

## دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان (دراسة ميدانية في المصارف التجارية السورية في محافظة اللاذقية)

منذر مرهج\* جمال بعبع\*\*

(الإيداع: 26 نيسان 2022 ، القبول : 19 شباط 2023)

### الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد دور نظم المعلومات المصرفية بعناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات) في تحسين إدارة مخاطر الائتمان خلال مرحلة إعادة الإعمار في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية، واعتمد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأولية التي تمّ جمعها، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية السورية في محافظة اللاذقية لجمع البيانات الأولية اللازمة، كما تمّ قياس المتغيرات على كافة البيانات الأولية التي تمّ جمعها من خلال استبانة تمّ تصميمها من خلال اطلاع الباحث على الدراسات والأدبيات السابقة (استبانة خاصة بنظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان وزعت على العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة)، ومن أجل اختبار الفرضيات قام الباحث بتفريغ البيانات الأولية في قاعدة بيانات تمّ تحليلها باستخدام برنامج SPSS إصدار /20/.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان منها: وجود ارتباط ضعيف بين نظام المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط بلغ 0.476، كما بلغ معامل التحديد 0.226، وهو يدل على أن 22.6% من تغيرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين نظام المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان.

**الكلمات المفتاحية:** نظام المعلومات المصرفية؛ المدخلات؛ العمليات؛ المخرجات؛ إدارة مخاطر الائتمان؛ المصارف التجارية السورية.

\*. أستاذ مساعد، عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

\*\* طالب دكتوراه، في قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.

## The role of banking information systems in improving credit risk management

(A field study in Syrian commercial banks in Lattakia Governorate)

Dr. Mounzer Mourhij\*\*\*

\* Jamal Baba

(Received: 26 April 2022, Accepted: 26 February 2023)

### Abstract:

The study aimed to determine the role of banking information systems with its components (inputs, operations, outputs) in improving credit risk management during the reconstruction phase in commercial banks in Lattakia Governorate.

The researcher relied on the deductive approach, and relied on the descriptive approach to describe the research variables and analyze them based on the primary data collected, where the researcher conducted a field study on the branches of Syrian commercial banks in Latakia Governorate to collect the necessary primary data, and the variables were measured on all the primary data that were completed. It was collected through two questionnaires designed through the researcher's review of previous studies and literature (a questionnaire for banking information systems and credit risk management, distributed to workers in the upper and middle management levels), and in order to test the hypotheses, the researcher unloaded the primary data into a database that was analyzed using the SPSS program. Version /20/.

The study reached a number of results, including: There is a weak correlation between the banking information system and the improvement of credit risk management, where the correlation coefficient reached 0.476, and the coefficient of determination was 0.226, which indicates that 22.6% of the changes in credit risk management follow changes in banking information systems, which means that there is a relationship between the banking information system and credit risk management.

**Keywords:** banking information system; input; Processes; outputs; credit risk management; Syrian commercial banks.

---

\*Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

\*\*\*PhD Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**1- المقدمة Introduction:**

يمثل نظام المعلومات المصرفي والائتماني الجهاز العصبي للمصارف، ليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط، والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للمصرف، بل أيضاً للأهمية القصوى للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة المصرف ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد المصرف، فضلاً عما يتيحه نظام المعلومات المصرفي للمصرف من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تتشأ، ووقاية المصرف من أخطارها قبل أن تنتشر وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها، وذلك من خلال تجميع بيانات نشاط المصرف ومن خلال مصادره الداخلية والخارجية ويقصد بذلك توفير مدخلات للنظام، وعملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات المجمع، ونشر النتائج وهذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام المصرف حسب اختصاصات كل فرع إداري.

حيث تساعد نظم المعلومات المصرفي في الاستفادة من البيانات الداخلية ومراقبة البيانات في البيئة الخارجية المحيطة به ومن خلال هذه البيانات يقوم بالتعديل على الخطط وفق تجربته السابقة، من ثم يتم الاستقرار على خطة تعمل على تحقيق أهدافه.

الغرض من الدراسة الحالية هو بيان دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان خلال مرحلة إعادة الإعمار، على اعتبار أن نظم المعلومات المصرفية إحدى المداخل الهامة للإدارة، وخصوصاً أن هناك دراسات تناولت هذه العلاقة في الشركات والمنشآت الخدمية، مما أتاح المجال أمام الباحث للبحث عن هذا الموضوع، نتيجة وجود قصور في الدراسات في القطاع المصرفي في سورية، الأمر الذي تطلب دراسة هذه العلاقة في المصارف التجارية السورية، من حيث اعتمادها على عناصره (المدخلات، المخرجات، العمليات)، والاهتمام بإدارة مخاطر الائتمان، من أجل تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تميزها عن باقي المصارف الأخرى.

**2- مشكلة البحث Research Problem:**

يركز نظام المعلومات المصرفي على المصارف من خلال جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو من المصادر الخارجية، ومعالجة هذه البيانات آلياً وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات واتخاذ القرارات المصرفية مع ضرورة أن تتسم المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب، وبناءً على الدراسات السابقة التي اطّلع عليها الباحث، وعلى الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لفروع المصرف التجاري السوري في محافظة اللاذقية وقيامه بمقابلة عينة من العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة وعددهم 57 عاملاً، وبناءً على الملاحظة الشخصية المتكررة، تمكن الباحث من تحديد مشكلة البحث التي تمّ التعبير عنها من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة خلال مرحلة إعادة الإعمار؟

وتفرع عن هذا التساؤل مجموعة التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل للمدخلات (إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية) دور في تحسين إدارة مخاطر الائتمان للمصارف محل الدراسة خلال مرحلة إعادة الإعمار؟

- هل للعمليات (إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية) دور في تحسين إدارة مخاطر الائتمان للمصارف محل الدراسة خلال مرحلة إعادة الإعمار؟

- هل للمخرجات (إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية) دور في تحسين إدارة مخاطر الائتمان للمصارف محل الدراسة خلال مرحلة إعادة الإعمار؟

**3- أهداف البحث Research Objectives:**

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

**3-1 الهدف الرئيس:** تحديد دور نظم المعلومات المصرفية بمكوناته (المدخلات، العمليات، المخرجات) في تحسين إدارة مخاطر الائتمان في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية خلال مرحلة إعادة الإعمار.

**3-2 الأهداف الفرعية ب:**

1- تحديد دور المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية خلال مرحلة إعادة الإعمار.

2- تحديد دور العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية خلال مرحلة إعادة الإعمار.

3- تحديد دور المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية خلال مرحلة إعادة الإعمار.

**4- أهمية البحث The importance of research:**

تكمن أهمية البحث من وجهة نظر الباحث من خلال الربط بين متغيري نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان، ومحاولة الباحث الجادة والحديثة في هذا البحث بيان كيفية تحقيق التأثير في إدارة مخاطر الائتمان من خلال تبني نظم المعلومات المصرفية.

قدّمت الدراسة معلومات ونتائج مهمة يمكن أن تكون ذات فائدة لأصحاب القرار والمعنيين، فيما يتعلق بضرورة إعطاء الأهمية لنظم المعلومات المصرفية، وذلك من أجل التأثير في إدارة مخاطر الائتمان بمؤثراته المتعددة في المصارف محل الدراسة.

**5- الدراسات السابقة Literature Review:** قام الباحث بالاطلاع على أهم الدراسات والأدبيات السابقة العربية منها والأجنبية، وذلك بغية تقديم ملخص موجز عن تلك الدراسات التي تناولت موضوع البحث بغية الاستفادة منها في دعم هذا البحث.

**5-1 الدراسات العربية:**

1- دراسة (قارة، 2020) وهي بعنوان: (إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة؛ معيار كفاية رأس المال؛ التوريق؛ والمشتقات الائتمانية).

هدفت الدراسة إلى:

1- بيان دور أهم المنتجات والأدوات التي تم استخدامها لمواجهة مخاطر الائتمان المصرفي.

2- تقييم مدى نجاعة تلك المنتجات والأدوات والتي تم حصرها في أربعة مداخل.

وجدت الدراسة الآتي:

– وجود عدة مداخل يتم استخدامها لمواجهة مخاطر التعثر المصرفي وأهمها: الحوكمة ومعيار كفاية رأس المال الذي أصدرته لجنة بازل كمدخلين تنظيميين وكذلك عملية التوريق وعقود المشتقات الائتمانية كأدوات حديثة باستثناء مدخل الحوكمة تبين أنه لم تثبت نجاعة المداخل الأخرى.

2- دراسة (تفاحة، 2021) وهي بعنوان: " دور خصائص نظم المعلومات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف العقارية في الساحل السوري".

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد دور خصائص نظم المعلومات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي.

2- تحديد دور الدقة والصدق عند تقديم المعلومة في تحسين الأداء المصرفي.

3- تحديد دور سهولة الوصول للمعلومة في تحسين الأداء المصرفي.

4- تحديد دور توقيت المعلومة في تحسين الأداء المصرفي.

5- تحديد دور كمال المعلومة في تحسين الأداء المصرفي.

توصّلت الدِّراسة إلى جملة من النَّتائج كان منها:

1- يوجد علاقة معنوية بين خصائص نظم المعلومات المصرفية وتحسين الأداء المصرفي، حيث كان الارتباط بين المتغير

المستقل والمتغير التابع ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمته (0.807) في حين بلغت قيمة معامل التحديد (0.651) وهذا

يظهر وجود دور لخصائص نظم المعلومات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي.

2- لا تحرص إدارة المصرف على تقديم المعلومات التي تساعد العمال في أعمالهم في الوقت الذي يحتاجونه.

3- إن المعلومات المقدمة غير تفصيلية ولا يتم تطويعها ومعالجتها مما يقلل الاستفادة منها.

4- لا يحقق المصرف العقاري زيادة في حجم الحصة السوقية.

## 2-5 الدراسات الأجنبيّة:

1- دراسة (Jubouri, 2018) وهي بعنوان :

**(The impact of Credit Risk Management in Financial Market Indicators – Analytical Study in the Iraqi Market for Securities).**

العنوان باللغة العربيّة: (أثر إدارة مخاطر الائتمان في مؤشرات السوق المالية: دراسة تحليلية في سوق العراق للأوراق المالية)

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- تحديد العلاقة بين إدارة مخاطر الائتمان ومؤشرات السوق المالية.

2- تطوير منهجية إدارة مخاطر الائتمان التي تتبناها البنوك الخاصة العاملة في العراق والتي تهدف إلى الحفاظ على قوة رأس المال.

3- تقييم كفاءة نظم المعلومات والأساليب التحليلية التي تدعم أنظمة وعمليات إدارة مخاطر الائتمان في البنوك الخاصة العاملة في العراق من خلال مساعدة الإدارة في تحديد ومعالجة مخاطر الائتمان.

4- مراجعة الإجراءات التي اعدتها البنوك الخاصة العاملة في العراق لتطوير إدارة مخاطر الائتمان لديها.

توصّلت الدِّراسة إلى جملة من النَّتائج كان منها:

- تبين المراجعة النظرية والعملية أن قرارات مخاطر الائتمان تتأثر بمجموعة من العوامل الشخصية والعقلانية والمؤسسية.

- أظهرت الدراسة تحليل بعض العوامل المهمة في عملية إدارة مخاطر الائتمان وتحديد المؤشرات التي توضح الاهداف في البنوك.

- مراجعة الادبيات الخاصة بتحديد المعلومات الأساسية لإدارة المخاطر الائتمانية في المؤسسات المصرفية.

- تقييم مخاطر الائتمان في البنوك: نموذج الدراسة من خلال مجموعة من المؤشرات لتحديد مستوى المخاطر لكل بنك خلال فترة الدراسة.

- ضعف الوعي المصرفي وغياب الثقافة الائتمانية الحقيقية التي تزيد الثقة والالتزام بين الجهات الائتمانية ولا تحجب سوء منح الائتمان.

- يوضح التحليل تأثير سياسة الائتمان على جودة قرارات منح الائتمان حيث انها أداة يسترشد بها مسؤولو منح الائتمان.

## 2-دراسة (Yanenkova et al, 2021) وهي بعنوان:

## (Modeling of Bank Credit Risk Management Using the Cost Risk Model).

## العنوان باللغة العربية: (نمذجة إدارة مخاطر الائتمان المصرفي باستخدام نموذج مخاطر التكلفة)

هدفت الدراسة إلى بيان مسألة إدارة مخاطر الائتمان المصرفي باستخدام نموذج مخاطر التكلفة، واقتراح نمذجة إدارة مخاطر الائتمان المصرفية بناءً على تقنيات الخلايا العصبية، والتي توسع إمكانيات نمذجة الكائنات والعمليات المعقدة وتوفر موثوقية عالية لتحديد مخاطر الائتمان.

تحسين وتطوير الدعم المنهجي والتوصيات العملية لتقليل مستوى المخاطر على أساس منهجية القيمة المعرضة للخطر (VaR) ومزيجها اللاحق مع طرق البرمجة المبهمة والدعم المنهجي التكافلي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: استندت عملية تقييم مخاطر محفظة الائتمان على منهجية القيمة المعرضة للمخاطرة، ووفقاً لهذا المفهوم تنطوي مخاطر الائتمان على الحد الأقصى من الخسائر المحتملة للمحفظة عند احتمالية الثقة المحددة، والتي تنقسم بدورها إلى خسائر متوقعة وغير متوقعة ويبرر نظام المؤشرات الكمية والنوعية لتقييم مخاطر الإقراض للبنوك التجارية على أساس التوسع في النماذج على أساس القيمة المعرضة للخطر، إذ أن المؤشرات المقترحة مناسبة للتقييم المتكامل؛ فهي تأخذ بعين الاعتبار المواصفات القطاعية لنشاط البنوك التجارية وليس لها علاقة وظيفية عالية فيما بينها.

**أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:** تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل والمتغير التابع؛ وكان الاختلاف الرئيس للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في بيئة التطبيق، وقد اختار الباحث نظم المعلومات المصرفية نظراً لدورها في التأثير في إدارة مخاطر الائتمان وتحسينها، حيث أن دراسة هذه المتغيرات (نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان) لم ترد في أي من الدراسات السابقة التي أوردها الباحث في سياق بحثه.

6- فرضيات البحث **Research Hypotheses**

**فرضية البحث الرئيسية:** لا توجد علاقة مباشرة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

ويمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية منها:

1- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة مباشرة بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

2- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة مباشرة بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

3- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة مباشرة بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

7- منهجية البحث **Research Methodology**

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية، واعتمد على المنهج الوصفي لتصنيف متغيرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات الأولية التي تم جمعها، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية السورية في محافظة اللاذقية لجمع البيانات الأولية اللازمة، كما تم قياس المتغيرات على كافة البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال استبانة تم تصميمها من خلال إطلاع الباحث على الدراسات والأدبيات السابقة (استبانة خاصة بنظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان وزعت على العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة)، ومن أجل اختبار الفرضيات قام الباحث بتفريغ البيانات الأولية في قاعدة بيانات تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS إصدار /20/.

**8- مجتمع البحث وعينته Research community And Sample:**

يتمثل مجتمع البحث بجميع العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في دوائر المصارف التجارية السورية في محافظة اللاذقية، أما عينة البحث هي عينة قصدية مؤلفة من (193) موظفاً قام الباحث بتوزيع الاستبانة عليهم، استرد منها (189) استبانة، كان من بينها (7) استبانات غير صالحة للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هو (182) استبانة، وبالتالي بلغت نسبة الاستجابة 94.30% دخلت جميعها التحليل الإحصائي على برنامج spss (20).

**9- حدود البحث Research limits:**

- زمنية: فترة توزيع الاستبانة في شهر آب 2020.

**10- الإطار النظري للبحث:**

يركز نظم المعلومات المصرفي على المصارف التي تحولت من مجرد تقديم الخدمة للعملاء الى التفاعل الذي يحدث بين المصارف والعملاء، حيث يدرك العملاء من خلال تفاعلهم مع الموظفين مدى قدرة المصارف على منح القروض والائتمان المصرفي مما يولد ثقة العملاء بالمصرف ويحسن رضاهم ويزيد من ولائهم، ويساعد المصرف على تقديم خدمة أفضل للعملاء بسبب قدرته على منح الائتمان مما يساعد المصرف على تحديد شروط الائتمان للعميل من حيث مدة الائتمان وحدّه وأنواع الأصول التي يمكن قبولها كرهن ونسبة القرض إلى قيمة الأصل المرهون، والإجراءات المتخذة في حالة انخفاض القيمة السوقية للأصل المرهون، والرصيد التعويضي، ولقد تناولنا مجموعة من المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات المصرفية كالتالي:

**10-1 مفهوم نظم المعلومات المصرفية:**

بحسب (أسبر، 2009، ص120) يُعرّف نظام المعلومات المصرفي بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة وبالجودة والشمول المطلوبين. ومن وجهة نظر (تفاحة، 2021، ص221) تزداد أهمية نظام المعلومات المصرفي في العصر الحديث الذي يطلق عليه "عصر المعلومات" ويعود ذلك للأسباب الآتية:

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقاً، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة.
- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما يسهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
- تطور وسائل صناعة الحاسبات الإلكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها بسرعة.
- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت. ويرى الباحث أنه يجب على إدارات المصارف أن تأخذ بالاعتبار وبشكل أكبر نظم المعلومات المصرفية، وأن تعمل على إيجاد صيغة سليمة ومواتية لمفهومه وتطبيقه بشكل أكثر جدية؛ لأن ذلك قد يُمكن المصارف من الحصول على مهارات عالية في التعامل وتقديم خدمات ذات مستوى عالٍ من الجودة، حيثُ نجاح نظم المعلومات المصرفية يعتمد على المعلومات التي من الممكن أن يتم الحصول عليها وبالتالي معالجتها والحصول على مخرجات مناسبة تمكن المصرف من اتباع شروط أكثر فائدة في منح الائتمان والحصول على الطرق والسبل التي تمكن من إدارة مخاطر الائتمان بشكل أكثر صرامة.

**10-2 عناصر نظم المعلومات المصرفية:**

تعريف مكونات نظام المعلومات (المدخلات، العمليات، المخرجات)، بحسب (عجيلة، 2013، ص20) تمّ تعريفها كما يأتي: المدخلات: مفردات ومعطيات توصف الأحداث والموجودات التي تدخل النظام لذا يجب تجميع البيانات حول الواقع فمثلاً تجميع قوائم البيع لأي عميل من العملاء التي توصف أحداث البيع لهذا العميل.

المعالجة (العمليات): تمثل الجانب الفني في نظام المعلومات وهي عبارة عن مجموعة العمليات الحسابية وعمليات المقارنة المنطقية والتلخيص والتصنيف والفرز التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائي. المخرجات: هي المعلومات التي يتم إيصالها إلى المستفيدين بأشكال مختلفة كالتقارير والجداول والقوائم والأشكال البيانية لهذه المعلومات تسمى المخرجات فالهدف النهائي الرئيس لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستفيدين النهائيين. بناءً على ما سبق يرى الباحث أن تلك العناصر تمثل صلب وعصب نظم المعلومات المصرفية؛ فهي تتكامل مع بعضها البعض لتكوين نظام معلومات مصرفية؛ فبدون مدخلات لا يوجد عمليات وبدون المدخلات والعمليات لا يوجد مخرجات وبالتالي لا يوجد معلومات ونظم معلومات مصرفية، وهذا يؤدي إلى عدم وجود القدرة لدى المصرف على إدارة مخاطر الائتمان التي يقوم بمنحها بسبب غياب المعلومة التي تمثل الأساس في أي عمل.

### 10-3 مفهوم إدارة مخاطر الائتمان:

قبل التطرق إلى مفهوم إدارة مخاطر الائتمان لابد من التطرق إلى مفهوم الائتمان المصرفي: يُعرّف الائتمان المصرفي بحسب (الشنباري، 2006، ص74) هو مبادلة قيمة حاضرة بقيمة آجلة ومثال ذلك المقرض الذي يقدم مبلغاً من المال للمقترض، القيمة الحاضرة هي المبلغ الذي يستلمه المقترض، ويدفعه المقرض أما القيمة الآجلة فهي الدفعات أو الأقساط عند سداد القرض في الموعد المستقبلي المحدد، بينما، بحسب (بشير، 2018) تعرف إدارة المخاطر الائتمانية في المصرف بأنها النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة، وبشكل أدق هي عملية تخفيض المخاطر التي تواجه المصرف وتعنى بعملية قياس وتقييم المخاطر وتطوير الاستراتيجيات لإدارتها، وتتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل من تبعاتها (بشير، 2018، ص120).. من وجهة نظر الباحث إنّ أهداف نظم المعلومات المصرفية هو توفير المعلومة التي تمثل المفتاح الذي من خلاله يمكن للمصرف التحكم بحجم ونوع المخاطر التي من الممكن أن تعترضه، وبالتالي خلق بيئة عمل مصرفية آمنة ومستقرة من خلال التخلص أو على الأقل تخفيض تلك المخاطر إلى أقل مستوى ممكن.

### 11- النتائج والمناقشة:

11 - 1 أداة الدراسة: لتحقيق أغراض دراسته قام الباحث باستخدام أدوات منهجية بغية الحصول على البيانات اللازمة لإتمام بحثه؛ فقد اعتمد على الملاحظة وقوائم الاستقصاء والمقابلات الشخصية، واستخدم الاستبانة الإلكترونية والورقية مع عدد من أفراد عينة البحث، وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي في محاولة منه للحصول على بيانات تتعلق بدور نظم المعلومات المصرفية في تحسين إدارة مخاطر الائتمان من خلال 25 عبارة؛ حيث قام الباحث بتوزيع الاستبانة على العاملين ، وقام بتصميم استبانة تضمنت مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث، وقد قسمت هذه الاستبانة الى الاقسام الاتية:

القسم الاول تضمن قائمة من العبارات التي تقيس متغير المدخلات وهو الذي يمثل المتغير المستقل الفرعي الاول في الدراسة.

القسم الثاني تضمن قائمة من العبارات التي تقيس متغير العمليات وهو الذي يمثل المتغير المستقل الفرعي الثاني في الدراسة.

القسم الثالث تضمن قائمة من العبارات التي تقيس متغير المخرجات وهو الذي يمثل المتغير المستقل الثالث في الدراسة.

القسم الرابع تضمن قائمة من العبارات التي تقيس متغير إدارة مخاطر الائتمان وهو الذي يمثل المتغير التابع في الدراسة وقد بلغ عدد عبارات الاستبانة 25 عبارة تم اعتمادها نتيجة اطلاع الباحث على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، كما تم عرضها للتحكيم من قبل الأستاذ المشرف العلمي. كما تم الاعتماد في إعداد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة وفق الاتي:



## الجدول رقم (1) درجات مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

قام الباحث بالحصول على عينة ميسرة من العاملين في المصارف التجارية في محافظة اللاذقية، حيث تمكن من توزيع الاستبانة على (193) موظفاً من مجتمع البحث، استرد منها (189) استبانة، كان من بينها (7) استبانات غير صالحة للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هو (182) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 20)

**11 - 2 اختبار ثبات وصدق المقياس:** استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، P، 234-246)، حيث تم حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (2):

## الجدول رقم (2): معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
0.897.	25

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يظهر الجدول الآتي أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.897 (معامل ثبات قوي) وهي أكبر من 0.60 (غدير، 2012، ص 236)، وهذا يعني أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد، ولا داعي لحذف أية عبارة.

**11 - 3 معامل ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة:**

قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كل على حدة، ووجد الباحث كما هو موضح بالجدول الآتي أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة، كانت جميعها أكبر من 0.60 وهذا يدل على ثبات البيانات وصلاحياتها للدراسة، ولا داعي لحذف أية عبارة من العبارات.

## الجدول رقم (3): معامل ألفا كرونباخ لكل متغير Reliability Statistics

المتغير	N of Items	Cronbach's Alpha
المدخلات	6	0.743
العمليات	4	0.643
المخرجات	6	0.717
إدارة مخاطر الائتمان	9	0.655

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

حيث يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس بعد المدخلات بلغت 0.743، بينما بلغت قيمته للعبارات التي تقيس بعد العمليات 0.643، كذلك بلغت قيمته بالنسبة للعبارات التي تقيس بعد المخرجات 0.717، كما بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للعبارات التي تقيس إدارة مخاطر الائتمان 0.655.

**11 - 4 مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان):**

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لكل متغير من متغيرات (نظام المعلومات المصرفية) وتم ترميزها بالرمز (A)، وهي المدخلات (A1)، العمليات (A2)، والمخرجات (a3)

وكذلك تم حساب المتوسط الحسابي لمتغير (إدارة مخاطر الائتمان) وتم ترميزها بالرمز (B).

ومن ثم تم حساب مصفوفة الاتساق الداخلي، وذلك لاختبار صدق محتوى فقرات الاستبيان (غدير، 2012، ص 250) وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (4): صدق المحتوى Correlations

		المدخلات A1	العمليات A2	المخرجات A3	نظم المعلومات المصرفية A	إدارة مخاطر الائتمان B
المدخلات A1	Pearson Correlation	1	.538**	.811**	.676**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182
العمليات A2	Pearson Correlation	.538**	1	.908**	.678**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182
المخرجات A3	Pearson Correlation	.811**	.908**	1	.395**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	182	182	182	182	182
نظم المعلومات المصرفية A	Pearson Correlation	.676**	.678**	.395**	1	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	182	182	182	182	182
إدارة مخاطر الائتمان B	Pearson Correlation	.865**	.775**	.928**	.476**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	182	182	182	182	182

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يظهر من الجدول رقم (4) أن قيم معاملات الارتباط بين المحاور معنوية (جميعها تقيس عناصر نظم المعلومات المصرفية وتقيس إدارة مخاطر الائتمان) عند مستوى دلالة 0.05.

## 11 - 5 حساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس محاور الدراسة:

الجدول رقم (5): متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس محاور الدراسة.

	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	sig
المدخلات	بيانات الطاقة الإنتاجية ضرورية لنظم معلومات صناعة الخدمة المصرفية	182	4.43	.504	.000
	يقوم المصرف بجمع البيانات عن المركز المالي للمصارف المنافسة	182	4.78	.511	.000
	يقوم المصرف باستغلال الفرص التي ترافق العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية	182	4.58	.976	.000
	يوجد لدى المصرف قاعدة بيانات حول متطلبات كل وظيفة ومهام شاغليها	182	4.64	.886	.000
	يقوم المصرف بجمع بيانات عن الخدمات المرغوبة من قبل العملاء	182	4.31	1.129	.000
	يقوم المصرف بتحديد وجمع وفرز وتصنيف وتشغيل كافة البيانات التي تكون إدارة المصرف ونشاط الائتمان بحاجة إليها	182	4.69	.739	.000
العمليات	يتم تحويل البيانات من قبل المصرف إلى معلومات لها معنى	182	4.77	.495	.000
	يتم جمع البيانات وفرزها وترتيبها وتصنيفها وتخزينها	182	4.71	.686	.000
	يتم تسجيل بيانات الموارد البشرية وترتيبها وتصنيفها ومعالجتها وتخزينها واستعادتها	182	4.82	.382	.000
	يتم تسجيل بيانات التسويق وترتيبها وتخزينها واستعادتها وتخزينها وعرضها للمستفيدين بالاستعانة بالحاسب الآلي والبرمجيات والأفراد	182	4.55	.514	.000
المخرجات	يتم الحصول على المعلومات المصرفية على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظام الرقابة على الجودة	182	4.61	.622	.000
	يتم الحصول على المعلومات المصرفية على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة نظام الرقابة على التكاليف	182	4.47	.865	.000
	يُقدم نظام المعلومات المصرفية معلومات عن الخصائص الديموغرافية للموظفين	182	4.24	.774	.000
	يُقدم نظام المعلومات المصرفية معلومات عن احتياجات المصرف من التدريب	182	4.29	1.148	.000
	يُقدم نظام المعلومات المصرفية معلومات عن احتياجات المصرف من الموظفين بالفئات المختلفة	182	4.73	.668	.000
	يُقدم نظام المعلومات المصرفية معلومات توجه لخدمة عناصر المزيج التسويقي المصرفي	182	4.22	.495	.000
إدارة مخاطر الائتمان	تتجنب إدارة المصرف التضارب في اتخاذ القرارات في المصرف من خلال إيجاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين المصرف وعملائه	182	4.17	.577	.000
	تعمل إدارة المصرف على ترشيح القرار الائتماني بالمصرف، بتحديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها، والمجالات التي لا يجب التوظيف فيها ومن ثم المحافظة على سلامة الائتمان الممنوح وحسن استخدام أموال عملاء المصرف المودعين	182	4.39	.382	.000
	تضمن إدارة المصرف عائداً مناسباً للبنك عن طريق التقليل من الخسائر وزيادة الأرباح ومن ثم المحافظة على استمراره في تأدية رسالته وتوسيع نطاقه ودعمه باحتياجات متراكمة تقوي مكن سلامة ومثانة المركز المالي والسوقي للمصرف	182	4.33	.403	.000
	يتوفر توافق في السياسات الائتمانية مع الاتجاه العام لراسم السياسة الاقتصادية القومية وإحداث الانسجام بين المصرف والدولة من حيث تبني المصرف للأولويات التي حددتها الدولة في خطط التنمية الاقتصادية وتوظيف جانب من موارده فيها	182	4.27	.422	.000
	يتم تصنيف المخاطر الائتمانية داخلياً بحيث تشمل على تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملاءمتهم المالية وقدرتهم على السداد	182	3.57	.765	.000
	يتم تقييم نوعية وجودة التسهيلات الممنوحة للعملاء بحسب حركة نشاط الحساب وانتظام السداد لأصل المبلغ والفوائد	182	3.63	.775	.000
	يتم تصنيف الضمانات بحسب نوعها ونسب تغطيتها لمخاطر التسهيلات الممنوحة و/أو القائمة	182	4.36	1.238	.000
	يتم دورياً مراقبة محفظة المصرف وتوزيعاتها بحسب التصنيفات	182	4.09	.628	.000
	تسعى إدارة المصرف إلى الإحاطة بالمخاطر التي سيتم التعرض لها عند منح الائتمان وتحديد مصادر تلك المخاطر	182	4.41	.384	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من خلال الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة بعبارات كل محور من محاور الدراسة كانت جميعها أكبر من متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على هذه العبارات.

### 11 - 6 اختبار الفرضية الفرعية الرئيسية الأولى:

فرضية العدم H0: لا توجد علاقة مباشرة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة مباشرة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ويتفرع عنه الفرضيات الفرعية الآتية:

1- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة مباشرة بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

2- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة مباشرة بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة مباشرة بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة مباشرة بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Regression، حيث جاءت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (6): اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.865 <sup>a</sup>	.748	.746	1.40820	.748	533.085	1	180	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.865، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، كما بلغ معامل التحديد 0.748، وهو يدل على أن 74.8% من تغيّرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيّرات المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين المدخلات وإدارة مخاطر الائتمان، وبما أن  $\text{Sig} = P = 0.000 < a = 0.01$ ، فهذا يدل على أن هذه العلاقة معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة مباشرة بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة مباشرة بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Regression، حيث جاءت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (7): اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.599	1.76991	.601	271.406	1	180	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.775، وهذا يدل على وجود ارتباط جيد بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، كما بلغ معامل التحديد 0.601، وهو يدل على أن 60.1% من تغيّرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيّرات العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين العمليات وإدارة مخاطر الائتمان، وبما أن  $\text{Sig} = P = 0.000 < a = 0.01$ ، فهذا يدل على أن هذه العلاقة معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة مباشرة بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة. نتج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة مباشرة بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، واختبار الفرضية الفرعية الثانية، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Regression، حيث جاءت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (8): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.928 <sup>a</sup>	.861	.860	1.04404	.861	1117.300	1	180	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.928، وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، كما بلغ معامل التحديد 0.861، وهو يدل على أن 86.1% من تغيّرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيّرات المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين المخرجات وإدارة مخاطر الائتمان، وبما أن  $\text{Sig} = P = 0.000 < a = 0.01$ ، فهذا يدل على أن هذه العلاقة معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة مباشرة بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة. نتج اختبار الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة مباشرة بين نظام المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، واختبار الفرضية الفرعية الثانية، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي Regression، حيث جاءت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (9): اختبار الفرضية الرئيسية.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.476 <sup>a</sup>	.226	.222	2.46525	.226	52.676	1	180	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية:

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.476، وهذا يدل على وجود ارتباط ضعيف بين نظام المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، كما بلغ معامل التحديد 0.226، وهو يدل على أن 22.6% من تغيّرات إدارة

مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين نظام المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان، وبما أن  $\text{Sig} = P = 0.000 < a = 0.01$ ، فهذا يدل على أن هذه العلاقة معنوية، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة مباشرة بين نظم المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان في المصارف محل الدراسة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

#### 11 - 7 الاستنتاجات:

1- وجود ارتباط جيد بين المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط 0.865، كما بلغ معامل التحديد 0.748، وهو يدل على أن 74.8% من تغيرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات المدخلات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين المدخلات وإدارة مخاطر الائتمان.

2- وجود ارتباط جيد بين العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط 0.775، كما بلغ معامل التحديد 0.601، وهو يدل على أن 60.1% من تغيرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات العمليات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين العمليات وإدارة مخاطر الائتمان

3- وجود ارتباط جيد بين المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط 0.928، كما بلغ معامل التحديد 0.861، وهو يدل على أن 86.1% من تغيرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات المخرجات إحدى عناصر نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة بين المخرجات وإدارة مخاطر الائتمان

4- وجود ارتباط ضعيف بين نظام المعلومات المصرفية وتحسين إدارة مخاطر الائتمان، حيث بلغ معامل الارتباط 0.476، كما بلغ معامل التحديد 0.226، وهو يدل على أن 22.6% من تغيرات إدارة مخاطر الائتمان تتبع لتغيرات نظم المعلومات المصرفية، مما يعني هناك علاقة بين نظام المعلومات المصرفية وإدارة مخاطر الائتمان.

#### 11 - 8 التوصيات:

1- ضرورة الاهتمام بمدخلات نظام المعلومات المصرفية، لأن ذلك يمكن المصرف من إدارة مخاطر الائتمان بالشكل الأمثل، وذلك من خلال توفير بيانات الطاقة الإنتاجية لخدمة العملاء المصرفية، وجمع البيانات عن المركز المالي للمصارف المنافسة، واستغلال الفرص التي تترافق العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وامتلاك قاعدة بيانات حول متطلبات كل وظيفة ومهام شاغلها، وجمع بيانات عن الخدمات المرغوبة من قبل العملاء.

2- ضرورة الاهتمام بمدخلات نظام المعلومات المصرفية، لأن ذلك يمكن المصرف من إدارة مخاطر الائتمان بالشكل الأمثل، وذلك من خلال تحويل البيانات من قبل المصرف إلى معلومات لها معنى، وجمع البيانات وفرزها وترتيبها وتصنيفها وتخزينها، وتسجيل بيانات الموارد البشرية وترتيبها وتصنيفها ومعالجتها وتخزينها واستعادتها، وتسجيل بيانات التسويق وترتيبها وتخزينها واستعادتها وتخزينها وعرضها للمستفيدين بالاستعانة بالحاسب الآلي والبرمجيات والأفراد.

3- ضرورة الاهتمام بالمدخلات لنظام المعلومات المصرفية، لأن ذلك يمكن المصرف من إدارة مخاطر الائتمان بالشكل الأمثل، وذلك من خلال الحصول على المعلومات المصرفية على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة لنظام الرقابة على الجودة، والحصول على المعلومات المصرفية على شكل تقارير ومعلومات توجه لخدمة لنظام الرقابة على التكاليف، وتقديم معلومات عن الخصائص الديموغرافية للموظفين، ومعلومات عن احتياجات المصرف من التدريب، ومعلومات عن احتياجات المصرف من الموظفين بالفئات المختلفة، ومعلومات توجه لخدمة عناصر الميزج التسويقي المصرفي.

4- ضرورة الاهتمام بنظام المعلومات المصرفية، لأن ذلك يمكن المصرف من إدارة مخاطر الائتمان بالشكل الأمثل، وذلك من خلال الحصول على مدخلات وعمليات ومخرجات كفؤة تمكن المصرف من تصنيف المخاطر الائتمانية داخلياً بحيث تشمل على تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملاءتهم المالية وقدرتهم على السداد يتم تقييم نوعية وجودة التسهيلات الممنوحة للعملاء بحسب حركة نشاط الحساب وانتظام السداد لأصل المبلغ والفوائد، وتصنيف الضمانات بحسب نوعها ونسب تغطيتها لمخاطر التسهيلات الممنوحة و/أو القائمة، ومراقبة محفظة المصرف دورياً وتوزيعاتها بحسب التصنيفات، والإحاطة بالمخاطر التي سيتم التعرض لها عند منح الائتمان وتحديد مصادر تلك المخاطر.

5- ضرورة الاستمرار بالدراسات المتعلقة بنظم المعلومات المصرفية ومخاطر الائتمان:

- تأثير نظم المعلومات المصرفية في شروط منح الائتمان.
- دور نظم المعلومات المصرفية في التخفيض من مخاطر الائتمان.
- العلاقة بين السيولة وإدارة مخاطر الائتمان.

**3المراجع:****المراجع العربية:**

1. أسبر، لمى فيصل (2009). مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، ص120.
2. بشيري، عفاف (2018). مدى مساهمة النماذج الرياضية في إدارة مخاطر الائتمان للمحافظ الاستثمارية: دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ص120.
3. تقاحة، حسن (2021). دور خصائص نظم المعلومات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي: دراسة ميدانية على المصارف العقارية في الساحل السوري. مجلة جامعة تشرين، المجلد (43)، العدد (2).
4. الشنباري، رامي هاشم (2006). القرار المالي ودوره في صنع القرار الائتماني في المصارف التجارية العاملة في فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العالم الأمريكية، فلسطين، ص74.
5. عجيلة، حنان (2013). فعالية نظام المعلومات المحاسبية في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة الأنايب ألفا بي وحدة غرادية للفترة (2008-2011). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص20-21.
6. غدير، باسم غدير (2012). المدخل الأساسي في تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistical 20. الجزء الثاني. سوريا: وزارة الإعلام.
7. قارة، نصر الدين عشيرة (2020). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة؛ معيار كفاية رأس المال؛ التوريق؛ والمشتقات الائتمانية. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد (6)، العدد (2).

**المراجع الأجنبية:**

1. Jubouri, M, A (2018). *The impact of Credit Risk Management in Financial Market Indicators – Analytical Study in the Iraqi Market for Securities*. Journal of Financial Risk Management, Vol (7), No (3).
2. Yanenkova, I; Nehoda, Y; Drobyazko, S; Zavorodnii, A; Berezovska, L (2021). *Modeling of Bank Credit Risk Management Using the Cost Risk Model*. Journal of Risk and Financial Management, vol (211), no (14).