

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة.

-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

*the effectiveness of banking information systems, and their role in the management of non-performing loans*

حسين بلعجوز

جامعة المسيلة (الجزائر)

[hocine.beladjouz@univ-msila.dz](mailto:hocine.beladjouz@univ-msila.dz)

عامر سلوى\*

جامعة المسيلة (الجزائر)

[salwaameur@hotmail.com](mailto:salwaameur@hotmail.com)

تاريخ النشر: 2023/06/ 30

تاريخ القبول: 2023 /05/ 27

تاريخ الاستلام: 2023 /02/ 18

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية و دورها في تسيير القروض المتعثرة، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبانة، وقمنا بتوزيعها على الموظفين في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المسيلة، حيث تم جمع البيانات اللازمة وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، وتم التوصل الى عدة نتائج أهمها:

- نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية فاعلة من حيث متطلبات عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات
- تساهم نظم المعلومات المصرفية الفعالة بشكل كبير في متابعة وتسيير القروض المتعثرة.
- وقد أوصت الدراسة بما يلي:
- يجب على البنوك الجزائرية العمل على مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي من أجل تطوير نظم المعلومات المصرفية.
- على البنوك الاستفادة من أساليب وطرق معالجة القروض المتعثرة من تجارب دول أخرى.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المصرفية، الفاعلية، القروض المتعثرة.

تصنيف JEL : Z02

**Abstract :**

Algerian commercial banks, and their role in the management of non-performing loans, in order to achieve the objectives of the study we designed a questionnaire And we distributed it to the employees of the National Bank of Algeria (BNA) -M'sila Agency- For this, the necessary data was collected the statistical package for social sciences( spss )was used to analyse and examine hypotheses, The study reached to several conclusions; the most important were:

- Banking information systems in Algerian commercial banks, are effective in applying the requirements of planning, control and decision-making operations.
- Effective banking information systems contribute significantly to the follow-up and management of non-performing loan

According to the finding of the study list bellow shows in the most important recommendations:

- Algerian banks must work to keep abreast of the various technological developments in the financial and accounting field in order to develop banking information systems
- benefit from the methods and methods of dealing with non-performing loans from the experiences of other countries.

**Keywords:** banking information systems, the effectiveness, non-performing loans.

**JEL classification codes:** Z02

## مقدمة

تشكل نظم المعلومات جزءا مهما من عمل الادارة ومصدرا أساسيا للمعلومات، تعتمد عليه المنظمات في دعم تخطيطها ورقابة عملياتها كما أن لها دورا هاما في عملية اتخاذ القرارات، وتعتبر البنوك من أهم المؤسسات التي تحتاج الى نظام معلومات، كون القطاع البنكي يتسم بالتغيرات السريعة والاضطرابات البيئية والمنافسة الشديدة، لذلك تسعى البنوك الى الوصول الى آخر ما وصل اليه العلم الحديث في التكنولوجيا.

و في هذا الصدد يعتبر نظام المعلومات المصرفية من أهم الموارد التي تعتمد عليه البنوك نظرا لدوره المهم في تدفق المعلومات، وسيرانها، ووصولها في الوقت المناسب، لاستخدامها في دعم وتنسيق العمليات الادارية التي من أهمها اتخاذ القرارات الائتمانية، وما تتضمنه من مخاطر خاصة مشكلة القروض المتعثرة، والتي تسمى أيضا القروض غير العاملة التي تعتبر من المشكلات الرئيسية التي تواجه البنوك، حيث أن تعرض البنوك لمشاكل حقيقية في مجال الائتمان من شأنه زعزعة الثقة في القطاع المصرفي جميعه، لأن الآثار الناجمة عنها لا تنحصر في البنوك المتعثرة وحدها وإنما تتعداها لتصيب النظام المصرفي والاقتصادي كله، لذلك وجب على البنوك ومنها البنوك التجارية الجزائرية متابعة القروض المتعثرة.

1.مشكلة الدراسة : يتوقف تسيير القروض المتعثرة على مدى توافر نظام معلومات فعال يمكن ادارة البنك من اتخاذ القرارات الائتمانية السليمة ومتابعة القروض المتعثرة، بناء على ذلك يتم طرح الاشكالية التالية:

هل لفاعلية نظم المعلومات المصرفية دور في تسيير القروض المتعثرة في البنوك التجارية الجزائرية؟  
تتفرع هذه الاشكالية الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ما مدى فعالية نظم المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية ؟
- ❖ هل تساهم نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير مشكلة القروض المتعثرة التي تتعرض لها البنوك التجارية الجزائرية؟

2.فرضيات الدراسة :تسعى هذه الدراسة الى اختبار الفرضيات التالية:

تمتاز نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية بالفاعلية

تتدرج هذه الفرضية حسب الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث تلبية متطلبات التخطيط
- ❖ نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة
- ❖ نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث متطلبات عملية اتخاذ القرارات

### لنظم المعلومات المصرفية الفعالة دور هام في ادارة القروض المتعثرة

تنقسم هذه الفرضية الى الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ يعمل نظام المعلومات المصرفي على رصد بوادر تعثر القروض
- ❖ يساهم نظام المعلومات المصرفي في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك.
- ❖ يعمل نظام المعلومات المصرفي على احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض
- ❖ يساهم نظام المعلومات المصرفي في التعلم

### 3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أنها تبحث في مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية، من خلال الدور الذي تلعبه هذه النظم في انجاح عمل البنوك، من خلال تزويدها بالمعلومات الملائمة لأداء وظائفها وخاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرارات الائتمانية وتسيير ماتتضمنه من مخاطر ومن أهمها تعثر القروض.

### 4. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى:

- ❖ تحديد خصائص نظم المعلومات المصرفية الفعالة.
- ❖ بيان مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية
- ❖ الوقوف على أسباب تعثر القروض
- ❖ بيان مدى اعتماد البنوك التجارية على نظم المعلومات المصرفية لادارة ومعالجة القروض المتعثرة.

## I- نظم المعلومات المصرفية

### 1. مفهوم نظم المعلومات المصرفية:

يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتحليل المعلومات، وارسالها على مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل البنكية ويعرف نظام المعلومات كما يلي: هو عبارة عن مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع، ومعالجة وتخزين، ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف (الصرن، 2007، صفحة 132)

ويتكون نظام المعلومات من جانبين هامين هما : العنصر البشري وتقنية المعلومات وهما عنصران يشكلان تكاملا فيما بينهما حتى تتمكن المؤسسة ( البنك ) من ممارسة أعمالها وتحقيق أهدافها (الكري، 2005، صفحة 6).

وتمثل نظم المعلومات المصرفية شكلا من أشكال النظم التفاعلية التي ترتبط بالبيئة المحيطة بعلاقات تأثيرية متبادلة، حيث تعمل نظم المعلومات المصرفية في أجواء ديناميكية متغيرة تفرضها البيئة المحيطة (دباغية والسعدي، 2011، صفحة 60).

ومنه نجد أن نظام المعلومات المصرفي ما هو الا وحدة مكونة من انظمة فرعية متداخلة تهدف جميعها الى تحقيق مجموعة من الأهداف ، هذه الأنظمة الفرعية تسعى الى جمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات الملائمة، للأطراف المستفيدة بهدف اتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة (حبيب، 2010، صفحة 28).

## 2. خصائص نظام المعلومات المصرفية

نظام المعلومات يتميز بعدة خصائص إذا ما توفرت تجعله نظاما معلوماتيا حيويا في المؤسسة (البنك) المتواجد فيها، بحيث يكون مؤديا لوظيفته التي طور لأجلها، والخصائص التي تؤهل نظام المعلومات المصرفية لأن يكون فعالا وكفؤا وهي ( الحفناوي، 2001، صفحة 59):

1.2. الدقة: تتمثل في مدى صحة المعلومات ودرجة خلوها من التقريب والخطأ في عرض الأحداث، أي أن المعلومات مستمدة من بيانات صحيحة ومن تقديرات مبنية على أسس علمية.

2.2. الوقتية: أن يزود الإدارة بالمعلومات المصرفية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة.

3.2. الملائمة: إذا كانت المعلومات المنتجة لا تؤثر في القرار أو مراحل صياغته فإنه لا معنى لإنتاجها وتوصف المعلومات بأنها ملائمة إذا كانت تيسر للقائم باتخاذ القرار مهمة المفاضلة بين البدائل المختلفة.

4.2. المصدقية: تكون المعلومات ذات مصداقية إذا اشتملت على الحيد، والصدق في تمثيل الأحداث أو المبادلات وكذلك إمكانية مراجعتها وقياسها.

بالإضافة إلى هذه الخصائص التي من خلالها تتحد قيمة المعلومات يجب مراعاة ما يلي:

- ❖ أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المؤسسة الاقتصادية.
- ❖ أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل لأعمال المؤسسة المستقبلية.
- ❖ أن يكون سريعا ودقيقا في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة وذلك عند الحاجة إليها.
- ❖ أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطوره ليتلاءم مع التغيرات التي تطرأ على المؤسسة.

❖ يجب أن تكون المعلومات صحيحة وسهلة الاستخدام لكي تكون نافعة.

❖ أن تكون معلومات النظام قابلة للمقارنة مع معلومات الأنشطة الأخرى، وكذا فيما بينها من فترة لأخرى.

### 3. فاعلية نظام المعلومات المصرفي

لكي تحقق نظم المعلومات اهدافها لابد لها من أداء مهامها بشكل مرضي وتحقيق الأهداف وفقا لما هو مخطط لها، بتوفير المعلومات الصحيحة والمفيدة ، ورغم أن مفهوم الفاعلية شاع استعماله بين العديد من الباحثين، إلا أنهم لازالوا في جدل بشأن تحديد معنى دقيق له، فقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم الفاعلية في ادبيات نظم المعلومات.

ومن بين التعاريف التي تناولت الفاعلية ما يلي (دباغية والسعدي، 2011، صفحة 60):

❖ اختيار أو تحديد افضل الطرق للأداء من اجل الوصول الى الهدف المنشود والمحدد مسبقا، ونخلص من ذلك الى ان الفاعلية ترتبط بقدرة النظام في تحقيق اهدافه فالنظام الذي يحقق اهدافه فعال والنظام الذي لا يحقق اهدافه غير فعال.

❖ كما يمكن تعريف فاعلية نظام المعلومات هي قدرة النظام على تحقيق أهدافه والتي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملائمة والموثوقية والتي تساعد متخذي القرارات من داخل ومن خارج المنشأة في تحقيق أهدافها.

❖ الفاعلية بانها فعل الأشياء الصحيحة وهي بذلك تتعلق بصحة القرار وفيها اذا كان مخرجاته مطلوبة أولا، ولتحقيق الفاعلية المطلوبة يجب أن تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية هي الأفراد والهيكل والمعلومات (ادمون ، 2010، صفحة 26).

ويمكن القول أن من أهم الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات لأن يكون فعال مايلي (القطاونة، 2005، الصفحات 49-50):

❖ يجب أن يحقق نظام المعلومات درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية للاحداث الاقتصادية عند تحويلها الى معلومات لخدمة الاطراف المختلفة ذات العلاقة بالمنشأة.

❖ أن يكون لدى نظام المعلومات المصرفي القدرة على تزويد الادارة بالمعلومات المصرفية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ القرار باختيار بديل من البدائل المتوفرة للادارة.

❖ أن يعمل النظام على تزويد الادارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم لأنشطة المنشأة الاقتصادية المختلفة.

- ❖ أن يعمل النظام على تزويد الادارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها المهمة وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الاجل من اجل أعمال المنشأة الحالية والمستقبلية واي خطط مستقبلية.
- ❖ أن يكون لدى النظام القدرة السريعة والدقيقة في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة وذلك عند الحاجة اليها.
- ❖ أن يكون النظام مقبولا لدى العاملين في المنشأة، وتتوفر فيه درجة معقولة من الاقتناع بأهميته في عمل المنشأة.
- ❖ أن يكون نظام المعلومات بسيطا ويخلو من التعقيد، بحيث يكون هنالك وضوح لتدفق البيانات من مصادرها بشكل منتظم، وتجنب تكرار البيانات التي يتم تشغيلها، وبيان تدفق المعلومات بين مراكز اتخاذ القرارات المختلفة.
- ❖ أن يكون النظام مرتبطا مع النظم الأخرى في المنشأة بما يحقق التكامل فيما بين الأنظمة لخدمة وظائف التخطيط والتنفيذ والرقابة لتوفير كل ما يحتاج اليه متخذ القرار من معلومات.

## II- القروض المتعثرة

### 1. ماهية القروض المصرفية المتعثرة

يمكن تعريف القروض المتعثرة كما يلي:

هي تلك القروض المصرفية التي يتوقف فيها العملاء المدينين عن دفع التزامات المستحقة عليهم في مواعيد استحقاقها بالرغم من مطالبة البنك بسدادها وذلك لأسباب قد تكون في الغالب خارجة عن ارادتهم ولا يمكن التغلب عليها إلا بتدخل خارجي، ويقرر البنك بعد دراسته للمركز المالي للعميل و ضمانات الدين أنه على درجة من الخطورة لا يتسنى معها تحصيله خلال فترة معقولة (السيد و الغيط ، 2002 ، الصفحات 35-36).

كما يعرف الدين المشكوك في تحصيله أو الدين المتعثراً بأنه الدين الذي يقدر البنك استنادا الى المركز المالي للعميل، ضمانات الدين وإمكانية سداده أنه على درجة من الخطورة لا يتسنى معها تحصيله خلال فترة معقولة، مع احتمال سداده كله أو بعضه (عبال ، 2012 ، صفحة 46).

وكتعريف شامل يمكن القول أن القروض المتعثرة تتضمن عدم قدرة المقترض على خدمة الدين ، ويتمثل ذلك في أصل المبلغ اضافة الى الفائدة المترتبة عليه في تاريخ الاستحقاق ، وبتحول القرض الى قرض غير عامل كون ان درجة مخاطره أعلى من الحد الاقصى لدرجة المخاطر الاعتيادية للقروض القائمة وذلك وفقا للمعايير المقررة والمحددة من قبل جهات الرقابة على البنوك في البلد المعني ( عثمان، 2013 ، صفحة 397)

## 2. أسباب القروض المتعثرة

1.2. أسباب تتعلق بالمقترض (الزبون): من أهمها ( عثمان، 2013، الصفحات 402-403):

- ❖ الطلبات المتكررة للمقترض بزيادة السقوف الائتمانية الممنوحة له دون وجود مبرر لذلك .
- ❖ التقدم بطلب لاستبدال الضمانات العينية بضمانات شخصية وهذا يعطي دلالة واضحة على ان المقترض يرغب في التصرف في الضمانة كالبيع وتقديمها كضمانة لبائعين اخرين.
- ❖ عدم تقديم بيانات مالية دورية مدققة تعبر عن صحة وضعه المالي الى البنك الذي يتعامل معه
- ❖ عدم دقة البيانات والمعلومات التي يصرح بها المقترض للجهات الدائنة.
- ❖ وجود خلل في دراسات الجدوى الاقتصادية المقدمة للمشاريع المراد تمويلها حيث يكون الهدف من اعدادها بصورة بعيدة عن الحقائق هو الحصول على التمويل.
- ❖ عدم التزام وتقييد المقترض بارشادات وتوجيهات البنك.

## 2.2. أسباب تتعلق بالبنك

- ❖ عدم أخذ الضمانات الكافية من المقترض أو أخذ ضمانات لا تتوفر فيها الصفات الاساسية كالבضاعة التالفة أو غير تامة الصنع أو غير سهلة البيع (رشيد و جودة، 1999، صفحة 284)
- ❖ غياب سياسة سليمة للاقراض داخل البنك
- ❖ ضعف الاطارات البشرية او عدم توفرها بالقدر الكافي
- ❖ عدم توافر نظام كفى وفعال للمعلومات الائتمانية
- ❖ ضعف نظام عمل الرقابة الداخلية بالبنك (غنيم، 1999، الصفحات 192-196)
- ❖ قصور القرارات الائتمانية وعدم صياغتها بشكل سليم ومنطقي ومتكامل
- ❖ عدم استخدام الاساليب العلمية في دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع المقترضة.
- ❖ استناد القرار الائتماني الى الضمانات بغض النظر عن الجدارة الائتمانية ( ابو عبيد، 2003، صفحة 125).

## 3.2. عوامل خارجية:

- هناك مجموعة من الأسباب خارجة عن ادارة المصرف وكذلك قد تكون خارجة عن ادارة المقترض نفسه من أهمها (رمضان و جودة، 2008، صفحة 339):
- ❖ دخول الاقتصاد في دورة كساد
  - ❖ تغيير التشريعات والأنظمة في الدولة مثل قوانين مراقبة العملات الأجنبية وقوانين الاستيراد والتصدير.

- ❖ وجود أزمات طارئة كإضرابات العاملين أو شح المواد الخام أو عدم انتظام توريدها.
- ❖ ارتفاع معدلات التضخم ومعدلات الفائدة (الزبيدي، 2000، صفحة 240)

### III-الدراسة الميدانية

#### 1.مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الموظفين العاملين في البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة المسيلة، وقد اخترنا عينة عشوائية وقمنا بتوزيع 40 استمارة تمت الاجابة على 36 منها واعتمدنا عليها في الدراسة والتحليل.

#### 2.أداة الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة، وجدنا أن أنسب طريقة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة هي الاستبيان، حيث تم تصميمه بالاعتماد على الدراسات السابقة في الموضوع، وعرضه على مجموعة من المحكمين المتمثلين في أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد اشتمل على المحاور التالية:

❖ المحور الأول: مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية

❖ المحور الثاني: دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة

#### 3. صدق وثبات أداة الدراسة

#### 3.1.3. صدق وثبات المحور الأول مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية

##### 1.1.3. صدق المحور الأول

تم حساب صدق المحور عن حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور وعن طريق حساب ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

❖ الطريقة الأولى: حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم (01): يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمحور فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية وأبعاده الفرعية.

أبعاد محور مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط	,990**	0,01
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة	,986**	0,01
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات	,976**	0,01

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد محور (مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية) كلها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01=  $\alpha$ ), حيث بلغت جميعها على التوالي: ( ,990\*\* / ,986\*\* / ,976\*\* ), وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة



فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

الاتساق الداخلي، للمحور كمؤشر لصدق التكوين في قياس مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية.

❖ الطريقة الثانية: حساب معامل ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه:

الجدول رقم (02): يوضع العلاقة الارتباطية بين عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه.

فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات			فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة			فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0,818**	0,01	11	0,735**	0,01	21	0,728**	0,01
2	0,889**	0,01	12	0,376*	0,05	22	0,817**	0,01
3	0,622**	0,01	13	0,451**	0,01	23	0,883**	0,01
4	0,792**	0,01	14	0,796**	0,01	24	0,876**	0,01
5	0,468**	0,01	15	0,880**	0,01	25	0,628**	0,01
6	0,680**	0,01	16	0,820**	0,01	26	0,768**	0,01
7	0,841**	0,01	17	0,885**	0,01	27	0,468**	0,01
8	0,880**	0,01	18	0,640**	0,01	28	0,488**	0,01
9	0,910**	0,01	19	0,776**	0,01	29	0,788**	0,01
10	0,503**	0,01	20	0,494**	0,01			

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات كل محور مع الدرجة الكلية للمحور، الذي تنتمي إليه جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) حيث تراوحت معاملاتها بين (0,45) و (0,91)، ما عدا العبارة رقم (12) من بعد (فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة) جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) حيث قدر معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للبعد (0,37) وهذا ما يؤكد مدى التجانس والاتساق الداخلي للمحور كمؤشر لصدق التكوين في قياس فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية.

### 2.1.3. ثبات المحور الأول

لقياس درجة الثبات إستخدمنا معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يوضح معامل ألفا كرونباخ لمحور فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية

أبعاد محور مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط	0,915	10
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة	0,887	10
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات	0,889	09

29	0,966	الدرجة الكلية للمحور الأول (مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية)
----	-------	---

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد محور مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية جاءت مرتفعة حيث تراوحت على التوالي (0,887/0,915) / (0,889) وللمحور ككل (0,96) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المحور، وهذا يعني أن المحور الأول يتمتع بمعامل ثبات قوي.

### 2.3. صدق وثبات المحور الثاني: دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة

#### 1.2.3. صدق المحور الثاني

تم حساب صدق المحور عن حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور وعن طريق حساب ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

#### ❖ الطريقة الأولى : حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور

الجدول رقم (04): يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمحور دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة وأبعاده الفرعية.

أبعاد محور دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
دور نظام المعلومات في رصد بوادر تعثر القروض	,941**	0,01
دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك.	,863**	0,01
دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض	,925**	0,01
دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم	,952**	0,01

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد محور (دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة) كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 =  $\alpha$ )، حيث بلغت جميعها على التوالي: ( ,941\*\* / ,863\*\* / ,925\*\* / ,952\*\* ) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور كمؤشر لصدق التكوين في قياس دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة.

#### ❖ الطريقة الثانية: حساب معامل ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي

إليه:

الجدول رقم (05): يوضح العلاقة الارتباطية بين عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم			دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض			دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك			دور نظام المعلومات في رصد بوادر تعثر القروض		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

0,01	,796**	16	0,01	,848**	11	0,01	,702**	6	0,01	,893**	1
0,01	,823**	17	0,01	,889**	12	0,01	,726**	7	0,01	,882**	2
0,01	,874**	18	0,01	,894**	13	0,01	,773**	8	0,01	,876**	3
0,01	,691**	19	0,01	,822**	14	0,01	,853**	9	0,01	,789**	4
0,01	,682**	20	0,01	,871**	15	0,01	,844**	10	0,01	,842**	5

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) حيث تراوحت معاملاتها بين (0,68) و (0,89)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس والاتساق الداخلي للمحور الثاني كمؤشر لصدق التكوين في دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة.

### 2.2.3. ثبات المحور الثاني

لقياس درجة الثبات إستخدمنا معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يوضح معامل ألفا كرونباخ لمحور دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	أبعاد محور دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة
05	0,909	دور نظام المعلومات في رصد بوادر تعثر القروض
05	0,835	دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك.
05	0,915	دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض
05	0,831	دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم
20	0,945	الدرجة الكلية للمحور الثاني (دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد محور دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة جاءت مرتفعة، حيث تراوحت على التوالي: (0,90/0,83/0,91/0,83) وللمحور ككل (0,94) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المحور، وهذا يعني أن البعد الأول يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

### 4. تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

1.4. الفرضية الرئيسية الأولى: تمتاز نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية بالفاعلية

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

❖ نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط: لاختبار هذه

الفرضية تم استخدام اختبار (T.test) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة

مع المتوسط النظري (3) لعبارات بعد فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات

عملية التخطيط "والدرجة الكلية للبعد، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح مستوى "فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط"									
المتوسط النظري (3)									
الترتيب	مستوى الفاعلية	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
8	عالي	دال عند 0,01	0,001	3,654	0,72222	1,18590	3,7222	استخدام المعلومات المصرفية يساهم بشكل كبير في زيادة فاعلية عملية التخطيط في البنك.	Q1
3	عالي	دال عند 0,01	0,000	5,013	1,02778	1,23024	4,0278	تعتمد الادارة على المعلومات المصرفية للتقدير ارقام الموازنات التخطيطية الخاصة بالمصرف	Q2
5	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,068	0,91667	0,90633	3,9167	اعتماد الادارة في البنك على المعلومات المصرفية يزيد من فاعلية العملية التخطيطية	Q3
7	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,329	0,80556	1,11661	3,8056	يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك معلومات مالية ذات قدرة تنبؤية تساعد الادارة في صياغة الخطط المستقبلية للبنك	Q4
2	عالي	دال عند 0,01	0,000	7,966	1,02778	0,77408	4,0278	توفر المعلومات المصرفية اساسا لتخطيط عمليات الاستثمار من قبل ادارة المصرف	Q5
4	عالي	دال عند 0,01	0,000	5,367	0,91667	1,02470	3,9167	المعلومات المصرفية ذات أهمية كبيرة من وجهة نظر ادارة المصرف في تحسين مستوى الخطط الاستراتيجية	Q6
6	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,233	0,88889	1,25988	3,8889	يساهم استخدام المعلومات المصرفية في تحويل الأهداف والسياسات العامة للمصرف الى اجراءات وبرامج تنفيذية في صورة موازنات تخطيطية.	Q7
10	متوسط	دال عند 0,01	0,108	1,651	0,36111	1,31264	3,3611	تساهم المعلومات المصرفية مساهمة مباشرة في تحديد الاهداف المصرف والمباديل المتعددة للقيام بوظيفة التخطيط.	Q8
9	عالي	دال عند 0,01	0,004	3,043	0,69444	1,36945	3,6944	يتم وضع الخطط والاهداف للمصرف على اساس المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية	Q9
1	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,911	1,19444	1,03701	4,1944	توفر المعلومات المصرفية في المصرف اساسا لتخطيط الموارد المالية والبشرية.	Q10
	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,001	0,85556	0,85538	3,8556	فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية، وقيم اختبار الدلالة الاحصائية " T " للعينة الواحدة أمكننا تحديد مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط عالية وأعلى من المتوسط النظري للعبارة نجدها في معظم العبارات رقم (1-2-3-4-5-6-7-9-10) حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). في حين نجد أن العبارة التي كانت مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط فيها متوسطة فنجدها في العبارة رقم (8) والتي نصت على أنه: " يتم وضع الخطط والأهداف للمصرف على أساس المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية " حيث جاءت دالة إحصائيا.

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول فقرات المحور الأول تراوحت بين (3,36 و 4,19) أي بين التقديرين المتوسط والعالي.

وللتعرف على مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول ومقارنته بالمتوسط النظري للمحور الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في المحور الأول بلغ (3,8556) درجة وبانحراف معياري قدره (0,85538) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,85556) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال إحصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت (6,001) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )].

هذا يعني أن "هناك فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط وبدرجة عالية".

❖ **نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة:** ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري (3) لعبارات بعد فاعلية نظم المعلومات المصرفية، من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة " والدرجة الكلية للبعد، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) يوضح مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة المتوسط النظري (3)								
الترتيب	مستوى الفاعلية	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
8	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,093	0,72222	1,05860	3,7222	توفر نظم المعلومات المصرفية في المصرف معلومات اضافية (قوائم تحليلية، جداول احصائية، رسوم بيانية...) تساعد الادارة على اجراء مقارنات وتقييم الأداء بصورة أفضل في المصرف.
1	عالي جدا	دال عند 0,01	0,000	15,057	1,52778	0,60880	4,5278	توفر نظم المعلومات المصرفية في المصرف معايير ومؤشرات رقابية تمكن الادارة اكتشاف الانحرافات وتحليل اسبابها ومعالجتها.
4	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,132	0,94444	0,92410	3,9444	تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المصرفية في المصرف بشكل فعال في تحديد الانحرافات السالبة عن الموازنة واتخاذ الاجراءات اللازمة التصحيحية بشأنها.
9	عالي	دال	0,030	2,256	0,52778	1,40379	3,5278	يهدف المصرف من خلال عملية الرقابة على

		عند 0,01						تنفيذ الخطط الى امداد الادارة بالمعلومات المفيدة لاغراض اتخاذ القرارات التصحيحية.
10	عالي	دال عند 0,01	0,037	2,168	0,50000	1,38358	3,5000	تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المصرفية في المصرف بصورة مباشرة بوضع اجراءات الرقابة والضبط الداخلي
7	عالي	دال عند 0,01	0,001	3,654	0,72222	1,18590	3,7222	تقوم ادارة المصرف بالرقابة على تنفيذ الانشطة والخطط المرسومة في كافة مراحل العمل اعتمادا على المعلومات المصرفية المتوفرة
3	عالي	دال عند 0,01	0,000	5,013	1,02778	1,23024	4,0278	تساعد المعلومات المصرفية في متابعة مدى فاعلية القرارات المتخذة في المصرف
5	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,068	0,91667	0,90633	3,9167	تعتبر ادارة البنك ان الرقابة على تنفيذ الخطط من خلال المعلومات المصرفية وسيلة واداة مهمة لمساعدتها في انجاز المهمات وتحقيق الاهداف
6	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,329	0,80556	1,11661	3,8056	توفر نظم المعلومات المصرفية تقارير رقابية عن اداء المستويات الادارية المختلفة في الوقت الملانم.
2	عالي	دال عند 0,01	0,000	7,966	1,02778	0,77408	4,0278	توفر نظم المعلومات المصرفية تقارير رقابية عن اداء المستويات الإيجارية المختلفة لتمكن الادارة من اتخاذ الاجراءات والقرارات التصحيحية بشأنها
	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,843	0,87222	0,76480	3,8722	فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة

المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم إختبار الدلالة الاحصائية " T " للعينة الواحدة أمكننا تحديد مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة عالية جدا واعلى من المتوسط النظري للعبارة نجدها في العبارة رقم (12) والتي نصت على : "توفر نظم المعلومات المصرفية في المصرف معايير ومؤشرات رقابية تمكن الادارة اكتشاف الانحرافات وتحليل اسبابها ومعالجتها" بمتوسط حسابي قدر ب (4,52) حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). في حين نجد أن العبارات التي كان فيها مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة عالياً واعلى من المتوسط النظري للعبارة نجدها في العبارات التالية رقم (11-13-14-15-16-17-18-19-20) حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (15) في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المصرفية في المصرف

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

بصورة مباشرة بوضع اجراءات الرقابة والضبط الداخلي " بمتوسط حسابي قدره (3,50)، وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول فقرات البعد الثاني تراوحت بين (3,50 و 4,52) أي بين التقديرين العالي والعالي جدا.

وللتعرف على مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني ومقارنته بالمتوسط النظري للمحور الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الثاني بلغ (3,8722) درجة وانحراف معياري قدره (0,76480) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,87222) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت (6,843) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ) ] هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة وبدرجة عالية.

❖ نظم المعلومات المصرفية فاعلة من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري (3) لعبارات بعد فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة " والدرجة الكلية للبعد، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) يوضح مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات									
الترتيب	مستوى الفاعلية	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
4	عالي	دال عند 0,01	0,000	5,367	0,91667	1,02470	3,9167	يوفر نظام المعلومات المصرفية لمستخدمي البيانات المصرفية التقارير المالية بشكل دوري ومنتظم.	Q21
5	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,233	0,88889	1,25988	3,8889	يزود نظام المعلومات المصرفية في المصرف الادارة بالمعلومات الكافية والملائمة لتسهيل عملية اتخاذ القرارات	Q22
9	متوسط	دال عند 0,01	0,108	1,651	0,36111	1,31264	3,3611	يزود نظام المعلومات المصرفية في المصرف متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لطبيعة القرار من حيث النوعية والوقت والتكلفة	Q23
7	عالي	دال عند 0,01	0,004	3,043	0,69444	1,36945	3,6944	تولد نظم المعلومات المصرفية في المصرف المعلومات ذات الطابع الاقتصادي التي يستخدمها متخذو	Q24

								القرارات (الادارة) بالتنوؤ بقيمة المتغيرات في نماذج اتخاذ القرارات.	
2	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,911	1,19444	1,03701	4,1944	يوفر نظام المعلومات المصرفية في المصرف التغذوية الراجعة (المناسبة) بما يضمن النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها.	Q25
6	عالي	دال عند 0,01	0,000	4,093	0,72222	1,05860	3,7222	يساعد نظام المعلومات المصرفية في المصرف الادارة العليا في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الأثار بعيدة المدى لهذه القرارات.	Q26
1	عالي جدا	دال عند 0,01	0,000	15,057	1,52778	0,60880	4,5278	يتم اتخاذ القرارات من قبل المديرين بناء على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية في المصرف بشكل اساسي وبعيدة عن التقدير الشخصي.	Q27
3	عالي	دال عند 0,01	0,000	6,132	0,94444	0,92410	3,9444	يراعي نظام المعلومات المصرفية في المصرف اختلاف نماذج اتخاذ القرارات من حيث طبيعة المعلومات التي تحتاجها تلك النماذج في عملية صنع القرار	Q28
8	عالي	دال عند 0,01	0,030	2,256	0,52778	1,40379	3,5278	يساعد نظام المعلومات المصرفية في المصرف على تحقيق الملاءمة بين القرارات المتخذة من قبل الادارة مع التغيرات التي تحدث في بيئة المصرف	Q29
	عالي	دال عند 0,01	0,000	7,217	0,90833	0,79604	3,9083	فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات	

#### المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم اختبار الدلالة الاحصائية " T " للعينه الواحدة أمكننا تحديد مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات في ك تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها مستوى فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة عالية جدا واعلى من المتوسط النظري للعبارة نجدها في العبارة رقم (27) والتي نصت على : " يتم اتخاذ القرارات من قبل المديرين بناء على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية في المصرف بشكل اساسي وبعيدة عن التقدير الشخصي ". بمتوسط حسابي قدر بـ (4,52) حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). في حين نجد أن العبارات التي كان فيها مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات عالياً واعلى من المتوسط النظري للعبارة نجدها في العبارات التالية رقم (21-22-23-24-25-26-28-29) حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (23) في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: يزود نظام المعلومات المصرفية في المصرف متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لطبيعة القرار



فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

من حيث النوعية والوقت والتكلفة" بمتوسط حسابي قدره (3,36). وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول فقرات البعد الثاني تراوحت بين (3,36 و 4,52) أي بين التقديرين المتوسط والعالي جدا.

وللتعرف على مستوى فاعلية لنظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للمحور الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الثالث بلغ (3,9083) درجة وبانحراف معياري قدره (0,79604) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,90833) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت ( 7,217 ) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )]. هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات وبدرجة عالية.

الفرضية الرئيسية الأولى: تمتاز نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية بالفاعلية لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري (3) لمحور فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية ' والدرجة الكلية للمحور، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (17) يوضح فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية								
مستوى الفاعلية	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	المتوسط النظري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
عالي	دال عند 0,01	0,000	7,464	0,92155	3	0,78088	3,9216	مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية

المصدر: مخرجات برنامج spss

وللتعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للمحور الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في المحور الأول بلغ (3,9216) درجة وبانحراف معياري قدره (0,78088) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة

حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,92155) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسيطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت ( 7,464 ) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ) ] هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة في البنوك التجارية وبدرجة عالية.

2.4. الفرضية الرئيسية الثانية: لنظم المعلومات المصرفية الفعالة دور هام في ادارة القروض المتعثرة :

وتتفرع عنها الفرضيات التالية:

❖ يوجد دور لنظام المعلومات في رصد بؤادر تعثر القروض: ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري لعبارات بعد دور نظم المعلومات المصرفية في رصد بؤادر تعثر القروض والدرجة الكلية للبعد كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (18) يوضح دور نظام المعلومات في رصد بؤادر تعثر القروض								
الترتيب	الدور	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	عالي	دال عند 0,01	,000	5,367	0,91667	1,02470	3,9167	S30 النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تعثر القروض.
5	عالي	دال عند 0,01	,000	4,719	0,77778	0,98883	3,7778	S31 النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوى بجدية.
4	عالي	دال عند 0,01	,000	5,219	0,86111	0,99003	3,8611	S32 يوفر النظام الحالي حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.
1	عالي	دال عند 0,01	,000	6,853	1,05556	0,92410	4,0556	S33 يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبؤادر تعثر القروض.
2	عالي	دال عند 0,01	,000	6,589	0,94444	0,86005	3,9444	S34 تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.
	عالي	دال عند 0,01	,000	6,652	0,91111	0,82177	3,9111	دور نظام المعلومات في رصد بؤادر تعثر القروض

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم اختبار الدلالة الاحصائية "t" للعينة الواحدة أمكننا تحديد دور نظام المعلومات في رصد بؤادر تعثر القروض في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها دور نظام المعلومات في رصد بؤادر تعثر القروض عاليا نجدها في جميع عبارات هذا البعد حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (33) في المرتبة الأولى والتي نصت على: " يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنتظم للتعرف على مؤشرات وبؤادر تعثر القروض ". بمتوسط حسابي قدر ب (4,05). في حين نجد العبارة رقم (31) جاءت في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: النظام الحالي يتعامل مع جميع

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

الأخطاء والشكاوى بجدية. بمتوسط حسابي قدره (3,77). وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين حول فقرات البعد الثاني تراوحت بين (3,77 و 4,05) أي في التقدير العالي. وللتعرف على دور نظام المعلومات في رصد بوادر تعثر القروض تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للبعد الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الأول بلغ (3,9111) درجة وانحراف معياري قدره (0,82177) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,91111) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت ( 6,652) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )]. هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة في رصد بوادر تعثر القروض وبدرجة عالية.

❖ يوجد دور لنظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك" ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{est}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري لعبارات بعد دور نظم المعلومات المصرفية في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك والدرجة الكلية للبعد كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يوضح دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك								
الترتيب	الدور	القرار	مستوى الدلالة	t	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
2	عالي	دال عند 0,01	,000	8,367	1,00000	0,71714	4,0000	S35 يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر تعثر القروض.
4	عالي	دال عند 0,01	,000	6,011	0,88889	0,88730	3,8889	S36 يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس التغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.
3	عالي	دال عند 0,01	,000	5,758	1,00000	1,04198	4,0000	S37 يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.
5	عالي	دال عند 0,01	,000	5,610	0,77778	0,83190	3,7778	S38 نظام الحالي مجهز بأليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.
1	عالي	دال عند 0,01	,000	7,025	1,02778	0,87786	4,0278	39 يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلا) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها
	عالي	دال عند 0,01	,000	8,274	0,93889	0,68087	3,9389	دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم اختبار الدلالة الاحصائية "t" للعينة الواحدة أمكننا

تحديد دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك عاليا نجدها في جميع عبارات هذا البعد حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (39) في المرتبة الأولى والتي نصت على: " يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها". بمتوسط حسابي قدره (4,02). في حين نجد العبارة رقم (38) جاءت في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: نظام الحالي مجهز بآليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحيتها. بمتوسط حسابي قدره (3,77). وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين حول فقرات البعد الثاني تراوحت بين (3,77 و 4,02) أي في التقدير العالي.

وللتعرف على دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للبعد الثاني حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الثاني بلغ (3,9389) درجة وبانحراف معياري قدره (0,68087) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,93889) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت (8,274) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )]. هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك وبدرجة عالية.

❖ يوجد دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض: ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري لعبارات بعد دور نظم المعلومات المصرفية في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض" والدرجة الكلية للبعد كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) يوضح دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض								
الترتيب	الدور	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1	عالي	دال عند 0,01	,000	6,778	1,02778	0,90982	4,0278	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن تعثر القروض.
3	عالي	دال عند 0,01	,000	5,617	0,88889	0,94952	3,8889	يحافظ النظام على سرية الاتصالات

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

								والعمليات أثناء حدوث تعثر للتعديل أو المشروع.	
5	عالي	دال عند 0,01	,000	4,516	0,75000	0,99642	3,7500	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.	42
2	عالي	دال عند 0,01	,000	5,367	0,91667	1,02470	3,9167	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي	43
4	عالي	دال عند 0,01	,000	4,719	0,77778	0,98883	3,7778	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح	44
	عالي	دال عند 0,01	,000	6,216	0,87222	0,84197	3,8722	دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض	

المصدر: من اعداد الباحثين مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم اختبار الدلالة الاحصائية "t" للعينة الواحدة أمكننا تحديد دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض عاليا نجدها في جميع عبارات هذا البعد حيث جاءت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (40) في المرتبة الأولى والتي نصت على: " النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن تعثر القروض " بمتوسط حسابي قدره (4,02). في حين نجد العبارة رقم (42) جاءت في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان. بمتوسط حسابي قدره (3,75). وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين حول فقرات البعد الثالث تراوحت بين (3,75) و (4,02) أي في التقدير العالي.

وللتعرف على دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض. تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للبعد الثالث حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الثالث بلغ (3,8722) درجة وانحراف معياري قدره (0,84197) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,87222) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت (6,216) وهي دالة

احصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية فعالة في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض وبدرجة عالية.

❖ يوجد دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم : ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري لعبارات بعد دور نظم المعلومات المصرفية في التعلم والدرجة الكلية للبعد كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (21) يوضح دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم									
الترتيب	الدور	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	المتوسط النظري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
5	عالي	دال عند 0,01	,000	5,219	0,86111	3	0,99003	3,8611	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.
1	عالي	دال عند 0,01	,000	6,853	1,05556	3	0,92410	4,0556	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم
4	عالي	دال عند 0,01	,000	6,589	0,94444	3	0,86005	3,9444	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.
2	عالي	دال عند 0,01	,000	8,367	1,00000	3	0,71714	4,0000	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.
3	عالي	دال عند 0,01	,000	6,011	0,88889	3	0,88730	3,8889	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم.
	عالي	دال عند 0,01	,000	8,381	0,95000	3	0,68013	3,9500	دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم

المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من جهة وكذا الفرق بين المتوسطات النظرية والحسابية وقيم اختبار الدلالة الاحصائية "t" للعينة الواحدة أمكننا تحديد دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم في كل عبارة من عبارات هذا المحور، وعلى هذا فإن العبارات التي كانت فيها دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم عاليا نجدها في جميع عبارات هذا البعد حيث جاءت موجبة ودالة احصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ ). وحلت العبارة رقم (46) في المرتبة الأولى والتي نصت على: " يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم. بمتوسط حسابي قدره (4,05). في حين نجد العبارة رقم (45) جاءت في المرتبة الأخيرة في هذا البعد والتي نصت على: يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها. بمتوسط حسابي قدره (3,86). وعموما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين حول فقرات البعد الرابع تراوحت بين (3,86 و 4,05) أي في التقدير العالي.

وللتعرف على دور نظام المعلومات المصرفي في التعلم.تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف

فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

المعياري للبعد الرابع ومقارنته بالمتوسط النظري للبعد الرابع حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في البعد الرابع بلغ (3,9500) درجة وبانحراف معياري قدره (0,68013) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,95000) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسيطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت ( 8,381) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.01)$ ]. هذا يعني أن لنظام المعلومات المصرفي دور في التعلم وبدرجة عالية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لنظم المعلومات المصرفية الفعالة دور هام في تسيير القروض المتعثرة: ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ( $T_{test}$ ) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة مع المتوسط النظري (3) لبعد دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) يوضح دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة								
الدور	القرار	مستوى الدلالة	T	الفرق بين المتوسطات	المتوسط النظري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
عالي	دال عند 0,01	,000	7,907	0,91806	3	0,69664	3,9181	دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة

المصدر: مخرجات برنامج spss

وللتعرف على دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الاستبيان على العينة المؤلفة من (36) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث ومقارنته بالمتوسط النظري للمحور الأول حيث تبين أن متوسط درجات افراد العينة في المحور الثاني بلغ (3,9181) درجة وبانحراف معياري قدره (0,69664) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط (النظري) البالغ (3) درجة حيث تبين أن الفرق بين المتوسطين بلغ (0,91806) درجة، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين أن الفرق دال احصائيا بين كلا الوسيطين المحسوب والفرضي لصالح المحسوب، وما يؤكد ذلك هو قيمة (T) التي بلغت ( 7,464) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.01)$  ] هذا يعني أن نظم المعلومات المصرفية الفعالة لها دور هام في تسيير القروض المتعثرة في البنوك التجارية وبدرجة عالية.

#### IV-الخاتمة

ان مشكلة القروض المتعثرة أصبحت من أكبر المشاكل التي تعاني منها أغلب الادارات البنكية المعاصرة، لذلك كان على مختلف الدول اتخاذ قرارات ومواقف وتدابير من أجل حماية أجهزتها البنكية، فالجهاز المصرفي هو عصب الحياة الاقتصادية في أي دولة لذا لا بد من الحفاظ عليه لحماية اقتصاديات الدول، ويتحقق ذلك من خلال وجود نظم معلومات مصرفية فعالة تمكن ادارة البنك من متابعة القروض المتعثرة من خلال تزويدها بالمعلومات الضرورية وفي الوقت المناسب للقيام بمختلف أنشطتها سواء ما تعلق بالتخطيط أو الرقابة أو اتخاذ القرارات وأهمها القرار الائتماني نظرا لما يتضمنه من مخاطر.

1.الاستنتاجات: من خلال التحليل الاحصائي للبيانات التي تم جمعها لتحقيق اهداف الدراسة وما اسفرت عنه اختبار الفرضيات يمكن استخلاص النتائج التالية:

❖ هناك اجماع من طرف الموظفين في البنك محل الدراسة على فاعلية نظام المعلومات المصرفي في عملية التخطيط من خلال توفير المعلومات التي تساعد على وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للبنك.

❖ هناك اجماع من قبل موظفي البنك على فاعلية نظام المعلومات المصرفي في عملية الرقابة من خلال توفير المعلومات الضرورية لتقييم أنشطة البنك.

❖ يتم الاعتماد بشكل كبير على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في البنك.

❖ يساهم وجود نظام معلومات مصرفي ذو كفاءة و فاعلية في تسيير مختلف المخاطر التي يتعرض لها البنك وخاصة القروض المتعثرة، من خلال المساهمة في التعرف على أسبابها والتنباؤها وقياسها وتوفير مختلف الطرق لمعالجتها والوقاية منها، وذلك بتوفير المعلومات الضرورية الدقيقة وفي الوقت المناسب.

2.التوصيات: من خلال النتائج السابقة قمنا باقتراح التوصيات التالية:

❖ ضرورة اهتمام البنوك التجارية الجزائرية باستخدام نظم المعلومات المصرفية لأداء وظائفها المتعددة من رقابة وتخطيط واتخاذ القرارات.

❖ يجب على البنوك الجزائرية العمل على مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية في المجال المالي والحاسبي من أجل تطوير نظم المعلومات المصرفية .

❖ على البنوك الاستفادة من أساليب وطرق معالجة القروض المتعثرة من تجارب دول أخرى.

❖ تشجيع الابحاث والدراسات الهادفة الى تعزيز الجانب التطبيقي لنظم المعلومات المصرفية مع ايلاء نتائجها وتوصياتها الاهتمام الضروري.



## فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

### V- قائمة المراجع:

- ❖ أحمد غنيم. (1999). صناعة الائتمان في اطار الاستراتيجية الشاملة للبنك. مصر: دار المستقبل .
- ❖ الطاهر الكري . (2005). تكلفة الاستثمار في اتظمة المعلومات وعلاقتها باداء المنظمات. مجلة الجندول، 06.
- ❖ جمال أحمد حسين ابو عبيد. (2003). القروض المتعثرة لدى البنوك التجارية الأردنية ، الأسباب والآثار والحلول الممكنة،(دراسة تحليلية).. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الدراسات الادارية والمالية العليا، الاردن: جامعة عمان.
- ❖ حمزة محمود الزبيدي. (2000). التحليل المالي (تقييم الأداء والتنبأ بالفشل. الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- ❖ رغد حسن الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمات المصرفية. عمان، الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- ❖ زياد رمضان، و محفوظ جودة. (2008). ادارة مخاطر الائتمان. مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- ❖ سمر حبيب. (2010). قدرة نظام المعلومات المحاسبي في دعم استخدام اساليب قياس أداء المصارف العامة السورية(دراسة تحليلية). أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في المحاسبة. ، سوريا، سوريا: سوريا.
- ❖ طارق ادمون . (2010). مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العراقية. مذكرة ماجستير غير منشورة. كلية الأعمال قسم المحاسبة و التمويل، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
- ❖ عادل عبال . (2012). اشكالية القروض المتعثرة في الجزائر. مذكرة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية ، الجزائر: جامعة ام البواقي.
- ❖ عادل محمد القطاونة. (2005). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي. أطروحة ماجستير. كلية العلوم المالية و المصرفية، الأردن: الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية.
- ❖ عبد المعطي رضا رشيد ، و محفوظ أحمد جودة. (1999). ادارة الائتمان. عمان: دار وائل للنشر.
- ❖ محمد دباغية، و ابراهيم خليل السعدي. (2011). أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التامين، دراسة تحليلية في شركات التامين الاردنية. مجلة الادارة والاقتصاد، 60.
- ❖ محمد داود عثمان. (2013). ادارة وتحليل الائتمان ومخاطره. مصر: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- ❖ محمد يوسف الحفناوي. (2001). نظم المعلومات المحاسبية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ❖ محمود السيد ، و اسماعيل الغيظ . (2002). تماذج ادارة القروض المصرفية المتعثرة دراسة تحليلية لسياسات المصارف . رسالة دكتوراه في ادارة الاعمال غير منشورة. كلية التجارة، القاهرة: جامعة الزقازيق فرع بنها.

## VI-الملاحق

جامعة المسيلة.

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

دكتوراه lmd

تخصص: بنوك، مالية، محاسبة.

### استمارة استبيان

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب المهمة في البحث، ويهدف إلى دراسة آراء السادة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا والموظفين في مصلحة الانتماء في مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية ودورها في تسيير القروض المتعثرة. نرجو منكم التكرم بالإجابة على الاستبيان المرفق وذلك لإعداد مقال ضمن متطلبات شهادة دكتوراه lmd تحت عنوان: مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية ودورها في تسيير القروض المتعثرة. وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، أوجه عنايتكم إلى الالتزام بمبادئ السرية والأمانة العلمية بما يكفل عدم الكشف عن أرائكم المسجلة واستخدامها حصراً في نطاق البحث العلمي. وفي الأخير تقبلوا مني فائق الشكر والتقدير.

### المحور الأول: قياس مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية:

الرقم	الفقرة	المقياس				
		أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط						
01	استخدام المعلومات المصرفية يساهم بشكل كبير في زيادة فاعلية عملية التخطيط في البنك.					
02	تعتمد الإدارة على المعلومات المصرفية للتقدير أرقام الموازنات التخطيطية الخاصة بالمصرف					
03	اعتماد الإدارة في البنك على المعلومات المصرفية يزيد من فاعلية العملية التخطيطية					
04	يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك معلومات مالية ذات قدرة تنبؤية تساعد الإدارة في صياغة الخطط المستقبلية للبنك					
05	توفر المعلومات المصرفية أساساً لتخطيط عمليات الاستثمار من قبل إدارة المصرف					
06	المعلومات المحاسبية ذات أهمية كبيرة من وجهة نظر إدارة المصرف في تحسين مستوى الخطط الاستراتيجية					
07	يساهم استخدام المعلومات المحاسبية في تحويل الأهداف والسياسات العامة للمصرف إلى إجراءات وبرامج تنفيذية في صورة موازنات تخطيطية.					
07	يساهم استخدام المعلومات المحاسبية في تحويل الأهداف والسياسات العامة للمصرف إلى إجراءات وبرامج تنفيذية في صورة موازنات تخطيطية.					
08	تساهم المعلومات المصرفية مساهمة مباشرة في تحديد الأهداف المصرفية والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة التخطيط.					
09	يتم وضع الخطط والأهداف للمصرف على أساس المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المحاسبية					
10	توفر المعلومات المحاسبية في المصرف أساساً لتخطيط الموارد المالية والبشرية.					
فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة						
11	توفر نظم المعلومات المصرفية في المصرف معلومات إضافية (قوائم تحليلية، جداول احصائية، رسوم بيانية...) تساعد الإدارة على إجراء مقارنات وتقييم الأداء بصورة أفضل في المصرف.					
12	توفر نظم المعلومات المصرفية في المصرف معايير ومؤشرات رقابية تمكن الإدارة اكتشاف الانحرافات وتحليل أسبابها ومعالجتها.					
13	تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المحاسبية في المصرف بشكل فعال في تحديد الانحرافات السالبة عن الموازنة واتخاذ الإجراءات اللازمة التصحيحية بشأنها.					
14	يهدف المصرف من خلال عملية الرقابة على تنفيذ الخطط إلى إمداد الإدارة بالمعلومات المفيدة لاغراض اتخاذ القرارات التصحيحية.					
15	تساهم المعلومات التي توفرها التقارير المحاسبية في المصرف بصورة مباشرة بوضع إجراءات الرقابة والضبط الداخلي					
16	تقوم إدارة المصرف بالرقابة على تنفيذ الأنشطة والخطط المرسومة في كافة مراحل العمل اعتماداً على المعلومات المحاسبية المتوفرة					
17	تساعد المعلومات المصرفية في متابعة مدى فاعلية القرارات المتخذة في المصرف					
18	تعتبر إدارة البنك أن الرقابة على تنفيذ الخطط من خلال المعلومات المصرفية وسيلة واداة مهمة لمساعدتها في انجاز المهمات وتحقيق الأهداف					

# فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة المسيلة-

19	توفر نظم المعلومات المصرفية تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب.				
20	توفر نظم المعلومات المصرفية تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية المختلفة لتمكين الإدارة من اتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية بشاها				
<b>فاعلية نظم المعلومات المصرفية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرارات</b>					
21	يوفر نظام المعلومات المصرفية لمستخدمي البيانات المحاسبية التقارير المالية بشكل دوري ومنظم.				
22	يزود نظام المعلومات المصرفية في المصرف الإدارة بالمعلومات الكافية والملائمة لتسهيل عملية اتخاذ القرارات				
23	يزود نظام المعلومات المصرفية في المصرف متخذ القرار بالمعلومات الملائمة لطبيعة القرار من حيث النوعية والوقت والتكلفة				
24	تولد نظم المعلومات المصرفية في المصرف المعلومات ذات الطابع الاقتصادي التي يستخدمها متخذو القرارات (الإدارة) بالتنسيق بقيمة المتغيرات في نماذج اتخاذ القرارات.				
25	يوفر نظام المعلومات المصرفية في المصرف التغذية الراجعة (المناسبة) بما يضمن النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها.				
26	يساعد نظام المعلومات المصرفية في المصرف الإدارة العليا في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات .				
27	يتم اتخاذ القرارات من قبل المديرين بناء على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المصرفية في المصرف بشكل أساسي وبعيدة عن التقدير الشخصي.				
28	يراعي نظام المعلومات المصرفية في المصرف اختلاف نماذج اتخاذ القرارات من حيث طبيعة المعلومات التي تحتاجها تلك النماذج في عملية صنع القرار				
29	يساعد نظام المعلومات المصرفية في المصرف على تحقيق الملاءمة بين القرارات المتخذة من قبل الإدارة مع المتغيرات التي تحدث في بيئة المصرف				

## المحور الثاني: دور نظم المعلومات المصرفية الفعالة في تسيير القروض المتعثرة

الرقم	الفقرة	المقياس			
		أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق
<b>دور نظام المعلومات في رصد بوادر تعثر القروض</b>					
30	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بوادر تعثر القروض				
31	النظام الحالي يتعامل مع جميع الأخطاء والشكاوي بجدية.				
32	يوفر النظام الحالي حلولاً مبدئية مسبقاً لمواجهة فشل الائتمان.				
33	يتم مسح بيئة العمل الداخلية والخارجية بشكل شامل ومنظم للتعرف على مؤشرات و بوادر تعثر القروض.				
34	تعمل على النظام الحالي وحدة خاصة مكلفة بجمع المعلومات الخاصة بالعملاء المحتمل تعثرهم وتحليلها وتخزينها.				
<b>دور نظام المعلومات في البحث عن أسباب القروض المتعثرة لحماية حقوق البنك.</b>					
35	يتم التعامل بسرعة مع أي رصد لبوادر تعثر القروض.				
36	يتوفر البنك على نظام مساعد (حاسب آلي) لقياس المتغيرات في عوائد ومخاطر الائتمان الممنوح.				
37	يعتمد نظام المعلومات في البنك على تقنيات أخرى بالإضافة للحاسب الآلي لمراقبة العملاء المتعثرين.				
38	نظام الحالي مجهز بأليات تعمل باستمرار على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.				
39	يقوم النظام الحالي بانتظام (كل شهر مثلاً) بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية (القروض) وفق آجال سدادها				
<b>دور نظام المعلومات في احتواء المخاطر الناتجة عن تعثر القروض</b>					
40	النظام الحالي يقيس بدقة المخاطر الناتجة عن تعثر القروض.				
41	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء حدوث تعثر للعميل أو المشروع.				
42	يقوم النظام بتوزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء المخاطر عند وقوع فشل الائتمان.				
43	تستند تقديرات مخاطر تعثر الائتمان بالبنك على معلومات عالية الجودة يوفرها نظام المعلومات الحالي				
44	النظام الحالي مجهز بأدوات محددة لقياس وضبط مخاطر فشل الائتمان الممنوح				
<b>دور نظام المعلومات المصرفية في التعلم</b>					
45	يتم تخزين كافة المعلومات حول حالات الفشل السابقة لغرض الاستفادة منها.				
46	يتم الاستفادة من أساليب معالجة فشل الائتمان في البنوك الأخرى وفي دول أخرى للاستفادة من تجاربهم				
47	يستفيد العاملون في البنك من دورات تكوينية وتدريبية في تسيير القروض المتعثرة.				
48	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الائتمان في معالجة مخاطر التعثر والفشل السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع حالات الفشل المستقبلية.				
49	نظام المعلومات المستخدم سهل الاستخدام والتعلم.				