

أثر مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية دراسة حالة في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار/بغداد

الباحث: محمد محمود عبدالله

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة تكريت

Mohammad.hadher85@gmail.com

أ.د. أنيس أحمد عبدالله

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة تكريت

dr_anees.ahmed@yahoo.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة الى التحقق من اثر مكونات نظم المعلومات المصرفية (العنصر البشري، الآلات والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، التقارير) في تسهيل عملية متابعة القروض الممنوحة للزبائن في مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار، بهدف تحسينها من اجل ضمان تحصيل القروض المقدمة للزبائن الذين يعتمدون على القروض لتمويل انشطتهم الانتاجية والخدمية ولحساسية هذه العملية واهميتها للمصرف التي تتابع استرداد اموال المصرف وتحقيق ايرادات في اوقاتها المناسبة، ولغرض حل مشكلة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبيان أثر مكونات النظم في تسهيل عملية متابعة القروض، تم جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان التي وزعت على (٤٥) فردا من العاملين في المصرف واسترجع منها (٤٠) استمارة صالحة للتحليل، وجرى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار البسيط، توصلت الدراسة الى مجموعة استنتاجات كان أبرزها وجود تأثير معنوي ضعيف لجميع مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل عملية متابعة القروض في المصرف المبحوث. وبناءا على الاستنتاجات قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات للمصرف المبحوث لتعزيز اعمال متابعة القروض اعتمادا على النظم الحديثة المطبقة في معظم المصارف العالمية.

الكلمات المفتاحية: مكونات نظم المعلومات المصرفية، السياسة الاقراضية، متابعة القروض، القروض المصرفية.

The Impact of the Components of Banking Information Systems in Facilitating the Process of Follow-up Bank Loans

Case Study at the Iraqi Middle East Bank for Investment/Baghdad

Prof. Dr. Anees Ahmed Abdullah
College of Administration and Economics
Tikrit University

Researcher: Mohammed Mahmood Abdullah
College of Administration and Economics
Tikrit University

Abstract:

The purpose of this study is to verify the impact of the components of banking information systems (human resources, machines, equipment, software, databases, reports) on facilitating the process of follow-up of loans granted to customers in the Iraqi Middle East Bank for investment. With the aim of improving them, in order to improve the collection of loans provided to customers who depend on loans to finance their production and service activities. The sensitivity of this process and its importance

to the bank, which is pursuing the recovery of the bank's funds and the achievement of revenues at the appropriate time. For the purpose of solving the problem of the study, the analytical descriptive method was used to demonstrate the impact of the system components in facilitating follow-up of loans. The study was conducted using a questionnaire that was distributed to (45) employees of the bank and retrieved (40) valid form for analysis. The hypotheses were tested using simple regression analysis. The study reached a set of conclusions, there is insignificant effect and weak of all banking information systems components in facilitating the process of follow-up loans in the bank sample study. Based on the conclusions, the study presented a set of recommendations and proposals for the bank to enhance the follow-up of loans based on the modern systems applied in most international banks.

Keywords: Banking Information System Components, Credit Policy, Loan Follow-up, Banking Loans.

المقدمة

في ظل التحديات المستمرة التي تواجه المصارف في الوقت الحاضر والتي من أهمها التطور التكنولوجي الذي ولد ادخال التقنية الحديثة الى جزئيات الاعمال ومن متطلباته ان تتطور تلك الاعمال والموارد وحتى رأس المال البشري ينبغي ان يتطور بهدف التعامل مع تلك التقانات، والعولمة التي كسرت القيود وفتحت الحدود بين الدول مما سهل انتقال البضائع وايضا تبادل الاموال بسرعة عالية بين المصارف المحلية والاجنبية. ومن اهم التحديات التي تواجه ميدان البحث هي تطبيق التقنية الحديثة في نظم المعلومات المصرفية في تسهيل متابعة تحصيل القروض عبر النظم الحديثة لضمان عدم ضياع اموال المودعين وتحقيق اهداف المصرف.

المبحث الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

يطرح الباحثان خطة دراستهما في سعيهما لتحقيق الاهداف المستوحاة من الدراسة، ولا بد ان يتسم هذا الطرح بصيغة علمية لتحديد مشكلة الدراسة واهميتها وبيان اهدافها وتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة ومن ثم وضع الفرضيات كحلول مقترحة لحل المشكلة المطروحة بصيغة تساؤلات وذلك من اجل تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق ادوات جمع البيانات (الاستبانة).

اولا. مشكلة الدراسة: نظرا لآثر نظم المعلومات المصرفية في نجاح المصرف المبحوث ودورها في تقليل الخسائر الناجمة عن فشل متابعته لقروضه المقدمة للزبائن وبالتالي انهياره لذا تظهر حاجة ملحة لدراسة نظم المعلومات المصرفية وتحديد مدى استفادة ادارة المصرف من المعلومات التي يقدمها النظام والتي تساهم بالكشف المبكر عن حالات تعثر بعض الزبائن في تسديد القروض وكيفية اتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من هكذا حالات، ومحاولة وضع حلول ممكنة لتجنب المصرف التعرض لهذه الخسائر من خلال اتخاذ قرارات بشأنها. ويطرح الباحثان مشكلة دراستهما على صيغة تساؤلات كالاتي:

١. ماهي اتجاهات اجابات الافراد المبحوثين نحو مكونات نظم المعلومات المصرفية ومتابعة القروض في المصرف المبحوث؟
٢. هل تتوفر مكونات نظم المعلومات المصرفية في المصرف المبحوث؟

٣. هل هناك تأثير معنوي لمكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة في تسهيل عملية متابعة القروض في المصرف المبحوث؟

ثانيا. أهمية الدراسة:

١. تظهر أهمية الدراسة من خلال تحديد أكثر المكونات المستقلة اثرا على متابعة القروض المصرفية وبالتالي على المصرف ان يعزز هذه المكونات ويطورها لتعزيز قدرته في تحصيل القروض بدون مشاكل ومعوقات.

٢. تقدم الدراسة شرحا متواضعا لصانعي القرار في المصرف المبحوث حول دعم عملية متابعة القروض وتطبيق معايير واجراءات المصرف في تحصيل القروض من جهة وتراعي زبائن المصرف واحتياجاتهم وتلبية رغباتهم من جهة اخرى.

ثالثا. اهداف الدراسة:

١. دراسة إثر مكونات نظم المعلومات المصرفية في تعزيز عملية متابعة القروض المصرفية في المصرف المبحوث بهدف تحسينها من اجل تحصيل القروض المقدمة للزبائن.

٢. تقديم مقترحات من شأنها مساعدة المصرف المبحوث في تحديد مكونات نظم المعلومات الأكثر فاعلية وتأثيرا على عملية متابعة القروض بعد منحها من قبل المصرف المبحوث.

رابعا. فرضية الدراسة:

١. تتوافر جميع مكونات نظم المعلومات المصرفية بشكل كافٍ في المصرف المبحوث.
٢. تؤثر مكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة معنويا في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية

خامسا. منهج الدراسة: ويقصد به الاسلوب او الطريقة او الوسيلة التي استخدمها الباحثان بهدف الوصول الى المعلومات التي يريد الحصول عليها بطريقة علمية وموضوعية، او هو الاسلوب الذي اتبعه الباحثان في دراسته لمشكلة إثر نظم المعلومات المصرفية على السياسة الاقراضية للمصارف التجارية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

سادسا. أداة الدراسة (طريقة جمع البيانات):

وهي الطريقة التي اختارها الباحثان للحصول على البيانات الاولية (العلمية) والبيانات الثانوية حيث ان البيانات الثانوية توفرت للباحثان من المصادر العربية والاجنبية وبعض المؤتمرات والندوات وما تنشره المصارف التجارية والبنوك المركزية من نشرات، اما البيانات العلمية الخاصة باختبار فروض الدراسة فقد اعتمد الباحثان على (الاستبانة) لجمع المعلومات الاولية تحضيرا لاختبارها وتحليلها احصائيا. وقد استخدم الباحثان مقياس ليكرت الرباعي وفق درجات (٤-٠) وبشكل يتلاءم مع كل محور من محاور الدراسة، وخضعت الاستبانة لاختبار الصدق الظاهري من خلال عرضها على عدد من المحكمين البالغ عددهم (١٦) محكما وكانت نتائج الصدق الظاهري ايجابية، واهتم الباحثان بالتعديلات والمقترحات التي ابداهما الخبراء للوصول الى استبانة كفوءة تحقق اهداف البحث، كما وتم الاستعانة ببعض المصادر عند تصميم الاستبانة (Chandio, 2014)، (ذيب، ٢٠١٢)، (بن عرفة وهادفي، ٢٠١٦).

سابعا. حدود الدراسة:

١. **الحدود المكانية:** شملت الدراسة مصرف اهلي (الشرق الاوسط العراقي للاستثمار)، جرت الدراسة في الادارة العامة للمصرف في محافظة بغداد.

٢. **الحدود البشرية:** شملت الدراسة العاملين في المصرف من مدراء اقسام ومعاونيهم ومدراء الشعب وموظفي قسم الائتمان للإجابة على الاسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة (نظم المعلومات المصرفية ومتابعة القروض) والبالغ عددهم (٤٥) فرد للمصرف المبحوث، اي وزعت (٤٥) استمارة، واسترجعت (٤٠) استمارة صالحة للتحليل.
٣. **الحدود الزمانية:** كانت المدة الزمنية لإكمال البحث بجانبه النظري والعملية من ١/٩/٢٠١٨ - ١/١١/٢٠١٨.

المبحث الثاني: الإطار النظري

اولا. مفهوم نظم المعلومات المصرفية وتعريفها:

ان نظم المعلومات المصرفية هي الركن المهم لعمل المصارف التي تتسارع في تقديم الخدمات المتنوعة في عصر التقدم التقني في كافة المجالات، وخاصة في جانب الحصول على المعلومات واستخدامها بالشكل الذي يمكن هذه المصارف من تحقيق الميزة التنافسية في عملها وفيما تقدمه للزبائن (الدباغ، ٢٠٠٧: ٣٤).

عرف (Narango, 2009: 104-110) نظم المعلومات المصرفية هي النظم التي تزود المدراء بكم هائل من المعلومات عن مختلف ابعاد عمليات المصرف مما يؤدي الى دعم عملية صنع القرار وتحقيق الاداء المطلوب.

وعرفها (C. Ciurea, 2010: 87) هي الجزء الرئيسي في انظمة المصارف لأنها تضم جميع المعلومات التي تخص الزبائن وحساباتهم في المصارف مما يساعد على التخلص من الكم الهائل من البيانات الورقية، وتتسم هذه النظم بالتعاونية لأنها تتطلب التعاون والتواصل والتنسيق بين التطبيقات الحاسوبية المختلفة من اجل تحقيق هدف مشترك.

والتعريف الاجرائي لنظام المعلومات المصرفي هو النظام الذي يمكن مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار من تسهيل عملية متابعة القروض الممنوحة للزبائن من اجل ضمان استردادها في الفترة الزمنية المقررة ومن خلال مكوناته مجتمعة.

ثانيا. اهمية نظم المعلومات المصرفية:

١. لها دور استراتيجي مهم في بناء ميزة تنافسية للمصارف التجارية والتي تعتمد على موثوقية المعلومات (Travillas, 2013: 1)
٢. تؤثر في اختيارات الزبائن لان الكثير من الزبائن ينجذبون نحو المصارف التي تقدم المزيد من الفوائد المصرفية عبر الانترنت (Pikkarainan et. al. 2004, 224-235).
٣. تساعد المدراء في صنع القرار وتسهل قدرتهم للوصول الى جميع المعلومات الهامة من مكان واحد بدون خوف من ضياعها او اهمالها كلها او بعضها (Chaudry et al., 2013: 206-214).

ثالثا. مكونات نظم المعلومات المصرفية

يستعرض هذا المبحث مكونات نظم المعلومات المصرفية بناءً على ما جاء في مخطط الدراسة والتي شاع استخدامها في العديد من الدراسات ومنها (ذيب، ٢٠١٢):

١. **العنصر البشري:** ان المصارف وجدت لتقديم الخدمات المصرفية للزبائن ويساهم هؤلاء الافراد العاملين بنجاح المصارف ونظرا لتمييز بيئة عمل المصارف بالمنافسة مما دفع المصارف للاهتمام بالجانب البشري الكفوء والتخلص من العاملين الزائدين، وهكذا أصبح خلق اشكال جديدة للميزات

التنافسية من خلال استثمار المعرفة لدى الافراد العاملين (راس المال البشري) وهذه الميزة تظهر في الكفاءات (Kumari, 2010: 29-34).

ويرى الباحثان العنصر البشري هو العنصر الوحيد والاهم الذي يقوم بتشغيل النظام وتنفيذ العمليات الواردة وحفظها في الملفات الخاصة بها وتوزيع التقارير التي تثبت اجراء هذه العمليات في الوقت المناسب ومطابقتها مع الاوامر التي اعطيت لها من قبل الادارة والزبون، اذن هو يعتبر الميزة التنافسية التي تعتمد عليها المصارف التجارية بالدرجة الاساس كون النشاط المصرفي نشاط خدمي يعتمد بشكل كامل على العنصر البشري.

٢. **التكنولوجيا (الآلات والمعدات):** حدد (Kolshreshtha & Maheshwari, 2012: 6) الآلات والمعدات بالأجهزة التي تتولى عملية استرجاع البيانات وسرعة الوصول اليها وهذه الاجهزة مكونة من الحاسبات والمعدات الالكترونية التي ساهمت في مساعدة الافراد العاملين على ترك الطريقة التقليدية (الطريقة اليدوية في الحفظ) واعطت هذه التكنولوجيا تركيزا على مفهومي استرجاع المعلومات ومراقبة المخزون. اما (ذيب، ٢٠١٢: ٦٩) فيرى ان التكنولوجيا تمثل جميع الآلات التي تستخدم في معالجة البيانات، ومن هذه الآلات:

أ. **الحاسوب:** ويتمثل بوحدة التشغيل المركزية والتي تقوم بالمعالجات الدقيقة، وتكون على احجام مختلفة منها الحاسبات الصغيرة والحاسبات المتوسطة والكبيرة، واجهزة الحاسوب هي الانسب في المصارف لقدرتها على استيعاب الكم الهائل من المعاملات ليتم معالجتها خلال فترة زمنية قصيرة (Rawani & Gupta, 2002: 69-74).

ب. **الوسائط الالكترونية:** وتعني المكونات الالكترونية وهي عبارة عن اي جزء او كيان مادي يرتبط بالنظام الالكتروني وله تأثير في المجالات المتصل بها ويتناسق مع الوظيفة المحددة للنظام الذي يعمل به ومن هذه الوسائط الطابعات والمودم ولوحة المفاتيح.

ج. **وسائط التوثيق:** وهي جميع الاشياء الملموسة التي يتم توثيق البيانات بواسطتها مثل الاقراص المدمجة والورق وغيرها.

ويرى الباحثان ان التطور الهائل الذي وصلت اليه التقنية الحديثة في الآلات والمعدات يتطلب من الزبائن ان يعطوا معلومات كافية عنهم وهذه المعلومات تكون بمثابة ضمانة للمصرف عند الحاجة للوصول الى الزبون او الاتصال به او حجز امواله او منح الاقراض او فتح الاعتمادات اذا كان تاجرا مع اطراف خارجية اذن تمثل هذه الاجهزة ميزة حماية للمصارف لكونها تتعامل بأموال المودعين الواجب الحفاظ عليها وحمايتها وهذه الاجهزة تتطلب ادخال معلومات المستخدم الحقيقي حتى تزوده بالخدمة وهذا يضمن سير وسرية المعاملات المالية التي اصبحت تدار من الاجهزة الخارجية مثل البطاقة الذكية .

٣. **البرامجيات:** تمثل البرامجيات في نظم المعلومات المصرفية مجموعة من الاوامر والاياعات والتعليمات التي يتم تغذية الحاسبة بها، ولكي تقوم الحاسبة بعملها من خلال استقبال البيانات المختلفة وقراءتها وتوزيعها حسب اهميتها الى الجهات المستفيدة لإتمام العمليات المصرفية بهدف الحصول على المخرجات (المعلومات المفيدة) المطلوبة في تشغيل النظام المصرفي. عرف (الجبوري، ٢٠١٦: ١٤٧-١٦٨) البرامجيات بانها الانظمة والتعليمات التفصيلية للمصرف التي تساعد الحاسوب على تنفيذ المهام المطلوبة ومعالجة البيانات وتوثيقها وتسجيلها وعرضها

- كمخرجات نهائية لإداء العمل المصرفي. وحدد (Ankarah, 2014: 35) ان هناك نوعان رئيسيان من البرامجيات هما:
- أ. **برامج النظام:** وهي البرامج التي تقوم بتنسيق الاجزاء المختلفة ومثال ذلك الذي يقوم بإدارة عمليات المصرف من خلال التطبيقات المصممة بداخله لهذا الغرض.
- ب. **برامج التطبيقات:** وهي برامج المعالجة الخاصة بالنظام المصرفي مثل برنامج الرواتب وبرنامج التدقيق وبرنامج الطباعة على الصكوك او على الورق وغيرها.
٤. **قواعد البيانات:** كلما اشتركت جهود نظم المعلومات المصرفية مثلا (نظام الرواتب والانظمة الاخرى) في نفس قاعدة البيانات المركزية لتسجيل ومراقبة المعاملات المالية اليومية كلما ادى ذلك الى تمكين المصرف من الحصول على نتائج موثوقة وموحدة لدعم اتخاذ القرار ومراقبة الاداء (Cemdenner et al., 2011: 1) ومن اجل ان تكون ادارة المصرف قادرة على التعامل مع هذه المشاكل فان قاعد البيانات وتأخذ شكلين (Pilarczyk, 2016: 75):
- **قاعدة المتابعة:** وتمثل نقطة الاتصال المركزية للمستخدمين ونقطة التقاء نظام المعلومات والمستخدمين حيث يمكن لهم تقديم طلباتهم فيما يتعلق بالمشكلات او اقتراح تحديث الاجهزة او الخدمات الجديدة.
 - **قاعدة المعرفة:** وهي التي تعالج او تحل المشاكل التي ترسلها قاعدة المتابعة حيث انها تمثل مستودع حلول فوري واجابات سهلة وقد تم انشاؤها للمستخدمين والفنيين حيث انها تعتبر نظم مساعدة ذاتية للمستخدمين النهائيين.
٥. **التقارير:** تعتبر التقارير من اهم المستلزمات الاساسية في العمل المصرفي وهي تمثل مخرجات نظم المعلومات المصرفية التي تبين طبيعة او وظيفة المصرف وانشطته المختلفة وان هذه المخرجات تعبر عن تفاصيل واقعية عن كل جوانب عمل المصرف.
- أ. **التقارير الداخلية:** وهي التقارير التي تصدر حسب حاجة ادارة المصرف الرئيسة او احدى فروعها الداخلية وهي تعرض انشطته المختلفة لأغراض الرقابة والمتابعة والتعرف على الاداء ومدى كفاءته ولها عدة انواع منها سنوية وشهرية وفصلية واسبوعية
- ب. **التقارير الخارجية:** وهي مخرجات النظام للمستفيدين او المستخدمين النهائيين او الخارجيين وهي على انواع متعددة (الجبوري، ٢٠١٦: ١٤٧-١٦٨):
- تقارير دورية: تقارير يومية تقارير اسبوعية تقارير شهرية تقارير نصف سنوية تقارير سنوية
 - تقارير حين الطلب:
- ان طبيعة العمل المصرفي تقتضي ان تكون هناك امكانية للتعرف على المركز المالي ووضعية حسابات المصرف الاجمالية باي لحظة، لهذا يجب ان يكون نظام المعلومات المصرفية قادر على تقديم مثل هذه المعلومات متى ما تطلبت الحاجة ذلك، كما يتميز العمل المصرفي بان حساباته ينبغي ان توضح الارصدة كاملة ومطابقة ومعبرة عن الواقع في نهاية كل يوم عمل (الجبوري، ٢٠١٨: ٩٨).
- **تقارير من حيث الانشطة:** تتنوع التقارير التي يقدمها نظام المعلومات المصرفية وفق كل نشاط من أنشطة المصرف على حدة، اذ ان حسابات المصرف وانشطته مستقلة عن بعضها البعض الا بالقدر الذي تتم فيه تسويات قيدية فيما بينها. امثلتها تقارير عن نظم المعلومات المحاسبية وتقارير الايداع وغيرها (الجبوري، ٢٠١٨: ٩٩).

رابعاً. السياسة الاقراضية:

١. مفهوم السياسة الاقراضية وتعريفها: يتعين على ادارة المصرف توخي الحذر عند وضع السياسة الاقراضية وينبغي ان لا تؤثر سلبي على ربحية المصرف، وعليها ان تعلم مدى تأثير تلك السياسة على العمليات التشغيلية للمصرف لضمان الاستخدام الرشيد للودائع وتعظيم الارباح، حيث ان وضع سياسة غير ملائمة تقلل من ربحية المصرف وتؤثر على نوعية اصوله وتزيد من تكلفة القروض لذلك ينبغي ان لا تتضمن سياسة المصرف قروض غير منتظمة فان ذلك يؤدي الى ضائقة مالية قد تضر بسمعة المصرف (Duaka , 2015: 51-56).

عرفت السياسة الاقراضية بانها بيان لفلسفة المصرف والمعايير والارشادات والقواعد التي ينبغي على العاملين في قسم الاقراض التقيد بها عند منح او رفض طلب الاقتراض، فضلاً عن نوع المعلومات الواجب جمعها عن المنظمة المقترضة وايضا تشمل هذه السياسة متابعة ومراقبة عمليات سداد القروض واجراءات تحصيل القروض المتأخرة. (Munyiri, 2010: 2). وعرفت بانها مجموعة من القرارات التي تصدر عن الادارة العليا للمصرف يحدد فيها معايير وشروط منح القروض ونطاقها وصلاحياتها، وهي تبني وتوضع على اساس السياسة الائتمانية العامة التي يضعها البنك المركزي والمتوافقة مع السياسة المالية العامة للدولة (موسى، ٢٠١٠: ٣٢).

٢. اهداف السياسة الاقراضية: (عادل، ٢٠١٢، ١٩)، (خالدية واخرون، ٢٠١٣):

أ. ضمان استرداد القروض التي يمنحها المصرف التجاري.

ب. تحقيق عوائد مجزية ومرضية.

ج. تأمين الرقابة المستمرة على عمليات الاقراض.

د. تزويد العاملين في اقسام الائتمان بالمعلومات اللازمة لأداء عملهم بالتوافق مع اهداف المصرف

هـ. منح القروض على اسس موحدة ومتجانسة.

٣. القروض المصرفية: ان تقديم القروض هو النشاط المدر للإيراد الرئيس للمصرف، وهذا النشاط محفوف بمخاطر كبيرة بالنسبة للمقترضين والمقرضين، وان تقاعس اي زبون او اي طرف من اطراف العقد وعدم ايفاءه بوقت الاستحقاق او في اي وقت بعد ذلك فإنه قد يعرض المصرف الى مخاطر كبيرة وخسائر جسيمة، وان المصرف ذو المخاطرة العالية مهدد بالإفلاس وبالتالي تتعرض اموال المودعين للخطر، لذلك ينبغي ان تقدم المصارف انواع عديدة من القروض وبصفة منتظمة ومقدمة بشكل مدروس وبناءً على معلومات حقيقية لضمان سداد تلك القروض في وقت استحقاقها مع فوائدها (Duaka , 2015: 51-56).

تعد القروض المقدمة لزبائن المصرف من اهم نشاطات المصارف التجارية، واعطت المصارف اهمية بالغة لنشاط الاقراض في تخطيط السياسة الاقراضية من اجل زيادة مصادر الدخل، والحفاظ على الموجودات وبالتالي تقليل كلف القروض المتعثرة الى حد ما الأدنى.

٤. متابعة القروض: لا ينتهي دور المصرف عند تقديم القرض، انما يمتد ليشمل متابعته بعد التعاقد عليه بغية ضمان السداد لأصل القرض مع فوائده في الموعد المحدد، لكي يتسنى اكتشاف المخاطر مبكراً والعمل على تفاديها قبل وقوعها بالفعل، حيث يؤمن المصرف اتصال دائم مع الزبون للاستفسار عن تأخير سداد الاقساط ودراسة وتحليل اسباب التأخير واتخاذ الاجراءات المناسبة واتخاذ القرار في الوقت المناسب قبل ان يستفحل الامر (خالدية واخرون، ٢٠١٣: ٦٦).

تشمل السياسة الاقراضية تصميم نظام كامل للرقابة على القروض الممنوحة للزبائن ومتابعة تحصيلها بهدف اكتشاف المشكلات التي قد تنجم عند الاستحقاق والعمل على تلافيها او الطلب من الزبون العمل على تفاديها لكي لا يتحول الى معسر او غير قادر على الدفع في الوقت المحدد (الجبوري والعزاوي، ٢٠٠٢: ١٢). ومتابعة تحصيل القرض تتضمن ايضا تحديد ايام التأخير المسموح بها لقبول الاقساط والحالات التي ينبغي التفاوض عليها مع الزبون المتأخر والحالات التي يتوجب على المصرف عرضها على القضاء واخيرا عرض وتبويب القروض المتغيرة على الادارة العليا (احمد وبن زيان، ٢٠٠٤: ١١٦).

فمن الضروري متابعة القروض بعد منحها او بعد التعاقد عليها وذلك لضمان الحفاظ على اموال المصرف (أصل القرض مع الفوائد) واستلامها في مواعيدها المحددة، لكي يتمكن المصرف من اكتشاف المشكلات المحتملة والعمل على تفاديها قبل وقوعها.

ومن اهم الادوات المستخدمة في المتابعة هي انشاء وحدة الحفظ الالكتروني يفيد فيها قيمة وتاريخ المبالغ المسددة من الزبون عبر برنامج الحساب الالكتروني الذي يتم بموجبه مطابقة الملفين والتعرف على حالات التأخير في السداد او السداد في الوقت المحدد ولكن بمبالغ اقل من المتفق عليه، وهناك عوامل كثيرة للتأخير في السداد في الموعد المحدد منها السهو ، وعدم رغبة الزبون في السداد او عدم قدرته ولتجنب حالات التأخير يتم الاتفاق مع الزبون على تذكيره بموعد استحقاق القرض عبر رسائل او منبهات تذكيرية، وينبغي على المصرف في حالة وجود ضامن للقرض متابعته بشكل دوري للتأكد من عدم تصرف الزبون فيه (كرارزية وعبران، ٢٠١٦: ٥٢).

وتهدف ادارة القروض من عملية المتابعة الى تحقيق الغايات الآتية (الزرقان، ٢٠١٠: ٢٦٥-٢٨٦)، (كرارزية وعبران، ٢٠١٦: ٥٢):

١. التأكد من تنفيذ السياسة التي رسمها المصرف لمنح القروض وخاصة حجم القروض وطريقة توزيعها على الانواع المختلفة لتوزيع المخاطر، ومدى التزام العاملين بالضوابط المرسومة لهم عند منح القروض مع ادخال بعض التعديلات على السياسة بما يتناسب مع تطورات العمل.
٢. الاطمئنان على تنفيذ الشروط الموضوعة لمنح التسهيلات المقدمة للزبائن، وخصوصا الالتزام بالحد الأقصى الذي نصت عليه السياسة، وضرورة حصول المصرف على جميع الضمانات المتفق عليها مع احتساب نسبة التسليف المقررة، واكمال اجراءات رهن الضمانات لصالح المصرف ومتابعة انتظام المقرض في سداد مستحقات المصرف في مواعيدها المحددة.
٣. التعرف على المشاكل والمعوقات التي يتعرض لها الزبائن المقترضين في الوقت المناسب، بما يكفل معالجتها واتخاذ الاجراءات التي من شأنها الحفاظ على حقوق المصرف من الضياع من جهة ومساعدة الزبائن في تخطي تلك المشاكل من جهة اخرى، وتفادي لأية خسائر قد تلحق بالمصرف نتيجة تعثر الزبائن بالوفاء.

كما ان نجاح نظام المتابعة يقوم على مقومات اساسية منها (حابس، ٢٠١١: ٣٣)، (الزرقان، ٢٠١٠: ٢٦٥-٢٨٦):

١. **الاحتفاظ بملف الزبون:** تلجأ المصارف الى فتح ملف خاص لكل عملية اقراض يحتوي هذا الملف على المعلومات التي جمعت من المصادر المختلفة وتحليل المركز المالي والدراسة الائتمانية للزبون المقترض، بالإضافة الى وثائق منح القروض وكافة المراسلات التي تمت مع الزبون.

٢. **مسك سجل التعاملات:** توضح السجلات انواع التسهيلات الائتمانية في المصرف والموزعة حسب القطاعات وحسب المستفيدين وحسب اجل الاستحقاق، وكذلك سجل منفرد لكل زبون يقيّد فيه التزامات الزبون وانواعها وشروطها وضماناته التي قدمها للمصرف.
٣. **توفر نظام المتابعة:** الذي يعنى بمتابعة قسم القروض والتسهيلات ومراكز الزبائن المدينين بفترات دورية.

ويرى الباحثان ان عملية متابعة القروض من اهم مكونات السياسة الاقراضية لأنها تضمن متابعة اموال المصرف وتحديد المشكلات والصعوبات التي تواجه المقترضين في الوقت المناسب واتخاذ القرار الذي من شأنه مساعدتهم لتفاديها بهدف ضمان انتظام عملية سداد القروض، وينبغي على المصرف اتباع نظام متابعة الكتروني يحوي معلومات كبيرة عن الزبائن المتعاملين مع المصرف وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية وازدياد حجم التعاملات المالية وتقديم القروض لزبائن مختلفين وفي مناطق جغرافية مختلفة.

خامسا. العلاقة النظرية بين متغيري الدراسة: وتظهر اهمية العنصر البشري بعد منح القرض وتبدأ عملية متابعته حيث يقوم العنصر البشري بجمع المعلومات خلال مدة سريان القرض واكتشاف المشكلات المحتملة ومعالجتها مبكرا وايضا يوفر قسم المعلومات بواسطة عامله المعلومات لقسم الائتمان وللزبون التي ترشده على استثمار القرض بالشكل السليم لضمان استرداد اموال المصرف بطريقة سهلة ومرنة، اما الآلات والمعدات والبرامجيات في نظم المعلومات المصرفية فان لها اثر كبير في تعزيز السياسة الاقراضية ومكوناتها وبذلك تكون الاجهزة والمعدات والبرامج لها اثر كبير في تعزيز سياسة الاقراض في المصرف وكذلك متابعة القروض الممنوحة عن طريق برامج مصممة لهذا الغرض.

وقاعدة البيانات تحتوي على معلومات عن تفضيلات الزبون والتي يحتاجها المصرف عند تحليل مركز الزبون المالي وعدد مراجعته للمصرف الامر الذي يعزز موقف المصرف في الحفاظ على الزبون وتلبية رغباته من تسهيلات وقروض من جهة والحفاظ على اموال المصرف من جهة اخرى (Chan et al., 2003: 238-248).

وان التقارير تمثل معلومات حقيقية وفعالية عن أنشطة المصرف وتعاملات الزبائن معه وتساعد المسؤولين عن منح القروض باتخاذ القرار المناسب الذي يضمن تسليم القرض الى الزبون القادر على استثماره وسداد اقساطه مع الفوائد في الوقت المحدد.

المبحث الثالث: الجانب الميداني

يتناول هذا المبحث استعراض واقع متغيرات الدراسة في المصرف المبحوث، فضلا عن اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الاساليب الاحصائية التي تتناسب مع كل فرضية:
اولا. **واقع متغيرات الدراسة في مصرف الشرق الاوسط الاهلي:**

١. **العنصر البشري:** يتوفر كادر متخصص بالعمل على (Data Center) في المصرف عددهم (١٨) فردا من المهندسين والمبرمجين والافراد الاخرين ذوو الخبرة باستخدام الحواسيب الالكترونية فضلا عن العاملين في قسم الائتمان البالغ عددهم (٢٢) وتم استقصاءهم لكون هؤلاء يرتبطون مباشرة بنظم المعلومات ومتابعة القروض والذين يخدمون البحث في الاجابة على اسئلة الاستبانة، ويقومون بجمع المعلومات عن الزبائن وعن العمليات اليومية ومتابعة حركة الاسواق

المالية ويرفعون تقارير الى الادارة العليا عن طريق نظام الكتروني، كما ويشجع المصرف ذوي الخبرة والموهبة والرغبة العالية بالعمل ويتلقون دورات تدريبية داخل وخارج العراق على نظم المعلومات المصرفية لكونها تتغير وتتطور باستمرار، كما ويوجد لدى مصرف الشرق الاوسط كادر متخصص بتصميم البرامج وانظمة العمل المصرفي بما يتناسب مع طبيعة العمل المصرفي فضلا عن امكانية بيع هذه البرامج الى المصارف الاخرى.

٢. **الآلات والمعدات:** يمتلك مركز نظم المعلومات والاتصالات في مصرف الشرق الاوسط حوالي (٣٠) حاسبة الكترونية حديثة قادرة على جمع المعلومات ومعالجتها بطريقة سريعة وفعالة بما ينعكس على فاعلية اتخاذ القرار. حيث بلغت كلفة الاجهزة والمعدات (٢٥٥٠٠٠) دولار والتي اشترها مصرف الشرق الاوسط عام ٢٠١٤ كما وتتوفر لدى مركز النظم في المصرف طابعات حديثة من أنواع (Canon & Epson) الملونة والمزودة بنظام (Bluetooth) لغرض الطباعة بطريقة (Wire Less) اضافة الى الاقراص المدمجة والكيبلات الموصلة اذ تكون بمجموعها نظام مصرفي متكامل.

٣. **البرامجيات:** يستخدم المصرف برامجيات حديثة متخصصة ومن هذه البرامج:

- (Fox Pro, Access, Excel, Word).

- نظم الخدمات متعدد القنوات (Multi-channel services).

- برنامج المساهمين وبرنامج الارشفة من مجموعة تطبيقات (Oracle).

فضلاً عن برامج المقاصة الالكترونية وبرامج المدفوعات والارشفة للعمليات المصرفية اليومية وبرنامج الطباعة على الصكوك مما يساهم في سرعة تقديم المعلومات المناسبة للمستفيدين في الوقت المناسب وتكون معلومات موثوقة وملائمة.

٤. **قواعد البيانات:** يمتلك المصرف قاعدة بيانات مركزية تزودها بالمعلومات قواعد البيانات الفرعية مثل قاعدة بيانات الزبائن وقاعدة بيانات المساهمين وقاعدة بيانات المقترضين وهذه القواعد تساهم في سرعة الحصول على المعلومات في الوقت الملائم، وقواعد البيانات لها مخولين بالدخول اليها والاطلاع على المعلومات التي تحتويها وكذلك يقومون بتحديثها باستمرار وبشكل دوري وايضا بشكل الي لكونها مرتبطة بجميع الاجهزة والمعدات التي تجري عليها عمليات محاسبية.

٥. **التقارير:** من اهم مكونات نظم المعلومات المصرفية هي التقارير فالمصرف يصدر تقارير تتعلق بأنشطته سواء كانت تقارير يومية، اسبوعية، نصف شهرية، شهرية، نصف سنوية، سنوية(*) وتم شرح ما يتضمنه كل تقرير في الفصل الثاني عند تناول فقرة التقارير. كما ويقدم المصرف نشرات فصلية تحتوي على معلومات عن احداث نشاط المصرف خلال فترة محددة.

٦. **متابعة القروض:** يمتلك المصرف برنامج حاسوبي (برنامج القروض) خاص بمتابعة القروض الممنوحة للزبائن، وصمم البرنامج بطريقة يمكن معرفة عدد الزبائن المقترضين ومبالغ القروض واوقات السداد والضمانات المقدمة وموعد الاقساط حيث يرتبط هذا البرنامج مع حاسبة الصندوق عند تسديد أي زبون فان البرنامج ينزل القسط من ذمته بشكل الي، كما ويقوم المصرف بمتابعة الزبون من خلال الزيارات الميدانية ويمتلك المصرفان لجان متخصصة بمتابعة اقساط الموظفين المقترضين مع دوائرهم لضمان التسديد بالوقت المحدد.

(*) الاطلاع على التقارير والنشرات التي يصدرها المصرف خلال الزيارات الميدانية التي قام بها الباحثان والحصول على نسخ منها.

ثانيا. وصف اتجاهات الافراد المبحوثين تجاه متغيرات الدراسة:

يبين الجدول (١) ان المعدل العام لاستجابة المبحوثين في هذا المصرف تجاه مكونات نظم المعلومات المصرفية بلغ (٥٣,٣٠%) وبمعدل وسط حسابي (٢,١٣) وبانحراف معياري (٠,١٨). ونال بعد البرامجيات اعلى معدل استجابة (٦٣,٥٧%) واعلى وسط حسابي (٢,٥٤) واقل انحراف معياري (٠,٢١). اما اقل نسبة استجابة للمبحوثين فكانت تجاه العنصر البشري اذ بلغت (٤٣,١٢%) وبأقل وسط حسابي (١,٧٣) وبانحراف معياري (٠,٣٢).
الجدول (١): وصف وتشخيص مكونات نظم المعلومات المصرفية في مصرف الشرق الاوسط

المكونات	نظم المعلومات المصرفية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الاستجابة %
مكونات نظم المعلومات المصرفية	العنصر البشري	١,٧٣	٠,٣٢	٤٣,١٢
	الآلات والمعدات	٢,٢٠	٠,٣٦	٥٥
	البرامجيات	٢,٥٤	٠,٢١	٦٣,٥٧
	قواعد البيانات	٢,١٠	٠,٤٦	٥٢,٥
	التقارير	٢,٠٩	٠,٤٣	٥٢,٣٢
متابعة القروض		٢,٠٤	٠,٢٠	٥٠,٩
المعدل		٢,١٣	٠,١٨	٥٣,٣٠

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

ثالثا. اختبار فرضيات الدراسة:

فرضية الدراسة الاولى: تتوافر جميع مكونات نظم المعلومات المصرفية بشكل كافٍ في المصرف المبحوث.

من أجل الوصول إلى أحد الاهداف الرئيسة للدراسة والذي يتمثل في اختبار درجة كفاية توفر مكونات نظم المعلومات المصرفية في المصرفين المبحوثين حسب ما تضمنته الفرضية الرئيسة الاولى للدراسة تطلبت المعالجة الاحصائية لأثبتات هذه الفرضية استخدام اختبار (T-Test) الذي يتميز بقدرته على قياس توفر كفاية المكونات من عدمه في المجتمع المبحوث.

اما نتائج توفر مكونات نظم المعلومات المصرفية في مصرف الشرق الأوسط فمبينة في الجدول (٢). اذ تبين نتائج الجدول (١٧) الى توفر جميع المكونات في الشرق الاوسط بشكل كاف بدلالة معنوية قيمة المحسوبة البالغة (٠,٠٠) لجميع المكونات وهي اقل من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (٠,٠٥). ونالت البرامجيات اعلى قيمة t اذ بلغت (٣١,٢٨٩) وبأعلى تباين للأوساط (١,٠٤٣). ونال العنصر البشري اقل كفاية مقارنة ببقية المكونات في هذا المصرف بدلالة اقل قيمة لـ t التي بلغت (٤,٤٥٧).

الجدول (٢): توفر مكونات نظم المعلومات المصرفية في مصرف الشرق الاوسط

المكونات نظم المعلومات المصرفية	T	مستوى المعنوية	تباين الاوساط
العنصر البشري	٤,٤٥٧	٠,٠٠	٠,٢٢٥
الآلات والمعدات	١٢,٣٣٤	٠,٠٠	٠,٧٠٠
البرامجيات	٣١,٢٨٩	٠,٠٠	١,٠٤٣
قواعد البيانات	٨,٣٢٧	٠,٠٠	٠,٦٠٠
التقارير	٨,٧٣٣	٠,٠٠	٠,٥٩٣

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

D,f درجات الحرية = ٣٩

وبناءً على النتائج السابقة تقبل الفرضية الاولى للدراسة في مصرف الشرق الاوسط لكفاية توفر جميع المكونات.

فرضية الدراسة الثانية: تطلبت المعالجة الاحصائية لاختبار هذه الفرضية التي تنص على (تؤثر مكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة معنوياً في تسهيل عملية متابعة القروض المصرفية) استخدام اختبار الانحدار البسيط والموضحة نتائجه في الجدول (٣)، اذ يوضح الجدول (٣) وجود تأثير معنوي ضعيف لمكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة في تعزيز متابعة القروض في مصرف الشرق الاوسط بدلالة قيمة (F) المحسوبة (٦,٤٤٩) ومستوى الدلالة المعنوية لها البالغة (٠,٠١)، اذ بلغت قيمة معامل التحديد (التفسير) (١٥%) والباقي يعود لمتغيرات عشوائية اخرى لا يمكن السيطرة عليها او انها لم تدخل في نموذج الانحدار، وبلغت فيه معامل الانحدار (B1) (٠,٤٢) والتي تدل على انه اذا ازدادت مكونات نظم المعلومات المصرفية بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك سيزيد من تعزيز متابعة القروض بمقدار (٠,٤٢) وحدة وهي زيادة معنوية بدلالة قيمة (t) المحسوبة (٢,٥٣٩) ومستوى الدلالة المعنوية لها البالغة (٠,٠١) الاقل من مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة البالغ (٠,٠٥).

X_i = المتغير المستقل (مكونات نظم المعلومات المصرفية)

Y_i = المتغير التابع (متابعة القروض)

معادلة الانحدار: $y_i = B_0 + B_1 X_i$

الجدول (٣): تأثير مكونات نظم المعلومات المصرفية في تسهيل متابعة القروض

التفسير	متابعة القروض					المستجيب
	B0	B1	R	R ²	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية SIG
مكونات نظم المعلومات المصرفية	١,١٣٦	٠,٤٢ (٢,٥٣٩)	٠,٣٨	٠,١٥	٦,٤٤٩	٠,٠١

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برمجية SPSS.

N = 40

P ≤ 0.05

D.F: درجات الحرية (٣٨، ١)

$y_i = 1.136 + 0.42 X_i$

وبناءً على تلك النتائج تقبل الفرضية الثانية لثبوت التأثير المعنوي لمكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة في تسهيل عملية متابعة القروض في المصرف المبحوث.

رابعاً. الاستنتاجات والمقترحات:

أ. الاستنتاجات:

١. كشفت استجابة الافراد المبحوثين ان مستوى استجابتهم تجاه مكونات نظم المعلومات المصرفية مجتمعة لمصرف الشرق الاوسط كان متوسطاً، وكانت استجابة الافراد تجاه توفر البرامجيات المختلفة في المصرف بشكل كاف هي الاعلى مقارنة بالاستجابة تجاه بقية المكونات الاخرى مما يدل على اهتمام المصرف المبحوث بتوفير احدث البرامجيات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات المصرفية من اجل توفير التقارير الدقيقة والشاملة التي تلبي حاجة المدراء في الادارة العليا من المعلومات وفي الوقت المناسب فضلاً عن توفير المعلومات لبقية المستفيدين العاملين في مختلف الادارات الاخرى ومنها ادارة الائتمان، اما اقل نسبة استجابة للأفراد المبحوثين كانت تجاه العنصر البشري، مما يدل على عدم الاهتمام الكافي من قبل ادارة المصرف باختيار وتدريب العنصر

البشري الذي يعد اهم مكونات نظم المعلومات المصرفية وتعتمد عليه فاعلية بقية المكونات الاخرى.

٢. اظهرت النتائج ان هناك تأثير ضعيف ومعنوي لمكونات نظم المعلومات المصرفية في تعزيز فاعلية متابعة القروض في المصرف المبحوث، وبقوة تفسيرية ضعيفة وبزيادة قدرة المصرف على توظيف مكونات نظم المعلومات المصرفية سيعزز من فاعلية متابعة القروض بعد منحها للزبائن.

ب. المقترحات:

١. ضرورة اهتمام ادارة المصرف بالعاملين بنظم المعلومات المصرفية وتشجيعهم وتدريبهم ورفع قسم نظم او تكنولوجيا المعلومات بكادر متخصص بالحاسوب والهندسة وتصميم البرامج فلا ينبغي التركيز على الكم دون النوع. ويمكن ان يتم ذلك من خلال اعتماد الدورات التدريبية للأفراد العاملين في نظم المعلومات المصرفية سواء داخل القطر او خارجه. ينبغي للمصرف المبحوث الاهتمام بتنويع محفظة القروض واهلية الزبون المقترض، ومتابعة أكبر للقروض بعد منحها لحماية المصرف من مخاطر عدم تحصيل القروض او التأخير في تحصيلها. ويتم ذلك من خلال توفير التخصيصات المالية الكافية للقروض بمختلف انواعها.

٢. ينبغي على المصرف المبحوث ايلاء اهتماما متساويا لجميع مكونات نظم المعلومات المصرفية وليست فقط بالبرامجيات لان وجود برامج بدون استثمار ووجود عنصر بشري قادر على العمل عليها يعد مخالف للتوجهات الحديثة في القطاع المصرفي في البيئة العالمية التي تتسم بالمنافسة وسرعة التغير والتحديات.

٣. ينبغي على المصرف المبحوث انشاء نظام الكتروني شامل خاص بمتابعة القروض مرتبط بجميع اقسام وفروع المصرف في العراق وخارجه ومرتبطة بجميع المصارف الاخرى.

المصادر:

المصادر باللغة العربية:

١. احمد، بوشنافة، بن زيان، روشام، (٢٠٠٤)، سياسة الاقراض في ظل التحولات الاقتصادية الجديدة في الجزائر، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي* واقع وتحديات* المنظم بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة حسنية بن بو علي بالإشراف العلمي لمخبر "العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا" يومي ١٤ و ١٥ ديسمبر ٢٠٠٤.

٢. الجبوري، إحسان علي مبارك، (٢٠١٦)، "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المصرفي بحث في عينة من المصارف الخاصة العراقية"، مجلة كلية مدينة العلم الجامعة، مجلد ٨، العدد ٢.

٣. الجبوري، عبد العزيز شويش، العزاوي، فائق عبد الوهاب، السياسة الاقراضية للمصارف التجارية ومدى اعتمادها في المصارف التجارية العراقية، ٢٠٠٢، المؤتمر المالي الاول لوزارة المالية، بغداد-العراق.

٤. حابس، ايمان، (٢٠١١)، "دور التحليل المالي في منح القروض: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

٥. خالدية، كلاخي، والطيب، بوبات، وأمر، ليلي الحاج، (٢٠١٣)، "ضوابط منح الائتمان في البنوك التجارية: دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة غارداية"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

٦. الدباغ، مصطفى محمد صديق مصطفى، ٢٠٠٧، تأثير نظم المعلومات المصرفية ومقومات نظم الرقابة الداخلية في خدمة الزبون، أطروحة دكتوراه فلسفه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل.
٧. ذيب، حسين، (٢٠١٢)، "فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، دراسة حالة: عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة ٢٠١٠"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مربح-ورقلة.
٨. الزرقان، صالح طاهر، (٢٠١٠)، "التحليل المالي وأثره في المخاطر الائتمانية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٢٣.
٩. كرازية، مروة، وعبران، وسام، (٢٠١٦)، "محددات منح القروض الاستثمارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر-دراسة الحالة: بنك الجزائر الخارجي وكالة تبسة ٤٦-"، رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي-تبسة.
١٠. موسى، أسامة محمود، (٢٠١٠)، "دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية-غزة.
١١. هبال، عادل، (٢٠١٢)، "إشكالية القروض المصرفية المتعثرة: دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

المصادر باللغة الانكليزية:

1. Ankrah, E., (2014), "The Impact of Information Systems Strategy on Bank Performance in Ghana", Doctorate Thesis, Department of Information Studies, University of Ghana, Legon.
2. Au, W. H., and Chan, K. C., (2003), "Mining fuzzy association rules in a bank-account database", IEEE Transactions on Fuzzy Systems, Vol. 11, No. 2.
3. Chaudhry Peggy.E., Chaudhry S.S., Clark K.D., and Jones D.S., (2013), "Enterprise Information Systems Security: A Case Study in the Banking Sector", In: Poels G. (eds) Enterprise Information Systems of the Future. Lecture Notes in Business Information Processing, vol. 139. Springer, Berlin, Heidelberg.
4. Ciurea, C., (2010), "The Development of A Mobile Application in A Collaborative Banking System", Informatica Economica, Vol. 14, No. 3.
5. Dener, C., Watkins, and J. A., Dorotinsky, W. L., (2011), "Financial Management Information Systems: 25 Years of World Bank Experience on What Works and What Doesn't", Washington, DC: The World Bank.
6. Duaka, C. L., (2015), "Credit Risk Management in Commercial Banks". IOSR Journal of Economics and Finance, Vol. 6, No. 3.
7. Kulshreshtha, V., and Maheshwari, S., (2012), "Benefits of Management Information System in Blood Bank", International Journal of Engineering and Science, Vol. 1, No. 12.

8. Kumari, A., and Sita, V., (2010), "Role of Competencies in Human Resource Management: A Study in Indian Organizations", OIDA International Journal of Sustainable Development, Vol. 2, No. 3.
9. Munyiri, M., (2010), "Lending Policies and Their Effects on Performance of Commercial Banks in Kenya", Master Thesis, School of Business, University of Nairobi
10. Naranjo-Gil, D., (2009), "Management information systems and strategic performances: The role of top team composition", International Journal of Information Management, Vol. 29, No.2.
11. Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., and Pahnla, S., (2004), "Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model", Internet research, Vol. 14.
12. Pilarczyk, K., (2016), "Importance of Management Information System in Banking Sector", Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio H, Vol. 2.DOI:10.17951/h.2016.50.2.69
13. Rawani, A. M., and Gupta, M. P., (2002), "Role of information systems in banks: an empirical study in the indian context", Vikalpa, Vol. 27, No. 4.
14. Trivellas, P. G., and Santouridis, I., (2013), "The Impact of Management Information Systems' Effectiveness on Task Productivity the Case of the Greek Banking Sector". International Journal of Computer Theory and Engineering, Vol. 5, No.1.