

## فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عمليات منح الائتمان

### المصرفي في المصرف التجاري السوري

حسين شيخ محمد، مروان خياطة، مالك المسلمان\*

قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب

\*طالب دراسات عليا (دكتوراه)

### الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عملية منح الائتمان في المصارف التجارية العامة في سوريا، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة وتوزيعها على المدراء ومعاونيهم ورؤساء الدوائر والشعب في فروع المصرف التجاري السوري في كلاً من دمشق وحلب والحسكة، وتضمن استبيان جانبيين: الجانب الأول يشمل المعلومات العامة الخاصة بأفراد عينة الدراسة أما الجانب الثاني فقد تضمن الأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة المستقلة (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، الاستخدام، رضا المستخدم، زيادة المنافع) والمتغير التابع (تحسين عملية منح الائتمان) وتم التصميم وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وقد تم توزيع 80 استبيان، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة لإجراء التحليل 69 استبيان. وخلصت الدراسة إلى أن هناك أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عملية منح الائتمان في المصرف التجاري في سوريا.

ورد البحث للمجلة بتاريخ ١/ ٢٠١٣

تم النشر بتاريخ ١/ ٢٠١٣

## 1\_ المقدمة:

تعتبر عمليات منح الائتمان النشاط الأساسي في عمل المصارف وترتبط هذه العمليات أساساً بالدور الرئيسي لأي مصرف كونه يعتبر الوسيط بين المنظمات والأفراد الذين لديهم فائض وهؤلاء الذين بحاجة إلى الأموال لممارسة أعمالهم أو التوسع فيها، وتعتبر العوائد الناتجة عن منح القروض والتسهيلات الائتمانية المصدر الرئيسي لإيرادات المصرف. ولذلك فإن أي خلل في عمليات منح الائتمان والمخاطر المرتبطة به وتعتبر التسهيلات المصرفية يؤثر بشكل كبير على نتائج العمل المصرفي، وبالتالي لابد من إيلاء عمليات منح الائتمان أهمية خاصة لتفادي التعرض لتلك المخاطر.

وتعتبر المعلومات المتعلقة بطالبي الائتمان الأساس الذي يعتمد عليه في قرار منح الائتمان من عدمه، ومما لا شك فيه أن معظم تلك المعلومات هي ذات طبيعة مالية وتتصل بصفة أساسية بالعمل المحاسبي كالميزانيات وكشوف حسابات العملاء خلال الفترات الماضية. وبالتالي فإن الاهتمام بتحسين نوعية تلك المعلومات من شأنه التأثير إيجابياً على قرارات منح الائتمان.

## 2. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه عمليات منح الائتمان والتسهيلات المصرفية، وأثرها في تحسين الواقع الاقتصادي، إذ إن قيام المصارف بدور الوسيط بين من لديه فائض في الأموال ومن بحاجة إلى تلك الأموال يساعد كثيراً في توسيع النشاط الاقتصادي ودخول مشاريع جديدة في السوق وما يترتب على ذلك من منافع فيما لو وظفت تلك الأموال بالشكل الصحيح.

## 3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصرف التجاري السوري وعلاقتها بتحسين عمليات منح الائتمان والتسهيلات المصرفية وتخفيض المخاطر المتعلقة بها.

#### 4. مشكلة الدراسة:

يمكن طرح مشكلة الدراسة على الشكل التالي: هل تتصف نظم المعلومات المحاسبية في المصرف التجاري السوري بالفاعلية، ومدى مساهمة نظم المعلومات المحاسبية الفعالة في تحسين عملية منح الائتمان المصرفي.

#### 5. فرضية الدراسة:

هناك أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عمليات منح الائتمان المصرفي في المصرف التجاري السوري.

#### 6. منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتقسّم الى جانبين: جانب نظري يتناول تحليل ما ورد في المراجع والدوريات والبحوث العلمية حول فاعلية المعلومات المحاسبية والائتمان المصرفي، وجانب ميداني يتضمن تصميم وتوزيع استبيان على مجموعة من العاملين في المصرف التجاري السوري للتحقق من فرضيات الدراسة.

#### 7. الدراسات السابقة:

7-1- دراسة هاني عبد الرحمن محمد (2009) بعنوان: "فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين". (1)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها. وتم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر وهي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات. وأن ما نسبته 66.6 % من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والباقي يعود لعوامل أخرى.

2.7 دراسة عبد العزيز الدغيم وآخرون (2006) بعنوان: "التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري". (2)

هدفت الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان وأساسه ومعاييرته وكذلك التعرف على العناصر الأساسية للتحليل الائتماني وتبيان أهمية تحليل البيانات المالية لطالب الإقراض في الكشف والتحقق من سلامة مركزه المالي وجدارته الائتمانية.

وخلصت الدراسة إلى أن المصرفي الصناعي يعاني من حجم كبير من الديون التي تتخللها إشكالات وتقصير، والتقصير الحاصل في إدارة هذه الأزمات يرجعونه إلى كادر المصرف بموضوع الملاحقات القانونية في كل فرع، وتقصير إدارات الفروع، ومحامي المصرف الذين يتابعون القضايا، ولا يقوم المصرف بإجراء أي نوع من أنواع التحليل المالي سواء في مرحلة دراسة طلب الإقراض أو في مرحلة متابعة القرض، وذلك للوقوف على المركز المالي للعميل أو للتنبؤ باحتمالات تعثره.

3.7 دراسة غالب عوض الرفاعي وسعد غالب ياسين (2004) بعنوان: "دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان . دراسة ميدانية". (3)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي بالتطبيق على القطاع المصرفي في الأردن.

وخلصت الدراسة إلى إدراك القيادات الإدارية في مصارف العينة بأهمية الدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة في دعم القرارات المصرفية بصورة عامة وقرارات الائتمان على وجه الخصوص، كذلك تساهم عوامل نظم إدارة المعرفة والقدرة على استخدامها في تقليل مخاطر الائتمان المصرفي من وجهة نظر أفراد العينة.

4-7- دراسة "Ali Alzoubi" عام 2011 بعنوان "The Effectiveness of the Accounting Information System Under the Enterprise Resources Planning (ERP)". (4)

هدفت الدراسة إلى تحديد فعالية نظام المعلومات المحاسبية في الشركات التي تطبق نظام (ERP) وعلاقة ذلك بجودة مخرجات النظام المحاسبي (المعلومات) والرقابة الداخلية، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم اختيار مجموعة من الشركات في منطقة

الخصان الصناعية وبالتحديد الشركات التي تستخدم (ERP) وذلك من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من المحاسبين والمدراء الماليين الذين يعملون في تلك الشركات.

وقد خلصت الدراسة إلى أن تكامل نظام المعلومات المحاسبية ونظام (ERP) يؤدي إلى تحسين جودة المعلومات المحاسبية والرقابة الداخلية في الشركات.

5-7- دراسة H. Sajady M. Dastgir H. Hashem Nejad لعام 2008 بعنوان "EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS". (٥)

هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية نظم المعلومات المحاسبية ولتحقيق ذلك تم إجراء دراسة ميدانية من خلال توزيع استبيان على عدد من الشركات المدرجة في سوق طهران للأوراق المالية.

وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في تلك الشركات يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات والرقابة الداخلية وجودة التقارير المالية وتسهيل معالجة العمليات التي تجريها الشركات، ولم تبين نتائج الدراسة إلى وجود تحسين في عملية تقييم الأداء.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يرى الباحث إن معظم الدراسات السابقة تجمع على أهمية المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات سواء كانت للمديرين أم المستثمرين، كما تبين أن هذه الدراسات تتفق في تناول موضوع المعلومات المحاسبية باعتبارها الركن الأساسي الذي يتم استخدامها عند اتخاذ القرارات المصرفية. وعلى الرغم من أن بعض الدراسات السابقة تناولت موضوع المخاطر المصرفية وكيفية التعامل معها والحد منها، ودور المعلومات المحاسبية في إدارة بعض أنواع المخاطر، ولكن أي من هذه الدراسات لم تربط بين فعالية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها على تحسين عملية منح الائتمان في المصرف التجاري السوري.

لذلك كان من الضروري القيام بهذه الدراسة في سورية لإظهار أهمية إدارة مخاطر الائتمان في المصارف العامة والتركيز على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المحاسبية المصرفية في تحسين هذه الإدارة والتقليل من مخاطرها.

### 8 الائتمان المصرفي:

في ظل تزايد سرعة عجلة العولمة المالية وانفتاح الأسواق المالية والمصرفية على بعضها البعض وحدثت أزمات مالية في كلاً من الدول النامية والمتقدمة تعود في أغلبها لأزمات المصارف والتي تنتج بشكل أساسي من مخاطر الائتمان وسوء الإدارة اللذان يؤديان إلى تعثر المصارف وحدثت الأزمات.

يعرف الائتمان المصرفي بأنه الثقة التي يوليها المصرف للعميل حين يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزامه وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد والعمولات(6).

### أنواع التسهيلات الائتمانية:(7)

#### أ- التسهيلات الائتمانية المباشرة:

وهو يعنى قيام إدارة الائتمان في المصرف بمنح مبالغ نقدية لطالب الائتمان لاستخدامها في تمويل عمليات متفق عليها ومحددة بعقد الائتمان ونوع الضمان المطلوب، وأكثر أنواع الائتمان النقدي المباشر:

1- الحساب الجاري المدين.

2- القروض والسلفيات.

3- الكمبيالات المخصومة.

#### ب- التسهيلات الائتمانية غير المباشرة:

يختلف هذا النوع من الائتمان عن الائتمان النقدي المباشر أن إدارة الائتمان في المصرف لاتعطي حقاً لطالب الائتمان باستعمال النقد بشكل مباشر، كما أنها لاتتمثل ديناً مباشراً على العميل اتجاه المصرف إلا في الحالة التي لايحترم فيها العميل تعهداته، وأكثر أنواع الائتمان غير المباشر:

1- الكفالات المصرفية (خطابات الضمان).

2- الاعتماد المستندي.

3- التمويل التاجيري.

#### 9. مخاطر الائتمان:

عرف سمير الشاهد مخاطر الائتمان بأنها المخاطر التي تنشأ من عدم قدرة أو عدم رغبة الطرف المتعامل في الوفاء بالتزاماته، وتشمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات والبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان و/أو الاعتمادات المستندية، وتنتج مخاطر الائتمان نتيجة لعوامل خارجية وعوامل داخلية منها:

أ - العوامل الخارجية: ويمكن تحديد العوامل الخارجية بما يلي:

- تغيير في الأوضاع الاقتصادية كاتجاه الاقتصاد نحو الركود أو الكساد أو حدوث انهيار غير متوقع في أسواق المال.
- تغيرات في حركة السوق ترتب عليها آثار سلبية على الطرف المقابل.

ب- العوامل الداخلية: ويمكن تحديد العوامل الداخلية بما يلي:

- ضعف إدارة الائتمان أو الاستثمار في البنك سواء لنقص الخبرة أو لعدم التدريب الكافي.
- عدم توفير سياسة ائتمانية رشيدة.
- ضعف سياسة التسعير.
- ضعف إجراءات متابعة المخاطر والرقابة عليها (8).

والمخاطر الائتمانية تحدث في الدفتر المصرفي كما أنها تحدث في الدفتر التجاري للمصرف (يقصد بالدفتر التجاري المعاملات في الأسواق المالية بين المصارف والتي تختلف عن المعاملات المصرفية التي تقيد في الدفتر المصرفي)، ففي الدفتر المصرفي تتمثل المخاطر الائتمانية في عدم قدرة الطرف الآخر أو عدم رغبته في تسديد القروض والفوائد المترتبة المستحقة في موعدها.

أما في الدفتر التجاري فنتج المخاطر الائتمانية بسبب عدم قدرة المدين أو عدم رغبته في إبراء ذمته من التزاماته التعاقدية في العقود التجارية، ومن الممكن أن يؤدي ذلك إلى مخاطر التسوية والتي تظهر في المصارف بشكل كبير خاصة في عمليات الصرف (أي بيع وشراء العملات)، ويمكن معالجة المخاطر الائتمانية جزئياً من خلال تنويع المحفظة الاستثمارية، ولكن لا يمكن التخلص منها بالكامل (9).

وقد عرفت لجنة بازل مخاطر الائتمان بأنها المخاطر التي تنشأ نتيجة إخفاق الجهة المقابلة (العميل) عن أداء التزاماتها تجاه المصرف. لذا يرى الباحث أنه من المستحسن على المصارف أن تقوم بتقييم مخاطر الائتمان في كافة مراحلها سواء أثناء دورة الائتمان أو أثناء عملية التسوية وذلك وفقاً لمستوى العميل وعلى كافة المنتجات (الخدمات)، كما يجب عليها تصنيف العملاء بأحد الأساليب التي نصت عليه لجنة بازل وهي التصنيف الائتماني الخارجي والتصنيف الداخلي الأساسي والتصنيف الداخلي المتقدم، وإن التزم المصرف بأحد هذه الأساليب وتقييمه للائتمان في كافة مراحلها سيؤدي إلى خفض مخاطر الائتمان، والتي لا تقتصر على الخسائر المحاسبية المباشرة ولكن تمتد هذه الخسائر لتشمل تكاليف الفرصة البديلة وتكاليف المعاملات والمصاريف المتعلقة بالائتمان المتعثر.

#### 10. فاعلية نظم المعلومات المحاسبية:

تلعب المحاسبة دوراً هاماً في إنجاح العديد من المنشآت حيث تقوم بتزويد الأفراد والجهات المختلفة سواء كانوا يعملون في هذه الوحدات نفسها أم خارجها (كالجهات الحكومية ورجال التمويل والمستثمرون والعلاء والموردون) بمعلومات مالية ملائمة لاتخاذ القرارات.

إذ يعد نظام المعلومات المحاسبية من أهم نظم المعلومات في أغلب المنظمات الحديثة ويهدف هذا النظام إلى إمداد إدارة المشروع بالمعلومات لخدمة ثلاثة أغراض رئيسية هي (10):

- إعداد التقارير الداخلية للإدارة والتي تشمل على البيانات اللازمة لتخطيط ورقابة الأعمال الروتينية الدورية.



- إعداد التقارير الداخلية للإدارة والتي تشمل على البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات غير الروتينية وإعداد الخطط والسياسات الهامة للمشروع.
  - إعداد التقارير المطلوبة إلى الجهات الخارجية وخاصة ملاك المشروع والمستثمرين فيه والحكومة وغيرها من الجهات الخارجية الأخرى.
- يعرف نظام المعلومات المحاسبية بأنه مجموعة من الأنظمة الفرعية المستخدمة في تجميع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات إلى الإدارة الداخلية والأطراف الخارجية(11).

بينما تعرف فاعلية النظام بأنها مدى قدرة النظام على توفير المخرجات التي تتفق مع حاجات المستفيدين ومدى قدرتهم على الاستفادة من هذه المخرجات. أي أنها تتعلق بدرجة أساسية بتوفير المعلومات وأسلوب استخدامها والانتفاع منها.(12)

وتختلف الفاعلية عن الكفاءة من حيث أنها تتعلق بمخرجات نظام المعلومات المحاسبية وتحقيق الأهداف بينما تتعلق الكفاءة باستخدام الموارد لتحقيق النتائج.(13)

#### 11- قياس الفاعلية:

قام كل من McLean و DeLone و Petter بتطوير نموذج لقياس فاعلية نظم المعلومات بالاعتماد على بيانات 180 دراسة أكاديمية من 1992 ولغاية 2007، ويتكون هذا النموذج من المحاور التالية(14):

- جودة النظام System Quality
- جودة المعلومات Information Quality
- جودة الخدمات Service Quality
- الاستخدام Use
- رضا المستخدم User Satisfaction
- المنافع المحققة Net Benefits

وتم الاعتماد على نموذج (M&D) في العديد من الدراسات لقياس وتقييم فاعلية نظم المعلومات، فقد استخدم هذا النموذج من قبل كل من Bach, Belardo, Bajwa, Kantharaju, Prasanth في التحليل العاملي لفاعلية نظم المعلومات(15).

## 11-1- جودة النظام:

هناك العديد من المقاييس التي يمكن أن تستخدم في قياس جودة النظام، وتركز تلك المقاييس على مواصفات أداء النظام المدروس. فالبعض ينظر الى جودة النظام من خلال النظر الى مدى تحقيق الاستفادة من الموارد المستخدمة والاستثمارات الموظفة في النظام، اضافة الى الدقة وسرعة المعالجة وزمن الاستجابة وسهولة الوصول والاستخدام، كذلك يرى البعض انها يمكن أن تقاس من خلال درجة التكنولوجيا المستخدمة في النظام من حيث المعدات المادية والبرمجيات(16).

## 11-2- جودة المعلومات:

تحدد جودة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات من خلال اسلوب استخدامها من قبل متخذي القرارات، ولكي يتمكن متخذي القرارات من اتخاذ قراراتهم بكفاءة يجب ان تتصف المعلومات المقدمة لهم بالجودة أي يجب تمتعها بالخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وهي(17):

- 1- خصائص تتعلق بمتخذي القرارات أي مستخدمي المعلومات المحاسبية.
  - 2- خصائص ذاتية للمعلومات المحاسبية وتنقسم إلى خاصيتين أساسيتين هما:  
خاصية الملائمة وخاصية الموثوقية، وتنقسم هذه الخصائص الرئيسية إلى خواص فرعية حسب الشكل السابق، فخاصية الملائمة لها ثلاث خواص فرعية هي:
    - خاصية القيمة التنبؤية للمعلومات المحاسبية
    - خاصية التغذية العكسية أو الراجعة
    - خاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية.
- أما خاصية الموثوقية أو مصداقية المعلومات المحاسبية فلها ثلاث خواص فرعية هي:
- خاصية قابلية التحقق
  - خاصية الحياد وعد التحيز
  - خاصية الصدق في التعبير.
- 3- خواص ثانوية للمعلومات تنتج من تفاعل أو تداخل الخاصيتين الأساسيتين وهي:
    - خاصية الثبات في إتباع النسق

• خاصية التماثل والقابلية للمقارنة

11-3- جودة الخدمات:

ان تكون التقارير التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية تتمتع بالجودة من خلال اتسامها بالخصائص النوعية للمعلومات وتحقيقها لاجراض واحتياجات الجهات المستفيدة منها.

11-4- رضا المستخدم:

يعتبر رضا المستخدم العامل الاهم في تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية ويمكن قياس رضا المستخدم من خلال مايلي(18):

- 1- تقديم المعلومات بالشكل المفيد للمستخدم.
- 2- رضا المستخدم عن دقة النظام.
- 3- وضوح المعلومات واكتمالها.
- 4- تقديم المعلومات التي يحتاجها المستخدم بالتحديد.
- 5- توفير المعلومات الأحدث حسب حاجة المستخدم.
- 6- مقابلة المعلومات لاحتياجات المستخدم.
- 7- ان تكون تقارير النظام تماماً كما يحتاجها المستخدم.

11-5- الاستخدام:

ويقصد به سهولة استخدام النظام من قبل الأشخاص الذين يتعاملون مع النظام والجهات المستخدمة للتقارير التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية والتي تنقسم إلى قسمين: (19)

- 1- مستخدمون داخليون: وهم الإدارة وصانعو القرارات ضمن المصارف.
- 2- مستخدمون خارجيون: وهم المستثمرون والدائنون والزبائن والدولة وغيرها من الجهات التي قد تتعامل مع المصرف.

11-6- المنافع المحققة:

وهذا يجب أن تكون المنافع المحققة من التقارير التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية أكبر من التكلفة المترتبة عن إنتاج هذه التقارير إذ يتحكم بإنتاج التقارير والمعلومات المحاسبية قيذان رئيسيان هما (20):

- المنفعة المتوقعة من المعلومات أكبر من تكلفة إنتاجها وتقديمها.
- الأهمية النسبية.

## 12. الدراسة الميدانية

لإنجاز الدراسة الميدانية تم تصميم استبيان يتضمن جانبين: الجانب الأول يشمل البيانات العامة الخاصة بأفراد عينة الدراسة أما الجانب الثاني فقد تضمن الأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة المستقلة (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، الاستخدام، رضا المستخدم، زيادة المنافع) والمتغير التابع (تحسين عملية منح الائتمان) وتم التصميم وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وقد تم توزيع 80 استبيان على عدد من فروع المصرف التجاري السوري في الرقة والحسكة ودمشق، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة لإجراء التحليل 69 استبيان، والجدول التالي يبين البيانات العامة لأفراد عينة البحث.

الجدول رقم 1/ /المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة

المتغير	القيمة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	ثانوية	2	2.9%
	معهد	11	15.9%
	جامعي	53	76.8%
	ماجستير	3	4.3%
التخصص العلمي	محاسبة	29	42.0%
	إدارة	16	23.2%
	مالية ومصرفية	5	7.2%
	اقتصاد	19	27.5%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	21.7%
	من 5 وأقل من 15 سنة	37	53.6%
	من 15 وأقل من 25 سنة	10	14.5%
	أكثر من 25 سنة	7	10.1%

العدد الكلي لكل متغير	٦٩	% ١٠٠
-----------------------	----	-------

يلاحظ من الجدول رقم /1/ أن نسبة حملة الشهادات الجامعية فما فوق بشكل 81% تقريبا، و42% هم من المختصين في المحاسبة و69% ممن لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات، لذلك يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة لديهم القدرة على الاجابة بشكل جيد على الاستبيان.

#### 1.12. ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة والامتثال الداخلي لفقراتها فقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha حيث كانت قيمة المعامل للفقرات الخاصة بكل متغير على الشكل التالي:

الجدول رقم /2/ معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	Cronbach's Alpha
جودة النظام	0.891
جودة المعلومات	0.883
جودة الخدمات	0.890
الاستخدام	0.822
رضا المستخدم	0.807
زيادة المنافع	0.901
تحسين عملية منح الائتمان	0.911

يتضح من الجدول السابق أن فقرات أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات نظراً لكون الحد الأدنى المقبول في العلوم الاجتماعية لهذا المعامل يبلغ 70%.

#### 12-2- الاحصاءات الوصفية:

لتحديد مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصرف التجاري السوري وحسن عملية منح الائتمان المصرفي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة.

#### 12. 2. 1. جودة النظام:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية لل فقرات الخاصة بمتغير جودة النظام.

الجدول رقم /3/ الاحصاءات الوصفية لجودة النظام

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
A1	يتسم النظام المعمول به بسهولة الاستخدام	3,32	1,157
A2	يمكن إجراء تعديلات في النظام الحالي ليتلائم مع التغيير في متطلبات العمل	3,12	1,157
A3	يساهم النظام الحالي في الحد كثيراً من الأخطاء في تسجيل ومعالجة العمليات المالية	3,35	1,223
A4	يتسم النظام بسهولة التعلم من قبل المستخدمين الجدد	3,26	1,171
	جميع الفقرات	3,26	1,18

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (جودة النظام) بلغ 3.26 وهو أقل من الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.

#### 2.2.12. جودة المعلومات:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية لل فقرات الخاصة بمتغير جودة المعلومات.

الجدول رقم /4/ الاحصاءات الوصفية لجودة المعلومات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
B1	تتمتع المعلومات بالملائمة لاحتياجات متخذي القرارات	2,96	1,194
B2	المعلومات التي يوفرها النظام تتصف بسهولة فهمها	3,33	1,256
B3	المعلومات التي يوفرها النظام المحاسبي تتمتع بدرجة عالية من الدقة	2,97	1,124
B4	يوفر النظام الحالي المعلومات المحاسبية في الوقت المناسب	3,14	1,167

١,١٤٣	٣,٠٩	يوفر النظام الحالي معلومات ذات منفعة للمستخدمين	B٥
١,٢٦٨	٣,٣٣	يضمن النظام استمرار توفير المعلومات ونشرها للمستخدمين	B٦
١,١٩	٣,١٤	جميع الفقرات	

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (جودة المعلومات) بلغ 3.14 وهو أقل من الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.  
3.2.12 جودة الخدمات:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية للفقرات الخاصة بمتغير جودة الخدمات.  
الجدول رقم /5/ الاحصاءات الوصفية لجودة الخدمات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
C١	يتم النظام المعمول به بسهولة الاستخدام	3.41	١,٢١٧
C٢	يمكن إجراء تعديلات في النظام الحالي ليتلاءم مع التغيير في متطلبات العمل	3.07	١,١٠٢
C٣	يساهم النظام الحالي في الحد كثيراً من الأخطاء في تسجيل ومعالجة العمليات المالية	3.20	١,١٧٠
C٤	يتم النظام بسهولة التعلم من قبل المستخدمين الجدد	3.41	١,١٥٥
١,١٦	جميع الفقرات	٣,٢٧	

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (جودة الخدمات) بلغ 3.14 وهو أقل من الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.  
4.2.12 الاستخدام:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية للفقرات الخاصة بمتغير الاستخدام.  
الجدول رقم /6/ الاحصاءات الوصفية لاستخدام النظام

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
---	--------	-----------------	-------------------

1,262	2,90	الاعتماد بدرجة كبيرة على المعلومات التي يوفرها النظام	D1
1,403	2,94	تكرار استخدام النظام بصورة مستمرة	D2
1,427	2,86	يتم استخدام النظام بصورة دائمة للحصول على المعلومات اللازمة لمختلف القرارات	D3
1,294	2,87	ملاءمة النظام للاستخدامات من حيث طبيعتها أو الغاية منها	D4
1,35	2,89	جميع الفقرات	

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (الاستخدام) يبلغ 2.89 وهو أقل من المستوى المتوسط وفقاً لدرجات أداة الدراسة.

#### 5.2.12 رضا المستخدم:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية للفقرات الخاصة بمتغير رضا المستخدم.

الجدول رقم /7/ الاحصاءات الوصفية لرضا المستخدم

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
E1	توفير المعلومات في الوقت والشكل المناسبين للمستخدمين	2,99	1,345
E2	يوفر النظام الدعم اللازم للمستخدمين عن الطرق المناسبة لتشغيل النظام	2,90	1,330
E3	تعدد طرق توفير المعلومات للمستخدمين كالأنترنيت ورسائل الهاتف المحمول	3,13	1,413
	جميع الفقرات	3,00	1,36



من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (رضا المستخدمين) بلغ 3 وهو أقل من المستوى الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.  
6.2.12. زيادة المنافع:

يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية لفقرات الخاصة بمتغير زيادة المنافع.

الجدول رقم /8/ الاحصاءات الوصفية لزيادة المنافع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
F1	المساهمة في تحسين اتخاذ القرارات	3.46	1.106
F2	توفير المعلومات التي تساهم في رفع كفاءة العمل	3.48	1.038
F3	المساهمة في تخفيض التكاليف	3.67	1.080
F4	المساهمة في تحسين الربحية	3.32	1.036
F5	تحسين أداء الوظائف المختلفة التي تعتمد على المعلومات المحاسبية	3.51	1.158
	جميع الفقرات	3.49	1.08

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (زيادة المنافع) بلغ 3.49 وهو أقل من المستوى الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.  
7.2.12. تحسين عملية منح الائتمان: يوضح الجدول التالي الاحصاءات الوصفية لفقرات الخاصة بمتغير تحسين عملية منح الائتمان.

الجدول رقم /9/ الاحصاءات الوصفية لتحسين عملية منح الائتمان

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Y1	تكتفي الإدارة بالمعلومات الواردة في قائمة التدفقات النقدية السنوية للمصرف	3.49	1.146
Y2	تتوفر لدى الإدارة معلومات مستمرة عن التدفقات النقدية الداخلة للمصرف	3.46	1.132
Y3	تعتمد الإدارة عند منح الائتمان على دراسة المركز المالي للعميل	3.25	.976

١,٠٧١	٣,٣٦	تعتمد الإدارة عند منح الائتمان على دراسة سمعة العميل	٧٤
١,١٢٦	٣,٢٣	تعتمد الإدارة عند منح الائتمان على دراسة القدرة الكسبية للعميل	٧٥
١,٣٠٤	٣,٣٥	تحدد الإدارة عند منح الائتمان الضمانات التي تكفل استرداد حقوق المصرف	٧٦
١,١٣	٣,٣٦	جميع الفقرات	

من الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المتغير المستقل (زيادة المنافع) بلغ 3.49 وهو أقل من المستوى الجيد وفقاً لدرجات أداة الدراسة.  
13. اختبار الفرضية:

لاختبار فرضية الدراسة فقد تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد لتحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع وقد كانت النتائج على الشكل التالي:  
يبين الجدول التالي القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار بمتغيراته المستقلة (جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمات، الاستخدام، رضا المستخدم، زيادة المنافع):

الجدول رقم /10/ القدرة التفسيرية للنموذج

معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المعدل Adj. R <sup>2</sup>	الخطأ المعياري للتقدير St Error of ES
0.756	٠,٥٧١	٠,٥٥٦	٠,٤٢٠

من الجدول السابق قيمة معامل الارتباط بلغت 0.756 وهذا يعنى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كذلك فإن فاعلية نظم المعلومات المحاسبية تفسر ما مقداره 55.6% من التغيرات في تحسين عملية منح الائتمان في المصرف التجاري السوري.

ولتحديد مدى صلاحية نموذج الانحدار بمتغيراته المستقلة للتنبؤ بالمتغير التابع فقد تم إجراء تحليل التباين ANOVA وكانت النتائج على الشكل التالي:

الجدول رقم /11/ نتائج تحليل التباين ANOVA

مستوى المعنوية Sig.	قيمة F	متوسط المربعات Mean Sq	درجات الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Sq
---------------------	--------	------------------------	-----------------	--------------------------

الاتحاد	٥٩,٦٥	6	9.99	١٠٨,٢٦٧	0.000
البواقي	٥,٧٢٧	62	0.092	-	-
المجموع	٦٥,٦٨	68	-	-	-

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة F بلغت 108.267 وبمستوى معنوية أقل من 0.05 وهذا يشير الى صلاحية نموذج الاتحاد للتنبؤ بالمتغير التابع. مما سبق يمكن قبول فرضية الدراسة: هناك أثر ذو دلالة احصائية لفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عمليات منح الائتمان المصرفي في المصرف التجاري السوري.

#### 14. نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة أن هناك أثر معنوي لفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عمليات منح الائتمان المصرفي في المصرف التجاري السوري، حيث بينت أن فاعلية نظم المعلومات المحاسبية تفسر ما مقداره 55.6% من التغيرات في تحسين عملية منح الائتمان في المصرف التجاري السوري.

#### 15. التوصيات:

تؤكد الدراسة على أهمية زيادة الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية في مختلف الجهات العامة في سورية وخاصة المصارف، وتطوير الأجهزة والبرامج المستخدمة بما يساعد على زيادة تأثير مخرجات نظم المعلومات المحاسبية على مختلف أنشطة المصرف، ويسهل اتخاذ القرارات ويقلل من المخاطر التي قد تواجهها بسبب منح الائتمان.

#### 16. المراجع

1. هاني عبد الرحمن محمد، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة، 2009.

2 عبد العزيز الدغيم، ماهر الأمين، إيمان الحجرو، \* التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرفي بالتطبيق على المصرف الصناعي السوري، مجلة بحوث جامعة تشرين، المجلد 28، العدد 3، 2006.

3- دراسة غالب عوض الرفاعي، سعد غالب ياسين، \* دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان - دراسة ميدانية، بحث مقدم الى مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، 2004.

4- Ali Alzoubi, The Effectiveness of the Accounting Information System Under the Enterprise Resources Planning (ERP). Research Journal of Finance and Accounting Vol 2, No 11, 2011.

5- H. Sajady M. Dastgir H. Hashem Nejad, EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS, International Journal of Information Science & Technology, Volume 6, Number 2, July / December, 2008.

6- النيسي صلاح الدين، قضايا مصرفية معاصرة (الائتمان المصرفي - الاعتمادات المستندية)، دار الفكر العربي، القاهرة، 2004، ص 15.

7- أبوكمال ميروفت علي، الإدارة الحديثة لمخاطر الائتمان في المصارف وق للمعايير الدولية بازل 2، رسالة ماجستير، غزة، 2007، ص 77.

8- الشاهد سمير، إدارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والإسلامي، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص 58.

9- طارق الله خان، وحبيب أحمد، ترجمة د. عثمان بابكر أحمد، إدارة المخاطر تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، السعودية، 2003، ص 29، يتصرف.

10- جبرائيل جوزيف كحالة، رضوان حلوة حطان، المحاسبة الإدارية، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر، صان، 2002، ص 9.

11- هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 32.

12- Elliott Geoffrey, Starking Susan, "Business Information Technology :systems Theory and practice". 1 st,ed,longman, 1998, p31.

13- Regan Elizabeth.A&O'connor bridget.N, "End-user information systems: Implementing Individual and work group technology" 2 ,ed, prentice hall, New Jersey, 2002, p83.

14- Stacie Petter, William DeLone, Ephraim McLean, Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and

interrelationships, European Journal of Information Systems (٢٠٠٨)  
١٧, P ٢٣٦.

١٥- Bach, Belardo, FACTOR ANALYSIS IN MEASURING  
INFORMATION SYSTEMS EFFECTIVENESS, *American Society for  
Engineering Education, Hartford*, ٢٠١١, P١.

١٦- Majid Ramezan, Measuring The Effectiveness Of Human Resource  
Information Systems In National Iranian Oil Company, Islamic Azad  
University, P٥.

١٧- مالك السليمان، دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة مخاطر السيولة في المصارف العامة في  
سورية، رسالة ماجستير ، جامعة حلب، 2010، ص67.

١٨- Andreas I. Nicolaou, A contingency model of perceived  
effectiveness in accounting information systems: Organizational  
coordination and control effects, *International Journal of Accounting  
Information Systems*, ١ (٢٠٠٠), P١٨.

١٩- إبراهيم ميده، العوامل المؤثرة في نظام المعلومات المحاسبية ودوره في اتخاذ القرارات  
الاستراتيجية، مجلة جامعة دمشق، م25، ع1، 2009، ص535.

20- مالك السليمان، دور جودة المعلومات في رفع كفاءة إدارة مخاطر السيولة في المصارف العامة  
في سورية، رسالة ماجستير ، جامعة حلب، 2010، ص67.