



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع: / 2015

القسم: علوم التسيير
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: مالية و بنوك

مذكرة بعنوان:

أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

مذكرة مكمله لئيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص "مالية و بنوك"

إشراف الأستاذ (ة):

هبول محمد

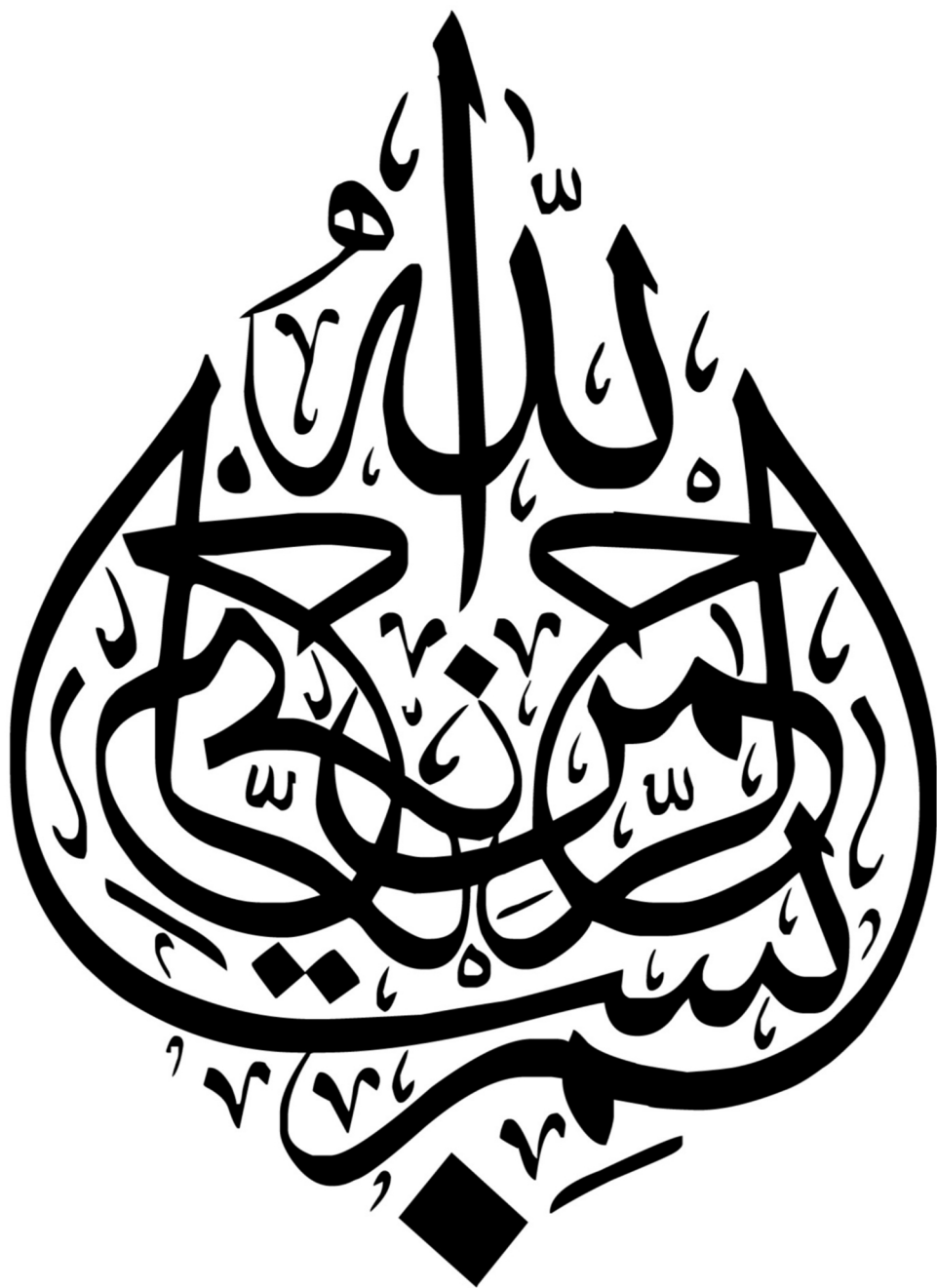
إعداد الطالب (ة):

العايب سناء

لجنة المناقشة:

الصفة:	الجامعة:	إسم ولقب الأستاذ:
رئيسا	المركز الجامعي لميله	- بوبكر أبو سالم
مناقشا	المركز الجامعي لميله	- زواري فرحات سليمان
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي لميله	- هبول محمد

السنة الجامعية: 2015/2014



دعاء

قال الله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم
" اقرأ باسم ربك الذي خلق (1) خلق الإنسان من
علق (2) اقرأ وربك الأكرم (3) الذي علم بالقلم
(4) علم الإنسان ما لم يعلم (5) "
" صدق الله العظيم "

" يا رب : إذا أعطيتني مالاً لا تأخذ سعادتني.. وإذا
أعطيتني قوةً لا تأخذ عقلي.. وإذا أعطيتني نجاحاً
لا تأخذ تواضعي.. وإذا أعطيتني تواضعاً لا تأخذ
اعتزازي بكرامتي "

" يا رب : لا تدعني أصاب بالفرور إذا نجحت .. و لا
أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائماً بأن الفشل
هو التجارب التي تسبق النجاح "

كلمة شكر وعرفان

اللهم للعلم هديتنا وبالعلم أنرت حياتنا، فعلمنا ما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا وزدنا علما، نحمدك أن وفقنا في عملنا هذا ويسرته لنا « وما توفيقي إلا بالله ». بجزيل الشكر ومعظيم الامتنان، وخالص الثناء وجميل العرفان أتقدم إلى الأستاذ المشرف « هبول محمد » الذي لم يبخل علي بنصائحه وإرشاداته القيمة جزاه الله خيرا. كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذين الفاضلين اللذين تقدمتا لمناقشة هذه الرسالة، فلهما مني أصدق التحيات وفائق التقدير والامتنان، وجزاهما الله عنى خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر إلى أستاذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف _ميلة_ وأثنى أعطر الثناء وأطيبه وأحر الشكر وأخلصه إلى الأستاذ "عزيز نورالدين" الذي ساعدني في إنجاز هذا العمل.

إلى كل من ساندني من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل ولو بكلمة.

سناء

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد ومن وآله

يشرّفني أن أهدي هذا العمل المتواضع الذي يمثل حصة مشوارتي الدراسي إلى:

المثال الذي اتخدتة...إلى من يحزمه وجديتة أرشدني ونصحتني... إلى من وقف بجانبني ولم يبخل علي بحبانه

ورعايته... إلى من كان خصا للأزمات التي تواجهني وحافزا مشجعا لي في أوقات انصباري وضعفتي... إلى

باعمه الحماس والأرادة والقوة في نفسي... إلى من أفتخر أنني كوني ابنته...إلى أبي أطل الله في عمره.

إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها من علمتني وعانته الصعاب لأحل لي ماأنا فيه...

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل أمي الغالية أطل الله في عمرها

إلى عمتي الحبيبة وأمي الثانية "سامية" رعاهما الله.

إلى مندي وقوتي وملاذي من تذوقته معصم أجمل اللحظات.... إخوتي وأخواتي: شمس الدين وزوجته، نور

الدين وزوجته، نجود، إبتسام.

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة: رائد، عبد الرؤوف، هلال.

إلى رفيقات دربي...إلى من تقاسمت معهن أوقات طوها ومرها...إلى من جعلن الله أخواتي...صديقاتي

إلى من ذكرهم قلبي ونسأهم قلبي

سناء



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	بسملة
	دعاء
	شكر وعرقان
	إهداء
I	فهرس المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ - ح	مقدمة عامة
	الفصل الأول: اتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل إلى البنوك التجارية
3	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك التجارية
4	المطلب الثاني: تعريف وخصائص وأنواع البنوك التجارية
8	المطلب الثالث: وظائف وأهداف البنوك التجارية
15	المبحث الثاني: الائتمان المصرفي
15	المطلب الأول: نشأة الائتمان المصرفي ومفهومه
17	المطلب الثاني: أنواع الائتمان المصرفي، أدواته وأسواقه
23	المطلب الثالث: الموقع التنظيمي لقسم الائتمان المصرفي والمواصفات المطلوبة في مسؤول الائتمان
25	المبحث الثالث: اتخاذ القرار الائتماني
25	المطلب الأول: خصائص القرار الائتماني الأمثل والضمانات المقبولة
27	المطلب الثاني: مراحل تقديم طلب الائتمان المصرفي
31	المطلب الثالث: أسس ومعايير منح الائتمان المصرفي والعوامل المؤثرة عل قرار منحه
36	خلاصة الفصل الأول

	الفصل الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني
38	تمهيد
39	المبحث الأول: نظم المعلومات من البيانات إلى المعرفة
39	المطلب الأول: طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة
43	المطلب الثاني: مصادر البيانات وخطوات تحويلها إلى معلومات
48	المطلب الثالث: قيمة وجودة المعلومات
49	المبحث الثاني: نظم المعلومات
49	المطلب الأول: مفهوم، موارد وخصائص نظام المعلومات
55	المطلب الثاني: أهداف ووظائف نظام المعلومات
57	المطلب الثالث: مكانة تكنولوجيا المعلومات في نظم المعلومات
59	المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني
59	المطلب الأول: نظام المعلومات المصرفي
73	المطلب الثاني: خصائص وأهمية نظام المعلومات المصرفي
74	المطلب الثالث: كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي
82	خاتمة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله
84	تمهيد
85	المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
85	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
88	المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله
92	المطلب الثالث: نظام تنقيط خطر القرض في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
93	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
93	المطلب الأول: عينة الدراسة
94	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة
96	المطلب الثالث: الصدق الظاهري للاستثمار

100	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
100	المطلب الأول: وصف عينة الدراسة
106	المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات
113	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
118	خلاصة الفصل الثالث
120	خاتمة عامة
124	قائمة المراجع
133	الملاحق
	الملخص



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1-2	الفروقات بين البيانات، المعلومات والمعرفة	42
2-2	عوامل اختيار أسلوب الترميز	45
1-3	أطوال فترات المقياس	95
2-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد (سرعة الحصول على المعلومة) بالدرجة الكلية للبعد	96
3-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (دقة وملائمة المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد	97
4-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية) بالدرجة الكلية للبعد	97
5-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) بالدرجة الكلية للبعد	98
6-3	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (اتخاذ قرار منح الائتمان باستخدام نظام المعلومات المصرفي) بالدرجة الكلية للمحور	98
7-3	قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة	99
8-3	اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية" والمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني"	99
9-3	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس	100
10-3	توزيع افراد العينة حسب العمر	101
11-3	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	102
12-3	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	103
13-3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	104
14-3	توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم	105

قائمة الجداول


106	استجابة أفراد الدراسة لعبارات (سرعة الحصول على المعلومة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	15-3
107	استجابة أفراد الدراسة لعبارات (دقة وملائمة المعلومات) مرتبة حسب المتوسطات المرافقة	16-3
108	استجابة أفراد الدراسة لعبارات (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	17-3
109	استجابة أفراد العينة لعبارات (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	18-3
110	استجابة عينة الدراسة لنظم المعلومات ككل	19-3
112	استجابات أفراد الدراسة لعبارات (اتخاذ القرار الائتماني باستخدام نظام المعلومات المصرفي) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	20-3
113	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "سرعة الحصول على المعلومة"	21-3
114	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "دقة وملائمة المعلومات"	22-3
115	نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية"	23-3
116	نتائج تحليل الانحدار للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة"	24-3
116	نتائج تحليل الانحدار للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" والمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية"	25-3



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
19	شكل يوضح معايير تصنيف الائتمان المصرفي	1-1
23	نطاق وحدود سلطة منح الائتمان	2-1
30	الإجراءات التي يمر بها طلب الاقتراض	3-1
41	العلاقة التكاملية بين البيانات والمعلومات والمعرفة	1-2
70	كيفية عمل نظم دعم القرارات	2-2
91	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله	1-3
100	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس.	2-3
101	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-3
102	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	4-3
103	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	5-3
104	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	6-3
105	توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم	7-3

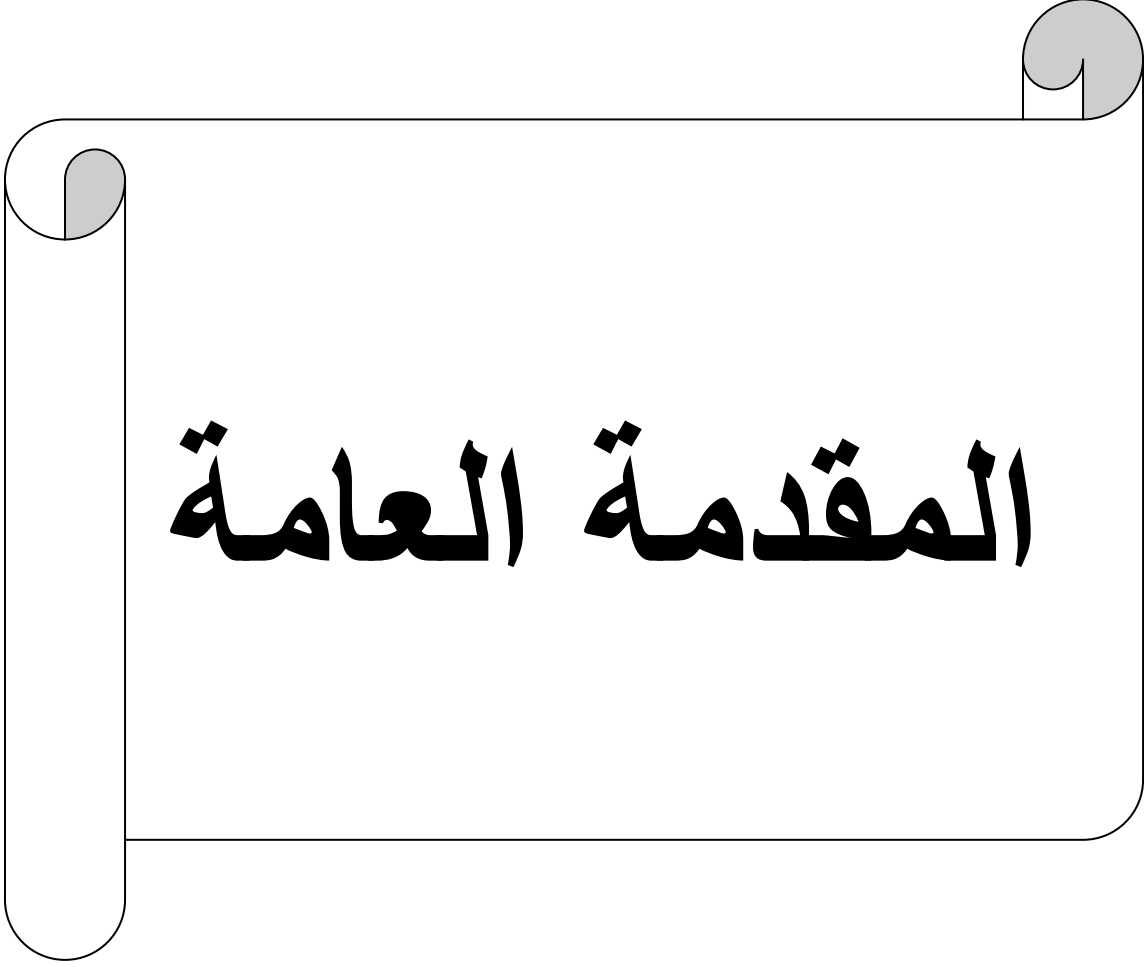


قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الملاحق
الملحق رقم (01): نظام تتقيط خطر القرض
الملحق رقم (02): قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستمارة
الملحق رقم (03): استمارة استبيانيه حول أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة
الملحق رقم (04): مخرجات نظام (SPSS)



المقدمة العامة

تعد البنوك شريان الحياة الاقتصادية والمحفز للأنشطة المختلفة، لما تقوم به من استيعاب للموارد المالية من وحدات الفائض، ومن ثم توجيهها نحو الوحدات التي تعاني من عجز في تمويل عملياتها، وبهذا تلعب البنوك دورا هاما على مختلف الأصعدة وتؤثر تأثيرا قويا في جميع المجالات، حيث تعتبر عملية تجميع المدخرات في شكل ودائع ومنحها للمستثمرين في شكل قروض الوظيفة الأساسية لأي بنك تجاري، والعائد المتولد عن هذه العملية يمثل المحور الأساسي لإيراداته مهما تعددت المصادر الأخرى، وهذا ما يفرض على البنوك الاهتمام بالوظيفة الائتمانية، حيث أن الأساليب التقليدية المعتمدة في اتخاذ قرار منح الائتمان لم تعد تستجيب لاحتياجات متخذي قرار الائتمان بسبب محدوديتها من جهة، وتزايد المعطيات الخاصة بطالبي الائتمان والبيئة الاقتصادية والمالية من جهة أخرى، ومن ثم كان لابد من البحث عن أساليب وأدوات أخرى بديلة أو مكملة بغرض اتخاذ قرار ائتماني أكثر رشدا وأمانا بالنسبة للبنك.

وباعتبار ان كافة مجهودات وقرارات الإدارة تستهدف في المقام الأول بناء محفظة قروض كفوة تتكون من مجموعة من قرارات منح الائتمان ذات جودة عالية تحقق عوائد مرتفعة للبنك، الأمر الذي يستوجب على المسيرين وصناع القرار في البنك توخي الدقة في اتخاذ القرارات الائتمانية، بالاعتماد على معلومات حديثة، دقيقة وملائمة تزيد من فعالية القرارات، فتزويد متخذ القرار بالمعلومات الضرورية بالكمية الكافية والنوعية المناسبة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة هو من أولى أولويات نظام المعلومات الذي ترتبط فعاليته ونجاحه بمدى ما يقدمه من مخرجات (معلومات) مفيدة عن البدائل المتاحة أمام متخذي القرار حول منح الائتمان من عدمه، لذا فإن اتباع أسلوب أو منهج علمي سليم لبناء وتصميم نظام المعلومات وتنظيم عملية استخدامها يعد من أهم واجبات إدارة البنك لترشيد قراراتها خاصة تلك المتعلقة بمنح الائتمان.

لذا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة تأثير نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية ومدى استفادة الإدارة من المعلومات التي تقدمها هذه النظم في اتخاذ القرارات الائتمانية.

أولاً: الإشكالية

نظرا لأهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها الواضح في نجاح البنوك وفي تجنبها الخسائر الناجمة عن الفشل المحتمل للتسهيلات الائتمانية وبالتالي انهيارها، لذا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة أثر

نظم المعلومات المصرفية لدى البنوك التجارية عند اتخاذ قرار منح الائتمان من طرف موظفي إدارة الائتمان ، وانطلاقا مما سبق يمكننا أن نصيغ إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

• هل لنظم المعلومات المصرفي أثر على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل لسرعة الحصول على المعلومة أثر على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟
- هل لدقة وملائمة المعلومات أثر على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟
- هل لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية أثر على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟
- هل لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة أثر على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة؟

ثانيا: الفرضيات

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والأسئلة الفرعية لها ارتأينا وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرضية الفرعية الثانية

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرضية الفرعية الثالثة

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرضية الفرعية الرابعة

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

ثالثا: أهمية الدراسة

إن المشاكل التي يعاني منها واقع العمل المصرفي، جعلت من نظم المعلومات المصرفية علاجا ذا مفعولين، الأول هو التخلص من هذه المشاكل الناتجة عن الطريقة اليدوية المتبعة في إنجاز المعاملات، أما الثاني هو تحويل العمليات البنكية من ورقية بطيئة إلى إلكترونية سريعة، الأمر الذي يساعد الموظفين الأكفاء على ممارسة العمل المطلوب، وإنجاز معاملات الزبائن، وبالتالي فإن هذه النظم هي المفتاح للدخول إلى عصر السرعة والمعلومات الذي نعيشه اليوم، وهو ما دفع بنا إلى تسليط الضوء على هذه الدراسة لبيان أثر نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني.

رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على الوضع الحالي لاستخدام نظم المعلومات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- التركيز على أهمية نظم المعلومات المصرفية ودورها الفعال في سرعة اتخاذ القرارات؛
- التعرف على أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني؛

- تقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في الارتقاء بعملية منح الائتمان على مستوى البنوك التجارية باستخدام نظم المعلومات المصرفية.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

لم يكن اختيارنا لموضوع نظم المعلومات المصرفية وأثره على اتخاذ القرار الائتماني عشوائيا، بل جاء نتيجة لمجموعة من الأسباب، فمنها ما تعلق بالجانب الذاتي ومنها ما تعلق بالجانب الموضوعي:

أ- أسباب ذاتية

- طبيعة تخصصي دفعني للبحث في المواضيع العلمية المرتبطة بالبنوك.

ب- أسباب موضوعية

- بحوث نظم المعلومات من الدراسات الحديثة والجديرة بالاهتمام والبحث؛
- نظرا لاعتبار المعلومات مورد اقتصادي أساسي وورقة رابحة للبنوك لاسيما في بيئة تسوده التنافسية؛

- اقتصار أغلب الدراسات في نظام المعلومات على دورها في المؤسسات الاقتصادية دون المؤسسات المالية.

سادسا: المنهج المستخدم في الدراسة

نوعية المنهج المستخدم في أي بحث تملية طبيعة الموضوع والمعلومات المراد الوصول إليها، وعليه تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي ويشمل دراسة الأدبيات التي عالجت مواضيع البنوك التجارية، الائتمان المصرفي ونظم المعلومات المصرفية، أما فيما يخص أسلوب البحث وجمع المعلومات فتم الاعتماد على البحث المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي اعتمدنا على دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في تصميم استمارة استبيان، والذي استوحينا أسئلته من الجانب النظري بغية استقصاء آراء الموظفين في إدارة الائتمان عن أثر نظم المعلومات المصرفية في اتخاذ قرار منح الائتمان، وبعد جمع البيانات والمعلومات تم تحليلها باستخدام بعض الأدوات والطرق الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج.

سابعاً: حدود الدراسة

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

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله بجميع وكالاته المتمثلة في وكالة ميله، وكالة فرجيوة، وكالة واد النجاء، وكالة القرارم، وكالة الرواشد، وكالة واد العثمانية، وكالة شلغوم العيد، وكالة تاجنانت، وكالة التلاغمة.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الدراسية 2015/2014.

ثامناً: الدراسات السابقة

الدراسة رقم (01)

" آليات منح الائتمان في البنوك التجارية، دراسة عينة بالبنوك التجارية الناشطة بولاية تامنراست"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في المالية والبنوك، من إعداد الطالبة سمية أحيق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012.

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء مفهوم واسع حول الائتمان المصرفي وعملية سيره داخل البنك، وتحليل آراء المهنيين في بعض البنوك التجارية العاملة في ولاية تامنراست حول جملة من القضايا المتعلقة بالأساليب والآليات المتعلقة بمنح الائتمان المصرفي في هذه البنوك، وقد توصلت هذه الدراسة إلى ان اتخاذ قرار منح الائتمان لا يتم إلا وفقاً لإجراءات وآليات معينة بناءً على اتباع ما جاء في سياسة البنوك التجارية، وأن البنوك تقبل طلبات الائتمان بعد إجراء التحليلات اللازمة والدراسات قبل الموافقة أو رفض طلب الائتمان.

الدراسة رقم (02)

"العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في المحاسبة، من إعداد الطالبة هديل أمين إبراهيم الشخي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المحدد لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية وتحليل هذه العوامل، وتقييم أهميتها النسبية والوقوف على المعوقات والصعوبات التي تؤثر على إتخاذ قرار الائتمان المصرفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك أهمية لكل من عوامل الوضع المالي للعميل

والسمات الشخصية له، ونمط السياسات الائتمانية للبنك المقرض في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، وأن لكل من المتغيرات الثلاثة دورا هاما ذات دلالة إحصائية في اتخاذ قرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية.

الدراسة رقم (03)

" فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، من إعداد الطالب هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.

هدفت الدراسة إلى قياس علاقة فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة بفلسطين على إدارة أزماتها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فعالية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات.

الدراسة رقم (04)

" فعالية نظم المعلومات الاقتصادية في تحقيق التنمية من خلال دعم اتخاذ القرار"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في اقتصاد التنمية، من إعداد الطالبة فتيحة كبيري، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2006/2005.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات الاقتصادية في تحقيق التنمية وكيف يمكن أن تستفيد من نظم المعلومات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى الفعالية الكبيرة لنظم المعلومات الاقتصادية الكلية والمكونة أساسا من أنظمة المحاسبة الوطنية في تحقيق وإنجاح تجارب التنمية.

الدراسة رقم (05)

" دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL)"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، من إعداد الطالب إسماعيل مناصرية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2003-2004.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي على اتخاذ القرار وتقييم نظام المعلومات الحالي في الشركة الجزائرية للألمنيوم وعلاقته باتخاذ قراراتها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نظام المعلومات يساهم بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل، كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة الشركة بمحيطها.

تاسعا: صعوبات البحث

من أهم الصعوبات التي واجهت إنجاز هذا البحث صعوبات ميدانية متعلقة بمكان التبرص فيما يخص الحصول على المعلومات حول نظام المعلومات نظرا لسرية المعلومات، وأيضا في توزيع الاستمارة نظرا لصعوبة الوصول إلى مختلف وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

عاشرا: هيكل الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات تمت هيكلة البحث وتقسيمه إلى ثلاثة فصول حيث يتناول كل فصل ما يلي:

1- الفصل الأول: عنون باتخاذ القرار الائتماني في البنوك التجارية، الذي تطرقنا من خلاله إلى ثلاث مباحث، تمثل المبحث الأول في ماهية البنوك التجارية، أما المبحث الثاني كان حول الائتمان المصرفي نشأته، مفهومه، أنواعه، أدواته وأسواقه، أما فيما يخص المبحث الثالث تناولنا فيه إتخاذ القرار الائتماني.

2- الفصل الثاني: عنون بالعلاقة بين نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني، تطرقنا من خلاله إلى ثلاث مباحث، تمثل المبحث الأول في نظم المعلومات من البيانات إلى المعرفة، أما المبحث الثاني فكان حول النظام ونظم المعلومات، أما فيما يخص المبحث الثالث خصصناه لنظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني.

3- الفصل الثالث: عبارة عن دراسة ميدانية وقد جاء تحت عنوان أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وتناولنا فيه ثلاث مباحث، جاء المبحث الأول بعنوان بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والمبحث الثاني تناولنا فيه منهجية الدراسة الميدانية، والمبحث الثالث تناولنا فيه تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

اتخاذ القرار الائتماني في

البنوك التجارية

تمهيد:

في عالم النقود والأعمال هناك حاجة مستمرة إلى تداول الأموال بمبالغ مختلفة وذلك حسب طبيعة الأعمال وحجمها، حيث يجمع أغلب الاقتصاديين على أن البنوك بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة هي عصب النظام المالي لأي بلد، إذ تنفرد ضمن تشكيلة النظام المصرفي عن غيرها من المؤسسات بدور هام متمثل في تعبئة المدخرات المتاحة في السوق الادخارية وأيضا في جذب المدخرات الخارجية وتوجيهها نحو الاستثمارات التنموية داخل الاقتصاد.

ومن الأمور المسلم بها أن البنوك التجارية تقدم وعاء ادخاريا أكثر شيوعا وأكثر انتشارا داخل الاقتصاد قياسا بغيرها من المؤسسات التي تسعى إلى تعبئة المدخرات، وذلك لقدرتها الفائقة على قبول الودائع ثم إعادة استخدامها في خلق مجموعة من الاستثمارات غاية في الأهمية للاقتصاد والتي نبرز منها الائتمان المصرفي.

وسنتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كالاتي:

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية؛

المبحث الثاني: الائتمان المصرفي؛

المبحث الثالث: قرارات منح الائتمان المصرفي.

المبحث الأول: مدخل إلى البنوك التجارية

لقد احتلت البنوك منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الهامة التي تطرأ على اقتصاديات الدول، خاصة أنها تقوم بتزويد المشاريع والقطاعات المختلفة والاقتصاديات بشكل عام بالتمويل اللازم لمواكبة التطور السريع الذي يميز العصر.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك التجارية

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حيث قام التجار والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقي وباقي الودائع محمية لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك هذا الشكل بدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.¹

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد حيث توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه عام 1814.²

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك.

تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة والفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات وكبر حجمها واتساع نشاطها، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات، وقد تم تأسيس العديد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان.³

¹ رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000، ص: 63.

² عبد الحق بوعتروس: الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، 2000، ص: 6.

³ إيمان العاني: البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007، ص: 3.

وهكذا نشأت البنوك التجارية بفعل الحاجة لتسهيل المعاملات على أساس الأجل والثقة، ويبقى إعطاء تعريف للبنوك أمراً ضرورياً لا مناًص منه.

المطلب الثاني: تعريف وخصائص وأنواع البنوك التجارية

الفرع الأول: تعريف البنوك التجارية

يصعب إعطاء تعريف شامل للبنوك، وذلك باشتراك بعض المؤسسات المالية في أداء واحد وأكثر من الخدمات التي تؤديها البنوك، فلو اعتبرنا قبول الودائع لوحده ما يميز المصرف عن غيره من المنشآت المالية فإن بنوك الاستثمار في الدول الرأسمالية لا تدخل ضمن هذا التعريف لأنها لا تقبل الودائع، أما إذا اعتبرنا وظيفة الإقراض هي أهم وظيفة فإنها أصبحت تمارس من طرف مؤسسات التأمين وغيرها.

ويمكن تعريف البنوك التجارية على أنها " نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطاً بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال.¹

تعرف البنوك التجارية أيضاً بأنها المؤسسات المالية التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف "خطة التنمية" ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج، بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما تستلزمه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.²

والبنوك التجارية وفقاً للمفهوم التقليدي، هي مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تتولى قبول ودائع الأفراد وتلتزم بدفعها عند الطلب أو بعد أجل قصير متفق عليه، كما أنها تمنح القروض قصيرة الأجل التي لا تزيد مدتها عن السنة قابلة للتجديد، ويطلق عليها أيضاً بنوك الودائع.

وفي المفهوم الحديث للبنوك التجارية لم يعد يقتصر الأمر على قيامها بعمليات الائتمان قصيرة الأجل، كتلقي الودائع الجارية من الأفراد والمشروعات، وخصم الأوراق التجارية، وتقديم القروض قصيرة الأجل إلى قطاع التجارة والصناعة، ولكن تطورت وظائفها وقامت بعمليات الائتمان طويلة الأجل عن

¹ سامر جلدة: البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 14.

² حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن: اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 105.

طريق تمويل المشروعات الصناعية والهيئات العامة برؤوس الأموال الثابتة، وشراء السندات الحكومية وغير الحكومية، والمشاركة في الكثير من الأحيان في المشروعات الصناعية.¹

كذلك يمكن تعريف البنوك التجارية من زاوية أخرى على أنها: مشروعات استثمارية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر من الأرباح بأقل تكلفة ممكنة، وذلك بتقديم الخدمات البنكية أو خلقها لنقود الودائع.² ومن التعريفات السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للبنوك التجارية:

البنك هو مؤسسة مالية ومكان النقاء عرض النقود بالطلب عليها، فهو همزة وصل بين المدخر والمستثمر، إذ يقوم بتجميع الأموال من أصحاب الفائض المالي على شكل ودائع وإعطائها لأصحاب العجز المالي في شكل إحدى أنواع الائتمان، بهدف تحقيق أكبر قدر من الأرباح وبأقل مخاطر ممكنة.

الفرع الثاني: خصائص البنوك التجارية

تنتم البنوك التجارية بعدة خصائص تميزها عن غيرها من البنوك الأخرى، والتي من أهمها:³

- تنتم عمليات البنوك التجارية بطابع السرعة، بالإضافة إلى كونها عمليات صغيرة متعددة ومتلاحقة ويشترك في أدائها عدد غير قليل من مراكز النشاط؛
- نظرا لما ينبغي أن تتمتع به المعلومات المعبرة عن النشاط في البنوك، فإن الأمر يتطلب من المسؤولين عن إدارة أنشطة البنوك تقديم بيانات وإيضاحها بصفة دورية منتظمة، بخلاف ما يطلبه العملاء وغيرهم، وكل هذه البيانات المطلوبة ينبغي تقديمها في الوقت المناسب دون تأخير مع عدم إغفال عنصر الدقة في كل بيان نظرا لأهميته في مجال التخطيط والرقابة أو اتخاذ القرارات؛
- يتأثر أهم عناصر تكاليف أنشطة البنوك بعامل الزمن، حيث يلعب الزمن دورا حيويا في عنصر تكلفة الفوائد المدينة التي يتحملها البنك مقابل ودائع العملاء، وكذلك مقابل القروض التي يحصل عليها من الغير، أيضا الفوائد الدائنة التي يحصل عليها البنك نظير القروض التي يقدمها للغير أو العملاء؛
- إذا كانت عناصر التكاليف المباشرة تفوق العناصر غير المباشرة في بعض المنشآت الصناعية (مثل ذلك عنصر تكلفة الخدمات) فإن عناصر التكاليف غير المباشرة تمثل الجزء الأكبر من تكاليف أنشطة البنك مثل عنصر تكلفة العمالة والفوائد وغيرها من العناصر غير المباشرة؛

¹ سوزي عدلي ناشد: مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2005، ص: 2.

² آسيا قاسيمي: تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك (حالة القرض الشعبي الجزائري)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2008/2009، ص: 4.

³ محمود السجاعي: المحاسبة في شركات التأمين والبنوك التجارية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ص: 296، 297.

- قبول الودائع الجارية تحت الطلب، والتي يتم السحب عليها باستخدام الشيكات وبأي قدر، كان وفي أي وقت كان، بحدود مبلغ الوديعة، حيث تعتبر الودائع الجارية هذه أحد أشكال النقود، إذ أن عرض النقد في الاقتصاد يتضمن نقود ودائع الطلب، وبذلك تعتبر أداة أي وسيلة دفع وتبادل وتعامل اعتيادية؛¹
- أنها أكثر البنوك مخاطرة في عملياتها مما يجعلها صارمة في ممارسة فعاليتها وعليه فإنها تتحمل مسؤوليات جسيمة في إدارة الأموال؛
- تتأثر برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه ويمارس البنك المركزي رقابته على البنوك التجارية من خلال جهاز مكلف في حين أنها مجمعة لا يمكنها أن تمارس أي تأثير عليها؛
- تسعى البنوك التجارية إلى الربح بعكس البنوك المركزية، إذ هي مشروعات رأسمالية هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل نفقة ممكنة؛²
- إن أهم ما تختص به البنوك التجارية هو قدرتها على خلق نقود الودائع، وهي نقود متباينة ومتغيرة وليست نهائية، أي يمكن تحويلها إلى نقود قانونية، وهي عادة ما تختص بقطاعات المشروعات والأعمال دون غيره من القطاعات الأخرى، وبالإضافة إلى قدرتها على خلق نقود الودائع فهي تقوم بعدة عمليات أخرى تهدف منها إلى قيام النقود بوظائفها على أكمل وجه ممكن.

الفرع الثالث: أنواع البنوك التجارية

لا تقوم البنوك جميعها بأعمال مصرفية من نوع واحد، كما انه ليست كلها خاضعة لنظام واحد، وقد اقتضى تعدد الفعاليات المصرفية من حيث الاختصاص أن تصنف إلى عدة أنواع وذلك حسب الزاوية التي يتم من خلالها النظر إليها، وذلك على النحو التالي:

أولاً: البنوك حسب فعاليتها

تنقسم البنوك حسب فعاليتها إلى بنوك الودائع وبنوك الأعمال:³

1- بنوك الودائع: تعرف بنوك الودائع بأنها " تلك البنوك التي تتلقى من الجمهور ودائع تحت الطلب أو لمدة لا تتجاوز السنتين، وتتنحصر فعاليتها في الأعمال القصيرة الأجل، في حين تترك الأعمال ذات الأجل المتوسط أو الطويل إلى غيرها من البنوك، وهي تتميز باتصالها بجمهور كبير من الناس وهم المدخرون العاديين، حيث تفتح لهم حساباً خاصاً هو حساب الودائع أو الحساب الجاري.

¹ فليح حسن خلف: النقود والبنوك، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص - ص: 322-324.

² آسيا قاسيمي: مرجع سبق ذكره، ص: 05.

³ رشاد العصار، رياض الحلبي: مرجع سبق ذكره، ص، ص: 67، 68.

2- بنوك الأعمال: تعرف بنوك الأعمال بأنها " تلك البنوك التي تقوم فعالياتها الرئيسية على الاشتراك والمساهمة في المشاريع القائمة أو التي هي في طور التأسيس وفتح الاعتمادات لمدة غير محدودة للمشاريع العامة التي يتعلق بها هذا الاشتراك.

وهكذا فإن البنوك توظف أموالها في المشاريع التجارية والصناعية وذلك عن طريق حيازة أسهمها وإسناد القروض التي تصدرها وأن تشرف على إدارتها.

ثانيا: من حيث نشأتها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية

تنقسم إلى البنوك العامة والبنوك المحلية:¹

1- البنوك التجارية العامة: ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى، وتباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنح الائتمان - قصير ومتوسط الأجل - كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية.

2- البنوك التجارية المحلية: ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد، ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها.

ثالثا: أنواع البنوك حسب شمولها

تنقسم إلى بنوك ذات فروع متعددة وبنوك إقليمية:²

1- البنوك ذات الفروع المتعددة: وهي التي تشمل فعالياتها عدة مناطق بالدولة ويكون لها فروع أكثر في المراكز التجارية والصناعية الهامة وتلعب هذه البنوك في الواقع دورا اقتصاديا هاما إذ تتلقى القسط الأكبر من الودائع وتقوم بتقديم القسط الأكبر من الاعتماد والتسهيلات.

2- البنوك الإقليمية: وهي التي تنحصر فعالياتها في مدينة واحدة أو مركز تجاري واحد وتقوم عادة بدور الوسيط بين مختلف الزبائن والبنوك الإقليمية الأخرى.

رابعا: أنواع البنوك حسب صنفها

تنقسم إلى بنوك وطنية وبنوك أجنبية:

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 32.

² رشاد العصار، رياض الحلبي: مرجع سبق ذكره، ص: 68.

- 1- **البنوك الوطنية:** وهي البنوك التي رأس مالها وإدارتها وطنيتان.
- 2- **البنوك الأجنبية:** وهي تلك البنوك التي تكون مؤسسة في بلاد أجنبية وافتتحت لها فرعا في الدول المحلية.

خامسا: أنواع البنوك حسب طبيعة أعمالها

تنقسم إلى البنوك التجارية، البنوك الصناعية، البنوك الزراعية والبنوك العقارية:¹

- 1- **البنوك التجارية:** وهي البنوك التي تقوم بالأعمال التجارية المعتادة من تلقي الودائع وتوظيفها وخصم الأوراق التجارية ومنح القروض وما شابه ذلك، وأهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها من البنوك الأخرى هو قبولها للودائع تحت الطلب والحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الأموال إلى أصحابها في أي وقت أثناء الدوام الرسمي للمصرف.
- 2- **البنوك الصناعية:** وهي التي تختص بتقديم الاعتمادات والمساعدات للمشاريع الصناعية.
- 3- **البنوك الزراعية:** وهي التي تختص بتقديم الاعتمادات والمساعدات للمشاريع الزراعية.
- 4- **البنوك العقارية:** وهي التي تقدم القروض للشركات الإنشائية مقابل رهونات أو تأمينات عقارية.

سادسا: أنواع البنوك من حيث حجم النشاط

تنقسم إلى بنوك الجملة وبنوك التجزئة:²

- 1- **بنوك الجملة:** ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.
- 2- **بنوك التجزئة:** وهي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة فهي منتشرة جغرافيا وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمانية والمكانية ومنفعة التملك والتعامل مع الأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي.

المطلب الثالث: وظائف وأهداف البنوك التجارية

الفرع الأول: وظائف البنوك التجارية

تبعاً للتطور التقني يمكن تصنيف وظائف البنوك التجارية إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة أوجدتها الحياة العملية:

¹ رشاد العصار، رياض الحلبي: المرجع السابق، ص-ص: 68-70.

² محمد عبد الفتاح الصيرفي: مرجع سبق ذكره، ص: 33.

أولاً: الوظائف التقليدية للبنوك التجارية

من أهم الوظائف وظيفتي قبول الودائع ومنح الائتمان، بالإضافة إلى الوظيفة الثالثة التي أوجدها الدمج بين الوظيفتين السابقتين ألا وهي خلق النقود.

1- قبول الودائع:

يعتبر قبول الودائع وظيفة نقدية حيث تقوم بجمع المدخرات من الأفراد والهيئات، وقبول الودائع بمختلف أنواعها، ولها أهمية بالغة من الناحية الاقتصادية، إذ أنها كانت تمثل على الأغلب أموالاً كانت عاطلة قبل إيداعها في البنك وأتيح لها عن طريق إيداعها في البنك دخول مجال الإنتاج والاستثمار، وكذلك تعتبر وسيلة هامة من وسائل الدفع لما تحيط به من الضمانات القوية المشتقة من عنصر الثقة.

من أهم أنواع الودائع نجد الودائع الائتمانية التي تكون نتيجة إيداع غير حقيقي، والودائع الادخارية التي مبررها التوفير والاحتياط.¹

سوف نتعرض في هذه النقطة إلى نوعين آخرين من الودائع لهما أهمية كبرى في الحياة العملية، ألا وهما ودائع لأجل وودائع تحت الطلب.²

أ. الودائع لأجل: وهي الوديعة التي تودع لدى المصرف التجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها أو سحب جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع المصرف.

ب. الودائع تحت الطلب (الحساب الجاري):

وهي الودائع التي تودع لدى المصرف دون قيد أو شرط، ويستطيع صاحبها أن يسحب منها في أي وقت شاء أثناء الدوام الرسمي للمصرف ولا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من الودائع.

2- منح الائتمان: كانت تمنح القروض المختلفة إلى جمهور المتعاملين معها رغم تفضيلها تاريخياً لمنح القروض قصيرة الأجل.

وتعتبر القروض المصرفية أهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسات الأعمال في معظم دول العالم، لذلك بقيت هذه الوظيفة جزءاً رئيسياً من عمل المصرف وحتى سنوات قليلة مضت، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من مفهوم منح القروض إلى مفهوم أو وظيفة استثمار موارد المصرف على شكل قروض واستثمارات متنوعة.³

¹ آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص: 9.

² رشاد العصار. رياض الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص: 70.

³ أكرم حداد، مشهور مذلول: النقود والمصارف (مدخل تحليلي ونظري)، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2008، ص: 145.

ويعرف الائتمان أو الدين أو القرض بأنه تبادل قيمة عاجلة بقيمة آجلة، وينبثق هذا التبادل من رغبة وقدرة شخصين للتعامل في الديون على أساس من المصلحة المتبادلة، ويتم التعامل فعلا إذا ما توافرت الثقة بين الطرفين.

وتتحقق مصلحة المقترض بحصوله على نقود لم تكن متوفرة لديه يستخدمها في الحصول على ما يحتاج إليه حاليا من سلع وخدمات، بينما تتمثل مصلحة المقرض في حصوله مستقبلا على أصل القرض بالإضافة إلى فائدة معينة ويعتبرون هذه الفائدة ثمنا لخدمة الائتمان أو القرض.¹

3- خلق النقود:

نعني بخلق النقود قدرة المصرف التجاري على تقديم أموال للجمهور على شكل قروض من ودائع ليس لها وجود لدى المصرف، بل من الأموال التي تودع لدى المصرف على شكل حسابات جارية وودائع تحت الطلب.

هذا وتتمكن المصارف التجارية من القيام بعملية خلق النقود نتيجة القيام بقبول الودائع تحت الطلب ومن تم إقراضها للجمهور، وفيما يلي سنقوم بشرح مقدرة المصارف التجارية مجتمعة على خلق النقود وكذا مقدرة المصرف التجاري منفردا على خلق النقود.²

وتستند عملية خلق نقود الودائع في البنوك التجارية على توافر ظاهرتين ضروريتين لظهور هذه الآلية وهما.³

الأولى: توافر الثقة من جانب جمهور المتعاملين في مقدرة البنوك التجارية على الوفاء بالتزاماتها عند الطلب، وينبثق من هذه الثقة تشجيع المتعاملين مع البنوك على الاستمرارية في الاحتفاظ بودائعهم لدى البنوك، وقصر السحب منها عند الحاجة فقط، وأن تزايد الوعي المصرفي لدى الأفراد يزيد من انتشار التعامل بالشيكات وقبولها كأداة للوفاء بالديون.

الثانية: قبول فكرة الأعداد الكبيرة، توقع وجود تدفق مستمر من إيداعات العملاء يزيد من مسحوبات الودائع في كل لحظة زمنية بما يوفر احتياطات نقدية تعمل على توظيفها واستخدامها والاستفادة بها في النشاط الاقتصادي.

¹ حسين محمد سماح، إسماعيل يونس يامن: اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص: 109.

² رشاد العصار، رياض الحلبي، مرجع سبق ذكره، ص: 98.

³ آسيا قاسيمي، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 10، 11.

فكل وديعة مصرفية تمنح البنك القدرة على خلق الائتمان بدرجة اكبر من تلك الوديعة ذاتها، ومن هنا يخلق البنك نقودا عن طريق توسعه في منح الائتمان.

ثانيا: الوظائف الحديثة للبنوك التجارية

وقد سميت بالوظائف الحديثة بسبب السبق التاريخي لظهور الوظائف التقليدية، وكذلك بسبب اختلاف هذه الوظائف وتغيرها مع التطورات الاقتصادية وباختلاف المجتمعات التي نشأت بها وباختلاف البيئة التشريعية التي ساعدت على ظهورها أو إلغائها، من هذه الوظائف نذكر:

1- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين

أصبحت البنوك تشترك في إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين معها لإنشاء مشاريعهم، ويتم على أساس هذه الدراسات تحديد الحجم الأمثل للتمويل وكذا طريقة السداد وتواريخها، وقد اكتسبت هذه الخدمة بصمة الحداثة من التطورات المستمرة التي شهدتها أساليب وطرق دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع وقيام البنوك باستثمار أموال في البحث عن الأساليب الحديثة في ذلك.¹

2- تمويل عمليات التجارة الخارجية:² يتجلى دور البنوك في المعاملات الدولية، ليس باعتباره وسيطا ماليا ما بين الدائن والمدين فحسب، ولكن أيضا لكونه وسيطا ما بين متعاملين في بلدان مختلفة على مسافات بعيدة لا يعرف أحدهم الآخر ويتعاملون بعملة مختلفة وبلغات مختلفة.

فالبنوك تلعب دورا محوريا في ترقية التجارة الخارجية فهي تتدخل من خلال:

• تمويل العملية: قروض الصادرات (قروض المورد وقروض المشتري)، التمويل الإيجاري، التحصيل المستندي؛

- ضمان الزبون اتجاه المستفيد (الضمانات الدولية مثل خطابات الضمان)؛
- تحويل الأموال المستحقة.

3- خصم الأوراق التجارية

يقوم البنك التجاري بخصم الأوراق التجارية (مثل: الكمبيالات والسندات الإذنية) من المستفيد من هذه الأوراق قبل ميعاد استحقاقها، حيث يقوم الأخير بتظهيرها لمصلحة البنك ليصبح البنك هو المستفيد، وفي مقابل ذلك يحصل حامل الورقة التجارية من البنك على قيمة الورقة التجارية بعد اقتطاع عمولة

¹ علاء نعيم عبد القادر وآخرون: مفاهيم في إدارة البنوك، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 87.

² رحيم حسين: الاقتصاد المصرفي (مفاهيم، تحاليل، تقنيات)، دار بهاء للنشر والتوزيع، 2008، ص، ص: 244، 245.

البنك والفائدة التي يستحقها البنك مقابل تخليه عن أمواله التي أعطاها لحامل الورقة وهو ما يسمى بسعر الخصم.¹

4- تحصيل الشيكات

تعمل البنوك على تحصيل الشيكات الواردة إليها من عملائها عن طريق عملية التحويل الداخلي أو التحويل من خلال غرفة المقاصة، حيث يعتبر الشيك وسيلة لتحريك نقود الودائع، أي الحساب الجاري لدى البنوك التجارية سواء بالزيادة أو بالنقصان.²

5- منح البطاقات الائتمانية

من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة التي استحدثتها المصارف التجارية في الولايات المتحدة الأمريكية في الستينات من هذا القرن، وتتلخص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقات من البلاستيك تحتوي معلومات عن اسم المتعامل ورقم حسابه، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع المصرف على قبول منح الائتمان لحامل البطاقة على أن يقوم بسداد قيمة هذه الخدمات إلى المصرف خلال 25 يوماً من تاريخ استلامه الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم.³

وهناك أيضاً:⁴

- تمويل الإسكان الشخصي؛
- ادخار المناسبات؛
- تحصيل فواتير الكهرباء والتلفون والماء من خلال حسابات تفتحها المؤسسات المعنية ويقوم المشتركون بإيداع قيمة فواتيرهم فيها؛
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية.

الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية

تحرص الإدارة المصرفية الرشيدة على مراعاة وتحقيق التوازن بين ثلاث عناصر أساسية وهي:

¹ حسن أحمد عبد الرحيم: اقتصاديات النقود والبنوك، دار طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص: 74.

² إيمان العاني، مرجع سبق ذكره، ص: 05.

³ زياد رمضان، محفوظ جودة: الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2006، ص: 18.

⁴ محمد عبد الخالق: الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص: 59، 60.

أولاً: الربحية Profitability :

من أهداف المصرف التجاري الرئيسية تحقيق عائد ملائم لملاكه، ولكي يحقق المصرف الأرباح لتحقيق الهدف السابق فإن عليه أن يوظف أمواله التي حصل عليها من المصادر المختلفة، وأن يقلل نفقاته ما أمكن.

والإيرادات الإجمالية للمصرف تتكون من نتائج عمليات الإقراض والاستثمار بالإضافة إلى الأرباح الرأسمالية التي قد يحققها المصرف، أما نفقاته فتتمثل في نفقات إدارية وتشغيلية ونفقات ثابتة تتمثل في الفوائد التي يدفعها المصرف على الودائع.

ورغم سلبية التزام المصارف بدفع فوائد على الودائع سواء حققت أرباحاً أم لا، إلا أن الاعتماد على أموال الودائع بدل أموال الملاك لتمويل عمليات المصرف يحقق للمصرف حافة صافي الفوائد والتي تتمثل في الفرق بين الفوائد المدفوعة على الودائع والأرباح المتولدة من استثمار تلك الودائع، وهكذا يحقق المصرف هدفه المطلوب وهو زيادة ثروة ملاكته.¹

ثانياً: السيولة Liquidity :

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب، ومن ثم ينبغي أن يكون البنك مستعداً للوفاء بها في أي لحظة، وتعد هذه من أهم السمات التي تميز البنوك التجارية عن منشآت الأعمال الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك التجاري كفيلة بأن تترزع ثقة المودعين ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس Runon Bank.²

ثالثاً: الأمان Safty:

يتسم رأسمال البنك التجاري بأنه صغير نسبياً إذ لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10% عادة، وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزءاً من أموال المودعين والنتيجة هي إفلاس البنك.³

وتفرض السمات المشار إليها ثلاثة أهداف تهتدي بها إدارة البنك التجاري، وتتمثل في:

¹ أكرم حداد، مشهور مذلول، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 145-147.

² منير إبراهيم هندي: إدارة البنوك التجارية (مدخل اتخاذ القرارات)، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص، ص: 11، 12.

³ سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 20.

الهدف الأول: يتمثل في تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن الجانب الأكبر من التكاليف هو من النوع الثابت، وإن أي انخفاض في الإيرادات كفيلاً بأن يصحبه انخفاض أكبر في الربح.

الهدف الثاني: فيتمثل في تجنب التعرض لنقص كبير في السيولة، لما لذلك من تأثير كبير على ثقة المودعين فيه.

الهدف الثالث: في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين على أساس رأس مال صغير ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم.

ولهذا فمن المتوقع أن تؤثر الأهداف الثلاثة (الربحية، السيولة، الأمان) على تشكيل السياسات الرئيسية التي تحكم الأنشطة الأساسية وهي:

- جذب الودائع؛
- تقديم القروض؛
- الاستثمار في الأوراق المالية.

إن ما ينبغي ملاحظته هو التعارض الواضح بين هذه الأهداف، وهو ما يمثل المشكلة الأساسية في إدارة البنوك التجارية، فمثلاً يمكن للبنك أن يحقق أقصى درجة من السيولة لو أنه احتفظ بموارده المالية أو الجانب الأكبر منها في صورة نقدية، إلا أن هذا يترك أثراً سلبياً على الربحية حيث لا يتولد عن النقدية أي عائد، كذلك يمكن للبنك أن يوجه أمواله إلى استثمارات تدر عائداً مرتفعاً، غير أن هذه الاستثمارات عادة ما تتعرض لمخاطر كبيرة قد ينجم عنها خسائر رأسمالية لا قبل للبنك بتحملها.

ويجس التعارض بين الأهداف الثلاثة إلى تعارض بين أهداف طرفين أساسيين من الأطراف المعنية بشؤون البنك هما: الملاك والمودعين Palfremen، فالملاك يأملون في تحقيق أقصى عائد، وهو ما قد يترك أثراً سلبياً على مستوى السيولة ودرجة الأمان، أما المودعين فيأملون في أن يحتفظ البنك بقدر كبير من الأموال السائلة وأن يوجه موارده إلى استثمارات تنطوي على حد أدنى من المخاطر، وهو ما يترك أثراً عكسياً على الربحية، السيولة والأمان ينبغي ألا يكونا أهدافاً للبنك التجاري، ذلك أن للبنك هدف وحيد هو تحقيق أقصى عائد للملاك، أما الاحتفاظ بقدر ملائم من الأموال السائلة وتجنب الاستثمارات التي يمكن أن يتعرض بسببها البنك لمخاطر رأسمالية قد تلتهم أموال الملاك وتمتد لأموال المودعين، فلا تخرج عن كونها قيود (Constraints) على تحقيق هذا الهدف. ومبرر أن الهدف الوحيد للبنك هو تحقيق أقصى عائد للملاك هو أن التشريعات وتوجيهات البنك المركزي تكفل العديد من الضمانات التي تجنب البنك التعرض لنقص السيولة، أو الإصابة بخسائر رأسمالية كبيرة، ومن أمثلة هذه التشريعات تلك التي تعطي للبنك المركزي الحق في مراقبة أداء البنوك التجارية خاصة فيما يتعلق بالسيولة وجودة الاستثمارات ومدى ملائمة موارد البنك مع الاستخدامات التي وجهت إليها، وضرورة التأمين على أموال المودعين، يضاف

إلى ذلك السماح للبنوك التجارية بالتعاون لمواجهة الصعوبات الطارئة التي قد يتعرض لها أحد البنوك، والدعم المالي الذي قد يقدمه البنك المركزي للبنوك التجارية عندما يقتضي الأمر.

وإذا ما اتبعت البنوك نصوص تلك التشريعات ومضمون تلك التوجيهات، فإن تعرضها لمخاطر العسر المالي ومخاطر انخفاض حافة الأمان - بسبب الخسائر الرأسمالية- يصبح محدودا، بعبارة أخرى ينبغي أن تركز إدارة البنوك على تحقيق هدف الملاك المتمثل في تحقيق أقصى عائد، أما أهداف المودعين والمتمثلة في السيولة والأمان فيمكن أن يتحققا من خلال التشريعات وتوجيهات البنك المركزي، وهذا بالطبع لا يعني أن تتخذ إدارة البنك موقفا سلبيا بأن تقتصر على تنفيذ تلك التشريعات والتوجيهات، بل ما نقصده هو أن لا توضع السيولة والأمان اللذان ينشدهما المودعين في مصاف الأهداف، إذ يكفي اعتبارهما بمثابة قيود على هدف تعظيم العائد الذي يسعى الملاك إلى تحقيقه.¹

المبحث الثاني: الائتمان المصرفي

تقوم البنوك بالعديد من الوظائف التي تقدمها للمتعاملين، ومن بين هذه الوظائف منح الائتمان المصرفي الذي يعتبر مصدر من مصادر إيرادات البنك من جهة ومن جهة أخرى هو من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية، إذ لا تقف تأثيراته الضارة على مستوى البنك والمؤسسات المالية الوسيطة، وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد إذا لم يتم استخدامها بالطريقة الصحيحة.

المطلب الأول: نشأة الائتمان المصرفي ومفهومه

سننتقل إلى نشأة الائتمان المصرفي ثم إلى مفهومه:

الفرع الأول: نشأة الائتمان المصرفي:

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

بعد ذلك ومع تطور العمل المصرفي وشيوع استعمال النقود وتراكم الودائع لدى المؤسسات التي تمارس العمليات المصرفية، لاحظت هذه المؤسسات أن بعض المودعين يتركون ودائعهم فترة طويلة دون استخدامها ففكروا باستخدام جزء من هذه الودائع وتسليفها للمحتاجين مقابل فائدة، وبذلك بعد أن كان يدفع

¹ منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 22-24.

المودع عمولة إيداع أصبح يتلقى فائدة على ودائعها، وبعد أن ازدادت هذه العمليات لاحظ الصيارفة أن باستطاعتهم منح قروض دون ودائع فعلية مقابلة لما لديهم، وهكذا من مهمة قبول الودائع في البداية انتقال العمل المصرفي إلى ممارسة عمليات الإقراض والتسليف، ليصبح الركن الأساسي لأعمال المصارف الحديثة هو قبول الودائع والمدخرات من جهة وتقديم التسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية المتعددة الأشكال من جهة أخرى .

ووفق ما سبق أعلاه نشأ ما يعرف بالائتمان المصرفي فهو شكل من أشكال التدفق فيما بين القطاعات.¹

الفرع الثاني: مفهوم الائتمان المصرفي

تعني كلمة "ائتمان" (Crédit) في اللغة الإنجليزية أضع الثقة، وتعني كلمة "ائتمن" في اللغة العربية أن يصبح شخص آخر أميناً على مال غيره، فهو أمين وضامن للمبلغ الذي أودع لديه، كما أنه موضع ثقة ومستأمن على مال غيره باعتباره أمانة لديه.²

هناك تعاريف متعددة للائتمان تتكامل مع بعضها، إلا أنه يمكن أن يعرف الائتمان المصرفي في جوهره على أنه " عملية مبادلة قيمة حاضرة في مقابل وعد بقيمة آجلة مساوية لها، وغالباً ما تكون هذه القيمة نقوداً، وهذا يعني أن هناك طرفين في عملية الائتمان، الطرف الأول هو الذي يمنح الائتمان (المقرض/الدائن) والطرف الثاني هو الذي يتلقى الائتمان (المقترض/المدين).³

وهناك من يعرف الائتمان على أنه " عملية مبادلة قيمة حاضرة في مقابل وعد بقيمة آجلة مساوية لها، وغالباً ما تكون هذه القيمة نقوداً، وهذا يعني أن هناك طرفين في عملية الائتمان، والائتمان بمعناه الاقتصادي يتمثل في عمليتين أساسيتين:⁴

- أن يشتري الشخص سلعة ويستلمها بالفعل ولا يدفع ثمنها، ولكن يتفق مع البائع على أن يدفع الثمن بعد فترة زمنية معينة.
- أن يقترض شخص من آخر مبلغ من المال على أن يرد هذا المال في أجل معين.

وتعرف عملية الائتمان في المصرف أيضاً بأنها " تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو

¹ إيمان أنجرو: التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجاً)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير باختصاص المحاسبة، جامعة تشرين، سورية، 2007/2006، ص: 18، 19.

² محمود حسين صوان: أساسيات العمل المصرفي الإسلامي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008، ص: 41.

³ أحمد زهير شامية: النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص: 236.

⁴ سوزي علي ناشد، مرجع سبق ذكره، ص: 157.

على أقساط في تواريخ محددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للمصرف استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد بدون أي خسائر".¹

من خلال التعاريف السابقة للائتمان المصرفي يتضح أنه باختلاف ألفاظها إلا أنها تشترك في عدة عناصر أساسية تتمثل في:

- علاقة مديونية بين شخصين أحدهما الدائن والآخر مانح الائتمان.
- وجود دين: نقدي يتمثل في المبلغ النقدي الذي يمنحه الدائن للمدين.
- عنصر الزمن: وهو الفارق ما بين تاريخ منح مبلغ الدين وتاريخ سداده والذي يكون في الحال أو بعد فترة زمنية معينة.
- عنصر المخاطرة: ويقصد به الخطر الذي يهدد الزمن، يتمثل احتمال عدم دفع الدين.

المطلب الثاني: أنواع الائتمان المصرفي، أدواته وأسواقه

الفرع الأول: أنواع الائتمان المصرفي

يمكن تقسيم الائتمان إلى عدة أنواع مختلفة، تختلف هذه التقسيمات تبعاً للزاوية التي ينظر منها إلى الائتمان، وهكذا يمكن تقسيم الائتمان إلى الأنواع التالية:

أولاً: تقسيم الائتمان تبعاً للغرض منه

يمكن تقسيم الائتمان تبعاً للغرض منه إلى ائتمان استثماري، ائتمان تجاري وائتمان استهلاكي:²

1- الائتمان الاستثماري: هو مجموع الأموال التي تحصل عليها المشروعات الإنتاجية، وتوجيه هذه الأموال للحصول على ما تحتاج إليه هذه المشروعات من أصول ثابتة، كالأراضي والمنشآت والتجهيزات الفنية المختلفة، مما يزيد من مجموع الأموال المستثمرة، ويهيئ للمشروعات الإنتاجية فرص الحصول على ربح أكبر.

2- الائتمان التجاري: هو الائتمان الذي تستخدمه المشروعات الإنتاجية لضمان تمويل عمليات التصنيع الجاري التي تقوم بها المشروعات الصناعية، وعمليات التسويق وتصريف الإنتاج التي تقوم بها المشروعات التجارية.

3- الائتمان الاستهلاكي: عموماً هي قروض قصيرة الأجل تطلب لتمويل شراء تجهيزات عادة ما تكون معمرة (السيارات، الآلات المنزلية، السكنات) أو تمويل حاجيات المقترض الغير محدودة.³

¹ إيمان أنجرو، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

² أحمد زهير شامية، مرجع سبق ذكره، ص: 238.

³ Goutier Bourdeaux : Gestion de la Banque. 6^èeds, Dumod, Paris, 2010, P¹⁷⁷.

ثانيا: تقسيم الائتمان تبعا لمدة الائتمان

يقسم الائتمان تبعا لمدته إلى ائتمان قصير الأجل، ائتمان متوسط الأجل وائتمان طويل الأجل:¹

1- الائتمان قصير الأجل: تقل مدة الائتمان قصير الأجل عن عام، وتبلغ عادة ثلاثة أو ستة أو تسعة أشهر، وهو يهدف إلى تمويل العمليات التجارية والصناعية ويرتبط بدورة رأس المال المتكررة وبفترة استرداد قصيرة.

2- ائتمان متوسط الأجل: تتراوح مدته عادة ما بين عام واحد وخمسة أعوام، ويستخدم لتمويل احتياجات المشروعات في بعض العمليات الرأسمالية وكذلك احتياجات الأفراد إلى سلع استهلاكية معمرة.

3- ائتمان طويل الأجل: هو ما تزيد مدته عن خمس سنوات بصفة عامة، وهو يستهدف عادة تقديم الأموال اللازمة لتمويل احتياجات المشروعات إلى رؤوس أموال ثابتة أو منح قروض لتمويل المشروعات.

ثالثا: تقسيم الائتمان تبعا للجهة المستفيدة من الائتمان

يمكن تقسيم الائتمان تبعا للجهة المستفيدة منه إلى الائتمان الخاص والائتمان العام:

1- الائتمان الخاص: هو ما يعقده شخص من أشخاص القانون الخاص، كالأفراد الطبيعيين أو الأشخاص الاعتباريين الخاصة بالشركات والمؤسسات الخاصة، وتتوقف قدرة هؤلاء الأشخاص على تلقي الائتمان على الثقة التي يتمتعون بها لدى مانح الائتمان، وتأتي هذه الثقة عادة من الإيرادات المستقبلية المتوقع تحقيقها عند حلول الأجل ومن ثم قدرتهم على الوفاء بالدين عند حلول أجله.²

2- الائتمان العام: يتمثل هذا النوع من الائتمان بقيام الحكومة بكافة مستوياتها باقتراض الأموال لتمويل السلع والخدمات وبرامج التنمية التي تقدمها للمواطنين، ويتم لجوء الحكومة إلى الاقتراض عندما تكون الإيرادات المتحققة من الضرائب غير كافية لتلبية متطلبات برامجها التشغيلية والاستثمارية التي تنوي تنفيذها، ويتم توفير الأموال عادة عن طريق بيع الحكومة للأوراق المالية (السندات) التي تمثل وعدا من الحكومة بإعادة تسديد الأموال المقترضة إلى المستثمرين مع فوائدها عبر مدة زمنية محددة مستقبلا وقد انتشر استخدام الائتمان الحكومي بشكل كبير في السنوات الأخيرة وأنه أخذ بالاستمرار والنمو.³

رابعا: تقسيم الائتمان لنوع الضمانات المقدمة لمانح الائتمان

يمكن تقسيم الائتمان من حيث الضمان إلى: ائتمانات مضمونة وائتمانات غير مضمونة:⁴

¹ زينب عوض الله ، أسامة محمد الفولي: أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2003، ص: 79، 80.

² سوزي علي ناشد، مرجع سبق ذكره، ص: 159.

³ عدنان تايه النعيمي: إدارة الائتمان، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، ص: 22.

⁴ زكريا الدوري، يسرا السمراي: البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص:

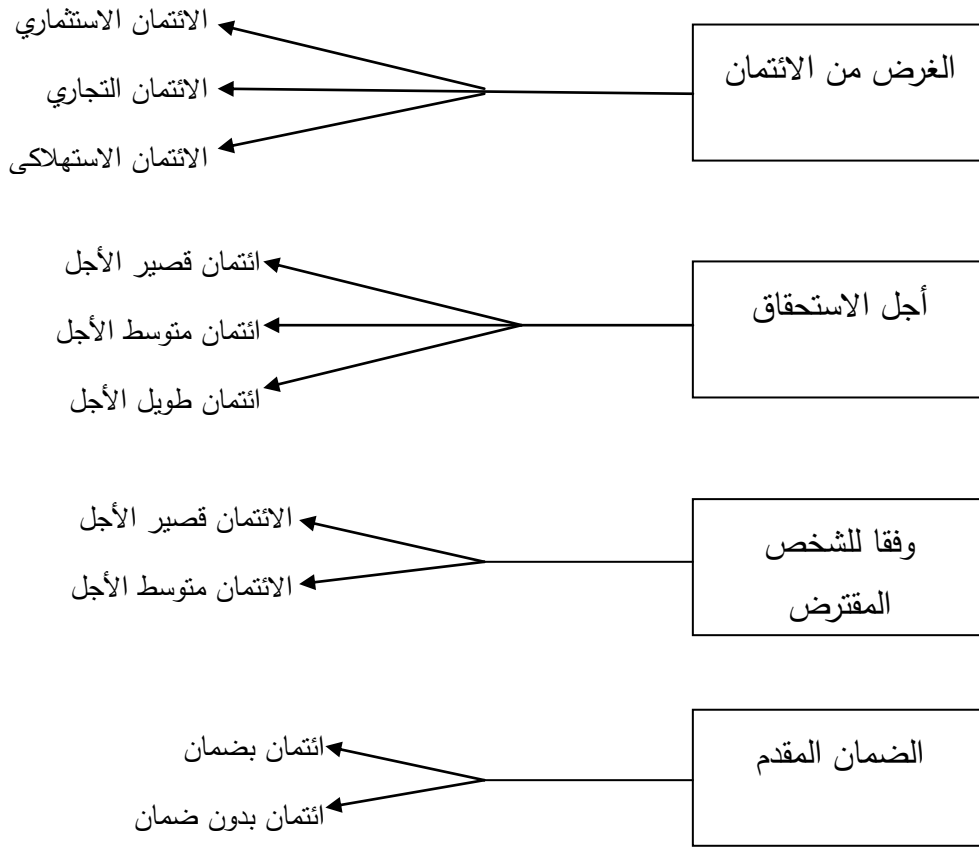
1- الائتمانات المضمونة: وبدورها تنقسم إلى:

أ. قروض مضمونة بضمانات عينية: كأن يقدم المقترض إلى المصرف رهن عقار يمتلكه أو بضاعة في حوزته.

ب. قروض مضمونة بضمانات شخصية: وهذا القرض يتم بوجود طرف ثالث، شخص طبيعي أو معنوي يضمن السداد في حالة عدم قدرة المقترض أو امتناعه عن السداد.

2- ائتمانات غير مضمونة: وفيها يحصل المقترض على الأموال من المقترض بدون ضمانات شخصية أو عينية غير أن هذا النوع لا يبقى بدون توثيق فهو موثق بصورة غير مباشرة ويقوم المقترض بالوفاء بالسداد في الموعد المتفق عليه.

الشكل رقم (1-1): شكل يوضح معايير تصنيف الائتمان المصرفي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على المراجع السابقة

الفرع الثاني: أدوات الائتمان المصرفي

اقتصاد التبادل يقضي سرعة تداول الحقوق وتوفير أكبر قدر من الثقة في المعاملات ولقد استطاع أطراف عملية المبادلة على الدوام أن يستحدثوا أدوات وأساليب مختلفة لتحقيق هذه الأهداف، ومن أهم هذه الأدوات نجد الأوراق التجارية، الأوراق المالية والنقود الورقية.

والأوراق التجارية تعتبر بمثابة أدوات للائتمان قصير الأجل، بينما الأوراق المالية هي أدوات الائتمان طويل الأجل، ومن الجدير بالذكر أن النقود الورقية ذاتها تعد من بين أدوات الائتمان.

أولاً: الأوراق التجارية

وهي أدوات الائتمان قصير الأجل ومن أهمها نجد الكمبيالة والسند الإذني والشيك و أذونات الخزينة، وأهم ما يميز هذه الأوراق سرعة تداولها وعدم تقيدها بالقيود المتعارف عليها في قواعد القانون المدني كما أن العرف يدخل في توفير قدر كبير من الضمان لها وإضفاء درجة من الثقة عليها.¹

والكمبيالة عبارة عن محرر مكتوب وفق شروط مذكورة في القانون وتتضمن تعهد محررها بدفع مبلغ معين بمجرد الاطلاع أو في تاريخ معين أو قابل للتعيين لأمر شخص آخر هو المستفيد أو حامل السند.²

أما السند الإذني فهو صك يتعهد فيه المدين "محرر السند" بدفع مبلغ معين في تاريخ معين أو بمجرد الاطلاع لإذن المستفيد، وقد يكون التعهد بالدفع لحامل السند ويعرف السند في هذه الحالة بأنه سند لحامله، ويتشابه السند الإذني مع الكمبيالة في أن كلاهما يعتبر وسيلة لأداء الدين الآجل وأنه قابل للتظهير وأن كل الموقعين عليه يتضامنون في أداء قيمته، إلا أنهما يختلفان في أن السند الإذني لا يعتبرونه ورقة تجارية إلا إذا كان نتيجة لعملية تجارية وفي أن استعماله يقتصر على العمليات الداخلية، فضلا عن عدم جواز خصمه لدى البنك المركزي.³

أما الشيك فهو تعهد من محرره " المدين " إلى المستفيد " الدائن " بالدفع حال تسلمه من الجهة المسحوب عليها " المصرف " وبالمبلغ المثبت عليه، والشيك عبارة عن سحب من الرصيد أو الحساب الجاري إلى الطرف المدين، وهذا الحساب الجاري عبارة عن وديعة جارية أو تحت الطلب أودعها المدين لدى المصرف قبل تحرير الشيك.⁴

¹ عبد النعيم مبارك: النقود والصرافة والنظرية النقدية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 1996، ص: 66.

² خالد عبد الله، إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية (المحلية والدولية)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص: 190.

³ عادل أحمد حشيش: أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2004، ص: 148.

⁴ ناظم محمد نوري الشمري: النقود والمصارف (والنظرية النقدية)، دار زهران للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص: 134.

أما أدوات الخزينة هو سند بدين على الحكومة قصير "لأجل ثلاث شهور في العادة"، ويتميز على الأنواع السابقة بكبر الضمان الذي يوفره لحامله لأن الضامن هو الحكومة وعادة ما يكون هذا السند لحامله ويتضمن بالضرورة فائدة على الدين الذي يمثله لصالح المستفيد.¹

ثانياً: الأوراق المالية

وهي أدوات الائتمان طويل الأجل وأهمها الأسهم والسندات، فحامل السهم هو شريك في رأسمال الشركة وبالتالي لا يحصل على فائدة لكنه يحصل على أرباح أو يتحمل خسارة وذلك تبعاً لما يسفر عنه المركز المالي للشركة أو المشروع الذي أصدر هذا السهم، أما السندات فهي صكوك ذات قيمة اسمية واحدة قابلة للتداول وغير قابلة للتجزئة تصدرها الحكومات أو المشروعات، وتعطى للمكتتبين مقابل المبالغ التي دفعوها للجهة المصدرة، فالمكتتبون في هذه السندات لا يكونون شركاء في رأس المال ولكنهم مجرد دائنين.²

ثالثاً: النقود الورقية

النقود الورقية تعتبر من أدوات الائتمان وليس أدل على ذلك من أنها تسمى أحياناً بالنقود الورقية الائتمانية دلالة على أن قبول الأفراد لها وتداولها بينهم إنما يتوقف على درجة ثقتهم في الجهة المصدرة لها وهي الدولة، ولذلك فإن الذي له حق إصدار هذا النوع من الائتمان هو الدولة فقط وإن كان ينوب عنها في الإصدار البنك المركزي باعتباره بنك الحكومة، وتتمتع النقود بميزة كبرى هي قبوله العام كوسيط في المبادلات أو سيولته الكاملة.³

الفرع الثالث: أسواق الائتمان المصرفي

يقصد بأسواق الائتمان المصرفي تلك الأسواق التي تخلق قوى شرائية مختلفة مستمدة من الأصول المالية والنقدية، وتشمل علاقات نقدية وعلاقات رأس المال، وهي علاقات متكاملة، فتعتبر العلاقات النقدية عن مرحلة تجميع المدخرات، أما علاقات رأس المال فيعبر عنها في استخدام هذه المدخرات واستثمارها.⁴

وتقسم أسواق الائتمان إلى سوقين السوق النقدية والسوق المالية:

¹ عادل أحمد حشيش، مرجع سبق ذكره، ص: 148.

² سوزي علي ناشد، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 168، 169.

³ زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، مرجع سبق ذكره، ص: 87.

⁴ سوزي عدلي ناشد، مرجع سبق ذكره، ص: 174.

أولاً: السوق النقدية (سوق عرض وطلب الأموال قصيرة الأجل)

السوق النقدية عبارة عن السوق الذي يتركز فيه عرض وطلب الأموال لأجل قصير، ويتولد عرض هذه الأموال من جانب كل من يرغب في توظيف مدخراته عن طريق التخلي عن منافع نقوده لفترة قصيرة مقابل حصوله على عائدها، بينما يتشكل الطلب عليها من جانب جميع الراغبين في الحصول على منافع نقود الغير لفترة قصيرة في نظير دفع فائدة ما، ويمكن أن نميز في سوق النقد بين سوقين هما:¹

- 1- **السوق الأولي:** التي يتم فيها الحصول على الأموال المراد توظيفها لآجال قصيرة بأسعار فائدة تتحدد حسب مصادر هذه الأموال ومثانة المركز المالي للمقترض وسمعته المالية.
- 2- **السوق الثانوي:** التي تجري فيها تبادل الإصدارات النقدية قصيرة الأجل بأسعار تتحدد حسب قانون العرض والطلب.

ثانياً: السوق المالي

سوق رأس المال هو سوق التعامل بأدوات الائتمان طويلة الأجل، وهذه الأدوات الائتمانية عبارة عن الأسهم والسندات التي تصدرها المؤسسات المختلفة.

ويمكن إجمال أهم المؤسسات التي تتدرج تحت سقف سوق رأس المال في مجموعتين: مجموعة مصرفية تضم البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار، ومجموعة غير مصرفية وتعتمد على شركات الاستثمار بمختلف أنواعها، الصناديق المشتركة، شركات التأمين، شركات الأوراق المالية أو أمناء الاكتتاب.²

وينقسم سوق رأس المال إلى سوقين:

- 1- **السوق الأولي:** ويقصد به سوق إصدار الأصول المالية سواء كانت هذه الإصدارات لأدوات ائتمانية أو أصول مالية طويلة الأجل، وعملية الإصدار هذه تمثل اكتتاباً مع المقترض، فهذه السوق هي منبع ومصدر الاستثمارات الجديدة الممولة بالادخارات المتجمعة في هذه السوق.³
- 2- **السوق الثانوي:** وهو سوق التداول فهناك عدة إصدارات طويلة يتم تداولها، غير أن عمليات السوق الثانوي تمثل الجانب الأكبر من المعاملات في سوق رأس المال لدرجة أن البعض ينظر إليه على أنه وحده الذي يمثل سوق رأس المال⁴

¹ عادل أحمد حشيش، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 145-149.

² زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 192، 193.

³ زياد رمضان، محفوظ جودة: إدارة مخاطر الائتمان، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، الأردن، 2008، ص: 75.

⁴ زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي، مرجع سبق ذكره، ص: 94.

المطلب الثالث: الموقع التنظيمي لقسم الائتمان المصرفي والمواصفات المطلوبة في**مسؤول الائتمان**

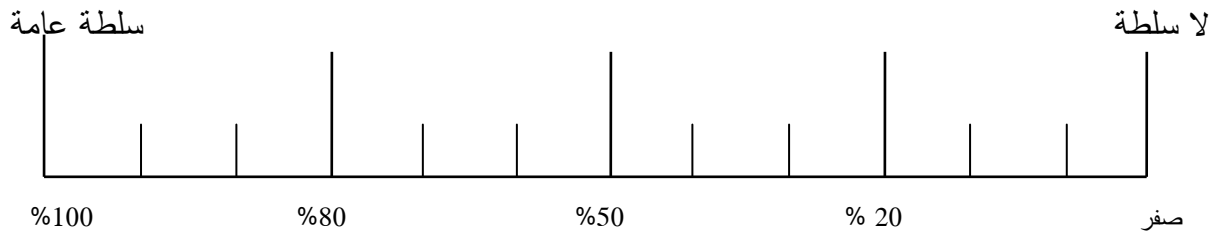
سننتقل أولاً إلى الموقع التنظيمي لقسم الائتمان ثم إلى المواصفات المطلوبة في مسؤول الائتمان.

الفرع الأول: الموقع التنظيمي لقسم الائتمان

يرتبط قسم إدارة الائتمان المصرفي في جميع خرائط الهيكل التنظيمي للإدارة العليا ارتباطاً مباشراً مع متخذي القرار في الوحدات الإدارية المختلفة، ويأتي هذا الارتباط الوثيق لأمر ترجع إلى درجة كبيرة لطبيعة عمل قسم التسهيلات، وتسهيلات لمعاملات العملاء والبنك بالسرعة والضبط المناسبين، وبخصوص العمل يتولى هذا القسم مهام عمليات التسويق وتقديم كافة الخدمات ذات الصلة، وتحمل في طيها مخاطر تؤثر على ربحية البنك ومستقبله، وبالتالي فإن لهذا القسم أهمية كبرى في تحديد ربحية البنك وتعظيم إيراداته، كما إن لم يتم بأداء مهامه بكفاءة فإنه قد يكبد البنك خسائر كبيرة. ونظراً إلى أن المعاملات المصرفية غاية في السرية ولا يجوز اطلاع الأقسام الأخرى على تلك المعاملات أو تداولها، لذلك يتوجب أن تكون في أضيق الحدود وتكون مباشرة بين قسم التسهيلات الائتمانية وإدارة البنك والعميل.

وترتبط كافة أقسام البنك الأخرى مع قسم التسهيلات الائتمانية بعلاقات عمل وثيقة من حيث الحصول على المعلومات المختلفة الخاصة بالعملاء المتقدمين بطلبات التسهيلات أو من حيث إعلام هذه الأقسام بالتسهيلات التي وافق متخذي القرار على منحها للعملاء وشروط استعمالها، أو من خلال متابعة سير العمل بهذه التسهيلات أثناء سريان مفعولها، ومدى التزام العملاء المقترضين بالشروط المتفق عليها والمعلومات المتوفرة عن العميل أو عن عماله لدى أي من هذه الأقسام.¹

يتحدد نطاق وحدود قسم التسهيلات بقرار من مجلس الإدارة، وتتفاوت هذه السلطة بين لا سلطة للبت على الإطلاق إلى سلطة تامة.

الشكل رقم (1-2): نطاق وحدود سلطة منح الائتمان

المصدر: عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2004، ص: 155.

¹ عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة: إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1999، ص: 34.

ويمكن أن نميز ثلاث مستويات رئيسية للسلطة كما يلي:¹

- 1- السلطة التامة والمطلقة لفرد معين للبت في منح الائتمان؛
- 2- السلطة الجماعية حيث يشترك فردان أو أكثر في البت في الائتمان؛
- 3- اللجان الرسمية Format committes.

فقد تتبع البنوك نوع معين من الأنواع السابقة ولكن الشائع الجمع بين أكثر من نوع.

الفرع الثاني: مواصفات مسؤول الائتمان²

إن قرار منح الائتمان المصرفي يعتمد على منهجية غنية بالمعلومات الفنية، من علم بالأصول المحاسبية وتحليل الميزانيات، والمأم بالأمور القانونية الخاصة بإجراء التعاقدات المختلفة مع العملاء، ومعرفة في أصول الاقتصاد والإدارة، كما يعتبر قرار التسليف من المسائل التي تعتمد على التقدير الشخصي الذي تؤثر فيه مفاهيم وثقافة ورؤية الباحث الائتماني.

يعتبر منح التسهيلات الائتمانية الوجه الثاني لنشاط البنوك التجارية بعد قبول الودائع بأنواعها المختلفة، وبما أن هذه التسهيلات مصدرها الأساسي ودائع العملاء، فإن المسؤولية التي تقع على عاتق الائتمان تتطلب كفاءة وخبرة كبيرة في تقديم طلبات منح الائتمان سواء من الناحية الفنية الخاصة بالتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع تعليمات البنك المركزي ومع تعليمات منح التسهيلات الخاصة بالبنك، وتوافر المعلومات المالية الضرورية بهدف تحليل المركز المالي لطالب التسهيلات، وكذلك الناحية القانونية الخاصة باستكمال المستندات الثبوتية بهدف اتخاذ القرار المناسب بقبول أو رفض منح هذه التسهيلات.

ولكي يؤدي موظف التسهيلات مهام عمله باقتدار وكفاءة فإنه لا بد أن تتوفر فيه المواصفات الموضحة أدناه:

- أن يكون لبقاً ذو شخصية مقبولة ومعاملة مرححة لجمهور المتعاملين معه، بشكل يتيح له تنفيذ مهمته دون تعقيد وتمكنه من إرساء علاقات جيدة مع المتعاملين معه وأن يتفهم عملاءه ويتعامل معهم بكياسة لكسب ثقتهم؛
- أن تتوفر لديه القدرة والمعرفة التامة في تحليل المعلومات الوصفية والكمية، بحيث يكون قادراً على استخلاص النتائج واتخاذ القرار المناسب إذا كان في موقع اتخاذ القرار؛

¹ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، مرجع سبق ذكره، ص: 155.

² عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة: مرجع سبق ذكره، ص: 36، 37.

- أن يكون ذو خلفية ثقافية جيدة ومتابعا للمتغيرات الاقتصادية وما يطرأ عليها من تطورات مؤثرة في السوق والسيطرة عليه؛
- المعرفة بالأصول والأعراف المحاسبية وتحليل الميزانيات الفعلية وإعداد التقارير فيها، إضافة إلى إلمامه بالجوانب القانونية اللازمة لتنفيذ عمله بشكل صحيح؛
- أن يكون متعاوناً مع رؤسائه ومرؤوسيه وصبوراً ولديه القدرة على التعبير عما يريد، ولديه مهارة في الحوار وتفعيل الرأي الآخر والتفاوض مع العملاء؛
- أن تكون لديه قاعدة عريضة من العلاقات الواسعة النشاط الفعال في السوق وفعاليتها، تمكنه من الاطلاع على التطورات والمستجدات التي تطرأ فيه بغرض الوصول إلى حجم أكبر من المعلومات سواء عن العملاء الحاليين أو العملاء المتوقع استقطابهم، أو عن الفعاليات والعملاء في المنطقة.

المبحث الثالث: اتخاذ القرار الائتماني

تعتبر البنوك من المؤسسات الربحية في المقام الأول، إلا أنه لا يمكن تجاهل دورها على المستوى التنموي والاجتماعي، فالبنك عندما يمنح تمويلاً أو بلغة البنوك حين يقدم تسهلاً أو يمنح ائتمانا فهو باختصار يقدم هذا التسهيل لعملائه أو زبائنه بناء على الثقة التي يوليها لهم، حيث يضع بين أيديهم وتحت تصرفهم جزءاً من إمكانياته المالية لتمويل أنشطة متعددة في كافة المجالات الاقتصادية.

المطلب الأول: خصائص القرار الائتماني الأمثل والضمانات المقبولة

سننتقل إلى خصائص القرار الائتماني الأمثل ثم إلى الضمانات المقبولة

الفرع الأول: خصائص القرار الائتماني الأمثل

تتمحور خصائص القرار الائتماني الأمثل في الآتي:¹

- 1- **خاصية السيولة في الائتمان الممنوح:** وهي تعني إمكانية التصفية الذاتية للائتمان وسداده كاملاً في التاريخ المتفق عليه وبالشروط المتفق عليها.
- 2- **الربحية المتوقعة من الائتمان الممنوح:** إذ يجب الموازنة بين المخاطر المدروسة المصاحبة للقرار الائتماني وبين الربحية المتوقعة منه في إطار السياسة الائتمانية العامة للبنك، فيما يتعلق بنوع التسهيلات الممكن تقديمها وأسعار العائد واجبة التطبيق.

¹ مراد سالم الطلاع: إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص: 86.

3- خاصية الأمان في الأموال المقترضة: وتعني الثقة في أن الأموال المقترضة سوف يتم سدادها في تاريخ الاستحقاق، ويأتي ذلك من الحرص الشديد على توافر السيولة بالإضافة إلى عدم السماح بمنح الائتمان لأغراض المضاربة أو لأغراض مظهرية.

4- خاصية تنويع محفظة القروض والتسهيلات: والهدف من تنويع محفظة القروض والتسهيلات بالبنك هو توزيع المخاطر بتجنب مخاطر التركيز على منطقة جغرافية، أو نشاط أو قطاع اقتصادي معين أو عميل بعينه أو التركيز على نوع واحد من الضمانات.

5- خاصية الضمان: والذي يعتبر خط دفاع أخير لحالات الطوارئ غير المنظورة، أو لمجابهة الحالات التي تحيط بمخاطر ودرجة عالية من عدم التأكد، أخذاً في الاعتبار أن خاصية الضمان تأتي في المرتبة الأخيرة في منظومة القرار الائتماني الأمثل، إذ أن سلامة ودقة التحليلات المالية للتدفقات النقدية واعتبارات الجدارة الائتمانية للعميل هما أساس القرار الائتماني.

الفرع الثاني، الضمانات المصرفية المقبولة

إن الائتمان المصرفي نادراً ما يكون بدون ضمان، فالأصل في أن أي ائتمان مصرفي ينبغي أن يكون بضمان، خاصة إذا كان هذا الائتمان من النوع الطويل أو المتوسط المدى والحجم الكبير، أو بالأحرى خاصة إذا كان الخطر جسيم ومحقق في حكم تقدير الصيرفي.

أولاً: مفهوم الضمان: الضمانات هي عبارة عن وسائل وأدوات لمواجهة مختلف الأخطار المرتبطة بالقرض كإعسار المقترض أو إفلاسه، وكما يمكن تعريفه على أنه عبارة عن تأمين ضد الأخطار المحتملة فيما يتعلق بعمليات الإقراض للمصرف وتمكينه من استرجاع كل أو جزء من أصل قرضه.¹

ثانياً: أهم ما يجب مراعاته في الضمانات المقدمة²

- أن تكون الضمانات مملوكة للعميل أو الضامن أو لكليهما ملكية تامة وليست محل نزاع، مع استيفاء المصرف لكافة المستندات المؤدية لذلك؛
- أن تكون الضمانات من نشاط العميل طالب الائتمان ومقبولة من جانب المصرف ومتماشية مع السياسة الائتمانية للمصرف التجاري؛
- أن تكون الضمانات كافية للوفاء بقيمة الائتمان وملحقاته من فوائد وعمولات ومصاريف؛
- أن تكون الضمانات غير معرضة للتقلبات الشديدة في الأسعار؛

¹ عبد الحق بوعتروس، مرجع سبق ذكره، ص: 57.

² صلاح الدين حسن السبيسي: إدارة خدمات المصارف لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية، دار الوسام للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1997، ص: 120.

- أن تكون الضمانات قابلة للبيع والتصفية؛
- أن يتوافر تحت يد البنك كافة المستندات الإدارية والقانونية التي تؤكد حقه على هذه الضمانات.¹

المطلب الثاني: مراحل تقديم طلب الائتمان المصرفي

يمر اتخاذ قرار منح الائتمان المصرفي بالمراحل التالية:

أولاً: تقديم ملف طلب القرض من الزبون²

عندما يقوم العميل بتعبئة طلب الاقتراض وفقاً للنموذج المعد من قبل البنك، فإنه يتولى تقديمه إلى قسم الائتمان لإجراء الدراسة عليه، وخاصة من حيث الغرض من القرض، فترته، جدول السداد، المبلغ المطلوب والضمانات.

وقد يستدعي الأمر إجراء أكثر من مقابلة شخصية مع العميل للوقوف على الجوانب التي قد لا يغطيها طلب الاقتراض، أو حتى القيام بزيارات شخصية من قبل موظفي البنك إلى مقر العميل طالب القرض.

يكون الطلب الخطي مرفوقاً بالوثائق التالية:

- القوائم المالية (الميزانيات وجدول حساب النتائج) لثلاث أو خمس سنوات سابقة؛
- نسخة من السجل التجاري؛
- عقد الملكية أو عقد إيجار المحل.

ثانياً: الفحص الأولي للقرض

بعد استلام ملف الطلب من البنك يتم فحصه للتأكد من قبوله من حيث:³

- شموله لكل الوثائق؛
- موافقته لمعايير وشروط الإقراض المتعددة من البنك.

¹ أحمد غنيم: صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك، المكتبات الكبرى، الطبعة الأولى، مصر، 2002، ص: 56.

² عبد المعطي رضا أرشيد . محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص: 221.

³ رحيم حسن، مرجع سبق ذكره، ص: 260.

ثالثا: دراسة ملف طلب القرض من طرف البنك

ويشتمل على الجوانب التالية: شخصية الزبون، تحليل المركز المالي للزبون، دراسة جدوى المشروع، المقابلة والمعاينة، الضمانات المقدمة للتفاوض مع الزبون حول القرض.¹

رابعا: اتخاذ القرار بشأن القرض

على ضوء تحليل البيانات المتاحة والمتفاوض عليها مع العميل فإن القرار الذي يقترحه الموظف المختص قد يأخذ أحد الصور الآتية:²

- قبول منح القرض؛
- رفض منح القرض؛
- طلب الحصول على معلومات إضافية.

وفي الحالة الأخيرة ينبغي مقارنة تكلفة الحصول على معلومات إضافية مع مقدار التخفيض المحتمل في الخسائر نتيجة لتوافر تلك المعلومات، وإذا ما أشارت التوقعات إلى أن تجميع المعلومات الإضافية يعتبر قرار غير اقتصادي، فإنه ينبغي الاعتماد على الخبرة لوضع طلب العميل ضمن الطلبات المقترحة قبولها أو ضمن الطلبات المقترحة رفضها.

وفي كثير من الحالات لا يعتبر القرار الذي اقترحه الموظف المختص نهائيا حتى يعرض على مدير إدارة الإقراض، بل وربما يحتاج إقراره إلى الرجوع إلى اللجنة التنفيذية للقروض، والهدف من مراجعة قرارات الإقراض قبل اعتمادها هو التأكد من أن كافة التدابير قد اتخذت لحماية البنك ضد المخاطر غير المتوقعة، والتأكد من أن العائد الذي سيحصل عليه البنك يتعادل مع المخاطر التي قد يتعرض لها، وفي حالة رفض أحد طلبات الاقتراض ينبغي أن يعطى العميل مبررا مقنعا لقرار الرفض.

خامسا: صرف مبلغ القرض (كله أو بعضه)

بعد توقيع عقد القرض بين البنك والعميل مقدم طلب الاقتراض، يقوم البنك بوضع قيمة القرض أو التسهيلات الائتمانية تحت تصرف العميل حيث يكون من حق العميل سحب كل المبلغ أو جزء منه.³

¹ رحيم حسن، مرجع سبق ذكره، ص: 260.

² منير إبراهيم هندي، مرجع سبق ذكره، ص: 242.

³ عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص: 222.

سادسا: متابعة التسهيلات الائتمانية

لا يقتصر دور رجل الائتمان على مجرد الدراسة واتخاذ القرار الائتماني، ولكن يلعب دورا ماثورا في رسم الكيفية التي سيتم بها متابعة استخدام العميل للتسهيلات بعد حصوله عليها، وذلك من خلال الضوابط والمحددات التي يصوغها في الجزء الخاص بكيفية استخدام تلك التسهيلات.¹

سابعا: تحصيل القرض

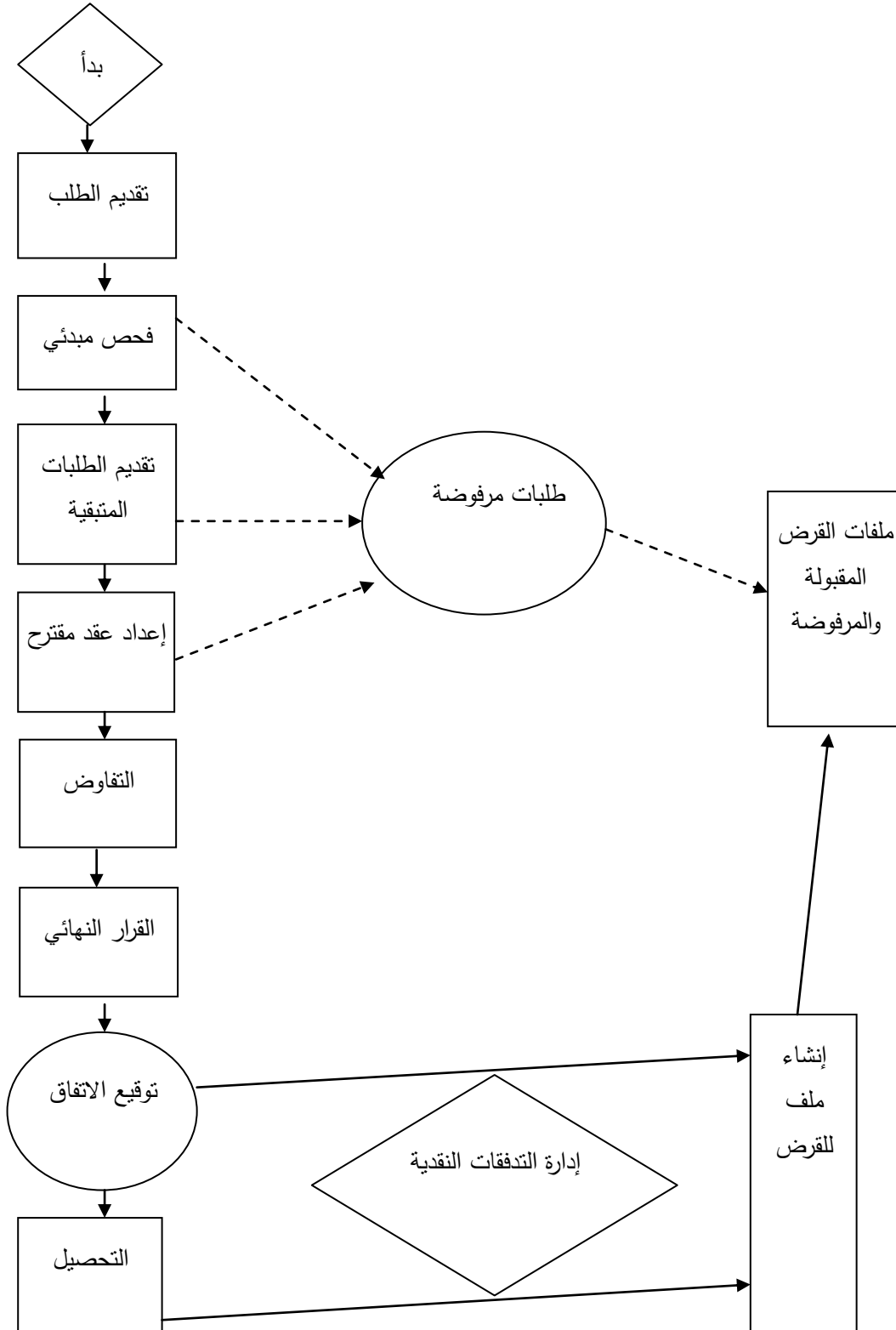
يقوم البنك بتحصيل مستحقاته وفقا لجداول السداد المبينة في عقد القرض الموقع بينه وبين العميل.²

والشكل التالي يوضح المراحل التي يمر بها طلب الائتمان المصرفي:

¹ أحمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص: 114.

² عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص: 222.

الشكل رقم (1-3): الإجراءات التي يمر بها طلب الاقتراض



المصدر: منير إبراهيم هندي: إدارة البنوك التجارية (مدخل إتخاذ القرارات)، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص243

المطلب الثالث: أسس ومعايير منح الائتمان المصرفي والعوامل المؤثرة على قرار منحه

سنتطرق إلى أسس الائتمان المصرفي ثم إلى معايير منحه ثم إلى العوامل المؤثرة على قرار منحه.

الفرع الأول: أسس الائتمان المصرفي

هناك مجموعة من الأسس لا بد من الاستناد عليها عند منح الائتمان المصرفي وتتمثل بالآتي:¹

- **توفر الأمان لأموال المصرف:** ويقصد بها اطمئنان المصرف من ناحية المنشأة التي يقوم بمنحها القرض من أنها تقوم بسداد هذا القرض في المواعيد المحدد لها وبدون تأخير.
- **تحقيق الأرباح:** وتعني حصول المصرف على فوائد من الائتمان الذي يمنحه للغير وذلك لمواجهة فوائد الودائع لديها وكذلك المصاريف المختلفة بالإضافة إلى تحقيق عائد على رأس المال المستثمر على شكل أرباح إضافية.
- **السيولة:** وهي الاحتفاظ بمركز مالي يتصف بسيولة لدى المصرف وذلك لمقابلة الطلبات على السحب دون أي تأخير.
- **التقيد بالسياسة العامة للدولة وعلى الأخص القرارات التي يتخذها البنك المركزي بشأن هيكل أسعار الفائدة والعمولات والنسب النقدية والمصرفية.**²

وتتحدد القروض والائتمانات أيضا على أساس:³

- موقع البنك وحجمه؛
 - البيئة التنافسية التي يعيش فيها البنك؛
 - شخصية ونوعية القوى البشرية العاملة في البنك و المسؤولية عن منح الائتمان.
- وتتخذ البنوك التجارية قراراتها التسليفية بعد القيام بالوقوف على الأمور التالية:⁴

¹ عبد الرحمان تانيا: دور التحليل المالي في تشخيص عوامل القوة والضعف والقوائم المالية الاقتصادية، العدد 26، جامعة تكريت، كركوك، 2012، ص: 72.

² سليم حمود، رحيم حسن: الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، الملتقى الوطني السادس، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر، يومي 23-24 نوفمبر 2008، ص: 05.

³ سامر جلدة، مرجع سبق ذكره، ص: 132.

⁴ محمد مفلح عقل: مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص: 82، 83.

أولاً: مبلغ الائتمان: تفضل البنوك أن يكون مبلغ القرض المطلوب من أي عميل كافياً لمواجهة احتياجاته حتى لا تفاجئ بمزيد من الطلبات للاقتراض إذا لم يكف المبلغ المقدم له أولاً، لذا يقع ضمن اهتمامات البنوك التأكد من كفاية مبلغ القرض للغرض الذي يرغب العميل في تمويله.

ثانياً: الغرض من الائتمان الممنوح: كان من المعتاد سابقاً أن يحصل العميل على كل ما يطلبه من أموال بمجرد طلبه من هذه البنوك والاستفسار عن الغرض الذي سيستعمل له المبلغ المقترض.

ثالثاً: مدة الائتمان: تفضل البنوك القروض قصيرة الأجل ذات التصفية الذاتية وذلك بحكم تركيبة مواردها لكنها أحياناً على استعداد لتقديم قروض متوسطة الأجل.¹

رابعاً: مصادر الوفاء: يصدر البنك المقرض دائماً قبل منح الموافقة على منح أي قرض، على التأكد من وجود مصادر وفاء مؤكدة لدى المقترض.

خامساً: رأس المال المقترض ومصادره المالية: يمثل هذا العنصر الدعم المالي المقدم للمؤسسة من أصحابها، وهذا الدعم يعبر عن قدرة المؤسسة المالية والتي تعتبر المحدد الرئيسي لما يمكن للبنك أن يسلفه للمؤسسة.

سادساً: الضمانات: لا تمنح البنوك القروض من أجل الضمانات، بل تمنح القروض بعد التأكد من قدرة المقترض على التسديد من مصدر معروف خلال مدة معقولة.

الفرع الثاني: معايير منح الائتمان المصرفي

يجب التحقق من مقدرة المقترض ورغبته في الوفاء بالتزاماته عندما يحين ميعاد استحقاقها مستقبلاً، ويطلق على معايير منح الائتمان المصرفي بـ 5C_s وهي:²

- القدرة على السداد Capacity؛
 - السمعة Character؛
 - رأس المال Capital؛
 - الضمان المقدم Collatéral؛
 - الظروف الاقتصادية Condition.
- وفيما يلي إيضاح لهذه العوامل:

¹ أيمن الشطي وآخرون: مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص: 57.
² عبد المطلب عبد المجيد: إقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 153.

أولاً: القدرة على السداد

ونقصد بالمقدرة هنا قدرة العميل على سداد التزاماته في مواعيدها دون تأخير سواء كان ائتمان قصير الأجل أو أقساط ائتمان متوسط أو طويل الأجل، ويمكن الحكم على هذا المؤشر من خلال التحليل المالي الدقيق لنشاط العميل.¹

ثانياً: السمعة

يعني في مجال الائتمان معرفة مدى حرص العميل على سداد التزاماته وتمسكه التام بشروط الاتفاق، فرجل المبادئ والأخلاق، ممتلك مجموعة من الصفات كالأمانة والإخلاص والحكمة والمثابرة، ولكن يمكن الاستدلال على ذلك من خلال تصرفات وسلوك طالب القرض وتعاملاته السابقة.²

ثالثاً: رأس المال

يعتبر من أهم أسس القرار الائتماني ولهذا فإن إدارة الائتمان تريد من تحليلها لرأس المال العميل تحديد المخاطر التي تتعرض لها، ونعني برأس المال العميل مقدار ما يملكه من ثروة أو ما يملكه من أصول منقولة مثل الأسهم والسندات وأخرى غير منقولة، يجب على العميل بأن يتمتع برأس مال مناسب يمكن البنك من استرداد مستحقاته، فهو يحول دون وصول الخسائر إلى أملاك الدائنين، وعند دراسته هذا العنصر ينبغي التركيز على تحليل نسب المديونية والأموال الذاتية والأموال المقترضة فإن كان رأس المال يتمتع بالملاءة فهذا يعني أن المركز المالي للعميل سليم.³

رابعاً: الضمان المقدم

عموماً فإن الضمان لا يمثل الأسبقية الأولى في اتخاذ القرار الائتماني، أي عدم جواز منح القروض بمجرد توفر ضمانات يرى المصرف المقرض أنها كافية، إنما الضمان بصفة عامة تفرضه مبررات موضوعية ومنطقية تعكسها دراسة طلب القرض، مثلاً كأن يرى متخذ القرار الائتماني أنه يمكن اتخاذ قرار بمنح الائتمان إنما هناك بعض الثغرات القائمة أو المتوقعة التي يمكن تقليلها بتقديم ضمان عيني أو شخصي، أي أن الضمان هنا يقلل من مساحة المخاطر الائتمانية المصاحبة لقرار منح الائتمان ومن ثم يطلب من المقرض المقترح تقديم ضمانات بعينها.⁴

¹ صلاح إبراهيم شحاتة: ضوابط منح الائتمان من منظور قانوني ومصرفي، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2009، ص: 200.

² عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، مرجع سبق ذكره، ص: 163.

³ حمزة محمود الزبيدي: إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص: 18.

⁴ مراد سالم الطلاع، مرجع سبق ذكره، ص: 77.

خامسا: الظروف الاقتصادية

تؤثر الظروف الاقتصادية على مدى قدرة طالب القرض على سداد التزاماته والتي تكون غير متوازنة ولا يسأل عنها في هذه الحالة، فقد تتوافر الصفات الأربعة السابقة في طالب القرض ولكن الظروف الاقتصادية المتوقعة تجعل من غير المنطقي التوسع في منح الائتمان، لذلك يجب على إدارة الائتمان التنبؤ المسبق بهذه الظروف خاصة إذا كان القرض طويل الأجل.¹

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار الائتمان

هناك مجموعة من العوامل مترابطة ومتكاملة تؤثر في اتخاذ القرار الائتماني في أي مصرف، بعضها يرتبط بالعمل طالب الائتمان، وبعضها الآخر يرتبط بالتسهيل والبعض الآخر يرتبط بالمصرف.

أولاً: العوامل الخاصة بالعمل

بالنسبة للعمل تقوم عوامل: الشخصية، رأس المال، وقدرته على إدارة نشاطه وتسديد التزاماته والضمانات المقدمة والظروف العامة والخاصة التي تحيط بالنشاط الذي يمارسه العمل، تقوم جميعها بدورها في تقييم مدى صلاحية العمل للحصول على الائتمان المطلوب، وتحديد مقدار المخاطر الائتمانية ونوعها والتي يمكن أن يتعرض لها المصرف عند منح الائتمان، فعملية تحليل المعلومات والبيانات عن حالة العمل المحتمل سوف تخلق القدرة لدى إدارة الائتمان على اتخاذ قرار ائتماني سليم.²

ثانياً: العوامل المتعلقة بالبنك

ويتوسع هذا المجال ليشمل العوامل التالية:³

1. درجة السيولة التي يتمتع بها البنك: فهي شريان الحياة للأنشطة التي يقوم بها البنك، فتحتاج البنوك السيولة بسبب حالة عدم التأكد التي تحيط بتدفقاتها النقدية، لذا تحاول أن ترتب أوضاعها بشكل يمكنها من مواجهة أي نقص في تدفقاتها النقدية تحت أي ظرف من الظروف، ولهذا السبب تحرص البنوك دائماً على إدارة محفظة متنوعة من الودائع ومختلفة الآجال، وعليه فإن جوهر نشاط البنوك التجارية يتحدد بالكيفية التي تقوم بها هذه البنوك بالاستخدام الكفاء للموارد المالية التي بحوزتها، وعن طريق البحث عن أفضل السبل والوسائل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، وهي تحقيق التوازن بين السيولة والربحية والأمان.

¹ عبد الغفار حنفي: إدارة المصارف، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص: 266.

² إيمان انجرو، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

³ هديل أمين إبراهيم الشبخلي: العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص، ص: 56، 57.

2. الاستراتيجية التي يتبعها البنك في اتخاذ قرار الائتمان: إذ تؤثر هذه الإستراتيجية في قراره الائتماني، أي في استعداده لمنح ائتمان معين أو عدم منح هذا الائتمان.
3. الهدف العام للبنك: إذ تسعى البنوك إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال قرارات إقراض سليمة تراعي هيكل تكلفة البنك، وسياسات تسعير سليمة للخدمات التي يقدمها، هذا وعليه أيضا مراعاة سياسات البنوك المنافسة وهيكل أسعار العائد المدني بالبنك.
4. حصة البنك في السوق المصرفي: إذ يجب أن تسعى البنوك لزيادة حصصها السوقية وذلك من خلال ما تقدمه من تعاملات رائدة وفريدة لا تقدمها البنوك الأخرى، وتنقسم حصة البنك في السوق المصرفي إلى أربعة أجزاء، وهي حصة في الإيداعات، حصة في التوظيف، حصة في الخدمات المصرفية وحصة في الأموال المدارة لحساب العملاء.
5. إمكانيات البنك المادية والبشرية: وتشمل الكفاءات الإدارية وخبرة القائمين على عملية منح الائتمان، فكلما تعاظمت إمكانيات البنك المادية والبشرية، كلما تعاظمت درجة استعداده على منح الائتمان من عدمه.

ثالثا: العوامل المتعلقة بالائتمان

- هناك من يصنف مجموعة أخرى من العوامل المؤثرة على قرار منح الائتمان، وهي مجموعة العوامل التي تتعلق بموضوع الائتمان نفسه وتشمل:¹
- معدل أسعار الفائدة على القروض وعلى الودائع؛
 - أسعار الخدمات المصرفية؛
 - مدى ثبات الودائع؛
 - مستوى الطلب على القروض؛
 - طبيعة الإدارة.

¹ عبد الرحمان تانيا، مرجع سبق ذكره، ص: 73.

خلاصة الفصل الأول

خلصنا من خلال هذا الفصل إلى أن البنوك التجارية هي نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة وأولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال، حيث أنه يقوم بقبول الأموال من أصحاب الفوائض واستخدامها بصورة كلية أو جزئية لمنح الائتمان، حيث يعتبر هذا الأخير مصدر من مصادر إيرادات البنك من جهة ومن جهة أخرى هو أكثر الأدوات حساسية والذي من خلاله يتحقق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد.

كما توصلنا إلى أن إتخاذ القرار الائتماني هو الموافقة على منح القرض عندما يطلبه العميل أو رفض طلبه، وهنا تكمن الخطورة والتعقيد في قرار منح الائتمان، فالقرار الخاطئ في منح الائتمان هو نفسه القرار الخاطئ في رفض الطلب، فالأول ينتج خسارة بسبب منح الائتمان، والثاني فوات الفرصة بسبب الرفض، وفي كلتا الحالتين يتحمل البنك النتائج، ولضمان الدقة في النتائج فإن البنك عادة ما يقوم باتخاذ قرار الائتمان بناء على عدة عوامل لمعرفة قدرة العميل على التسديد وإمكانية التنبؤ بمدى فعالية هذه القدرة مستقبلاً.

الفصل الثاني
العلاقة بين نظم
المعلومات المصرفية
واتخاذ القرار الائتماني

تمهيد

تطورت نظم المعلومات عبر مراحل متعددة بدءاً بنظرية الإدارة العلمية التي تعتمد على جمع المعلومات المتعلقة بالأنشطة التجارية وعمليات البحث والتحليل والتجديد لاكتشاف الطرق المثلى في إدارة الأعمال بهدف زيادة الإنتاجية ثم التركيز على تطبيق المنهجية العلمية والاعتماد على عمليات التخطيط الاستراتيجي، انتهاءً بمعالجة البيانات والمعلومات بواسطة النظم الحاسوبية.

ولقد باتت المعلومات في يومنا هذا أحد الموارد الخمسة المتاحة للمدراء لتشكيل المنظمة إلى جانب الموارد البشرية والموارد المالية والموارد الخام والآلات، وهناك عدة منظمات استحدثت منصب رئيس قسم المعلومات والذي يوازي عدة مناصب أخرى بالمنظمات الاقتصادية.

وفي ظل التطور المذهل لنظم المعلومات لم تعد المشكلة التي تواجه متخذ القرارات هي مشكلة توافر المعلومات، بل إن المشكلة الحقيقية هي أنه أصبح هناك وفرة هائلة وكم ضخمة من المعلومات التي تتطلب تصنيفها وتبويبها لاختيار المعلومات الملائمة والمناسبة لمتخذ القرار، ويتوقف ذلك على جودة اختيار المعلومات للمفاضلة بين البدائل المتاحة لاتخاذ قرارات الائتمان والتنبؤ بدرجة المخاطرة.

وتجسيدا لما سبق فقد قسمنا فصلنا المعنون بـ "العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني" إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: نظم المعلومات من البيانات إلى المعرفة؛

المبحث الثاني: النظام ونظم المعلومات؛

المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني.

المبحث الأول: نظم المعلومات من البيانات إلى المعرفة

قبل الحديث عن نظم المعلومات لا بد من التفريق بين العديد من المصطلحات التي سيتم تناولها بشيء من التفصيل عن نظم المعلومات مثل البيانات، المعلومات والمعرفة كما لا بد من فهم العلاقة بينها، إذ أن المنظمة تعنى بالحصول على الموارد البشرية، المادية، المالية اللازمة لممارسة نشاطها فإنها تولي اهتماما كذلك بمورد آخر لا يقل أهمية عن الموارد السابقة ألا وهو المعلومة.

المطلب الأول: طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة

سننتظر في هذا المطلب إلى مفاهيم خاصة بالبيانات، المعلومات، والمعرفة ثم إلى الفرق بين المعلومات والمعرفة.

الفرع الأول: مفاهيم خاصة بالبيانات، المعلومات والمعرفة

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

أولاً: مفاهيم خاصة بالبيانات DATA

- البيانات تمثل الحقائق أو الأفكار في صورة أساسية قادرة على أن تتصل بها بعض العمليات وتعالجها.¹

- البيانات هي عبارة عن المادة الخام أو المعلومات قبل معالجتها، وتتكون من الجمل والعبارات والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والأرقام والرموز غير المنظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد، وتعبّر عن مواقف وأفعال أو تصدق ظاهرة أو هدف دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة وقد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد معالجتها وتحويلها إلى معلومات.²

- البيانات مفاهيم لغوية أو رياضية أو رمزية خالية من المعنى الظاهري والتي تستخدم لتمثيل الأشياء أو الأحداث أو الفرد وتظهر الحاجة إلى معالجتها لتتحول إلى معلومات، إذ أن البيانات في شكلها الخام لا تعطي الدلالة الكافية أو المؤشر الكافي الذي على ضوءه يمكن لصانع القرار من صنع القرار بشأن الموقف أو الحالة موضوع القرار.³

على ضوء التعاريف السابقة نصل إلى التعريف الشامل الذي مفاده:

¹ أمين السيد، أحمد لطفي: مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 7.

² سليمان مصطفى الدلاهمة: نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص: 31.

³ محمد عبد حسن آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية (إدارة تكنولوجيا المعلومات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2009، ص: 148.

- البيانات يقصد بها تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المقومة وغير المنظمة وغير المفسرة مثل الأرقام أو الرموز أو الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض.

ثانيا: مفاهيم خاصة بالمعلومات

- المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وأصبحت ذات دلالة وذات قيمة، وهي عبارة عن مجموعة من الحقائق والمفاهيم والآراء التي تتعلق بموضوع ويكون الهدف منها زيادة المعرفة ويكون الحصول عليها من خلال القراءة أو الرؤية أو السمع أو الذوق أو الحس.¹

- المعلومات هي محصلة علمية معالجة وتنظيم البيانات بالشكل الذي يحقق إضافة على معرفة الفرد بحيث أصبحت لها دلالة معينة، أي أن هناك رابطة بين مضامينها والتي من خلالها يمكن استخلاص معنى معين يساعد صانع القرار على استجلاء الأمور عند مواجهته وتقييمه للموقف.²

- المعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد ذلك لإمكانية استخدامها لاتخاذ القرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة، أو محادثة مع طرف آخر.³

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

بيانات خام أجريت عليها معالجة من خلال نظم المعلومات لتحويلها إلى معلومات مفيدة (تحمل قيمة مضافة) تقلل من درجة الثقة وتساعد في ترشيد القرارات وتحقيق الرقابة في المنظمة.

ثالثا: مفاهيم خاصة بالمعرفة Knowledge

- المعرفة مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات السياقية المتراكمة وبصيرة الخبرة التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجيدة، فهي متصلة ومطبقة في عقل العارف بها، وهي متضمنة في المنظمة والمجتمع ليس في الوثائق ومستودعات المعرفة فحسب، ولكنها أيضا في الروتين التنظيمي والممارسات والمعايير وبعبارة صريحة أكثر أنها معرفة "كيف".⁴

¹ سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص: 31.

² محمد عبد حسن آل فرج الطائي، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 163، 164.

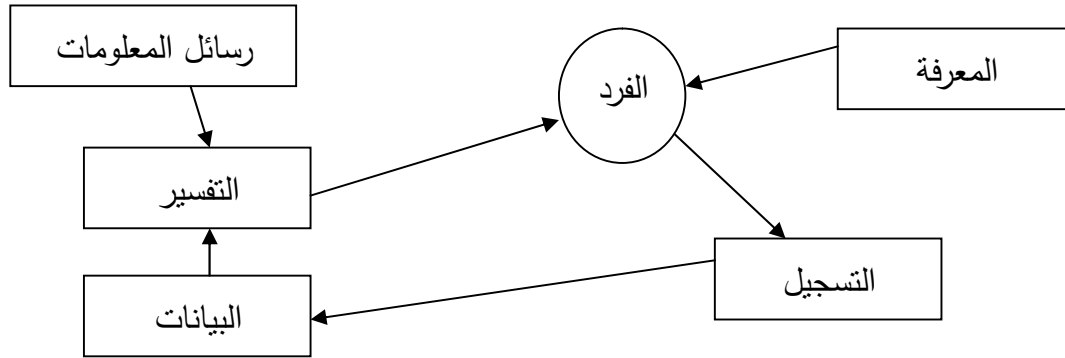
³ عبد اللطيف محمد مطر: إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص: 28.

⁴ عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمري: المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2007، ص: 25.

- المعرفة تتكون من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعلم والتي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن.¹
- المعرفة هي حصيلة خبرة ومعلومات وتجارب ودراسات فرد او مجموعة أفراد أو مجتمع معين أو منظمة في وقت محدد، والمعرفة هي خلاصة البيانات والمعلومات، ومنها ظهرت النظم المبنية على قواعد المعرفة.²

ومما سبق نخلص إلى أن المعرفة ما هي إلا حصيلة استنتاجية أو خلاصة البيانات والمعلومات ، بمعنى أن البيانات والمعلومات تقودنا عادة إلى المعرفة والتي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة، أو أن تضيف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها.

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



المصدر: أمين السيد، أحمد لطفي: مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005 ، ص: 8.

الفرع الثاني: الفرق بين البيانات، المعلومات والمعرفة

هناك من قارن بين المعرفة والمعلومات من حيث أن « المعرفة هي فردية اما المعلومات فهي عامة، فالمعرفة لا يمكن نقلها بل إنها تشرح بالاتصال للتحويل إلى معلومات».

ويبين الجدول التالي أهم الفروقات بين البيانات، المعلومات والمعرفة:

¹ نجم عبود نجم: إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص: 25.

² سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص: 31.

الجدول رقم (2-1): الفروقات بين البيانات، المعلومات والمعرفة

المعرفة	المعلومات	البيانات
تعتبر المعلومات أساس تكوين المعرفة، فهي مرحلة جديدة من تشغيل المعلومات يتم من خلالها إنتاج وتنظيم المعرفة عن طريق إضافة المهارات والخبرات الشخصية والتفسيرات والتحليلات والاستنتاجات التي يضيفها الشخص ذاته للمعلومات وما يراه من معان ودلالات...	هي نتاج معالجة المعلومات وتبويبها وتصنيفها وتحليلها واستخلاص النتائج الملائمة منها، حتى يمكن للمنظمة أن تستفيد منها في إدارة النشاط، وفي صناعة واتخاذ القرار، وقد يتم تصوير المعلومات في أشكال كثيرة مثل التقارير أو الأشكال البيانية والخرائط التنظيمية....	هي مجموعة من الحقائق الموضوعية الخام التي يتم جمعها أو التوصل لها من خلال نظام المعلومات الرسمية للمنظمة، مثل البيانات المالية في النظام المحاسبي، البيانات الإحصائية حول نشاط المنظمة ونشاط السوق...

المصدر: لمين علوطي: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص: 11.

تبرز هناك ثلاث ملاحظات للتمييز بين المعلومات والمعرفة:¹

1- بخلاف المعلومات، تتعلق المعرفة بالمعتقدات والالتزام، فالمعرفة دالة لموقف أو منظور أو قصد معين.

2- بخلاف المعلومات تتعلق المعرفة بالعمل، فالمعرفة تكون دائما من أجل تحقيق غاية ما.

3- أن المعرفة بخلاف المعلومات أيضا تتعلق بالمعنى، فهي خاصة بالسياق.

المعلومات هي كذلك تدفق للرسائل، بينما المعرفة يخلقها ذلك التدفق المعلوماتي، وهي راسخة في معتقدات والتزام حاملها.

تتضمن المعرفة الخبرة ويحتاج اكتسابها إلى وقت وهي تدوم زمنا أطول من المعلومات، وأحيانا إلى الأبد، فكون الإنسان واسع الاطلاع أو عارفا بموضوع ما مسألة مختلفة وأكبر من معرفة حقيقية ما.

¹ سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

المطلب الثاني: مصادر البيانات وخطوات تحويلها إلى معلومات

الفرع الأول: مصادر البيانات والمعلومات

يمكن تقسيم مصادر جمع البيانات والمعلومات إلى:¹

- **مصادر داخلية:** وهي البيانات والمعلومات المتوفرة والموجودة داخل المنظمة، حيث تسجل وتدون في الدفاتر والسجلات وتحلل في قسم الدراسات الداخلية للمنظمة.

- **مصادر خارجية:** وهي البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من بيئة المنظمة الخارجية، وتتمثل في المجالات والنشرات الدورية، إلا أنه أحيانا تواجه صانع ومتخذ القرار بعض الصعوبات فيما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات من المصادر الخارجية، لأن الجهات التي تملك هذه البيانات والمعلومات كثيرا ما تتردد في تقديمها بحجة سريتها.

وبالقابل هناك من يصنف مصادر البيانات والمعلومات وطرق جمعها في المنظمة تبعا لتعدد أغراضها ونشاطاتها ومن هذه المصادر:²

- **المصادر الأولية:** وهي البيانات التي تقوم بجمعها وتجهيزها ونشرها جهات مختصة ذات علاقة مثل الإحصائيات المنشورة من قبل الوزارات.

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في البيانات التي تقوم بجمعها وتجهيزها ونشرها الجهات ذات العلاقة.

- **بنوك المعلومات:** وهي الحصول على المعلومات من البنوك العالمية أو الإقليمية أو المحلية على الحسابات المتوفرة عن طريق شبكات المعلومات المتوفرة حاليا.

- **الأنترنت:** وهي المعلومات المعروضة على مواقع شبكة الأنترنت الدولية ليتسنى للجميع التعامل معها والاستفادة منها، وتعتبر شبكة الأنترنت من أهم مصادر البيانات والمعلومات.

الفرع الثاني: معالجة وتحويل البيانات إلى معلومات

يتركز نشاط نظام المعلومات باتجاه تحقيق هدفها المتمثل بتحويل البيانات إلى معلومات، أي تحويل المفاهيم الخاصة من المعنى الظاهري إلى مفاهيم ذات معنى يسهل مهمة صنع القرارات وتمر هذه المعالجة بعدة خطوات سنتناولها كما يلي:³

¹ إيمان فاضل السمراي: هيثم محمد الزعبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2004، ص: 25.

² سليمان مصطفى الدلاهمة، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 32، 33.

³ محمد عبد حسن آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص- ص: 119-127.

أولاً: تهيئة البيانات وتغذيتها

تعني تهيئة البيانات في ضوء الاستثمارات المعدة لهذا الغرض وتحضيرها للإدخال في النظام بصيغة يمكن قراءتها وقبولها من قبل الحاسب باستخدام أحد وسائل الإدخال المتاحة في ضوء مراعاة السهولة والسرعة والتكلفة والدقة والجهد المبذول، والمهم في هذه العملية هو تغذية النظام بشكل سليم بهذه المعلومات.

ثانياً: التصفية

تعني عملية غربلة مفردات البيانات بهدف استبعاد وعزل مفردات البيانات غير المفيدة أو التي ليس لها علاقة بالحالة أو الموقف المطلوب صنع القرار بصدد والاقتصار على ما هو ضروري ومفيد فقط.

ثالثاً: الفهرسة

تكون مفردات البيانات بعد إجراء التصفية على الأغلب غير منظمة ومتغايرة الخواص الأمر الذي يقتضى القيام بتصنيفها وترتيبها، وتنطوي هذه العملية في مجال نظم المعلومات على خطوتين رئيسيتين هما:

1- التصنيف: وهي العملية الذهنية الخاصة بتحديد نوع مفردات البيانات وتقسيمها في مجموعات بحيث تقع المفردات ذات الخواص المشتركة في مجموعة واحدة على نحو يمكن تمييزها عن المجموعات الأخرى في أنماط محددة ذات معنى يخدم غرض المستفيدين، وتبعاً لذلك يمكن اعتماد نوعين من التصنيف هما:

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

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

2- الترتيب: يعني ترميز (Coding) مفردات البيانات المصنفة من خلال إعطاء رموز معينة مختصرة تدل عليها وتميزها عن غيرها لأجل ترتيبها وتنسيقها في تشكيلات معينة، وينطوي معنى الرمز على وجود لغتين أحدهما أصلية والأخرى مقصودة، وبذلك يعنى الرمز مجموعة القواعد التي تسهل مهمة تحويل مفردات البيانات من اللغة الأصلية إلى لغة مقصودة أو رمزية والهدف الأساسي من الترميز هو تحقيق بعض المزايا، والتي تعجز اللغة العادية على تحقيقها.

ويمكن اعتماد أربعة أساليب رئيسية في الترميز وهي:

- الترميز المتعاقب: وبموجبه تعطى مفردات البيانات أرقاماً متسلسلة على التوالي.
- الترميز التكميلي: بموجبه تقسم مفردات البيانات إلى كتل تضم عدداً من المجاميع، إذ يتم تخصيص أرقام متسلسلة لكل كتلة.
- ترميز الخصائص المهمة: بموجبه يتم ترميز مفردات البيانات بالأعداد التي تعبر عن خاصية مادية يتصف بها الشيء الذي ترتبط به مفردات البيانات مثل الزمن، الوقت...
- ترميز تصنيف المجموعة: بموجبه يتم إعطاء رموز لمفردات البيانات التي تعبر عن أصناف من المجاميع المستقلة والتي عند تحويلها معاً يمكن التعرف على خواص الصنف ضمن المجموعة.

الجدول رقم (2-2): عوامل اختيار أسلوب الترميز

العامل	الوصف
الإيجار	على النحو الذي يحقق الهدف من استخدامه.
التفرد	عدم تكرار استخدام الرمز في التعبير عن ذات الصنف من مفردات البيانات.
المرونة	القدرة على إجراء التعديل والتغيير فيه.
إمكانية التوسع	استيعاب الرموز الجديدة لأصناف مفردات البيانات الجديدة.
التوافق	مع احتياجات المستفيدين ومع طريقة المعالجة المعتمدة ومتطلباتها.
الاستيعاب	سهولة الفهم من قبل المستفيدين
إمكانية التطبيق	عملي ذات معنى محدد وواضح

المصدر: محمد عبد حسن آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص: 124.

رابعاً: إعداد التقارير

تتحول البيانات إلى معلومات بعد استكمال الخطوات المذكورة أعلاه، ويتم عرض هذه المعلومات في صورة تقارير تأخذ صيغاً وأشكالاً مختلفة: جداول، مخططات، خرائط، وصف، معادلات...، تبعاً لاحتياجات المستفيدين.

خامسا: التخزين

إن أغلب المعلومات المتولدة كمخرجات إما أن تستخدم بصفة فورية من قبل المستفيدين أو تخزن لحين استرجاعها في عملية لاحقة، فعند إعداد التقارير الخاصة بعرض المعلومات يتم الاستفادة منها لعدة مرات لاحقة، لا تتلف بعد استخدامها لمرة واحدة فقط، وعليه تخزن نسخ من التقارير التي تضم المعلومات في ملفات معينة يطلق عليها قاعدة المعلومات.

سادسا: التحديث

تهدف عملية التحديث إلى الحيلولة دون تحول المعلومات التي تم تخزينها في نظام قاعدة المعلومات إلى بيانات مجددا وأيضا إلى المحافظة على قيمة هذه المعلومات، إذ لا تبقى هذه المعلومات المختزنة ثابتة ومستقرة على مر الزمن.

سابعا: الإسترجاع

انطلاقا من مبررات تخزين المعلومات التي سبق ذكرها فإن هذه المعلومات يتم الاستفادة منها لاحقا عندما تظهر الحاجة إليها مجددا من الجهات المستفيدة، وذلك من خلال استرجاعها على من خلال أساليب معينة يتم إعدادها عند القيام بتصميم نظام الاسترجاع الملائم.

يجب أن تتميز المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بجملة من الخصائص حتى نقول عن هذه المعلومات أنها جيدة، ويمكن تناول خصائص المعلومات الجيدة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية وهي البعد الزمني، بعد المحتوى والبعد الشكلي، وهي كالتالي:¹

أولاً: البعد الزمني

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

1- المواقيت: هي توفر المعلومة زمنيا، لذا لا بد من الاهتمام بتوفير المعلومات في الأزمان المناسبة لكي تكون متاحة لاتخاذ القرار قبل حدوث موقف حرج أو فقدان فرصة معينة.

2- التداول والحدثة: هي أن تكون المعلومات مجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها وتداولها في المنشأة.

3- التواتر والتكرار: وهي مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المتواجدة لأن المعلومات يجب أن تقدم طالما نحتاجها.

¹ فايزة جمعة صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص - ص: 26-30.

4- **الفترة الزمنية:** هي الفترة التي تقدم بها المعلومات بحيث يستطيع المدير الحصول على المعلومات عن ما يحدث الآن، وعن ما حدث في الماضي، والمتوقع حدوثه في المستقبل.

ثانيا: بعد المحتوى

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

- 1- **الدقة:** وهي خلو المعلومات من الأخطاء، حيث تساهم دقة المعلومات على جودة القرار، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة.
- 2- **الثبات والصدق:** هو إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها التجربة السابقة، وأن تكون المعلومات المتجمعة صادقة وصحيحة.
- 3- **الواقعية:** تحتاج وحدات الأعمال المختلفة في المنظمة إلى معلومات متميزة عن بعضها البعض، فكل قسم يحتاج نوع معين من المعلومات لذا لا بد أن تمثل الواقعية.
- 4- **الملائمة:** وهي أن تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ومفيدة في تحسين اتخاذ القرار.
- 5- **الشمولية:** قدرة المعلومة على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة.
- 6- **الإيجاز:** تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لا بد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات.
- 7- **المدى:** هي كون المعلومة واسعة أو ضيقة أو بتركيز داخلي أو خارجي.
- 8- **الأداء:** هي قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد.

ثالثا: البعد الشكلي

يتعلق البعد الشكلي بالإجابة عن التساؤل (كيف؟) ويتضمن الجوانب التالية:

- 1- **الوضوح:** تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم بحيث تكون واضحة وخالية من الغموض.
- 2- **المنهجية والاتساق:** تقديم المعلومات بطريقة متناسقة ضمن معايير موحدة، كي يتم تعظيم الاستفادة منها.
- 3- **المرونة:** وهي إمكانية المعلومات وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدم وأن يستفاد منها في أكثر من غرض في نفس الوقت.
- 4- **التقديم:** هي طريقة تقديم المعلومات بشكل مختصر أو تفصيلي أو بشكل كمي أو وصفي.

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

المطلب الثالث: قيمة وجودة المعلومات

الفرع الأول: قيمة المعلومات

تستمد المعلومات قيمتها من تأثيرها على القرارات من جهة، ومن جهة ثانية فإن المعلومات يتم تحصيلها وفق تكلفة معينة لذلك إذا لم تؤدي هذه المعلومات إلى تحسين القرار والتأثير فيه فسيكون لهذه المعلومات قيمة سالبة.

وحتى تكون المعلومات ذات قيمة يجب أن تتمتع بمجموعة من المواصفات يمكن توضيحها كما يلي:¹

- **الملاءمة:** يجب أن تكون المعلومات قابلة للاستخدام من قبل الإدارة، وحتى تكون المعلومات ملائمة فإنها يجب أن تؤدي باستخدامها إلى اتخاذ قرار أقل خطأ وأكثر نفعاً في الوقت نفسه.
- **الصحة:** يجب أن يتم تجميع وتسجيل البيانات ومعالجتها بشكل صحيح، وبالتالي يجب أن تكون المدخلات والمعالجة والمخرجات خالية من الأخطاء.
- **الدقة:** وتعني ان تصور المعلومات الواقع الحقيقي المراد التقرير عنه.
- **الكمال:** لا يجب فقط تجميع وتسجيل البيانات بشكل صحيح، وإنما يجب أن تكون هذه المعلومات تغطي كافة جوانب المشكلة الهامة، أي أن تتضمن المعلومات جميع النواحي المطلوبة.
- **الوقتية:** بمعنى أن تكون المعلومات متاحة للمستخدم حين الحاجة إليها فعلاً في اتخاذ قرار معين، وإلا تكون المعلومات متقدمة حين استلامها أو حين الرغبة في استخدامها، أي التمكن من توفير المعلومات بسرعة كافية.
- **الحماية:** عدم وصول المعلومات إلى الجهات التي تملك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات.
- **الاقتصادية:** وهي عبارة عن قياس حجم الموارد اللازم تخصيصها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة.
- **الكفاية:** حجم الموارد اللازمة لإنتاج وحدة واحدة من البيانات.

¹ عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص - ص: 26-28.

- قابلية الاستخدام: يجب إنتاج المعلومات وتقديمها بالشكل الذي يمكن المستخدم من فهمها بسهولة واستخدامها بسرعة.

الفرع الثاني: جودة المعلومات

تتحدد جودة المعلومات بثلاث بنود أساسية وهي:¹

- **منفعة المعلومات:** إن أي معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها، وتتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومة وسهولة استخدامها، وهناك أربع منافع للمعلومات هي منفعة شكلية، منفعة زمانية، منفعة مكانية ومنفعة التملك.

- **درجة الرضا على المعلومات:** من الصعب الحكم على ما ساهمت به المعلومات في تحسين صنع القرارات، لذا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل متخذ القرار، وتتحدد جودة المعلومات وكيفية استخدامها بواسطة صانعي القرار، أي أن درجة الرضا عن المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار ليتخذ موقفا معينا، وكذلك بقدرتها على جعل متخذ القرار يصل إلى قرارات أكثر فعالية.

- **الأخطاء والتحيز:** هناك مديرون يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة، ولا شك أن درجة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجود في هذه المعلومات، ويمكن القول أن التحيز في المعلومات من السهل علاجه إذا تمت معرفته.

المبحث الثاني: نظم المعلومات

يشهد العالم الحديث اهتماما بالغا ومتزايدا بنظم المعلومات، يتم الاهتمام بها خاصة من طرف الدول المتطورة لأهميتها على مستوى المنظمات، حيث تم استخدامها فيما يتعلق بالإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة وأيضا كقاعدة متينة يعتمد عليها في اتخاذ القرارات اللازمة مما يستدعي ضرورة تطوير أنظمتها المعلوماتية خاصة بعد ظهور التطور التكنولوجي في هذا المجال.

المطلب الأول: مفهوم، موارد وخصائص نظام المعلومات

سننترق في هذا المطلب إلى مدخل إلى الأنظمة ثم إلى تحليل نظام المعلومات بشرح مفهومه، موارده وخصائصه

¹ صبري فايق عبد الجواد أبو سبت: تقييم دور المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005، ص: 30.

الفرع الأول: مدخل إلى الأنظمة

قبل دراسة مفهوم نظم المعلومات ولكي تكون الصورة واضحة بالقدر الذي يعكس ماهية تلك النظم فإنه لا بد من توضيح مفهوم النظام والذي تستند عليه نظم المعلومات في إنجاز عملياتها لغايات تقديم المخرجات المعلوماتية.

أولاً: مفهوم النظام والمكونات الأساسية له**1- مفهوم النظام**

يشير المفهوم الأساسي للنظام System بصفة عامة إلى أنه مجموعة من الوحدات مركبة مع بعضها لتكوين شيء كلي وتعمل معا في انسجام، فالنظام مكون من مجموعة من الوحدات، ويمكن اعتبار تلك الوحدات نظاما في حد ذاتها، كما أن كل منها يمكن أن يكون مكونا من وحدات أصغر أو نظم جزئية.¹

2- المكونات الأساسية للنظام

تتمثل العناصر الأساسية للنظام فيما يلي:

- أ- المدخلات: تنقسم المدخلات إلى ثلاث أنواع رئيسية وهي:²
 - المدخلات التابعة: وهي مخرجات نظم أخرى سابقة للنظام المعين والتي تربطها بالنظام علاقة مباشرة أو إنتاجية.
 - المدخلات العشوائية: وهي المدخلات المتاحة من نظم أخرى، التي تتوفر فيها فرصة الاختيار كمدخلات للنظام.
 - المدخلات عن طريق التغذية المرتدة: وهي استخدام النظام لجزء من مخرجاته كمدخلات له مرة أخرى.
- ب- العمليات: وهي تحول المدخلات إلى مخرجات، قد تكون تلك العمليات آلة أو إنسان.³
- ج- المخرجات: ينطوي على نقل المخرجات الناتجة عن عملية التحويل إلى مقرها النهائي، مثل توزيع التقارير على المستخدمين.⁴

¹ أمين السيد أحمد لطفي، مرجع سبق ذكره، ص: 2.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الإدارية، دون دار النشر، دون طبعة، 2005، ص- ص: 19-21.

³ إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية (مدخل للنظم)، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 23.

⁴ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد: مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، دون سنة نشر، ص: 22.

د- المعلومات المرتدة: حيث أن النظام يتكون من مجموعة من الأجزاء تتفاعل مع بعضها للحصول على المخرجات التي يتم تقديمها إلى نظم أخرى، فإن رد فعل تلك النظم اتجاه تلك المخرجات يقدم معلومات للنظام المعين عن كيفية استقبال النظم الأخرى لمخرجاته.¹

هـ- الرقابة: تنطوي على متابعة وتقديم المعلومات المرتدة لتحديد أي انحرافات للنظام عن أهدافه، وكذلك إتمام اللازم لتعديل مدخلات وعمليات النظام لضمان الوصول إلى مخرجات ملائمة.²

ثانياً: تصنيفات الأنظمة

يمكن تصنيف الأنظمة إلى عدة أنواع وباستخدام العديد من المعايير والأسس أهمها:

1- حسب الملموسة: تقسم إلى أنظمة مجردة وأنظمة مادية، حيث أن النظام المجرد هو ترتيب منظم لأفكار مستقلة، أما النظام المادي هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعمل مع بعض لتحقيق هدف معين.³

2- حسب العلاقة مع البيئة المحيطة: تقسم الأنظمة إلى أنظمة مغلقة، أنظمة شبه مغلقة، وأنظمة مفتوحة، حيث أن النظام المغلق هو ذلك النظام الذي يتصف بالانكفاء الذاتي ولا يوجد أي تبادل أو تجارب بينه وبين بيئته، أما النظام شبه المغلق فهو ذلك النظام الذي يخضع للتبادل بينه وبين البيئة للرقابة فيسمح بتلقي مدخلات معينة من حدود النظام، ويجهز مخرجات محددة ويكون معزولاً جزئياً عن البيئة، بينما النظام المفتوح هو ذلك النظام القادر على التفاعل مع البيئة المحيطة، والنظام المفتوح له العديد من نقاط الالتقاء مع البيئة ويمكنه دائماً تبادل الأشياء المادية والمعلومات مع البيئة.⁴

3- حسب الاستمرارية: تقسم الأنظمة إلى نظم دائمة ونظم مؤقتة، حيث أن النظم الدائمة هي الأنظمة التي تستمر لفترات طويلة، بينما النظم المؤقتة هي الأنظمة التي تستحدث لتبقى لفترة وجيزة جداً، وتنتهي بانتهاء الهدف.⁵

تجدر الإشارة إلى أن هناك معايير أخرى لتصنيف الأنظمة كدرجة الآلية (أنظمة يدوية، نصف آلية، آلية)، حسب درجة البساطة (بسيطة، مركبة، معقدة)...

¹ إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص، ص:24، 25.

² منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سبق ذكره، ص: 23.

³ عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص: 47.

⁴ ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإبراهيمية، مصر، 2007، ص-ص: 32-33.

⁵ عبد الرحمان الصباح، مرجع سبق ذكره، ص: 53.

الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات

تعد نظم المعلومات واحدة من أهم حقول المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الحديثة في مختلف منظمات الأعمال، إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم، يمكن التعرف على نظام المعلومات من خلال التعاريف التالية:

- نظم المعلومات بمفهومها النظمي الحديث تعود إلى النصف الثاني من القرن العشرين، والمصطلح يدل على "النظام الذي يقوم يدويا أو آليا" بجمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وعرضها في أشكالها المختلفة (البيانات الخام، البيانات المحللة، المعرفة، النظم الخبيرة) وبأي من الوسائل (النصية والمرئية والصوتية)، ومن حيث المبدأ فإن أي نظام للتسجيل والاسترجاع يعد نظاما للمعلومات.¹
- نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات بغرض دعم عملية صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة.²
- نظام المعلومات هو إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد (البشرية والآلية) لتحويل المدخلات (البيانات) لتحقيق أهداف المشروع.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن إستنتاج تعريف شامل لنظم المعلومات:

- نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات، تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد.
- ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا أيضا أن نستخلص أهم السمات والمواصفات التي يتميز بها نظام المعلومات.

- ✓ أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات الموضوعية للتأكد من أن المعلومات المناسبة قد وصلت للفرد المناسب في الوقت المناسب؛
- ✓ يمثل العنصر البشري أحد المكونات الأساسية في نظام المعلومات لأن مخرجاته (المعلومات) تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري؛
- ✓ أن المكونات الأساسية لنظام المعلومات تتشكل من (وسائل مادية، الموارد البشرية، برامج وشبكات، معطيات، إجراءات)؛

¹ سليم الحسنية: نظام المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2006، ص: 28.

² محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الطبع الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 24.

³ كمال الدين مصطفى الدهراوى، سمير كامل محمد: نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 15.

✓ إن مخرجات نظام المعلومات والمتمثلة في المعلومات، تستخدم في عمليات اتخاذ القرارات وعمليات الرقابة التي تمارس داخل المؤسسة، كما أنها تستخدم كوسيلة للإعلام.

الفرع الثالث: موارد نظم المعلومات

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

فإن نظام المعلومات يعتمد على بعض المقومات (الموارد) التي تعتبر البنية الأساسية لبناء وإعداد نظام المعلومات يتناسب مع طبيعة المنظمة ويحقق أهدافها، ويمكن توضيح هذه المعلومات كالتالي:¹

أولاً: موارد الأفراد: تشمل هذه الموارد على المستفيدين والمختصين في نظم المعلومات:

1- المستفيدون أو المستخدمون: وهم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام، ويمكن أن يكونوا محاسبين أو مندوبي مبيعات أو مهندسين أو موظفين أو زبائن أو مسؤولين، وأغلبنا يعتبر مستفيداً من نظم المعلومات.

2- المختصون في نظم المعلومات: وهم المسؤولون عن تطوير وتشغيل نظم المعلومات بما فيهم محلي النظم وخبراء البرمجيات ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الأفراد ذوي الوظائف الإدارية والفنية والكتابية والعاملين في نظم المعلومات.

ثانياً: موارد الأجهزة: وهي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات ومن أهم الأجهزة نذكر:

1- أجهزة الحاسوب: وهي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسيب عملاقة أو كبيرة أو شخصية.

2- الأجهزة الملحقة بالحاسوب: وهي تشمل على:

- أجهزة الإدخال مثل لوح المفاتيح والفأرة لإدخال المعلومات إلى الحاسوب.
- أجهزة الإخراج مثل الشاشة والطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات.
- أجهزة التخزين مثل الأقراص الممغنطة أو الليزرية أو البصرية المستخدمة في تخزين البيانات والمعلومات.

3- شبكة الاتصال عن بعد: وهي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم فيه كالمودمات وشبكات الهاتف وغيرها.

¹ سلوى أمين السمراي، عبد الرحمان العبيد، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004، ص، ص: 23، 24.

ثالثا: موارد البرمجيات: وهي كل البرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد:

1- **نظم التشغيل:** وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره من المستخدمين.

2- **البرامج التطبيقية:** وهي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات، مثل برامج معالجة النصوص وبرامج التصفح الإلكتروني وبرامج قواعد البيانات وغيرها.

رابعا: **موارد البيانات:** إن البيانات ليست مجرد مواد أولية لنظم المعلومات بل هي مورد هام من موارد النظام ينبغي إدارته بفعالية وكفاءة لضمان تحقيق الفائدة المرجوة منه.

خامسا: **الموارد القانونية:** وتشمل الآتي:¹

1- **التشريعات:** وهي كافة التشريعات التي قد تكون عائقا في سبيل تطوير المؤسسة ووضع نظم معلومات فيها مثل منع بعض الدول استخدام الأنترنت وبناء شبكات.

2- **اللوائح التنظيمية:** وهي كافة الهياكل والتعليمات التي تنظم سير العمل داخل المؤسسة وطرق بناءه ونوع البيانات.

الفرع الرابع: خصائص نظام المعلومات

لكي تتمكن المنظمة من تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، لا بد من توافر المعلومات الضرورية ذات الخصائص الجيدة، ولا يمكن توافر تلك المعلومات وبتلك الخصائص إلا من خلال وجود نظم معلومات ذات كفاءة وفاعلية تتميز بعدد من الخصائص التي يجب مراعاتها عند التخطيط لبنائها هي:²

- **التوازن:** إذ يقوم نظام المعلومات على أساس تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، مثال ذلك أن يصمم نظم المعلومات بكيفية تحقيق التوازن بين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها.

- **المرونة الديناميكية:** بحيث يمكن إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة.

- **التكامل بين عناصر النظام:** بمعنى أن يمثل النظام وحدة متماسكة، وكذا التكامل مع وحدات المؤسسة الأخرى التي يخدمها النظام.

¹ عبده نعمان الشريف: دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية - حالة وزارة التربية والتعليم الجمهورية اليمنية - ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص: 47.

² قشنتيني منيرة: فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - حالة الخطوط الجوية الجزائرية-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012/2011، ص: 33.

- توفير المعلومات اللازمة من حيث درجة دقتها وزمن وصولها.¹
- **تحقيق الكفاءة والفعالية:** إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية مما يسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها.
- **تحديد التغيرات البيئية:** ويكون ذلك من خلال عملية التردد واليقظة المستمرة، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.
- **التواصل:** حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض، وخارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة.

المطلب الثاني: أهداف ووظائف نظام المعلومات

الفرع الأول: أهداف نظام المعلومات

إزداد الإهتمام بنظم المعلومات المختلفة بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع في شتى مجالات الحياة، وذلك لتحقيق أهداف معينة يمكن توضيحها على النحو التالي:²

- **توفر إمكانية أفضل**
من خلال سرعة إنجاز العمليات والعمل على معالجة الكم الهائل من البيانات والمعلومات خلال وقت قصير، واسترجاع البيانات عند الحاجة وبسرعة عالية.
- **توفير تحكم أفضل**
تساعد نظم المعلومات على إنجاز المعلومات بدقة عالية ودون أخطاء تذكر، كما تعمل نظم المعلومات على توفير إجراءات الأمن والحماية للبيانات والمعلومات المخزنة وذلك باستخدام الرقم السري للوصول إليها
- **تحسين الاتصالات وتدقيق البيانات**
يعد هذا أمراً هاماً جداً للمنظمات ذات الفروع المحلية والخارجية، حيث توفر نظم المعلومات قاعدة بيانات تمكن كل فروع المنظمة من الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان.

¹ Derbelet .R, Economie d'informatique, édition Foucher, Paris, 1999, P : 22

² ثائر القدومي، سامر بركات: الأنظمة المالية والمصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2010، ص، ص:14، 15،

- توفير مزايا تنافسية

استخدام تقنيات المعلومات الحديثة يساعد على دعم المنظمة وضمان استمرارها ونجاحها من خلال تحسين الاتصال والعلاقات مع المتعاملين وعملاء المنظمة.

- الفعالية

تعمل نظم المعلومات على توفير الفعالية من خلال تلبية احتياجات المستخدمين والمنظمة والجهات المتعاملة معها كافة.

- الكفاية

الكفاية تعني الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والزمنية، وهذا يعد من مزايا نظم المعلومات التي تعمل على توفير البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وتساعد إدارة المنظمة في اتخاذ القرارات المناسبة على اعتبار أن عامل الوقت من العوامل التي تؤثر على التكلفة المباشرة.

الفرع الثاني: وظائف نظام المعلومات

فيما يتعلق بالوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات يمكن القول أنها تتلخص فيما يلي:¹

- **تزويد الإدارة العليا بالمعلومات:** تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات، بحيث يعمل النظام على مد الإدارة بمعلومات عن الفرص والتهديدات النابعة عن البيئة الخارجية وكذلك عن مؤشرات الأداء داخل المؤسسة وهو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة.

- **تحديد المسؤولية:** تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمؤسسة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء، وتحديد المسؤولية فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

- **تخفيض عدد المشاكل:** لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي، إلا أنه عملياً من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

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

- **السيطرة على الموارد المتاحة:** الموارد المتاحة قد تكون مادية كالأجهزة والمعدات أو بشرية كالعاملين والعملاء أو معنوية ...

¹ محمد الصيرفي: نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005، ص- ص: 186- 188.

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

المطلب الثالث: مكانة تكنولوجيا المعلومات في نظم المعلومات

يستخدم مصطلح ومفهوم تكنولوجيا المعلومات بصورة مترادفة مع نظم المعلومات ولهذا نجد أن البعض يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظم المعلومات، وبالتالي يحدث خلط واستبدال للمفاهيم نتيجة عدم الدقة في تحديد معاني المدلولات الأساسية ومنها مدلولات ومضامين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات للدلالة على مفهوم واحد من دون إجراء أي تمييز بينهما، ومن جهة نظرنا فإن من الضروري وضع حدود فاصلة ومميزة في المحتوى والدلالة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، وقبل الخوض في مفهوم تكنولوجيا المعلومات يجب الكشف عن ماهية التكنولوجيا والتي تعني " عملية تحويل الفكرة العلمية إلى سلعة إنتاجية أو معدات أو أجهزة أو أدوات ووسائل يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع على حد سواء على صعيد الواقع العلمي.¹

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

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا يتعلق بشكل أساسي في الآلات والأدوات التي تصنع، وهذا من حيث العلم يعد مفهوما خاطئا فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحو الأحسن من جهة، والآلات والأدوات والمعدات التي تقدم لهذا العقل خدمة أفضل من السابق من جهة، وتكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة TECHNOLOGY المشتقة من

¹ سلوى محمد الشرف: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص: 47.

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

² أسهمان خلفي: دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات (دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة باتنة، 2008/2009، ص: 66

الكلمة اليونانية TECHNE وتعني فنيا أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY تعني علما أو دراسة.¹

وتكنولوجيا المعلومات تعرف على أنها مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم.²

وتعرف كذلك على أنها كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم وبمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات ومعرفة).³

الفرع الثاني: دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات

إن التغيرات السريعة والمتزايدة في مختلف الميادين جعل المؤسسة الاقتصادية أمام كم هائل من المعلومات التي يتعين عليها معالجتها واستغلالها، بحيث أصبحت ميزات التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم من المعلومات، وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا المعلوماتية في تدليل كثير من الصعاب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة في وجه الخصوص في:⁴

- تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات؛
- السرعة في إرسال المعلومات الإدارية المختلفة؛
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات؛
- زيادة السلعة التخزينية للمعلومات؛
- المرونة في الاستعمال.

كما سمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات ومكنت من تطوير عدة أنظمة فرعية لنظام المعلومات.

¹ أسهان خلفي، مرجع سبق ذكره، ص: 47

² خديجة بلعيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، ص: 7

³ سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص: 20

⁴ زبير رباح: دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 22-23 أبريل 2003، ص: 41.

ومع ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل تستخدمها نظم المعلومات ضمن إطار توليفة تكاملية ومترابطة لدعم الإدارة والأعمال.¹

المبحث الثالث: نظم المعلومات المصرفية واتخاذ القرار الائتماني

إن اتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات والبيانات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية، لذلك نسعى من خلال هذا المبحث إلى التعرف بنظم المعلومات المصرفية بأنواعها، سواء الوظيفة منها أو تلك التي تخدم المستويات الإدارية ودورها في بناء قرار منح الائتمان، والبحث في متطلبات فعالية هذه النظم ونجاحها في البنوك.

المطلب الأول: نظام المعلومات المصرفي

من خلال هذا المطلب سيتم تناول مفهوم نظام المعلومات المصرفي، خصائصه، أنواعه والبنك من منظور النظم على النحو التالي:

الفرع الأول: مفهوم وخصائص نظام المعلومات المصرفي

أولاً: مفهوم نظام المعلومات المصرفي

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه: "نظام فرعي من النظام الشامل، مهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو المصادر الخارجية، ومعالجة هذه البيانات آلياً وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب"²

إذ يختص نظام المعلومات في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل البنكية مثل التمويل والأفراد والبحوث والتطوير وتقديم الخدمات البنكية بما فيها الائتمان والتسويق البنكي، ونظام المعلومات جزء من النظام الكلي للبنك يتكامل مع النظم الإدارية والوظيفية، ومخرجاته تمثل الدعامة الأساسية لمخرجات النظم الإدارية الخاصة بصنع القرار، كما يعرف أيضاً على أنه: "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في البنك، ويمكن أن يستخدم أنواعاً عديدة في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"³

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

² سلوى أمين السمراي، عبد الرحمن العبيد، مرجع سبق ذكره، ص: 314.

³ حسين مصطفى هلال: نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنك ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، 25-29 نوفمبر 2007، ص: 2.

كما يعرف أيضا على أنه: "عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسب الإلكتروني، وغير المادية والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة البيانات) المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام في عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة.¹

على ضوء التعاريف السابقة يتضح أن هناك خمس مكونات أو عناصر أساسية لتكوين نظام معلومات مصرفي يستطيع تشغيل البيانات وتوفير معلومات مفيدة لمتخذي القرار في المصرف وهذه المكونات هي:

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

ثانيا: خصائص نظام المعلومات المصرفي

يتصف نظام المعلومات المصرفي بمجموعة من الخصائص بوجودها، تعطي للنظام مصداقية و اعتمادية أعلى، تمكن المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة بسهولة وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته، هذه الخصائص هي:²

- 1- الدقة والصدق عند تقديم المعلومة: والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها المصرف، أو تقديم البيانات لفائدة دائرة الضرائب.
- 2- كمال المعلومة: أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير مبررة.
- 3- توقيت المعلومة: أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة، حيث أن عنصر الوقت مهم في الكثير من العمليات وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير فذلك قد يعرضها للإهمال والنسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها.
- 4- سهولة الوصول إلى المعلومة: يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات.

¹ section%20eleven.com)...)www.kufauniv.com بتاريخ 2015/03/30

² طاهر محسن منصور الغالبي . صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، ص، ص: 220،221. على الموقع <http://www.ascrog/counties/.asp?RID=116> بتاريخ

- 5- **سعة الانتشار:** وهو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
- 6- **التطوعية في تقديم المعلومة:** يقصد بها استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون.
- 7- **أقل ما يمكن من السرية:** تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء معلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء، بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومة بحجة السرية.
- 8- **تنوع التقارير:** إن من أهم مزايا نظام المعلومات هي قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير، وقدرتها على الفرز والتخليص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.
- 9- **دورية التقارير وانتظامها:** إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة إيجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيد.
- 10- **وجود موقع على الانترنت:** لا تستغني منظمات الأعمال بأي حال من الأحوال عن بناء موقع لها على شبكة الانترنت لفوائده الكثيرة، حيث انه يغنيها عن فتح فروع كثيرة ويوفر لها تكاليف كبيرة، فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

الفرع الثاني: أنواع نظام المعلومات المصرفي

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

أولاً: نظم المعلومات المصرفية الوظيفية

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

1- نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية

يعرف نظام المعلومات 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

¹ عبد الحميد عبد المطلب: البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، ص- ص: 192- 200.

ويتكون نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية مثله مثل نظم المعلومات الوظيفية الأخرى، من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية.¹

أ- المدخلات: وتأتي من مصدرين

- البيئة الداخلية للنظام: وتتألف من:

✓ التنبؤ بالطلب: وتمثل تقديرات الطلب المتوقع على خدمات البنك من خلال النتائج التي هي حصيلة دراسة السوق والمستهلكين.

✓ نظام معالجة البيانات: يختص بجمع البيانات والمعلومات المرافقة لإنجاز العمليات اليومية للبنك مثل فتح حساب، السحب والإيداع وغيرها، ويتم تسجيل وتوثيق هذه العمليات في سجلات خاصة بالبنك ويقوم هذا النظام بإدخال البيانات المدونة في هذه السجلات إلى ملفات، علماً بأن هذه البيانات تحتاج إلى تحليل وفرز وترتيب، لكي يسهل فهمها من قبل المستخدمين النهائيين.

✓ الطاقة الإنتاجية لإنجاز الخدمات: تعد بيانات الطاقة الإنتاجية ضرورية لنظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، لأنه من الضروري أن تكون الطاقة المتاحة كافية وقادرة على تمكين البنك من إشباع الطلب الحالي والمستقبلي في الوقت المناسب والكمية المناسبة.

✓ نظام بحوث صناعة الخدمة المصرفية: يختص هذا النظام بالقيام بالدراسات والبحوث على عملاء البنك من خلال القيام بالبحوث الرسمية الموجهة لخدمة هدف محدد تسعى إدارة البنك لتحقيقه.

✓ القوى البشرية: إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية هي المعلومات المعبرة عن واقع العنصر البشري في البنك وخاصة مدى توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب والقادر على إنجاز الخدمة البنكية ذات الجودة العالية ضمن الوقت المناسب وبمعايير دولية.

- مدخلات البيئة الخارجية: وتتألف من:

✓ مخاطر صناعة الخدمة المصرفية: يختص بجمع البيانات السرية عن البنوك المنافسة مثل معرفة المركز المالي، التسهيلات التي يقدمها العملاء، مواصفات الجودة لخدمته المصرفية.

✓ التشريعات والقوانين والعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية: سيما وأن البنك لا يستطيع أن يؤثر أو يغير في هذه العوامل بل يجب أن يتكيف مع هذه العوامل ويقلل من مخاطرها عليه أو استغلال الفرص التي قد ترافق هذه العوامل.

ب- العمليات: والمقصود بذلك تحويل البيانات إلى معلومات لها معنى، ومن هذه العمليات الجمع والفرز والترتيب والتصنيف والحساب والتخزين.....

¹ عمر حجي إسماعيل: دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، مذكرة ماجستير، جامعة حلب، سوريا، 2004، ص-ص: 26-28.

ج- **المخرجات:** إن مخرجات نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية تصدر على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظم فرعية في البنك منها:

- نظام صناعة الخدمة المصرفية - نظام الرقابة على الجودة - نظام الرقابة على التكاليف
د- **التغذية العكسية:** عن طريق التغذية العكسية يمكن تصحيح الأخطاء والانحرافات وتقييم الأداء، بالإضافة إلى أن مخرجات نظام معلومات نتاج الخدمة المصرفية هي مدخلات لنظم فرعية أخرى.

2- نظام معلومات الموارد البشرية

يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية " النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في البنك، يمكن الاستفادة منه في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالترتيب، التحفيز، الترقية والتنقلات...، كما أن نظام معلومات الموارد البشرية ينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب.¹

ويتكون نظام معلومات الموارد البشرية من:²

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

¹ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص: 152.

² لمي فيصل أسير: مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية- رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009، ص، ص: 121، 122.

✓ معلومات عن الموظفين الحاليين من حيث متوسط العمر والجنس، ومعدل الشهادات والقدم الوظيفي.

✓ معلومات عن احتياجات المصرف من التدريب، ونوعية التدريب الذي يحتاجونه والمدربين واختصاصهم والوسائل التدريبية.

✓ معلومات عن احتياجات البنك من الموظفين بالفئات المختلفة.

د- **التغذية العكسية:** وهي مخرجات نظم المعلومات التي تصبح لنفس النظام أو للنظم الأخرى كمخرجات نظام الرواتب والأجور، هي مدخلات للنظام المالي.

3- نظام معلومات التسويق المصرفي

يعرف نظام التسويق المصرفي بأنه: "ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية والخارجية وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والإعلان وتحليل المنافسة في السوق".¹

كما عرف أيضا على أنه: "مجموع الأنشطة المتكاملة التي تجري من أجل دراسة سوق الخدمة المصرفية، وخاصة عملاء البنك الحاليين والمرتبين للتعرف على رغباتهم المتميزة والمتطورة، والعمل على إشباع هذه الرغبات والحاجات بأقصى كفاية ممكنة وذلك من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة".²

يلعب نظام معلومات التسويق المصرفي دورا كبيرا في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية، لأن دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة تمكن من تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب ان تقدمها المصارف، ومن ثم وضع الخطط الالية والموازنات العامة.³

ونظام معلومات التسويق المصرفي له أربعة مكونات هي:⁴

أ- **مدخلات النظام:** وتتكون من

- **بيئة البنك الداخلية:** وتتكون مدخلاتها من:

✓ **نظام معالجة البيانات:** ويقوم بمعالجة البيانات المتعلقة بعمليات التسليم والدفع.

¹ سعيد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 80.

² عبد الحميد عبد المطلب، مرجع سبق ذكره، ص: 197.

³ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص: 122.

⁴ عمر حجي إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص- ص: 21- 24.

✓ **بحوث التسويق المصرفي:** وهي العمليات التي تستخدم أسلوب البحث العلمي في معالجة المشكلات التسويقية، وهذا يشمل تحديد وتعريف المشكلة ووضع خطة البحث وجمع كل البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليل هذه البيانات وفق الأساليب الرياضية ووضع البدائل والحلول الملائمة للمشكلة واختيار أفضل البدائل، هذا وتشكل عناصر المزيج التسويقي المصرفي المجالات الأساسية لأبحاث التسويق، وهي قاعدة بيانات مهمة في عملية صنع القرارات الاستثمارية للبنك.

✓ **إستخبارات التسويق:** وتهتم بجمع البيانات والمعلومات السرية عن البنوك المنافسة، ويجب أن يتم جمع هذه البيانات والمعلومات بالوسائل الأخلاقية المشروعة.

✓ **الخطة الإستراتيجية:** تتضمن بشكل أساسي أنواع الخدمات التي يقدمها البنك لتلبية احتياجات الزبائن.

✓ **السجلات الداخلية:** وتسجل فيها كافة البيانات عن أعمال البنك اليومية.

- **البيئة الخارجية للبنك:** وتتكون مدخلاتها من العناصر التالية: الظروف الاقتصادية، التشريعات، القوانين، العوامل السياسية، العوامل الاجتماعية، الرواتب، الأجور ومستويات الدخل.

ب- **العمليات:** وتشتمل على عمليات تسجيل بيانات التسويق وترتيبها وتخزينها وتحديثها واستعادتها وعرضها للمستفيدين، ويتم ذلك بالاستعانة بالحاسب الآلي والبرمجيات والأفراد.

ج- **المخرجات:** إن مخرجات هذا النظام توجه عادة لخدمة عناصر المزيج التسويقي المصرفي وتتكون من:

✓ **المنتج المصرفي:** يتميز المنتج المصرفي أو الخدمة المصرفية بأنها غير ملموسة ولا يمكن تخزينها واستعمالها وقت الحاجة إليها، مما يجعل عملية وضع المعايير والمواصفات لها صعبة وعلينا أن ندرك بأن العميل ينظر إلى الخدمة المصرفية من خلال اعتبارات معينة مثل، الصدق، الثقة، الأمان، الوفاء بالوعود، تقديم الخدمة بالوقت المحدد، الجودة، سهولة التعامل، الحصول على خدمة بسرعة...

✓ **الترويج:** بعد جمع البيانات عن العملاء الحاليين والمرتبين ومعرفة دوافعهم ورغباتهم، وبعد معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات يتم وضع السياسات الترويجية التي تسعى إلى جذب انتباه العميل وإعلامه بخدمات البنك، وذلك من خلال عدة وسائل أهمها: الإعلان والبيع الشخصي والإعلام.

✓ **التسعير:** وهو عملية تحديد السعر الذي تباع به الخدمة، وتعد عملية تسعير الخدمة المصرفية عملية معقدة، لأن الخدمة هي شيء غير ملموس وبالتالي يصعب قياسها، وعادة يتم التسعير على أساس التكلفة وعلى أساس الطلب.

✓ **قنوات توزيع الخدمات المصرفية:** غالبا ما يتم تقديم الخدمة المصرفية من خلال فروع البنك في مختلف المناطق لكن لا بد من التويه إلى انتشار الوسائل الحديثة لتقديم الخدمات التي تعتمد على

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل: أنظمة الصراف الآلي، التعامل البنكي من خلال الحاسوب، خدمات البنك الهاتفي، أنظمة الدفع الإلكتروني والبطاقة البنكية.

د- **التغذية العكسية:** حيث أن مخرجات نظام معلومات التسويق كمدخلات لنظام معلومات الإنتاج والتمويل والموارد البشرية، وفي هذا الصدد نرى أن نظام معلومات التسويق له دور كبير في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية، لأن دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة يتم على أساسها تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها البنوك، ومن ثم وضع الخطط المالية والموازنات العامة التي ترصد لهذه الخدمات والمشاريع... التي تساهم مجتمعة في عملية ترشيد صنع القرارات.

4- نظام المعلومات الائتماني

يعرف نظام المعلومات الائتماني بأنه: "ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تسند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها، واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته بالشمول والنوعية وبالتوقيت المناسب".

إذ يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للبنوك، ليس فقط لتحقيق التكامل والترابط والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك، يقوم نظام المعلومات الائتماني بمهام ووظائف وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات أو بتحليلها أو باستخراج المؤشرات منها، ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات البنك والموجه له، والمتصدي لأي انحراف يهدد مسيرته وخاصة فيما يتعلق بقرار منح الائتمان، وبالتالي فهي شديدة الأهمية بالنسبة لمتخذي القرار بالبنك.¹

ولنظام المعلومات الائتماني أربعة مكونات رئيسية هي:²

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

✓ **العميل طالب الائتمان:** وتتمحور حول مبلغ الائتمان المطلوب، مدته، الغرض منه وكيفية السداد والضمانات التي يمكن أن يقدمها...

¹ محسن أحمد الخضري: الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، الطبعة الأولى، إيتيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص: 237.

² المرجع السابق، ص- ص: 249 - 252.

✓ **مصادر داخلية ن البنك:** يمكن إجمال هذه المصادر بما يلي:

- حسابات العميل لدى البنك ووضعه المالي؛
- طلبات العميل من البنك فيما يتعلق بتخفيض اسعار الفائدة او تأخير السداد وغيرها؛
- كفاءة العميل في سداد التزاماته؛
- مراجعات العميل للبنك وحصر تعامله.

✓ **مصادر خارجية عن البنك:** تتسم هذه المصادر بدرجة من الحيادية والموضوعية أهمها:

- البنك المركزي؛
- السجل التجاري والصحيفة العينية للعميل؛
- الموردون وتجار الصنف والبنوك الأخرى، ومكاتب الاستعلام الخاصة؛
- الصحف والجرائد الرسمية والنشرات التجارية.

بعد جمع البيانات تأتي عملية تقييمها للوقوف على مدى كفايتها، جودتها، صحتها، صلاحيتها، اكتمالها، مناسبتها، حداتها وتوافقها مع الغرض المطلوب من جمعها، ووفقا لهذا التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتخزينها وفقا للأسلوب المناسب، أو تحديثها وتحليلها أو استكمالها أو إعدامها لعدم صحتها أو إدخالها لنظام التشغيل لاستخلاص المعلومات.

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

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

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

ثانيا: نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية

هناك ستة أنواع من نظم المعلومات المعاصرة، وهذه النظم الستة تخدم أربع مستويات وهي: الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، العاملون في مجال المعرفة والإدارة التشغيلية، وهذه النظم هي:¹

¹ هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر: فعالية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي في فلسطين)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص- ص: 25 - 30.

1- نظم معالجة المعاملات: تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، وأمر الشراء، تسجيل النفقات، وتستفيد الإدارة من نظم معالجة المعلومات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الإلكترونية والتسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية، كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالإنترنت، وبذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطى في البنك دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات.

2- نظم المكتب: وتشمل هذه النظم كماليات المكتب والتقويم الإلكتروني وفهارس البريد الإلكتروني ونظم الجدولة ونظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وتكمن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي والفهارس والمذكرات، وهذا يعني مكتب بدون ورق.

3- نظم العمل المعرفي: هي نظم معلومات مبنية على المعرفة تدعم البنك، وابتكار وتوزيع المعرفة من خلال البنك لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات، وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ومعالجة البيانات وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الإلكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب، وإن التطورات في تكنولوجيا المعلومات هي محطة اهتمام كبير للذين يريدون تحسين قدرات البنك لخلق وحشد المعرفة.

4- نظم دعم القرار: يعرف نظام دعم القرار بأنه: " نظام معلومات مبني على الحاسوب، يهدف إلى مساعدة متخذ القرار في استخدام البيانات والنماذج التحليلية المتقدمة في التعامل مع المشكلات شبه الهيكلية أو غير الهيكلية"¹.

تسمح هذه النظم بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي للنظام دون الحاجة إلى وساطة خبراء العمليات أثناء عملية الاستخدام، يعتمد نظام دعم القرار بشكل رئيسي على قاعدة البيانات وقاعدة النماذج، أين توفر قاعدة البيانات المعلومات والبيانات المختلفة حول أنشطة وعمليات البنك وكذلك بيانات من خارج البنك، أما قاعدة النماذج فتحتوي على نماذج قد تكون ذات أغراض خاصة أو عامة، فالخاصة تنفذ مهام تحليلية محددة لأنشطة معينة، أما النماذج العامة فتستخدم في تحليل عدة أنواع من المتغيرات ولعدة مشكلات.²

¹ لمين علوي، مرجع سبق ذكره، ص: 114.

² إسماعيل السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص: 20.

وتقسم المهام التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات بشأنها إلى ثلاثة أنواع هي:¹

- أ- **المهام الهيكلية الروتينية:** وهي المهام المتكررة والتي يكون لها إجراءات محددة لإنجازها، وبالتالي يكون للحكم والتقدير الشخصي لمنفذ هذه المهام محدودا مثلا: اختيار العملاء الذين يمنح لهم الائتمان.
- ب- **المهام شبه الهيكلية:** وتقع هذه المهام في وضع وسط بين المهام الهيكلية وغير الهيكلية، حيث يتم تحديد المهمة بشكل واضح إلى حد ما، مع وجود عدد محدود من الحلول البديلة التي يمكن لمنفذ المهمة الاختيار من بينها، مما يعطي مجالا أوسع للحكم والتقدير الشخصي مثلا: عملية التوظيف.
- ج- **المهام غير الهيكلية:** وتتصف هذه النوعية من المهام بالانخفاض النسبي في درجة التكرار والدورية (غير روتينية)، وبالتالي فإنه لا توجد إجراءات مسبقة للتعامل معها، كما أنها غالبا ما تكون معقدة، وتحتاج إلى وسائل وأساليب خاصة لمعالجتها، حيث تكون المهام غير محددة بصورة واضحة، مع وجود العديد من الحلول البديلة المحتملة مما يعني اتساع نطاق التقدير والحكم الشخصي، مثلا: اختيار مسؤول المعلوماتية.

إن ما يميز نظم دعم القرار هو المرونة والتكيف وسرعة الاستجابة للمستخدم النهائي، كما أنها تمنحه القدرة على التحكم في المدخلات والمخرجات حيث أن شكل المعلومات المطلوبة يكون قابل للتعديل بحسب احتياجات المستخدم، إضافة إلى ذلك فإن نظم دعم القرار تعمل بدون مساعدة من المبرمجين المحترفين في أغلب الأحيان بحيث يتم الحصول على إجابات لاستفسارات المستخدم الإداري بشكل مباشر وتفاعلي، كما تقدم هذه النظم دعما في جميع مستويات عملية اتخاذ القرار كما أن هناك نوعين أساسيين لنظم دعم القرار هما:²

- أ- **نظم دعم القرارات الفردية:** وهي التي تركز على وجود مستخدم واحد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تتكرر على فترات زمنية مختلفة.
- ب- **نظم دعم القرارات الجماعية:** وهي التي تعتبر من أهم أنواع دعم القرارات، حيث من النادر أن يقوم المدير بمفرده بحل المشكلات، والدليل على ذلك وجود فرق العمل داخل المنظمة أي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يعملون معا كفريق واحد.

فيما يخص الآلية التي تعمل بها النظم المساعدة على اتخاذ القرارات فهي كالتالي:³

¹ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص: 113.

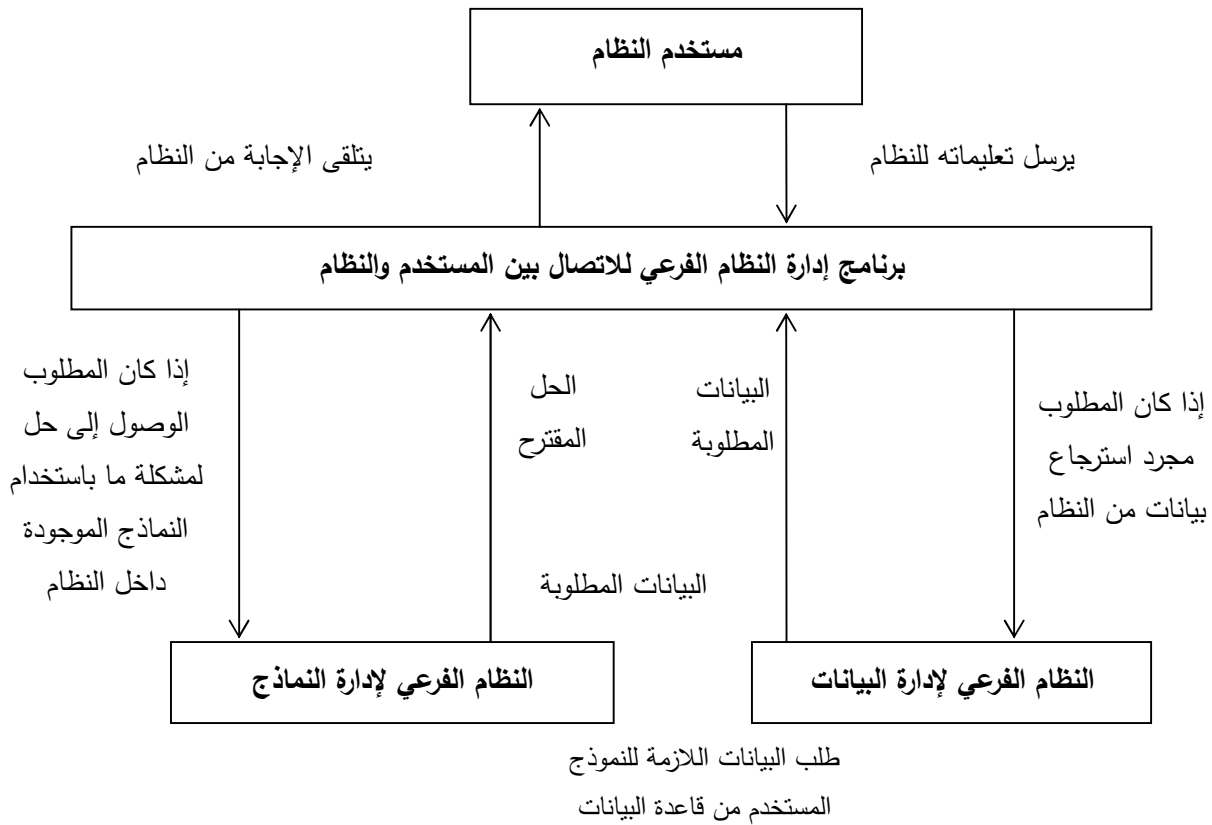
² إسماعيل مناصرية: دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ALG AL - ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004/2003، ص: 83، 84.

³ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص: 114، 115.

تعتبر نظم دعم القرار أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة لتسهيل مهام اتخاذ القرارات التي تتطلب جهدا كبيرا وتحليلا معمقا، وبذلك تصبح نظم دعم القرار مسؤولة أولا عن اداء مهمة خلق المعلومات المتمثلة في القرارات، وثانيا توصيل القرارات المتخذة إلى مستخدميها حيث تنتم نظم دعم القرار بالمرونة والتفاعل مع المستخدمين بكفاءة عالية، إذ انها مصممة لمساندة متخذي القرارات في بيئة غير مؤكدة وغير هيكلية.

ويتكون أي نظام لدعم القرارات من ثلاثة مكونات أساسية هي: النظام الفرعي لإدارة البيانات، النظام الفرعي لإدارة النماذج والنظام الفرعي للاتصال بين المستخدمين والنظام، ويوضح الشكل التالي كيفية عمل نظام دعم القرارات من خلال تفاعل مكوناته الأساسية كما يلي:

الشكل رقم (2-2): كيفية عمل نظم دعم القرارات



المصدر: لمين علوطي: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص: 115.

ويتضح من خلال الشكل رقم (2-2) أن مستخدم النظام يقوم بإرسال التعليمات المطلوبة إلى النظام، ثم يقوم برنامج إدارة الحوار بين المستخدم والنظام بتحويل اللغة المرسل إلى لغة الآلة، ثم ترسل التعليمات إما إلى النظام الفرعي لإدارة البيانات إذا كان المطلوب مجرد استرجاع بيانات معينة، حيث يقوم هذا النظام الفرعي بإرسال البيانات إلى مستخدم النظام من خلال النظام الفرعي لإدارة الحوار، أما

إذا كان المطلوب هو الوصول إلى حل لمشكلة ما باستخدام نموذج معين، ترسل تعليمات المستخدم إلى النظام الفرعي لإدارة النماذج ويقوم هذا النظام الفرعي بتشغيل النموذج المطلوب باستخدام البيانات اللازمة للنموذج والتي يتم الحصول عليها من قاعدة البيانات أو من مستخدم النظام، ثم يرسل الحل المقترح إلى مستخدم النظام من خلال النظام الفرعي لإدارة الحوار.

5- نظم المعلومات الإدارية

يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات، يعمل على تزويد النظام بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها، يستخدم تكنولوجيا من أجل التقاط، نقل، تحويل، استرجاع، معالجة وعرض المعلومات التي تدعم نظام عمل واحد أو أكثر، كما تزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقاً، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معاً بشكل متفاعل وتشمل الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات، ومن تطبيقاتها تحليل التكاليف والموازنة السنوية، والتي تخدم نظم دعم القرار.

6- نظم معلومات الإدارة التنفيذية

هو نظام مبني على الحاسب الآلي، مصمم لمساعدة المدراء في المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة والمستخدم من قبل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، وأيضاً على المعلومات الخارجية عن الأحداث من البيئة المحيطة بالمنظمة، فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافيا وبرامج، وبعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

الفرع الثالث: البنك من منظور النظم

أولاً: البنك كنظام

انطلاقاً من مفهوم النظام باعتباره مجموعة من العناصر التي يعتمد كل منها على الآخر، بحيث تخلق نظاماً متكاملًا ومتفاعلاً يحول المدخلات إلى مخرجات تحقيقاً للأهداف المرسومة للنظام، وتتنظر نظرية الأنظمة إلى المنظمة "البنك" على أنها كيان متكامل، أو منظومة تتكون من أجزاء ترتبط ببعضها بعلاقات تفاعلية وتداخل، أي أن كل جزء يؤثر على الأجزاء الأخرى ويتأثر بها، وأن الكيان الكلي يتأثر بتأثر هذه الأجزاء جميعاً ويؤثر فيها.¹

¹ عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص: 26

وكأي نشاط إنساني فإن نظام المعلومات البنكي يهدف إلى دعم وتقديم الخدمات لزبائن البنك مصرفيا وماليا واستثماريا، هذا بالإضافة إلى الدعم المحاسبي والمالي للأعمال الداخلية للبنك، بذلك يمكن النظر للبنك كنظام قائم بذاته أيضا فهو يتكون من عدد من الدوائر وهذه الأخيرة بدورها تتكون من عدد من الأقسام وكل قسم يتكون من عدد من الموظفين، حيث أن كلا من هذه الدوائر والأقسام والموظفين تشكل نظاما قائما بحد ذاته ويعتبر نظاما فرعيا للنظام الأكبر منه، وكلاهما له أهدافه الخاصة وإجراءاته التنفيذية لأداء المهام المتعلقة به، ويفصل هذا النظام عن البيئة المحيطة به من البنوك المنافسة والبنك المركزي والعملاء والقوانين المالية والاقتصادية والفنية التي تحكم عمل البنك وتوظيفه لسياسات مالية محددة أو استخدامه لأجهزة فنية التي تحكم عمل البنك وتوظيفه لسياسات مالية محددة أو استخدامه لأجهزة فنية معينة.¹

ثانيا: بيئة النظام المصرفي

ما دام للنظام البنكي هدف يحققه فيجب أن تكون له مع البيئة المحيطة به مباشرة علاقات تبادلية، ويتوقف حجم هذه العلاقات على مدى حاجة النظام البنكي إلى ثلاثة أنواع هي البيئة الداخلية والخارجية والبعيدة.²

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

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

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

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

¹ سمير إسماعيل محمد مصطفى: تحليل النظم (منظومات الإدارة بالأعمال)، دار الطباعة، القاهرة، مصر، 2002، ص: 44.

² برهان غسان سلمان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية "من منظور القيادات المصرفية"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2000، ص: 31، 32.

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

المطلب الثاني: خصائص وأهمية نظام المعلومات المصرفي

سننتقل إلى الخصائص التي تميز نظام المعلومات المصرفي عن غيره من الأنظمة ثم إلى أهميته.

الفرع الأول: خصائص نظام المعلومات المصرفي

بعد أن استعرضنا أهم أنواع أنظمة المعلومات في البنك من حيث مجالاتها الوظيفية المختلفة، خلصنا إلى أن البنك يعمل من خلال مجموعة من أنظمة المعلومات التي يمكن أن تتكامل مع بعضها البعض حتى تتحقق الفائدة المرجوة من وجودها وتحقيق أهداف البنك، هذه الأنظمة تتميز بمجموعة من السمات وأهمها.¹

- اختلاف النشاط والمهام

إن ما يميز نظام المعلومات المصرفية هو أنها نظام متخصص في نشاط معين من أنشطة البنك على خلاف النظم الأخرى فكل وظيفة من وظائف البنك تختص بنشاط وتنفيد مهمات معينة تختلف تماما عن نشاطات الوظائف الأخرى ومهامها.

- إتاحة المعلومات الوظيفية

أي يجب أن تكون البيانات متاحة لكل وظائف البنك مثل بيانات التسويق يجب أن تكون متاحة لكل من يحتاجها في الإدارات الأخرى غير العاملين في وظيفة التسويق، وهذا ما توفره نظم إدارة قواعد البيانات.

- تكاملية نظم المعلومات الوظيفية

أي أن كل نظام وظيفي لا يمكن أن يكون مستقلا أو منعزلا عن الأنظمة الوظيفية الأخرى، لأن مدخلات ومخرجات كل نظام ترتبط ارتباطا تكامليا مع مدخلات ومخرجات الأنظمة الأخرى، فمعظم بيانات ومعلومات التسويق مثلا تأتي من نظام معلومات التمويل أو نظام معلومات إنتاج الخدمات البنكية.

¹ عمر حجي إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 31، 32.

الفرع الثاني: أهمية نظام المعلومات المصرفي

تزداد أهمية نظام المعلومات يوماً بعد يوم في عصرنا الحديث الذي يطلق عليه " عصر المعلوماتية" ويعود ذلك للأسباب التالية:¹

- ✓ تفجر المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقاً، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة؛
- ✓ تطور وسائل الاتصالات الإلكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة؛
- ✓ تطور صناعة الحسابات الإلكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها؛
- ✓ تطور السوق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت.

إذ تمثل نظم المعلومات المصرفية خاصة نظام المعلومات الائتماني أهمية للبنوك ليس فقط لتحقيق التعادل الفعال بين أجهزة البحث واتخاذ القرار الائتماني، بل أيضاً في تلك المعلومات التي يقدمها هذا النظام لإدارة البنك العليا، ويتجاوز بالتالي نطاق نظم المعلومات عملية جمع المعلومات واستخراج المؤشرات إلى مجال إرشادي لقرارات الائتمان بحيث يمتد تأثيرها على الأداء في الماضي، ويظهر درجة الدقة والكفاءة والجودة في القرارات في الحاضر، كما يضيف إلى المتابعة بعد دقيق عن الأداء الائتماني للتأكد من مدى مسابريته لما هو مخطط والتعرف على أن ما منح من ائتمان إنما تم وفقاً للقواعد المقررة من عدمه، والتي تتمثل في الجدارة الائتمانية وأهلية الحصول على الائتمان والتحوط من حدوث أي تعثر في السداد باكتشاف أوجه القصور مسبقاً ومعالجتها بشكل سريع وفعال.²

المطلب الثالث: كفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي

يجب أن تسعى إدارة البنك إلى إيجاد صيغة توازنية بين الفعالية والكفاءة وذلك في ظل الأهداف التي يسعى إليها البنك، لذلك يجب أن تصمم نظام المعلومات الذي يلبي الاحتياجات بكفاءة وفعالية، ومقياس الكفاءة يجب على السؤال: هل يعمل بطريقة صحيحة؟ بينما مقياس الفعالية يجب على السؤال: هل يفعل الشيء الصحيح؟ لذلك تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المخرجات والمدخلات، في حين تعبر الفعالية عن تحقيق النظام لأهدافه.³

¹ لمي فيصل أسبر، مرجع سبق ذكره، ص: 119.

² عبد الحميد الشواربي، محمد الشواربي: إدارة مخاطر التعثر المصرفي (من وجهتي النظر المصرفية والقانونية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص: 542.

³ بسام محمود أحمد: دور نظم المعلومات المحاسبية في القرارات الإدارية لمنشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على شركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص: 60.

الفرع الأول: مفهوم الكفاءة والفعالية

هناك فارق كبير بين كل من مفهومي الكفاءة والفعالية، ويمكن توضيح الفرق بين المفهومين من خلال تعريف الكفاءة بأنها فعل الأشياء بطريقة صحيحة ووصف الفعالية بأنها فعل الأشياء الصحيحة. ففعل الأشياء الصحيحة يختلف بلا شك من فعل الأشياء بطريقة صحيحة، ولمزيد من التوضيح فإنها تتعلق بالأداء أو تنفيذ الأعمال المطلوبة بغض النظر عما إذا كانت تلك الأعمال سليمة أم لا، فالكفاءة الإنتاجية مثلا ترتبط بجانبين أولهما كمي يتعلق بكمية الإنتاج وثانيهما كيفي يتعلق بالجودة بغض النظر عما إذا كانت المخرجات مطلوبة أم لا، والتي تتعلق بالفعالية وصحة القرارات المتعلقة بهذه المخرجات، وبناء على ما سبق فمن الممكن أن يكون الفرد أو المشروع أو النظام كفاء ولكن غير فعال، كما قد يحدث العكس تماما، أما إذا ما تم الجمع بين عنصرَي الكفاءة والفعالية فغالبا ما يوصف بأنه منتج.¹

وللتوضيح أكثر سنتطرق إلى المفهومين بتفصيل أكثر:

أولاً: الكفاءة

الكفاءة هي " الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها، والذي يقلل التكاليف ويعظم العائد إلى أقصى درجة ممكنة من حيث التكلفة والوقت والربحية".²

كما تعني الكفاءة تحليل الناحية الوظيفية في الوحدة الإنتاجية من حيث مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لها من خلال مقارنة المعدلات المتحققة بالأنماط والمعايير المصممة سلفاً، كما يتم من خلال مقارنة معدلات التكاليف الفعلية بعد الأخذ بعين الاعتبار نوع السلعة أو الخدمة المنتجة، أو الشروط الفنية والاقتصادية التي تتم عملية الإنتاج بموجبها.³

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

¹ يوسف عبد الرحمان، يوسف الميثاني: أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفعالية المصارف التجارية الأردنية (دراسة حالة البنك العربي)، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002، ص: 44.

² خالص صالح: تقييم الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حول "المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، المنعقد يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص: 288.

³ طارق طه: إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 36.

ثانياً: الفعالية

تعرف الفعالية بأنها: "درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعة من قبل الإدارة".¹

وتعرف الفعالية أيضاً بأنها: "مدى مساهمة الأداء الذي يتم القيام به (أو القرار الذي يتم اتخاذه) في تحقيق هدف محدد موضوع بشكل مسبق، أي أنها مقياس لدرجة الاقتراب من الهدف المنشود نتيجة للقيام بعمل ما".²

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

الفرع الثاني: كفاءة نظام المعلومات المصرفي وخصائصه

أولاً: كفاءة نظام المعلومات المصرفي

تعني كفاءة النظام (أي نظام كان): "ذلك النظام الذي يؤدي مهمته بشكل مرضي وذلك من خلال توفير احتياجات المستخدمين من المعلومات بنكلفة معقولة ومناسبة، بحيث تفوق قيمة المعلومات تكلفة الحصول عليها".³

كما تعني كفاءة النظام كذلك: "مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي انشأ من أجلها، أي الوصول إلى الواقعية لما تحقق ومقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة"، من هنا فإن هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل، بالكمية والدقة والوقت والتكلفة المناسبة، ولأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات والتحكم للوصول إلى نمو البنك، لذا فإن كفاءته تتحدد في هذا الإطار.⁴

ثانياً: خصائص نظام المعلومات الكفاء

من أجل أن تطلع الإدارة بمسؤولياتها وتحقق الأهداف التي تسعى إليها، لا بد من توفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة الملائمة، ولا يمكن توفير المعلومات التي تحمل هذه المواصفات

¹ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص: 36.

² صالح خالص، مرجع سبق ذكره، ص: 388.

³ بسام ومحمد احمد، مرجع سبق ذكره، ص: 60.

⁴ يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص: 50.

إلا من خلال أنظمة معلومات كفاءة تتميز بجملة من الخصائص هي البساطة، المرونة، الموثوقية، القبول والاقتصادية.¹

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

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

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

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

¹ بسان محجوب ، محمد حسين: كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية - دراسة تحليلية-، مجلة الإدارة العامة، العدد (42)، ماي 1984، ص: 98 - 99.

الفرع الثالث: فعالية نظام المعلومات المصرفي**أولاً: مفهوم فعالية نظام المعلومات**

في عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة يفترض أن يحقق نظام المعلومات قيماً اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه، وهذا ما دفع إلى التركيز على فعالية هذا النظام كأولوية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات، حيث عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها: "الدرجة التي تحقق بها المنظمة الأهداف التي وضعت من أجلها".¹

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

وتبقى فعالية نظام المعلومات وأسباب وعدم كفاءته وأحياناً فشله موضع تساؤل، حيث تم تحديد أربعة مواضع قد تكون مجالاً للخطأ تحد من فعاليته وهي:³

1- التصميم: قد يفشل التصميم أحياناً أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء المنظمة وتحقيق أهدافها، حيث يتم تصميم النظام بطريقة لا تتيح الفعالية المطلوبة، إذا صمم بطريقة لا تتناسب مع هيكل وثقافة المنظمة (البنك) وأهدافها بشكل عام والمستخدم النهائي بشكل خاص.

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

3- التكلفة: قد يستطيع نظام المعلومات تحقيق الفعالية المطلوبة إدارياً وفنياً ولكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة منه لذلك لا تسعى المنظمة للاستمرار بتطوير النظام.

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

¹ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص: 45.

² لمين فيصل أسير، مرجع سبق ذكره، ص: 120.

³ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص: 46، 47.

ثانياً: قياس فعالية نظم المعلومات

قدم عدد من الباحثين العديد من المؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات، منها ما هو كمي كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية، ومنها ما هو نوعي كرضا المستخدم النهائي عن النظام وحجم الاستخدام وسرعة الحصول على المعلومات وغير ذلك من المؤشرات، إلا أن العديد من هؤلاء الباحثين لا يجذب الأسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطة وعوامل داخلية تساهم في التأثير على المؤشرات المستخدمة لقياس فعالية نظام المعلومات فهي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل أخرى تساهم في زيادتها، لذلك يلجأ الباحثون إلى الأساليب النوعية بالرغم من تحفظاتهم اتجاهها، وإذا كان استخدام بعض الأساليب والمؤشرات لقياس فعالية النظام مجدياً في منظمة ما، فإنه من الصعب تحقيق نفس النتائج عندما تصبح الدراسة على مستوى أكثر من منظمة أو على مستوى الصناعة نظراً لاعتماد كل منظمة ما يناسبها من مؤشرات ليست بالضرورة مطبقة في المنظمات الأخرى، لذلك لا يمكن الاعتماد على أسلوب محدد وموحد لقياس فعالية نظام المعلومات، وقد تم تحديد ثلاثة أبعاد يجب مراعاتها عند قياس فعالية نظام المعلومات وهي:¹

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

الفرع الرابع: نجاح وفشل نظم المعلومات في البنوك

أولاً: نجاح نظم المعلومات

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

ولقد تناول عدد من الكتاب والباحثين عوامل نجاح نظم المعلومات فوجد أن أهم عوامل نجاح النظام تشمل:²

¹ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 48، 49.

² المرجع السابق، ص: 66.

- جودة النظام وجودة مخرجاته؛
 - رضا المستخدم واستجابته لاستخدام مخرجات نظم المعلومات؛
 - أثر المعلومات على سلوك المتلقي؛
 - أثر المعلومات على الأداء التنظيمي.
- إلا أن عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الإدارة العليا بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة، ومستوى تطور وحجم أنشطة نظم المعلومات وجودة التقارير ومعدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام.

تحدد عوامل نجاح نظم المعلومات في شقين هما:¹

- العوامل الخارجية وتشمل التشريعات الحكومية، الوسط الذي تخدمه الوحدة الاقتصادية وتكنولوجيا المعلومات.
 - العوامل الداخلية فتتضمن دعم ومساندة الإدارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام المعلومات، التنظيم والجوانب السلوكية للعاملين.
- يتضح من خلال ما تقدم أن أهم عوامل نجاح نظام المعلومات يكمن في دعم الإدارة العليا، جودة نظام المعلومات نفسه، قدرة المستخدم على التعامل مع النظام وتوفر تكنولوجيا معلومات متطورة.

ثانياً: فشل نظم المعلومات

يعود فشل بعض نظم المعلومات في تحقيق الأهداف التي وجدت وصممت من أجلها إلا أنها تعاني أساساً من جملة من المشاكل والصعوبات أهمها:

- 1- توجيه وتحديد وتصميم نظم المعلومات الإدارية في ضوء احتياجات الحاسب الآلي وليس في ضوء احتياجات المستخدمين؛
- 2- تحويل مسؤولية تصميم وتطوير واستخدام النظم إلى الفنيين المختصين بتشغيل الحاسب الآلي دون الأخذ بعين الاعتبار ضرورة إشراك الإدارة العليا؛
- 3- الجهل بطبيعة وأهداف ومجالات تطبيق نظام المعلومات من قبل المستخدمين؛
- 4- عدم وجود ثقافة كافية عن تكنولوجيا المعلومات لدى بعض المسؤولين؛
- 5- ارتفاع كلفة الوسائل التكنولوجية ونقص الموارد المتاحة لدى البنك؛
- 6- ارتفاع معدل دوران موظفي نظم المعلومات في البنك؛

¹ يسان محجوب، محمد حسين، مرجع سبق ذكره، ص: 111

- 7- احتفاظ موظفي نظم المعلومات بأسرار الأنظمة ومفاتيح الحل وعدم التعاون حتى مع زملائهم في تبادل المعرفة والخبرة؛
- 8- عدم وجود عدد كاف من الموظفين في الدعم والمساندة مما يرهق العاملين ويجبرهم على ترك العمل وتدني جودة خدماتهم؛
- 9- تحيز الإدارات في منح المزايا والمكافآت والتدريب الخارجي مما يؤدي إلى وجود حالة من عدم الرضا الوظيفي وبالتالي ترك العمل؛
- 10- النقص الواضح في الإطارات المؤهلة والمدربة على تدقيق أعمال أنظمة المعلومات في البنوك رغم سهولة ذلك؛
- 11- وضع العراقيل أمام الموظفين الجدد ذوي الكفاءات العالية من قبل موظفي نظم المعلومات القدامى بغرض الضغط على الموظفين الجدد من اجل ترك العمل؛
- 12- التأخر في ترقية موظفي نظم المعلومات أو في دراسة أوضاعهم، مما يجبرهم على الانتقال بحثًا عن وظيفة تتيح لهم دخلا ومكانة أفضل.

خلاصة الفصل الثاني

تمثل المعلومات الهدف من تفاعل كل العناصر في نظام المعلومات، والأساس الذي يدفع المنظمات إلى تحقيق مزايا اقتصادية بكل أنواعها، حيث ركزنا في هذا الفصل على كل ما يتعلق بالبيانات والمعلومات من تعاريف، طرق الحصول على البيانات وتحويلها إلى معلومات... كما تطرقنا للنظام وخصائصه ومقوماته باعتباره الوحدة الأساسية التي تجسد العناصر التي تتفاعل لتحقيق الهدف العام لنظم المعلومات.

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

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

الفصل الثالث

أثر نظم المعلومات المصرفية
على اتخاذ القرار الائتماني
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية
الريفية لولاية ميله

تمهيد:

جاء هذا الفصل للربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، وذلك بعد اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة محلا للدراسة الميدانية.

ويتناول هذا الفصل مدخل شامل لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وإبراز بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، كما يتناول وصفا مفصلا للمنهجية والإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها واعتمادها في تنفيذ البحث، كما سيتم أيضا التطرق إلى وصف أفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك لأداة الدراسة المستخدمة (الاستبيان) وطرق إعدادها ومحاورها، وفحص مصداقيتها وثباتها، وأخيرا بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل ومناقشة بيانات الدراسة وبيان دلالتها الإحصائية واختبار فرضياتها وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية؛

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أقدم البنوك التجارية الجزائرية وأكبرها نشأة في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة، من خلال هذا المبحث سنقوم بتقديم بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظام المعلومات المطبق به عند إتخاذ قرار منح الائتمان.

المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائرية، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للدولة، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقيته، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي وترقيته، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري، الحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال 22 مليار دينار مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد الوطني والقرض في 14 أبريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح BADR كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثل في منح القروض وتشجيع عملية الادخار، أما حاليا فيقدر رأسماله بحوالي 33 مليار دينار موزع على 3300 سهم بقيمة إسمية قدرها 1000000 دج للسهم مكتتبه كلها من طرف الدولة، ولقد ورث من البنك المركزي الجزائري 18 مديرية و 140 وكالة، وأصبح يحتضن 290 وكالة و 37 مديرية، ويشغل حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف.

الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمراحل عديدة ساهمت في تطويره، نوجزها فيما يلي:

¹ موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية. <http://www.badr-bank.dz>

أولاً: المرحلة الأولى 1982-1990

خلال هذه الفترة كان الهدف المنشود فرض الوجود ضمن العالم الريفي، وذلك بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الفلاحية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوص عليه في إطار المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

ثانياً: المرحلة الثانية 1991-1999

بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية تخصص البنوك وسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية أفقه في مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات العمومية الصغيرة والمتوسطة الحجم بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، وفي المجال التقني كانت هذه المرحلة بداية إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي، ويمكن ذكر أهم المستجدات خلال هذه المرحلة في:

- سنة 1991: تطبيق نظام "SWIFT"¹ لتطبيق عمليات التجارة الدولية.
- سنة 1992: وضع برمجيات "CYBU" مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية، كما تم في نفس السنة إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات التجارية الإلكترونية، كما تم في ذلك إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى الوكالات.
- سنة 1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.
- سنة 1994: تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR.
- سنة 1996: إدخال عملية الفحص السلبي (télétraitement) خدمة تسمح بفحص وإنجاز مختلف العمليات المصرفية عن بعد وفي وقت سريع وحقيقي، خاصة بعد إدخال تقنية جديدة والتي تهدف إلى إرسال الشيكات بالصورة في أقل وقت ممكن.
- سنة 1998: تشغيل بطاقة السحب بين البنوك (CIB).

ثالثاً: المرحلة الثالثة: 2000-2009

- سنة 2000: تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق، وبذلك رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية مستوى إعاناته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة.

¹ نظام (SWIFT) عبارة عن شبكة للاتصالات أنشأت سنة 1973 ومقرها في بلجيكا، والتي تستخدم وسائل للاتصالات الحديثة لتبادل الرسائل بين البنوك بدلاً من الرسائل التقليدية مثل التلكس والتلغراف...

- سنة 2001: إدخال مخطط جديد للحسابات على مستوى المحاسبة.
- سنة 2003: إدخال نظام SYRAT وهو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك والأوراق التجارية.
- سنة 2004: تعميق استخدام الشبائيك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليها شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية.
- سنة 2006: تم إدخال المقاصة الإلكترونية.
- سنة 2009: تعميق الشبكة المصرفية OCA في البنك سعيا منه لتقديم أفضل الخدمات مثل اقتناء أجهزة الصراف الآلي.

الفرع الثالث: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

فيما يلي يتم إيضاح أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:¹

أولا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وراء نشاطاته في القطاع المصرفي يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- تنويع وتوسيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تحسين العلاقات مع العملاء؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد مردودية أكبر.

وبغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهيكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجونه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بدل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك.

ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تماشيا مع القوانين والقواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

¹ معلومات مقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميلة.

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة؛
- تطوير شبكته ومعاملته النقدية باستحداث بطاقة القرض؛
- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما حدد ضمانات متصلة بالقروض وهو يطبق معدلات فائدة تتماشى مع تكلفة الموارد.

المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

أنشأ بولاية ميله سنة 1952 ما يسمى بدار الفلاحة التي كانت تتكفل بإقراض الفلاحين وحل المشاكل المتعلقة بالقطاع الفلاحي، وفي سنة 1966 تم إنشاء البنك الوطني الجزائري الذي اتخذ بنك الفلاحة مقرا له، وكان يتكفل بكافة العمليات المصرفية الفلاحية، الصناعية والتجارية.

وفي 13 مارس 1982 وبمجيء المرسوم 82-106 الذي تقرر بموجبه إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولعدم توفر مقر له فإن البنك الوطني الجزائري يقوم بكل العمليات الخاصة بالقطاع الفلاحي نيابة عنه إلى أن فتح هذا البنك، وبعد انتقال البنك الوطني إلى مكان جديد، حل بنك بدر محله الذي كان في الأصل دار الفلاحة، وأصبح كلا البنكين يعملان بشكل مستقل.

قبل التقسيم الإداري للجزائر عام 1984 كانت ميله بلدية تابعة لولاية قسنطينة، وبموجب هذا التقسيم الإداري أصبحت ميله ولاية، وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله مستقلا عن المديرية الجهوية لقسنطينة بعدما كان تابعا لها من قبل.

كما ان للبنك تسعة وكالات موزعة على مستوى الولاية كالتالي:

- 1- وكالة ميله
- 2- وكالة فرجيوه
- 3- وكالة شلغوم العيد
- 4- وكالة القرارم

5- وكالة واد العثمانية

6- وكالة التلاغمة

7- وكالة واد النجاء

8- وكالة تاجنانت

9- وكالة الرواشد

الفرع الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

يقوم البنك بالمهام التالية:¹

- أول مهمة أسندت له هي التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري؛
- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض؛
- فتح الحسابات بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية، حسابات التوفير دون توفير، وحساب الشيك وغيرها؛
- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض؛
- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛
- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الأجلة والفورية)؛
- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا او بواسطة الصكوك؛
- إقراض الجماعات المحلي؛
- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض قصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية والتسيقات على السندات العمومية؛
- تمويل العمليات الخارجية؛
- يقوم بقبول العمليات كالاستيراد والتصدير.

¹ وثيقة داخلية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

الفرع الثالث: القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة بتقديم نوعين من القروض يتمثل النوع الأول في القروض الموجهة للاستغلال، بينما النوع الثاني فيتمثل في قرض الاستثمار.¹

أولاً: قروض الاستغلال

هي قروض قصيرة الأجل حيث لا تتجاوز مدتها سنة واحدة وتأخذ عدة أشكال من بينها:

1- القروض الريفية المدعمة من طرف الدولة: هي قروض قصيرة الأجل مضمونة من قبل الدولة وذلك عن طريق تخفيض أسعار الفائدة (الفرق تدعّمه الدولة) عن طريق الخزينة العمومية، ويستفيد من هذا النوع من القروض المستثمرين والتجمعات الفلاحية الخاصة وهذه القروض مخصصة لتمويل القرض من 10000 إلى 7000000 دج.

2- قروض التجهيزات الفلاحية القصيرة المدى والمدعمة من طرف الدولة: هي قروض قصيرة الأجل مدعمة من قبل الدولة عن طريق الخزينة العمومية وموجهة للمستثمرين الفلاحية الخاصة والعمومية بغرض التمويل للحصول على التجهيزات الصغيرة.

3- السحب على المكشوف: هي قروض قصيرة الأجل تمنح للمؤسسات والأفراد بغرض مواجهة العجز في الخزينة أو التكملة المؤقتة لرأس المال العامل، وتتراوح قيمته من 20000 إلى 7500000 دج.

4- تسهيلات عن الفواتير: هي قروض قصيرة الأجل تمنح للمؤسسات والأفراد، حيث يكون مبلغ القرض يمثل 70% من مبلغ الفاتورة أو أقل، وتتراوح قيمته من 50000 إلى 2200000 دج.

ثانياً: قروض الاستثمار

يقتصر البنك في هذا النوع على تقديم قروض متوسطة المدى فقط، حيث تتراوح مدتها من سنتين إلى خمس سنوات وتتمحور في:

1- قروض خاصة بوكالة دعم تشغيل الشباب (ANSEG): وهي قروض متوسطة الأجل تمنح للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 19 إلى 35 سنة حيث يساهم البنك بنسبة 70% من قيمة المشروع والوكالة بنسبة تتراوح بين 20% و 25% وأما الباقي والمتمثل في نسبة من 10% إلى 15% يدفعه الزبون، بحيث يعفى الزبون من الضرائب لمدة خمس سنوات كما تكون نسبة الفائدة المطبقة منخفضة.

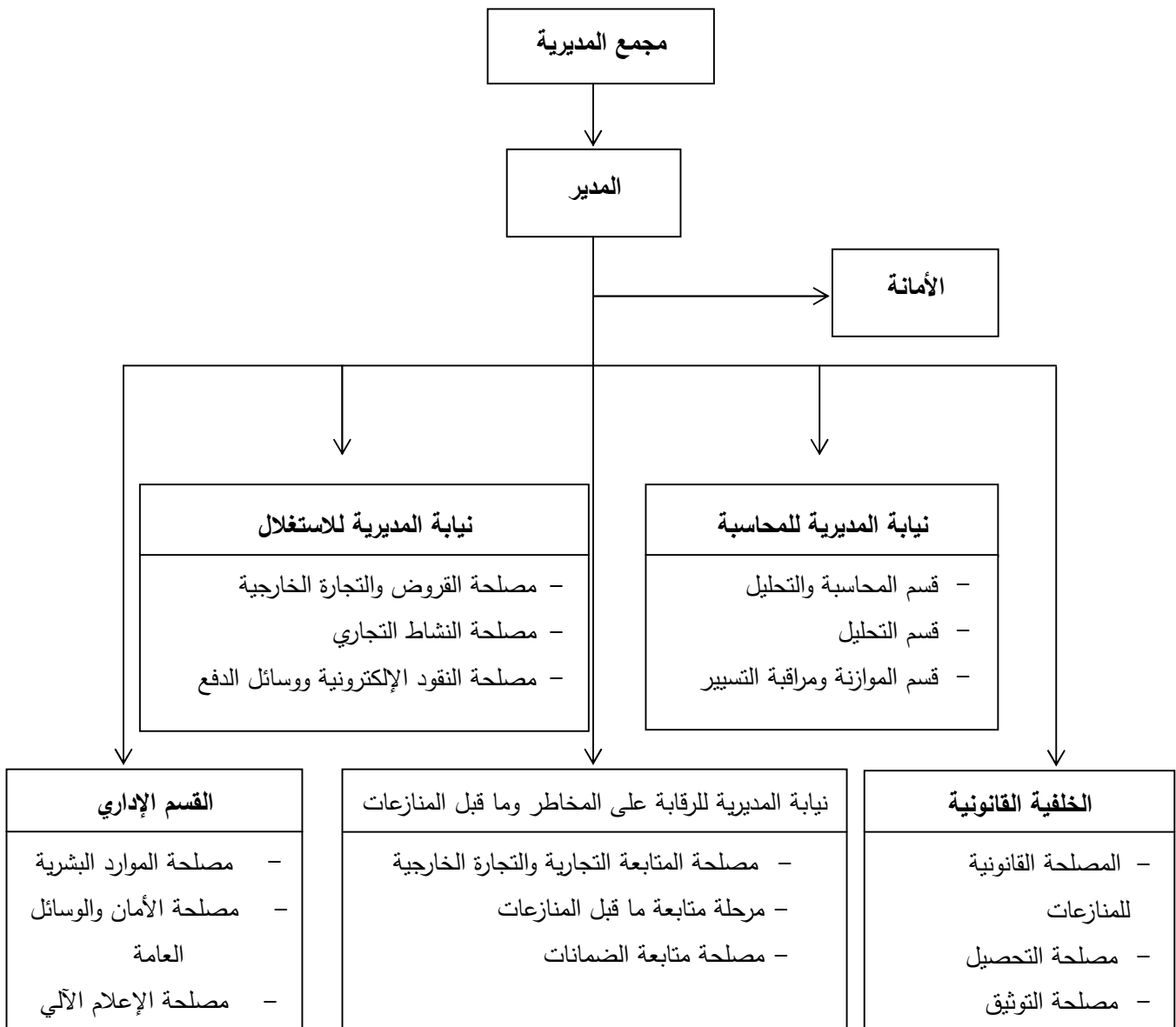
¹ وثيقة داخلية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

2- قروض خاصة بالصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC): وهي قروض متوسطة الأجل حيث تقدم للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة إلى 50 سن، حيث يساهم البنك بنسبة 70% من قيمة المشروع أما الباقي فيتحمله كل من الصندوق والزبون.

3- القروض المباشرة مع العملاء: هي قروض متوسطة الأجل تمنح للأفراد بغرض مواجهة العجز في الخزينة كما تهدف إلى توسيع النشاط.

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

الشكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة



المصدر: مصلحة القروض والتجارة بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

المطلب الثالث: نظام تنقيط خطر القرض في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تعتبر طريقة القرض التنقيطي آلية في التنقيط وتصنيف خطر القرض تعتمد على المعالجة المعلوماتية والتحليل الإحصائي الذي يسمح بتخصيص علامة لكل زبون.

الفرع الأول: تعريف نظام تنقيط خطر القرض

تتمثل نقاط المخاطرة في تقدير بعض العناصر الخاصة بطالب القرض وذلك بإعطائها علامة، أساس هذه الطريقة هو تقدير مخاطرة الزبون بواسطة عناصر معينة، عادة ما تكون عناصر نوعية، لإعداد نظام نقاط المخاطرة يجب اختيار معايير قياس المخاطرة، تعد هذه الطريقة إحدى الأساليب التي تساعد البنوك التجارية في مواجهة مخاطرة القرض والتي تزيد من ثقتها في قرار منح القرض أو عدم منحه كما تسعى كذلك إلى تسريع عملية إتخاذ القرار بشأن الإقراض الذي هو أهم الوظائف للبنوك.

الفرع الثاني: مراحل منح القرض باستخدام نظام تنقيط خطر القرض

تمر عملية منح القرض باستخدام نظام تنقيط خطر القرض بعدة مراحل وهي:¹

- بعدما يقدم الزبون طلب القرض يتم تحديد نوعه أهو قرض استغلالي أو استثماري.
- إن لم يكن للزبون تعاملات سابقة مع البنك يتم إدخال البيانات المتعلقة به وإعطائه رقم تعريفى ويصبح لديه ملف إلكتروني خاص به، أما إذا كان له تعاملات سابقة مع البنك فيكفي فقط إدخال رقمه التعريفى واستخراج البيانات المراد الحصول عليها.
- يتم إدخال البيانات المتعلقة بالغرض من القرض والضمانات المقترحة إلى جانب الميزانيات المحاسبية وجدول حسابات النتائج، ويتم أيضا ملئ الخانات المتعلقة بتاريخ القرض (أنظر الملحق رقم(01)).
- بعدما تم تخزين كافة البيانات الخام في قاعدة البيانات يقوم النظام بمعالجتها وترتيبها ومن ثم إظهارها في شكل معلومات مرتبة في شكل أدرج. (أنظر الملحق رقم (01)).
- بعد المعالجة يقوم النظام بإخراج كافة المعلومات التي يحتاجها البنك من أجل إتخاذ قرار منح القرض، هذه المعلومات مرتبة وفق متطلبات دراسة قرض بنكي وتقسّم إلى دراسة كمية ودراسة نوعية:

أولاً: الدراسة الكمية:

ويضم التحليل المالي لكل من الوثائق المحاسبية التي تتمثل في الميزانيات التي يقدمها الزبون (مدخلات)، والميزانيات السنوية (مخرجات). (أنظر الملحق رقم (01)).

¹ دليل عمل نظام تنقيط خطر القرض في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

ثانيا: الجانب التقديري

وهو الجانب الذي قد تتباين فيها آراء المكلفون بدراسة ملف القرض لأن قراراتهم لا تعتمد بشكل كلي على مخرجات النظام بل هناك جزء مخصص لتقديراتهم الشخصية كما هو موضح في الملحق رقم (01).

- تنقيط خطر القرض وتتم عملية التنقيط بناء على عدة معايير مثل: إدارة المؤسسة طالبة القرض، القطاع الذي تنشط فيه وكل معيار من هذه المعايير يحتوي على عدة متغيرات مثلا حصة المؤسسة من السوق، شدة المنافسة، التضخم، ولكل متغير من هذه المتغيرات رقم ترجيحي، ومن خلال دراسة هذه المعايير يمكن وضع نقطة تتراوح من 1 إلى 8، ومن تم يقوم النظام بحساب النقطة الترجيحية لكل متغير من المتغيرات، وبعدها يقوم بحساب نقطة المعيار النهائية، ونفس العملية مع كل معيار من المعايير التي تخص دراسته.

- بعد كل ما سبق يتحصل المكلف بالدراسات على نتيجة التحليل، فيقدمها في شكل تقرير إلى الجهة المخول لها باتخاذ القرار، كما هو موضح في الملحق رقم (01).

- صدور قرار لجنة القرض المتكونة من عدة مستويات إدارية كل مستوى إداري يتم إتخاذ القرار فيه وذلك حسب طبيعة القرض ومبلغه، فالنظام يخصص خانات كل خانة متعلقة بمستوى إداري معين، كما هو موضح في الملحق رقم (01).

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية

سنحاول في هذا المبحث توضيح عينة الدراسة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات اللازمة للإجابة على فرضيات الدراسة، وكيف يتم اختبارها.

المطلب الأول: عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في مصلحة إدارة الائتمان في البنك المبحوث، والذين لا يتعدون في الغالب أربع موظفين أو أقل من ذلك على مستوى كل وكالة بنكية من وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، والذين يمثلون منهجيا مجتمع الدراسة، فقد ارتأت طالبة إجراء الدراسة على المجتمع ككل أي جميع وكالات البنك على مستوى الولاية، حيث بلغ عدد الموظفين العاملين في إدارة الائتمان (50) موظف موزع على مختلف وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى الولاية، حيث تم توزيع (50) استمارة وتم استرجاع (46) استمارة قابلة للتحليل والمعالجة الإحصائية.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة

سننتظر في هذا المطلب إلى الأدوات التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة ببحثنا وسنتطرق إلى أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، وكذلك سنختبر صدق وثبات أداة الدراسة.

الفرع الأول: أدوات جمع بيانات الدراسة الميدانية

ونعني بها الوسيلة التي من خلالها يقوم الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه، ونظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستمارة ونقصد بها " مجموعة من الأسئلة أو الجمل التي يقوم المبحوث بالإجابة عليها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث".¹

وقد تكونت الاستمارة من ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** ويشمل (06) أسئلة متعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة المتمثلة في الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، البنك المستخدم (الوكالات).
- **المحور الثاني:** ويتكون من (17) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول نظم المعلومات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ميله، وهي مقسمة على أربعة أبعاد وهي:
 - بعد سرعة الحصول على المعلومة ويشتمل البعد على (04) عبارات؛
 - بعد دقة وملائمة الحصول على المعلومة ويشتمل البعد على (04) عبارات؛
 - بعد أمن وسرية المعلومة على مستوى نظم المعلومات المصرفية، ويشتمل هذا البعد على (05) عبارات؛
 - بعد مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة، ويشتمل هذا البعد على (04) عبارات.
- **المحور الثالث:** يتكون من (12) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول اتخاذ قرار منح الائتمان باستخدام نظام المعلومات المصرفي.

حيث يقابل كل عبارة خمس خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكرت الخماسي كما يلي:

- درجة (1) غير موافق بشدة؛
- درجة (2) غير موافق؛
- درجة (3) محايد؛

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان مجيد غنيم: أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 48.

- درجة (4) موافق؛
- درجة (5) موافق بشدة.

ولتحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى (4=1-5)، تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، والجدول رقم (3-1) يوضح أطول الفترات كما يلي:

الجدول رقم (3-1): أطوال فترات المقياس

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الفترة	(1.8 - 1)	(2.6 - 1.8)	(3.4 - 2.6)	(4.2-3.4)	(5.0 - 4.2)
مستوى القبول	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: اختبار بيانات الدراسة

- التوزيع الطبيعي: لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، تم استخدام (1- Samplek-s) (أنظر الملحق رقم (04)).
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدام هذا المعامل لقياس صدق الفقرات (الاتساق الداخلي للفقرات).
- اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستمارة)، (أنظر الملحق رقم (04)).

الفرع الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات تم استعمال برنامج (Statistical Package For Social Sciences) والذي نرسم له بالرمز (SPSS) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية... إلخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معدلات الارتباط والتباين المتعدد... إلخ.

وللإجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام:

- النسب المئوية والتكرارات لمختلف الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Régression Analysis) لاختبار أثر المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) بمختلف ابعاده على المتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني).

- المتوسط الحسابي: يعتبر المتوسط الحسابي مقياس من مقاييس الاتجاه المركزي وقد استعملناه لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: نستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في الإجابات صغير.

المطلب الثالث: الصدق الظاهري للاستثمار

من أجل التأكد من صدق وثبات الاستثمار قمنا بما يلي:

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستثمار

للتأكد من صدق الاستثمار فقد تم عرضها على أربع (04) محكمين من ذوي الاختصاص لإبداء رأيهم، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم بعين الاعتبار، وقد تم إجراء التعديلات المطلوبة بشكل دقيق مما يحقق التوازن بين مضامين الاستثمار في فقراتها، وقمنا بتوزيع الاستثمار على عينة استطلاعية مكونة من أربعة (04) موظفين من مجتمع الدراسة وتأكدنا من فهمهم عبارات الاستثمار، ويوضح الملحق رقم (02) أسماء الأساتذة المحكمين للاستثمار.

الفرع الثاني: صدق الاتساق الداخلي للأداة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بالتأكد من الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة درجة الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستثمار مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (3-2): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد (سرعة الحصول على المعلومة) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
1	0.464**
2	0.603**
3	0.422**
4	0.698**

**دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (SPSS)

الجدول رقم (3-3): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (دقة وملائمة المعلومات) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
5	0.750**
6	0.811**
7	0.467**
8	0.734**

**دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (SPSS)

الجدول رقم (3-4): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
9	0.665**
10	0.711**
11	0.714**
12	0.833**
13	0.746**

**دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (SPSS)

الجدول رقم (3-5): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
14	0.630**
15	0.511**
16	0.613**
17	0.699**

** دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج (SPSS)

الجدول رقم (3-6): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (اتخاذ قرار منح الائتمان باستخدام نظام المعلومات المصرفي) بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	درجة الارتباط بالمحور	رقم العبارة	درجة الارتباط بالمحور
18	0.195	24	0.662**
19	0.706**	25	0.834**
20	0.621**	26	0.759**
21	0.820**	27	0.788**
22	0.324*	28	0.531**
23	0.298*	29	0.374*

** دال عند مستوى المعنوية 0.01 فأقل

* دال عند مستوى المعنوية 0.05 فأقل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجداول السابقة أن قيمة معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، وعند مستوى الدلالة 0.05 فأقل، مما يدل على صدق اتساق العبارات مع محاورها.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستمارة) استعملنا معامل كرونباخ الفا (Alpha cronbach) للتأكد من ثبات (Reliability) أو تجانس (Homogeneity) أداة الدراسة، حيث أن معامل ألفا كرونباخ كلما كان يساوي (0.6) فأكثر كلما دل ذلك على الثبات والاتساق الداخلي للأداة (أنظر الملحق رقم (04)) والجدول رقم (3-7) يوضح قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة.

الجدول رقم (3-7): قيمة معامل الثبات لأداة الدراسة

اسم المتغير	نظم المعلومات المصرفية	اتخاذ القرار الائتماني	الاستمارة ككل
معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	0.785	0.820	0.858

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وهي أكبر من (0.6) حيث بلغ معامل الثبات للمتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) (0.758)، وبلغ معامل الثبات للمتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني) (0.820)، وبلغ معامل الثبات لكافة فقرات الاستمارة (0.858)، وهي نسبة ثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

الفرع الرابع: تحليل نتائج التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (3-8): اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية" والمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني"

اسم المتغير	نتيجة التوزيع الطبيعي (Kolomogrove-Smirnov)
نظم المعلومات المصرفية	0.881
اتخاذ القرار الائتماني	0.094

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة الاختبار للمتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) تقدر بـ (0.881) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، أما نتيجة المتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني) تقدر بـ (0.094) وهي كذلك أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يشير إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة. (أنظر الملحق رقم (04))

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (نوع الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي، البنك المستخدم)، بالإضافة إلى المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) والمتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني)، وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن وصف عينة الدراسة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات من خلال المطالب التالية:

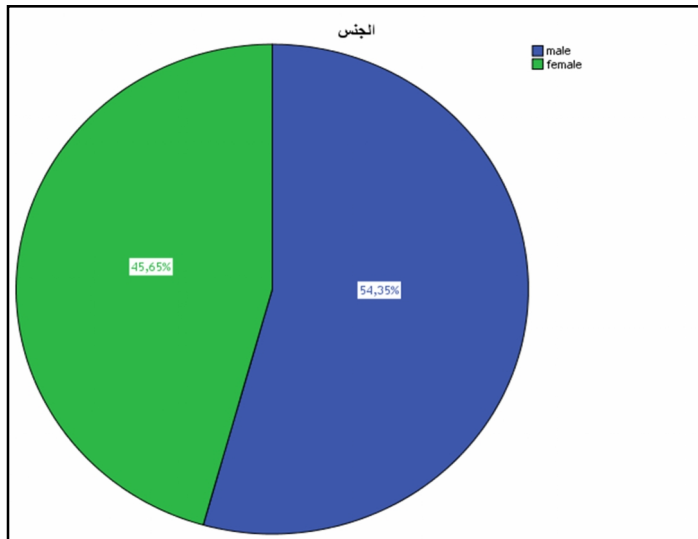
المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى عينة الدراسة والنتائج المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة كالتالي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس



الجدول رقم (3-9): توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

نوع الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	25	%54.35
أنثى	21	%45.65
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تشير المعطيات الواردة في الجدول (3-9) أن 54.35% من مجموع الموظفين العاملين في مصلحة إدارة الائتمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والموجودين في عينة الدراسة هم ذكور أي مجموع

(25) موظف، مقابل 45.65% من الإناث أي (21) موظفة، وبالتالي فإن أغلب عدد أفراد العينة هم من الذكور.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر

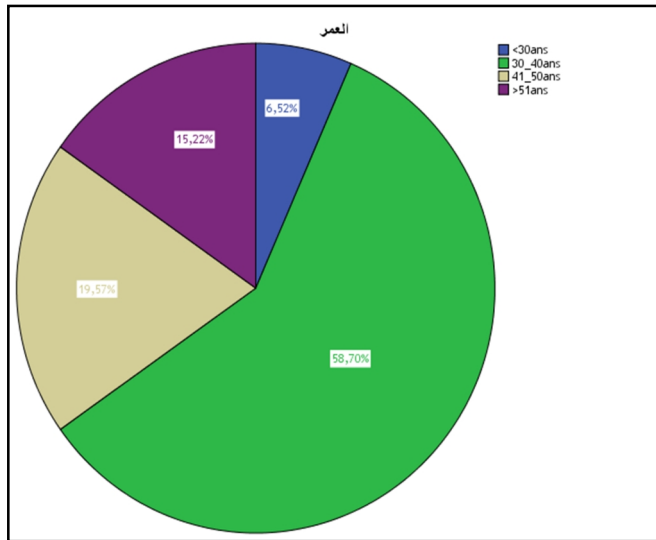
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب

العمر

الجدول رقم (3-10): توزيع افراد العينة حسب

العمر



العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	3	6.52%
من 30 إلى 40 سنة	27	58.7%
من 41 إلى 50 سنة	9	19.57%
من 51 فأكثر	7	15.22%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول (3-10) يتبين أن (27) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة يمثلون ما نسبته 58.7% من إجمالي عينة الدراسة، في حين أن (09) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 19.57% من إجمالي عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، بينما يبلغ عدد الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 51 سنة (07) أفراد بنسبة 15.22% في حين شكلت فئة الأفراد الأقل من 30 سنة أدنى فئة والتي كان عددها (03) أفراد من إجمالي عينة الدراسة بنسبة 6.52%.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

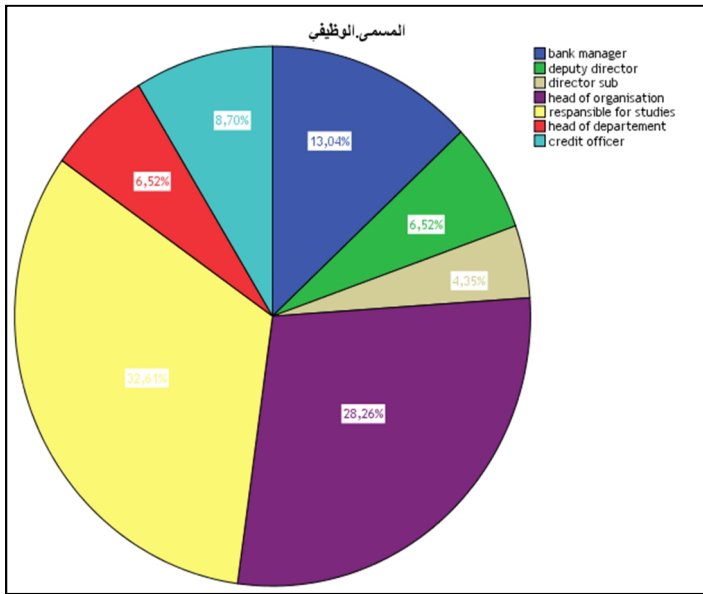
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب

المسمى الوظيفي

الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب

المسمى الوظيفي



النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
13.04%	6	مدير عام
6.52%	3	نائب مدير عام
4.35%	2	مدير فرعي
28.26%	13	رئيس دائرة أو رئيس مصلحة
32.61%	15	مكلف بالدراسات
6.52%	3	رئيس مكتب أو رئيس قسم
8.7%	4	موظف إئتمان
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال الجدول (3-11) يتبين لنا أن (15) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 32.61% من إجمالي عينة الدراسة مساهم الوظيفي "مكلف بالدراسات"، ثم يليهم "رئيس دائرة أو رئيس مصلحة" الذين يبلغ عددهم (13) من أفراد عينة الدراسة بنسبة 28.26%، ثم يليهم "مدير عام" الذين يبلغ عددهم (04) من أفراد عينة الدراسة بنسبة 8.7%، ثم يليهم "نائب مدير" و "رئيس مكتب أو رئيس قسم" الذين بلغ عددهم في كل مسمى وظيفي (03) من أفراد عينة الدراسة بنسبة 6.52%، ثم يليهم "مدير فرعي" الذين بلغ عددهم (02) من أفراد عينة الدراسة بنسبة 4.35%.

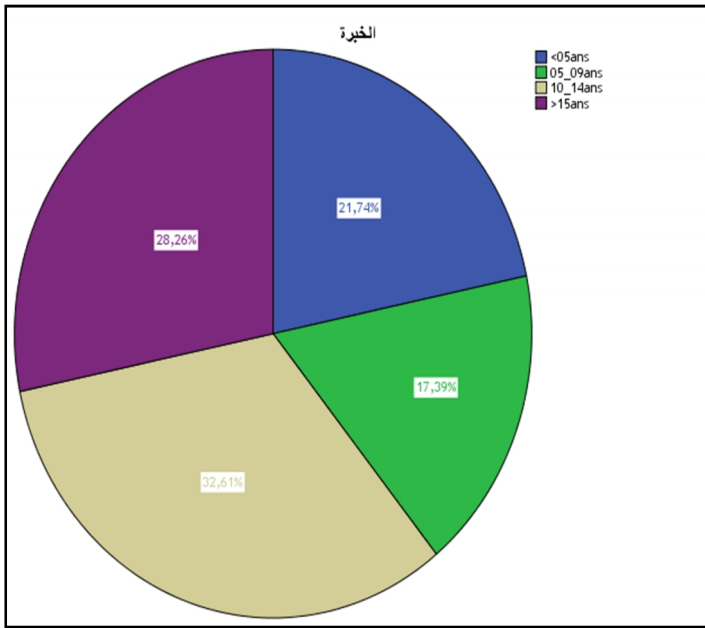
وهو ما يدل على أن الذين تم استجوابهم ممن لهم علاقة مباشرة بإدارة الائتمان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة:

سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	21.74%
من 5 إلى 9 سنوات	08	17.39%
من 10 إلى 15 سنة	15	32.61%
15 سنة فأكثر	13	28.26%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

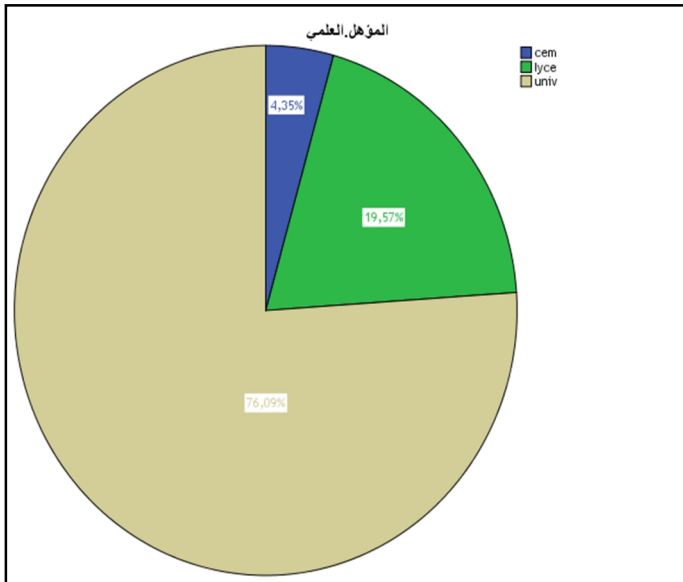
يتضح لنا من خلال الجدول (3-12) يتبين أن ما نسبته 32.61% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "من 10 سنوات إلى 14 سنة"، وأن ما نسبته 28.26% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "15 سنة فأكثر"، وأن ما نسبته 21.74% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "أقل من 5 سنوات"، وأن ما نسبته 17.39% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "من 5 سنوات إلى 9 سنوات".

وهذا ما يدل على أن موظفي إدارة الائتمان للوكالات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة ذوي خبرات مهمة، حيث أن 50% أو أكثر من هؤلاء الموظفين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



الجدول رقم (3-13): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ابتدائي	0	%0
متوسط	2	%4.35
ثانوي	9	19.57
جامعي	35	%76.09
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول (3-13) يتبين أن عدد موظفي أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي جامعي هو (35) أي ما نسبته %76.09، و(09) أفراد من عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 19.57% من إجمالي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوي، و(02) فردين من عينة الدراسة بنسبة %4.35 من إجمالي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي متوسط، وأن عدد أفراد عينة الدراسة الذين لديهم المستوى الابتدائي هو (0) أي ما نسبته %0.

وهذا ما يدل على أن أكثر من 75% من الموارد البشرية لوكالات البنك ذات العلاقة بالائتمان لديهم مؤهل علمي مقبول يمكنهم من اتخاذ القرار الائتماني.

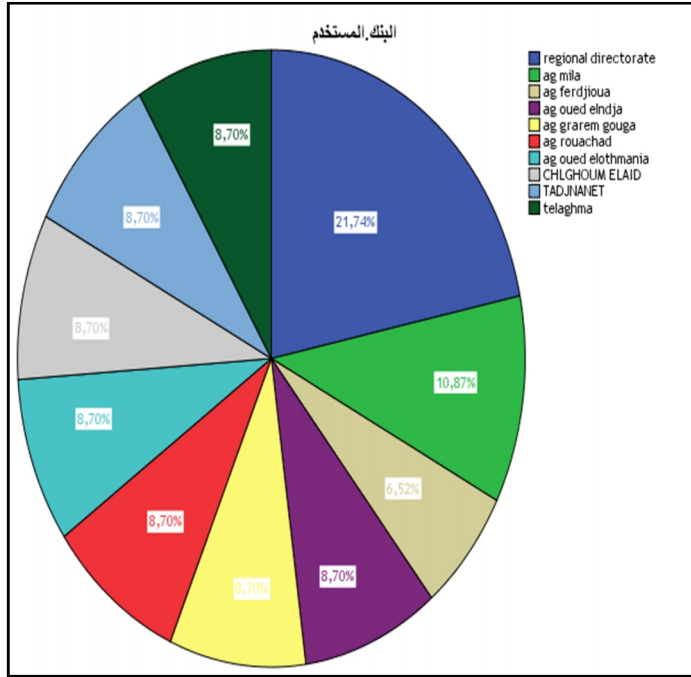
سادسا: توزيع أفراد العينة حسب البنك المستخدم

الجدول رقم (3-14): توزيع أفراد العينة حسب

البنك المستخدم

البنك المستخدم

البنك المستخدم



البنك المستخدم	العدد	النسبة المئوية
المديرية الجهوية لميلة	10	21.74%
وكالة ميلة	5	10.87%
وكالة فرجيوة	3	6.52%
وكالة واد النجاء	4	8.7%
وكالة القرارم قوقة	4	8.7%
وكالة الرواشد	4	8.7%
وكالة واد العثمانية	4	8.7%
وكالة شلغوم العيد	4	8.7%
وكالة تاجنانت	4	8.7%
وكالة التلاغمة	4	8.7%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تبين من الجدول (3-14) أن ما نسبته 21.74% من أفراد عينة الدراسة المبحوثين ينتمون للمديرية الجهوية لميلة أي بمجموع (10) موظفين، وأن ما نسبته 10.87% ينتمون لوكالة ميلة أي بمجموع (05) موظفين، وأن ما نسبته 6.52% ينتمون لوكالة فرجيوة أي بمجموع (03) موظفين، أما كل من (وكالة واد النجاء، وكالة القرارم قوقة، وكالة الرواشد، وكالة واد العثمانية، وكالة شلغوم العيد، وكالة تاجنانت، وكالة التلاغمة)، ما نسبته 8.7% بكل وكالة على حدى أي بمجموع (04) موظفين.

إن أكبر عدد من أفراد العينة المبحوثة ينتمون إلى المديرية الجهوية للبنك، لأن جميع العمليات الائتمانية التي تقوم بها الوكالات تصب بها، بالإضافة إلى أن العمليات الائتمانية الكبيرة يجب أن تتخذ المديرية الجهوية القرار بشأنها.

المطلب الثاني: تفرغ وتحليل البيانات

سنقوم بتحليل النتائج المتوصل إليها بعد تفرغ البيانات في برنامج (SPSS) كما يلي:

الفرع الأول: نتائج تحليل المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية)

توضح لنا الجداول التالية نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) بالإضافة إلى الأهمية النسبية ومستوى القبول.

أولاً: نتائج تحليل (سرعة الحصول على المعلومة)

الجدول رقم (3-15): استجابة أفراد الدراسة لعبارات (سرعة الحصول على المعلومة) مرتبة حسب

المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	يوفر نظام المعلومات المستخدم في البنك المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	4.087	0.41237	1	مرتفعة
2	يعالج نظام المعلومات المستخدم في البنك البيانات بالسرعة الممكنة	3.8696	0.6866	2	مرتفعة
3	يمكن لنظام المعلومات بالبنك استرجاع المعلومات الضائعة بسرعة	3.7391	0.71289	3	مرتفعة
4	نظام المعلومات بالبنك يستطيع معالجة البيانات مهما كان حجمها بنفس السرعة	3.1087	0.99394	4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.7011	0.70145		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية للبعد الأول من أبعاد نظم المعلومات المصرفية "سرعة الحصول على المعلومة" كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر بـ (3.7011)، وكانت العبارة رقم (01) (يوفر نظام المعلومات المستخدم في البنك المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب) قد تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.087)، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (02) (يعالج نظام المعلومات المستخدم في البنك البيانات بالسرعة الممكنة) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.8696)، تليها العبارة رقم (03) (يمكن لنظام المعلومات بالبنك استرجاع المعلومات الضائعة بسرعة) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.7391)، تليها العبارة رقم

(04) (نظام المعلومات بالبنك يستطيع معالجة البيانات مهما كان حجمها بنفس السرعة) حيث تحصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.1087).

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات البعد الأول "سرعة الحصول على المعلومة" يساوي (3.0711)، وقيمة الانحراف المعياري تساوي (0.70145)، مما يعني أن أفراد العينة كانوا موافقين على أغلب عبارات البعد، وهو ما يدل على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي يمكن الحصول عليها بسرعة مما يساهم في فعالية نظم المعلومات المصرفية.

ثانيا: نتائج تحليل (دقة وملئمة المعلومات)

الجدول رقم (3-16): استجابة أفراد الدراسة لعبارات (دقة وملئمة المعلومات) مرتبة حسب

المتوسطات المرافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
5	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء	3.4783	1.02717	3	مرتفعة
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتلبي متطلبات العمل	3.7174	0.93483	2	مرتفعة
7	المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	3.8696	0.85152	1	مرتفعة
8	يمكن لنظام المعلومات الحالي بالبنك اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	3.2391	1.09919	4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.5761	0.91067		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لقبول البعد الثاني من أبعاد نظم المعلومات المصرفية "دقة وملئمة المعلومات" كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر بـ (3.5761)، وكانت العبارة رقم (07) (المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها) قد تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.8696)، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (06) (المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتلبي متطلبات العمل) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.7174)، ثم تليها العبارة رقم (05) (المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.4783)، ثم

تليها العبارة رقم (08) (يمكن لنظام المعلومات الحالي بالبنك اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء) حيث تحصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.2391).

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة كانوا موافقين على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفي ملائمة ودقيقة مما يساهم في زيادة دور نظم المعلومات المصرفية في تلبية متطلبات عمل إدارة الائتمان، لأن نظم المعلومات قائمة وتستمد قوتها من دقة وسرعة الحصول على المعلومات، مما يبرز أن المعلومات هي الجوهر والركيزة الأساسية لنظم المعلومات المصرفية، وهذا ما تشير إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والمقدرة بـ (3.5761) والتي تنتمي إلى الدرجة الرابعة وهي "موافق" من سلم ليكرت.

ثالثا: نتائج تحليل (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية)

الجدول رقم (3-17): استجابة أفراد الدراسة لعبارات (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
9	نظام المعلومات الحالي بالبنك يقدم معلومات ذات موثوقية	4.1957	0.54240	3	مرتفعة
10	نظام المعلومات الحالي محمي ضد الفيروسات والقرصنة	4.1957	0.71863	3	مرتفعة
11	نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	3.9783	0.77428	4	مرتفعة
12	يحافظ نظام المعلومات على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الائتمان	4.3913	0.49344	2	مرتفعة جدا
13	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري	4.4565	0.50361	1	مرتفعة جدا
	الدرجة الكلية	4.2435	0.60647		مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لقبول البعد الثالث من أبعاد نظم المعلومات المصرفية "أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية" كانت مرتفعة جدا، بمتوسط حسابي قدر بـ (4.2435)، وكانت العبارة رقم (13) (صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب

المستوى الإداري) قد تحصلت على أعلى الدرجات وهي مرتفعة جدا بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.4565)، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (12) (يحافظ نظام المعلومات على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الائتمان) حيث تحصلت على درجة مرتفعة جدا بمتوسط حسابي قدر بـ (4.3913)، ثم تليها كل من العبارتين رقم (09، 10) حيث تحصلت كل عبارة على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي متساوي قدر بـ (4.1957)، ثم تليهما العبارة رقم (11) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.9783).

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن هناك انسجاما تاما بين إجابات أفراد العينة حول اغلب عبارات البعد، مما يدل على أن النظام الحالي يوفر معلومات آمنة ويوفر أيضا بدائل للتخزين، وهذا يبرر أن أمن وسرية المعلومات هو من أهم ممتلكات البنك وأن المعلومات هي جوهر النظام المصرفي وأي خلل أو أي اختراق أو ضياع لهذه المعلومات يضر البنك، لهذا السبب يتم المحافظة على المعلومات وحمايتها.

رابعاً: نتائج تحليل (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة)

الجدول رقم (3-18): استجابة أفراد العينة لعبارات (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
14	المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة	3.8913	0.90008	2	مرتفعة
15	توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	4.2391	0.7655	1	مرتفعة جدا
16	يتعامل نظام المعلومات مع شركات استشارية توفر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات	3.3043	1.05134	4	متوسطة
17	يوفر البنك دورات تدريبية على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا نظم المعلومات	3.3261	1.17482	3	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.6902	0.9729		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لقبول البعد الثالث من أبعاد نظم المعلومات المصرفية "مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة" كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي

قدر بـ (3.6902)، وكانت العبارة رقم (15) (توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام) قد تحصلت على أعلى درجة وهي مرتفعة جدا بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.2391)، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (14) (المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.8913)، بعدها تأتي العبارة رقم (16، 17) على التوالي بمتوسطات حسابية متساوي قدر بـ (3.3261، 3.3043) وهي بدرجات متوسطة.

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة كانوا موافقين على أن نظام المعلومات المصرفي يستجيب للمتغيرات المستجدة، وهذا ما تشير إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والمقدرة بـ (3.6902) والتي تنتمي إلى الدرجة الرابعة وهي "موافق" من سلم ليكرت.

خامسا: نتائج تحليل نظم المعلومات المصرفية ككل

الجدول رقم (3-19): استجابة عينة الدراسة لنظم المعلومات ككل

اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	مستوى القبول
سرعة الحصول على المعلومة	3.70112	2	مرتفعة
دقة وملائمة المعلومات	3.5761	4	مرتفعة
أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية.	4.2435	1	مرتفعة جدا
مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة	3.6902	3	مرتفعة
الدرجة الكلية لنظم المعلومات المصرفية	3.80272		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية للمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية" كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر بـ (3.80272)، وكان بعد (أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية) قد تحصلت على درجة مرتفعة جدا بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.2435)، ثم يليه مباشرة بعد (سرعة الحصول على المعلومة) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.7011)، ثم يليه مباشرة بعد (مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة) حيث

تحصل على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.6902)، ثم يليه بعد (دقة وملائمة المعلومات) حيث تحصل على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.5761).

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة كانوا متفقين على ان نظم المعلومات المصرفية المعمول به في الوكالات محل الدراسة يتميز بالأمن والسرية، ويمكن من الحصول على المعلومة بالسرعة المطلوبة، ويتم تحديثه بصورة مستمرة بما يتوافق مع المستجدات، وأن المعلومات التي يقدمها دقيقة وملائمة وتلبي متطلبات العمل، وهذا ما تشير إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي للمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية" التي تنتمي إلى الدرجة الرابعة وهي "موافق" من سلم ليكرت.

الفرع الثاني: نتائج تحليل المتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني)

يوضح لنا الجدول التالي نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمتغير التابع (اتخاذ القرار الائتماني) بالإضافة إلى الأهمية النسبية ومستوى القبول.

الجدول رقم(3-20): استجابات أفراد الدراسة لعبارات (اتخاذ القرار الائتماني باستخدام نظام المعلومات المصرفي) مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
18	نظام المعلومات الحالي يمكن من جمع البيانات اللازمة وتسجيلها	3.8913	0.76676	1	مرتفعة
19	نظام المعلومات الحالي يوفر المعلومات اللازمة لصنع القرارات	3.6957	0.72632	4	مرتفعة
20	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما	3.3478	0.92418	8	متوسطة
21	نظام المعلومات الحالي يساعد على اختيار أفضل الحلول	3.4783	0.88792	6	مرتفعة
22	مخرجات نظام المعلومات تقدم بصيغة مريحة وسهلة	3.8913	0.84927	1	مرتفعة
23	يمكن الاعتماد على مخرجات نظام المعلومات بشكل مطلق	3.0217	0.93069	9	متوسطة
24	نظام المعلومات الحالي يساعد على دعم كفاءة وفعالية اتخاذ القرارات	3.6522	0.73688	5	مرتفعة
25	يوفر نظام المعلومات المصرفي البدائل اللازمة لاتخاذ القرار الائتماني	3.4783	0.96007	6	مرتفعة
26	زيادة قدرة موظفي الائتمان على اتخاذ القرار الائتماني بالاستعانة بنظام المعلومات المصرفي	3.413	0.85832	7	مرتفعة
27	يساعد نظام المعلومات المصرفي الإدارة على ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الأخطاء	3.7174	0.88602	3	مرتفعة
28	يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان	3.7826	0.78636	2	مرتفعة
29	يقوم نظام المعلومات المصرفي بإعدام سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	3.8913	0.70642	1	مرتفعة
30	الدرجة الكلية	3.605575	0.804		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح لنا من خلال الجدول أن الدرجة الكلية للموافقة على اتخاذ القرار الائتماني باستخدام نظام المعلومات المصرفي كانت مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.605575) وكانت العبارات رقم (18، 22، 29) قد تحصلت على أعلى درجة وهي مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.8913)، ثم تلي هذه العبارات العبارة رقم(28) (يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان)، حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.7826)، ثم تليها العبارات(27، 19، 24) على التوالي حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.714، 3.6957، 3.6522)، ثم

تليها العبارتين (25.21) حيث تحصلنا على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.4783)، ثم تليهما العبارة رقم (26) حيث تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر بـ (3.413)، ثم تليها العبارتين (23.20) على التوالي حيث تحصلنا على درجة متوسطة بمتوسطات حسابية تقدر بـ (3.0217، 3.3478).

من خلال ما سبق من تحليلات نستنتج أن أفراد العينة موافقون على أغلب عبارات المحور مما يدل على أنه يتم استخدام نظام المعلومات المصرفي عند اتخاذ القرار الائتماني من طرف موظفي إدارة الائتمان، وهذا ما تشير إليه الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي والمقدرة بـ (3.605575) والتي تنتمي إلى الدرجة الرابعة وهي "موافق" من سلم ليكرت.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

نستعرض في هذا المطلب اختبار الدراسة على برنامج (SPSS).

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث أن:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

لجدول رقم (3-21): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع "اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "سرعة الحصول على المعلومة"

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R Square)	القيمة الاحتمالية (sig)	المحسوبة t
القيم	0.382	0.146	0.009	2.738

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.382، وبالتالي هناك علاقة بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.146، مما يعني أن 14.6% من اتخاذ قرار منح الائتمان يعتمد على سرعة الحصول على المعلومة.

وبما أن مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.009 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، مما يستوجب قبول الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، ورفض الفرضية العديمة H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة لسرعة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث أن:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الجدول رقم (3-22): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع " إتخاذ القرار الائتماني " وعامل "دقة وملائمة المعلومات"

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R Square)	القيمة الاحتمالية (sig)	المحسوبة t
القيم	0.101	0.010	0.503	0.675

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS)

بما أن مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.503 وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، مما يستوجب رفض الفرضية H1 البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، وقبول الفرضية العديمة H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث أن:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الجدول رقم (3-23): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمتغير التابع " إتخاذ القرار الائتماني " وعامل "أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية"

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R Square)	القيمة الاحتمالية (sig)	المحسوبة t
القيم	0.292	0.085	0.049	2.027

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (PSS)

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي كانت 0.292، وبالتالي هناك علاقة بين المتغيرين، كما بلغ التحديد 0.085، مما يعني أن 8.5% من إتخاذ قرار منح الائتمان يعتمد على أمن وسرية المعلومات.

وبما أن مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.049 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، مما يستوجب قبول الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، ورفض الفرضية العديمة H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابع

القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث أن:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الجدول رقم(3-24): نتائج تحليل الانحدار للمتغير التابع " اتخاذ القرار الائتماني" وعامل "مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة "

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R Square)	القيمة الاحتمالية (sig)	المحسوبة t
القيم	0.710	0.504	0.000	6.685

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج(SPSS)

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي كانت 0.710، وبالتالي هناك علاقة بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.504، مما يعني أن 50.4% من اتخاذ قرار منح الائتمان يعتمد على مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة.

وبما أن مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، مما يستوجب قبول الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، ورفض الفرضية العديمة H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الرئيسية

القائلة بأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، حيث أن:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.

الجدول رقم(3-25): نتائج تحليل الانحدار للمتغير التابع " اتخاذ القرار الائتماني" والمتغير المستقل "نظم المعلومات المصرفية "

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R square)	القيمة الاحتمالية (sig)	المحسوبة t
القيم	0.514	0.264	0.000	3.976

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.514 وبالتالي هناك علاقة بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.264، مما يعني أن نظام المعلومات المصرفي يساهم بنسبة 26.4% في عملية اتخاذ القرار الائتماني، من خلال هذه النسبة يمكننا أن نستنتج أن اتخاذ القرار الائتماني لا يعتمد على مخرجات نظام المعلومات المصرفي بصورة مطلقة حيث أن هناك عوامل أخرى لها دور كذلك في اتخاذ هذا القرار مثل التقديرات الشخصية لموظفي إدارة الائتمان.

وبما أن مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمدة، مما يستوجب قبول الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، ورفض الفرضية العدمية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

الفرع السادس: نتائج الدراسة

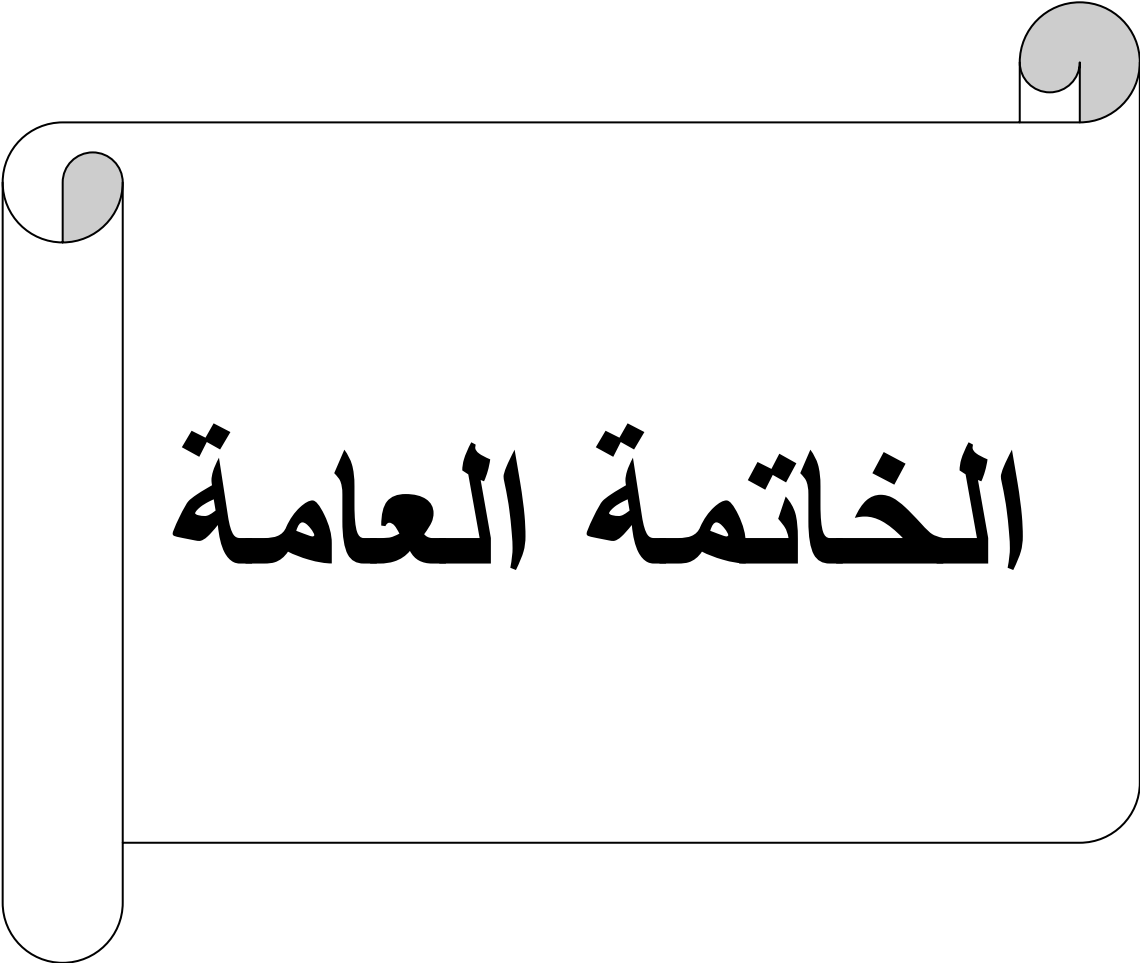
توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-19).
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-20).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-21).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-22).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-19).

خلاصة الفصل الثالث:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي قمنا بها ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، والتي كان الهدف منها التعرف على أثر نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني، وبعد تفرغ وتحليل بيانات الاستثمار التي وزعت على عينة الدراسة والتي تكونت من (50) موظف في إدارة الائتمان، وتم استرجاع (46) استثمار صحيحة وكاملة البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج (SPSS) وقد أكدت نتائج التحليل على أنه يوجد نظام معلومات مصرفي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وله أثر بدرجات مرتفعة على إتخاذ القرار الائتماني، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لسرعة الحصول على المعلومة (3.7011) وهو مرتفع يعكس الخيار "موافق" حسب سلم ليكرت الخماسي، وبلغ المتوسط الحسابي لدقة وملائمة المعلومات (3.5761) وهو مرتفع كذلك، وبلغ المتوسط الحسابي لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظام المعلومات المصرفية (4.2435) وهو مرتفع كذلك، في حين وبلغ المتوسط الحسابي لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة (3.9902) وهي درجة مرتفعة أيضا.

في الأخير يمكننا أن نقول أن نظم المعلومات المصرفية ذات أثر على إتخاذ القرار الائتماني فكلما تميز نظام المعلومات المصرفي بسرعة الحصول على المعلومة، الدقة والملائمة، الأمن والسرية وكان مستجيبا للتغيرات المستجدة كلما ساعد ذلك موظفي إدارة الائتمان على إتخاذ قرار ائتمان سليم ومثالي.



الخاتمة العامة

جاءت هذه الدراسة في أربعة فصول تم من خلالها الإجابة على السؤال الرئيسي والتساؤلات الفرعية، واختبار مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها في المقدمة.

وللتذكير بما ورد في الدراسة، فقد حمل الفصل الأول محاولة لضبط مصطلح الائتمان باعتباره وظيفة مصرفية غاية في الأهمية، وذلك بإلقاء الضوء على أنواعه وأهميته، فضلا عن دراسة معايير منحه.

أما الفصل الثاني فقد سعينا من خلاله لضبط مصطلح نظام المعلومات، مع إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تطويره، والعلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وإتخاذ القرار الائتماني، بما أن إتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على جودة ودقة وتوقيت المعلومات التي تتوفر لصانع القرار الائتماني بواسطة نظم المعلومات المصرفية.

وفي الفصل الثالث والأخير حاولنا الوقوف ميدانيا على مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة على نظم المعلومات المصرفية في إتخاذ قرار منح الائتمان من خلال الدراسة التطبيقية باستخدام أسلوب الاستبيان على عينة من موظفي إدارة الائتمان في البنك.

أما في خاتمة هذا البحث سنستعرض ملخصا لأهم النتائج التي توصلنا إليها ثم نقدم جملة من التوصيات التي نراها ضرورية، ثم نضع آفاق الدراسة مقترحين بذلك مواضيع البحوث المستقبلية.

أولاً: نتائج الدراسة

جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر نظم المعلومات على إتخاذ القرار الائتماني ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها:

- 1- تعتبر البنوك التجارية الوحدة الأساسية لبناء الهيكل المصرفي، كما تمثل حجر الزاوية الذي يتم من خلاله تفعيل حركة رؤوس الأموال داخل الاقتصاد.
- 2- يعتبر قرار منح الائتمان مشكلة بالنسبة للبنك التجاري، فأى خطأ عند منحه قد يجر إلى مشاكل تؤدي حتى إلى إفلاس البنك، لذلك لابد من دراسة معمقة لحالة العميل ماضيا ومستقبلا باستخدام مختلف التقنيات.

- 3- نظم المعلومات المصرفية تعد من أهم المصادر التي تعتمد عليها البنوك التجارية لتوفير المعلومات التي تحتاجها في عملياتها.
- 4- تفيد نظم المعلومات المصرفية في إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها في اتخاذ القرارات الائتمانية، حيث أن مخرجات النظام تلبي احتياجات المستفيدين منها.
- 5- بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة الحصول على المعلومة على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- 6- بينت نتائج الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدقة وملائمة المعلومات على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وهو ما ينفي صحة الفرضية الثانية.
- 7- بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.
- 8- بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.
- 9- بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني بينك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

ثانيا: التوصيات والاقتراحات

بهدف الرفع من أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية وبناء على النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة نقوم بتقديم بعض الاقتراحات نوضحها في النقاط التالية:

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

- الاهتمام بتدريب و تثقيف الكوادر من موظفي التسهيلات الائتمانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة على مستوى عال حتى يستطيعوا القيام بأعمالهم بشكل فعال وذلك عن طريق تزويدهم بالدورات المتكررة والمتخصصة وإشراكهم بالندوات والمؤتمرات المتعلقة بجوانب عملهم واطلاعهم على كل ما هو جديد في المجال المصرفي.

- العمل على إنشاء شبكات اتصال محوسبة تغطي كافة وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، وإنشاء أخرى تربط البنوك مع بعضها لتبادل المعلومات فيما بينها من اجل تسهيل عملية إتخاذ القرار الائتماني.

- إجراء تحسين على نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، بهدف إكساب المعلومات الصادرة عنه درجة أكبر من الدقة، وجعلها أكثر ملائمة لمتطلبات متخذي القرار الائتماني.

ثالثا: آفاق الدراسة

على ضوء ما توصلنا إليه نقترح إجراء دراسات تتناول المواضيع التالية:

- أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات المصرفية.
- العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية والميزة التنافسية في البنوك.
- دور المعلومات المصرفية في التقليل من مخاطر الاقراض.



قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية

1- الكتب :

1. إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005.
2. أحمد زهير شامية: النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
3. أحمد غنيم: صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك، المكتبات الكبرى، الطبعة الأولى، مصر، 2002.
4. إسماعيل السيد: نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.
5. أكرم حداد، مشهور مذلول: النقود والمصارف (مدخل تحليلي ونظري)، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2008.
6. أمين السيد، أحمد لطفي: مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005.
7. إيمان فاضل السمراي: هيثم محمد الزعبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2004.
8. أيمن الشطي وآخرون: مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
9. بسان محجوب ، محمد حسين: كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية - دراسة تحليلية-، مجلة الإدارة العامة، العدد (42)، ماي 1984.
10. ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإبراهيمية، مصر، 2007.
11. ثائر القدومي، سامر بركات: الأنظمة المالية والمصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2010.
12. حسن أحمد عبد الرحيم: اقتصاديات النقود والبنوك، دار طيبة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.

13. حسين محمد سماح، إسماعيل يونس يامن: اقتصاديات النقود والمصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
14. حسين محمد سمحان، إسماعيل يونس يامن: اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
15. حسين مصطفى هلاي: نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنك ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمات البنكية الإلكترونية الشاملة (رؤية مستقبلية)، القاهرة، 25-29 نوفمبر 2007.
16. حمزة محمود الزبيدي: إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
17. خالد عبد الله، إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية (المحلية والدولية)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
18. ربحي مصطفى عليان، عثمان مجيد غنيم: أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
19. رحيم حسين: الاقتصاد المصرفي (مفاهيم، تحاليل، تقنيات)، دار بهاء للنشر والتوزيع، 2008.
20. رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود والبنوك، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000.
21. زكريا الدوري، يسرا السمراي: البنوك المركزية والسياسات النقدية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013.
22. زياد رمضان، محفوظ جودة: إدارة مخاطر الائتمان، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، الأردن، 2008.
23. زياد رمضان، محفوظ جودة: الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2006.
24. زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي: أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2003.
25. سامر جلدة: البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.

26. سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007.
27. سلوى أمين السمراي، عبد الرحمان العبيد، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.
28. سليم الحسنية: نظام المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2006.
29. سليمان مصطفى الدلاهمة: نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
30. سمير إسماعيل محمد مصطفى: تحليل النظم (منظومات الإدارة بالأعمال)، دار الطباعة، القاهرة، مصر، 2002.
31. سوزي عدلي ناشد: مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 2005.
32. صلاح إبراهيم شحاتة: ضوابط منح الائتمان من منظور قانوني ومصرفي، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2009.
33. صلاح الدين حسن السيسي: إدارة خدمات المصارف لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية، دار الوسام للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1997.
34. طارق طه: إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
35. عادل أحمد حشيش: أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2004.
36. عبد الحق بوعتروس: الوجيه في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، 2000.
37. عبد الحميد الشواربي، محمد الشواربي: إدارة مخاطر التعثر المصرفي (من جهتي النظر المصرفية والقانونية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
38. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الإدارية، دون دار النشر، دون طبعة، 2005.
39. عبد الحميد عبد المطلب: البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.

40. عبد الرحمان الصباح: نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
41. عبد الرحمان تانيا: دور التحليل المالي في تشخيص عوامل القوة والضعف والقوائم المالية الاقتصادية، العدد 26، جامعة تكريت، كركوك، 2012.
42. عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
43. عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمري: المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2007.
44. عبد الغفار حنفي: إدارة المصارف، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
45. عبد اللطيف محمد مطر: إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
46. عبد المطلب عبد المجيد: اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
47. عبد المعطي رضا أرشيد، محفوظ أحمد جودة: إدارة الائتمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1999.
48. عبد النعيم مبارك: النقود والصرافة والنظرية النقدية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 1996.
49. عدنان تايه النعيمي: إدارة الائتمان، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان.
50. علاء نعيم عبد القادر وآخرون: مفاهيم في إدارة البنوك، دار البداية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
51. فايزة جمعة صالح النجار: نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
52. فليح حسن خلف: النقود والبنوك، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
53. كمال الدين مصطفى الدهراوي، سمير كامل محمد: نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2002.

54. محسن أحمد الخضري: الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، الطبعة الأولى، إيتيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997.
55. محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الطبع الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005.
56. محمد الصيرفي: نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2005.
57. محمد عبد الخالق: الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
58. محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
59. محمد عبد حسن آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية (إدارة تكنولوجيا المعلومات)، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2009.
60. محمد عبد حسن آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
61. محمد مفلح عقل: مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
62. محمود السجاعي: المحاسبة في شركات التأمين والبنوك التجارية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
63. محمود حسين صوان: أساسيات العمل المصرفي الإسلامي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2008.
64. منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد: مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، دون سنة نشر.
65. منير إبراهيم هندي: إدارة البنوك التجارية (مدخل إتخاذ القرارات)، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 2010.
66. ناظم محمد نوري الشمري: النقود والمصارف (والنظرية النقدية)، دار زهران للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007.

67. نجم عبود نجم: إدارة المعرفة (المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

2- رسائل ومذكرات التخرج

68. إسماعيل مناصرية: دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم **ALG AL** - ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004/2003.

69. أسمان خلفي: دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات (دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009/2008.

70. آسيا قاسيمي: تحليل الضمانات في تقييم جدوى تقديم القروض في البنك (حالة القرض الشعبي الجزائري)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009/2008.

71. إيمان العاني: البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2006.

72. إيمان أنجرو: التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض (المصرف الصناعي السوري نموذجاً)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير باختصاص المحاسبة، جامعة تشرين، سورية، 2007/2006.

73. برهان غسان سلمان: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية "من منظور القيادات المصرفية"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2000.

74. بسام محمود أحمد: دور نظم المعلومات المحاسبية في القرارات الإدارية لمنشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على شركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.

75. سلوى محمد الشرف: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.

76. صبري فايق عبد الجواد أبو سبت: تقييم دور المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005.
77. عبده نعمان الشريف: دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية - حالة وزارة التربية والتعليم الجمهورية اليمنية - ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005/2004.
78. عمر حجي إسماعيل: دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، مذكرة ماجستير، جامعة حلب، سوريا، 2004.
79. لمي علوطي: أثر تكنولوجيا المعلومات في الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007.
80. لمي فيصل أسبر: مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية- رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، 2009.
81. مراد سالم الطلاع: إدارة العملية التفاوضية في قرار منح الائتمان، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
82. منيرة قشنيطي: فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - حالة الخطوط الجوية الجزائرية-، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 2012/2011.
83. هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر: فعالية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي في فلسطين)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
84. هديل أمين إبراهيم الشخلي: العوامل الرئيسية المحددة لقرار الائتمان المصرفي في البنوك التجارية الأردنية، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، 2012.
85. يوسف عبد الرحمان، يوسف الميتاني: أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفعالية المصارف التجارية الأردنية (دراسة حالة البنك العربي)، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، 2002.

3- المؤتمرات والملتقيات

86. خالص صالح: تقييم الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية حول "المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات"، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، المنعقد يومي 14-15 ديسمبر 2004.
87. خديجة بلعيا: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
88. زبير رابح: دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد"، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 22-23 أبريل 2003.
89. سليم حمود، رحيم حسن: الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، الملتقى الوطني السادس، جامعة 20 أوت، سكيكدة، الجزائر، يومي 23-24 نوفمبر 2008.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

90. Derbelet .R, Economie d'informatique, édition Foucher, Paris, 1999.
91. Goutier Bourdeaux : Gestion de la Banque. 6°eds, Dumod, Paris, 2010

ثالثا: مواقع الأنترنت

92. موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية <http://www.badr-bank.dz>
93. www.kufauniv.com بتاريخ 2015/03/30 section%20eleven.com
94. <http://www.ascrog/counties/.asp?RID=116> بتاريخ 2015/03/30



الملاحق

الملحق رقم (01): نظام تنقيط خطر القرض

1- نافذة المدخلات

DOSSIER EXPLOITATION

Code Client : 333444
Nom Prén./ Raison sociale : TEST POUR LE REGROUPEMENT

N° DOSSIER : 33344412391 Type du dossier : EXPLOITATION

Type du Crédit : EXTENTION
Dossier initié par : Agence Locale d'Exploitation
Etude réalisée par :
Fonction:

Date de dépôt du dossier Date de saisie du dossier Date présentation au comité Date transmission du dossier

Valider
Annuler

2- النافذة الرئيسية

I - CREDITS SOLLICITES
II - GARANTIES PROPOSEES
III - ANALYSE FINANCIERE

1) Documents Comptables
2) Bilans Financiers Annuels (par année)
3) Reclassement des postes
4) Modification (Suppression) d'un Reclassement de postes
5) Bilan Financier Consolidé (3 exercices)
6) Etude des ratios
7) Evolution des différents agrégats

IV - ASPECTS PREVISIONNELS (Crédits d'exploitation)
EVALUATION DE PROJET (Dossiers d'investissement)
V -) COTATION DU RISQUE EMPRUNTEUR
VI -) SYNTHESE DE L'ANALYSTE
VII -) AVIS ET DECISIONS DES COMITES DE CREDIT
EXTRACTION DE DOSSIERS

Imprimer page par page
Fermer l'Application
Imprimer en 1 seul LOT

3- الميزانيات المحاسبية (مخرجات)

Bilan Comptable : Actif TEST POUR LE

Code Entreprise: 333 444 Code Agence: 123
 Numéro du Dossier: 33344412391 Exercice: 2006

TOTAUX : Général Invest Stock Créances

Montant Brut: 0,00 Amortissement: 0,00 Montant Net: 0,00

Poste	Désignation	Mont. Brut	Amortis.Prov	Mont. Net
20	FRAIS PRELIMINAIRES	0,00	0,00	0,00
21	VALEURS INCORPORELLES	0,00	0,00	0,00
22	TERRAINS	0,00	0,00	0,00
24	EQUIPEMENTS DE PRODUCTIONS	0,00	0,00	0,00
25	EQUIPEMENTS SOCIAUX	0,00	0,00	0,00
28	INVESTISSEMENTS EN COURS	0,00	0,00	0,00
29	AMORTISSEMENT DES INVESTISSEMENTS	0,00	0,00	0,00
30	MARCHANDISES	0,00	0,00	0,00
31	MATIERES ET FOURNITURES	0,00	0,00	0,00
33	PRODUITS SEMI-OUVRE	0,00	0,00	0,00
34	PRODUIS ET TRAVAUX EN COURS	0,00	0,00	0,00
35	PRODUITS FINIS	0,00	0,00	0,00
36	DECHETS ET REBUTS	0,00	0,00	0,00
37	STOCKS A L'EXTERIEUR	0,00	0,00	0,00
38	ACHATS	0,00	0,00	0,00
39	PROVISION POUR DEPRECIATION DES STOCKS	0,00	0,00	0,00
40	COMPTES DEBITEURS DU PASSIF	0,00	0,00	0,00

N.B :
 I) Les montants des sous-comptes (471) lorsqu'ils existent
 A => doivent être saisis dans la rubrique du sous-compte (471 par exemple)
 A => ne doivent pas être totalisés dans le montant du compte principal (47)
 II) Les montants correspondants aux poste 29 doivent être saisis dans la colonne " Amortis. Prov." du compte approprié.

4- الميزانيات المالية (مخرجات)

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural 1501/2008

Bilan Financier et Reclassement des Postes

Entreprise: S.N.E.L TALAOUGRIG N° Dossier: 300175051 Exercice: 2 008

Emplois Permanents		Capitaux Permanents	
Investissements	9 750	Fonds Propres :	23 195
V.T.I	59	Actifs Sans Val:	0
		Résultat :	621
		Actif Net	23 816
		D.L.M.T.:	32 348
TOTAL	9 809	TOTAL	56 157
Actif Circulant		Passif Circulant	
Stocks :	42 153	D.C.T :	31 316
Réalisable :	45 846	Avance banc :	31 167
Disponible :	140 544		
TOTAL	228 543	TOTAL	162 483
ACTIF	238 352	TOTAL BILAN	238 350
		PASSIF	

Table des Postes Reclassées de l'exercice

C. Poste	Désignation Poste Originale	Montant de l'exercice	Montant de l'exercice
66	RÉSULTAT DE L'EXERCICE	19 421	19 421
49	DESIGNÉE D'INVESTISSEMENT	59	59

5- تقديرات المكلفون بدراسة ملف القرض

N° Dossier: 300 178 081 Exercice: 2 008

Plan de Trésorerie de l'entreprise

Annuler Fermer Valider

	1er Trimestre	2nd Trimestre	3em Trimestre	4em Trimestre	Total
Solde de départ	100				
Vente produit	3 000	200	100	50	3 350
Autre Encaissement	-500	0	0	0	-500
Total Recettes	2 500	200	100	50	2 850
Achat matières prem.	0	0	0	0	0,00
Service	0	0	0	0	0,00
Frais personnel	50	40	30	20	140,00
Impôts et taxes	0	0	0	0	0,00
Frais financiers	0	0	0	0	0,00
Frais divers	0	0	0	0	0,00
Regl. fournisseurs	0	0	0	0	0,00
Dep. d'investissement	0	0	0	0	0,00
Remb. BADR	0	0	0	0	0,00
Remb. AUTRE	0	0	0	0	0,00
Total Dépenses	50	40	30	20	140
TRESORERIE	2 450	160	70	30	
Trésorerie Cumulée	2 550	2 710	2 780	2 810	

Commentaire

الجانب التقديري

6- نافذة نتيجة التحليل

Synthèse Finale de l'Analyste

Annuler N° Dossier 300 178 081 Imprimer OK

Synthèse Finale de l'Analyste

kdk

7- نافذة قرار لجنة القرض

Avis et décision des comités de crédit

Annuler N° Dossier 33 344 412 391 TEST POUR LE Imprimer OK

Avis du comité de crédit du G.R.E / Agence Centrale Amirouche

Avis du comité de crédit de la Direction Centrale

Avis du comité de crédit de la D.G./Engagements

Avis ou Décision du comité de crédit et de trésorerie de la Direction Générale

الملحق رقم (02): قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للاستشارة

إسم المحكم	الملاحظات
مشري فريد	إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات
لطيف وليد	وضع شرح مبسط لنظام المعلومات قبل طرح الأسئلة واستبدال درجة موافق بدرجة متوسطة بمحايد
عقون شراف	ضبط الاستبيان من الناحية الشكلية مع تعقيبه على محور البيانات الشخصية
بورني ميلود	ضبط بعض العبارات وحذف العبارات المكررة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة

تخصص: مالية وبنوك

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

الملحق رقم (03)

استبيان حول

أثر نظم المعلومات المصرفية على إتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك
التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر-LMD-قسم علوم التسيير

تحت إشراف الأستاذ :

هبول محمد

إعداد الطالبة :

العابب سناء

أيها الإخوة والأخوات الكرام

تحية طيبة وبعد

نضع تحت أيديكم هذا الاستبيان قصد دراسة دور نظم المعلومات المصرفية في إتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية- والرجاء من سيادتكم التكرم بالإجابة وملاً الاستمارة، وأحيطكم علماً بأن جميع المعلومات المقدمة ستستعمل لأغراض البحث العلمي، وستكون محاطة بسرية وأمان تام .

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام وشكراً

السنة الجامعية 2014/2015

ملاحظة: الرجاء وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تراها مناسبة من وجهة نظرك

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 50 سنة من 51 سنة فأكثر
- 3-المسمى الوظيفي: مدير عام نائب مدير مدير فرعي
- رئيس دائرة/ رئيس مصلحة مكلف بالدراسات
- رئيس مكتب/ رئيس قسم موظف إنتمان
- 4-الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 9 سنوات
- من 10 سنوات إلى 14 سنة من 15 سنة فأكثر
- 5-المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 6- البنك المستخدم (الوكالة): المديرية الجهوية لـ (BADER) ولاية ميلة
- ميلة فرجيوة واد النجاء القرام
- الرواشد واد العثمانية شلغوم العيد تاجنانت
- التلاغمة

مصطلحات الدراسة :

- نظام المعلومات: نظام ينتج المعلومات لمساعدة الأفراد في إنجاز وظائف التنفيذ والتسيير في المنظمة، اعتمادا على بيانات يتم معالجتها عن طريق أجهزة الحاسوب، البرمجيات الإلكترونية، الافراد كخبراء.

- إتخاذ القرار الائتماني: هو قرار منح أو عدم منح القرض لطالبيه، بعد دراسة ملف القرض من جميع جوانبه

المحور الثاني : نظم المعلومات المصرفية

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا: سرعة الحصول على المعلومة						
1	يوفر نظام المعلومات المستخدم بالبنك المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب					
2	يعالج نظام المعلومات المستخدم في البنك البيانات بالسرعة الممكنة					
3	يمكن لنظام المعلومات بالبنك استرجاع المعلومات الضائعة بسرعة					
4	نظام المعلومات بالبنك يستطيع معالجة البيانات مهما كان حجمها بنفس السرعة					
ثانيا: دقة وملائمة المعلومات						
5	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء					
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات ملائمة وتلبي متطلبات العمل					
7	المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها					

					يمكن لنظام المعلومات الحالي بالبنك اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء	8
ثالثا: أمن وسرية المعلومات على مستوى نظم المعلومات المصرفية						
					نظام المعلومات الحالي بالبنك يقدم معلومات ذات موثوقية	9
					نظام المعلومات الحالي محمي ضد الفيروسات والقرصنة	10
					نظام المعلومات الحالي يوفر بدائل أخرى لتخزين المعلومات والمحافظة عليها	11
					يحافظ نظام المعلومات على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الإئتمان	12
					صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى على حسب المستوى الإداري	13
رابعا: مدى استجابة نظام المعلومات المصرفي للمتغيرات المستجدة						
					المعلومات التي أحصل عليها من نظام المعلومات يتم تحديثها بصورة مستمرة	14
					توجد دائرة مستقلة لنظام المعلومات تهتم بتصميم وتحديث وصيانة النظام	15
					يتعامل نظام المعلومات مع شركات استشارية توفر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات	16
					يوفر البنك دورات تدريبية للتعرف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا نظم المعلومات	17

المحور الثالث: إتخاذ قرار منح الإئتمان باستخدام نظام المعلومات المصرفي

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	نظام المعلومات الحالي يمكن من جمع البيانات اللازمة وتسجيلها بسهولة					
19	نظام المعلومات الحالي يوفر المعلومات اللازمة لصنع القرارات					
20	نظام المعلومات الحالي يوفر لي المعلومات الكافية عن المشكلة دائما					
21	نظام المعلومات الحالي يساعد على اختيار أفضل الحلول					
22	مخرجات نظام المعلومات تقدم بصيغة مريحة وسهلة					
23	يمكن الاعتماد على مخرجات نظام المعلومات بشكل مطلق					
24	نظام المعلومات الحالي يساعد على دعم كفاءة وفعالية إتخاذ القرارات					
25	يوفر نظام المعلومات المصرفي البدائل اللاتمة لاتخاذ القرار الائتماني					
26	زيادة قدرة موظفي الإئتمان على إتخاذ القرار الائتماني بالاستعانة بنظام المعلومات المصرفي					
27	يساعد نظام المعلومات المصرفي الإدارة على ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الأخطاء					
28	يستطيع نظام المعلومات المصرفي مراقبة تنفيذ عملية منح الإئتمان					
29	يقوم نظام المعلومات المصرفي بإعداد سلم للتسهيلات الإئتمانية وفق آجال سدادها					

الملحق رقم (04): مخرجات نظام (SPSS)

1- إختبار التوزيع الطبيعي للاستمارة

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المعلومات نظم المصرفية	منح قرار إتخاذ الانتمان
N		46	46
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	65,0870	43,2609
	Std. Deviation	6,30987	5,83642
Most Extreme Differences	Absolute	,087	,182
	Positive	,077	,119
	Negative	-,087	-,182
Kolmogorov-Smirnov Z		,587	1,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,881	,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2- معامل الثبات (Alpha Crombach)

- ثبات فقرات المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	17

- ثبات فقرات المتغير الثابت (إتخاذ القرار الائتماني)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	12

- ثبات فقرات الاستمارة ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	29

3- توزيع أفراد العينة

- حسب نوع الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid male	25	54,3	54,3	54,3
Valid female	21	45,7	45,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

- حسب العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30ans	3	6,5	6,5	6,5
Valid 30_40ans	27	58,7	58,7	65,2
Valid 41_50ans	9	19,6	19,6	84,8
Valid >51ans	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

- حسب المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bank manager	6	13,0	13,0	13,0
Valid deputy director	3	6,5	6,5	19,6
Valid director sub	2	4,3	4,3	23,9
Valid head of organisation	13	28,3	28,3	52,2
Valid respansible for studies	15	32,6	32,6	84,8
Valid head of departement	3	6,5	6,5	91,3
Valid credit officer	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

- حسب الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<05ans	10	21,7	21,7	21,7
05_09ans	8	17,4	17,4	39,1
Valid 10_14ans	15	32,6	32,6	71,7
>15ans	13	28,3	28,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

- حسب المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cem	2	4,3	4,3	4,3
lyce	9	19,6	19,6	23,9
univ	35	76,1	76,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

- حسب البنك المستخدم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
regional directorate	10	21,7	21,7	21,7
ag mila	5	10,9	10,9	32,6
ag ferdjioua	3	6,5	6,5	39,1
ag oued elndja	4	8,7	8,7	47,8
ag grarem gouga	4	8,7	8,7	56,5
Valid ag rouachad	4	8,7	8,7	65,2
ag oued elothmania	4	8,7	8,7	73,9
CHLGHOUUM ELAID	4	8,7	8,7	82,6
TADJNANET	4	8,7	8,7	91,3
telaghma	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

-4 إختبار الفرضيات

- إختبار الفرضية الفرعية الاولى

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,382 ^a	,146	,126	5,45593

a. Predictors: (Constant), سرعة الحصول على المعلومة

b. Dependent Variable: اتخاذ القرار الانتماني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,662	7,567		2,995	,004
	سرعة الحصول على المعلومة	1,391	,508	,382	2,738	,009

a. Dependent Variable: اتخاذ القرار الانتماني

- إختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,101 ^a	,010	-,012	5,87201

a. Predictors: (Constant), دقة وملانمة المعلومات

b. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,016	4,881		8,198	,000
	المعلومات وملانمة دقة	,227	,336	,101	,675	,503

a. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,292 ^a	,085	,065	5,64476

- a. Predictors: (Constant), أمن وسرية المعلومات
 b. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,963	8,084		3,335	,002
	المعلومات وسرية أمن	,768	,379	,292	2,027	,049

- a. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

- إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710 ^a	,504	,493	4,15746

- a. Predictors: (Constant) الاستجابة للمتغيرات المستجدة
 b. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,031	3,824		4,716	,000
	المستجدة للمتغيرات الإستجابة	1,709	,256	,710	6,685	,000

- a. Dependent Variable: إتخاذ القرار الانتماني

- إختبار الفرضية الرئيسية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514 ^a	,264	,248	5,06268

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات المصرفية

b. Dependent Variable إتخاذ القرار الائتماني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,311	7,821		1,574	,123
	المصرفية المعلومات نظم	,476	,120	,514	3,976	,000

a. Dependent Variable إتخاذ القرار الائتماني

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني لدى البنوك التجارية، ولغرض معالجة إشكالية البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة استبيان بلغت عدد فقراته 29 فقرة، وزعت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة بمختلف وكالاته البالغ عددها 9 وكالات، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 46 موظفا.

وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المصرفية على اتخاذ القرار الائتماني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة، حيث بينت الدراسة أن نظم المعلومات المصرفية يساهم بنسبة 26.4% في عملية اتخاذ القرار الائتماني والباقي يعود لعوامل أخرى.

الكلمات المفتاحية: البنوك التجارية، الائتمان المصرفي، نظم المعلومات، نظم المعلومات المصرفية.

Résumé :

Cette étude s'assigne comme objectif la détermination de l'impact des systèmes d'informations bancaires sur la prise de décision de crédit dans les banques commerciales.

De même, nous avons opté, au volet théorique de cette étude, pour la méthode descriptive et analytique, et l'enquête par questionnaire dans la réalisation de l'étude de cas menée au niveau des différents agences de La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural–BADR- wilaya de Mila. Ainsi, 9 agences ont été ciblées et 46 fonctionnaires, servant d'échantillons, ont répondu à 29 questions prévues à l'enquête (questionnaire).

L'étude a dévoilé l'existence d'un effet statistiquement significatif des systèmes d'information pour prendre des décision de crédit dans la Banque de l'agriculture et du développement rural –BADR- wilaya de Mila. L'étude a montré que les systèmes d'information bancaires contribuent à 26,4 % dans le processus de décision de crédit et le reste est dû à d'autres facteurs.

Mots-clés : banques commerciales, crédits bancaires, systèmes d'information, systèmes d'informations bancaires.