مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير العوامل المتعلقة بالمصرف على قرار منح الائتمان الصغير دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري
اسم الكاتب: د. عتاب يوسف حسون
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5171
تاريخ الاسترداد: 2026/11/04 00:08 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (5) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (5) 2018

تأثير العوامل المتعلّقة بالمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير
دراسة ميدانيَّة على المصارف العاملة في السَّاحل السُّوري

الدكتورة عتاب يوسف حسُّون*

(تاريخ الإيداع 25/ 7 / 2018. قُبِل للنشر في 17 / 9 / 2018)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل مدى تأثير العوامل المتعلّقة بالمصرف (سيولة المصرف، الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف، حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني، الإمكانيَّات المادِّيَّة والبشريَّة للمصرف) على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير للأفراد والمشروعات الصَّغيرة، وذلك في عيِّنة من المصارف العاملة في السَّاحل السُّوري. قامت الباحثة بتوزيع (115) استبياناً على عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف محل الدِّراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردَّة والصَّالحة للتَّحليل والَّتي تمَّ تفريغها (90) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

وفي نهاية هذا البحث توصَّلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمّها: يوجد تأثير معنوي لجميع العوامل المتعلّقة بالمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير، وجاء ترتيب هذه العوامل وفق درجة الأهميَّة والتَّأثير على الشّكل الآتي: الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف، سيولة المصرف، الإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف، الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف، حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني. كما تقدَّمت الباحثة في نهاية البحث بمجموعة من التَّوصيات والَّتي كان أهمُّها: حث الإدارة العليا في المصارف محل الدراسة على صياغة استراتيجيَّة ثابتة وإجراءات محدَّدة تساعد على النَّجاح في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير، ضرورة وجود شبكات اتِّصال آليَّة ومتطوِّرة تسمح بتدفُّق المعلومات بين جميع دوائر المصرف وأقسامه بسهولة، توفير المستلزمات المادِّيَّة الضروريَّة لإنجاز الأعمال وتنمية الموارد البشريَّة العاملة في المصارف محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: الائتمان المصرفي الصَّغير، قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير، المصارف.

* أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال . كلية الاقتصاد . جامعة تشرين . اللاذقية . سورية.
البريد الإلكتروني: dr.etaabhassoun@gmail.com

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (5) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (5) 2018

The Impact Of The Factors related To The Bank On The Decision Of Granting Micro-Credit

A Field Study On Banks Operating In The Syrian Coast

Dr. Etaab Yousef Hassoun

(Received 25 / 7 / 2018. Accepted 17 / 9 / 2018)

□ ABSTRACT □

This research was conducted to determine the impact of the factors related to the bank (the liquidity of the bank, the strategy adopted by the bank, the bank's share in the credit market, the material and human resources of the bank) on the decision to grant small bank credit in a sample of banks operating in the Syrian coast. The researcher distributed (115) questionnaires on a sample of the employees in the credit department in the banks under study. The number of questionnaires recovered and valid for the analysis was discharged (90). The researcher analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 20).
At the end of this research, the researcher reached a number of conclusions, the most important of which is: There is a significant effect on all factors related to the bank on the decision to grant microcredit, and the order of these factors according to the degree of importance and influence on the following form: the strategy adopted by the bank, liquidity of the bank, the material resources of the bank, the human resources of the bank, The bank's share in the credit market. In addition, the researcher presented the following recommendations: Encouraging senior management in the banks under study to formulate a fixed strategy and specific procedures that will help in the success of the decision making process for the granting of microcredit, the need for automated and sophisticated communication networks that allow the flow of information between all departments and departments easily, Provide the necessary material supplies for the completion of work and development of human resources working in the banks under study.

Key Words: Micro-Credit, Decision Of Granting Micro-Credit, Banks.

مقدِّمة:

يعدُّ قرار منح الائتمان المصرفي من أكثر القرارات الإداريَّة أهمِّيَّة في المصارف التِّجاريَّة والمؤسَّسات الماليَّة الوسيطة من جهة، وأكثرها خطراً وحساسيَّة من جهةٍ ثانية. فالمصارف التي تُحسن ممارسة نشاط الائتمان المصرفي وتنجح باقتدار في اتِّخاذ جميع القرارات المتعلِّقة به تتمكَّن من تحقيق الأرباح الكبيرة وتعزيز الموقع التَّنافسي وتكبير الحصَّة السُّوقيَّة، أمَّا سوء استخدام هذا النَّشاط والفشل في اتِّخاذ القرارات المتعلِّقة به فقد يؤدِّي إلى إفلاس المصرف وفقدان دوره كوسيط مالي، وربَّما لا تقتصر الأضرار على المصرف والمؤسَّسات الوسيطة فحسب، وإنَّما قد تمتد إلى الاقتصاد الوطني برمَّته. من هنا جاءت أهمِّيَّة القرارات الائتمانيَّة التي تعتبر حجر الزَّاوية في الخطط الاستراتيجيَّة للنِّظام المصرفي، كونها تشتمل على أسس ومعايير وشروط ونطاق وأنواع الائتمان المصرفي.

قام الباحثون والأكاديميُّون في مجال الائتمان المصرفي بتصنيف العوامل التي تؤثِّر في موضوع اتِّخاذ قرار منح الائتمان الصَّغير للأفراد والمشروعات الصَّغيرة إلى الأنواع الأربعة الآتية: عوامل متعلِّقة بالعميل، عوامل متعلِّقة بمؤسَّسة التَّمويل (المصرف)، عوامل متعلِّقة بالتَّسهيلات الائتمانيَّة وعوامل متعلِّقة بالمشروع الجديد الممؤَّل. ونظراً للأهميَّة الكبيرة والمتزايدة للقرارات الائتمانيَّة في مرحلة إعادة الإعمار التي تعيشها سورية، والتي ستضطر فيها المصارف إلى اتِّخاذ الكثير من القرارات في هذا المجال، حاولت الباحثة في هذا البحث دراسة وتحليل تأثير العوامل المتعلِّقة بالمؤسَّسة الماليَّة (المصرف) على قرار منح الائتمان الصَّغير، وذلك في عيِّنة من المؤسَّسات الماليَّة العاملة في السَّاحل السُّوري.

مشكلة البحث:

من خلال الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قامت بها الباحثة للمصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشَّعبي، المصرف الدُّولي للتِّجارة والتَّمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس، ومن خلال اللِّقاءات الَّتي قامت بها مع بعض العاملين في قسم الائتمان في هذه المصارف، فقد توصَّلت إلى أنَّ عمليَّة اتِّخاذ قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في جميع المصارف محل الدراسة تخضع للعديد من العوامل المتعلِّقة بالمصرف ذاته، وأهم هذه العوامل: سيولة المصرف، استراتيجيَّات منح الائتمان المتَّبعة في المصرف، حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني، الإمكانيَّات الماديَّة والبشريَّة المتاحة في المصرف. وأنَّ أهم أسباب تعثُّر المصارف محل الدراسة في تحصيل القروض الممنوحة من قبلهم تعود إلى: عدم وجود معايير ثابتة لقبول أو رفض طلبات الائتمان المقدَّمة إليهم وإنَّما يتحدَّد ذلك تبعاً لمقدار السّيولة الماليَّة المتوافرة لدى المصرف، عدم وجود استراتيجيَّة ثابتة ومحدَّدة تتَّبعها المصارف محل الدراسة في عمليَّة اتِّخاذ القرارات الائتمانيَّة، عدم توافر التَّجهيزات الماديَّة والتُّكنولوجيَّة الضروريَّة، قصور في الخبرة العلميَّة والعمليَّة لدى متَّخذي قرار منح الائتمان المصرفي، وضعف المتابعة الميدانيَّة والمستمرَّة لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني.

وبناءً على الدِّراسة الاستطلاعيَّة والدِّراسات السَّابقة الَّتي اطَّلعت عليها الباحثة وعلى الزِّيارة الميدانيَّة الَّتي قامت بها، يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال طرح التَّساؤلات الآتية:

1- هل هُناك تأثير معنوي **لسيولة المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

2- هل هُناك تأثير معنوي **للاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

3- هل هُناك تأثير معنوي **لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

4- هل هُناك تأثير معنوي **للإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

5- هل هُناك تأثير معنوي **للإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة؟

أهمِّيَّة البحث وأهدافه:

أهمِّيَّة البحث:

تتجلَّى **الأهمِّيَّة النظريَّة** للبحث في تحديد أهم العوامل المتعلِّقة بالمصرف والتي قد تؤثِّر عمليَّاً على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة. كما تتجسَّد الأهمِّيَّة النَّظريَّة للبحث في محاولته تقديم إطار نظري مفاهيمي لتوضيح العديد من النِّقاط والعناصر التي لها علاقة بمتغيِّرات الدراسة، الأمر الذي يؤهِّله ليكون مرجعاً نظريَّاً يمكن الاستفادة منه في إثراء المكتبة العربيَّة والمحليَّة ومراكز البحث العلمي من جهة، وتشجيع الباحثين لإجراء العديد من الدِّراسات والأبحاث في هذا المجال من جهةٍ ثانية.

أمَّا **الأهمِّيَّة العمليَّة** للبحث فتكمن في أهمِّيَّة نشاط الائتمان المصرفي ذاته من جهة، ومن أهميَّة المصارف السُّوريَّة محل الدراسة من جهةٍ ثانية، وذلك نظراً لأهمِّيَّتها الكبيرة ومساهمتها الفعَّالة في دعم عمليَّة التَّنمية الاقتصاديَّة والاجتماعيَّة. ولذلك فإنَّ الأهميَّة العمليَّة لهذا البحث تتجسَّد في دراسة وتحليل مدى تأثير العوامل المتعلِّقة بالمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير، خاصَّةً وأنَّ هناك الكثير من المخاطر الكبيرة التي ترافق هذا القرار والتي قد تلحق أضراراً جسيمة بالاقتصاد الوطني برمته في حال تمَّ اتِّخاذ القرار الخاطئ. كما يُمكن أن تسهم التَّوصيات الَّتي سيتمُّ اقتراحها في الوصول إلى نموذج يتضمَّن توصيفاً دقيقاً لجميع العوامل المناسبة والملائمة المتعلِّقة بالمصرف والتي قد تدعم الإدارة في اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير الصَّحيحة والدَّقيقة، وخاصَّة في الفترة الزمنيَّة القادمة التي سيكون عنوانها "إعادة إعمار سورية" والتي ستشهد إقبال الكثير من الأفراد والمشروعات الصَّغيرة على مؤسَّسات الإقراض.

أهداف البحث:

تتمثَّل الأهداف الرَّئيسة للبحث بالآتي:

1- تحديد مدى تأثير **سيولة المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

2- تحديد مدى تأثير **الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

3- تحديد مدى تأثير **حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

4- تحديد مدى تأثير **الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

5- تحديد مدى تأثير **الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

فرضيَّات البحث:

تتمثَّل الفرضيَّات الرَّئيسة للبحث بالآتي:

1- لا يوجد تأثير معنوي **لسيولة المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

2- لا يوجد تأثير معنوي **للاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

3- لا يوجد تأثير معنوي **لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

4- لا يوجد تأثير معنوي **للإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

5- لا يوجد تأثير معنوي **للإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

منهجيَّة البحث:

تمَّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ جمع البيانات الثَّانويَّة من خلال الكتب والمراجع العربيَّة والأجنبيَّة والمقالات والدَّوريات الصَّادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة العوامل المؤثِّرة في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير في المصارف وبيان أهمِّيَّة هذه العمليَّة ودورها الهام في نمو النَّشاط الاقتصادي وزيادة كفاءته. أمَّا البيانات الأوليَّة فقد تمَّ جمعها عن طريق قيام الباحثة بإجراء العديد من المقابلات الشَّخصيَّة مع عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف محل الدِّراسة، فضلاً عن قيامها بتصميم استبيان تضمَّن مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. ومن ثمَّ تمَّ استخدام الأساليب الإحصائيَّة المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS 20) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيَّات البحث.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بالعاملين في قسم الائتمان في جميع المصارف التِّجاريَّة والمؤسَّسات الماليَّة الوسيطة العاملة في المحافظات السُّوريَّة. أمَّا عيِّنة البحث فقد تمثَّلت بعيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشَّعبي، المصرف الدُّولي للتِّجارة والتَّمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس.

حدود البحث:

1- الحدود المكانيَّة: تتمثَّل الحدود المكانيَّة للبحث بالمصارف الآتية العاملة في السَّاحل السُّوري: المصرف التِّجاري السُّوري، المصرف الزِّراعي التَّعاوني، مصرف التَّسليف الشَّعبي، المصرف الدُّولي للتِّجارة والتَّمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو، بنك عودة وبنك بيبلوس.

2- الحدود الزَّمانيَّة: تمثَّلت الحدود الزَّمانيَّة للبحث بالفترة الزَّمنيَّة الممتدَّة من 2017/11/01 وحتَّى 2018/07/25.

الدِّراسات السَّابقة:

1- دراسة (الدغيم وآخرون، 2006) بعنوان: **التَّحليل المالي الائتماني ودوره في ترشيد عمليَّات الإقراض المصرفي بالتَّطبيق على المصرف الصناعي السُّوري [1]:** هدفت الدراسة إلى شرح مفهوم الائتمان وأسسه ومعاييره، والتعرُّف على العناصر الأساسيَّة للتَّحليل الائتماني، وبيان أهميَّة تحليل البيانات الماليَّة لطالب الائتمان في الكشف والتحقُّق من سلامة مركزه المالي وجدارته الائتمانية وقدرته على سداد التزاماته بعد الحصول على الائتمان المطلوب،

كما هدفت الدراسة إلى إبراز أهميَّة متابعة الائتمان للتحقُّق من استمرار العميل في وضع يمكِّنه من تسديد الأقساط المستحقَّة، وذلك للوقاية من أخطار الديون المتعثِّرة وحماية حقوق المصرف من الضَّياع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، وذلك من خلال دراسة القوانين والتَّعليمات والمراجع والمصادر المحاسبيَّة والأبحاث السَّابقة التي لها علاقة بموضوع البحث، وكذلك جمع الملاحظات والبيانات وتحليلها بالأسلوب المناسب لتقديم الاقتراحات والتَّوصيات اللازمة. ومن أهم النتائج التي توصَّلت إليها الدراسة: عدم اعتماد المصرف الصناعي على نظام موضوعي وفعَّال لتصنيف مخاطر الائتمان بقصد تقليص الآثار الشخصيَّة والحكمية، تركيز المصرف الصناعي على الضَّمانات التي لا تصلح لوحدها لتكون أساساً كافياً لمنح الائتمان من عدمه وإنَّما لتعزيز القرار الائتماني فقط، عدم طلب المصرف الصناعي من مقدِّمي طلبات الائتمان إرفاق القوائم الماليَّة (ميزانيَّة عموميَّة، قائمة دخل، قائمة تدفُّق نقدي) خاضعة للتَّدقيق من قبل مدقِّق حسابات وعلى مدار عدَّة فترات محاسبيَّة.

2- دراسة (أبو سردانة وآخرون، 2015) بعنوان: **العوامل المؤثِّرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها، دراسة ميدانيَّة على المصارف الأردنيَّة [2]:** هدفت الدراسة إلى التَّعرُّف على العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان في المصارف الأردنيَّة، وهذه العوامل هي: مدى قيام مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنيَّة بالتَّركيز على الصِّفات الشَّخصيَّة للمقترض، وتحليل قدرته على إنتاج تدفُّقات نقديَّة، واستخدام نسب الرَّفع المالي في ترشيد قرار منح الائتمان، وتحليل الظُّروف الاقتصاديَّة والصناعيَّة التي تحكم بيئة العميل، وتحليل معدَّل تغطية الضَّمانات لأصل الدَّين والفوائد المترتِّبة عليه، ومراعاة تعليمات المصرف المركزي، وسياسة منح الائتمان في المصرف، كما هدفت الدِّراسة إلى تحليل العلاقة بين العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان المصرفي ومخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، وتكوَّن مجتمع الدراسة من جميع المصارف الأردنيَّة وعددها (26) مصرفاً، بينما تكوَّنت عيِّنة الدراسة من (15) مصرفاً. وأظهرت الدراسة أنَّ مسؤولي الائتمان في المصارف الأردنيَّة يقومون بدراسة طلبات منح الائتمان وأخذ جميع العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان بالاعتبار، ولكن لم تُظهِر النَّتائج وجود علاقة بين أيٍّ من هذه العوامل ومخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها.

3- دراسة (Kabir et. all., 2017) بعنوان: **تقييم مخاطر الائتمان ودور الائتمان الصَّغير ومؤسَّسات التَّمويل الصَّغير: مدى وشدَّة الفقر، تخفيف الفقر والتَّوعية [3]:** هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الدَّور الذي تلعبه السياسات والإجراءات المتَّبعة في مؤسَّسات التَّمويل الصَّغير في اتِّخاذ قرارات الائتمان وتقييم المخاطر ومتابعة القروض. اتبع الباحثون منهج دراسة الحالة، ومن أهم النتائج التي تمَّ التوصُّل إليها: يعتمد نجاح عمليَّة دراسة التَّحليل الائتماني بالدرجة الأولى على مدراء الائتمان، تتألف القرارات الصَّادرة عنهم في عمليَّة تقييم مخاطر الائتمان من الشروط الشكليَّة والكميَّة والتَّحليلات النوعيَّة، يلعب السِّجل الائتماني دور كبير في تجديد قروض عملاء الائتمان، إنَّ عملاء الائتمان عاجزون عن تقديم الضَّمانات وقوائم الدخل الرسميَّة التي على أساسها تقرِّر مؤسَّسات التَّمويل بجدوى منح الائتمان.

4- دراسة (Moti, 2018) بعنوان: **فعاليَّة نظام إدارة الائتمان على جودة القروض، دراسة ميدانيَّة في قطاع التَّمويل الصَّغير في كينيا [4]:** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعاليَّة نظم إدارة الائتمان وأثرها على جودة القروض في مؤسَّسات التَّمويل الصَّغير الكينية، وذلك نتيجة معاناة هذه المؤسَّسات من ارتفاع مستويات القروض المتعثِّرة، الأمر الذي يهدِّد بقاءها واستمرارها ويحول دون تحقيق أهدافها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، إذ بحثت في تحليل تأثير المتغيِّرات المستقلَّة الآتية: شروط منح الائتمان، تقييم العميل، إدارة المخاطر الائتمانيَّة وسياسات

التَّحصيل، على المتغيِّر التَّابع الذي يتمثَّل بـ قرار منح الائتمان. ومن أهم النتائج التي توصَّلت إليها هذه الدراسة: يوجد تأثير معنوي لجميع المتغيِّرات المستقلَّة الآنفة الذكر على قرار منح الائتمان وتحصيل القروض في المؤسَّسات الماليَّة محل الدراسة.

القسم النَّظري:

1- مفهوم الائتمان المصرفي:

يعرف الائتمان المصرفي عموماً بأنَّه: الثِّقة التي يوليها المصرف التِّجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرُّفه مبلغاً من النقود أو يكفله فيه لفترة محدَّدة يُتَّفق عليها بين الطَّرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معيَّن يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثَّل في الفوائد والعمولات والمصاريف [5]. وتعرف القروض المصرفيَّة بأنَّها: تلك الخدمات المقدَّمة للعملاء، والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسَّسات بالأموال اللَّازمة، على أن يتعهَّد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها دفعةً واحدة أو على أقساط في تواريخ محدَّدة، ويتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضَّمانات التي تضمن للبنك استرداد أمواله في حالة توقُّف العميل عن السَّداد بدون أيَّة خسائر [6]. أمَّا الائتمان الصَّغير (الإقراض الصَّغير) فينظر إليه على أنَّه عبارة عن قروض صغيرة الحجم تُمنح للأفراد بغية القيام بإدارة عملاً ذاتيَّاً أو البدء في تأسيس عملاً صغيراً مدرَّاً للدَّخل، وقد يُمنح هذا النَّوع من الائتمان سواء من قبل المؤسَّسات الحكوميَّة أو من مؤسَّسات مستقلَّة غير حكوميَّة [7].

3- أنواع الائتمان المصرفي:

يمكن التمييز بين أنواع مختلفة للائتمان المصرفي، وذلك وفقاً للمعايير الآتية: [8] [9] [10]

1/3- وفقاً للغرض من الائتمان: وفق هذا المعيار يمكن التَّمييز بين الأنواع الآتية للائتمان:

- الائتمان الاستثماري: هو الائتمان الذي يُمنح للمشروعات الإنتاجيَّة لغرض استخدامه في تمويل العمليَّات الاستثماريَّة طويلة أو متوسِّطة الأجل، وذلك نظراً لضعف الموارد الذاتيَّة للمؤسَّسة، كالاستثمار في الأصول الثَّابتة (الآلات والأراضي وغيرها).
- الائتمان التِّجاري: يُعد من أنواع التَّمويل قصير الأجل، وتتحصَّل عليه المؤسَّسة من المورِّدين، ويتمثَّل في قيمة المشتريات الأصليَّة للسِّلع التي تتاجر فيها أو تستخدمها في عمليَّات الإنتاج. ويلعب الائتمان التِّجاري دوراً بالغ الأهميَّة في تمويل الكثير من المؤسَّسات خاصةً التِّجارية منها، والمؤسَّسات الصَّغيرة التي تجد صعوبة في الحصول على القروض المصرفيَّة ذات التَّكلفة المنخفضة، أو تعاني من عدم كفاية رأس مالها العامل في تمويل احتياجاتها. ويتميَّز هذا النوع من الائتمان بالمرونة وسهولة الحصول عليه.
- الائتمان الاستهلاكي: يشير إلى مختلف القروض التي تمنحها المصارف للأفراد لتمويل عمليَّاتهم الاستهلاكيَّة المعمِّرة، كالسيَّارات والثَّلاجات والغسَّالات. فهو يُعدُّ ائتمان شخصي في أغلب الأحيان، بحيث يقدَّم للشَّركات أو الأفراد الموظَّفين لدى الدَّولة، وغالباً ما يتمُّ سداد هذا الائتمان في صورة دفعات شهريَّة للمصرف.

2/3- وفقاً لأجل الائتمان: ويمكن تصنيف الائتمان المصرفي وفق هذا المعيار إلى:

- ائتمان قصير الأجل: هو ائتمان لا تزيد مدَّة استحقاقه عن سنة واحدة، وتمثِّل هذه القروض النِّسبة الأكبر من قروض المصارف التجاريَّة وتعدُّ أفضل أنواع التَّوظيف لديها، وهي تُمنح بغرض تمويل الأنشطة الجارية للعملاء أو بصفة أخرى عمليَّات رأس المال العامل ذات الدَّوران السَّريع، مثل تمويل شراء المواد الأوليَّة أو النقديَّة. ويتميَّز هذا النَّوع من الائتمان بأسعار فائدة منخفضة نظراً لقصر أجله.

- ائتمان متوسّط الأجل: تتراوح مدّته بين السّنة وخمس سنوات، وتمنح هذه القروض بغرض تمويل الأنشطة الاستثماريّة، يحدّد لها برنامجاً للسّداد يرتبط بالتدفّقات النقديّة الحاليّة والمتوقّعة التي تظهرها الدراسات الاقتصاديّة لمشروع المقترض أو الاحتياجات الحقيقيّة للعمل.
- ائتمان طويل الأجل: هي القروض التي تزيد آجالها عن خمس سنوات وقد تصل إلى عشر سنوات أو عشرين سنة، وتمنح لتمويل الأنشطة والعمليّات ذات الطبيعة الرأسماليّة، أو لبناء المصانع وإقامة مشاريع جديدة. تقدّم مثل هذه القروض عادةً من المصارف المتخصّصة كالمصارف العقاريّة التي تمنح قروضاً قد تصل إلى عشرين سنة، وذلك لتمويل عمليّات البناء واستصلاح الأراضي وإقامة مشروعات الرّي والصّرف، إلى جانب المصارف الصناعيّة والزراعيّة، فالأولى تقدّم قروضاً تتراوح مدّتها بين 3 إلى 10 سنوات، بغرض إقامة المباني، المستودعات وشراء الآلات ومعدّات الإنتاج ...إلخ. أمّا الثّانية فهي لا تختلف كثيراً عن سابقتها من المصارف المتخصّصة، فهي تمنح قروضاً طويلة الأجل لتطوير القطاع الزراعي، وذلك مقابل ضمانات عينيّة (الرهن العقاري، الرهن الحيازي). ونتيجةً لارتفاع المخاطرة في تقديم مثل هذه القروض، فإنّ المصارف بمختلف أنواعها تتشدّد وتتّخذ إجراءات وقائيّة عند منحها للعملاء، كأن تطلب من طالب القرض تعهُّداً بعدم ممارسة أيّ نشاط آخر قد يؤثّر على قدرته على السّداد، أو تطلب ضمانات إضافيّة كالعقارات والأراضي...إلخ.

3/3- وفقاً للشّخص المقترض: يمكن تصنيف الائتمان المصرفي وفق هذه المعيار إلى الأنواع الآتية:

- ائتمان مصرفي خاص: هو الذي يمنح لأشخاص القانون الخاص (الأفراد الطبيعيين والأشخاص الاعتباريين كالشّركات). وتعتمد قدرة أشخاص القانون الخاص في الحصول على هذا الائتمان على الملاءة الماليّة (الحالية والمستقبليّة) التي يتمتّع بها الأفراد والمؤسّسات الخاصّة لدي مانح الائتمان (المصارف).
- ائتمان مصرفي عام: يمنح هذا النّوع من الائتمان لأشخاص القانون العام (الدولة والهيئات والمؤسّسات العامّة والمصالح الحكوميّة)، بحيث تعتمد قدرة أشخاص القانون العام في الحصول على هذا الائتمان على الثّقة في التّعامل مع الدولة وعلى المركز المالي لها إضافةً إلى الظّروف الاقتصاديّة والسياسيّة.

4/3- وفقاً للضّمان: وفق هذا المعيار يمكن التّمييز بين الأنواع الآتية للائتمان:

- ائتمان مصرفي بضمان (المضمون): تُعدُّ الضّمانات من وسائل تأمين المصرف ضد خطر عميله، فهي تُطلب بعد التأكُّد من سمعة العميل الماليّة ودراسة مصادر دخله ومركزه المالي، كما تساعد المصرف على ضمان حقّه عندما يتعثّر العميل في موعد الاستحقاق وذلك من خلال التصرُّف بالضّمان، كما أنّ وجوده تحت يد المصرف يعطي له الحق في جزء من الذمّة الماليّة للعميل. وقد تكون الضّمانات حقيقيّة أو عينيّة. ويمكن تصنيف هذا النّوع من الائتمان إلى الأنواع الآتية: ائتمان مقابل أوراق ماليّة، ائتمان مقابل محاصيل زراعيّة، ائتمان مقابل أوراق تجاريّة، ائتمان مقابل بضائع، ائتمان مقابل رهن عقاري.
- ائتمان مصرفي بدون ضمان (غير مضمون): قد تمنح المصارف بعض القروض إلى بعض العملاء بدون ضمان، ويعرف هذا النّوع من الائتمان عادةً بالائتمان الشّخصي أو السّحب على المكشوف، كونه مبني على أساس الثّقة بين المقترض والمصرف، لكن يُعتمد أيضاً في منحه على قوّة ومتانة المركز المالي للعميل وسلامة نتائج أعماله وحسن سمعته ليتمّ السداد في أقصر مدّة ممكنة.

3- العوامل المتعلّقة بالمصرف والمؤثّرة على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير:

وتتمثَّل هذه العوامل بالنِّقاط الآتية: [11] [12]

- **سيولة المصرف:** ويقصد بها قدرة المصرف على مواجهة التزاماته، وتتمثَّل في حجم الأموال النقديَّة غير الموظَّفة والتي تزيد عن حاجة المصرف حالياً، أو مقدار التَّوظيف الحالي وشكل هذا التَّوظيف في أصول المصرف ومدى قابليَّتها للتَّسييل بسرعة. وترتبط قدرة المصرف على مواجهة التزاماته بمدى استقرار الودائع، إذ أنَّ الودائع المذبذبة ستحدُّ من قدرة المصرف على اعتماد سياسة إقراضيَّة شاملة، وتصبح إدارة الائتمان مطالبة بتحقيق الهدفين المتعارضين الآتيين: تلبية طلبات المودعين من جهة، وتلبية طلبات الائتمان من جهةٍ ثانية. ومن أهم العوامل التي تؤثِّر على سيولة المصرف: نسبة الاحتياطي القانوني والسِّيولة القانونيَّة التي تفرضها السلطات النقديَّة في الدولة التي يعمل بها
- **الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف:** وعادة ما تقوم المصارف باتِّباع إحدى الاستراتيجيَّات الآتية:
  - استراتيجيَّة قيادة السُّوق: وهي استراتيجيَّة هجوميَّة تتبعها المصارف الكبيرة الحجم والتي تتوسَّع باستمرار، ومن ثم تكون قدرتها ورغبتها في منح الائتمان كبيرة، وتكون على استعداد أكبر لتحمُّل درجة أكبر من الخطر بهدف تحقيق حجم عمليَّات مناسب.
  - استراتيجيَّة الانقياد للسُّوق: وتتبعها المصارف المتحفِّظة التي تعاني من خلل في مراكزها الماليَّة، لذلك فهي تستخدم الأدوات التقليديَّة في منح الائتمان، ولا تقبل أيَّة عمليَّة تتضمَّن مخاطر غير معتادة.
  - استراتيجيَّة الرَّشادة الائتمانيَّة: وتتبعها المصارف الصَّغيرة الحجم، وخاصَّةً إذا كانت مواردها الماليَّة محدودة، وتقوم على رفض منح الائتمان لأيِّ عمل أو نشاط أو لأيِّ مبلغ يتضمَّن مخاطرة. وينحصر نشاطها بشكل عام في تمويل النَّشاط التِّجاري، وخاصَّةً للنَّشاط التِّجاري للتُّجار الذين يتعاملون في سلع سهلة التَّصريف والتي يتَّصف الطَّلب عليها بالاستمراريَّة كالسِّلع الغذائيَّة.
- **حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني:** يجب أن تسعى جميع المصارف إلى زيادة حصَّتها في السُّوق الائتماني من خلال ما تقدِّمه من تعاملات مميَّزة لا تقدِّمها المصارف الأخرى. وتنقسم حصَّة المصرف في السُّوق إلى حصَّة في: الإيداعات، التَّوظيف، الخدمات المصرفيَّة، الأموال المدارة لحساب العملاء ويدخل في ذلك صناديق الاستثمار). وكلما كانت حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني أكبر، كلما كان أقدر على منح الائتمان وتمويل المشروعات.
- **إمكانيَّات المصرف الماديَّة والبشريَّة:** وتشمل الكفاءات الإداريَّة، خبرة القائمين على عمليَّة منح الائتمان، التَّجهيزات الماديَّة والفنيَّة والتكنولوجيَّة وغيرها. وكلما تعاظمت إمكانيَّات المصرف الماديَّة والبشريَّة، كلما تعاظمت قدرته على منح الائتمان وكان قادراً على اتِّخاذ القرار الائتماني الصَّحيح، والعكس صحيح.

النَّتائج والمناقشة:

1- أداة الدِّراسة:

بعد اطِّلاع الباحثة على مجموعة من الدِّراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة الَّتي تناولت العوامل المؤثِّرة في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير في المصارف المختلفة، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قامت بها للمصارف محلِّ الدِّراسة، قامت الباحثة بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث.

قامت الباحثة بتوزيع (115) استبياناً على عيِّنة من العاملين في قسم الائتمان في المصارف محلِّ الدِّراسة، تمَّ استرداد (101) استبياناً، واستبعاد (11) استبانة منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الَّتي تمَّ تفريغها (90) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ التأكُّد من صدق الاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على (4) من المحكِّمين المتخصِّصين في الإدارة والإحصاء والعلوم الماليَّة والمصرفيَّة. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات الَّتي قدَّمها المحكِّمون قامت الباحثة بإجراء التَّعديلات الَّتي تركَّزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

أمَّا للتأكد من "ثبات الاستبانة" فقد قامت الباحثة بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS) لكلِّ محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهةٍ ثانية، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، وكانت النَّتائج كما هي مبيَّنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ	الثَّبات
1	تأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.942	0.970
2	تأثير الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.987	0.993
3	تأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.991	0.995
4	تأثير الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.889	0.942
5	تأثير الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.	0.864	0.929
6	عملية اتِّخاذ قرار الائتمان المصرفي	0.895	0.946
	جميع المحاور السَّابقة معاً	0.969	0.984

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر من الجدول رقم (1) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.864) و (0.991)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.969). كذلك الأمر بالنِّسبة لقيمة الثَّبات الَّتي كانت أيضاً مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، إذ أنَّها تراوحت بين (0.929) و (0.995)، أمَّا قيمة الثَّبات بالنِّسبة لجميع محاور الاستبانة فقد بلغت (0.984).

وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتَّع بدرجة جيِّدة جدَّاً من الصِّدق والثَّبات، مِمَّا يعني أنَّها قابلة للتَّوزيع على أفراد العيِّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

لاختبار فرضيَّات البحث تمَّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20)، حيث تمَّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحثة (P = Sig.) مع مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، وتمَّ تقرير النَّتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) أكبر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، بينما يتم رفض الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$).

1/3- اختبار الفرضيَّة الأولى:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لسيولة المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **سيولة المصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير.	90	4.57	.56781	.03824

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **سيولة المصرف** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.57)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ لسيولة المصرف تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

ولكن بما أنَّ حساب المتوسِّط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتِّجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنَّه غير كافٍ، فقد قامت الباحثة باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار الفرضيَّة الأولى الخاصَّة بمحور "تأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	48.815	89	.000	1.07961	1.0178	1.1862

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتّضح من الجدول رقم (3) أنّ القيمة الاحتماليّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيّة الأولى.

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير سيولة المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.897	.804	.802	.597	.804	59.678	1	88	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتّضح من الجدول رقم (4) أنّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.897)، مِمّا يعني أنّ العلاقة طرديّة ومتينة بين سيولة المصرف وقراره بمنح الائتمان المصرفي الصّغير. كما يبيّن الجدول السّابق أنّ قيمة معامل التّحديد تبلغ (0.804)، مِمّا يعني أنّ سيولة المصرف تؤثّر تقريباً بنسبة (80%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصّغير. كما يبيّن الجدول أنّ قيمة معامل التّباين بلغت (59.678) عند القيمة الاحتماليّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيّة الأولى**. وبالتّالي يمكن صياغة نتيجة اختبار الفرضية الأولى كالآتي:

H1: يوجد تأثير معنوي لسيولة المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصّغير في المصارف محل الدراسة.

2/3- اختبار الفرضيّة الثّانية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للاستراتيجيّة المتّبعة في المصرف** على قرار منح الائتمان الصّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيّة قامت الباحثة بحساب متوسّط إجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة بمحور: تأثير **الاستراتيجيّة المتّبعة في المصرف** على قرار منح الائتمان الصّغير، ومن ثّم اختبار وجود فرق بين المتوسّط المحسوب ومتوسّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): متوسّط إجابات أفراد العيّنة على العبارات الخاصّة بمحور "تأثير الاستراتيجيّة المتّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان الصّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسّط إجابات أفراد العيّنة على محور: تأثير الاستراتيجيّة المتّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان الصّغير.	90	4.69	.68433	.04697

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.69)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضيَّة الثَّانية الخاصَّة بمحور "تأثير الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	49.754	89	.000	1.09877	1.0193	1.1968

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (6) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الثَّانية.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.948	.898	.896	.671	.898	63.431	1	88	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.948)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة جداً بين الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.898)، مِمَّا يعني أنَّ الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (90%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (63.431) عند

القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الثَّانية**. وبالتَّالي يمكن صياغة نتيجة اختبار الفرضية الثانية كالآتي:

H1: يوجد تأثير معنوي للاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

3/3- اختبار الفرضيَّة الثَّالثة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان الصغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان الصَّغير.	90	4.21	.44764	.03396

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.21)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي.

الجدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضيَّة الثَّالثة الخاصَّة بمحور "تأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	44.534	89	.000	1.04763	1.0074	1.1525

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (9) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الثَّالثة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.751	.564	.562	.339	.564	56.119	1	88	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.751)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومقبولة بين حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.564)، مِمَّا يعني أنَّ حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني تؤثِّر تقريباً بنسبة (56%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (56.119) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الثَّالثة**، وبالتَّالي يمكن صياغة نتيجة اختبار الفرضية الثالثة كالآتي:

H1: يوجد تأثير معنوي لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

4/3- اختبار الفرضيَّة الرَّابعة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت **(One-Sample-Test)**، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "تأثير الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير.	90	4.49	.53261	.03677

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.49)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للإمكانيَّات الماديَّة للمصرف تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضيَّة الرَّابعة الخاصَّة بمحور "تأثير الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	47.137	89	.000	1.06924	1.0167	1.1721

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (12) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الرَّابعة.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.872	.760	.758	.456	.760	58.114	1	88	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.872)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين الإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.760)، مِمَّا يعني أنَّ الإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (76%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (58.114) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الرَّابعة**، وبالتَّالي يمكن صياغة نتيجة اختبار الفرضية الرابعة كالآتي:

H1: يوجد تأثير معنوي للإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

5/3- اختبار الفرضيَّة الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي **للإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضيَّة قامت الباحثة بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: تأثير **الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على قرار منح الائتمان الصَّغير، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان الصَّغير.	90	4.38	.51327	.03561

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "تأثير **الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف** على منح قرار الائتمان المصرفي" قد بلغ (4.38)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ للإمكانيَّات البشريَّة للمصرف تأثيراً إيجابيَّاً على قرار منح الائتمان المصرفي في المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضيَّة الخامسة الخاصَّة بمحور "تأثير الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير"

One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: تأثير الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير.	46.544	89	.000	1.05887	1.0158	1.1675

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (15) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الخامسة.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.859	.737	.735	.427	.737	57.867	1	88	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.859)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف وقرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.737)، مِمَّا يعني أنَّ الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (74%) على قرار المصرف بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (57.867) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني **رفض الفرضيَّة الخامسة**. وبالتَّالي يمكن صياغة نتيجة اختبار الفرضية الخامسة كالآتي:

H1: يوجد تأثير معنوي للإمكانيَّات البشريَّة للمصرف على قرار منح الائتمان المصرفي الصَّغير في المصارف محل الدراسة.

الاستنتاجات والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التوصُّل إلى الاستنتاجات الآتية:

1- يوجد تأثير معنوي **لسيولة المصرف** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.57) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين سيولة المصرف وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.897)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.804)، مِمَّا يعني أنَّ سيولة المصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (80%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

2- يوجد تأثير معنوي **للاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.69) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.948)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين جداً. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.898)، مِمَّا يعني أنَّ الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (90%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

3- يوجد تأثير معنوي **لحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.21) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.751)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومقبول. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.564)، مِمَّا يعني أنَّ حصَّة المصرف في السُّوق الائتماني تؤثِّر تقريباً بنسبة (56%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

4- يوجد تأثير معنوي **للإمكانيات الماديَّة للمصرف** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.49) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.872)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.760)، مِمَّا يعني أنَّ الإمكانيَّات الماديَّة للمصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (76%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

5- يوجد تأثير معنوي **للإمكانيات البشريَّة للمصرف** على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير. إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.38) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف وقرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير (0.859)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.737)، مِمَّا يعني أنَّ الإمكانيَّات البشريَّة للمصرف تؤثِّر تقريباً بنسبة (74%) على قرار المصارف محل الدراسة بمنح الائتمان المصرفي الصَّغير.

6- وبناءً على ما سبق يمكن ترتيب العوامل المتعلّقة بالمصرف تبعاً لدرجة أهميَّتها وتأثيرها على قرار منح الائتمان الصغير وفق التَّرتيب الآتي: الاستراتيجيَّة المتَّبعة في المصرف، سيولة المصرف، الإمكانيَّات المادِّيَّة للمصرف، الإمكانيَّات البشريَّة في المصرف وحصَّة المصرف في السُّوق الائتماني.

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، اقترحت الباحثة التَّوصيات الآتية:

1- حث الإدارة العليا في المصارف محل الدراسة على صياغة استراتيجيَّة ثابتة وإجراءات محدَّدة تساعد على النَّجاح في عمليَّة اتِّخاذ قرارات منح الائتمان الصَّغير، كالحرص على: تطبيق التِّقنيات الجديدة في تقديم القروض، الاعتماد على بطاقات القرض التي تعتبر في الدُّول المتقدِّمة من أكثر الوسائل استعمالاً نظراً لفائدتها الكبيرة بالنِّسبة للمصرف والعميل فيما يتعلَّق بتوفير الوقت وتخفيض تكاليف دراسة الملفَّات وتجديدها، ضرورة اعتماد المصارف على نماذج حديثة في تقديرها للمخاطرة بدلاً من الطُّرق الكلاسيكيَّة من أجل الاستغلال الأمثل للمعلومات المتاحة وتحقيق أكبر تخفيض ممكن في التَّكاليف والوقت، ضرورة مشاركة العاملين في المصرف عند إحداث أيَّ تغيير والأخذ باقتراحاتهم حول الاستراتيجيَّة المتَّبعة، أخذ آراء العملاء بعين الاعتبار وتخصيص نوافذ خاصَّة لجمع اقتراحاتهم، صياغة سياسة ائتمانيَّة ملائمة للعمل في مجال الائتمان الصَّغير، وتبنِّي استراتيجيَّات تمكِّنها من توسيع حصَّتها السُّوقيَّة في هذا المجال.

2- حرص الإدارة العليا في المصارف محل الدراسة على: زيادة التَّنسيق بين جميع أقسام المصرف ودوائره، زيادة مرونة الهيكل التَّنظيمي للمصرف، وجود شبكات اتِّصال آليَّة ومتطوِّرة تسمح بتدفُّق المعلومات بين جميع دوائر المصرف وأقسامه بسهولة، الاعتماد على اللوائح المكتوبة في تحديد العلاقة بين جميع أقسام المصرف ودوائره، ملاءمة البيانات والمعلومات في المصرف لمتطلَّبات الوظائف والمهام التي جُمعت من أجلها، ضرورة أن تتمتَّع الأنظمة والإجراءات في المصارف محل الدراسة بالشَّفافيَّة والوضوح.

3- ضرورة اهتمام الإدارة العليا في المصارف محل الدراسة بـ: توفير المستلزمات المادِّيَّة (كالتَّجهيزات المكتبيَّة والفنيَّة والتكنولوجيَّة) الخاصَّة بأداء جميع الأعمال والوظائف في المصرف والمواكبة المستمرَّة للمستجدَّات التقنيَّة في هذا المجال، توفير أجهزة الحاسوب المناسبة لإنجاز الأعمال في المصارف، أن تتناسب البرمجيَّات المستخدمة مع متطلَّبات الأعمال والوظائف في المصارف وضرورة التَّحديث المستمر لهذه البرمجيَّات بما يتناسب مع تطوُّر كيفيَّة أداء وإنجاز هذه الأعمال والوظائف، الاعتماد على نظم المعلومات الإداريَّة بكافَّة فروعها والانتفاع من التَّغذية العكسيَّة النَّاتجة عنها بالشَّكل المطلوب، الأمر الذي يحسِّن من جودة قرارات منح الائتمان الصَّغير المتَّخذة في المصارف.

4- التزام الإدارة العليا في المصارف محل الدراسة بضرورة تنمية الإمكانيَّات البشريَّة العاملة في هذه المصارف، وذلك عن طريق: الدَّورات التَّدريبيَّة وورش العمل بطرق حديثة تحاكي النَّمط الواقعي للمساهمة في بناء استراتيجيَّات فعَّالة توافق بيئة العمل، ضرورة تنمية الوعي بأهميَّة نشاط الائتمان المصرفي عن طريق عقد النَّدوات واللِّقاءات والمحاضرات المفتوحة بين الأكاديميين ومتَّخذي القرارات في المصارف. فضلاً عن ضرورة أن تتناسب مؤهِّلات العاملين في قسم الائتمان مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

المراجع:

1- الدَّغيم، عبد العزيز؛ الأمين، ماهر؛ آنجرو، إيمان. *التَّحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليَّات الإقراض المصرفي*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدِّراسات العلميَّة، سلسلة العلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة، المجلَّد28 ، العدد 8، 2006، 191-210.

2- أبو سردانة، جمال عبد الرَّحمن؛ مرعي، مهند حسن؛ عبد، سوزان مرعي حسن. *العوامل المؤثِّرة على قرار منح الائتمان وأثرها على مخصَّص الدِّيون المشكوك في تحصيلها*، دراسة ميدانيَّة على المصارف الأردنيَّة. مجلَّة الزرقاء للبحوث والدِّراسات الإنسانيَّة، جامعة الزرقاء، المجلَّد 15، العدد 1، 2015، 337-354.

3- KABIR M. A.; RAHMAN M. L. *Credit Risk Assessment and the Role of Micro Credit and Micro Finance Institutions: Extent and Intensity of Poverty, Poverty alleviation and Outreach*. International Affairs and Global Strategy. Vol. 4, No. 17, 2017, 42-62.

4- MOTI H. O. *Effectiveness of Credit Management System on loan Performance: Empirical Evidence from Micro Finance Sector in Kenya*. International Journal of Business, Humanities and Technology. Vol. 2, No. 6, 2018, 99-108.

5- عبد الغفَّار، حنفي. *تقييم الأداء المالي ودراسات الجدوى*. دار الجامعة الجديدة للنَّشر، الإسكندريَّة، جمهوريَّة مصر العربيَّة. 2015، 412.

6- طه، طارق. إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت. دار الفكر الجامعي، الإسكندريَّة، جمهوريَّة مصر العربيَّة. 2007، 354.

7- BADRI, A. Y. *The Role of Micro-Credit System for Empowering Poor Women*. Developing Country Studies, Vol. 3, No. 5, 2013, 71-83.

8- SIAM, WALID; ZAKARIA, KHRAWISH; HUSNI, ABDALLA. *The utilizing of financial analysis in rationalizing decision of granting credit facilities*. International Research Journal of Finance and Economics, Vol. 69, No. 11, 2013, 307-321.

9- الزبيدي، حمزة محمود. *إدارة الائتمان المصرفي والتَّحليل المالي*. مؤسَّسة الورَّاق للنَّشر والتَّوزيع، عمَّان، الأرّدن، 2012، 462.

10- حسين، رحيم؛ حمود، سليم. *استخدام الأساليب الكميَّة في ترشيد واتخاذ قرار منح الائتمان بالبنوك التجاريَّة*. ورقة بحث مقدَّمة للملتقى الوطني الأول حول: الأساليب الكميَّة ودورها في اتخاذ القرارات الإداريَّة، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2008.

11- علي، مضر أحمد. *دراسة العوامل المؤثِّرة في قرار منح الائتمان الصغير: دراسة مسحية على المؤسَّسات الماليَّة في السَّاحل السَّوري*. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلِّيَّة الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريَّة، 2015، 145.

12- MINH, THONG. *Evaluation of credit risk management policies in Vietnamese banks, case study*. Bachelor, Lahti University of Applied Sciences, 2015, 1-63.