



الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية

دراسة ميدانية على المصارف الحكومية السورية

Impact of Information Quality Dimensions on Credit Risk

A Field Study Syrian Government Banks

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب

سومر إسماعيل

إشراف الدكتور

حيدر عبد الله

2024

الشكر و التقدير

انطلاقاً من قوله تعالى ﴿وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ﴾ (لقمان: 12)

يسرني أن أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور حيدر عبد الله الذي تكرم مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة وعلى كل ما قدمه من جهد وإرشاد وتوجيه حتى تخرج هذه الرسالة بصورتها النهائية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على ما أتاحوه من وقت لمناقشة هذه الرسالة والاستفادة من توجيهاتهم القيمة وهم السادة الدكتور أمين ديب والدكتور مجد صقور.

ووفاء وتقديراً واعترافاً في الجهد وما اكتسبته من علم ومعرفة خلال سنوات الدراسة الجامعية فإنني أتوجه بخالص الشكر إلى جامعة دمشق - كلية الاقتصاد ممثلة برئاسة الجامعة وعمادة الكلية وأعضاء الهيئة التدريسية وأخص منهم الأفاضل في قسم إدارة الأعمال.

والشكر من القلب لكل من ساعدني على إتمام هذا البحث سائلاً العلي العظيم أن تكون في موازين حسناتهم والحمد لله والشكر لله.

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة النقية إلى من قيل فيه

فأعظم مجدي كان أنك لي أب وأكبر فخري كان قولك: ذا ابني

إلى من كانت الجنة تحت قدميها إلى من تتعالى عن وصفها الكلمات أطال الله في عمرك
أمي الغالية.

إلى من قال فيهم رب الكون (سنشد عضك بأخيك) إلى الكنوز الدائمة والينابيع الصافية إلى
من قاسموني حلوا الحياة ومرها إخوتي الأعزاء.

إلى الأصدقاء الأوفياء الذين يعرفون أنفسهم وأعجز عن ذكر أسمائهم الذين سكنوا القلب بطيب
عشرتهم ومودتهم ومواقفهم إلى من قيل فيهم.

شر البلاد مكان لا صديق به وشر ما يكسب الإنسان ما يصم

إلى إدارة والمصرف العقاري وكادره الوظيفي زملائي الأعزاء به الذين كانوا العون الدائم
لي.

إلى من الروح والقلب تهمس بهم بصمت.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية ، من خلال دراسة أبعاد جودة المعلومات والتي اختيرت بعد مراجعة الدراسات السابقة التي اتفقت في أغلبها على صلاحيتها لتمثيل أبعاد جودة المعلومات وهي (بعد المحتوى ، البعد الزمني ، البعد الشكلي ، بعد المحتوى) فهدفت الدراسة إلى توضيح أثر تلك الأبعاد على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية ، واعتمد الباحث الفلسفة الوضعية والمنهج الوصفي في اختبار فرضيات الدراسة مستعملاً الاستبانة الورقية كأداة لجمع البيانات إذ جرى إرسالها إلى العاملين في المصرف العقاري والمصرف التجاري ، بلغ حجم العينة (100) مفردة، وجرى تحليل بيانات الدراسة بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها، يوجد أثر لأبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية وبيّنت الدراسة أنه يوجد اختلاف في تأثير أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية وتبين أنّ لبعد المحتوى التأثير الأكبر على مستوى المخاطر الائتمانية وفي ضوء النتائج اقترح الباحث مجموعة من التوصيات أهمها ، ضرورة تطبيق أبعاد جودة المعلومات لتأثيرها على مستوى المخاطر الائتمانية ، بناء فرق وإنشاء دوائر مختصة بتطبيق أبعاد جودة المعلومات ومتابعتها بالمصارف الحكومية نظراً لأهميتها وتأثيرها على مستوى المخاطر الائتمانية فيها.

الكلمات المفتاحية : أبعاد جودة المعلومات – المخاطر الائتمانية.

فهرس المحتويات

التسلسل	العنوان	رقم الصفحة
	شكر وتقدير	ب
	الإهداء	ت
	الملخص	ث
1	الفصل الأول الإطار العام للبحث	
1-1	المقدمة	1
2-1	الدراسات السابقة	2
3-1	مشكلة البحث	12
4-1	أهداف البحث	13
5-1	أهمية البحث	13
6-1	منهجية البحث	14
7-1	متغيرات البحث	15
8-1	فرضيات البحث	15
9-1	حدود البحث	16
2	الفصل الثاني جودة المعلومات	17
1-2	مقدمة	18
2-2	مفهوم المعلومات	19
3-2	أهمية المعلومات	20
4-2	مصادر المعلومات	22
5-2	استخدام المعلومات	24
6-2	مفهوم جودة المعلومات	26
7-2	خصائص جودة المعلومات	27
8-2	العوامل المؤثرة في جودة المعلومات	35

40	تقييم جودة المعلومة ومعاييرها	9-2
43	أبعاد جودة المعلومات	10-2
49	الفصل الثالث مخاطر الائتمان	3
50	مقدمة	1-3
50	مفهوم الائتمان المصرفي	2-3
52	أهمية الائتمان المصرفي	3-3
54	أنواع الائتمان المصرفي	4-3
56	مفهوم مخاطر الائتمان	5-3
58	أسباب مخاطر الائتمان	6-3
58	مصادر مخاطر الائتمان	7-3
59	الآثار السلبية للمخاطر الائتمانية	8-3
60	أهم المخاطر الائتمانية	9-3
66	وسائل الحد من مخاطر الائتمان المصرفي	10-3
68	أهم مؤشرات قياس مستوى المخاطر الائتمانية	11-3
69	قياس خطر الائتمان	12-3
72	الأدوات الإحصائية لقياس المخاطر الائتمانية	13-3
77	الفصل الرابع أثر جودة المعلومات في مستوى مخاطر الائتمان	4
78	أثر طبيعة المعلومات في المخاطر الائتمانية	1-4
79	فاعلية المعلومات في قياس مستوى المخاطر وتقليله	2-4
81	المتطلبات الأساسية لتقرير دور المعلومات في مستوى المخاطر	3-4
84	الفصل الخامس الدراسة الميدانية	5
85	مجتمع البحث وعينته	1-5
85	بناء أداة الدراسة وتطويرها	2-5

92	الأساليب الإحصائية	3-5
93	صدق أداة الدراسة وثباتها	4-5
97	متوسط تأثير أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية	5-5
101	متوسط مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية	6-5
103	الفصل السادس النتائج والمناقشة	6
104	اختبار الفرضية الرئيسية	1-6
105	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	2-6
106	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	3-6
107	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	4-6
108	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	5-6
109	خلاصة نتائج اختبار الفرضيات	6-6
110	الاستنتاجات	7-6
111	التوصيات	8-6
112	المراجع	
126	الملحق	
129	الاسمبانه	

فهرس الجداول

التسلسل	عنوان الجدول	رقم الصفحة
الجدول 1	توزيع العينة بحسب الجنس	86
الجدول 2	توزيع العينة بحسب الوظيفة	87
الجدول 3	توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العملي	88
الجدول 4	توزيع أفراد العينة بحسب التخصص العلمي	89
الجدول 5	توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة	90
الجدول 6	معيار لمعرفة درجة توافر أبعاد جودة المعلومات، ومستوى مخاطر الائتمان	93
الجدول 7	معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد جودة المعلومات	94
الجدول 8	معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى المخاطر الائتمانية	94
الجدول 9	معامل ثبات "ألفا كرونباخ" لمحاوير الاستبانة	96
الجدول 10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر البعد الزمني لجودة المعلومات في المصارف السورية ومعامل الارتباط والقيمة الاحتمالية	97
الجدول 11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات في المصارف السورية	98
الجدول 12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات في المصارف السورية	99
الجدول 13	المتوسط الحسابي العام لمستوى أثر أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية	100
الجدول 14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية ومعامل الارتباط والقيمة الاحتمالية	101
الجدول 15	اختبار الفرضية الرئيسية	104
الجدول 16	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	105
الجدول 17	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	106
الجدول 18	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	107

فهرس الأشكال

التسلسل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس	86
الشكل 2	توزيع عينة الدراسة بحسب الوظيفة	87
الشكل 3	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العملي	88
الشكل 4	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب التخصص العلمي	89
الشكل 5	توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة	90
الشكل 6	المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية	100

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

1-1 المقدمة:

إن تطور الأعمال المصرفية وتزايد النشاط المالي وتوافر منتجات وخدمات مالية متنوعة للعملاء فرض واقعاً جديداً في إدارة مخاطر الائتمان، من الأبعاد كافة المرتبطة بالسيولة وكفاية رأس المال والائتمان والفائدة والمخاطر التشغيلية وأسعار الصرف، فكان لابد من إيجاد منتجات وخدمات وتقنيات جديدة لإدارة المخاطر تعتمد على معلومات تمتاز بخصائص معينة كالموثوقية والملاءمة وغيرها من الخصائص التي تشكل بأبعادها جودة المعلومة لتحقيق الغاية والاستفادة المثلى منها.

انطلاقاً مما سبق ظهر الاهتمام بجودة المعلومات كونها اللبنة الأساسية لاتخاذ القرار الصحيح في كافة المجالات كافة، وذلك كون النشاط الائتماني وإدارة مخاطره هو أساس العمل المصرفي المعاصر، ذلك أن نتائج أعمال هذا النشاط تعتمد بدرجة كبيرة على عاملين اثنين هما جودة المعلومات المتوفرة وحجم الائتمان لدى المصرف.

وللوصول إلى قرار ائتماني سليم سواء بمنح الائتمان أو رفضه، لابد من إيجاد أفضل توليفة تحقق أعظم عائد مقابل التقليل من المخاطر الائتمانية، إذ تعتمد هذه التوليفة بالأساس على طبيعة المعلومات ودقتها المتوفرة لدى المصرف ومن ثم أصبحت أهمية القرار الائتماني تعادل بالضرورة أهمية المعلومات التي يعتمد عليها المصرف.

2-1 الدراسات السابقة:

فيما يأتي نستعرض العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والتي بدورها تقسم إلى قسمين:

1-2-1 الدراسات العربية:

قام (إبراهيم، 2020) بدراسة العوامل المؤثرة في إدارة المخاطر المصرفية وتحقيق السلامة المصرفية، وأشار إلى أن تعرض المصارف إلى العديد من الأخطار أدى إلى زيادة الاهتمام بإعادة النظر في السياسات والإجراءات المتخذة لإدارة المخاطر المصرفية من أجل تحقيق السلامة المصرفية، وتمثلت مشكلة الدراسة بتباين المخاطر المصرفية في المصرف وتعددتها وعدم إدارتها بصورة مثلى والذي يحول دون تحقيق السلامة المصرفية، وهدفت الدراسة إلى معرفة أنواع المخاطر ولفت الانتباه إلى أهمية إدارة المخاطر ودورها في اتخاذ القرارات المصرفية. استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي وتبين من خلال النتائج وجود تأثير معنوي لكل من ملائمة المعلومات وموثوقيتها في فاعلية إدارة المخاطر.¹

كما قام (حشروف، 2019) بدراسة جودة المعلومات كآلية لتحسين الأداء المالي. حاول الباحث توضيح مفهوم جودة المعلومات والعوامل المؤثرة فيها ودراسة العلاقة بين دورة المعلومات والأداء المالي، هدفت الدراسة إلى توضيح مساهمة جودة المعلومات في تحسين الأداء المالي لمؤسسة polyben، استخدم المنهج الوصفي، وأكدت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة المعلومات وتحسن الأداء المالي.²

من جهة أخرى (كريم، 2018) دراسة لقياس مخاطر الائتمان المصرفي ودورها في التنبؤ بالتعثر المالي للمصارف العراقية، هدفت الدراسة إلى قياس مخاطر الائتمان المصرفي ومعرفة دورها التنبؤي المبكر لمخاطر

¹ إبراهيم، وفاء. (2020). العوامل المؤثرة في إدارة المخاطر المصرفية وتحقيق السلامة المصرفية في المصارف السودانية، مجلة السودان الأكاديمية للبحوث والعلوم، السودان.

² حشروف، علي. (2019). جودة المعلومات المحاسبية كآلية لتحسين الأداء المالي في المؤسسة، كلية علوم الاقتصاد والمحاسبة، جامعة مسيلا، الجزائر.

التعثر المالي بالاستعانة بنموذج ALTMAN1993، وطبقت الدراسة على ثلاث مصارف عراقية، وباستخدام المنهج التجريبي التحليلي توصل الباحث إلى أن عملية قياس مخاطر الائتمان تؤدي دوراً بارزاً في معرفة

المصارف التي من الممكن أن تواجه تعثراً مالياً بالمستقبل، فأوصى الباحث بضرورة قيام المصارف بإتباع سياسة مناسبة لمواجهة التعثر بالإضافة إلى ضرورة قياس مخاطر الائتمان المصرفي.³

بدورهما (الحريث وحزوري، 2017) أجريا دراسة لمخاطر الائتمان وأثرها في كفاية رأس المال المصرفي هدف البحث بشكل رئيسي إلى بيان مفهوم مخاطر الائتمان وأشكالها ومصدرها وكيفية قياس هذه المخاطر وبيان مفهوم كفاية رأس المال وأهميتها للمصرف ودراسة العلاقة بين مخاطر الائتمان وكفاية رأس المال. استخدام فيها المنهج الوصفي الاستقرائي وتبين من تحليل نتائج الدراسة الإحصائية أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية بين مخاطر الائتمان ونسبة كفاية رأس المال المصرفية.⁴

فيما درس (ديوب، 2016) دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات، وهدف البحث إلى دراسة أثر أبعاد جودة المعلومات على جودة اتخاذ القرارات وتحديد البعد الأكثر تأثيراً وأهميته في تفسير هذه الجودة. درس الباحث أبعاد الجودة من ملاءمة المحتوى والاعتمادية وسهولة الاستعمال ومدى الاستفادة، واستخدم المنهج التحليلي الوصفي ووجد بأن العلاقة بين المتغير المستقل جودة المعلومات والمتغير التابع جودة اتخاذ القرارات هي علاقة إيجابية ومهمة، كما أوصى الباحث بالتركيز على بعد المحتوى.⁵

كما قام (الساعدي، 2016) بدراسة جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية، وحاول الباحث إيضاح دور جودة المعلومات وتشخيص مدى ملاءمتها ومعيارياتها وانعكاساتها على قرارات الإدارة العليا وقد طبقت

³ كريم، عقيل دخيل. (2018). قياس مخاطر الائتمان المصرفي ودورها في التنبؤ بالتعثر المالي للمصارف العراقية. مجلة العلوم الأكاديمية العراقية.

⁴ الحريث، محمد علي عبود مجيد؛ حزوري، حسن أحمد اسماعيل. (2017). مخاطر الائتمان في كفاية رأس المال المصرفي (دراسة تطبيقية). مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (43) المجلد (2).

⁵ ديوب، محمد عباس. (2016). دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، مجلد 28، عدد 19. ص 119-154.

الدراسة على عينة من المصارف العراقية، وتوصلت إلى أن القرارات الاستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات وكفاءتها وتنبؤها، كما أوصت باعتماد معيارية مناسبة للتوجهات الاستراتيجية المصرفية للحصول على المعلومات التي تتناسب مع واقعها.⁶

في حين درس (هلال، 2016) جودة المعلومات المحاسبية في ظل النظام المحاسبي المالي، وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق النظام المحاسبي في الجزائر على جودة المعلومات المحاسبية وذلك من خلال توافرها وامتلاكها خصائص معينة تساعد في عملية اتخاذ القرار، وقد اعتمد فيها المنهج التحليلي الوصفي، وخلصت الدراسة إلى أن جودة المعلومات تسهم في تحسين النظام المحاسبي.⁷

وأجرى (الفواز، 2016) دراسة لإدارة مخاطر الائتمان في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في الأردن، وهدفت الدراسة إلى مقارنة عمليات إدارة مخاطر الائتمان بين البنوك التقليدية والإسلامية في الأردن. استخدمت استبانته شملت إدارات مخاطر الائتمان لـ ثلاثة عشر بنكاً تجارياً وثلاثة بنوك إسلامية. استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البنوك الإسلامية أكثر حساسية لعملية المخاطر وأوصت الدراسة بضرورة تهيئة بيئة مناسبة لإدارة تلك المخاطر في البنوك وخاصة التقليدية وضرورة التأكد من سلامة عملية تقديم الائتمان ومنحه من خلال وضع معايير واضحة لمنح الائتمان.⁸

في حين أجرى (مسموح، 2015) دراسة لقياس درجة المخاطر الائتمانية، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة المخاطر الائتمانية لدى المصارف المدرجة في بورصة فلسطين ومن خلال تحليل المتغيرات المؤثرة في تلك المخاطر وتحديد أثرها على المتغير التابع (المخاطر الائتمانية)، وتبين أن هناك علاقة طردية بين المخاطر

⁶ الساعدي، مؤيد. (2016). جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، عدد 3، ص 7-41.

⁷ هلال، فوزية. (2016). جودة المعلومات المحاسبية في ظل النظام المحاسبي المالي، دار موقف للنشر، الجزائر.

⁸ الفواز، تركي. (2016). إدارة مخاطر الائتمان في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية في جامعة زين عاشور بالجلقة. دراسات اقتصادية. 19 (2) ص 72-90.

الائتمانية وكل من العائد ومخاطر السيولة ورأس المال، وأوصت بضرورة تعزيز صحة القرارات الائتمانية وجعلها أكثر قدرة على مواجهة المخاطر.⁹

كما قام (الصرن، 2013) بدراسة عوامل قياس الجودة في نظام المعلومات المطبق في شركات الاتصالات، هدفت الدراسة إلى قياس جودة نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات وقد قسم الباحث الجودة إلى أربعة عوامل هي عامل الشكل وعامل المحتوى وعامل الوقت والعامل الفني، لاحظ الباحث أن أهم عوامل قياس الجودة كان عاملي المحتوى والوقت.¹⁰

وأجرى (محمد وآخرون، 2022) دراسة أثر كفاءة نظم المعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية في البنوك السودانية، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى مكونات نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك السودانية العاملة في ولاية الجزيرة وأثرها على جودة التقارير المالية من حيث البعد الشكلي للمعلومات وبعد المحتوى، والبعد الزمني، استخدم الباحثون المنهج التحليلي الوصفي، وبينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وبين البعد الشكلي وبعد المحتوى والبعد الزمني للتقارير المالية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمكونات نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك السودانية وكذلك ضرورة الاهتمام بالبعد الشكلي للمعلومات في التقارير المالية في البنوك السودانية.¹¹

قام (المحاسنة، 2020) بدراسة أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمّان في الأردن، وهدفت الدراسة إلى تحليل جودة المعلومات وأثرها في فاعلية العمليات الداخلية في

⁹ مسموح، ضياء الدين. (2015). قياس درجة المخاطر الائتمانية. الجامعة الإسلامية. كلية التجارة، غزة.

¹⁰ الصرن، رعد. (2013). عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 1.

¹¹ محمد، حسن؛ محمد، أمال؛ عبد الرحمن، مصطفى. (2022). أثر كفاءة نظم المعلومات على جودة التقارير المالية في البنوك السودانية: دراسة حالة بعض البنوك العاملة في ولاية الجزيرة. مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية. مجلد (11) العدد (1).

البنوك التجارية العاملة في مدينة عمّان؛ لتحقيق أهداف الدراسة جرى تطوير استبانته، وزعت على عينة عشوائية بسيطة.¹²

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية لتصورات الباحث لجودة المعلومات في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمّان، ويوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية لتصورات الباحث للمحتوى الزمني في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمّان، ويوجد أثر مهم ذو دلالة إحصائية لتصورات الباحث لمحتوى المعلومات في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمّان. وأوصت الدراسة بتوجيه اهتمام إدارات البنوك التجارية المبحوثة نحو الاهتمام بكيفية تقديم المعلومة المنتجة في المصرف وزمنها، واستمرار تطوير الخدمات وتجديدها ممثلة بالعمليات الإبداعية، إذ أظهرت الدراسة ضعف أثرهما.

1-2-2 الدراسات الأجنبية:

أجرى (Jackson & Tamuke، 2022) دراسة لإدارة مخاطر الائتمان والأداء المالي للبنوك المحلية في سيراليون، قيمت هذه الدراسة العلاقة بين مخاطر الائتمان وأداء البنوك التجارية في سيراليون باستخدام البيانات التي جمعت من بنك سيراليون BSL بشأن مؤشرات السلامة المالية ذات الصلة مثل السيولة المصرفية والقروض المتعثرة خلال الربع الأول من عام 2008 إلى الربع الرابع من 2018. أوضحت الدراسة بأن هشاشة النظام المصرفي تتبع من ارتفاع القروض المتعثرة، وكشفت الدراسة عن الحاجة إلى التعاون بين إدارات السياسة النقدية والاستقرار المالي في محاولة لرصد مخاطر النظام المالي، وأوصت الدراسة بمراقبة أداء الصناعة المصرفية لأن هذا من شأنه أن يساعد على رصد الصدمات غير المتوقعة في النظام المصرفي.¹³

¹² المحاسنة، محمد. (2020). أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، العدد 4.

¹³ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022). Credit Risk Management and the Financial Performance of Domiciled Banks in Sierra Leone: An Empirical Analysis. Journal of Economic Policy Researches ، Volume: 9 ، Issue: 1.

فيما درس (Farida et al. 2021)، جودة نظم المعلومات المحاسبية وكفاءتها، وأشارت الدراسة إلى أنه يمكن لأي مؤسسة من خلال معلومات محاسبية جيدة أن تزيد من قيمتها خاصة فيما يتعلق بكفاءة المعلومات وفعاليتها وتحسين هياكل الرقابة الداخلية. تم إجراء البحث باستخدام استبانة استقصائية وزعت على 51 موظفاً يعملون في وحدة المحاسبة في مصر، و أظهرت النتائج أن تطبيق نظام المعلومات المحاسبية كان له أثر إيجابي كبير على الأداء التنظيمي من خلال جودة التقارير المالية.¹⁴

ودرس (Belas et al. 2018) تأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية في إدارة المخاطر الائتمانية في الشركات الصغيرة والمتوسطة في التشيك، تم إجراء البحث على عينة من 352 مؤسسة، استخدمت الطريقة التحليلية. أكدت النتائج أن النهج الفعال لإدارة المخاطر الائتمانية في الشركات الصغيرة والمتوسطة يتحدد من خلال عدد من العوامل ذات الطبيعة غير الاقتصادية، أهمها التعليم والبيئة الأسرية تليها عوامل اقتصادية مثل العلاقة مع المصارف والمعرفة المالية في مجال رأس المال ونظام الدفع.¹⁵

قام (Gunes, 2016) بإجراء دراسة لتقييم جودة البيانات في إدارة مخاطر الائتمان بوساطة نهج إدارة جودة البيانات الإجمالية، وقدمت هذه الدراسة نهجاً خاصاً لتقييم جودة البيانات في إدارة المخاطر الائتمانية، وحددت أبعاد مخاطر الائتمان وتحويل مقاييس جودة البيانات إلى مؤشرات أداء الجودة من أجل تقييم جودة بيانات مخاطر الائتمان وذلك من خلال الكشف عن الأسباب الكامنة وراء ضعف أداء جودة البيانات في مرحلة تحليل إدارة جودة البيانات الشاملة وتحديد مشاكل جودة البيانات والأسباب الرئيسة، اقترحت تقنيات التحسين المناسبة على أساس حجم المشكلات وتعقيدها وخطورتها في سياق إدارة مخاطر الائتمان، أجري مسح لمجموعة من البنوك لتقييم صلاحية وإمكانية تطبيق النهج المقترح وقبوله بمشاركة كبار مديري المخاطر، ووجد بأن هذا النهج

¹⁴ FARIDA, I.; MULYANI, S.; AKBAR, B.; SETYANINGSIH, S.D. (2021). Quality and efficiency of accounting information systems. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 26, no. Esp.2

¹⁵ Belas J., Smrcka L., Gavurova B., Dvorsky J. (2018). The impact of social and economic factors in the credit risk management of SME. *Technological and Economic Development of Economy*, 24(3)

مُرضٍ إلى حد كبير في معالجة قضايا جودة البيانات في إدارة مخاطر الائتمان في أغلب الشركات التي شملها الاستطلاع.¹⁶

كما درس (Bachmid,2016) أثر جودة نظام المعلومات المحاسبية على جودة المعلومات، وأظهرت النتائج بأن عملية صنع القرار الجيد أو السيئ في الشركات تأتي من جودة المعلومات، إذ تحسن المعلومات بشكل كبير عملية اتخاذ القرار بشكل أفضل كما تزيد أرباح المؤسسة بشكل مباشر.¹⁷

أجرى (Permita et al. 2012) دراسة تناولت جودة المعلومات لدراسة المواقع الإلكترونية الحكومية في 97 منظمة منتشرة في 21 منطقة في السويد لتحديد عدداً من المعايير لجودة المعلومات من أهمها دقة المعلومات وتوقيتها ومدى كفايتها لاحتياجات المستخدمين، وقد توصلت الدراسة إلى أن هذه المعايير تعد من المحددات الأساسية لجودة المعلومات.¹⁸

قام (Spuc1,2016) بدراسة مخاطر الائتمان وقياسها ومراقبتها، إذ تناولت الدراسة مخاطر الائتمان ومخاطر التخلف عن السداد. استخدم المنهج التحليلي الوصفي وأوضحت الدراسة بالنتيجة حاجة البنوك لإدارة مخاطر ذات كفاءة و على قدر عالٍ من المسؤولية والمتابعة في قياس الائتمان ومنعكساته وتفعيل هذه الإدارة بالشكل المناسب لاستمرار نجاح المصارف.¹⁹

في حين أجرى (Kaluder,2014) بحثاً للتحذير المبكر من مخاطر الائتمان باستخدام النظم الخبيرة، إذ أن الأزمة المالية كشفت قضايا رئيسية في موضوع الائتمان ومخاطره و كان هناك غياب لأنظمة الإنذار المبكر

¹⁶ Gunes ،M. (2016). DATA QUALITY ASSESSMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT BY A CUSTOMIZED TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT APPROACH. THE MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY. 132.

¹⁷ Bachmid F. (2016). The Effect of Accounting Information System Quality on Accounting Information Quality. Research Journal of Finance and Accounting ،Vol.7 ،No.20.

¹⁸ Parmita Saha ،Atanu K. Nath ،Esmail Salehi-Sangari ،(2012). Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach،Transforming Government: People ، Process and Policy. 6 (3)

¹⁹ Spuc1 E. (2016). Credit Risk. Economy& Buisness Journal ،Vol. 8 ،Issue 1 ،1006-1013.

للمخاطر وذلك بسبب الاعتماد على التركيز والامتثال وعدم وجود وحدة تنظيمية وموظفين متخصصين وبسبب نقص التواصل بين الإدارات وضعف جودة البيانات وعدم كفاية الأنظمة التكنولوجية.²⁰

قام (Tadesse, 2013) بتحليل متعدد الأبعاد لجودة بيانات إدارة مخاطر الائتمان، و تشير الدراسات الحديثة إلى أن المؤسسات المالية والمصارف تشهد بشكل متزايد اهتماماً كبيراً بجودة البيانات إذ يجري جمع البيانات المعقدة للاستفادة منها في معالجة المشاكل، وقد قام الباحث بتنفيذ برنامج إدارة جودة البيانات TDQM الذي يجب أن يتكون من المراحل: تعريف QD والقياس والتحليل والتحسين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأشارت النتائج إلى أهمية العوامل والمراحل: تعريف QD والقياس والتحليل والتحسين في إجراءات تحسين إدارة المخاطر الائتمانية.²¹

وفي دراسة أخرى قام (Agyepong, 2015) بتقييم ممارسات إدارة مخاطر الائتمان، إذ تعد إدارة المخاطر من الإدارات التي تحظى باهتمام كبير في المصارف إذ إنّ ممارسات إدارة المخاطر تنعكس على منح القروض وتقييمها آخذة بالحسبان تقييم طالبي القروض وقدراتهم والظروف والضمانات إذ إن الالتزام بالضوابط المحددة من قبل إدارة المخاطر سوف ينعكس بنتائج إيجابية على عمل المصرف. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد وجدت الدراسة بأنه لا بد من العمل على تدريب الموظفين وتأهيلهم وفق أفضل الطرق من أجل تقييم الجدارة الائتمانية بالشكل الصحيح كما أن الالتزام بالمعايير واللوائح سوف يؤدي إلى تخفيض القروض المتعثرة.²²

فيما قام (Pourdarab, 2011) بإجراء دراسة بعنوان "الطريقة المختلطة لتقييم مخاطر الائتمان للبنك والعملاء"، إذ إنّ تقييم المخاطر الائتمانية واحد من أهم القضايا لدى المؤسسات المالية والبنوك والتي تواجه متغيرات متعددة في الوقت الراهن وقد حاول الباحث تقديم طريقة مختلطة لتقييم مخاطر الائتمان للعملاء والبنك

²⁰ Kaluder I. (2014). Credit Risk Early Warning System using Fuzzy Expert systems. Central European Conference on information and intelligent systems. Croatia.

²¹ Tadesse H. (2013). A multidimensional analysis of data quality for credit risk management. Information & Management, 50(1)

²² Agyepong B. (2015). An assessment of credit risk management practices of agricultural development Bank Limited. Kwame Nkrumah University of science and Technology.

للاستفادة من النسب المالية والمعلومات المتوفرة كمدخلات للنظام. أوصت الدراسة بالعمل على تصميم نظم خبيرة تستفيد من جميع المعلومات المتوفرة والنسب المالية لكي تتم عملية التقييم وفق أسس علمية وقواعد ثابتة وصحيحة لتحديد المتغيرات بشكل مناسب.²³

أجرى (Mekasha،2011) دراسة للمخاطر المصرفية وأثرها على أداء المصارف التجارية الأثيوبية، هدفت الدراسة إلى بيان تأثير المخاطر الائتمانية في مؤشرات أداء المصرف. وطبقت لدراسة أداء البنك التجاري الأثيوبي، وتبين بأن إدارة مخاطر الائتمان فيه ساعدت على تقليل آثار الأزمات المالية. وبينت أيضاً وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من المخاطر الائتمانية وأداء المصرف المتمثل بنسبة السيولة وبالعائد على الأصول وكفاية رأس المال، كما أنه كلما قلت مخاطر الائتمان زادت معدلات الأداء ومؤشراته لدى المصرف.²⁴

من جهته قام (Qara،2016) بإجراء دراسة لأثر إدارة مخاطر الائتمان على جودة الأرباح في القطاع المصرفي التجاري الأردني. هدفت الدراسة إلى تحليل ممارسات إدارة مخاطر الائتمان التي تلتزم بها البنوك التجارية في الأردن وأثرها على جودة الأرباح في القطاع المبحوث، واعتمد على استبانته صممت لغايات تحديد ذلك الأثر بصورة إحصائية وذلك لعينة من ثمانية بنوك تجارية أردنية، وقد أظهرت الدراسة أن هناك أثراً لإدارة مخاطر الائتمان على جودة الأرباح، وأوصى الباحث بالتأكيد على إدارة المخاطر الائتمانية وإيجاد آليات لتحويلها كفرص ائتمانية في السوق.²⁵

درس (Al-saidi، 2017) جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية لعينة من المصارف العراقية، هدفت الدراسة إلى الكشف عن جودة المعلومات وتشخيص مدى معيارها وملاءمتها لمتخذ القرار وانعكاساتها على

²³ Pourdarab S. (2011). A hybrid method for credit risk assessment of bank customers. International Journal of Trade Economics and Finance.

²⁴ Mekasha ،G. (2011). Credit Risk Management and Its Impact on Performance on Ethiopian commercial Banks ،Ethiopia ،Thesis of Master ،Addis Ababa University.

²⁵ Qara ،Mohammad Shareef. (2016). The Impact of Credit Risk Management on the Profit Quality within the Commercial Banking Sector in Jordan. MEU University. 106.

القرارات الاستراتيجية التي تتخذها المصارف مجتمع الدراسة. طبقت الدراسة على عينة من القيادات الإدارية العليا والوسطى في عينة من المصارف العراقية، وتوصلت الدراسة إلى استنتاجات مهمة كان من بينها أن القرارات الاستراتيجية تعتمد على دقة المعلومات وكفاءتها وتنبؤها ، كما خلص إلى جملة من التوصيات كان من بينها أن تعتمد توجهات استراتيجية مصرفية مناسبة في الحصول على المعلومات تتناسب مع واقع التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية وحاجتها إلى البعد التنبؤي والدقة والمنفعة.²⁶

خلاصة الدراسات السابقة:

نلاحظ أن بعض الدراسات السابقة كدراسة (Al-saidi، 2017) ربطت بين متغير جودة المعلومات ومتغير آخر يختلف عن المخاطر الائتمانية وهو القرارات الاستراتيجية، وكذلك الحال بالنسبة لدراسة المخاطر الائتمانية، ومن ثم افترضت أغلب الدراسات السابقة للربط بين المفهومين.

ركزت الدراسات السابقة المتعلقة بجودة المعلومات على دراسة أبعاد جودة المعلومات لبيان تأثيرها على المتغيرات الأخرى، فدراسة (محمد وآخرون، 2022) تناولت متغير جودة المعلومات من خلال تقسيمه للأبعاد الممثلة في البعد الشكلي والبعد الزمني وبعد المحتوى، وفي دراسة (الصرن، 2013) جرى إضافة البعد الفني، في حين قسمت دراسات أخرى أبعاد جودة المعلومات إلى ملاءمة المحتوى والاعتمادية وسهولة الاستعمال ومدى الاستفادة. تبين من خلال الدراسات السابقة أن لجودة المعلومات أثراً مهماً على العمليات المصرفية، وعليه استناداً إلى الدراسات السابقة لا بد من دراسة متغير جودة المعلومات باعتباره واحداً من أكثر العوامل تأثيراً في المصارف في كل من إدارة العمليات المصرفية واتخاذ القرار وغيرها.

إن أغلب الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر الائتمانية وجدت بأن إدارة المخاطر الائتمانية هي واحدة من أهم الإدارات في المصارف ذلك أن ممارسات إدارة المخاطر تنعكس على كل من المصرف مانح القرض وعلى طالبي القروض، وتبين بأن لإدارة المخاطر الائتمانية أثراً مهماً على جودة الأرباح، وأشار إلى أنه

²⁶ Al-Saidi M. (2017). Quality of information and its impact on strategic: A field study in a sample of Iraqi banks. Research gate.

لا بد من التركيز على إدارة مخاطر الائتمان في المصارف وإيجاد آليات لتحويلها إلى فرص ائتمانية في السوق، لذلك كان لا بد من دراسة هذا المتغير في القطاع المصرفي في سورية باعتبار لما له من أهمية كبيرة.

من هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية في تأصيل مفهوم جودة المعلومات بأبعادها (البعد الشكلي والبعد الزمني وبعد المحتوى) والإشارة إلى دورها الداعم والمؤثر في تطوير إدارة المخاطر الائتمانية كونها من أهم الإدارات في المصارف. إضافةً إلى أن هذه الدراسة تمت في قطاع حيوي ومهم في سورية وهو قطاع المصارف الحكومية السورية وهذا القطاع يعدّ من أهم القطاعات الاستراتيجية التي تساهم في دعم الاقتصاد الوطني.

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على استنباهه بسبب أن أغلب الدراسات السابقة وجدت بأنه المنهج الأكثر فاعلية للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بكل من متغيري جودة المعلومات ومخاطر الائتمان، إذ إنه المنهج المتبع في أغلب الدراسات.

3-1 مشكلة البحث:

تعد إدارة المخاطر الائتمانية من أهم الإدارات في المصرف كونها مرتبطة بنشاطات المصرف كافة وهذا يفرض ضرورة توفير المعلومات المناسبة اللازمة للقائمين على إدارة مخاطر الائتمان.

من هنا تتمحور مشكلة البحث حول السؤال الرئيسي:

- ما أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية؟
- انطلاقاً من مشكلة البحث يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:
- ما أثر بعد محتوى المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية؟
- ما أثر البعد الشكلي للمعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية؟
- ما أثر البعد الزمني للمعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية؟
- أي من أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى) الأكثر تأثيراً على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

4-1 أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف إلى أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

ونتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

1- التعرف إلى أثر البعد الزمني للمعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية

السورية.

2- التعرف إلى أثر البعد الشكلي للمعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية

السورية.

3- التعرف إلى أثر بعد محتوى المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية

السورية.

4- التعرف إلى أكثر الأبعاد السابقة تأثيراً على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

5-1 أهمية البحث:

يمكن تقسيم أهمية البحث إلى:

- الأهمية العلمية (النظرية):

تتنبثق تلك الأهمية من أهمية المتغيرات التي يتناولها البحث وتأثيرها في إدارة المصارف بشكل عام، إذ يعد هذا الموضوع من المجالات البحثية التي اهتم بها الباحثون على المستوى الدولي وذلك لأن الوصول إلى معلومات تتصف بالجودة يرفع الثقة لاتخاذ القرارات ولسد احتياجات الإدارة للمعلومات التي تصب في تحسين مستوى أداء إدارة المخاطر الائتمانية التي تواجه المصارف.

من جهة تسهم نتائج البحث في زيادة الاهتمام بأبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية لما لها من دور فعال في إدارة مخاطر الائتمان إذ إنّ المعلومات عموماً تعطي قيمة للمصرف من خلال حماية الأصول وتحسين الأداء.

ومن جهة أخرى فإن هذا البحث يتناول متغير إدارة مخاطر الائتمان وهو متغير حديث يواكب التطور المعلوماتي، بوصفه الركيزة الأساسية في التطوير والتحسين المستمر لإدارة مخاطر الائتمان، إذ إن إدارة المخاطر أهمية كبيرة في إدارة موجودات المصارف بطريقة تحمي المصارف من أي مخاطر مستقبلية.

- الأهمية العلمية (التطبيقية):

يمكن القول إنّ هذا البحث يلامس أكثر الأمور التي تهتم البنوك والعملاء وهي نظم المعلومات منطلقاً من جودة المعلومات وإدارة المخاطر الائتمانية وكيفية توفير بيئة مناسبة لتطبيقها والاستفادة منها، وعلى الرغم من أن البحث لا يسعى إلى حل مشكلة آنية إلا أن النتائج التي تم التوصل إليها يمكن أن تساعد المصارف في التركيز على أفضل السبل لتطبيق أبعاد جودة المعلومات على إدارة مخاطر الائتمان ومن ثم فإن نتائج هذا البحث وتوصياته يمكن أن تمثل دليل عمل للمصارف الحكومية في المرحلة المقبلة تتعرف من خلالها على العوامل الأكثر تأثيراً في إدارة مخاطر الائتمان، والإشارة إلى نقاط القوة والضعف المتعلقة بتطبيق جودة المعلومات وهذا يشكل تغذية عكسية للمصرف عن مدى نجاح سياساته وآلياته وإجراءاته المتبعة في تحقيق إدارة ناجحة لمخاطر الائتمان، ويمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تخطيط العمل المصرفي وتحسينه وتطوير واقعه في سورية بما يلائم المرحلة الراهنة ومواجهة التحديات التي تعيق تطوير العمل المصرفي في المستقبل.

6-1 منهجية البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي. إذ يقوم البحث على الفلسفة الوضعية، ويعود سبب الاعتماد على الفلسفة الوضعية للأسباب الآتية:

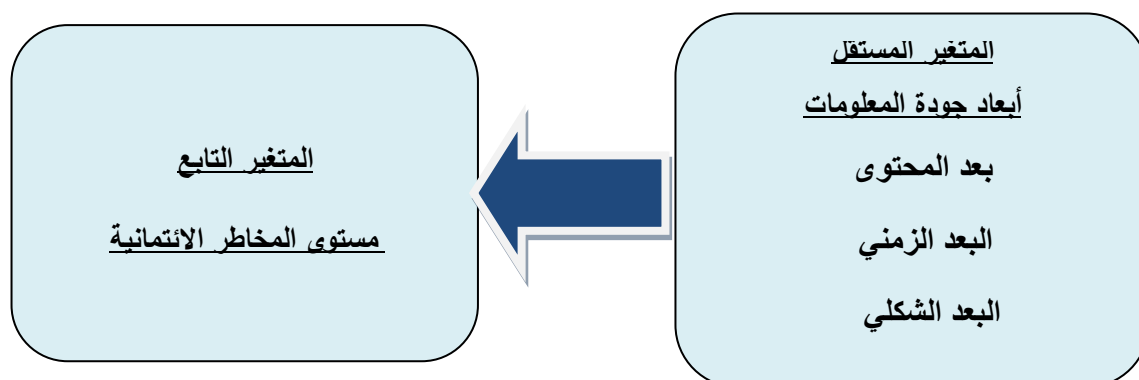
إن مشكلة الدراسة تتمحور حول أبعاد جودة المعلومات وأثرها على مستوى مخاطر الائتمان وهي مشكلة يوجد عدد قليل من الدراسات السابقة حولها التي تشكل معرفة مقبولة لتكوين أساس نظري. ومن ثم يمكن الاعتماد على الفلسفة الوضعية بأسلوب استنتاجي فهي تسعى إلى تقديم وصف دقيق لكل من أبعاد جودة المعلومات ومستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، بالإضافة إلى ذلك تتناسب الفلسفة الوضعية مع هدف الدراسة المتمثل بإعادة اختبار العلاقة التي تربط بين أبعاد جودة المعلومات وأثرها في مستوى المخاطر الائتمانية فالفلسفة الوضعية تفترض أن الحقيقة واحدة ولا تختلف باختلاف الأفراد وأن الباحث مستقل عن البيانات التي يجري جمعها.

1-7 متغيرات البحث:

تقسم متغيرات البحث إلى قسمين:

- المتغير المستقل: أبعاد جودة المعلومات وهي: البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى.

- المتغير التابع: مستوى المخاطر الائتمانية.



1-8 فرضيات البحث:

بالاعتماد على العديد من الدراسات السابقة صيغت فرضيات البحث على الشكل الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد اختلاف في أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

9-1 حدود البحث:

- الحدود المكانية: المصارف الحكومية السورية
- الحدود الموضوعية: دراسة أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية.
- الحدود الزمنية : تمت الدراسة خلال الأعوام من (2020-2024)

الفصل الثاني

جودة المعلومات

2-1 مقدمة:

برز وعي جودة المعلومات كقضية تدريجية في السنوات الأولى من الحوسبة وأجهزة الكمبيوتر. ففي عام 1958، ظهر أنّ هناك حاجة إلى نظرية التكلفة وقيمة المعلومات، وإلى معرفة الكمية والسعر الذي يدفعه الانحراف عن مسار "أفضل" من العمل والموازنة بين هذا وتكلفة الحصول على معلومات أفضل لكون جودة المعلومات قضية تكلفة، كما تم الإشارة إلى التكلفة بأوسع معنى ممكن، بما في ذلك مفاهيم مثل تكلفة الفرصة البديلة وتكلفة صنع القرارات غير الفاعلة بناءً على معلومات ذات جودة ضعيفة.²⁷

عرفت جودة المعلومات بأنها الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها وإلى المنظمة عامة. كما أنّ قيمة المعلومات تترجم في دعم المديرين في أثناء أدائهم لوظائفهم في المنظمة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه واتخاذ قرار، وذلك لرفع كفاءة المنظمة وفعاليتها في تحقيق أهدافها، ومن الجدير بالذكر أن جودة المعلومات تترجم إلى خصائص للمعلومات، كلما توفرت هذه الخصائص بدرجة كبيرة، كلما ارتفعت جودة المعلومات، ومن ثم قيمتها في إنجاح المنظمات من خلال دعم وظائف مديريها أثناء ممارستهم لوظائفهم، ولا يغيب عن بالنا أن جودة المعلومات تعدّ أحد المقاييس الرئيسة التي تقاس بها فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة.²⁸

وتعتبر البيانات والمعلومات عالية الجودة شرطاً مسبقاً مهماً لا محالة لاتخاذ القرارات الإدارية، خاصة عندما يكون للقرارات المتخذة آثار بعيدة المدى على المنظمة. ومن ثم، فإن التدقيق في المعلومات التي تم

²⁷ Jingjun ،X.; Benbasat I. and Cenfetelli ،R. (2013). Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context ،MIS Quarterly, p.781

²⁸ Ayala C. and Franch X. (2014). Dealing with information quality in software package selection: An empirically based approach ،IET Software ،8(5). P. 206.

الحصول عليها والمطالبة بأن المعلومات التي تلبي بعض الميزات ذات أهمية قصوى فهذا ينعكس في إيجاد وتحقيق حالة تنظيمية مستدامة لفعالية صنع القرار وأدائه.²⁹

إن تزايد كمية البيانات التي يتم إنشاؤها في الشركات بسبب تقنيات الاتصال الحديثة وتقليل تكاليف تخزين البيانات، يؤدي إلى النهوض بأساليب تحليل البيانات وكذلك إلى زيادة الوعي بالفوائد الناتجة عن المعرفة القائمة على البيانات، ومن ثم فإن فهم جودة المعلومات وعلاقتها بجودة البيانات يصبح مهماً بشكل جوهري.³⁰

ويؤكد (English, Hammond, 2009) بأن المنظمات لا يمكن أن تؤدي عملها أو أن تتجزه بفاعلية في عصر المعلومات الناشئة دون الاهتمام بجودة المعلومات، فإن معظم المنظمات لا تمتلك ما يكفي من معايير جودة المعلومات لتمكنهم من التنافس.³¹

2-2 مفهوم المعلومات:

تعدّ المعلومات العصب المحرك لأنواع القرارات كافة المتخذة في أية منظمة سواء كانت هذه المنظمة عامة، تقدم الخدمات أو خاصة تهدف إلى الربح، وقد أسهم التطور الهائل في تكنولوجيا الحاسوب في تطوير طرائق توفير معلومات بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار.³²

تعدّ المعلومات قاعدة لاتخاذ القرارات المختلفة داخل المؤسسة، من حيث وظائف الإدارة وخارج المؤسسة من طرف الجهات التي لها مصالح وعلاقات معينة مع المؤسسة، إذ يرى (Adair, 2010, 3) أن اتخاذ القرار وحل المشكلة مرتبط بشكل وثيق مع المعلومات والمعارف.³³

²⁹ Alshikhi, O. A. & Abdullah, B. M. (2018). Information quality: definitions ,measurement , dimensions ,and relationship with decision making ,European Journal of Business and Innovation Research. P. 39.

³⁰ Riesener, M.; Dölle, C.; Schuh, G. & Tönnies, C. (2019). Framework for defining information quality based on data attributes within the digital shadow using LDA ,Procedia CIRP. P.307

³¹ English, S. ,& Hammond, S. (2019). Cost of compliance 2019: 10 years of regulatory change. Thomson Reuters Regulatory Intelligence. P.7.

³² QRS, (2022). Quality Rating System Measure Technical Specifications. Health Insurance Exchange. P.3.

هناك تعريفات عدة للمعلومات نورد أهمها فيما يلي:

- هي المعرفة المشتقة من تنظيم وتحليل البيانات، أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة.³⁴

- هي بيانات منظمة ومعرضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يتسلمها، وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين، فالمعلومات تخبر المستخدم بشيء لا يعرفه أو لا يمكن توقعه.³⁵

- إنها مجموعة الحقائق المرتبطة بالأحداث والتي يمكن التعرف إليها وقياسها، وغالباً ما تكون مستقلة عن بعضها.³⁶

ويمكن من خلال التعريفات السابقة صياغة التعريف الآتي:

المعلومات هي عملية تحليل البيانات بهدف معالجتها وترتيبها، لتصبح معلومات مفيدة تساعد في عملية اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

2-3 أهمية المعلومات:

يمكن أن نتناول أهمية المعلومات من جانبين:³⁷

2-3-1 أهمية المعلومات في مجال اتخاذ القرار:

أ- إضافة المعرفة لمتخذ القرار مما يقلل من حالة عدم التأكد.

³³ Adair, J. (2010). Decision Making & Problem solving Strategies, Kogan page published, Britain and USA. P.3.

³⁴ مبارك، صلاح الدين عبد المنعم. (2001). اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر. ص 34.

³⁵ 101 - Noor B.M. (1996). Management Information Systems, First Edition, Amman, Jordan. P. 25.

³⁶ بشادي، محمد شوقي. (1998). المحاسبة ونظم المعلومات، دار النمر للطباعة. ص 36.

³⁷ سراج، عبد الله محمود. (2005). خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأُسبُقية التنافسية في إطار الاستراتيجية التنافسية، حالة القطاع الصناعي اليمني، أطروحة دكتوراه دولة في الاقتصاد، جامعة الجزائر. ص 52.

ب- تساعد على استقرار المستقبل، وإدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغيير وأبعاد هذا التغيير وكيفية التعامل معه.

ت- وصف الموقف أو المشكلة محل اتخاذ القرار.

ث- تؤدي إلى تحسين الفاعلية التنافسية للمؤسسة وتحسين المردود الإنتاجي.

ج- تؤدي إلى التقليل من البدائل وتزويد صانع القرار بأفضل البدائل وفي هذا الصدد فإن المعلومات تحرك الابتكار، تولد العديد من التصورات، تحدد الاتجاهات البيئية وتسهل من متابعة الأداء.

2-3-2 أهمية المعلومات فيما لا يتعلق باتخاذ القرار:

تعدّ المعلومة مورداً مهماً من موارد المؤسسة، كونها تعدّ من العناصر غير الملموسة كالشهرة مثلاً، وهي تؤدي إلى زيادة المعرفة ورفع المستوى الثقافي للأفراد، وتكوين خلفيات عامة من أي موضوع، مثل تكوين خلفية عن الانترنت، مستوى الإنتاج، القرارات، كما تؤدي إلى زيادة التحفيز في المؤسسة وبناء النماذج، وبالمعلومة يتم تأهيل الأفراد والمديرين واكتسابهم الخبرة، وفي هذا الصدد هناك أربعة استعمالات أساسية كما يأتي:³⁸

أ- المعلومة أداة لعملية الإدارة.

ب- المعلومة أداة اتصال في المؤسسة.

ت- المعلومة أداة لتطوير المعرفة عند المدير والعامل.

ث- المعلومة أداة للتواصل مع المحيط.

وكل هذه الاستعمالات متكاملة، إذ تعدّ المعلومة أساس العملية الإدارية والتنظيمية ومتطلباً أساسياً لنجاح المؤسسة.

³⁸ Julian، Jean – Jacques. (2008). Les normes comptables internationales IAS/IFRS ،édition foucher 2008. P. 4.

2-4 مصادر المعلومات:

يمكن تصنيف مصادر المعلومات التي تتعامل بها المؤسسات إلى مجموعتين أساسيتين وهما المعلومات الأولية والمعلومات الثانوية، ويقصد بالمعلومات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم إعدادها من أجل مواجهة مشكلة ما، أما المعلومات الثانوية فيقصد بها تلك المعلومات التي جرى تجميعها وتخزينها في مكان معين يسهل الحصول عليها عند الحاجة من طرف المستخدمين، ويمكن أن تكون هذه المعلومات متحيزة أو غير قابلة للاستخدام بالشكل الذي أعدت به أو جمعت من أجله، كما يمكن استعمالها لأغراض غير التي أعدت من أجلها.³⁹

1- المصادر الأولية للمعلومات: نظراً لعدم توفر المعلومات في مكان يمكن الوصول إليه بسهولة، فإنه يجب

على متخذ القرار أو مستخدم المعلومات تجميع أو الحصول بإحدى الطرائق الآتية:

أ- الملاحظة: إن الملاحظة الدقيقة لظاهرة ما تمكننا من الحصول على أجوبة جزئية للمشكلة، ويتم تجهيز هذه البيانات المجمعة بهذه الطريقة للحصول على معلومات لهذه المشكلة، والميزة الرئيسية للملاحظة هي أنها توفر معرفة أولية عن المشاكل والعمليات والأنشطة محل الاهتمام وتتجنب هذه الطريقة ردود الفعل المتحيزة.⁴⁰

ب- التجربة والمسح: في بعض الأحيان توضع مصادر المعلومات (الأفراد، المعدات والآلات...) تحت التجربة ويتم إصدار حكم بشأنها، أما المسح فيعد أكثر المصادر استعمالاً وسرعة في تجميع المصادر الأولية، وحتى يكون المسح له مدلول واضح وكامل فهو يحتاج إلى تخطيط جيد وواضح وتسلسلي للأسئلة وكذلك ضرورة اختيار العينة بحذر وعناية للحصول على معلومات قيمة وصحيحة ودقيقة.

³⁹ EPA ،(2023). Environmental Information Quality Policy. IT/IM DIRECTIVE POLICY. P. 5

⁴⁰ الفيومي، محمد. (1999). تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ص53.

ت- التقدير الشخصي: يتم الحصول على التقدير الشخصي عن طريق الخبراء، وقد يكونون من داخل المؤسسة مثلاً مديرو الإدارات أو القطاعات أو من خارج المؤسسة مثل المستشارين أو الخبراء الأجانب...الخ.

2- المصادر الثانوية للمعلومات: إن الحصول على المعلومات الأولية يستغرق وقتاً ويكلف أموالاً وللتخفيف من هذه المشكلة فإن المؤسسة تلجأ إلى استخدام المصادر الثانوية للمعلومات كلما تطلب الأمر ذلك وتشتمل هذه المصادر على المعلومات الموجودة داخل المؤسسة، المعلومات المشتراة من خارجها، والنشرات والوكالات الحكومية.

أ- المعلومات الموجودة في المؤسسة: في بعض الأحيان تعدّ المعلومات الموجودة في المؤسسة ذات أهمية كبرى بالنسبة لمديري الشركة، فالتقارير التي يتم إعدادها على مستوى الإدارات المختلفة توفر كمية كبيرة من المعلومات كملفات المؤسسة عن السياسات المتبعة والإجراءات والخطط الطويلة والقصيرة الأجل، وكذلك المعلومات التي تم الحصول عليها من طرف العاملين داخل المؤسسة، فهم يقدمون معلومات بطريقة غير مباشرة عن طريق المناقشات التي تحدث بينهم في الميدان العملي، والمشاكل التي يمكن أن تلاحظ بالنسبة لمعلومات المؤسسة هي:

- قد لا يمكن الحصول عليها في الوقت الذي تكون بحاجة إليها.
- في حالة إذا ما تم إعدادها من طرف رئيس قسم معين فإنه قد لا يستطيع فهمها رئيس قسم آخر.
- عدم اهتمام العاملين بهذه المعلومات الموجودة.

ب- شراء المعلومات من خارج المؤسسة: فمن الضروري أن تلجأ المؤسسات التي تحتاج إلى معلومات لا تكون متوفرة لديها إلى المحيط الخارجي بهدف الحصول عليها.

ت- النشرات: كالنشرات والمجلات في الميدان الاقتصادي والتي تحتوي على موضوعات حول المعاملات في المؤسسة التجارية والحكومية.

ث- الوكالات الحكومية: تتوفر لدى الوكالات الحكومية حجم كبير من المعلومات التي تم جمعها عن قضايا متعددة ومن هذه المعلومات نجد معلومات خاصة بعدد السكان وتوزيعهم الجغرافي و إجمالي الدخل الوطني وكل هذه المعلومات قد تكون نافعة بالنسبة للمؤسسة.⁴¹

5-2 استخدام المعلومات:

تتعدد الفئات المستخدمة للمعلومات وهذا الأمر مرتبط بتعدد الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة سواء أكانت هذه العلاقة مباشرة أو غير مباشرة. تستخدم مختلف هذه الأطراف المعلومات لأغراض مختلفة لكنها تشترك في غرض واحد ألا وهو استغلالها في عملية صنع القرارات. ويقسم مستخدمو المعلومات إلى:⁴²

أ- إدارة المؤسسة بمختلف مستوياتها:

إن الطرف الأول الذي تهتمه معلومات المؤسسة ويستفيد منها كثيراً يتمثل في إدارتها (المديرون)، إذ تستخدمها لتقييم أداء المؤسسة ولغرض التخطيط والرقابة وغيرها، وباختصار لأجل صنع القرارات اللازمة.

ب- المستثمرون (المساهمون) الحاليون والمحتملون:

بالنسبة للمستثمرين الحاليين (المساهمون) الذين هم ملاك المؤسسة ومن ثم أصحاب المصلحة الرئيسية في معرفة المعلومات للتعرف إلى مستوى أداء المؤسسة بصورة دورية. وينصب اهتمامهم في اتجاه تقييم الاستخدام الاقتصادي لرأس مال الملاك (المساهمين) من طرف المديرين واتخاذ الموقف المناسب عند انعقاد الجمعية العامة للمساهمين وكذلك الخروج بقرار البقاء كمساهمين في المؤسسة من عدمه.

⁴¹ QRS، (2022). Quality Rating System Measure Technical Specifications. Health Insurance Exchange. P.5.

⁴² ضيف، أيمن. (2020). أهمية التدقيق الداخلي في جودة المعلومات، دراسة حالة: بنوك بسكرة. رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. ص 25.

أما بالنسبة للمستثمرين المحتملين فإن اهتمامهم بالمعلومات يفسر برغبة هؤلاء في معرفة مدى جدوى الاستثمار في المؤسسة بشراء أسهمها من عدمه.

ت- الدائنون الحاليون والمحتملون:

تمكنهم المعلومات من دراسة الوضعية المالية وتحليلها للمؤسسة والتي على ضوءها يقررون ما هو مناسب بشأن تعاملاتهم مع المؤسسة. بالنسبة للدائنين الحاليين ذوي الديون الطويلة ومتوسطة الأجل كحملة السندات الطويلة ومتوسطة الأجل نجد بأن اهتمامهم ينحصر في ضمان سلامة أصل القرض وفي انتظام سداد الفوائد السنوية.

وبالنسبة للدائنين الحاليين ذوي الديون قصيرة الأجل، كالائتمان التجاري من جانب الموردين وقروض قصيرة الأجل من البنوك وغيرها من الديون التي تدخل ضمن هذا النوع، فإن هؤلاء يهتمون بمدى قدرة المؤسسة على سداد هذه الالتزامات في مواعيدها، وهذا يجعل المعلومات بالنسبة لهم أمراً ضرورياً لمعرفة نتائج الأعمال الجارية وقدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل. أما الدائنون المحتملون فيهتمون بمدى قدرة المؤسسة على السداد ولا يمكنهم معرفة ذلك إلا بعد حصولهم على المعلومات التي تخص المؤسسة المعنية.

ث- العملاء:

يهتم العملاء بمعلومات المؤسسة للتأكد من مركزها المالي ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

ج- العاملون ونقاباتهم:

إن العاملين ونقاباتهم يستفيدون من المعلومات أيضاً، فعلى أساس المعلومات يمكنهم المساومة فيما يتعلق بتحديد الأجور والمكافآت والحوافز وتحسين ظروف العمل وتهيئة المصالح الاجتماعية.

ح- الجهات الحكومية المعنية:

من أهمها الوزارة المكلفة بالقطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، إدارة الضرائب، أجهزة الرقابة، الأجهزة المكلفة بالإحصاء والتخطيط وغيرها. فكل جهة من هذه الجهات تهتم بالمعلومات المتعلقة بالمؤسسة بما يهم اختصاصاتها.

2-6 مفهوم جودة المعلومات:

تناول عدد من الباحثين مفهوم جودة المعلومات، وعبر عنها الآخرون بالخصائص والسمات الجيدة للمعلومات. وللبحث في توضيح مفهوم جودة المعلومات، لا بد من بيان مفهوم الجودة، إذ للجودة مفاهيم متعددة الجوانب، فلو رجعنا إلى قاموس ابن منظور نجده يحدد أصل الجودة هي (الجود) والجيد نقيض الرديء، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل، وأجاد الشيء جوده أي صار جيداً، وفي قاموس أكسفورد تعني الجودة صفة أو درجة كفاءة يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز لنوعية جيدة من المنتج.⁴³

تحدد مفاهيم جودة المعلومات الخصائص التي تتسم بها المعلومات المفيدة أو القواعد الأساسية الواجب استخدامها لتقييم نوعية المعلومات. ويؤدي تحديد هذه الخصائص إلى مساعدة المسؤولين عند وضع المعايير المالية والمحاسبية، وفي التمييز بين ما يعد ضرورياً أو لا.⁴⁴

وترتبط فاعلية ونجاح أي نظام للمعلومات بدرجة تأثيره في أداء الإدارة العليا لوظائفها المركزية في التخطيط والرقابة وتقييم الأداء، ويتمثل هذا التأثير فيما يقدمه هذا النظام من بيانات ومعلومات ملائمة عن البدائل المتاحة أمام متخذي القرارات بحل المشاكل القائمة والمستقبلية لتحقيق الأهداف المطلوبة، ولذا فإن اعتماد أسلوب أو منهج علمي سليم للحصول على هذه المعلومات وتنظيم عملية استخدامها يعد من أولى واجبات الإدارة وأهمها

⁴³ الشهريلي، إنعام. (2010). أساليب قياس قيمة المعلومات. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن. ص 47.

⁴⁴ الدهراوي، كمال الدين؛ ومحمد، سمير. (2000). نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية. ص 90.

لترشيدها قراراتها خاصةً عندما تواجه هذه الإدارة كماً هائلاً من البيانات والمعلومات عن شتى مجالات العمل اليومي، وهو ما يسمى حديثاً بمنهج نظم المعلومات Approach Information System.⁴⁵

ظهرت تعريفات عدة لجودة المعلومات بأنها درجة الإيفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات أو منتجي المعرفة عند قيامهم بأعمالهم.⁴⁶

في حين عرفها المعهد القومي للمقاييس والتكنولوجيا (NAST) الأمريكي بأنها المصطلح الذي يحمل في طياته أبعاد المنفعة، والموضوعية، والنزاهة.⁴⁷

كما تعني جودة المعلومات مصداقية المعلومات التي تتضمنها التقارير المالية، وما تحققه من منفعة للمستخدمين، ولتحقيق ذلك يجب أن تخلو من التحريف والتضليل، وأن تعد في ضوء مجموعة من المعايير القانونية، الرقابية، المهنية والفنية بما يحقق الهدف من استخدامها.⁴⁸

7-2 خصائص جودة المعلومات:

من التصنيفات الأكثر شمولية لخصائص جودة المعلومات هو تصنيف هذه الخصائص إلى الخصائص الزمنية مثل التوقيت والحدثة والخصائص المتعلقة بالمضمون مثل الدقة والصدق والشمولية والملاءمة وتلك الخصائص الشكلية مثل الوضوح والتنظيم والمرونة.⁴⁹

ويرى (حسان، 2008) أن جودة المعلومات تتحدد بطريقة استخدامها بوساطة متخذ القرار، بمعنى آخر إن جودة المعلومات تتحدد بقدراتها على تحفيز الفرد متخذ القرار ليتخذ موقفاً معيناً، كذلك بقدرتها على جعل الفرد متخذ

⁴⁵ حسين، ليث؛ وداوود، سهير. (2005). دور النظم الخبيرة في تحسين قرارات الموارد البشرية: نموذج مقترح، المؤتمر العلمي السنوي الخامس، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان. ص 9.

⁴⁶ Riesener, M.; Dölle, C.; Schuh, G. & Tönnies, C. (2019). Framework for defining information quality based on data attributes within the digital shadow using LDA, *Procedia CIRP*, p. 305.

⁴⁷ www.nist.gov

⁴⁸ زرزار، العياشي. (2010). أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية للشركات، الملتقى الوطني حول: الحوكمة المحاسبية للمؤسسة واقع، رهانات وآفاق. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

⁴⁹ O'Brien, James A., et al. (2008). *Management Information System*. Eight Edition. NY: McGraw-Hill. P.9

القرار يصل إلى قرارات أكثر فاعلية. وبناءً على ذلك فقد تحدث (حسان، 2008) عن ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومات وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومات. تشمل هذه العوامل: منفعة المعلومة لمتخذ القرار، ودرجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار، والأخطاء والتحيز.⁵⁰

وتتمثل منفعة المعلومة في صحة المعلومة وسهولة استخدامها، فكلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار، وتوفرت في الوقت الذي يحتاج إليه، ومن الممكن الوصول إليها والحصول عليها بسهولة، كانت قيمة هذه المعلومات عالية، أما درجة الرضا عن المعلومات فتحدد من قبل متخذ القرار بناءً على ما توفره له المعلومة من المساعدة في عملية اتخاذ القرار، في حين تتعلق خاصية الأخطاء والتحيز فكلما قلت نسبة الخطأ وقل التحيز تحسنت جودة المعلومات من وجهة نظر متخذ القرار إذ إن كثيراً من المديرين يفضلون جودة المعلومات على كميتها، فالجودة أهم من الكمية، ولا شك أن جودة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجودة في هذه المعلومات، وعادةً ما يوجد الخطأ في المعلومات نتيجة لأسباب عدة قد تكون عملية قياس غير دقيقة للبيانات، أو الفشل في إتباع طريقة سليمة لإعداد البيانات في صورة معلومات، أو قد تكون بسبب التزوير المتعمد في المعلومات أو الخطأ في عملية تسجيل البيانات.

ومن الخصائص الأكثر شيوعاً والمحددة لجودة المعلومات الشمولية والتوقيت المناسب، ويقصد بشمولية المعلومات قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة، وعلى المدير أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات فيما يسمى (بالإغراق)، أما التوقيت المناسب فيقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار وقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن

⁵⁰ حسان، محمد محمود. (2008)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، رمل الاسكندرية. ص 13.

الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على المدير أن يكون قادراً على الحصول على معلومات في وقت الحاجة إليها.⁵¹

يمكن تحديد خصائص جودة المعلومات على الشكل الآتي:⁵²

2-7-1 الملازمة:

يمكن صياغة تعريف محدد لمفهوم المعلومات الملائمة كما يأتي:⁵³

- تعدّ المعلومات ملائمة أو ذات علاقة وثيقة بقرار معين إذا كانت تساعد متخذ القرار على تقييم محصلة إحدى البدائل التي يتعلق بها القرار، شريطة توافر الخصائص الأخرى التي تتسم بها المعلومات المفيدة.
- ولأجل تحقيق الملازمة لتلك المعلومات لابد أن تتوافر الصفات الفرعية أدناه:
- القدرة التنبؤية: لابد للمعلومات أن تتميز بقدرتها على التنبؤ بالمستقبل وزيادة الثقة بها، ذلك لتجنب حدوث خسائر محتملة مثل زيادة الدقة في المخصصات الواجب تكوينها للأصول بالمستقبل لمواجهة احتمالات نقصان الأصول أو زيادة الخصوم أو كليهما معاً.
- إمكانية التحقق من صحة التوقعات: يجب أن يتمكن مستخدم المعلومات من الاستفادة من خاصيتها في التحقق من صحة التوقعات الماضية من جهة والاسترشاد بالتنبؤ بالتوقعات المستقبلية من جهة أخرى.

⁵¹ Parmita Saha ،Atanu K. Nath ،Esmail Salehi-Sangari ،(2012). Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach،Transforming Government: People ، Process and Policy. P.303.

⁵² زكي، أحمد. (2010). دور تقارير التآلفات الرقابية في تطوير هيكل الرقابة الداخلية على التقرير المالي للحد من ممارسات المحاسبة الاحتيالية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 2، طنطا، مصر. ص 33.

⁵³ أبو المكارم، وصفي. (2010). دراسات متقدمة في المحاسبة المالية، ط:2، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة. ص 50.

2-7-2 موثوقية المعلومات:

يفضل من يستخدمون المعلومات المستمدة من الأمور المالية أن تكون هذه المعلومات على درجة عالية من الموثوقية، إذ إن هذه الخاصية هي التي تبرر ثقتهم في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها. وتتسم المعلومات المالية الموثوقة بما يأتي:⁵⁴

- تصوير المضمون الذي تهدف إلى تقديمه تصويراً دقيقاً، بحيث تعبر عن الواقع تعبيراً صادقاً، فلا بد من وجود توافق وثيق بين تلك المعلومات وبين الواقع. وليست هناك قاعدة عامة لتقييم أسلوب معين من أساليب القياس على أساس هذه الخاصية. بعبارة أخرى يتعذر تحديد مدى مطابقة المعلومات المستخرجة وفقاً لأسلوب معين من أساليب القياس للواقع، فلا بد من معرفة الظروف التي تحيط بكل حالة قبل تقدير مدى الاعتماد على الأسلوب المستخدم للقياس في تلك الحالة بالذات. كما يلاحظ أن أمانة المعلومات وإمكان الاعتماد عليها ليست مرادفة للدقة المطلقة، لأن المعلومات تتطوي على تقريب وتقديرات اجتهدية، وإنما يقصد بذلك أن الأسلوب الذي اختير لقياس نتائج عملية معينة أو حدث معين والإفصاح عن تلك النتائج يؤدي إلى معلومات تصور جوهر تلك العملية أو الحدث.
- قابلية المعلومات للمراجعة والتحقيق: ويقصد بذلك أن النتائج التي يتوصل إليها شخص معين باستخدام أساليب القياس يستطيع أن يتوصل إليها شخص آخر بتطبيق الأساليب نفسها، ومن ثم فإن المعلومات الموثوقة التي يمكن الاعتماد عليها يجب أن تتوافر فيها هذه الخاصية بحيث يمكن التثبت منها وإقامة الدليل على صحتها.

ولتحقيق خاصية الموثوقية بالمعلومات لابد من توفر خاصية التمثيل الصادق للمعلومات المعلنة موضوع البحث لأن الصدق في تمثيل المعلومات للواقع العملي الذي يعكس الأحداث الاقتصادية والمعاملات المالية التي تمارسها الوحدة الاقتصادية يعدّ معياراً أساسياً، يجب الالتزام به عند تقديم التقرير النهائي.

⁵⁴ خليفة، محمد. (2003). إطار مقترح لتفسير سلوك الوحدات الاقتصادية في التأثير على القوائم المالية: دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ص 126.

تعدّ الملاءمة والموثوقية خاصيتين أساسيتين في تقييم نوعية المعلومات المدققة في التقارير المالية بغرض استخدامها في اتخاذ القرار⁵⁵ لأن أي تحسين في إحداها يؤدي إلى تحسين في الأخرى، لكن ذلك لا يحدث دوماً، والسبب هو أن كثيراً من الاختيارات المصرفية التي تستدعي التضحية بمقدار من الموثوقية في سبيل تحقيق الملاءمة والعكس صحيح.⁵⁶

وقد ينتج تعارض بين خاصيتي الملاءمة والموثوقية فإنه من الممكن التضحية بمقدار من الملاءمة في مقابل المزيد من الموثوقية، والعكس فقد تقل الموثوقية في المعلومات المحاسبية مقابل المزيد من الملاءمة للمعلومات. وهكذا نجد أن العلاقة بين الخاصيتين هي علاقة عكسية، إذ إنه كلما زادت جودة إحداها انخفضت جودة الأخرى، ويصبح من الضروري التضحية بقدر من الملاءمة مقابل مزيد من الموثوقية أو العكس، ومن ثم فالاعتبار الأول الذي يجب أن نعطي له أهمية قصوى في المعلومات التي توفرها التقارير المالية الأساسية هو اعتبار الموثوقية، والعكس صحيح بالنسبة للقوائم المالية الأخرى أو التكميلية والإيضاحات الملحقه بالقوائم المالية الأساسية التي تتطلب الملاءمة للمعلومات.⁵⁷

2-7-3 حيادية المعلومات:

حيادية المعلومات اصطلاح يصف عدم التحيز. وتتداخل هذه الصفة تداخلاً واضحاً مع موثوقية المعلومات لأن المعلومات المتحيزة بحكم طبيعتها معلومات لا يمكن الثقة بها أو الاعتماد عليها. وتتميز المعلومات التي تتصف بالحيادية بالوفاء بالاحتياجات المشتركة لمن يستخدمون هذه المعلومات خارج المؤسسة من دون افتراضات مسبقة عن احتياجات أي مجموعة معينة بالذات إلى تلك المعلومات، وتتسم بأنها معلومات نزيهة خالية من التحيز تجاه أي نتائج محددة مسبقاً وتضع خاصية حيادية المعلومات واجباً على عاتق المسؤولين عن وضع المعايير

⁵⁵ TAZDAIT, A. (2009). Maitrise du système comptable financier. Editions ACG, première édition. Alger. P. 3.

⁵⁶ Kumala R. (2015). The impact of information quality and syatem quality on user satisfaction in web-based information system: Study on the employees of Bank Rakyat Indonesia Malang, Journal Administrasi Bisnis (JAB). P.6.

⁵⁷ Yin, K., Pu Y., Liu, Z., Yu, Q. and Zhou, B. (2014). An AHP-based Approach for Banking Data Quality Evaluation. Information Technology Journal. P. 1529.

المحاسبية المالية. كما تضع واجباً على عاتق المسؤولين عن إعداد القوائم المالية، وذلك فيما يتعلق باتخاذ قرارات منصفة بشأن الاختيار ما بين الأساليب البديلة للقياس والإفصاح بحيث يكفل ذلك الاختيار تحقيق هدفين أساسيين هما: تقديم المعلومات ذات العلاقة الوثيقة بالأهداف التي تعد من أجلها، وتحقيق أمانة تلك المعلومات.⁵⁸ ويتبين مما تقدم بأن خاصية حيادية المعلومات تتطلب ما يأتي:⁵⁹

- أن يركز الاختيار بين بدائل القياس والإفصاح على تقييم فاعلية كل من هذه البدائل في إنتاج المعلومات الملائمة وتحقيق أمانتها.
- فيما يتعلق بتطبيق طرائق الإفصاح، أو أساليب القياس التي تتطلب الالتجاء إلى التقدير، يجب ألا تعتمد إدارة المنشأة إلى المغالاة في هذه التقديرات أو بخسها بغية تحقيق نتائج معينة ترغب مسبقاً بالتوصل إليها.

2-7-4 قابلية المعلومات للمقارنة:

تؤدي هذه الخاصية إلى تمكين من يستخدمون المعلومات من التعرف إلى الأوجه الحقيقية للتشابه والاختلاف بين أداء المؤسسة وأداء المؤسسات الأخرى خلال فترة زمنية معينة، كما تمكنهم من مقارنة أداء المؤسسة نفسها فيما بين الفترات الزمنية المختلفة. وتنشأ أوجه التشابه والاختلاف في المعلومات نتيجة تشابه أو اختلاف الظروف والأحداث التي تتأثر بها المؤسسات المختلفة أو الظروف التي تتأثر بها المؤسسة نفسها خلال الفترات الزمنية المتعاقبة. وجدير بالملاحظة أن أوجه التشابه أو الاختلاف الحقيقية لا تتبع من تشابه أو اختلاف أساليب القياس. ومن ثم فإن المعلومات تصبح ذات فائدة أكبر كلما استخدمت أساليب مماثلة للقياس عن الأحداث المتشابهة. ورغم أن هناك بعض التداخلات فيما بين قابلية المعلومات للمقارنة وبين ملائمة المعلومات

⁵⁸ زيود، لطيف؛ وقيطيم، حسان؛ ومكية، نغم. (2007). دور الإفصاح المحاسبي في سوق الأوراق المالية في ترشيد قرار الاستثمار. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية. ص 177.

⁵⁹ غريب، عادل. (2007). مدى إدراك واستجابة المستثمرين للمحتوى المعلوماتي لتقرير مراقب الحسابات وأثره على قراراتهم الاستثمارية: دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة الملك خالد، أبها، السعودية. ص 19.

وموثوقيتها.⁶⁰ والجوانب المتعددة للخاصية الأولى تعدّ على قدر كبير من الأهمية في إتاحة المعلومات المالية التي يستفيد منها من يستخدمون هذه المعلومات وهذا ما يبرر اعتبارها على حدة. ولهذه الخاصية جانبان وهما:

- إمكان المقارنة بين نتائج المدات المختلفة للوحدة نفسها وتعني بذلك "الثبات أو الاستمرارية".⁶¹
- إمكان المقارنة بين الوحدات المحاسبية المختلفة وخاصةً تلك الوحدات ذات الأنشطة المماثلة.⁶²

2-7-5 التوقيت الملائم:

يقصد بالتوقيت الملائم تقديم المعلومات في حينها بمعنى أنه يجب إتاحة المعلومات لمن يستخدمونها عندما يحتاجون إليها، وذلك لأن هذه المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عندما تدعو الحاجة إلى استخدامها، أو إذا تراخى تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بها بحيث تفقد فاعليتها في اتخاذ قرارات على أساسها. وجدير بالملاحظة أن المعلومات لا تستمد منفعتها من مجرد إتاحتها في الوقت الملائم، فهناك عوامل أخرى إلى جانب ذلك، إلا أن التباطؤ في إتاحة هذه المعلومات يؤدي إلى تقليل منفعتها أو ضياع تلك المنفعة، وللتوقيت الملائم جانبان:⁶³

- دورية القوائم المالية: فقد تكون هذه الفترة طويلة نسبياً، ومن ثم يمكن إتاحة المعلومات التي تتضمنها القوائم المالية في مواعيد دورية متباعدة، أو تكون هذه الفترة قصيرة نسبياً، ومن ثم يمكن إتاحة المعلومات في مواعيد دورية متقاربة. غير أنه إذا كانت الفترة الزمنية قصيرة بشكل ملحوظ فإن المعلومات التي تشملها قائمة الدخل قد تتأثر إلى درجة كبيرة بالتغيرات الموسمية أو العشوائية التي تتأثر بها أنشطة المنشأة إلى الحد الذي قد تصبح فيه المعلومات مضللة أو غير جديرة بالوقت الذي تستغرقه

⁶⁰95 - Kumala R. (2015). The impact of information quality and syatem quality on user satisfaction in web-based information system: Study on the employees of Bank Rakyat Indonesia Malang, Journal Administrasi Bisnis (JAB). P. 7.

⁶¹ الشهرلي، إنعام. (2010). أساليب قياس قيمة المعلومات. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن. ص 25.

⁶² خليفة، محمد. (2003). إطار مقترح لتفسير سلوك الوحدات الاقتصادية في التأثير على القوائم المالية: دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر. ص 116.

⁶³ زكي، أحمد. (2010). دور تقارير التآلفات الرقابية في تطوير هيكل الرقابة الداخلية على التقرير المالي للحد من ممارسات المحاسبة الاحتيالية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 2، طنطا، مصر. ص 39.

دراستها، أما إذا كانت الفترة الزمنية طويلة بشكل ملحوظ فإن على من يستخدم هذه المعلومات أن ينتظر طويلاً قبل أن يتمكن من الحصول عليها، وحينئذٍ قد يتعذر الاستفادة منها في تقييم محصلة البدائل التي تواجهه.

- المدة التي تنقضي بين نهاية الفترة الزمنية التي تعد عنها القوائم المالية وبين تاريخ إصدار تلك التقارير، وإتاحتها للتداول، إذ إنه كلما كان ذلك الفارق الزمني طويلاً كلما قلت منفعة المعلومات المالية التي تشملها تلك القوائم.

2-7-6 قابلية المعلومات للفهم والاستيعاب:

لا يمكن الاستفادة من المعلومات إذا كانت غير مفهومة لمن يستخدمها، وتتوقف إمكانية فهم المعلومات على طبيعة البيانات التي تحتويها القوائم المالية وكيفية عرضها من ناحية، كما تتوقف على قدرات من يستخدمونها وثقافتهم من ناحية أخرى. ومن ثم فإنه يتعين على من يقومون بإعداد القوائم المالية أن يكونوا على بينة من قدرات من يستخدمون هذه القوائم وحدود تلك القدرات، وذلك حتى يتسنى تحقيق الاتصال الذي يكفل إبلاغ البيانات التي تشملها تلك القوائم.⁶⁴

إن هذه الخاصية من خصائص المعلومات المفيدة يجب أن تلقي قدرًا متساوياً من اهتمام كل ممن يقومون بإعداد القوائم المالية والتقارير، بمعنى أن من يقومون بوضع معايير القوائم المالية والتقارير عليهم أن يضعوا نصب أعينهم أنّ هذه المعايير لا توضع لمنفعة من يقومون بإعداد القوائم المالية، وإنما لمنفعة من يستخدمون تلك القوائم لتقييم محصلة البدائل التي تواجههم. ومن ثم فإن قدراتهم يجب أن تؤخذ بالحسبان عند وضع هذه المعايير حكمها في ذلك حكم باقي العوامل المهمة في هذا المجال، وبالمثل فإن من يقومون بإعداد القوائم المالية عليهم أن يضعوا نصب أعينهم أن هذه القوائم لا تعد لمنفعة المختصين، وإنما تعد لمنفعة من يستخدمونها خارج المنشأة، وأن هؤلاء قد لا تكون لديهم سوى معرفة محدودة بالمحاسبة المالية، وربما كانوا يفتقرون تماماً إلى مثل

⁶⁴ حسين، ليث؛ وداوود، سهير. (2005). دور النظم الخبيرة في تحسين قرارات الموارد البشرية: نموذج مقترح، المؤتمر العلمي السنوي الخامس، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان. ص 13.

هذه المعرفة، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك بالحسبان عند تصميم نماذج القوائم المالية وعند صياغة الإيضاحات التي ترفق بها.⁶⁵

هناك محددان رئيسان لاستخدام الخصائص هما:⁶⁶

- اختبار مستوى الأهمية.
- اختبار التكلفة (العائد).

يغلب على هذين القيدتين الصفة الكمية (على خلاف الخصائص السابقة). إن الأهمية النسبية لكل خاصية سوف تحددها الظروف كما أنها تختلف من شخص إلى آخر.

2-8 العوامل المؤثرة في جودة المعلومات:

هناك من العوامل التي تؤثر في جودة المعلومات، هذه العوامل تقسم إلى ثلاثة أنواع، عوامل تتعلق ببيئة العمل، وعوامل تتعلق بالمعلومات في حد ذاتها، إضافة إلى تقارير المراجعة الخارجية.

1-2-8 العوامل المتعلقة ببيئة العمل:

يمكن تقسيم العوامل المتعلقة ببيئة العمل إلى: اقتصادية، اجتماعية، قانونية وسياسية كما يأتي:

- أ- العوامل الاقتصادية: تساعد النتائج الاقتصادية للقرارات في تحسين المعلومات المتاحة للمستثمرين وللمستخدمين الآخرين للمعلومات، تكون النتيجة اتخاذ قرارات اقتصادية صحيحة وتخفيض التكاليف التي يتحملها مستخدمو المعلومات في سبيل الحصول على هذه الأخيرة، كما تختلف نوعية المعلومات التي تقدمها التقارير المالية باختلاف النظام الاقتصادي السائد في الدولة، ففي ظل نظام الاقتصاد الرأسمالي تحظى التقارير المالية بأهمية كبيرة إذ يتم التركيز على ضرورة توافر المعلومات الملائمة لاحتياجات متخذي القرارات الاقتصادية، فيحين في ظل نظام الاقتصاد الاشتراكي يتم التركيز على

⁶⁵ أبو المكارم، وصفي. (2010). دراسات متقدمة في المحاسبة المالية، ط:2، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة. ص 44.

⁶⁶ ديبان، السيد عبد المقصود. (2015). نظم المعلومات المحاسبية، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي. ص 253.

المعلومات الموجهة للتخطيط في الدولة ولغرض إحكام المراقبة المركزية .ومن العوامل الاقتصادية كذلك

نجد التضخم فارتفاع معدل التضخم يجعل من المعلومات التي تعد وفقاً للتكلفة التاريخية غير ملائمة.⁶⁷

ب-العوامل الاجتماعية: تتأثر الخصائص النوعية للمعلومات ببعض القيم الاجتماعية مثل اتجاه المجتمع

نحو الاهتمام بالسرية في القوائم المالية والوقت.. إلخ، فالتوجه نحو السرية يؤثر في عملية تجميع ونشر

المعلومات، أما قيمة الوقت فنجد أن الدولة التي تعطي قيمة أعلى للوقت تهتم بقائمة الدخل وتعد

البيانات المالية خلال فترات مالية متقاربة ربع سنوية مثلاً، والعكس بالنسبة للدول التي لا تعطي للوقت

أهمية تهتم بقائمة المركز المالي فقط ولذلك يتم الاهتمام بالتكلفة الاجتماعية أو العائد الاجتماعي.⁶⁸

ت-العوامل القانونية: تتمثل العوامل القانونية أساساً في مجموعة الأنظمة والقواعد القانونية، التي تؤثر بشكل

مباشر وغير مباشر في المهن المالية و المحاسبية والرقابية والإشرافية ، وهذا أدى إلى خضوع تلك

المهن للتشريعات القانونية منذ بدء تكوينها حتى تصفيتها وانعكس ذلك على الكيفية التي تعد بها

المعلومات وكيفية عرضها في التقارير المالية وذلك بهدف إضافة نوع من الثقة لمستخدمي المعلومات،

ويمكن القول إنّ القواعد الملزمة بتوفير المعلومات المالية التي يجب إعدادها وتقديمها هي أحد العوامل

القانونية التي تتأثر بها الخصائص النوعية للمعلومات. فالممارسات تتأثر سواء في منهجيتها أو

تطبيقاتها بشدة بالمنظمات المرتبطة بقوانين الشركات والتشريعات القانونية والضريبية والمقاييس

التنظيمية الأخرى. ولا شك أن تلك التشريعات القانونية قد زادت من إمكانية مقارنة ومنفعة تلك

المعلومات، ولا يعتبر غياب المقاييس القانونية والتشريعات والتمسك والالتزام الدقيق بها أمراً مرغوباً فيه

⁶⁷ أبو زيد، كمال خليفة. (2005). النظرية المحاسبية. الإسكندرية، مصر: المكتبة الجامعية الحديثة. ص 4.

⁶⁸ المجهلي، محمد علي. (2009). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرار، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة. ص

ويعتمد ذلك على مراحل التطور الاقتصادي والاجتماعي الموجود في مجموعة الدول مختلفة التشريعات القانونية.⁶⁹

ث- العوامل السياسية: العوامل السياسية لبيئة العمل لها تأثير كبير في الهياكل والعمليات المحاسبية لأنها تلزم تحديد الاحتياجات من المعلومات لمستخدمي التقارير المالية التي تتلاءم مع الأوضاع السياسية الاقتصادية لكل بلد من البلدان التي تغلب عليها وجهة نظر فئة معينة من المستخدمين في إنتاج المعلومات وتوزيعها، وعلى المؤسسة والمهنة تقع مسؤولية توجيههم وتطوير إمكانياتهم وقدراتهم نحو تحقيق هذه الاحتياجات بحيث يتم القضاء على أي تعارض بين ما هو مطلوب من المعلومات وبين ما هو ممكن التحقيق. مثل وضع المعايير المحاسبية وإنشاؤها هو بالدرجة الأولى نتاج لتصرف سياسي والذي انتقدت فيه ممارسة الرقابة من طرف واحد على وضع المعايير والتأكيد على ضرورة إيجاد هيئة اتحادية لوضع المعايير تأخذ بالحسبان المصالح المتعددة للأطراف المستفيدة منها دون تحيز. وقد تنتظر الجهات الحكومية إلى السياسة المحاسبية من حيث مدى توافقها مع الأهداف القومية أو مع الأهداف المعنية لهذه الجهات وهذا هو سبب التدخل السياسي في إعداد السياسات والإجراءات المحاسبية، كما أن إعداد السياسة المحاسبية لا يختلف جوهرياً عن السياسات الخاصة بإعداد الإحصائيات الاقتصادية وهو بالدرجة الأولى عمل فني، ويجب التركيز أولاً على الحصول على دقة العرض والإفصاح عن المعلومات الملائمة ، ويجب أن تتم محاولة صادقة لتحقيق الحياد فيما يتعلق بالنتائج الاقتصادية.⁷⁰

ج- العوامل الثقافية: من أهم هذه العوامل الثقافية المستوى التعليمي ووضع المنظمات المهنية، إذ يعد المستوى التعليمي أحد العوامل البيئية التي تؤثر في الممارسات المالية والخصائص النوعية للمعلومات في التقارير المالية خاصة، فالبلدان التي تعاني من تدني المستوى التعليمي فيها يصبح من الصعب

⁶⁹ ضيف، أيمن. (2020). أهمية التدقيق الداخلي في جودة المعلومات، دراسة حالة: بنوك بسكرة. رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 60.

⁷⁰ أبو زيد، كمال خليفة. (2005). النظرية المحاسبية. الإسكندرية، مصر: المكتبة الجامعية الحديثة. ص 5.

على الأغلبية من الناس فهم محتويات التقارير المالية واستيعابها واستخدامها في اتخاذ القرارات المختلفة، وعلى العكس في البلدان التي تحظى بمستوى تعليمي أفضل وكذلك بالنسبة لوضع المنظمات المهنية، ففي الدول التي لها السبق في إنشاء اتحادات وجمعيات مهنية تتولى تطوير الممارسة المالية وتنظيمها فيها، تولي هذه المنظمات اهتماماً متزايداً في الوقت الحاضر، ونجد أن هذه المنظمات تؤدي دوراً كبيراً في التأثيرات على جودة المعلومات المقدمة من خلال التقارير المالية.⁷¹

2-8-2 العوامل المتعلقة بالمعلومات:

في وقتنا الحاضر يعدّ الحاسوب من أهم الوسائل المستعملة والمساعدة على إنتاج معلومات تتميز بالجودة وخاصة من حيث دقتها وسرعة إنتاجها وبأقل تكلفة وفي وقت قصير، لهذا يعدّ استخدام هذا النوع من الأجهزة من العوامل المساعدة على التحسين في جودة المعلومات، وعلى العموم ولاختبار نوعية المعلومات فإنه من الممكن التركيز على بعض الجوانب الآتية:⁷²

أ- التصوير والتمثيل: وهو ما يقصد به تلاؤم الواقع مع شكل المعلومة ومستخدميها وأن يكون تمثيل الواقع مفهوماً لمستعمليه.

ب- التأكد: يفترض أن تعكس الأرقام المعطاة كمعلومة صورة موضوعية للواقع، إذ ينبغي أن يؤدي إعداد آخر للنتيجة نفسها.

ت- من أجل الحصول على المعلومة: باستعمال قاعدة بيانات متاحة لقارئها فالإجابة تكون عن تساؤل ما بسرعة بعد صياغته، بتعبير آخر المعلومة المخزنة يمكن الوصول إليها عند الحاجة والطلب عليها.

⁷¹ المجبلي، محمد علي. (2009). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرار، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة. ص78.

⁷² طاسيني، عائشة. (2005). التقييم المالي للمؤسسة في ظل عدم التماثل المعلوماتي، مذكرة ماجستير. سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس. ص 45.

ث- التحديد: المعلومات المحددة بدقة هي تلك المعلومات التي تعطي تفاصيل أكثر بحيث يكون القياس الرقمي مثلاً يحمل كثيراً من الأجزاء العشرية ومن ثم عدد التصنيفات للفئات يكون كبيراً، وقد يؤدي هذا التفصيل إلى عدم الفهم أو رفع احتمال الخطأ، فهذا يحتم أن يؤخذ العنصر بكل الجوانب.

ج- كمال المعلومة وتامها: الحصول على صورة شاملة للمعلومات الضرورية كافة.

ح- الملاءمة: تهدف المعلومات لاتخاذ القرار أو القيام بنشاط ما وتعدّ "الملاءمة للمعلومة المفصح عنها عنصراً أساسياً تعد وفقه المعلومات على أساس منفعتها، وربطها بالنشاطات التي تتعلق بها أو النتائج المنتظر الحصول عليها ويقترن مفهوم الملائمة أساساً بالمصادقية والصورة الوافية للمعلومات التي يتطلبها مستعملوها.

2-8-3 تقارير المراجعة الخارجية:

كما يتضح من مظاهر الحياة الاقتصادية اليومية أن المعلومات قد أصبحت الأساس الذي يعتمد عليه في اتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بالنشاطات الاقتصادية، ونتيجة لذلك أصبحت الحاجة إلى تأكيد كاف حول مصداقية هذه المعلومات أمراً ضرورياً، ولذلك فإنّ عملية مراجعة الحسابات الخارجية (المستقلة) للمعلومات أصبحت ذات أهمية قصوى بالنسبة لمختلف الجهات المستفيدة من هذه المعلومات، إذ يقوم عادة الموظف المختص بتقديم ما توصل إليه من معلومات ونتائج عن طريق تقرير رسمي. ويعدّ رأي الموظف المختص حول المعلومات للمؤسسة محل الدراسة مقياساً لمدى الصحة والمصادقية والثقة في اعتماد هذه المعلومات في مختلف المجالات ومن طرف مختلف الجهات، إذ تتيح لهم مراجعة المعلومات فرصة استخدام المعلومات بثقة أكثر بحيث توفر عملية المراجعة تأكيدات منطقية تفيد أن العمليات المالية للمؤسسة توفر وتعطي صورة صحيحة

وعادلة (صادقة) حول المؤسسة ونتائج أعمالها، وبالتالي فإن رأي الموظف المختص المستقل والذي يترجمه تقريره، يمثل مقياساً لمصداقية المعلومات وتمثيلها للصورة الحقيقية للمؤسسة.⁷³

2-9 تقييم جودة المعلومة ومعاييرها:

2-9-1 تقييم جودة المعلومات:

تحدد قيمة المعلومات بمدى إمكانية استعمالها في الوقت الحالي أو توقع استعمالها في المستقبل وكفاءة وفاعلية القرارات المتخذة بناءً على تلك المعلومات ومن ثم القيمة المضافة التي تحدثها على مستوى كل مراكز القرار وانعكاسها على مختلف نشاطات المؤسسة ووظائفها، وعليه يتم التركيز على قيمة المعلومات ويدخل في تحليل ذلك عامل التكلفة والمنفعة (التكلفة / العائد) إلا أن تقدير تكلفة المعلومات يمكن أن يتم بدقة لكن تحديد قيمة المنفعة لا يتم بالسهولة نفسها نظراً لتعدد الاستعمالات وإمكانيات إعادة الاستعمال مع تأثير استعمال تلك المعلومات على مستويات عدة .

إن المعلومات تستمد قيمتها من جودتها وهناك عوامل تحدد درجة جودة المعلومات للمستخدم أو لمتخذ القرار وهي:⁷⁴

- المنفعة: هي استخدام المعلومة من أجل منفعة معينة، وتكمن المنفعة في كمية المعلومات وسهولة الحصول عليها، كما يمكن التمييز بين أشكال عدة للمنفعة:
- منفعة شكلية: تجانس الشكل مع احتياجات المستخدم.
- منفعة زمنية: الحصول عليها وقت الحاجة لاستخدامها.
- منفعة مكانية: سهولة الحصول عليها.

⁷³ سردوك، فاتح. (2004). دور المراجعة الخارجية للحسابات في النهوض بمصداقية المعلومات المحاسبية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية. 20. المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف. ص 68.

⁷⁴ نمر، محمد الخطيب؛ وصديقي، فؤاد. (2001). مدى انعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية والمالية، الملتقى العلمي الدولي الأول حول: الإصلاح المحاسبي الدولي في الجزائر. ص 315.

- منفعة التقييم (تصحيحية): أهميتها في تقييم القرارات المتخذة.
 - الدقة: إن المعلومات الدقيقة تكون مهمة في التقييم الدقيق للأحداث سواء في المستقبل أو الحاضر أو الماضي.
 - التنبؤ: كلما كانت المعلومة مساعدة على التنبؤ كانت أكثر جودة لأن من بين أهم أهداف المعلومة استخدام معلومات حقيقية عن الماضي في التنبؤ بمعلومات متوقعة عن المستقبل.
 - الفاعلية: هي العلاقة بين الأهداف والنتائج أي مدى تحقيق المعلومة الأهداف المسطرة لأجلها وذلك بمقارنتها مع نتائج استخدامها.
 - الكفاءة: هي العلاقة بين الاستخدام والنتائج أي أن تكون المعلومة بأقل التكاليف وبأكثر منفعة من ورائها.
- إن قيمة المعلومات تمثل قيمة التغير في القرار واستعمالها في اختيار البدائل ويتم حسابها بالفرق بين نتائج القرار الأول ونتائج القرار الثاني مطروحا منها تكلفة الحصول على هذه المعلومات الإضافية التي أدت إلى تغيير القرار ومن ثم فإنه إذا لم تؤدِ المعلومات الجديدة إلى تغيير القرار المتخذ سابقاً فإن قيمة هذه المعلومات تساوي الصفر.
- 2-9-2 معايير جودة المعلومات:** تتحقق جودة المعلومات من خلال ما تتمتع هذه المعلومات من مصداقية وما تحققه من منفعة للمستخدمين وأن تخلو من التحريف والتضليل وأن تعود في ظل مجموعة من المعايير القانونية والرقابية والمهنية والفنية، بما يساعد على تحقيق الهدف من استخدامها وتتمثل هذه المعايير في:⁷⁵
- معايير قانونية: تسعى العديد من الهيئات المهنية في العديد من الدول إلى تطوير معايير جودة المعلومات وتحقيق الالتزام بها خلال من تشريعات وقوانين واضحة ومنظمة لعمل هذه الهيئات مع توفير هيكل تنظيمي فعال يقوم بضبط جوانب الأداء في المؤسسة بما يتوافق مع المتطلبات القانونية التي تلزم المؤسسات بالإفصاح الكافي عن أداؤها.

⁷⁵ هوام، جمعة؛ ولعشوري، نوال. (2010). دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية. الملتقى الوطني حول الحوكمة المحاسبية للمؤسسة، 15. أم البواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي. ص 33.

- معايير رقابية: ينظر إلى عنصر الرقابة بأنه أحد مكونات العملية الإدارية التي يركز عليها كل من مجلس الإدارة والمستثمرين، ويتوقف هذا العنصر على وجود رقابة فعالة تحدد دور كل من لجان المراجعة وأجهزة الرقابة المالية والإدارية في تنظيم المعالجة المالية، وكذلك دور المساهمين والأطراف ذات العلاقة في تطبيق قواعد الرقابة بوساطة أجهزة رقابية للتأكد من أن سياساتها وإجراءاتها تنفذ بفاعلية وأن بياناتها المالية تتميز بالمصداقية مع وجود تغذية عكسية مستمرة، وتقييم المخاطر وتحليل العمليات وتقييم الأداء الإداري ومدى الالتزام بالقواعد والقوانين المطبقة. نستنتج أن المعايير الرقابية تهتم بفحص وتقييم مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات التي من شأنها تسهيل عملية تخصيص الموارد للوصول إلى رفع كفاءة المؤسسة وزيادة ثقة مستخدمي القوائم المالية، وهذا ما ينطبق على المراجعة كونها أداة من أدوات الرقابة وهذا ينعكس أثره في تدعيم الدور الإيجابي للرقابة.

- معايير مهنية: تهتم الهيئات والمجالس المهنية بإعداد معايير مهنية لضوابط أداء العملية المالية، وهذا برز معه مفهوم مساءلة الإدارة من قبل الملاك للاطمئنان على استثماراتهم والتي أدت بدورها إلى ظهور الحاجة لإعداد تقارير مالية تتمتع بالنزاهة والأمانة. مما سبق يتبين أن تطبيق مفهوم المساءلة يتفق مع متطلبات المراجعة وزيادة ثقة الأطراف المستخدمة للمعلومات بالتقارير المالية، وأن النزاهة والأمانة لا تتحقق إلا بتوفر الخاصيتين في كل من معدي المعلومة ومراجعتها عن المعلومات ويدعم عملية التواصل والتعاون بين المالك والإدارة ومن ثم نجاح المؤسسة.

- معايير فنية: إن توفير معايير فنية يؤدي إلى تطوير مفهوم جودة المعلومة وهذا ينعكس بدوره على جودة القوائم المالية، ويزود ثقة المساهمين والمستثمرين وأصحاب المصالح بالمؤسسة ويؤدي إلى رفع الاستثمار وزيادته.

2-10 أبعاد جودة المعلومات:

يصف كلٌّ من (الخفاف والعنبي، 2012)⁷⁶ نوعية المعلومات التي تنعكس على نوعية القرار التي سيتم اتخاذها، من هنا برزت الحاجة إلى توفير آلية مناسبة لتقييم مدى جودة هذه المعلومات. هذا وتشير الأدبيات المتخصصة والأبحاث النظرية إلى أن أبعاد جودة المعلومات عديدة تضمنت خصائص أو سمات المعلومات، حيث أشار إليها (Arazy et al, 2011)⁷⁷ و(تعلي، 2011، ص 40)⁷⁸ إن معايير جودة المعلومات المطلوبة هي السرعة والسهولة والوضوح والشمول والدقة والتكامل والملاءمة، الوقت المناسب، المرونة، والموضوعية، عدم التحيز، التركيز، الصلاحية، وسلامة المعلومة وسريتها، التكلفة، قابلية للقياس، التأكد، الدلالة، درجة التفصيل، كفاية المعلومات، المصدر، القيمة وذات الصلة، ولقد تناول (النجار، 2007، ص 36)⁷⁹ جودة المعلومات من خلال ثلاثة أبعاد رئيسة هي: البعد الزمني ويحتوي (التوقيت، التداول والحداثة، التوتر والتكرار، الفترة الزمنية)، وبعد المحتوى (الدقة، الصدق والثبات، الواقعية، الملاءمة والشمولية، الإيجاز، المدى، الأداء)، البعد الشكلي (الوضوح، الترتيب والمرونة، التقديم، التفاصيل، الوسائط)، بينما عبر عنها (محمد، 2010، ص 23)⁸⁰ بمدى ملاءمة المعلومات، جودة المعلومات، ثراء المعلومات، كم المعلومات، توقيت الحصول على المعلومات، إتاحة المعلومات) وأشار إليها (Guptauma, 2001, p.7)⁸¹ بثلاثة أبعاد الوقت والمكان والشكل.

⁷⁶ الخفاف، مها؛ العنبي، غسان (2012). نظم دعم القرار والنظم الذكية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

⁷⁷ ArAzy, O., NOV, O., SON, R., yEO, L. (2011). Information Quality in Wikipedia: The Effects of Group Composition and Task Conflict, Journal of Management Information Systems. P.73.

⁷⁸ تعلي، سيد. (2011)، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الفكر، عمان، الأردن. ص 40.

⁷⁹ النجار، فايز، (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص 36.

⁸⁰ محمد، محمد. (2010). أساليب القيادة وصنع القرار، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. ص 23.

⁸¹ Guptauma. (2001). Information Systems in Success in the 21 st Centnry ،NJ: Prentice Hall Upper Saddle River. P.7.

وفي دراسة (Delone & Mclean, 2003, p.10)⁸² جرى تحديد أبعاد جودة المعلومات بسبعة أبعاد هي (النطاق، الشكل والتنسيق، التفرد، الصلاحية، الدقة الآتية، وقابلية الوصول)، في حين تناول آخرون بإضافة معايير تتلاءم مع حوكمة الشركات، فقد حدد (خليل، 2011، 27)⁸³ أربعة معايير لجودة المعلومات هي (معايير فنية، قانونية، رقابية، مهنية). في حين خلص (نجم، 2010، 9)⁸⁴ إلى ثمانية أبعاد مقترحة للجودة، أعطى لكل بعد من الأبعاد أهمية نسبية والتماشي مع طبيعة الشركة وحاجتها إلى تلك المعلومات كما يأتي:

- 1- **نطاق التغطية:** هو المجال الذي يقوم مصدر المعلومات باكتشاف الموضوع من حيث الفترة الزمنية، النظام الجغرافي، التغطية المرتبطة بالموضوع.
- 2- **الموضوعية:** هي خلاف التحيز وتظهر عندما تحلل المعلومات بلغة أو بطريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر فهي الوضوح والفهم الدقيق وبالتالي تقلص عدم التأكد والمخاطرة.
- 3- **الدقة:** تصف المعلومات التي لا تثير الشك وتتضمن تدقيق الوقائع والحقائق قبل النشر.
- 4- **التوقيت:** يشير إلى المعلومات المحدثة قبل النشر، أنها مقدمة عند الحاجة.
- 5- **حوكمة المعلومات:** يشير إلى المساءلة، والنزاهة، والشفافية، والمراجعة لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص والتزوير والإعلان والتلاعب وأن تكون المعلومات دقيقة ومتاحة.
- 6- **زيونية المعلومات:** جودة المعلومات تعني ملاءمتها لحاجات المستفيدين أو الزبائن وتوقعاتهم وتقديمها بطريقة أفضل.
- 7- **التنسيق وحماية العرض:** يشير إلى تنظيم المعلومات وعرضها بالشكل والأسلوب والتسلسل الملائم وحماية الأدوات والوسائط المتعددة في العرض.

⁸² Delone, w. and Mclean. (2003). The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: aten-year Update, Journal of Management information systems. P.10.

⁸³ خليل، محمد احمد ابراهيم. (2011). دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاسها على سوق الاوراق المالية. ص 27.

⁸⁴ نجم، عبود نجم. (2010). أبعاد جودة المعلومات وتشخيص الانحرافات في الاداء، جامعة الزيتونة، الأردن. ص9.

8- **الصلاحية:** إنها تشير إلى خبرة الخبير هو مكانه المكتب المنظم أو الناشر عند التعامل مع جهة

حكومية أو قانونية فإن المصدر يكون هو المقدم الرسمي للمعلومات إلى المصدر

يوفر الأدب الإداري تصنيفاً مفصلاً لأبعاد جودة المعلومات؛ ومع ذلك، فإن معظم الأبعاد تحتوي على تناقضات

في تعريفها نظراً للطبيعة السياقية للجودة. وتقدم التصنيفات أهم أبعاد الجودة من خلال

(Redman et al ,2004,;Naumann,2005)⁸⁵ ⁸⁶ ويصف (النجار، 2010؛ Haag et al 2007)⁸⁷ ⁸⁸

أبعاد جودة المعلومات فما يلي:

2-10-1 بُعد المحتوى:

ويشير إلى دقة المعلومات وسهولة قياسها، وارتباطها وصلتها بالأنشطة، وأن تكون مختصرة وشاملة وكاملة،

و ذات موثوقية عالية واقتصادية. حيث يصف بعد المحتوى مجال المعلومات ويتعلق بالعناصر الآتية:

1- الدقة: ويقصد به خلو المعلومات من الأخطاء إذ إن دقة المعلومات تسهم في جودة القرارات، كما تعمل

على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت ويختلف مدى الدقة في المعلومات

المطلوبة حسب الحاجة إلى الاستخدام وطبيعة المشكلة.

2- الصدق والثبات: هي إعطاء المعلومات النتائج نفسها التي أعطتها في كل مرة استخدمت فيها وأن تكون

المعلومات التي يقدمها النظام تمتاز بالصدق والواقعية وتتطابق مع معطيات الواقع شكلاً ومضموناً

وتوجهاً.

⁸⁵ Naumann F. (2002). Quality-driven query answering for integrated information systems. Springer-Verlag ,Berlin.

⁸⁶ Redman T. C. (2005). Measuring data accuracy: A framework and review ,In: R. Y. Wang ،E. M. Pierce ،S. E. Madnick and C. W. Fisher (Eds.) ،Information Quality

⁸⁷ النجار، فايز جمعة. (2010). نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري. ط 3. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

⁸⁸ Haag ،S. ،Cumings ،M. ،McCubrey ،D. (2009). Management Information Systems for the information age. McGraw –Hill Irwin ،USA.

3- الواقعية: أن تمثل المعلومات الواقع، وأن تكون مرتبطة باحتياجات المستخدمين مع التأكيد على خلو المعلومات من التحيز.

4- الملاءمة: تكون المعلومات ملائمة ووثيقة الصلة ولها دور في تحسين عملية اتخاذ القرار، ولا بد أن تكون ملائمة للموضوع ولها صلة بالمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها.

5- الشمولية: ويقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن الحقائق الظاهرة لموضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى يتمكن متخذ القرار من تأدية وظائفه المختلفة، وعلى متخذ القرار أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات ما يسمى بـ (الإغراق).

6- الإيجاز : أي تقديم المعلومات اللازمة للأنواع المختلفة من القرارات، وما يتناسب مع متطلباته من المعلومات إذ لا بد من الإيجاز دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع، ويمكن لمحلل النظم أن يساعد متخذ القرار على تحقيق هذه المهمة بطريقة منطقية.⁸⁹

7- القابلية للمقارنة: تعدّ المعلومات المحاسبية التي تم قياسها والتقرير عنها بصورة متماثلة في المؤسسات المختلفة قابلة للمقارنة، ويقصد بالتماثل هنا أن تكون الإجراءات المحاسبية والقياس والتبويب وطرائق الإفصاح والعرض المطبقة هي نفسها في مختلف المؤسسات.⁹⁰

2-10-2 البعد الزمني:

أي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير، لأن التأخير في إيصال المعلومات يؤثر في فائدتها، حتى ولو كانت ذات جودة عالية، وهنا تؤدي جودة البرمجيات الدور المهم في حصول المنظمة على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب. يصف البعد الزمني أهمية عامل الزمن في المنظمات، ويقسم إلى:

⁸⁹ Bonollo, M. and Neri, M. (2011). Data quality in banking: Regulatory requirements and best practices. Journal of Risk Management in Financial Institutions. P.152.

⁹⁰ بلقاسم، أحلام؛ معطي، خيرالدين. (2018). دور التدقيق الداخلي في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية: دراسة حالة المؤسسات الميقاتية لسكيدة، مجلة الباحث الاقتصادي. ص204.

1- التوقيت: ويقصد به توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار وقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن قد تفقد أهميتها بعد زمن قليل، لذا على متخذ القرار أن يكون قادراً على الحصول على المعلومات في وقت الحاجة إليها.

2- الحداثة: أي يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها لمتخذ القرار حيث تؤدي الحداثة دوراً مهماً في جودة المعلومات إذ تقل قيمة المعلومات بتقدمها.

3- التواتر حيث يشير إلى مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات الموجودة، لأن المعلومات يجب أن تقدم طالما نحتاجها وبطريقة تناسب المستخدم الذي يطلبها.

4- الفترة الزمنية : وهي الفترة التي تقدم بها المعلومات إذ تغطي المعلومة عن ما يحدث الآن وعن ما حدث في الماضي.⁹¹

2-10-3 البعد الشكلي:

درجة وضوح الإجراءات الخاصة بالإفادة من المعلومات وخلوها من الغموض، وأن تكون خالية من الشك والالتباس، وطريقة عرض المعلومات التي ستستخدم، وذلك بالشكل المناسب سواء أكانت في صورة أرقام أو رسوماً بيانية أو جداول أو بالألوان، والمهم أن يكون الشكل الذي تقدم به ذا جودة عالية. ويمثل العرض الطرائق التي تجعل تقرير المعلومات شاملاً ومفيداً. يتعلق البعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومة، وجاهزيتها لمن يطلبها من خلال العناصر الآتية:

1- الوضوح: يقصد به تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمهما من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن متخذ القرار من الوصول إلى قرارات صائبة.

⁹¹ Moges ،H. T. ،Dejaeger ،K. ،Lemahieu ،W. ،Baesens ،B. (2013). A multidimensional analysis of data quality for credit risk management: New insights and challenges. Information & Management. P.51.

- 2- الترتيب وهو تقديم المعلومة ضمن سياق متناسق وضمن معايير موحده.
- 3- المرونة: يقصد بها قابلية المعلومات على التكيف أكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق، لذلك يجب أن تكون المعلومات متوافرة بشكل مرن يمكن استخدامه مع الأنواع المختلفة للقرارات بفاعلية.
- 4- التقديم وهو الشكل الذي تقدم فيه المعلومة، ودرجة تفصيلها وطبيعة الوسائط المستخدمة في تقديمها.⁹²

⁹² Gunes ،M. (2016). DATA QUALITY ASSESSMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT BY A CUSTOMIZED TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT APPROACH. THE MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY. P. 94.

الفصل الثالث

مخاطر الائتمان

3-1 مقدمة:

تعدّ المخاطرة جزءاً لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصاً مع ارتفاع حدة المنافسة والتطور التكنولوجي وزيادة حجم المعاملات المصرفية والحاجة إلى بنوك ذات أحجام كبيرة. فالبنوك أصبحت اليوم تواجه مخاطر مصرفية متنوعة تتفاوت في درجة خطورتها من بنك إلى آخر، وإنّ حسن تقييم وتحليل ودراسة، ومن ثم إدارة مجمل المخاطر المحتملة من العوامل المساعدة على نجاح البنك وضمان استمراره في السوق المصرفية بعوائد مرضية ومخاطر متدنية.⁹³

وبما أنّ البنوك من المنشآت ذات الطبيعة الخاصة التي تواجه عوائد ومخاطر على اختلاف أشكالها في وقت واحد فإن المخاطر الائتمانية التي تواجهها والناجمة من المعاملات المصرفية مع العملاء والمؤسسات والتي تصنف إلى أنواع مختلفة يمكن قياسها بمؤشرات متطورة تسمح للبنك بتحديد بدقة والتنبؤ بها مستقبلاً وهو ما يساعدها على التحكم أو التقليل منها هذا إذا كان من الصعب القضاء عليها.⁹⁴ ومن هذا المنطلق تركز الدراسات المعاصرة اهتمامها بكيفية إدارة مخاطر الائتمان المصرفي والتحكم فيها واتخاذ القرارات الاستثمارية والمالية على ضوء نظم وأساليب رقابية وإدارية صارمة تضمن للبنك تحديد أوضح لتلك المخاطر وتصنيفها ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة التي تقود إلى تحقيق أهدافه بصورة أفضل.

3-2 مفهوم الائتمان المصرفي:

تتعدد تعريفات الائتمان بمختلف وجهات النظر، ففي الوقت الذي يرى فيه John Stuart Mill "أنّ الائتمان هو تصريح باستخدام رأس مال آخر، بمعنى أنه أضاف رأسمالاً جديداً إلى رأسمال المشروع لاستخدامه". يقصد أيضاً

⁹³ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022). Credit Risk Management and the Financial Performance of Domiciled Banks in Sierra Leone: An Empirical Analysis. Journal of Economic Policy Researches. P.2.

⁹⁴ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). المخاطر الائتمانية: تحليلها- قياسها- إدارتها والحد منها. مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة- كلية العلوم الاقتصادية والإدارية- جامعة الزيتونة- الأردن. ص1.

بمصطلح الائتمان أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين ويؤكد هذا التعريف على عامل الوقت كأهم خواص الائتمان.

ويعرف الائتمان بأنه الثقة التي يعطيها البنك لشخص ما سواء كان طبيعياً أو معنوياً، بأن يمنح مبلغاً من المال لاستخدامه في غرض محدد، خلال فترة زمنية متفق عليها وبشروط معينة لقاء عائد مادي متفق عليه وبضمانات تمكن المصرف من استرداد قرضه في حالة توقف العميل عن السداد.⁹⁵

ويعرف (السيسي، 2004، ص15) الائتمان المصرفي بأنه "الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما حيث يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف يتمثل في الفوائد والعمولات.⁹⁶

كما تم تعريف القروض المصرفية بأنها: "تلك الخدمات المقدمة للعملاء ويتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تضمن للبنك استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد بدون أية خسائر". وينطوي على هذا المعنى ما يسمى بالتسهيلات الائتمانية وينطوي على كل من مفهوم الائتمان والسلف.⁹⁷

ويعرف الائتمان المصرفي أنه "عملية يرتضي بمقتضاها البنك مقابل فائدة أو عمولة معينة أو محددة أن يمنح عميلاً (فرد أو شركة) بناءً على طلبه سواء حالاً أو بعد وقت معين تسهيلات في صورة أموال نقدية أو أي صورة أخرى، وذلك لتغطية العجز في السيولة يتمكن من مواصلة نشاطه المعتاد أو اقتراض العميل لأغراض استثمارية، أو تكون في شكل تعهد متمثلة في كفالة البنك للعميل، أو تعهد البنك نيابةً عن العميل لدى الغير.⁹⁸

⁹⁵ ECA. (2023). EU Supervision of banks' credit risk. European Court of Auditors.

⁹⁶ السيسي، صلاح الدين حسن. (2004). قضايا مصرفية معاصرة، القاهرة: دار الفكر العربي. ص15.

⁹⁷ Gunes، M. (2016). DATA QUALITY ASSESSMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT BY A CUSTOMIZED TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT APPROACH. THE MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY.

⁹⁸ عبد الحميد، عبد المطلب. (2010). الائتمان المصرفي ومخاطره، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات. ص103.

ويقصد به كذلك "تلك الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة. حسب العقد، وتدعم تلك العملية بمجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد أمواله في حال توقف العميل عن السداد من دون أي خسائر.⁹⁹

أيضاً يعدّ الائتمان المصرفي شكلاً من أشكال مصادر التمويل المقترضة قصيرة الأجل وتتعدد مساهمة هذا الائتمان بمقدار القروض التي تحصل عليها المنشأة من البنوك كالتزام قصير الأجل لا تزيد مدته عن سنة واحدة، وحيث تستخدمه في تحويلها لعملياتها الجارية مقابل تحسينها لكلفة الفائدة المقروضة على ذلك الاستخدام وحيث أن المصدر الرئيسي لهذه القروض هي المصارف لذلك اصطلح على تسميتها بالائتمان المصرفي.¹⁰⁰

3-3 أهمية الائتمان المصرفي:

يمثل الائتمان أحد الدعائم الأساسية في تحقيق أهداف البنك من حيث استغلال الأموال المتاحة لديه الاستغلال الأمثل، وأيضاً تظهر أهمية الائتمان بالنسبة للمجتمعات من حيث زيادة الأموال الموجودة في السوق واستغلالها في تشغيل الطاقات العاطلة واستغلال الموارد المتاحة.¹⁰¹

تتمثل أهمية الائتمان في مستويين:

أولاً: مستوى البنوك:

يشكل منح الائتمان شكلاً بارزاً ومهماً من أشكال توظيف البنك لموارده المالية إلى جانب الموجودات في ميزانية البنك. أما جانب المطلوبات فيمثل مصادر هذه الموارد ومن أهمها الودائع.¹⁰²

⁹⁹ الزبيدي، حمزة محمود. (2002). إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. ص15.

¹⁰⁰ نويري، شقيري موسى وآخرون. (2012). إدارة المخاطر، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. ص88.

¹⁰¹ رمضان، زياد؛ جودة، محفوظ. (2008). إدارة مخاطر الائتمان، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات. ص23.

¹⁰² 85 - Gunes, M. (2016). DATA QUALITY ASSESSMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT BY A CUSTOMIZED TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT APPROACH. THE MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY. p. 5.

إذا نظرنا إلى جانب الموجودات لبنك ما نجد أن موارد البنك المالية توظف ضمن نطاق أسس محددة تحكم حجم هذه التوظيفات وأشكالها وهذه الأسماء هي:

1. السيولة:

المقصود بها قدرة البنك على مواجهة طلبات الساحبين وعلى الوفاء بالتزاماته المالية من دون صعوبات.

2. الربحية:

أن تحقق توظيفات البنك لموارده المالية مستوى مقبولاً ومعقولاً من الأرباح.

3. الأمان:

أن يتأكد البنك من أن الأموال التي يوظفها في منح الائتمان ستعود إليه في الأجل المتفق عليه.

4. المسؤولية الاجتماعية:

للمصرف مسؤولية أدبية تجاه المجتمع الذي يعمل فيه من حيث إفادة المجتمع والنهوض به بشكل أو بآخر

خارج نطاق العمل المصرفي العادي مثل المساعدة في حل مشكلة البطالة عن طريق إعطاء الأولوية لأبناء

المجتمع في الوظائف التي يحتاجها.¹⁰³

ثانياً: على مستوى الاقتصاد الوطني:

يشمل:

1. حشد المدخرات عن طريق قبول الودائع وتنشيط عملية الإيداع وترغيب المواطنين بها.

2. تمويل الاستثمارات وذلك عن طريق تقديم تسهيلات ائتمانية لتمويل استثمارات القطاع الخاص الوطني.

3. التمويل غير المباشر عن طريق:

أ- إقراض الحكومة عن طريق شراء أذونات الخزينة التي يصدرها البنك المركزي لتمويل احتياجاتها.

ب- فتح فروع في خارج الوطن لأنها تسهم في تمويل مشاريع التنمية داخل الوطن.

¹⁰³ رمضان، زياد؛ جودة، محفوظ. (2008). إدارة مخاطر الائتمان، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات. ص23.

4. تشجيع القروض المجمعة في الداخل للمشاريع الوطنية الضخمة.

3-4 أنواع الائتمان المصرفي:

يقسم الائتمان المصرفي إلى أنواع عدة:¹⁰⁴

1- الائتمان الاستثماري:

الائتمان الاستثماري تمنحه المصارف لتمويل شراء الأصول الثابتة ذات الطبيعة الاستثمارية كالأراضي والمباني والمعدات والآليات الثقيلة. ويتم تسديد القروض الممنوحة على المدى الطويل إذ إنّ الإيرادات المتوقعة الحصول عليها من هذا النوع من الأصول يمكن أن تتحقق بعد فترة زمنية طويلة. ويمكن تلخيص وظائف المصارف الاستثمارية بما يأتي:

أ- الوظيفة التتموية.

ب- الوظيفة التمويلية.

ت- الوظيفة الرقابية.

2- الائتمان التجاري:

يعد هذا النوع من الائتمان قصير الأجل وذلك لأن جداول السداد المتعلقة به التي تغطي عادةً دورة الأعمال في التجارة هي دورة قصيرة نسبياً، فالفترة بين دفع الأموال لشراء مواد خام ودفع الأجور والرواتب والمصاريف أو لشراء منتجات مصنعة وبيعها في السوق وتحصيل ثمنها هي فترة قصيرة لا تتعدى عدة شهور عدة.

3- الائتمان الاستهلاكي:

يتعلق بتمويل احتياجات الأفراد ذات الطابع الاستهلاكي مثل شراء ثلاجات أو غسالات أو أفران غاز أو أجهزة حاسوب شخصية. وتقوم البنوك عادةً بتقديم مثل هذا النوع من الائتمان مع تقديم حوافز معينة لتشجيع الأفراد

¹⁰⁴ ECA. (2023). EU Supervision of banks' credit risk. European Court of Auditors. P.12.

على طلبه، كما أن التجار وأصحاب المحلات يمكن أن يقوموا بمنح الائتمان الاستهلاكي من خلال البيع بالتقسيط.

من ناحية أخرى يمكن تقسيم أنواع الائتمان المصرفي حسب القطاعات الاقتصادية المستفيدة منه أو الموجه إليها الائتمان المصرفي، ولا شك أن تقسيم الائتمان المصرفي بحسب القطاعات الاقتصادية المستفيدة تقسيم جوهري جداً حيث يعكس مدى توجيه السياسة الائتمانية للبنوك للائتمان المعرض لقطاع اقتصادي ما بدرجة أكبر من قطاع اقتصادي آخر، ويقسم الائتمان المصرفي بحسب القطاع المستفيد إلى الأنواع الآتية:

- ائتمان صناعي أي موجه لقطاع الصناعة.
- ائتمان زراعي أي موجه لقطاع الزراعة.
- ائتمان موجه لقطاع البناء والتشييد والمقاولات.
- ائتمان موجه لقطاع السياحة وائتمان موجه لقطاع الخدمات.

ويراقب البنك المركزي توجيه الائتمان المصرفي إلى القطاعات الاقتصادية المختلفة وهذا أمر له دلالة اقتصادية وذلك نظراً للدور الذي يؤديه الائتمان المصرفي في تمويل التنمية الاقتصادية، ويمكن أن يسهم الائتمان المصرفي في علاج الاختلالات الهيكلية في الاقتصاد القومي في الأجل المتوسط والطويل ويعتمد هذا العلاج على مدى تكامل السياسات المالية والنقدية والاقتصادية والائتمانية وتناسقها معاً وليس على توجيه الائتمان المصرفي إلى القطاعات الاقتصادية الإنتاجية فقط.¹⁰⁵

¹⁰⁵ أبو زوائد، آية؛ عبد الرحمن، ريم؛ عبد القادر، همس؛ محمد، رماز؛ عمر، اسراء. (2017). دور نظم المعلومات المحاسبية في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي: دراسة حالة بنك النيل. كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. ص67.

3-5 مفهوم مخاطر الائتمان:

تناولت الدراسات الاقتصادية المخاطر الائتمانية بتحليلها والتنبؤ بها الأمر الذي من شأنه أن يساعد المصرف على اتخاذ قرارات موضوعية، ويمكن تعريف المخاطرة بأنها:¹⁰⁶

ظرف أو وضع في العالم الواقعي يوجد فيه تعرض لوضع معاكس، وبشكل أكثر تحديداً يقصد بالمخاطرة، حالة يكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المرغوبة المتوقعة أو المأمولة، وتحديدًا في المجال المصرفي تعرف المخاطر على درجة التغير أو التقلب في العائد نتيجة للخطر، وهو يمثل حالة من التأكد بشأن عوائد المحفظة، ويقاس التباين بالانحراف المعياري، والعلاقة بينهما طردية، فكلما زاد التباين زاد الخطر.¹⁰⁷

كما تعرف المخاطر بأنها احتمالية التعرض إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها نتيجة تذبذب العائد المتوقع على محافظ الائتمان أو على استثمار معين، أي إن المخاطرة تمثل انحراف الأرقام الفعلية عن الأرقام المتوقعة أو المتنبأ بها.¹⁰⁸

يعدّ الائتمان المصرفي نشاطاً مصرفياً غاية في الأهمية، ومن أكثر الأنشطة المصرفية جاذبية لإدارة البنوك التجارية والمؤسسات المالية الوسيطة الأخرى، ولكنه في الوقت ذاته، يعدّ من أكثر الأدوات الاقتصادية حساسية، إذ لا تقف تأثيراتها الضارة على البنك والمؤسسات المالية الوسيطة، وإنما تصل بأضرارها إلى الاقتصاد الوطني إن لم يحسن استخدامها، فمن خلالها يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح ومن دونها تفقد البنوك دورها كوسيط مالي، كما يعدّ الائتمان المصرفي الاستثمار الأكثر قسوة على إدارة البنك، نظراً لما يتحمله البنك من مخاطر متعددة قد تؤدي إلى انهياره، إن مخاطر الائتمان تتمثل في عدم استطاعة العميل سداد القرض والفائدة حتى استحقاقها و نظراً لأن المخاطرة الائتمانية تزيد مع تركيز القروض سواء من حيث الصناعة أو المنطقة الجغرافية فهناك مخاطر التركيز (عدم التوزيع).¹⁰⁹

¹⁰⁶ 31- حماد، طارق عبد العال. (2003). إدارة المخاطر (أفراد-إدارات-شركات-بنوك). الدار الجامعية، الإسكندرية. ص16.
¹⁰⁷ Bodie, Zvi, Kane, Alex, & Marcus J. Alan. (2005) "Investments", 6th Ed., McGraw-Hill. P. 65.
¹⁰⁸ Dorfman, Mark S. (2008) "Introduction to Risk Management & Insurance", 6th Ed., Prentice Hall. P. 15.
¹⁰⁹ مسموح، ضياء الدين. (2015). قياس درجة المخاطر الائتمانية. الجامعة الإسلامية. كلية التجارة، غزة.

- إن المخاطر الائتمانية هي مخاطر الأعمال للشركة طالبة التمويل والتي من شأنها أن تؤثر على التدفقات النقدية والتبعية على السداد سلباً.

ويرى بعضهم أن مخاطر الائتمان تشير إلى الخسائر التي يمكن أن تحدث نتيجةً لعدم قدرة العميل على رد القرض والفوائد، وأنها ترجع إلى عوامل داخلية تتمثل في ضعف تحليل وإدارة الائتمان من قبل البنك وأخرى خارجية تتمثل في الظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية.

عرف (مفتاح ومعارفي، 2007، ص3) المخاطر الائتمانية على أنها خسارة محتملة ناجمة عن عدم قدرة العميل المقترض على سداد قيمة المبلغ الأصلي المقترض وفوائده إلى البنك المقرض عند تاريخ الاستحقاق المحدد في شروط العقد الائتماني، وتشمل تلك المخاطر بنود داخل الميزانية مثل القروض والسندات وبنود خارج الميزانية مثل خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.¹¹⁰

عرف (منصور، 2018، ص4) خطر الائتمان بأنه تخلف العملاء عن الدفع أو عجزهم عن السداد أو خسارة كلية أو جزئية لأي مبلغ مقرض إلى الطرف المقابل. وعليه فإن خطر الائتمان هو ذلك المتغير الأساسي المؤثر في صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية الناتجة عن عدم السداد أو تأجيل السداد لأنه كلما استحوذ البنك على أحد الأصول المربحة فإنه بذلك يتحمل مخاطرة عجز المقترض عن الوفاء برد أصل الدين وفوائده وفقاً للتواريخ المحددة.¹¹¹

¹¹⁰ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). المخاطر الائتمانية: تحليلها- قياسها- إدارتها والحد منها. مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة- كلية العلوم الاقتصادية والإدارية- جامعة الزيتونة- الأردن. ص3.

¹¹¹ منصور، بشرى يحيى. (2018). تقييم أثر مخاطر الائتمان والسيولة على الاستقرار المصرفي اليمني: دراسة قياسية على البنوك التجارية اليمنية خلال الفترة 2001-2013. ص7.

3-6 أسباب مخاطر الائتمان:

- إن مخاطر الائتمان موجودة في أنشطة البنك سواء كانت داخل الميزانية أو خارجها.¹¹² وعلى ذلك يمكن القول إن المخاطر الائتمانية تتحقق نتيجة لعوامل خارجية وعوامل داخلية:¹¹³
- العوامل الخارجية: تتمثل في تغيرات الأوضاع الاقتصادية كاتجاه الاقتصاد نحو الركود أو الكساد أو حدوث انهيار غير متوقع في أسواق المال وتغيرات في حركة السوق ترتب عليها آثاراً سلبية على الطرف المقابل.
 - العوامل الداخلية: تتمثل في ضعف إدارة الائتمان أو الاستثمار بالبنك لعدم الخبرة أو عدم توافر سياسة ائتمانية رشيدة وضعف سياسات التسعير وضعف إجراءات متابعة المخاطر.

3-7 مصادر مخاطر الائتمان:

يمكن تقسيم مخاطر الائتمان إلى مخاطر خاصة ومخاطر عامة وفيما يأتي نتعرض لكل منهما:¹¹⁴

أ- المخاطر الخاصة "المخاطر غير النظامية":

يقصد بالمخاطر غير نظامية تلك المخاطر الداخلية التي تتفرد بها شركة أو صناعة ما في ظل ظروف معينة، ومن الأمثلة على هذه الظروف ضعف الإدارة المصرفية، والأخطاء الإدارية، والإضرابات العمالية، وتغير أذواق العملاء نتيجة ظهور منتجات جديدة، إن مثل هذا النوع من المخاطر الاستثنائية واللاسوقية من شأنها أن تؤثر في قدرة العميل ورغبته في سداد ما عليه من التزامات تجاه البنك مانح القرض في الأجل المتفق عليه.¹¹⁵

¹¹² صادق، محمد نجيب محمد. (2007). دور لجان المراجعة في تقييم المخاطر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع بعنوان إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية. عمان، الأردن. ص137.

¹¹³ 100 - Njanike، Kosmas. (2009). The Impact of Effective Credit Risk Management on Bank Survival. Annals of the University of Petroșani، Economics، P. 137.

¹¹⁴ KPMG. (2023). Hong Kong Credit Risk Challenges and Innovations. KPMG.com/cn. P. 10.

¹¹⁵ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). المخاطر الائتمانية: تحليلها- قياسها- إدارتها والحد منها. مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة- كلية العلوم الاقتصادية والإدارية- جامعة الزيتونة- الأردن. ص3.

ب-المخاطر العامة "المخاطر النظامية":

يقصد بالمخاطر النظامية جميع المخاطر التي تصيب القروض كافة بصرف النظر عن ظروف البنك المقترض وذلك بفعل عوامل اقتصادية وسياسية واجتماعية يصعب التحكم والسيطرة عليها، ومن الأمثلة على تلك المخاطر نذكر مخاطر تغير أسعار الفائدة، مخاطر التغير في أذواق العملاء، مخاطر التضخم، مخاطر تغير أسعار صرف العملات الأجنبية، بالإضافة إلى التغيرات التكنولوجية.¹¹⁶

وخلاصة القول إنّ المخاطر الخاصة تحدث نتيجة لعوامل داخلية تؤثر في قدرة البنك وهو ما يتطلب منه التنبؤ بها وتوقع حدوثها مستقبلاً، ويمكن التقليل أو التحكم فيها عن طريق التنويع. على عكس المخاطر العامة التي تؤثر على حركة السوق ككل ويصعب على البنك السيطرة عليها والتنبؤ بها مستقبلاً ومواجهتها، ومن ثم لا يمكن تجنب المخاطر العامة بالتنويع. فالنصيب الأكبر للمخاطر الكلية يعود إلى المخاطر النظامية وجزء من المخاطر غير نظامية، ويمكن توضيحها بالمعادلة الآتية:¹¹⁷

$$\text{المخاطر الكلية} = \text{المخاطر النظامية} + \text{المخاطر الغير نظامية}$$

3-8 الآثار السلبية للمخاطر الائتمانية:

تواجه البنوك العديد من الآثار السلبية التي تهدد سلامتها وأهمها:¹¹⁸

- 1- عدم قدرة البنوك على تحصيل الأقساط المستحقة وكذلك فوائدها في مواعيد استحقاقها يؤدي إلى تجميد جزء كبير من موارد البنك واقتطاع جزء من الأرباح لتغطية المخصصات.
- 2- انخفاض معدل دوران القروض التي يقوم البنك بتوظيفها وهذا ما يؤثر في صافي دخل البنك والقيمة السوقية لحقوق الملكية، وحرمان البنوك من عوائد الاستثمارات البديلة.

¹¹⁶ هندي، منير ابراهيم. (2000). إدارة البنوك التجارية. ط:3. المكتب العربي الحديث، الإسكندرية. ص227.

¹¹⁷ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). ص4.

¹¹⁸ رزيق، كمال؛ كورتل، فريد. (2007). إدارة مخاطر القروض الاستثمارية في البنوك التجارية الجزائرية. المؤتمر العلمي السنوي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، الأردن. ص1.

3- إجهاد البنوك عن منح قروض جديدة خوفاً من تعسر القروض في المستقبل، وهذا يؤدي بدوره إلى زيادة نسبة السيولة لدى البنك وانخفاض معدل العائد.

4- زيادة احتمال عجز البنك عن الوفاء بحقوق المودعين أو بودائعهم وهذا يؤدي في النهاية إلى الفشل المالي للبنك وانهياره. كما تتطلب إدارة الديون المتعثرة مستويات إدارية على مستوى عالٍ من الكفاءة والخبرة وهؤلاء كان من الممكن الاستفادة منهم في أعمال أكثر فائدة للبنك. وتنعكس هذه المخاطر بالسالب على نفسية موظفي البنك وإنتاجيتهم، وهو ما يؤدي إلى انخفاض الربحية ونمو البنك.

3-9 أهم المخاطر الائتمانية:

إن خطر الائتمان يمكن أن يحدث كنتيجة لظروف ومتغيرات غير متوقعة ناجمة في الأساس من عدم قدرة العميل على السداد والعجز الكلي، ويترتب على ذلك آثار سلبية على البنك وسمعته المصرفية ومن ثم معاملاته المالية، ومن أهم صور مخاطر الائتمان التي تعترض النشاط المصرفي:

3-9-1 مخاطر السيولة:

ترتبط سياسة منح الائتمان للعملاء على وجود توافق مع آجال مصادر أموال البنك بما يوفر السيولة الكافية له لمواجهة طلبات السحب للودائع من طرف عملاء آخرين، إذ يؤثر عدم قدرة البنك على التسييل الفوري للأصول بتكلفة مقبولة على ربحيته فينشأ ما يسمى بمخاطر الفشل في المطابقة والمواءمة بين المسحوبات النقدية للعملاء وتسديدات العميل المقترض. ومن أسباب التعرض لمخاطر السيولة نذكر:¹¹⁹

- ضعف تخطيط السيولة بالبنك وهذا يؤدي إلى عدم التناسق بين الأصول والالتزامات من حيث آجال الاستحقاق.

- سوء توزيع الأصول على استخدامات يصعب تحويلها إلى أرصدة سائلة.

- التحول المفاجئ لبعض الالتزامات العرضية إلى التزامات فعلية.

¹¹⁹ بلعجوز، حسين. (2005). إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها. مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة-مخاطر-تقنيات، جامعة جيجل-الجزائر. ص7.

- تأثير العوامل الخارجية مثل الركود الاقتصادي والأزمات الحادة في أسواق المال.

2-9-3 مخاطر التسعير:

يتعين على البنك دراسة أسعار المنتجات المقرضة التي يتم تحميلها للعملاء في صورة أعباء وربطها بمستوى المخاطر، فكلما زادت المخاطر ارتفع العائد المتوقع من التسهيلات ويتعلق الأمر بالهامش المضاف الذي يميز بين عميل وآخر، لذلك يتحدد سعر الإقراض الأساسي من خلال تكلفة الأموال التاريخية أو السوقية مضاف إليها نسبة الاحتياطي وتكلفة إدارة الدين، وباجتماع لجنة إدارة أصول وخصوم البنك بصفة دورية يتم مناقشة سعر الإقراض الأساسي.¹²⁰

3-9-3 المخاطر المرتبطة بفترة التسهيل:

من الأهمية في منح البنك لتسهيلات ائتمانية أن تتناسب فترة التسهيل طبيعة نشاط العميل، الهدف من التمويل، وفترة استرداد العائد المتوقع من التمويل. ويتمثل دور البنك في جعل فترة التسهيل متوازنة بمعنى ألا تكون قصيرة فتتشكل اختناقات أو طويلة تؤثر في اتجاه العوائد المتوقعة، وعموماً ألا توجه لتمويل أنشطة ذات مردود سريع لأجل متوسطة أو طويلة، كما يتعين على البنك أن يركز الرقابة على نشاط العملاء الجدد ووضعيتهم المالية.¹²¹

4-9-3 مخاطر تقلب أسعار العملات:

تتمثل مخاطر العملة في تحقق خسائر نتيجة للتغيرات في سعر صرف العملات نسبة إلى العملة الأجنبية المرجعية للبنك وتتضمن إنشاء مديونيات بالعملة الأجنبية وتحدث التباينات في المكاسب بسبب ربط الإيرادات والنفقات بأسعار الصرف بوساطة مؤشرات، أو ربط قيم الموجودات والمطلوبات بالعملات الأجنبية، وهو ما يتطلب التحوط ضد تقلبات أسعار العملات لتجنب الخسائر المحتملة.¹²²

¹²⁰ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). ص4.

¹²¹ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022). Credit Risk Management and the Financial Performance of Domiciled Banks in Sierra Leone: An Empirical Analysis. Journal of Economic Policy Researches

¹²² JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).

3-9-5 مخاطر التنفيذ:

من القرارات اللازمة لمنح الائتمان أن يركز البنك على تحديث المعلومات الخاصة بالعملاء (مراكز حساباتهم) بصفة يومية، وإنّ أي تأخير في التأثير على التزامات العملاء بالزيادة أو النقص من خلال العمليات اليومية يعكس خطورة واضحة على سلامة القرار الائتماني سواء بالرفض أو الموافقة.¹²³

3-9-6 مخاطر الأخطار والتبليغ:

لضمان سلامة تنفيذ الموافقة بالقرار الائتماني يجب أن يتم الإبلاغ بشقيه الداخلي (أقسام وإدارات البنك) والخارجي (العميل) على جميع شروط عقد منح الائتمان ويوضح تام دون إغفال أي شرط، وذلك بخضوع الإبلاغ الداخلي للرقابة بشكل مركزي، وإن الانحراف عن تنفيذ الموافقة الائتمانية بشروط إبلاغ دقيقة يترتب عليها مخاطر كبيرة.¹²⁴

3-9-7 مخاطر عدم انتظام الفحص الدوري للائتمان:

عادةً ما يواجه البنك في منح الائتمان مخاطر ناجمة عن عدم الفحص والتفتيش الدوري لقسم الائتمان والوقوف على الثغرات التي تمثل ظاهرة متكررة كالقروض المتعثرة المستحق الوفاء بها، وعدم التركيز بدرجة كبيرة على مرحلة ما قبل منح الائتمان لتحليلها ودراسة أسبابها ومراجعتها داخلياً وبشكل دوري.¹²⁵

3-9-8 مخاطر التطور السريع لحجم التسهيلات:

إن نمو حجم التسهيل الائتماني وزيادته بعد مرور فترة قصيرة على منحه ينطوي على مخاطر كبيرة في ظل ثبات البيانات المالية وعدم بداية فترة السداد، ومن ثم فإن الحكم على الأداء خلال هذه الفترة يشوبه عدم الموضوعية وهو ما يتطلب الوقوف على:¹²⁶

¹²³ الخطيب، سمير. (2005). قياس وإدارة المخاطر بالبنوك. منشأة المعارف. الإسكندرية. ص153.

¹²⁴ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). ص5.

¹²⁵ ECA. (2023). EU Supervision of banks' credit risk. European Court of Auditors. P. 13.

¹²⁶ الخطيب، سمير. (2005). قياس وإدارة المخاطر بالبنوك. منشأة المعارف. الإسكندرية. ص156.

- عدم تجاوز الزيادات المقترحة نسبة معينة من التسهيل الائتماني في كل مرة، ولتكن 25% مثلاً كحد أقصى.
- ألا تقل الفترات بين منح التسهيلات والزيادة عن 6 شهور ويشترط وجود مبررات قوية.
- يمنع زيادة التسهيلات قبل التأكد بشكل مرضي من حسن الأداء للتسهيلات القائمة.
- يجب مراجعة الزيادات أثناء السنة المالية على البيانات المالية المعتمدة في نهاية العام.
- يمنع استخدام الزيادات في سداد المتأخرات.
- تجنب مضاعفة التسهيلات عند التجديد حتى لو كان السبب قصور الدراسات عند المنح.

9-9-3 مخاطر تبادل المعلومات:

أثبتت الدراسات الاقتصادية أن الشفافية في تبادل المعلومات بين العاملين في مجال الائتمان (في قطاع الائتمان والتسويق، مخاطر الائتمان، معالجة القروض) أو بالفروع بين مسؤولي الحسابات يمثل أهمية كبيرة في تحديد حجم المخاطر المحتملة والتنبؤ بها وهو ما يساعد على قياسها والتحكم فيها بشكل نسبي.¹²⁷

10-9-3 مخاطر المعالجة لأصول وفوائد الديون غير المنتظمة:

إن المعالجة المبكرة لفوائد ديون غير منتظمة يسهم بدرجة كبيرة في التخفيف من الآثار المستقبلية لزيادات المديونية، وتظهر هذه الأهمية عند نشر ميزانية البنك الربع سنوية التي تبين وجود سوق أوراق مالية نشيطة وأن أي انخفاض في الأرباح سيكون بفترات متقاربة، وهو ما يتطلب من البنوك التجارية الالتزام بتعليمات البنك المركزي في تجنب الفوائد وتكوين المخصصات.¹²⁸

¹²⁷ مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). ص6.

¹²⁸ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).

3-9-11 مخاطر الربحية مقابل الأمان:

كما سبق الإشارة إلى أنه كلما زادت المخاطر ارتفعت الفوائد وذلك على حساب هامش الأمان، فارتفاع المخاطر يؤدي إلى انخفاض مستوى جودة محفظة قروض البنك وزيادة الأرباح تؤدي إلى النمو السريع للمخاطر والنتيجة أن خطر الربحية ينعكس على الجودة.¹²⁹

3-9-12 مخاطر عدم القدرة على السداد:

تعد المخاطر الكاملة للائتمان وهي مخاطر ناشئة في الأساس عن العميل، وتختلف الأسباب باختلاف الحالات الائتمانية المتعثرة،¹³⁰ ومن أهمها:

- خطر بشري: ويتعلق بشخصية العميل وأهليته ومدى كفاءته وقدرته على سداد التزاماته المالية بناءً على سمعته وجدارته الائتمانية.
- خطر تقديم معلومات مضللة ومبالغ فيها للبنك أي أن يلجأ العميل بطريقة غير سليمة إلى إخفاء معلومات عن شخصيته لأجل الحصول على ائتمان أو لأجل زيادة سقف التسهيلات الائتمانية.¹³¹

3-9-13 مخاطر السوق:

ترتبط هذه المخاطر بالوضع السوقي والتنافسي لمنتجات العميل ويركز البنك على مختلف المصادر المالية المتاحة للعميل وتحليل أدائه خلال 3 السنوات السابقة وبناء افتراضات مستقبلية حول أدائه ويركز البنك في تحليله على تجنب تمويل المنتجات الجديدة، أو المتاجرة في منتجات تزيد عن حاجة السوق.¹³²

¹²⁹ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).

¹³⁰ حماد، طارق عبد العال. (2003). ص244.

¹³¹ 12- الرشيد، عبد المعطي رضا؛ جودة، محفوظ أحمد. (1999). إدارة الائتمان. دار وائل للطباعة والنشر، عمان. ص283.

¹³² JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).p.150.

3-9-14 مخاطر تآكل الضمانات:

عادةً ما يركز البنك في منح الائتمان للعملاء والمؤسسات طلب ضمانات قوية تكفل سداد قيمة القرض مع الفوائد بشكل كامل، ويركز البنك على المتابعة والتقييم الدائم لحجم الضمانات تفادياً لمخاطر انخفاض قيمتها، ويكون عموماً تركيزه على تقديم الضمانات الآتية:¹³³

3-9-15 مخاطر التركيز:

تحرص البنوك على تخفيض المخاطر في محفظة قروضها وتحقيق درجة جودة مثلى ويتجه الاهتمام إلى مخاطر التركيز الآتية:¹³⁴

- **العملاء:** عند منح الائتمان يكون التركيز من طرف معتمدي القرار الائتماني على حجم المخاطر المتوقعة كجزء لا يتجزأ من الدراسة الائتمانية بحيث يجب أن يكون توزيع المحفظة الائتمانية سواء على عدد العملاء أو على قطاعات السوق بشكل جيد في حدود دنيا أو قصوى.
- **النشاط:** في توزيع المحفظة الائتمانية يجب التركيز على وضع حد للإقراض لكل نشاط فرعي والالتزام بالأسقف الائتمانية لكل قطاع، والتقييد بتعليمات السلطات الرقابية.
- **الضمانات:** يتعين على البنك عدم التركيز على نوع واحد من الضمانات والاعتماد عليها في منح الائتمان لتفادي تراجع قيمتها وانخفاضها مستقبلاً.
- **الاستحقاقات:** إن تركز استحقاقات التسهيلات يعدّ من المخاطر الكبيرة على مركز السيولة ويتعلق الأمر بالاعتمادات المستندية وخطابات الضمان ومختلف الالتزامات الخارجية.

3-9-16 المخاطر السياسية والقانونية:

يعد متابعة الجوانب السياسية والقانونية من الأمور ذات الأهمية التي تتطلب من المسؤولين على الإقراض متابعتها، وإن عدم التقيد والالتزام بها يشكل خطراً حقيقياً على صناعة خدماتها المصرفية، ومن المخاطر

¹³³ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).p. 151.

¹³⁴ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022).p. 152.

السياسية ما يتعلق بقدرة الدولة على الالتزام بتعهداتها والوفاء بديونها وأيضاً ما يتعلق بكيفية الإشراف على المؤسسات المالية واللوائح والقوانين المنظمة لذلك ضمن النظام المالي بالدولة.¹³⁵

3-10 وسائل الحد من مخاطر الائتمان المصرفي:

إن التنبؤ بالمخاطر الائتمانية ووضع مقاييس ومؤشرات لتحديد بدقة يساعد إدارة الائتمان على تحليلها ودراساتها وتحمل نتائجها، وبما أن المخاطر يصعب القضاء عليها فإن الحد والتخفيف منها من استراتيجيات الأداء البنكي ومن بين الوسائل والأساليب المهمة لإدارة المخاطر الائتمانية هي التنويع على مستوى القروض وعلى مستوى محفظة الاستثمار، وفيما يأتي نتناول تنويع مخاطر الائتمان ونظرية ماركوتز:

1-تنويع مخاطر الائتمان ونظرية ماركوتز:

تعد فكرة تنويع المخاطر أهم وسيلة تأخذ بها إدارة الائتمان، ونقوم فكرة التنويع على:

- تحليل المحفظة وفق الأنشطة الاقتصادية التي تنتمي إليها التسهيلات القائمة والتي تم منحها للعملاء.
- تحليل المحفظة وفق آجال التسهيلات الممنوحة (قصيرة، متوسطة، طويلة).
- تحليل المحفظة وفق حجم العملاء (صغير، كبير).
- تحليل المحفظة وفق نوع العملات الممنوح بها التسهيلات (بإعداد المراكز المالية للبنك وفق عملية رئيسية معينة).

وعلى هذا التصور كانت نظرية هاري ماركوتز Markowitz الذي قدم التصورات الآتية:

- في حالة القيام بمشروعات استثمارية ذات ارتباط كامل وسالب ببعضها بعضاً وكان عائد الاستثمار (أ) أكبر من عائد الاستثمار (ب) "أي أن معامل ارتباط-1" فالتنويع في هذه الحالة يترتب عليه القضاء على الخطر نهائياً، إلا أنه غير ممكن عملياً.

¹³⁵ عبد الرحمن، ابتهاج مصطفى. (2000). إدارة البنوك التجارية. ط:2، دار النهضة العربية، القاهرة. ص444.

- في حالة عدم ارتباط المشروعات الاستثمارية "أي إن معامل ارتباط = " فإن التنويع في هذه الحالة يؤدي إلى التخفيض من درجة المخاطر بشكل كبير.

- أما في حالة القيام بمشروعات استثمارية ذات ارتباط كامل وموجب "أي إن معامل ارتباط +1" فالتنويع في هذه الحالة لا يترتب عليه أي تخفيض للخطر.

وبذلك تنعكس نظرية التنويع على القرار الائتماني للبنك والذي يحدد على أساسه مدى الميل إلى المخاطر، ولأجل ضمان تحقيق العائد وتجنب المخاطر على إدارة الائتمان الأخذ بمنهج التنويع ونظرية المحفظة لماركوتز إذ يسمح ذلك بالتحوط ضد المخاطر المحتملة بتخفيضها والحد منها إلى أدنى مستوى ممكن وكلما كان التنويع كبير كلما قلت المخاطر.¹³⁶

2- تنويع محفظة الاستثمار:

إلى جانب تنويع مخاطر الائتمان تلجأ إدارة الائتمان إلى تنويع محفظتها الائتمانية وهو ما يعرف بأسلوب "التنويع البسيط" ويتمحور تصور ماركوتز في تنويع محفظة الاستثمار في ظل بعدين رئيسيين:

- الأول: معدل العائد على الأصول.

- الثاني: التغير المتوقع على هذا العائد استناداً إلى مقياس الانحراف المعياري للعائد.

ففي حالة تكوين محفظة استثمارية مكونة من أصليين أو أكثر لا وجود لعلاقة ارتباط تام بينهم، وبوساطة مقياس الانحراف المعياري تتحدد مستوى مخاطر أقل نسبياً مما لو كانت علاقة الارتباط تامة أو كبيرة.

فنظرية التنويع تهدف إلى تكوين محفظة استثمارية كفء بمعدل العائد والمخاطر، ففي ظل أكبر مستوى عائد ممكن يقابله مستوى معين من المخاطر فمخاطر استثمار معين تتخفض وتقل كلما زاد تنويع محفظة

الاستثمار.¹³⁷

¹³⁶ الحمزاوي، محمد كمال. (2000). اقتصاديات الائتمان المصرفي. ط:2، منشأة المعارف، الإسكندرية. ص39.

¹³⁷ JACKSON E. A. ،TAMUKE E. (2022). P. 153

3-11- أهم مؤشرات قياس مستوى المخاطر الائتمانية:

إن تحديد المخاطر الائتمانية بدقة ووضع مؤشرات وبيانات تساعد على قياسها هي من الأمور المساعدة على إدارة تلك المخاطر والتحكم فيها ومن ثم تقليل المخاطر إلى أدنى مستوياتها. وتتمثل أهم مؤشرات قياس المخاطر الائتمانية على النحو الآتي:

- بيانات عن توزيع محفظة القروض على قطاعات النشاط الاقتصادي بصورة ربع سنوية.
- بيانات عن توزيع المحفظة إلى تسهيلات بضمان عيني مع تحديد قيمة الضمان عند آخر تقييم بصورة ربع سنوية وتسهيلات من دون ضمان عيني.
- مؤشرات جودة الأصول المعتمدة داخل البنك وفق نظام الإنذار الذي يتم احتسابه بصفة شهرية على النحو التالي:

- نسبة المحفظة الائتمانية إلى إجمالي الودائع.
- توزيع المحفظة على قطاعات النشاط الاقتصادي.
- نسبة القروض غير المضمونة إلى إجمالي المحفظة.
- بيان عن التركيزات التي تصل إلى 25% فأكثر من قاعدة رأسمال البنك سواء كانت في صورة توظيفات البنك لدى العميل على شكل أسهم رأسمال وتسهيلات ائتمانية، أو في صور تمويل مختلفة.
- بيانات إجمالية عن التركيزات التي تزيد 10% من القاعدة الرأسمالية للبنك (مع تحديد حد أقصى).
- نسبة المخصصات إلى إجمالي التسهيلات غير المنتظمة المتمثلة في القروض والتسهيلات المستحقة.
- نسبة التسهيلات غير المنتظمة / إجمالي المحفظة الائتمانية.
- نسبة مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي المحفظة الائتمانية.
- نسبة العائد المتوقع على إجمالي القروض.
- إجمالي صافي العائد على إجمالي القروض.

- بيانات عن مدى توافق الضمانات القائمة مع التسهيلات الممنوحة لتحديد مقدار المخصصات ويتم احتسابها بقسمة القيمة الحالية للضمانات على إجمالي التسهيلات الممنوحة.
- تقارير عن بعض الحالات الائتمانية التي تستلزم تحديد وضعيتها لضمان انتظام سدادها، وتحديد أسباب تعثر الديون غير المنتظمة.

وفيما يلي عرض لأهم مؤشرات قياس مستوى المخاطر بما فيها المخاطر الائتمانية:

نوع المخاطر المؤشرات المستخدمة في القياس

- | | |
|---|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - صافي أعباء القروض / إجمالي القروض - مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / إجمالي القروض - مخصصات الديون المشكوك في تحصيلها / القروض المستحقة | <p>المخاطر الائتمانية</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - الودائع الأساسية / إجمالي الأصول - الودائع المتقلبة / إجمالي الأصول - الأصول الحساسة - الخصوم الحساسة | <p>مخاطر السيولة</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - المركز المفتوح في كل عملة / القاعدة الرأسمالية - إجمالي المراكز المفتوحة / القاعدة الرأسمالية | <p>مخاطر أسعار الصرف</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - إجمالي الأصول / عدد العاملين - مصروفات العمالة / عدد العاملين | <p>مخاطر التشغيل</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - حقوق المساهمين / إجمالي الأصول - الشريحة الأولى من رأس المال / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة - القاعدة الرأسمالية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة | <p>مخاطر رأس المال</p> |

3-12- قياس خطر الائتمان:

لدى كل البنوك والمؤسسات المالية التي تُقرض نظاماً لتحديد وحساب إلى أي مدى ترغب في التعرض لمخاطر الخسائر الناتجة عن فشل الطرف الآخر في السداد. وهذه الآلية (أو النظام) هي ما يعرف بقياس مخاطر الائتمان. والسؤال المطروح هنا هو: كيف تقيس المؤسسات المالية مخاطر الائتمان؟ في الواقع، يختلف الأمر من مؤسسة لأخرى. مع مرور السنوات، قامت المؤسسات المالية بتطوير نماذج وتكريس موارد أكبر لتحسين حسابها للمخاطر الائتمانية. من بين الطرق شائعة الاستخدام هو تقدير الخسارة الائتمانية المتوقعة Expected Loss، ولقياس الخسائر الائتمانية المتوقعة فإنه ينبغي أخذ حجم الطرف المقترض بعين الاعتبار، كما يجب توفر المدخلات الأساسية التالية:¹³⁸

- احتمال التعثر عن السداد.
- الخسارة عند التعثر عن السداد.
- التعرض عند التعثر عن السداد.

3-12-1- احتمال العجز عن السداد:

يقصد باحتمال التعثر (العجز) عن السداد إمكانية (احتمالية) الفشل في الدفع خلال الفترة المنصوص عليها في العقد، بمعنى آخر هي تقدير لاحتمال تخلف العميل عن العمل خلال فترة زمنية معينة (عادة ما تكون لمدة عام واحد). ويتم التعبير عنها كنسبة مئوية. يمكن حسابها لهذه السنة وذلك مقارنة بسعر افتراضي متوقع. وبعد الحساب السليم لاحتمال التعثر عن السداد الأساس لتقدير علاوة مخاطر الائتمان في محاسبة الأرباح وفي قياس المخاطر الائتمانية.¹³⁹

¹³⁸ Crouhy ،M. ،Galai ،D. ،& Mark ،R. (2000). A Comparative Analysis of Current Credit Risk Models. Journal of Banking and Finance

¹³⁹ Domanski ،D. ،Turner ،P. (2012). The Great Liquidity Freeze: What does it Mean for International Banking? In: Masahiro Kawai.

3-12-2- التعرض عند العجز عن السداد:

التعرض عند العجز عن السداد هو المبلغ المقدّر المستحق عند نقطة التخلف عن السداد، سيكون هذا الاستخدام الحالي بالإضافة إلى تقدير الاستخدام لأي تسهيلات ائتمانية غير مسحوبة.¹⁴⁰

3-12-3- الخسارة في حالة التعثر:

الخسارة في حالة التعثر هي تقدير لنسبة التعرض عند العجز عن السداد التي ستفقد في حالة التخلف عن السداد. ويتم التعبير عنها كنسبة مئوية.¹⁴¹

- العلاقة بين احتمال التعرض، التعرض عند التعثر والخسارة:

يمكن حساب الخسارة المتوقعة من خلال الصيغة الرياضية التالية:

$$EL = EAD \times PD \times LGD$$

وتعطي الصيغة أعلاه قيمة بالوحدات النقدية، ومع ذلك يمكن حساب الخسارة المتوقعة كنسبة لتصبح ذات فائدة أكبر، إذ عادة ما تكون القيم النسبية أفضل من القيم المطلقة.

الخسارة المتوقعة كنسبة هي حاصل ضرب احتمال التعثر (PD) في الخسارة عند التعثر (LGD)، أي:

$$EL(\%) = PD \times LGD$$

يمكن استخدام الخسارة الائتمانية المتوقعة كمقياس مطلق لإدارة مخاطر الائتمان بطرائق عدة، مثل تقييم المخاطر النسبية للمحافظ.

عندما تتطوي المحافظ المماثلة في الحجم على مستويات خسارة متوقعة مختلفة، فإن المحفظة ذات الخسارة المتوقعة الأعلى سيكون احتمال تعثرها أعلى أو خسارة عند التعثر أعلى. وتكون الخسارة المتوقعة كنسبة مفيدة لمقارنة المحافظ الاستثمارية ذات الأحجام المختلفة.

¹⁴⁰ English S. & Hammond S. (2019). Cost of compliance 2019: 10 years of regulatory change. Thomson Reuters Regulatory Intelligence.

¹⁴¹ Miller M. (2018). Quantitative Financial Risk Management. John Wiley & Sons.

في الممارسة الفعلية، قد لا يتحقق أن تكون الخسارة الفعلية هي ذاتها الخسارة المتوقعة، ومع ذلك فإن اهتمام البنك هو عندما تكون الخسارة الفعلية أكبر من الخسارة المتوقعة، ويمثل فائض الخسارة الفعلية أي المقدار الذي تجاوزت الخسارة الفعلية الخسارة المتوقعة، يمثل الخسارة غير المتوقعة.¹⁴²

3-13- الأدوات الإحصائية لقياس المخاطر الائتمانية:

وتعتمد هذه الأدوات على قياس درجة التشبث في قيم المتغير الائتماني محل الاهتمام، أو قياس درجة حساسيته تجاه التغيرات التي تحدث في متغير آخر، ومن أهم هذه الأدوات:¹⁴³

(English & Hammond, 2019)

3-13-1- المدى: عبارة عن الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة للمتغير المالي موضع الاهتمام، إذ يعد أحد مقاييس المخاطرة، وكلما زادت قيمة المدة (المدى واسع) كان ذلك مؤشراً على حدة تقلبات العائد ومن ثم ارتفاع مستوى الخطر المصاحب للمتغير المالي موضع الاهتمام.

3-13-2- التوزيعات الاحتمالية: وهي عبارة عن أداة كمية أكثر تفصيلاً من مقياس المدى، وذلك من خلال تتبع سلوك المتغير المالي وتحديد القيم متوقعة الحدوث في ظل الأحداث الممكنة. وتحديد التوزيع الاحتمالي لهذه القيم، واستخدامه في المقارنة بين مستويات الخطر المصاحبة لعدد من الأصول المستقلة، وبما يمكن المفاضلة فيما بينها. وكلما كان التوزيع الاحتمالي أكثر اتساعاً نحو الطرفين، كلما كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الخطر.

3-13-3- الانحراف المعياري: يعدّ أكثر المقاييس الإحصائية استخداماً كمؤشر للخطر الكلي

المصاحب للمتغير المالي، وهو يقيس درجة تشبث قيم المتغير موضوع الدراسة حول القيمة المتوقعة له، وكلما زادت قيمة الانحراف المعياري دل ذلك على ارتفاع مستوى الخطر.

¹⁴² IFSB (2015). Guidance Note on Quantitative Measures for Liquidity Risk Management in Institutions Offering Islamic Financial Services [Excluding Islamic Insurance (Takâful) Institutions and Islamic

¹⁴³ English, S. & Hammond, S. (2019).

أولاً يحسب التباين العائد σ^2 :

$$\sigma^2 = \frac{1}{n-1} \sum (Rt - \bar{R})^2$$

حيث $\bar{R}$ متوسط العائد وتحسب كالاتي:

$$\bar{R} = \frac{1}{n} \sum_{t=1}^n R1$$

حيث Rt العائد الفعلي في سنة t و n عدد السنوات، ومنه الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للتباين، وهو كالاتي:

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{t=1}^n (Rt - \bar{R})^2}$$

3-13-4- معامل الاختلاف: هو مقياس نسبي (أو معياري) لدرجة التشتت، فهو يقيس مقدار الخطر في كل وحدة من العائد إذ يربط بين الخطر (مقاساً بالانحراف المعياري)، وبين العائد (مقاساً بالقيمة المتوقعة)، ولذلك يصبح معامل الاختلاف أكثر دقة وتقضياً عن الانحراف المعياري، عند المقارنة بين عدة أصول مستقلة ومختلفة فيما بينها من حيث العائد والخطر، وكلما ارتفعت قيمته دل ذلك على ارتفاع مستوى الخطر، وهو قسمة الانحراف المعياري على متوسط العائد ومعبّر عليها كالاتي:

$$CV = \sigma / \bar{R}$$

3-13-5- معامل بيتا: وهو مقياس لمدة حساسية قيم المتغير المالي موضع الدراسة للتغيرات التي تحدث في متغير آخر، فمثلاً يمكن قياس درجة حساسية عائد سهم معين للتغيرات في عائد السوق، أو للتغيرات في أسعار الفائدة بالبنوك. ويدل معامل بيتا المرتفع على ارتفاع درجة الحساسية، ومن ثم ارتفاع مستوى الخطر.

3-14- تصنيف مستوى المخاطر الائتمانية:

وجدت دراسة استقصائية شملت 30 مؤسسة مالية في الولايات المتحدة الأمريكية أنه تم استخدام التصنيفات الداخلية لدراسة المخاطر الائتمانية وفق نظام تصنيف القروض ومستوى المخاطر الائتمانية (1-10) وتم تعيينه لتصنيفات السندات المكافئة وذلك بنسبة 96% من جميع قروض الشركات الكبيرة والمتوسطة، ولكن لـ 71% فقط من قروض الشركات الصغيرة و54% من التزامات عملاء التجزئة، وجاء التصنيف كما يلي:

(Gavlakova & Kliestik, 2014)¹⁴⁴

1- مستوى خطر الائتمان في الحد الأدنى Minimal: وهنا يكون الائتمان ممتاز وجودة الأصول متفوقة

وقدرة الديون والتغطية ممتازة، إدارة ممتازة. وتكون الشركة رائدة في السوق ولديها إمكانية الوصول إلى أسواق رأس المال.

2- مستوى خطر الائتمان متواضع Modest: حيث الائتمان جيد، وجودة أصول وسيولة جيدة للغاية، وقدرة

وتغطية قوية للديون للغاية، الإدارة جيدة في جميع المناصب. هنا تحظى الشركة بتقدير كبير في الصناعة وتتمتع بحصة سوقية قوية جداً.

3- مستوى خطر الائتمان متوسط Average: ائتمان متوسط ضمن معايير الائتمان العادية، وضعف في

جودة الأصول والسيولة، قدرة جيدة على تغطية الديون، وإدارة جيدة في جميع المناصب الحاسمة. الشركة متوسطة الحجم والموقع في الصناعة.

4- مستوى خطر الائتمان مقبول Acceptable: ائتمان مقبول، ولكن مع مخاطر أكثر من المتوسط،

وجودة الأصول مقبولة وسيولة فائضة قليلة وقدرة متواضعة على الديون. يتطلب مستويات أعلى من المتوسط من الإشراف والاهتمام من المقرض. الشركة ليست قوية بما يكفي لتحمل انتكاسات كبيرة،

والقروض هي معاملات ذات استنادة عالية بسبب القيود التنظيمية.

¹⁴⁴ Gavlakova, P., Kliestik, T., 2014. Credit Risk Models and Valuation. In: 4th International Conference on Applied Social Science (ICASS 2014) Information Engineering Research Institute, Singapore, Advances in Education Research.

5- مستوى خطر الائتمان مقبول بحذر Acceptable with care: ائتمان مقبول ولكن مع الحذر من مخاطر كبيرة، وجودة أصول مقبولة وقاعدة أصول أصغر و/أو أقل تنوعاً وسيولة قليلة جداً وقدرة محدودة على الديون، ويتم تصميم العقود لضمان الحماية الكافية. قد تكون ذات رافعة مالية عالية أو كاملة. قد يكون حجمه أقل من المتوسط أو منافساً من المستوى الأدنى. يتطلب إشرافاً واهتماماً كبيراً من المقرض. الشركة ليست قوية بما يكفي لتحمل انتكاسات كبيرة والقروض هي معاملات ذات استنادة عالية بسبب الوضع المالي للملتزم.

6- مستوى خطر ائتمان يستدعي انتباه ومراقبة الإدارة Management attention: قائمة الائتمان تشمل نوعية أصول مقبولة بشكل عام والسيولة متوترة إلى حد ما، مع الاستنادة الكاملة وبعض الضعف في الإدارة، يتطلب الإشراف المستمر والاهتمام من المقرض.

7- مستوى خطر ائتمان خاص الذكر Special mention: الائتمان مقبول بشكل هامشي مع بعض الضعف، مخاطر ائتمانية غير مبررة ولكن ليس إلى حد اعتبارها دون المستوى المطلوب، على الرغم من أن الأصل محمي لكن يمكن اعتباره ضعيفاً، ولا يوجد تصور لخسارة رأس المال أو الفائدة، وقد تشمل نقاط الضعف المحتملة ضعف الوضع المالي وبرنامج سداد غير واقعي وعدم كفاية مصادر التمويل أو عدم وجود ضمانات أو معلومات ائتمانية أو وثائق كافية. والشركة هنا غير مميزة ومتوسطة.

8- خطر الائتمان دون المستوى Substandard: يكون الائتمان غير مقبول، والسداد العادي في خطر على الرغم من عدم خسارة رأس المال أو الفائدة، هنالك ضعف واضح يعرض تحصيل الديون للخطر، كما أن حماية الأصل غير كافية من خلال القيمة الصافية السليمة وقدرة المدين أو المرهون على السداد. وهنا يمكن أن يحصل خسارة جزئية في الفائدة.

9- مستوى الخطر الائتماني المشكوك به Doubtful: يكون السداد الكامل مشكوك به، توجد مشاكل حقيقية إلى درجة أنه من المحتمل حدوث خسارة جزئية لرأس المال. إن نقط الضعف واضحة للغاية إلى

درجة أنه على أساس المعلومات والظروف والقيم الحالية فإنه من غير المحتمل التمكن من جمع المعلومات بالكامل.

10- مستوى الخطر الائتماني الخاسر Loss: من المتوقع حدوث خسارة إجمالية، كما أن الأصل غير قابل للحصول أ ذو قيمة قليلة بحيث لا يمكن تصنيفه كأصل نشط، ومع ذلك فمثل هذا الأصل قد يكون قابلاً للاسترداد أو إنقاذ قيمته.

الفصل الرابع

أثر جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان

4-1 أثر طبيعة المعلومات في المخاطر الائتمانية:

تؤدي المعلومات دوراً مهماً في مخاطر الائتمان المصرفية وإن هدفها هو خدمة المصرف من خلال ما توفره من بيانات ومعلومات مالية وغير مالية بهدف مساعدتها للقيام بوظائفها الأساسية من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الخاصة بحل المشاكل والمعوقات التي تواجه المصرف، وبذلك فإن هدف توفر المعلومات قد أصبح موجهاً لخدمة كل الجهات الداخلية والخارجية لإمدادهم بمزيد من المعرفة وتقديم المعلومات لهم بهدف تخفيف حالة القلق التي تتناوبهم من خلال ما تقدمه من معلومات ضرورية تؤدي إلى زيادة المعرفة المسبقة لما سيحدث مستقبلاً بهدف إزالة المخاطر التي تواجه استثماراتهم أو تقليل حجمها.

مما سبق يمكن لنا تحديد طبيعة المعلومات المطلوبة المهمة لتحديد المخاطر تتمثل في الآتي:¹⁴⁵

- معلومات تاريخية (مالية):

وهي تلك البيانات والمعلومات التي تخص الأحداث الاقتصادية والتي حدثت فعلاً في المصرف نتيجة العمليات الاقتصادية التي يمارسها لتحديد النشاط الاقتصادي وقياس نتيجته عن فترة مالية محددة ومعينة، ويلاحظ على أن هذه المعلومات تهتم بالبيانات التاريخية من خلال تسجيل المصاريف والإيرادات بعد حدوثها أي إنها معلومات فعلية تتعلق بالأحداث الاقتصادية للمصرف وإن أهم ما يميز هذه المعلومات هو الآتي:

أ- إظهار نتائج العمليات التشغيلية من خلال ما توفره من سجلات يتم تسجيل الإيرادات والمصاريف المترتبة على تحقيقها ومن ثم التوصل إلى نتائج النشاط الخاص بالمصرف من ربح أو خسارة.

ب- ترشيد الإدارة في الاعتماد على التخطيط واتخاذ القرارات بوساطة البيانات المستخرجة من السجلات.

ت- إظهار المركز المالي للمصرف في نهاية الفترة المالية على شكل تقارير وقوائم مالية يتم تقديمها إلى الأطراف ذات العلاقة تعكس فيها حقوق والتزامات جميع الأطراف والتزاماتهم.

¹⁴⁵ Yahya Z.H. and Al-Hubaiti K.M. (2003). Accounting information system 'Al-Hadbaa Unit for printing and publishing 'Al-Hadbaa College 'Mosul 'Iraq. P. 26.

- معلومات عن التخطيط والرقابة:

وهي معلومات تختص بمجالات تحسين الأداء وفرصه وتحديد مجالات أوجه انخفاض الكفاءة لتشخيصها واتخاذ القرارات المناسبة لمعالجتها في الوقت المناسب من خلال وضع التقديرات اللازمة لإعداد برامج الموازنات التخطيطية والتكاليف المعيارية، إذ تبرز الموازنات التخطيطية الوضع المالي للمصرف في لحظة تاريخية مقبلة فضلاً عن استخدامها لأغراض الرقابة واتخاذ القرارات وتقييم الأداء وتحديد المسؤوليات لجميع العاملين وإمكانية مساءلتهم، أما التكاليف المعيارية فتهمم بالتحديد المسبق لمستويات النشاط من خلال الاعتماد على مراكز التكاليف وتحديد المسؤولية عن كل مركز في المصرف.

- معلومات متعلقة بالمخاطر:

وهذه المعلومات تتعلق بتقييم البدائل الخاصة باتخاذ القرارات والاختيار بينها، وهذه المعلومات تعدّ ضرورية في جميع الأمور لا سيما في الحالات التي تتطلب التخطيط طويل الأجل مثل القرارات التي تتعلق بتصنيع بعض الأجزاء من سلعة معينة أو شرائها أو إضافة أو استبعاد منتج معين أو شراء موجودات جديدة بدلاً من المستهلك وغيرها من القرارات.¹⁴⁶

4-2 فاعلية المعلومات في قياس مستوى المخاطر وتقليله:

يقصد بقياس المخاطر وسيلة نظامية لتحديد المخاطر وترتيب أولوياتها ويمكن تطبيق الاستراتيجيات للتقليل من تلك المخاطر وتتضمن كل مما يأتي:

1- الوقاية من المخاطر المحتملة الفعلية.

2- الاكتشاف المبكر للمخاطر والمشاكل.

ونظراً للاهتمام المتزايد في السنوات الأخيرة بتحليل المخاطر المصرفية لكونها من أهم الأدوات التي تستخدم لتقييم أنشطة المصارف لذلك يتطلب تقليل هذه المخاطر وطمأنة الأطراف صاحبة المصلحة على أن المخاطر

¹⁴⁶ QRS ،(2022). Quality Rating System Measure Technical Specifications. Health Insurance Exchange.

التي تواجه استثماراتهم مفهومة من جانب ممثليهم، ومجلس الإدارة من خلال الالتزام بالمعايير المحاسبية الملائمة لطبيعة عمل المؤسسات المالية وإتباع سياسات مناسبة، وهذا ما يعزز الممارسات المتبعة في المصارف.

وإن جودة المعلومات هي إحدى الوسائل التي من خلالها يمكن ضبط المخاطر من جوانبها كافة، وقد أثبتت التجارب أن عدم تحديد الأهداف التي يسعى إليها المصرف مقدماً يعني القصور والتناقض وعدم وضوح الرؤية عند اتخاذ القرارات.

وبالتالي فإن دراسة البيئة التي تعمل فيها المصارف تؤدي دوراً مهماً في تقييم المخاطر التي قد تتجم عن النشاط وصيغ التمويل وذلك عن طريق:¹⁴⁷ (صادق، 2007، ص 16)

1- تقييم أهداف المصارف من خلال إعداد التقارير الداخلية والخارجية والتعرف إلى مدى الوفاء بتلك الأهداف.

2- استعراض القوائم والتقارير المالية السنوية في الوقت المناسب قبل إعلانها إلى الأطراف ذات العلاقة من العملاء والمستثمرين.

3- محاولة الحصول على المعلومات اللازمة عن مؤشرات الأداء الرئيسة في المصارف.

4- دراسة الآثار المحاسبية للعمليات الكبيرة والجديدة.

5- دراسة التغيرات في المبادئ المحاسبية الاختيارية أو استمرار العمل بها.

6- دراسة التغيرات في نطاق المراجعة نتيجة لتقديرات المخاطر.

7- التحقق من كفاءة نظم الرقابة الداخلية ونزاهتها.

مما سبق يتضح أن لجودة المعلومات دوراً كبيراً في إدارة المخاطر لكونها وسيلة قياس الأحداث الاقتصادية ومنها قياس درجة التعرض للمخاطر المتعددة ومراقبتها والإفصاح عنها وإيصال تلك المعلومات إلى إدارة المصرف من

¹⁴⁷ صادق، محمد نجيب محمد. (2007). دور لجان المراجعة في تقييم المخاطر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع بعنوان إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية. عمان، الأردن. ص 16.

خلال تقارير دورية حول المخاطر المحتمل التعرض لها ليتسنى للإدارة متابعتها بكفاءة من خلال سياسات ونظم مراقبة كافية.

4-3 المتطلبات الأساسية لتقرير دور المعلومات في مستوى المخاطر:

إن الهدف الأساسي هو توفير معلومات ولغرض توفير تلك المعلومات يستلزم الإجابة عن التساؤلات الضرورية الآتية:

1- لمن توجه المعلومات؟

2- ما هو الغرض من توفير المعلومات؟

3- ما مدى قوة تأثير الجهة المستفيدة في الحصول على المعلومات التي تريدها؟

تعتمد نوعية المعلومات التي يحتاجها فرد معين على أنواع القرارات التي يتخذها هذا الفرد فعلى سبيل المثال يحتاج المديرون إلى معلومات تفصيلية عن تكاليف التشغيل بغرض الرقابة على العمليات وتقرير أسعار البيع في حين تحتاج الأطراف الخارجية "المستثمرون" إلى معلومات عن الموارد المتاحة في نهاية كل سنة مالية ونتائج عمليات تلك السنة لاستخدامها في اتخاذ قرارات الاستثمار، ولغرض تقرير دور المعلومات في مستوى المخاطر يتطلب الآتي:¹⁴⁸

- توفير المعلومات اللازمة للمساءلة: ويقصد بالمساءلة تقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم والتعريف بواجباتهم والأخذ بالانتقادات التي توجه إليهم وتلبية المتطلبات اللازمة منهم وقبول بعض المسؤولية عن الفشل وعدم الكفاءة ويمكن حصر أنواع المساءلة في الآتي:
- المساءلة المالية: يعني هذا المفهوم في الواقع المحاسبة عن النتائج المتوقعة من الأشخاص ويقتضي من الإدارة الحق في الاستفسار عن تصرفات الآخرين الإدارية كما يمنحهم الحق في شرح وجهة نظرهم حول سلوكياتهم وتصرفاتهم المتعلقة بأدائهم مع بيان مدى التزام المصرف بالتعليمات والتشريعات

¹⁴⁸ يحيى، زياد هاشم؛ والسندي، على مال الله. (2010). فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 17، تكريت، العراق. ص9.

والضوابط المالية وانتظام السجلات المحاسبية وصدقها في التعبير عن أداء المصرف ويتحقق ذلك من خلال:

- أ- توفير المعلومات الكافية والموثوق فيها.
- ب- التوقيت الملائم للإفصاح عن البيانات والمعلومات المالية.
- المساءلة عن الأداء: بيان مدى كفاءة وفاعلية تنفيذ البرامج والأنشطة الخاصة بالمصرف ويتحقق ذلك من خلال:
- أ- ممارسة المشاركة والرقابة على أداء المصرف.
- ب- توفير قنوات توصيل المعلومات للمستثمرين.
- ت- توفير المعلومات عن نتائج نشاط المصرف خلال الفترة المالية الحالية بحيث يمكن مقارنتها بما هو مخطط ليتسنى لمتخذي القرارات تقييم الأداء المالي ونتائج العمليات للمصرف.
- ث- توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات بهدف رسم السياسات العامة للمصرف.
- ج- توحيد أساليب العمل من خلال تنفيذ نظام أداء يقوم على الحوافز مع بقاء مبدأ المحاسبة عن المسؤولية.

مما سبق يتضح أنه يمكن تخفيض كثير من المخاطر التي تتعرض لها المصارف من خلال ما تنتجه المحاسبة من معلومات يتم فيها مراعاة خصوصية هذه المصارف في توجيه الموارد الاقتصادية المتاحة للمصرف ومن ثم تسهيل مهمتها في تخطيط نشاط المصرف وتوجيهه والإشراف عليه مع مراعاة ما يأتي:

- 1- الاعتبارات الخاصة بالتكلفة والمنفعة.
- 2- تحديد وسيلة موضوعية للقياس المالي للعمليات والأحداث الاقتصادية كافة التي تنفذها المصارف من خلال اختيار المعالجات المحاسبية الملائمة والتي تتفق ومعايير المحاسبة للمؤسسات المالية.

3- مراعاة اختلاف احتياجات جميع مستخدمي المعلومات بمن فيهم المستثمرين والدائنين والمدنيين والأطراف الحكومية وجميع مستخدمي المعلومات من ذوي العلاقة.

4- تحديد حقوق كل الأطراف ذات العلاقة والتزاماتهم من خلال الإفصاح عما يأتي:

- معلومات تساعد على تقييم أداء المصرف في حفظ الأموال وتشغيلها وتنميتها بالمستوى المطلوب.

- معلومات عن معدلات أرباح الاستثمار ومعدلات توزيع الأرباح.

- قوائم مالية تعبر عن وظيفة المصرف بصفته مستثمراً والحقوق التي له والتي عليه.

وأخيراً نقول إنّ أهمية المعلومات ودورها في تحليل الأحداث الاقتصادية وتفسيرها ليست مقصورة على المحاسبين ولكن يمتد الأمر إلى المديرين والمستثمرين والدائنين والأطراف الأخرى المهمة بأمر المصارف، ولذلك ينبغي على هذه الأطراف التعرف إلى كيفية إعداد التقارير المالية ومعنى المعلومات التي تتضمنها حتى يمكنهم استخدام المعلومات بطريقة فعالة لأن كثيراً من المديرين والمستثمرين والدائنين الذين لا يتوفر لديهم قدر معقول من المعرفة المالية قد يجهلون حقيقة هامة وهي أن المعلومات مبنية على تقديرات وليس على مقاييس دقيقة.¹⁴⁹

¹⁴⁹ الحمداني، خليل إبراهيم رجب؛ شهاب، عدنان محمد؛ وصديق، مصطفى محمد. (2013). دور المعلومات المحاسبية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. ص218.

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

5-1 مجتمع البحث وعينته:

- **مجتمع البحث المستهدف:** يتكون مجتمع البحث من المصارف الحكومية السورية.
- **عينة البحث:** أخذت عينة عشوائية أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 100 من العاملين المختصين في إدارة المخاطر في المصارف الحكومية السورية، وتم تحديد حجم العينة وفق قانون العينة.

$$n = \frac{z^2 \cdot pq}{d^2}$$

n: هو حجم العينة المبدئي.

z: القيمة الجدولية تحت منحنى التوزيع الطبيعي وتساوي 1.96

p: نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخصائص محل البحث.

d: هي درجة الخطأ المسموح بها وتساوي 0.05

5-2 بناء أداة الدراسة وتطويرها:

بما أن الدراسة الحالية هدفت إلى التعرف إلى درجة تأثير أبعاد جودة المعلومات واتجاهه على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف السورية العامة، ومعرفة ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بينهما، فقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع بياناتها. ومن أبرز الدراسات التي استعين بها في تطوير بناء أداة الدراسة، دراسة (النجار، 2010)¹⁵⁰، ودراسة (المحاسنة، 2020)¹⁵¹، ودراسة (الحسني، 2013)¹⁵²، ودراسة (قارة، 2016)¹⁵³. وتكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء رئيسة جاءت على النحو الآتي:

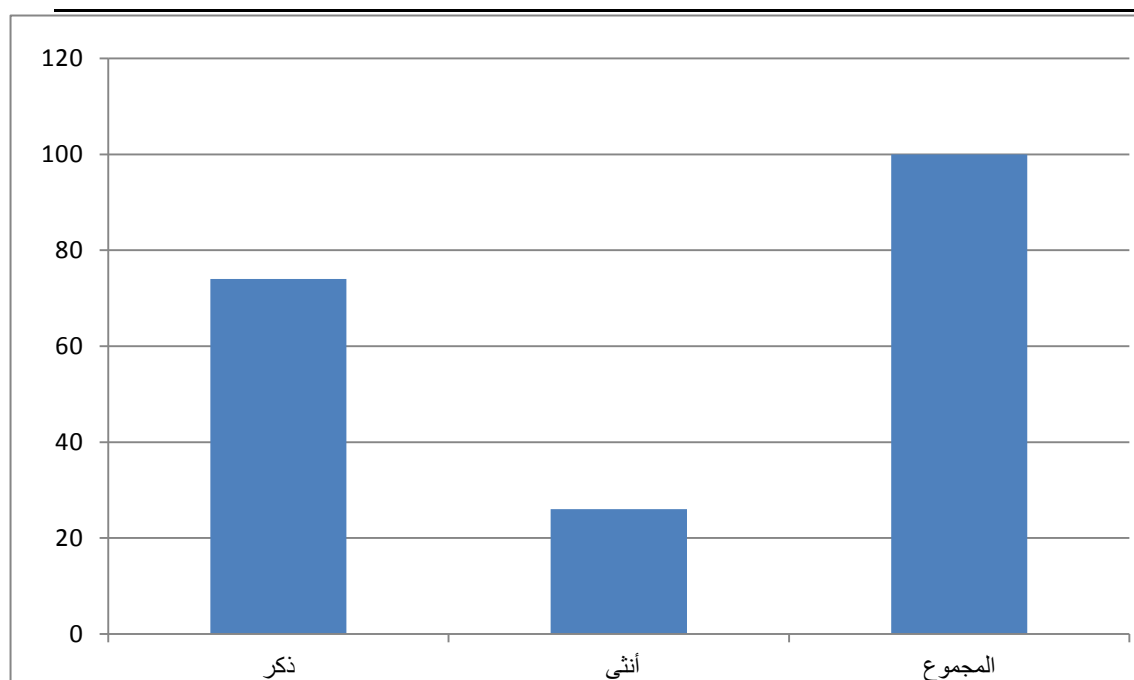
¹⁵⁰ النجار، فايز، (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
¹⁵¹ المحاسنة، محمد. (2020). أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، العدد 4، ص 268-274.
¹⁵² الحسني، عبد الله. (2013). الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
¹⁵³ قارة، محمد شريف. (2016). أثر إدارة مخاطر الائتمان على جودة الأرباح في القطاع المصرفي التجاري الأردني. قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

1-2-5 الجزء الأول: تكون من البيانات الأولية والسمات الشخصية لأفراد الاستبانة (مجتمع الدراسة)، وهي: (الجنس، الوظيفة، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، عدد سنوات الخبرة).

1. الجنس

جدول 1: توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	74	74%
إناث	26	26%
المجموع	100	100%



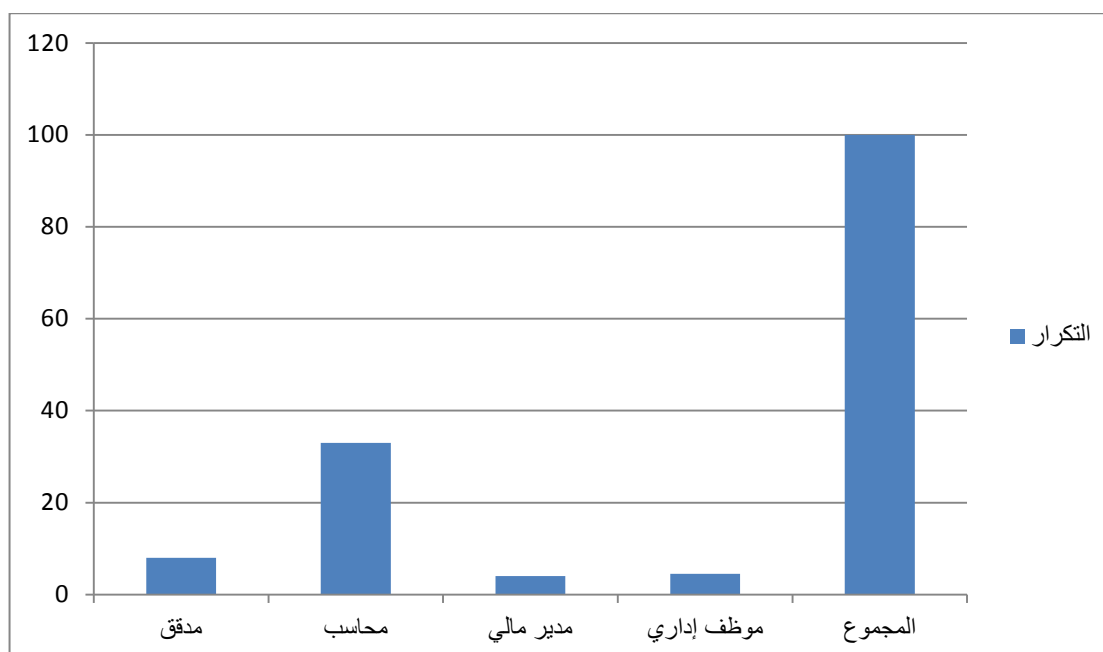
الشكل 1: توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس

من خلال الجدول يتبين بأن معظم أفراد العينة هم من الذكور إذ بلغت نسبتهم 74% أما نسبة الإناث فكانت 26%.

2. الوظيفة

جدول 2: توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدقق	8	8%
محاسب	33	33%
مدير مالي	4	4%
موظف إداري	55	55%
المجموع	100	100%



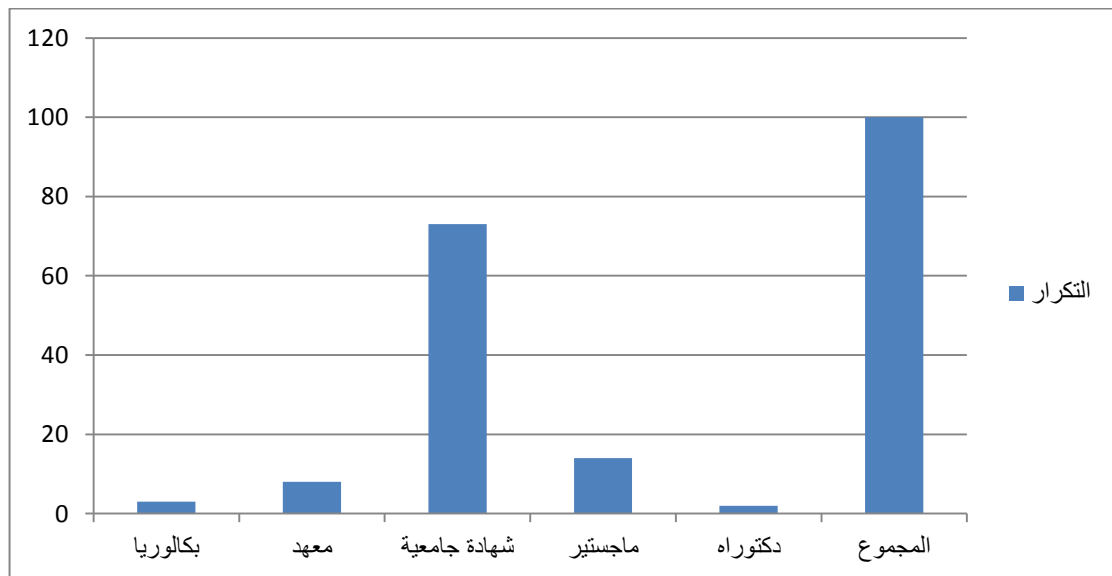
الشكل 2: توزيع عينة الدراسة بحسب الوظيفة

يتبين من خلال الجدول بأن نسبة الموظفين الإداريين بلغت 55% وهي أكبر نسبة وتشمل الموظفين المكلفين بالدراسات والمكلفين بالقروض والمساعدة الإدارية، في حين بلغت نسبة المحاسبين 33%، يليها مباشرة المدققون الداخليون بنسبة 8% وأخيراً المديرون الماليون بنسبة 4%.

3. المؤهل العلمي

جدول 3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العملي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوية	3	3%
معهد	8	8%
شهادة جامعية	73	73%
ماجستير	14	14%
دكتوراه	2	2%
المجموع	100	100%



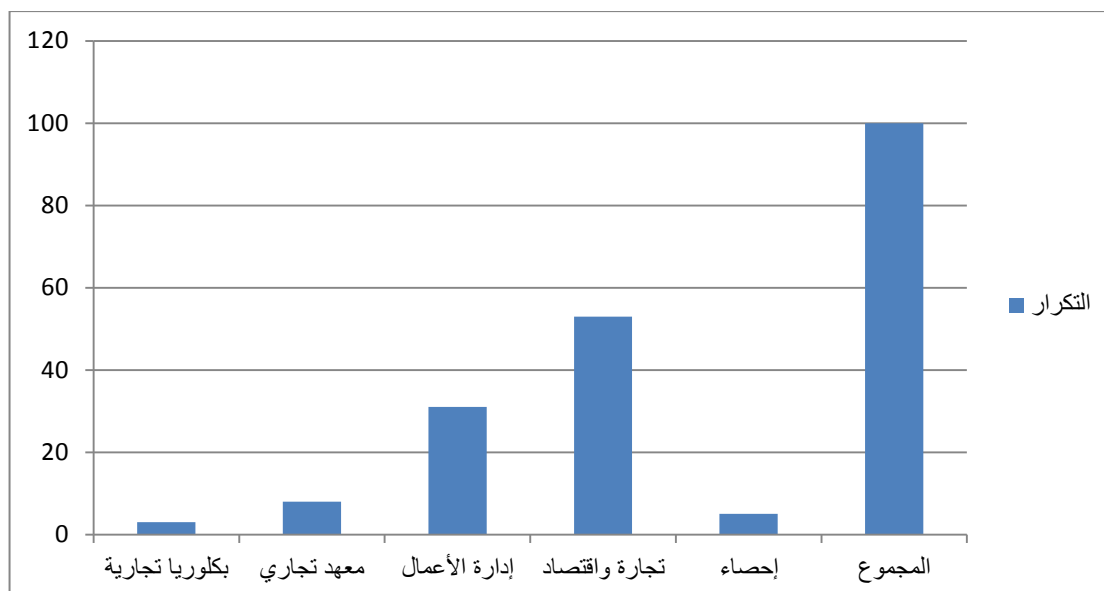
الشكل 3: توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المؤهل العملي

يتبين من خلال الجدول بأن نسبة حاملي الشهادة الجامعية 73%، تليهم نسبة حاملي شهادة الماجستير 14%، ثم نسبة حاملي شهادة المعهد 8%، يليه نسبة 3% لحاملي الشهادة الثانوية التجارية أو الفرع العملي، وأخيراً نسبة 2% لحاملي شهادة الدكتوراه في التجارة والاقتصاد، وعليه يمكن القول إن أغلبية أفراد العينة متحصلين على شهادات عليا وهذا يدل على جودة العينة وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

4. التخصص العلمي

جدول 4: توزيع أفراد العينة بحسب التخصص العلمي

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
3%	3	ثانوية تجارية
8%	8	معهد تجاري
31%	31	إدارة الأعمال
53%	53	تجارة واقتصاد
5%	5	إحصاء
100%	100	المجموع



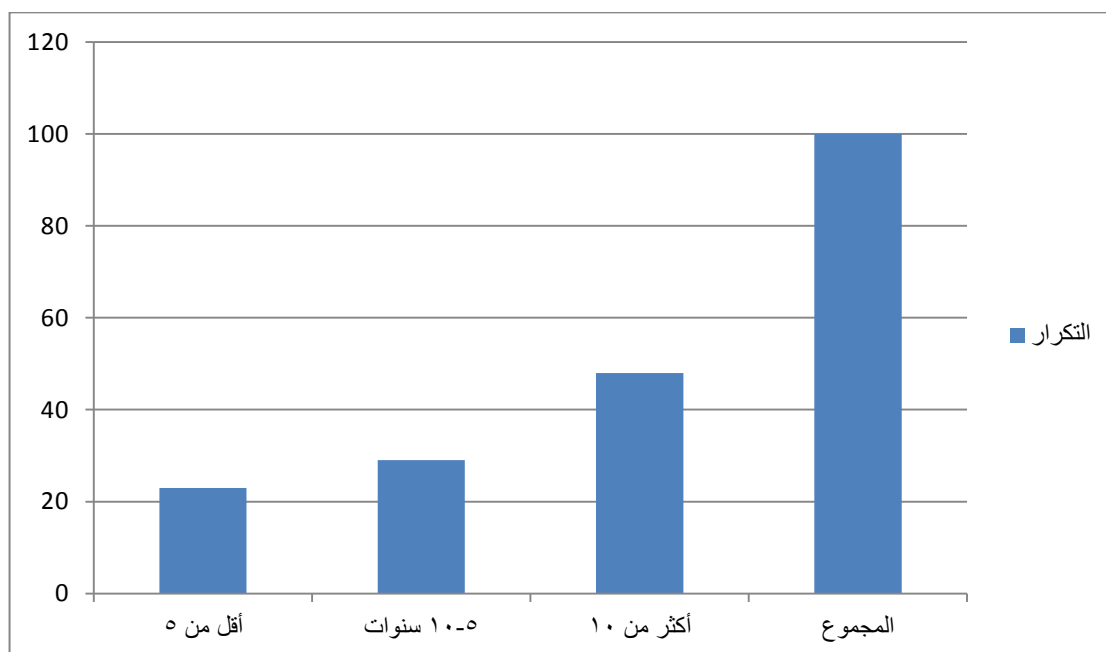
الشكل 4: توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب التخصص العلمي

يتبين من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة متخصصون بالتجارة والاقتصاد بنسبة 53%، يليها إدارة الأعمال بنسبة 31% ثم المعهد التجاري والإحصاء والثانوية التجارية، ومن ذلك نتوصل إلى تباين أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص.

5. سنوات الخبرة

جدول 5: توزيع أفراد العينة بحسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	23	23%
من 5 إلى 10 سنوات	29	29%
أكثر من 10 سنوات	48	48%
المجموع	100	100%



الشكل 5: توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة

يتبين من الجدول بأن أغلب أفراد العينة هم من ذوي خبرة عملية تزيد على 10 سنوات بنسبة 48%، يليهم الموظفون الذين لديهم سنوات خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 29%، وأخيراً من لديهم خبرة لأقل من 5 سنوات بنسبة 23%، وتدلل هذه النتيجة على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة جيدة، مما ينعكس إيجاباً على نتائج الدراسة.

5-2-2 الجزء الثاني: تكون هذا الجزء من 15 عبارة درجة تأثير أبعاد جودة المعلومات، واشتمل على الأبعاد الآتية: (البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المحتوى)، وزعت على النحو الآتي:

1. **البعد الزمني:** تكون من 4 عبارات.

2. **البعد الشكلي:** تكون من 4 عبارات.

3. **بعد المحتوى:** تكون من 7 عبارات.

ولتحديد تأثير أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية العامة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، استخدم مقياس ليكرت الخماسي، وقد تدرج المقياس المستخدم من 1-5 وأعطيت له الدرجات الآتية:

(5: أتفق تماماً)، (4: أتفق)، (3: محايد)، (2: لا أتفق)، (1: لا أتفق تماماً)، حيث يمثل الرقم 5 أعلى قيمة والرقم 1 أقل قيمة.

5-2-3 الجزء الثالث: تكون هذا الجزء من 9 عبارات لمقياس مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية.

ولتحديد درجة إدارة مخاطر الائتمان في المصارف السورية من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وقد تدرج المقياس المستخدم من 5 - 1 وقد أعطيت له الدرجات التالية:

(5: أتفق تماماً)، (4: أتفق)، (3: محايد)، (2: لا أتفق)، (1: لا أتفق تماماً)، حيث يمثل الرقم 5 أعلى قيمة والرقم 1 أقل قيمة.

- إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

وزعت أداة الدراسة على أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (100) من الموظفين العاملين في المصرف التجاري السوري والمصرف العقاري السوري، وذلك بعد التأكد من صدقها وثباتها، وأخذت موافقة توزيع أداة الدراسة وتسهيل مهمة توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة، واستخدمت وسائل الاتصال المختلفة في تطبيق الأداة على أفراد مجتمع الدراسة ممن صعب الوصول إليهم، بالإضافة إلى التوزيع يدوياً لأفراد مجتمع الدراسة وإعطائهم الوقت الكافي للإجابة عنها ثم استلامها منهم شخصياً، كما تم الاستعانة بموظفي المصارف محل الدراسة في توزيع الاستبانات واستلامها .

5-3 الأساليب الإحصائية:

جرى إدخال بيانات الدراسة وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Package for the Statistical Social Sciences (SPSS)) لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة، والإجابة على أسئلتها وفرضياتها، كما تم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1- التكرارات والنسب المئوية لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وللتعرف إلى خصائص أفراد مجتمع الدراسة.

2- استخدمت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

3- لتحديد الفئة التي ينتمي إليها المتوسط الحسابي، والحكم على النتائج لدرجة توافر أبعاد جودة المعلومات من وجهة نظر العاملين في المصارف محل الدراسة، ودرجة تأثير مستوى مخاطر الائتمان، ومعرفة ما

إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بينهما

جدول 6: معيار لمعرفة درجة توافر أبعاد جودة المعلومات، ومستوى مخاطر الائتمان

المعيار	درجة توافر أبعاد جودة المعلومات	درجة تأثير مستوى مخاطر الائتمان
من 1 إلى أقل من 1.8	لا أتفق تماماً	لا أتفق تماماً
من 1.8 إلى أقل من 2.6	لا أتفق	لا أتفق
من 2.6 إلى أقل من 3.4	محايد	محايد
من 3.4 إلى أقل من 4.2	أتفق	أتفق
من 4.2 إلى 5	أتفق تماماً	أتفق تماماً

5-4 صدق أداة الدراسة وثباتها:

صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة وصلاحياتها لما صُممت من أجله جرى اختبار الاستبانة بعرضها على عدد من الخبراء المختصين للحكم على درجة سلامة الصياغة اللغوية ومدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، ثم إجراء التعديلات المقترحة قبل توزيعها على عينة الدراسة، ثم من أجل استخراج مؤشرات الصدق لجميع فقرات أداة الدراسة جرى تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (20) موظفاً من موظفي المصارف السورية من خارج عينة الدراسة، وحساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وكذلك ارتباط كل محور من محاور الأداة بالدرجة الكلية لها، والجداول الآتية توضح نتائج معاملات الارتباط:

جدول 7: معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد جودة

المعلومات

أبعاد جودة المعلومات			
العبارة	البعد الزمني	البعد الشكلي	بعد المحتوى
1	**0.77	**0.78	**0.84
2	**0.75	**0.81	**0.73
3	**0.73	**0.77	**0.77
4	**0.78	**0.73	**0.76
5	—	—	**0.82
6	—	—	**0.76
7	—	—	**0.79

**الارتباط عند مستوى دلالة=0.01

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الزمني تراوحت ما بين (0.73-0.78) ، وللبعد الشكلي تراوحت ما بين (0.73-0.81) ولبعد المحتوى تراوحت ما بين (0.73-0.84)، وهي قيم مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا يشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات أبعاد جودة المعلومات إلى البعد التي تنتمي إليه

جدول 8: معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمستوى المخاطر الائتمانية

العبارة	مستوى مخاطر الائتمان
1	**0.81
2	**0.84
3	**0.86
4	**0.80
5	**0.85
6	**0.79

7	**0.83
8	**0.82
9	**0.81

** الارتباط عند مستوى دلالة=0.01

يتضح من الجدول أن معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لإدارة مخاطر الائتمان تراوحت ما بين (0.79-0.86) ، وهي قيم مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 مما يشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات مستوى مخاطر الائتمان للعملية التي تنتمي إليها.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة النتيجة نفسها، وقد أعيد توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت الظروف والشروط نفسها، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة مرات عدة خلال فترات زمنية معينة.

وقد جرى التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال ما يأتي:

1. جرى حساب معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach`s Albha) ؛ للتأكد من ثبات

الاستبانة، حيث تعتمد طريقة الفا كرونباخ في حساب معامل الثبات على حساب معاملات الارتباط بين

فقرات الاختبار كافة، وبحسب المعادلة الآتية:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_i^n \sigma_i^2}{v_{total\ test}} \right]$$

إذ إنّ:

α : معامل ثبات ألفا كرونباخ.

n: عدد أسئلة الاختبار ككل.

$\sum_i^n \sigma_i^2$: تباين الدرجات في عناصر الاختبار.

$v_{total\ test}$: التباين الكلي للاختبار ككل.

جاءت قيمة معاملات الثبات على النحو الآتي:

جدول 9: معامل ثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبانة

أبعاد جودة المعلومات	البعد الزمني	البعد الشكلي	بعد المحتوى	معامل الثبات الكلي
معامل الثبات	0.91	0.88	0.95	0.97

مستوى مخاطر الائتمان	معامل الثبات الكلي
معامل الثبات	0.96

يتضح من الجدول أن قيم معاملات الثبات لأبعاد جودة المعلومات تراوحت ما بين (0.88-0.95) وكان معامل الثبات الكلي لأبعاد جودة المعلومات (0.97)، كما يتضح أن قيمة معامل الثبات الكلي لمستوى مخاطر الائتمان (0.96)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

5-5 متوسط تأثير أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية:

1-5-5 البعد الزمني:

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر البعد الزمني لجودة المعلومات في المصارف السورية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأثر
1 المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان حديثة	2.45	0.32	غير موافق
2 تصلني المعلومات الخاصة بمخاطر الائتمان في الوقت المناسب	2.78	0.87	محايد
3 تتوفر المعلومات بسهولة	3.31	0.54	محايد
4 المعلومات المتوفرة لدي محفوظة بطريقة يسهل الحصول عليها بسرعة	3.24	0.53	محايد
المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير البعد الزمني لجودة المعلومات			
	2.94		محايد

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استبانة البعد الزمني لجودة المعلومات والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أنَّ معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعدّ المجال صادقاً لما وضع لقياسه. يبين الجدول أن تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى أثر البعد الزمني لجودة المعلومات في المصارف السورية محايد، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لأثر البعد الزمني (2.94)، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (2.45-3.31)، وأظهرت النتائج أن ثلاث عبارات كان فيها مستوى الأثر محايد، وهي: تصلني المعلومات الخاصة بمخاطر الائتمان في الوقت المناسب، وكذلك تتوفر المعلومات بسهولة، والمعلومات المتوفرة

لدي محفوظة بطريقة يسهل الحصول عليها بسرعة. في حين كان (غير موافق) من أجل عبارة: المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان حديثة، وقد يعود السبب في انخفاض قيمة بعض المتوسطات إلى أسباب عدة منها القدم النسبي للمعلومات المتوفرة والمقدمة، والأعباء الملقاة على الموظفين والإدارات العاملة في المصارف السورية العامة، وضعف المواكبة للتغيرات التكنولوجية.

2-5-5 البعد الشكلي:

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات في

المصارف السورية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأثر	
1 المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان واضحة	2.72	0.32	محايد	
2 المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان سهلة الفهم	3.61	0.74	موافق	
3 تتوفر لدي كمية المعلومات اللازمة عن مخاطر الائتمان	2.65	0.33	محايد	
4 المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان شاملة	3.47	0.76	موافق	
المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير البعد الشكلي لجودة المعلومات				محايد
				3.11

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استبانة البعد الشكلي لجودة المعلومات والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعدّ المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يبين الجدول أن تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات في المصارف السورية العامة محايد، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.11)، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (2.65-3.61)، انخفاض قيمة بعض المتوسطات يبرز الحاجة إلى استخدام وتفعيل المزيد من الآليات والوسائل لجعل المعلومات المقدمة في المصارف السورية واضحة ومفهومة ومتوفرة.

3-5-5 بعد المحتوى:

جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات في

المصارف السورية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأثر
1 تأثرت معرفتي بمخاطر الائتمان سلباً بسبب عدم التأكد من دقة المعلومات المستخدمة	3.12	0.37	محايد
2 تؤثر وفرة المعلومات الدقيقة حول مخاطر الائتمان إيجاباً	2.91	0.46	محايد
3 تخلو المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان من الأخطاء	3.52	0.67	موافق
4 تتصف المعلومات التي تصلني بالترابط	3.78	0.32	موافق
5 تساعد المعلومات المتوفرة على تجنب التسرع	3.39	0.21	محايد
6 غالباً ترد إلي معلومات واقعية بعيدة عن التحيز والمشاعر الشخصية	3.21	0.45	محايد
7 لا يمكن الدخول للمعلومات واستخدامها بسهولة إلا بحسب الصلاحيات	2.92	0.64	محايد
المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير بعد المحتوى	3.26		محايد

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

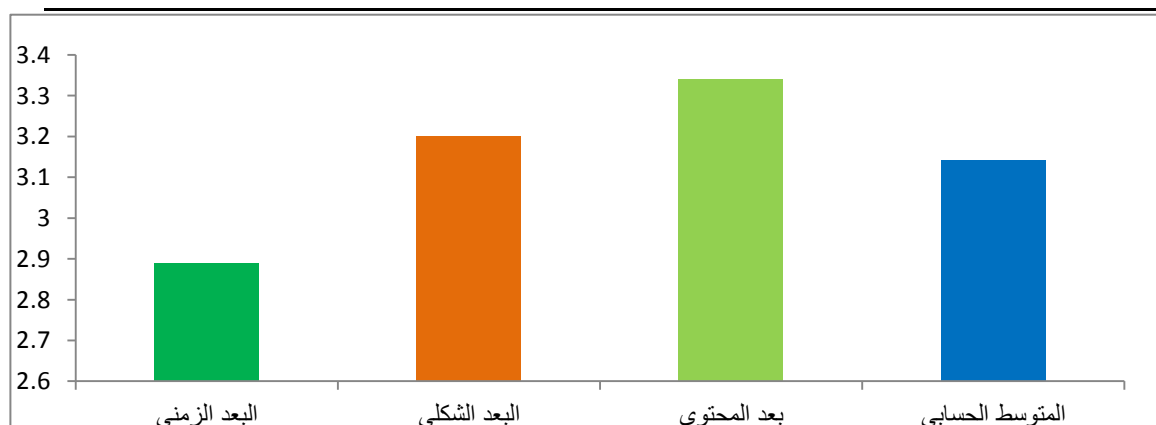
يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استبانة بعد المحتوى والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعدّ المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يبين الجدول أن تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات في المصارف السورية محايد، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير بعد المحتوى لجودة المعلومات (3.26)، وتراوح المتوسطات ما بين (2.91-3.78)، وهذا ما يبرز الحاجة إلى توفير نظام فعال في البنوك يستفيد من تكنولوجيا المعلومات.

المتوسط الحسابي العام لدرجة تأثير أبعاد جودة المعلومات:

جدول 13: المتوسط الحسابي العام لمستوى أثر أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية

أبعاد جودة المعلومات	المتوسط الحسابي	مستوى الأثر
1 البعد الزمني	2.89	محايد
2 البعد الشكلي	3.20	محايد
3 بعد المحتوى	3.34	محايد
المتوسط الحسابي العام	3.14	محايد



الشكل 6: المتوسط الحسابي العام لمستوى أثر أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية

كما هو واضح من الشكل والجدول الخاص بالمتوسط الحسابي العام لمستوى أثر أبعاد جودة المعلومات في المصارف السورية، وهي: (البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المحتوى)، إذ بلغ (3.14)، أي أن أثر هذه الأبعاد في المصارف السورية وفق آراء مجتمع الدراسة محايد.

وقد كانت درجة التأثير متوسطة للبعد الزمني حيث بلغ متوسطها الحسابي ((2.89، والبعد الشكلي ((3.20، وبعد المحتوى ((3.34).

5-6 متوسط تأثير مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية:

جدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أثر مخاطر الائتمان في المصارف السورية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأثر
1 يتم تصنيف المخاطر الائتمانية داخلياً وبحيث يشتمل على تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملاعتهم المالية وقدرتهم على السداد	2.67	0.45	محايد
2 يتم تقييم نوعية التسهيلات وجودتها الممنوحة للعملاء بحسب حركة نشاط الحساب وانتظام السداد لأصل المبلغ والفوائد	2.68	0.34	محايد
3 يتم تصنيف الضمانات بحسب نوعها ونسب تغطيتها لمخاطر التسهيلات الممنوحة و/أو القائمة	2.75	0.43	محايد
4 تسعى إدارة البنك إلى الإحاطة بالمخاطر التي سيتم التعرض لها عند منح الائتمان، وتحديد مصادر تلك المخاطر	2.62	0.43	محايد
5 تمتاز المعلومات المدخلة الى أنظمة معلومات البنوك بالدقة والتحلي بضوابط زمنية	2.72	0.23	محايد
6 تحرص إدارة البنك على وجود إجراءات روتينية لدى البنك للتأكد من الالتزام بإجراءات داخلية تعتمد التوثيق وضوابط وتعليمات تتعلق بقياس منظم للمخاطر الائتمانية	3.63	0.65	موافق
7 يتم اعتماد ملخص إرشادي لإدارة المخاطر الائتمانية في البنك يوضح من خلاله المبادئ الأساسية لنظام إدارة مخاطر الائتمان، ويوضح الأساليب المثبتة التي يتم من خلالها قياس الخطر الائتماني للأطراف	2.75	0.76	محايد

المقابلة في التعامل مع البنوك			
8	عن طريق استخدام وسائل الوقاية والحد من الخسارة، لتخفيف عبء الخطر	3.31	0.43
9	يعتمد البنك على التأمين الذاتي من خلال اقتطاع مبالغ معينة توضع كاحتياطات لمواجهة الخسائر	2.67	0.42
المتوسط الحسابي العام لمستوى مخاطر الائتمان		2.86	محاييد

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات استبانة مخاطر الائتمان والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعدّ المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يبين الجدول أن تقدير أفراد مجتمع الدراسة لدرجة تأثير مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية محاييد، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (2.86)، وقد يعود السبب في ظهور هذه النتيجة إلى ضعف قدرة المصارف على إدارة مخاطر الائتمان، وتحديد الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف، والاستراتيجيات البديلة.

الفصل السادس

النتائج والمناقشة

(اختبار الفرضيات)

6-1 اختبار الفرضية الرئيسية:

صيغت الفرضية الرئيسية وفق الآتي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية.

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر بين أبعاد جودة المعلومات ومستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول 15: اختبار الفرضية الرئيسية

البيان	R	R^2	β	DF	Sig*
معامل الارتباط		معامل التحديد	معامل الانحدار	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية	0.380	0.145	-0.341	1	0.000
				98	
				99	

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من جدول اختبار الفرضية الرئيسية:

- يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول أعلاه، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.38) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبمعامل تحديد (0.145)، أي أنّ ما قيمته (0.145) من التغير في مستوى مخاطر الائتمان ناتج عن التغير في أبعاد جودة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير β (-0.341) وهذا يعني أن الزيادة بـ (0.341) في أبعاد جودة المعلومات تؤدي إلى نقص مستوى مخاطر الائتمان بـ (0.341)، وهذا يعني صحة الفرضية الرئيسية وقبولها.

2-6 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

صيغت الفرضية الفرعية الأولى وفق الآتي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر بين البعد الزمني لجودة المعلومات ومستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول 16: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

البيان	R	R^2	β	DF	Sig*
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أثر البعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية	0.428	0.183	-0.270	1	0.000
				98	
				99	

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من جدول اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول أعلاه، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.42) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ وبمعامل تحديد (0.183)، أي إنَّ ما قيمته (0.183) من التغير في مستوى مخاطر الائتمان ناتج عن التغير في البعد الزمني لجودة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير β (-0.270) وهذا يعني أن

الزيادة بـ (0.270) في البعد الزمني لجودة المعلومات تؤدي إلى نقص مستوى مخاطر الائتمان بـ (0.270)، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الأولى وقبولها.

3-6 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

صيغت الفرضية الفرعية الثانية وفق الآتي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر بين البعد الشكلي لجودة المعلومات ومستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 17: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البيان	R	R^2	β	DF	Sig*
معامل الارتباط		معامل التحديد	معامل الانحدار	درجات الحرية	مستوى الدلالة
أثر البعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية	0.194	0.038	-0.120	1 98 99	0.000

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من جدول اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول أعلاه، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، إذ بلغ معامل الارتباط

(0.194) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وبمعامل تحديد (0.038)، أي إنَّ ما قيمته (0.038) من التغير في مستوى مخاطر الائتمان ناتج عن التغير في البعد الشكلي لجودة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير (β) (0.120) وهذا يعني أن الزيادة بـ (0.120) في البعد الشكلي لجودة المعلومات تؤدي إلى نقص مستوى مخاطر الائتمان بـ (0.120)، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الثانية وقبولها.

4-6 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

صيغت الفرضية الفرعية الثالثة وفق الآتي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

لاختبار هذه الفرضية استخدم اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من وجود أثر بين بعد المحتوى لجودة المعلومات ومستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول 18: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	R	R^2	β	DF	Sig*
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	درجات الحرية	مستوى الدلالة	
أثر بعد المحتوى لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية	0.444	0.197	-0.529	1 98 99	0.000

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يتضح من جدول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول أعلاه، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعدها المحتوى لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية، إذ بلغ معامل الارتباط (0.444) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ومعامل تحديد (0.197)، أي إنّ ما قيمته (0.197) من التغير في مستوى مخاطر الائتمان ناتج عن التغير في بعد المحتوى لجودة المعلومات، كما بلغت درجة التأثير β (-0.529) وهذا يعني أن الزيادة بـ (0.529) في بعد المحتوى لجودة المعلومات تؤدي إلى نقص مستوى مخاطر الائتمان بـ (0.529)، وهذا يعني صحة الفرضية الفرعية الثالثة وقبولها.

6-5- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

صيغت الفرضية الفرعية الرابعة وفق الآتي:

يوجد اختلاف في أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

- يتضح من خلال دراسة جداول التحليل الإحصائي السابقة المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بأثر البعد الزمني والثانية المتعلقة بأثر البعد الشكلي والثالثة المتعلقة بأثر بعد المحتوى، بأن مستوى معنوية أثر كل من هذه الأبعاد على مستوى مخاطر الائتمان اختلف مع كل اختبار، إذ تبلغ درجة تأثير البعد الزمني (0.270)، في حين تبلغ درجة تأثير البعد الشكلي لجودة المعلومات (0.120)، أما عن درجة تأثير بعد المحتوى فهي (0.529)، ومع نسبة زيادة أي بعد من الأبعاد المذكورة بنسبته المحددة يؤدي إلى نقصان مستوى مخاطر الائتمان بالنسبة نفسها .

- من خلال ملاحظة الاختلاف في مستوى المعنوية لتأثير أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية يمكن قبول الفرضية المصاغة على النحو الآتي: يوجد اختلاف في أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية.

- يتبين من خلال الدراسة إنَّ لبعد محتوى جودة المعلومات التأثير الأكبر على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية وفق رأي أفراد عينة مجتمع الدراسة.

6-6 خلاصة نتائج اختبار الفرضيات:

1- يوجد أثر لأبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية المدروسة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة (محايد)، وهذا الأمر مقبول نسبياً نظراً لأن فكرة الربط بين المتغيرين المستقل والتابع قد تكون غير واضحة في المصارف السورية لحدائتها النسبية.

2- يوجد أثر للبعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية المدروسة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة (محايد)، وهو أمر مقبول نسبياً وذلك قد يعود إلى القدم النسبي للمعلومات المتوفرة والمقدمة، والأعباء الملقاة على الموظفين والإدارات العاملة في المصارف السورية العامة المدروسة، وضعف المواكبة للتغيرات التكنولوجية.

3- يوجد أثر للبعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية المدروسة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة (محايد)، وذلك قد يعود إلى ضعف الآليات والوسائل المستخدمة لجعل المعلومات المقدمة في المصارف السورية واضحة ومفهومة.

4- يوجد أثر لبعد المحتوى لجودة المعلومات على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف السورية المدروسة من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة (محايد)، وذلك قد يعود إلى ضعف استخدام المصارف السورية لتكنولوجيا المعلومات.

5- يوجد اختلاف في تأثير أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية السورية وتبين لبعد محتوى جودة المعلومات التأثير الأكبر على مستوى مخاطر الائتمان في المصارف الحكومية السورية وفق رأي أفراد عينة مجتمع الدراسة.

6-7 الاستنتاجات:

نستنتج من البحث الآتي:

1- الاستنتاج الرئيس الآتي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات على مستوى مخاطر

الائتمان في المصارف الحكومية السورية.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الزمني لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في

المصارف الحكومية السورية.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الشكلي لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في

المصارف الحكومية السورية.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المحتوى لجودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في

المصارف الحكومية السورية.

5- يوجد اختلاف في أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية في المصارف الحكومية

السورية.

6- يعدّ بعد محتوى جودة المعلومات هو أكثر أبعاد جودة المعلومات تأثيراً على مستوى مخاطر الائتمان.

6-8 التوصيات:

- 1- ضرورة تطبيق أبعاد جودة المعلومات لأثرها في تقليل مستوى مخاطر الائتمان.
- 2- ضرورة تطبيق البعد الزمني لجودة المعلومات لأثره في تقليل مستوى مخاطر الائتمان.
- 3- ضرورة تطبيق البعد الشكلي لجودة المعلومات لأثره في تقليل مستوى مخاطر الائتمان.
- 4- ضرورة تطبيق بعد المحتوى لجودة المعلومات لأثره في تقليل مستوى مخاطر الائتمان.
- 5- بناء فريق من الخبراء والمختصين في المصارف السورية وظيفته الاهتمام بتطبيق أبعاد جودة المعلومات.
- 6- بناء فريق من الخبراء والمختصين في المصارف السورية وظيفته الاهتمام بتحديد مستوى المخاطر الائتمانية وقياسه.
- 7- الاطلاع على تجارب المصارف العالمية فيما يتعلق بمخاطر الائتمان.
- 8- ضرورة مواكبة آخر التطورات فيما يتعلق بأبعاد جودة المعلومات، ومستوى مخاطر الائتمان.
- 9- العمل على إنشاء دوائر مختصة بمتابعة جودة المعلومات وتأثيرها على مستوى المخاطر الائتمانية والعمل على إيجاد السبل والطرائق المناسبة لتصحيح أي انحراف.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- إبراهيم، وفاء. (2020). العوامل المؤثرة في إدارة المخاطر المصرفية وتحقيق السلامة المصرفية في المصارف السودانية، مجلة السودان الأكاديمية للبحوث والعلوم، السودان.
- 2- أبو المكارم، وصفي. (2010). دراسات متقدمة في المحاسبة المالية، ط:2، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- 3- أبو زوائد، آية؛ عبد الرحمن، ريم؛ عبد القادر، همس؛ محمد، رماز؛ عمر، اسراء. (2017). دور نظم المعلومات المحاسبية في إدارة مخاطر الائتمان المصرفي: دراسة حالة بنك النيل. كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 4- أبو زيد، كمال خليفة. (2005). النظرية المحاسبية. الإسكندرية، مصر: المكتبة الجامعية الحديثة.
- 5- الحريث، محمد علي عبود مجيد؛ حزوري، حسن أحمد اسماعيل. (2017). مخاطر الائتمان في كفاية رأس المال المصرفي (دراسة تطبيقية). مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد (43) المجلد (2).
- 6- الحسني، عبد الله. (2013). الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- 7- الحمداني، خليل إبراهيم رجب؛ شهاب، عدنان محمد؛ وصديق، مصطفى محمد. (2013). دور المعلومات المحاسبية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 30، ص 206-224.

- 8- الحمزاوي، محمد كمال. (2000). اقتصاديات الائتمان المصرفي. ط:2، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- 9- الخفاف، مها؛ العتيبي، غسان (2012). نظم دعم القرار والنظم الذكية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 10- الخطيب، سمير. (2005). قياس وإدارة المخاطر بالبنوك. منشأة المعارف. الإسكندرية.
- 11- الدهراوي، كمال الدين؛ ومحمد، سمير. (2000). نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية.
- 12- الرشيد، عبد المعطي رضا؛ جودة، محفوظ أحمد. (1999). إدارة الائتمان. دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
- 13- الزبيدي، حمزة محمود. (2002). إدارة الائتمان المصرفي والتحليل الائتماني، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 14- الساعدي، مؤيد. (2016). جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 15، عدد 3، ص 7-41.
- 15- السيسي، صلاح الدين حسن. (2004). قضايا مصرفية معاصرة، القاهرة: دار الفكر العربي.
- 16- الشهرلي، إنعام. (2010). أساليب قياس قيمة المعلومات. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- 17- الصرن، رعد. (2013). عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 1.
- 18- الفواز، تركي. (2016). إدارة مخاطر الائتمان في البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية في جامعة زين عاشور بالجلقة. دراسات اقتصادية. 19 (2) ص 72-90.

- 19- الفيومي، محمد. (1999). تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 20- المجهلي، محمد علي. (2009). خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرار، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة. 67. باتنة، الجزائر: جامعة الحاج لخضر.
- 21- المحاسنة، محمد. (2020). أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، العدد 4. ص 268-274.
- 22- النجار، فايز، (2007)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 23- النجار، فايز جمعة. (2010). نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري. ط 3. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 24- بشادي، محمد شوقي. (1998). المحاسبة ونظم المعلومات، دار النمر للطباعة.
- 25- بلعجوز، حسين. (2005). إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها. مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة: منافسة-مخاطر-تقنيات، جامعة جيجل-الجزائر، يومي 6-7 جوان 2005.
- 26- بلقاسم، أحلام؛ معطي، خيرالدين. (2018). دور التدقيق الداخلي في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية: دراسة حالة المؤسسات المبنائية لسكيدة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 6، العدد 1، 199-224.
- 27- تغلب، سيد. (2011)، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الفكر، عمان، الأردن.

28- حسان، محمد محمود. (2008)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، رمل الاسكندرية.

29- حسين، ليث؛ وداوود، سهير. (2005). دور النظم الخبيرة في تحسين قرارات الموارد البشرية: نموذج مقترح، المؤتمر العلمي السنوي الخامس، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان.

30- حشروف، علي. (2018). جودة المعلومات المحاسبية كآلية لتحسين الأداء المالي في المؤسسة، كلية علوم الاقتصاد والمحاسبة، جامعة مسيلا، الجزائر.

31- حماد، طارق عبد العال. (2003). إدارة المخاطر (أفراد-إدارات-شركات-بنوك). الدار الجامعية، الإسكندرية.

32- خليفة، محمد. (2003). إطار مقترح لتفسير سلوك الوحدات الاقتصادية في التأثير على القوائم المالية: دراسة ميدانية، مجلة الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ص 113-130.

33- خليل، محمد احمد ابراهيم. (2011). دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاسها على سوق الاوراق المالية. <http://www.jpsaccountingforums.com>

34- ديبان، السيد عبد المقصود. (2015). نظم المعلومات المحاسبية، الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

35- ديوب، محمد عباس. (2016). دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات، مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، مجلد 28، عدد 19. ص 119-154.

36- رزيق، كمال؛ كورتل، فريد. (2007). إدارة مخاطر القروض الاستثمارية في البنوك التجارية الجزائرية. المؤتمر العلمي السنوي الخامس بعنوان نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.

37- رمضان، زياد؛ جودة، محفوظ. (2008). إدارة مخاطر الائتمان، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

38- زرزاز، العياشي. (2010). أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على الإفصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية للشركات، الملتقى الوطني حول: الحوكمة المحاسبية للمؤسسة واقع، رهانات وآفاق. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

39- زكي، أحمد. (2010). دور تقارير التآلفات الرقابية في تطوير هيكل الرقابة الداخلية على التقرير المالي للحد من ممارسات المحاسبة الاحتيالية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد 2، طنطا، مصر.

40- زيود، لطيف؛ وقيطيم، حسان؛ ومكية، نغم. (2007). دور الإفصاح المحاسبي في سوق الأوراق المالية في ترشيد قرار الاستثمار. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 29(1): 171-188.

41- سراج، عبد الله محمود. (2005). خصائص المعلومات القاعدية لبناء قرارات الإنتاج التي تسمح بالأسبقية التنافسية في إطار الاستراتيجية التنافسية، حالة القطاع الصناعي اليمني، أطروحة دكتوراه دولة في الاقتصاد، جامعة الجزائر.

42- سردوك، فاتح. (2004). دور المراجعة الخارجية للحسابات في النهوض بمصادقية المعلومات المحاسبية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية. 20. المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف.

43- صادق، محمد نجيب محمد. (2007). دور لجان المراجعة في تقييم المخاطر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع بعنوان إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية. عمان، الأردن.

- 44- ضيف، أيمن. (2020). أهمية التدقيق الداخلي في جودة المعلومات، دراسة حالة: بنوك بسكرة. رسالة ماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 45- طاسيني، عائشة. (2005). التقييم المالي للمؤسسة في ظل عدم التماثل المعلوماتي، مذكرة ماجستير. سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس.
- 46- عبد الحميد، عبد المطلب. (2010). الائتمان المصرفي ومخاطره، القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- 47- عبد الرحمن، ابتهاج مصطفى. (2000). إدارة البنوك التجارية. ط:2، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 48- غريب، عادل. (2007). مدى إدراك واستجابة المستثمرين للمحتوى المعلوماتي لتقرير مراقب الحسابات وأثره على قراراتهم الاستثمارية: دراسة تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة الملك خالد، أبها، السعودية.
- 49- قارة، محمد شريف. (2016). أثر إدارة مخاطر الائتمان على جودة الأرباح في القطاع المصرفي التجاري الأردني. قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- 50- كريم، عقيل دخيل. (2018). قياس مخاطر الائتمان المصرفي ودورها في التنبؤ بالتعثر المالي للمصارف العراقية. مجلة العلوم الأكاديمية العراقية.
- 51- مبارك، صلاح الدين عبد المنعم. (2001). اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر.
- 52- محمد، حسن؛ محمد، آمال؛ عبد الرحمن، مصطفى. (2022). أثر كفاءة نظم المعلومات على جودة التقارير المالية في البنوك السودانية: دراسة حالة بعض البنوك العاملة في ولاية الجزيرة. مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية. مجلد (11) العدد (1).

53- محمد، محمد. (2010). أساليب القيادة وصنع القرار، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

54- مسمح، ضياء الدين. (2015). قياس درجة المخاطر الائتمانية. الجامعة الاسلامية. كلية التجارة، غزة.

55- مفتاح، صالح؛ معارفي، فريدة. (2007). المخاطر الائتمانية: تحليلها- قياسها- إدارتها والحد منها. مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة- كلية العلوم الاقتصادية والإدارية- جامعة الزيتونة- الأردن.

56- منصور، بشرى يحيى. (2018). تقييم أثر مخاطر الائتمان والسيولة على الاستقرار المصرفي اليمني: دراسة قياسية على البنوك التجارية اليمنية خلال الفترة 2001-2013. المجلد 9، العدد 1.

57- نجم، عبود نجم. (2010). أبعاد جودة المعلومات وتشخيص الانحرافات في الاداء، جامعة الزيتونة، الأردن.

58- نمر، محمد الخطيب؛ وصديقي، فؤاد. (2001). مدى انعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية والمالية، الملتقى العلمي الدولي الأول حول: الإصلاح المحاسبي الدولي في الجزائر.

59- نويري، شقيري موسى وآخرون. (2012). إدارة المخاطر، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

60- هلاي، فوزية. (2016). جودة المعلومات المحاسبية في ظل النظام المحاسبي المالي، دار موفم للنشر، الجزائر.

61- هندي، منير ابراهيم. (2000). إدارة البنوك التجارية. ط:3. المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.

62- هوام، جمعة؛ ولعشوري، نوال. (2010). دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية. الملتقى الوطني حول الحوكمة المحاسبية للمؤسسة، 15. أم البواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي.

63- يحيى، زياد هاشم؛ والسندي، على مال الله. (2010). فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في الوحدات الحكومية، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 17، تكريت، العراق.

المراجع الأجنبية:

- 64-Adair, J. (2010). **Decision Making & Problem solving Strategies**, Kogan page published, Britain and USA.
- 65-Agyepong B. (2015). **An assessment of credit risk management practices of agricultural development Bank Limited**. Kwame Nkrumah University of science and Technology.
- 66-Al-Saidi M. (2017). **Quality of information and its impact on strategic: A field study in a sample of Iraqi banks**. Research gate. <https://www.researchgate.net/publication/320843094>
- 67-Alshikhi, O. A. & Abdullah, B. M. (2018). **Information quality: definitions, measurement, dimensions, and relationship with decision making**, European Journal of Business and Innovation Research, Vol. 6, No. 5, 36-42.
- 68-ArAzy, O., NOV, O., SON, R., yEO, L. (2011). **Information Quality in Wikipedia: The Effects of Group Composition and Task Conflict**, Journal of Management Information Systems, Vol. 27, No. 4, p:71-98.

- 69-Ayala C. and Franch X. (2014). **Dealing with information quality in software package selection: An empirically based approach**, IET Software, 8(5): 204-218.
- 70-Bachmid F. (2016). **The Effect of Accounting Information System Quality on Accounting Information Quality**. Research Journal of Finance and Accounting, Vol.7, No.20.
- 71-Belas J., Smrcka L., Gavurova B., Dvorsky J. (2018). **The impact of social and economic factors in the credit risk management of SME**. Technological and Economic Development of Economy, 24(3): 1289-1304.
- 72-Bodie. Zvi, Kane. Alex, & Marcus J. Alan. (2005), **"Investments"**, 6thEd., McGraw-Hill.
- 73-Bonollo, M. and Neri, M. (2011). **Data quality in banking: Regulatory requirements and best practices**. Journal of Risk Management in Financial Institutions. Vol. 5, 2 pp. 146-161.
- 74-Bovee M. W. (2004). **Information quality: A conceptual framework and empirical validation**, DAI, 65 (07), 2668, (UMI 3141462).
- 75-Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2000). **A Comparative Analysis of Current Credit Risk Models**. Journal of Banking and Finance, 24, 59–117.
- 76-Delone, w. and Mclean. (2003). **The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: aten-year Update**. Journal of Management information systems, vol. 19, No. 4.
- 77-Domanski, D., Turner, P. (2012). **The Great Liquidity Freeze: What does it Mean for International Banking?** In: Masahiro Kawai.

- 78-Dorfman, Mark S. (2008), **"Introduction to Risk Management & Insurance"**, 6th Ed., Prentice Hall.
- 79-ECA. (2023). **EU Supervision of banks' credit risk**. European Court of Auditors.
- 80-English, L. (2009). **Information Quality Applied**. Wiley Publishing, Inc., Canada.
- 81-English, S., & Hammond, S. (2019). **Cost of compliance 2019: 10 years of regulatory change**. Thomson Reuters Regulatory Intelligence.
- 82-EPA, (2023). **Environmental Information Quality Policy**. IT/IM DIRECTIVE POLICY, CIO 2105.3.
- 83-FARIDA, I.; MULYANI, S.; AKBAR, B.; SETYANINGSIH, S.D. (2021). **Quality and efficiency of accounting information systems**. Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 26, no. Esp.2, Abril, ISSN: 1315-5216 2477-9555.
- 84-Gavlakova, P., Klietnik, T. (2014). **Credit Risk Models and Valuation**. In: 4th International Conference on Applied Social Science (ICASS 2014) Information Engineering Research Institute, Singapore, Advances in Education Research. 51, 139-143.
- 85-Gunes, M. (2016). **DATA QUALITY ASSESSMENT IN CREDIT RISK MANAGEMENT BY A CUSTOMIZED TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT APPROACH**. THE MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY. 132.
- 86-Guptauma. (2001). **Information Systems in Success in the 21 st Century**, NJ: Prentice Hall Upper Saddle River.

- 87-Haag, S. & Others. (2007). **Management information systems for the information age**. 6th ed., Mc-Graw- Hill, Inc., New York.
- 88-Haag, S., Cummings, M., McCubbrey, D. (2009). **Management Information Systems for the information age**. McGraw –Hill Irwin, USA.
- 89-IFSB (2015). Guidance Note on Quantitative Measures for Liquidity Risk Management in Institutions Offering Islamic Financial Services [Excluding Islamic Insurance (Takâful) Institutions and Islamic Collective Investment Schemes]
<https://www.ifsb.org/download.php?id=4391&lang=Arabic&pg=/published.php>
- 90-JACKSON E. A., TAMUKE E. (2022). **Credit Risk Management and the Financial Performance of Domiciled Banks in Sierra Leone: An Empirical Analysis**. Journal of Economic Policy Researches, Volume: 9, Issue: 1.
- 91-Jingjun, X.; Benbasat I. and Cenfetelli, R. (2013). **Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context**, MIS Quarterly , 37 (3): 777-794.
- 92-Julian, Jean – Jacques. (2008). **Les normes comptables internationales IAS/IFRS**, édition foucher 2008.
- 93-Kaluder I. (2014). **Credit Risk Early Warning System using Fuzzy Expert systems**. Central European Conference on information and intelligent systems. Croatia.
- 94-KPMG. (2023). **Hong Kong Credit Risk Challenges and Innovations**. KPMG.com/cn.
- 95-Kumala R. (2015). **The impact of information quality and syatem quality on user satisfaction in web-based information system: Study on the**

- employees of Bank Rakyat Indonesia Malang**, Journal Administrasi Bisnis (JAB) , Vol. 2 No. 2:1-12.
- 96-Mekasha, G. (2011). **Credit Risk Management and Its Impact on Performance on Ethiopian commercial Banks**, Ethiopia, Thesis of Master, Addis Ababa University.
- 97-Miller, M. (2018). **Quantitative Financial Risk Management**. John Wiley & Sons.
- 98-Moges, H. T., Dejaeger, K., Lemahieu, W., Baesens, B. (2013). **A multidimensional analysis of data quality for credit risk management: New insights and challenges**. Information & Management 50, pp. 43-58.
- 99-Naumann F. (2002). **Quality-driven query answering for integrated information systems**. Springer-Verlag, Berlin.
- 100- Njanike, Kosmas. (2009). **The Impact of Effective Credit Risk Management on Bank Survival**. Annals of the University of Petroșani, Economics, 9(2).
- 101- Noor B.M. (1996). **Management Information Systems**, First Edition, Amman, Jordan.
- 102- O'Brien, James A., et al. (2008). **Management Information System**. Eight Edition. NY: McGraw-Hill.
- 103- Parmita Saha, Atanu K. Nath, Esmail Salehi-Sangari, (2012). **Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality**

- approach, Transforming Government: People, Process and Policy.** 6 (3):300 – 321.
- 104- Pourdarab S. (2011). **A hybrid method for credit risk assessment of bank customers.** International Journal of Trade Economics and Finance.
- 105- Qara, Mohammad Shareef. (2016). **The Impact of Credit Risk Management on the Profit Quality within the Commercial Banking Sector in Jordan.** MEU University. 106.
- 106- QRS, (2022). **Quality Rating System Measure Technical Specifications.** Health Insurance Exchange.
- 107- Redman T. C. (2005). **Measuring data accuracy: A framework and review.** In: R. Y. Wang, E. M. Pierce, S. E. Madnick and C. W. Fisher (Eds.), Information Quality, 2136, New York: M. E. Sharpe.
- 108- Riesener, M.; Dölle, C.; Schuh, G. & Tönnies, C. (2019). **Framework for defining information quality based on data attributes within the digital shadow using LDA.** Procedia CIRP , Vol. 83, 304-310.
- 109- Spucl E. (2015). **Credit Risk.** Economy& Buisness Journal, Vol. 8, Issue 1, 1006-1013.
- 110- Tadesse H. (2013). **A multidimensional analysis of data quality for credit risk management.** Information& Management, 50(1): 43-58.
- 111- TAZDAIT, A. (2009). **Maitrise du système comptable financier.** Editions ACG, première édition. Alger, Octobre 2009.
- 112- Yahya Z.H. and Al-Hubaiti K.M. (2003). **Accounting information system.** Al-Hadbaa Unit for printing and publishing, Al-Hadbaa College, Mosul, Iraq.

- 113- Yin, K., Pu Y., Liu, Z., Yu, Q. and Zhou, B. (2014). **An AHP-based Approach for Banking Data Quality Evaluation.** Information Technology Journal, 13(8), pp. 1523-1531, 2014.

الملحق

الاستبانة

استبيان

يقوم الطالب /سومر إسماعيل/ بإجراء بحث بعنوان:

"أثر أبعاد جودة المعلومات على مستوى المخاطر الائتمانية"

لذا نرجو منكم الإجابة بصدق عن أسئلة الاستبيان من وجهة نظركم حول الموضوع، وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علماً أن إجاباتكم ستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الاحترام وشاكرين لكم تعاونكم وتخصيص جزء من وقتكم، بما يخدم البحث العلمي.

- المعلومات العامة:

المصرف:

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الوظيفة:

مدقق ☐ محاسب ☐ مدير مالي ☐ موظف إداري ☐

في حال وظيفة أخرى اذكرها

3- المؤهل العلمي:

ثانوية ☐ معهد ☐ شهادة جامعية ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

في حال مؤهل آخر اذكره

4- التخصص العلمي:

ثانوية تجارية ☐ معهد تجاري ☐ إدارة أعمال ☐ تجارة واقتصاد ☐ إحصاء ☐

في حال تخصص آخر اذكره

5- التخصص العلمي:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المبحث الأول: جودة المعلومات:

1- البعد الزمني:

التسلسل	العبارات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان حديثة					
2	تصلني المعلومات الخاصة بمخاطر الائتمان في الوقت المناسب					
3	تتوفر المعلومات بسهولة					
4	المعلومات المتوفرة لدي محفوظة بطريقة يسهل الحصول عليها بسرعة					

2- البعد الشكلي:

التسلسل	العبارات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان واضحة					
2	المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان سهلة الفهم					
3	تتوفر لدي كمية المعلومات اللازمة عن مخاطر الائتمان					
4	المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان شاملة					

3- بعد المحتوى:

التسلسل	العبارات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	تأثرت معرفتي بمخاطر الائتمان سلباً بسبب عدم التأكد من دقة المعلومات المستخدمة					
2	تؤثر وفرة المعلومات الدقيقة حول مخاطر الائتمان إيجاباً					
3	تخلو المعلومات المتوفرة لدي عن مخاطر الائتمان من الأخطاء					
4	تتصف المعلومات التي تصلني بالترابط					
5	تساعد المعلومات المتوفرة على تجنب التسرع					
6	غالباً ترد إلي معلومات واقعية بعيدة عن التحيز والمشاعر الشخصية					
7	لا يمكن الدخول للمعلومات واستخدامها بسهولة إلا بحسب الصلاحيات					

المبحث الثاني: مستوى مخاطر الائتمان:

التسلسل	العبارات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1	يتم تصنيف المخاطر الائتمانية داخلياً وبحيث يشتمل على تصنيف مخاطر العملاء بحسب ملاعتهم المالية وقدرتهم على السداد					
2	يتم تقييم نوعية وجودة التسهيلات الممنوحة للعملاء بحسب حركة نشاط الحساب وانتظام السداد لأصل المبلغ والفوائد					

					يتم تصنيف الضمانات بحسب نوعها ونسب تغطيتها لمخاطر التسهيلات الممنوحة أو القائمة	3
					تسعى إدارة البنك إلى الإحاطة بالمخاطر التي سيتم التعرض لها عند منح الائتمان، وتحديد مصادر تلك المخاطر	4
					تمتاز المعلومات المدخلة إلى أنظمة معلومات البنوك بالدقة والتحلي بضوابط زمنية	5
					تحرص إدارة البنك على وجود إجراءات روتينية لدى البنك للتأكد من الالتزام بإجراءات داخلية تعتمد التوثيق وضوابط وتعليمات تتعلق بقياس منظّم للمخاطر الائتمانية	6
					يتم اعتماد ملخص إرشادي لإدارة المخاطر الائتمانية في البنك يوضح من خلاله المبادئ الأساسية لنظام إدارة مخاطر الائتمان، ويوضح الأساليب المثبتة التي يتم من خلالها قياس الخطر الائتماني للأطراف المقابلة في التعامل مع البنوك	7
					تعمل إدارة البنك على منع الخطر الكلي، أو الحد من الخسائر إن حدثت عن طريق استخدام وسائل الوقاية والحد من الخسارة، لتخفيف عبء الخطر	8
					يعتمد البنك على التأمين الذاتي من خلال اقتطاع مبالغ معينة توضع كاحتياطيات لمواجهة الخسائر	9

Abstract

This study aims to examine the effect of information quality dimensions on the credit risks level at the Syrian governmental banks through studying the dimensions of information quality that was chosen after reviewing the previous study which shared in most their validity to represent the information quality dimensions namely (content dimension, chronological dimension, formalistic dimension, content dimension). The study aims to highlight the influence of such dimensions on the credit risks level at the Syrian governmental banks. The researcher utilized positivism and the descriptive approach in testing the study hypotheses using the paper questionnaire as a data collection tool; that it was sent to the Real Estate and Commercial Banks workers. Sample volume was (100) items; and the study data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and using the suitable statistical approaches. The study reached a number of results the most significant of which is the presence of influence for the information quality dimensions on the credit risks level at the Syrian governmental banks. The study shows that there is a difference in the effect of information quality on the credit risks level, while the content dimension proved to have the largest influence on the credit risks level. In view of the results, the researcher proposed a set of recommendations the most of which are: the necessity to apply information quality dimensions due to their influence on the credit risks level, team-building, formation of circuits competent with the application and following up the information quality dimensions at the governmental banks considering their significance and influence on the credit risks level therein.

Key words: Dimensions of information quality – credit risk

Damascus University

Faculty of Economics

Department of Business Administration



Impact of Information Quality Dimensions on Credit Risk

A Field Study Syrian Government Banks

**(A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for
the degree of Master in Business Administration)**

By

Somar Esmail

Supervisor

Dr. Haydar Abdalla

2024