجال نظم 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.

4- الفرز: يقصد بعملية الفرز ترتيب البيانات بطريقة معينة، تتفق والكيفية التي تستخدم بها تلك البيانات، وبغض النظر عن المعيار المستخدم في الترتيب فإنه إما أن يكون ترتيبا تصاعديا أو تنازليا. كأن يتم ترتيب العملاء بحسب الحروف الأبجدية أو بحسب حجم تعاملاتهم.

5 - التلخيص: تهدف عملية التلخيص إلى دمج وجمع عناصر البيانات في شكل يكون أكثر فهما وسهولة، لكي تتوافق واحتياجات مستخدميها. ويتم استخدام البيانات الملخصة عادة في المستويات الإدارية العليا.

6- العمليات الحسابية والمنطقية: يمكن أن تكون العمليات الحسابية بسيطة أو معقدة، فعمليات الجمع والطرح والقسمة تعد عمليات حسابية بسيطة، بينما تعد أساليب بحوث العمليات والاقتصاد القياسي والأساليب الرياضية عمليات معقدة، أما العمليات المنطقية فيمكن أن تكون كذلك بسيطة أو معقدة وبشكل عام فإن الهدف من العمليات الحسابية والمنطقية هو تقديم بيانات جديدة مفيدة للمستخدم.

7- التخزين: تهدف هذه العملية إلى الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت الحاجة إليها، وهناك عدة طرق لتخزين البيانات، منها: حفظ البيانات على شكل مستندات ورقية أو مصغرات فيلميه، أو على وسائط ممغنطة...إلخ، وتؤثر الوسيلة المستخدمة في حفظ البيانات على طريقة وكفاءة استرجاعها. ([1])

8- الاسترجاع: يقصد بالاسترجاع البحث عن بيانات معينة واستدعائها عند الحاجة إليها.

9- إعادة الإنتاج: تهدف هذه العملية الى تقديم البيانات في شكل يمكن أن يفهمها ويستخدمها من يطلبها، فقد يتم تقديم البيانات في شكل تقرير مكتوب، أو في شكل رسومات بيانية أو هندسية، أو أن يتم عرض البيانات على شاشة الحاسوب مباشرة.

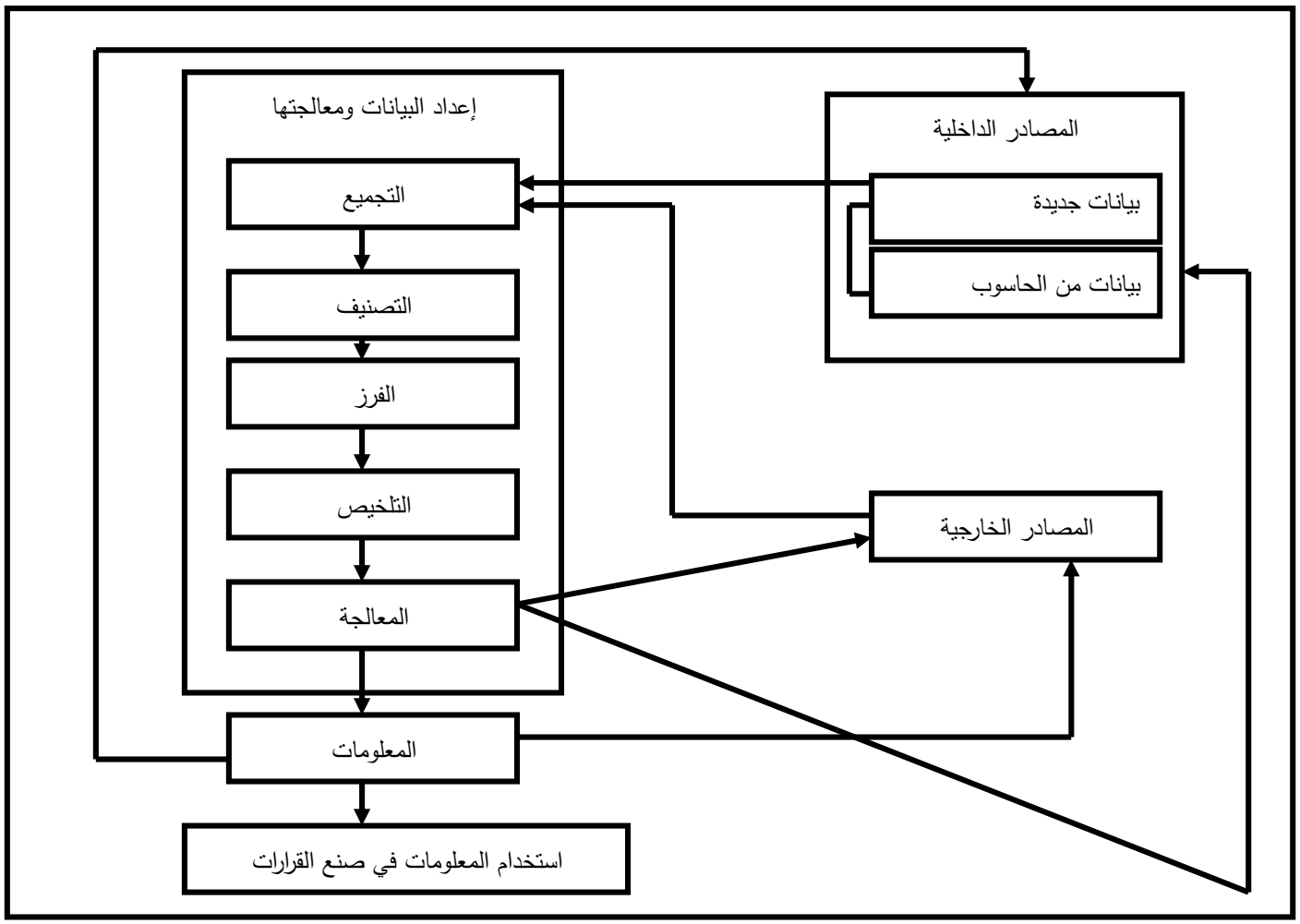
10- التوزيع والاتصال: ويقصد بهذه العملية إيصال البيانات إلى مستخدميها في الوقت وبالشكل والمكان المناسب.

إن الخطوات السابقة يمكن أن نطلق عليها دورة حياة البيانات، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي الذي يلخص هذه الخطوات:

---

1 - إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص46.

الشكل رقم (1-3): دورة حياة البيانات



المصدر: ربحي مصطفى عليان: **إدارة المعرفة**، دار صفاء، عمان، ط2،2012، ص:4

المطلب الثالث: خصائص وانواع المعلومات: سيتم من خلال هدا المطلب التطرق الى خصائص المعلومات ثم الى انواعها:

الفرع الاول: الخصائص الجيدة للمعلومات:

تلعب المعلومات دورا هاما في التخطيط، واتخاذ القرارات، وإجراء العمليات والأنشطة داخل المنظمة، ويعتمد ذلك على مجموعة من السمات الأساسية التي يجب أن تتوفر في المعلومات، ويمكن تناول خصائص المعلومات الجيدة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، هي البعد الزمني، بعد المضمون والبعد الشكلي كالتالي: ([1])

1 - فايز جمعة صالح النجار: **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد، عمان،2005، ص-ص:26-30.

أولا: البعد الزمني: يتعلق البعد الزمني بزمن استخدام المعلومات مجيبا على تساؤل (متى ؟)، متى تقدم المعلومة لمن يستخدمها أو يطلبها ؟ ويتضمن الجوانب التالية:

- **المواقيت:** هي توفر المعلومة زمنيا، لذا لابد من الاهتمام بتوفير المعلومات في الأوقات المناسبة، لكي تكون متاحة لاتخاذ القرار قبل حدوث موقف حرج أو فقدان فرصة معينة.
- **الحداثة:** أي يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لمتخذ القرار، وتلعب الحداثة دورا هاما في جودة المعلومات، إذ تقل قيمة المعلومات بتقادمها.
- **التواتر والتكرار:** وهي مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المتواجدة لأن المعلومات يجب أن تقدم طالما نحتاجها.
- **الفترة الزمنية:** هي الفترة التي تقدم بها المعلومات، بحيث يستطيع المدير الحصول على المعلومات عن ما يحدث الآن، وعن ما حدث في الماضي، والمتوقع حدوثه في المستقبل.

ثانيا: بعد المحتوى: يتعلق بعد المحتوى بالإجابة عن السؤال (ماذا ؟)، ويتضمن الجوانب التالية:

- **الدقة:** وهي خلو المعلومات من الأخطاء، حيث تساهم دقة المعلومات في جودة القرار، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت.
- **الثبات والصدق:** هي إعطاء المعلومات نفس النتائج التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها وأن تتميز المعلومات التي يقدمها النظام بالصدق والواقعية، وتتطابق مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا وتوجها.
- **الملاءمة:** وهي أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ومفيدة في تحسين اتخاذ القرار فلابد أن تكون ملائمة للموضوع وموجهة خصيصا للمشكلة التي تدرس، ومرتبطة باحتياجات المستخدم.
- **الواقعية:** أن تمثل المعلومات الواقع، وأن تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين، مع التأكد من خلو المعلومات من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة وغير خاطئة.
- **الشمولية:** ويقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة، أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة، وعلى المدير أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة، حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات وهوما يسمى بالإغراق.

- **الإيجاز**: تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى إداري وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لابد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع.

- **المدى**: هي كون المعلومات واسعة أو ضيقة، أو بتركيز داخلي أو خارجي، ويتحدد مدى المعلومات بمدى شموليتها.

- **الأداء**: هي قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء، والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد.

ثالثا: البعد الشكلي: يتعلق البعد الشكلي بالإجابة عن التساؤل (الكيف؟)، ويتضمن الجوانب التالية:

- **الوضوح**: تقديم المعلومات بطريقة وبشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك بحيث تكون واضحة وخالية من الغموض حتى يتم الوصول إلى قرارات صائبة.

- **المرونة**: وهي قدرة المعلومات على تلبية احتياجات المستخدم ورغباته، وأن تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت.([1])

- **المنهجية والاتساق**: هي تقديم المعلومات بطريقة متناسقة ضمن معايير موحدة، كي يتم تعظيم الاستفادة منها للأغراض المختلفة.

- **التقديم**: ويقصد بها 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.

- **قابلية القياس**: ويقصد به إمكانية قياس المعلومات المنتجة من طرف نظام المعلومات بشكل كمي.([2])

- **وسائط الإعلام**: هي الوسيلة التي يمكن أن تقدم بها المعلومات، إذ يمكن أن تقدم المعلومات سواء على ورق مطبوع أو فيديو أو أي وسيلة أخرى.

الفرع الثاني: أنواع المعلومات في المؤسسة:

---

1 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 36.

2 - منال محمد الكردي وجلال ابراهيم العبد، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية والتطبيقية)**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2003، ص- ص:40-41.

يمكن تقسيم المعلومات في المؤسسة إلى تصنيفات كثيرة، حسب معايير مختلفة، كما يلي: ([1])

1- **التصنيف حسب درجة الرسمية**: وتنقسم إلى:

- **معلومات رسمية**: هي تلك المعلومات التي تقدم عبر نظم المعلومات في المؤسسة، أي عبر الأطر الرسمية القانونية، وهي المعلومات التي تعتمد عليها الإدارة، وأي قصور أو نقص فيها يدل على عجز ونقص في نظم المعلومات بالمؤسسة.
- **معلومات غير رسمية**: هي تلك المعلومات التي لا يعرف مصدرها، كالإشاعات والآراء والأحكام المسبقة، وقد يكون مصدرها من داخل المؤسسة أو خارجها، ويتم اللجوء إليها في حالة عدم وجود معلومات رسمية.

2- **التصنيف حسب مصدر المعلومات**: وتنقسم إلى:

- **معلومات داخلية**: وهي تلك المعلومات التي يتم الحصول عليها من داخل المؤسسة، كمعلومات عن المحاسبة والميزانية، أي كل ما يتم الحصول عليه من أقسام المؤسسة الداخلية؛
- **معلومات خارجية**: وهي المعلومات التي يتم الحصول عليها من خارج المؤسسة. كتقارير دراسة السوق التي تتعلق بالعملاء والموردين وغيرهم.

3- **التصنيف حسب درجة التغير**: وتنقسم إلى:

- **معلومات ثابتة**: هي المعلومات التي تظل ثابتة بغض النظر عن الزمن، المكان، الظرف، مثل تواريخ الميلاد...
- **معلومات متغيرة**: هي المعلومات التي تتغير حسب الزمان والمكان والظرف مثل الحالة الاجتماعية، المؤهل.

4- **التصنيف حسب الزمن**: وتنقسم إلى:

- **معلومات تاريخية**: هي تلك المعلومات التي تخص فترة زمنية ماضية، مثل تاريخ المبيعات للعام الماضي؛

1 - حمدين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص – ص: 14-17.

- **معلومات حالية:** هي المعلومات التي تعكس فترة حالية وتعتبر معلومات رقابية مثل إنتاج هذا الشهر؛
- **معلومات مستقبلية:** هي المعلومات التي تخص فترة مستقبلية قادمة أي عبارة عن توقعات للعام المقبل وتعد معلومات تخطيطية.

5- التصنيف حسب الشكل: وتنقسم إلى: ([1])

- **معلومات ملخصة:** وهي المعلومات التي تقدم بدرجة أكثر تلخيصا وتكون في المستويات الإدارية العليا؛
- **معلومات تفصيلية:** وهي معلومات تقدم بدرجة أكثر تفصيلا وتكون في المستويات الدنيا أو التشغيلية.

6- التصنيف حسب الوظيفة:

تنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المؤسسة كمعلومات عن الإنتاج والتسويق والتمويل والموارد البشرية.

7- التصنيف حسب التوقع: وتنقسم إلى:

- **معلومات متوقعة:** وهي معلومات بالإمكان توقعها مثل تواريخ استلام الراتب، تواريخ الإنتاج...
- **معلومات غير متوقعة:** هي معلومات تكون خارج نطاق التوقع مثل الكوارث الطبيعية...

8- التصنيف حسب الغرض: وتنقسم إلى:

- **معلومات إنجازية:** هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار، أو إنجاز عمل، أو مشروع، مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز.
- **معلومات إنمائية:** هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات، وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة، مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التكوينية.
- **معلومات تعليمية:** هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

---

1 - نجم عبد الله الحميدي وآخرون: **نظام المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل، عمان**،2004، ص: 41.

- **معلومات إنتاجية:** هي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وتطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية، والإمكانات المتاحة بشكل أفضل، مثل المعلومات المتعلقة بإنتاج سلعة معينة.

9- التصنيف حسب المستويات الإدارية: وتنقسم إلى:

- **معلومات استراتيجية:** هي تلك المعلومات التي تغطي مدى زمنيا طويلا، وتهتم بالأمور الاستراتيجية وتنظر للمستقبل، حيث تساعد المؤسسة على التكيف والتأقلم مع بيئتها، مثل: معلومات عن الوضع التنافسي للمؤسسة في السوق، قرارات المنتج الجديد، التوسع....إلخ ؛
- **معلومات إدارية:** هي تلك المعلومات التي تهتم بحل المشكلات الإدارية، وتخص التنظيم والرقابة، حيث تساعد على تنفيذ الأنشطة بصورة جيدة، مثل مشكلات التنظيم والرقابة على الأداء؛
- **معلومات تنفيذية:** هي تلك المعلومات التي تهتم بالقواعد والإجراءات، وبالعمليات التشغيلية مثل: الرقابة على المخزون، برامج الإنتاج..

المطلب الرابع: جودة وأهمية المعلومات:

سنتناول ضمن هذا المطلب جودة المعلومات ثم سنتطرق إلى اهميتها:

الفرع الأول جودة المعلومات:

تعتبر جودة المعلومات في الوقت الحاضر ثروة هامة، إذ أن التحكم والاستغلال الأمثل لها يحقق أرباحا ونجاحا للخطط المستقبلية، وضمانا لاستمرار وتطور المنظمة، وتتحدد جودة المعلومات بثلاثة بنود رئيسية وهي: ([1])

- **منفعة المعلومات:** إن أي معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومة، وسهولة استخدامها، وهناك أربع منافع للمعلومات هي:
  - **المنفعة الشكلية:** كلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.

1 - صبري فايق عبد الجواد ابوسبت: **تقييم دور المعلومات الادارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين،2005، ص:30.

- **المنفعة الزمنية:** يكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا توافرت لدى متخذ القرار في الوقت الذي يحتاج إليها.
- **المنفعة المكانية:** تزيد قيمة المعلومات إذا أمكن الوصول أو الحصول عليها بسهولة.
- **منفعة الملكية:** كلما أمكن لمستخدم المعلومات ممارسة الرقابة على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات كلما ازدادت قيمتها.

❖ **درجة الرضا عن المعلومات:** عادة يكون من الصعب الحكم على المدى الذي ساهمت به المعلومات في تحسين صنع القرارات، لذلك 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 موقفا معين، وكذلك بقدرتها على جعل متخذ القرار يصل إلى قرارات أكثر فعالية.

❖ **الأخطاء والتحيز:** هناك كثير من المديرين يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة، ولاشك أن درجة جودة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجود في هذه المعلومات. ويمكن تحديد المصادر الرئيسية للأخطاء والتحيز في المعلومات على النحو الآتي([1]):

- استخدام طرق غير سليمة في القياس أو جمع البيانات؛
- الاعتماد على مصادر غير دقيقة للبيانات؛
- عدم استخدام طرق غير سليمة ودقيقة في تشغيل البيانات؛
- أخطاء أثناء الحفظ أو التخزين للبيانات؛
- تحريف في البيانات للوصول إلى معلومات تهدف إلى تحقيق أغراض معينة.

ويمكن التقليل من المشكلات الناتجة عن هذه الأخطاء والتحيز من خلال معالجة النقص المشار إليه في النقاط السابقة الذكر.

1 - ثابت عبد الرحمان إدريس، مرجع سبق ذكره، ص: 84.

الفرع الثاني: أهمية المعلومات:

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة، بل إنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع، لارتباطها في كل المجالات والنشاطات البشرية، حتى إن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد، ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في النقاط التالية: ([1])

- تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات؛
- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا؛
- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الإدارية، الثقافية والصحة وغير ذلك؛
- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي؛
- تساعدنا المعلومات في نقل خبراتنا للأخرين وعلى حل المشكلات التي تواجهنا وعلى الاستفادة من المعرفة.

كما أن للمعلومات أهمية كبيرة للمنظمات والأفراد، وتتمثل تلك الأهمية فيما يلي: ([2])

- إضافة معرفة لمتخذ القرار مما يقلل من حالة عدم التأكد؛
- تساعد على استقراء المستقبل، وإدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغير، وأبعاد هذا التغير وكيفية التعامل معه؛
- تؤدي إلى تحسين الفعالية التنافسية للمنظمة وتحسين المردود الإنتاجي؛
- تؤدي إلى التقليل من البدائل، وإمداد صانع القرار بأفضلها؛
- تعتبر المعلومة موردا مهما من موارد المنظمة مثل (الأرض، العمل، التنظيم، رأس المال) الغير ملموسة مثل العلامة، الشهرة...، تؤدي إلى زيادة المعارف، ورفع المستوى الثقافي للأفراد، وزيادة التحفيز في المنظمة، وتأهيل الأفراد والمدراء، وإكسابهم الخبرة.

---

1 - ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

2 - عبد الله حمود علي سراج، **خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية التنافسية في إطار الاستراتيجية التنافسية**، أطروحة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة الجزائر،2005، ص – ص:53-54.

المبحث الثاني: مفاهيم حول نظام المعلومات:

ساعدت الثورة التكنولوجية على نشأة ما يعرف بنظام المعلومات، وسارعت المنظمات في استخدامه وتطبيقه على جميع فروعها وأقسامها، وذلك نتيجة المنافسة القوية وضغوط البيئة الخارجية والسعي نحو التميز في الأداء. وضمن هذا المنحنى أصبح نظام المعلومات الناجح منهجا ملازما لمنظمات اليوم، وركيزة هامة لإدارة المنظمة، ومصدرا يعزز قدراتها التنافسية، ويحقق لها فرصا جديدة تحاول عن طريقها تحقيق مزايا تنافسية.

وسنتناول ضمن هذا المبحث تسليط الضوء على مفهوم كل من النظام ونظام المعلومات وكذلك موارد، أهداف ووظائف نظام المعلومات، بالإضافة إلى استعراض أهم عوامل نجاح نظام المعلومات والمشاكل التي تؤدي إلى فشله، وأخيرا سنتطرق إلى علاقة نظم المعلومات بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم النظام ونظام المعلومات:

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم كل من النظام، مكوناته الأساسية وأنواعه، وإلى مفهوم نظام المعلومات وخصائصه.

الفرع الأول: مفهوم النظام:

إن الأساس النظري لنظم المعلومات ولحقل تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة هي نظرية النظم العامة" **Générale systèmes théorie** " لعالم الأحياء الألماني " **Ludwine Von gertanfly** " الذي قدم هذه النظرية عام **1937** كإطار عام ومنهجية لدراسة وتحليل ظواهر الحياة والطبيعية.([1])

وتهدف هذه النظرية إلى تشكيل مبادئ عامة يمكن تطبيقها على النظم أيا كان نوعها وطبيعة العناصر المكونة لها، ومهما كانت العلاقات التي تنظم عملها، والأهداف التي ترغب في تحقيقها.([2])

1 - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص:24.

2 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص: 7.

أولا: تعريف النظام والمكونات الأساسية له:

1- تعريف النظام:

- يعود أصل كلمة النظام إلى الكلمة اليونانية « **SYSTEMA**» التي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء، وقد استعملت هذه الكلمة للدلالة على توالي العمليات بين مجموعة من الأجزاء.([1])
- النظام هو التركيب الكلي الذي يتكون من أجزاء مترابطة مع بعضها البعض، ويقوم بمعالجة المدخلات ضمن آليات عمل منظمة للحصول على مخرجات مفيدة للتنظيم.([2])
- كما يعرف النظام على أنه مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر (الأفراد التجهيزات، الأموال...) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين، وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق مجموعة من الأهداف في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.([3])

من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن **النظام** هو: مجموعة من العناصر أو الأجزاء أو المكونات، التي ترتبط أو تتفاعل مع بعضها البعض، وتعمل على نحو متكامل لتحقيق هدف أو أهداف معينة مشتركة.

وهناك مجموعة من الخصائص التي إذا ما توافرت في النظام كان جيدا وناجحا: ([4])

- **تكاملية النظام**: أي أنه يجب أن يحتوي النظام على كامل عناصره ومكوناته، حتى يحقق الهدف المطلوب منه؛
- **بساطة النظام**: أي عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام وفهمه من قبل المستفيد؛
- **انسيابية المعلومات**: أي توافر قنوات الإيصال التي تسمح بمرور المعلومات وحرية حركتها بين أطراف النظام؛
- **تعدد العناصر**: أي أنه يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل؛

---

1 - صباح رحيمة محسن وآخرون، **نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)**، دار الوراق، عمان، 2011، ص:42

2 - - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

3 - خالد القاش، مرجع سبق ذكره، ص:49.

4 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص:32.

- **التميز**: أي تميز كل مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام؛
- **الارتباط**: اي ارتباط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة؛
- **المخرجات**: أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف التنظيم وتلبي احتياجاته.

2- المكونات الأساسية للنظام: يتكون كل نظام من مجموعة من العناصر الأساسية التي يعتمد عليها لتحقيق أهداف مشتركة وهي كالتالي:

- **المدخلات**: هي كل ما يدخل إلى النظام ويأتي من مصادر داخلية أو خارجية، وتتنوع مدخلات النظام على ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها، فقد تكون بيانات، أو مواد خام، أو رأس مال، أو موارد بشرية. ([1])

ونميز ثلاثة أنواع من المدخلات للنظام هي: ([2])

- **مدخلات أساسية**: يستقبل النظام هذه المدخلات من البيئة فيعالجها ويحولها إلى شيء جديد يمثل مخرجات النظام؛
- **مدخلات استبداليه**: (إحلاليه) قد تتعرض بعض أجزاء النظام للتلف أو النفاد مما يستلزم تغييرها وإحلال أجزاء أخرى غيرها ؛
- **مدخلات بيئية**: تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام ول تتحول داخله، فهي ليست من مكوناته، وإنما تؤثر تأثيرا خارجيا على عمليات النظام.

- **العمليات(المعالجة)**: هي جميع العلاقات المبرمجة والأنشطة التحويلية التي تقوم بمعالجة المدخلات وتحويلها إلى مخرجات، بحيث يكون إنجازها مرتبط بتحقيق أهداف محددة للتنظيم.([3])

---

1 - ربحي مصطفى عليان: **إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص:265.

2 - سونيا محمد البكري: **نظم المعلومات الإدارية: مدخل لاتخاذ القرارات**، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية،1997، ص- ص:30-31.

3 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص:31.

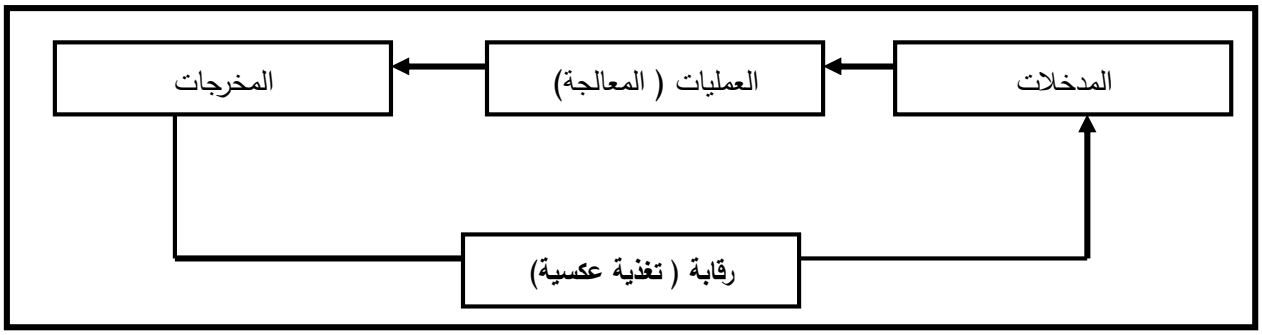
❖ **المخرجات:** هي الناتج النهائي من النظام وهي نتاج العمليات التي تمت على المدخلات، وقد تكون سلع نهائية، أو معلومات مفيدة، أو خدمات مطلوبة، ويجب أن تنسجم هذه المخرجات مع حاجة الإدارة وتحقق أهداف النظام([1]). ونميز نوعين من المخرجات للنظام هي: ([2])

- **المخرجات النهائية:** هي تلك المخرجات التي ينتجها النظام وتكون مدخلات للبيئة الخارجية.
- **المخرجات الارتدادية:** هي تلك المخرجات التي تستخدم كمدخلات للنظام نفسه،فالنظام قد يستخدم جزء من مخرجاته كمدخلات جديدة له.

❖ **التغذية العكسية:** وهي التغذية الراجعة أو تأثير البيئة الخارجية على النظام، والتي تحدد مدى ملاءمة وصلاحية النظام وكفاءته في تحقيق الأهداف المطلوبة، وهي أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه. ([3])

ويوضح الشكل الموالي نموذج مبسط للمكونات الأساسية للنظام والعلاقات بينها:

الشكل رقم (1-4): المكونات الأساسية للنظام والعلاقات بينها:



المصدر: إبراهيم سلطان: **نظم المعلومات الادارية- مدخل النظم-**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص:23.

ثانيا: أنواع النظم: يمكن تصنيف النظم وفق معايير عديدة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

1 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص:24.

2 - منال محمد الكردي وجلال ابراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص-ص:22- 23.

3 - خالد القاش، مرجع سبق ذكره، ص 51.

الجدول رقم (1-2): أنواع النظم

نوع (درجة) التصنيف	التفصيل
❖ حسب درجة الانفتاح	• النظام المغلق: وهو النظام الذي لا يستلم طاقة من المحيط الخارجي، ولا يصدر أي طاقة إلى ذلك المحيط مثل نظام إشارات المرور الضوئية. • النظام المفتوح: هو النظام الذي يجسد التفاعل الحركي مع بيئته، وعليه فهو أكثر واقعية لدراسة المنظمات، مثل النظم الاجتماعية... • النظام النصف مفتوح: يكون له مدخلات من البيئة محددة ومعروفة مسبقا، وبذلك لا تكون عرضة للاضطرابات التي تأتي من خارجه مثل: النظم الإدارية...
❖ حسب طبيعة النظام	• النظم الطبيعية: وهي نظم موجودة أصلا في الطبيعة ولا دخل للإنسان في وجودها مثل النظام الشمسي والكواكب وهي من خلق الله. • النظم الاصطناعية: وهي تلك النظم التي تم تصميمها وتشغيلها بواسطة الانسان. كنظام الحاسوب ونظام المعلومات...
❖ حسب درجة التجريد	• نظم محسوسة (مادية): تتكون من عناصر مادية يمكن لمسها ورأيتها مثل: المنظمة، الحاسوب... • نظم مجردة(افتراضية أو تخيلية): هي النظم التي تكون جميع عناصرها مجموعة من الأفكار والمفاهيم المجردة التي لا يمكن لمسها ويتم التعامل معها بالتصور والتخيل مثل العد، المعدلات الجبرية...
❖ حسب درجة التغير	• النظام الثابت: وهو الذي يعمل وفق آلية محددة مسبقا، كما يمكن التنبؤ بسلوكه في المستقبل، كنظام البرنامج الحاسوبي. • النظام المتغير: وهو النظام الذي لا يعمل وفق آلية موضوعة مسبقا، كما لا يمكن التنبؤ بسلوكه بشكل حتمي في المستقبل مثل النظم المالية...
❖ حسب درجة التكيف	• النظم المتكيفة: وهي النظم التي تمتلك القدرة على الاستجابة للتغيرات الحادثة في البيئة بصورة تحقق فيها أهدافها. • النظم غير المتكيفة: هي النظم التي تفشل في تحقيق أهدافها بسبب عدم قدرتها على مسايرة التغيرات الحاصلة في بيئتها.
❖ حسب درجة التعقيد	• النظم البسيطة: تظهر كلما تقل النظم الفرعية وتقل العلاقات والمعاملات بينها. • النظم المعقدة: تظهر كلما تكثر النظم الفرعية وتتعدد العلاقات والمعاملات بينها.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: صباح رحيمة محسن وأخرون، **نظم المعلومات المالية (اسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)**، دار الوراق، عمان، 2011، ص- ص:45-46

الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات:

أولا: تعريف نظام المعلومات:

يعتبر نظام المعلومات المصدر الرئيسي للمنظمة، لتزويدها بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة التي تساعدها على أداء وظائفها وتحقيق الأهداف المطلوبة. إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم، ويمكن إبراز مفهوم نظام المعلومات من خلال التعاريف التالية:

- **التعريف الأول: نظام المعلومات** هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها استرجاع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات، بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة.([1])
- **التعريف الثاني: نظام المعلومات** هو إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (بشرية، معدات) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف المشروع.([2])
- **التعريف الثالث: نظام المعلومات** هو أي توليفة (أو تركيبة) منظمة من الأفراد، عتاد الحاسوب، البرامج، شبكات الاتصالات، وموارد البيانات، التي يتم جمعها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات، وبالتالي توزيعها إلى المستفيدين في المنظمة.([3])
- **التعريف الرابع: نظام المعلومات** هو عبارة عن ألية وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها ومن تم تحويلها إلى معلومات، يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من إنجاز عمل، أو اتخاذ قرار، أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام، وقد يكون استرجاع المعلومات في نظام المعلومات يدويا، أو إلكترونيا، وهذا الأخير هو الغالب في نظم المعلومات المعاصرة.([4])
- **التعريف الخامس:** عرف (**LUCAS**) **نظام المعلومات بأنه:** مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات، تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة. وقد عبر لوكاس عن مفهوم نظام المعلومات من خلال الشكل التالي، الذي يوضح

---

1 - علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص:29.

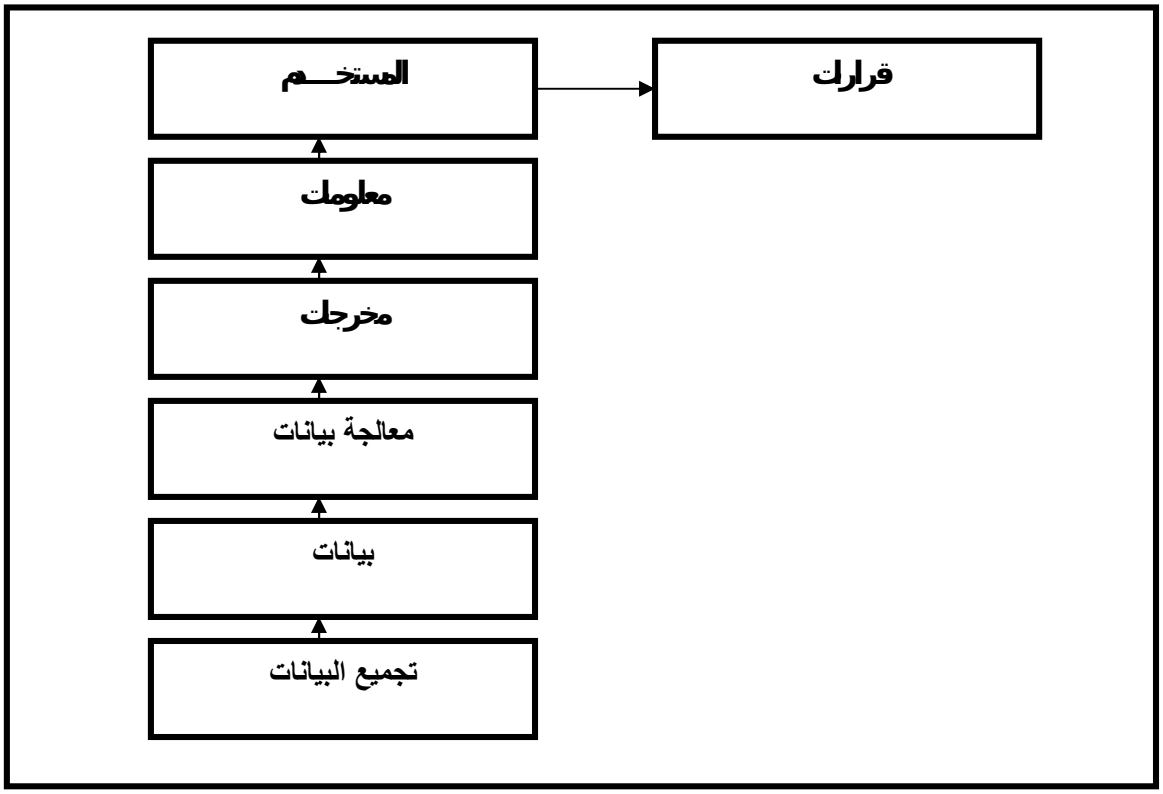
2 - ثناء علي القباني: **نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، الاسكندرية،2008، ص:10.

3 -سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 19.

4 - عامر ابراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

تتابع الإجراءات التي من خلالها يتم تحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها بواسطة صانع القرار. ([1])

الشكل رقم (1-5): نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس:



المصدر: محمد الصيرفي، **ادارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص: 188.

على ضوء التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل لنظام المعلومات كما يلي:

- نظام المعلومات هو النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء أو العناصر (الأفراد التجهيزات، الإجراءات) المترابطة والتي تعمل معا بشكل متناسق على جمع مختلف أنواع البيانات ومعالجتها، وتخزينها، وبثها، وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات وتأمين التنسيق، والسيطرة والرقابة على أنشطة المنظمة.

- وبناء على ما سبق يمكننا أن نستخلص النقاط التالية:

  - ✓ أن المكونات الأساسية لنظام المعلومات تتشكل من (وسائل مادية، الموارد البشرية،

1 - محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 188.

✓ برامج وشبكات، إجراءات) ويعد المورد البشري المكون الأساسي للنظام لأن مخرجاته (المعلومات) تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري؛

✓ تعد عمليات جمع وتخزين واسترجاع وتشغيل المعلومات أهم وظائف نظام المعلومات؛

✓ إن الهدف الأساسي من استخدام نظام المعلومات هو مساعدة المديرين والمسيرين على اتخاذ القرارات الإدارية وتأمين عمليات الرقابة على أنشطة المنظمة.

ثانيا: خصائص نظام المعلومات: يتميز نظام المعلومات بخصائص أساسية، تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة وفعالية هذا النظام في المنظمة. ومن بين أهم هذه الخصائص ما يلي: ([1])

❖ **التوازن:** إذ يقوم نظام المعلومات على أساس تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، مثال ذلك أن يصمم نظام المعلومات بكيفية تحقق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها؛

❖ **المرونة والديناميكية:** بحيث يمكن لمستخدمي النظام إحداث التعديلات والتصحيحات اللازمة عليه، كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات؛

❖ **التكامل بين عناصر النظام:** بمعنى أن يمثل النظام وحدة متماسكة، بالإضافة إلى التكامل مع وحدات المنظمة الأخرى التي يخدمها النظام؛

❖ **توفير المعلومات اللازمة من حيث درجة دقتها وزمن وصولها؛**

❖ **تحقيق الكفاءة والفعالية:** إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل، مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار على اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، بما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها؛

❖ **تحديد التغيرات البيئية:** ويكون ذلك من خلال عملية الترصد واليقظة المستمرة، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية؛

---

1 - قشنطيني منيرة: **فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية - حالة الخطوط الجوية الجزائرية**، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر 03، 2011/ 2012، ص: 33.

❖ **التواصل:** حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية، تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض، وشبكة خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة.

المطلب الثاني: موارد، أهداف ووظائف نظام المعلومات:

الفرع الأول: موارد نظم المعلومات:

باعتبار نظام المعلومات مجموعة من العناصر البشرية والآلية والبرامج، التي تتفاعل فيما بينها وفقا لقواعد وإجراءات محددة قصد توفير المعلومات للمؤسسة لتحقيق أهدافها، فإن نظام المعلومات يقوم على عدد من المقومات أو الموارد الأساسية والتي من خلالها يتم بناء نظام معلومات متكامل وشامل يحقق أعلى فعالية في المؤسسات، وتتمثل هذه الموارد فيما يلي: ([1])

أولا: موارد الأفراد: إن كل منظمة تستخدم نظم المعلومات تحتاج إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، ويتكون هذا المورد من:

- **المتخصصون في نظم المعلومات:** مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم نظام المعلومات. ويشمل المتخصصون في نظام المعلومات على:
  - ✓ **محللي النظم:** الأفراد الذين يدرسون العلاقة بين نظام المعلومات والبيئة لإيجاد الحلول.
  - ✓ **المبرمجين:** مصممو النظام الذين يضعوا البرامج والحلول الفنية.
  - ✓ **مشغلي الحاسوب:** الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات والمعلومات وتشغيل النظام.
- **المستخدمون النهائيون:** وهم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام، ويمكن أن يكونوا محاسبين، أو مندوبي مبيعات، أو مهندسين أو موظفين، أو مسئولين , وأغلبنا يعتبر مستفيد من نظم المعلومات.

ثانيا: الموارد المادية: (الأجهزة): وهي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات. ومن أهم الأجهزة نذكر: ([2])

- **أجهزة الحاسوب:** وهي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسب عملاقة أو شخصية.
- **الأجهزة الملحقة بالحاسوب:** وهي تشمل:
  - ✓ **أجهزة الإدخال:** مثل لوحة المفاتيح والفأرة لإدخال البيانات إلى الحاسوب؛

---

1 علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سبق ذكره، ص ـ ص: 20ـ 24.

2 ـ ربحي مصطفى عليان: **إدارة المعرفة**، مرجع سبق ذكره، ص: 277.

- ✓ **أجهزة الإخراج:** مثل الشاشة والطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات؛
- ✓ **أجهزة التخزين:** مثل الأقراص الممغنطة، أو الليزرية، أو البصرية، المستخدمة في تخزين البيانات أو المعلومات.
- ➢ **شبكات الاتصال عن بعد** : وهي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم متواجدين فيه، كالمودمات، وشبكات الهاتف وغيرها.

ثالثا: موارد البرمجيات: وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات. ومن أهم هذه الموارد:([1])

- ➢ **نظم التشغيل:** وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به، وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره من قبل المستخدمين.
- ➢ **البرامج التطبيقية:** وهي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج التصفح الإلكتروني، وبرامج قواعد البيانات وغيرها.
- ➢ **الإجراءات:** وهي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية وغيرها.

رابعا: موارد البيانات: إن البيانات ليست مجرد مواد أو لية لنظم المعلومات، بل هي مورد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال، لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة.([2])

خامسا: موارد الشبكات والاتصالات: أصبحت شبكات الإنترنت والانترانت والإكسترانت 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. وتتمثل موارد الاتصالات:

- ➢ **وسائط الاتصالات:** هي الوسيلة التي يتم من خلالها مرور البيانات من مكان لأخر، مثل كابلات الألياف الضوئية، والأقمار الصناعية اللاسلكية.
- ➢ **نظم تدعيم الشبكات:** ويشمل جميع الأفراد، والمعدات، والبرامج، وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات.

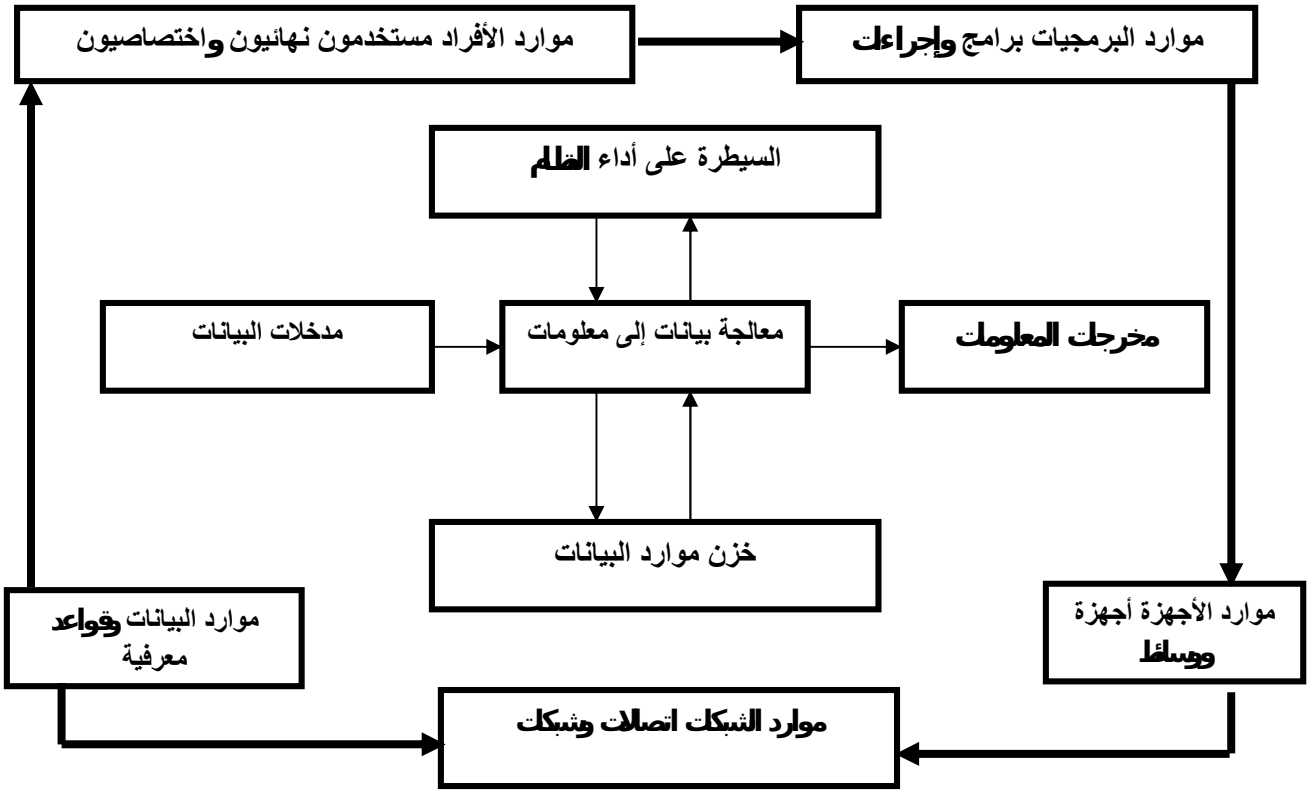
والشكل الموالي يوضح تصور لعناصر نظم المعلومات وموردها.

---

1 ـ **ربحي** مصطفى عليان، المرجع نفسه، ص ـ ص: 277ـ 278.

2 ـ عامر ابراهيم قند ليجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص:45.

الشكل رقم (1-6): تصور لعناصر نظم المعلومات ومواردها:



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي: **نظم المعلومات الادارية**، دار المسيرة عمان، ط3، 2008، ص:49

الفرع الثاني: أهداف نظام المعلومات: يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في مد كافة المستخدمين والمنتفعين بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها، لتنمية مداركهم، وصقل معارفهم واكتسابهم توجيهات وينبثق عن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي: ([1])

- ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عند الطلب؛
- المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تتواجد في المنظمة، وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة؛
- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات، عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم، والتوقيت الصحيح، للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي؛

[1] ـ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 196.

- 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.

الفرع الثالث: وظائف نظام المعلومات:

يمكن بلورة الوظائف الأساسية التي يقوم بها نظام المعلومات في خمسة وظائف أساسية، ويمكن توضيحها كالتالي: ([1])

1 ـ جمع البيانات: تتكون وظيفة جمع البيانات من مجموعة من الإجراءات، والخطوات، تبدأ بتحديد البيانات التي ستعتبر المدخلات الرئيسية للنظام، ثم تجميع هذه البيانات من مصادرها المختلفة وإدخالها للنظام، وإعدادها للتشغيل، من خلال مجموعة محددة من الأنشطة التنفيذية لوظيفة جمع البيانات، تتمثل في جمع وتسجيل البيانات، ترميز البيانات، تصنيف البيانات، تدقيق البيانات، وتحويل البيانات.

2- تشغيل البيانات: يقصد بها تنفيذ مجموعة معينة من الإجراءات الأساسية على مدخلات نظام المعلومات، المتمثلة في البيانات الخام، لتحويلها إلى منتج نهائي للنظام، وهو المعلومات، وتتمثل الإجراءات الرئيسية لتشغيل البيانات في: فرز البيانات، إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات، وتلخيص البيانات.

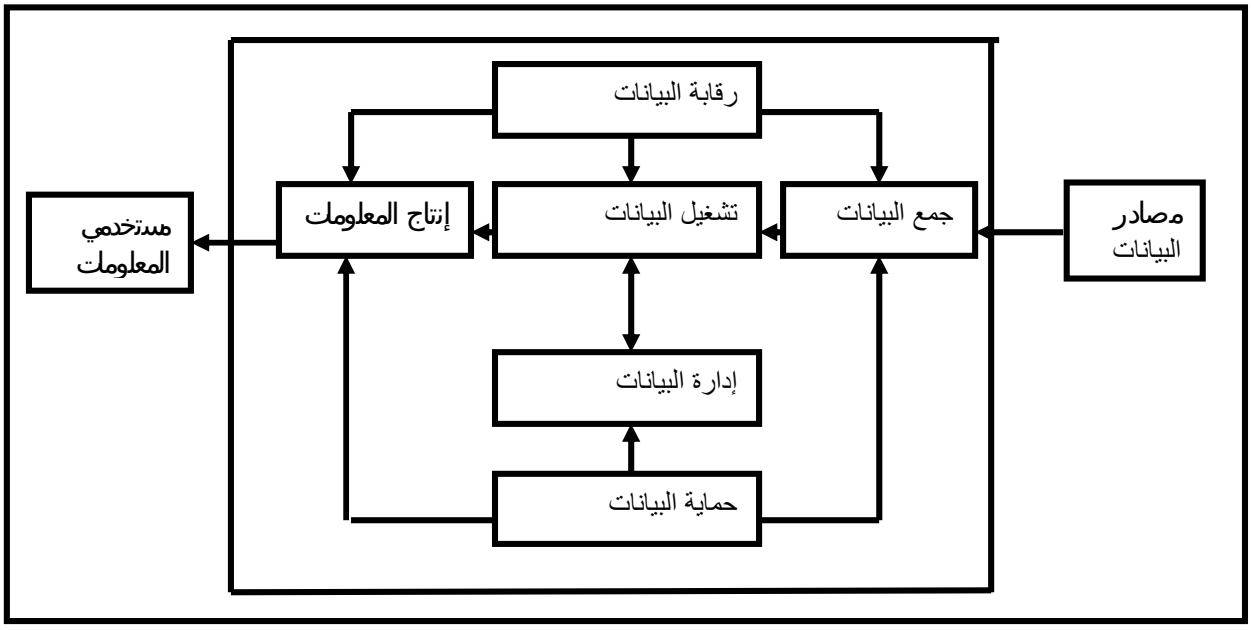
3 – إدارة البيانات: نظرا لأنه لا يتم تشغيل البيانات فور تجميعها، بل يتم تخزينها، وتحديثها وصيانتها، حتى تكون متاحة وقت الحاجة إليها لأغراض التشغيل، لذا فإن وظيفة إدارة البيانات تتضمن أنشطة تخزين البيانات، صيانة وتحديث البيانات، واسترجاع البيانات.

4 – رقابة وحماية البيانات: تتضمن وظيفة رقابة وحماية البيانات إجرائيين أساسيين، يتمثل الأول في حراسة البيانات وحمايتها، باعتبارها إحدى موارد المنظمة، والإجراء الثاني يتمثل في التأكد من أن البيانات التي يتم حفظها، بيانات صحيحة كاملة، ويتم تشغيلها بطريقة صحيحة، لأنه من المحتمل حدوث أخطاء في البيانات التي تدخل للتشغيل، وقد تفقد هذه البيانات، أو قد يتم التلاعب في سجلات البيانات أثناء عملية التشغيل.

[1] ـ صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ـ ص: 182ـ 184.

5- إنتاج المعلومات: تتمثل الوظيفة النهائية من وظائف نظام المعلومات، في إنتاج المعلومات وتهدف هذه الوظيفة إلى توصيل المعلومات إلى الأشخاص المصرح لهم بالحصول على هذه المعلومات، وتتضمن وظيفة إنتاج المعلومات، أنشطة تجميع واسترجاع المعلومات، نقل المعلومات وإعداد تقارير المعلومات. ويوضح الشكل الموالي الوظائف الأساسية التي يقوم بها نظام المعلومات.

الشكل رقم (1-7): الوظائف الأساسية لنظام المعلومات:



المصدر: كمال الدين مصطفى الدهراوي وسمير كامل محمد، **نظم المعلومات المحاسبية**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2002، ص:19

المطلب الثالث: أسباب نجاح وفشل نظام 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 في كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكافة المجالات الوظيفية لها (الإنتاج، التسويق، التمويل، الموارد البشرية)، فيقدم لكل وظيفة المعلومات التي تناسبها، لتتمكن من أداء نشاطها على أحسن وجه.

الفرع الأول: أسباب نجاح نظام المعلومات: هناك العديد من العوامل التي تمثل مسببات نجاح نظام المعلومات وهي: ([1])

- **اشتراك المستخدم النهائي:** إن اشتراك المستخدم النهائي في تصميم وتشغيل نظام المعلومات يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولياته، ويلبي احتياجات المنظمة، وتظهر أهمية المشاركة في:
  - تمثل المشاركة تحدي وتزيد من الشعور بالذات؛
  - زيادة فرصة قبول المستخدمين للنظام، ورضاهم عن مخرجاته، نظرا لمشاركتهم في بقائه؛
  - زيادة معرفة المشاركين بالتغيير، وتنمية مهاراتهم وقدرتهم على الرقابة والسيطرة؛
  - تزيد المشاركة في شعور المستخدمين بأهمية النظام، وقيمته بالنسبة لعملهم مما يزيد من فرصة استخدامهم له.
- **دعم الإدارة للنظام:** إذا حصل مشروع نظام المعلومات على المساندة والدعم من كافة المستويات الإدارية، فإن هذا يؤدي إلى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام، سواء من جانب مستخدمي النظام أو العاملين بإدارة نظم المعلومات، كنتيجة لشعورهم بأن مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح محل تقدير وانتباه من جانب الإدارة.
- **الخصائص الشخصية للمستخدمين:** ترجع العلاقة بين الخصائص الشخصية ونجاح نظام المعلومات، إلى أن هذه العوامل تؤثر على كيفية تفسير الأفراد للمعلومات، كما أنها محددات لأسلوب تشغيلهم للمعلومات، حيث يتعامل المدراء مع نظام المعلومات، من خلال خصائصهم

1 - إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 411 ـ 414.

المميزة، والناتجة عن خبراتهم وخلفياتهم المختلفة، وقد اتضح أن الأفراد الذين يتميزون بقدرات عالية على تبادل المعلومات والاتصالات داخل المنظمة، حاصلون على مستوى تعليمي أعلى من غيرهم، ويتمتعون بمدة خدمة أطول، ويشغلون وظائف رئيسية مقارنة مع زملائهم.([1])

الفرع الثاني: أسباب فشل نظام المعلومات: يعود فشل بعض نظم المعلومات في تحقيق الأهداف التي وجدت وصممت من أجلها إلى ما يلي: ([2])

- **الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف:** غالبا ما يركز الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات بسبب خلفيتهم العلمية على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة، بدلا من التركيز على أهداف الأداء التنظيمي، كما تتجه بعض المنظمات الى اقتناء نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي، بغرض إحلال هذه النظم محل العنصر البشري، وليس بهدف زيادة قدراته وإمكانيته، كما أنه قد يتم تجاهل تدريب الأفراد على استخدام النظام، والتأكد من تفهمهم للنظام، وإجراءات تشغيله.

- **الفجوة بين مصمم النظام ومستخدمه:** هذا العامل من أكثر المشاكل التي تعيق تطبيق النظام نتيجة لاختلاف الخلفية العلمية للمصمم والمستخدم، واختلاف الاهتمامات والأولويات مما يؤدي إلى اختلاف المداخل لحل المشاكل، فمثلا الفني يرى أن فعالية المنظمة تتحقق إذا كانت المكونات المادية والبرمجيات تعمل بسهولة وفعالية، في حين يرى المستخدم أنه بحاجة الى نظام يسهل المهام التنظيمية، هذا الاختلاف يؤدي الى فشل مشروع تطوير نظام المعلومات.

- **مستوى التعقيد والمخاطرة:** إن عامل المخاطرة قد يؤدي الى إفشال هذه النظم فدرجة المخاطرة تزداد بزيادة حجم المشروع، والذي يقاس بالتكلفة اللازمة أو عدد الافراد العاملين أو الوقت اللازم للتنفيذ. كما أن عدم توافر الخبرة الفنية أو الوقت اللازم للتعامل مع تكنولوجيا المكونات المادية أو البرمجيات يؤدي الى رفع درجة المخاطرة.

---

1 ـ منال محمد الكردي وعلاء الدين عباس: **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2011، ص ـ ص: 346ـ 347.

2 ـ خالد القفاش، مرجع سبق ذكره، ص:47.

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات:

يستخدم مصطلح ومفهوم تكنولوجيا المعلومات بصورة مترادفة مع نظم المعلومات، ولهذا نجد أن البعض يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظم المعلومات، وبالتالي يحدث خلط واستبدال مفاهيم نتيجة عدم الدقة في تحديد معاني المدلولات الأساسية، ومنها مدلولات ومضامين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات للدلالة على معنى واحد، ومن دون إجراء اي تمييز بينهما، وبالتالي فإنه من الضروري وضع حدود فاصلة ومميزة في المحتوى والدلالة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.([1])

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة (**technologie**) والمشتقة من الكلمة اليونانية (**Tech**) وتعني فنيا أو مهارات، اما الجزء الثاني من الكلمة (**logy**) والتي تعني علما أو دراسة ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية (**تقنيـة**) بينما يراها البعض ثقافة ([2]). والتكنولوجيا تعني " الفن والعلم المستخدم في انتاج وتوزيع السلع والخدمات، وتخفيض تكاليف الانتاج وتطوير أساليب العمل، أي أنها العمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد والمعلومات والأفكار) إلى مخرجات (منتجات وخدمات) "([3]).

و**تعرف تكنولوجيا المعلومات** على أنها:" كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها (نصوص، أرقام، صور أفلام ووسائط رقمية متعددة) ومجالات تطبيقاتها المختلفة ". كما عرفت بأنها استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها، وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها الى معلومات موثوق بها، ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب ([4]).

فبعد أن وصل حجم المعلومات الى المستوى الذي لم تعد فيه الأنظمة التقليدية اليدوية قادرة على معالجتها والتعريف بها وإيصالها الى فئات المستفيدين، دعت الحاجة إلى استخدام أجهزة وآلات،

---

1 ـ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص:20.

2 ـ محمود حسين الوادي وبلال محمد الوادي: **المعرفة والإدارة الإلكترونية**، دار صفاء ،عمان، 2011، ص:269.

3 ـ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 14.

4 ـ عطا الله أحمد السويلم الحسبان، **التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية**، دار الراية، عمان، 2009، ص: 16.

تساعد في التعامل مع المعلومات وتوفيرها إلى المستفيدين بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب، وبعد أن دخلت هذه الأجهزة والآلات قطاع المعلومات اصطلح على تسميتها بتكنولوجيا المعلومات.([1])

فتكنولوجيا المعلومات تعد موردا أساسيا من موارد نظام المعلومات، ومكونا مهما من مكوناته التقنية، وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات والوسائل التي تستخدمها نظم المعلومات ضمن إطار توليفة كاملة في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات.([2])

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات: تتكون تكنولوجيا المعلومات من: ([3])

- **المكونات المادية:** والتي تستخدم في إجراءات إدخال البيانات، ومعالجتها، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات، وأداء الأعمال على الوجه المطلوب. مثل: أجهزة الحواسيب والطابعات ...، الخ.
- **المكونات البرمجية أو البرمجيات:** والتي تشتمل على التعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشتمل على برمجيات النظام والتشغيل، وبرمجيات التطبيق.
- **تكنولوجيا التخزين:** وتشتمل على الوسائط المطلوبة لخزن الكم المتراكم والهائل من البيانات كالأشرطة والأقراص الضوئية.
- **تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى:** وتشتمل على مختلف الوسائط المادية والبرمجية، التي تربط بين الأقسام المختلفة للأجهزة، وتنقل البيانات من موقع الى اخر.

1 - صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:57.

2 - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص:21.

3 - عامر ابراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنائي، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات

نظرا لتنوع احتياجات الإدارات، باختلاف المستويات التنظيمية، وباختلاف حجم وطبيعة المنظمات فقد ظهرت أنواع رئيسية لنظم المعلومات الموجهة لدعم مستويات إدارية محددة، أولاستخدامها في مجالات تطبيقية حيوية مهمة للمنظمة. وفيما يخص المنظمات والمؤسسات الكبيرة، لم يعد كافيا بالنسبة لها وجود نظام معلومات متكامل، لأن شدة تعقيد أنشطتها واتساع عملياتها، قد دفعت هذه المنظمات إلى تطوير واستخدام أنماط رئيسية متنوعة، ولكنها متكاملة ومتعاضدة من نظم المعلومات.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول دراسة الأنواع الرئيسية لنظم المعلومات، وفقا للمستوى التنظيمي، الوظيفي، ومستوى الآلية.

المطلب الأول: نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي:

تصنف نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي الى نظم المستوى التشغيلي، نظم مستوى المعرفة، نظم المستوى الاداري ونظم المستوى الاستراتيجي. وتحصل هذه المستويات التنظيمية على الخدمات المعلوماتية من خلال عدة انواع من نظم المعلومات، والتي تصمم لأغراض مختلفة ولمجموعة من المستخدمين المختلفين، وهي كالاتي:

1- **نظم معالجة المعاملات:** وهي عبارة عن النظم المصممة حاسوبيا وتكنولوجيا للقيام بعملية تسجيل وتدوين، وتوثيق، وتخزين معلومات الصفقات الضرورية اليومية، والمعاملات والنشاطات التي تنتج عن عمليات المنظمة المستمرة، ضمن مختلف وظائفها، والتي تخدم المستفيدين في المستوى التشغيلي للمنظمة، من خلال توفير جميع هذه المعلومات، وسرعة استرجاعها وعرضها بوقت وجهد وتكلفة اقل.([1])

2- **نظم آلية المكاتب:** وهذه النظم تعني الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات (الحاسوب، الهاتف الشبكات)، والوحدات الميكانيكية والالكترونية الاخرى، للقيام بمعالجة الية للواجبات والمهام التي تنجز في المكاتب الادارية، بهدف زيادة انتاجية وفعالية وقدرة العاملين في المكاتب، وذلك من خلال تحسين جودة اتصالات المعلومات داخل المكتب الواحد، وبين مكاتب وادارات المنظمة المختلفة، ومكاتب المنظمة والبيئة الخارجية، والهدف الرئيسي لهذه النظم هو نقل البيانات والمعلومات الى المحتاجين اليها، ومساعدتهم على انجاز مهامهم، واتخاذ قراراتهم في اقصى حالة ممكنة من حالات التأكد.([2])

1- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص:85.

2 ـ خالد القفاش، مرجع سبق ذكره،ص:56.

3- <u>النظم المبنية على المعرفة</u>: تهدف هذه النظم الى دعم العاملين في مجالات المعرفة والمعلومات داخل المنظمة، من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل. فالأفراد العاملين في مستوى المعرفة يكون عملهم مرتبط بخلق المعلومات والمعرفة سواء عن طريق استخدامها من مصادرها المختلفة، أو تصميم التكنولوجيا الخاصة بالمنظمة. كما يشمل دورهم في الحصول على المعلومات من مصادرها المختلفة، داخل أو خارج التنظيم، ويقومون باستخدام شبكات المعلومات لعرض المعلومات بعد تحليلها في شكل رسوم تفصيلية توضح المعلومات للمستويات الادارية المختلفة كل حسب احتياجاته.([1])

4- <u>نظم المعلومات الادارية</u>: نظام المعلومات الادارية هو نظام مبني على الحاسب الالي، يتكون من الافراد والتجهيزات والاجراءات والوثائق والاتصالات، التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الادارية الاخرى ([2]). ومن فوائد نظم المعلومات الادارية ما يلي: ([3])

- تقديم المعلومات الى مختلف المستويات الادارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة؛
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الادارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع؛
- تقييم نشاطات المنظمة، وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات؛
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية؛
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة، والاحتمالات المتوقعة.

5 - <u>نظم دعم القرارات</u>: هي نظم مبنية على الحاسب الآلي، تهدف الى مساعدة متخذ القرار في استخدام البيانات والنماذج التحليلية المتقدمة في التعامل مع المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة وتطبق في المستوى الاداري. ([4])

---

1 - إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص: 5.

2 - محمد عبد حسين آل فرج الطائي: **<u>المدخل الى نظم المعلومات الإدارية</u>، دار وائل، عمان** 2005، ص: 23.

3 - محمد الصيرفي: **<u>الاتصالات الدولية ونظم المعلومات</u>**، مؤسسة لورد للشؤون الجامعية، البحرين، 2014، ص:118.

4 - إسمهان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف: **<u>مقدمة في نظم المعلومات الإدارية</u>، دار وائل، عمان**،ط2، 2013، ص: 64.

ويمكن توضيح مزايا نظم دعم القرار في النقاط التالية: ([1])

- امكانية اختبار أكبر عدد من البدائل؛
- الاستجابة السريعة للأوضاع غير المتوقعة؛
- توفير الوقت والتكلفة؛
- امكانية تجربة أكثر من سياسة مختلفة للحل؛
- امكانية الوصول الى قرارات موضوعية تأخذ في الاعتبار وجهة نظر متخذ القرار؛
- زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرار؛
- تضييق الهوة بين مستويات أداء متخذي القرار.

6- النظم الخبيرة: تعتبر النظم الخبيرة شكلا متطورا من نظم مساندة ودعم القرارات، وتستخدم في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بها. ظهرت خلال السنوات الماضية كنتاج للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي، واعتبرت بذلك من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأكثرها انتشارا.

ويمكن تعريف **النظم الخبيرة** على أنها: " نظام معلومات حاسوبي مصمم لنمدجة قدرة الخبير الانساني على حل المشكلات، فالنظام الخبير يرتكز على معرفة الخبير وتفكيره، وادراكه لمشكلاته وللمسائل البسيطة والمعقدة التي يواجهها وتستدعي حلولا سريعة وذات تأثير بالغ على نمو واستقرار المنظمة ".([2])

ويمكن تلخيص مزايا النظم الخبيرة في النقاط التالية: ([3])

- توفير الخبرات النادرة والمتميزة لدى الخبراء في مجال معين، بشكل يسمح للآخرين باستخدامها بسهولة؛
- استخدام هذه النظم يؤدي الى تقليل الأخطاء أو القضاء عليها، وكذلك يخفض من تكاليف الاستعانة بالخبراء مع زيادة جودة المخرجات؛

1 - سيد صابر ثعلب: **نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية**، دار الفكر، ملن، 2011، ص:140.

2 -ابراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص:378.

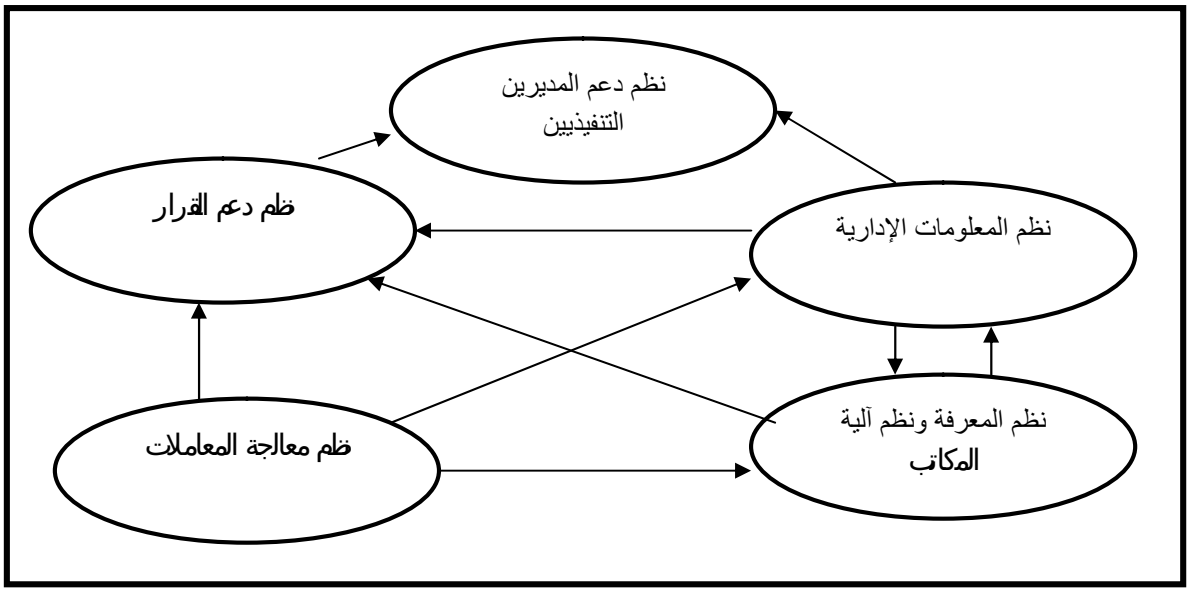
3 - محمد الصيرفي، **ادارة تكنولوجيا المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص: 247.

- توافر تسهيلات تخزين المعرفة، تمثيلها، استرجاعها، واستخدامها لحل المشكلات التي تخضع لظروف المخاطرة وعدم التأكد، كما تساعد على تشكيل الذاكرة التنظيمية وتطوير رأس المال الفكري، لتحقيق، واكتساب الميزة الاستراتيجية المؤكدة؛
- تقديم الدعم المباشر لعملية اتخاذ القرارات .

7- نظم دعم المديرين التنفيذيين: هو نظام مبني على الحاسب الآلي، وهومهم لمساندة المدراء في المستوى الاستراتيجي، لدعم القرارات الغير هيكلية، ويعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات أمام متخذي القرار في الادارة العليا، باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية وبرامج، وبعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، كما يدعم المنافسة للمنظمة. ([1])

والشكل الموالي يبين علاقات التداخل بين نظم المعلومات.

الشكل رقم (1-8): العلاقات التبادلية بين نظم المعلومات



المصدر: صباح رحيمة محسن وآخرون، **نظم المعلومات المالية(اسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)**، دار الوراق، عمان،2011، ص:54.

حيث نلاحظ من الشكل أعلاه أنه كل نوع من أنواع النظم يلعب دورا مميزا في خدمة مستوى اداري معين، ولكن لابد من التأكيد بأن هناك علاقات تبادلية وترابط بين هذه النظم لخدمة المنظمة ككل، حيث تقوم نظم معالجة المعاملات بتزويد المعلومات لكل من نظم المعرفة، نظم المعلومات الادارية، ونظم دعم

1 هاني عبد الرحمان محمد ابوعمر: **فعالية نظم المعلومات الادارية المحوسبة واثرها في ادارة الازمات (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين)**، رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين،2009، ص:28.

القرار، كما تستمد نظم دعم المديرين التنفيذيين معلوماتها من كل من: نظم المعلومات الادارية، ونظم دعم القرار، بالإضافة الى أن هناك علاقة تفاعل مباشرة وفي اتجاهين بين كل من نظم المعرفة ونظم المعلومات الإدارية.

المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا للمستوى الوظيفي:

نظم المعلومات الوظيفية هي النظم التي تقوم بتزويد المنظمة بمعلومات للقيام بوظائفها (التسويق، التمويل، الإنتاج، القوى العاملة)، ويعني ذلك بأن لكل وظيفة نظام فرعي لتهيئة المعلومات الخاصة به، ويجب أن تعمل هذه النظم الفرعية معا، وأن تستخلص بياناتها من قاعدة معلومات مشتركة، وهناك علاقات متداخلة بين هذه النظم لغرض تحقيق أهداف المنظمة. ([1])

أولا: نظام معلومات التسويق:

هو ذلك الهيكل المعقد والمتكامل من الأطر البشرية والأجهزة والاجراءات، يهدف الى تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية ومعالجتها، وتخزين المعلومات، واسترجاعها، وارسالها الى صانعي القرارات، للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها.([2])

وتكمن أهمية نظم المعلومات التسويقية فيما يلي: ([3])

- المساعدة في اتخاذ القرارات التسويقية؛
- استشراق المستقبل وصياغة الاستراتيجيات؛
- المساعدة على استخراج بيانات تفصيلية، وبالتالي سهولة اتخاذ قرار تسويقي نحو أي منتج أو عميل؛
- التنبؤ باتجاه المبيعات وتحليل وتحديد الحصة السوقية.

ويمكن تقسيم نظام معلومات التسويق الى 3 أنظمة فرعية هي:

---

1 ـ علاء عبد الرزاق السالمي وخالد ابراهيم السليطي: **الإدارة الالكترونية**،دار وائل، عمان، 2008، ص: 197.

2 ـ تيسير العجارمة ومحمد الطائي: **نظام المعلومات التسويقي**، دار الحامد، عمان، 2002، ص: 15.

3 ـ سيد سالم عرفة: **نظم المعلومات التسويقية**، دار الراية، عمان، 2011، ص:180

- **نظام التسجيلات الداخلية:** يعد من أكثر النظم استخداما من قبل مدراء التسويق، مهمته جمع البيانات والمعلومات من داخل المنظمة لتقييم الأداء التسويقي، ويشتمل على التقارير المكتوبة المبيعات، الأسعار، مستويات التخزين والتسليم...، ومن خلال تحليل هذه المعلومات يمكن لمدراء التسويق معرفة ماهية الفرص المتاحة أمامهم والمشكلات التي تعتري طريقهم.([1])

- **نظام الاستخبارات التسويقية:** هو مجموع الأنشطة والاجراءات المستخدمة في توفير المعلومات اليومية لمديري التسويق عن التطورات التي تحدث في البيئة التسويقية للمنظمة فهو يزود الادارة التسويقية ببيانات الأحداث الجارية عن المنافسين والموردين والعملاء وجميع القوى الأخرى المتعاملة مع المنظمة، بهدف معرفة حركة المنافسين، واستراتيجيات أعمالهم وكذلك حاجات المستهلكين المستجدة. ([2])

- **نظام بحوث التسويق:** يعمل هذا النظام على تحقيق الربط بين أصحاب المصالح (مستهلكين وزبائن، ومقرضين، وموردين وغيرهم) من جهة، وبين الادارة التسويقية، وادارة المنظمة من جهة أخرى، ويجري تحقيق هذا الربط من خلال المعلومات التي تكون قادرة على تحديد وتعريف الفرص والتهديدات والمشكلات التسويقية.([3])

ثانيا: نظام معلومات الموارد البشرية:

إن الوظيفة الجوهرية لنظام معلومات الموارد البشرية هي تلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين، ولتخطيط وتنظيم وتوجيه الأنشطة والعمليات الخاصة بهذه الادارة.

فضلا عن ذلك يتولى هذا النظام تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة عن إدارة الموارد البشرية بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء لعاملين في المنظمة، ويتضمن نظام معلومات الموارد البشرية حزمة من النظم الفرعية نذكر منها استقطاب، وتعيين، وتحفيز العاملين التدريب، الأجور، وتقييم العاملين، ووظائف أخرى.

---

1 - ربحي مصطفى عليان وايمان فاضل السامرائي: **تسويق المعلومات وخدمات المعلومات**، دار صفاء، عمان،ط2، 2015، ص: 37.

2 - منير نوري: **التسويق: مدخل المعلومات والاستراتيجيات**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط2، 2009،ص: 70.

3 - يوسف ابوفارة: **التسويق الالكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنيت)**، دار وائل، عمان،ط2، 2007، ص: 69.

ومن أهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية ما يلي: ([1])

- معلومات حول تخطيط الموارد البشرية؛
- معلومات عن أداء العاملين؛
- معلومات حول استقطاب واختيار العاملين؛
- معلومات عن البرامج التدريبية؛
- معلومات حول نظم المكافآت والحوافز؛
- معلومات عن رأس المال البشري في المنظمة.

وتتمثل فوائد نظم معلومات الموارد البشرية في النقاط التالية: ([2])

- مساندة، تحضير وتخطيط الموارد البشرية؛
- اعداد التنبؤات باحتياجات المنظمة من الموارد البشرية؛
- المساعدة في اعداد وصف كامل لجميع الوظائف؛
- تنظيم شؤون العاملين من العقود، والتعيين، والترفيع والنقل؛
- دعم ادارة الاستقطاب والاختيار والتعيين؛
- دعم برامج توزيع الأجور والمكافآت والتعويضات؛
- عم برامج التطوير والتدريب؛
- تقديم تقارير مفصلة عن الموظفين وتحديثها باستمرار.

ثالثا: نظام معلومات الإنتاج والتصنيع:

تختص نظم معلومات الإنتاج والتصنيع بتوفير المعلومات التي تتعلق بكافة نشاطات وظيفة الإنتاج والتصنيع في المنظمة، طبقا لطبيعة منتجاتها من سلع وخدمات، ابتداء من التخطيط للإنتاج، وعمليات الإمداد والتوريد، والتزويد، وتصنيع المنتج، أو تقديم الخدمة، وصيانة وحدات الإنتاج ومعداته، وكل ما يتضمن من نشاطات التخطيط للمتطلبات من المواد وجدولة تدفقات التجهيزات، بما يلبي متطلبات الجدولة الرئيسية للإنتاج. ([3])

1 - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص:87.

2 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 108.

3 - فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

1- <u>النظم الفرعية لنظام معلومات الإنتاج</u>: تشتمل نظم المعلومات الإنتاج والتصنيع على النظم الفرعية التالية: ([1])

❖ **<u>النظم الفرعية للمدخلات</u>:** تتكون النظم الفرعية للمدخلات من 3 نظم تقوم بعملية تجميع البيانات ونقلها إلى قاعدة المعلومات، وتتمثل هذه النظم في التالي:

- **<u>نظام الهندسة الصناعية</u>:** يقوم بتوفير المعلومات المتعلقة بدراسة عمليات التصنيع، بغرض التوصل إلى أفضل السبل لتطوير وتحسين أداء تلك العمليات، وتقديم المقترحات والتوصيات، وكافة المساعدات الفنية والإنتاجية، وإعداد مخططات التدفق وخرائط العمليات وجميع الأنشطة التي تساهم في تحسين مستوى الإنتاج.

- **<u>نظام تشغيل البيانات</u>:** يقوم هذا النظام بتجميع المعلومات، وتتبع مسار المواد خلال المصنع والتعرف على كيفية، استخدام موارد المنظمة المتعلقة بالتصنيع (المواد والأفراد والمعدات)، وإعداد التقارير التي توضح كمية المواد المستغلة، والآلات التي استخدمت ومدة تشغيلها، بالإضافة إلى إعداد تقارير متابعة الأفراد، مما يسمح لإدارة المنظمة باستخدام هذه المعلومات الفنية في توجيه العمليات الداخلية لنظام الإنتاج.

- **<u>نظام معلومات التصنيع</u>:** يهتم هذا النظام بتجميع البيانات الخاصة بعناصر البيئة الخارجية التي تؤثر في عملية الإنتاج، والمتمثلة في الكوادر البشرية، والمعدات والأجهزة والمواد الأولية والموردين لها، وتعتبر مخرجات هذا النظام، ذات أهمية كبيرة للمنظمات الصناعية.

❖ **<u>النظم الفرعية للمخرجات</u>:** تتضمن النظم الفرعية للمخرجات أربعة نظم وهي:

- **<u>النظام الفرعي للمخزون</u>:** يقدم هذا النظام المعلومات عن المواد والمستلزمات الأخرى من ناحية كمياتها، الحد الأعلى والحد الأدنى للمخزون، ونقطة إعادة الطلب، ومخزون الأمان ومخزون الطوارئ، وتكاليف التخزين، وعمليات النقل والفحص، والاستلام، والمناولة داخل المخازن، وشروط التخزين، وكذلك الموردين، والمعلومات المتصلة بكافة أنشطتهم. لذلك لابد أن يتوفر في نظام معلومات الإنتاج قاعدة بيانات لتسجيل حركة المخزون وتكاليف الاحتفاظ به

- **<u>النظام الفرعي للجودة</u>:** تسعى المنظمات الصناعية من خلال هذا النظام إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة لمنتجاتها، وذلك من خلال وضع أهداف لهذه المستويات، تعمل دائما لتحقيقها،

1 - صباح رحيمة محسن وأخرون، مرجع سبق ذكره، ص ـ ص: 150ـ 157.

وهذا يحتم عليها أن تضمن وجود نظام فعال للجودة قادر على تحقيق هذه المستويات إضافة إلى إنشاء معامل لمراقبة الجودة، والعمل على تطويرها باستمرار.

- **النظام الفرعي للإنتاج:** يهتم هذا النظام بتقديم المعلومات المتعلقة بعمليات الإنتاج ومراحله وكيفية تنفيذها بالإضافة إلى تحديد نقاط الاختناق، ومشكلات المناولة، وإعداد التقارير عن تدفق المواد خلال تنفيد العمليات الإنتاجية المختلفة، وعمليات تنفيذ التصميمات التي تم وضعها عن طريق نظام الهندسة الصناعية.

- **النظام الفرعي للتكاليف:** تهتم إدارة الإنتاج بالمنظمات الصناعية بموضوع تكاليف الإنتاج فخفض تكاليف الإنتاج، أوعلي الأقل ضبطها يعد ميزة تنافسية للمنظمة. واستراتيجية خفض التكاليف وخاصة تكاليف الإنتاج، وبدون أن يكون ذلك على حساب الجودة، ومواعيد التسليم تعد من أهم الاستراتيجيات التي تطبقها المنظمات في عالم اليوم.

2- فوائد نظم معلومات التصنيع والعمليات:

يمكن توضيح فوائد نظام معلومات الإنتاج والتصنيع في النقاط التالية: ([1])

- تخطيط العمليات وجدولة الإنتاج؛
- مراقبة المخزون والآلات والمصنع؛
- إصدار تقارير العمليات والإنتاج؛
- ضبط وسيطرة حركة المواد؛
- مراقبة وضبط الجودة؛
- ضبط تكاليف الإنتاج.

رابعا: نظام معلومات التمويل (المالي): يستخدم مصطلح نظام معلومات التمويل، في وصف النظام الفرعي لنظام المعلومات المعتمدة على الحاسب، والذي يوفر معلومات خاصة بالأمور المالية للمنظمة، لأفراد ومجموعات داخل وخارج المنظمة، ويوفر المعلومات في صورة تقارير دورية وتقارير خاصة، ونتائج محاكاة رياضية، واتصالات إلكترونية، ونصيحة نظم خبرة. ([2])

---

1 - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص: 101.

2 - رايموند مكليود: **نظم المعلومات الادارية**، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 1998، ص 79: **على الموقع**:

http://www.tahasoft. com/ library.

1- <u>النظم الفرعية لنظم معلومات التمويل والمحاسبة</u>: تشمل نظم المعلومات المالية على نظامين رئيسيين هما:

❖ **<u>نظام المحاسبة المالية</u>:** تمثل الوظيفة الأساسية لهذا النظام في توفير المعلومات المفيدة لاتخاذ القرارات من قبل الأفراد والهيئات الرسمية والجهات الحكومية خارج المنظمة، وتتمثل المخرجات الرئيسية لهذا النظام في ثلاث قوائم مالية وهي قائمة الدخل والميزانية العمومية وقائمة التدفقات النقدية. ويتم إعداد هذه القوائم وفقا للمبادئ المتعارف عليها، والمقبولة قبولا عاما، ويستخدم المديرون مخرجات النظام في تقييم أداء المنظمة ككل واعداد الموازنات التخطيطية للفترات المقبلة.

❖ **<u>نظام المحاسبة الإدارية</u>:** تتمثل الوظيفة الأساسية لنظام المحاسبة الإدارية في توفير وإمداد الإدارة بالمعلومات الضرورية، لاتخاذ القرارات الخاصة بتخطيط ومراقبة عمليات المنظمة بما يحقق أهدافها، وغالبا ما تكون المعلومات التي يقدمها نظام المحاسبة الإدارية معلومات تقديرية في صورة إجمالية أو تفصيلية أو تحليلية.

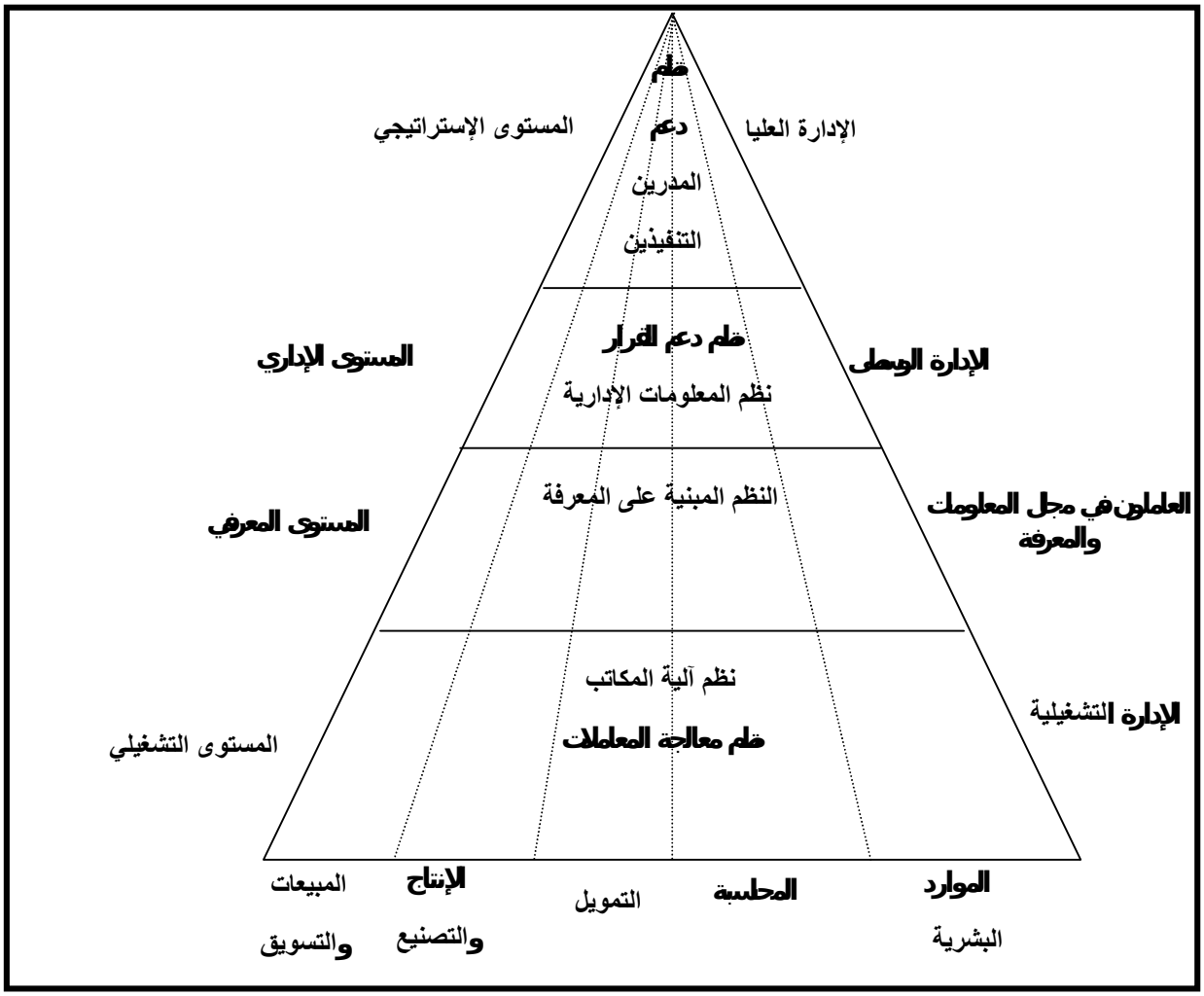
2- <u>فوائد نظم معلومات التمويل والمحاسبة</u>: يمكن حصر فوائد نظم معلومات التمويل في النقاط التالية([1])

- ✓ مساندة وتحضير الخطط المالية؛
- ✓ إعداد التنبؤات المالية وتقييم مصادر التمويل؛
- ✓ تقييم الاستثمارات المالية؛
- ✓ تخطيط الأرباح وتحليل التكاليف؛
- ✓ توثيق العمليات والنشاطات المالية؛
- ✓ تقييم الاقتراض وإدارة الدين؛
- ✓ إعداد القوائم المالية والموازنات.

والشكل الموالي يبين أنواع نظم وفقا للمستويين التنظيمي والوظيفي.

[1] - إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص:104.

الشكل رقم (1–9): أنواع نظم المعلومات وفقا للمستوي الوظيفي والتنظيمي:



المصدر: مصباح عبد الهادي حسن الدويك: **نظم المعلومات المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية – (دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي)** – رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين،2010، ص: 47.

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا لدرجة الآلية: تنقسم نظم المعلومات وفقا لمستوى الآلية إلى: ([1])

❖ **النظم اليدوية:** وهي النظم القديمة البسيطة التي لا تستخدم أي أداة ميكانيكية أو إلكترونية ويتم في هذا النظام الذي لا زال ينتشر في معظم المنظمات في الدول النامية، أداء العمل المعلوماتي عن طريق الجهد العملي والعضلي باستخدام القلم والورق، وغالبا ما تكون البيانات والمعلومات المشغلة في هذا النظام بأحجام صغيرة، ومع ذلك فإنه من الصعب في الوقت الحالي العثور على نظام يدوي صرف،

1 ـ سليمة الحسنية: **نظام المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)**، مؤسسة الوراق، عمان،ط3،2006، ص - ص: 30 ـ31.

فمعظم النظم تستخدم بعض الآلات الحاسبة أو تتصل وتتعامل مع نظم شبه ألية أو محوسبة أيضا هناك صعوبة في إيجاد نظم معلومات محوسبة تماما، فإن أكبر مستخدمي الحواسيب يستعينون بالنظم اليدوية، وبخاصة في الحالات التي لا يكون هناك مبرر لإجراء تصميمات معقدة لأعمال نادرة التكرار.

❖ **النظم الشبه الآلية:** هي نظم المعلومات التي تستخدم بعض الآلات بواسطة الضغط على المفاتيح مثل الآلات الحاسبة، والآلات الكاتبة، ومسجلات النقود وما شابه ذلك، وهذه الأجهزة عادة لا تتصل بالحاسوب، ومعظم المنظمات الصغيرة تستخدم هذا النوع من أنظمة المعلومات وهو خليط بين اليدوية والشبه اليدوية. إن الأنظمة شبه الألية تسمح بتشغيل أحجام بيانات ومعلومات أكبر نسبيا وبدقة أعلى من النظم اليدوية، ولكنها تفقد قدرتها إذا زاد حجم التشغيل على حدود معينة، حيث دائما لابد من وجود عامل لتشغيل الآلة يدويا.

❖ **النظم المحوسبة:** بدأ بعد إنتاج جهاز يونيفاك " **UNIVAC** " في عام 1951 وتسويقه تجاريا، انتشار الحواسيب ببطء، وبعد ظهور الأجهزة الشخصية في منتصف السبعينات وازدياد مبيعاتها مع بداية الثمانينات، أصبحت نظم المعلومات الصغيرة المحوسبة في متناول كل المؤسسات. في الواقع لولا انتشار استخدام الحواسيب في الأعمال الإدارية، لما كان من المحتمل أن تظهر مفاهيم حديثة مثل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات في مقابل ذلك فإن المنظمات تحتاج إلى دفع تكاليف وجهود استثمارية كبيرة لبناء نظم معلومات محوسبة، فهي تحتاج إلى الأجهزة والبرمجيات والأفراد المدربين، كل ذلك قبل أن يتحقق لها أي عائد في المدى المنظور، ولكن من الجانب الأخر فإن أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة قد أصبحت تشكل موردا أساسيا لأي منظمة، لا يمكن الاستغناء عنها، حتى إن المنظمات الأمريكية تقول منذ ثمانينات القرن العشرين أنه " **لا يمكن الاستمرار في حياة المنظمة الحديثة دون الأنظمة المحاسبية أكثر من10 أيام**.

المبحث الرابع: نظام المعلومات المصرفي:

في عصر التغيرات السريعة والاضطرابات البيئية، والمنافسة الشديدة، ازداد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصية البنكية منها، حيث يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة، نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة، لذلك تسعى البنوك للوصول إلى أخر ما ولج إليه العلم الحديث في التكنولوجيا ونظم المعلومات واستغلالها في كل أقسام البنك وفروعه، لتسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة والصائبة.

ومن خلال هذا المبحث سنحاول إبراز مفهوم نظام المعلومات المصرفي، خصائصه وأهميته وكذلك استعراض أهم أنواع نظم المعلومات المصرفية، ثم التطرق إلى بيان كفاءة وفعالية نظام المعلومات في البنوك.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفي:

سيتم من خلال هذا المطلب سنتناول كل من تعريف نظام المعلومات المصرفي، خصائصه وأهميته كما يلي:

أولا: تعريف نظام المعلومات المصرفي:

يعرف **نظام المعلومات المصرفي** بأنه: نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة، سواء من مصادرها الداخلية أم الخارجية ومعالجة هذه البيانات أليا، وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات، وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب.([1])

ويعرف أيضا بأنه مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الإلكترونية، وغير المادية، والأفراد والبيانات، والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة على تجميع وتخزين، ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة إليها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة " ([2]).

---

1 ـ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:314.

2 ـ رضا صاحب أبوحمد وفائق مشعل قدوري: **إدارة المصارف**، دار ابن الأثير، العراق، 2005، ص: 354.

إذ يختص نظام المعلومات في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل البنكية، مثل التمويل والأفراد، والبحوث، والتطوير، وتقديم الخدمات البنكية، بما فيها الائتمان والتسويق البنكي، ونظام المعلومات جزء من النظام الكلي للبنك يتكامل مع النظم الإدارية والوظيفية، ومخرجاته تمثل الدعامة الأساسية لمخرجات النظم الإدارية الخاصة بصنع القرار. كما يعرف على أنه: النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في البنك، ويمكن أن تستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين.([1])

على ضوء التعريف السابقة يمكن أن نستخلص بأن:

- نظام المعلومات المصرفي يعتبر نظاما فرعيا ينتمي إلى النظام الكلي للبنك، يعمل على تجميع بيانات نشاطه من خلال مصادره الداخلية والخارجية، ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات، ونشر النتائج، وذلك عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها في صنع القرارات المصرفية المختلفة.

وهناك خمس مكونات أو عناصر أساسية لتكوين نظام معلومات مصرفي فعال، يعمل على توفير معلومات مفيدة لمتخذي القرار في البنك وهذه المكونات هي:

1) الأجهزة والمعدات الحاسوبية؛ 2) الأفراد كخبراء وعاملين؛

2) البرمجيات على اختلاف إشكالها؛ 4) الإجراءات والقواعد والأليات؛

5) البيانات باختلاف أنواعها.

1 ـ حسين مصطفى هلالي: **نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار**، ندوة الخدمات البنكية الالكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)،جامعة قناة السويس، القاهرة، 25ـ 29نوفمبر 2007، ص:02.

ثانيا: خصائص نظام المعلومات المصرفي:

يتصف نظام المعلومات المصرفي بمجموعة من الخصائص، تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى، تمكن المستفيد من الحصول على معلومات دقيقة وشاملة، بسهولة وفي الوقت المناسب، تزيد من فعالية وكفاءة النظام، وهذه الخصائص هي: ([1])

- **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة:** والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعملات التي يحصلها المصرف، أو تقديم البيانات لفائدة دائرة 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 والنسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها؛
- **سهولة الوصول للمعلومة:** يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا 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 البنك 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 البوح بكل شيء، بحيث يتعرض البنك 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 البنك تقديم أنواع مختلفة من التقارير، يخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم؛

---

1 ـ طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية)**، ص، ص: 220، 221، **متاحة على الموقع**.Http://WWW.asrog/countres/asp?Rid=116، تاريخ الاطلاع 15.02.2016.

- **دورية التقارير وانتظامها:** إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة، رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة إيجابية 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، فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

ثالثا: أهمية نظام المعلومات المصرفي:

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه، عصر المعلوماتية، ويعود ذلك للأسباب التالية: ([1])

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة.
- تطور وسائل الاتصالات الإلكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
- تطور صناعة الحاسبات الإلكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات، وسهلت الوصول إليها بسرعة.
- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت.

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.

---

1 ـ **لمى** فيصل أسبر: **مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة. (دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية)**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الاعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص:119.

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات المصرفية:

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

أولا: **نظم المعلومات المصرفية الوظيفية:**

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

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 المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب. إن مخرجات نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية تصدر على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظم فرعية في البنك مثل: نظام الرقابة على الجودة، نظام الرقابة على التكاليف... ([1])

2- نظام معلومات الموارد البشرية: يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه: 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، كالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية...إلخ.([2])

إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية عبارة عن جداول وتقارير تفصيلية تشمل: ([3])

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

---

1 - عبد الحميد عبد الطلب، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2000، ص:192.

2 - سهيلة محمد عياش: **ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)**،دار وائل، عمان ط2، 2006،ص:322.

3 لمى فيصل أسبر، مرجع سبق ذكره، ص:122.

2- نظام معلومات التسويق المصرفي: ويعرف نظام المعلومات التسويقي بأنه: ذلك الهيكل (التركيب) المتداخل من الأفراد والإجراءات والأدوات، المصمم لجمع وتحليل وتخزين وتقييم وتدقيق المعلومات الصحيحة والحديثة للاستخدام، من قبل متخذي القرارات لتحسين وتطوير تخطيطهم ومتابعتهم ورقابتهم على البرامج التسويقية.([1])

يلعب نظام معلومات التسويق المصرفي دورا كبيرا في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الإشهارية، لأن دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة، تمكن من تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها المصارف، ومن ثم وضع الخطط المالية والموازنات العامة. ويستخدم مخرجات نظام معلومات التسويق كمدخلات لنظام معلومات التمويل والموارد البشرية.([2])

4- **نظام المعلومات الائتماني:** يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للبنوك، وليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل، واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة من البنك، بل أيضا للأهمية القصوى، للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلا عما يتيحه نظام المعلومات الائتماني للبنك من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة، والقضاء على أسبابها قبل أن تنشأ، ورقابة البنك من أخطارها قبل أن تستفحل، وتشخيص أو ضاعها، واقتراح الحل الناجح لها([3]).

ويعرف نظام **المعلومات الائتماني** بأنه: " ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز، وتصنيف، وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام، أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها، واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته، وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب."([4])

---

1 - ربحي مصطفى عليان وإيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص:369.

2 - لمى فيصل أسبر، مرجع سبق ذكره، ص:122.

3 - ذيب حسين، مرجع سبق ذكره، ص:86.

4 - محسن أحمد الخضيري: **الديون المتعثرة، الظاهرة، الأسباب، العلاج، (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين ضد سداد الديون)**، دار ايتراك، القاهرة، 1997، ص: 240.

ويتكون **نظام المعلومات الائتماني** من أربع مكونات رئيسية وهي: ([1])

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

- **العميل طالب الائتمان**: وتتمحور حول مبلغ الائتمان المطلوب، المدة التي يستغرقها الائتمان والغرض منه، وكيفية السداد والضمانات التي يمكن أن يقدمها....إلخ
- **مصادر داخلية من البنك**: يمكن إجمال هذه المصادر في:
  - حسابات العميل لدى البنك ووضعه المالي؛
  - طلبات العميل من البنك فيما يخص تخفيض أسعار الفائدة أو تأخير السداد وغيرها؛
  - كفاءة العميل في سداد التزاماته؛
  - مراجعات العميل للبنك وحصر تعامله.
- **مصادر خارجية عن البنك**: تتسم هذه المصادر بدرجة من الحيادية والموضوعية وأهمها:
  - مركز المخاطر البنكية (البنك المركزي)؛
  - السجل التجاري، والصحيفة العينية للعميل؛
  - الموردون، والبنوك الأخرى، ومكاتب الاستعلامات الخاصة.
  - الصحف والجرائد الرسمية والنشرات التجارية.

❖ **العمليات**: يتم بموجبها تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها، وترتيبها، تعبئتها تسجيلها، وتحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للبنك.

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

1ـ محسن أحمد الخضيري، المرجع نفسه، ص ـ ص: 249ـ 252.

❖ **التغذية العكسية:** يقوم متخذ القرار باتخاذ قراره، بناء على المعلومات الموجهة إليه، وتظهر أثار ذلك في شكل نتائج، على ضوئها، 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.

ثانيا: نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

هناك عدة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة تخدم أربع مستويات وهي:(الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، العاملون في مجال المعرفة، والإدارة التشغيلية) وتشمل هذه النظم ما يلي:

ـ **نظم معالجة المعاملات:** تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال الروتينية المتكررة، من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية، مثل معاملات البيع، أو امر الشراء، تسجيل النفقات....إلخ 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 البنك دون أن يكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات.([1])

2. **نظم المكتب:** وتشمل هذه النظم كماليات المكتب، والتقويم الإلكتروني، وفهارس البريد الإلكتروني ونظم الجدولة، ونظم إدارة المهام، وتوفر هذه النظم خدمات الدعم الفني، التي تقوم على تقويم الحاسب الالي للمديرين وغ يرهم من دوي 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.([2])

3ـ نظم العمل المعرفي: هي نظم مبنية على المعرفة، تدعم البنك 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.([3])

4. نظام المعلومات الإدارية: هو نظام متكامل لتوفير المعلومات لدعم العمليات والإدارة واتخاذ القرارات في البنك، ويعرف بأنه أحد تطبيقات نظم المعلومات يعمل على توفير المعلومات لإصدار تقارير دورية لإدارة البنوك للمساعدة على اتخاذ القرار.

---

1 ـ اسمهان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاف، مرجع سبق ذكره، ص: 61.

2 ـ هاني عبد الرحمان أبو عمر، مرجع سبق ذكره، ص: 26.

3 ـ المرجع نفسه، ص:26.

ويتميز الهيكل التصميمي لنظام المعلومات الإداري المصرفي ب: ([1])

- وظيفته الأساسية تقديم إمداد للمديرين بالمعلومات في مجال وظائفهم.
- مخرجات النظام تتمثل في التقارير المطبوعة والإشارات الفورية.
- يدعم هذا النظام صنع القرار المصرفي، لأنه يعطي معلومات شاملة لنشاطات البنك ويتابع المشكلات الإدارية في البنك.

5. نظام دعم القرار المصرفي: هو نظام يعتمد على الحاسب الإلكتروني، يعمل على تزويد متخذ القرار بالمعلومات التي تساهم في حل المشاكل الإدارية غير المهيكلة والنصف المهيكلة. ويتميز هذا النظام بالخصائص التالية: ([2])

- يعمل هذا النظام على التنسيق بين متخذ القرار المصرفي وبين الحاسوب، باستخدام محطات طرفية متصلة بحاسب مركزي، ويستطيع متخذ القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها؛
- يستعمل هذا النظام خاصة في القرارات غير المهيكلة والقرارات نصف المهيكلة التي تتخذها المستويات الإدارية العليا؛
- يتمتع هذا النظام بالمرونة أي بالتكيف مع متطلبات متخذ القرار؛
- بيانات هذا النظام يحصل عليها من نظام تشغيل المعاملات ومن نظام المعلومات الإدارية وكذلك قواعد البيانات الخارجية؛
- يستخدم هذا النظام النماذج، ويعمل على تحليل البيانات التشغيلية والإدارية والخارجية التي تم الحصول عليها؛
- مخرجات النظام تكون على شكل تقارير مطبوعة، أو استجابات فورية، أو رسوم بيانية وتوضيحية.

---

1 ـ رضا صاحب أبوحمد وفائق مشعل قدوري، مرجع سبق ذكره، ص:375.

2 ـ المرجع نفسه، ص 376.

المطلب الثالث: كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي:

ينبغي لإدارة البنك إيجاد صيغة توازنية بين الكفاءة والفعالية، فلا تغلب الاعتبارات المتعلقة بالفعالية على اعتبارات الكفاءة أو العكس، وذلك في ظل الأهداف التي يسعى إليها البنك، لذلك يجب أن يصمم نظام المعلومات بالشكل الذي يلبي الاحتياجات بكفاءة وفعالية. ومقياس الكفاءة يجيب على السؤال: هل يعمل بطريقة صحيحة ؟ بينما مقياس الفعالية يجيب على السؤال: هل يفعل الشيء الصحيح ؟ وبالتالي تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المدخلات والمخرجات، في حين تعبر الفعالية عن تحقيق النظام لأهدافه.([1])

الفرع الأول: كفاءة نظام المعلومات المصرفي وخصائصه:

أولا: كفاءة نظام المعلومات المصرفي:

تعني **كفاءة النظام** (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 خلال فترة زمنية معينة. ومن هنا فإذا كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية، عن الماضي والحاضر والمستقبل بالكمية، والدقة والوقت، والتكلفة المناسبة، ولأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات والتحكم للوصول إلى نمو البنك، فإن **كفاءة النظام** تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة ([2]). كما تعني **كفاءة النظام** أيضا: 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.([3])

---

1 ـ ذيب، حسين، مرجع سبق ذكره، ص:90.

2 ـ يوسف عبد الرحمان يوسف الميثان: **أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفعالية المصارف التجارية الأردنية (دراسة حالة البنك العربي)**،رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، 2002، ص: 50.

3 ـ بسام محمود أحمد: **دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودية في قطاع غزة)**،رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص:60.

ثانيا: خصائص نظام المعلومات الكفء:

يتميز نظام المعلومات الكفء بجملة من الخصائص يجب مراعاتها عند التخطيط لتصميم الأنظمة وأهم هذه الخصائص ما يلي: ([1])

- **البساطة:** يتميز نظام المعلومات الناجح بالسهولة والبساطة في كل مراحله، من الحصول على المعلومات إلى معالجتها، وتوصيلها إلى المستفيدين منها، فأنظمة المعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة، غالبا ما يترتب عليها وجود أنظمة معلومات إدارية معقدة يصعب فهمها وتشغيلها، والاستفادة منها، فمثل هذه الدرجة من التعقيد، قد تؤدي بشكل أو بأخر 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:** إن السعي نحو بناء نظام كفؤ، ومرن، وبسيط، وموثوق لابد أن يتكامل مع السعي والجهود المبذولة في مراعاة العوامل الإنسانية والسلوكية الخاصة بقبول النظام، حيث يلعب الأفراد دورا كبيرا في تقرير مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات، ومن هنا لابد من توافر درجة ملائمة من القناعة من جانب أولئك الأفراد بأهمية هذا النظام لهم وللبنك، لتجنب المقاومة التي قد يبديها هؤلاء، ومما يساعد على تحقيق هذه الخاصية هو تحقيق مشاركة جميع الأطراف في كافة مراحل تصميم نظام المعلومات.

- **الاقتصادية:** حتى يكون نظام المعلومات كفؤا فلابد من مراعاة عامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام، فقد يكون أحد البدائل المتاحة عند تصميم النظام جيدا من الناحيتين الفنية (توفر المستلزمات التقنية) والعملية (القبول والموثوقية والبساطة)، إلا أن حدود الإمكانيات المالية للبنك قد تكون العائق أمام اختيار هذا البديل، لذا فإن النظام الكفء ليس هو ذلك النظام الذي يحقق الهدف

---

1 - وليد مرتضى نوه: **نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها (دراسة تطبيقية على عينة من البنوك العاملة في ورقلة)**، رسالة ماجستير، تخصص أنظمة معلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 78.

المخطط له فقط، وإنما هو الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة، مقارنة بالعائد المتحقق ومع أقل نسبة ممكنة من النتائج غير المرغوبة.

الفرع الثاني: فعالية نظام المعلومات المصرفي:

من أجل أن يحقق نظام المعلومات قيما اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه، يجب التركيز على فعالية هذا النظام كأولوية أساسية في عمليات البحث في نظم المعلومات.

عرفت **فعالية نظام المعلومات** بأنها: الدرجة التي يحقق بها البنك الأهداف التي وضعت هذه النظم من أجلها ([1]). كما عرفت **فعالية نظام المعلومات** بأنها 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 ([2]).

وتبقى أسباب **عدم فعالية نظام المعلومات** وأحيانا فشله موضع تساؤل، حيث تم تحديد أربع مواضع، قد تكون مجالا للخطأ تحد من فعاليته: ([3])

- **التصميم**: قد يفشل التصميم أحيانا أولا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء البنك وتحقيق أهدافه، 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 البنك وأهدافه بشكل عام، والمستخدم النهائي بشكل خاص.
- **المعلومات**: تتصف المعلومات التي يقدمها النظام أحيانا بعدم الدقة أو التجانس وأحيانا تكون خاطئة أو غامضة، الأمر الذي يحد من فعالية النظام وكفاءته وثقة المستخدم النهائي في التعامل معه والاعتماد عليه.
- **التكلفة**: قد يستطيع البنك تحقيق الفعالية المطلوبة إداريا وفنيا، ولكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة من النظام، لذلك لا يسعى البنك للاستمرار بتطوير النظام.

---

1 ـ يوسف عبد الرحمان يوسف المثاني، **مرجع سبق ذكره**، ص:45.

2 ـ لمى فيصل أسبر، **مرجع سبق ذكره**، ص:120.

3 ـ يوسف عبد الرحمان يوسف المثاني، **مرجع سبق ذكره**، ص ـ ص 46 ـ47.

❖ **العمليات:** قد لا يعمل النظام بشكل جيد، لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد وبطريقة فعالة، لفشل العمليات بأنظمة الحاسب في تحقيق ذلك، وأحيانا لا يستوعب النظام معالجة العمليات في الوقت المحدد، ويتم جدولتها لأوقات لا تناسب المستخدم النهائي.

فعملية بناء وتنفيذ نظام معلومات فعال داخل البنك لا يتم بشكل آني أو فوري، إذ يجب أن يتم بطريقة دقيقة ومدروسة وبمشاركة جميع المعنيين، فمشاركة المستخدمين بجميع مراحل بناء النظام ضرورية للتغلب على مقاومتهم له، وضمان تقبلهم، وتلافي السلبيات التي قد تواجههم باستخدام النظام مسبقا.([1])

1ـ ذيب حسين، مرجع سبق ذكره، ص:95.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستخلص النتائج التالية:

- يعد نظام المعلومات مجموعة من العناصر البشرية والآلية والبرامج التي تتفاعل فيما بينها وفقا لقواعد وإجراءات محددة، قصد توفير المعلومات للمنظمة لتحقيق أهدافها، ويستمد نظام المعلومات مدخلاته المتمثلة في البيانات من عدة مصادر داخلية وأخرى خارجية؛
- تمثل المعلومات مخرجات نظام المعلومات، وتستخدم في عمليات اتخاذ القرارات، وعمليات الرقابة التي تمارس داخل المنظمة، فالمعلومات تعتبر الهدف من تفاعل كل العناصر في نظام المعلومات، والأساس الذي يدفع المنظمات إلى تحقيق مزايا اقتصادية بكل أنواعها؛
- يتكون نظام المعلومات من مجموعة موارد متداخلة فيما بينها (وسائل مادية، موارد بشرية برامج وشبكات، معطيات وإجراءات) بغرض تحقيق هدفه العام، وتزداد كفاءة نظام المعلومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة؛
- يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في إمداد كافة المستخدمين والمسيرين بالمعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات وتحديد المسؤوليات داخل المنظمة، كما يساعد على تنظيم الإجراءات والسيطرة على الموارد المتاحة؛
- لنظام المعلومات وظائف أساسية، فهو يتولى جمع وتصنيف وتبويب وترميز ومعالجة البيانات ثم تخزينها وتبويبها وتوزيعها عبر قنوات الاتصال بعد رصد احتياجات مختلف مستعمليها؛
- يمكن تصنيف نظم المعلومات إلى عدة أنواع وفق مستويات عدة، مثل المستوى التنظيمي (نظم المستوى التشغيلي، نظم المستوى المعرفي، نظم المستوى الإداري، نظم المستوى الاستراتيجي)، والمستوى الوظيفي (نظم معلومات الموارد البشرية، نظم معلومات التسويق، نظم معلومات التمويل، ونظم معلومات الإنتاج)؛
- تعد نظم المعلومات المصرفية أحد أهم المصادر التي تعتمد عليها البنوك لتوفير المعلومات المالية، 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 وفشل البنك، الأمر الذي يستدعي وجود نظم معلومات تتمتع بالكفاءة والفعالية اللازمة لتزويد إدارة الائتمان والإدارة العليا وغيرها بالبيانات والمعلومات المتنوعة التي يحتاجونها لمساعدتهم على ترشيد عملية منح الائتمان لعملائها من عدمه.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للإئتمان المصرفي و مخاطره

تمهيد:

للبنوك دور اقتصادي هام، فهي التي تتولى الوساطة بين المودعين والمقترضين، وهي مستودع للثروة ومصدر للائتمان اللازم لإقامة المؤسسات وإنتاج السلع والخدمات، وهي القائمة على نظام الدفع وتوفير السيولة، وهي المؤثر على النشاط الاقتصادي من خلال تأثيرها على وفرة الائتمان وأسعاره وخلق النقد وزيادة الطلب الذي يؤدي بدوره إلى المزيد من الحاجة إلى الإنتاج والاستثمار لذا كان الاستقرار المالي والمحافظة على أموال المودعين هدفا تسعى البنوك دائما إلى تحقيقه .

وتكاد تكون الحاجة للاقتراض من البنوك ملحة لمعظم النشاطات الاقتصادية، إذ قلما نجد في الواقع مشروعا استثماريا يعتمد في نشاطاته على موارده 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 .

ويعتبر النشاط الائتماني ذو أهمية كبيرة في نجاح المؤسسات المالية المصرفية لأن نتائج أعمالها تعتمد بدرجة كبيرة على جودة وحجم المحفظة الائتمانية لديها، وبالتالي لابد لتلك المؤسسات من توجيه مصادرها نحو إدارة ورقابة ومتابعة المحفظة الائتمانية.

كما تواجه البنوك عند منح الائتمان مشاكل تتعلق بطبيعة القرض وكيفية استرداده،مما يؤدي إلى خسارة الأموال المقرضة ذاتها، وهو ما قد يشكل خطرا على البنك ويؤثر على سمعته، الأمر الذي يتطلب تحديدها بدقة والتحكم فيها ومن تم تقليل حجم المخاطرة إلى أدنى مستوياتها .

وضمن هذا السياق فإن هذا الفصل يهدف في مضمونه إلى إبراز مفهوم الائتمان المصرفي وبيان أسس ومعايير منحه، كما يهدف أيضا إلى محاولة التعريف بمخاطر الائتمان المصرفي والتركيز على كيفية التحكم فيها، بما يضمن للبنك تحديد أوضح لتلك المخاطر وتصنيفها، وبالتالي اتخاذ القرارات الائتمانية المناسبة التي تقود إلى تحقيق أهدافه بصورة أفضل. وسنتناول هذا الفصل من خلال التطرق إلى المباحث الرئيسية التالية:

- **المبحث الأول: مفهوم الائتمان المصرفي وطبيعته؛**
- **المبحث الثاني: أسس ومعايير منح الائتمان المصرفي والعوامل المؤثرة في اتخاذ قرار منحه؛**
- **المبحث الثالث: ماهية مخاطر الائتمان المصرفي؛**
- **المبحث الرابع: طرق الحد من مخاطر الائتمان المصرفي.**

المبحث الأول: مفهوم الائتمان المصرفي وطبيعته :

يمثل الائتمان المصرفي جانبا مهما من وظائف البنوك التجارية، بل هو المحور الأساسي لعمل البنوك، وقلما نجد مشروعا في الحياة العملية يعتمد في نشاطه على موارده الذاتية، بل أن هذه المشروعات تسعى عن طريق الإئتمان المقدم من البنوك في صورة قروض أو غيرها إلى تغذية رأس مالها العامل . وتهتم البنوك عند منحها للائتمان بعوامل الضمان والربحية والسيولة، ومن هنا جاءت ضرورة تخطيط سياسة الإئتمان، وأصبحت عملية التخطيط تهدف في المقام الأول إلى تحقيق أقصى ربح ممكن، ويأتي هذا الربح من خلال توسط البنك بين الوحدات ذات الفائض والوحدات ذات العجز بهدف الحصول على عائد ملائم ومقبول.

وضمن هذا السياق سنتطرق في هذا المبحث إلى نشأة الائتمان المصرفي ومفهومه، كذلك سنتناول وظائفه، أدواته وأسواقه، وأخيرا سنستعرض أهم أنواعه.

المطلب الأول: نشأة الإئتمان المصرفي ومفهومه:

قبل التطرق إلى توضيح مفهوم الإئتمان المصرفي، ارتأينا أولا أن نعطي لمحة تاريخية عن نشوء هذا المفهوم.

الفرع الأول : نشأة الإئتمان المصرفي :

إن أول أشكال العمل المصرفي كان قبول الودائع التي لم تكن تعطي أصحابها في البداية أي حق بالفائدة ، بل إنه كان يترتب عليهم في بعض الأحيان دفع جزء منها لمن أودعت لديه هذه الممتلكات لقاء حراستها والمحافظة عليها ، ومن ثم أخذت مؤسسات الإيداع هذه بممارسة عمليات الإقراض لقاء فوائد وضمانات تختلف باختلاف طبيعة العمليات والمواد المقرضة، وكانت عمليات الإقراض هذه تتم من ممتلكات المقرض نفسه .

بعد ذلك ومع تطور العمل المصرفي وتراكم الودائع لدى المؤسسات التي تمارس العمليات المصرفية ، لاحظت هذه المؤسسات أن قسما من المودعين يتركون ودائعهم فترة طويلة دون استخدامها، ففكروا باستخدام جزء من هذه الودائع ، وتسليفها للمحتاجين مقابل فائدة ، وبذلك بعد أن كان يدفع المودع عمولة إيداع أصبح يتلقى فائدة على ودائعه، وبعد أن ازدادت هذه العمليات لاحظ الصيارفة أن باستطاعتهم منح قروض دون ودائع فعلية مقابلة لما لديهم . وهكذا من مهمة قبول الودائع في البداية انتقل العمل المصرفي إلى ممارسة عمليات الإقراض والتسليف، ليصبح الركن الأساسي

لأعمال المصارف الحديثة هو قبول الودائع والمدخرات من جهة، وتقديم التسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية المتعددة الأشكال من جهة أخرى ([1]).

ووفقا لما سبق نجد أن الائتمان المصرفي قد نشأ عندما قام الذين لديهم فوائض مالية بإيداعها لدى المصرف، ومن ثم قيام المصرف باعتباره الوسيط بتوجيه هذه الأموال إلى من يحتاجها من الأفراد والقطاعات الاقتصادية المختلفة، وذلك وفق أسس وقواعد ائتمانية معينة، تضمن الحفاظ على أموال المصرف وتحقيق الربحية.

الفرع الثاني : مفهوم الإئتمان المصرفي :

سنتطرق إلى تعريف الائتمان المصرفي، ثم إلى أهميته:

أولا : تعريف الإئتمان المصرفي :

تنوعت وتعددت التعارف التي تناولت الإئتمان المصرفي، شأنه شأن الكثير من المفاهيم في مختلف المجالات الاقتصادية، الإدارية و الاجتماعية، ويمكن إبراز بعض هذه التعارف كما يلي :

- إن أصل معنى **الإئتمان** في الاقتصاد هو القدرة على الإقراض، واصطلاحا: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث : أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمدها البنوك بأنواعها ([2]).
- **وعرف الإئتمان المصرفي بأنه:** الثقة التي يوليها البنك لشخص ما سواء كان طبيعيا أم معنويا، بأن يمنحه مبلغا 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 ([3]).

---

1 - حسن سمير عشيش : **التحليل الائتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقراض و التوسع النقدي في البنوك** ،مكتبة المجتمع العربي ، عمان ،2002، ص- ص : 59-60.

2 - رحيم حسين و سليم حمود : **استخدام الأساليب الكمية في ترشيد و اتخاذ قرارات منح الإئتمان بالبنوك التجارية** ، **الملتقى الوطني السادس** حول الأساليب الكمية و دورها في إتخاذ القرارات الإدارية ، جامعة سكيكدة ، الجزائر ، يومي 23-24 **نوفمبر** 2008 ، ص :03.

3 -عبد العزيز الدغيم ، ماهر الأيمن و إيمان أنجرو : **التحليل الإئتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري** ، مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية ، سوريا ، المجلد 28 ، **العدد** 3 ، ، 2006 ، ص : 194 .

- **وعرف أيضا بأنه** : عملية مبادلة قيمة حاضرة مقابل وعد بقيمة أجلة مساوية لها، غالبا ما تكون هذه القيمة نقودا، وهناك طرفان في عملية الائتمان، الأول هو مانح الإئتمان، ويسمى بالدائن أو المقرض، والثاني هو متلقي الإئتمان، ويسمى بالمدين أو المقترض، ويضاف إلى قيمة الإئتمان مبلغ أخر يسمى الفائدة، تدفع للدائن مستقبلا نظير تخليه عن القيم الحاضرة ([1]).
- **ويعرف الائتمان كذلك على أنه** : الثقة التي يوليها البنك التجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود، أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته وذلك لقاء عائد يحصل عليه البنك من المقترض يتمثل في الفوائد والعملات والمصاريف " ([2]) .

وبناء على ما سبق من تعاريف نستنتج أن الإئتمان المصرفي هو:

- الثقة التي يوليها البنك لشخص ما (طبيعيا أو معنويا)، حيث يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود لفترة محددة، يتفق عليها بين الطرفين، يقوم في نهايتها العميل بالوفاء بالتزاماته. وبالتالي يمكن استخلاص العناصر الأساسية التي يقوم عليها الإئتمان المصرفي، وتمثل فيما يلي :

- **علاقة مديونية** : بين طرفين أحدهما الدائن (مانح الإئتمان) والأخر المدين (متلقي الإئتمان) ويفترض قيام عنصر الثقة بينهما ؛
- **وجود دين**: ويتمثل في المبلغ النقدي الذي يمنحه الدائن للمدين، والذي يتعين على المدين رده للدائن؛
- **الفارق الزمني**: وهو الفاصل ما بين تاريخ منح مبلغ الدين، وتاريخ سداده، والذي يكون بعد فترة زمنية معينة؛
- **المخاطرة**: تتضمن ما يمكن للدائن أن يتحمله من مخاطرة تتمثل في احتمال عدم دفع الدين.

1 - خالد أمين عبد الله و اسماعيل ابراهيم الطراد : **إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية** ، دار وائل عمان ، 2006، ص- ص :167-168.

2 - عصام حسين: **أسواق الأوراق المالية (البورصة)**، دار أسامة، عمان، 2010، ص:72.

الفرع الثاني :أهمية الإئتمان المصرفي :

يمكن النظر إلى أهمية الإئتمان المصرفي من زاويتين، الأولى وفقا لوجهة نظر البنك التجاري ذاته، والثانية وفقا لدور الإئتمان المصرفي في النشاط الاقتصادي ([1]).

1- أهمية الإئتمان على مستوى البنك :

فعلى مستوى البنك فإن الإئتمان المصرفي يعتبر الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك نظرا لما يتحمله من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهيار البنك، وهو في ذات الوقت يعتبر الاستثمار الأكثر جاذبية لإدارة البنك، والذي من خلاله يستطيع البنك التجاري أن يضمن الاستمرارية والنمو، وتحقيق الجزء الأكبر من الأرباح، وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد .

2- أهمية الائتمان على مستوى الاقتصاد:

- على مستوى الاقتصاد فإن الإئتمان المصرفي هو نشاط اقتصادي غاية في الأهمية، وله تأثير متشابك ومتعدد الأبعاد للاقتصاد الوطني، وعليه يتوقف نمو ذلك الاقتصاد و ارتقاؤه ؛
- و لكنه في ذات الوقت يعتبر أداة حساسة قد تؤدي إلى أضرار بالغة في الاقتصاد إن لم يحسن استخدامه؛
- فالائتمان المصرفي في حالة انكماشه يؤدي الى كساد، وفي حالة الإفراط فيه يؤدي إلى ضغوط تضخمية، وكلا الحالتين لها آثار اقتصادية غاية في الخطورة، وتسبب اختلالات هيكلية يصعب معالجتها لذلك يجب ان يكون الائتمان متوازنا وملبيا للاحتياجات الفعلية للاقتصاد القومي بما يؤدي الى زيادة معدلات التنمية المنشودة ؛
- بدون الائتمان المصرفي تصبح عملية المفاضلة بين المصادر المالية داخل الاقتصاد مقيدة كما أن فوائض الوحدات الاقتصادية المدخرة سوف لا تتدفق بكفاءة إلى الاستخدامات الأكثر إنتاجية؛
- يستخدم الائتمان المصرفي كأساس لتنظيم عملية إصدار النقود القانونية، فالبنك المركزي عندما يشرع في وضع سياسة للإصدار، يضع في اعتباره حجم الإئتمان المنتظر من النظام المصرفي في نطاق الخطط العامة، فالنقود تخرج للتداول بصفة أساسية عن طريق قيام الوحدات الإنتاجية بصرف ما هو مخصص لها من ائتمان، وبهذا يعمل على تدعيم الوحدة النقدية؛

1 - حمزة محمود الزبيدي : **الإئتمان المصرفي و التحليل الائتماني** ، مؤسسة الوراق ، عمان ، 2002 ، ص- ص : 26- 30.

- ❖ يؤدي سحب الإئتمان المصرفي من قبل المقترضين إلى زيادة حجم المعروض النقدي، ولهذا فالائتمان المصرفي يعتبر عامل مهم يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد حجم الإنفاق والقوة الشرائية المتاحة داخل الاقتصاد ؛
- ❖ يعتبر الائتمان المصرفي أداة بيد الدولة تستخدمها في الرقابة على نشاط المشروعات، وذلك من خلال استخدامها للأرصدة الائتمانية المخصصة لها ؛
- ❖ للائتمان المصرفي تأثير مباشر على زيادة الادخار، والحد من الاستهلاك، وذلك لأن البنوك تعمل على تشجيع الأفراد على الادخار لتوفير موارد للائتمان، الأمر الذي يحد من الاستهلاك.

المطلب الثاني : أنواع الإئتمان المصرفي :

يوجد أكثر من معيار يصلح كأساس لتصنيف أنواع الإئتمان المصرفي، ومن أهم تلك المعايير المستخدمة في الواقع العملي نذكر ما يلي :

أولا : معيار الغرض من الإئتمان : يصنف الائتمان المصرفي إلى :

- **الائتمان الاستثماري** : هو الإئتمان الذي يمنح للمشروعات الإنتاجية لغرض استخدامه في تمويل العمليات الاستثمارية طويلة أو متوسطة الأجل، مثل الاستثمار في الأصول الثابتة كالآلات والمعدات والأراضي وغيرها ([1]).
- **الائتمان التجاري** : وهو الإئتمان الذي تلجأ إليه المشروعات لتوفير احتياجاتها من رؤوس الأموال الجارية . مثال ذلك مشتريات المشروعات من المواد الأولية ودفع أجور العمال وغيرها . فهو ائتمان قصير الأجل يستخدم لتمويل العمليات الجارية ([2]).
- **الائتمان الاستهلاكي** : هو الإئتمان الذي يمنح عادة إلى الأفراد لتمويل عمليات استهلاكية مثل شراء السيارة أو تجهيزات كهرو منزلية، أو لتمويل احتياجات أخرى غير محددة، إذا فهو ائتمان شخصي يقدم في الغالب للأفراد من موظفي الدولة والشركات الأخرى ([3]) .

ثانيا : معيار الائتمان وفقا لأجله : يصنف حسب أجل استحقاقه إلى ([4]) :

---

1 - صلاح الدين حسن السيسي : **قضايا مصرفية معاصرة** ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2004 ، ص :31.

2 -سوزي عدلي ناشد : **مقدمة في الإقتصاد النقدي و المصرفي**، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2005 ، ص:60.

3 - Sylvie de coussergues **: gestion de la banque- du diagnastic) la stratégie**, dunod , paris ,4e edition,2005, P : 156.

4 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، **إدارة مخاطر الإئتمان** ، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة ، 2008 ، ص- ص : 104-105.

- **ائتمان قصير الأجل** : هو الإئتمان الذي لا تزيد مدة استحقاقه عن سنة واحدة، وعادة ما يمنح هذا الإئتمان لتمويل عمليات رأس المال العامل ذات الدوران السريع، ونظرا لقصر أجل استحقاقه فإن أسعار الفائدة عليه تتسم بالانخفاض في العادة.
- **ائتمان متوسط الأجل وائتمان طويل الأجل** : يعتبر الإئتمان الذي تنحصر مدة استحقاقه بين سنة إلى خمس سنوات ائتمان متوسط الأجل، أما الإئتمان الطويل الأجل فهو الإئتمان الذي تزيد مدته في العادة عن خمس سنوات ليصل في بعض الأحيان إلى 25 سنة، ويمنح هذا الإئتمان لتمويل الأصول الاستثمارية كبناء مباني جديدة، أو توسيع مصانع قائمة . كما أنه يمنح وفق شروط خاصة.

ثالثا: معيار الائتمان وفقا للشخص المقترض: ويقسم إلى :([1])

- **ائتمان مصرفي خاص** : ويتمثل في الإئتمان الممنوح إلى الأفراد والهيئات والشركات الخاصة غير الحكومية، وتعتمد قدرة هؤلاء الأفراد والهيئات في الحصول على هذا الإئتمان على الملاءة المالية (الحالية والمستقبلية) التي يتمتع بها الأفراد والمؤسسات الخاصة لدى مانح الإئتمان .
- **ائتمان مصرفي عام** : ويتمثل في الإئتمان الممنوح إلى الدولة أو المؤسسات الرسمية أو الحكومة ، ويتم لجوء الحكومة إلى الاقتراض عندما تكون الإيرادات المتحققة من الضرائب غير كافية لتلبية متطلبات برامجها التشغيلية والاستثمارية التي تنوي تنفيذها .

رابعا : معيار الإئتمان وفقا للضمان المقدم: ويمكن تقسيمه إلى ([2])

- **الائتمان بضمان شخصي** : يتمثل في الإئتمان الممنوح إلى المقترضين دون أن تقدم ضمانات عينية من قبلهم إلى الجهة التي منحتهم الإئتمان، وإنما يكتفي بالوعد بسداد القروض التي حصلوا عليها عندما يحين موعد السداد المتفق عليه، وتعتبر المصارف هذا (الوعد أو التعهد) ضمانا كافيا لمنحها الإئتمان استنادا لثقتها في قيام المقترضين بسداد ديونهم، ومن خلال معرفة المصارف بمركز ومكانة مدينهم في السوق .
- **الائتمان العيني** : ويقصد به تقديم المقترضين للجهة التي تمنحهم الإئتمان ضمانات (عينية) تكون أساسا للموافقة على منحهم القروض، ومن هذه الضمانات العينية التي يمكن تقديمها من

3- عدنان تايه النعيمي : **إدارة الائتمان** ، دار المسيرة ، عمان ، 2010، ص- ص : 22-24.

2- نظام محمد نوري الشمري : **النقود و المصارف و (النظرية النقدية)** ، دار زهران ، عمان ، 2013، ص : 126.

قبل المقترضين إلى المصارف، الأموال المنقولة أو غير المنقولة كضمان للمصارف لتحصيل ديونها عندما يحين موعد سدادها أو عندما يتعذر على المقترضين سداد ما بذمتهم من ديون .

خامسا: معيار نوعية نشاط العميل: ويصنف الائتمان المصرفي إلى: ([1])

- **الائتمان المقدم لمنظمات الأعمال** : وهو القروض المقدمة لمنظمات الأعمال المختلفة، سواء الصناعية أو التجارية أو الخدمية، ومن الملاحظ أن هذا النوع من الإئتمان 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 رهنا لقيمة القرض.
- **قروض البنوك** : عبارة عن الإئتمان الذي يمنحه البنك (الذي لديه فائض نقدي) إلى البنوك التجارية الأخرى، ونظرا لأن مخاطر عدم السداد محدودة، فالفائدة عليها غالبا ما تكون منخفضة نسبيا، أما تاريخ استحقاقها فيكون في غالب الأحوال يوما واحدا .
- **الائتمان الزراعي:** يقصد به تلك القروض المقدمة لتمويل النشاط الزراعي، بهدف مساعدة المزارعين لشراء البدور والأسمدة والمعدات والآلات الزراعية.
- **الائتمان العقاري:** يقصد به كافة أنواع القروض المستخدمة في تمويل الأنشطة العقارية، وهي قروض طويلة الأجل بطبيعتها، يمتد البعض منها إلى ثلاثين سنة، وعادة يكون العقار الذي تم شراؤه أو بناؤه هو الضمان لسداد القرض.

ومن جهة أخرى يمكن تقسيم الإئتمان المصرفي وفقا لشيوع عرضه في المراجع العلمية وطريقة استخدامه من قبل البنوك إلى : ([2])

1- الائتمان النقدي المباشر : يعتبر الشكل الأكثر شيوعا في نشاط البنوك التجارية، وأكثر أنواع الإئتمان النقدي المباشر هو :

- **الجاري المدين:** وهي عبارة عن تسهيلات يقدمها البنك لعملائه في حدود سقف معين يستطيع العميل السحب من هذا الحساب في حدود السقف الممنوح، ويتم احتساب الفائدة على المبلغ

1 - طارق طه : **إدارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنيت** ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2007 ، ص – ص : 450-452.

2 - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص – ص : 98-113 .

المستخدم من سقف الجاري المدين، ويجب على العميل إيداع حصيلة مبيعاته أو نشاطه التجاري في حسابه لدى البنك، كما يشترط عدم تجاوز سقف الجاري مدين الممنوح.([1])

❖ **الائتمان المباشر: (القروض والسلفيات النقدية)** : يستخدم هذا النوع من الإئتمان لتغطية احتياجات المقترضين المختلفة سواء تلك المستخدمة في تمويل احتياجات رأس المال العامل أو تلك التي تستخدم في عمليات التمويل الاستثماري الطويل الأجل، ويمكن أن تأخذ هذه الائتمانيات 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 حدا 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 المخصومة**: تعتبر عملية خصم الكمبيالات أو الأوراق التجارية من قبل البنوك التجارية شكلا من أشكال الإئتمان البنكي القصير الأجل ، فالورقة التجارية سند قانوني يتعهد بمقتضاها أحد التجار بدفع مبلغ معين إلى تاجر أخر في تاريخ محدد، والبنك التجاري يستطيع أن يخصم الورقة التجارية للتاجر الذي يحملها مقابل عمولة متفق عليها .

2- الائتمان غير المباشر : وتتمثل الأشكال الأكثر شيوعا لصور الائتمان البنكي غير المباشر فيما يلي :

❖ **الكفالات البنكية(خطابات الضمان)** : وهي عبارة عن عقد كتابي يتعهد بمقتضاه البنك (مصدر الكفالة) بضمان أحد عملائه بناء على طلبه في حدود مبلغ معين ولمدة محددة، اتجاه طرف ثالث (المستفيد) بموجب التزام ملقى على عاتق العميل المكفول وضمانا للوفاء بالتزاماته اتجاه ذلك الطرف ([2]) .

1 - عبد الحليم كراجه و آخرون : **الادارة و التحليل (أسس ، مفاهيم ، تطبيقات)**، دار صفاء ، عمان ،ط2، 2006 ، ص: 69.

2 - صادق راشد الشمري : **إدارة المصارف الواقع و التطبيقات العملية)**، دار صفاء ، عمان ط2، 2015، ص :77.

- **الاعتماد المستندي :**هو عبارة عن تعهد خطي يحتوي على شروط معينة، صادر عن البنك فاتح الاعتماد إلى البنك المراسل (المبلغ) في بلد المصدر (المستفيد)، يتعهد بموجبه بناء على طلب المستورد (طالب فتح الاعتماد) بأن يدفع لأمر المصدر (المستفيد)، أو يقبل سحوبات (كمبيالات) مسحوبة من المستفيد أو يفوض بنكا أخر ليقوم بالدفع نيابة عنه مقابل مستندات مطابقة لشروط الاعتماد. ([1])
- **البطاقة الائتمانية:** هي بطاقات تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة ، ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع أجل لقيمتها، ويتم في البنوك احتساب فائدة مدينة على كشف الحسابات بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر، لأنها تعتبر إقراضا مقدما من البنك . ([2])

3- الائتمان المصرفي بصيغة التمويل التأجيري : وهو اتفاق بين المؤجر (البنك) والمستأجر (العميل أو شركة الأعمال) على قيام البنك بتأجير العميل أصول معينة، بقيمة إيجاريه 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 . ([3])

المطلب الثالث : وظائف، أدوات وأسواق الإئتمان المصرفي :

سنتناول في هذا المطلب وظائف الائتمان المصرفي، وبيان الأسواق والأدوات الأساسية له

الفرع الأول : وظائف الإئتمان المصرفي :

يمكن حصر وظائف الائتمان المصرفي الأساسية في الجوانب التالية ([4]):

- **وظيفة تمويل الإنتاج:** إن احتياجات الاستثمار الإنتاجي المختلفة في الاقتصاد الحديث تستوجب توفير قدر ليس بالقليل من رؤوس الأموال، ولما كان من المتعذر توفير هذا القدر الكامل من

1 - خالد أمين عبد الله و حسين سعيد سعيفان : **العمليات المصرفية الاسلامية (الطرق المحاسبة الحديثة)**، دار وائل ، عمان،ط2، 2011، ص: 327.

2 - المرجع نفسه ، ص: 381.

3 - رامي هاشم الشنباري : **التحليل المالي و دوره في صنع القرار الائتماني في المصارف التجارية العاملة في فلسطين** ، رسالة ماجستير جامعة العالم الامريكية ، فلسطين ، 2006 ، ص: 74.

4 - زياد رمضان و محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره ،ص- ص : 69-70.

الإدارات و الاستثمارات الفردية أو الخاصة ، لذا فإن اللجوء إلى المصارف والمؤسسات المالية المختلفة بهدف الحصول على الإئتمان، أصبح أمرا طبيعيا وضروريا لتمويل العمليات الإنتاجية و الاستثمارية المختلفة، كما يمكن للمنتجين الحصول على التمويل الذي يحتاجونه عن طريق إصدارهم السندات وبيعها للمشروعات والأفراد ,كما أن المؤسسات الائتمانية تقوم بدور الوسيط فيما بين المدخرين والمستثمرين، وهذه الوساطة تساعد على تسهيل وتسريع وزيادة حجم الاستثمار والإنتاج في الاقتصاد الوطني، هذا فضلا عن تقديم المصارف للقروض مباشرة للمستثمرين مما هو متوافر لديها من ودائع المدخرين.

- **<u>وظيفة تمويل الاستهلاك:</u>** إن المقصود بوظيفة تمويل الاستهلاك هو حصول المستهلكين على السلع الاستهلاكية الحاضرة بدفع أجل لأثمانها، إذ قد يعجز الأفراد عن توفير القدر المطلوب من السلع الاستهلاكية الآتية بواسطة دخلهم الجاري، لذا يمكنهم الحصول على هذه السلع بواسطة الإئتمان الذي تقدمه لهم هيئات مختلفة، ويكون دفع أثمان هذه السلع بفترات مستقبلية مناسبة مما يساعد الأفراد على توزيع إنفاقهم الاستهلاكي عبر الزمن . ويساعد الإئتمان الاستهلاكي أيضا على تنشيط جانب الطلب على السلع والخدمات الاستهلاكية، ومن ثم يساهم في زيادة رقعة السوق وزيادة حجم الإنتاج و الاستثمار ([1]) .
- **<u>وظيفة تسوية المبادلات:</u>** إن قيام الإئتمان بوظيفة تسوية المبادلات وإبراء الذمم تظهر أهميته من خلال مكونات عرض النقد أو كمية وسائل الدفع في المجتمع، فزيادة الأهمية النسبية لنقود الودائع (الودائع الجارية) من إجمالي مكونات عرض النقد يعني استخدام الإئتمان استخداما واسعا في تسوية المبادلات وإبراء الذمم بين الأطراف المختلفة . ويمكن ملاحظة مثل هذا التعامل و الاستخدام للنقود المصرفية في المجتمعات المتقدمة اقتصاديا، إذ أن معظم التعامل في تسوية المبادلات السلعية والخدمية يتم بواسطة الشيكات وسيلة للدفع أو وسيطا للتبادل، مع اعتماد أقل على النقود الحاضرة في القيام بهذه المهمة، وهذا ناشئ عن تقدم العادات المصرفية في المجتمع . كما أن قيام البنوك التجارية بخلق النقود و استخدام أدوات الإئتمان الأخرى من أوراق مالية وكمبيالات ساعد كثيرا على تسهيل عمليات المبادلة وتوسيع حجمها .

1 - نظام محمد نوري الشمري ، مرجع سبق ذكره ، ص : 129.

الفرع الثاني : أدوات الإئتمان المصرفي :

يمكن تقسيم أدوات الائتمان المصرفي إلى نوعين رئيسيين :

1- **أدوات الإئتمان قصيرة الأجل :** وهي تلك الأدوات التي يتم التعامل بها في الأجل القصير وهي تشمل : ([1])

- **الكمبيالة:** هي تعهد كتابي يلتزم بموجبه محرره (المدين) بدفع مبلغ معين لأمر طرف ثان هو المستفيد (الدائن)، وذلك إما بمجرد الإطلاع أو في تاريخ محدد، وغالبا ما تكون الكمبيالة صادرة لقاء صفقة تجارية بين أطراف هذه الصفقة . وينبغي أن تشتمل الكمبيالة على بيانات مهمة كتاريخ الاستحقاق ومكان الدفع، واسم المستفيد وتوقيع محررها .
- **أذونات الخزينة:** هي سندات حكومية يتم إصدارها لأجال قصيرة أمدها الزمني ثلاثة أشهر في الغالب، تصدرها الحكومة بخصم معين، أي بأقل من قيمتها الإسمية . وهذا الخصم يمثل الفائدة النقدية التي يحصل عليها من يقوم بشراء أذونات الخزينة. والغرض الأساسي من إصدار أذونات الخزينة هو تمويل العجز الموسمي الذي قد ينشأ في الموازنة العامة للدولة نتيجة عدم توافق أوقات تحصيل إيرادات الدولة مع أوقات صرف الإنفاق العام، لذلك فهي من أدوات الدين العام الداخلي قصير الأجل .
- **شهادات الإيداع :** هي شهادات يمنحها البنك مقابل ودائع لأجل بقيم محددة لا يجوز سحبها من البنك إلا بحلول تاريخ استحقاقها ، ويمكن شراء شهادات الإيداع وبيعها في الأسواق المالية، وتصدر شهادات الإيداع بخصم من القيمة الاسمية المصدرة بها، مثل أذونات الخزينة، حيث تدفع القيمة الاسمية كاملة عند استحقاقها .
- **المقبولات المصرفية :** هي جوالة مصرفية، أي وعد بالدفع مماثلة للشيك، تصدره شركة معينة تطلب فيها من البنك أن يدفع لأمره أولا مر شخص ثالث مبلغا محددا من المال في المستقبل، ويحدد بتاريخ معين، ويقوم البنك بقبول(ختم) الجوالة بعبارة مقبول Accepté ([2]). ويمكن للمستفيد أن يقوم بخصم المقبولات المصرفية قبل تاريخ استحقاقها أو الاحتفاظ بها والحصول على قيمتها بدون خصم عند الاستحقاق .
- **الشيك :** هو تعهد من محرره" المدين" إلى المستفيد " الدائن" بالدفع حال تسلمه من الجهة المسحوب عليها " المصرف" وبالمبلغ المثبت عليه، والشيك عبارة عن سحب من الرصيد أو

1 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، مرجع سبق ذكره ، ص :71.

2 - السيد متولي عبد القادر : **الأسواق المالية النقدية في عالم متغير ، دار الفكر ،عمان** ، 2010 ، ص : 126.

الحساب الجاري الى الطرف المدين، وهذا الحساب الجاري عبارة عن وديعة جارية أو تحت الطلب أودعها المدين لدى المصرف قبل تحرير الشيك ([1]).

- **السند الأدنى** : وهو صك يتعهد فيه شخص يسمى المحرر بدفع مبلغ معين من النقود في تاريخ معين إلى شخص أخر يسمى المستفيد([2]). وهناك تشابه كبير بين الكمبيالة والسند الأدنى إلا أن الفرق الأساسي بينهما يتمثل في أن الكمبيالة تعد ورقة تجارية ناشئة عن نشاط داخلي أو خارجي ويمكن خصمها أو الحصول على قيمتها من المؤسسات المالية والمصرفية ومنها البنك المركزي، إلا أن السند الأدنى ليس له مثل هذه المزايا ([3]).

2- أدوات الإئتمان المصرفي طويلة الأجل : وهي تلك الأدوات الائتمانية التي يتم التعامل بها في الأسواق المالية بيعا وشراء في الأجل الطويل وتشمل : ([4])

- **الأسهم**: وهو يمثل حصة لحائزه في ملكية المشروع أو الشركة التي أصدرته، لهذا فإن حملة الأسهم لا يحصلون على سعر فائدة نقدي، وإنما يحصلون على جزء من أرباح المشروع الذي أصدره ،كما يتحملون جزء من الخسارة التي يمكن أن يتعرض لها المشروع تبعا لوضع المشروع المالي وما يحققه من أرباح أو خسائر .
- **السندات**: وهي نوع من الأوراق المالية التي تصدرها الحكومات أو المشروعات، ويتقاضى صاحب السند فائدة محددة سلفا تستمر على طول الفترة الزمنية المحددة بالسند، وتتحملها الجهة التي أصدرته.

وفضلا عما سبق ذكره من أدوات الإئتمان (طويلة وقصيرة الأجل) فإن **النقود الورقية** تعد أيضا من أدوات الائتمان، إذ أنها تمثل دينا لحاملها على الجهة التي أصدرتها، وهذه الجهة هي البنك المركزي، الذي يعد في الغالب الجهة صاحبة الحق قانونا وعرفا بإصدار النقود المتداولة في المجتمع.

1 - نظام محمد نوري الشمري ، مرجع سبق ذكره ، ص: 134.

2 - صادق راشد الشمري ، مرجع سبق ذكره : ص: 62.

3 - عادل أحمد حشيش : **أساسيات الاقتصاد النقدي و المصرفي** ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ،2004 ، ص: 148.

4 - نظام محمد نوري الشمري ، مرجع سبق ذكره ، ص : 135.

الفرع الثالث : أسواق الإئتمان المصرفي :

تؤدي أسواق الإئتمان دورا مميزا في الاقتصاد الوطني، وهناك إجمالا نوعان من أسواق الإئتمان :

أولا: السوق النقدية: هي عبارة عن السوق التي تتم من خلالها عمليات الإقراض والاقتراض فيما بين البنوك المحلية أو المحلية والأجنبية أو فيما بين البنوك المحلية والمؤسسات المالية المحلية الأخرى ([1]).

وتؤدي الأسواق النقدية دورا هاما في توفير التمويل قصير الأجل للنشاطات الاقتصادية وبالذات الإنتاجية، وللجهات المختلفة في الاقتصاد التي تحتاج لمثل هذا النوع من التمويل ([2]) .

وتنقسم السوق النقدية إلى سوقين أساسيان هما ([3]):

- **السوق الأولية:** والتي يتم فيها الحصول على الأموال المراد توظيفها لأجل قصير، وبأسعار فائدة محددة، حسب مصدر هذه الأموال ومكانة المقترض وسمعته المالية، أي أن السوق الأولي محله إصدارات جديدة تمثل البيع الأول لأدوات الدين.
- **السوق الثانوية:** والتي يجري فيها تداول الإصدارات النقدية قصيرة الأجل، وبأسعار تتحدد حسب قانون العرض و الطلب، أي أن السوق الثانوي يمثل الإطار الذي يتم فيه تداول الإصدارات النقدية بين مشتريها الأول ومشترين آخرين.

ثانيا :السوق المالي : سوق رأس المال هو سوق التعامل بأدوات الإئتمان الطويلة الأجل، ويمكن إجمال أهم المؤسسات التي تندرج تحت سوق رأس المال في مجموعتين : مجموعة مصرفية تظم البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار، ومجموعة غير مصرفية وتعتمد على شركات الاستثمار بمختلف أنواعها : الصناديق المشتركة، شركات التأمين، شركات الأوراق المالية ([4]).

1 - حسن علي خربوش و آخرون : **الاسواق المالية (مفاهيم و تطبيقات)**، دار زهران ، عمان ، 2010 ، ص : 36.

2 - فليح حسن خلف : **(النقود و البنوك)** ، جدار للكتاب العالمي ، عمان ، 2006 ، ص 212.

3 - السيد متولي عبد القادر ، مرجع سبق ذكره ، ص- ص : 123-124.

4 - زينب عوض الله و أسامة محمد الفولي : **أساسيات الاقتصاد النقدي و المصرفي** ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ،2003 ، ص – ص :192- 193 .

وينقسم سوق رأس المال إلى سوقين هما ([1]):

- **السوق الأولية:** تصدر في السوق الأولية الأوراق المالية لأول مرة، ومن ثم فهي تمثل مصدر الاستثمارات المالية الجديدة، وتؤدي دور الوسيط بين المؤسسات التي لديها فائض من الأموال والمؤسسات التي لديها عجز.
- **السوق الثانوية:** يتم في السوق الثانوية تداول الأوراق المالية التي سبق إصدارها في السوق الأولية، وتعمل في هذه السوق المؤسسات المالية التي تقوم بتنشيط تداول الأوراق المالية وتوفير عنصر السيولة، مثل شركات وسطاء السوق المالية وصناديق الاستثمار وشركات إدارة محافظ الأوراق المالية.

المبحث الثاني: أسس ومعايير منح الائتمان والعوامل المؤثرة على قرار منحه

يعتبر قرار منح الائتمان من أخطر القرارات التي تقع مسؤولية اتخاذها على الإدارة في البنوك التجارية، وتستند البنوك على عدة معايير أساسية عند تقرير منح الائتمان بهدف تجنب المخاطر المترتبة عن هذه العملية . فمن المعروف أن البنوك تتاجر بأموال المودعين، وتهدف من ذلك الجمع ما بين نقيضين هما تحقيق السيولة المطلوبة لتلبية رغبات المودعين لديها في سحب أموالهم بالوقت الذي يرغبون فيه، وفي نفس الوقت استثمار هذه الأموال المودعة لديها لتحقيق عائد كافي لتغطية النفقات التي تتكبدها جراء إدارة الأموال المودعة لديها، والإيفاء بمتطلبات الاحتياطي النقدي الذي يفرضه البنك المركزي .

وضمن هذا المنحنى سنتناول في هذا المبحث أسس، معايير وإجراءات منح الإئتمان المصرفي، وأهم العوامل المؤثرة على قرار منحه .

المطلب الأول: أسس ومعايير منح الائتمان المصرفي:

سنتطرق في هذا المطلب إلى أسس منح الإئتمان المصرفي ثم سنستعرض معايير منحه .

الفرع الأول : أسس منح الإئتمان المصرفي :

يتم منح الائتمان المصرفي استنادا إلى قواعد وأسس ثابتة ومتعارف عليها، ومن أهمها : ([2])

1 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، مرجع سبق ذكره ، ص 76.

2 - حسن سمير عشيش، مرجع سبق ذكره ، ص- ص: 60-61.

❖ **توافر الأمان لأموال البنك** : وذلك يعني اطمئنان البنك إلى أن المؤسسة التي تحصل على الإئتمان، سوف تتمكن من سداد القروض الممنوحة لها مع فوائدها في المواعيد المحددة لذلك .

❖ **تحقيق الربح**: والمقصود بذلك حصول البنك على فوائد من القروض التي يمنحها تمكنه من دفع الفوائد على الودائع ومواجهة مصاريفه المختلفة، وتحقيق عائد على رأس المال المستثمر على شكل أرباح صافية.

❖ **السيولة**: يعني احتفاظ البنك بمركز مالي يتصف بالسيولة، أي توفر قدر كاف من الأموال السائلة لدى البنك، النقدية والأصول التي يمكن تحويلها إلى نقدية إما بالبيع أو بالاقتراض بضمانها من البنك المركزي، لمقابلة طلبات السحب دون أي تأخير، وهدف السيولة دقيق لأنه يستلزم الموازنة بين توفير قدر مناسب من السيولة للبنك، وهو أمر قد يتعارض مع هدف تحقيق الربحية، ويبقى على إدارة البنك الناجحة مهمة المواءمة بين هدفي الربحية والسيولة وبخاصة في مجال منح القروض .

❖ **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 وأجالها الزمنية وشروطها([1]).

الفرع الثاني : معايير منح الإئتمان المصرفي :

من أجل تحديد مقدار المخاطر الائتمانية ونوعها، والتي يمكن أن يتعرض لها البنك عند منح الائتمان، ومن أجل الوصول إلى اتخاذ قرار ائتماني سليم، هناك مجموعة من المعايير الخاصة بدراسة الجوانب المختلفة للعميل المقترض في تحديد المخاطر التي يتعرض لها البنك التجاري والتي تعرف بنظام " **five Cs of crédit** " وهي آلية تنطوي على تقييم خمسة عناصر أو متغيرات أساسية تبدأ أسماؤها كلها (باللغة الإنجليزية) بحرف c. ويعتبر هذا النظام منظومة ائتمانية لدى محللي الإئتمان على مستوى العالم عند منح القروض. وفيما يلي عرض لهذه المعايير: ([2])

1- الشخصية: <<caractère>>

تعد شخصية العميل الركيزة الأساسية الأولى في القرار الائتماني، فكلما كان العميل يتمتع بشخصية أمينة ونزيهة وسمعة طيبة في الأوساط المالية، وملتزما بكافة تعهداته وحريصا على الوفاء بالتزاماته، كلما كان أقدر على إقناع البنك بمنحه الإئتمان المطلوب والحصول على دعم البنك له .

1 - صلاح الدين حسن السيسي : **التسهيلات المصرفية للمؤسسات و الافراد** ، دار الوسام ، بيروت ، 1998 ، ص :44.

2 - حمزة محمود الزبيدي، مرجع سبق ذكره ، ص– ص: 142- 149 .

وقياس عامل معنوي كعامل الأمانة والنزاهة بدرجة دقيقة يتم من خلال الاستعلام الجيد وجمع البيانات والمعلومات عن العميل من المحيطين العملي والعائلي له، لمعرفة المستوى المعيشي وموارده المالية والمشاكل المالية التي يعانيها وسابق تصرفاته مع البنوك الأخرى. وعلى هذا الأساس فإن الشخصية الخاصة بالعميل لها ثلاث أبعاد: ([1])

- **البعد الأول:** شخصية قانونية تتناول مدى أهليته القانونية للتعاقد مع البنك وإبرام الالتزامات سواء كان هذا العميل شخصا طبيعيا أو شخصا معنويا.
- **البعد الثاني** : شخصية سلوكية اجتماعية تتناول تصرفات وسلوكيات العميل الخاصة ، وقياس مدى تأثيرها الحالي والمستقبلي في قدرته ورغبته في سداد الإئتمان 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... الخ وحرصه على جودة منتجاته وسمعتها، وقيامه بالتحسين والتطوير المستمر لها.

2- القدرة : <<capacité>>

وتعني قدرة العميل على تحقيق الدخل وبالتالي قدرته على سداد القرض والالتزام بدفع الفوائد والمصروفات والعملات، وعليه لابد للبنك عند دراسة هذا المعيار من التعرف على الخبرة الماضية للعميل المقترض وتفاصيل مركزه المالي، وتعاملاته المصرفية السابقة، ويمكن الوقوف على الكثير من التفاصيل التي تساعد متخذ القرار الائتماني من خلال استقراء العديد من المؤشرات التي تعكسها القوائم المالية الخاصة بالعميل المقترض . فكلما كانت نتائج دراسة هذا الجانب إيجابية ازداد اطمئنان متخذ القرار إلى قدرة العميل على سداد القرض المطلوب وفق الشروط المقترحة وفي مواعيد السداد المتفق عليها .([2])

1 - ايمان أنجرو : **التحليل الائتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقتراض (المصرف الصناعي السوري نموذجا)** ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد ، تخصص محاسبة ، جامعة تشرين ، سوريا . 2007/2006 ، ص- ص : 33-34.

2 - حسن سمير عشيش ، مرجع سبق ذكره ، ص: 62.

3- رأس المال :<< capital >>

يقصد برأس مال العميل مقدار ما يملكه من ثروة أو ما يملكه من أصول مثل الأسهم والسندات، وأملاك أخرى غير منقولة ، بمعنى أن رأس المال يشمل جميع الأصول المنقولة وغير المنقولة التي يمتلكها العميل مطروحا منها المطلوبات التي بذمته ، 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 كبيرا كلما انخفضت المخاطر الائتمانية والعكس صحيح فرأس مال العميل يمثل قوته المالية . ([1])

ويرتبط هذا العنصر بمصادر التمويل الذاتية أو الداخلية للمؤسسة، والتي تشمل كلا من رأس مال المستثمر والاحتياطات المكونة والأرباح المحتجزة. حيث يفضل في العادة أن تكون المصادر الذاتية أكبر من المصادر الخارجية.

4- الضمان: <<collatéral>>

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، ويراعى عند تحديد الضمان ما يلي :

- أن يكون قابلا للبيع أو التصفية ولا يمثل الاحتفاظ به تكلفة أو عبئا مرتفعا.
- عدم تقلب قيمة الضمان بشكل كبير خلال فترة الإئتمان، فالضمان الذي يتعرض لتقلبات شديدة في قيمته لا يمكن الاعتماد عليه في استرداد حقوق البنك.
- أن تكون ملكية العميل للضمان ملكية كاملة وليست محل نزاع.
- أن يتوفر لدى البنك كافة المستندات القانونية التي تؤكد حقه باستخدام هذه الضمانات وتحويلها إلى سيولة، وذلك لسداد قيمة الإئتمان عند عجز العميل عن السداد .
- كفاية الضمانات المقدمة لتغطية الإئتمان والفوائد والعملات الأخرى قدر المستطاع .

وقد يكون الضمان شخصا ذا كفاءة مالية وسمعة مؤهلة، لكي تعتمد عليه إدارة الإئتمان في ضمان تسديد الإئتمان، كما يمكن أن يكون الضمان مملوكا لشخص آخر وافق أن يكون ضامنا للعميل.

1 -فاطمة بن شنة : **إدارة المخاطر الائتمانية و دورها في الحد من القروض المتعثرة (دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية)** ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2010 ، ص : 39.

5- الظروف المحيطة: <<conditions>>

يجب على المحلل الائتماني أن يدرس مدى تأثير الظروف العامة والخاصة المحيطة بالعميل طالب الإئتمان على النشاط أو المشروع المطلوب تمويله، ويقصد 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 ([1])، وفي إطار هذه الدراسة المتكاملة الجوانب يتم اتخاذ القرار الائتماني، وتحديد مقدار المخاطرة التي يسببها قرار منح العميل التسهيل الائتماني المطلوب .

ونخلص إلى أن الدراسة المعمقة لهذه المعايير مجتمعة، والتي تشكل منهج إدارة الإئتمان يمكن أن تقدم صورة واضحة عن وضع العميل طالب الإئتمان ومركزه الائتماني، وذلك بقياس خطر الإئتمان بالمعادلة التالية : ([2])

خطر الائتمان = الشخصية + المقدرة+ رأس المال + الضمان (التغطية) + الظروف

ومن الطبيعي أن لا تستوفي جميع هذه العناصر الخمسة الحد الأمثل فالضعف المقبول في أحد المعايير يمكن أن يعوض بقوة المعيار الأخر، شرط أن تكون الدراسة التي أجريت للمعايير الخمسة كاملة ومتوازنة. ([3])

وفي المقابل لا تقف إدارة الإئتمان في تحليلها الائتماني عند تقييم معايير الإئتمان (5cs)، وإنما تقوم بترتيب الإئتمان وتقسيمه إلى مستويات بحسب درجة المخاطرة، ومن أشهر أشكال الدرجات تلك التي تعتمد على ثلاثة معايير من (cs5) وهي الشخصية، القدرة، رأس المال، إذ يمكن الحصول على9 درجات لنوع الإئتمان من ناحية المخاطرة عندما يتم دمجها مع بعضها وهي : ([4])

---

[1]- حسن سمير عشيش ، مرجع سبق ذكره ، ص : 63.

2 - شريف مصباح أبو كرش : **إدارة مخاطر الإئتمان المصرفي ،** ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول حول الاستثمار و لتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة ، المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية ،غزة ، فلسطين ، يومي 8 و 9 ماي 2005 ، ص :

3 - طارق طه ، مرجع سبق ذكره ، ص : 476 .

4 - شقيري نوري موسى و آخرون : **إدارة المخاطر** ، دار المسيرة ، عمان ، 2012 ، ص :101.

- الشخصية + القدرة + رأس المال = مخاطر ائتمانية منخفضة جدا؛
- الشخصية + القدرة – رأس المال = مخاطر ائتمانية منخفضة إلى متوسطة؛
- الشخصية+ رأس المال – قدرة غير كافية = مخاطر ائتمانية منخفضة إلى متوسطة؛
- القدرة + رأس المال – شخصية ضعيفة = مخاطر ائتمانية متوسطة؛
- القدرة + رأس المال – الشخصية= مخاطر ائتمانية عالية؛
- الشخصية + رأس المال – القدرة =مخاطر ائتمانية عالية؛
- الشخصية – رأس المال – القدرة =مخاطر ائتمانية عالية جدا؛
- رأس المال – الشخصية – القدرة = مخاطر ائتمانية عالية جدا؛
- القدرة – الشخصية – رأس المال = عميل مخادع.

ووفق هذه الدرجات يمكن لإدارة الإئتمان أن تحدد فيما إذا كانت هذه الدرجات متوفرة عند العميل أم لا، وعلى ضوء ذلك يتم اتخاذ القرار المناسب بمنح الإئتمان أم رفضه.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني و خصائص القرار الائتماني الأمثل :

سيتم في هذا المطلب تناول العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني ثم التطرق إلى خصائص القرار الائتماني الأمثل .

الفرع الأول : العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار الائتماني : هناك مجموعة عوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي بنك وهي :

1-العوامل الخاصة بالعميل : يمكن اعتبار كل من الشخصية، رأس المال المقترض، قدرة العميل 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 الإئتمان على اتخاذ قرار ائتماني سليم .([1])

1 - رحيم حسين و سليم حمود ، رجع سبق ذكره ، ص : 6.

2- <u>العوامل الخاصة بالبنك</u> : وتشمل هذه العوامل :

- درجة السيولة التي يتمتع بها البنك حاليا وقدرته على توظيفها، من أجل تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع، وأيضا تلبية طلبات الإئتمان.
- نوع الإستراتيجية التي يتبناها البنك في اتخاذ قراراته الإئتمانية ويعمل في إطارها،أي في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منحه .
- الهدف العام الذي يسعى البنك إلى تحقيقه خلال المرحلة القادمة.
- حصة البنك في السوق، اذ يجب أن تسعى البنوك لزيادة حصصها السوقية، و ذلك من خلال ما تقدمه من تعاملات رائدة و فريدة لا تقدمها البنوك الأخرى، و تنقسم حصة البنك في السوق المصرفي إلى أربعة أجزاء، و هي حصة في الإيداعات، حصة في التوظيف، حصة في الخدمات المصرفية، و حصة في الأموال المدارة لحساب العملاء، و يدخل في ذلك صناديق الاستثمار.
- القدرات التي يمتلكها البنك، وخاصة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على القيام بوظيفة الإئتمان المصرفي، وأيضا التكنولوجيا المطبقة وما يمتلكه البنك من تجهيزات إلكترونية حديثة نظرا لما تؤديه من وفرة في الوقت والجهد، وسهولة في سير العمل .
- ضرورة الالتزام بالقيود والتشريعات القانونية التي يصدرها البنك المركزي حيث تحدد إمكانية التوسع في القروض أو تقليصها، وكذا الحد الأقصى للقروض ومجالات النشاط المسموح بتمويلها وهذ من أجل تفادي أي تضارب بين سياسة البنك الائتمانية والتشريعات المنظمة للعمل المصرفي.([1])

3- <u>العوامل الخاصة بالائتمان</u>: ويمكن حصر هذه العوامل فيما يلي: ([2])

- الغرض من التسهيل .
- المدة الزمنية التي يستغرقها الإئتمان ،أي المدة التي يرغب العميل بالحصول على الإئتمان من خلالها، ومتى سيقوم بالسداد، وهل تتناسب فعلا مع إمكانيات العميل .
- مصدر السداد الذي سيقوم العميل المقترض بسداد المبلغ منه.

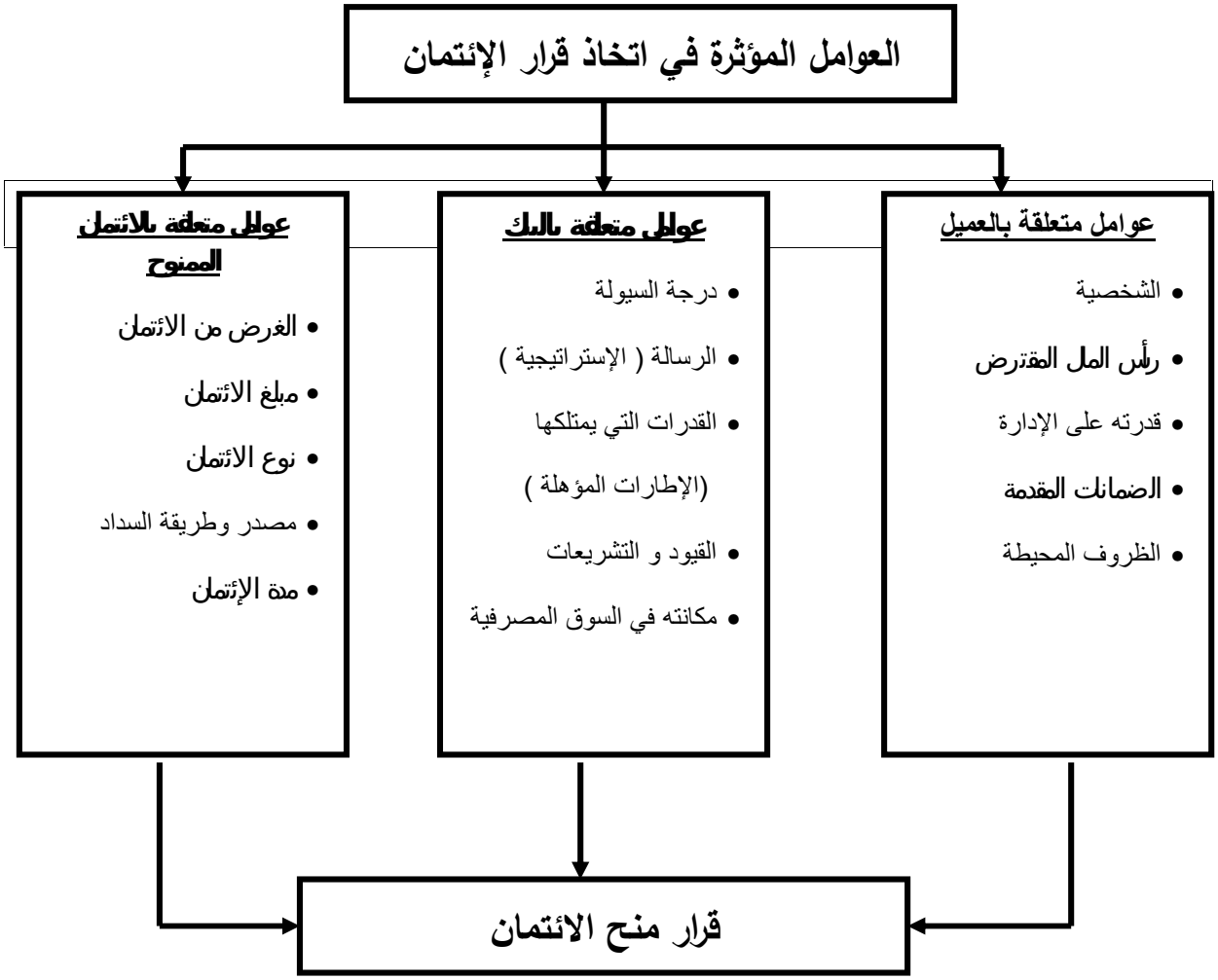
1 - حسن سمير عشيش ، مرجع سبق ذكره ، ص – ص : 64-65.

2 - إيمان أنجرو ، مرجع سبق ذكره ، ص : 47.

- طريقة السداد المتبعة، أي هل سيتم سداد القرض دفعة واحدة في نهاية المدة، أم سوف يتم سداده على أقساط دورية، وذلك بما يتناسب مع طبيعة نشاط العميل ومع إيراداته وموارده الذاتية وتدفقاته الداخلة.
- نوع الإئتمان المطلوب وهل يتوافق مع السياسة العامة للإقراض في البنك أم يتعارض معها .
- مبلغ هذا الإئتمان ولذلك أهمية خاصة، حيث أنه كلما زاد المبلغ عن حد معين، كلما كان البنك أحرص في الدراسات التي يجريها خاصة أن نتائج عدم سداد قرض بمبلغ ضخم تكون صعبة وقد تؤثر على سلامة المركز المالي للبنك

ويوضح الشكل الموالي العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار منح الإئتمان المصرفي :

الشكل رقم (2-1): العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار الإئتمان :



المصدر : ذيب حسين : **فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الإئتمان (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ورقلة)**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص : 75.

الفرع الثاني : خصائص القرار الائتماني الأمثل :

يعد اتخاذ القرار الائتماني بمنح التسهيلات الائتمانية أو رفض منحها من أخطر القرارات التي تتخذ في البنوك . فاتخاذ قرار خاطئ في هذا المجال له أثار سلبية وعواقب وخيمة على أوضاع البنك بل وربما على مستقبله . ويتصف القرار الائتماني إجمالا بالخصائص التالية: ([1])

- انسجام القرار الائتماني مع البنك المركزي، ومن ثم، فلا يستطيع مدير الإئتمان اتخاذ قرار بمنح قرض أو قروض يتجاوز بها نسب السيولة القانونية أو نسب الإئتمان التي يحددها البنك المركزي ؛
- انسجام القرار الائتماني مع سياسات البنك نفسه، وعدم وجود أي تعارض مع هذه السياسات فلا يجوز أن يتم اتخاذ قرار بمنح قرض قيمته أكبر من الحد الأقصى المسموح بإقراضه؛
- التأكد من أن المقترض قد قدم الضمانات المناسبة التي تعد ضمانات تكميلية، أي استكمالا لعناصر الثقة المتوافرة وليس تعويضا عنها ؛
- الأخذ بعين الاعتبار عملية مقارنة العائد بالمخاطر المتوقعة إذ أن هناك علاقة طردية بين العائد والمخاطرة، فكلما زادت المخاطرة، زاد العائد المتوقع الحصول عليه والمطلوب لتعويض تلك المخاطر؛
- الأخذ بعين الاعتبار اتجاهات أسعار الفوائد سواء على القروض أو على الودائع ، فلا يجب الموافقة على قرض لمدة عشر سنوات بسعر فائدة ثابت، وفي الوقت نفسه هناك توقعات بزيادة أسعار الفائدة ؛
- مراعاة دراسة أوضاع المتعاملين من حيث التحليل المالي والسمعة التجارية لهم؛
- عدم بناء القرار الائتماني على أسس شخصية، فكثير من القروض تمنح على أسس القرابة أو الصداقة أو المصالح الشخصية، فيجب أن يكون القرار مبنيا على حقائق موضوعية؛
- مراعاة تنظيم جداول سداد القروض بعد الأخذ بعين الاعتبار مواءمة مصادر الأموال النقدية مع استخداماتها ؛
- مراعاة التنويع عند منح الإئتمان، إذ ينبغي عدم تركيز الإئتمان في قطاع معين من القطاعات الاقتصادية، أو في شركات معينة، وكذلك عدم التركيز على نوع واحد من الضمانات .

ويسعى المدير الائتماني دائما إلى اتخاذ القرار الائتماني الأنسب، ومن ثم فإن عليه أن يأخذ بعين الاعتبار كل ما من شأنه أن يؤثر على سلامة العملية الائتمانية.

1 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، مرجع سبق ذكره ، ص- ص : 268-269.

المطلب الثالث : إجراءات منح الإئتمان المصرفي :

تقوم البنوك الناجحة بتحديد إجراءات منح الإئتمان كتابة لكي تكون بمثابة إطار عام يرشد موظفي قسم الإئتمان إلى خطوات محددة وموحدة لتنفيذ العملية الائتمانية، وذلك منعا لحدوث أي خلل أو انحراف عند اتخاذ القرار بمنح الإئتمان أو عدمه .

وأهم الإجراءات التي تمر بها عملية منح الإئتمان هي : ([1])

1- دراسة طلبات الإئتمان: عندما يقوم العميل بتعبئة طلب الإئتمان وفقا للنموذج المعد من قبل البنك، فإنه يتولى تقديمه إلى قسم الإئتمان لإجراء الدراسة عليه، وخاصة من حيث الغرض من الإئتمان وفترته وجدول السداد، وقد يستدعي الأمر إجراء أكثر من مقابلة شخصية مع العميل للوقوف على الجوانب التي قد لا يغطيها طلب الإئتمان، أو حتى القيام بزيارات شخصية من قبل موظفي البنك إلى مقر العميل طالب الإئتمان ؛

2- تحليل المركز المالي للعميل : يتم تحليل المركز المالي للعميل طالب الإئتمان من خلال دراسة القوائم المالية وتحليلها لفترات قد تصل إلى ثلاث سنوات أو أكثر. وقد تشمل عملية تحليل المركز المالي للعميل القيام بدراسة بعض النسب والمعدلات، كنسب السيولة، ونسب الربحية، ونسب النشاط ونسب المديونية؛

3- الاستفسار عن مقدم الطلب : حيث يتم الاستفسار عن السمعة التجارية لمقدم طلب الإئتمان، إما من الأقسام الداخلية في البنك أو من خلال عقد اجتماعات مع العميل، أو من خلال البنوك الأخرى والبنك المركزي، وتساعد نتائج الاستفسار على اتخاذ القرار السليم بشأن منح الإئتمان أو رفض الطلب ؛

4- التفاوض مع العميل : بعد دراسة المعلومات المجمعة عن طبيعة الإئتمان، ومقدم طلب الإئتمان يقوم البنك بالتفاوض مع العميل على شروط العقد والتي تتضمن تحديد مبلغ الإئتمان، كيفية صرفه طريقة سداد الائتمان، الضمانات التي يحتاجها البنك، سعر الفائدة، وغير ذلك من الشروط ؛

5- طلب الضمان التكميلي: في هذا الإجراء يقوم البنك بالطلب من العميل تقديم ضماناته والمستندات التي تثبت ملكية هذه الضمانات، بالإضافة إلى وثائق التأمين عليها؛

1 - عبد المطلب رضا أرشيد و محفوظ أحمد جودة: **إدارة الائتمان**، دار وائل، عمان، 1999، ص – ص: 221-222.

6- توقيع عقد الإئتمان : قد يتفق الطرفان (البنك وطالب الإئتمان)على شروط التعاقد وبنود التفاوض بينهما وقد لا يتفقان ، فإذا اتفق الطرفان، فإنهما يقومان بتوقيع عقد أو اتفاقية بينهما تتضمن كافة هذه الشروط؛ ([1])

7- صرف قيمة الإئتمان (كله أو بعضه) : بعد توقيع عقد الإئتمان بين البنك والعميل مقدم الإئتمان يقوم البنك بوضع قيمة الإئتمان تحت تصرف العميل كلية، حيث يكون من حق العميل سحب كل المبلغ أو جزء منه؛

8- سداد الائتمان ومتابعته : يقوم البنك بتحصيل مستحقاته وفقا لجداول السداد المبنية في عقد الإئتمان 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 الإئتمان، بل إنه يمتد ليشمل كذلك متابعة التسهيلات الائتمانية والتأكد من تسديدها في الأوقات المحددة

المبحث الثالث: ماهية مخاطر الائتمان المصرفي:

تعتبر المخاطرة جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصا مع ارتفاع حدة المنافسة، والتطور التكنولوجي وزيادة حجم المعاملات المصرفية، والحاجة إلى بنوك ذات أحجام كبيرة . فالبنوك أصبحت اليوم تواجه مخاطر مصرفية متنوعة، تتفاوت في درجة خطورتها من بنك إلى أخر وتشكل المخاطر الائتمانية الجزء الأكبر من المخاطر التي تتعرض لها البنوك التجارية ، والناتجة عن المعاملات المصرفية مع العملاء والمؤسسات، وإن حسن تحديد وتقييم ودراسة ومن ثم إدارة مجمل المخاطر المحتملة من العوامل المساعدة على نجاح البنك وضمان استمراره في السوق المصرفية بعوائد مرضية ومخاطر متدنية.

ومن هذا المنطلق سنحاول ضمن هذا المبحث التركيز على مفهوم مخاطر الإئتمان المصرفي، وبيان مصادره، ومختلف صوره ، وأخيرا سنتطرق إلى الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الائتمان المصرفي ونظم تصنيفه .

1 - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 206.

المطلب الأول : مفهوم مخاطر الإئتمان المصرفي

على الرغم من اختلاف طبيعة الإئتمان في حجمه وغرضه وأسعار الفائدة عليه، وتاريخ استحقاقه، ونوع الضمان المطلوب من عميل إلى أخر، إلا أن الخطر موجود دائما بالقرض الممنوح والذي يشير في مضمونه إلى احتمال تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها .

أولا: تعريف المخاطر الائتمانية:

- إن أي عملية ائتمان لابد أن تكون محفوفة بالمخاطر، فقد يعجز العميل عن سداد القرض وفوائده، وقد يكون له القدرة المالية على السداد لكنه لا يرغب لسبب أو لأخر في السداد وعليه **فمخاطر الإئتمان** تتضمن الخسائر الممكن أن يتحملها البنك بسبب عدم قدرة العميل، أو عدم وجود النية لديه لسداد أصل القرض وفوائده ([1]). **وتعرف مخاطر الإئتمان بأنها** :" الخسائر المالية المحتملة الناتجة عن عدم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته في المواعيد المحددة ([2]). **وأيضا المخاطر الائتمانية** هي تلك المخاطر المفترضة، والمتمثلة في عدم تأكد المقرض (البنك) من قيام المقترض (العميل) بسداد التزاماته (القرض وفوائده) في موعد استحقاقها .([3])

- **وتعرف المخاطر الائتمانية** كذلك بأنها: المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها إيرادات البنك ورأسماله، والناجمة عن عدم قيام العميل بالوفاء بالتزاماته اتجاه البنك بالوقت المناسب ([4]).
- **ويمكن تعريفها أيضا** بأنها: مخاطر أن يتخلف العملاء عن السداد، أي عجزهم عن الوفاء بأصل الدين والفوائد المترتبة في التاريخ المحدد، ويتولد عن العجز عن السداد خسارة كلية وجزئية لأي مبلغ مقرض إلى الطرف المقابل. كما أن المخاطرة الائتمانية هي أيضا مخاطرة تراجع المركز الإئتماني للطرف المقابل، حيث أن التراجع لا يعني التخلف عن السداد، وإنما يعني أن احتمال التخلف عن السداد يزداد .([5])

1 - عبد المعطي رضا أرشيد و محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص:213.

2 - نبيل حشاد : **دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية** ، اتحاد المصارف العربية ، السلسلة موسوعة بازل II ، **الجزء الثاني** ، 2005 ، ص : 22.

3 - طارق طه ، مرجع سبق ذكره ، ص، ص :443 ، 465.

4 - فطمة بن شنة ، مرجع سبق ذكره ، ص :32.

5 - مهند حنا نقولا عيسى : **إدارة مخاطر المحافظ الائتمانية** ، دار الراية ، عمان ،2010 ، ص :77.

- **وفي تعريف أخر للمخاطر الإئتمانية** هي : " خسارة محتملة ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض، على سداد قيمة المبلغ الأصلي المقترض وفوائده إلى البنك المقرض عند تاريخ الإستحقاق المحدد في شروط العقد الائتماني، وتشمل تلك المخاطر بنودا داخل الميزانية مثل القروض والسندات، وبنودا خارج الميزانية مثل خطابات الضمان والاعتمادات المستدينة. ([1])

وعليه يمكن 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 وقدرته وتجربته وما يحصل عليه من استشارات وما يطبقه من وسائل تتنبأ، أن يصل إلى تقدير احتمالات موضوعية محددة للقرار الذي سوف يتخذه .([2])

وعلى ضوء ما سبق يمكن أن نستنتج أن المخاطر الائتمانية هي خسائر محتملة، ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض ،على سداد التزاماته اتجاه البنك عند تاريخ الاستحقاق المحدد . وعليه فإن المخاطر الائتمانية تنقسم إلى: ([3])

- **مخاطر إقراضية مباشرة:** وهي تتعلق بعدم سداد القروض وأنواع الإئتمان الأخرى ؛
- **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؛
- **مخاطر المصدر** : وهي تغير وضع المصدر لسندات الدين، مما ينتج عنه تغير في قيمة السند تؤدي للخسارة ؛
- **مخاطر ما قبل التسويات:** وهي مخاطر تتعلق بعدم قدرة أحد الشركاء التجاريين على تسديد التزاماته ؛
- **مخاطر التسويات** : تتعلق بالمخاطر التي ينطوي عليها الدفع نيابة عن أحد الشركاء التجاريين وقبل التأكد من أنه نفذ التعهد المطلوب ؛
- **مخاطر التحصيل** : وهي تنشأ نتيجة إجراء تحويل بناء على تعليمات أحد العملاء وقبل أن يقوم بالدفع .

1 - مفتاح صالح و معارفي فريدة : **المخاطر الائتمانية (تحليلها – قياسها – إدارتها و الحد منها)** ، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول ادارة المخاطر و اقتصاد المعرفة ، كلية العلوم الاقتصادية و الادارية ، جامعة الزيتونة ، الاردن ، ايام 16- 18 افريل 2007 ، ص:

2 - ايمان أنجرو ، مرجع سبق ذكره ، ص :48.

3 - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 174.

ثانيا : خصائص المخاطر الائتمانية:

تتميز المخاطر الائتمانية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:[1]

- ♦ المخاطر الائتمانية نوع من أنواع المخاطر المصرفية ترتكز على عنصري الخسارة والمستقبل؛
- ♦ لا تقتصر المخاطر الائتمانية على نوع معين من الإئتمان، بل إن جميعها يمكن أن تشكل خطرا بالنسبة للبنك، لكن بدرجات متفاوتة، كما أنها لا ترتبط فقط بتقديم القروض، بل تستمر حتى انتهاء عملية التحصيل الكامل للمبلغ المتفق عليه وفوائده ؛
- ♦ يمكن أن تنشأ المخاطر الائتمانية عن خلل في العملية بعد إنجاز عقدها، سواء كان في المبلغ الائتماني، أصل القرض وفوائده، أو وقت السداد؛
- ♦ المخاطرة الائتمانية خسارة محتملة يتضرر من جرائها المقرض، ولا يواجهها المقترض، ولذا فهي تصيب كل شخص يمنح قرضا، سواء كان بنكا، مؤسسة مالية، أو منشأة تبيع لأجل؛
- ♦ أن السبب الرئيسي وراء المخاطرة الائتمانية هو العميل بسبب عدم استطاعته، أو عدم التزامه أو عدم قيامه برد أصل الإئتمان وفوائده ؛
- ♦ لا تختلف وجود المخاطرة الائتمانية فيما إذا كان العميل شخصا عاديا أو مؤسسة حكومية، إذ أن الإئتمان الممنوح إلى منشآت الدولة تتضمن هي الأخرى مخاطرة ائتمانيه على الرغم من أن البعض يشير إلى أن مخاطرة القروض الحكومية تكون معدومة، لأنه لا يمكن للحكومة أن تمتنع عن سداد القرض، إلا أن الشواهد تشير إلى أن البنوك تعاني من عدم قدرة بعض المؤسسات الحكومية على التسديد، وقد سميت هذه الحالة " **بأزمة المديونيات العامة** " بسبب ضخامة حجمها.([2])

لذا تتجه البنوك نحو تحليل الإئتمان لكل طلب قرض على حدى، لتقييم قدرة المقترض على إعادة الدين، غير أن هذه المقدرة تنهار لدى المقترض قبل ظهور المعلومات المحاسبية بوقت طويل.([3])

1- أبو بكر خوالد و أمال عياري : **إدارة المخاطر الائتمانية بين المفاهيم و التجسيد – دراسة حالة الجزائر** ، الملتقى الوطني حول المخاطرة في المؤسسات الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، 21-22 أكتوبر ، 2012 ، ص-ص: 5-6.

2 - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص :176.

3 - محمد داود عثمان : **إدارة و تحليل الإئتمان و مخاطره** ، دار الفكر ، عمان ، 2013 ، ص: 16.

المطلب الثاني : مصادر وصور مخاطر الإئتمان المصرفي :

من أجل الإحاطة أكثر بطبيعة المخاطر الائتمانية سنتناول ضمن هذا المطلب مصادر مخاطر الائتمان ثم سنتطرق إلى صوره .

الفرع الأول: مصادر مخاطر الائتمان المصرفي :

يمكن تقسيم المخاطر التي تتعرض لها القروض إلى ما يلي: ([1])

- **المخاطر العامة (المخاطر النظامية)** : يقصد بالمخاطر النظامية جميع المخاطر التي تصيب كافة القروض بغض النظر عن ظروف البنك، وذلك بفعل عوامل اقتصادية، وسياسية واجتماعية يصعب التحكم والسيطرة عليها ، ومن الأمثلة على تلك المخاطر تغير أسعار الفائدة والتغير في أذواق العملاء، مخاطر التضخم، مخاطر تغير أسعار صرف العملات الأجنبية، بالإضافة إلى التغيرات التكنولوجية ([2]).
- **المخاطر الخاصة(المخاطر الغير نظامية)**: هي تلك المخاطر الداخلية التي تنفرد بها شركة أو صناعة ما في ظل ظروف معينة، ومن الأمثلة على هذه الظروف ضعف الإدارة المصرفية والأخطاء الإدارية، والإضرابات العمالية، وتغير أذواق العملاء نتيجة ظهور منتجات جديدة ، فمثل هذه المخاطر الاستثنائية و اللاسوقية 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 وهوما يتطلب منه التنبؤ بها وتوقع حدوثها مستقبلا، ويمكن التقليل والتحكم فيها عن طريق التنويع ، على عكس المخاطر العامة التي تؤثر على حركة السوق ككل ويصعب على البنك السيطرة عليها والتنبؤ بها مستقبلا ومواجهتها، وبالتالي لا يمكن تجنب المخاطر العامة بالتنويع.

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

المخاطر الكلية = المخاطر النظامية + المخاطر الغير نظامية

1 - مفتاح صالح و معارفي فريدة، مرجع سبق ذكره، ص:3.

2 - منير ابراهيم هندي **: إدارة البنوك التجارية** ، المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية ،ط3 ، 2000، ص : 227.

الفرع الثاني : صور المخاطر الائتمانية:

تتعدد مصادر صور المخاطر الائتمانية البنكية، وتتسع دائرتها لتشمل كل الأطراف المتصلة بقرار منح الإئتمان والمرتبطة به، فضلا عما تطرحه الظروف العامة التي تحيط بالعميل والبنك من مخاطر تؤثر في قرار منح الإئتمان، ويمكن عرض مجموعة من الصور لهذه المخاطر كما يلي :

1- المخاطر المتعلقة بالعميل (المقترض) : ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة للأسباب التالية:([1])

❖ **أهليـة المقتـرض وصـلاحية الإقـراض** : من الطبيعي أن يطمئن البنك إلى أن المتعاقد معه على القرض يمكنه تمثيل المؤسسة المقترضة كما أن له سلطة الاقتراض والتعاقد على القرض المطلوب بكافة شروطه وضماناته، كما أنه يجب على البنك الوقوف على حدود صلاحية ممثل المؤسسة المقترضة في التعاقد وذلك بالإطلاع على التفويض الصادر له في هذا الشأن من قبل السلطة المختصة والشروط التي يمكن على أساسها التعاقد حتى لا يتجاوز الصلاحيات المخولة له .

❖ **السمعة الائتمانيـة للمقترض:** ويمكن اكتشافها من المعلومات التي يتم تجميعها عنه، من خلال الاستعلام من السوق والبنوك، والتي تعكس مدى احترامه لتعهداته ووفائه بالالتزامات في مواعيدها. ومما لا شك فيه أن أمانة العميل في التعامل تعد أمرا ضروريا حتى مع توفر الضمانات، وذلك لتجاوز المشاكل التي قد تنشأ عن التصرفات السيئة لبعض المقترضين، واستخدامهم لطرق احتيالية تضر بالبنك، ومن الأمثلة على ذلك تقديم بضائع تالفة كضمان للبنك، أو تقديم كمبيالات مزورة، أو استخدام تسهيلات السحب على المكشوف لأغراض خارجة عن نطاق الغرض المحدد تمويله أو عن دائرة نشاط المؤسسة.

❖ **السلوك الاجتماعي للمقترض** : ويقصد به طريقة معيشته وعلاقته بالغير وأسلوبه في الإنفاق فهذه التصرفات الشخصية قد تؤثر على نشاط المقترض وقد تسبب له بعض الصعوبات المالية.

❖ **المركز المالي للمقترض** : يمكن الوصول إليه من خلال دراسة القوائم المالية (الميزانية جدول حسابات النتائج وجدول تدفقات الخزينة) واستخراج المؤشرات المالية المختلفة التي توضح مدى توازن الهيكل التمويلي للمؤسسة ومدى اعتمادها على الاقتراض الخارجي، سيولة أصولها تطور نشاطها، حجم أعمالها ومعدلات الأرباح المحققة، ومدى تماشيها مع المعدلات السائدة في النشاط المماثل .

❖ **المقدرة الإنتاجيـة للمقتـرض** : ويتم التحقق من ذلك من خلال البحث عن مدى كفاءة استخدام المقترض لعناصر الإنتاج المختلفة، الأسلوب المتبع في الإنتاج ، التنظيم الداخلي للمؤسسة، خبرة

1 - فطمة بن شنة ، مرجع سبق ذكره ، ص- ص :33-34 .

العاملين فيها ومدى جودة إنتاجها وتقبل السوق له، وانتظام عملائها في السداد وخططها بشأن الإنتاج والتوسع في النشاط في المستقبل .

2- المخاطر التي تتصل بطبيعة العملية المطلوب تمويلها وطبيعة النشاط الذي تنتمي إليه : تتعدد وتتنوع هذه المخاطر في ضوء كل شكل من أشكال منح التسهيلات الإئتمانية، حيث يتميز كل من هذه الأشكال بعدد من المخاطر التي تنشأ من طبيعة العملية ذاتها والضمانات 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 لوحدات هذا القطاع ([1]) .

3- المخاطر الناشئة عن أخطاء البنك : قد تنشأ بعض المشاكل نتيجة عدم متابعة البنك لأحكام اتفاقية القرض بدقة، أو تطورات قيمة الضمان والمحافظة عليه، أو عدم حجز البنك للضمانات كالبضائع أو الأوراق المالية أو الودائع وقيام العميل بسحبها، أو عدم المطالبة بالسداد أو عدم تجديد قيمة خطابات الضمان التي تغطي قيمتها بعض القروض قبل انتهاء صلاحيتها، لذلك تحرص البنوك على الحصول على مجموعة من الوثائق التي من شأنها أنتسمح بمتابعة القرض خاصة فيما يتعلق بموعد استحقاق وقيمة الضمان والتأمين عليه ضد المخاطر ([2]).

4- المخاطر المتعلقة بالظروف العامة: وترتبط هذه المخاطر عادة بالظروف الاقتصادية والأوضاع السياسية و الاجتماعية والقانونية، فتزيد هذه المخاطرة في ظروف الكساد مثلا وتنخفض في ظل ظروف الرواج و الازدهار، كما أن الاضطرابات السياسية تؤثر في زيادة هذه المخاطر والاستقرار السياسي يحد منها .([3])

5- المخاطر الناجمة عن فعل الغير : وهي المخاطر المرتبطة بمدى تأثر العميل طالب الإئتمان وكذلك البنك الذي قدم الإئتمان بأية أحداث أو أمور خارجة عن إرادتهما تؤثر على قدرة العميل للوفاء بالالتزامات، ومن أمثلة هذه المخاطر: إفلاس أحد مديني العميل ذو المديونية العالية، أو نشر معلومات غير حقيقية عن العميل توحي بسوء مركزه المالي، مما يكون من نتيجتها قيام البنوك المتعاملة معه بالحد من التسهيلات الائتمانية الممنوحة، الأمر الذي قد يؤثر على نشاطه .([4])

---

1 - إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص:50.

2 - شريف مصباح، أبو كرش، مرجع سبق ذكره، ص:9.

3 - شقير نوري موسى و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص – ص :93-94.

4 - فطمة بن شنة ، مرجع سبق ذكره ، ص :36.

المطلب الثالث : الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الإئتمان المصرفي ونظم تصنيفه :

نهدف من خلال هذا المطلب إلى التعرف على الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الإئتمان ثم التطرق إلى نظم تصنيفه .

الفرع الأول: الركائز الأساسية لتحليل مخاطر الإئتمان:

إن دراسة وتحليل البيانات المالية التي يقدمها العميل المقترض من خلال اشتقاق النسب المالية التقليدية وحصر مؤشرات وظواهر التعثر المالي، يعتبر شرطا ضروريا لكنه غير كافي، حيث يجب على مسؤول الإئتمان أن يولي اهتمامه كذلك وبدرجة أكبر لنوع أخر من التحليل وهو ما يعرف بتحليل المخاطر الذي يصطلح عليه في عالم الأعمال بالتحليل الإستراتيجي .

يتميز تحليل مخاطر الإئتمان عن التحليل المالي التقليدي في أنه أكثر رحابة وشمولا، إذ يتم تناوله من خلال نظرة أوسع وأكثر عمقا لحالة العميل، على اعتبار أن كثيرا من العناصر والمتغيرات الرئيسية التي يبنى عليها قرار الإئتمان لا تظهر عادة في البيانات المالية. وهكذا فإن التحليل التقليدي قد يصلح في اتخاذ قرار الإئتمان قصير الأجل لكنه لا يصلح في أغلب الأحوال عند اتخاذ قرار الإئتمان طويل الأجل . ويقوم تحليل مخاطر الإئتمان على ركائز أساسية هي : ([1])

- ❖ قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته ليست مرهونة فقط بوضعه المالي كما تظهره البيانات المالية التاريخية التي يرفقها بطلب التسهيلات أو القرض، بل يجب كذلك تقييم المخاطر الائتمانية التي تحيط بقدرته على التسديد وذلك على مدار فترة القرض؛
- ❖ عند تقييم مخاطر الإئتمان يجب أن يتخطى محلل الإئتمان مخاطر العميل (طالب القرض) ليمتد إلى تقييم مخاطر البيئة المحيطة بالمؤسسة، أي مخاطر المؤسسة نفسها ومخاطر الصناعة التي تعمل فيها، بالإضافة إلى مخاطر الاقتصاد الكلي؛
- ❖ كما يجب على المحلل الائتماني أن يولي اهتمامه أيضا لمرحلة حياة المؤسسة المقترضة،إذ يتفق رجال الأعمال في هذا الخصوص على أن المشروعات الاقتصادية، مثلها مثل الإنسان تمر بأربعة مراحل عمرية متتالية هي :

- ➢ **مرحلة التكوين الأول أو مرحلة النشوء والدخول إلى السوق** : تتميز هذه المرحلة بارتفاع درجة المخاطرة بسبب عدة عوامل منها : ارتفاع تكاليف الإنتاج، ارتفاع تكاليف البحث والتطوير،

1 - محمد هطر: **التحليل المالي و الائتماني (الأساليب و الأدوات و الاستخدامات العملية)** ، دار وائل ، 2000 ، ص- ص : 362 - 363.

والانخفاض النسبي للأرباح، كما أن هذه المرحلة تشكل فرصة ذهبية للمؤسسة لتحتل في المستقبل مركزا تنافسيا في السوق، إلا أن تدفقها النقدي خلال هذه المرحلة يكون سالبا في الغالب مما يزيد من مخاطر الإئتمان .

- **مرحلة النمو**: وهي المرحلة التي يمكن للمؤسسة خلالها أن توطد مركزها التنافسي وتتزايد ربحيتها. كما أن تدفقها النقدي يكون في الغالب موجبا مما يخفض من مخاطر الإئتمان .
- **مرحلة الاستحقاق** : وهي ترادف مرحلة الشيخوخة التي تلي مرحلة النضج، إذ يتميز أداء المؤسسة خلالها بمجموعة من الأعراض مثل : مصاعب في زيادة الحصة السوقية، ظهور بوادر للطاقة العاطلة، تقادم الأصول، تناقص في الأرباح، وبوادر لحدوث عجز في التدفق النقدي التشغيلي مما يؤدي إلى تزايد مخاطر الإئتمان .
- **مرحلة التراجع أو الاضمحلال** : وتتميز ببروز مؤشرات سلبية واضحة لأداء المؤسسة مثل : طاقة عاطلة كبيرة، تدهور الحصة السوقية تنجر عنه خسائر تشغيلية متكررة مما يرفع من وتيرة مخاطر الإئتمان ويهدد مستقبل المؤسسة بالتصفية أو الإفلاس .

ومن أجل دراسة وتقييم الركائز الثلاث فإن محلل الإئتمان ينطلق من تطبيق نموذج المعايير الائتمانية المعروف ب (5PS) والتي تمت دراسته في المبحث الثاني من هذا الفصل، والذي يؤدي إلى نتائج يعتمد عليها المحلل الائتماني في تقييم المخاطر المحيطة بالائتمان المطلوب .

الفرع الثاني : نظم تصنيف مخاطر الإئتمان :

لعل من أهم الادوات الفاعلة و الكفؤة التي تساعد إدارة الإئتمان في البنك على اتخاذ قرار منح الائتمان و تحديد قيمة القرض و آجله، و سعر الفائدة عليه، ثم بعد ذلك في متابعة مقدرة العميل على تسديد أصل القرض و فوائده، هو وجود نظام معتمد لتصنيف مخاطر الإئتمان، لذلك فإن

وضع أو تصميم نظام موضوعي وفعال لتصنيف مخاطر الإئتمان يجب أن يكون هدفا استراتيجيا لكل بنك، حيث يعمم على كافة أقسام إدارة الإئتمان في مركز البنك وفروعه كي يسترشد به المسؤولون العاملون لدى اتخاذ قراراتهم الائتمانية بقصد تقليص أثار التحيز الشخصي لمتخذ القرار إلى حدها الأدنى، كما يساعد على تقييم أصول محفظة القروض وبالتالي مستوى المخاطر المصاحبة لها . ([1])

1 - شقيري نوري و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص :116.

وسنأتي فيما يلي على استعراض في مجال تصنيف مخاطر الإئتمان نموذجين من النظم : ([1])

1- <u>النظام الكمي (نموذج sherrored)</u>: يبني هذا النموذج معاييره على مؤشرات كمية تتمثل في مجموعة من النسب المالية التقليدية، ويعرف باسم الباحث الذي قام بتصميمه وهو cherrord، ولهذا النموذج هدفان رئيسيان هما: ([2])

- **<u>تقييم مخاطر الإئتمان</u>** : حيث يتم بموجبه تصنيف القروض إلى خمس فئات حسب درجة المخاطرة، كما سنوضح ذلك لاحقا؛
- **<u>التنبؤ بالفشل المالي</u>** :حيث يستخدم للتأكد من مبدأ استمرار المشروع في الحياة الإقتصادية للتعرف على مدى قدرة المشروع على مزاولة نشاطه بالمستقبل . ويتضمن هذا النموذج ما يلي :

يقوم النظام على (06) نسب مالية رئيسية ملائمة لأغراض قياس قدرة العميل على السداد وفيما يلي الجدول رقم(03) الذي يوضح هذه النسب، ونوع كل منها، وكذلك معاملها أو وزنها النسبي:

<u>الجدول رقم (2-1): نموذج sherrord للنسب المالية</u> :

الرمز	النسبة	نوعها	وزنها النسبي بالنقاط
x_1	رأس المال المتعامل / مجموع الأصول	مؤشر سيولة	17
x_2	الأصول المتداولة/ مجموع الأصول	مؤشر سيولة	9
x_3	صافي حقوق المساهمين / مجموع الخصوم	مؤشر ملاءمة	3.5
x_4	صافي الربح قبل الضريبة/ مجموع الخصوم	مؤشر الربحية	20
x_5	مجموع الأصول / مجموع الديون	مؤشر ملاءمة	1.2
x_6	صافي حقوق المساهمين / مجموع الأصول الثابتة	مؤشر ملاءمة	0.1

<u>المصدر</u> : شقيري نوري موسى و آخرون : **<u>ادارة المخاطر</u>**، دار المسيرة، عمان، 2012، ص : 116.

1 - محمد مطر، مرجع سبق ذكره، ص – ص: 377- 389.

2 - إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص:58.

و يصاغ هذا النموذج وفق العلاقة التالية : ([1])

$$I = 17\ x_1 + 9\ x_2 + 3.5\ x_3 + 20\ x_3 + 20\ x_4 + 1.2\ x_5 + 0.1\ x_6$$

حيث: I يمثل مؤشر المخاطرة الذي يتم بموجبه تصنيف مخاطرة العميل طالب القرض ضمن فئة من بين خمس فئات رئيسية.

أما: x_1، x_2، x_3، x_4، x_5، x_6، فتمثل النسب المدرجة في الجدول أعلاه.

ومعنى ذلك أن الفئة التي سيصنف فيها القرض تحدد عن طريق ضرب كل نسبة من النسب الستة في معاملها أو وزنها النسبي، لتمثل الحصيلة الإجمالية للنقاط الممثلة لأوزان هذه النسبة مؤشرا للجودة (I)، الذي سيتخذ كأساس لتصنيف القروض، ومنه يمكن تصنيف القروض التي تتكون منها المحفظة تنازليا، حسب جودتها في خمس فئات رئيسية كما يوضحها الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2): فئات القروض حسب درجة مخاطرتها:

الترتيب	فئة القرض	مؤشر الجودة (I)
1	فئة أولى (قروض ممتازة عديمة المخاطرة)	I ñ 25
2	فئة ثانية (قروض قليلة المخاطرة)	20 á I Y 25
3	فئة ثالثة (قروض متوسطة المخاطرة)	5 á I Y 20
4	فئة رابعة (قروض مرتفعة المخاطرة)	-5 Y I Y 5
5	فئة خامسة (قروض خطيرة جدا)	I Y-5

المصدر: مفتاح صالح ومعارفي فريدة: **المخاطرة الائتمانية(تحليلها- قياسها- ادارتها والحد منها)**، مداخلة مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي السابع حول ادارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة الزيتونة، الاردن، ايام 16-18 افريل 2007، ص :7

من البيانات الواردة في الجدولين (3، 4) أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن الوزن الأكبر للنسب المالية التي يتكون منها النموذج، هو من نصيب النسب التي تختبر مدى قدرة العميل على السداد، وهي نسب السيولة ونسب الملاءة، في حين لم يشتمل النموذج إلا

[1] - حياة نجار : **إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل (دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية)** ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص علوم اقتصادية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف 1 ، **الجزائر** ، 2014 ، ص : 146 .

على نسبة مالية واحدة من نسب الربحية وهذا أمر منطقي على أساس أن الهدف الأساسي للنموذج هو تقييم المركز المالي للعميل من جهة قدرته على السداد .

- كما أن مؤشر الجودة (I) يسير في اتجاه معاكس لاتجاه المخاطرة، بمعنى أن ارتفاع قيمة هذا المؤشر يدل على انخفاض درجة المخاطرة الإئتمانية والعكس صحيح .

وبعد قيام المحلل بتحديد فئة القرض، يمكن لإدارة الإئتمان الاستفادة من ذلك في تصميم جدول المراجعة أو المتابعة الخاص بالقرض، كأن يتم ربط طبيعة وتوقيت التقارير المطلوبة من العملاء بفئات المخاطرة، فكلما ارتفعت درجة المخاطرة استوجب على العملاء تقديم تقارير على فترات دورية أقصر وذلك بقصد الوقوف على أي تطور يحدث في مستوى أنشطتهم بالإيجاب أو السلب .

2- النظام الوصفي (النوعي) لتصنيف مخاطر الإئتمان:

يعتمد هذا النظام لتصنيف مخاطر الإئتمان على مجموعة من المعايير والمتغيرات الأخرى بخلاف الوضع المالي للمقترض .

ويمكن حصر هذه المتغيرات في (06) عناصر رئيسية أعطي لكل منها وزن نسبي. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): متغيرات النظام النوعي لتصنيف مخاطر الإئتمان:

الرقم	العناصر	الوزن النسبي
1	الصناعة التي تعمل فيها المؤسسة	% 10
2	المركز التنافسي للمؤسسة	% 15
3	الأداء التشغيلي	% 20
4	التدفق النقدي	% 25
5	الوضع المالي	% 15
6	الإدارة	% 15
	المجموع	% 100

المصدر: محمد مطر: **التحليل المالي والائتماني (الاساليب والادوات والاستخدامات العملية)**، دار وائل ، عمان ،2000، ص :387.

و يقصد بالوزن النسبي في هذا النموذج مدى اعتماد المحلل الائتماني على كل عنصر من العناصر الموجودة في الجدول ومدى أهميته في التحليل، فكلما كان الوزن النسبي أكبر كلما وجب الاهتمام بذلك العنصر في التحليل بصفة أكبر. وباستخدام المتغيرات الستة الواردة في الجدول (05) أعلاه، يتم تصنيف القروض ضمن (05) فئات رئيسية على النحو التالي، وكما يوضحه الجدول الموالي:

- قروض استثنائية أو عديمة المخاطرة؛
- قروض ممتازة أو قليلة المخاطرة؛
- قروض جيدة بمخاطرة عادية أو ممتازة؛
- قروض مقبولة بمخاطر ضمن المستوى المقبول إلى حد ما؛
- قروض ضعيفة (مشكوك فيها) بمخاطرة مرتفعة .

الجدول رقم (2– 4) : نموذج لتصنيف القروض المصرفية وفقا لمستوى المخاطرة

فئة القرض	الصناعة	المركز التنافسي للمؤسسة	الأداء التشغيلي	التدفق النقدي	الوضع المالي	الإدارة
استثنائي	– تـأثر قليـل جـدا بـالتغيرات التكنولوجية و الاقتصادية؛ – البيئـة التشـريعية وقـوانين العمل مناسبة جدا.	– تتمتـع بمركـز احتكـاري في السوق وتقود الصناعة؛ – مؤثرة في أسعار السوق.	–جميـع المؤشـرات التشغيلية مثل معدل نمو المبيعات و هامش الربح أعلى من السوق.	–تـدفق نقـدي ملمـوس و مستمر يكفي لسد جميع الاحتياجات الاستثمارية و توزيعات الأربـاح و سداد الديون.	– البيانـات الماليـة أفضـل بكثيـر مـن مؤشـرات الصناعة.	– إدارة مؤهلـة جـدا و رضـا مرتفـع مـن الموظفين.
ممتاز	–تـأثر مـنخفض بـالتغيرات التكنولوجية و الاقتصادية؛ –البيئـة التشـريعية و قـوانين العمل مناسبة.	– قائدة في السوق؛ –لهـا بعـض التـأثير علـى الاسعار.	– معظـم المؤشـرات التشـغيلية أعلـى مـن السوق.	– تـدفق نقـدي مناسـب يكفـي لسـداد الـدين و بـرامج الاسـتثمار و الأرباح الموزعة.	– بيانات مالية أفضل من مؤشرات الصناعة.	–إدارة ذات مـؤهلات مرتفعة.
جيد	–تـأثر معتـدل بـالتغيرات التكنولوجية و الاقتصادية؛ –البيئـة التشـريعية و قـوانين العمل مناسبة إلى حد ما.	–لا تتـأثر كثيـرا بـالتغيرات الحادثة في السوق؛ –لهـا تـأثير محـدود علـى الأسعار.	–معظـم المؤشـرات التشـغيلية متطابقـة و بعضها أعلى من مؤشرات السوق.	–تدفق نقدي يكفي لتسديد الدين و توزيعات الأربـاح و تغطيـة جزء من برامج الاستثمار.	–البيانـات الماليـة مقاربـة لمؤشرات الصناعة.	–إدارة ذات مـؤهلات مناسبة و معقولة.
مقبول	– تـأثر بشـكل واسـع بـالتغيرات التكنولوجية و الاقتصادية ؛	–مركزهـا ثـانوي لكـن لهـا نشـاط مميـز و يمكـن أن تكـون قائـدة فـي صـناعة	–مع معدلات الصناعة.	–تدفق نقدي كاف إلى حد ما.	–البيانـات الماليـة مقبولـة بالمقارنـة مـع مؤشـرات الصناعة .	– إدارة فـي حـدود المعقول.

	-بيئة تشريعية و قوانين عمل غير مستقرة.	ناشئة أو مستقلة؛ -بعـــض المرونـــة فـــي التسعير.				
ضعيف	- نشاط متراجع عن مستويات الصناعة؛ -بيئة تشريعية و قوانين عمل غير ملائمة تماما.	-فقدت تأثيرها على السوق و يجب أن تخرج منه.	-أقل بكثير من معدلات الصناعة.	-هامش ربح سالب.	-مؤشرات مالية تقل كثيرا عن مؤشرات الصناعة.	-إدارة ضـــعيفة و غيـــر مؤهلة.

المصدر : ايمان انجرو : **التحليل الائتماني و دوره في ترشيد عمليات الاقتراض (المصرف الصناعي السوري نموذجا)**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، تخصص محاسبة، جامعة تشرين، سوريا، 2006-2007، ص-ص : 33-34.

إذ يمكننا القول بان القرض قرض ممتاز مثلا إذا استوفى كامل شروط التحليل، أما إذا انتقص عنصرا فان فئة القرض تسقط للمرتبة الموالية وهكذا. و ما يعاب على هذا النموذج انه يطلب معلومات كثيرة قد يصعب الحصول عليها دفعة واحدة، مما قد يطيل من وقت التحليل.

المبحث الرابع : طرق الحد من مخاطر الإئتمان المصرفي :

إذا كان التوسع في منح الإئتمان هو النشاط الرئيسي لمعظم البنوك، فإن هذا يتطلب منها الانتباه إلى الجدارة الائتمانية للمقترضين قبل منحهم الإئتمان، إذ من المحتمل أن تنخفض تلك المقدرة بعد فترة زمنية معينة نتيجة لعوامل مختلفة، وبالتالي عدم قدرتهم على السداد ومن ثم فشلهم في الوفاء بالتزاماتهم اتجاه البنك .

ومن هذا المنطلق تتضح أهمية التخفيف أو الحد من المخاطر الإئتمانية، وهذا ما سنركز عليه ضمن هذا المبحث المتواضع .

المطلب الأول :إجراءات وأساليب الحد من مخاطر الإئتمان:

بعد قيام البنك بتقدير نوع وطبيعة المخاطر التي قد تترتب على اقراض عميل ما، تأتي المرحلة التالية التي تتمثل في اقتراح بعض الإجراءات الوقائية، لكيفية التعامل مع هذه المخاطر ومواجهتها، بهدف التغلب عليها والتقليل من أثارها السلبية المتوقعة على نتائج القرار الإئتماني وفيما يلي بعض هذه الإجراءات والأساليب : ([1])

1- **بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالعميل** : فيمكن التحكم بها من خلال ما يلي:

- بتحرير اتفاق شرطي يعطي البنك الحق في وضع قيود على قدرة المقترض في اتخاذ بعض القرارات، التي يرى البنك أنها تؤثر في قدرة العميل على إعادة الإئتمان الذي تم منحه له ومن الأمثلة على تلك القيود :

- ✓ اشتراط ضرورة الحصول على موافقة البنك إذا ما قررت المؤسسة الحصول على قروض إضافية مستقبلا.

1 - حسين ذيب ، مرجع سبق ذكره ، ص – ص : 152- 154.

✓ كذلك قد يضيف شرطا 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".

- استفاء الاستعلام دوريا عن العميل للوقوف على أي تغير في سمعته ونشاطه .
- استفاء الضمانات التي تلائم كل حالة ائتمانيه، وسيطرة البنك عليها، وإجراء الرهن والتأمين على هذه الضمانات، ومتابعة حركتها وقيمتها، فإذا فشل العميل في الوفاء بالتزاماته، يكون للبنك الحق في اتخاذ الإجراءات للتصرف في الأصل الموضوع ضمانا، وهناك إجراء أخر يتمثل في توقيع شخص ثالث على الإئتمان يتمتع بمركز مالي جيد، وكذلك ذو سمعة جيدة بوصفه ضامنا للعميل، حيث يمكن الرجوع إليه إذا ما فشل العميل في سداد القرض والفوائد.
- التأمين على القرض: لعل من إحدى الوسائل الهامة لتجنب خطر عدم التسديد خاصة هو التأمين على القروض الممنوحة للمتعاملين حيث يلزم البنك عميله بالتأمين حتى يتمكن من استرداد ما أمكن في حالة تحقق الخطر.([1])

2- **<u>ويمكن التحكم في المخاطر المرتبطة بالبنك مانح الإئتمان</u>** : 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 ([2]). و ذلك من خلال : ([3])

- على البنك التأكد من أن عملية منح الإئتمان مدار ومراقب بشكل ملائم و يوجد تقيد بالسياسات الائتمانية، وأن التعرض لمخاطر الإئتمان هي ضمن الحدود المقبولة للبنك؛
- على البنك أن يمتلك أنظمة معلومات و تقنيات تحليل لمساعدة الإدارة على قياس مخاطر الإئتمان المتلازمة مع الأنشطة، فإدارة نظام المعلومات يجب أن تقدم معلومات كافية حول هيكل المحفظة الائتمانية والتي تتضمن تحديدا لأي تركز للمخاطر؛
- استخدام و تطوير نظام تصنيف المخاطر الداخلية لإدارة المخاطر الائتمانية، يتناسب مع طبيعة و حجم تعقيدات أنشطة البنك.

---

1 - يحيوش حسين : **<u>تسيير مخاطر القرض (حالة القرض الشعبي الوطني)</u>** ، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي السابع حول إدارة المخاطر في ظل اقتصاد المعرفة ، جامعة الزيتونة ، الاردن ، أيام 17-19 أفريل 2007 ، ص :6

2 - إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص: 53.

3 - **متاحة على الموقع** : Http : //www.bayt. com تاريخ الاطلاع : 2016/03/19.

- استفاء الدراسات الائتمانية الدقة والاهتمام الواجب، ومراعاة اكتمال عناصرها من حيث الضمان والعائد والسيولة والحاجة للائتمان والغرض الموجه إليه، وقدرة الإئتمان على تحسين المؤشرات المالية للعميل ورفع قدرته على الوفاء بالسداد ؛([1])
- الحد من التوسع الإئتماني، فالبنك يجب أن يضع حدودا قصوى للائتمان الممنوح آخذا في الاعتبار التوفيق بين عاملي السيولة والربحية، مع توزيع محفظة القروض بين القروض قصيرة الأجل والقروض متوسطة الأجل على نحو يحقق تخفيض المخاطر التي ترتبط بأجل استحقاق القروض؛ ([2])
- تنويع الإئتمان الممنوح، والحد من التركيز في تمويل أنشطة اقتصادية معينة؛
- دقة اختيار العاملين في مجال الإئتمان المصرفي، وتدريب الكوادر البشرية الإئتمانية باستمرار على كيفية إجراء التحليلات المالية بالشكل المطلوب، وأصول الاستفسار الجيد وأخذ أكبر قدر من المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، من أجل مسايرة التطورات الحاصلة في العمل المصرفي وترشيد اتخاذ القرار الائتماني .([3])
- 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 الإئتمان المشترك .

- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار: حيث تعتبر أنظمة الخبرة من الوسائل التقنية الحديثة جدا في مجال اتخاذ القرارات على أي مستوى من مستويات التسيير بداخل المنظمة، إذ أنها مصممة لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المالية. ومن الأمثلة الشائعة حول أنظمة الخبرة المطبقة في المجال المالي، ما يعرف باسم «**taxadvisor**» المطبق في مجال المراجعة المحاسبية «**finex**» والموجه إلى المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتحليل المالي، و«**évent**» لأغراض تشخيص النمو الاقتصادي.([4])

3- **<u>فيما يتعلق بالمخاطر المرتبطة بالظروف العامة</u>:** مثل مخاطر ارتفاع أسعار الفائدة في المستقبل والتي تظهر بوضوح بالنسبة للقروض ذات الآجال الطويلة، هذا النوع من المخاطر يمكن التغلب

1 - عبد الحميد الشواربي و محمد الشواربي : **<u>إدارة مخاطر التعثر من وجهة النظر المصرفية و القانونية)</u>**، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ،2010 ، ص : 551.

2 - شقيري نوري و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص : 110.

3 - عبد المعطي أرشيد ومحفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص:213.

4 - يحيوش حسين ، مرجع سبق ذكره ، ص :5.

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 أيضا الاتفاق مع العميل على سعر فائدة متحرك أو ما يسمى بتعويم سعر الفائدة.([1]) وبالنسبة لمخاطر التضخم فيمكن تجنبها جزئيا بالاتفاق مع العميل على سداد الفائدة مقدما أو سداد قيمة القرض على دفعات.

فالمخاطر الائتمانية توجد بصفة مستمرة لدى البنوك التجارية، بل إن ما يتحقق من ربح لتلك البنوك، إنما هو ناتج عن التعامل الكفء مع تلك المخاطر، لذلك أصبح لزاما على البنوك التجارية أن تقدم التمويل للمؤسسات المقترضة من خلال منحها الإئتمان بالقدر المناسب فنيا و اقتصاديا، وفق القواعد والأسس الإئتمانية السليمة تحديدا للمخاطر الإئتمانية .

فالتعامل مع المخاطر الإئتمانية يتم بما يشمل الجانب الوقائي لتلافي حدوثها، وكذا الجانب العلاجي الذي يتناول مقابلة الأثار السلبية فيما لو تحققت تلك المخاطر .

ولعل البدء بالجانب الوقائي : هو أهم ما تركز عليه إدارات البنوك باعتباره المدخل الرئيسي للحد من المخاطر الإئتمانية، ويتم ذلك برفع كفاءة العملية الائتمانية بالبنوك التجارية، والتزام هذه البنوك بالضوابط الإئتمانية التي تقررها سلطات الرقابة أو البنوك ذاتها للحد من مخاطر التركز، ولكفاية رأس المال لدى كل بنك لمقابلة المخاطر غير المتوقعة .

أما الجانب العلاجي : فيتعلق بالتعامل مع المخاطر 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 العاجزين عن السداد . ([2])

المطلب الثاني : لجنة بازل II و مخاطر الإئتمان المصرفي :

أولا : تعريف لجنة بازل :

يعتبر راس مال البنك أكثر المصادر للحماية من المخاطر، و هي الوسيلة الفعالة للرقابة لأنه يمكن تطبيق معايير رأس المال بصورة موحدة على المؤسسات و التشريعات المختلفة. و ذلك أن رأس المال المطلوب له دور في مواجهة مخاطر الأصول و استقرار البنوك و بناء الثقة خاصة في حالة

1 - إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص:53.

2 - صلاح الدين حسين السيسي : **التسهيلات المصرفية للمؤسسات و الأفراد** ، مرجعسبق ذكره ، ص : 71 .

الأزمات المحتملة و الفعلية ([1]). و من هذا المنطلق تأسست لجنة بازل للرقابة المصرفية تحت مسمى لجنة الأنظمة المصرفية و الممارسات الرقابية من طرف محافظي البنوك المركزية لدول المجموعة العشرة مع نهاية 1974 م، تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا ويقتصر أعضاؤها على مسؤولين من هيئات الرقابة المصرفية ومن البنوك المركزية للدول الصناعية الكبرى المتمثلة في كل من : بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، هولندا، سويسرا السويد، بريطانيا، إسبانيا، لكسمبورغ و الولايات المتحدة الأمريكية .([2])

لجنة بازل هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أية اتفاقية دولية، وإنما أنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك المركزية للدول الصناعية، تجتمع هذه اللجنة أربع مرات سنويا وتساعدها فرق عمل مكونة من فنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على البنوك، و استطاعت هذه اللجنة أن تساهم بقدر كبير في إعطاء إطار دولي للرقابة المصرفية و في ايجاد فكر مشترك بين البنوك المركزية في دول العالم المختلفة، يقوم على التنسيق بين مختلف السلطات الرقابية و التفكير في إيجاد آليات لمواجهة المخاطر التي تتعرض لها البنوك إدراكا منها بأهمية و خطورة القطاع المصرفي ([3]) خاصة بعد أزمة البنك الألماني (**Herstatt**) و البنك الأمريكي فرنكلين (**Franklin**)، و يبقى غرضها الأساسي تحسين مستوى الرقابة المصرفية بين البنوك ([4])، فقد عملت لجنة بازل منذ تأسيسها على إقرار معيار دولي موحد لكفاية رأس المال للدلالة على مكانة المركز المالي للبنك و تقوية المودعين فيه من جهة، و تقليل المخاطر التي تتعرض لها البنوك من جهة أخرى ([5]) .

ثانيا : اتفاقية بازل I

في عام 1988 أقرت لجنة بازل معيارها الموحد بشأن متطلبات كفاية رأس المال و الذي عرف باسم اتفاقية "**بازل I**" و قد استهدفت هذه الاتفاقية وضع معايير دولية موحدة للرقابة على متطلبات كفاية راس المال الواجب توافره بالبنوك لمواجهة كل من مخاطر الإئتمان و مخاطر السوق، حيث تم وضع

---

[1]- طارق الله خان و حبيب احمد: **إدارة المخاطر – تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية**، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، السعودية، 2003، ص – ص: 102 – 103.

2 - متاحة على الموقع : www.arablaw.org/download/banking-instr-capital -jo.doc ، تاريخ الاطلاع : 21 مارس 2016.

3 - حياة نجار، مرجع سبق ذكره، ص: 94.

4 - طيبة عبد العزيز و مرايمي محمد : **بازل II و تسيير المخاطر المصرفية بالبنوك الجزائرية** ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 11- 12 مارس 2008 ، ص :93.

5 - حياة نجار، مرجع سبق ذكره، ص: 95.

حد أدنى للعلاقة بين رأس المال و بين الأصول و الالتزامات العرضية الخطرة مرجحة بأوزان تبلغ نسبة 8 % على الأقل على أن تلتزم البنوك بالوصول إلى هذا الحد. و المعادلة الآتية توضح ذلك :

$$\text{معدل كفاية راس المال} = \frac{\text{إجمالي رأس المال (الشريحة 1+ الشريحة 2)}}{\text{الأصول مرجحة بأوزان المخاطر}} \geq 8\ \%$$

ومعنى ذلك أنٍ اس المال طبقا لاتفاقية بازل يتكون من شريحتين : ([1])

- **الشـريحة الأولـى :** تسمى رأس المال الأساسي و الذي يتكون من رأس المال المدفوع + الاحتياطات + الأرباح .
- **الشـريحة الثانيـة** : تسمى رأس المال المساند و الذي يتكون من: رأس المال المدفوع + احتياطات إعادة تقييم الأصول + المخصصات المكونة لمواجهة مخاطر غير محددة + القروض المساندة + أدوات رأسمالية أخرى .([2])
- **الأصول المرجحة بأوزان المخاطر**: وضع أوزان ترجيحية مختلفة لدرجة مخاطر الأصول.

و على الرغم من أن هذه الاتفاقية راعت المخاطر الائتمانية فقط، غير أنها لم تركز على إدارتها، حيث لم تولي الاهتمام المطلوب لاحتمال عجز العميل عن السداد، كما تم حساب متطلبات الأموال الخاصة بشكل جزافي لكل صنف من الأصناف الكبرى لخطر القرض.

و رغم الانتقادات التي وجهت للاتفاقية نظرا لانحيازها للدول الصناعية على حساب باقي الدول فقد أصبح من المتعارف عليه أن تقييم ملاءة البنوك في مجال المعاملات الدولية يرتبط بدرجة كبيرة بمدى استيفاءها لحدود معيار كفاية رأس المال. ([3])

1 - محب خلة توفيق : **الاقتصاد النقدي و المصرفي (دراسة تحليلية للمؤسسات و النظريات)** ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2011، ص : 181.

2 - فايزة لعراف : **مدى تكييف النظام البنكي الجزائري مع معايير لجنة بازل و أهم انعكاسات العولمة (مع الإشارة إلى الأزمة الاقتصادية لسنة 2008)** ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2013، ص : 53.

3 - عبد الله بلوناس و حاج موسى نسيمة : **دور معيار كفاية رأس المال في إدارة المخاطر المصرفية** ، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الثالث حول استراتيجيات إدارة المخاطر في المؤسسات الواقع و الآفاق ، المنعقد يومي 25-26 نوفمبر 2008 م ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر ، ص 04.

لكل ذلك ظهرت الحاجة إلى إعادة النظر في معايير كفاية راس المال بإزالة التمييز بين مختلف الدول من ناحية، و الاستناد بدرجة أكبر إلى طبيعة المخاطر و قياسها وفقا لظروف السوق من ناحية أخرى، مما استدعى الأمر إدخال تعديلات على هذه الاتفاقية.

و كان أول تعديل مس اتفاقية **بـازلI** في أفريل 1995 م، حيث أصدرت لجنة بازل للإشراف المصرفي مجموعة من المقترحات لتطبيق معايير رأس المال بإدخال مخاطر السوق التي تتحملها البنوك، حيث سمح للبنوك بإصدار دين متأخر الرتبة قصير الأجل ليدحل ضمن الشريحة الثالثة لرأس المال و ذلك لمواجهة جزء من مخاطرها السوقية.([1])

و بهذا تصبح العلاقة المعدلة لحساب كفاية رأس المال كما يلي :([2])

$$\text{معدل كفاية راس المال} = \frac{\text{إجمالي رأس المال (الشريحة 1 + الشريحة 2 + الشريحة 3)}}{\text{الأصول المربحة بأوزان المخاطر + مقياس المخاطرة السوقية ò 12.5 \%}} \geq 8\ \%$$

و بالتالي عند حساب نسبة رأس المال الإجمالية للبنك يتم إيجاد صلة رقمية بين مخاطر الإئتمان و مخاطر السوق عن طريق ضرب مقياس المخاطرة السوقية في 12.5 (و ذلك على أساس أن 100 مقسومة على 8 و هي الحد الأدنى لكفاية رأس المال) ثم إضافة الناتج إلى مجموع الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة.

ثالثا : دور اتفاقية بازل II في تقليل مخاطر الإئتمان:

أصدرت لجنة بازل التابعة لبنك التسويات الدولية "**BIS**" في **2001** مقترحات جديدة تعد امتدادا لمقررات بازل I بهدف تطوير أسلوب حساب معيار كفاية رأس المال، و أطلق عليه اتفاق بازل II الذي يستند إلى ثلاثة أسس (دعائم) رئيسية هي : ([3])

1 - حياة نجار، مرجع سبق ذكره، ص: 100.

2 - سليمان ناصر : **النظام المصرفي الجزائري و اتفاقيات بازل** ، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة الشلف ، الجزائر ،14- 15 ديسمبر 2004 ، ص : 291.

3 - سليمان ناصر، المرجع نفسه، ص- ص: 290- 291.

- طريقة مستحدثة لحساب كفاية رأس المال المرجح بالمخاطر حيث تفرض على البنوك المستوى الأدنى من رأس المال اللازم لتغطية (مواجهة) مخاطر السوق و مخاطر الإئتمان و مخاطر التشغيل التي تتعرض لها البنوك في نفس الوقت.
- ضمان وجود طريقة فعالة للمراجعة و المراقبة، أي أن يكون للبنك أو غيره من المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف الجهات الرقابية الآلية للتقييم الداخلي لتحديد رأس المال الاقتصادي، و ذلك من خلال تقييم المخاطر المرتبطة بالبنك.
- نظام فاعل للانضباط السوق و السعي إلى استقراره، وهذا يتطلب من البنوك أن تقوم بالإفصاح عن رأسمالها و مدى تعرضها للمخاطر، والطرق المتبعة لتحديد حجم الخطر حتى يكون عملاء البنوك ودائنوها على علم بها، وليتمكنوا من تقدير المخاطر التي يواجهونها نتيجة تعاملهم مع هذه البنوك. و يمكن حصر الاختلافات بين اتفاق **بازل I و II** في النقاط التالية : ([1])

– بالنسبة للمخاطر الائتمانية، فقد تم إدخال تعديلات جذرية مست معاملات ترجيح المخاطر فلم تعد الأوزان تعطى حسب الطبيعة القانونية للمقترض (الدولة، المؤسسات أو البنوك الأخرى) بل على نوعية القرض في حد ذاته، بمعنى أن نظام الأوزان أصبح مرتبطا بدرجة التصنيف الممنوحة للديون من قبل مؤسسات التصنيف العالمية .

– إضافة نوع جديد من المخاطر، هي المخاطر التشغيلية ومطالبة البنوك بالاحتفاظ برأس مال لمواجهتها.

– إضافة طرق جديدة لقياس المخاطر الائتمانية، وتحديد متطلبات رأس المال وهذه الطرق هي:([2])

- **<u>المدخل المعياري</u>**: يعطي أوزانا معينة لأصول البنوك بناء على التنقيط المعطى لها من مؤسسات التقييم، مثل (**Standard & poors**)، (**Moodys**)، (**Titch**)؛
- **<u>مدخل التقييم الداخلي الأساسي</u>**: وهو الأسلوب الذي يقوم البنك وفقه بتقدير مخاطره، إلا أن السلطة الرقابية هي التي تحدد أوزان المخاطر؛
- **<u>أسلوب التقييم الداخلي المتقدم</u>** : و هو الأسلوب الذي يعود قرار تقدير المخاطر للبنك وحده بناء على قاعدة بيانات كبيرة و بإستخدام برامج متطورة، شرط امتلاكه لأنظمة رقابية فعالة وذات كفاءة كبيرة في جمع البيانات و المعلومات.

1 - حسين ذيب ، مرجع سبق ذكره ، ص – ص : 164 – 165 .

2 - رقية بوحيضر و لعرابة مولود : **<u>واقع تطبيق البنوك الاسلامية لمتطلبات اتفاقية بازل</u>** ، مجلة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد الاسلامي، جدة ، المملكة العربية السعودية، المجلد 23، **العدد** 2، 2010 ، ص- ص : 24- 26.

إن اختلاف طرق قياس مخاطر الإئتمان في بازل II عنها في بازلI، وإضافة مخاطر التشغيل سيؤدي إلى تغيير مقام نسبة كفاية رأس المال، وبهذا فقد أصبحت نسبة الملاءة المصرفية تعطى كمايلي :

$$\text{معدل كفاية رأس المال} = \frac{\text{الأصول الخاصة الصافية}}{\text{مخاطر الائتمان + مخاطر السوق + مخاطر التشغيل}} \geq \%8$$

- إضافة متطلبات تتعلق بالشفافية و الإفصاح في السوق، وهي متطلبات تتعلق بإتاحة مزيد من المعلومات للسوق حول مدى كفاية رأس المال، وحجم المخاطر التي يتعرض لها البنك، وأساليب في إدارتها و قياسها.([1])

و من هذا المنطلق تتضح أهمية الحد من مخاطر الإئتمان أو تخفيضها و هو ما ركزت عليه لجنة بازل II في إطار مقترحاتها من خلال ما سنته من مبادئ و أسس نلخصها فيما يلي : ([2])

- **<u>إنشاء بيئة ملائمة لمخاطر القروض</u>** : و هذا يتوقف على مسؤولية مجلس الإدارة في البنك واستعراض إستراتيجية مخاطر الإئتمان وسياسة الإقراض المطبقة، و بيان بأهم مخاطر القروض المتربصة بالبنك، حيث تعكس هذه الإستراتيجية مستوى الخطر المسموح به مقارنة مع مستوى الربحية المتوقع تحقيقه من وراء تكبد هذه المخاطر؛
- **<u>تقييم سياسات المصرف و إجراءات منح الإئتمان و الرقابة عليه</u>** : و هذا يتطلب الحفاظ على سياسات إقراض مكتوبة و دقيقة تتعلق بالموافقة على منح القرض و إجراءات إدارته و المستندات اللازمة وفقا للمعايير المحددة من قبل مجلس الإدارة في البنك، كما يجب على البنوك أن تقوم بالرقابة المستمرة للنشاط الائتماني، بما فيه الوضع المالي للمقترضين، معتمدة في ذلك على نظم معلومات توفر تفاصيل أساسية عن حالة المحفظة الائتمانية بما فيها درجة تصنيف الإئتمان؛

1 - Eric Lamarque : **<u>Gestion Bancaire</u>**, Pearson éducation, Paris, France ، 2002, P :88.

2- حياة نجار، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 138 – 139.

- **تقييم جودة الأصول و كفاية المخصصات و الاحتياطات لتغطية الخسائر المتربة عن عدم السداد:** و هذا يتطلب المراجعة الدورية لسياسات الإقراض و مدى التزام البنك بمعايير منح الإئتمان و الإجراءات اللازمة لمواجهة لمشاكل الائتمانية و تعزيز قوته المالية ؛
- **وجوب رقابة فعالة على القروض الموجهة للفئات ذات الصلة:** بمعنى التزام البنوك بمنح القروض للشركات و الأفراد ذوي الصلة على أساس الجدارة المالية والقدرة على السداد والتأكد من وجود رقابة فعالة على منح مثل هذه القروض. بالإضافة إلى اتخاذ خطوات مناسبة للسيطرة على المخاطر أو التقليل منها؛
- **تفعيل دور المشرفين** : و ذلك لتحديد و قياس و مراقبة مخاطر القروض كجزء من الخطة الشاملة لإدارة المخاطر، مع ضرورة إجراء تقييم مستقل لإستراتيجيات وسياسات البنك، و ممارساته المتعلقة بمنح الإئتمان؛
- أن يكون هناك نظام ملائم لتصنيف الداخلية لإدارة المخاطر الائتمانية، وأن يتلاءم هذا النظام مع طبيعة و حجم النشاطات التي يقوم بها البنك ([1]):
- وجود نظام فعال لاتخاذ إجراءات وقائية مبكرة فيما يتعلق بالائتمان الذي يصبح مشكوكا في أمره.([2])

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات في مراقبة مخاطر الإئتمان المصرفي

تقوم البنوك بدور الوسيط بين المقرض والمقترض، أي أن العمل الأساسي لأي بنك، هو القيام بمنح الإئتمان إلى المقترضين من أجل تحقيق عائد، يعود بالنفع على المستثمرين في شكل إيرادات. ومفهوم "**المخاطر/ العائد**" هو الأكثر وضوحا في عملية التسهيلات الائتمانية، أي أن البنوك تحصل على تعويض نتيجة للمخاطر التي قد تنشأ عند منح الإئتمان للعميل، وبالتالي فإنه كلما زادت **المخاطر** كلما زادت **العوائد** .

وإن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك عامة ، وتلك المتعلقة بالائتمان خاصة، تستوجب معرفة كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير وقياسها، فعلى البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر

1 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، مرجع سبق ذكره ، ص : 201 .

2 - المرجع نفسه، ص: 201.

على تحديد وقياس المخاطر بدقة ،وبنفس الأهمية يكون قادرا على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى البنك . ([1])

وأن يكون قادرا أيضا على تزويد الإدارة العليا، بالتقارير اللازمة وفي الوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها . وفي الحقيقة تحتاج البنوك إلى إعداد تقارير إدارية داخلية تتعلق بنشاطات رقابة المخاطر لدى البنك، والتي تتضمن عادة معلومات عن مخاطر الإقراض، تصنيف القروض (قائمة بالديون تحت المراقبة وقائمة بالقروض المستحقة)، كما يجب أن تتضمن أيضا هذه التقارير معلومات عن وضع سيولة البنك والربحية، ووضع الميزانية والأرباح والخسائر وغيرها لذلك يتوقع أن يكون لدى البنك نظام معلومات يمكنه من تزويد الإدارة العليا بكافة التقارير اللازمة التي تشمل تقارير يومية وأسبوعية حول حجم ومراقبة مخاطر البنك .([2])

وهناك نظام معلومات واحد وعام لدى البنك، وهذا النظام العام يتكون من عدة أنظمة فرعية مثل نظام المعلومات الإدارية، ونظام المعلومات المحاسبية، ونظام المعلومات الائتمانية، وهذه الأنظمة الفرعية ليست أنظمة مستقلة عن بعضها البعض، بل هي مرتبطة ببعضها ارتباطا تكامليا ووثيقا مع مدخلات الأنظمة الأخرى ومخرجاتها . وبالتالي من الضروري إجراء تنسيق فعال بين هذه الأنظمة، وإتاحة المعلومات لمستخدمي الأنظمة الذين يحتاجون إليها، وذلك حتى يتمكنوا من اتخاذ القرار المناسب. فلا تستطيع إدارة البنك اتخاذ القرارات الرشيدة دون الاعتماد على معلومات دقيقة وكافية من جميع الجوانب.([3])

وتمثل نظم المعلومات الإئتمانية أهمية كبيرة في ترشيد القرار الإئتماني، وذلك من خلال التعرف على أن ما منح من ائتمان إنما تم وفقا للقواعد المقررة والتي تتمثل في الجدارة الإئتمانية وأهلية الحصول على الإئتمان والتحوط من حدوث أي عجز عن السداد، باكتشاف أوجه القصور مبكرا ومعالجتها بشكل سريع وفعال([4]). وبصفة عامة يمكن إبراز أهمية نظام المعلومات الائتماني في التخفيف أو الحد من مخاطر الإئتمان كما يلي :

1 - إبراهيم الكراسنة : **أطر أساسية و معاصرة في الرقابة على البنوك و إدارة المخاطر** ، صندوق النقد العربي ، أبو ظبي ، الإمارات العربية المتحدة ، مارس 2006 ، ص :43.

2 - ابراهيم الكراسنة ، مرجع سبق ، ص – ص : 45 – 50.

3 - زياد رمضان و محفوظ جودة ، مرجع سبق ذكره ، ص : 276 .

4 - عبد الحميد الشواربي ومحمد الشواربي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 542.

1- يساهم نظام المعلومات الإئتماني في تخفيف احتمالات التعرض للمخاطر وتحقيق الكفاءة والفعالية بالبنك من خلال : ([1])

- ❖ تألية الأنشطة التي تجعل من عمليات المعالجة أكثر سرعة، وأكثر مردودية، حيث صارت المعالجة الفورية القاعدة المشتركة في تسيير العمليات البنكية بنظام المعلومات، وفي هذه الحالة يكون نظام المعلومات أداة للتحكم بالتكاليف ،وضرورة من ضرورات الوظيفة الإنتاجية بالبنك.

- ❖ رصد المخاطر التي قد تعترض سير العملية الإئتمانية وبالأخص خطر العجز عن السداد .
- ❖ تسيير علاقات العملاء و اعتماد علاقات طويلة الأمد معهم، مما يجعل تكاليف جمع المعلومات أقل، وتكاليف ووقت المراقبة أدنى ما يمكن ،إذ أن إجراءات المراقبة قد وضعت سلفا، بالنسبة للعملاء القدامى، وبالتالي تسهل عملية استبعاد مخاطر الإئتمان السيئ.
- ❖ جمع المعلومات والتمييز الفعال لمخاطر الإئتمان السيئ عن الإئتمان الجيد، وجعل العملية الإقراضية أكثر ربحية بالاستناد إلى المعلومة الثرية والمعرفة المشتركة بين أطراف هذه العلاقة التجارية([2])

2- يمكن للبنوك التي تملك نظام معلومات فعال وكفاءة بشرية في الميدان بالإضافة إلى تقنية عالية أن تقدر بنفسها حجم المخاطر المرتبطة بأصولها.([3])

3- إن تصميم نظام معلومات فعال واعتماد نماذج لتصنيف مخاطر القروض، وجعل ذلك هدفا استراتيجيا لكل بنك يمكن من: ([4])

- ❖ تقييم نوعية أصول محفظة القروض، وبالتالي الاستفادة من تصنيفها.
- ❖ مساعدة البنك في تحديد حجم المخصصات للقروض المتعثرة (التي عجز عن سدادها) وتحديد العلاج لكل نوع من أنواع المخاطر على جميع مستوياتها.

---

1 - زغاشو فاطمة الزهراء : **إشكالية القروض المتعثرة (دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي – وكالة قسنطينة 50) ،** رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة مالية ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، 2014 ، ص – ص : 88- 89 .

2- Djamila Alidrissi**, Contribution des systems information a la performance des organisation** , cas des banques ، revue des sciences des gestion , N° 241 , 2011 , P:58.

3 - رقية بوحيضر و مولود لعرابة، مرجع سبق ذكره ، ص: 25.

4 - إيمان صحراوي و سهام حرشوف : **دور الأساليب الحديثة لإدارة المخاطر الائتمانية للبنوك في التخفيف من حدة الأزمة المالية الحالية ،** الملتقى العلمي الدولي حول الازمة المالية و الاقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، يومي 20- 21 أكتوبر 2009 ، ص : 18.

- ❖ إعداد الدراسات قبل الخسائر بغرض منع أو تقليل الخسائر المحتملة، مع محاولة تحديد أي المخاطر يتعين السيطرة عليها واستخدام الأدوات التي تمنع تكرار حدوثها.

4- يساهم نظام المعلومات الائتماني في تقليل حالات التوقف عن السداد بتوفيره لقاعدة بيانات ومعلومات قوية تسمح بعمل تصنيف إئتماني موضوعي للعملاء، وذلك وفقا لتعاملاتهم مع البنوك ومؤسسات التمويل ومنح الإئتمان، مما يساعد على ايجاد تاريخ ائتماني لهم، كما أن قيام البنك بتبني مثل هذه النظم سوف ينعكس على قوة محفظته الإئتمانية إلى جانب ضمان تحصيل القروض([1]).

ووفقا لما سبق يمكن استنتاج أن الدور الذي تتيحه نظم المعلومات المصرفية يضاعف من احتمالات تفادي البنك الوقوع في دوائر مخاطر الإئتمان، وتعثرات العملاء وعجزهم عن السداد ويزيد من قدرته على التكيف مع التطورات اعتمادا على اتساق المعلومات، ووجود نظم معلومات توفر تقارير مالية مهمة ذات مصداقية عالية تساعد على التقيد والالتزام بالأنظمة والقوانين مما يساهم في حماية موجودات البنك .

1 -فرحات احمد عبد النبي: الرقابة المصرفية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص:88

خلاصة الفصل:

تكمن أهمية هذا الفصل في وضع إطار متكامل للائتمان المصرفي ومخاطره، ومن خلاله خلصنا إلى النتائج التالية:

- يمثل الائتمان المصرفي الثقة التي يوليها البنك لعميله في إتاحة مبلغ معين من المال، لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة محددة، و يتم السداد فيها بشروط معينة، مقابل عائد يتفق عليه، و تقديم ضمانات للبنك تضمن استرداد أمواله إذا ما توقف العميل عن السداد؛
- يعتبر الائتمان المصرفي فعالية مصرفية غاية في الأهمية و الذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح، و بدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد ؛
- هناك أنواع مختلفة للائتمان المصرفي، تم تصنيفها بحسب عدة معايير، منها معيار لزمن (قصير، متوسط و طويل الأجل) و معيار الغرض من الائتمان (استثماري تجاري، استهلاكي) بالإضافة إلى أنواع أخرى وفق معايير أخرى ؛
- يرتكز منح الائتمان المصرفي من قبل البنوك على أسس متفق عليها منها ما هو خاص بالعميل (الشخصية، القدرة، رأس المال، الضمان، الظروف المحيطة)، و ما هو خاص بالبنك مانح الائتمان (درجة السيولة، نوع الاستراتيجية، الهدف العام الحصة في السوق، القدرات و المؤهلات والالتزام بالقيود و التشريعات القانونية) منه ما هو خاص بالائتمان ذاته (مبلغ القرض مدته، الغرض منه و مصادر السداد) ؛
- رغم تنوع و تعدد المخاطر التي تتعرض لها إدارة الائتمان، إلا أن المخاطر الائتمانية تعتبر أساس المخاطر التي تعترض القرار الائتماني، وهي تمثل الخسائر المالية المحتملة الناتجة عن عدم قدرة المقترض أو الطرف الآخر لدى البنك على الوفاء بشروط القرض كاملة و في المواعيد المحددة ؛
- تتمثل صور مخاطر الائتمان في المخاطر المرتبطة بالعميل، المخاطر التي تتصل بالعملية المطلوب تمويلها، المخاطر المتعلقة بالبنك و المخاطر المرتبطة بالظروف العامة؛
- تحليل مخاطر الائتمان يبنى على ركائز أساسية تحدد في مجملها مدى قدرة طالب القرض فردا كان أو مؤسسة على الوفاء بالتزاماته اتجه البنك، مما يجعل هذا الأخير في مأمن من مخاطر العجز عن السداد؛
- من أهم أهداف وجود نظام تصنيف مخاطر الائتمان هو التنبؤ ما إذا كان العميل طالب القرض قادر على السداد في الوقت المحدد أم لا، والتعرف على المخاطر التي تكتنف عملية منح الائتمان، والتي على أساسها يتخذ قرار الاقتراض من عدمه ؛

- نظرا لارتباط المخاطر بالائتمان فإن البنك يستطيع أن يتخذ بعض الإجراءات للحد من المخاطر من خلال تحري الدقة في اختيار العملاء واتخاذ الضمانات الكافية ؛
- يلعب البنك المركزي دورا هاما في الحد من مخاطر الائتمان من خلال أدوات الرقابة على الائتمان، و ضبط أداء البنوك على النحو الذي يضمن سلامة مراكزها المالية و يحول دون تعرضها للانهيار، وهو ما تكفلت به لجنة بازل في بنك التسويات الدولية بوضع معايير و قواعد موحدة لضبط أداء العمل المصرفي ؛
- يساهم نظام المعلومات المصرفي في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي من خلال توفيره قاعدة بيانات و معلومات قوية تسمح بعمل تصنيف ائتماني موضوعي للعملاء، مما يساعد في ترشيد القرار الائتماني، إلى جانب ضمان تحصيل القروض.

الفصل الثالث:

الحد من مخاطر الائتمان المصرفي باستخدام نظم المعلومات

حالة CPA-ميلة-

تمهيد :

لقد تم إبراز الدور المحوري لنظم المعلومات في البنوك التجارية ، من خلال مساهمته في بناء قرار منح الائتمان المصرفي ، و في التقليل من مخاطره ، حيث استعرضنا في الفصلين السابقين الإطار النظري للدراسة من خلال تحليلنا المفاهيم الأساسية لكل من نظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي ، أما ضمن هذا الفصل سنحاول إسقاط تلك المضامين على بنك القرض الشعبي الجزائري ولاية ميلة ، و محاولة بذلك الاجابة على التساؤل الرئيسي لإشكالية الدراسة .

ومن خلال هذا الفصل سنحاول تقديم وصفا مفصلا للمنهجية و الإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة و تطبيقاتها و اعتمادها في تنفيذ البحث ، و ذلك بهدف التعرف على دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي.

كما سيتم التطرق أيضا إلى وصف أفراد مجتمع الدراسة وعينتها، و كذلك لأداة الدراسة الرئيسية المستخدمة (الاستبيان)، و طرق إعدادها و فحص مصداقيتها و ثباتها، و أخيرا بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة التي تم اعتمادها في تحليل و مناقشة بيانات الدراسة و بيان دلالتها الإحصائية و اختبار فرضياتها. و ذلك من خلال المباحث الرئيسية التالية :

- **المبحث الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة – ؛**
- **المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية؛**
- **المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة؛**

المبحث الأول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –

سنتطرق في هذا المبحث إلى دراسة إحدى وكالات القرض الشعبي الجزائري المنتشرة عبر ولايات الوطن ألا وهي وكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة .

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – كغيره من باقي وكالات الوطن، يقوم بالمهام الموكلة له من طرف المديرية العامة بالجزائر العاصمة، حيث يسعى في مجمله إلى تكاثف جهوده وتركيز مهامه للوصول إلى أهدافه العامة ثم الفرعية وخدمة زبائنها والمحافظة عليهم .

وضمن هذا السياق يتم من خلال هذا المبحث التعرف على بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة–، وذلك من خلال التطرق إلى نشأته وهيكله التنظيمي وأهم مصالحه، بالإضافة إلى نشاطاته وموارده ومختلف القروض المقدمة من طرف البنك.

المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري

يعد القرض الشعبي الجزائري من أقدم البنوك التجارية، وهو ثاني بنك معتمد في الجزائر، يقوم بمختلف العمليات التي تخص أسواق الوساطة البنكية المالية فهو يقوم بتقديم جميع أشكال القروض ويتعامل على المستوى المحلي والدولي، ويخضع لقواعد رقابية يفرضها بنك الجزائر، مقره الرئيسي الجزائر العاصمة.

بعد استرجاع السيادة الوطنية تم تأميم القطاع البنكي سنة 1966، وفي هذا الإطار جاءت نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري، الذي يعتبر ثاني بنك ظهورا في الجزائر، حيث تأسس بموجب المرسوم رقم 66/366 في 29 ديسمبر 1966 برأس مال قدره 15 مليون دينار جزائري، وذلك بعد التأميمات التي قامت بها الدولة من البنوك التالية :

- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر **(BPCIA)** ؛
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة **(BPCIAN)** ؛
- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران **(BPCIO)** ؛
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري .

هذا بالإضافة إلى انه قد تم تدعيمه بثلاث بنوك أجنبية بعد تأميمها وهي:

- بنك الجزائر – مصر **(BMAN-MCSR) في 1 جانفي 1968** ؛
- شركة مرسيليا للقرض (SMC) بتاريخ **30 جوان 1968** ؛
- المؤسسة المصرفية الفرنسية للقرض **(CFCB) سنة 1971**.

بدأ القرض الشعبي نشاطه رسميا في **جانفي 1967**، وهو عبارة عن مؤسسة بنكية عمومية اقتصادية على شكل شركة ذات أسهم، وقد أسندت إليه مهمة تمويل القطاع العمومي، خاصة قطاع السياحة والأشغال العمومية، البناء والري، الصيد البحري، بالإضافة إلى دوره في ترقية مجال الصناعات الحرفية ([1]).

بلغ رأس مال البنك **600** مليون دينار سنة **1986**، وميزانيته العمومية **11.6 مليار**، وارتفعت إلى **36 مليار مع بداية 1984**، أما عدد العاملين فيه فقد زاد من **454 عام 1967** إلى **2630 عام 1985**، وعدد الحسابات المفتوحة لديه بلغ **167 ألف سنة 1984** .

و للبنك مقر رئيسي بالعاصمة وتسع وحدات جهوية **(تقسيم 1983)**، وفي كل وحدة ثلاث أقسام، الأول إداري والثاني للاستغلال، والثالث للرقابة، أما فروع البنك فقد بلغت **114** فرع في بداية **عام 1985** ولكنها تقلصت بعد تأسيس بنك التنمية المحلية **(BDL)**، المنبثق عن القرض الشعبي الجزائري **في افريل 1985**، حيث تم التنازل لفائدته عن **40** وكالة وتحويل **550** موظف وإطار وكذلك **89000** حساب تجاري للزبائن .

و بعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في عام **1988 م**، أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية ذات أسهم تملكها الدولة كليا، وطبقا لأحكام هذا القانون فان مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة، صناعة الأدوية، التجارة والتوزيع، السياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة والصغيرة وكذا الصناعة التقليدية.

و ابتداء من سنة **1996**، وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة وضعت البنوك العمومية تحت سلطة وزارة المالية، وبعد استفاء القرض الشعبي الجزائري لكل الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض **90/10 المؤرخ في 14 افريل 1990**، تحصل القرض الشعبي الجزائري على موافقة مجلس النقد والقرض، وأصبح ثاني بنك معتمد في الجزائر **منذ 07 افريل 1997**.

و قد حدد رأس مال القرض الشعبي الجزائري **لسنة 2000 ب 21.6 مليار دينار جزائري**،وبلغت عدد الحسابات حوالي **495155** حساب بعدما كانت حوالي **506691 حساب سنة 1997 م**.

---

[1] - محمود حميدات : **مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية**، الجزائر،ط3، 2008، ص، ص : 131، 132.

أما بالنسبة للنشاط الدولي للقرض الشعبي الجزائري فقد بلغ حجم الأعمال التي قام بها البنك سنة **1997 حوالي 617 مليون دولار** ثم ارتفع إلى **991 مليون دولار سنة 2000م.**([1])

المطلب الثاني : نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري– وكالة ميلة – وهيكلها التنظيمي:

سيتم في هذا المطلب التعرف على وكالة القرض الشعبي الجزائري . ميلة. من خلال التطرق الى نشأتها وهيكلها التنظيمي .[(2)]

الفرع الاول: نشأة القرض الشعبي الجزائري – ميلة–

قام القرض الشعبي الجزائري سنة **1984** بفتح وكالة جديدة مقرها " لخضر بن قربة" رقم " **333**" ميلة" وهي وكالة من الرتبة الثانية تابعة لمجموعة استغلال قسنطينة رقم " **834**" مثل " وكالة" كل من قسنطينة " **301**"، فيلالي "**331**" سيدي مبروك " **334**"، بانوراميك " **352**"، **ام البواقي** " **317**" **عين مليلة** " **335**"، **عين البيضاء** " **354**" ....

في البداية كان مقرها حي **300** مسكن ونظرا لتوسيع نشاطها وازدياد عدد زبائنها ادى بالوكالة الى تغيير مكان عملها والانتقال الى مقر جديد سنة**1994** بحي لخضر بن قربة، وقد قامت الوكالة بفتح فرع لها على مستوى دائرة شلغوم العيد في اكتوبر **2006** وذلك لضمان التغطية من جهة وتلبية حاجات زبائنها من جهة اخرى .

يشرف على وكالة ميلة مدير كمسؤول اول، تتمثل مهمته في السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال، واتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الوكالة ويساعده مساعد يسمى " نائب المدير"، وتنحصر مهام هذا الاخير في استقبال الزبائن وجلبهم والعمل على تسهيل وتلبية رغباتهم كما انه ينوب المدير في تسيير الوكالة في حالة غيابه، بالإضافة الى عدد المسؤولين العاملين بالبنك كل حسب رتبته ووظيفته .

وتقوم الوكالة بمعالجة العمليات البنكية والمالية، وعلى وجه الخصوص استقبال ودائع الجمهور ومنح وتعبئة القروض بمختلف اشكالها، ومجموع الخدمات البنكية المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة، قد عرفت تطورا خلال السنوات الاخيرة من خلال الانشطة النقدية التي ادخلت سنة **1990**، والانطلاق في انواع جديدة من التمويل .

---

[1] - معطيات داخلية للبنك.

2- معطيات داخلية بالبنك .

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري " وكالة ميلة" :

باعتبار البنك مؤسسة كغيره من المؤسسات فهو لديه هيكل تنظيمي يتمثل في مجموعة من المصالح، وكل مصلحة لها دور خاص وفعال. ويمكن عرض المصالح الرئيسية للبنك كما يلي : ([1])

1. **مديرية الوكالة:** تتمثل في كل من المدير والمساعد العام، وتهتم مديرية الوكالة بمراقبة الاعمال التي تقوم بها المصالح المختلفة للبنك.

2. **مصلحة الصندوق** : تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع الزبائن، سواء كانت سحب او ايداع، وهذه الاخيرة تكون بنوعيها اما مباشرة او غير مباشرة عن طريق الفاكس، ويشترط على الزبون ان يكون لديه حساب جاري بنكي، اذا كان خاص بالتجارة، او حساب الشيك بالنسبة لغير التجار، كما تقوم بالعمليات بالعملة الصعبة (التحويلات) ومن مهامه ما يلي :

- استقبال العملاء وتوجيههم؛
- معالجة التدفق النقدي وعمليات التمويل؛
- معالجة عمليات الاستثمار؛
- معالجة عمليات الايرادات. وتتفرع هذه المصلحة الى:

2- 1 قسم الحافظة: يتكفل بتحصيل الاوراق التجارية او الشيكات التي لها علاقة مباشرة مع مصلحة القروض وسميت بالحافظة لأنها تحتفظ بالأوراق التجارية حتى يحين موعد استحقاقها.

2- **2 قسم التحويلات:** يقوم فيه البنك بتحويل مبالغ معينة من المال من حسابه الى حساب اخر ويمكن ان تكون هذه العملية في نفس البنك او في بنكين مختلفين، فيكون تحويل داخلي او خارجي .

2 - 3 قسم المقاصة: وهو القسم الذي يتم فيه تداول اوراق الدين المتقابلة بقصد اطفائها، حيث ينظم كل بنك يوميا قائمة بما لديه، وما عليه اتجاه البنوك الاخرى، ويحملها ممثلها الشخصي الى اجماع المقاصة في البنك المركزي.

2- 4 قسم الشبابيك: يتم فيه فتح الحسابات ومن اهم انواعها: حسابات جارية، وحسابات الودائع (حسابات لأجل، ودائع التوفير والاحتياط، الودائع بإخطار).

3. مصلحة المراقبة: تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالح الاخرى للبنك مراقبة داخلية يومية ودقيقة.

4. مصلحة التجارة الخارجية: تقوم بعمليات الاسترداد والتصدير والتي تكون بالعملة الاجنبية، كما تقوم بدراسة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية مع تحديد اهميتها، وتتكفل بالتحويلات ما بين البنوك.

[1] - وثائق داخلية بالبنك

5- المصلحة القانونية: تقوم هذه المصلحة بعملية مراجعة او تفحص عمليات الزبائن او الحسابات وتطبيق الاوامر القانونية ومتابعة تسديد القروض من طرف المستفيدين، بالإضافة الى المتابعة القضائية في حالة حدوث صعوبات ما بين البنك والزبون كحالة عدم التسديد.

6 . مصلحة الادارة: يندرج تحت هذه المصلحة كل من قسم المراقبة والتسيير الاداري ومن مهامها:

- اعداد وارسال اليومية المحاسبية؛
- مراقبة عمل المصالح الاخرى؛
- التأكد من ان جميع المعلومات قدمت للزبائن؛
- السهر على امن الوكالة والعاملين بها؛
- تسيير وثائق الوكالة؛
- اعداد تقرير دوري عن الاعمال المحققة .

7- مصلحة القروض : تعتبر من اهم المصالح بالوكالة لان لها مردودية مالية عالية جراء منحها للقروض مقابل اسعار فائدة، ويتمثل نشاطها الرئيسي في دراسة الاخطار المتعلقة بملفات القرض ومحاولة التقليل منها، ومنح القروض ومتابعتها، وتحصيل الديون، وتتمثل مهامها الاساسية في :

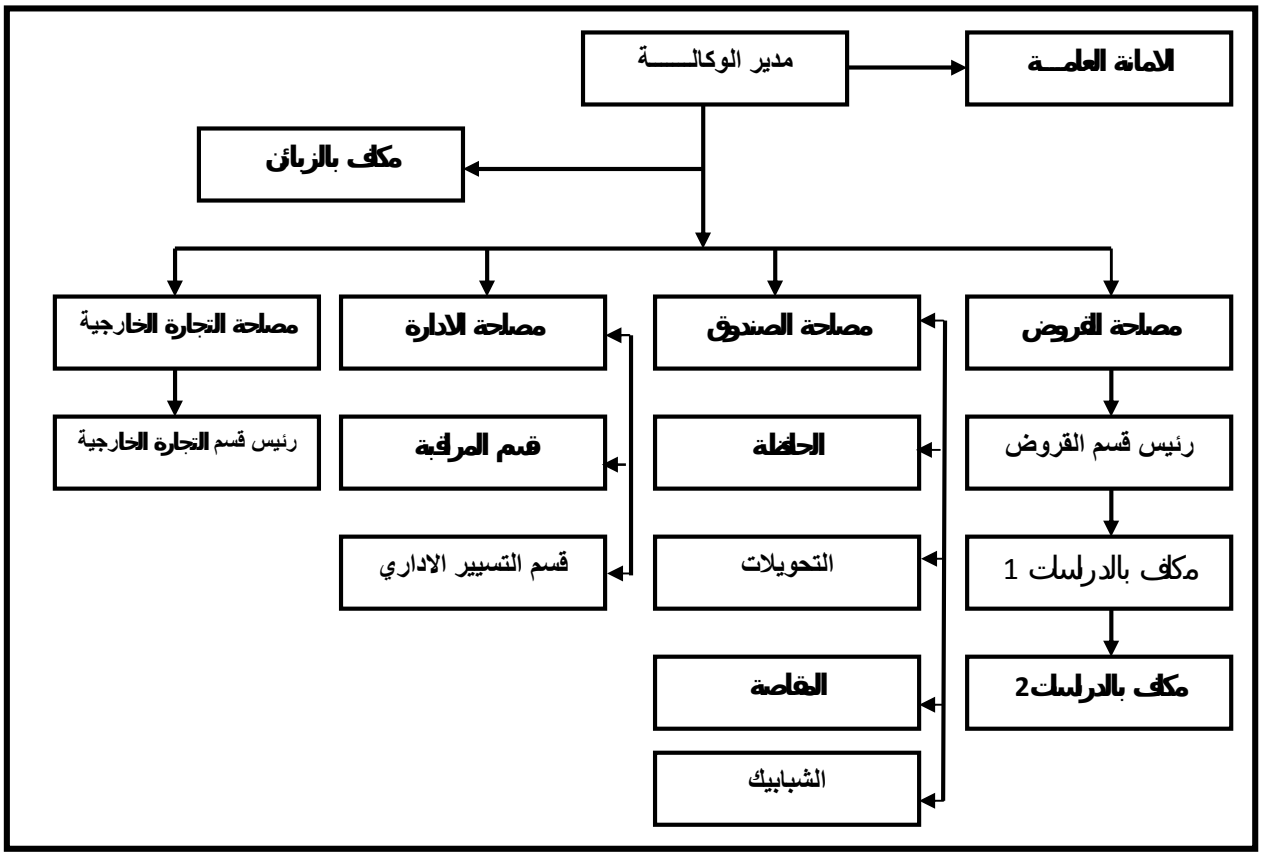
- معرفة نوع القرض والغرض منه؛
- جلب اكبر عدد من المعلومات من خلال مقابلة الزبون شخصيا وكذلك متابعة الوثائق والتأكد من صحتها وزيارة موقع نشاطه، وهذا ما يسمى بالدراسة الميدانية، الا انه يبقى غير كاف لتكوين فكرة معمقة عن الزبون والعملية موضوع التمويل، ولن يأتي ذلك الا من خلال جمع المزيد من المعلومات من مصادر مختلفة وهذا ما يعرف بالاستعلامات البنكية التي تلعب دورا هاما في صناعة القرار الائتماني ؛

عند معرفة نوع القرض يقوم الموظف بطلب الوثائق الخاصة بالمقترض وذلك بملا وثيقة تسمى" **36 INRER**" وتتضمن هذه الوثيقة جميع المعلومات الخاصة بالمقترض، اسمه، مهنته، رقم حسابه وتتضمن كذلك طريقة وكيفية تحويل الميزانيات المحاسبية الى ميزانيات مالية عن طريق جداول للسنة الماضية أو الجارية التقديرية، كما تبين المبلغ المطلوب للقرض واسباب اللجوء اليه والضمانات التي يقدمها العميل للبنك في حالة عدم قدرته على السداد " عقارات وغيرها" .

وفي الاخير يعطي المكلف بالدراسات رايه في هذا القرض ثم يرسل ملف القرض الى رئيس المصلحة ثم الى مدير الوكالة، وبعدها يحول الملف الى اللجنة الخاصة بدراسة ملفات القروض المتواجدة بمجموعة الاستغلال قسنطينة " **834**" التي تعطي موافقتها على منح القرض للعميل أولا وبعد الموافقة تأتي مهمة المكلف بالدراسات بمصلحة القروض بمتابعة منح القرض والقيام بعملية التحصيل عند وقت الاستحقاق.

ويمكن تمثيل الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري ميلة في الشكل التالي :

الشكل رقم (3-1) : الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري . ميلة.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق داخلية للبنك (أنظر الملحق رقم 01)

المطلب الثاني: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري– وكالة ميلة – :

نتيجة نشاطه وعمله يسعى القرض الشعبي الجزائري الى تعظيم الربح من خلال الاستخدام الامثل للموارد التي يحصل عليها من مصادر مختلفة، ومن اجل ذلك فهو يسعى الى استقطاب اكبر قدر من المدخرات، والبحث عن احسن الفرص التي تحقق له الربحية والضمان مع مراعاة ما يلزمه من سيولة .

الفرع الاول:موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –: يمكن حصر موارد الوكالة فيما يلي :

1. **الحسابات الجارية:** هي عبارة عن حسابات بحيث لا يستطيع صاحبها سحب الا ما هو موجود وقد يكون رصيده مدينا ويخصم المعاملات التجارية والمالية، حيث لا تفرض على العميل أية فوائد.

2. حسابات الشيكات الخاصة: تعد من وسائل الدفع الاكثر انتشارا، وهي عبارة عن امر مكتوب من عميل لديه حساب جاري خاص بالبنك " **الساحب**"، يطلب فيه من البنك " **المسحوب عليه**" تسديد المبلغ المدون للعميل " **المستفيد**" .

3. حسابات الاجل : هذا النوع من الحسابات لا يجوز السحب منه الا بعد حلول ميعاد الاستحقاق وتقع عليه فوائد حسب مدة الايداع، ولا تقل مدة استحقاقها عن شهر واحد، ويعطى للعميل سند يثبت حقه، يدون فيه هذا السند اسم صاحب الوديعة ومبلغها .

4. اذونات الخزينة: هي عبارة عن سند قصير الاجل يصدر عن الخزينة العامة، حيث تتعهد فيها بتسديد قيمتها بعد فترة قصيرة لا تتجاوز تسعين يوما، ويحتفظ البنك بجزء كبير من احتياطاته الاجبارية والاختيارية في شكل اذونات الخزينة خاصة اذا كانت قوانين وتعليمات البنك المركزي تسمح بذلك .

5. حسابات مختصة في السكن: يمنح البنك قروضا للعميل بهدف بناء او توسيع مسكن بشروط ميسرة مقارنة بغيره من الزبائن.

6. حسابات الادخار: وتتمثل في دفاتر التوفير.

الفرع الثاني : استخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري . وكالة ميلة. تتمثل استخدامات وكالة ميلة فيما يلي : ([1])

1- قروض قصيرة الاجل : هو المبلغ الذي يقدمه البنك للعميل بشرط ان يتلقى فائدة سنوية او نصف سنوية، متفق عليها في عقد القرض " عقد الاتفاق" بالإضافة الى اعادة المبلغ الاصلي للقرض في نهاية المدة التي لا تتعدى السنتين، وهي وديعة جارية تتلاءم من حيث طبيعتها ومدتها مع العمليات التي يقوم بها طالبوا هذه القروض وذلك من اجل مواجهة ازمة نقص السيولة.

2- تسبيقات مضمونة قصيرة الاجل : تمنح لتمويل المواد الاساسية وتكون مقابل ضمان وتتطلب اموالا ضخمة .

3- قروض الاستثمار قصيرة الاجل : هي قروض موجهة لتمويل الاستثمارات التي لا تقل مدتها عن السنتين ولا تزيد مدتها عن سبع سنوات، تدفع لتلبية احتياجات المؤسسة والأفراد لرؤوس الاموال.

4- قروض عقارية: تقديم قرض لاقتناء قطعة ارض او مسكن لزبون من طرف البنك .

5. قروض استهلاكية: تقديم قروض لشراء سيارة على سبيل المثال من طرف البنك مقابل فائدة.

6. قروض بالتوقيع : يلتزم البنك بتقديم مبلغ من النقود الى الجهة التي يتعامل معها عميله بدلا منه حيث يتعهد البنك بضمان عميله بتوقيع وثيقة تدعى " **CAUTION** "وبهذا يكون البنك قد قدم خدمة

1 - معطيات داخلية للبنك.

لعميله بان جنبه تجميد امواله كضمان لأعماله المقدمة للمتعاملين معه في حالة عدم المطابقة للمواصفات او التقصير .

7. تسبيقات على البضائع : هي تلك القروض التي يكون ضمانها بضاعة .

8. تسليف لقاء الرهن :هو ذلك القرض الذي يمكن ان يحصل عليه العميل مقابل رهنه للأوراق التجارية التي بحوزته .

9. تسهيلات الصندوق : هي التسهيلات التي تمنحها البنوك لمتعامليها بغية اعطائها مرونة اكبر في نشاطهم او العجز في خزينة المؤسسة .

10. التوطين : هو عبارة عن ورقة تجارية تحدد اسم البنك ورقم حسابه، وفيه يتم تسديد قيمتها .

11. السحب على المكشوف : هو ذلك المبلغ الذي يسمح به البنك لعميله بسحبه بما يزيد على رصيد حسابه الجاري "**رصيد مدين**" على ان يفرض البنك على العميل فائدة تتناسب والفترة التي من خلالها يسحب مبالغ مالية تفوق رصيده الدائن، ويوقف البنك حساب الفائدة بمجرد رجوع الحساب الى حالته الطبيعية من مدين الى دائن .

12. الخصم: يقوم البنك التجاري بخصم الاوراق التجارية، ويحصل مقابل ذلك على عمولة تسمى سعر الخصم.

المطلب الثالث : القروض الخاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري . وكالة – ميلة .

يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة بمنح قروض يمكن ابرازها فيما يلي : ([1])

اولا: القرض الخاص بالمهن الصحية :(LE CREDIT PROMED)

هو قرض متوسط وطويل المدى يستعمل في تمويل شراء العتاد الصحي وتهيئة المحلات الخاصة بالأطباء، ويعطي هذا القرض سواء للأطباء الجدد او القدامى، سواء كانوا اشخاص معنويين ام طبيعيين.

- **خصائص القرض**: للقرض الخاص بالمهن الصحية عدة خصائص هي:

المبلغ :

- **شراء عتاد** : اذا كان الطبيب قديم في المهنة، مبلغ القرض قد يصل الى 90 % من مبلغ العتاد الذي لا يتجاوز 20 مليون دينار جزائري، اما اذا كان الطبيب جديد في المهنة فمبلغ القرض قد يصل الى 80% من مبلغ العتاد والذي لا يتجاوز 15 مليون دينار جزائري .
- **شراء محل**: مبلغ القرض قد يصل الى 80 % من المبلغ الذي لا يتجاوز 10 مليون دينار جزائري.

1 - وثائق داخلية للبنك .

- **اشغال تهيئة المحل:** اذا كان المعني مالك للمحل، مبلغ القرض قد يصل الى 100% من مبلغ التهيئة الذي لا يتجاوز 2 مليون، اما في حالة ما اذا كان ليس ملك للمعني، فان مبلغ القرض قد يصل الى 50 % من مبلغ التهيئة الذي لا يتجاوز 500 مليون دينار جزائري، كما يجب ان يتوفر لديه عقد كراء لمدة 3 سنوات على الأقل .
- **شراء محل مع التجهيزات:** ا ذا كان المعني يمارس النشاط، فان التمويل قد يصل الى 80 %من المبلغ الذي لا يتجاوز 30 مليون دينار جزائري.

- **فترة التأجيل:** تتراوح من 6 الى 12 شهرا.
- **معدل الفائدة:** بقدر حاليا ب 5.25% .
- **مدة القرض:**

✓ **بالنسبة لشراء المحل:** تصل الى **10 سنوات**؛

✓ **بالنسبة لشراء العتاد:** تتراوح من **3** الى **7 سنوات**

✓ **تسديد القرض:** يتم تسديد القرض نهاية كل ثلاثي؛

✓ **الضمانات** : تتمثل في الرهن من الدرجة الاولى للمحل، عقد الرهن الحيازي للعتاد، التأمينات .

ثانيا : القرض الخاص بالمهن الحرة (le crédit prolib)

هو قرض استثماري متوسط وطويل الاجل مخصص لتمويل:

- شراء المعدات؛
- شراء او تهيئة محل ذو طابع مهني؛
- للشراء المزدوج.

هذا القرض مخصص ايضا للمحترفين الدين يمارسون نشاطهم ويرغبون في تطويره، وكذا المبتدئين، من امثلة ذلك: خبير في المحاسبة، محافظ البيع بالمزاد العلني، الموثق، المحضر القضائي المحامي، الوكيل العام لشركة التامين، وغيرها....

➢ **خصائص القرض:** لهذا القرض بالمثل مجموعة من الخصائص تتمثل كما يلي :

- **المبلغ :**

- **شراء محل:** قد يصل الى **80 %** من سعر المحل في حدود **8 مليون دينار جزائري.**
- **اشغال تهيئة المحل** : اذا كان مالكا قد يصل المبلغ الى **100 %** من تكلفة الكشف المقدم والمعد من طرف خبير معتمد من القرض الشعبي الجزائري في حدود مليوني دينار جزائري، اما اذا كان مستأجرا قد يصل المبلغ الى **50%** من تكلفة الكشف، في حدود **7 مليون دينار جزائري** .

- **شراء معدات:** قد يصل المبلغ الى **70 %** من السعر الاجمالي للمعدات في حدود **40 مليون دينار جزائري.**
- **الشراء المزدوج (المحل والمعدات):** قد يصل المبلغ الى **70 %** من تكلفة المشروع في حدود **10 ملايين دينار جزائري.**

- **المدة:** قد تصل الى غاية **10 سنوات** عند شراء المحل وفي حالة الشراء المزدوج؛
- **نسبة الفوائد:** نسبة الفوائد متغيرة حسب الشروط العامة للبنك السارية المفعول؛
- **فترة التأجيل:** تتراوح من **6 اشهر الى 12 شهرا**؛
- **التسديد:** يتم تسديد القرض عند نهاية كل ثلاثي؛
- **الضمانات المطلوبة:**

✓ الرهن الموثق للصنف الاول على المحل الممول او على عقار اخر يملك الزبون سند ملكيته ؛

✓ الرهن الحيازي الخاص بالمعدات ؛

✓ تفويض التامين متعدد الاخطار المهنية.

ثالثا: القرض المصغر (le micro crédit disposif angem)

➢ **خصائص القرض:** من خصائص هذا القرض ما يلي:

- هذا القرض يعطى من اجل انشاء نشاط عن طريق المعدات وادوات صغيرة، مواد اولية مع بعض المصاريف من اجل الشروع في النشاط .
- **مبلغ القرض:** المبلغ الاجمالي للنشاط يتراوح ما بين **50000 و400000 دينار جزائري** مقسم كما يلي:
  - اذا كان الاستثمار اكبر **من50000 دج وأقل من 100000 دج**، فان البنك يقدم ما قيمته **95%** والباقي يمثل مساهمة العميل .
  - اذا كان الاستثمار اكبر من **100000 دج وأقل من 400000 دج**، فان مساهمة البنك تقدر ب **70 %** و**25 %** تمثل مساهمة مؤسسة" **angem**".
- **مدة التسديد** : تصل مدة التسديد الى **8 سنوات** ويسدد القرض نهاية كل سداسي.
- **معدل الفائدة:** حاليا يقدر ب **1%**
- **مدة التأجيل:** تصل الى حوالي **3 سنوات.**
- **الضمانات:** الرهن الحيازي للعتاد، رهن على العتاد المنقول .

➢ **شروط منح القرض المصغر:** يجب توفر الشروط التالية:

✓ على المستفيد ان يكون قد بلغ سن ال **18 سنة** ؛

- ✓ على الشخص المستفيد من هذا القرض ان يكون لديه قرار التأهيل والتمويل من طرف وكالة القرض المصغر؛
- ✓ على المستفيد ان يكون له مؤهلات في نشاط معين؛
- ✓ على المستفيد ان يكون لديه مساهمة شخصية.

المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات والطرق التي تم اعتمادها في الدراسة الميدانية، من ذلك وصف مجتمع الدراسة، تحديد عينتها، اعداد أداة الدراسة، التأكد من صدقها وثباتها، وطرق جمع البيانات والاجراءات اللازمة لذلك والاساليب الاحصائية التي استخدمت في معالجة وتحليل البيانات وتفسيرها .

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد **بمجتمع الدراسة** " جميع الأفراد او الاشخاص او الاشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من الموظفين العاملين في مصلحة ادارة الائتمان في بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة، ونظرا لكون الدراسة تهدف الى معرفة دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، لذلك يفترض ان يكون الموظف المبحوث على علاقة بإدارة الائتمان في البنك ومن الذين يتعاملون بشكل مباشر مع عملية اتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته .

وتعرف **العينة** على انها ذلك الجزء من مفردات الظاهرة موضوع الدراسة والذي يختاره الباحث وفق شروط معينة لتمثل المجتمع الاصلي فهي عبارة عن مجموعة من المفردات او العناصر التي يتم سحبها من المجتمع المراد بحثه .

ونظرا لكون أن مجتمع الدراسة يتشكل من مجموع عدد الأفراد العاملين في إدارة الائتمان في البنك محل الدراسة والذين يمثلون منهجيا مجتمع الدراسة والذين يتعدون في الغالب 25 موظف على مستوى البنك فقد ارتأت الطالبة اجراء الدراسة على المجتمع ككل، نظرا لصغر حجمه وسهولة دراسته وبالتالي عدم الحاجة لاختيار عينة للدراسة، وسعيا منا لتوسيع حجم العينة ارتأينا اضافة جميع موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري دائرة شلغوم العيد وكل موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة قسنطينة "**352**" والتي قصدناها بحكم توجيهنا من بنك القرض الشعبي الجزائري " مجموعة الاستغلال" قسنطينة التابع لها بنك القرض الشعبي الجزائري _ميلة_ والذي يعتبر فرع له، وهذا راجع لانعدام تواجد وكالات لبنك القرض الشعبي الجزائري بميلة باستثناء وكالة دائرة شلغوم العيد والتي لم يتعدى مجموع عدد الموظفين في ادارة الائتمان على مستواها خمسة موظفين او أقل من ذلك.

وبلغ عدد الموظفين على مستوى هذه الوحدات البنكية (50) موظف وموظفة، وتم توزيع الاستمارة على جميع أفراد المجتمع، تم استرجاع منها (43) استمارة فقط، وبعد تفحص الاستمارات لم يتم استبعاد اي منها، نظرا لاستيفائها للشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة، وبذلك يكون عدد الاستثمارات الخاضعة للدراسة والقابلة للتحليل والمعالجة الاحصائية (43) استمارة، اي بمعدل استرداد بلغ 86% من مجموع اجمالي الاستمارات الموزعة .

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة :

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى بيان الأداة الرئيسية التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سنتطرق ايضا الى توضيح اساليب المعالجة الاحصائية للبيانات، وسنختبر اضافة الى ذلك صدق وثبات أداة الدراسة .

الفرع الاول : الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية :

ونعني بأداة جمع البيانات الوسيلة التي يقوم من خلالها الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه ونظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة، وبناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها والوقت المسموح به، والامكانيات المتاحة، ارتأينا ان الأداة الاكثر ملائمة لتحقيق اهداف الدراسة هي (الاستمارة)، لما للاستمارة من اهمية كبيرة في توفير الوقت والجهد على الطالبة وذلك لعدم توفر البيانات الاساسية المرتبطة بالموضوع كالبيانات المنشورة، اضافة الى صعوبة الحصول عليها بالطرق الاخرى، كالمقابلات والملاحظات الشخصية ... الخ، [1] ويقصد بالاستمارة (الاستبيان) مجموعة من الاسئلة او الجمل الخبرية التي يقوم المبحوث بالإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب اغراض البحث العلمي. وعليه فقد تم تصميم أداة الدراسة على شكل استبيان ليتم توجيهه إلى الإطارات والموظفين العاملين في ادارة الائتمان على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري _ ميلة_ للوقوف على دور نظم المعلومات المصرفية على مستوى هذا البنك في الحد من مخاطر الائتمان.

ولقد تم بناء وتطوير الاستمارة بالاعتماد على الاطار النظري للدراسة وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، كما تم الاستعانة بآراء بعض الأساتذة الجامعيين وبعض الموظفين في البنك، وقد تم تقسيم الاستبيان الى محورين بالشكل التالي :

- **المحور الاول** : يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على (05) اسئلة، تمثلت في الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي بالإضافة الى الخبرة المهنية.

[1] - ربحي مصطفى عليان، عثمان مجيد غنيم : **اساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والادارة**، دار صفاء، عمان، 2008، ص: 48.

❖ **المحور الثاني** : يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه اهمية نظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– وقد تم تقسيمه الى مجموعتين كما يلي :

➢ **المجموعة الاولى** : وتتكون من (17) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول نظم المعلومات المصرفية مقسمة على اربعة ابعاد وهي :

- بعد سرعة الحصول الى المعلومات، ويشمل البعد على (4) عبارات ؛
- بعد دقة وملاءمة المعلومات ويشتمل هذا البعد بدوره على (4) عبارات؛
- بعد امن وسرية المعلومات، ويشتمل البعد على (4) عبارات ؛
- بعد مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة ويشتمل هذا البعد على (4) عبارات.

➢ **المجموعة الثانية** : تتكون من (21) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول مخاطر الائتمان المصرفي وهي مقسمة الى بعدين بالشكل التالي :

- بعد المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها ؛
- بعد المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان .

الفرع الثاني : اختيار مقياس أداة الدراسة :

لقد تم اختيار مقياس ليكارت (likert scole) الخماسي كمقياس لأداة الدراسة، والسبب في ذلك يرجع الى انه من اكثر المقاييس استخداما لقياس آراء المبحوثين ولسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للإختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي، كما يوضحه الجدول رقم (3_1)

الجدول رقم (3-1) : مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف (الراي)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن (الدرجة)	1	2	3	4	5

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على : محفوظ جودة : **التحليل الاحصائي الاساسي باستخدام spss**، دار وائل، عمان، 2008، ص :23.

ومن اجل تحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى وهو الفرق بين اعلى وأقل درجة بالمقياس (5-1=4)، ثم تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول فترة اي (5/4=0.8)، بعد ذلك تم اضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الاعلى للفترة الاولى، وهكذا دواليك يتم اضافة طول الفترة (0.8) للحد الاعلى للفترة السابقة للحصول على الحد الاعلى للفترة الموالية، والجدول رقم (3_2) يوضح اطول الفترات كما يلي :

الجدول رقم (3-2) : اطول فترات المقياس :

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الفترة	(1-1.8)	(1.8-2.6)	(2.6-3.4)	(3.4-4.2)	(4.2-5.0)
مستوى القبول	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبة .

الفرع الثالث: إختبار بيانات الدراسة : من اجل إختبار صدق وثبات بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة الإختبارات التالية:

- **اختبار التوزيع الطبيعي** : Smirnov – test Kolmogorov وذلك لإختبار اعتدالية التوزيع ومعرفة ما اذا كانت بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ام لا .
- **معامل الارتباط بيرسون** : استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).
- **إختبار الفا كرونباخ** :"krombach alpha " وذلك لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستبيان).

الفرع الرابع : اساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة :

تختلف اساليب التحليل الاحصائي، من حيث شمولها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من اجرائها، ومن اجل الوصول الى مؤشرات معتمدة ذات دلالات ومعنى، تدعم موضوع الدراسة وتحقق اهدافها وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات ثم تفريغها وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها، ومعالجة البيانات لغرض اختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية اصدار "" **statistical package for social science** " والذي يرمز له بالرمز "**spss22**" وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية التي تندرج ضمن الاحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ... الخ، وضمن الاحصاء الاستدلالي، مثل معدلات الارتباط، والتباين الاحادي، وذلك لتحليل بيانات الاستمارة والحصول على مخرجات لجميع فقراتها ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان المختلفة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية :

- **التكرارات والنسب المئوية** : تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستمارة.
- **المتوسط الحسابي**: وهو مجموع قيم المشاهدات مقسوما على عددها ويمكن التعبير عن هذا المفهوم بالعلاقة الرياضية التالية:

$$\overline{X} = \frac{\sum^{n} i = Xi}{N}$$

N: عدد المشاهدات

X: المشاهدات

ويعتبر المتوسط الحسابي المقياس الاوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية، وقد استخدم لمعرفة اين تتمركز إجابات أفراد العينة ومدى اهميتها بالنسبة لهم؛

- **الانحراف المعياري**: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس ومعرفة مدى انحراف وتشتت إجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات عن متوسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة او فقرات معينة اذا كان انحرافها المعياري منخفضا.

- **<u>تحليل التباين الاحادي</u>:** يستخدم هذا الاختبار للتعرف على ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية بين اتجاهات الأفراد المبحوثين حول موضوع الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية بمعنى اختبار معنوية آراء أفراد العينة لاختبار فرضيات الدراسة .
- **<u>تحليل الانحدار البسيط</u>:** لاختبار الفرضيات الموضوعة للدراسة.

<u>المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة</u>: تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وفق الخطوات التالية :

<u>الفرع الاول : الصدق الظاهري للاستمارة</u> :

يعد الصدق من الامور المطلوب توافرها في الأداة وذلك لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، بما يحقق اهداف الدراسة ويجيب على اسئلتها وفرضياتها، وللتحقق من صدق الاستمارة الظاهري ومعرفة مدى صلاحية استخدامها، قامت الطالبة بعرض الاستمارة في صورتها الاولية والتي تهدف الى التعرف على دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي على الاستاذ المشرف، والذي كان لتوجيهاته دور كبير في تعديلها وصياغتها بالشكل النهائي.

ثم تم عرض الاستمارة بعد ذلك في شكل نسخ اولية مطبوعة على عدد او مجموعة من المحكمين من الاساتذة الجامعيين بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف من ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي وموضوع الدراسة **(أنظر الملحق رقم :03)** لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد تم اجراء اهم التعديلات المطلوبة على ضوء الآراء والملاحظات التي طرحها الاساتذة المحكمين والذي بلغ عددهم "6 "محكمين، حيث تمثلت اهم آرائهم وملاحظاتهم فيما يلي كما يوضحه الجدول رقم (3- 3):

الجدول رقم (3- 3) : آراء وملاحظات الاساتذة المحكمين للاستمارة :

الرقم	اسم ولقب الاستاذ المحكم	الملاحظات
01	شراف عقون.	اعادة تنظيم وترتيب جداول الاستبيان. اعـادة ضـبط بعـض العبـارات ومراجعتهـا لوجود اخطاء مطبعية.
02	زليخة كنيدة.	حذف بعض العبارات المكررة.
03	فاروق بو الريحان.	اختصار بعض العبارات وتجنب التكرار.
04	حمودي حيمر.	اعادة صياغة بعض العبارات .
05	عبد العالي غيشي .	تصحيح بعض العبارات واعادة صياغتها.
06	محمد هبول.	حذف العبارات المكررة واضافة عبارات جديدة.

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على ملاحظات الاساتذة المحكمين .

وقد استجابت الطالبة لا راء السادة الاساتذة المحكمين في ظل التوجيهات والملاحظات التي ابدوها وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في فقرات محاور الاستبيان بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستمارة وذلك في ضوء مقترحاتهم، وبعد اجراء التعديلات المقترحة ثم التوصل الى الاستمارة في صورتها او شكلها النهائي (انظر الملحق رقم(3)).

وقمنا بتوزيع الاستمارة على عينة استطلاعية مكونة من **(10 موظفين)** من مجتمع الدراسة وتم التأكد من فهمهم واستيعابهم لعبارات محاور الاستمارة، بحيث أصبح بمقدور الطالبة توزيع الاستمارة النهائية على أفراد العينة لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

الفرع الثاني: صدق الاتساق الداخلي للأداة:

بعد أن تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بالتأكد من الاتساق الداخلي والذي نقصد به مدى ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي اليه الفقرة حيث تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) وذلك معرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، كما هو موضح من خلال الجداول التالية :

الجدول رقم (3-4) : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد (سرعة الحصول على المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 1	0.868 **
العبارة 2	0.891**
العبارة 3	0.81**
العبارة 4	0.795**

** عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل .

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss، (انظر الملحق رقم 4-1-1).

الجدول ر قم (3-5) : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (دقة وملاءمة المعلومات بالدرجة الكلية للبعد)

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 5	0.812 **
العبارة 6	0.806**
العبارة 7	0.842**
العبارة 8	0.612**

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (انظر الملحق رقم:4-1-2).

الجدول رقم (3-6) : معلومات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (أمن وسرية المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد).

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 9	0.803 **
العبارة 10	0.679**
العبارة 11	0.834**
العبارة 12	0.453**
العبارة 13	0.443**

**دال على مستوى الدلالة 0.01 فأقل .

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (انظر الملحق رقم:4-1-3).

الجدول رقم (3- 7): معلومات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 14	0.828 **
العبارة 15	0.547**
العبارة 16	0.622**
العبارة 17	0.692**

**دال على مستوى الدلالة 0.01 فأقل .

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (انظر الملحق رقم:4-4-4)

الجدول رقم (3- 8) : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها) بالدرجة الكلية للبعد .

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 18	0.714 **
العبارة 19	0.642**
العبارة 20	0.483**
العبارة 21	0.789**
العبارة 22	0.517 **
العبارة 23	0.746**
العبارة 24	0.359*
العبارة 25	0.496**
العبارة 26	0.746 **
العبارة 27	0.622**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01

*دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل .

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-1-5).

الجدول رقم (3- 9) : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان بالدرجة الكلية للبعد) .

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
العبارة 28	0.672 **
العبارة 29	0.725**
العبارة 30	0.561**
العبارة 31	0.763**
العبارة 32	0.594 **
العبارة 33	0.622**
العبارة 34	0.729**
العبارة 35	0.699**
العبارة 36	0.817 **
العبارة 37	0.770**
العبارة 38	0.750**

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل .

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-1-6)

من خلال الجداول السابقة اعلاه يتضح لنا ان قيمة معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها هي موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة **0.01** فأقل، أو عند مستوى الدلالة **0.05** فأقل مما يدل على صدق اتساق العبارات مع محاورها، وبذلك تعتبر فقرات او عبارات الاستمارة ككل صادقة لما وضعت لقياسه .

الفرع الثالث : ثبات أداة الدراسة :

يقصد بثبات الاستمارة ان تعطي هذه الاستمارة نفس النتيجة فيما لو تم اعادة توزيعها اكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، او بعبارة اخرى ان ثبات الاستمارة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم اعادة توزيعها على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات وخلال فترة زمنية معينة .

وقد تحققت الطالبة من ثبات استمارة الدراسة من خلال استعمال طريقة معامل الفا كرونباج ALPHA CRONBACH ، حيث كلما كان هذا المعامل يساوي 0.67 فاكبر كلما دل ذلك على ثبات

(relaibiliy) او تجانس (homogeneity) أداة الدراسة (انظر الملحق رقم (3)، وقد أسفرت قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة في النتائج التي يلخصها الجدول رقم (3_10) أدناه .

الجدول رقم (3- 10) : قيمة معامل الفا كرونباج الثبات لأداة الدراسة:

اسم المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات (كرونباج الفا)
نظم المعلومات المصرفية	17	0.891
مخاطر الائتمان المصرفي	21	0.924
الاستمارة ككل	38	0.948

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم: 4-2)

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة هي مقبولة وتفوق **(0.67)**، حيث نجد ان قيمة معامل الثبات للمتغير المستقل **(نظم المعلومات المصرفية)** قيد بلغت **(0.891)**، في حين قدرت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع **(مخاطر الائتمان المصرفي) (0.924)** بينما بلغت قيمة معامل الثبات للاستمارة ككل **(0.948)** وهي قيمة ثبات واستقرار مرتفعة كما انها اعلى بكثير من النسبة المقبولة **(0.67)**، وهو ما يشير ايضا الى امكانية ثبات وصدق النتائج التي يمكن ان تسفر عنها هذه الدراسة .

الفرع الرابع: إختبار التوزيع الطبيعي:

تتمثل اعتدالية التوزيع فيه اتباع البيانات التوزيع الطبيعي، وللقيام بهذا الإختبار ثم استعمال إختبار كولموجروف _ سمرنوف والذي يعد من من الاختبارات المعلمية للتوزيع الطبيعي .

و الجدول الموالي يوضح النتائج التي اسفر عنها هذا الإختبار :

الجدول رقم (3- 11) : نتائج إختبار التوزيع الطبيعي:

اسم المتغير	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة (sig)
نظم المعلومات المصرفية	17	0.111	0.2
مخاطر الائتمان المصرفي	21	0.111	0.2
الاستمارة ككل	38	0.091	0.2

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-3)

اعتمادا على الجدول رقم (3-11) اعلاه والذي يبين نتائج الاختبار (1sampl k_s) للتوزيع الطبيعي يتضح ان نتيجة الإخبار للمتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) تقدر ب (0.2) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، اما نتيجة المتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي) فقد قدرت ب (0.2) وهي بدورها اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، في حين قدرت نتائج اختبار الاستمارة ككل ب (0.02) وهي كذلك اكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يشير الى ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعملية لاختبار فرضيات الدراسة .

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة الى المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) والمتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي)، وفي ضوء هذه المتغيرات سيتم التطرق ضمن هذا المبحث الى وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات التي تم التوصل اليها من خلال البرنامج الاحصائي (**SPSS**)، وفي الاخير سيتم اختبار الفرضيات من خلال النتائج المتحصل عليها .

المطلب الاول: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية للأفراد العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– والمتمثل في (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية)، وعليه يتم ضمن هذا المطلب وصف عينة الدراسة من خلال المعلومات الواردة في المحور الاول من الاستمارة ونتائج برنامج spss اعتمادا على جداول للتكرارات والنسب المئوية وذلك على النحو التالي:

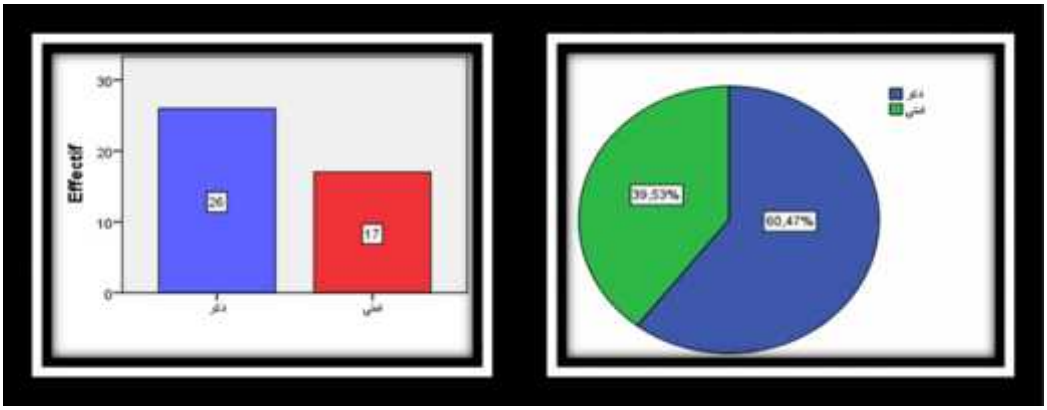
اولا: الجنس: سيأتي توضيح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس من خلال ما يلي:

جدول رقم (3-12): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسب المئوية%
ذكر	26	%60.47
انثى	17	%39.53
المجموع	43	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-4-1)

الشكل رقم (3-2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

التعليق: من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم **(3-12)** والشكلين رقم **(3-2)** اعلاه، يتضح ان ما نسبته **60.47%** من عينة الدراسة هم من فئة الذكور بمجموع **26 موظف**، وان ما نسبته **39.53%** من عينة الدراسة هم من فئة الاناث، بمجموع **17 موظفة**، وعليه نستدل الى ان اكثر من نصف الموظفين العاملين في ادارة الائتمان في بنك القرض الشعبي الجزائري محل الدراسة هم ذكور، وهوما يفسره الطابع الذكوري الذي غلب على أفراد عينة الدراسة .

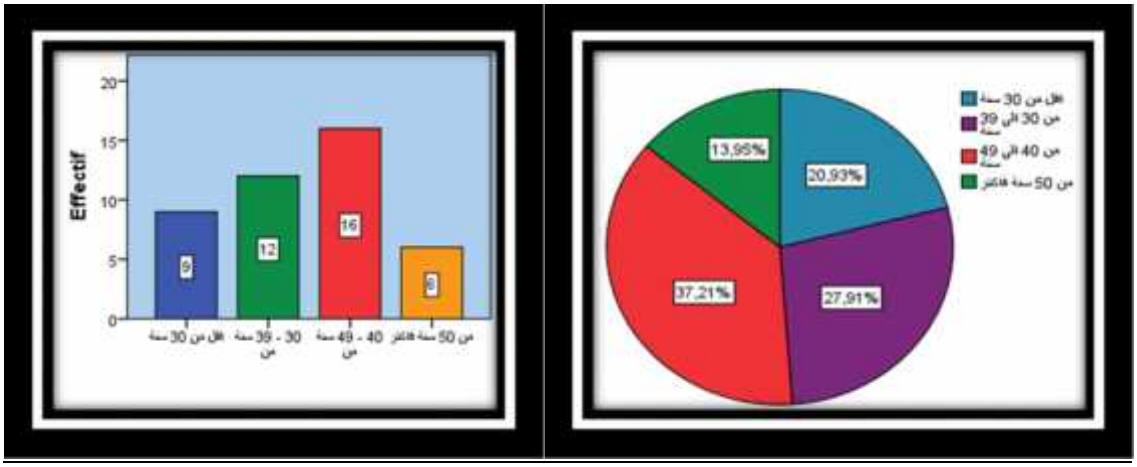
ثانيا: العمر: يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر كما سيأتي:

جدول رقم (3-13): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

العمر	التكرار	النسب المئوية%
أقل من 30سنة	9	%20.93
من 30 الى 39 سنة	12	%27.91
من 40 الى 49 سنة	16	%37.21
من 50 سنة فاكثر	6	%13.95
المجموع	43	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (انظر الملحق رقم 4-4-2).

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر :



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

التعليق: يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات في الجدول رقم **(3-13)** والشكلين رقم **(3-3)** اعلاه ان "**16**" من أفراد عينة الدراسة والذين تتراوح اعمارهم ما بين **40 الى 49 سنة** يمثلون ما نسبته **37.21%** من اجمالي العينة المبحوثة، وهذا يدل على ان فئة الكهول تشكل اكبر الفئات العاملة لتليها ما نسبته **27.91%** من أفراد العينة اعمارهم تتراوح ما بين **30 الى 39 سنة**، بمجموع **12 فردا** موظفا، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تقل اعمارهم عن **30 سنة 20.93%** بتقدير **9 أفراد** وهذا يساعد الفئة العمرية المتوسطة **(30-39 سنة)** والفئة العمرية الشابة **(أقل من 30 سنة)** على استيعاب التطورات الحديثة في نظم المعلومات المصرفية وبالتالي عدم النفور والقابلية للتعلم والاستخدام لهذه النظم أما بالنسبة للأفراد الذين تبلغ اعمارهم 50سنة فما فوق فيمثلون ما نسبته **13.95%** من عينة الدراسة بمعدل **6 أفراد**، وعليه يمكن القول ان هناك ارتفاع نسبي في متوسط الاعمار لأفراد عينة الدراسة، مما يعني توفر عامل الخبرة لدى الموظفين العاملين بالبنك محل الدراسة.

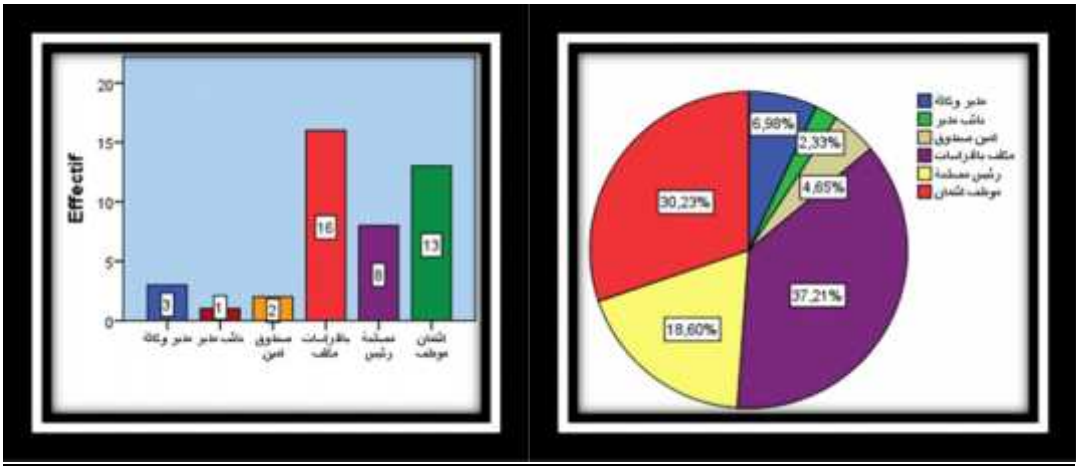
ثالثا: المسمى الوظيفي: سيأتي توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي من خلال ما يلي:

الجدول رقم (3-14): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي:

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير وكالة	3	%6.98
نائب مدير	1	%2.33
امين صندوق	2	%4.65
مكلف بالدراسات	16	%37.21
رئيس مصلحة	8	%18.60
موظف ائتمان	13	%30.23
المجموع	43	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-4-3)

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي:



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (**3-14**) والشكل رقم (**3-4**) اعلاه ان **16** من أفراد العينة المبحوثة وبنسبته **37.21%** من اجمالي العينة يندرجون تحت فئة المسمى الوظيفي مكلف بالدراسات، وهي تمثل النسبة الكبرى ضمن فئات عينة الدراسة، لتليها فئة المسمى الوظيفي موظف ائتمان بنسبة مئوية قدرت ب **30.23%** ما يعادل **13 موظفا** من أفراد العينة، ثم تأتي ما نسبته **18.65%** من مجموع أفراد العينة من فئة المسمى رئيس مصلحة بمجموع بلغ **8 موظفين**، ليتدرج بعد ذلك ما تبقى من أفراد العينة بنسب متقاربة، حيث بلغت نسبة المسمى الوظيفي مدير **6.98%**، في حين قدرت نسبة المسمى نائب مدير ب **2.33%**، بينما كانت النسبة المئوية للمسمى امين صندوق **4.65%** من مجموع

أفراد العينة، وعليه نستدل على ان الموظفين الذين تم استجوابهم ممن لهم علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في البنك محل الدراسة.

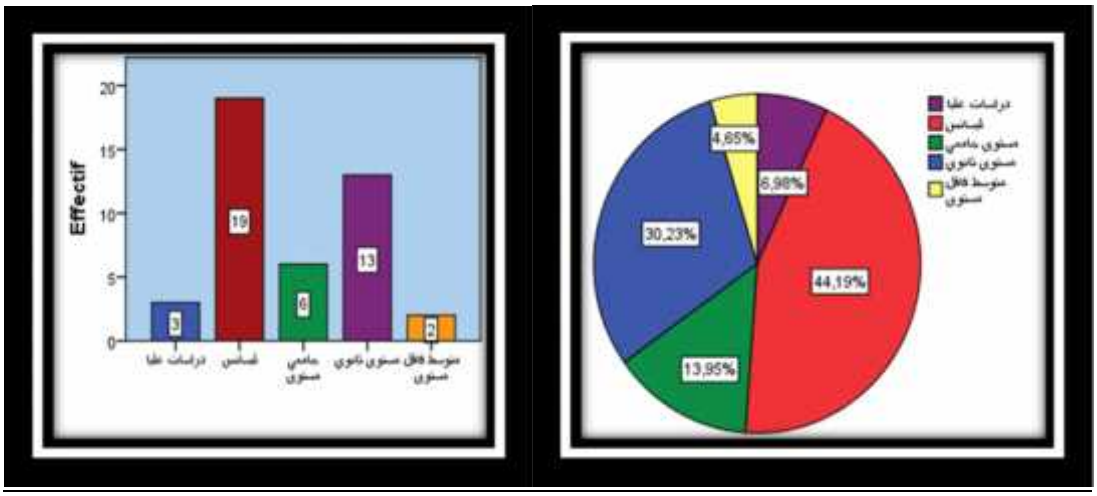
رابعا: <u>المؤهل العلمي</u>: سيتم بيان عرض توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي كما يلي:

<u>الجدول رقم (3-15): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:</u>

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات عليا	3	%6.98
ليسانس	19	%44.19
مستوى جامعي	6	%13.95
مستوى ثانوي	13	%30.23
مستوى متوسط فأقل	2	%4.65
المجموع	43	%100

<u>المصدر</u>: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-4-4)

<u>الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:</u>



<u>المصدر</u>: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

<u>التعليق</u>: من خلال الجدول رقم **(3-15)**، والشكلين رقم **(3-5)** اعلاه يتضح لنا ان **19** فردا من مجموع أفراد لعينة المبحوثة والذين يمثلون نسبة **44.19%** هم منح شهادة الليسانس، وبذلك تكون هذه الفئة ذات النسبة الاكبر من بين مستويات التحصيل العلمي لأفراد عينة الدراسة، كما ان حملة شهادات دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه) مثلوا ما نسبته **6.98%** من اجمالي العينة بما يعادل 3 أفراد واما ما

نسبته **13.95 %** من عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي مستوى جامعي (السنة الاولى أو الثانية جامعي) بمعدل 6 أفراد، بينما شكلت ما نسبته **30.23%** من اجمالي عينة الدراسة الفئة ذات المستوى الثانوي بمجموع **13 فردا**، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي متوسط فأقل (فردين فقط) أي ما نسبته **4.65%** من مجموع العينة المبحوثة .

وبالتالي نستدل الى ان اكثر من **65.12%** من الموظفين العاملين في ادارة الائتمان على مستوى البنك محل الدراسة يتمتعون بمستوى علمي وتكوين عالي يخولهم لاتخاذ القرارات المناسبة، ودراسة طلبات الائتمان ومتابعتها بشكل سليم .

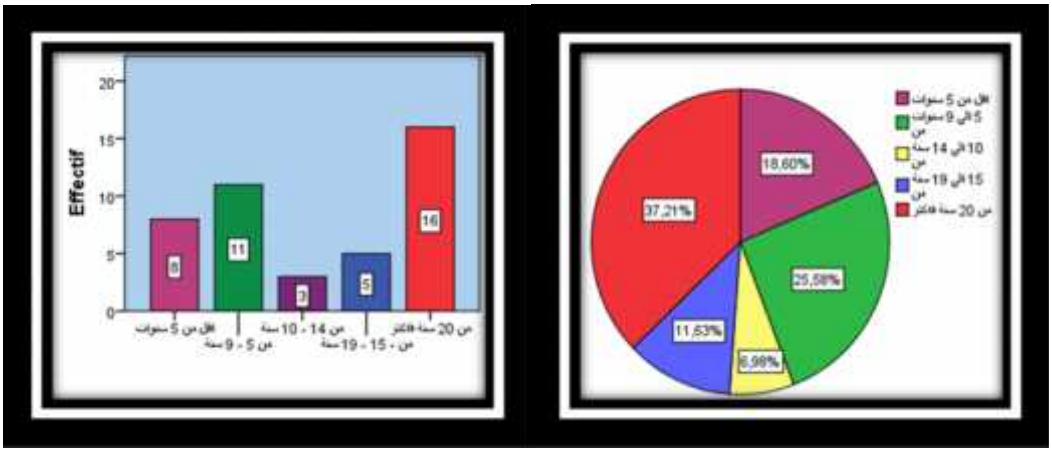
خامسا: <u>الخبرة المهنية</u>: سيأتي عرض توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الخبرة كما يلي:

<u>الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة:</u>

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	8	%18.6
من 5 ال 9 سنوات	11	%25.58
من 10 الى 14 سنة	3	%6.98
من 15 الى 19 سنة	5	%11.63
من 20 سنة فاكثر	16	%37.21
المجموع	43	%100

<u>المصدر</u>: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم: 4-4)

<u>الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة</u> .



<u>المصدر</u>: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التعليق: اعتمادا على ما ورد من معطيات في الجدول رقم **(3-16)** والشكلين رقم **(3-6)** اعلاه يتبين ان ما نسبته **37.21%** من أفراد عينة الدراسة تبلغ سنوات الخبرة لديهم أو تفوق **20 سنة** بمجموع **16 فردا**، وهي بذلك تمثل النسبة الاكبر ضمن فئات عينة الدراسة، تليها فئة الخبرة من **5 الى 9 سنوات** والتي تمثل ما نسبته **25.58%** من مجموع العينة المبحوثة، ما يعادل **11 فردا**، في حين شكلت فئة الخبرة **لأقل من 5 سنوات** ما نسبته 18.61**%** من عينة الدراسة بمعدل **8 أفراد** لتتدرج بعد ذلك الفئتين الباقيتين بنسب مئوية متقاربة، حيث ان ما نسبته **11.63%** من أفراد عينة الدراسة والذين يمثلون **5** أفراد بلغت عدد سنوات الخبرة لديهم من **15 الى 19 سنة**، وأن ما نسبته **6.98%** من أفراد عينة الدراسة بلغت عدد سنوات الخبرة لديهم من **10 الى 14 سنة** بمجموع **3 أفراد**.

وعليه يمكن القول ان اكثر من **55.7%** من أفراد عينة الدراسة تزيد عدد سنوات خبرتهم عن **10 سنوات**، وهذا يدل على ان الموظفين العاملين في ادارة الائتمان بالبنك محل الدراسة يتمتعون بالخبرة اللازمة، الامر الذي ينعكس بشكل ايجابي على تمرسهم في التعامل مع طلبات منح الائتمان ومتابعتها.

المطلب الثاني: تحليل فقرات أداة الدراسة:

من خلال هذا المطلب سنتناول نتائج التحليل الاحصائي لبيانات متغيرات الدراسة وذلك وفق المقاييس الاحصائية الوصفية الاولية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الاهمية النسبية، درجة موافقة أفراد العينة المبحوثين)، وذلك ضمن كل بعد من الابعاد التي تم تصميمها وصياغتها في فقرات الاستمارة، حيث سنقوم بتحليل النتائج المتوصل اليها بعد تفريغ البيانات في برنامج **spss** كما يأتي:

الفرع الاول: نتائج تحليل فقرات المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية):

تم قياس المتغير المستقل (**نظم المعلومات المصرفية**) من خلال اربعة ابعاد تمثلت في (سرعة الحصول على المعلومات، دقة وملائمة المعلومات، امن وسرية المعلومات، مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة)، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:(انظر الملحق رقم4-5).

اولا: <u>نتائج تحليل بعد (سرعة الحصول على المعلومات)</u>: اسفرت نتائج تحليل هذا البعد على مايلي:

<u>الجدول رقم (3-17): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد سرعة الحصول على المعلومات مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:</u>

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
1	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب .	4	0.951	**1**	مرتفعة
2	يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة الممكنة .	3.93	0.828	**2**	مرتفعة
3	يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة.	3.79	1.036	**3**	مرتفعة
4	يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك معالجة البيانات بنفس السرعة مهما كان حجمها.	3.28	0.984	**4**	متوسطة
/	الدرجة الكلية للبعد	3.75	0.81467	/	مرتفعة

<u>المصدر</u>: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

<u>التعليق</u>: من خلال الجدول رقم **(3-17)** اعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الاول من ابعاد نظم المعلومات المصرفية وهو «**بعد سرعة الحصول على المعلومات**"، والذي كانت عدد الاسئلة التي تقيسه هي **4** اسئلة تمثلت في الفقرات من **(1-4)** كما جاء في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم 03) حيث يتضح لنا ان الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي قدر ب **(3.75)** وانحراف معياري بلغ **(0.81467)**، وقد جاءت الفقرة رقم **(01)** في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب**(4)** وانحراف معياري ب **(0.951)**، تلتها العبارة رقم**(2)** في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر ب **(3.93)** وانحراف معياري **(0.82)**، لتاتي الفقرة رقم **(3)** والتي حققت مستوى موافقة بدرجة مرتفعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي **(3.79)** وانحراف معياري **(1.036)**، في حين جاءت العبارة رقم **(4)** في المرتبة الاخيرة حيث تحصلت على درجة موافقة متوسطة، وبمتوسط حسابي قدر ب **(3.28)** وبانحراف معياري بلغ **(0.984)**.

وبناء على ما سبق من تحليل يتبين ان المتوسط الحسابي (جميع فقرات البعد الاول " **سرعة الحصول على المعلومات**" قد قدر ب **(3.75)** مما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، وهوما يشير الى ان المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي يمكن الحصول عليها بسرعة مما يساهم في تحسين نظم المعلومات وزيادة فعاليتها في ترشيد قرارات منح الائتمان ومتابعته، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **(0.81467)** والذي يدل على ان التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفا نسبيا، اي ان هناك انسجاما بين إجابات أفراد العينة حول اغلب فقرات هذا البعد .

ثانيا: نتائج تحليل بعد (دقة وملائمة المعلومات): تمثلت نتائج تحليل هذا البعد على فيما يلي:

الجدول رقم (3-18): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (دقة وملائمة المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
5	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الاخطاء.	4.05	0.785	1	مرتفعة
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتتناسب مع متطلبات عمل كل مستوى اداري .	3.81	0.906	3	مرتفعة
7	المعلومات المحصلة من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها والتعامل معها .	4.05	0.722	2	مرتفعة
8	يمكن لنظام المعلومات الحالي بالبنك اكتشاف الاخطاء واصدار رسائل بهذه الاخطاء.	3.23	0.718	4	متوسطة
/	الدرجة الكلية للبعد	3.7849	0.60401	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss.

التعليق: يوضح الجدول رقم **(3-18)** اعلاه نتائج تحليل البعد الثاني من ابعاد نظم المعلومات المصرفية وهو بعد " **دقة وملاءمة المعلومات**" والذي تم قياسه من خلال **4** اسئلة تمثلت في العبارات التي تدرجت من **(5 الى 8)**، كما هي موضحة في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم03)، حيث حققت الدرجة الكلية لهذا البعد مستوى قبول مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي قدر ب **(3.78)** وانحراف معياري ب **(0.60)**، وجاءت الفقرة رقم **(05)** في المرتبة الاولى بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي **(4.05)** وانحراف معياري **(0.785)**، ثم تلتها مباشرة الفقرة رقم **(07)** والتي تحصلت على مستوى موافقة بدرجة مرتفعة،

المرتبة الثانية وذلك بمتوسط حسابي قدر ب **(4.05)** وانحراف معياري بلغ **(0.722)**، وجاءت الفقرة رقم **(06)** في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي وانحراف معياري قدرا على الترتيب ب **(3.81)** و**(0.906)**، بينما احتلت الفقرة رقم **(8)** بحيث تحصلت على درجة موافقة وذلك بمتوسط حسابي **(3.23)** وانحراف معياري **(0.718)** .

واعتمادا على ما ورد من تحليل أعلاه نستنتج ان أفراد العينة كانت لهم درجة موافقة مرتفعة على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المصرفي ملائمة ودقيقة وتلبي متطلبات عمل ادارة الائتمان، مما يدل على ان خلو المعلومات من الاخطاء وملاءمتها لمتطلبات العمل تعد الجوهر والركيزة الاساسية لنظام المعلومات المصرفية التي تساهم في جودة القرارات وتعمل على تجنب القرارات الخاطئة، وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت، وهذا ما تشير اليه الدرجة الكلية للبعد وذلك بمتوسط حسابي قدر ب **(3.7849)**، وانحراف معياري بلغ **(0.60401)** والذي يدل على ان هناك انسجاما بين إجابات أفراد العينة على أغلب عبارات البعد .

ثالثا: نتائج تحليل بعد امن وسرية المعلومات: يمكن توضيح النتائج المحصل عليها من خلال هذا البعد كما يلي :

الجدول رقم (3-19): استجابات أفراد العينة الدراسة لعبارات بعد (أمن وسرية المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
9	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكية الموثوقية	4.09	0.684	2	مرتفعة
10	يوفر البنك افضل البرمجيات لحماية الشبكة من الاختراق.	3.95	0.899	3	مرتفعة
11	يحافظ نظام المعلومات بالبنك على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل.	4.26	0.819	1	مرتفعة جدا
12	نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل اخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	3.88	0.879	5	مرتفعة
13	تعطى صلاحيات الدخول للمعلومات بحسب المستويات الادارية	3.91	0.684	4	مرتفعة
/	الدرجة الكلية للبعد	4.0186	0.50862	/	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

التعليق: يبين الجدول رقم (**3-19**)، اعلاه نتائج تحليل فقرات البعد الثالث من ابعاد نظم المعلومات المصرفية والذي يتمثل في بعد " **أمن وسرية المعلومات**"، وقد جاء قياسه من خلال (**05**) اسئلة تمثلت في الفقرات من (**9-13**)، كما هو موضح في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم**03**)، حيث يلاحظ ان الدرجة الكلية لقبول هذا البعد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب (**4.0186**) وانحراف معياري بلغ (**0.50862**)، وقد جاءت العبارة رقم (**11**) والتي تحصلت على مستوى موافقة مرتفعة جدا في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (**4.26**) وانحراف معياري (**0.684**)، تلتها العبارة رقم (**09**) في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (**4.09**) وانحراف معياري (**0.684**) لتأتي العبارة رقم (**10**) والتي حققت مستوى موافقة مرتفعة، بمتوسط حسابي (**3.95**) وانحراف معياري (**0.899**) في المرتبة الثالثة، في حين احتلت الفقرة رقم (**13**) المرتبة الرابعة بمستوى قبول مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي (**3.91**) وانحراف معياري (**0.684**)، بينما جاءت في المرتبة الاخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم(**8**) بمتوسط حسابي (**3.88**) وانحراف معياري (**0.5862**).

ومن خلال ما سبق من تحليل أعلاه حول فقرات بعد **امن وسرية المعلومات** نستنتج أن هذا البعد قد حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر ب (**4.0186**)، وهو بذلك يحتل المرتبة الأولى من حيث تصورات أفراد عينة الدراسة حول أغلب فقرات البعد، مما يدل على ان نظام المعلومات المصرفي الحالي يوفر معلومات آمنة وسرية ويوفر كذلك بدائل للتخزين، وهذا يشير الى ان امن المعلومات وسريتها هومن اهم ممتلكات البنك، لان اي خلل او اختراق او ضياع لهذه المعلومات يضر بالبنك، ولهذا يتم المحافظة على سرية المعلومات وحمايتها وتوفير مواقع امنة لتخزينها .

رابعا: نتائج تحليل بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة): جاءت نتائج تحليل هذا البعد كما يلي:

الجدول رقم (3– 20): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
14	نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث التجهيزات والبرمجيات	3.65	0.897	4	مرتفعة
15	المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة	3.74	0.658	3	مرتفعة
16	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام.	4.07	0.704	1	مرتفعة
17	يوفر البنك دورات تدريبية للعاملين للتعرف على احدث ما توصلت اليه تكنولوجيا نظم المعلومات.	3.81	0.932	2	مرتفعة
/	الدرجة الكلية للبعد	3.8198	0.54643	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

التعليق: من خلال الجدول رقم **(3–20)** أعلاه والذي سيبين نتائج تحليل البعد الاخير من ابعاد نظم المعلومات المصرفية وهو بعد "**مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة**" والتي كانت عدد الاسئلة التي تقيسه هي **(04)** اسئلة تمثلت في الفقرات من **(14–17)** كما جاء موضحا في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم**03**) يتضح لنا ان هذا البعد قد حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدر ب **(3.8198)** وانحراف معياري **(0.54643)**، حيث جاءت الفقرة رقم **(16)** في المرتبة الاولى بمستوى قبول مرتفعة وبمتوسط حسابي **(4.01)** وانحراف معياري **(0.704)**، ثم تلتها مباشرة في المرتبة الثانية وبدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم **(17)** بمتوسط حسابي (**3.81)** وانحراف معياري **(0.932)**، لتاتي الفقرة رقم **(15)** والتي حققت مستوى موافقة بدرجة مرتفعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي **(3.74)**، وانحراف معياري **(0.658)**، بينما جاءت في المرتبة الاخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم **(14)** بمتوسط حسابي **(3.65)** وانحراف معياري **(0.897)**.

وبناء على ما سبق من تحليل يتبين ان أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على ان نظام المعلومات المصرفي يستجيب للمتغيرات المستجدة، مما يدل على ان نظام المعلومات يوفر معلومات تتصف بالحداثة وتجاري التغيرات المستجدة من اجهزة وبرمجيات وتكنولوجيا معلومات حديثة، وهذا ما اشارت اليه الدرجة الكلية للبعد بمتوسط حسابي قدر ب **(3.8198)** والذي ينتمي الى درجة موافقة مرتفعة حسب سلم

ليكرت، وبانحراف معياري بلغ **(0.54643)** والذي يدل على ان التشتت بين إجابات أفراد العينة، كان ضعيفا نسبيا، اي ان هناك انسجاما بين إجابات أفراد العينة حول اغلب فقرات هذا البعد .

خامسا: نتائج تحليل متغير نظم المعلومات المصرفية بأبعاده الاربعة: يمكن ايضاح النتائج التي اسفر عنها تحليل متغير نظم المعلومات المصرفية ككل كما يلي:

الجدول رقم (3-21): استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغير نظم المعلومات المصرفية بإبعاده الأربعة

اسم متغير	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
سرعة الحصول على المعلومات	3.75	75	0.61467	4	مرتفعة
دقة وملاءمة المعلومات	3.74	75.70	0.6041	3	مرتفعة
امن وسرية المعلومات.	4.07	80.37	0.50862	1	مرتفعة
مدى استجابة نظام المعلومات المصرفية للتغيرات المستجدة.	3.81	76.40	0.54643	2	مرتفعة
الدرجة الكلية لنظم المعلومات المصرفية	3.8433	76.87	0.51181	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss .

التعليق: من خلال الجدول رقم **(3-21)** اعلاه والذي يبين نتائج تحليل متغير نظم المعلومات المصرفية بجميع ابعاده الاربعة الانفة الذكر، يتضح لنا ان الدرجة الكلية للمتغير المستقل " **نظم المعلومات المصرفية**" قد حققت مستوى موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب **(3.84)** وبنسبة **76.87%**، وانحراف معياري بلغ (**0.51181**)، حيث جاء بعد " **امن وسرية المعلومات**" والذي تحصل على درجة موافقة مرتفعة في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب **(4.0186)** وبنسبة **80.37%** وانحراف معياري **(0.50862)**، ليأتي بعد " **مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة**" في المرتبة الثانية والذي تحصل على درجة موافقة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدر ب **(3.8198)** بنسبة **76.4%** وانحراف معياري **(0.54643)**، في حين جاء " **بعد دقة وملائمة المعلومات** " في المرتبة الثالثة بمستوى قبول مرتفعة وبمتوسط حسابي وانحراف معياري قدرا على الترتيب **(3.7849)** بنسبة **75.7%** و **(0.60401)**، بينما احتل المرتبة الاخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة البعد " **سرعة الحصول على المعلومات** " بمتوسط حسابي **(3.75)** بنسبة **75%** وانحراف معياري **(0.81467)** .

من خلال ما سبق من تحليل لجميع فقرات ابعاد " **نظم المعلومات المصرفية** " يتضح ان المتوسط الحسابي لجميع فقراته قد قدر ب **(3.8433)**، وانحراف معياري بلغ **(0.51181)** والذي يدل على ان التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفا ؛ اي ان أفراد العينة كانوا متفقين على اغلب فقرات المتغير المستقل وبمستوى قبول مرتفعة، على ان نظم المعلومات المصرفية المعمول بها في البنك محل الدراسة تتميز بالسرية والأمن، ويتم تحديثها بصورة مستمرة، بما يتوافق مع التغيرات المستجدة، كما أنها تمكن من الحصول على المعلومات بالسرعة المطلوبة، والمعلومات التي تقدمها هي دقيقة وملائمة وتلبي متطلبات العمل المصرفي، وبالتالي يشير هذا الى ان نظم المعلومات الحالية في البنك محل الدراسة يتميز بمستوى وفعالية جيدة وذلك بنسبة **76.8%** بحسب آراء أفراد العينة المبحوثة، مما يدل على ان البنك محل الدراسة يولي اهمية كبيرة لنظم المعلومات، لان اي خلل فيها يؤدي الى عواقب سيئة على عمليات وانشطة البنك .

الفرع الثاني: نتائج تحليل المتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي)

تم قياس المتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي) من خلال بعدين تمثلا في (المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها، المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان)، ويمكن بيان النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول الاتية:

اولا: نتائج تحليل عبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها) تمثلت *نتائج* تحليل هذا البعد فيما يلي:

الجدول رقم **(3- 22): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها مرتبة حسب المتوسطات الموافقة:**

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
18	يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات صحيحة عن الوضعية المالية للعميل والمشروع المطلوب تمويله.	4.12	0.731	2	**مرتفعة**
19	يقوم البنك وبمساعدة نظام المعلومات ببيان مدى قدرة المقترض على الوفاء بأصل القرض ومستحقاته وفقا للشروط المتفق عليها.	4.07	0.768	3	**مرتفعة**
20	يوفر نظام المعلومات المصرفي معلومات شاملة عن العمليات الممولة السابقة والحالية.	4	0.690	4	**مرتفعة**

21	من خلال نظام المعلومات المصرفي يمكن التعرف على العملاء المحظور التعامل معهم.	3.95	0.899	5	**مرتفعة**
22	يزود نظام المعلومات المصرفي ادارة الائتمان بمعلومات عن مدى توافق الضمانات المقدمة مع التسهيلات الائتمانية الممنوحة .	3.81	0.794	7	**مرتفعة**
23	يقدم نظام المعلومات المصرفي دوريا معلومات عن العميل للوقوف على اي تغير في سمعته او نشاطه.	3.58	0.982	10	**مرتفعة**
24	يقوم نظام المعلومات بانتظام بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (قروض) وفق اجال سدادها .	3.72	0.549	9	**مرتفعة**
25	يرصد نظام المعلومات اعمار القروض ضمن جداول الكترونية .	3.88	0.793	6	**مرتفعة**
26	يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات فورية عن تأخير سداد القروض.	4.21	0.742	1	**مرتفعة جدا**
27	يوفر نظام المعلومات معلومات حول تغيرات اسعار الفائدة عن القروض الممنوحة .	3.81	0.588	8	**مرتفعة**
/	الدرجة الكلية للبعد .	3.9163	0.47103	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التعليق: يبين الجدول رقم **(3-22)** اعلاه ان نتائج تحليل فقرات البعد الاول من ابعاد مخاطر الائتمان المصرفي وهو بعد المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها، والذي كانت عدد الاسئلة التي تقيسه هي **(10) اسئلة**، تمثلت في الفقرات من **(18_27)** كما جاء توضيحه في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم02)، حيث يلاحظ ان الدرجة الكلية لهذا البعد قد حقق مستوى قبول مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي قدر ب: **(3.9163)** وانحراف معياري بلغ **(0.47103)**، وقد جاءت العبارة رقم **(26)** في المرتبة الاولى بدرجة موافقة مرتفعة جدا وبمتوسط حسابي **(4.21)**، وانحراف معياري **0.742**، ثم تلتها في المراتب الثانية والثالثة والرابعة، الفقرات «**18**»، «**19**»،«**20**» على الترتيب والتي تحصلت على درجات موافقة مرتفعة، بمتوسطات حسابية قدرت ب (4.12، 4،4.07)،وبانحرافات معيارية بلغت **(0.731، 0.768، 0.69)** على التوالي، في حين جاءت الفقرات رقم (**21، 25، 22**) والتي حققت مستويات قبول مرتفعة في المراتب الخامسة والسادسة والسابعة، بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين **(3.88 – 3.95)** وانحرافات معيارية قدرت ب (**0.899، 0.793، 0.794**) على التوالي، في حين

احتلت الفقرتين "**27**" و" **22**" المرتبتين الثامنة والتاسعة بالترتيب بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (**3.81، 3.72**) وانحراف معياري (**0.588، 0.549**) على التوالي، بينما جاءت في المرتبة الاخيرة وبدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (**23**) وذلك بمتوسط حسابي قدر ب (3.58) وانحراف معياري بلغ (0.982).

واعتمادا على ما ورد من تحليل اعلاه نستنتج ان أفراد العينة كانوا موافقين على جميع عبارات البعد وهذا ما أشارت اليه الدرجة الكلية للبعد بمتوسط حسابي قدر ب (**3.9163**) والذي يقابل على سلم ليكرت مستوى قبول مرتفعة، وانحراف معياري بلغ (**0.47103**) وهو يدل على ان التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفا، مما يعني ان نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنك محل الدراسة له القدرة على التقليل من مخاطر الائتمان المتعلقة بالعميل طالب الائتمان، وذلك من خلال ما يقدمه من معلومات صحيحة عن سمعة العميل ووضعيته المالية، ومدى قدرة العميل على الوفاء بأصل القرض ومستحقاته ودرجة توافق الضمانات المقدمة مع الائتمان الممنوح، بالإضافة الى ما يوفره أيضا من معلومات فورية عن تأخير سداد القرض، مما يعني ان النظام فعال في مواجهة مخاطر الائتمان المرتبطة بالعميل، الامر الذي يحول دون تعرض البنك الى ضياع في أمواله وبالتالي ضياع اموال المودعين لديه .

ثانيا: **نتائج تحليل عبارات بعد المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان:** جاءت النتائج المتحصل عليها من خلال هذا البعد كما يلي:

الجدول رقم (3-23): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
28	يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة عملية منح الائتمان	**4.09**	**0.750**	**1**	**مرتفعة**
29	يساعد نظام المعلومات المصرفي الادارة في ترشيد القرار الائتماني	**3.74**	**0.693**	**5**	**مرتفعة**
30	يعكس نظام المعلومات المصرفي سياسات الائتمان المعتمدة في البنك.	**3.77**	**0.649**	**4**	**مرتفعة**
31	يساعد نظام المعلومات بالبنك في التقليل	**3.88**	**0.731**	**2**	**مرتفعة**

	من المخاطر التي قد تنجم عن التوسع في منح الائتمان.				
32	يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن منح الائتمان	**3.58**	**0.763**	**9**	**مرتفعة**
33	تستند تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات.	**3.51**	**0.668**	**11**	**مرتفعة**
34	يضمن نظام المعلومات المصرفي سرعة التعامل مع اي رصد لبوادر مخاطر الائتمان .	**3.72**	**0.797**	**7**	**مرتفعة**
35	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح .	**3.53**	**0.667**	**10**	**مرتفعة**
36	يوفر نظام المعلومات بالبنك حلولا معدة مسبقا لمواجهة مخاطر الائتمان.	**3.70**	**0.32**	**8**	**مرتفعة**
37	يساعد نظام المعلومات بالبنك على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوفها.	**3.74**	**0.875**	**6**	**مرتفعة**
38	يضمن نظام المعلومات المصرفي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية .	**3.84**	**0.814**	**3**	**مرتفعة**
/	**الدرجة الكلية للبعد.**	**3.7378**	**0.53054**	**/**	**مرتفعة**

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التعليق: يوضح الجدول رقم **(3-23)**، اعلاه نتائج تحليل فقرات البعد الاخير من ابعاد مخاطر الائتمان المصرفي وهو بعد المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان، وكانت عدد الاسئلة التي تقيسه هي **(11)** سؤال تمثلت في الاسئلة من **(28-38)**، كما جاء توضيحه في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم 02)، وقد جاءت في المرتبة الاولى وبمستوى موافقة مرتفعة الفقرة رقم **(28)** بمتوسط حسابي قدر ب **(3.7378)** وانحراف معياري بلغ **(0.53054)**، لتليها مباشرة في المراتب الثانية والثالثة والرابعة الفقرات رقم **(30،38،31)** على الترتيب بدرجات موافقة تراوحت ما بين **(3.77-3.88)** وبانحرافات معيارية

قدرت ب (0.730.649) على التوالي، في حين احتلت الفقرات (34،37،29) والتي تحصلت على مستويات قبول مرتفعة في المراتب الخامسة والسادسة والسابعة وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.74،3.72) وانحرافات معيارية بلغت (0.797،0.875،0.693) على التوالي، كما جاءت الفقرات رقم (35،32،36) والتي حققت مستويات قبول مرتفعة في المراتب الثامنة والتاسعة والعاشرة على الترتيب، وذلك بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.53- 3.70) وانحرافات معيارية قدرت بـ (0.832 ، 0.763، 0.667) على التوالي بينما جاءت في المرتبة الاخيرة وبدرجة موافقة ومرتفعة العبارة رقم "33" وذلك بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.60) .

من خلال الجدول رقم (3-23) اعلاه يتضح لنا ان بعد المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان، قد حقق مستوى موافقة أفراد العينة له، بدرجة مرتفعة وهذا ما يشير اليه الدرجة الكلية للبعد بمتوسط حسابي (3.737)، وانحراف معياري (0.53054) والذي يعني ان التشتت بين إجابات أفراد العينة ضعيفا نسبيا، مما يدل على ان نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنك محل الدراسة قادر على احتواء المخاطر الناتجة عن منح الائتمان وهذا حسب آراء أفراد العينة المبحوثة، وذلك من خلال ما يوفره النظام من معلومات عالية الجودة تضمن سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان، مما يساهم في ترشيد قرار منح الائتمان والحد من الاثار السلبية التي تنجم عن منحه.

ثالثا: نتائج تحليل متغير مخاطر الائتمان المصرف: يمكن توضيح هذه النتائج المتوصل اليها كما يلي

الجدول رقم (3-24): استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغير مخاطر الائتمان المصرفي:

اسم المتغير	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها.	3.9163	78.326	0.47103	1	مرتفعة
المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان.	3.7378	74.78	0.53054	2	مرتفعة
الدرجة الكلية لمتغير مخاطر الائتمان المصرفي.	3.8271	76.542	0.47604	/	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

التعليق: من خلال الجدول رقم (3- 24) أعلاه والذي يبين نتائج تحليل متغير مخاطر الائتمان المصرفي ببعديه بعد المخاطر المتعلقة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها، وبعد المخاطر المتعلقة بالبنك

مانح الائتمان، يتضح لنا أن الدرجة الكلية للمتغير التابع قد حقق مستوى موافقة مرتفعة ، بمتوسط حسابي قدر ب: **(3.8271)** وبنسبة **76.542%** وانحراف معياري بلغ **(0.47604)** ، وقد جاء بعد المخاطر المتعلقة بالعميل والذي تحصل على درجة موافقة مرتفعة في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب**(3.9163)** وانحراف معياري ب**(4.47103)** ، ليأتي بعد المخاطر المتعلقة بالبنك في المرتبة الثانية والذي تحصل على درجة موافقة مرتفعة ، بمتوسط حسابي **(3.9163)** وانحراف معياري(**0.47103**).

ومن خلال ما سبق من تحليل لجميع فقرات مخاطر الائتمان يتضح ان المتوسط الحسابي لجميع فقراته قد قدرت ب **(3.8271)** و انحراف معياري بلغ **(0.47604)** وهو يدل على ان التشتت بين اجابات افراد العينة كان ضعيفا ،أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على اغلب فقرات المتغير التابع وبمستوى قبول مرتفعة على ان البنك وبمساعدة نظام المعلومات يقدم معلومات صحيحة وذات جودة عن المقترض وقدرته على الوفاء بمستحقاته في الوقت المحدد ،كما يستطيع مراقبة عملية منح الائتمان المصرفي ، وبالتالي المساعد في ترشيد القرار الائتماني والتقليل من المخاطر التي قد تنجم عنه.

المطلب الثالث اختبار فرضيات الدراسة:

سيتم من خلال هذا المطلب الاخير اختبار فرضيات الدراسة، والتي تمت صياغتها على ضوء إشكالية الدراسة واسئلتها، حيث تم استخدام اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط "**simple linear régression analyses**"، وذلك لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، وبالتالي تحديد مدى قبول او رفض فرضيات الدراسة، كما تم استخدام تحليل التباين الاحادي "**one way anova**" لاختبار الفروقات في تصورات المبحوثين للمتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية)، وذلك كما يلي:

الفرع الاول: اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

القائلة بانه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**á0.05~**) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– حيث ان:

H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**á0.05~**) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " **اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط**"(بالاعتماد على الدراسات السابقة) وذلك لتحديد ما اذا كان لسرعة الحصول على المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " **SPSS** "، ثم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم:**(3-25)**:

الجدول رقم (3-25): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس دور سرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي:

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "R"	معامل التحديد R- deux	قيمةF المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية(Sig)*
القيم	0.573	0.329	20.077	0.000
***ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~)**				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-6-1)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم **(3-25)** hعلاه ما يلي:

- توجد علاقة موجبة طردية وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**á0.05~**) بين متغير سرعة الحصول على المعلومات وبين متغير مخاطر الائتمان المصرفي، حيث بلغ معامل الارتباط **(R=0.573)** بين المتغيرين, وتشير قيمة هذا الارتباط الى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (سرعة الحصول على المعلومات) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار **57.3 %** في المتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي)؛
- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة **(R^2= 0.329)** بان سرعة متغير سرعة الحصول على المعلومات يفسر ما نسبته **32.9 %** من التغيرات التي تطرأ في المتغير مخاطر الائتمان المصرفي؛
- تقدر قيمة اختبار **(F)** المحسوبة **(F=20.077)** وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (**á0.05~**)، كما ان مستوى الدلالة الاحصائية **(Sig=0.000)** للاختبار، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد **(0.05≥~)**، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H0 التي نصت على انه: " **لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–**"، وقبول الفرضية البديلة H1 القائلة بانه:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي في بنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

القائلة بانه: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05** á ~) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– حيث ان:

H0: لا يوجد ذو دلالة احصائية عند مستوى معنية (0.05 á~) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –

H1: يوجد ذو دلالة احصائية عند مستوى معنية (**0.05** á ~) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " **تحليل الانحدار الخطي البسيط**"(اعتماد على الدراسات السابقة)، وذلك لتحديد ما اذا كان لدقة وملائمة المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss، تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (**3-26**):

الجدول رقم (3-26): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لدقة وملائمة المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي:

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "R"	معامل التحديد R- deux	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية(Sig)*
القيم	0.73	0.533	46.884	0.000
*ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05 á~)				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss(أنظر الملحق رقم:4-6-2)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم (**3-26**): اعلاه ما يلي:

- توجد علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05** á~) بين متغير **دقة وملائمة المعلومات** وبين متغير **مخاطر الائتمان المصرفي**، حيث بلغ معامل الارتباط (**R=0.73**) بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط الى ان التغير في قيمة المتغير المستقل " **دقة وملائمة المعلومات**" بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار **73%** في المتغير التابع ("**مخاطر الائتمان المصرفي**").

- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة (R^2=0.533) بان متغير دقة وملائمة المعلومات يفسر ما نسبته 53.3% من التغيرات التي تطرا في المتغير مخاطر الائتمان المصرفي؛
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (F=46.884) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما ان مستوى الدلالة الاحصائية للاختبار (Sig=0.000) وهوا قل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H0 والتي تنص على انه " **لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–**، وقبول الفرضية البديلة القائلة بانه:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á 0.05 ~) لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والقائلة بانه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– حيث أن:

H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–؛

H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–.

وبغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " **تحليل الانحدار الخطي البسيط**" وذلك لتحديد ما اذا كان لدقة وملائمة المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج **spss** تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3-27).

الجدول رقم (3-27): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لامن وسرية المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي:

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "R"	معامل التحديد R- deux	قيمة Fالمحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية(Sig)*
القيم	0.750	0.563	52.853	0.000
*ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~)				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-6-3)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم **(3-27)**: اعلاه ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط موجبة (طردية) وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**á0.05~**) بين متغير **أمن وسرية المعلومات** وبين متغير **مخاطر الائتمان المصرفي**، حيث بلغ معامل الارتباط **(R=750)** بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط الى ان التغير في قيمة المتغير المستقل " امن وسرية المعلومات" بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار **75%** في المتغير التابع ("مخاطر الائتمان المصرفي") .
- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة **(R^2=0.563)** بان متغير دقة وملائمة المعلومات يفسر ما نسبته **56.3%** من التغير في مخاطر الائتمان المصرفي يعود الى التغير في أمن وسرية المعلومات؛
- تقدر قيمة اختبار **(F)** المحسوبة **(F=52.853)** وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة **(á0.05~)**، كما ان مستوى الدلالة الاحصائية للاختبار **(Sig=0.000)** وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (**á0.05~**)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على انه " **لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–**،

وقبول الفرضية البديلة القائلة بانه:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

والقائلة بانه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة – حيث ان:

H_0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

H_1: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

وبغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " **اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط**" وذلك لتحديد ما اذا كان لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من **مخاطر الائتمان المصرفي** ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم التوصل الى النتائج كما يوضحها الجدول رقم (3-28):

الجدول رقم (3-28): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط ر لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة ومخاطر الائتمان المصرفي:

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "R"	معامل التحديد R- deux	قيمة Fالمحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية(Sig)*
القيم	0.581	0.337	20.860	0.000
*ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~)				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-6-4)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم **(3-28)**: اعلاه ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط موجبة (**طردية**) وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) بين متغير مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة وبين متغير مخاطر الائتمان المصرفي، حيث بلغ معامل الارتباط **(R= 0.581)** بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط الى ان التغير في قيمة المتغير المستقل " **مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة** " بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار **58.1%** في المتغير التابع (" **مخاطر الائتمان المصرفي**") .

- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة (R^2=0.337) بان متغير مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة المعلومات يفسر ما نسبته33.7% من التغيرات التي تطرا في متغير مخاطر الائتمان المصرفي؛
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة (F=20.860) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (á0.05~)، كما ان مستوى الدلالة الاحصائية للاختبار (Sig=0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (á0.05~)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على انه " **لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–**، وقبول الفرضية البديلة : H1 القائلة بانه:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

الفرع السادس: اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة:

والقائلة بانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة) حيث ان:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~) في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

وبغرض إختبار هذه الفرضية تم استخدام " تحليل التباين الاحادي" **One way anova** " وذلك لبيان الفروقات في المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة والتي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة) وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss، تم الحصول على النتائج التالية كما يوضحه الجدول رقم (3-29)

الجدول رقم (3-29): نتائج تحليل التباين الاحادي للمتغيرات الديموغرافية في تصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية:

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة sig*
الجنس	بين المجموعات	20	4.746	0.237	0.943	0.550
	داخل المجموعات	22	5.533	0.252		
العمر	بين المجموعات	20	23.238	1.162	1.472	0.189
	داخل المجموعات	22	17.367	0.789		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	20	38.744	1.937	0.969	0.526
	داخل المجموعات	22	44.000	2.000		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	20	24.678	1.234	1.051	0.453
	داخل المجموعات	22	25.833	1.174		
الخبرة	بين المجموعات	20	67.874	3.394	1.786	0.094
	داخل المجموعات	22	41.800	1.900		
*ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية(á0.05 ~)						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-6-6)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم (3-29): اعلاه ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية باختلاف متغير الجنس حيث وجد ان **(F=0.943)** ومستوى الدلالة **(sig=0.550)** وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدلالة **(0.05 á ~)**.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية باختلاف متغير العمر حيث وجد ان **(F=1.472)** ومستوى الدلالة **(sig=0.189)** وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدلالة **(0.05 á ~)**.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية باختلاف متغير المسمى الوظيفي حيث وجد ان **(F=0.969)** ومستوى الدلالة**(sig=0.526)** وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدلالة**(0.05 á ~)**.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية باختلاف متغير المؤهل العلمي حيث وجد ان **(F=1.051)** ومستوى الدلالة **(sig=0.453)** وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدلالة **(0.05 á ~)**.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إجابات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات المصرفية باختلاف متغير الخبرة حيث وجد ان (**F=1.786**) ومستوى الدلالة (**sig=0.094**) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى الدلالة(**0.05** á ~).

وبناء على ما سبق من نتائج يقتضي ما يلي:

رفض الفرضية البديلة H1 والتي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05** á ~) في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–، وقبول الفرضية الصفرية القائلة بانه:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). في متوسطات إجابات أفراد العينة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى للمتغيرات الديمغرافية ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة –.

الفرع الخامس: اختبار صحة الفرضية الرئيسية:

والقائلة بانه يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05**á~) لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– حيث ان:

H0: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05**á~) لنظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**0.05**á~) لنظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–

وبغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " **اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط**" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) ، وذلك لتحديد ما اذا كان لنظام المعلومات دور في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ام لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم التوصل الى النتائج كما يوضحه الجدول رقم (3–30)

الجدول رقم (3-30): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات ومخاطر الائتمان المصرفي:

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "R"	معامل التحديد R- deux	قيمة Fالمحسوبة	مستوى الدلالة الاحصائية(Sig)*
القيم	0.793	0.63	69.665	0.000
* ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (á0.05~)				

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss (أنظر الملحق رقم:4-6-7)

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي الواردة في الجدول رقم **(3-30)**: اعلاه ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط موجبة (طردية) وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (**á0.05~**) بين متغير نظم المعلومات المصرفية وبين متغير مخاطر الائتمان المصرفي، حيث بلغ معامل الارتباط **(R=0.793**) بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط الى ان التغير في قيمة المتغير المستقل " نظم المعلومات المصرفية " بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار **79.3%** في المتغير التابع ("مخاطر الائتمان المصرفي") .
- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة **(R^2=0.63)** بان متغير نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته **63%** من التغيرات التي تطرا في متغير في مخاطر الائتمان المصرفي وهي نسبة تفسير جيدة، اما النسبة المتبقية والمقدرة ب (37%) فأنها تعود الى متغيرات اخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط مثل: ادارة الجودة الشاملة، ادارة الموارد البشرية وغيرها من العوامل الاخرى.
- تقدر قيمة اختبار (F) المحسوبة **(F=69.665)** وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كما ان مستوى الدلالة الاحصائية للاختبار (Sig=0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد **(á0.05~)**، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 والتي تنص على انه " لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة–، وقبول الفرضية البديلة:H1 القائلة بانه:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ببنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة–

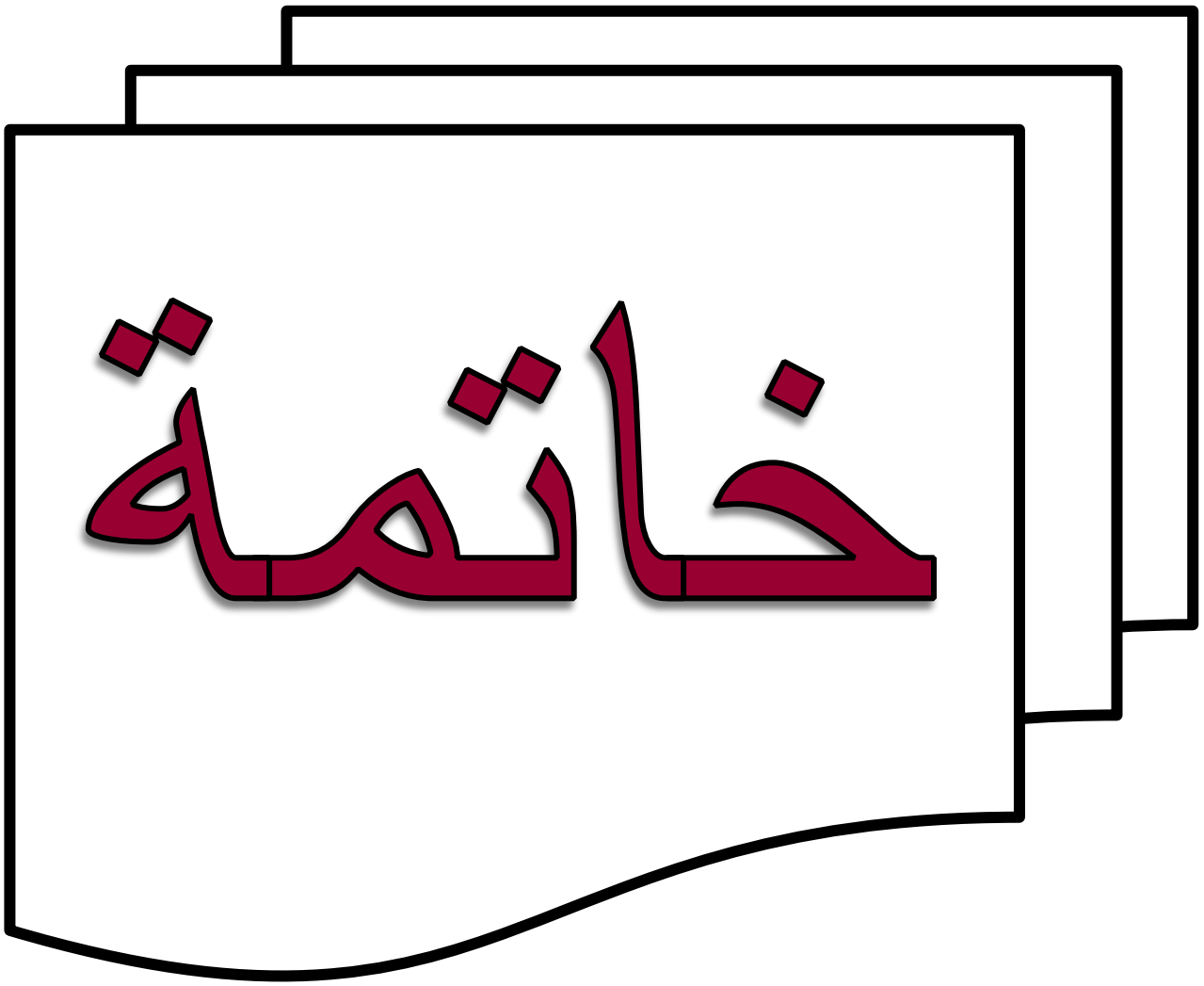
خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل والذي خصصناه للدراسة الميدانية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– التعرف على دور نظم المعلومات وكذا مساهمتها في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، وقد تم الاستعانة بالاستمارة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة والتي تكونت من جميع الموظفين العاملين في إدارة الائتمان على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري –ميلة– وتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل ومعالجة البيانات وذلك بعد تفريغها بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية **spss** الإصدار **22**.

ومن أجل عرض خصائص أفراد عينة الدراسة تم الاستعانة بالنسب المئوية والتكرارات، وبهدف تحليل فقرات محاور أداة الدراسة تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لبيان اتجاهات أفراد العينة والتأكد من انسجام إجاباتهم وعدم تشتتها، وقد بينت نتائج التحليل أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على أغلب فقرات أداة الدراسة .

وأخيرا تم اختبار صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تمت صياغتها للدراسة وذلك باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وقد أسفرت نتائج اختبار الفرضيات عن ما يلي:

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($\alpha \leq 0.05$)** لنظم المعلومات المصرفية في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($\alpha \leq 0.05$)** لسرعة الحصول على المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($\alpha \leq 0.05$)** لدقة وملائمة المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($\alpha \leq 0.05$)** لأمن وسرية المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($\alpha \leq 0.05$)** لمدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي.


خاتمة

خاتمــة

إن إرادة البنوك التجارية في التعرض للمخاطر أصبحت تعد المبرر الأساسي للعوائد المالية التي تجنيها، حيث كلما كانت المخاطر المحيطة بمنح الائتمان كبيرة كلما كان العائد المتوقع كبيرا، وبالتالي فإن السمة الأساسية التي أصبحت تحكم نشاط البنوك هي كيفية الحد أو التقليل من هذه المخاطر.

لذلك فإن الطبيعة الخاصة للنشاطات المصرفية المختلفة والمعايير التي تحكمها والعائد الذي تسعى إلى تحقيقه البنوك التجارية، جعل هذه الأخيرة يغلب عليها طابع المخاطرة الذي أصبح مفهوما لصيقا بالعمليات المصرفية وملازما لها، لاسيما مع اشتداد المنافسة وابتكار منتجات مالية جديدة. فأضحى مفهوم المخاطرة والائتمان توأم، مما يعني أنه لا يمكن تفادي المخاطر في العمل المصرفي، وإنما من الممكن اتخاذ الاجراءات اللازمة للحد منها، وذلك من خلال تحري الدقة في اختيار العملاء واتخاذ الضمانات الكافية.

وتلعب نظم المعلومات دورا هاما في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، من خلال ما تزوده من معلومات صحيحة وشاملة وفي الوقت المناسب لإدارة الائتمان تساعد المستخدمين على اتخاذ القرارات الائتمانية والمالية المناسبة. لذلك فإن اتخاذ قرار منح الائتمان أو عدمه يعتمد بدرجة كبيرة على جودة ودقة وتوقيت المعلومات المالية التي تتوفر لصانع القرار الائتماني، وبذلك تعد نظم المعلومات المصرفية أحد أهم المصادر التي تعتمد عليها البنوك لتوفير هذه المعلومات.

وقد جاءت دراستنا هذه في ثلاثة فصول، حاولت من خلالها الطالبة الإجابة عن التساؤل الرئيسي واختبار مدى صحة الفرضيات والتي تمت صياغتها في المقدمة.

حيث تناولنا في الفصل الأول منها تحليلا للمفاهيم الأساسية المتعلقة بمصطلح نظم المعلومات، أما الفصل الثاني فقد سعت الطالبة من خلاله إلى توضيح مفهوم الائتمان، وما يكتنف هذه العملية المصرفية من مخاطر وآثار سلبية، وفي الفصل الثالث والأخير حاولنا إسقاط تلك المضامين النظرية من خلال الوقوف ميدانيا على مدى اعتماد البنوك التجارية على نظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، اعتمادا على الدراسة التطبيقية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري– ميلة – وباستخدام أسلوب الاستبيان الذي شمل مجموع الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة.

<u>اولا: نتائج الدراسة</u>: خلصت الطالبة إلى مجموعة من النتائج، سواء في الجانب النظري للدراسة أو التطبيقي منها، والتي كان من أهمها ما جاء تلخيصه في النقاط التالية:

1- هناك اتفاق بين أغلب الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة على أن نظم المعلومات توفر لهم المعلومات الضرورية لإنجاز أعمالهم في الوقت الملائم، وهذه المعلومات هي صحيحة ودقيقة وتتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري؛

2- يتمتع نظام المعلومات في البنك محل الدراسة بعناصر الأمن والسرية اللازمة، وذلك من خلال ما يقدمه من معلومات ذات موثوقية، وما يوفره البنك من برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق؛

3- إن التجهيزات والبرمجيات متوفرة في البنك محل الدراسة بصفة جيدة كما أنه توجد دائرة مستقلة تهتم بتحديث وصيانة النظام، ليتماشى مع المتغيرات المستجدة التي قد تطرأ؛

4- يمتاز الموظفين العاملين في إدارة الائتمان على مستوى البنك محل الدراسة بمستوى تعليمي كافي يخولهم بالتعامل مع نظم المعلومات المصرفية، والاعتماد عليها في دعم عمليات الدراسة المالية لطلبات منح الائتمان؛

5- يستند القرار الائتماني في البنك محل الدراسة إلى دراسة وتحليل المخاطر المتعلقة بالمشروع الممول وتقييم أهلية المقترض، وذلك من خلال ما يقدمه نظام المعلومات المصرفي من معلومات صحيحة عن الوضعية المالية للمشروع، ومدى قدرة المقترض على الوفاء بأصل القرض ومستحقاته، كما يتم أيضا الاعتماد على الضمانات كمرتكز أساسي عند منح الائتمان؛

6- أشارت نتائج الدراسة إلى أن نظام المعلومات المستخدم بالبنك يضمن سرعة التعامل مع اي رصد لبوادر مخاطر الائتمان وذلك من خلال ما يقدمه من معلومات فورية عن تأخير سداد القروض؛

7- تساهم جميع العناصر الأربعة لنظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي بنسب متوسطة وبفروق متفاوتة، حيث كان أكثرها تأثيرا عنصرا دقة وملاءمة المعلومات، وأمن وسرية المعلومات، وذلك نظرا لطبيعة العمل المصرفي والذي يتطلب الدقة والأمن والسرية عند توظيف المعلومات في إنجازه، ثم تتدرج بعد ذلك ما تبقى من العناصر بنسب متقاربة؛

8- اسفرت نتائج الدراسة الميدانية على أنه هناك دور لنظم المعلومات في الحد من مخاطر الائتمان المصرفي، حيث بينت الدراسة أن 63% من قدرة البنك محل الدراسة على مواجهة مخاطر الائتمان والتقليل منها يفسره نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى؛

9- بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى نظم المعلومات المصرفية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الخبرة).

<u>ثانيا: اقتراحات وتوصيات الدراسة</u>: بناء على النتائج المتوصل إليها نقترح التوصيات التالية:

1- يجب على البنك حماية نظام المعلومات لديها من أي مخاطر محتملة من خلال حماية المعلومات من الضياع والاختراق وتخزينها في أماكن آمنة، وتوفير بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها؛

2- الاعتماد على أحدث المعدات والبرمجيات وقواعد البيانات، وتحسينها بما يتوافق والتطورات التكنولوجية الحديثة في مجال نظم المعلومات، من أجل رفع كفاءة العمل المصرفي بشكل احسن؛

3- استقطاب الكفاءات من الموظفين من ذوي التخصص في الميدان البنكي والمالي، وإقامة دورات تدريبية للكوادر البشرية الموجودة حتى يتسنى للبنك تأدية مهمة التعامل مخاطر الائتمان بنجاح؛

4- وضع برنامج متابعة للائتمان الممنوح بعد منحها للعملاء، يستمر حتى تسديد كامل القرض وعدم الاكتفاء بالدراسات الائتمانية التي يمنح الائتمان على أساسها، لما لذلك من أهمية في التأكد من استمرار قدرة العميل على السداد والتنبؤ بحالة العجز التي قد يتعرض لها؛

5- تبني أنظمة الاستعلام وتبادل المعلومات فيما بين البنوك في إطار نظام مصرفي يضمن مزيدا من الافصاح والشفافية؛

6- العمل على إنشاء بنك وطني يكون بمثابة قاعدة بيانات، يتضمن كافة المعلومات المتعلقة بالعملاء وأنشطتهم، يمكن الوصول إليها واستغلالها من قبل كافة البنوك؛

7- على إدارة البنك تنويع الائتمان الممنوح بهدف توزيع المخاطر وتجنب مخاطر التركيز على عملاء معينين؛

8- الالتزام بقاعدة كفاية رأس المال التي أقرتها لجنة بازل لحماية ممتلكات البنك من الضياع.

ثالثا: آفاق الدراسة: وفي الأخير يبقى أن نشير إلى أن هناك كثير من الجوانب لهذا الموضوع لم يتم بحثها، يمكن أن تكون مواضيع لأبحاث مستقبلية، ونقترح في هذا المجال إجراء دراسات تتناول المواضيع التالية على سبيل المثال:

1- أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة في ترشيد عمليات الإقراض في البنوك التجارية؛

2- أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على اكتساب الميزة التنافسية في البنوك؛

3- دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من ظاهرة القروض المتعثرة؛

4- أثر تطبيق نظام المعلومات الإدارية المحوسبة في زيادة ربحية البنوك التجارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا :المراجع باللغة العربية:

❖ الكتب :

1- إسمهان ماجد الطاهر ومها مهدي الخفاق : **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل، عمان، ط 2، 2013.

2- إبراهيم سلطان: **نظم المعلومات الإدارية(مدخل النظم)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

3- إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي : **نظم المعلومات الإدارية** ، دار صفاء، عمان، 2015.

4- تيسير العجارمة ومحمد الطائي : **نظام المعلومات التسويقي**، دار الحامد، عمان، 2002.

5- ثابت عبد الرحمان إدريس: **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2007.

6- ثناء علي القباني: **نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، à820.

7- حسن سمير عشيش : **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الاقتراض والتوسع النقدي في البنوك**، مكتبة المجمع العربي عمان، 2010 .

8- حسن علي خربوش، عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة، **الأسواق المالية (مفاهيم وتطبيقات)**، دار زهران، عمان، 2010.

9-حمزة محمود الزبيدي : **الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني**، مؤسسة الوراق، عمان،2002 .

10- خالد أمين عبد الله وحسين سعيد سعيفان: **العمليات المصرفية الإسلامية (الطرق المحاسبية)**، دار وائل، عمان، ط 2، 2011.

11- خالد القاش : **نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاد القرار)**، دار اليازوري العلمية، عمان، 2014.

12- خالد أمين عبد الله وإسماعيل ابراهيم الطراد : **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل، عمان، 2006.

13- رايموند ماكليود : **نظم المعلومات الإدارية** ، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 1998.

14- ربحي مصطفى عليان : **اقتصاد المعلومات**، دار صفاء، عمان، 2010.

15- ربحي مصطفى عليان وإيمان فاضل السامرائي : **تسويق المعلومات وخدمات المعلومات**، دار صفاء، عمان، ط 2، 2015.

16- ربحي مصطفى عليان وعثمان مجيد غنيم : **اساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والادارة**، دار صفاء، عمان،2008.

17- ربحي مصطفى عليان: **إدارة المعرفة**، دار صفاء، عمان، ط2، 2012.

18- رضا صاحب أبو حمد وفائق مشعل قدوري، **إدارة المصارف**، دار ابن الأثير، العراق، 2005.

19- زياد رمضان ومحفوظ جودة : **إدارة مخاطر الائتمان**، الشركة العربية المتحدة، القاهرة، 2008.

20- زينب عوض الله وأسامة محمد الفولي: **أساسيات الإقتصاد النقدي والمصرفي**، منشورات الحلب الحقوقية، لبنان،2003.

21- سعد غالب ياسين: **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، عمان، 2008

22- سليم الحسنية : **نظام المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)**، مؤسسة الوراق، عمان، ط3، 2006.

23- سهيلة محمد عياش : **إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)**، دار وائل، عمان، ط 2، 2006.

24- سوزي عدلي ناشد : **مقدمة في الإقتصاد النقدي والمصرفي**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان،2005.

25- سونيا محمد البكري: **نظم المعلومات الإدارية(مدخل لاتخاذ القرارات)** ، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997.

26- سيد سالم عرفة: **نظم المعلومات التسويقية**، دار الراية، عمان، 2011.

27- سيد صابر ثعلب: **نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية**، دار الفكر، عمان، 2011.

28- السيد متولي عبد القادر: **الأسواق المالية والنقدية في عالم متغير**، دار الفكر، عمان، 2010.

29- شقيري نوري، محمود ابراهيم نور، وسيم محمد الحداد، سوزان سمير ذيب : **إدارة المخاطر**، دار المسيرة، عمان، 2012.

30- صادق راشد الشمري : **إدارة المصارف (الواقع والتطبيقات العملية)**، دار صفاء، عمان،ط 2، 2015.

31- صباح رحيمة محسن، عبد الفتاح ابراهيم زريبة، فتحي أحمد الشيباني **: نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)**، دار الورق، عمان، 2011.

32- صلاح الدين حسن السيسي : **قضايا مصرفية معاصرة**، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004.

33- صلاح الدين حسين السيسي : **التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد**، دار الوسام، بيروت،1998 .

34- طارق الله خان وحبيب أحمد: **إدارة المخاطر تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية**، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة ، السعودية، 2003.

35- طارق طه : **إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.

36- عادل أحمد حشيش : **أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.

37- عامر ابراهيم قند ليجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي : **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة، عمان ، ط3، 2008.

38- عبد الحليم كراجه وأخرون : **الإدارة والتحليل (أسس مفاهيم، تطبيقات)**، دار صفاء، عمان، ط 2، 2006 .

39- عبد الحميد الشواربي ومحمد الشواربي : **إدارة مخاطر التعثر من وجهة النظر المصرفية والقانونية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2010 .

40- عبد الحميد عبد المطلب: **البنوك الشاملة (عملياتها وإدارتها)**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.

41- عبد الرحمان الجاموس: **إدارة المعرفة في منظمات الأعمال (وعلاقتها بالمداخل الإدارية الحديثة)**، دار وائل، عمان، 2013.

42- عبد الستار العلي، عامر قند ليجي، غسان العمري : **المدخل إلى إدارة المعرفة**، دار المسيرة، عمان، ط 2، 2009..

43- عبد المعطي رضا أرشيد ومحفوظ أحمد جودة: **إدارة الائتمان**، دار وائل، عمان، 1999.

44- عدلان تايه النعيمي : **إدارة الائتمان**، دار المسيرة، عمان، 2010 .

45- عصام حسين: **أسواق الأوراق المالية (البورصة)**، دار أسامة، عمان، 2010.

46- عطا الله أحمد السويلم الحسبان : **التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية**، دار الراية، عمان، 2009.

47- علاء عبد الرزاق السالمي : **نظم إدارة المعلومات**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.

48- علاء عبد الرزاق السالمي وخالد ابراهيم السليطي :**الإدارة الإلكترونية**، دار وائل، عمان،2008.

49- فايز جمعة صالح النجار: **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد ، عمان، 2005.

50- فايزة لعراف : **مدى تكيف النظام البنكي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة (مع الإشارة إلى الأزمة الاقتصادية لسنة 2008)**، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2013.

51- فرحات أحمد عبد النبي: **الرقابة المصرفية**، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2012.

52- فريد فهمي زيارة : **المقدمة في تحليل وتصميم النظم**، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010.

53- فليح حسين خلف : **النقود والبنوك**، جدار للكتاب العالمي،عمان،2006.

54- كمال الدين مصطفى الدهراوي وسمير كامل محمد : **نظم المعلومات المحاسبية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.

55- محب خلة توفيق : **الاقتصاد النقدي والمصرفي** : (دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2011.

56- محسن أحمد الخضيري : **الديون المتعثرة، الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)**، دار إيتراك، القاهرة، 1997.

57- محفوظ جودة: **التحليل الإحصائي الإساسي باستخدام spss**، دار وائل، عمان، 2008.

58- محمد الصيرفي : **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ،2009.

59- محمد الصيرفي : **الإتصالات الدولية ونظم المعلومات**، مؤسسة لورد للشؤون الجامعية، البحرين، 2014.

60- محمد داود عثمان : **إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره**، دار الفكر،عمان، 2013.

61- محمد عبد حسين أل فرج الطائي: **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل، عمان، 2005.

62- محمد مطر: **التحليل المالي والائتماني (الأساليب والأدوات والإستخدامات العملية)**، دار وائل، عمان، 2000.

63- محمود حسين الوادي وبلال محمد الوادي : **المعرفة والإدارة الإلكترونية**، دار صفاء، عمان، 2011.

64 - محمود حميدات: **مدخل للتحليل النقدي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 2008.

65- منال محمد الكردي وجلال ابراهيم العبد : **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية والتطبيقية)**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.

66- منال محمد الكردي وعلاء الدين عباس: **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2011.

67- منير ابراهيم هندي : **إدارة البنوك التجارية** ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط 3، 2000.

68- منير نوري : **التسويق (مدخل المعلومات والإستراتيجيات)**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر، ط 2، 2009.

69- مهند حنا نقولا عيسى : **إدارة مخاطر المحافظ الائتمانية** ، دار الراية، عمان، 2010 .

70- ناظم محمد نوري الشمري : **النقود والمصارف (والنظرية النقدية)** ، دار زهران، عمان،2013.

71- نبيل حشاد : **دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية**، إتحاد المصارف العربية، السلسلة موسوعة بازل II، الجزء الثاني،2005.

72- نجم عبد الله الحميدي، سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، **نظام المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)**، دار وائل، عمان، 2004.

73- يوسف أبو فارة: **التسويق الإلكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت)**، دار وائل، عمان، ط 2، 2007.

❖ **أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير** :

➢ **أطروحات الدكتوراه:**

74- حياة نجار: **إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل (دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية)**، أطروحة دكتوراه،كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر، 2014.

75- عبد الله حمود علي سراج : **خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الأسبقية التنافسية في إطار الاستراتيجية التنافسية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004/ 2005.

➢ **رسائل الماجستير** :

76- إيمان أنجرو: **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجا)**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2006/ 2007.

77- بسام محمود أحمد**: دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشأت الأعمال الفلسطينية – دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة**- ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين، 2006.

78- حسين ديب: **فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة)**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة قاصدي ، مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012.

79- رامي هاشم الشنباري : **التحليل المالي ودوره في صنع القرار الائتماني في المصارف التجارية العاملة في فلسطين**، رسالة ماجستير، جامعة العالم الأمريكية، فلسطين، 2006.

80- زغاشو فاطمة الزهراء : **اشكالية القروض المتعثرة (دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي- وكالة قسنطينة 50)**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية، جامعة قسنطينة2، الجزائر،2014.

81- صبري فايق عبد الجواد أبو سبت : **تقييم دور المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005.

82- فاطمة بن شنة: **إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في الحد من مخاطر القروض المتعثرة (دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية)**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2010.

83- قشنطيني منيرة : **فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية)**، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر03، 2012.

84- لمى فيصل أسبر : **مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية-**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا،2009.

85- مصباح عبد الهادي حسن الدويك : **نظم المعلومات المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية (دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي)**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010 .

86- هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر : **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين-**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

87- وليد مرتضى نوه **: نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها (دراسة تطبيقية على عينة من البنوك العاملة في ورقلة)**، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص أنظمة معلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

88- يوسف عبد الرحمان الميثاني : **أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية – دراسة حالة البنك العربي**-، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة أل البيت،عمان، الأردن، 2002.

❖ **المجلات** :

89- رقية بوحيضر ومولود لعرابة : **واقع تطبيق البنوك الإسلامية لمتطلبات اتفاقية بازل II**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد الإسلامي، جدة، المملكة العربية السعودية، المجلد 23، العدد 2، 2010 .

90- عبد العزيز الذغيم، ماهر الأيمن، إيمان أنجرو: **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 03، 2006.

❖ **المؤتمرات والملتقيات**:

91- أبو بكر خوالد وأمال عياري : **إدارة المخاطر الائتمانية بين المفاهيم والتجسيد – دراسة حالة الجزائر –**، الملتقى الوطني حول المخاطرة في المؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، يومي 21 **–** 22 أكتوبر 2012.

92- إيمان صحراوي وسهام حرشوف : **دور الأساليب الحديثة لإدارة المخاطر الائتمانية للبنوك في التخفيف من حدة الأزمة المالية الحالية**، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، يومي 20 – 21 أكتوبر 2009.

93- حسين مصطفى هلالي : **نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار**، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، 25 – **29 نوفمبر 2007**

94- رحيم حسين وسليم 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، الجزائر، يومي **23**- **24** نوفمبر **2008** .

95- سليمان ناصر: **النظـام المصـرفي الجزائـري واتفاقيـات بـازل**، ملتقى حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 14- 15 ديسمبر 2004.

96- شريف مصباح أبو كرش : **إدارة مخـاطر الائتمـان المصـرفي، ورقـة عمـل مقدمـة إلـى المـؤتمر العلمي الأول حول الاستثمار والتمويل في فلسطين بين أفاق التنمية والتحديات المعاصرة**، المنعقد بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، يومي 8 – 9 ماي 2005.

97- طيبة عبد العزيز ومرايمي محمد : **بـازل II وتسـيير المخـاطر المصـرفية بـالبنوك الجزائريـة**، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، يومي 11 – 12 مارس، 2008.

98- عبد الله بلوناس وحاج موسى نسيمة : **دور كفاية رأس المال في إدارة المخاطر المصرفية** ، ورقة بحث مقدمة الى الملتقى الثالث حول استراتيجيات إدارة المخاطر في المؤسسات الواقع و الآفاق ، المنعقد يومي 25-26 نوفمبر 2008 م ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر ، ص 4.

99- مفتاح صالح ومعارفي 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 أفريل 2007.

100- 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 أفريل 2007.

❖ **التقارير** :

101- إبراهيم الكراسنة : **أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر**، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، مارس 2006.

❖ **المواقع الإلكترونية:**

102- http:// www: tahasoft.Com/library تاريخ الاطلاع 9/2/ 2016.

103- http:// www:ascrog/countries/studies.asp? RID=116 تاريخ الاطلاع 15/ 2/ 2016

104- http:// www: arablaw.org/douload/banking-inster-capital-jo.Doc. تاريخ الاطلاع 21/ 3/ 2016

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية :

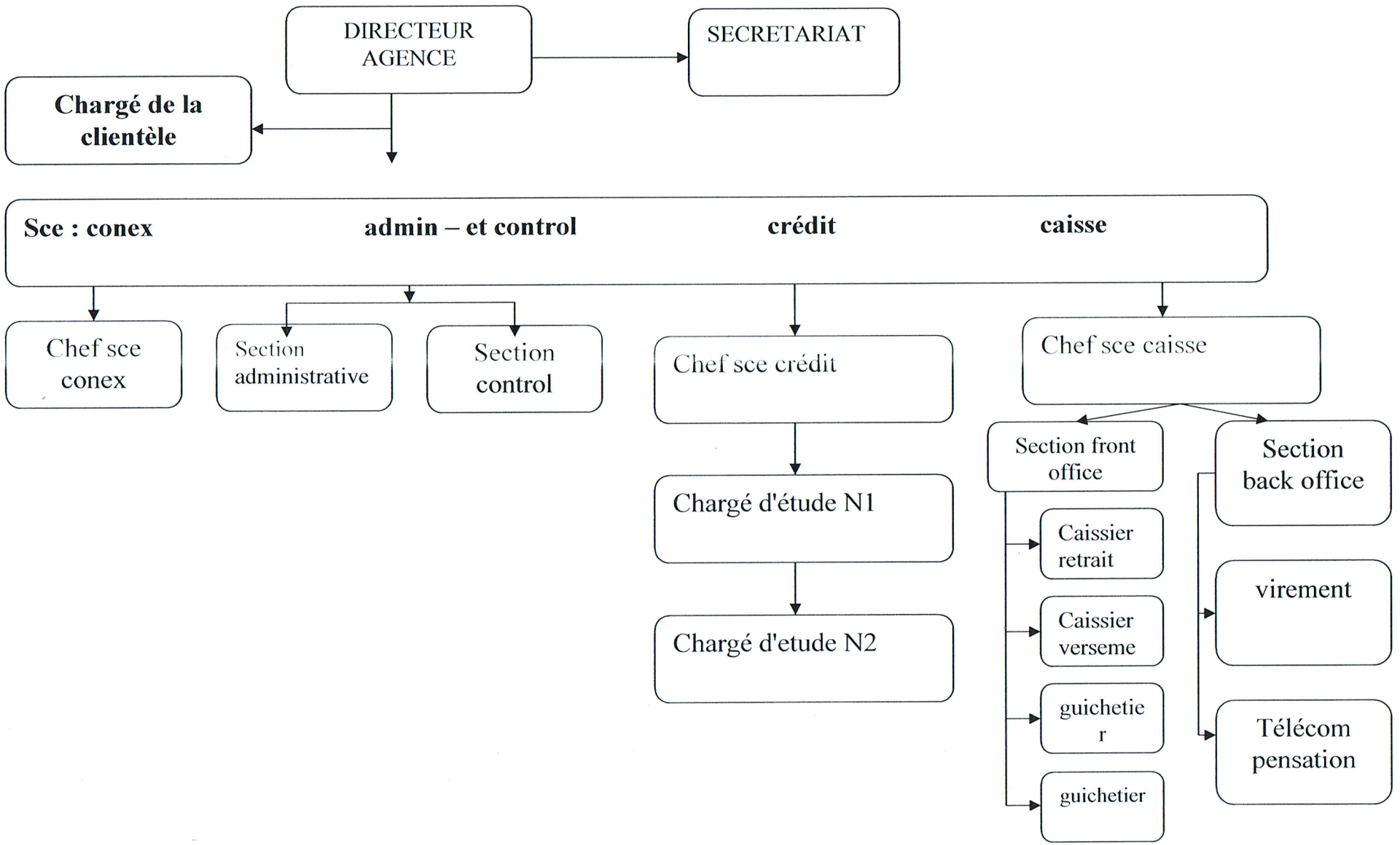
105 - Djamila Alidrissi :contribution **des systèmes d'information a la performance de l'organisation** cas des banques revue des sciences de gestion N 241، 2011.

106 - Éric Lamarque :**gestion bancaire**، Pears on éducation France، paris،2002.

107 - Sylvie de couseuse : **gestion de la banque du diagnostic a la stratégie** ، dunod، paris ، 4 Edition، 2005

قائمة الملاحق

ORGANIGRAME AGENCE CPA



الملحق رقم 02: قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستمارة.

الرقم	الاسم و اللقب	التخصص
1	عقون شراف	علوم التسيير
2	كنيدة زليخة	علوم اقتصادية
3	بوالريحان فاروق	علوم التسيير
4	حيمر حمودي	علوم اقتصادية
5	غيشي عبد العالي	علوم تجارية
6	هبول محمد	علوم اقتصادية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمـــي

المركز الجامعي – عبد الحفيظ بوالصـوف – ميلة

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك

دور نظم المعلومات في الحد من مخاطر الإئتمان المصـــــرفي
" دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – ميلة - "

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص مالية المؤسسة

إعداد الطالبة

بولصباع مريم

تحت إشراف الأستاذ :

*** قرين ربيـع**

<u>الإخوة و الأخوات الكرام</u>

<u>تحية طيبة و بعد</u>

أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبيان و الإجابة عليها بموضوعية و دقة و اختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لذلك من أثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها مستقبلا ، كما نود أن نحيطكم علما بأن جميع الإجابات سوف تعامل بأمان و سرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكم مسبقا حسن تعاونكم معنا

السنة الجامعية : 2015 / 2016

المحور الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

ملاحظة : يرجى التكرم بوضع العلامة (×) في مربع الإجابة التي تنطبق عليك .

1- **الجنس** ☐ ذكر ☐ أنثى

2- **العمر** ☐ اقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى39 سنة

☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3- **المسمى الوظيفي :**

☐ مدير ☐ نائب مدير

☐ أمين صندوق ☐ رئيس مصلحة

☐ مكلف بالدراسات ☐ موظف ائتمان

4- **المؤهل العلمي :**

☐ دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

☐ ليسانس ☐ مستوى جامعي

☐ مستوى ثانوي ☐ مستوى متوسط فأقل

5- **الخبرة :**

☐ اقل من 05 سنوات ☐ من 5 إلى 9 سنوات

☐ من 10 إلى14 سنة ☐ من 15 إلى 19 سنة

☐ 20 سنة فأكثر

مصطلحات الدراسـة:

*** نظم المعلومات** : نظام ينتج المعلومات لمساندة الأفراد في انجاز وظائف التنفيذ و التسيير و اتخاذ القرار ، فهو يستعمل تجهيزات معلوماتية و برمجيات و قواعد معطيات و إجراءات يدوية و آلية و نماذج للتحليل و للمراقبة و للتخطيط و لاتخاذ القرار.

*** مخـاطر الائتمـان المصـرفي** : الخسائر المالية المحتملة الناتجة عن عدم قُدرة المقترض أو الطرف الآخر لدى البنك على الوفاء بشروط القرض كاملة و في المواعيد المحددة .

المحور الثاني: بيانات الدراسة

أولا : نظم المعلومات المصرفية .

ملاحظة : يرجى التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع العلامة (×) في المكان المناسب :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I : سرعة الحصول على المعلومات						
1	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب .					
2	يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة الممكنة.					
3	يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة .					
4	يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك معالجة البيانات بنفس السرعة مهما كان حجمها .					

II : دقة و ملائمة المعلومـات						
5	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة و خالية من الأخطاء .					
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة و تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري .					
7	المعلومات المحصلة من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها و التعامل معها .					
8	يمكن لنظام المعلومات الحالي بالبنك اكتشاف الأخطاء و إصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء .					
III : أمن و سرية المعلومات						
9	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالموثوقية.					
10	يوفر البنك أفضل البرمجيات لحماية الشبكة من الاختراق.					
11	يحافظ نظام المعلومات بالبنك على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل.					
12	نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.					
13	تعطى صلاحيات الدخول للمعلومات بحسب المستويات الإدارية.					
IV : مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة						
14	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث التجهيزات والبرمجيات .					
15	المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة .					
16	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث و صيانة النظام .					
17	يوفر البنك دورات تدريبية للعاملين للتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا نظم المعلومات .					

ثانيا : مخاطر الائتمان المصرفي .

ملاحظة : يرجى التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع العلامة (×) قيد المكان المناسب

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I- المخاطر المتعلقة بالعميل و العملية و المطلوب تمويلها :						
18	يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات صحيحة عن الوضعية المالية للعميل و المشروع المطلوب تمويله .					
19	يقوم البنك وبمساعدة نظام المعلومات ببيان مدى قدرة المقترض على الوفاء بأصل القرض ووفقا للشروط المتفق عليها .					
20	يوفر نظام المعلومات المصرفي معلومات شاملة عن العمليات الممولة السابقة والحالية .					
21	من خلال نظام المعلومات المصرفي يمكن التعرف على العملاء المحظور التعامل معهم .					
22	يزود نظام المعلومات المصرفي إدارة الائتمان بمعلومات عن مدى توافق الضمانات المقدمة مع التسهيلات الائتمانية الممنوحة.					
23	يقدم نظام المعلومات المصرفي دوريا معلومات عن العميل للوقوف على أي تغير في سمعته أو نشاطه.					
24	يقوم نظام المعلومات بانتظام بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (قروض) وفق آجال سدادها.					
25	يرصد نظام المعلومات أعمار القروض ضمن جداول الكترونية .					
26	يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات فورية عن تأخير سداد القروض.					
27	يوفر نظام المعلومات معلومات حول تغيرات أسعار الفائدة عن القروض الممنوحة .					

II– المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الإئتمان :

28	يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة تنفيذ عملية منح الإئتمان.					
29	يساعد نظام المعلومات المصرفي الإدارة في ترشيد القرار الإئتماني .					
30	يعكس نظام المعلومات المصرفي سياسات الإئتمان المعتمدة في البنك.					
31	يساعد نظام المعلومات بالبنك في التقليل من المخاطر التي قد تنجم عن التوسع في منح الإئتمان.					
32	يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الإئتمان.					
33	تستند تقديرات مخاطر الإئتمان المصرفي على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات.					
34	يضمن نظام المعلومات المصرفي سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الإئتمان.					
35	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الإئتمان الممنوح .					
36	يوفر نظام المعلومات بالبنك حلولا معدة مسبقا لمواجهة مخاطر الإئتمان.					
37	يساعد نظام المعلومات بالبنك على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الإئتمان عند وقوعها.					
38	يضمن نظام المعلومات المصرفي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية .					

و أخيرا نشكركم على حسن تعاونكم معنا

الملحق رقم (4): نتائج مخرجات برنامج **SPSS** :

1- قياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات ومحاور الاستمارة باستخدام معامل الارتباط بيرسون

4-1-1 معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (سرعة الحصول على المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

فقرات البعد الاول		سرعة الحصول على المعلومات
يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب .	Corrélation de Pearson	,868**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة الممكنة .	Corrélation de Pearson	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة .	Corrélation de Pearson	,881**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك معالجة البيانات بنفس السرعة مهما كان حجمها.	Corrélation de Pearson	,795**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
سرعة الحصول على المعلومات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

4-1-2 معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (دقة وملاءمة المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد:

Corrélations

فقرات البعد الثاني		دقة و ملاءمة المعلومات
المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الاخطاء	Corrélation de Pearson	,812**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتتناسب مع متطلبات كل مستوى اداري	Corrélation de Pearson	,806**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
المعلومات المحصلة من ظلم المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها والتعامل معها	Corrélation de Pearson	,842**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يمكن لنظام المعلومات الحالي اكتشاف الاخطاء واصدار رسائل بهذه الاخطاء	Corrélation de Pearson	,612**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
دقة وملاءمة المعلومات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

4-1- 3 : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد امن وسرية المعلومات بالدرجة الكلية للبعد:

Corrélations

فقرات البعد الثالث		امن وسرية المعلومات
تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالموثوقية	Corrélation de Pearson	,803**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر البنك افضل البرمجيات لحماية الشبكة من الاختراق	Corrélation de Pearson	,679**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يحافظ نظام المعلومات بالبنك على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل	Corrélation de Pearson	,834**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل اخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	Corrélation de Pearson	,453**
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	43
تعطى صلاحيات الدخول للمعلومات بحسب المستويات الادارية	Corrélation de Pearson	,443**
	Sig. (bilatérale)	,003
	N	43
امن وسرية المعلومات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

4-1- 4 معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة بالدرجة الكلية للبعد.

Corrélations

فقرات البعد الرابع		مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة
نظام المعلومات الحالي يعتمد على احدث التجهيزات والبرمجيات	Corrélation de Pearson	,828**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم تحديثها باستمرار	Corrélation de Pearson	,547**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	Corrélation de Pearson	,622**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر البنك دورات تدريبية للعاملين للتعرف على احدث ما توصلت اليه تكنولوجيا نظم المعلومات	Corrélation de Pearson	,692**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

4- 1- 5 : معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المخاطر المتعلقة بالعميل و العملية المطلوب تمويلها بالدرجة الكلية للبعد:

Corrélations

فقرات البعد الخامس		المخاطر المتعلقة بالعميل والمشروع المطلوب تمويله
يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات صحيحة عن الوضعية المالية للعميل والمشروع المطلوب تمويله	Corrélation de Pearson	,714**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يقوم البنك وبمساعدة نظام المعلومات ببيان مدى قدرة المقترض على الوفاء بأصل القرض ووفقا للشروط المتفق عليها	Corrélation de Pearson	,642**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر نظام المعلومات المصرفي معلومات شاملة عن العمليات الممولة السابقة والحالية	Corrélation de Pearson	,483**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	43
من خلال نظام المعلومات المصرفي يمكن التعرف على العملاء المحظور التعامل معهم	Corrélation de Pearson	,789**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يزود نظام المعلومات المصرفي ادارة الائتمان بمعلومات عن مدى توافق الضمانات المقدمة مع التسهيلات الائتمانية الممنوحة	Corrélation de Pearson	,517**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يقدم نظام المعلومات المصرفي دوريا معلومات عن العميل للوقوف على أي تغير في سمعته او نشاطه	Corrélation de Pearson	,746**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يقوم نظام المعلومات بانتظام بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها	Corrélation de Pearson	,359*
	Sig. (bilatérale)	,018
	N	43
يرصد نظام المعلومات اعمار القروض ضمن جداول الكترونية	Corrélation de Pearson	,496**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	43
يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات فورية عن تأخير سداد القروض	Corrélation de Pearson	,746**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر نظام المعلومات معلومات حول تغيرات لسعار الفائدة	Corrélation de Pearson	,622**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
المخاطر المرتبطة بالعميل والعملية المطلوب تمويلها	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

4-1-6 : ارتباط بيرسون لعبارات بعد المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان بالدرجة الكلية للبعد:

فقرات البعد السادس		المخاطر المرتبطة البنك مانح الائتمان
يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان	Corrélation de Pearson	,672**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يساعد نظام المعلومات المصرفي الادارة في ترشيد القرار الائتماني	Corrélation de Pearson	,725**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يعكس نظام المعلومات المصرفي سياسات الائتمان المعتمدة في البنك	Corrélation de Pearson	,561**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يساعد نظام المعلومات بالبنك في التقليل من المخاطر التي قد تنجم عن التوسع في منح الائتمان	Corrélation de Pearson	,763**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان	Corrélation de Pearson	,594**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
تستند تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات	Corrélation de Pearson	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يضمن نظام المعلومات المصرفي سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان	Corrélation de Pearson	,729**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	Corrélation de Pearson	,699**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يوفر نظام المعلومات بالبنك حلولا معدة مسبقا لمواجهة مخاطر الائتمان	Corrélation de Pearson	,817**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يساعد نظام المعلومات بالبنك على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها	Corrélation de Pearson	,770**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
يضمن نظام المعلومات المصرفي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية	Corrélation de Pearson	,750**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	43
المخاطر المتعلقة بالبنك مانح الائتمان	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	43

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

4 – 2 معامل الثبات ALPHA CROMACH لأداة الدراسة:

4 –2– 1: معامل ثبات فقرات المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية):

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	17

4–2– 2 : معامل ثبات فقرات المتغير التابع (مخاطر الائتمان المصرفي):

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,924	21

4– 2 – 3 : معامل ثبات فقرات الاستمارة ككل:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,948	38

4 – 3 اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات اداة الدراسة:

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		نظم المعلومات المصرفية	مخاطر الائتمان المصرفي	الاستمارة ككل
N		43	43	43
Paramètres normaux [a, b]	Moyenne	3,8536	3,8228	3,8366
	Ecart type	,50494	,47759	,46400
Différences les plus extrêmes	Absolue	,111	,111	,091
	Positif	,105	,070	,061
	Négatif	-,111	-,111	-,091
Statistiques de test z		,111	,111	,091
Sig. asymptotique (bilatérale)		,200[c, d]	,200[c, d]	,200[c, d]

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

وصف خصائص وسمات عينة الدراسة:

4- 4 – 1 : توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	60,47	60,5	60,5
	انثى	17	3953	39,5	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4- 4- 2 : توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير العمر:

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30سنة	9	20,93	20,93	20,9
	من 30 - 39سنة	12	27,91	27,9	48,8
	من 40 - 49سنة	16	37,21	37,2	86,0
	من 50سنة فاكثر	6	13.95	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4-4 – 3 : توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي:

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير وكالة	3	6.98	7,0	7,0
	نائب مدير	1	2,33	2,3	9,3
	امين صندوق	2	4,65	4,7	14,0
	مكلف بالدراسات	16	37,21	37,2	51,2
	رئيس مصلحة	8	18,65	18,6	69,8
	موظف اتمان	13	30,23	30,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4- 4- 4 : توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دراسات عليا	3	6.98	7,0	7,0
	ليسانس	19	44,19	44,2	51,2
	مستوى جامعي	6	13.95	14,0	65,1
	مستوى ثانوي	13	30,23	30,2	95,3
	مستوى متوسط فاقل	2	4,65	4,7	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4- 4- 5 : توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة:

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5سنوات	8	18,6	18,6	18,6
	من 5 – 9سنوات	11	25,58	25,6	44,2
	من 14 - 10سنوات	3	6.98	7,0	51,2
	من - 15 - 19سنوات	5	11,63	11,6	62,8
	من 20سنة فاكثر	16	37,21	37,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

4– 5 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات اداة الدراسة:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.	43	4,00	,951
يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة الممكنة	43	3,93	,828
يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة	43	3,79	1,036
يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك معالجة البيانات بنفي السرعة مهما كان حجمها	43	3,28	,984
المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الاخطاء	43	4,05	,785

المعلومات التى يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتتناسب مع مستوى كل اداري	43	3,81	,906
المعلومات المحصلة من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها والتعامل معها	43	4,05	,722
يمكن لنظام المعلومات الحالي اكتشاف الاخطاء واصدار رسائل بهذه الاخطاء	43	3,23	,718
تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالموثوقية	43	4,09	,684
يوفر البنك أفضل البرمجيات لحماية الشبكة من الاختراق	43	3,95	,899
يحافظ نظام المعلومات بالبنك على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل	43	4,26	,819
نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل اخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	43	3,88	,879
تعطى صلاحيات الدخول للمعلومات بحسب المستويات الادارية	43	3,91	,684
نظام المعلومات يعتمد على احدث التجهيزات والبرمجيات	43	3,65	,897
المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة	43	3,74	,658
توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	43	4,07	,704
يوفر البنك دورات تدريبية للعاملين للتعرف على احدث ما توصلت إليه تكنولوجيا نظم المعلومات	43	3,81	,932
يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات صحيحة عن الوضعية المالية للعميل والمشروع المطلوب تمويله	43	4,12	,731
يقوم البنك وبمساعدة نظام المعلومات ببيان مدى قدرة المقترض على الوفاء بأصل القرض ووفقا للشروط المتفق عليها	43	4,07	,768
يوفر نظام المعلومات المصرفي معلومات شاملة عن العمليات الممولة السابقة والحالية	43	4,00	,690
من خلال نظام المعلومات المصرفي يمكن التعرف على العملاء المحظور التعامل معهم	43	3,95	,899
	43	3,81	,794

يقدم نظام المعلومات المصرفى دوريا معلومات عن العميل للوقوف على أي تغير في سمعته او نشاطه	43	3,58	,982
يقوم نظام المعلومات بانتظام بإعدادسلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها	43	3,72	,549
يرصد نظام المعلومات أعمار القروض ضمن جداول الكترونية	43	3,88	,793
يقدم نظام المعلومات المصرفي معلومات فورية عن تأخير سداد القروض	43	4,21	,742
يوفر نظام المعلومات معلومات حول تغيرات اسعار الفائدة عن القروض الممنوحة	43	3,81	,588
يستطيع نظام المعلومات المصرفي مرقبة تنفيد عملية منح الائتمان	43	4,09	,750
يساعد نظام المعلومات المصرفي الادارة في ترشيد القرار الائتماني	43	3,74	,693
يعكس نظام المعلومات المصرفي سياسات الائتمان المعتمدة في البنك	43	3,77	,649
يساعد نظام المعلومات بالبنك فى التقليل من المخاطر التي قد تنجم عن التوسع في منح الائتمان	43	3,88	,731
يوفر نظام المعلومات المصرفى مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان	43	3,58	,763
تستند تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات	43	3,51	,668
يضمن نظام المعلومات المصرفي سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان	43	3,72	,797
النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح	43	3,53	,667
يوفر نظام المعلومات بالبنك حلولا معدة مسبقا لمواجهة مخاطر الائتمان	43	3,70	,832
يساعد نظام المعلومات بالبنك على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها	43	3,74	,875
يضمن نظام المعلومات المصرفي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية	43	3,84	,814
N valide (liste)	43		

4- 6: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

4- 6- 1 : اسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,573[a]	,329	,312	,39604

a. Prédicteurs : (Constante), سرعة الحصول على المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,149	1	3,149	20,077	,000[b]
	Résidus	6,431	41	,157		
	Total	9,580	42			

a. Variable dépendante : مخطار الائتمان المصرفي

b. Prédicteurs : (Constante), سرعة الحصول على المعلومات

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,562	,288		8,906	,000
	سرعة الحصول على المعلومات	,336	,075	,573	4,481	,000

a. Variable dépendante : المصرفي الائتمان مخطار

4– 6- 2 : اسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,730[a]	,533	,522	,33016

a. Prédicteurs : (Constante), المعلومات وملاءمة دقة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,111	1	5,111	46,884	,000[b]
	Résidus	4,469	41	,109		
	Total	9,580	42			

a. Variable dépendante : مخطر الائتمان المصرفي

b. Prédicteurs : (Constante), دقة وملاءمة المعلومات

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,637	,323		5,065	,000
	دقة وملاءمة المعلومات	,578	,084	,730	6,847	,000

a. Variable dépendante : دقة وملاءمة المعلومات

4- 6- 3 : اسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,750[a]	,563	,552	,31949

a. Prédicteurs : (Constante), امن وسرية المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,395	1	5,395	52,853	,000[b]
	Résidus	4,185	41	,102		
	Total	9,580	42			

a. Variable dépendante : مخطر الائتمان المصرفي

b. Prédicteurs : (Constante), امن وسرية المعلومات

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Ecart standard	Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	,991	,393		2,525	,016
	امن وسرية المعلومات	,705	,097	,750	7,270	,000

a. Variable dépendante : مخاطر الائتمان المصرفي

4- 6- 4 اسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,581[a]	,337	,321	,39352

a. Prédicteurs : (Constante), مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,230	1	3,230	20,860	,000[b]
	Résidus	6,349	41	,155		
	Total	9,580	42			

a. Variable dépendante : مخاطر الائتمان المصرفي

b. Prédicteurs : (Constante), مدى استجابة نظام المعلومات للمتغيرات المستجدة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Ecart standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,884	,429		4,395	,000
	مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة	,508	,111	,581	4,567	,000

a. Variable dépendante : مخاطر الائتمان المصرفي

4-6-5 : اختبار التباين الاحادي للفرضية الفرعية الخامسة:

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الجنس	Intergroupes	4,746	20	,237	,943	,550
	Intragroupes	5,533	22	,252		
	Total	10,279	42			
العمر	Intergroupes	23,238	20	1,162	1,472	,189
	Intragroupes	17,367	22	,789		
	Total	40,605	42			
المسمى الوظيفي	Intergroupes	38,744	20	1,937	,969	,526
	Intragroupes	44,000	22	2,000		
	Total	82,744	42			
المؤهل العلمي	Intergroupes	24,678	20	1,234	1,051	,453
	Intragroupes	25,833	22	1,174		
	Total	50,512	42			
الخبرة	Intergroupes	67,874	20	3,394	1,786	,094
	Intragroupes	41,800	22	1,900		
	Total	109,674	42			

4-6-6 : اسلوب الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,793[a]	,630	,620	,29422

a. Prédicteurs : (Constante), نظم المعلومات المصرفية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,031	1	6,031	69,665	,000[b]
	Résidus	3,549	41	,087		
	Total	9,580	42			

a. Variable dépendante : مخاطر الائتمان المصرفي

b. Prédicteurs : (Constante), نظم المعلومات المصرفية

Coefficients [a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,931	,349		2,665	,011
	نظم المعلومات المصرفية	,750	,090	,793	8,347	,000

a. Variable dépendante : مخاطر الائتمان المصرفي