جامـعة غردايـة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور نظم المعلومات المصرفية في التخفيف من المخاطر الائتمانية

- دراسة ميدانية لعينة من وكالات البنوك في ولاية غرداية -

من إعداد الطالب:

أبـــوبكر زاقـــي

تحت إشراف الدكتور:

حمـزة عمـي سعيـد

السنة الجامعية 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

جامـعة غردايـة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور نظم المعلومات المصرفية في التخفيف من المخاطر الائتمانية

- دراسة ميدانية لعينة من وكالات البنوك في ولاية غرداية -

من إعداد الطالب:

أبـــوبكر زاقـــي

تحت إشراف الدكتور:

حمـزة عمـي سعيـد

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

إلى من أعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر ..... فكان رضاها غايتي وطموحي....! والدتي الحبيبة.

إلى السند والقدوة.... الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح.....! والدي الحبيب.

إلى صاحبة البصمة الصادقة في حياتي....باعثة العزم والتصميم والإرادة.....! زوجتي الغالية.

إلى من أتمنى لها حياة مشرقة ودروبا منيرة كنور الصباح، وتفوقا على مر الأيام....! بنيتي خولة.

إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم.....! إخوتي الأعزاء.

إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد بالقول أو العمل و لم يبخل علي بالنصح،

و أخص بالذكر كل الأصدقاء و إلى كل الذين أحببتهم و أخلصت النية في حبهم.

إلى كل من جمعني معهم المشوار الدراسي من بدايته إلى اليوم،

وخاصة طلبة ماستر اقتصاد نقدي وبنكي دفعة 2020/2019.

إلى من تذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلمي.

لكم جميعا أهدي ثمرة جهدي...

أبوبكر

شكر وعرفان

﴿قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ

فَلَمَّا رَآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي ءَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ

وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ﴾

سورة النمل الآية رقم (40)

أحمد الله تعالى وأشكره على ما أنعم به علي من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة

على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى أله وصحبه أجمعين.

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان للدكتور عمي سعيد حمزة،

الذي تكرم مشكور بقبول الإشراف على هذه العمل حيث قدم

النصح والإرشاد طيلة فترة إعداده.

ويسرني أن أتقدم بخالص شكري وتقديري لكافة أساتذة قسم العلوم الاقتصادية ولجميع طاقمه الإداري،

وكذلك للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة بتفضلهم قبول مناقشة هذه العمل.

ولكل من علمنا وشفانا من جهلنا ولو بحرف.

فشكركم واجب.

والله ولي التوفيق.

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية، كما تهدف إلى التحقق من استخدام نظم المعلومات المصرفية في البنوك الجزائرية، وهذا من خلال دراسة عينة من البنوك التجارية الناشطة بولاية غرداية، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إعداد الاستبانة وتوزيعها على مجموعة من الموظفين بمختلف الرتب والذين يعملون في مواقع مختلفة داخل هذه البنوك.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود دور لنظم المعلومات المصرفية في عملية تحسين إدارة مخاطر الائتمانية في البنوك التجارية محل الدراسة، وتوصلت كذلك إلى أهمية وجود استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنك يتم تنفيذها من قبل إطارات بشرية مؤهلة لمواجهة أي مخاطر ائتمانية محتملة، وذلك بالاعتماد على مختلف نظم المعلومات الآلية خاصة الحديثة منها.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على التكامل بين أقسام نظم المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية وبين الموظفين المستخدمين لنظم المعلومات المصرفية في الأقسام الائتمانية في هذه البنوك للحد من المخاطر الائتمانية. كما أوصت بالعمل على تحسين بيئة نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من حيث تطوير تقنياتها بما يتلاءم والمستجدات والتحديثات التي تطرأ على هذه النظم وضرورة مواكبتها.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المصرفية، المخاطر الائتمانية، إدارة المخاطر الائتمانية.

Abstract:

This study aims to identify the role of banking information systems in improving the management of credit risks, and to verify the use of banking information systems in Algerian banks by studying a sample of commercial banks active in Ghardaïa. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was used, in which a questionnaire was prepared and distributed to a group of employees of different grades working at different locations within these banks.

The results of the study showed that bank information systems have a role to play in improving credit risk management in commercial banks under study, and also reached the importance of having a strategy and policy approved by the bank's board of directors, which is implemented by qualified human managers to deal with any possible credit risk. It is based on various automated information systems, in particular the most recent ones.

The study recommended that the information systems services of Algerian commercial banks be integrated with the employees of the bank information services of these banks in order to reduce credit risks. It also recommended that the banking information systems

environment of Algerian commercial banks be improved in terms of the development of their technologies in line with the latest developments and updates to these systems and the need to keep them up to date.

Keywords: Banking information systems, credit risk, credit risk management.

Résumé:

Cette étude vise à identifier le rôle des systèmes d'information bancaire dans l'amélioration de la gestion des risques de crédit, et à vérifier l'utilisation des systèmes d'information bancaire dans les banques algériennes en étudiant un échantillon de banques commerciales actives à Ghardaïa. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, l'approche analytique descriptive a été utilisée, dans laquelle un questionnaire a été préparé et distribué à un groupe d'employés de différents grades travaillant à différents endroits au sein de ces banques.

Les résultats de l'étude ont montré que les systèmes d'information bancaire ont un rôle à jouer dans l'amélioration de la gestion du risque de crédit dans les banques commerciales à l'étude, et ont également atteint l'importance d'avoir une stratégie et une politique approuvée par le conseil d'administration de la banque, qui est mise en œuvre par des gestionnaires humains qualifiés pour traiter tout risque de crédit éventuel. Elle s'appuie sur différents systèmes d'information automatisés, notamment les plus récents.

L'étude a recommandé que les services des systèmes d'information des banques commerciales algériennes soient intégrés aux employés des services d'information bancaire de ces banques afin de réduire les risques de crédit. Elle a également recommandé que l'environnement des systèmes d'information bancaire des banques commerciales algériennes soit amélioré en termes de développement de leurs technologies en fonction des dernières évolutions et mises à jour de ces systèmes et de la nécessité de les maintenir à jour.

Mots-clés: Systèmes d'information bancaire, risque de crédit, gestion du risque de crédit.

الإهداء	III
الشكر	IV
الملخص	V
الفهرس	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XI
قائمة الاختصارات والرموز	XII
مقدمة	أ-و
الفصـل الأول: أساسيات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية	35-1
تمهيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية	3
المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات المصرفية	3
المطلب الثاني: أساسيات إدارة المخاطر الائتمانية	12
المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية	22
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	28
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	28
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	32
خلاصة الفصل الأول	35
الفصـل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية لعينة من البنوك لولاية غرداية	70-36
تمهيد	37
المبحث الأول: الإطار المنهجي والوصفي للدراسة الميدانية	38
المطلب الأول: طريقة وأدوات البحث المستعملة	38
المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستعملة	42
المبحث الثاني: مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها	45
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة	45

المطلب الثاني: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة	61
خلاصة الفصل الثاني	70
الخاتمة	71
قائمة المراجع	77
الملاحق	84

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1-2	يوضح الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة.	39
2-2	درجات مقياس ليكرت الخماسي.	40
3-2	يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها.	41
4-2	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.	43
5-2	نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس ثبات الاستبيان.	44
6-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	45
7-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	46
8-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	48-47
9-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.	49
10-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	50
11-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من بنوك عينة الدراسة.	51
12-2	يوضح نتائج تحليل فقرات أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك.	53
13-2	يوضح نتائج تحليل فقرات متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك.	55-54
14-2	يوضح نتائج تحليل فقرات اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية.	56
15-2	يوضح نتائج تحليل فقرات تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية.	58
16-2	يوضح نتائج تحليل فقرات مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.	60-59
17-2	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان.	61
18-2	يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الثالثة.	64
19-2	يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الرابعة.	65
20-2	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاختبار الفرضية الخامسة.	66
21-2	يوضح نتائج اختبار تجانس التباين بين المتغيرات.	66
22-2	يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي حسب متغير تأثير نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة.	67
23-2	يوضح نتائج الاختبارات البعدية لتحديد نوع البنك المختلف.	68

رقم الشكل	عنوان الشكـــل	رقم الصفحة
1-1	يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	4
2-1	يوضح حدود النظام.	6
3-1	الهيكل التصميمي لنظام دعم القرارات المصرفي.	24
1-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	46
2-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	47
3-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	48
4-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.	49
5-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	50
6-2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من البنوك محل الدراسة.	52

رقم الملحق	عنوان الملحـــق
1	استمارة الاستبيان.
2	معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لقياس صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.
3	معامل اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس ثبات الاستبيان.
4	التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة.
5	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة.
6	اختبار التوزيع الطبيعي (Sample k-S).
7	اختبار سبيرمان (Spearman) لفرضيات الدراسة.
8	اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفرضية الخامسة.
9	قائمة الأساتذة المحكمين.

الرمز والاختصار	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
AL BARAKA	AL BARAKA Banque	بنك البركة
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BDL	Banque de Développement Local	بنك التنمية المحلية
BEA	Banque Extèrieure d'Algérie	بنك الجزائر الخارجي
CAR	Capital Adequacy Ratio	نسبة كفاية رأس المال
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	بنك القرض الشعبي الجزائري
IMRAD	Introduction, Methods, Results, and Discussion	المقدمة، الطريقة والأدوات، النتائج والمناقشة
LCR	Liquidity Coverage Ratio	نسبة تغطية السيولة
LTDR	Loan To Deposit Ratio	نسبة القروض إلى الودائع
NFSR	Net Stable Funding Ratio	نسبة صافي مصادر التمويل المستقرة
NPLR	Non-Performing Loans Ratio	نسبة القروض المتعثرة
SPSS	Statistical Package for Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

مقدمـــــــــــة

أ. توطئة:

بعد ثورة تشغيل البيانات باستعمال الحاسب الآلي أصبحت البنوك من أكثر المؤسسات المالية استخداما لنظم وتكنولوجيا المعلومات (Information System & Technology)، فقد ارتبطت فروع البنك المختلفة مع بعضها البعض وتبادلت المعلومات بكفاءة وفعالية فيما بينها من خلال شبكات الحاسوب منذ سنوات مضت، وتعدى ذلك لاعتبار المعلومات التي توفرها هذه النظم موردا أساسيا من موارد المعرفة في البنوك التجارية والتي من خلالها يتم تحقيق أهدافها الرئيسية المتمثلة في النمو والربحية والأمان، ومنه المحافظة على استقرارها في السوق المصرفية التي تمتاز بتنافسية كبيرة.

ومما لاشك فيه أن القطاع المصرفي يعتبر من القطاعات المهمة في الاقتصاديات الحديثة نتيجة لدوره كوسيط مالي بين المدخرين والمقترضين، إذ تجتمع لديه معظم مدخرات المجتمع كما يقوم بمنح الائتمان لمختلف الأنشطة الاقتصادية، الأمر الذي جعله يواجه أنواعا مختلفة من المخاطر في مقدمتها المخاطر الائتمانية المرتبطة بمنح القروض. ففي السنوات الأخيرة، وبعد التوسع الكبير الذي عرفه نشاطها الائتماني وما صاحبه من مخاطر عديدة بدأت البنوك تدرك أهمية نظم المعلومات واعتبارها كأحد أهم المكونات الاستراتيجية ليس لتطوير العمل المصرفي وتحسين جودة الخدمات البنكية فحسب، بل حتى لدعم وترشيد القرارات الإدارية.

ولأن إدارة المخاطر المصاحبة لقرارات منح الائتمان وتحديدها وقياسها ووضع الإجراءات اللازمة للحد منها من أهم مقومات نجاح أي بنك، أصبح لازما على المسيرين وصناع القرار في البنوك الاعتماد على نظم المعلومات المصرفية كمصدر أساسي للمعلومات الدقيقة، الموضوعية والملائمة، والتي تساهم في اتخاذ القرارات الائتمانية المناسبة وفي الوقت المناسب، وبالتالي تحقيق الأهداف الأساسية والفرعية للبنك المحددة سلفا.

ب. طرح الإشكالية:

من منطلق أهمية برمجيات نظم المعلومات المصرفية إقليميا وعالميا والتي تتميز بتوفير المعلومات اللازمة والمناسبة لدعم وظائف البنوك والتقليل من نسب تعرضها للمخاطر، أصبح لزاما على البنوك التجارية الجزائرية السعي إلى تصميم وبناء نظم معلومات فعالة من شأنها مساعدتها في الحصول على معلومات تساهم في تسيير المخاطر البنكية عامة وتجنب الوقوع في حالات الفشل الائتماني خاصة، ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة التي تزيد من كفاءة وفعالية الخدمات البنكية المقدمة، وذلك تماشيا مع الاتجاهات العالمية في هذا الصدد. ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا صياغة إشكالية البحث وفق التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية بالبنوك التجارية محل الدراسة؟

والإجابة عن السؤال الرئيسي لإشكالية البحث تقودنا إلى الإجابة عن الإشكاليات الفرعية التالية:

- هل تسهم نظم المعلومات المصرفية في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنوك التجارية محل الدراسة؟
- هل تلتزم البنوك التجارية محل الدراسة بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية)، في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها)، في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة؟

ت. فرضيات البحث:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث ومحاولة منا للإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعالجة الاشكالية، يمكننا تحديد مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها وهي على النحو التالي:

- تسهم نظم المعلومات المصرفية في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنوك التجارية محل الدراسة.
- تلتزم البنوك التجارية محل الدراسة بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية)، في البنوك التجارية محل الدراسة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة.

ث. مبررات اختيار الموضوع:

يمكننا إدراج الأسباب والدوافع التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع، فيما يلي:

– تركيز أغلب الدراسات في مجال نظم المعلومات على دورها في المؤسسات الإدارية والمنظمات الاقتصادية دون المؤسسات المصرفية، لذا جاء هذا البحث كمحاولة لتسليط الضوء أكثر على دور نظم المعلومات في البنوك؛

– الميول الشخصي لهاته المواضيع التي تهتم بمجال برمجيات نظم المعلومات والرغبة في إبراز فائدة توفر البنوك التجارية على نظم المعلومات، والتي غرضها تمكين المسيرين من إدارة المخاطر التي تحذق بالعملية الائتمانية ومساعدتهم في مجال التسيير واتخاذ القرارات؛

– نقص الدراسات في حدود إطلاعنا التي اهتمت بهذا الموضوع ومحاولة تسليط الضوء عليه أكثر.

ج. أهداف الدراسة وأهميتها:

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الأهداف يمكننا حصرها في النقاط التالية:

– السعي إلى إبراز المفهوم الحقيقي لنظم المعلومات المصرفية ودورها في تحسين إدارة مخاطر الائتمان المصرفي؛

– محاولة تشخيص وتحليل واقع اعتماد المؤسسات البنكية الجزائرية على نظم المعلومات المصرفية ومدى مساهمته في إدارة المخاطر الائتمانية على مستواها، وبالتالي تحسين جودة الخدمات التي تقدمها وتحقيق الميزة التنافسية لها؛

– تحديد مدى إدراك صناع القرار في البنوك التجارية الجزائرية للأهمية البالغة لنظم المعلومات المصرفية ومدى اهتمامهم بها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدارسة فيما يلي:

– في كونها تتناول قطاع مهم في النشاط الاقتصادي لأي دولة هو القطاع المصرفي والذي يعتبر من أكثر القطاعات عرضة للمخاطر والأزمات؛

– تنبثق أهمية الدراسة من واقع العصر الرقمي الذي انتشرت وتعددت فيه أنظمة المعلومات الحديثة على المستوى البنوك، بما يؤمن لها قاعدة بيانات قوية تساعدها في إدارة المخاطر الائتمانية وتستند إليها في ترشيد القرارات وتطوير الأداء؛

– في إلقاء الضوء على الأثار السلبية الناجمة عن سوء إدارة المخاطر الائتمانية، والتي لها وقع كبير على البنوك والاقتصاد ككل؛

ح. حدود الدراسة:

تقتصر حدود الدراسة إلى:

– حدود مكانية: استهدفت الدراسة عينة من البنوك التجارية لولاية غرداية وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك التنمية المحلية BDL، بنك الجزائر الخارجي BEA، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP، بنك القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك البركة AL BARAKA.

– حدود زمانية: امتدت الدراسة الميدانية من فيفري 2020 إلى غاية ماي 2020، وهذا من خلال اعتمدنا في معالجة إشكالية البحث على البيانات المستخلصة من توجهات وآراء موظفي وإطارات البنوك التجارية عينة الدراسة.

خ. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وبلوغ تطلعات الدراسة والإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات من عدمه، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري بهدف وصف وتحليل مختلف أبعاد الموضوع وهذا بغية الوصول إلى نتائج منطقية محددة وفق الفرضيات المطروحة، ويشمل مراجعة الأدبيات التي عالجت موضوعي نظم المعلومات المصرفية والائتمان المصرفي وإدارة مخاطره، كما تم استخدام أسلوب المسح الأكاديمي قصد جمع المعلومات واستعراض الجانب النظري من الدراسة، وكذلك التطرق إلى الدراسات السابقة في هذا المجال.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الميداني في جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، المتمثل في موظفي وإطارات عينة من البنوك العاملة في ولاية غرداية، وتمت معالجة المعطيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، أين حصلنا على المعلومات اللازمة التي تم تحليلها بالأسلوب التحليلي الإحصائي للوصول إلى نتائج الدراسة.

د. مرجعية الدراسة:

اعتمدنا في إنجاز هذا البحث على مجموعة من المراجع المتنوعة من حيث الزمان والمكان والتي لها علاقة مباشرة مع موضوع الدراسة "دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية – دراسة ميدانية لعينة من البنوك لولاية غرداية "، والتي تمثلت بالأساس فيما يلي:

– مصادر ثانوية: كتب، مجلات ودوريات، ملتقيات علمية، أطروحات ورسائل جامعية، جرائد رسمية، تقارير دورية...إلخ.

– مصادر أولية: المقابلة، استمارات الاستبيان، الزيارة الميدانية للوكالات البنكية عينة الدراسة، شروحات في مجال إدارة المخاطر الائتمانية من طرف بعض الإطارات في الوكالات البنكية عينة الدراسة.

ذ. صعوبات البحث:

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل جمة في مسيرة إعدادنا هذا البحث، أردنا الإشارة إليها بغية لفت نظر الباحثين من أجل تفاديها مستقبلا، ومن بين هذه الصعوبات نذكر أهمها كما يلي:

– قلة المراجع المتخصصة في نظم المعلومات المصرفية في حدود اطلاعنا، التي غالبا ما نجدها تذكر كعنصر ثانوي في المراجع التي تتناول موضوع نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية؛

– صعوبة ضبط حدود موضوع البحث وفق منهجية IMRAD، نظرا لكونه موضوع ذو طابع مفاهيمي متشعب؛

– أما بالنسبة للدراسة الميدانية كانت صعوبة في تماطل بعض أفراد عينة الدراسة في الإجابة على الاستبيان رغم الوقت الممنوح لهم وزياراتنا المتكررة لهم.

ر. هيكل البحث:

استناداً إلى الإشكالية المطروحة والفرضيات المتبناة في دراستنا، تم تقسيم خطة البحث إلى فصلين بناءً على المعلومات المتوفرة لدينا واعتمادا على منهجية IMRAD، حيث تمثل الفصلين فيما يلي:

الفصل الأول والذي يحمل عنوان "**أساسيات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية**" تم تقسيمه إلى مبحثين، الأول عنون بـ "**الأدبيات النظرية لنظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية**" حيث خصص لعرض المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات المصرفية، أساسيات إدارة المخاطر الائتمانية،

وصولا للعلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية، وذلك من خلال إبراز دور نظم المعلومات المصرفية كوسيلة لمواجهة المخاطر الائتمانية والحد منها.

فيما تم تخصيص المبحث الثاني والذي يحمل عنوان "**الدراسات السابقة**" لمراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت موضوع الدراسة من قبل الباحثين السابقين، وصولا إلى عقد مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني المعنون بـ "**الدراسة الميدانية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية لعينة من البنوك لولاية غرداية**" خصص للدراسة الميدانية، والذي قسم بدوره إلى مبحثين: شمل المبحث الأول "**الإطار المنهجي والوصفي للدراسة الميدانية**"، والذي احتوى على طريقة وأدوات البحث المستعملة، الأدوات الإحصائية المستعملة، فيما خصص المبحث الثاني الذي جاء بعنوان "**مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها**"، لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، ومن تم اختبار فرضيات متغيرات الدراسة، وفي الأخير تقديم حوصلة البحث من خلال جملة من النتائج، الاقتراحات وآفاق الدراسة كنظرة مستقبلية.

الفصل الأول:

أساسيات نظم المعلومات المصرفية

وإدارة المخاطر الائتمانية

تمهيد:

إن البنوك كغيرها من المنظمات التي تنشط في المجال المالي والمصرفي تسعى دئما إلى مواكبة الثورة التكنولوجية والحصول على أخر تحديثات في مجال تكنولوجيا نظم المعلومات، ولأن المعلومات تكتسي أهمية بالغة في حياة البنوك نظرا لدورها الكبير في إحداث تفاعل بين البيئة الداخلية والخارجية للبنك، تزايد اهتمام البنوك بنظم المعلومات نتيجة لتنوع وتفرع المعلومات المرتبطة بوظائف أقسامها وفروعها الأساسية من جهة، ولأجل تحقيق أهدافها الاستراتيجية بدقة وسرعة، وبالتالي السعي نحو التميز وتقوية مركزها التنافسي من جهة أخرى.

كما تهدف البنوك إلى توسيع قاعدة الإقراض لديها وزيادة عدد عملائها لتعظيم أرباحها، إلا أن مشكل عدم توفر معلومات دقيقة حول المقترضين وملاءتهم الائتمانية قد يحد من قدرة البنوك على التوسع في منح الائتمان. ومن هنا تظهر أهيمه نظم المعلومات المصرفية في توفير المعلومات الائتمانية اللازمة عن المقترضين في الوقت المناسب، وبالتالي المساهمة إلى حد كبير في التعرف على مخاطر الائتمانية المرتبطة بعمليات الإقراض، والحد منها عبر الوسائل الرقابية ووضع السياسات العملية المناسبة لمواجهتها.

وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال هذا الفصل، والذي سنتناول فيه الأدبيات النظرية لنظم المعلومات المصرفية ولإدارة المخاطر الائتمانية، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تطرقت لمتغيرات موضوع البحث سواء كانت دراسات باللغة العربية، أو دراسات باللغة الأجنبية، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية:

إن رغبة البنوك في تحقيق عوائد مالية من وراء العملية الائتمانية زادت من حتمية مواجهتها وحسن إدارتها لمخاطر متعددة في مقدمتها المخاطر الائتمانية، ولا يتسنى ذلك لإدارة البنك إلا من خلال تبني نظام معلومات يتلاءم مع كبر حجم نشاطاته ويكون في نفس مستوى تعقيدات هذه المخاطر التي تهدد ربحيته وتعصف باستمراره.

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات المصرفية:

من خلال هذا المطلب سنحاول توضيح ماهية النظام بتعريفه وعرض حدوده ومختلف مكوناته، وصولا إلى إبراز مختلف مفاهيم نظام المعلومات، ليتم بعد ذلك التطرق إلى نظم المعلومات المصرفية وجوانبها المختلفة.

الفرع الأول: ماهية النظام:

إن الحديث عن النظام يقودنا بالضرورة إلى توضيح بعض المصطلحات الأساسية التي يقوم عليها هذا مفهوم، مثل البيانات، المعلومات والمعرفة وذلك من خلال التطرق لتعريفها وإبراز الفرق بينها، حيث وردت عدة تعاريف للبيانات، المعلومات والمعرفة، يمكننا ذكر أهمها:

– مفهوم البيانات: تعرف البيانات بأنها "مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة"[1].

في حين عرفها كل من شيلي وكاشمان sheily & cachman على أنها "تمثيل لحقائق أو مبادئ وتعليمات في شكل رسمي للاتصال والتفسير، والتشغيل بواسطة الأفراد أو الآلات الاتوماتيكية"[2].

– مفهوم المعلومات: تعرف المعلومات على أنها "بيانات تم تنظيميا ومعالجتها لكي تصبح ذات معنى للمستخدم، يحتاج المستخدمين لتلك المعلومات من أجل اتخاذ القرار المناسب، أو من أجل تطوير وتحسين عملية اتخاذ القرار"[3].

---

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط7، 2013، ص 29.

[2] قدور بن نافلة، **المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي17- 18 أفريل 2006، ص 1221.

[3] نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الذبية، **نظم المعلومات المحاسبية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط2، 2014، ص 17.

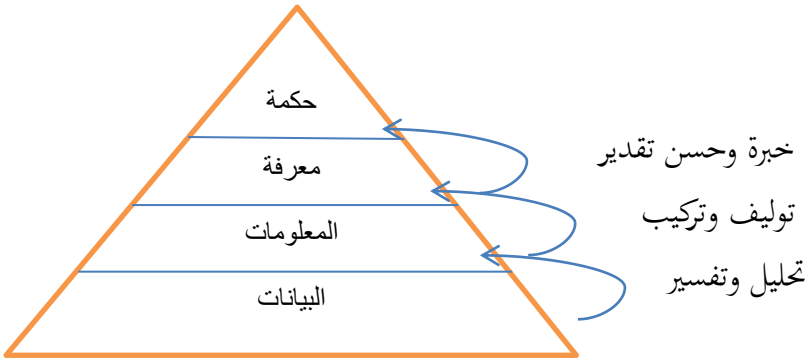
بمعنى أخر هي "بيانات خام أجريت عليها معالجة لتحويلها إلى معلومات مفيدة، وتحمل قيمة مضافة، تقلل من درجة عدم الثقة وتساعد في ترشيد القرار وتحقيق الرقابة في المؤسسة"[1].

- مفهوم المعرفة: تعرف على أنها "المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين"[2].

وهناك من يعرفها بأنها "خلاصة ترتيب ومعالجة المعلومات لتصبح أكثر فائدة، بحيث تؤدي إلى اكتساب المهارة (know-how) التي تستخدم في قيادة وتطور مختلف أنشطة المؤسسة"[3].

إذا من خلال التعاريف السابقة لكل من البيانات، المعلومات والمعرفة يتضح لنا أن البيانات هي عبارة عن حقائق مجردة ليست ذات معنى أو ذات دلالة، أما المعلومات فهي عبارة عن بيانات تمت معالجتها وتحليلها لكي تصبح ذات مدلول أو معنى يستفيد منها طرف ما، أي أن البيانات غالبا ما تأخذ شكل رموز أو أرقام أو كلمات لامعنى لها كالمادة خام تحتاج إلى معالجة وتحليل لتصبح معلومات جاهزة للاستخدام تساعد في اتخاذ القرار، في حين أن المعرفة هي حصيلة تحويل بيانات إلى معلومات وتكامل مفردات المعلومات وتراكمها، ثم نشرها وبثها بين الناس للاستفادة منها، فخلال ما سبق ذكره يتضح لنا جليا أن هناك علاقة تكاملية بين البيانات والمعلومات والمعرفة، والشكل التالي يوضح هذه العلاقة:

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



المصدر: سليم الحسنية، **نظم إدارة المعلومات**، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2018، ص15.

[1] عبد الحكيم شاهد، **أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري-دراسة وجهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017**، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018/2017، ص 4.

[2] سليم الحسنية، **نظم المعلومات الإدارية (نما)**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2011، ص 25.

[3] مراد مرمري، **أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية-دراسة حالة شركة Chali Profiplast بسطيف**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010/2009، ص 15.

وتأتي أهمية دراسة النظام كمتطلب ضروري لفهم نظم المعلومات ودورها المنشود في تطوير ونجاح المنظمات، لاسيما زيادة قدرتها على المنافسة.

أولا: مفهوم النظام:

إن مصطلح النظام من المصطلحات شائعة الاستخدام في حياتنا اليومية، فكثيرا ما يتردد هذا المصطلح بيننا أو يتم تداوله في مختلف وسائل الإعلام، إلا أن لمصطلح النظام من منظوره الوظيفي مجموعة من التعريفات نسردها فما يلي:

"فالنظام "system" مصطلح مشتق من كلمة يونانية "systemm" والتي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء، وعند البحث في تعريف النظام نجد صعوبة الاتفاق التام بين الباحثين حول تعريف دقيق وموجز له بسبب التفسيرات والتطبيقات المختلفة له، ومما يزيد المسألة تعقيدا هو حقيقة وجود عدد كبير من النظم التي تظم في داخلها أنظمة أخرى أصغر أو تعد جزء من أنظمة أخرى كبيرة"[1].

كما يعرف النظام على أنه "عبارة عن مجموعة من الإجراءات والخطوات التي تتم باستخدام إمكانيات مادية كالآلات والمعدات والخامات...وإمكانيات معنوية كالقواعد والقوانين المعنوية وذلك لغرض معالجة مدخلات محددة لهدف إخراج مخرجات جديدة بمواصفات تختلف جزئيا أو كليا عن مواصفات المدخلات..."[2].

وعرف النظام كذلك بأنه "الكل مكون من أجزاء، عناصر، أو مكونات مترابطة ومتكاملة تعمل ضمن تنسيق وتعاضد بهدف تحقيق غايات وأهداف جوهرية ومشتركة"[3].

على ضوء التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لمفهوم "النظام" فهو عبارة عن مجموعة من العناصر والأجزاء القائمة بينها وبين النظام الكلي وفق علاقة تكاملية تهدف إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة.

ثانيا: مكونات النظام:

مهما تعددت التعريفات الخاصة بالنظام فإن أي نظام لابد أن تتوافر فيه مجموعة من العناصر الأساسية تدخل في تركيبته، ويتكون النظام من العناصر التالية[4]:

[1] محمد عبد الحسين فرج آل الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 17.

[2] فاروق مصطفى مهندس، **تحليل البيانات وتصميم النظم**، درا الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1996، ص 52.

[3] سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 20.

[4] علاء سالمي وأخرون، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص ص 48-49.

أ- المدخلات: بمأن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذا لا بد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات.

ب- المعالجات: يحول المادة الخام (المدخلات) التي تدخل للنظام إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة.

ج- المخرجات: إن إجراء المعالجات على مدخلات للنظام في إطار المتغيرات المحيطة بالنظام وفقا لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل مكونات النظام).

د- التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به يتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات التنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به.

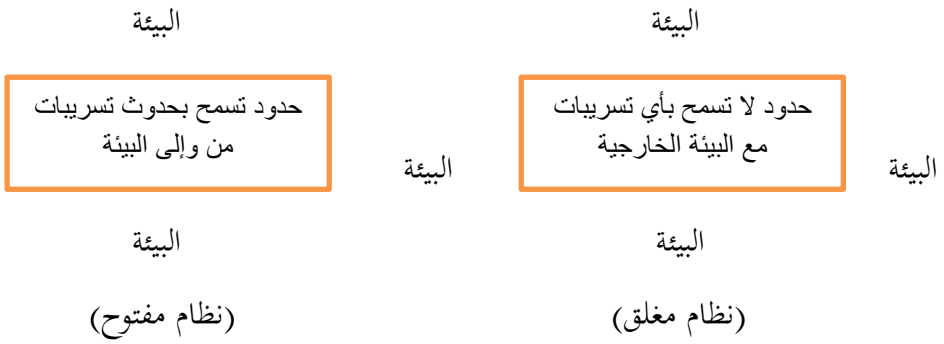
وعليه نستنتج أن أي نظام يتكون من عناصر متعددة تتمثل أساسا في مدخلات ومخرجات وعمليات المعالجة (عمليات التحكم والمراقبة) والتغذية العكسية، فحين أن آلية عمل النظام تتمثل في تفاعل تلك العناصر مع بعضها البعض وتفاعلها مع البيئة المحيطة بالنظام ككل بهدف تحقيق غايات مشتركة.

ثالثا: حدود وبيئة النظام:

"يقصد بحدود النظام التحديد الدقيق لما يقع داخل النظام وخارجه أي تحديد امكانيات النظام الداخلية والخارجية ويمكن فصل ما يدور داخل النظام وخارجه بسبب التعامل بين النظام وبيئته المحيطة به وهذا ما يعبر عنه أيضا بالنظام المفتوح"[1].

إذا نستطيع القول أن للنظام حدود تنظم وتحدد ما يشتمل عليه النظام وتصل أو تعزل النظام ككل عن البيئة الخارجية المحيطة به، وتميزه عن غيره من النظم الأخرى، حيث يمكننا توضيح ذلك أكثر في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): يوضح حدود النظام



المصدر: محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات I.T**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص90.

[1] علاء سالمي وأخرون، **مرجع سابق**، ص 50.

من خلال الشكل أعلاه نستطيع القول أن حدود النظام تساهم بشكل كبير في جعل النظام مرتبط مباشرة بالبيئة الخارجية فيسمى بذلك نظام مفتوح أو تحول بينه وبين البيئة الخارجية فيكون بذلك نظاما مغلقا.

الفرع الثاني: نظام المعلومات:

إن كثافة حجم المعلومات في ظل بيئة مصرفية تمتاز بالتغير المستمر أدى إلى صعوبة التعامل معها والاستفادة منها بطرق الكلاسيكية، مما دفع البنوك إلى البحث عن وسائل أو تقنيات حديثة في صورة نظام المعلومات* التي تسمح لها بتوفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الملائمة.

أولا: مفهوم نظام المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم نظام المعلومات، حيث يمكننا ذكر أهم هذه التعاريف في النقاط التالية:

يعرف نظام المعلومات بأنه "مجموعة من الأفراد، والتجهيزات، والإجراءات والبرمجيات، وقواعد البيانات، تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد"[1].

كما يعرف نظام المعلومات على أنه "عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم صناعة القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة"[2].

وعرف كذلك بأنه "مجموعة من العاملين والاجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم"[3].

ونعرف نظام المعلومات على أنه توليفة من الإجراءات والمكونات المتكاملة والمترابطة مع بعضها البعض والتي تهدف لمعالجة البيانات قصد تحويلها إلى معلومات تستخدم كوسيلة لاتخاذ القرارات الصائبة في المنظمة.

وهذا التعريف يؤدي بنا إلى استنتاج العلاقة التالية:

نظام المعلومات= أفراد + التقنية

---

* وينقسم نظام المعلومات حسب مجال استخدامه إلى عدة أنواع أهمها: نظام المعلومات التسويقية، نظام المعلومات الموارد البشرية، نظام المعلومات المحاسبي...إلخ.

[1] سليم الحسنية، **مرجع سابق**، ص 27.

[2] عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **مرجع سابق**، ص 27.

[3] عبدالرزاق محمد قاسم، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 5، 2012، ص 15.

وهذا الاستنتاج يقودنا بدوره إلى تميز بين مصطلح نظام المعلومات ومفهوم تكنولوجيا المعلومات (Technologie Information) وتوضيح العلاقة التي تربطهما، فتكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن "موردا أساسيا من موارد نظام المعلومات ومكونا مهما من مكوناته التقنية "[1].

إذا يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات هي وسيلة من الوسائل التي يعتمد عليها نظام المعلومات في تزويد الأشخاص بالمعلومات، وليست غاية أو هدف.

ثانيا: أهداف نظام المعلومات:

لا يمكننا الحكم للوهلة الأولى على نظام المعلومات في المنظمة أنه ذو جودة إلا إذا ساهم في تحقيق مجموعة من الأهداف المرجوة منه التي يمكننا تجزئتها فما يلي[2]:

أ– مساعد المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تنجز عندما تصل معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب؛

ب– إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات؛

ج– بلورة وتصفية المعلومات التي تصل إلى المديرين ويعتمد عليها؛

د– تقديم سلسة من الطرائق البديلة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق عمليا؛

هـ– الاستفادة القصوى من وقت المديرين وعدم انشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات والمستندات.

ثالثا: موارد نظام المعلومات:

يتطلب نظام المعلومات اشتماله على مجموعة من العناصر الجوهرية والتي تشكل متطلباته الأساسية، هذه العناصر ضرورية وتكمل بعضها البعض، حيث لا يمكن تصور نظام المعلومات يقوم بتأدية وظائفه بفعالية في غياب أحد هذه العناصر والتي تتمثل فيما يلي[3]:

---

[1] محمد الصيرفي، **مرجع سابق**، ص 194.

[2] أحمد صالح الهزايمة، **دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية–دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق، سوريا، مج 25، ع 1، 2009، ص 394.

[3] منال الكردي، جلال إبراهيم العيد، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص ص 30–35.

أ- موارد الأفراد: الأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم المستخدمون النهائيون وكذلك الاختصاصين الفنيين المسؤولين عن تشغيل النظام.

ب- الاختصاصيين: وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات، ويتكون من محللي الأنظمة، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب والتقنيين.

ج- المستخدمون النهائيين: وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو بالأحرى يستخدمون مخرجاته المجهزة، أي الأفراد الذين يقومون بالاتصالات، والتعاون من أجل خلق واستخدام، وتوزيع المعلومات.

د- موارد مادية: التي تشمل على مختلف أنواع الأجهزة والمكونات المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها معالجة البيانات وهي بالأخص الآلات كأجهزة الإعلام الآلي والحاسبات، كما يشمل الوسائط مثل الأوراق والأقراص الممغنطة والضوئية وغيرها.

هـ- موارد البرمجيات: يعني مصطلح البرمجيات مجموعة من التعليمات والإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه وتدعم عمليات منظومة الحاسوب ومنها برامج النظام مثل نظام التشغيل، والبرامج التطبيقية المستخدمة في التحليل.

الفرع الثالث: نظم معلومات المصرفية:

إن المعلومات بأنواعها هي أساس العمل المصرفي، لذا يجب على البنوك استعمال وتطوير تقنيات وأنظمة معلومات حديثة والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمارها أي (مخرجاتها).

أولا: مفهوم نظم المعلومات المصرفية:

تعرف نظم المعلومات الصرفية على أنها "مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية وغير المادية والافراد والبيانات والإجراءات، التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين تم تحويل (معالجة البيانات) المصرفية المدخلة لها، إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف"[1].

[1] أبو بكر خوالد، نوة ثلايجية، **واقع نظم المعلومات المطبقة في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية- بنك فلاحة و التنمية الريفية (BADR) أنموذجا**، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الاردن، ع 19، 2016، ص 189.

كما تختص نظم المعلومات في المصرف أيضا "بتجميع وتشغيل وتحليل واسترجاع وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل المصرفية مثل التمويل، والأفراد، والبحوث والتطوير، وتقديم الخدمات المصرفية"[1].

من التعريفين السابقين يتضح لنا أن نظم المعلومات المصرفية هي عبارة عن نظم معلومات تتكامل فيها التقنية مع الأفراد، شأنها شأن نظم المعلومات الأخرى، فلها نفس مكوناتها وتؤدي نفس مهامها، إلا أنها مرتبطة بمجال عمل ذو طبيعة مالية ومصرفية بحتة، فهي تتعامل مع المعلومات المستمدة من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للبنك على حد سواء (المدخلات والمخرجات).

ثانيا: خصائص نظم المعلومات المصرفية:

تستمد نظم المعلومات المصرفية خصائصها من تماثلها لمتطلبات العمل في الميدان والبيئة التي تستعمل فيها (البنوك)، والتي تستدعى الحصول على المعلومات بمواصفات معينة (التنوع، الدقة، الشمولية، والمصداقية)، جعلت نظم المعلومات تمتاز بالخصائص التالية[2]:

أ– التكامل بين الأنظمة الفرعية للنظام (أي مخرجات كل عملية هي مدخلات للعملية اللاحقة)؛

ب– توفير المخرجات (المعلومات) للمستفيدين بالخصائص المطلوبة (خصائص المعلومات)؛

ج– التركيز على نوعية المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى الاستفادة من المعلومات وبما يخدم النظام، وبالتالي بما يخدم أنشطة المصرف، وهذا ما يؤدي إلى تحسين صورة المصرف لدى الزبائن.

ثالثا: أهمية نظم المعلومات المصرفية:

ترجع أهمية وجود نظم المعلومات في البنوك إلى ما يأتي[3]:

أ– التزايد المستمر في نوعية وحجم العمليات المصرفية اليومية في المصارف وزيادة عدد العملاء، مما يزيد من أهمية وجود نظام متكامل لنظم المعلومات المصرفية بالمصرف؛

---

[1] لمى فيصل أسبر، **مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة– دارسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2009/2008، ص 120.

[2] أحمد مؤيد عطية الحيالي، **جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات–دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية/نينوى، مجلة تنمية الرافدين**، جامعة الموصل، العراق، مج 33، ع 104، 2011، ص ص 138-139.

[3] محمد معاوية دريهيب، **تقنية المعلومات في الأعمال المصرفية–دراسة تطبيقية على مصرف ليبيا المركزي في الفترة 2000–2006**، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2007/2006، ص 130.

ب– سهولة التعرف على متطلبات العملاء والمتغيرات اليومية التي تطرأ عليها واتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على هؤلاء العملاء وكذلك جذب عملاء جدد للمصرف؛

ج– التعامل مع نظم المعلومات المتكاملة التي تنظر للمصرف كوحدة واحدة وتتعامل مع العميل كحزمة أعمال واحدة ولجميع تعاملاته مع المصرف: من حسابات دائنة، مدينة، قروض، ودائع توفير...إلخ؛

د– تسهيل دراسة ادخال وابتكار الأنشطة المصرفية الجديدة في ضوء العمليات التي تتم وراغبات العملاء، وتحديد أولويات الأنشطة القائمة والأنشطة المصرفية الجديدة التي يتم اقتراحها، وإجراء دراسات الجدوى اللازمة.

ويمكننا حصر أهمية نظم المعلومات المصرفية في معالجتها للمدخلات بكفاءة وفعالية في وقت قياسي وتحويلها إلى مخرجات يمكن للمسيرين في البنك الاعتماد عليها في دعم العمليات التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات وبالتالي دعم الميزة التنافسية والاستراتيجية للبنك ومن ثم الاستغلال الأمثل للفرص المتاحة.

رابعا: أنواع نظم المعلومات المصرفية:

تضم نظم المعلومات المصرفية عدة أنواع مختلقة، نذكر منها:

أ– 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"[1].

ب– نظام معلومات الموارد البشرية: "يتولى هذا النظام تزويد الإدارة بمعلومات شاملة ودقيقة عن إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في المنظمة"[2].

ج– نظام معلومات التسويقية: "يعمل هذا النظام على جمع معلومات للإدارة المصرفية في ما يخص التسويق المصرفي في إطار المزيج التسويقي" المنتج– المكان– السعر– الترويج"[3].

د– نظام معلومات الإدارية: "يقصد بهذا النظام بأنه نظام متكامل مبني على الحاسبة الإلكترونية يوفر المعلومات لأغراض دعم العمليات والإدارة ووظائف اتخاذ القرارات في المصرف"[4].

---

[1] عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص ص 199–200.

[2] سعد غالب ياسين، **مرجع سابق**، ص 85.

[3] وليد مرتضى نوه، **نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها– دراسة حالة –CPA– BADR–BNA وكالات الوداي خلال الفترة 2012–2013**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014/2013، ص 74.

[4] السعيد بوعافية، محمد عبد الهادي، **واقع نظم وخدمات المعلومات المتخصصة بقطاع البنوك و المصارف في الجزائر–دراسة حالة بنك البدر الجزائري**، المؤتمر الثاني والعشرون حول نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الخرطوم، السودان، ديسمبر 2011، ص 2205.

وهنا تجدر الإشارة أن هذه النظم هي عبارة عن نظم فرعية لكل منها مدخلات ومخرجات تتكامل فيما بينها ومرتبطة بنظام المعلومات الرئيسي للبنك ككل، فهي نظم يستند عليها البنك في إتمام مهامه الإدارية فضلا عن مهامه الوظيفة، خاصة نظم المعلومات التي يعتمد عليها البنك في إدارة المخاطر التي تواجه نشاطاته والتي يعتبر وجودها أكثر من ضروري بالنسبة للبنك فهي بمثابة دليلا له ومصوبا لقراراته، ومصححا للانحرافات التي تهدد مسيرته.

المطلب الثاني: أساسيات إدارة المخاطر الائتمانية:

لقد شهدت البنوك في السنوات الأخيرة توسعا كبيرا في حجم نشاطاتها، مما قابله زيادة في حجم وتنوع المخاطر التي تواجهها، الأمر الذي فرض على البنوك مواجهة هذه المخاطر على اختلاف أنواعها وذلك من خلال إتباع أفضل الأساليب لإدارتها وحسن التعامل معها، أو على الأقل التقليل من حدتها.

الفرع الأول: المخاطر المصرفية:

إن رغبة البنوك في الحصول على أكبر العوائد تدفعها إلى مواجهة مخاطر متعددة، قد تؤدي بها إلى تحمل خسائر متوقعة وأخرى غير متوقعة نتيجة لتنوع مصادر هذه المخاطر.

أولا: مفهوم المخاطر المصرفية:

قبل التطرق إلى أبرز التعاريف الخاصة بمصطلح المخاطر المصرفية، يجب أن نشير في البداية إلى مفهوم المخاطرة.

عرف (Gallati Reto) المخاطرة على أنها "ظرف معين في حالة وقوعه توجد إمكانية حدوث انحراف معاكس عن النتيجة المتوقعة والمأمولة"[1].

وعرفها كل من (Michel Xavier، Patrice Cavaillé et Coll) على أنها " تزامن حدوث الظواهر المتعارضة، أو القيم المتناقضة ينجم عنها تحمل خسارة أو تحين فرصة، وبالنسبة لتحليل مخاطر القروض، نتكلم عن نقاط قوة ونقاط ضعف، مصادر الربح ومراكز تهديدات، بمعنى العلاقة :العائد/التكلفة"[2].

مما سبق ذكره يمكننا القول أن المخاطرة هي حالة من عدم التأكد واللايقين من تحقق النتائج المتوقعة والمرغوب فيها في المستقبل.

[1] Gallati Reto R, **Risk Management and Capital Adequacy**, McGraw-Hill, USA, 2003, P 8.

[2] Michel Xavier et autres, **Management des risques pour un développement durable**, Dunod، Paris, 2009، P 13.

أما المخاطرة المصرفية فقد عرفتها لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية على أنها "احتمال حصول خسارة إما بشكل مباشر من خلال وجود قيود تحد من قدرة البنك على تحقيق أهدافه وغاياته، حيث أن مثل هذه القيود تؤدي إلى إضعاف قدرة البك على الاستمرار في تقديم أعماله وممارسة نشاطاته من جهة، وتحد من قدرته على استغلال الفرص المتاحة في بيئة العمل المصرفي من جهة أخرى"[1].

كما عرفت المخاطر المصرفية بأنها "عدم الثقة في حقيقة نتائج نشاط معين أو حدث معين بحيث أننا لا نكون على يقين مما سيحصل في المستقبل وبناءً على ذلك فإن المخاطر البنكية تنشأ نتيجة لإمكانية ترتب أكثر من نتيجة واحدة لنشاط معين"[2].

ومن التعريفات السابقة يمكننا تعريف المخاطر المصرفية بأنها جميع المخاطر التي تلازم أنشطة البنك وعملياته، بمعنى أخر هي تلك المعيقات التي تجعل البنك لا يحقق أهدافه المأمولة ويحصل له تذبذب في عوائده، مما يؤثر سلبا على ربحيته ومستقبله.

ثانيا: أنواع المخاطر المصرفية:

تتمثل أبرز هذه المخاطر التي تواجه البنوك فيما يلي[3]:

أ- المخاطر النظامية: تعرف المخاطر النظامية بأنها المخاطر التي تنتج عن تذبذب وعدم استقرار الظروف الاقتصادية العامة التي تؤثر على القطاع المصرفي، وتنقسم المخاطر النظامية إلى:

- مخاطر السوق: وهي الخسائر الناتجة عن التغير أسعار الفوائد وأسعار الصرف وأسعار الأوراق والسلع.

- مخاطر التضخم: وهي الخسائر الناتجة عن ارتفاع الأسعار وانخفاض القوة الشرائية في العملة الوطنية في ذات الوقت، الأمر الذي يترتب عليه مطالبة المستثمرين بتعويض هذه الخسائر بالحصول على عوائد اعلى على استثماراتهم.

- مخاطر سعر الفائدة: وهي الخسائر الناتجة عن التقلبات في عوائد الاوراق المالية نتيجة للتغير في مستويات معدلات الفائدة.

---

[1] محمد داود عثمان، **أثر مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك محمد داود عثمان- دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q**، أطروحة دكتوراه الفلسفة في المصارف، الأكاديمية لعربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2008/2007، ص 14.

[2] نبراس محمد عباس العامري، صلاح الدين محمد أمين الامام، **استعمال أنموذج عائد رأس المال المعدل بالمخاطر (RAROC) في إدارة المخاطر المصرفية-دراسة في عينة من المصارف العراقية الخاصة**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، العراق، مج 7، ع 21، 2012، ص 173.

[3] محمد عدنان عبد الرحمن مرعي، **العوامل المؤثرة على المخاطر غير النظامية وفقا لمبادئ الحاكمية المؤسسية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، 2015/2014، ص ص 29-33.

ب– المخاطر غير النظامية: هي المخاطر الناجمة عن عوامل تتعلق بشركة معينة أو قطاع معين (بالبنك نفسه) وتحدث نتيجة لطبيعة ونوع الاستثمار، وتكون مستقلة عن العوامل المؤثرة في النشاط الاقتصادي ككل (المخاطر النظامية) حيث يمكن تجنبها ومعالجتها والحد من أثارها وتابعاتها، وتنقسم إلى:

– **مخاطر الائتمان:** وتعرف بأنها خسائر مالية ناجمة عن عجز العميل الوفاء بالتزاماته اتجاه البنك وقت استحقاقها والتي يعود سببها إلى تعثر أدائه المالي.

– **مخاطر السيولة:** هي عدم قدرة البنك على الحصول على التمويل اللازم أو الأصول السائلة لتنفيذ المشاريع والأعمال و الايفاء بالالتزامات المترتبة عليه عند استحقاها.

– **المخاطر التشغيلية:** وتعرف بأنها مخاطر التعرض للخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية أو العنصر البشري، أو الأنظمة أو الأحداث الخارجية.

– **مخاطر رأس المال:** وهي المخاطر الناجمة عن وجود نقص في رأس المال اللازم لتغطية الخسائر المحتملة.

الفرع الثاني: إدارة المخاطر المصرفية:

إن إدارة المخاطر من أوليات المؤسسات المالية والمصرفية، لذا تعمل جل البنوك على تهيئة البيئة المناسبة وتوفير الأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة وتحديدها وقياس آثارها السلبية على أعمال البنك وأصوله وإيراداته.

أولا: تعريف إدارة المخاطر المصرفية:

تناولت مؤلفات مختلفة عدة تعاريف لمفهوم إدارة المخاطر المصرفية، فكل تعريف يعكس وجهة نظر صاحبه، وسنتعرض فيما يلي أهم تلك التعاريف:

عرفت إدارة المخاطر المصرفية بأنها "جميع السياسات والإجراءات والممارسات التي تعالج المخاطر وإنها العملية التي يتم من خللها تعريف المخاطر وتحديدها وقياسيا ومراقبتها والرقابة عليها والإبلاغ عنها"[1].

كما يمكن تعريفها على أنها "تلك العملية التي يتم من خلالها رصد المخاطر، وتحديدها، وقياسها، ومراقبتها، والرقابة عليه، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها والاطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة، والإطار الموافق عليه من قبل مجلس إدارة المصرف للمخاطر"[2].

[1] نبراس محمد عباس العامري، صلاح الدين محمد أمين الامام، **مرجع سابق**، ص 178.

[2] أسماء طهراوي، عبد الرزاق بن حبيب، **إدارة المخاطر في الصيرفة الإسلامية في ظل معايير بازل**، مجلة دراسات اقتصادية إسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، المملكة العربية السعودية، مج 19، ع 1، 2013، ص 60.

ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن إدارة المخاطر المصرفية تتمثل أساسا في تلك الإجراءات والأساليب التي تتبعها البنوك بهدف تسيير المخاطر التي تعترض نشاطاتها والسيطرة عليها بأقل التكاليف، حيث أن حسن تطبيق هذه الإجراءات والأساليب يكون عبر مراحل محددة ومتسلسلة.

ثانيا: مراحل عملية إدارة المخاطر المصرفية:

تتبع البنوك في إدارة المخاطر التي تواجهها استراتيجية ممنهجة تعتمد على عدد من الخطوات المتتابعة والمتكاملة، حيث تتمثل هذه الخطوات فيما يلي[1]:

- **تعريف المخاطر**: وهي خطوة أساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل؛
- **تحليل المخاطر**: ويتم بها تصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية؛
- **تقييم المخاطر**: تحديد عنصري الخطر (أثار التي يحدثها كل خطر، احتمال حدوث كل خطر)؛
- **التحكم في المخاطر**: وبها يتم تحديد أي الطرق تستخدم لتقليل احتمال الخطر وأثاره؛
- **المراقبة والمتابعة الدورية**: وتتم لاستكشاف أي مصادر خطر جديدة أو فشل التحكم في مخاطر السابقة.

مما سبق ذكره أعلاه يتضح لنا أن عملية إدارة المخاطر المصرفية تمر بأربع مراحل أساسية تتمثل في التعرف على هذه المخاطر التي تعترض البنوك كمرحلة أولى، ثم تحديد درجة خطورتها بعد تحليلها والوقوف على مسبباتها، وفي الأخير السيطرة والتحكم فيها وإبعادها عن محيط البنك، حيث أن قيام إدارة البنك بكل هذه المراحل يعد بمثابة المراقبة والمتابعة الدورية لهذه المخاطر.

ثالثا: أساليب التعامل مع المخاطر المصرفية:

يمكننا حصر أساليب التعامل مع المخاطر المصرفية فيما يأتي[2]:

أ- تجنب المخاطر (Avoiding Risk): يرفض متخذي القرار في البنك أحيانا، قبول المخاطر وينشأ ذلك نتيجة عدم الرغبة في مواجهة خسارة معينة، كالامتناع عن منح قروض مرتفعة المخاطر وذلك تجنبا للمخاطر الائتمانية.

ب- تقليل المخاطر (Reudcing Risk): يقوم البنك وفق لهذا الأسلوب بـ:

---

[1] عبد المنعم عاطف وأخرون، **تقييم إدارة المخاطر**، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، مصر، 2008، ص 6.

[2] إيمان بن السراج، **دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذي القرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية- دراسة عينة من البنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه طور الثالث في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018/2017، ص ص 112-113.

- رصد سلوك القرض من أجل التوصل إلى علامات تحذير لمشاكل التوقف عن الدفع المبكر؛
- تقليل مخاطر أسعار الفائدة باستخدام إدارة الأصول والخصوم والذي يتم تصميمها لذلك الغرض.

ج- نقل المخاطرة (Transferring Risk): التأمين هو أحد وسائل نقل المخاطرة من طرف لا يرغب في تحملها إلى طرف آخر (شركة تأمين) يبدي استعداده لتحملها مقابل ثمن.

وهناك من أضاف للأساليب الثلاثة السابقة، أسلوبين آخرين للتعامل مع هذه المخاطر[1]:

د-اقتسام المخاطر(Mitigation): يعني قبول بعض المخاطر وتحويل بعضها (أي أن هذه الاستراتيجية تجمع بين التجنب والنقل).

هـ- التحوط (Hedging): يمكن تمييزه عن التأمين بأنه نقل المخاطرة مع التضحية بإمكانية الربح.

مما سبق ذكره نستنتج أن أساليب التعامل مع المخاطر المصرفية تختلف بين ما هو استباقي احترازي يكون قبل وقوع الخطر وذلك تجنبه والحرص على الابتعاد عن مسبباته، وبين ما هو آني علاجي يكون لحظة وقوع هذه المخاطر وذلك من خلال محاولة التقليل من حدتها والتخفيف من آثارها السلبية قدر الإمكان.

الفرع الثالث: ماهية المخاطر الائتمانية وإدارتها:

قبل أن نتطرق إلى ماهية المخاطر الائتمانية وسبل إدارتها، يجب التعريف بالائتمان المصرفي ومعايير منحه لعملاء البنك.

أولا: تعريف الائتمان المصرفي:

عرف الائتمان المصرفي على أنه "القدرة على الإقراض، ويقصد بالائتمان بوجه عام على أنه عمليات الإقراض والاقتراض بين الأطراف"[2].

ويعرف أيضا بأنه "متاجرة المصارف بالودائع النقدية التي تعود ملكيتها للشركات والمؤسسات وأفراد المجتمع وتخضع إلى أسس استقر عليها العرف المصرفي"[3].

مما تقدم ذكره يمكننا تعريف الائتمان المصرفي بأنه الثقة التي يمنحها البنك للمدين بتقديم له مبلغ من المال على أن يلتزم هذا الأخير بإرجاع المبلغ والفوائد المترتبة عنه في الوقت المحدد بالشروط المتفق عليها مسبقا.

---

[1] بن علي بلعزوز وآخرون، **إدارة المخاطر-إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 51.

[2] رأفت نبيل إسماعيل البلداوي، هيثم عبد الخاق إسماعيل، **تحليل التفاعل بين الائتمان النقدي المصرفي والإنفاق الحكومي في العراق للمدة 2014-2017**، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ع 61، 2019، ص 113.

[3] إبراهيم محمد الجزراوي، نادية شاكر النعيمي، **تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المختارة-دراسة نظرية تطبيقية في مصرف شرق الأوسط العراقي للاستثمار خلال الفترة 2005-2007**، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ع 83، 2010، ص 6.

ثانيا: معايير منح الائتمان في المصارف:

قبل قرار منح الائتمان، يقوم مانحي الائتمان في البنك، بتحليل طلب الحصول على الائتمان المقدم من طرف العميل، ويعتمدون في ذلك على جملة من المعايير التي تتمثل فيما يلي[1]:

أ- منهج (5p's):

- تقويم الاشخاص (أي الزبائن) People
- تقويم الغرض من التسهيلات Purpose
- تقويم قدرة الزبون على السداد Payment
- الحماية Protection
- التوقعات Perspective

ب- منهج (5C's):

- الشخصية Character
- القدرة Capacity
- رأس المال Capital
- الضمان Collateral
- الظروف المحيطة Conditions

مما سبق ذكره يمكننا القول أن كل من معايير منح الائتمان سواءاً (5p's) و(5C's) من شانها أن تساعد إدارة البنك في تشخيص جوانب طلب المقترض وتحليل قدرته على الوفاء بالتزاماته المالية في المواعيد المتفق عليها، وهذه المعايير تكون أكثر فاعلية إذا اقترنت بالوسائل الإلكترونية المتطورة مثل الحاسب الآلي وأنظمة المعلومات الحديثة في شاكلة نظم المعلومات المصرفية والتي من شأنها المساهمة في تطوير الأساليب المتبعة في منح القروض، وبالتالي زيادة فرص نجاحها وتقليص إمكانية تعثرها.

ثالثا: تعريف المخاطر الائتمانية:

"تعرف مخاطر الائتمان بوجه عام بأنها المخاطر الناشئة عن احتمال عدم وفاء أحد الأطراف بالتزاماته وفقا للشروط المتفق عليها"[2].

[1] إبراهيم محمد الجزراوي، نادية شاكر النعيمي، **مرجع سابق**، ص 7.

[2] بن علي بلعزوز، **استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، ع 7، 2010، ص 334.

كما تعرف أيضا على أنها "عدم قيام الطرف المقابل للمصرف بالوفاء بالتزاماته في حدود الشروط المتفق عليها فهي لا تقتصر على وظيفة الإقراض فقط وإنما تمتد لنشاطات أخرى مثل تمويل تجاري، إيداعات لدى المصارف وعمليات الصرف الأجنبي"[1].

انطلاقا من التعاريف السابقة يمكننا تقديم تعريف شامل للمخاطر الائتمانية، فهي تلك المخاطر التي تظهر بسبب إخلال أحد الأطراف المتعاقدة مع البنك (المقترضين) بالتزاماتهم طبقا للشروط المتفق عليها وعدم الوفاء بها، مما يعرض البنك لخسارة مالية، ولا يمكننا حصر مسببات المخاطر الائتمانية في عدم وفاء المدين فقط، حيث أن ضعف إدارة البنك وعدم قدرتها على تحصيل أموالها قد يعرض البنك إلى خطر ائتماني إضافي.

رابعا: خطوات تحديد المخاطر الائتمانية:

تنقسم خطوات تحديد المخاطر الائتمانية إلى مراحل تكون قبل منح الائتمان وبعد منحه، وفق ما يلي[2]:

أ- يجب قبل منح الائتمان:

- التأكد من كفاية المقومات الائتمانية للعملاء للتأكد من جدارتهم الائتمانية والتي تقاس بـ 5CS وهي شخصية المقترض، المقدرة على السداد، ملاءته المالية، الضمانات والظروف المحيطة؛
- دراسة نشاط العميل وسلامة الجدوى وإمكانية السداد واستكمال أوراق التسهيل الائتماني؛
- التعرف على المركز الائتماني المصرفي للعميل منه، من البنك المركزي ومن البنك التجاري؛
- تحديد مدى المخاطرة، نوعها وكيفية تجنيبها.

ب- أما بعد منح الائتمان فيجب:

- المتابعة والتحليل الدوري من استعلامات، تحليلات مالية وزيارات ميدانية ومتابعة نشاط العميل؛
- قياس وتحليل للمخاطر السابق احتمالها مع التنفيذ؛
- كما تتم التحليلات الدورية لمتابعة حالات العملاء بتحليل مراكزهم المالية، إعداد تقارير دورية لمتابعة محافظهم الائتمانية وزيارة المختصين لتحديد مدى قدرتهم على السداد.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن خطوات تحديد المخاطر الائتمانية هي عبارة عن خطوات عملية تقوم بها البنوك لتحديد وتوصيف المخاطر الائتمانية المحتملة وتجنبها، وتكون قبل تقديم الائتمان للعميل، كما أن هذه

---

[1] أحمد فريد ناجي، **تأثير مخاطر الائتمان على ربحية المصارف التجارية في العراق**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية الاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، مج 11، ع 33، 2015، ص ص 365-366.

[2] منال منصور، **إدارة المخاطر الائتمانية وظيفة المصارف المركزية القطرية الإقليمية**، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة سطيف، الجزائر، أيام 20-21 أكتوبر 2009، ص 4.

الخطوات هي بمثابة تقارير تساعد إدارة البنك على استخراج المؤشرات اللازمة لقياس المخاطر الائتمانية وبالتالي الحد منها، ويكون ذلك بعد منح الائتمان للعميل من طرف البنك.

خامسا: إدارة المخاطر الائتمانية:

فيما سيأتي سنحاول إلقاء الضوء على كيفية إدارة المخاطر الائتمانية والتحكم فيها.

أ- تعريف إدارة المخاطر الائتمانية:

تعرف إدارة مخاطر الائتمان بأنها "الإجراءات التي سيستخدمها المصرف لتجنب فقدان المال والسيطرة على معدل الديون المعدومة"[1].

ووصفت أيضا على أنها: "النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم في المخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجه البنك"[2].

وبمراجعة المفاهيم والتعريفات السابقة يمكننا أن نستخلص أن إدارة المخاطر الائتمانية هي عبارة عملية إدارية منتظمة تقوم بها إدارة البنك وتهدف من خلالها إلى جعل المخاطر الائتمانية في حدود ومستويات مقبولة نسبيا، مما يساهم في ارتفاع عوائد البنك وتجنب الخسارة الكلية أو الجزئية للمبلغ المقترض.

ب- أهمية إدارة المخاطر الائتمانية:

تتمثل أهمية إدارة المخاطر الائتمانية فما يلي[3]:

- تعاظم المخاطر الائتمانية وتشكيلها نسبة كبيرة من المخاطر التي تواجهها البنوك؛
- كبر حجم أعمال البنوك وتطورها وتعقيدها وتكاملها وتأثيرها بالنسبة العالمية المحيطة؛
- تدعيم الدور الرقابي على الائتمان المصرفي؛
- زيادة جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير الداخلية التي تمكن من توفير النماذج اللازمة لاتخاذ القرار بما يساعد إدارة البنك في الوصول إلى الأهداف المرسومة بنجاح.

وتكمن أهمية إدارة المخاطر المصرفية في دورها المحوري من خلال منهجية إدارة جميع المخاطر المصرفية الأخرى، فحسن إدارة المخاطر الائتمانية تعني تغلب إدارة البنك على كل المخاطر المصرفية، خاصة وأن الدراسات الأخيرة أشارت إلى أن السبب الرئيسي لفشل وإفلاس البنوك يعود لسوء إدارتها للمخاطر الائتمانية.

---

[1] مهدي عطية الجبوري، امير عبد الزهرة عبد الحمزه الربيعي، **اثر ادارة المخاطر الائتمانية في الإداء المصرفي-دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأهلية التجارية للفترة 2007-2016**، مجلة كلية الإدارة الاقتصاد للدراسات الاقتصادية الإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، مج 10، ع 2، 2018، ص 293.

[2] أكرم محمد حشيش، **الموسوعة لإدارة المخاطر المصرفية-بناء نظام إدارة مخاطر الائتمان**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2017، ص 105.

[3] نفس المرجع، ص 106.

ج- أليات إدارة المخاطر الائتمانية:

تتجلى أليات إدارة المخاطر الائتمانية فما يلي:

- التطبيقات السليمة لإدارة المخاطر الائتمانية:

أولت لجنة بازل للرقابة المصرفية* أهمية كبير لإدارة المخاطر الائتمانية، بإصدارها سنة 2000 وثيقة تضم أهم المبادئ الواجب تطبيقها لإدارة المخاطر الائتمانية، وشملت على (17) مبدأ موزعة على خمس مجالات محددة، جاءت كالتالي[1]:

- إنشاء بيئة مناسبة لإدارة مخاطر الائتمان؛
- العمل في ظل عملية منح ائتماني سليم،
- الحفاظ على عملية إدارة، قياس ورصد الائتمان المناسبة؛
- ضمان رقابة كافية على مخاطر الائتمان؛
- دور المشرفين أو المراقبين.

- قياس المخاطر الائتمانية وفق لجنة بازل II ولجنة بازل III:

يتم قياس المخاطر الائتمانية وفق لجنة بازل II من خلال الطرق التالية[2]:

- **الطريقة المعيارية:** تخصص هذه الطريقة وزن المخاطر لكل أصل من أصول البنك داخل وخارج الميزانية، وتنتج عن هذا التخصيص قيم للأصول مرجحة بمخاطرها.
- **طريقة التصنيف الداخلية الأساسية:** هو أسلوب يقوم من خلاله البنك بتقدير الملاءة المالية للعميل المقترض ضمن معايير منهجية معينة، حيث تترجم أهلية المقترض إلى تقديرات لأغراض تقدير الخسائر المستقبلية المحتملة التي يرتكز عليها الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال.
- **طريقة التصنيف الداخلي المتقدمة:** هو أسلوب تعتمده البنوك في احتساب تقديراتها لاحتمال العجز عن السداد أو الخسارة عند عدم السداد، والتعرض عند التعثر وعند السداد، ويتم ذلك من خلال تطبيق ثلاثة عناصر فعالة هي:

---

* هي لجنة من هيئات الرقابة المصرفية التي أنشأها محافظو البنوك المركزية لمجموعة الدول العشر في عام 1974، تضم 45 عضو من 29 دولة، هدفها هو تعزيز فهم القضايا الإشرافية الرئيسية وتحسين جودة الرقابة المصرفية في جميع أنحاء العالم.

[1] Basel Committee of Banking Supervision (BCBS), **Principles For The Management of Credit Risk**, Basel, Suisse, Septembre 2000. https://www.bis.org/publ/bcbs75.pdf. Consulter le: (02/03/2020).

[2] فضيلة بوطورة، الشريف بقة، **دور الرقابة الداخلية في كشف ورصد المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية-دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) الجزائر**، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، السماوة، العراق، مج 5، ع 1، 2015، ص 252.

- **تحديد مكونات المخاطر**: وهي تقديرات تحدد مخاطر الائتمان وتقوم المصارف بإعدادها.
- **تحديد أوزان المخاطر**: وهي أداة يتم من خلالها العمل على تحويل مكونات المخاطر إلى أصول مرجحة بالمخاطر، وبتالي تحديد رأس مال واحتياجاته.
- **تحديد فئات الأصول المتعلقة بالمخاطر**: وهي المعايير التي يجب استيفائها حتى يستطيع المصرف أن يستخدم أسلوب التصنيف الداخلي لأي فئة من الأصول.

إن بازل III تمثل إصلاحات لجنة بازل من أجل تدعيم رأس المال والسيولة بغية تعزيز مرونة القطاع المصرفي، ويظهر ذلك من خلال ما يلي[1]:

تعتبر لجنة بازل أنه من الضروري تدعيم جودة رأس المال وذلك للحفاظ على القدرة على امتصاص الخسائر وضمان استمرار نشاط مؤسسات الائتمان. إن من أكبر الابتكارات التي أتت بها لجنة بازل III تتمثل في إدخال نسبيتان تتعلق بالسيولة لدى البنوك:

– **نسبة تغطية السيولة (LCR)**: لتعزيز مرونة قصير الأجل للمخاطر المتوقعة عن طرق ضمان وجود موجودات سائلة كافية ذات جودة عالية تمكنها من الصمود لمدة 30 يوما خلال حدوث أي من الأزمات المحتملة.

– **نسبة صافي مصادر التمويل المستقرة (NFSR)**: لتعزيز المرونة لفترات زمنية أطول(سنة) لموائمة التركيبة الأساسية للموجودات والمطلوبات.

– **مؤشرات إدارة المخاطر الائتمانية**

استخدم المهتمين بشأن إدارة المخاطر في البنوك عدة نسب لتحديد وتحليل وإدارة المخاطر الائتمانية ونستعرض فيما يلي أهم تلك المؤشرات[2]:

– **نسبة كفاية رأس المال (CAR)**: تتمتع المصارف ذات نسبة كفاية رأس المال الجيدة بربحية جيدة. كما أن المصرف الذي يتمتع بكفاية رأسمالية قوية قادر أيضا على استيعاب خسائر القروض المحتملة، وبالتالي يتجنب المصرف الإعسار والفشل، ويتم حساب هذه النسبة كالتالي:

نسبة كفاية رأس المال (CAR) = مج حقوق الملكية/ إجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر x 100%

[1] منال هاني، **اتفاقية بازل 3 ودورها في إدارة المخاطر المصرفية**، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مج 1، ع 16، 2017، ص ص 310-311.

[2] مهدي عطية الجبوري، امير عبد الزهرة عبد الحمزه الربيعي، **مرجع سابق**، ص ص 294-295.

– نسبة القروض المتعثرة (NPLR): أن نسبة القروض المتعثرة هي المؤشر الرئيس لمخاطر الائتمان لدى المصارف التجارية. وتعكس نسبة القروض المتعثرة الجودة الائتمانية للمصرف، وهي تعتبر مؤشرا على إدارة مخاطر الائتمان لأنها تحدد نسبة خسائر القروض فيما يتعلق بإجمالي القروض، ويتم حساب هذه النسبة كالتالي:

نسبة القروض المتعثرة (NPLR) = القروض المتعثرة / إجمالي القروض وتسليفات x 100%

– نسبة القروض إلى الودائع (LTDR): نسبة القروض إلى الودائع هي إحصائية شائعة الاستخدام لتقييم سيولة المصرف عن طريق قسمة إجمالي قروض المصرف من إجمالي ودائعه، ويعبر عن هذا الرقم كنسبة مئوية. وإذا كانت النسبة مرتفعة جدا، فهذا يعني أن المصرف قد لا يكون لديه سيولة كافية لتغطية أي متطلبات تمويل غير متوقعة، وعلى العكس من ذلك، إذا كانت النسبة منخفضة جدا، قد لا يكون المصرف يكسب بقدر ما يمكن أن يكون، ويتم حساب هذه النسبة كتالي:

نسبة القروض إلى الودائع (LTDR) = إجمالي القروض / اجمالي الودائع x 100%

انطلاقا مما سبق يمكننا القول أن تقيد البنوك بالتطبيقات السليمة لإدارة المخاطر الائتمانية التي جاءت بها المبادئ التي احتوتها الوثيقة الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية سنة 2000، من شأنها المساهمة في تحديد والتعرف على المخاطر الائتمانية واكتشافها في مراحلها الأولى ومن ثم تحليل هذه المخاطر بالوقوف على مصادرها الأصلية والبحث عن مسبباتها، ثم أن اعتماد البنوك على طرق لقياس المخاطر الائتمانية التي نصت عليها لجنة بازل II ولجنة بازل III من شأنها أيضا تقييم هذه المخاطر بتحديد درجة حدتها، مما يساعد إدارة البنك على اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة للحد من هذه المخاطر، في حين أن استخدام إدارة البنك للمؤشرات والنسب هو بمثابة متابعة ومراقبة للمخاطر الائتمانية، وتعكس هذه النسب قدرة البنك في التحكم والسيطرة على هذه المخاطر بتقليل من احتمالاتها وآثارها.

المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية:

تلعب نظم المعلومات المصرفية دورا هاما في إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك من خلال تعزيز عمليات الرقابة الفعالة ووضع حدود ائتمانية واضحة لذلك، مما يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات المخاطر المحتملة.

الفرع الأول: أثر وجود نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر وتعزيز الصلابة المصرفية:

لنظم المعلومات المصرفية أثر فعال في إدارة المخاطر التي تتربص البنوك التجارية وتعزيز الصلابة المصرفية، ويتجلى هذا الأثر أساسا في الجوانب التالية:

أولا: أثر نظم المعلومات المصرفية في تعزيز التعاملات المصرفية:

تسعى البنوك دائما إلى ترقية تعاملاتها مع مختلف الفاعلين في القطاع المصرفي، وتتعزز هذه التعاملات عن طريق استخدام نظام معلومات متخصص يعرف بـ "نظام تشغيل التعاملات المصرفية"، حيث يعرف هذا النظام على أنه "إحدى نظم المعلومات المبنية على الحاسبة الإلكترونية والتي تتولى تجميع وتشغيل البيانات المتعلقة بتعاملات أنشطة المصرف وإخراجها بشكل تقارير دورية"[1].

ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا توضيح أهم خصائص نظام تشغيل التعاملات المصرفية في النقاط التالية[2]:

- نظام مخصص للتعاملات التي تتم في المصارف؛
- يقوم بتخزين البيانات في ملفات إلكترونية داخل الحاسبة الإلكترونية لحين الحاجة إليها؛
- يقدر تقارير عن كل تعاملات التي تحدث في المصرف والتي استفادت منها بشكل خاص المستويات الإدارية.

إذا فنظام تشغيل التعاملات المصرفية يساعد إدارة البنك في التخزين الإلكتروني للمعلومات والملفات للحفاظ على سريتها ومن تم توليد التقارير والمستندات التي يتم الاعتماد عليها في تعاملات البنك وقت الحاجة.

ثانيا: أثر نظم المعلومات المصرفية في دعم القرارات:

يعرف نظام دعم القرارات على أنه ذلك "النظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) وغير المبرمجة"[3].

من خلال هذا التعريف نستطيع القول أن نظام دعم القرارات المصرفي هو ذلك النظام الآلي الذي يستجيب لحاجيات ومتطلبات متخذي القرار في البنوك من خلال تحليل وتمحيص البيانات الخارجية (مدخلات)

---

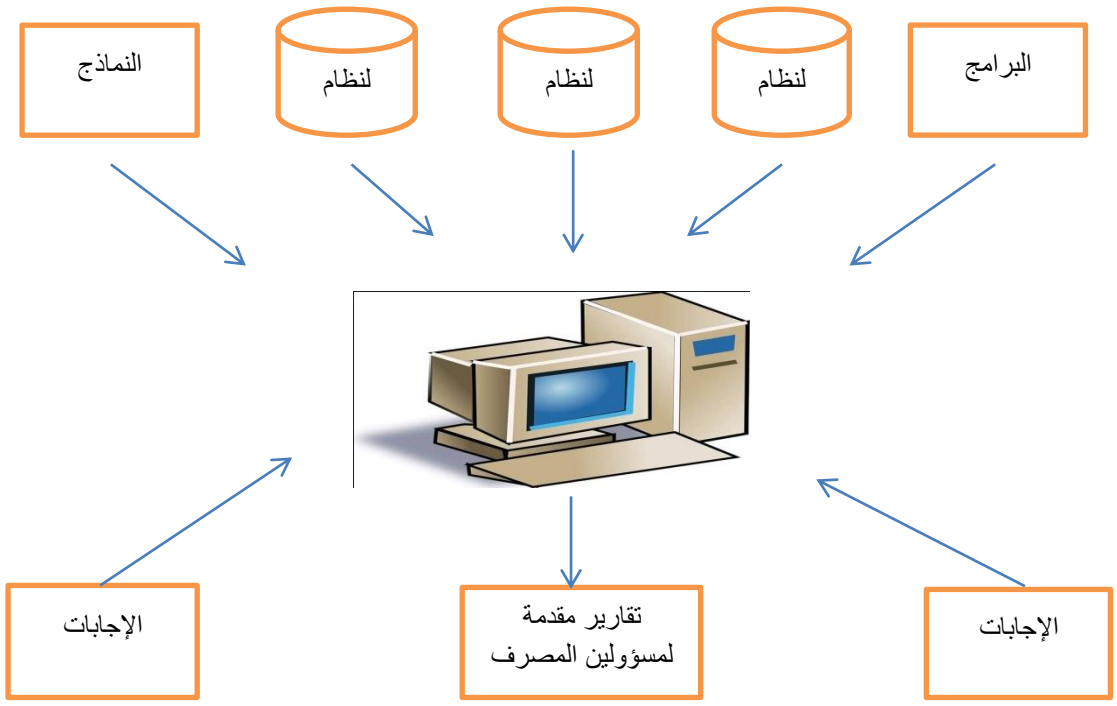
[1] السعيد بوعافية، محمد عبد الهادي، **مرجع سابق**، ص 2201.

[2] ياسين فؤاد توفيق، درويش محمد عبد الله، **المحاسبة المصرفية في البنوك التجارية الإسلامية**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 1996، ص 123.

[3] فايز أبو عامرية وأخرون، **دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، ع 17، ديسمبر 2017، ص 114.

وتقديمها في شكل تقارير (مخرجات) تتناسب مع احتياجات المسؤولين ويستفاد منها في اتخاذ القرارات الفورية والصائبة، والشكل التالي يوضح هيكل تصميم نظام دعم القرارات المصرفي:

الشكل(1-3): الهيكل التصميمي لنظام دعم القرارات المصرفي



المصدر: السعيد بوعافية، محمد عبد الهادي، **مرجع سابق**، ص2212.

ثالثا: نظام المعلومات الخبير:

هو نظام متطور من نظم المعلومات ظهر في السنوات القليلة الماضية مع ظهور ما يعرف بالذكاء الصناعي*، لذا أُطلق عليه أسم نظام الدعم الذكي، حيث يعرف نظام المعلومات الخبير بأنه عبارة عن "شكل متطور للذكاء الاصطناعي المعتمد على النظم المعتمدة على المعرفة والبرمجيات التي تقلد عمليات التفكّر عند الإنسان وتزود متخذ القرار بالاستشارة (النصيحة) التي يأمل، عادة، الحصول عليها من المستشار (الخبير) الإنساني"[1].

كما يعرف على أنه "ذلك النظام الذي يمتلك القدرة على محاكاة اسلوب وقابليات الانسان الخبير المتخصص في تقديم الاستشارة واعطاء نصائح"[2].

* الذكاء الصناعي هو عبارة عن قدرة الآلات والحواسيب الرقمية على القيام بمهام معينة تحاكي وتشابه تلك التي يقوم الإنسان.

[1] سليم الحسنية، **مرجع سابق**، ص 423.

[2] علاء سالمي وأخرون، **مرجع سابق**، ص 251.

فالنظام المعلومات الخبير يعتمد على إمكانيات الحواسيب في تخزين معلومات، القواعد، والتجارب السابقة والخبرات النادرة والمميزة لشخص معين أو مجموعة من الأشخاص قصد الاستفادة منها وتطويرها، حيث يساعد هذا النظام البنك في حل المشكلات، وفي اتخاذ القرارات الصائبة بأدنى تكلفة وأقل مجهود ممكن وبسرعة كبير في التفنيد، فهو يقوم بدور المستشار الخبير للبنك.

ويمكننا تلخيص المنافع التي تكتسبها إدارة البنك من وجود النظم الخبيرة فيما يلي[1]:

- تخزين المعرفة الصريحة والضمنية؛
- توثيق الخبرات والمهارات الإنسانية؛
- ضمان الموضوعية والدقة في اتخاذ القرارات الإدارية؛
- ضمان العقلانية والحيادية والتجرد من المشاعر والعواطف والميول النفسية عند اتخاذ قرارات مهمة؛
- قديم الدعم الإسناد للمديرين وصانعي القرارات؛
- مرونة الزمان والمكان التي يتيحها النظام الخبير حيث يمكن استخدام النظام في أي وقت وفي أي مكان.

الفرع الثاني: كفاية رقابة المخاطر ونظم المعلومات:

"إن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك تستوجب معرفة وقياس كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير، وبالتالي فإن رقابة المخاطر تحتاج إلى نظم معلومات قادرة عل تزويد الإدارة العليا ومجلس الإدارة بالتقارير اللازمة وبالوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها"[2].

وهذا يعني أن قياس ومراقبة المخاطر تتطلب نظام معلومات كفء وفعال، لذا يجب على البنوك "ضرورة استخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية، شاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك"[3].

وعليه يمكننا القول أن حسن إدارة المخاطر المصرفية تعتمد بدرجة كبير على تشديد الرقابة عليها، وتكون هذه الرقابة أكثر نجاعة عن طريق نظم المعلومات التي تزود المشرفين والمسؤولين المباشرين على إدارة المخاطر في البنك بتقارير مفصلة وكشوفات دورية لتقليل من هذه المخاطر إلى الحد الأدنى المقبول.

---

[1] سعد غالب ياسين، **مرجع سابق**، ص 118.

[2] موسى شقيري نوري وآخرون، **إدارة المخاطر**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2012، ص 305.

[3] منال هاني، **مرجع سابق**، ص 309.

الفرع الثالث: دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية:

تساهم نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية بالبنك وذلك من خلال ما يلي:

أولا: نظام الاستعلام الائتماني:

"هو عبارة عن قاعدة بيانات يتم فيها تجميع البيانات مالية وشخصية حول المقترضين أفرادا أو مؤسسات وكفلائهم والضمانات المحصلة على التسهيلات، ويوفر النظام هذه البينات للمستخدمين من المؤسسات المالية المقرضة بعد معالجتها و تخزينها في مواقع آمنة"[1].

وهناك من يرى أن نظام الاستعلام الائتماني على أنه "الجهاز العصبي للبنوك، ليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاد القرارات الائتمانية للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي ينتجها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قرارتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلا عما يتيحه نظام المعلومات البنكي للبنك من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تنشأ، ووقاية البنك من أخطارها قبل أن تستفحل وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها"[2].

مما سبق نستنتج أن نظام الاستعلام الائتماني هو بمثابة مرشد للبنك من خلال تزويده بالمعلومات والبيانات الشخصية والمالية الكافية عن عملائه المحتملين، مما يسهل على محللي ومانحي الائتمان في البنك الفصل في طلب العميل للحصول على تسهيلات ائتمانية من عدمه في وقت قياسي.

ثانيا: دور نظام الاستعلام الائتماني في الحد من المخاطر الائتمانية:

"إن وجود أنظمة استعلام ائتماني توفر ليس فقط المعلومات السلبية عن التعثر، بل أيضا المعلومات الإيجابية عن المستعلم عنهم (طالبي التسهيلات الائتمانية)، مما يشكل عامل حيوي في تحسن جدارة المخاطر لدى المؤسسات المصرفية، وتقلل كثيرا من ممارسات الإقراض المندفعة والخاطئة كما يمكن من المساهمة في ضبط السلوك

[1] اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **دور نظم المعلومات الائتمانية في الحد من مخاطر الإفراط في الاستدانة**، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص 8.

[2] حسين ذيب، **فعالية نظام المعلومات المصرفية في دراسة حالات الفشل الائتمان–دراسة حالية عينة من البنوك الناشطة في ولاية ورقلة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012/2011، ص 86.

الائتماني للمقترضين وخفض حالات التعثر لديهم. يقود ذلك جهات الإقراض إلى خفض تكاليف الائتمان والإجراءات والوقت الازمين لاتخاذ القرار الائتماني مما يعزز كفاءة العمليات المصرفية"[1].

الملاحظ أن دور نظام الاستعلام الائتماني في الحد من المخاطر الائتمانية يكمن في حماية البنوك من خطر التعامل مع أشخاص لا يتوفرون على الملاءة المالية المناسبة، وبالتالي استقطاب عملاء آخرين ذوي سلوك ائتماني منخفض المخاطر وتمتعون بقدرة عالية على السداد.

ثالثا: نظام التصنيف الائتماني:

"هو نظام يوفر تقديرا دقيقا لحجم المخاطر ائتمان المقترضين وكفلائهم لحظة الاستعلام عنهم، وذلك بالاعتماد على البيانات المتوفرة في نظام المعلومات الائتماني، ويتميز هذا النظام بقدرته على التنبؤ، بتعثر المقترضين خلال فترة زمنية محددة"[2].

من خلال هذا التعريف يظهر أن نظام التصنيف الائتماني يعتمد بشكل كبير على البيانات المخزنة في نظام الاستعلام الائتماني، من أجل تزويد متخذي القرار الائتماني في البنك بصورة واضحة عن وضع العميل المزمع إقراضه، وبالتالي اتخاذ القرار الائتماني السليم.

رابعا: آلية عمل نظم التصنيف الائتماني:

"يعتبر نظام التصنيف الائتماني إضافة نوعية لنظم الاستعلام الائتماني، حيث أنه يستند عليها بالأساس، حيث أنه يستند عملها بالأساس إلى مدى توفر البيانات عن المقترضين وكفلائهم على نظم الاستعلام الائتمانية والعمر الزمني لهذه البيانات. ويقم عمل هذه النظم على بناء معادلات رياضية واحصائية ومعايير تحليلية للبيانات، بحيث ينتج عنها تحليل وصفي للوضع الائتماني للشخص أو المؤسسة المستعلم عنها. ما ينتج عن هذه النظم هو توقعات لاحتمالية تعثر الشخص المستعلم عنه خلال فترة زمنية قادمة وغالبا ما تكون محددة بمدة 12 شهرا"[3].

يقوم نظام التصنيف الائتماني بشكل عام بإجراء عملية حسابية (رياضية) لتقدير المخاطر الائتمانية للعميل بناءً على تحليل دقيق للبيانات الشخصية والمالية لهذا العميل المستخلصة من نظام الاستعلام الائتماني، مما يسمح بتقييم السلوك الائتماني لطالب القرض وتوقع احتمال عدم قدرته على السداد مستقبلا.

---

[1] اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **تطوير خدمات نظم الاستعلام والتصنيف الائتماني لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص 18.

[2] اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **دور نظم المعلومات الائتمانية في الحد من مخاطر الإفراط في الاستدانة**، مرجع سابق، ص 8.

[3] اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **تطوير خدمات نظم الاستعلام والتصنيف الائتماني لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية**، مرجع سابق، ص 22.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، ومحاولة إبراز أهم الاختلافات والفروقات بين هذه الدراسات وبين دراستنا الحالية، وما يميز هذه الأخيرة عن باقي الدراسات محل المقارنة، حيث سيتم تقسيمها إلى دراسات باللغة العربية ودراسات باللغة الأجنبية، وترتيبها حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

سنتطرق في هذا المطلب إلى بعض الدراسات التي تناولت موضوع البحث باللغة العربية، مع ذكر أهم الاختلافات بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

– دراسة محمد داود عثمان (2008) بعنوان: "**أثر مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك–دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q**"؛ أطروحة دكتوراه في المصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على موظفي البنوك عينة الدراسة والتي تضم (11) بنك تجاري في أردن، أين امتدت الدراسة من 2001 إلى غاية 2006.

هدف الباحث من وراء هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تقنيات تخفيف مخاطر الائتمان على قيمة البنوك، كما هدف إلى دراسة أهمية إدراك البنوك التجارية الأردنية لمخاطر المحفظة الائتمانية التي تكون المحصلة النهائية لمخاطر عدم السداد أو التعثر الائتماني وأثر ذلك على قيمة البنوك من خلال العوائد المحققة للمالكين.

وخلص الباحث إلى وجود أثر موجب ما بين قيمة البنك ومخففات مخاطر الائتمان، وأن هناك تفاوت كبير في قيم البنوك مجتمع الدراسة، والذي كان له تأثيرا مباشرا على قيمها السوقية، كما أظهرت الدراسة أهمية المحافظة على تركيبة ونوعية المحفظة الائتمانية، وتقليل من مخاطرها ضمن مستويات مقبولة، وذلك من أجل المحافظة على قيمة البنك.

وفي ختام الدراسة أكد الباحث على أهمية توجه البنوك التجارية الأردنية نحو اعتماد تقنيات تخفيف مخاطر الائتمان للحد من مخاطر المحفظة الائتمانية والتعثرات الائتمانية، وذلك لضمان عائد مقبول للمالكين وحملة الأسهم، كما أوصى الباحث بالاعتماد على نموذج الدراسة الذي يربط العلاقة ما بين أثر استخدام مخففات مخاطر الائتمان وقيمة البنك، لقدرته على التنبؤ بقيمة وأداء وربحية البنك.

اقتصرت الدراسة محل المقارنة على تحليل أثر استخدام مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك التجارية في الأردن، من خلال عمل دراسة تطبيقية على البنوك الأردنية لتعرف على هذا الأثر باستخدام معادلة Tobin's Q، بينما ركزت دراستنا على دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية الجزائرية من وجهة نظر موظفي هذه البنوك.

– دراسة أحمد مؤيد عطية الحيالي (2011) بعنوان: "**جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات–دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية /نينوى**"؛ مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد 33، العدد 104.

وقد اختار الباحث استمارة الاستبيان كأداة لجمع وتحصيل البيانات، أين تم توزيع (43) استمارة استبانة على مديري البنوك عينة الدراسة في مدينة الموصل العراقية والبالغ عددهم (12) بنك.

حيث هدف الباحث من خلال هذه الورقة البحثية إلى تحديد دور جودة نظم المعلومات المصرفية على معالجة الأزمات ميدانيا من قبل أصحاب القرار لإيجاد الحلول المناسبة للأزمات.

وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المصرفية تلعب دورا هاما في تزويد المسؤولين في البنوك بمعلومات يستندون إليها في إدارة أزماتهم، كما توصلت هذه الدراسة أيضا أن هناك ارتباط قوي موجب بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة الأزمات، وهذا ما تم تفسيره على أن 85 % من هذه الأزمات التي تعصف بالبنوك تدار بالآلية المناسبة التي توفرها خصائص نظم المعلومات المصرفية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة سعي الإدارات في البنوك عينة الدراسة نحو مزيد من الاهتمام بإدارة الأزمات على النحو الذي يمكنها من الاستفادة من جودة نظم المعلومات المصرفية عند التعامل مع الأزمات، وذلك على النحو الذي تشير إليه الأطر النظرية.

ركزت هذه الدراسة اهتماهما على دور جودة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الأزمات ومعالجتها في البنوك العراقية، في حين اعتمدت دراستنا على التعرف على المخاطر الائتمانية وكيفية إدارتها بشكل سليم من خلال نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية.

– دراسة حسين ذيب (2012) بعنوان: "**فعالية نظم المعلومات المصرفية في دراسة حالات فشل الائتمان–دراسة تطبيقية على عينة من البنوك العاملة بولاية ورقلة خلال سنة 2010**"؛ مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر.

وقصد بلوغ أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب توزيع استمارة الاستبانة على (48) موظف في البنوك التجارية عينة الدراسة المتواجدة في ولاية ورقلة والبالغ عددها (16) وكالة بنكية.

وقد ركز الهدف الرئيسي للدراسة على الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدراكهم لأهميتها، كما هدفت الدراسة إلى قياس تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية محل الدراسة.

هذا وتوصلت هذه الدراسة إلى أن البنوك محل الدراسة يوجد لديها نظم معلومات مصرفية فعالة بدرجة جيدة وملائمة للمستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب، كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك، حيث بينت الدراسة أن ما نسبة 74 % من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان تفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات)، وتطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات، والعمل أيضا على تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنوك لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي بشكل أعلى وتحسيناً لمستوى أداء هذه النظم.

- ركزت هذه الدراسة على تأثير فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، من خلال التعرف على أهم المكونات، فحين ركزت دراستنا على دور نظم المعلومات المصرفية في تسيير المخاطر الائتمانية ككل، مما يعطيها صفة الشمولية.

– دراسة وليد مرتضى نوه (2014) بعنوان: "**تفعيل نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها– دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي الجزائري (CPA)، البنك الوطني الجزائري (BNA)، وكالات الوادي خلال الفترة: 2012–2013**"؛ مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

حيث اعتمد الباحث على نموذج الملاحظة وتصميم استمارة الاستبانة كأدوات لجمع وتحليل البيانات، حيث تم توزيع (67) استبانة على موظفي الوكالات البنكية مجتمع الدراسة، أسترجع منها (63) استبانة.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها، من خلال عينة من البنوك المتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، القرض الشعبي

الجزائري (CPA)، البنك الوطني الجزائري (BNA) الناشطة في ولاية الوادي، كما تهدف الدراسة إلى المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تشير إلى أن لنظام المعلومات أثر مباشر على تحسين عناصر الأداء، أي إذا كان نظام المعلومات يتمتع بالكفاءة والفعالية اللازمة فهذا النظام من شأنه أن يرفع من محددات الأداء البنكي، كما تحتاج نظم المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين.

وقد أوصت الدراسة على ضرورة ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات البنك، حيث يجب الأخذ باقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات، كما أكدت الدراسة على ضرورة التحقق من توفر عناصر الأمن لحماية معلومات البنك وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات.

- اعتمدت هذه الدراسة على توضيح مدى مساهمة تفعيل نظم المعلومات في المصارف الجزائرية في الرفع من أدائها، بينما ركزت دراستنا على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في تسهيل إدارة المخاطر الائتمانية والتي هي بمثابة أساس من أسس الأداء المصرفي.

– دراسة أبوبكر خوالد، ثلايجية نوة (2016) بعنوان: "**واقع نظم المعلومات المطبقة في المصارف التجارية الجزائرية–بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أنموذجا**؛ مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، عمان، الأردن، العدد 19".

فيما يخص الأدوات والطرق العلمية المتعلقة بجمع المعلومات فقد اعتمدت هذه الدراسة على البيانات الميدانية (تقارير سنوية، مجلات البنك، الوثائق الداخلية، الموقع الإلكتروني للبنك) وأيضا المقابلات المباشرة مع مدير وموظفي الوكالة محل التربص.

هدفت هذه الدراسة عموما إلى التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية، ودور التي تلعبه هذه النظم في تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك وتحقيق الميزة التنافسية لها.

ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تشخيص واقع نظم وتكنولوجيا المعلومات المطبقة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) محل التربص أن هناك تقدم إيجابي واضح حققه البنك في هذا المجال والذي انعكس أساسا في تنوع الخدمات والمنتجات التي يقدمها، بالإضافة إلى تبسيط

إجراءات وعمليات تقديمه لمنتجاته وخدماته وتقليل الجهد والتكلفة، تقليص مدة دراسة ملفات القروض وتسليم الشيكات... وغيرها.

وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي تصب في خانة تفعيل دور نظم المعلومات من أجل تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الحكومية، والتي أوصت بضرورة تعامل البنوك التجارية الجزائرية الحكومية مع المعلومات باعتبارها موردا رئيسيا وهاما وأساسا لتحقيق التميز التنافسي، مع وجوب وضع استراتيجية مناسبة لحماية المعلومات الخاصة بها.

- اقتصرت هذه الدراسة على إظهار واقع تطبيق نظم المعلومات الطبقة في البنوك التجارية الجزائرية، من خلال إبراز الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، إلا أن دراستنا ركزت بالخصوص على دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية، من خلال الوقوف على واقع استخدمها.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

نتناول في هذا المطلب بعض الدراسات الأجنبية خاصة البحوث الجامعية التي تناولت موضوع البحث، مع ذكر الاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

– دراسة Ayed AL Muala, Malek AL-Majali, Bashar Alkhawaldeh (2012) بعنوان: **Role of Marketing Information System (MKIS) on Banking Performance: Case of Jordan**; Journal of Internet Banking and Commerce, vol 18, n 1.

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بأسلوب توزيع الاستبانة على العينة من مديري التسويق في البنوك الأردنية محل الدراسة.

تهدف الدراسة بالأساس إلى تسليط الضوء على دور نظام المعلومات التسويقية المتكامل في تحسين الأداء البنكي وتحديد العوامل التي تؤثر فيه، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الفائدة، الموقف، سهولة الاستعمال، تحسين الإجراءات السوقية، دعم الموظفين، معرفة العملاء، إدراك السوق، الاستجابة لمتطلباته وأداء البنك.

وتوصلت الدراسة إلى أن سهولة الاستخدام، الفائدة والموقف هي من العوامل المحددة لاستخدام نظم المعلومات التسويقية، في حين أن تحسين الإجراءات السوقية، دعم الموظفين، ومعرفة العملاء، والاستجابة لمتطلبات السوق من العوامل المحددة لفعالية نظم المعلومات التسويقية في تحسين أداء العمليات البنكية. كما

توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات التسويقية يمكن من تحسين قدرة البنك على المعالجة المعلومات بسرعة من مصادر داخلية مختلفة.

- تدور هذه الدراسة حول دور نظم المعلومات التسويقية المصرفية في أداء البنوك في الأردن من خلال استطلاع وجهات نظر المديرين في هذه البنوك، غير أن دراستنا ركزت بالأساس على دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية من وجهة نظر الموظفين في البنوك التجارية الجزائرية.

دراسة – Raed Kanakriyah (2017) بعنوان: **The Impact of Accounting Information Systems on the Banks Success: Evidence from Jordan**; Research Journal of Finance and Accounting, vol 8, n 17.

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب تصميم الاستبيان، حيث تم توزيع (130) استمارة استبانة على المديرين الماليين للبنوك المدرجة في بورصة عمان لسنة 2017 والبالغ عددها (26) بنك، أين استرجع منها (112) استبانة.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تأثير نظام المعلومات المحاسبية في نجاح البنوك في الأردن، كما هدفت الدراسة أيضا إلى تقييم دور نظام المعلومات المحاسبية في دعم القرارات في البنوك الأردنية من خلال توفيره لمعلومات محاسبية ذات جودة.

هذا وتوصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات المحاسبية يؤثر بشكل كبير على نجاح البنوك، وبالتالي تحسين الميزة التنافسية لها، كما توصلت الدراسة إلى أن أحد أهم عوامل نجاح البنوك يعتمد على فهم رغبات واحتياجات العملاء وكيفية اشباعها بأقل تكلفة، الأمر الذي يتطلب وجود نظام المعلومات المحاسبية فعال.

وقد أوصت الدراسة في الأخير بالعمل على تحسين الدائم لنظام المعلومات المحاسبية في البنوك الأردنية لضمان مواكبة التطورات التكنولوجية، ولما له من تأثير إيجابي على عمليات التخطيط، المراقبة واتخاذ القرارات.

- ركزت هذه الدراسة على التعرف على تأثير نظام المعلومات المحاسبية في نجاح البنوك في الأردن، من خلال تقييم دوره في دعم القرارات ومدى مساهمته في توفير المعلومات المحاسبية ذات جودة، في حين اعتمدت دراستنا على إبراز دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك الجزائرية، مما يساهم في نجاحها.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

حسب إطلاع الطالب وفي حدود ما توفر لديه من معلومات ومراجع حول موضوع الدراسة، هناك العديد من البحوث التي تناولت موضوع نظم المعلومات المصرفية والتي غالبا ما ارتبطت بمتغيرات أخرى مثل الجودة، إدارة الأزمات، الأداء المصرفي...إلخ، كما نجد أن دراستنا تتفق مع بعض الدراسات في نقاط معينة، كما قد تختلف معها في نقاط أخرى، وترجع أسباب هذا الاختلاف إلى التباين في ووجهات النظر بين الباحثين أو الزاوية التي ثم من خلالها تمت معالجة الموضوع، العينة، فترة الدراسة، النموذج المستخدم والمنهجية المتبعة. وقد أظهرت مراجعة أدبيات موضوع الدراسة أن قليل من الدراسات فقط من تناولت بشكل مباشر دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية الجزائرية، على الأقل في ولاية غرداية.

وبالتالي تستهدف هذه الدراسة التطرق لدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية التي تحذق بالبنوك من خلال دراسة ميدانية، حيث نأمل من هذه الدراسة أن تكون إضافة علمية تساهم في الإثراء العلمي ودليل لصانعي القرار ومحللي الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية.

خلاصة الفصل الأول:

يعتبر الائتمان البنكي نشاطا بنكيا غاية في الأهمية، فمن خلاله تستطيع البنوك تحقيق أرباح مالية تزيد من استقرارها واستمرارها في القطاع المصرفي، وتعزز من دورها كوسيط مالي يساهم في التنمية الاقتصادية. لكن في الوقت ذاته يضع النشاط الائتماني إدارة البنوك والجهات الرقابية أم تحديات كبيرة للتعامل مع المخاطر التي تحيط به، وتستدعي منها اتخاذ الحيطة والحذر قبل إصدار قرارات منح التسهيلات الائتمانية لتجنب الفشل المالي في هذا المجال، الأمر الذي يتطلب وجود نظام معلومات متكامل يتمتع بالجودة والفعالية، لتزويد محللي الائتمان بمعلومات والبيانات الشخصية والمالية للعملاء الراغبين في الحصول على التسهيلات الائتمانية، وبالتالي تأثيرها على فعالية القرارات الائتمانية المتخذة وترشيدها بما يخدم مصالح البنك ويحقق أهدافه التشغيلية والاستراتيجية.

وهذا ما حاولنا عرضه في هذا الفصل من خلال التطرق لمختلف الجوانب النظرية لنظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر المترتبة عن عمليات منح الائتمان، إذ تعتبر نظم المعلومات المصرفية بمثابة منظومة شاملة ومتكاملة من الأساليب والإجراءات، التي تعمل على تحديد وقياس هذه المخاطر واتخاذ الخطوات المناسبة للسيطرة عليها، حيث أصبحت قدرة البنوك على إدارة المخاطر الائتمانية مرتبطة بمدى توفرها على نظام معلومات فعال يحقق لها الميزة التنافسية، ويساهم في تعزيز السلامة والصلابة المالية للبنك وبالتالي استقرار النظام المصرفي ككل.

كما تطرقنا في هذا الفصل أيضا لمختلف الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، باللغة العربية واللغة الأجنبية، وكذلك عرض لأهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها، بالإضافة إلى إبراز ما يميز هذه الدراسة عن باقي هذه الدراسات السابقة محل المقارنة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة مخاطر الائتمانية لعينة من البنوك لولاية غرداية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى عرض الجانب النظري والذي تناولنا فيه مختلف المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المصرفية، إدارة المخاطر الائتمانية، العلاقة التي تربطهما وكذا أهم الدارسات السابقة، سنتطرق في هذا الفصل إلى اختبار ومعرفة مدى تطابق الجانب النظري مع التطبيقي ومحاولة إبراز الجوانب المتعلقة بالموضوع، عن طريق الاستعانة بالأدوات الإحصائية المناسبة.

ويتناول هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات وعرضاً للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة، وتحليل ومناقشة النتائج وتحديد مستوى الدلالات الإحصائية لكل منها في "دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية"، ومن تم اختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صدق الاستبانة، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لعينة الدراسة واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وسيتم تناول هذا الفصل من خلال المبحثين التالين:

المبحث الأول: الإطار المنهجي والوصفي للدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها.

المبحث الأول: الإطار المنهجي والوصفي للدراسة الميدانية:

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى الأدوات المستخدمة والطرق المستعملة في الدراسة الميدانية لموضوع البحث، بغية تنظيم المعطيات والمعلومات المجمعة ومن تم الوصول إلى حقائق ونتائج الدراسة، ويكون ذلك من خلال وصف المنهج المتبع، اختيار طرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وفحص أداة الدراسة وثباتها.

المطلب الأول: طريقة وأدوات البحث المستعملة:

اعتمدت الدراسة بالأساس على المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعرف على دور نظام المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية من وجهة نظر الموظفين بالبنوك محل الدراسة بالبحث والتحليل، وهذا بالاعتماد على مختلف المراجع كالكتب، المقالات، مداخلات العلمية المقدمة في الملتقيات...وغيرها، لتحليلها وإثبات صدقها بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة، ويهدف هذا المنهج أيضا للوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، والوصول إلى تصور شامل ودقيق للظاهرة محل الدراسة من خلال جمع البيانات عن طريق الاستبيان الذي تم إعداده لهذا الغرض.

الفرع الأول: طرق جمع البيانات:

حيث تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على نوعين من البيانات من حيث عملية جمعها، وهي كالآتي:

أولا: المصادر الأولية:

تم الحصول على البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصا لهذا الغرض، بحيث تم توزيعها على مجتمع الدراسة، ومن تم تجميع المعلومات اللازمة لموضوع البحث إلى غاية تفريغها وتحليلها باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences)، بالإضافة إلى استخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة بهدف الوصول لدلالات إحصائية ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: المصادر الثانوية:

تم الحصول على البيانات الثانوية عن طريق المراجع المتمثلة في الكتب، مقالات في المجلات العلمية المتخصصة، مداخلات لملتقيات وطنية ودولية، مذكرات وبحوث علمية، إلى جانب المراجع الأخرى التي قد تسهم

في إثراء هذه الدراسة بشكل علمي، وهذا للتعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في إعداد الدراسة، وكذلك أخذ نظرة شاملة عن مختلف المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة.

الفرع الثاني: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي البنوك المحلية العاملة بولاية غرداية (AL BARAKA -CPA - BDL - BADR - CNEP)، وقد تم اختيار عينة من مجموع أفراد المجتمع، حيث تم توجيه الاستبيانات لأفراد عينة الدراسة بمختلف الرتب والذين يعملون في مواقع مختلفة داخل هذه البنوك، حيث بلغ عددها (95) استبانة، وقد تم استرجاع (77) استبانة منها، وبعد تفحص الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد (05) منها نظراً لعدم اكتمال المعلومات والبيانات الواردة فيها، وأيضا بسبب عدم جدية بعض أفراد العينة في ملء استمارة الاستبيان، وبالتالي بلغ عدد الاستبيانات الصالحة لعملية التحليل (72) استبانة بنسبة بلغت (75.79 %) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2-1): يوضح الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة

الرقم	اسم البنك	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الصحيحة	النسبة المئوية
01	CPA	32	24	22	% 68.75
02	BDL	16	14	13	% 81.25
03	BADR	15	12	11	% 73.33
04	CNEP	12	9	8	% 66.67
05	BEA	10	9	9	% 90.00
06	BARAKA	10	9	9	% 90.00
المجموع		95	77	72	% 75.79

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على استمارات الاستبانات.

الفرع الثالث: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، ومن أجل إجراء الدراسة الميدانية، تم الاعتماد على أسلوب توزيع استمارات الاستبيان على موظفي البنوك عينة الدراسة العاملة بولاية غرداية، كأداة أساسية قصد معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات في هذه البنوك في إدارة المخاطر الائتمانية.

أولا: تصميم استمارة الاستبيان:

في ضوء الجانب النظري للدراسة، وللحصول على بيانات تساعد على اختبار فرضيات الدراسة، قمنا بتصميم استمارة الاستبانة وذلك بالاستفادة من بعض الدراسات السابقة، حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بتقديم بعض الملاحظات وبناءً عليها ثم تعديل وحذف بعض فقرات الاستبيان. بعد ذلك تم ضبط الاستبيان في شكله النهائي وتوزيعه على أفراد عينة الدراسة، والذي يحتوي على ثلاث أقسام رئيسية من الأسئلة موزعة كالآتي:

- القسم الأول: اختص هذا القسم بالبيانات والمعلومات الشخصية (المتغيرات الديمغرافية) الخاصة بأفراد عينة الدراسة؛
- القسم الثاني: ويشتمل هذا القسم على إحدى عشر فقرة تتمحور حول مرتكزات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية،
- القسم الثالث: ويضم هذا القسم ثلاث محاور تعالج علاقة نظم المعلومات المصرفية بإدارة المخاطر الائتمانية، حيث خصص المحور الأول لاكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية والذي يحتوي على ستة فقرات، أما المحور الثاني تم تناول فيه تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية والذي يشتمل على سبعة فقرات، في حين خصص المحور الثالث لمساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني والذي يضم ستة فقرات.

أ- مقياس التحليل الإحصائي:

من أجل بناء محاور الدراسة، تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس آراء واتجاهات ومواقف المستقصين لفقرات الاستبيان، والجدول التالي يوضح درجات مقياس "ليكرت الخماسي":

جدول رقم (2-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالب.

ب- تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات أبعاد الاستبيان:

سيتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الاستبيان وذلك من خلال معرفة المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة، وقد تم استخدم مقياس ليكارت الخماسي لقياس مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات

الاستبانة، والذي يعبر عن الخيارات المتاحة وفقا للتدرج التالي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وهو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات.

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى من خلال طرح أدنى درجة من أعلى درجة (5-1=4)، ومن تم تقسيم الناتج على عدد أبعاد المقياس للحصول على طول البعد (4/5=0.8)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-3): يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1.00 إلى 1.79	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق
5	من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة

المصدر: عبد الفتاح عز، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS**، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007، ص 540.

من خلال الجدول رقم (2-3) الذي يوضح إجابات الأسئلة ودلالتها، نلاحظ أنه كلما اقتربنا من الدرجة (1) يكون المتوسط الحسابي محصور بين (1.00- 1.79)، وبالتالي تزداد درجة المعارضة على الفقرة، في حين إذا اقتربنا من الدرجة (5) يكون المتوسط الحسابي محصور بين (4.20-5.00)، وبالتالي تزداد درجة الموافقة على الفقرة، بينما إذا اقتربنا من الدرجة (3) يكون المتوسط الحسابي محصور بين (2.60- 3.39) وتكون درجة الموافقة على الفقرة متوسطة.

ثانيا: المقابلة:

تتمثل في مختلف المقابلات الشخصية مع إطارات ومتخذي القرارات في البنوك محل الدراسة، حيث كان الهدف من وراء هذه المقابلات الحصول على مختلف المعلومات المتعلقة بنظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك عينة الدراسة، والتأكد من درجة الاستجابة وملاءمة العينة المختارة لطبيعة البحث والأسئلة المطروحة.

المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستعملة:

لغرض التأكد من صدق وقوة ثبات الاستبانة، استخراج الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة ودراسة العلاقة والأثر بين متغيرات الدراسة، تم الاستعانة بمجموعة من الاختبارات الإحصائية.

الفرع الأول: التحليل الوصفي للبيانات المستعملة:

بعد فحص البيانات ثم تفريغها وترميزها باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) إصدار 25، قمنا بتحليل ومعالجة بيانات الاستبيان من خلال استخدام التحليلات الوصفية لوصف خصائص أفراد العينة،كما قمنا بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، والتي احتوت عليها قوائم الاستقصاء وذلك لاختبار فروض البحث، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- **معامل كرومباخ آلفا (Cronbach's Alpha)**: من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- **التكرارات والنسب المئوية**: من أجل عرض خصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، فضلا عن بيان مواقف وآراء أفرادها حول فقرات الاستبيان، كما استعين ببعض التمثيلات البيانية؛
- **المتوسط الحسابي**: لمعرفة مدى موافقة إجابات أفراد العينة لكل فقرة من فقرات محاور الدراسة؛
- **الانحراف المعياري**: لقياس درجة التشتت، أي لمعرفة انحرافات إجابات أفراد العينة لكل فقرة من فقرات محاور الدراسة، ولكل محور من محاور الدراسة عن المتوسط الحسابي؛
- **اختبار كولمجروف–سمرنوف (Sample k-s)**: لمعرفة اعتدالية التوزيع، أي معرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛
- **معامل الارتباط بيرسون**: لقياس صدق فقرات الاستبيان (صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة)؛
- **معامل الارتباط سبيرمان**: لقياس مستوى الارتباط الإحصائي بين متغيرات الدراسة؛
- **اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)**: لكشف الفروق بين أبعاد الدراسة بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية للدراسة، أي لمعرفة إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات أفراد عينة الدراسة لأقسام الاستمارة باختلاف المتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، اسم البنك).

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة:

سنعمل من خلال ما يلي على التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري وصدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة.

أولا: الصدق الظاهري للاستبيان:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بالاعتماد على طريقة صدق المحتوى وكذا طريقة صدق المحكمين، حيث تم عرض استمارة الاستبيان في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال الأكاديمي، وطلب منهم الحكم على مدى ملائمة الاستبانة وكذلك إبداء آرائهم حول وضوح صياغاتها اللغوية، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدها المحكمون قمنا بإجراء بعض التعديلات على بنود الاستبانة.

ثانيا: صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-4): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

الرقم	عنوان المحور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى المعنوية
01	أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك.	0.684	0.000
02	متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك.	0.800	0.000
03	اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية.	0.792	0.000
04	تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية.	0.849	0.000
05	مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.	0.808	0.000

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (2-4) الذي يبين صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة، نلاحظ أن معاملات الارتباط لجميع محاور أداة الدراسة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، حيث أن مستوى المعنوية لكل محور أقل من (0.05)، وقيمة معامل الارتباط r المحسوبة محصورة بين (0.684-0.849) وكلها أكبر من قيمة

معامل الارتباط r الجدولية والتي تساوي 0.2171، مما يدل أن جميع محاور الاستبيان صادقة لقياس ما وضعت لقياسه.

الفرع الثالث: اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس ثبات الاستبيان:

من أجل التحقق من ثبات أداة الدراسة، أي اختبار مصداقية إجابات مفردات الدراسة لكل محاور الاستبيان، فقد تم الاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (α)، وتكون قيمة كرونباخ ألفا (α) محصورة بين 0 و1، وحتى تكون قيمته مقبولة إحصائيا يجب أن تفوق 0.6 أي (60 %) فكلما إقتربت من 1 دلت على وجود ثبات عالي في الدراسة، والجدول التالي يوضح قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من الفقرات ولجميع الفقرات معا:

جدول رقم (2-5): نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	مجموعة المحاور	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات	معامل كرونباخ ألفا (α)
1	أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك.	06	6-1	0.805
2	متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك.	05	11-7	0.758
3	اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية.	06	17-12	0.747
4	تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية.	07	24-18	0.778
5	مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.	06	30-25	0.812
6	جميع المحاور	30	30-1	0.918

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (2-5) أعلاه يتبين أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل مجموعة من عبارات الاستبيان تتراوح بين 74.7 % و 81.2 % وهي قيم أكبر من الحد الأدنى لهذا المعيار المعتمد من قبل الإحصائيين والمقدر بـ 0.60 أي (60 %)، كما بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (α) لكل فقرات الاستبيان 91.8% وهو ما يدل على ثبات أداة الدراسة، الأمر الذي يزيد من الثقة في النتائج المحصل عليها.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما في الجدول رقم (2-5) قابلة للتوزيع، وعليه قد تم التأكد من ثبات استبانة البحث، وبالتالي هناك ثقة تامة في صحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل أبعاد الاستبيان والنتائج المتوصل إليها:

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض وتحليل البيانات الديمغرافية، بالإضافة إلى تحليل نتائج محاور الدراسة ومن تم اختبار الفرضيات استنادا لمخرجات برنامج (SPSS) إصدار 25، وذلك بالاستعانة ببعض الاختبارات الإحصائية.

المطلب الأول عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة:

قصد تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها، نقوم أولا بعرض البيانات التي تم الحصول عليها بعد إدخال معلومات الاستبيانات المسترجعة والصحيحة في برنامج (SPSS) والتي تشمل على عرض مفصل للبيانات الديموغرافية للمستجوبين وعرضا لبيانات القسم الثاني "مرتكزات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية" وصولا لعرض بيانات القسم الثالث "علاقة نظم المعلومات المصرفية بإدارة المخاطر الائتمانية".

الفرع الأول: عرض وتحليل البيانات الديمغرافية:

نتناول في هذا المطلب عرض لمختلف البيانات المتعلقة بالخصائص التعريفية لعينة الدراسة وتحليلها استنادا إلى التكرارات والنسب المئوية التي تم جمعها من القسم الأول في الاستبيان.

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

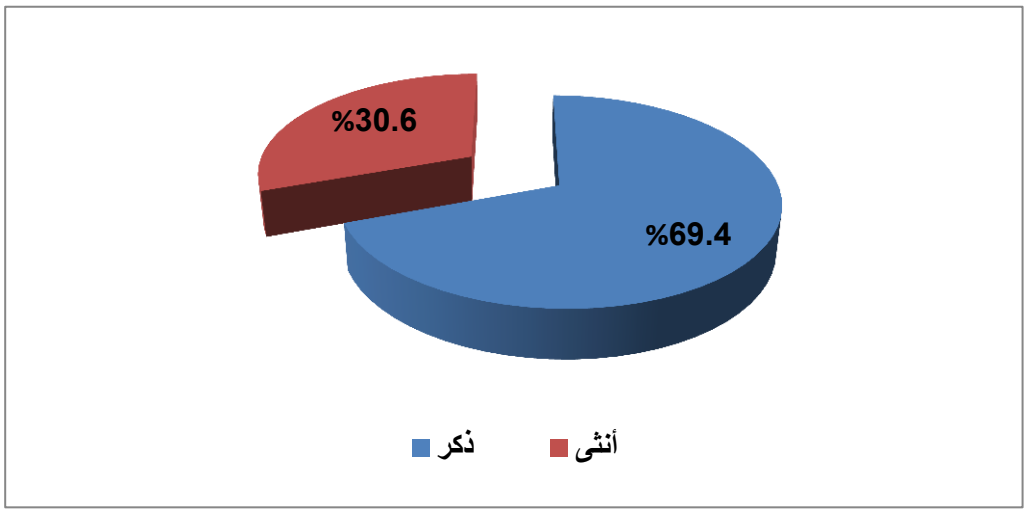
جدول رقم (2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
ذكر	50	% 69.4
أنثى	22	% 30.6
المجموع	72	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف جنس أفراد عينة الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-6).

من الجدول رقم (2-6) يتضح أن عدد الذكور في عينة الدراسة بلغ 50 بنسبة 69.4 %، في حين بلغ عدد الإناث 22 بنسبة 30.6 % من إجمالي عينة الدراسة، وهذا ما يدل أن فئة الذكور تمثل أغلبية الموظفين في البنوك محل الدراسة مقارنة بفئة الإناث، حيث يمكننا إرجاع ذلك إلى أن فئة الذكور في الغالب هي القوة العاملة الأكثر تمثيلا في البنوك مقارنة بفئة الإناث.

ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

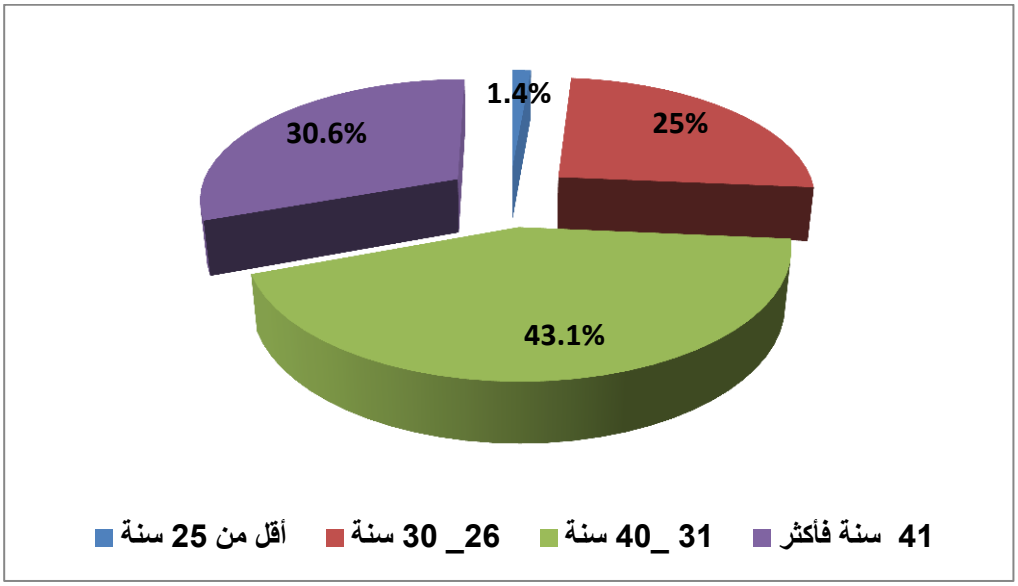
جدول رقم (2-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
أقل من 25 سنة	1	% 1.4
26_ 30 سنة	18	% 25
31_ 40 سنة	31	% 43.1
41 سنة فأكثر	22	% 30.6
المجموع	72	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف عمر أفراد عينة الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-7).

من الجدول رقم (2-7) نلاحظ أن فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 سنة و40 سنة تمثل أكبر نسبة في الفئات العمرية والمقدرة بنسبة 43.1 %، تلتها الفئة العمرية 41 سنة فأكثر حيث بلغت نسبة 30.6 %، ثم تليها الفئة العمرية المحصورة بين 26 سنة و30 سنة بنسبة 25 %، في حين مثلت الفئة العمرية أقل من 25 سنة أقل نسبة حيث بلغت 1.4 % فقط، مما يعني أن البنوك عينة الدراسة تعتمد بشكل كبير على الفئة الشابة في نشاطها مقارنة بالفئات الأخرى، وهذا يعتبر أمر مهم بالنسبة لهذه البنوك وميزة لها.

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أو المؤهل العلمي:

جدول رقم (2-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

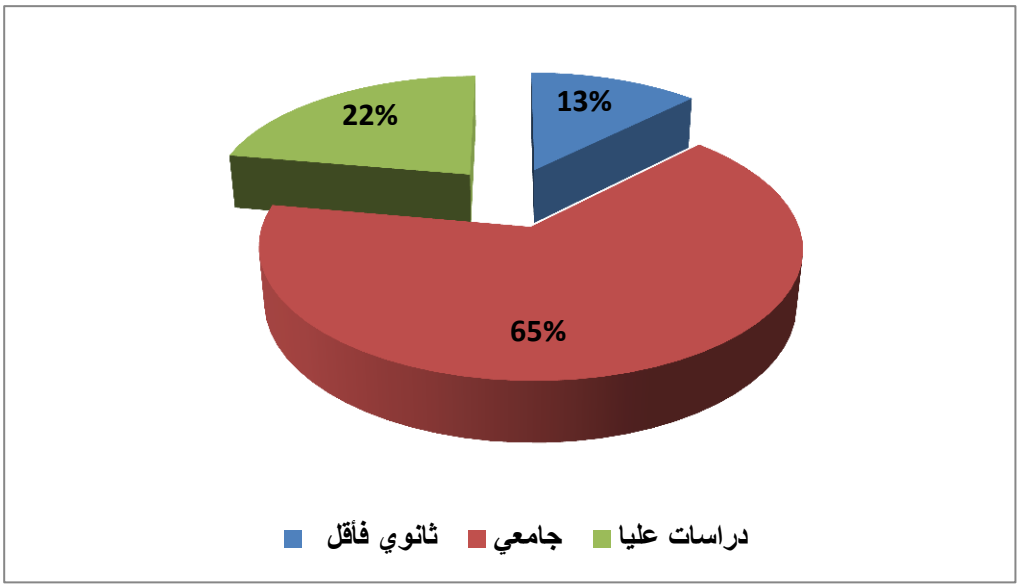
المستوى التعليمي	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
ثانوي فأقل	9	% 12.5
جامعي	47	% 65.3

دراسات عليا	16	% 22.2
المجموع	72	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-8).

من الجدول رقم (2-8) نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم حاملي الشهادات الجامعية (ليسانس، ماستر) بنسبة 65.3 %، تليها فئة أصحاب الدراسات العليا بنسبة 22.2 %، في حين أن فئة الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي فأقل تمثل نسبة 12.5 % فقط من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يدل أن البنوك محل الدراسة تستقطب الموظفين أصحاب المستوى التعليمي جامعي الأمر الذي من شأنه دعم استخدام نظم المعلومات في هذه البنوك مما يزيد من قدرتها على إدارة المخاطر الائتمانية.

رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة (سنوات الخبرة المهنية):

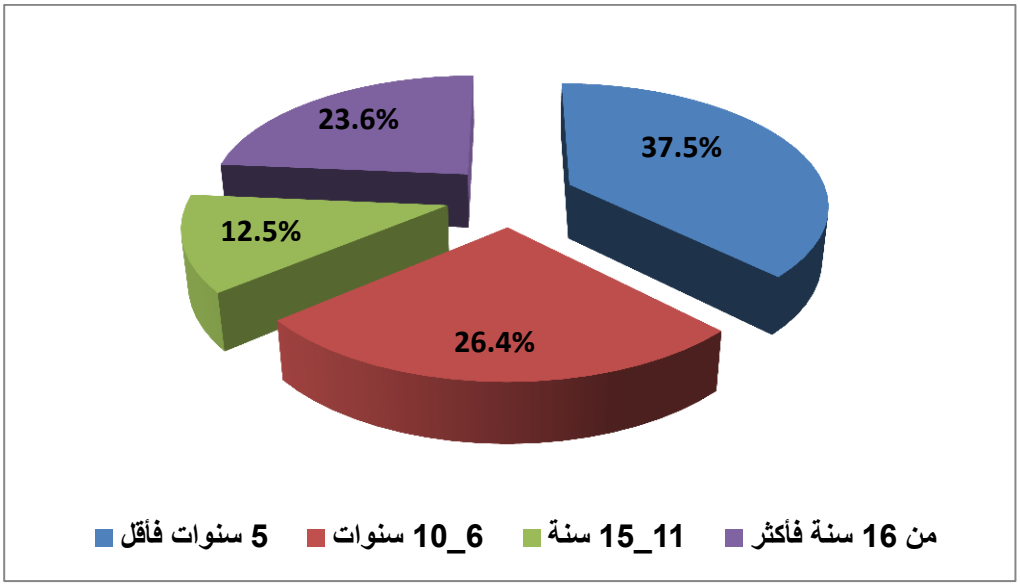
جدول رقم (2-9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخبرة	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
5 سنوات فأقل	27	% 37.5
6_10 سنوات	19	% 26.4
11_15 سنة	9	% 12.5
من 16 سنة فأكثر	17	% 23.6
المجموع	126	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف سنوات الخدمة لأفراد عينة الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-9).

من الجدول رقم (2-9) يتبين أن فئة الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم المهنية بين 5 سنوات فأقل تمثل أعلى نسبة بـ 37.5 %، تليها فئة الأفراد الذين تنحصر سنوات خبرتهم المهنية بين 6 و10 سنوات بنسبة 26.4 %، ثم تليها فئة الأفراد الذين تنحصر سنوات خبرتهم المهنية بين 16 فأكثر بنسبة 23.6 %، أما الأفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم المهنية بين 11 و15 سنة يمثلون أقل نسبة بـ 12.5 % فقط، وهذا ما يدل أن

الموظفين في البنوك محل الدراسة لديهم خبرة مهنية متوسطة وهذا ما تفسره نسب الفئات العمرية بهذه البنوك والتي تسيطر عليها الفئة الشبابية حديثة العهد في القطاع المصرفي.

خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

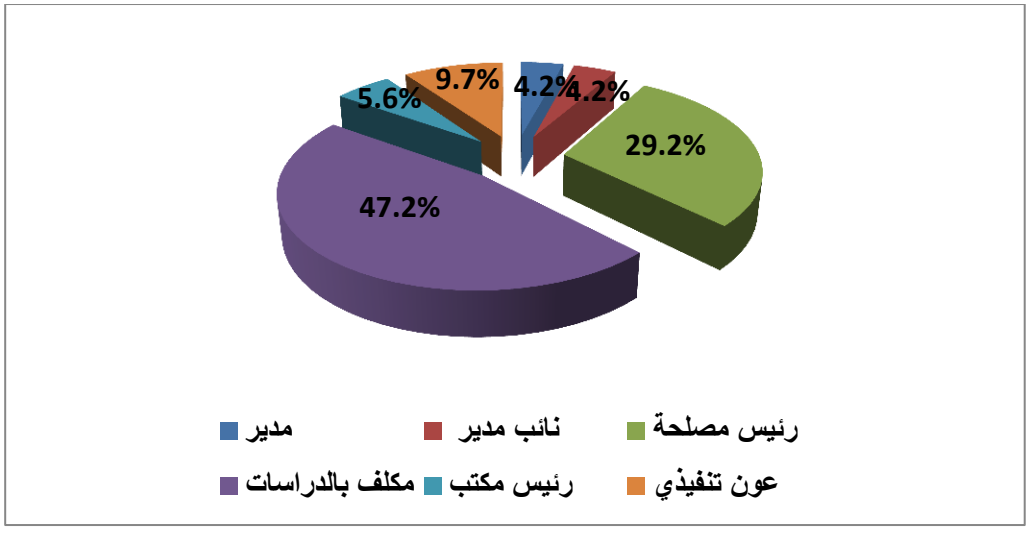
جدول رقم (2-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
مدير	3	% 4.2
نائب مدير	3	% 4.2
رئيس مصلحة	21	% 29.2
مكلف بالدراسات	34	% 47.2
رئيس مكتب	4	% 5.6
عون تنفيذي	7	% 9.7
المجموع	126	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-10).

من الجدول رقم (2-10) يتضح أن أكبر نسبة مستقصاة هي الفئة المكلفة بالدراسات بنسبة 47.2 % من إجمالي أفراد العينة، تليها فئة رؤساء المصالح بنسبة 29.2 %، ثم تليها فئة أعوان التنفيذ بنسبة 9.7 %، في حين أن فئة رؤساء المكاتب تمثل نسبة 5.6 %، أما فئة المديرين ونوابهم مثلت أقل نسبة بـ 4.2 % و4.2 % على التوالي، وهذا ما يدل على أن الدراسة شملت مجموعة من الموظفين بمختلف الرتب والمناصب بالبنوك عينة الدراسة وبنسب متفاوتة، ويرجع ذلك لطبيعة عمل البنوك وطبيعة هيكلها التنظيمي.

سادسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من البنوك محل الدراسة:

من خلال الجدول الموالي سوف يتم التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من البنوك محل الدراسة:

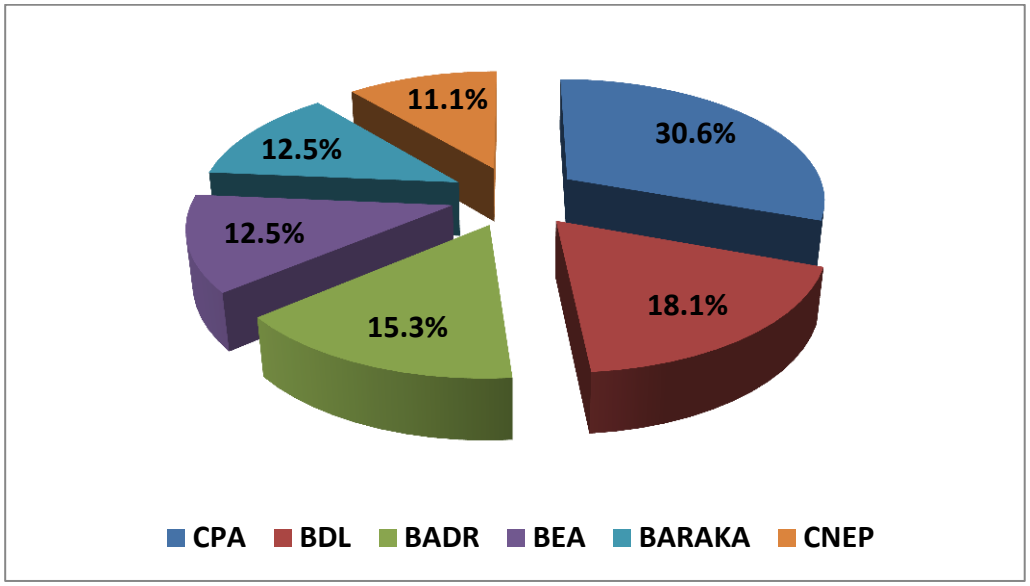
جدول رقم (2-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من بنوك عينة الدراسة

البنك	التكرارات والنسب المئوية	
	التكرارات	النسبة %
CPA	22	% 30.6
BDL	13	% 18.1
BADR	11	% 15.3
BEA	9	% 12.5
AL BARAKA	9	% 12.5
CNEP	8	% 11.1
المجموع	72	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

كما يمكننا تمثيل النسب المئوية لوصف توزيع أفراد عينة الدراسة على البنوك محل الدراسة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب كل بنك من البنوك محل الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على معطيات الجدول رقم (2-11).

من الجدول رقم (2-11) نلاحظ أن أكبر فئة من أفراد عينة الدراسة تنتمي إلى بنك CPA بنسبة بلغت 30.6 %، تليها الفئة الموظفين الذين ينتمون إلى بنك BDL بنسبة 18.1 %، ثم تليها فئة الموظفين الذين ينتمون إلى بنك BADR بنسبة 15.3 %، في حين أن أصغر فئة من أفراد عينة الدراسة تعود لبنك BEA, CNEP, AL BARAKA بنسبة 12.5 %، 12.5 %، 11.1 % على التوالي، مما يدل أن البنوك العمومية (CPA, BDL, BADR, BEA, CNEP) مستحوذة على أكثر من 88 % من الموظفين في عينة الدراسة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فقرات القسم الثاني المتعلق بمرتكزات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية:

سيتم تحليل نتائج كل فقرة من فقرات القسم الثاني من الاستبيان بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة بغرض معرفة مرتكزات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية من وجهة نظر الموظفين في البنوك محل الدراسة.

أولا: عرض وتحليل نتائج فقرات المحور الأول المتعلق بأبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك:

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور "أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك"، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (2-12): يوضح نتائج تحليل فقرات أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
1	يسهم نظام المعلومات المستخدم في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنك.	4.49	0.628	01	موافق بشدة
2	يساعد نظام المعلومات المصرفي في الحصول على دقة المعلومة والتقليل من الوقوع في الخطأ.	4.39	0.571	03	موافق بشدة
3	يساعد نظام المعلومات المستخدم بالبنك في التحكم والتقليل من تكاليف الحصول على المعلومات مقارنة بالطرق التقليدية.	4.44	0.579	02	موافق بشدة
4	يقدم نظام المعلومات المصرفي التقارير والمعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة.	4.28	0.697	05	موافق بشدة
5	يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك معلومات آمنة.	4.29	0.638	04	موافق بشدة
6	يساعد نظام المعلومات المستخدم في تقييم المخاطر الائتمانية المرتبطة بنشاط البنك لتجنب العقوبات التأديبية والحفاظ على سمعة البنك.	4.08	0.818	06	موافق
المحور إجمالا		4.328	0.469	-	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم (2-12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الأول المتعلق بأبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك، وسنقوم فيما يأتي بتحليل كل فقرة من فقرات هذا المحور بالاعتماد في ترتيبها على أساس المتوسط الحسابي:

أخذت الفقرة رقم (1) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.49 وانحراف معياري 0.628، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة مرتفعة جداً فهي تقع في مجال الموافقة بشدة،

وبالتالي فإن غالبية الموظفين المستقصين في البنوك محل الدراسة يرون أنه من أهم أبعاد نظم المعلومات المصرفية أنها تساهم في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنك.

أما الفقرة رقم (3) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.44 وانحراف معياري 0.579، وهذا ما يبرز موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة على هذه الفقرة أيضا، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة يتفقون على أن استخدام نظام المعلومات في البنك يساعد في الحصول على دقة المعلومة والتقليل من الوقوع في الخطأ.

في حين جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 4.08 وانحراف معياري 0.818، وهذا ما يشير إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة مرتفعة بالنسبة لهذه الفقرة، وبالتالي فإن الموظفين يتفقون على أن نظام المعلومات المستخدم يساعد في تقييم المخاطر الائتمانية المرتبطة بنشاط البنك لتجنب العقوبات التأديبية والحفاظ على سمعة البنك.

بينما احتلت الفقرة رقم (2)، (5)، (4) المراتب الثالثة، الرابعة، والخامسة على التوالي، بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور المتعلق بأبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك 4.32 وقدر انحرافها المعياري 0.469، وبالتالي فإن موافقة أفراد عينة الدراسة مرتفعة على هذا المحور وأن إجاباتهم تقع في مجال الموافقة بشدة، وهذا ما يدل على أن الموظفين المستقصين في البنوك محل الدراسة متفقون على أن لنظم المعلومات المصرفية العديد من المزايا والمنافع التي من شأنها توفير البيانات والمعلومات المناسبة وتنظيم العمل المصرفي في البنوك محل الدراسة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج فقرات المحور الثاني المتعلق بمتطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك:

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور "متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك"، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (2-13): يوضح نتائج تحليل فقرات متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
7	يتوفر البنك على لجنة مستقلة تتولى إدارة المخاطر الائتمانية.	4.03	0.787	04	موافق
8	يولي البنك اهتماما كبيراً لعملية إدارة المخاطر الائتمانية.	4.17	0.628	03	موافق

9	تقوم إدارة البنك بتحسيس الموظفين بالمخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا.	4.19	0.685	02	موافق
10	يلتزم البنك بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال ادارة المخاطر الائتمانية.	4.53	0.627	01	موافق بشدة
11	يأخذ البنك بتوصيات لجنة بازل في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.	3.72	0.716	05	موافق
	المحور إجمالا	4.12	0.492	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (2-13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الثاني المتعلق بمتطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك، وسنقوم فيما يأتي بتحليل كل فقرة من فقرات هذا المحور بالاعتماد في ترتيبها على أساس المتوسط الحسابي:

احتلت الفقرة رقم (10) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.53 وانحراف معياري 0.627، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة مرتفعة جداً فهي تقع في مجال الموافقة بشدة، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن أهم متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية يتمثل في التزام البنك بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.

جاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 4.19 وانحراف معياري 0.685، وهذا ما يبرز موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة على هذه الفقرة أيضا، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة يتفقون على أن المتطلب الواجب على البنك توفيره أيضا هو قيام إدارة البنك بتحسيس الموظفين بالمخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا.

في حين الفقرة رقم (11) أخذت المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.72 وانحراف معياري 0.716، وهذا ما يبين أن درجة الموافقة مرتفعة على هذه الفقرة، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يرون أيضا أنه يجب على البنك الأخذ بتوصيات لجنة بازل في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.

بينما جاءت الفقرة رقم (8) و (5) في المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي، بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

عموما فإن جميع فقرات المحور الثاني لها متوسط حسابي قدره 4.12 وانحراف معياري مقدر بـ 0.492، وهذا ما يدل أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذا المحور مرتفعة وأن إجاباتهم تقع في مجال الموافقة، وبالتالي

فإن الموظفون متفقون على أن مواجهة المخاطر الائتمانية وإدارتها بشكل سليم وفعال يتطلب وجود مجموعة من المبادئ والإجراءات التي ينبغي على البنك الالتزام بها.

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج فقرات القسم الثالث المتعلق بعلاقة نظم المعلومات المصرفية بإدارة المخاطر الائتمانية:

سيتم تحليل نتائج كل فقرة من فقرات القسم الثاني من الاستبيان بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة بغرض الوقوف على العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية من وجهة نظر الموظفين في البنوك محل الدراسة.

أولا: عرض وتحليل نتائج فقرات المحور الأول المتعلق باكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية:

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور "اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية"، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (2-14): يوضح نتائج تحليل فقرات اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
12	يوفر نظام المعلومات المطبق بالبنك معلومات ذات قدرة تنبؤيه تساعد الإدارة في جمع وتحليل البيانات الشخصية والمالية للعميل.	3.93	0.775	03	موافق
13	يسمح نظام المعلومات المصرفي بالكشف عن المخاطر الائتمانية قبل حدوثها.	3.63	0.795	06	موافق
14	يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك خطط وحلول مسبقة لمواجهة فشل الائتمان.	3.64	0.775	05	موافق
15	تساهم المعرفة الشاملة لبيئة عمل البنك في التعرف على مختلف مؤشرات الخطر الائتماني.	3.94	0.710	02	موافق
16	تستعين ادارة الائتمان بالاستعلامات اللازمة حول العميل للوقوف على المخاطر الائتمانية التي تواجه البنك.	4.06	0.554	01	موافق
17	تقوم إدارة الائتمان بالبنك بالاتصال مع مختلف المصالح الداخلية لتحديد القرار الائتماني.	3.83	0.671	04	موافق
المحور إجمالا		3.83	0.477	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح لنا الجدول رقم (2-14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الأول في القسم الثالث المتعلق باكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية، وسنقوم فيما يأتي بتحليل كل فقرة من فقرات هذا المحور بالاعتماد في ترتيبها على أساس المتوسط الحسابي:

أخدت الفقرة رقم (16) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.06 وانحراف معياري 0.554، وهذا ما يبين موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة على هذه الفقرة فهي تقع في مجال الموافقة، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة يجمعون على أن إدارة الائتمان بالبنك تستعين بالاستعلامات اللازمة حول العميل للوقوف على المخاطر الائتمانية التي تواجه البنك عن طريق نظام المعلومات المستخدم.

في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.94، وانحراف معياري 0.710، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة البحث على هذه الفقرة مرتفعة أيضا، وهذا ما يعكس اتفاق غالبية الموظفين المستقصين على أن المعرفة الشاملة لبيئة عمل البنك تساهم في التعرف على مختلف مؤشرات الخطر الائتماني.

في حين احتلت الفقرة رقم (13) المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري 0.795، وهذا ما يبرز موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة على هذه الفقرة، وبالتالي فإن الموظفين يتفقون على أن نظام المعلومات المصرفي المطبق بالبنك يسمح بالكشف عن المخاطر الائتمانية قبل حدوثها.

بينما في المرتبة الثالثة، الرابعة والخامسة جاءت الفقرة رقم (12)، (17)، (14) على التوالي، بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

وبصفة عامة يتبين أن جميع فقرات هذا المحور لها متوسط حسابي قدر بـ 3.83 وانحراف معياري مقدر بـ 0.477، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة البحث على هذا المحور مرتفعة وأن إجابتهم تقع في مجال الموافقة، وعليه فإن غالبية الموظفين المستقصين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن نظم المعلومات المصرفية من شأنها مساعدة إدارة البنك على اكتشاف بوادر المخاطر الائتمانية ومن ثم تحليل هذه المخاطر.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج فقرات المحور الثاني المتعلق بتقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية:

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور "تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية"، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (2-15): يوضح نتائج تحليل فقرات تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
18	نظام المعلومات المطبق يقيس بدقة الخطر الائتماني وفق معاير لجنة بازل II.	3.58	0.783	06	موافق
19	يسمح نظام المعلومات المصرفي بقياس التغيرات في العوائد ومخاطرة الائتمان الممنوح.	3.96	0.759	03	موافق
20	يساهم نظام معلومات المساعد في التنبؤ بالمخاطر الائتمانية والحد منها.	3.97	0.691	02	موافق
21	يقدم نظام المعلومات المطبق للبنك المعلومات الملائمة لتحديد الانحرافات وتنفيذ الخطط والسياسات.	3.79	0.730	07	موافق
22	يتم تخزين مختلف المعلومات حول حالات الخطر الائتماني السابقة بغرض الاستفادة منها.	3.93	0.793	04	موافق
23	يقوم البنك بتبادل المعلومات حول طالبي الائتمان وفق نظام معلوماتي موحد.	3.81	0.850	05	موافق
24	يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات المناسبة لقياس ورصد المخاطر الائتمانية التي تواجه نشاط البنك.	3.97	0.627	01	موافق
	المحور إجمالا	3.85	0.491	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول رقم (2-15) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الثاني المتعلق تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية، وسنقوم فيما يأتي بتحليل كل فقرة من فقرات هذا المحور بالاعتماد في ترتيبها على أساس المتوسط الحسابي:

احتلت الفقرة رقم (24) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.97 وانحراف معياري 0.627، الأمر الذي يشير إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة مرتفعة على هذه الفقرة فهي تقع في مجال الموافقة، وبالتالي فإن الموظفين المستقصين يتفقون على أن نظام المعلومات المستخدم يوفر للبنك المؤشرات المناسبة لقياس ورصد المخاطر الائتمانية التي تواجه نشاطه.

جاءت الفقرة رقم (20) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 3.97 وانحراف معياري 0.691، وهذا ما يثبت أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة مرتفعة أيضا، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك

التجارية محل الدراسة يجمعون أن نظام المعلومات المساعد يساهم بشكل كبير في التنبؤ بالمخاطر الائتمانية وبالتالي الحد منها.

في حين أن في المرتبة السابعة والأخيرة جاءت الفقرة رقم (21) بمتوسط حسابي قدره 3.79 وانحراف معياري 0.730، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذه الفقرة أيضا مرتفعة، وعليه فإن الموظفين يرون أن نظام المعلومات المطبق يقدم للبنك المعلومات الملائمة لتحديد الانحرافات وتنفيذ الخطط والسياسات.

بينما الفقرة رقم (19)، (22)، (23)، (18) جاءت في المراتب الثالثة، الرابعة، الخامسة والسادسة على التوالي، بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

وبصفة عامة فإن جميع فقرات المحور الثاني بلغ متوسطها الحسابي 3.85 وقدر انحرافها المعياري بـ 0.491، وهذا ما يدل أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على هذا المحور مرتفعة وأن إجابتهم تقع في مجال الموافقة، وبالتالي فإن الموظفين المستقصين في البنوك التجارية محل الدراسة يعتبرون أن لنظم المعلومات المصرفية شأن كبير في تقييم شدة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية محل الدراسة، كما أن نظم المعلومات المصرفية تسهم وبشكل واضح في التحكم في المخاطر الائتمانية وذلك بتقليل من أثارها.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج فقرات المحور الثالث المتعلق بمساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني:

يهتم التحليل الوصفي بتحديد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات محور "مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني"، والجدول الموالي يوضح نتائج التحليل:

جدول رقم (2-16): يوضح نتائج تحليل فقرات مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
25	نظام المعلومات الإلكتروني المستخدم بالبنك ذو جودة ويساهم في الحد من المخاطر الائتمانية.	4.15	0.744	04	موافق
26	يساهم نظام المعلومات المطبق بالبنك في وضع ورسم خريطة المخاطر الائتمانية والسبل السليمة لإدارتها.	4.01	0.661	05	موافق

27	يضع البنك نظام تصنيف ائتماني داخلي كأالية لقياس وتقييم المخاطر الائتمانية.	3.86	0.775	06	موافق
28	يعتمد البنك على جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر في الحصول على معلومات حول العميل.	4.15	0.705	03	موافق
29	المعلومات التي يوفر جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر تساهم في التقليل من المخاطر الائتمانية لدى البنك.	4.19	0.685	01	موافق
30	يعلم البنك مركزية المستحقات غير المدفوعة بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض الممنوحة للعملاء.	4.19	0.744	02	موافق
	المحور إجمالا	4.09	0.517	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يظهر لنا الجدول رقم (2-16) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الأخير من القسم الثالث والمتعلق بدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني، وسنقوم فيما يأتي بتحليل كل فقرة من فقرات هذا المحور بالاعتماد في ترتيبها على أساس المتوسط الحسابي:

أخذت الفقرة رقم (29) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.19 وانحراف معياري 0.685، وهذا ما يدل أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة مرتفعة على هذه الفقرة فهي تقع في مجال الموافقة، وبالتالي فإن الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن المعلومات التي يوفرها جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر من شأنها المساهمة في التقليل من المخاطر الائتمانية لدى البنك.

في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (30) بمتوسط حسابي قدر بـ 4.19 وانحراف معياري 0.744، وهذا ما يبرز موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة على هذه الفقرة أيضا، وبالتالي فإن الموظفين المستقصين يتفقون على أن البنك يقوم بإعلام وإخطار مركزية المستحقات غير المدفوعة بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء، وذلك من إخلال استغلاله لنظام المعلومات الإلكتروني المستخدم بالبنك.

في حين احتلت الفقرة رقم (27) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.86 وانحراف معياري 0.775 وهذا ما يبين أن درجة الموافقة مرتفعة على هذه الفقرة، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة يرون أيضا أن البنك يعتمد نظام تصنيف ائتماني داخلي كأالية لقياس وتقييم المخاطر الائتمانية.

بينما في المرتبة الثالثة، الرابعة والخامسة جاءت الفقرة رقم (28)، (25)، (26) على التوالي، بحيث كان هذا الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لإجابة الموظفين.

وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور المتعلق بمساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني 4.09 وقدر انحرافها المعياري 0.517، وبالتالي فإن موافقة أفراد عينة الدراسة مرتفعة على هذا المحور وأن إجاباتهم تقع في مجال الموافقة، وهذا ما يدل على أن الموظفين المستقصين في البنوك محل الدراسة متفقون على أن نظم المعلومات المصرفية تساهم مساهمة كبيرة في إدارة الخطر الائتماني الذي قد يصاحب عملية منح القروض والتسهيلات الائتمانية التي يقدم البنك للعملاء، سواء من خلال مساهمتها في اكتشاف بوادر المخاطر الائتمانية ومن ثم تحليلها أو من خلال مساهمتها في تقييم شدة هذه المخاطر والتحكم فيها. إذا يمكننا القول أن نظم المعلومات المصرفية من شأنها المساهمة الفعالة في تعزيز قدرات البنك المركزية في الإشراف والرقابة وحسن إدارة المخاطر الائتمانية، وبالتالي تعتبر نظم المعلومات المصرفية المصدر الأساسي لتزويد إدارة البنك بالمعلومات المناسبة من أجل اتخاذ القرار الائتماني الصائب، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة:

من خلال هذا المطلب سيتم دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتمثلة في نظم المعلومات المصرفية و إدارة المخاطر الائتمانية كمتغير تابع للدراسة، وذلك من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف– سمرنوف (Sample k-S)):

للتأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي أم لا، قمنا باستخدام اختبار كولمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov)، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان:

الجدول رقم (2–17): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان

الرقم	اسم المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	مستوى المعنوية
01	أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك.	06	0.147	0.001
02	متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك.	05	0.116	0.017
03	اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية.	06	0.173	0.000
04	تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية.	07	0.137	0.002
05	مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.	06	0.142	0.001
جميع المحاور		30	0.110	0.030

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يكون شكل الفرضيات الإحصائية في حالة اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور أداة الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية 5 %كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H0): بيانات العينة المأخوذة من مجتمع الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة (H1): بيانات العينة المأخوذة من مجتمع الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

من الجدول رقم (2-17) الذي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبيان، نجد أن مستوى المعنوية لجميع محاور الدراسة أقل من 0.05 أي (Sig ≤0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 وهذا ما يبين أن بيانات العينة المأخوذة من مجتمع الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث سيتم استخدام معامل ارتباط الرتب سبيرمان (Spearman)، للإجابة على فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع البحث ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانبه، سنقوم باختبار صحة فرضيات الدراسة من عدمها، وذلك باستخدام معامل ارتباط الرتب سبيرمان (Spearman) لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، حيث أن قيم هذا المعامل تقع في المجال المغلق [-1،+1]، فكلما اقترب المعامل من قيمة الواحد الموجب (+1) كلما كانت العلاقة طردية موجبة قوية، وكلما اقترب المعامل من قيمة الواحد سالب (-1) كلما كانت العلاقة عكسية سالبة قوية، لذا يمكننا عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة للتأكد من مدى صحتها على النحو التالي:

أولا: اختبار الفرضية الأولى:

(H0): تسهم نظم المعلومات المصرفية في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يسهم نظام المعلومات المستخدم في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنك" من الجدول رقم (2-12)، الذي يمثل أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.49 وانحراف معياري 0.628 فهي تقع في مجال الموافقة بشدة.

مما يدل على أن من أهم أبعاد نظم المعلومات المصرفية بالبنوك هو مساهمتها الكبيرة في سرعة تنفيذ وإجراء العمليات، بالإضافة إلى السهولة والسلاسة في تخزين المعلومات، وبالتالي قدرة البنك على استرجاع تلك المعلومات في حالة الحاجة إليها، مما يؤدي إلى رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0.

إذا يمكننا القول أن نظم المعلومات المصرفية تسهم بشكل كبير في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومات بالبنوك التجارية محل الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

(H0): تلتزم البنوك التجارية محل الدراسة بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.

من خلال النتائج الإحصائية المتوصل إليها نجد أن الفقرة رقم (10) والتي تنص على "يلتزم البنك بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية" من الجدول رقم (2-13)، الذي يمثل متطلبات إدارة الائتمانية في البنك، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.35 وانحراف معياري 0.627 فهي تقع في مجال الموافقة بشدة.

مما يدل على وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر الائتمانية المتبعة من طرف البنوك التجارية محل الدراسة وتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في هذا مجال، وهذا ما يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية الصفرية H0.

إذا يمكننا القول أن البنوك التجارية محل الدراسة تلتزم بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

(H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية التي توفرها نظم المعلومات المصرفية ومدى مساهمتها في إدارة الخطر الائتماني عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (2-18): يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الثالثة

المحور	الإحصاءات	مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني
اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية	معامل الارتباط	0.479
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	72
	نتيجة الاختبار	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج المتحصل عليها والواردة في الجدول رقم (2-18) يتضح لنا أن قيمة معامل الارتباط (r) قد بلغت 0.479، وهذا ما يدل على وجود علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05) بين متغير اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية ومتغير مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig=0.000) كان أقل من (α= 0.05)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1.

إذا يمكننا القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

رابعا: اختبار الفرضية الرابعة:

(H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية التي توفرها نظم المعلومات المصرفية ومدى مساهمتها في إدارة الخطر الائتماني عند مستوى معنوية (α= 0.05)، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (2-19): يوضح معامل الارتباط بين متغيرات الفرضية الرابعة

المحور	الإحصاءات	مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني
تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية	معامل الارتباط	0.569
	مستوى الدلالة	0.000
	حجم العينة	72
	نتيجة الاختبار	نقبل H1

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج المتحصل عليها والواردة في الجدول رقم (2-19) يتضح لنا أن قيمة معامل الارتباط (r) قد بلغت 0.569، وهذا ما يدل على وجود علاقة موجبة (طردية) وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05) بين متغير تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية ومتغير مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني.

كما نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig=0.000) كان أقل من (α= 0.05)، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1.

إذا يمكننا القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

خامسا: اختبار الفرضية الخامسة:

(H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة.

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإيجاد العلاقة بين اكتشاف، تحليل، تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية التي توفرها نظم المعلومات المصرفية ومدى مساهمتها في إدارة الخطر الائتماني عند مستوى معنوية (α= 0.05).

أ- اختبار كولمجورف-سمرنوف (K-S):

لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، تم استخدام اختبار كولمجورف-سمرنوف (K-S)، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار المتحصل عليها:

جدول رقم (2-20): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لاختبار الفرضية الخامسة

البنوك محل الدراسة	مستوى المعنوية (Sig)	دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة
BDL	0.114	
BADR	0.056	
BEA	0.200	
AL BARAKA	0.200	
CPA	0.001	
CNEP	0.200	

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-20) يتبين أن مستوى المعنوية (Sig) في أغلب متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى المعنوية (α= 0.05)، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن استخدام اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للإجابة على هذه فرضية.

ب- اختبار تجانس التباين بين المتغيرات:

جدول رقم (2-21): يوضح نتائج اختبار تجانس التباين بين المتغيرات

STATISTIQUE DE LEVENE	ddl1	ddl2	(Sig)
1.949	5	66	0.098

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (2-21) الذي يبين نتائج اختبار تجانس التباين بين المتغيرات، يتضح أن مستوى المعنوية (Sig=0.098)، أي أكبر من مستوى المعنوية (α= 0.05)، مما يدل على أنه يوجد تجانس للتباين بين المتغيرات، ومنه يكون اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) ذا دلالة إحصائية يمكن الاعتماد عليها من أجل حساب قيمة (F).

ج- اختبار التباين الأحادي حسب متغير دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة:

جدول رقم (2-22): يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي حسب متغير دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة

	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
بين المجموعات	2.647	5	0.529	3.014	0.016
داخل المجموعات	11.590	66	0.176		
المجموع	14.236	71			

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (2-22) الذي يوضح نتائج اختبار التباين الأحادي حسب متغير دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة، نلاحظ أن قيمة F المحسوبة دالة عند مستوى الدلالة (Sig ≤0.05)، حيث بلغت 3.014 وبمستوى دلالة (Sig= 0.016) وهي أقل من مستوى (Sig=0.05)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α= 0.05)، حسب متغير دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة، أي أنه يوجد تباين بين البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر موظفيها حول دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في هذه البنوك وهذا راجع لسياسة ورؤية كل بنك في هذا الخصوص.

وعليه نقوم باختبار المقارنات البعدية لمعرفة لصالح لأي بنك تؤول هذه الفروق الاحصائية واختلافه مع باقي البنوك الأخرى محل الدراسة فيما يخص دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية، وعليه نقوم بطرح الفرضية الصفرية التالية:

(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية بين البنك (J) والبنك (I).

وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-23): يوضح نتائج الاختبارات البعدية لتحديد نوع البنك المختلف

البنك (I)	البنك (J)	الفرق بين متوسطات (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى المعنوية (Sig)
BDL	BADR	-0.20080	0.17167	0.850
	BEA	-0.48291	0.18171	0.098
	AL BARAKA	-0.32418	0.18171	0.483
	CPA	-0.06065	0.14659	0.998
	CNEP	-0.52507	0.18830	0.072
BADR	BDL	0.20080	0.17167	0.850
	BEA	-0.28211	0.18835	0.667
	AL BARAKA	-0.12338	0.18835	0.986
	CPA	0.14015	0.15475	0.944
	CNEP	-0.32427	0.19472	0.559
BEA	BDL	0.48291	0.18171	0.098
	BADR	0.28211	0.18835	0.667
	AL BARAKA	0.15873	0.19754	0.966
	CPA	0.42226	0.16581	0.126
	CNEP	-0.04216	0.20362	1.000
AL BARAKA	BDL	0.32418	0.18171	0.483
	BADR	0.12338	0.18835	0.986
	BEA	-0.15873	0.19754	0.966
	CPA	0.26353	0.16581	0.608
	CNEP	-0.20089	0.20362	0.921
CPA	BDL	0.06065	0.14659	0.998
	BADR	-0.14015	0.15475	0.994
	BEA	-0.42226	0.16581	0.126
	AL BARAKA	-0.26353	0.16581	0.608
	CNEP	-0.46442	0.17301	0.092
CNEP	BDL	0.52507	0.18830	0.072
	BADR	0.32427	0.19472	0.559
	BEA	0.04216	0.20362	1.000
	AL BARAKA	0.20089	0.20362	0.921
	CPA	0.46442	0.17301	0.092

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (2-23) الذي يبين نتائج الاختبارات البعدية لتحديد نوع البنك المختلف، نلاحظ أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية بين البنوك محل الدراسة (CPA)، (BEA)، (BADR)، (BDL)، (AL BARAKA)، (CNEP) لأن مستوى الدلالة (Sig) للبنوك سالفة الذكر أكبر من (Sig=0.05)، وعليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1.

ومما سبق نستنتج أن البنوك الذي تؤول إليها الفروق والتباين في دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية من وجهة نظر موظفيها عن باقي البنوك محل الدراسة هي ليست لصالح أي بنك من هذه البنوك على حساب بنك أخر.

خلاصة الفصل الثاني:

في ضوء هذا الفصل حاولنا الوقوف على الجانب التطبيقي لموضوع الدراسة، وذلك بإسقاط ما تم تطرق له في الفصل الأول على الواقع من خلال الدراسة الميدانية لعينة من البنوك التجارية لولاية غرداية، حيث تم الاستعانة باستمارة الاستبيان لجمع المعلومات على مجموعة من موظفي هذه البنوك، وقد تمت معالجة البيانات المتحصل عليها بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 25، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة الميدانية أن أهم بعد من أبعاد نظم المعلومات المصرفية بالبنوك يتمثل في مساهمتها الكبيرة في سرعة تنفيذ وإجراء العمليات، بالإضافة إلى السهولة والسلاسة في تخزين المعلومات، وبالتالي قدرة البنك على استرجاع تلك المعلومات متى استدعت الحاجة لذلك.

ومن النتائج المتحصل عليها أيضا أن البنوك التجارية محل الدراسة تلتزم بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية، وهذا ما يدل على وجود تناسب بين سياسة إدارة المخاطر الائتمانية المتبعة من طرف هذه البنوك وتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في هذا مجال. فدلت مختلف اختبارات الفرضيات على أنه توجد علاقة طردية حسب إجابات المستجوبين لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية من حيث (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية، تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها) في البنوك التجارية محل الدراسة.

الخاتمـــــــــة

الخاتمة:

في ظل المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة والسريعة جدا، ومع تزايد حجم البنك وتوسع وتعقد درجة نشاطه الائتماني، أصبح موضوع إدارة المخاطر الائتمانية من أهم المواضيع والقضايا التي تشكل هاجسا للمؤسسات المالية والمصرفية وللسلطات الإشرافية والرقابية على حد سواء نظرا لتأثيرها المادي الكبير، مما استوجب على البنوك السعي نحو تبني إدارة فعالة للمخاطر الائتمانية بما في ذلك اكتشاف هذه المخاطر، تحليلها، تقييمها والتحكم فيها، وبالتالي اتخاذ القرار الائتماني الصائب. من أجل ذلك تحتاج البنوك إلى تكثيف استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي في صورة نظم المعلومات التي لها القدرة على تزويد متخذي القرارات الائتمانية بالمعلومات اللازمة وفي التوقيت المناسب. ومن هنا تبرز أهمية موضوع دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة مخاطر الائتمانية لدى البنوك.

وفي ضوء أهمية الموضوع كان تركيز هذه الدراسة حول دور نظم المعلومات في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية، وذلك من خلال عرض لمختلف جوانب نظم المعلومات المصرفية بشكل عام والتعرف على مختلف المخاطر التي تواجه العمل المصرفي وفي مقدمتها المخاطر الائتمانية، وصولا إلى إبراز مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية، والتي من شأنها مساعدة البنوك في الحد من هذه المخاطر أو على الأقل إدارتها بشكل سليم.

إن هذه المساهمة عززتها الدعامة الثالثة من مقررات لجنة بازل II قصد تحسين قدرات البنوك على التقييم الفعال للمخاطر الائتمانية وذلك عن طريق العمل على تطوير نوعية المعلومات المستغلة في الوسط المصرفي. حيث أن قيام البنوك الجزائرية بهذه التدابير والإجراءات من شأنه المساهمة في الحد من هذه المخاطر، وبالتالي رفع كفاءة وسلامة واستقرار النظام المصرفي ككل، لذلك كان لزاما على هذه البنوك القيام بإرساء نظام للاستعلام الائتماني في الجزائر يتناسب مع طبيعة وأوضاع هذه البنوك ويتلاءم مع المعايير الدولية، مما يساعد على حسن إدارة المخاطر الائتمانية والسيطرة عليها.

نتائج واقتراحات الدراسة:

لإتمام حوصلة هذا البحث توصلنا إلى مجوعة من النتائج والاقتراحات:

أولا– نتائج الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية، وفي ضوء التحليلات النظرية والعملية للدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج يمكننا عرضها في الشكل التالي:

فيما يتعلق بالفرضية الأولى والتي تنص "**تسهم نظم المعلومات المصرفية في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنوك التجارية محل الدراسة**"، توصلت الدراسة إلى قبول هذه الفرضية وبالتالي فإن الموظفين المستجوبين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن نظم المعلومات المصرفية تساهم بشكل كبير في سرعة تنفيذ وإجراء العمليات، بالإضافة إلى السهولة والسلاسة في تخزين المعلومات، وبالتالي قدرة البنك على استرجاع تلك المعلومات متى استدعت الضرورة ذلك.

فيما يتعلق بالفرضية الثانية والتي تنص "**تلتزم البنوك التجارية محل الدراسة بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية**"، توصلت الدراسة إلى قبول هذه الفرضية وبالتالي فإن الموظفين المستجوبين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن هذه البنوك تلتزم بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية، مما يساهم في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية على مستوى هذه البنوك.

فيما يتعلق بالفرضية الثالثة والتي تنص "**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية)، في البنوك التجارية محل الدراسة**"، توصلت الدراسة إلى رفض هذه الفرضية وبالتالي فإن الموظفين المستجوبين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (اكتشاف المخاطر الائتمانية، تحليل المخاطر الائتمانية).

فيما يتعلق بالفرضية الرابعة والتي تنص "**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها)، في البنوك التجارية محل الدراسة**"، توصلت الدراسة إلى رفض هذه الفرضية وبالتالي فإن الموظفين المستجوبين في البنوك التجارية محل الدراسة يرون أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية (تقييم شدة المخاطر الائتمانية، التحكم في المخاطر الائتمانية بتقليل من أثارها).

فيما يتعلق بالفرضية الخامسة والتي تنص "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha= 0.05$)، لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة**"، توصلت الدراسة إلى قبول هذه الفرضية وبالتالي فإن الموظفين المستجوبين في البنوك التجارية محل

الدراسة يرون أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية بين هذه البنوك.

– أظهرت نتائج الدراسة وجود دور لنظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية محل الدراسة؛

– نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية عينة الدراسة كفيلة بتوفير المعلومات المناسبة لمتخذي القرار بالسرعة المطلوبة؛

– تتميز نظم المعلومات المصرفية المستخدمة بقدرة عالية في عملية معالجة وتحليل البيانات، وتخزين المعلومات واسترجاعها، مما ينعكس ايجابيا في تحقيق تحسين إدارة المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية محل الدراسة؛

– تهدف نظم المعلومات المصرفية إلى السماح بالتحكم الجيد في التسيير مما يمكن البنوك التجارية عينة الدراسة من اكتشاف، تحليل، تقييم، والتحكم في المخاطر الائتمانية، وبالتالي تحديد سبل الكفيلة لإدارتها؛

– النظام الآلي للمعلومات المعتمد في البنوك التجارية محل الدراسة يخدم بشكل كبير اتخاذ القرارات الاستراتيجية في مجال تقديم ومتابعة التسهيلات الائتمانية والقروض، وذلك لوجود أنظمة دعم الإدارة العليا وأنظمة دعم القرارات؛

– تساهم نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية عينة الدراسة بقدر وافر في بلورة رؤية واضحة للمشاكل الناتجة عن التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء من خلال إيجاد بدائل وحلول لها، وبالتالي إنتاج قرارات ائتمانية أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل؛

– يوجد هناك اختلاف وتباين طفيف في تأثير نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في كل بنك من بنوك محل الدراسة، من وجهة نظر الموظفين بها، وهذا راجع لسياسة ورؤية كل بنك في هذا الخصوص؛

– على الرغم من الخدمات العديدة التي تمتاز بها نظم المعلومات المصرفية المطبقة في البنوك التجارية عينة الدراسة لكنها تبقى غير كافية بالنظر للتطور التكنولوجي الكبير وازدياد حدة المنافسة في مجال الخدمات المصرفية المتخصصة كما وكيفا؛

– ضرورة وجود استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس إدارة البنوك محل الدراسة يتم تنفيذها من قبل إطارات بشرية مؤهلة لمواجهة أي مخاطر ائتمانية محتملة وذلك بالاعتماد على مختلف نظم المعلومات الآلية خاصة الحديثة منها؛

– من أهم متطلبات الإدارة السليمة للمخاطر الائتمانية هو توفر كل البنك من البنوك التجارية عينة الدراسة على لجنة مستقلة تتولى إدارة المخاطر الائتمانية تخضع للرقابة المباشرة والفعلية من طرف مجلس الإدارة والإدارة العليا بهذه البنوك؛

– هناك نقص فيما يخص إحاطة الموظفين بالبنوك التجارية محل الدراسة بالإجراءات والأساليب المناسبة للوقاية من المخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا، كما هناك ضعف في توعية الموظفين بأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية.

ثانيا– اقتراحات الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة، وما تحمله من نقاط القوة والضعف يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:

– يجب أن تقوم البنوك التجارية محل الدراسة والبنوك الجزائرية ككل بزيادة اعتمادها على نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية في مختلف الظروف بما فيها وقت الأزمات الاقتصادية، وذلك لدور الكبير الذي تلبيه هذه النظم بسبب دقتها ووزنها وأهميتها؛

– ضرورة تعميم وجود نظم المعلومات في مختلف البنوك الجزائرية من أجل تمكنيها من قياس وإدارة المخاطر الائتمانية بشكل جيد؛

– الحرص على تبني البنوك الجزائرية لأساليب فعالة لإدارة المخاطر الائتمانية وفق مقررات ومعايير الاحترازية الدولية (مثل مقررات لجنة بازل)؛

– العمل على تحسين بيئة نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من حيث تطوير تقنياتها بما يتلاءم والمستجدات والتحديثات التي تطرأ على هذه النظم وضرورة مواكبتها؛

– ضرورة إعداد استراتيجيات خاصة في كل البنوك الجزائرية تربط بين عملية إدارة المخاطر الائتمانية وتحديد السبل الناجعة للحد منها في صورة نظم المعلومات المصرفية المتطورة؛

– ضرورة زيادة تنمية الوعي لدى كافة الموظفين في البنوك الجزائرية بأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تحسين إدارة المخاطر الائتمانية؛

– ضرورة زيادة الدورات التدريبية والتكوينية للموظفين في البنوك الجزائرية وخاصة الدورات المتخصصة في إدارة المخاطر الائتمانية من خلال التركيز على الإجراءات والأساليب المناسبة للحد منها؛

– تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية وجعلها بصفة دورية ومنتظمة لزيادة كفاءة مستخدمي البنوك الجزائرية في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، أي ضرورة التنسيق بين الجانب البشري والجانب التكنولوجي لضمان قيام النظام الآلي للمعلومات بوظائفه على أكمل وجه لتحقيق الأهداف التي صمم من أجلها؛

– حتى تتمكن البنوك الجزائرية من التعامل مع النظم الحديثة بطريقة سهلة وميسرة يجب أن يهتم كل بنك بتطوير نظام المعلومات المصرفي الخاص به والملائم لنشاطه لاسيما في مجال إدارة المخاطر الائتمانية؛

– ضرورة الاستغلال الجيد للمعلومات التي يتم استخراجها من نظم المعلومات المصرفية بأنظمتها الفرعية في تصميم الاستراتيجيات المناسبة لإدارة المخاطر الائتمانية، مما ينعكس بالإيجاب على قدرة البنوك الجزائرية في اتخاذ القرارات الائتمانية الصائبة، وبالتالي تجنب التعثر المحتمل للقروض الممنوحة للعملاء؛

– العمل على تخصيص كل بنك من البنوك الجزائرية دائرة مستقلة خاصة بأنظمة المعلومات المصرفية وقواعد البيانات بهدف زيادة الاستفادة من هذه النظم في تحسين إدارة المخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا؛

– تشجيع تبادل المعلومات والبيانات وضرورة التنسيق بين كافة البنوك الجزائرية باستخدام نظم المعلومات المتطورة، لما لذلك من مردود إيجابي على الأداء في هذه البنوك من جهة وتحسين إدارة المخاطر الائتمانية من جهة أخرى.

ثالثا– آفاق الدراسة (نظرة مستقبلية):

على ضوء دراستنا لهذا الموضوع، نقترح بعض المواضيع التي تحتاج لمزيد من الدراسة والبحث، نذكر منها ما يلي:

– دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر الصناعية التأمينية في شركات التأمين الجزائرية.

– دور نظم المعلومات المحاسبية في تفعيل إدارة المخاطر الاستراتيجية في البنوك التجارية.

– دور نظم المعلومات المحاسبية في تسعير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية.

– أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية.

المراجـــــــع

أولا: المصادر والمراجع باللغة العربية:

المصادر:

القرآن الكريم.

المراجع باللغة العربية:

I- الكتب:

1- أكرم محمد حشيش، **الموسوعة لإدارة المخاطر المصرفية-بناء نظام إدارة مخاطر الائتمان**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2017.

2- بن علي بلعزو، عبد الكريم، قندوز، عبد الرزاق حبار، **إدارة المخاطر-إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.

3- سليم الحسنية، **نظم المعلومات الإدارية (نما)**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2011.

4- سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

5- موسى شقيري نوري، محمود إبراهيم نور، وسيم محمد الحداد، سوزان سمير ذيب، **إدارة المخاطر**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012.

6- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط7، 2013.

7- عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.

8- عبد الرزاق محمد قاسم، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 5، عمان، الأردن، 2012.

9- عبد المنعم عاطف، محمد محمود الكاشف، سيد كاسب، **تقييم إدارة المخاطر**، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، مصر، 2008.

10- عبد الفتاح عز، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS**، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007.

11- علاء سالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياتي، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

12- فاروق مصطفى مهندس، **تحليل البيانات وتصميم النظم**، درا الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، 1996.

13- محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات I.T**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.

14- محمد عبد الحسين فرج آل الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.

15- منال الكردي، جلال إبراهيم العيد، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.

16- نضال محمود الرمحي، زياد عبد الحليم الذيبة، **نظم المعلومات المحاسبية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط 2، 2014.

17- ياسين فؤاد توفيق، درويش محمد عبد الله، **المحاسبة المصرفية في البنوك التجارية الإسلامية**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 1996.

II- المذكرات والبحوث الجامعية:

18- إيمان بن السراج، **دور المعلومات في قياس اتجاهات متخذي القرار نحو المخاطر المالية في البنوك التجارية- دراسة عينة من البنوك الجزائرية**، أطروحة دكتوراه طور الثالث في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018/2017.

19- حسين ذيب، **فعالية نظام المعلومات المصرفية في دراسة حالات الفشل الائتمان-دراسة حالية عينة من البنوك الناشطة في ولاية ورقلة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012/2011.

20- عبد الحكيم شاهد، **أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري-دراسة وجهة نظر لبعض موظفي البنوك التجارية الجزائرية للفترة 2012-2017**، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018/2017.

21- لمى فيصل أسبر، **مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة– دارسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2009/2008.

22- محمد داود عثمان، **أثر مخففات مخاطر الائتمان على قيمة البنوك محمد داود عثمان– دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة Tobin's Q**، أطروحة دكتوراه الفلسفة في المصارف، الأكاديمية لعربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2008/2007.

23- محمد عدنان عبد الرحمن مرعي، **العوامل المؤثرة على المخاطر غير النظامية وفقا لمبادئ الحاكمية المؤسسية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، 2015/2014.

24- محمد معاوية دريهيب، **تقنية المعلومات في الأعمال المصرفية–دراسة تطبيقية على مصرف ليبيا المركزي في الفترة 2000–2006**، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2007/2006.

25- مراد مرمري، **أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية–دراسة حالة شركة Chali Profiplast بسطيف**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010/2009.

26- وليد مرتضى نوه، **نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها– دراسة حالة CPA- BADR-BNA- وكالات الوداي خلال الفترة 2012–2013**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2014/2013.

III– المجلات والدوريات:

27- إبراهيم محمد الجزراوي، نادية شاكر النعيمي، **تحليل الائتمان المصرفي باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية المختارة–دراسة نظرية تطبيقية في مصرف شرق الأوسط العراقي للاستثمار خلال الفترة 2005–2007**، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ع 83، 2010.

28- أبوبكر خوالد، نوة ثلايجية، **واقع نظم المعلومات المطبقة في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية– بنك فلاحة و التنمية الريفية (BADR) أنموذجا**، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح، الاردن، ع 19، 2016.

29- أحمد صالح الهزايمة، **دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية–دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق، سوريا، مج 25، ع 1، 2009.

30- أحمد فريد ناجي، **تأثير مخاطر الائتمان على ربحية المصارف التجارية في العراق**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية الاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، مج 11، ع 33، 2015.

31- أحمد مؤيد عطية الحيالي، **جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الأزمات–دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية/نينوى**، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مج 33، ع 104، 2011.

32- أسماء طهراوي، عبد الرزاق بن حبيب، **إدارة المخاطر في الصيرفة الإسلامية في ظل معايير بازل**، مجلة دراسات اقتصادية إسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، المملكة العربية السعودية، مج 19، ع 1، 2013.

33- بن علي بلعزوز، **استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، ع 7، 2010.

34- رأفت نبيل إسماعيل البلداوي، هيثم عبد الخاق إسماعيل، **تحليل التفاعل بين الائتمان النقدي المصرفي والإنفاق الحكومي في العراق للمدة 2014–2017**، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، ع 61، 2019.

35- فضيلة بوطورة، الشريف بقة، **دور الرقابة الداخلية في كشف ورصد المخاطر الائتمانية في البنوك التجارية–دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) الجزائر**، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة المثنى، السماوة، العراق، مج 5، ع 1، 2015.

36- فايز أبو عامرية، محمد ديرية، ناصر جرادات، **دور استخدام نظم المعلومات على الأداء في منشآت الحجر والرخام في فلسطين**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، ع 17، ديسمبر 2017.

37- منال هاني، **اتفاقية بازل 3 ودورها في إدارة المخاطر المصرفية**، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مج 1، ع 16، 2017.

38- مهدي عطية الجبوري، امير عبد الزهرة عبد الحمزه الربيعي، **اثر ادارة المخاطر الائتمانية في الإداء المصرفي–دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأهلية التجارية للفترة 2007–2016**، مجلة كلية الإدارة الاقتصاد للدراسات الاقتصادية الإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق، مج 10، ع 2، 2018.

39- نبراس محمد عباس العامري، صلاح الدين محمد أمين الامام، **استعمال أنموذج عائد رأس المال المعدل بالمخاطر (RAROC) في إدارة المخاطر المصرفية–دراسة في عينة من المصارف العراقية الخاصة**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، العراق، مج 7، ع 21، 2012

IV– الملتقيات والمؤتمرات:

40- السعيد بوعافية، محمد عبد الهادي، **واقع نظم وخدمات المعلومات المتخصصة بقطاع البنوك والمصارف في الجزائر–دراسة حالة بنك البدر الجزائري**، المؤتمر الثاني والعشرون حول نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الخرطوم، السودان، ديسمبر 2011.

41- قدور بن نافلة، **المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، الجزائر، يومي17- 18 أفريل 2006.

42- منال منصور، **إدارة المخاطر الائتمانية وظيفة المصارف المركزية القطرية الإقليمية**، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة سطيف، الجزائر، أيام 20-21 أكتوبر 2009.

V– التقارير:

43- اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **تطوير خدمات نظم الاستعلام والتصنيف الائتماني لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية**، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017.

44- اللجنة العربية للمعلومات الائتمانية، **دور نظم المعلومات الائتمانية في الحد من مخاطر الإفراط في الاستدانة**، صندوق النقد العربي، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2018.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

I– Ouvrages:

45- Reto R Gallati, **Risk Management and Capital Adequacy**, McGraw-Hill, USA, 2003.

46- Michel Xavier, Patrice Cavaillé, Col, **Management des risques pour un développement durable**، Dunod، Paris, 2009.

II– Rapports:

47- Basel Committee of Banking Supervision (BCBS), **Principles For The Management of Credit Risk,** Basel, Suisse, Septembre 2000. https://www.bis.org/publ/bcbs75.pdf. Consulter le: (02/03/2020).

الملاحـــــــق

الملحق رقم(1): استمارة الاستبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استبيان (استمارة)

الطالب: أبوبكر زاقي

الإميل: zaguiaboubekeur@gmail.com

رقم المحمول: 07 04 61 0664

المشرف: د. حمزة عمي سعيد

الأخ الكريم، الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإعداد مذكرة الماستر حول: **دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية –دراسة ميدانية لعينة من البنوك لولاية غرداية–**، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة بتمعن بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم لمساعدة منكم على إنجاز هذه الدراسة، علما بأن اجاباتكم ستعامل بسرية تامة كما تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستوضع نتائج الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت، شاكرا لكم سلفا جهودكم المباركة وحسن تعاونكم.

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

لو تكرمت بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من أجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث وهي:

1- الجنس: ذكر [ ] أنثى [ ]

2- العمر: أقل من 25 سنة [ ] 26 – 30 سنة [ ] 31 – 40 سنة [ ] 41 سنة فأكثر [ ]

3- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل [ ] جامعي [ ] دراسات عليا [ ]

4- سنوات الخدمة: 5 سنوات فأقل [ ] 6 – 10 سنوات [ ] 11 – 15 سنة [ ] 15 سنة فأكثر [ ]

5- المسمى الوظيفي: مدير [ ] نائب مدير [ ] رئيس مصلحة [ ] مكلف بالدراسات [ ] رئيس مكتب [ ]
عون تنفيذي [ ] منصب أخر:.....أذكره

6- اسم البنك:.....أذكره

القسم الثاني: مرتكزات نظم المعلومات المصرفية وإدارة المخاطر الائتمانية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I-	**أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك**					
1	يسهم نظام المعلومات المستخدم في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنك.					
2	يساعد نظام المعلومات المصرفي في الحصول على دقة المعلومة والتقليل من الوقوع في الخطأ.					
3	يساعد نظام المعلومات المستخدم بالبنك في التحكم والتقليل من تكاليف الحصول على المعلومات مقارنة بالطرق التقليدية.					
4	يقدم نظام المعلومات المصرفي التقارير والمعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة.					
5	يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك معلومات آمنة.					
6	يساعد نظام المعلومات المستخدم في تقييم المخاطر الائتمانية المرتبطة بنشاط البنك لتجنب العقوبات التأديبية والحفاظ على سمعة البنك.					
II-	**متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك**					
7	يتوفر البنك على لجنة مستقلة تتولى إدارة المخاطر الائتمانية.					
8	يولي البنك اهتماما كبيراً لعملية إدارة المخاطر الائتمانية.					
9	تقوم إدارة البنك بتحسيس الموظفين بالمخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا.					
10	يلتزم البنك بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.					
11	يأخذ البنك بتوصيات لجنة بازل في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.					

القسم الثالث: علاقة نظم المعلومات المصرفية بإدارة المخاطر الائتمانية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
I-	**اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية**					
12	يوفر نظام المعلومات المطبق بالبنك معلومات ذات قدرة تنبؤيه تساعد الإدارة في جمع وتحليل البيانات الشخصية والمالية للعميل.					
13	يسمح نظام المعلومات المصرفي بالكشف عن المخاطر الائتمانية قبل حدوثها.					
14	يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك خطط وحلول مسبقة لمواجهة فشل الائتمان.					
15	تساهم المعرفة الشاملة لبيئة عمل البنك في التعرف على مختلف مؤشرات الخطر الائتماني.					
16	تستعين ادارة الائتمان بالاستعلامات اللازمة حول العميل للوقوف على المخاطر الائتمانية التي تواجه البنك.					
17	تقوم إدارة الائتمان بالبنك بالاتصال مع مختلف المصالح الداخلية لتحديد القرار الائتماني.					

II- تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية						
18	نظام المعلومات المطبق يقيس بدقة الخطر الائتماني وفق معايير لجنة بازل II.					
19	يسمح نظام المعلومات المصرفي بقياس التغيرات في العوائد ومخاطرة الائتمان الممنوح.					
20	يساهم نظام معلومات المساعد في التنبؤ بالمخاطر الائتمانية والحد منها.					
21	يقدم نظام المعلومات المطبق للبنك المعلومات الملائمة لتحديد الانحرافات وتنفيذ الخطط والسياسات.					
22	يتم تخزين مختلف المعلومات حول حالات الخطر الائتماني السابقة بغرض الاستفادة منها.					
23	يقوم البنك بتبادل المعلومات حول طالبي الائتمان وفق نظام معلوماتي موحد.					
24	يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات المناسبة لقياس ورصد المخاطر الائتمانية التي تواجه نشاط البنك.					
III- مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني						
25	نظام المعلومات الإلكتروني المستخدم بالبنك ذو جودة ويساهم في الحد من المخاطر الائتمانية.					
26	يساهم نظام المعلومات المطبق بالبنك في وضع ورسم خريطة المخاطر الائتمانية والسبل السليمة لإدارتها.					
27	يضع البنك نظام تصنيف ائتماني داخلي كألية لقياس وتقييم المخاطر الائتمانية.					
28	يعتمد البنك على جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر في الحصول على معلومات حول العميل.					
29	المعلومات التي يوفر جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر تساهم في التقليل من المخاطر الائتمانية لدى البنك.					
30	يعلم البنك مركزية المستحقات غير المدفوعة بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض الممنوحة للعملاء.					

في الختام، نسعد بقراءة ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول الموضوع:

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على تعاونكم

- **جهاز مركزية المخاطر:** هي مصلحة لمركزة المخاطر لدى بنك الجزائر أنشئت بموجب النظام رقم 01/12، تكلف لدى كل بنك أو مؤسسة مالية بجمع أسماء المستفيدين من القروض، وطبيعة القروض الممنوحة وسقفها، والمبالغ المسحوبة ومبلغ القروض غير المسددة، والضمانات المأخوذة فيما يخص كل صنف من القروض.

- **مركزية المستحقات غير المدفوعة:** هو هيكل من هياكل بنك الجزائر أستحدث بموجب النظام رقم 02/92، يستوجب على الوسطاء الماليين الانضمام إليها وإعلامها بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض الممنوحة أو على وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرف زبائنهم، والتي تقوم بدورها بإعلام البنوك والمؤسسات المالية والسلطات المكلفة بالرقابة المعنية بطلب الحصول على القرض بمعلومات حول حجم وطبيعة مشاكل الدفع خصوصا المتعلقة بإصدار الشيكات إما لعدم الدفع أو لانعدام السيولة.

الملحق رقم(2): معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لقياس صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

Corrélations							
		كل المحاور	المحور الاول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	المحور الخامس
كل المحاور	Corrélation de Pearson	1	,684**	,800**	,792**	,849**	,808**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
المحور الاول	Corrélation de Pearson	,684**	1	,534**	,330**	,425**	,424**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,005	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	,800**	,534**	1	,537**	,546**	,530**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
المحور الثالث	Corrélation de Pearson	,792**	,330**	,537**	1	,709**	,545**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,000		,000	,000
	N	72	72	72	72	72	72
المحور الرابع	Corrélation de Pearson	,849**	,425**	,546**	,709**	1	,653**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	72	72	72	72	72	72
المحور الخامس	Corrélation de Pearson	,808**	,424**	,530**	,545**	,653**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	72	72	72	72	72	72
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).							

الملحق رقم(3): معامل اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس ثبات الاستبيان

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) لإجمالي فقرات الاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,918	30

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للمحور الأول

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,805	6

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للمحور الثاني

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,758	5

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للمحور الثالث

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,747	6

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للمحور الرابع

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	7

نتائج اختبار كرونباخ ألفا (α) للمحور الخامس

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	72	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	72	100,0
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,812	6

الملحق رقم(4): التكرارات والنسب المئوية لخصائص عينة الدراسة

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	50	69,4	69,4	69,4
	أنثى	22	30,6	30,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	1	1,4	1,4	1,4
	من 26 سنة إلى 30 سنة	18	25,0	25,0	26,4
	من 31 سنة إلى 40 سنة	31	43,1	43,1	69,4
	41 سنة فأكثر	22	30,6	30,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	9	12,5	12,5	12,5
	جامعي	47	65,3	65,3	77,8
	دراسات عليا	16	22,2	22,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

سنوات الخدمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 سنوات فأقل	27	37,5	37,5	37,5
	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	19	26,4	26,4	63,9
	من 11 سنة إلى 15 سنة	9	12,5	12,5	76,4
	16 سنة فأكثر	17	23,6	23,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	3	4,2	4,2	4,2
	مدير نائب	3	4,2	4,2	8,3
	مصلحة رئيس	21	29,2	29,2	37,5
	بالدراسات مكلف	34	47,2	47,2	84,7
	مكتب رئيس	4	5,6	5,6	90,3
	تنفيذي عون	7	9,7	9,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

اسم البنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	BDL	13	18,1	18,1	18,1
	BADR	11	15,3	15,3	33,3
	BEA	9	12,5	12,5	45,8
	AL BARAKA	9	12,5	12,5	58,3
	CPA	22	30,6	30,6	88,9
	CNEP	8	11,1	11,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

<u>الملحق رقم(5)</u>: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

المحور الأول: أبعاد نظم المعلومات المصرفية في البنك

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques
يسهم نظام المعلومات المستخدم في سرعة تنفيذ العمليات وسهولة تخزين واسترجاع المعلومة بالبنك.	72	4,49	,074	,628
يساعد نظام المعلومات المصرفي في الحصول على دقة المعلومة والتقليل من الوقوع في الخطأ.	72	4,39	,067	,571
يساعد نظام المعلومات المستخدم بالبنك في التحكم والتقليل من تكاليف الحصول على المعلومات مقارنة بالطرق التقليدية.	72	4,44	,068	,579
يقدم نظام المعلومات المصرفي التقارير والمعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات المناسبة.	72	4,28	,082	,697
يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك معلومات آمنة.	72	4,29	,075	,638
يساعد نظام المعلومات المستخدم في تقييم المخاطر الائتمانية المرتبطة بنشاط البنك لتجنب العقوبات التأديبية والحفاظ على سمعة البنك.	72	4,08	,096	,818
المحور الأول	72	4,3287	,05536	,46972
N valide (liste)	72			

المحور الثاني: متطلبات إدارة المخاطر الائتمانية في البنك

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques
يتوفر البنك على لجنة مستقلة تتولى إدارة المخاطر الائتمانية.	72	4,03	,093	,787
يولي البنك اهتماما كبيراً لعملية إدارة المخاطر الائتمانية.	72	4,17	,074	,628
تقوم إدارة البنك بتحسيس الموظفين بالمخاطر المصرفية عموما والمخاطر الائتمانية خصوصا.	72	4,19	,081	,685
يلتزم البنك بتوجيهات وتعليمات البنك المركزي في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.	72	4,53	,074	,627
يأخذ البنك بتوصيات لجنة بازل في مجال إدارة المخاطر الائتمانية.	72	3,72	,084	,716
المحور الثاني	72	4,1278	,05805	,49254
N valide (liste)	72			

المحور الثالث: اكتشاف وتحليل المخاطر الائتمانية

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques
يوفر نظام المعلومات المطبق بالبنك معلومات ذات قدرة تنبؤيه تساعد الإدارة في جمع وتحليل البيانات الشخصية والمالية للعميل.	72	3,93	,091	,775
يسمح نظام المعلومات المصرفي بالكشف عن المخاطر الائتمانية قبل حدوثها.	72	3,63	,094	,795
يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك خطط وحلول مسبقة لمواجهة فشل الائتمان.	72	3,64	,091	,775
تساهم المعرفة الشاملة لبيئة عمل البنك في التعرف على مختلف مؤشرات الخطر الائتماني.	72	3,94	,084	,710
تستعين ادارة الائتمان بالاستعلامات اللازمة حول العميل للوقوف على المخاطر الائتمانية التي تواجه البنك.	72	4,06	,065	,554
تقوم إدارة الائتمان بالبنك بالاتصال مع مختلف المصالح الداخلية لتحديد القرار الائتماني.	72	3,83	,079	,671
المحور الثالث	72	3,8380	,05623	,47716
N valide (liste)	72			

المحور الرابع: تقييم والتحكم في المخاطر الائتمانية

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques
نظام المعلومات المطبق يقيس بدقة الخطر الائتماني وفق معايير لجنة بازل II.	72	3,58	,092	,783
يسمح نظام المعلومات المصرفي بقياس التغيرات في العوائد ومخاطرة الائتمان الممنوح.	72	3,96	,089	,759
يساهم نظام معلومات المساعد في التنبؤ بالمخاطر الائتمانية والحد منها.	72	3,97	,081	,691
يقدم نظام المعلومات المطبق للبنك المعلومات الملائمة لتحديد الانحرافات وتنفيذ الخطط والسياسات.	72	3,79	,086	,730
يتم تخزين مختلف المعلومات حول حالات الخطر الائتماني السابقة بغرض الاستفادة منها.	72	3,93	,093	,793
يقوم البنك بتبادل المعلومات حول طالبي الائتمان وفق نظام معلوماتي موحد.	72	3,81	,100	,850
يوفر نظام المعلومات المصرفي مؤشرات المناسبة لقياس ورصد المخاطر الائتمانية التي تواجه نشاط البنك.	72	3,97	,074	,627
المحور الرابع	72	3,8591	,05794	,49166
N valide (liste)	72			

المحور الخامس: مساهمة نظم المعلومات المصرفية في إدارة الخطر الائتماني

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne		Ecart type
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques
نظام المعلومات الإلكتروني المستخدم بالبنك ذو جودة ويساهم في الحد من المخاطر الائتمانية.	72	4,15	,088	,744
يساهم نظام المعلومات المطبق بالبنك في وضع ورسم خريطة المخاطر الائتمانية والسبل السليمة لإدارتها.	72	4,01	,078	,661
يضع البنك نظام تصنيف ائتماني داخلي كآلية لقياس وتقييم المخاطر الائتمانية.	72	3,86	,091	,775
يعتمد البنك على جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر في الحصول على معلومات حول العميل.	72	4,15	,083	,705
المعلومات التي يوفر جهاز مركزية المخاطر المؤسسات والأسر تساهم في التقليل من المخاطر الائتمانية لدى البنك.	72	4,19	,081	,685
يعلم البنك مركزية المستحقات غير المدفوعة بعوائق الدفع التي تطرأ على القروض الممنوحة للعملاء.	72	4,19	,088	,744
المحور الخامس	72	4,0949	,06095	,51717
N valide (liste)	72			

الملحق رقم(6): اختبار التوزيع الطبيعي (Sample k-S)

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon							
		المحور الاول	المحور الثاني	المحور الثالث	المحور الرابع	المحور الخامس	كل المحاور
N		72	72	72	72	72	72
Paramètres normaux [a,b]	Moyenne	4,3287	4,1278	3,8380	3,8591	4,0949	4,0497
	Ecart type	,46972	,49254	,47716	,49166	,51717	,38567
Différences les plus extrêmes	Absolue	,147	,116	,173	,137	,142	,110
	Positif	,147	,116	,173	,137	,142	,110
	Négatif	-,125	-,073	-,138	-,093	-,089	-,046
Statistiques de test		,147	,116	,173	,137	,142	,110
Sig. asymptotique (bilatérale)		,001[c]	,017[c]	,000[c]	,002[c]	,001[c]	,030[c]
a. La distribution du test est Normale.							
b. Calculée à partir des données.							
c. Correction de signification de Lilliefors.							

الملحق رقم(7): اختبار سبيرمان (Spearman) لفرضيات الدراسة

الفرضية الثالثة

Corrélations				
			المحو_الخامس	المحور الثالث
Rho de Spearman	المحورالخامس	Coefficient de corrélation	1,000	,479**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	72	72
	المحور الثالث	Coefficient de corrélation	,479**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	72	72
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).				

الفرضية الثالثة

Corrélations				
			المحور الخامس	المحور الرابع
Rho de Spearman	المحور الخامس	Coefficient de corrélation	1,000	,569**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	72	72
	المحور الرابع	Coefficient de corrélation	,569**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	72	72
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).				

الملحق رقم(8): اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفرضية الخامسة

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité							
اسم البنك		Kolmogorov Smirnova			Shapiro Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية	BDL	,212	13	,114	,910	13	,184
	BADR	,248	11	,056	,887	11	,127
	BEA	,209	9	,200*	,934	9	,518
	AL BARAKA	,157	9	,200*	,896	9	,229
	CPA	,257	22	,001	,838	22	,002
	CNEP	,181	8	,200*	,948	8	,693
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.							
a. Correction de signification de Lilliefors							

نتائج اختبار تجانس التباين بين المتغيرات

Test d'homogénéité des variances					
		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية	Basé sur la moyenne	1,949	5	66	,098
	Basé sur la médiane	1,713	5	66	,144
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,713	5	57,119	,146
	Basé sur la moyenne tronquée	2,000	5	66	,090

نتائج اختبار التباين الأحادي

ANOVA					
دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2,647	5	,529	3,014	,016
Intragroupes	11,590	66	,176		
Total	14,236	71			

نتائج الاختبارات البعدية لتحديد نوع البنك المختلف

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: دور نظم المعلومات المصرفية في إدارة المخاطر الائتمانية

Différence significative de Tukey

اسم البنك(I)	اسم البنك(J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
BDL	BADR	-,20080	,17167	,850	-,7047	,3031
	BEA	-,48291	,18171	,098	-1,0163	,0504
	AL BARAKA	-,32418	,18171	,483	-,8575	,2092
	CPA	-,06065	,14659	,998	-,4909	,3696
	CNEP	-,52507	,18830	,072	-1,0778	,0276
BADR	BDL	,20080	,17167	,850	-,3031	,7047
	BEA	-,28211	,18835	,667	-,8349	,2707
	AL BARAKA	-,12338	,18835	,986	-,6762	,4294
	CPA	,14015	,15475	,944	-,3140	,5943
	CNEP	-,32427	,19472	,559	-,8958	,2472
BEA	BDL	,48291	,18171	,098	-,0504	1,0163
	BADR	,28211	,18835	,667	-,2707	,8349
	AL BARAKA	,15873	,19754	,966	-,4211	,7385
	CPA	,42226	,16581	,126	-,0644	,9089
	CNEP	-,04216	,20362	1,000	-,6398	,5555
AL BARAKA	BDL	,32418	,18171	,483	-,2092	,8575
	BADR	,12338	,18835	,986	-,4294	,6762
	BEA	-,15873	,19754	,966	-,7385	,4211
	CPA	,26353	,16581	,608	-,2231	,7502
	CNEP	-,20089	,20362	,921	-,7985	,3968
CPA	BDL	,06065	,14659	,998	-,3696	,4909
	BADR	-,14015	,15475	,944	-,5943	,3140
	BEA	-,42226	,16581	,126	-,9089	,0644
	AL BARAKA	-,26353	,16581	,608	-,7502	,2231
	CNEP	-,46442	,17301	,092	-,9722	,0434
CNEP	BDL	,52507	,18830	,072	-,0276	1,0778
	BADR	,32427	,19472	,559	-,2472	,8958
	BEA	,04216	,20362	1,000	-,5555	,6398
	AL BARAKA	,20089	,20362	,921	-,3968	,7985
	CPA	,46442	,17301	,092	-,0434	,9722

الملحق رقم(9): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
1	حمزة عمي سعيد	أستاذ محاضر (أ)	غرداية
2	الحاج عرابة	أستاذ التعليم العالي	ورقلة
3	عباس بوهريرة	أستاذ مساعد (ب)	غرداية
4	اعمر بن موسى	أستاذ مؤقت	غرداية