

مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية  
- دراسة على عينة من البنوك التجارية العمومية بولاية ورقلة -

**contribution of the banking information system to the management of credit failure cases in Algerian commercial banks A study on a sample of public commercial banks in the province of Ouargla**

حسين ذيب<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup>المركز الجامعي الشيخ أمود بن مختار ايليزي (الجزائر)، [hocine.dib@cuillizi.dz](mailto:hocine.dib@cuillizi.dz)

مخبر تنمية الاعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي

تاريخ الاستلام: 2021/././.. تاريخ القبول: 2021/././.. تاريخ النشر: 2021/12/15

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العمومية بولاية ورقلة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن نظام المعلومات المصرفي يساهم بشكل فعال في تسيير حالات فشل الائتمان، حيث تعكس هذه النتيجة درجة انسجام وتكاملية عناصر قياس فعالية نظام المعلومات المصرفي، وإلى التطور التكنولوجي في نظم المعلومات المصممة في البنوك التجارية العمومية محل الدراسة.

**كلمات مفتاحية:** نظام المعلومات المصرفي، الائتمان المصرفي، فشل الائتمان، البنوك التجارية العمومية.

**Abstract:** The aim of this study is to identify the extent to which banking information system contribute to the management of credit failure cases in public commercial banks operating in the province of Ouargla. The key finding of the study reveals the importance of banking information system effectively contribute to managing credit failure cases, as this result reflects the degree of consistency and complementarity of elements measuring the effectiveness of banking information system, and to the technological development in information systems designed in the public commercial banks under study.

**Keywords:** Banking information system, Bank credit, Credit failure, Public commercial banks.

\* المؤلف المرسل

## 1. مقدمة :

تستهدف جهود وقرارات إدارة البنوك دوماً بناء محفظة قروض كفؤة، تتكون من مجموعة من قرارات منح الائتمان والإقراض ذات جودة تحقق عوائد مرتفعة وبأقل مستويات ممكنة من المخاطر، الأمر الذي يتوجب على صناع القرار في البنك، الاعتماد على معلومات دقيقة ومناسبة تزيد من فعالية القرارات؛ فتزويد متخذ القرار بالمعلومات الضرورية ذات نوعية مناسبة وفي الوقت المناسب وباستخدام قنوات اتصال مناسبة وبأقل تكلفة، هو من أولى أولويات نظام المعلومات التي ترتبط بفاعليته ونجاحه بمدى ما يقدمه من مخرجات (معلومات)، ملائمة ومفيدة عن البدائل المتاحة أمام متخذي القرار حول منح الائتمان من عدمه وبكيفية إدارة وتسيير المخاطر المترتبة عن الفشل المحتمل للائتمان، لذا فإن اعتماد أسلوب أو منهج سليم لبناء وتصميم نظام معلومات فعال ومرن، يتيح الحصول على هذه المعلومات وتنظيم عملية استخدامها يعد من أهم واجبات إدارة البنك لترشيد قراراتها خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.

**إشكالية البحث:** نظراً لأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها الواضح في نجاح البنوك وتجنبها الخسائر الناجمة عن الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية، تظهر الحاجة الملحة لبناء وتصميم نظام للمعلومات في البنوك التجارية يسمح بتوفير معلومات دقيقة ومناسبة، تستفيد منها إدارة البنكي الكشفي المبكر عن فشل الائتمان وكيفية الاستعداد والوقاية منه، ومحاولة وضع الحلول الممكنة لتجنب البنك التعرض له باتخاذ القرارات الملائمة بشأنه. وانطلاقاً مما تقدم يمكننا أن نصيغ إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير فشل الائتمان في البنوك التجارية العمومية

محل الدراسة؟

هذه الإشكالية يمكن تجزئتها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يساهم نظام المعلومات المصرفي على رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة؟
- هل يساهم نظام المعلومات المصرفي على البحث في أسباب فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة؟
- هل يساهم نظام المعلومات المصرفي على احتواء المخاطر فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة؟

- هل يساهم نظام المعلومات المصرفي على التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة: على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في تسيير فشل الائتمان (اكتشاف بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان، التعلم)، في البنوك محل الدراسة. وتنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

فرضية 1: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في رصد بوادر فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

فرضية 2: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في البحث في أسباب فشل الائتماني البنوك محل الدراسة.

فرضية 3: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في احتواء مخاطر فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

فرضية 4: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة.

أهمية وأهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- في كونها تتناول قطاعاً اقتصادياً مهماً هو القطاع المصرفي والذي يعد من أكثر القطاعات عرضة للمخاطر والأزمات.

2- في إلقاء الضوء على الجوانب الايجابية لنظم المعلومات في الاستعداد والوقاية من الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية الممنوحة، ومدى استفادة البنوك من المميزات التي توفرها هذه النظم للكشف المبكر عن فشل الائتمان، ودرجة مساهمته في احتواء المخاطر الناجمة عنه.

3- فيما توفره نظم المعلومات من مخرجات (معلومات) تساهم في ترشيد قرار منح الائتمان.

4- الكشف عن مدياهما لإدارة اتفيا لبنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدارتها لإدارة لأهميتها.

5- بيان مدى مساهمة نظم المعلومات على رصد حالات فشل الائتمان وتسيير مخاطرها.

منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، فقد تم الاعتماد في الجزء النظري على

المنهج الوصفي التحليلي الذي سمح ببناء وصياغة الإطار النظري للموضوع، أما في الجزء التطبيقي فقد تم

اعتماد منهج دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية الجزائرية العمومية العاملة في ولاية ورقلة، وتمت الاستعانة بالاستبيان في جمع آراء واتجاهات عينة الدراسة.

الإطار النظري للدراسة:

## 1. نظام المعلومات المصرفي

### 1.1. مفهوم نظام المعلومات المصرفي: يمثل نظام المعلومات المصرفي الجهاز العصبي للبنوك، ليس

فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، فضلاً عما يتيح نظام المعلومات البنكي للبنك من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تنشأ، ووقاية البنك من أخطارها قبل أن تستفحل، وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها (الخضيري م.، 1997، صفحة 237). إن لنظم المعلومات المصرفية مهام، ووظائف، وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات، أو بتحليلها، أو باستخراج المؤشرات منها، ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات البنك والموجه لها. ويعرف نظام المعلومات بأنه: " النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجية، في تجميع وتخزين وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة وبالجودة والشمول المطلوبين" (الملي، 2009، صفحة 120).

### 2.1. مكونات نظام المعلومات المصرفي: لنظام المعلومات المصرفي أربع مكونات رئيسية

هي: (الخضيري م.، 1997، الصفحات 249-252):

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

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

والغرض منه، وكيفية السداد والضمانات التي يمكن أن يقدمها... الخ.

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

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

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

مركز المخاطر البنكية (البنك المركزي)، السجل التجاري، والصحيفة العينية للعميل، الموردون وتجار الصنف، والبنوك الأخرى، ومكاتب الاستعلامات الخاصة، الصحف والجرائد الرسمية والنشرات التجارية.

**ب/العمليات:** بعد جمع البيانات تأتي عملية تقييمها للوقوف على مدى كفايتها، وجودتها، وصحتها، وصلاحيتها واكتمالها، ومناسبتها، وحداتها، وتوافقها مع الغرض المطلوب من جمعها، ووفقاً لهذا التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتخزينها وفقاً للأسلوب المناسب، ليتم بموجبها بعد ذلك تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها وترتيبها، ترميمها، تعبئتها وتسجيلها، تحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للبنك.

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

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

## 2. الفشل الائتماني ومخاطره (القروض المتعثرة)

### 1.2. مفهوم فشل الائتمان: من المعروف أن الائتمان (حتى ولو وضع وفق أسس مصرفية سليمة)

ينطوي على نوع من المخاطر، لأن هناك احتمالاً أن الأموال التي يقرضها البنك قد لا تسدد بسبب ظروف اقتصادية سيئة غير متوقعة تؤثر على المقترضين، أو إمكانية وقوع أحداث أو مؤثرات تعيق المقترض أو تمنعه من الوفاء بالتزاماته تجاه البنك، وإن كانت تلك المخاطر لا يمكن للمصرف تجنبها، إلا أنها مخاطر محسوبة عند منح الائتمان، لذا يقال: "إن مخاطر الائتمان لا تنطوي على درجة من المخاطرة، فالمخاطرة

مألوفة فيها". وفي هذه الحالة فإن حقوق البنك على المقرض تصبح في وضع خطر، والقروض التي تصل إلى هذا الوضع يطلق عليها "القروض المتعثرة" (خالدي، 2010، صفحة 11)، وجاء تعريف القروض المتعثرة على أنها: " تلك القروض التي تعرضت اتفاقيات دفعها بين البنك وعميله إلى مخالفات أساسية، نتج عنها عدم قدرة البنك على تحصيل القرض وفوائده، مما يجعل احتمالات خسارة البنك واردة" (الطويل، 2008، صفحة 46). ويرى حمزة محمود الزبيدي أنها تنشأ عن احتمالات عدم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته اتجاه البنك، ولذلك فإن المخاطر الائتمانية تحصل لعدم قدرة البنك على استعادة الفائدة وأصل القرض أو كليهما (الزبيدي، 2002، صفحة 173)، بينما عرّفها، عبد المعطي أرشيد ومحفوظ جودة بأنها: " القروض التي لا يقوم المقرض بتسديدها حسب جدول السداد المتفق عليه، مع ملاحظة المقرض في تزويد البنك بالبيانات والمستندات المطلوبة" (ارشيد و جودة، 1999، صفحة 279)

وعليه يمكن القول بأن تعثر سداد القروض يشمل: (ارشيد و جودة، 1999، صفحة 280)

- قروض تشوبها ملاحظات تستدعي متابعتها بدقة، ويجب اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة منها.
- قروض تقترب من دائرة الخطر ولكنها ليست بالضرورة قروضاً مشكوكاً فيها.
- قروض إمكانية تسديدها بالكامل مشكوك فيها، حيث يكون هناك تأخر في سداد القروض والفوائد.

**2.2. مفهوم المخاطر الائتمانية:** إن أية عملية ائتمان لا بد أن تكون محفوفة بالمخاطر، فقد يعجز العميل عن سداد أصل القرض وفوائده، وتعرّف مخاطر الائتمان بأنها: " الخسائر المالية المحتملة الناتجة عن عدم قدرة المقرض أو الطرف الآخر لدى البنك على الوفاء بشروط القرض كاملة وفي المواعيد المحددة" (ابو كمال، 2007، صفحة 81). وهياًيضاً، الخسارة التي تحدث للبنك نتيجة عدم قدرة العميل على سداد القرض وفوائده، سواء كان ذلك بسبب ضعف إدارة الائتمان، أو بسبب الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية (زايدة، 2006، صفحة 35).

بينما السيسي، فيعرّف المخاطر الائتمانية بأنها: " احتمال عدم قيام طرف مقابل البنك بالوفاء بالتزاماته في حدود الشروط المتفق عليها" (السيسي، 1998، صفحة 69).

وعليه فإن المخاطر الائتمانية، هي خسارة محتملة ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض، على سداد قيمة المبلغ المقترض وفوائده إلى البنك المقرض عند تاريخ الاستحقاق المحدد في شروط العقد الائتماني.

**3.2. أساليب مواجهة مخاطر الائتمان:** تعد المخاطر الائتمانية جزءاً طبيعياً من القرار الائتماني، حيث يصعب إلى درجة الاستحالة أن نجد قراراً ائتمانياً خالياً من المخاطر، وهو في جوهره محاولة للسيطرة على هذه المخاطر والنزول بها إلى أدنى مستوى ممكن، أو تحجيمها وإبطال مفعولها نهائياً في المجالات التي يكون فيها ذلك ممكناً. فبعد قيام البنك بتقدير نوع وطبيعة المخاطر تأتي المرحلة التالية التي تتمثل في اقتراح بعض الإجراءات الوقائية، لكيفية التعامل مع هذه المخاطر ومواجهتها، بهدف التقليل من آثارها السلبية المتوقعة على نتائج القرار الائتماني، وفيما يلي بعض هذه الأساليب (أنجرو، 2007، الصفحات 52-54):

1- بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالعمل فيمكن التحكم بها، بتحرير اتفاق شرطي يعطي البنك الحق في وضع قيود على قدرة المقترض في اتخاذ بعض القرارات، التي يرى البنك أنها قد تؤثر في قدرة العميل على إعادة الائتمان الذي تم منحه له.

2- استفتاء الضمانات التي تلائم كل حالة ائتمانية، وذلك حينما تسفر مؤشرات الدراسة عن أهمية استيفاء هذه الضمانات، فإذا فشل العميل في الوفاء بالتزاماته، يكون للبنك الحق في اتخاذ الإجراءات للتصرف في الأصل الموضوع ضماناً. وهناك إجراء آخر، يتمثل في توقيع شخص ثالث على الاتفاق يتمتع بمركز مالي جيد، وكذلك ذو سمعة جيدة بوصفه ضامناً للعميل، حيث يمكن الرجوع إليه إذا ما فشل العميل في سداد القرض والفوائد.

3- تبني أنظمة الخدمة (EXPERETS SYSTEM) في مجال اتخاذ القرار (بجيوش، 2007، الصفحات 4-5): تعتبر أنظمة الخبرة من الوسائل التقنية الحديثة جداً في اتخاذ القرارات على أي مستوى من مستويات التسيير بداخل المنظمة، أن أنظمة الخبرة مصممة لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المالية. من الأمثلة الشائعة حول أنظمة الخبرة المطبقة في المجال المالي ما يعرف باسم: EVENT,FINEX, TAXADVISOR الأول مطبق في مجال المراجعة المحاسبية، والثاني موجه للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتحليل المالي، في حين أن EVENT موجه لأغراض تشخيص النمو الاقتصادي.

4- التأمين على القرض: لعل من إحدى الوسائل الهامة لتجنب خطر عدم التسديد خاصة هو التأمين على القروض الممنوحة، حيث يلزم البنك عميله بالتأمين، حتى يتمكن من استرداد ما أمكن في حالة تحقق الخطر (يحيوش، 2007، صفحة 6).

### 3. نظم المعلومات وتسيير مخاطر فشل الائتمان

**1.3. مفهوم تسيير المخاطر:** يعرف تسيير المخاطر على أنه: "منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة والمحتمة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى" (حماد، 2003، صفحة 51). كما يمكن تعريفه أيضا على أنه: " تلك الترتيبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرص الخسائر إلى أقل حدّ ممكن سواء تلك الناتجة عن الطبيعة، أو الأخطاء البشرية أو الأحكام القضائية". وينقسم تسيير المخاطر إلى نوعين (الخطيب، 2005، الصفحات 18-19):

أ- التسيير الوقائي: وهذا عبر أخذ الضمانات الملائمة واحترام التنظيم الاحترازي.

ب- التسيير العلاجي: وهو استعمال طرق وتقنيات لتسيير المخاطرة والتخلص منها مثل: تحويل القروض إلى قيم منقولة، بيع الديون التي للبنك على بعض العملاء. وللأسف، فإنّ هذه الطرق غير مستعملة في بلدنا لأنّها تتطلب تكييفاً للتشريعات السائدة، ومحيطاً معيناً (سوق مالية نشطة) وغير ذلك.

### 2.3. كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي في تسيير مراحل فشل الائتمان: بهدف ادارة وتسيير

فشل الائتمان بكفاءة وفعالية، يجب على إدارة البنك أن تصمم نظام معلوماتالذي يلي تلك الاحتياجات، بما أن مقياس الكفاءة يجب على السؤال: هل يعمل النظام بطريقة صحيحة؟ بينما مقياس الفعالية يجب على السؤال: هل يفعل النظام الشيء الصحيح؟ لذلك تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المخرجات والمدخلات في حين تعبر الفعالية عن تحقيق النظام لأهدافه، وباعتبار نظام المعلومات المصرفي نظام متكامل يقوم بعملية الرقابة والتنبؤ بالمخاطر بأفضلالوسائلوأقلالتكاليف، لذلك تم اعتماد مقياس مكون من أربعة مراحل تمثل مراحل مواجهة خطر فشل الائتمان المصرفي في نظرنا، وهذه المراحل هي:



1- رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان: هذه المرحلة تشير إلى ما قبل البداية الفعلية لفشل الائتمان أو تعثر العميل، فقد تظهر بعض المؤشرات التي تدل على بداية الفشل أو التعثر، ويمكن لإدارة البنك معرفة احتمال وقوعه من خلال هذه المؤشرات والدخول في بداية التخطيط لمواجهةته.

2- البحث عن أسباب فشل الائتمان: تعبر عن دخول البنك في مرحلة البحث عن أسباب فشل الائتمان، وذلك سعياً منه لاسترجاع أمواله أو التقليل من المخاطر، مع الاستمرار في بذل الجهود اللازمة لمنع حدوث فشل الائتمان أو تعثر العميل.

3- احتواء المخاطر بمعالجة فشل الائتمان (التعثر): تشير إلى قيام إدارة البنك بتنفيذ الخطط التي وضعتها لمواجهة فشل الائتمان، إما عن طريق التصرف في الضمانات المقدمة من العميل أو محاولة إنقاذ المشروع أو العميل المتعثر بإعادة جدولة ديونه أو تخفيض الفوائد مثلاً قبل متابعتها قضائياً.

4- التعلم: وهي مرحلة تقوم الخطط والأساليب المستخدمة من قبل البنك لمواجهة فشل الائتمان، بهدف استخلاص الدروس وتكوين الخبرات اللازمة لمواجهة حالات الفشل مستقبلاً؛ أي هي بمثابة محصلة للمهارات المكتسبة من طرف العاملين في إدارة الائتمان من خلال تعاملهم مع حالات الفشل السابقة.

#### الدراسة التطبيقية:

#### أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

##### 1. مجتمع وعينة الدراسة:

نظراً لكون أن مجتمع الدراسة يتشكل من مجموع عدد الأفراد العاملين في إدارة الائتمان في البنوك التجارية العمومية العاملة في ولاية ورقلة، والذين لا يتعدون في الغالب أربعة موظفين أو أقل من ذلك على مستوى كل وحدة بنكية والذين يمثلون منهجياً مجتمع الدراسة، فقد أجرى الباحث الدراسة على المجتمع ككل، حيث اقتصر عينة الدراسة على 16 وحدة بنكية عمومية وعلى الفئات التالية، كما هو موضح في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1): توزيع مجتمع وعينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

الرقم	المسمى الوظيفي	عينة الدراسة		الاستبيانات المستردة		الاستبيانات الصحيحة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
1	مدير فرع ونائب مدير	16	03	18,75%	02	12,50%	
2	رئيس مصلحة أو رئيس مكتب	13	13	100%	12	92,30%	
3	مكلف بالدراسات	26	26	100%	26	100%	
4	موظفي إدارة الائتمان	10	10	100%	08	80%	
	المجموع	65	52	80%	48	73,84%	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على بيانات الاستبيان

2. أداة الدراسة: تم تصميم استبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة، وتم توجيهه للإطار العاملة في الوحدات البنكية، حيث شمل (65) موظف وموظفة، وتم توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة بطريقة التسليم المباشرة، وتم استرداد (52) منها فقط وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد (04) استبيانات، نظراً لعدم استيفائها للشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (48) استبيان أي بنسبة 73,84%، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين بالشكل التالي:

القسم الأول: يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على 05 فقرات.

القسم الثاني: يتناول آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان، بمراحله الأربعة (رصد بوادر فشل الائتمان، البحث عن أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر فشل الائتمان، التعلم) يتكون من 20 فقرة مقسمة على المحاور بالشكل التالي:

**المحور (1)**: مساهمة نظام المعلومات المصرفي في رصد بوادر فشل الائتمان (05 فقرات).

**المحور (2)**: مساهمة نظام المعلومات المصرفي في البحث عن أسباب فشل الائتمان (05 فقرات).

**المحور (3)**: فعالية نظام المعلومات المصرفي في احتواء مخاطر فشل الائتمان (05 فقرات).

**المحور (4)**: فعالية نظام المعلومات المصرفي في التعلم (05 فقرات).

واستخدمت الإجابات عن هذه الفقرات مؤشراً لقياس مدى الفعالية في كل محور من محاور الدراسة، كما استخدم الباحث مقياس Likert الثلاثي لتقييم إجابات المستجوبين، حيث تراوحت أوزان المقياس من 1 الى 3 أي من منخفض الى كبير.

الجدول رقم (2): مقياس المتوسط الحسابي لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

الاتجاه العام	غير موافق	متردد (محايد)	موافق
الدرجة	من 1 الى 1,66	من 1,67 الى 2,33	من 2,34 الى 3

المصدر: مبياعداد الباحث

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة: لتحليل البيانات استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V 25) ، ومن خلال اعتماد عدداً من الأساليب الإحصائية التالية :

التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة، معاملات الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبيان، المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين عن الأسئلة، والانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الإجابات عن القيمة المتوسطة، بالإضافة إلى اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات واختبار (t) للعينة الواحدة لاختبار الفرضيات.

4. اختبار ثبات الدراسة: لغرض التحقق من اتساق الدخيل فقرات الاستبيان تم استخدام معاملات الثبات ألفا كرونباخ، وقد كانت النتائج المتحصلة عليها كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (3): نتائج اختبار معاملات ألفا كرونباخ

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
20	0,918	0,958

المصدر: مبياعداد الباحث اعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 91,8% من العينة يعيدون نفس الإجابة في

حالة استجوابهم من جديد، وهي نسبة أكبر من النسبة المقبولة إحصائياً (60%)، وقد تقيمت معاملات الثبات: 95,8% وهذا يعبر عن درجة عالية من الثبات، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الدراسة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الاستبيان: تم توزيع العينة على الدراسة، ومن ثم تم تحليل إجابات

العينة باستخدام الأساليب المشار إليها سابقا، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة: نتائجه موضحة فيما يلي:

الجدول رقم (4): وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	النوع/ الفئات	التكرارات (عدد الأفراد)	النسبة (%)
المؤهل العلمي	دراسات عليا	06	12,50%
	مستر/ليسانس	38	79,16%
	مستوى ثانوي	04	8,33%
	<b>المجموع</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
التخصص العلمي	علوم مالية ومحاسبة وبنوك	18	37,50%
	علوم اقتصادية (اقتصاد، تسيير، تجارة)	24	50%
	اعلام آلي	03	6,25%
	تخصصات اخرى	03	6,25%
	<b>المجموع</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
المسمى الوظيفي	مدير وحدة (مسير) والنواب	02	4,20%
	رئيس مصلحة المالية والمحاسبة	12	25,00%
	مكلف بالدراسات	26	54,20%
	موظف الائتمان	08	16,70%
	<b>المجموع</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>
الخبرة المهنية	أقل من 10 سنوات	11	22,90%
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	19	39,60%
	من 20 إلى أقل من 30 سنة	11	22,90%
	أكثر من 30 سنة	07	14,60%
	<b>المجموع</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

% 22,90	11	البنك الوطني الجزائري BNA	البنك المستخدم
% 27,10	13	البنك الخارجي الجزائري BEA	
% 14,60	07	القرض الشعبي الجزائري CPA	
% 18,80	09	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	
% 16,70	08	بنك التنمية المحلية BDL	
% 100	48	المجموع	

المصدر: مبيانات الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

بتحليل بياناتنا للدراسة نجد أن أغلب أفراد العينة من حاملي الشهادات الجامعية بنسبة 92 %، وبالنسبة للتخصص العلمي لأفراد العينة، يلاحظ أن تخصص العلوم المالية والمحاسبة ومالية وبنوك والعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يشكل 87,50 % والتيتعتبر من بين التخصصات الضرورية للعاملين في المؤسسات المالية علم مختلف أنواعها، وبالنسبة للوظيفة فإن ما يزيد عن 95% من حجم العينة ممن لهم علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في البنوك محل الدراسة، وأخيرا وفيما يخص الخبرة المهنية نلاحظ أن ما يقارب 75 % من العينة يتمتعون بخبرة عملية كبيرة، وهذا تفائدة حاسمة للعاملين في القطاع المصرفي.

## 2. عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي للبيانات:

**المحور (1):** مساهمة نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان: النتائج مبينة في الجدول أدناه

الجدول رقم (5): تحليل فقرات المحور (1) مساهمة نظام المعلومات في رصد بوادر فشل الائتمان

الترتيب	محتوى فقرات المحور	نوع موافق	رقم	موافق	المتوسط الحسابي بالقيمة	المتوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	التقدير
1	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر فشل الائتمان.	نعم	6,2	66,7	2,39	79,66	0,893	كبير

مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية

كبير	0,913	79,00	2,37	66,7	4,2	29,1	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوى بجدية.	2
كبير	0,739	86,00	2,58	72,9	12,5	14,6	يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.	3
كبير	0,937	72,66	2,18	54,2	10,4	35,4	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات و بوادر فشل الائتمان.	4
كبير	0,874	82,00	2,46	70,8	2,2	27,0	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.	5
كبير	0,685	80,00	2,40	62,5	18,7	18,8	جميع فقرات المحور	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss.

يتبين أن المتوسط الحسابي للمحور 1 يساوي " 2,40"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,685" والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت " 80,00 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 %"، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنوك محل الدراسة له القدرة على رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان بصورة جيدة، مما يعني أن النظام فعال في رصد بوادر بداية التعثر ولكنه يحتاج إلى تحسين لكي يتعاطى بفاعلية أكثر مع إشارات ومؤشرات الدالة على التعثر المبكر، وهي أول مرحلة من مراحل تسيير فشل الائتمان وبدونها يصبح النظام غير قادر على التحكم في المراحل الموالية للتعثر.

المحور(2): مساهمة نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان: النتائج مبينة في الجدول أدناه

الجدول رقم (6): تحليل فقرات المحور(2) مساهمة نظام المعلومات في البحث عن أسباب فشل الائتمان

رقم الفقرة	محتوى فقرات المحور	النسبة المئوية	النسبة المئوية	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.	31,2	12,5	56,3	2,25	0,911	كبير
2	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.	27,1	10,4	62,5	2,35	0,887	كبير
3	نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحتها.	36,4	11,5	52,1	2,16	0,930	كبير
4	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية(القروض) وفق آجال سدادها.	29,2	10,4	60,4	2,31	0,902	كبير
	جميع فقرات المحور	20,8	20,9	58,3	2,27	0,643	كبير

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss.

## مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية

يتبين من بيانات الجدول أن المتوسط الحسابي للمحور 2 يساوي " 2,27"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,643" والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً، أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت " 75,66 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 %"، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي يتمتع بفعالية جيدة في البحث في أسباب فشل الائتمان لحماية حقوق وأموال البنك، غير أنه لا يوجد إجماع في آراء أفراد العينة حول الفقرتين 1، 3 بخصوص توفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح وتوفره أيضاً على تجهيزات وآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها، الأمر الذي يتطلب من البنوك عموماً العمل على تدارك ذلك النقص للرفع من فعالية نظام المعلومات.

**المحور(3): مساهمة نظام المعلومات في احتواء مخاطر فشل الائتمان:** النتائج مبينة في الجدول أدناه

**الجدول رقم (7): تحليل فقرات المحور(3) مساهمة نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن فشل**

### الائتمان

رقم الفقرة	محتوى فقرات المحور	الدرجة المتوقعة	رتب	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان.	20,8	14,6	64,6	2,43	81,00	كبير
2	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.	14,1	6,7	79,2	2,64	88,00	كبير
3	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات لاحتواء المخاطر عند وقوع	12,5	10,4	77,1	2,64	88,00	كبير



							فشل الائتمان	
كبير	4,736	79,00	2,37	60,4	16,7	22,9	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات.	4
كبير	5,534	82,66	2,48	70,8	6,3	22,9	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح.	5
كبير	8,999	83,66	2,51	68,8	22,9	8,3	جميع الفقرات	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss.

من بيانات الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي للمحور 3 يساوي " 2,51"، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,551" والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفاً نسبياً؛ أي أن إجابات أفراد العينة كانت متطابقة حول أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت " 83,66 %"، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 %"، مما يدل على أن نظام المعلومات المصرفي الحالي في البنوك محل الدراسة له القدرة على احتواء المخاطر الناتجة عن فشل الائتمان حسب آراء أفراد العينة المبحوثة، إلا أن هذا لا يمنع البنوك من توفير الإمكانيات الفنية والتقنية للرفع من فعالية نظم المعلومات، بهدف إنتاج معلومات عالية الجودة.

المحور(4): مساهمة نظام المعلومات المصرفي في التعلم: النتائج مبينة في الجدول أدناه  
الجدول رقم (8): تحليل فقرات المحور(4) مساهمة نظام المعلومات المصرفي في التعلم

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي %	المتوسط الحسابي	محتوى فقرات المحور			رقم
				مواقف	غير موافق	موافق	
				%	%	%	

مساهمة نظام المعلومات المصرفي في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية الجزائرية

1	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.	32,2	3,2	64,6	2,34	78,00	0,930	كبير
2	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم.	31,2	4,2	64,6	2,34	78,00	0,930	كبير
3	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.	18,8	14,5	66,7	2,48	82,66	0,798	كبير
4	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.	33,4	10,4	56,2	2,23	74,33	0,928	كبير
5	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم.	22,9	4,2	72,9	2,50	83,33	0,850	كبير
	جميع الفقرات	20,8	18,8	60,4	2,37	79,00	0,704	كبير

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج Spss.

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع يساوي " 2,37 "، وقيمة الانحراف المعياري تساوي " 0,704 " والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً؛ أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات المحور، أما نسبة المتوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات المحور فبلغت " 79,00 % "، وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60 % "، مما يدل على أن نظم المعلومات المصرفية الحالي له فعالية كبيرة في عملية التعلم، وهذه مرحلة مهمة في تسيير فشل الائتمان، حيث أن الاهتمام بها يسمح للعاملين في البنوك محل الدراسة اكتساب الخبرة اللازمة في مواجهة ومعالجة فشل التسهيلات الائتمانية مستقبلاً أو حتى محاولة تلافي مسبباتها.

3. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: بما أن حجم عينة البحث نسبياً كبير ( $n > 30$ ) فإنه ينصح بعدم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)، لأنه حسب نظرية الحد المركزي لإحصاء الرياضياتي: كلما زاد حجم العينة وأصبح أكثر من (30) مفردة، فإن شكل توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي" (قديري، 2014، صفحة 108)

4. اختبار الفرضيات: تملك اعتماداً على اختبار (t) للعينة الواحدة (One Sample t-test) لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث تتمثل قاعدة القرار في الآتي: إذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر من الجدولية والتي تساوي (2,012) والمتوسط المحسوب أكبر من المتوسط الفرضي (3) ومستوى المعنوية أقل أو يساوي (0,05)، فإننا نرفض الفرض العدمي ونقبل الفرض البديل.

نص الفرضية الرئيسية: لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في تسيير فشل الائتمان (اكتشاف بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان، التعلم)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة تمتصياغتها كالتالي:

$H_0$ : لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في تسيير فشل الائتمان (اكتشاف بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان، التعلم)، في البنوك محل الدراسة.  
 $H_1$ : يساهم نظام المعلومات المصرفي في تسيير فشل الائتمان (اكتشاف بوادر ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان، التعلم)، في البنوك محل الدراسة.

عند اختبار الفرضية الرئيسية قام الباحث أولاً باختبار كلف فرضياتها الفرعية وهي كالتالي:

1- الفرضية الفرعية الأولى: لاختبارها تمتصياغتها كالتالي:

$H_0$ : لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

$H_1$ : يساهم نظام المعلومات المصرفي في رصد بوادر ومؤشرات فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

كانت نتائج الاختبار كما هي موضحه بالجدول التالي:

الجدول رقم (9): نتائج اختبار (t) للفرضية الفرعية الأولى

القرار	Sig	(t) الجدولية	(t) المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
رفض فرض العدم	0,000	2,012	6,065	47	0,685	2,40

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من بيانات الجدول أعلاه أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوب ( $Sig = 0,000$ ) للمتوسط العام للمحور كان أصغر من مستوى الدلالة المحدد ( $0,05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى والعدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ).

## 2- الفرضية الفرعية الثانية: لاختبارها تمتصياغتها كالتالي:

$H_0$ : لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في البحث في أسباب فشل الائتماني البنوك محل الدراسة.

$H_1$ : يساهم نظام المعلومات المصرفي في البحث في أسباب فشل الائتماني البنوك محل الدراسة.

كانت نتائج الاختبار كما هي موضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج اختبار (t) للفرضية الفرعية الثانية

القرار	Sig	(t) الجدولية	(t) المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
رفض فرض العدم	0,000	2,012	5,067	47	0,643	2,27

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من بيانات الجدول أعلاه أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوب ( $Sig = 0,000$ ) للمتوسط العام للمحور كان أصغر من مستوى الدلالة المحدد ( $0,05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثانية والعدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ).

## 3- الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبارها تمتصياغتها كالتالي:

$H_0$ : لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في احتواء مخاطر فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

$H_1$ : يساهم نظام المعلومات المصرفي في احتواء مخاطر فشل الائتمان في البنوك محل الدراسة.

كانت نتائج الاختبار كما هي موضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتائج اختبار (t) للفرضية الثالثة

القرار	Sig	(t) الجدولية	(t) المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
رفض فرض العدم	0,000	2,012	8,999	47	0,551	2,51

المصدر: مبياعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من بيانات الجدول أعلاه أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوب ( $\text{Sig} = 0,000$ ) للمتوسط العامل للمحور كان أصغر من مستوى الدلالة المحدد (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة العدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ).

4- الفرضية الفرعية الرابعة: لاختبارها تمتصياغتها كالتالي:

$H_0$ : لا يساهم نظام المعلومات المصرفي في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة.

$H_1$ : يساهم نظام المعلومات المصرفي في التعلم في البنوك التجارية محل الدراسة.

كانت نتائج الاختبار كما هي موضحة بالجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار (t) للفرضية الرابعة

القرار	Sig	(t) الجدولية	(t) المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
رفض فرض العدم	0,000	2,012	5,654	47	0,704	2,37

المصدر: مبياعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من بيانات الجدول أعلاه أن قيمة (t) المحسوبة أكبر من قيمة (t) الجدولية، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة المحسوب ( $\text{Sig} = 0,000$ ) للمتوسط العامل للمحور كان أصغر من مستوى الدلالة المحدد (0,05)، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الرابعة العدمية ( $H_0$ ) ونقبل الفرضية البديلة لها ( $H_1$ ).

من الاختبارات السابقة للفرضيات الفرعية، فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة: بأن نظام المعلومات المصرفي يساهم في تسيير فشل الائتمان بمراحله (اكتشاف بواد

ومؤشرات فشل الائتمان، البحث في أسباب فشل الائتمان، احتواء مخاطر الائتمان، التعلم)، في البنوك التجارية محل الدراسة.

**4. خاتمة:** رغم تنوع وتعدد المخاطر التي تتعرض لها البنوك التجارية من خلال التسهيلات الائتمانية الممنوحة، تمثل أساس المخاطر الجوهرية التي تعترض القرار الائتماني، وإن معرفة تلك المخاطر يتطلب تحديدها بدقة بمعرفة أسبابها والعوامل التي تزيد من احتمالات حدوثها، مما يساعد إدارة الائتمان على التحوط منها وتجنب آثارها السلبية، فالقضاء على المخاطر المصرفية مستحيل فالخطر يظل قائماً في جميع نشاطات البنك، وهو ما يتطلب تصميم نظم معلومات مناسبة تعمل على كشف وتسيير تلك المخاطر والعمل على تطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة مع تحسين شبكات نظم المعلومات والبرمجيات المستخدمة في البنوك بهدف إعطائها مرونة وديناميكية لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي.

**4.1. الاستنتاجات:** اعتماداً على الإطار النظري للدراسة ونتائج الاختبارات الإحصائية، فقد خلصت

الدراسة إلى العديد من النتائج والتي كان من أهمها:

- 1- هناك إجماع بين العاملين في البنوك محل الدراسة، على أن نظم المعلومات توفر لهم جميع المعلومات اللازمة للقيام بوظائفهم في الوقت المناسب، وهذه المعلومات تتسم بالموثوقية.
- 2- هناك إدراك ووعي من طرف العاملين في البنوك محل الدراسة، بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات عن عملاء البنك المتعثرين وأنشطتهم، وتحليلها وإيصالها على شكل معلومات إلى مراكز اتخاذ القرار في البنك.
- 3- إن أغلب العاملين في البنوك محل الدراسة يتفقون على اعتبار نظام المعلومات مجموعة من الحواسيب والبرمجيات وقواعد معطيات والأفراد والمعلومات.
- 4- يعد عنصر أمن المعلومات عنصراً جوهرياً في القطاع المصرفي، فحمايته والرقابة عليه وإعطاء صلاحيات الدخول للمعلومات واستغلالها حسب المستوى الإداري، يعطي للإدارة الدافع للاهتمام بأمن المعلومات، مما يسمح بزيادة وتعزيز فعالية نظم المعلومات في تسيير مراحل فشل الائتمان.

5- يمتلك موظفو إدارة الائتمان على مستوى البنوك محل الدراسة مستوى تعليمياً عالياً وكافياً، يسمح لهم بالتعامل مع نظم المعلومات المصرفية الوظيفية المبنية على الحاسب الآلي، والاعتماد عليها في دعم عمليات منح الائتمان واتخاذ القرارات بشأها.

6- إن درجة مساهمة نظم المعلومات المصرفية في تسيير مراحل فشل الائتمان، تتفاوت من مرحلة إلى أخرى حسب افراد العينة، وكان الأثر الأكبر لنظام المعلومات على مرحلة رصد بواذر ومؤشرات فشل الائتمان، حيث تبين أن 80 % من افراد العينة يرون أن قدرة البنوك على رصد مؤشرات فشل الائتمان، يساهم في تفسيره نظام المعلومات المصرفي، وهذا ما يعكس حرص البنوك على حماية أموالها، من خلال المراقبة المستمرة للأوضاع المالية لعملائها، مما يمكنها من حصر حالات الفشل ومتابعتها.

**4.2. الاقتراحات:** بهدف الرفع من درجة مساهمة نظام المعلومات المصرفي في إدارة وتسيير مختلف مراحل فشل الائتمان في البنوك التجارية، وبناءً على نتائج الدراسة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

1- تعد المعلومات جوهر العمل المصرفي وأساسه والحفاظ عليها يعزز من مكانة البنك، لذلك من ضروري حماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة، وتوفير أجهزة احتياطية والعمل على إدخال إجراءات رقابية على استخدامات الأجهزة وقواعد البيانات تحول دون تعرضها للضرر.

2- العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، الأفراد، قواعد البيانات، الإجراءات)، وتطويرها تبعاً لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات.

3- إن نجاح نظم المعلومات في البنوك يتوقف إلى حد كبير على رغبة المستخدم (الموظف) في التعلم، لذلك يجب العمل على إثارة الرغبة في نفس المستخدم للتعلم، بإجراء دورات تكوينية وتدريبية في مجالات: استخدام نظم المعلومات المصرفية المحوسبة، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية.

4- العمل على إنشاء شبكات اتصال محوسبة تغطي كافة وحدات البنك، وإنشاء أخرى تربط البنوك مع بعضها تستخدم لتبادل المعلومات فيما بينها عن العملاء المشكوك فيهم، لحصر حالات الفشل والتعثر المحتملة وللإستفادة أيضاً من خبراتها في مجال معالجة القروض المتعثرة.

5- العمل على إنشاء بنك وطني للمعلومات بمثابة قواعد بيانات (بطاقيّة وطنية)، يتضمّن كافة المعلومات المتعلقة بالعملاء وأنشطتهم يمكن الوصول إليها واستغلالها من قبل كافة البنوك.

## 5. قائمة المراجع:

- 1- ابراهيم قدرى. (2014). أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية (أطروحة دكتوراه). كلية الاقتصاد، دمشق: جامعة دمشق.
- 2- إيمان أنجرو. (2007). التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض - المصرف الصناعي السوري نموذجاً - (مذكرة ماجستير). كلية الاقتصاد، دمشق: جامعة تشرين.
- 3- بسام محمود احمد. (2006). دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية. كلية التجارة، غزة: الجامعة الإسلامية بغزة.
- 4- حسين يحيوش. (2007). تسيير مخاطر القرض (حالة القرض الشعبي الوطني). إدارة المخاطر في ظل اقتصاد المعرفة (الصفحات 1-10). عمان: جامعة الزيتونة.
- 5- حمزة محمود الزبيدي. (2002). إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني (الإصدار الطبعة 2). عمان: مؤسسة الوراق.
- 6- دعاء محمد زائدة. (2006). التسهيلات الائتمانية في الجهاز المصرفي الفلسطيني - دراسة تطبيقية على المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة - (مذكرة ماجستير). كلية التجارة، غزة: الجامعة الإسلامية بغزة.
- 7- سمير الخطيب . (2005). قياس وإدارة المخاطر بالبنوك (منهج عملي وتطبيقي عملي). الاسكندرية: منشأة المعارف.
- 8- صلاح الدين حسن السيسى. (1998). التسهيلات المصرفية للمؤسسات والأفراد (الإصدار الطبعة 1). بيروت: دار الوسام للطباعة والنشر.
- 9- طارق عبد العال حماد. (2003). إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، الشركات، بنوك). الاسكندرية: دار الجامعية.
- 10- طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. (2010). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الاردنية). تاريخ الاسترداد 09, 2010، من <http://www.assr.org/countries/studies.asp?RID=116>
- 11- عبد المعطي رضا ارشيد، و محفوظ احمد جودة. (1999). ادارة الائتمان (الإصدار الطبعة 1). عمان: دار وائل للنشر.



- 12-عمار اكرم عمر الطويل. (2008). مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالمتعثر-دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة- (مذكرة ماجستير). كلية التجارة، غزة: الجامعة الاسلامية بغزة.
- 13-فاطمة بن شنة. (2009). إدارة المخاطر الائتمانية ودورها في الحد من القروض المتعثرة-دراسة تطبيقية للمصارف الجزائرية- (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- 14-فيصل أسير لمي. (2009). مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (مذكرة ماجستير). كلية الاقتصاد، اللاذقية: جامعة تشرين.
- 15-محسن احمد الخضيري. (1997). الديون المتعثرة: الظاهرة، الاسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون) (الإصدار الطبعة 1). القاهرة - مصر: ايتراك للنشر والتوزيع.
- 16-محمد خالدي. (2010). القروض المتعثرة لدى البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة الخلفة- (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الاغواط: جامعة عمار الثليجي.
- 17-مرفت علي ابو كمال. (2007). الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وفقاً لمعايير الدولية" بازل2"- دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في فلسطين- (مذكرة ماجستير). كلية التجارة، غزة: الجامعة الاسلامية بغزة.
- 18-يوسف عبد الرحمان الميتاني. (2002). أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الاردنية-دراسة حالة البنك العربي-(مذكرة ماجستير). كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، عمان: جامعة آل البيت.