

دور أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية المتكاملة
(موارد بشرية، تسويقية، محاسبية، إقراضية) في البنوك التجارية
**The Role of Integrated Management Information
System « MIS » (Human resources, Marketing,
Accounting, Credit) In Commercial Banks**

نوفل سمايلي⁽¹⁾

جامعة العربي التبسي- تبسة
nawfel.smaili@gmail.com

فضيلة بوطورة

جامعة العربي التبسي- تبسة
fadila.boutora@gmail.com

نورالدين فالقيل

جامعة باتنة 1
kalkil.nour@gmail.com

تاريخ القبول: 2019/01/01

تاريخ الإرسال: 2018/12/18

ملخص:

يعد التغيير المستمر في الأفكار والتكنولوجيا والخدمات وغيرها من أبرز التحديات التي تواجه البنوك، والمعلومات في العصر الحالي هي ثروة هامة التحكم فيها يحقق أرباحا ونجاحا للخطط المستقبلية، ويختص نظام المعلومات الإدارية في البنوك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز إتخاذ القرارات بالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل البنكية كالموارد البشرية، التسويق، المحاسبة، الإقراض.

وهذه الأنظمة الفرعية تتكامل مع بعضها في العمل ومخرجاتها تمثل الدعامة الأساسية لصنع القرار داخل البنوك، فتعمل جميعها على توفير التقارير الدورية والروتينية اللازمة لسير العمل، وتكمن قوة الأنظمة الفرعية لنظام

(1) - المؤلف المراسل.

المعلومات الإدارية بالبنك في قدرتها على ممارسة الوظائف الأساسية التي تتمثل في: الإدخال، المعالجة، التخزين، الإخراج، والتغذية العكسية التي تمكن من تصحيح الأخطاء والانحرافات وتقييم الأداء، وبالتالي المساهمة بشكل فعال في إتخاذ القرارات.

الكلمات المفتاحية:

نظام المعلومات الإدارية- الموارد البشرية- التسويق- المحاسبة- الإقراض.

Abstract:

The constant change in ideas, Technology and Services and other major challenges facing Banks, and Information at present is an important wealth must be controled to made a profit and successful in future plans, the Management Information System (MIS) in Banks specialized in compile and run, analyze and send information to decision making centers in time and best quality, In order to serve the Banking Business Systems such as Human Resources, Marketing, Accounting, Lending.

These Subsystems are integrated with each other at work and outputs represent the mainstay of decision- making in Bank, all working to provide periodic and routine reports needed for progress of work, It lies Subsystems of the MIS strength of the Bank in its ability to exercise the basic functions which are: Input, Processing, Storage, Output, and Feedback which enables the correction of errors and deviationsand evaluation of performance, and thus effectively contribute to the decision-making.

Keywords:

Management Information System (MIS), Human Resources, Marketing, Accounting, Lending.

مقدمة:

شهدت أنظمة المعلومات الإدارية المتكاملة تطورا كبيرا في الآونة الأخيرة نتيجة التطورات السريعة في المعلومات ولأزم ذلك إدراكا واسعا ومنتاميا بأهمية المعلومات ودورها في نجاح أنظمة المعلومات داخل المنظمات، إذ تعد المعلومات المورد الأساسي فيها والمصدر الحيوي لقوتها، وباعتبار أن أنظمة المعلومات تعد أحد أهم الموجودات الحيوية التي تمتلكها المنظمة إن لم تكن أهمها على الإطلاق، وتعد المعلومات موجودات غير ملموسة يصعب تجاهلها أو إهمالها في أنظمة المعلومات الإدارية المتكاملة لأنها أساس كل نظام فرعي من أنظمة المعلومات الإدارية المتكاملة ذلك أنها تسهم بشكل كبير في بناء هذه الأنظمة، وحيث أن امتلاك المعلومات لا يكفي في هذه الأنظمة بل يجب استخدامها وإعدادها في شكل مخرجات، من شأنها أن تبلور القرار الرشيد لأصحاب المؤسسة ومسيرها على حد سواء.

ولقد عرفت بيئة الأعمال البنكية العديد من التطورات التي أفرزت حركة من التنافس الشديد ونسق جديد للخدمات المقدمة من قبل البنوك يتطلب وجود الثقة والسرعة والدقة في نشاطاتها، وضمانا لتحقيق ذلك تسعى البنوك لتأمين الحصول على معلومات مفيدة وكافية عن كل ما يجري بداخلها وما يحيط بها، وذلك من خلال تصميم بكيفية علمية ومتطورة أنظمة معلومات إدارية متطورة تكون كفيلة بإنتاج المعلومات الجيدة والصحيحة والصادقة والتي تستفيد منها جميع الأطراف في الوقت المناسب بدقة متناهية وبأقل تكلفة ممكنة، فتكون بذلك البنوك قد كفلت الأداء المنظم لمختلف عملياتها من أجل تحقيق الترابط والتناسق لتدفق المعلومات وإنتاج التقارير المعبرة عن المعلومات المطلوبة والمساهمة في اتخاذ مختلف القرارات لتفعيل وترشيد أداء هذه البنوك.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: كيف تتفاعل أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية بشكل متكامل لضمان التدفق السريع والسليم للمعلومات داخل البنوك التجارية؟

وستتم معالجة هذه الإشكالية من خلال المحاور الآتية:

المحور الأول: أساسيات نظام المعلومات الإدارية في البنوك.

المحور الثاني: التكامل الوظيفي لأنظمة المعلومات الإدارية الفرعية في البنوك.

المحور الأول: أساسيات نظام المعلومات الإدارية في البنوك

العصر الحالي عصر المعلومات التي ازداد حجمها واختلفت أنواعها وبرزت أهميتها في جميع المنظمات وكل القطاعات بما فيها القطاع المصرفي ولهذا ازداد اهتمام هذه الأخيرة بها، نتيجة تسارع موجات انتقالها وتراكمها بسرعة هائلة وعجز الطرق التقليدية على معالجتها وخاصة تلك المعلومات التي تستخدم في البنوك، وهذا ما يفسر اهتمام هذه الأخيرة ببناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية، التي تساعد على حل المشكلات الإدارية، التي أصبحت أكثر تعقيدا في ظل هذا الكم الهائل من المعلومات.

أولا- ماهية نظام المعلومات الإدارية في البنوك

1- مفهوم نظام المعلومات الإدارية في البنوك: أولا النظام في حد ذاته هو: التركيب الذي يستقبل مدخلات ويعالجها من خلال تفاعل بين عناصرها لتقديم مخرجات مفيدة. (إيمان، 2004، ص.30) وهو أيضا: مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض وبيئتها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل. (محمد، 2008، ص.50) أما المعلومات فتمثل ركيزة أساسية في الحياة اليومية خاصة في ظل التطورات الراهنة والثورة المعلوماتية، ولها أهمية بالغة في المنظمات واتخاذ القرارات.

وتعرف المعلومات على أنها: عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، عبر وسائل الاتصال المتعددة ومن خلال مراكز المعلومات المختلفة في المجتمع ويعتبر الإنسان منتجا وناقلا لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له. (عامر، 2005، ص.30) ومع ذلك تعتبر البيانات المادة الخام لإنتاج المعلومات، وبتطبيق مفهوم النظام على هذه العلاقة تعتبر البيانات مدخلات يتم معالجتها للحصول على المعلومات التي تمثل المخرجات. لذلك نظام المعلومات عرف بتعاريف مختلفة لعل أهمها أنه: مجموعة من الإجراءات المنظمة التي

يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة. (محمد، 2005، ص.177) فتعتبر كل من المنظمة، الإدارة وتكنولوجيا المعلومات الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات وتشكل فيما بينها وحدة تنظيمية وتقنية متكاملة ومتناسقة، فدون تكنولوجيا لا يمكن أن يعمل نظام المعلومات وكذلك بالنسبة لوجود المنظمة فهي الإطار التنظيمي لنظام المعلومات وهي المستفيد والمستخدم الأول، أما الإدارة فهي القيادة التي تتولى توظيف قدرات وطاقت نظام المعلومات بما يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة. وتعد نظم المعلومات الإدارية نوعا من أنواع نظم المعلومات التي ظهرت استجابة إلى حاجيات الإدارة الحديثة، وتحتل أهمية بالغة في المنظمة ولها دور فعال في اتخاذ القرارات.

وفي ما يتعلق بنظام المعلومات الإدارية أعطيت له عدة تعاريف منها: ذلك النظام الفرعي داخل النظام الكلي للمنظمة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وفي الوقت المناسب. (رحيم، 2007، ص.210).

لذلك يمكن تعريف نظام المعلومات الإدارية في البنوك على أنه: نظام المعلومات الإدارية الذي يتواجد بفعالية داخل البنك وتستند إليه عملية تحديد وتجميع وتحليل كافة البيانات ذات الأهمية لإدارة البنك، واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يخدمه، وبالنوعية والشمولية المطلوبة وبالتوقيت المناسب، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة منها. (عبد الحميد، 2002، ص.268)، ويختص نظام المعلومات الإدارية في البنك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات وذلك لخدمة ودعم الأنشطة البنكية مثل: التمويل، الأفراد، البحث والتطوير، الإقراض والتسويق البنكي.

وبالتالي فإن نظم المعلومات البنكية عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية وغير المادية والأفراد والبيانات والاجراءات التي تعمل بطريقة

متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة البيانات) المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في البنوك المختلفة. لذلك تدرج في إطاره المكونات التالية: الأفراد كخبراء وموظفين، الأجهزة والمعدات الحاسوبية، البرمجيات على إختلاف أشكالها، الاجراءات والقواعد والآليات، كذلك البيانات بمختلف أنواعها.

2- خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك:

أما عن خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك يمكن إبرازها من خلال النقاط الآتية: (عبد الحميد، ص.269)

2-1- المصداقية والكمال والدقة في تقديم المعلومات: أي تقديم معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة خاصة فيما يتعلق بتزويد العملاء بالمعلومات المتعلقة بالفائدة والعمولات التي يحصلها البنك، أو تقديم معلومات خاصة بهم لدائرة الضرائب أو البنوك الأخرى.

2-2- توقيت المعلومة وسهولة الوصول إليها: أي تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة بسهولة.

2-3- سعة الانتشار: يقصد بها تعدد الجهات والشرائح التي يمكن أن تستفيد من المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإدارية في البنوك.

2-4- تنوع التقارير: من خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك قدرتها على تقديم أنواع مختلفة من التقارير التي تخدم المستفيدين باختلاف أنواعهم.

2-5- دورية التقارير وانتظامها وتنوعها: يحترم نظام المعلومات الإدارية في البنوك مواعيد تقديم التقارير بالرغم من جميع الظروف الطارئة والاستثنائية قصد زيادة رضا المستخدمين منه، وتنوع التقارير يخدم كل المستفيدين .

2-6- الحفاظ على حد أدنى من السرية: على البنك الحفاظ على حد أدنى من سرية المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإدارية الخاص به، وبشكل خاص المعلومات المتعلقة بأسرار عملائه وتقديم معلومات تتسم بالعمومية دون تفاصيل، وأيضا عدم المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية.

3- مميزات نظام المعلومات الإدارية الكفؤ:

أعطيت عدة تعاريف لكفاءة نظم المعلومات الإدارية، ومن هذه التعاريف نجد: تعني كفاءة نظام المعلومات الإدارية الوصول إلى أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات، بمعنى القدرة على تحقيق أقصى المخرجات من مدخلات محددة. (عبد الرزاق، ص.06) وأيضاً يقصد بكفاءة نظام المعلومات الإدارية مدى تحقيقه للأهداف التي أنشئ من أجلها. (عبد الفتاح، 2002، ص.28) ويتميز نظام المعلومات الإدارية الكفؤ بالخصائص الآتية (عماد، 2011، ص.28-29):

3-1 البساطة: تعتبر البساطة من أهم خصائص نظام المعلومات الإدارية الكفؤ إذ لا يتوقع نجاح نظام معلومات الإدارية لا يسهل إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجته للتوصل إلى المعلومات.

3-2 المرونة: تمثل المرونة في تصميم نظام المعلومات الإدارية وقابليته للتعديل إحدى الخصائص الجوهرية لنظام المعلومات الإدارية الكفؤ بحيث تسمح له بالتكيف مع المتغيرات الحاصلة في البيئة والتكنولوجيا دون الحاجة إلى إحداث تغييرات شاملة له.

3-3 الموثوقية: كما تعد صحة المعلومات التي يقدمه نظام المعلومات الإدارية، وندرة حصول أخطاء في التحليلات والعمليات التي يجريها من أهم العناصر الواجب توفرها في نظام المعلومات الذي يتصف بالكفاءة.

3-4 الاقتصادية: قد تكون محدودية الإمكانيات المالية للمنظمة عائقاً أمام بناء أو تطوير نظام معلومات إدارية مثالي، لذا يمثل نظام المعلومات الإدارية الكفؤ، النظام الذي يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل تكلفة ممكنة.

4- معايير كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك:

توجد عدة معايير إذا ما توفرت في نظام المعلومات الإدارية على مستوى البنك يمكن الحكم عليه بالكفاءة، وأهمها مايلي:

- معيار تلبية وإشباع حاجات مستخدمي المعلومات.

- معيار تفعيل أنشطة وفعاليات البنك.
 - معيار المساعدة على تحقيق ميزة تنافسية للبنك.
 - معيار الرقابة والتحكم الإداري.
 - تقليل المخاطرة والمساهمة في إدارتها.
 - توفير الأمن والحماية.
- إن هذه المعايير تساهم في إعطاء أهمية لأنظمة المعلومات الإدارية في البنوك والتمثلة في مايلي: (عماد، ص ص. 36-37):
- مجارة التطورات التكنولوجية وتطبيقها في البنوك، خاصة بعد انتشار استخدام شبكة الانترنت، والنقود الالكترونية وتقديم الخدمات الآلية عبر الصراف الآلي.
 - المساهمة في سرعة وتسهيل الأنشطة البنكية وتحسين الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء.
 - مساعدة البنك على البقاء والاستمرار والحفاظ على عملائه.
 - المساهمة في تسيير المعاملات وتطوير معالجة العمليات البنكية المساعدة في عملية اتخاذ القرارات.
 - إعطاء ميزة تنافسية للبنوك عن طريق تطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

ثانيا- موارد وأنشطة نظام المعلومات في الإدارة البنكية

عندما تحول الإقتصاد من إقتصاد تقليدي إلى إقتصاد رقمي غير ملموس في ظل ثورة التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر ونظم المعلومات، كان لابد للأجهزة المصرفية من مواكبة هذا التحول الإقتصادي بتطبيق نظم المعلومات المصرفية ومعرفة آثارها الايجابية على الخدمات البنكية المقدمة من قبل البنوك. ولذلك تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية بإستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب وتطوير أنفسهم بما

يتناسب مع التطورات المصرفية ولكن مع شرط توفير هذه البنوك موارد تمكن أنظمة المعلومات فيها من تأدية نشاطاتها.

1- موارد نظام المعلومات في الإدارة البنكية:

يشتمل نظام المعلومات في الإدارة البنكية كما ذكرنا سابقا على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة والتي هي الأفراد والأجهزة أو المكونات المادية، ثم البرمجيات أو المكونات البرمجية للأنظمة، والبيانات والشبكات، وبإمكاننا ملاحظة هذه العناصر الخمسة والتميز بينها في أثناء العمل والتي سنوجزها في ما يلي: (أحمد، 2003، ص 46-47)

1-1- الموارد البشرية (الأفراد): لا يمكن تصور نظام معلومات دون مورد بشري والذي يشمل كل من المستخدمين أو المستفيدين والمتخصصين، فالمستخدمين هم الذين يستخدمون المعلومات التي يخرجها أو ينتجها النظام، مثل المحاسبين والموظفين والمديرين وكل من له علاقة بالبنك. أما المتخصصون هم الذين ينشئون ويطورون ويشغلون نظام المعلومات مثل المبرمجين، المشغلين، الفنيين، والموظفين، والمديرين، فيقوم المحللون بتصميم نظام المعلومات بناء على متطلبات المستخدمين من المعلومات ثم يقوم المبرمجين بوضع برامج الحاسب بناء على المواصفات التي حددها المحللون ثم يقوم المشغلون بتشغيل النظام.

1-2- الموارد المادية: وتشمل كل من الأجهزة والأدوات والوسائل المادية المستخدمة في تشغيل المعلومات مثل أجهزة الحاسب والتي تشمل أجهزة الحسابات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة وأطراف الحاسب والتي تشمل جميع الأجهزة والوسائل الأخرى المتصلة بوحدة التشغيل المركزية، وشاشات الفيديو وطابعات السطور لإخراج المعلومات والأسطوانات المغنطة لتخزين موارد البيانات.

1-3- موارد البرمجيات: وتشتمل على كل ومختلف أنواع التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، وتسمى برامج فهناك برمجيات

النظام مثل برامج نظام التشغيل الذي يسيطر على نظام الحاسوب ويقدم الدعم المطلوب له، ثم برمجيات التطبيق والتي هي برامج توجه إجراءات وعمليات خاصة باستخدامات محددة للحواسيب من قبل المستخدم النهائي مثل برامج تحليل الودائع والقروض وبرنامج المرتبات والمستحقات وبرنامج معالجة الكلمات. (عامر، 2007، ص.45).

1-4- موارد البيانات: تعتبر البيانات في الوقت الحاضر من أهم الموارد في البنوك لأنها هي المادة الخام الأساسية التي سيتم تشغيلها لإخراج المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرار، فالمعلومات هي التي تساعد على إزالة درجة عدم التأكد المحيط باتخاذ القرار وبالتالي تجعل القرار أقرب ما يكون إلى الصحة والدقة وبالتالي نجاح البنك وقدرته على المنافسة والبقاء واستمراره يعتمد في الأساس على البيانات المستخدمة في تشغيل المعلومات في اتخاذ القرارات المؤثرة على مستقبل لذلك فإدارة البنك تسهل من طرق الحصول على البيانات للمستخدمين بفاعلية لتحقيق أكبر منفعة ممكنة لمستخدمي المعلومات التي يخرجها نظام المعلومات في التنظيم ككل.

ويوجد في الوقت الحاضر عدة أشكال مختلفة للبيانات لكن أشهرها وأكثرها استخداما هو الشكل التقليدي للبيانات في شكل حروف أبجدية ورقمية وحروف خاصة، هذا الشكل التقليدي هو المستخدم في وصف العمليات والأحداث في البنك، ويمكن أن تكون البيانات في شكل مادة مكتوبة وهي التي تتكون من جمل (عبارات) ومقاطع وتستخدم في الاتصالات المكتوبة ويمكن أن تكون البيانات شكلية مثل الأشكال والرسومات البيانية كما يمكن أن تكون البيانات صوتية وهي التي يتم إدخالها للنظام عن طريق التخاطب بالصوت مع الحاسب. وبصفة عامة يتم تنظيم البيانات في نظام المعلومات في شكل:

1-4-1 قواعد بيانات: والتي تحفظ البيانات التي تم تشغيلها وتنظيمها.

1-1-4-2- قواعد المعرفة: والتي تحفظ المعرفة في شكل حقائق وطرق وقواعد وتقديرات وتخمينات عن موضوعات متنوعة. (أحمد، 2005، ص 48-49).

1-1-5- موارد الشبكات: والتي تشتمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ومختلف أنواع الشبكات مثل الانترنت والشبكات الداخلية الانترنت والشبكات الخارجية الاكسترانت والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الالكترونية الناجحة والعمليات البنكية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة. (عامر، 2007، ص 46) وتشتمل موارد الشبكات على: (منال، 2002، ص 30).

1-1-5-1- وسائط الاتصالات: مثل كابلات الألياف الضوئية والميكروويف ونظم الأقمار الصناعية.

1-1-5-2- نظم تدعيم الشبكات: ويشمل جميع الأفراد والمعدات والبرامج وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات.

2- أنشطة نظام المعلومات على مستوى الإدارة البنكية:

على أساس ما تقدم فإن نظام المعلومات يعتمد على مجموعة من الأنشطة والإجراءات هي: (محمد، 2005، ص 36-38)

2-1- تجميع البيانات: وتتضمن المراحل التالية:

- جذب البيانات إلى نظام المعلومات حيث إذ كانت هذه البيانات كمية فإن الأمر قد يحتاج إلى القيام بعملية قياس.

- تسجيل البيانات عن طريق كتابة ما يسمى بمستندات المصدر.

- مصادقة البيانات للتأكد من دقتها.

- تصنيف البيانات إلى أقسامها الرئيسية.

- نقل البيانات من نقطة الحصول عليها إلى مكان تشغيلها.

2-2- تشغيل البيانات: لتحويل البيانات إلى معلومات فإن الأمر يحتاج إلى القيام بعدة عمليات إضافية أهمها:

- تلخيص البيانات عن طريق تجميع كميات العمليات الفردية وفي بعض الأحيان يتم نسخ (أو تصوير) البيانات في مستندات أخرى أو وسائل حفظ أخرى.

- تجميع البيانات في مجموعات متشابهة.

- ترتيب البيانات وفقا لأسس معينة وعندما يتعلق الأمر ببيانات كمية فإنه قد يتم القيام بعمليات الحساب لإنتاج بيانات جديدة.

2-3 إدارة البيانات: وتتكون وظيفة إدارة البيانات من ثلاثة خطوات هي: تخزين وتحديث والاستدعاء.

2-3-1 التخزين: ويعني وضع البيانات في ملفات أو قواعد بيانات وتقديم البيانات المخزونة تاريخ للأحداث وتعكس حالة البنك كما تخدمه في عملية التخطيط، ويتم تخزين البيانات إما بشكل دائم أو بصورة مؤقتة في انتظار المزيد من التشغيل لهذه البيانات.

2-3-2 تحديث البيانات: يتمثل في تعديل البيانات المخزونة لتعكس الأحداث والعمليات والقرارات المتخذة حديثا.

2-3-3 استدعاء البيانات: يعني استخراج البيانات المخزونة لإجراء مزيد من عمليات التشغيل عليها أو تحويلها إلى معلومات لمستخدمي نظام المعلومات في كل الإدارات.

2-4 رقابة وأمن البيانات: قد تحدث أخطاء في البيانات التي تدخل للتشغيل وقد تفقد هذه البيانات أو قد يتم التلاعب في السجلات أثناء التشغيل وهكذا.. ولذلك يجب حماية البيانات من التلاعب والتأكد من دقة البيانات وبالتالي دقة المعلومات. والخطوة الخاصة بالمصادقة تعتبر خطوة رقابية لازمة خلال عملية تجميع وتشغيل البيانات وهناك خطوات رقابية ومقاييس أمان مثل التعويض وأسلوب التسوية والتحقق.

2-5 تجميع وتوصيل المعلومات: (إنتاج المعلومات): تتطوي هذه المرحلة الأخيرة على وضع المعلومات في يد المستخدمين ويتطلب ذلك:

- إنتاج التقارير والتي تحتوي على المعلومات الناتجة من التشغيل أو من البيانات المخزنة أو من كليهما وغالبا ما يتطلب إعداد التقارير تحليل وتفسير البيانات التي تحتويها التقارير.

- التوصيل كخطوة موائية والتي تتكون من:

- تقديم التقارير في صورة مفهومة ومفيدة للمستخدمين.

- ضمان وصول التقارير للمستخدمين.

3- مكونات نظام المعلومات الإدارية في البنوك:

لتففيذ العمل المصرفي داخل البنوك من خلال نظام المعلومات الإدارية نكون أمام العمليات الأساسية لأي نظام كما يلي (إيمان، 2004، ص.30):

3-1 المدخلات: وهي المادة الخام التي يقوم عليها النظام وينطلق منها إلى تحقيق الهدف المطلوب.

3-2 المعالجات: وهي عملية تفاعل بين مكونات وعناصر النظام لتحويل المدخلات إلى مخرجات مفيدة ومساعدة في تحقق أهداف النظام المحددة.

3-3 المخرجات: بعد معالجة مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة به وفقا لما هو مطلوب تحقيقه، يتم الحصول على نتائج يطلق عليها بالمخرجات (نتائج تفاعل مكونات النظام).

3-4 التغذية العكسية: إن التطور المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به، يتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية.

ويرتبط إنجاز مكونات النظام ارتباطا وثيقا بمقياس إنجاز أهدافه، وعليه فإن أي تطور في إنجاز نشاط معين مع تثبيت العوامل الأخرى من شأنه أن يحسن من أداء النظام.

المحور الثاني: التكامل الوظيفي لأنظمة المعلومات الإدارية الفرعية في البنوك

يمكن التمييز بين عدة أنواع من نظم المعلومات الإدارية في البنوك، وذلك حسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة بها سواء على مستوى الموارد البشرية، التسويق، المحاسبة والإقراض، فطالما أن الوظيفة الأساسية لنظام المعلومات الإدارية المصرفية هي إمداد المديرين على اختلاف تخصصاتهم بالمعلومات فإنه يخدم مجالات وظيفية متعددة (مثل التسويق المصرفي، التمويل، الأفراد) وكل من هذه المجالات لها معلومات مرتبطة بها، ومن ثم فهناك ما يعرف بنظام المعلومات الوظيفية مثل ذلك نظام إدارة الموارد البشرية بالبنك، نظام المعلومات التسويقية المصرفية ونظام المعلومات المحاسبي وأيضا الإقراض في البنك.

أولا- نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية في البنوك**1- مفهوم نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية في البنوك:**

بما أن البنوك تعد منظمة مثل باقي المنظمات في ما يتعلق بأنظمة المعلومات الإدارية إلا أن خصوصيتها تتعلق بنوعية نشاطها وعليه فهو النظام المتضمن لمعلومات حول الموارد البشرية في المؤسسة ويمكنها من الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة بالموارد البشرية كالتدريب، والتطوير، التحفيز، والترقية...، فهو نظام ينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب (علي، 2001، ص.435). كما يعرف أيضا بأنه أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة والتي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العصرية، ويجمع بين الأفراد والأجهزة والبرامج الجاهزة والإجراءات والبيانات والمستفيدين (جمال، 2006، ص.530).

وتحتل الموارد البشرية في البنوك أهمية بالغة كون العاملين فيه بما يملكون من مهارات ومعارف يشكلون ميزة تنافسية للبنك، لهذا يتم بناء نظام معلومات للموارد البشرية في كل البنوك. حيث أن نظام المعلومات المصرفية للموارد البشرية هو أحد الأنظمة الفرعية الوظيفية داخل البنك يهدف إلى

تجميع البيانات ومعالجتها وتوفيرها لمديري وموظفي إدارة الموارد البشرية لأجل الاستفادة منها في تحقيق وتنظيم وتوجيه ورقابة وظائف ونشاطات الموارد البشرية. (محمود، 2014، ص.391) ويعرف نظام معلومات الموارد البشرية في البنوك أيضا على أنه تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وحفظ بيانات تصف الموارد البشرية في البنوك، وتقدم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية عن أداء العاملين في البنك. (سعد، 2005، ص.87).

2- وظائف نظام معلومات المصرفية للموارد البشرية:

تتمثل في معظمها في النقاط الآتية (عبد الحميد، 2007، ص.23):

- تجميع البيانات اللازمة لإدارة النظام وصيانتها وحفظها وإدخال عمليات التحويل والتشغيل عليها بهدف تقديمها للمستفيدين بعد ذلك.

- إمداد المسؤولين بكافة المعلومات المتعلقة بالأفراد في جميع المجالات من أجور، مزايا، تعويضات، تأمينات، تدريب، تنمية الكفاءات وتقويم الأداء.

- متابعة التغييرات التي تتم في البيئة الداخلية للمنظمة مثل الأهداف وتحليل الوظائف، وتكوين جماعات العمل والوحدات الإدارية والفروق الوظيفية والمسارات المهنية عن طريق برنامج آلي مخصص لكل فئة.

- الإسهام في بناء خطة القوى العاملة على مستوى المنظمة من خلال نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية، والوقوف باستمرار على الامكانيات البشرية المتاحة.

- التكامل مع نظم المعلومات الإدارية الأخرى للمنظمة، كنظام معلومات التسويق، المحاسبة، الإقراض، بما يكفل وجود نظام معلومات متكامل يخدم اتخاذ القرارات على مستوى البنك.

- الإستجابة لمتطلبات الجهات الخارجية للبنك بتوفير المعلومات التي تحتاج إليها.

- خلق علاقة جيدة وفهم متبادل بين الإدارة والعاملين، عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين وتقييم الأداء.

3- مكونات نظام المعلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك: لا يختلف هذا النظام عن الأنظمة الفرعية الأخرى إذ يتكون من الأبعاد الرئيسية لأي نظام والتي هي كالتالي (مؤيد، 2009، ص.269):

3-1- المدخلات: وتتمثل في البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة بسوق العمل، حيث تشمل بيانات الموظفين كل من: الخبرات العلمية للموظف، اسم الوظيفة، رقمها، تاريخ الالتحاق بها، التدرج الوظيفي وتقييم الأداء والاجازات والعقوبات. أما البيانات المتعلقة بالوظائف فتحتوي على سمات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها، وكذلك المعلومات المتعلقة بالوظائف الشاغرة عددها وطبيعتها والوحدات التي تتبعها وأسباب عدم شغلها وهل تم الاعلان عنها؟ وهل يمكن شغورها؟ وفي سوق العمل تتضمن البيانات الخاصة بالكفاءات المتوفرة عند المنافسين مثلا ومؤهلاتهم وخبراتهم...

فنظام الرواتب والأجور يعد من نظم مستودعات البيانات التي تختص بجمع البيانات المتعلقة بالرواتب والأجور في البنك ونظام شؤون العاملين بالبنك هو من نظم معالجة المعاملات ويهتم بتوثيق العمليات المتعلقة بالتعيين، الاجازات، التحويل والترقية، ونظام السجلات البنكية يعتبر كذلك من نظم مستودعات البيانات ويحتوي على متطلبات كل وظيفة في البنك والمهام التي يقوم بها شاغل الوظيفة. أما نظام التدريب البنكي وهو من نظم مستودعات البيانات ويحتوي على بيانات تشمل تقنيات التدريب وأساليبه، واحتياجات الموارد البشرية في البنك له، إضافة إلى المدخلات من البيئة الخارجية للبنك والمتمثلة في البيانات المتعلقة بالتشريعات والقوانين، الظروف الاقتصادية والسياسية، ضغوطات النقابات العمالية... وغيرها(سايغي، 2009، ص.56).

3-2- العمليات: وهي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات من عمليات تحليلية وحسابية والإحصائية، بهدف تحويلها إلى واضحة سهلة حتى

يمكن للمسؤولين في إدارة الموارد البشرية من إستغلالها وكذلك تدقيقها، مراجعتها وتحديث بياناتها، وكذلك تحديد نوع التعويضات المطلوبة والتي تتطوي على الأجور والمكافآت والحوافز والإعانات والخدمات الاجتماعية المقدمة للعاملين بمايتماشى مع نوع الوظيفة في البنك ومستوى النشاط المطلوب فيها. وعليه بصفة عامة تشمل العمليات التحويلية ترتيب البيانات المتعلقة بالموارد البشرية، تصنيفها، تحديثها، معالجتها، تخزينها واستعادتها.

3-3- المخرجات: وهي المعلومات المتحصل عليها في شكل التقارير المطبوعة وفي الاستفسارات الفورية وتشمل عادة بيانات عن الموظفين والوظائف، بيانات ومعلومات عن التخطيط للتوظيف، بيانات عن أنواع العاملين بالبنك حاليا وسابقا ومستقبلا إن أراد البنك التوظيف.

وبالتالي فهي تتمثل أساسا في جداول وتقارير تفصيلية تتضمن معلومات دورية عن: متوسط عمر الموظفين الحاليين وجنسهم، شهاداتهم والقدم الوظيفي لهم، واحتياجات موظفي البنك للتدريب ونوعية التدريب الذي يحتاجونه، وكذلك تحديد عدد الغائبين من موظفي البنك وأسباب غيابهم، وعدد الموظفين الحائزين على إجازات وتحديد نوعية هذه الإجازات، واحتياجات البنك من الموظفين بمختلف فئاتهم(سايفي، ص.56).

3-4- التغذية العكسية: وتتمثل في المعلومات المتعلقة بمدى مطابقة انجازات النظام ومخرجاته لما خطط له من قبل الإدارة حيث تدعم هذه المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري وتتيح متابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين. وتندرج ضمنها أيضا التخطيط للتدريب والتطوير للموظفين حتى تتماشى امكانيات البنك من الموارد البشرية مع متطلبات المنافسة في بيئتها الخارجية (ياسين، 2007، ص.257). ومخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في البنك التي تمثل مدخلات لنفس النظام أو لنظم معلومات أخرى، إذ تخدم المعلومات الناتجة عن نظام الموارد البشرية في البنوك الأنظمة الإدارية الفرعية الأخرى.

ثانيا- نظام المعلومات التسويقية في البنوك

تلعب الأنشطة التسويقية دورا هاما في البنوك خاصة في ظل المنافسة وسعي كل بنك للحفاظ على حصته السوقية أو زيادتها، لذلك يستدعي القيام بمختلف الأنشطة التسويقية توافر نظام معلومات تسويقية في البنوك. والتسويق البنكي يعرف على أنه: حالة فكرية تهدف إلى توجيه مختلف الوسائل والامكانيات المتاحة للبنك لتلبية وإشباع رضا وإرضاء العميل. (لخضر، 2005، ص.190).

1- تعريف نظام المعلومات التسويقية في البنوك:

يعرف نظام المعلومات التسويقية في البنوك على أنه: هيكل من الأفراد والأجهزة والإجراءات المصممة لجمع وحفظ وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة التي يحتاجها مدير التسويق في البنك، لاتخاذ القرارات التسويقية المتعلقة بترويج الخدمات البنكية، جذب عملاء جدد، زيادة حجم نشاط عملاء البنك القائمين، انسياب خدمات البنك بكفاءة وملائمة لإشباع حاجات ورغبات العملاء في الوقت المناسب. (زيدان، 2003، ص.08).

2- وظائف نظام معلومات المصرفية لتسويق الخدمات:

يعمل نظام المعلومات التسويقي ضمن إطار المزيج التسويقي الذي هو عبارة عن الأنشطة والوسائل التي يتخذها البنك لإقناع العملاء بشراء منتج، وبالتالي فعناصر المزيج التسويقي للبنوك تتمثل في التالي (وصفي، 2011، ص.95):

- سياسة المنتجات وتتمثل في ماينتجه البنك لغرض تلبية حاجات ورغبات الزبائن، ويعتبر أحد أعمدة النظام التسويقي.
- تسعير الخدمة البنكية ويعني الفوائد والعمولات والأجور التي يتقاضاها البنك نظير الخدمات التي يقدمها للعملاء.
- توزيع الخدمة البنكية عن طريق وسائل البنك مع شروط المكان والزمان والحجم.

- ترويج الخدمة البنكية وهو مجموعة الاتصالات التي يجريها البنك مع العملاء المرتقبين بغرض تعريفهم وإقناعهم بالخدمة المقدمة لهم ودفعهم لشرائها. (أحمد، 2001، ص.305)
- بالإضافة الى العناصر المستحدثة للمزيج التسويقي البنكي والمتمثلة في (ناجي، 2007، ص.145):
- المكونات المادية: وتشمل كل الأجهزة والتسهيلات المرتبطة بتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة والتي تشكل التفاعل بين موظفي البنك والعميل.
- العنصر البشري: من خلال اكتساب العاملون بالبنك مهارات وقدرات خاصة يتصرفون بها مع العملاء عندما يكون لهم اتصال مباشر بهم.
- العمليات: تتمثل في الأساليب والطرق التي تتم بموجبها الخدمة للعملاء، ومدى قناعة العملاء بجودة الخدمات التي يتلقونها.
- وعليه تتمثل أبرز وظائف نظام المعلومات التسويقي بالبنك في النقاط الآتية:
- يركز على بيانات النشاط التسويقي وأساليب العمل التسويقي بمايتماشى واستراتيجية البنك.
- الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي وما يقوم به البنك من طرق لاستخدام المعدات التي تساهم في خلق حالة جديدة، سواء في مجال انتاج الخدمة أو التوزيعاً والترويج.
- التركيز على توزيع المنتجات البنكية بطريقة آلية.
- ابتكار طرق حديثة للاتصال الترويجي للخدمات البنكية، ويمتد إلى أي ممارسة تسويقية نافعة للبنك.
- محاولة جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن للبنك والتعامل معه.

3- العناصر المكونة لنظام المعلومات التسويقية في البنوك:

يتكون نظام المعلومات التسويقية في البنوك من العناصر الآتية:

3-1- المدخلات: وتتمثل في البيانات التي يتم الحصول عليها من المصادر الآتية:

3-1-1- السجلات والتقارير الداخلية للبنك: توفر السجلات والتقارير الداخلية للبنك العديد من البيانات التي يتطلبها نظام المعلومات التسويقية في البنك، وتتصف هذه البيانات بسهولة، سرعة وانخفاض تكلفة الحصول عليها.

3-1-2- الاستخبارات التسويقية: تمثل الاستخبارات التسويقية مجموعة من الإجراءات والمصادر المستخدمة من طرف المديرين للحصول على المعلومات الدورية عن التغيرات التي تحدث في محيط البنك. (عبد الحميد، 2002، ص.208).

3-1-3- بحوث التسويق: تسمح بحوث التسويق بجمع بيانات ومعلومات هامة عن عملاء البنك المستهدفين والتعرف على احتياجاتهم، تفضيلاتهم، دوافعهم، رغباتهم وعاداتهم البنكية وكيفية إشباعها وتطويرها من خلال تقديم مزيج بنكي متكامل، كما تسمح بتحديد الفجوات التسويقية والفرص التي يمكن للبنك انتهازها واستغلالها بفعالية. (Gary,2007,p.82).

3-2- العمليات التحويلية: وتتمثل العمليات التحويلية في تسجيل البيانات التسويقية، ترتيبها، تخزينها، تحديثها واستعادتها وعرضها لمن يحتاجها من مديري وموظفي مصلحة التسويق في البنك.

3-3- المخرجات: تتمثل مخرجات نظام المعلومات التسويقية في البنك في معلومات تهدف إلى تحسين المزيج التسويقي للبنك أو تعديله أو طرح خدمة بنكية جديدة، وذلك وفقا للظروف المحيطة بالبنك أو رغبات العملاء أو التطورات التكنولوجية.

3-4- التغذية العكسية: وهي مخرجات نظام المعلومات التسويقية التي يعاد استغلالها كمدخلات من قبل نفس النظام أو نظم معلومات أخرى في البنك، كما أن لها دورا كبيرا في توفير البيانات اللازمة لاتخاذ مختلف القرارات الاستثمارية ومن ثم وضع الخطط المالية والميزانيات العامة الموجهة لخدمة هذه الاستثمارات.

ثالثا- نظام المعلومات المحاسبي في البنوك:

تعتبر الوظيفة المحاسبية من أهم الوظائف في البنوك ولهذا يعد بناء نظام المعلومات محاسبي في البنوك أمرا حتمي وضروريا. ويعتبر حينها جزءا أساسيا ومهما من نظام المعلومات الإدارية فهو وسيلة ربط متكاملة بين أنظمة المعلومات المتكاملة بين الأنظمة الفرعية الأخرى.

1- تعريف نظام المعلومات المحاسبي في البنوك:

يعرف نظام المعلومات المحاسبي في البنوك على أنه: نظام معلومات يختص بجمع ومعالجة وتحليل المعلومات المالية التي تتسم بالملائمة والمصدقية، حيث يقيم البنك على أساسها وضعه وأدائه المالي ونفقاته النقدية وغير النقدية كما يمكنه الاعتماد عليها واستخدامها في اتخاذ القرارات المناسبة. (أدمون، 2010، ص.10). ويعرف نظام المعلومات المحاسبي أيضا بأنه شكل من أشكال النظم التفاعلية التي ترتبط بالبيئة المحيطة بعلاقات تأثيرية متبادلة، وتتمثل مقومات التفاعل التنظيمي لنظام المعلومات المحاسبي من خلال التدفقات الداخلة إلى النظام، والتي تتمثل في البيانات الأولية القادمة من النظم الأخرى ضمن نطاق البنك، بالإضافة إلى التغيرات التي تفرضها الأحداث التشريعية والاقتصادية والتكنولوجية، وتمثل المعلومات المحاسبية التدفقات الخارجة من النظام إلى البيئة. (خالد، 2007، ص.04).

2- وظائف نظام المعلومات المحاسبي البنكي:

يتميز هذا النظام عن غيره من الأنظمة الفرعية بالوظائف التالية (مكرم، 2008، ص.16):

- القدرة على توفير البيانات الكافية لقياس تكلفة أداء الخدمات البنكية وتحليل هذه التكلفة وتوزيعها على النشاطات المختلفة.
- تسجيل العمليات المحاسبية وفقا لنظام القيد المزدوج.
- مساعدة الإدارة في توفير البيانات الأساليب الرقابية التي تمكنها من اكتشاف الأخطاء في الأداء.
- مراجعة البنك للنتائج المحققة ومقارنتها بالمخططة بالاعتماد على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي.

3- مقومات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك:

تتمثل في التالي (خالد، 2009، ص.45):

- 3-1 الوثائق والمستندات: تتمثل في النماذج والأوراق المتعلقة بالعمليات المالية من حيث أطرافها وتواريخها، وتعد من مدخلات النظام.
- 3-2 الدفاتر والسجلات: هي عبارة عن الوعاء الذي يتم فيه تفريغ كافة البيانات المستخرجة من كافة الأدلة الموضوعية المؤيدة للأحداث الاقتصادية، وبالتالي معالجتها من خلال عمليات التسجيل والتبويب والتلخيص والتحليل بتطبيق مجموعة من المعايير والفروض والمبادئ والسياسات المحاسبية اللازمة، وصولا لتهيئة عرضها في مجموعة من التقارير والقوائم المالية.
- 3-3 دليل الحسابات: وهو عملية اختيار وتحديد الأسماء للحسابات المعبرة عن المعاملات المالية التي قام بها، وتجميعها وتبويبها في مجموعات رئيسية وفرعية متجانسة ثم وضعها في إطار عام وإعطائها رموزا أو أرقاما مميزة لكل منها.
- 3-4 أفراد مؤهلين: تنفيذ الإجراءات المحاسبية يحتاج إلى وجود أفراد مؤهلين وقادرين على تشغيل النظام بشكل يساعد على معالجة العمليات المالية، وتوفير المعلومات وتوصيلها للجهات المستفيدة منها.
- 3-5 الأجهزة والآلات: يتم تحويل المدخلات إلى معلومات جاهزة ومفيدة عن طريق إدخال الأجهزة والآلات الحديثة من أجل معالجة البيانات بدقة كبيرة

وسرعة فائقة، مما يساعد إدارة البنك في اتخاذ قراراتها في أسرع وقت وبالشكل المطلوب.

3-6- أنظمة الضبط والرقابة: تحقق وظيفة الضبط والرقابة على البيانات حماية أصول البنك وممتلكاته من الضياع، والتأكد من حسن سير وتنفيذ الأعمال بدقة.

3-7- التقارير: تعد التقارير وسيلة مهمة في الرقابة وأداة اتصال بين مختلف المستويات الإدارية، ومن الواجب أن يتم إعداد هذه التقارير من قبل النظام في الوقت المناسب وأن تتسم بالسهولة في إدارك محتوياتها.

4- العناصر المكونة لنظام المعلومات المحاسبي في البنوك:

يتكون نظام المعلومات المالية والمحاسبية في البنوك من العناصر الآتية:

4-1- المدخلات: تتمثل في مخرجات نظم المعلومات المتواجدة على مستوى البنك الآتية: (محمد، 005، ص.311).

- نظام معالجة البيانات المالية الذي يتولى إجراء الدراسات والبحوث الخاصة بالعمليات المالية على مستوى البنك.
- نظام مخابرات التمويل الذي يعمل على جمع البيانات عن البيئة الخارجية، رصد المتغيرات الاقتصادية العامة وعن المؤسسات المالية والبنوك المنافسة.
- ومدخلاته هي عبارة عن البيانات التي تستخرج من المستندات المؤيدة للعمليات البنكية وهي نوعان (حسان، 2006، ص.04):
- عمليات خارجية: تنشأ من عملية التبادل بين البنك وبين الأطراف الخارجية المتعاملة معه.
- عمليات داخلية: تنشأ من التعامل بين الأقسام الداخلية في البنك.
- وعليه توجد نوعان من المستندات داخلية وخارجية، داخلية يعدها البنك وخارجية يتم إعدادها بواسطة العملاء وغيرهم، مثل مستندات القبض، طلبات التحويل...إلخ، وهذه المستندات بنوعها هي الوسيلة الأساسية

لحصر وإدخال البيانات المحاسبية إلى نظام المعلومات، وتستخدم أيضا للتأكد من دقة وشمول البيانات المجمعة.

2.4. العمليات التحويلية: تتمثل هذه العمليات في ترتيب، تحديث، معالجة، تخزين، البيانات المالية والمحاسبية وتوفيرها في الوقت المناسب لطالبيها من متخذي القرارات في البنك. في صورة قوائم وتقارير مالية دورية. ويمكن حصر هذه العمليات في الخطوات التالية (عبد المقصود، 2003، ص.14):

4-2-1- تحديد الأحداث الاقتصادية: التي ستكون مجالاً للتسجيل في الدفاتر المحاسبية ولا بد من توفر شرطين هما:

- أن تكون العملية قابلة للقياس النقدي.
- أن تكون العملية منجزة بالفعل وأن يترتب عليها تبادل الأصول والالتزامات.

4-2-2- تسجيل العمليات المحاسبية: وهي خطوة هامة من خطوات التشغيل وتسجل العمليات في صورة قيود يومية ويتم إثباتها عن طريق تحليلها لتحديد الحسابات التي تأثرت بهذه العمليات وشكل التأثير الناتج (دائن أو مدين).

4-2-3- ترحيل قيود اليومية لحسابات دفتر الأستاذ: دفتر الأستاذ هو عبارة عن سجل يتضمن صفحة لكل حساب من حسابات الأصول والخصوم والإيرادات والمصروفات، لبيان مقدار الزيادة والنقص في كل عنصر من عناصر الميزانية في نهاية الفترة، ويتم الترحيل لكل حساب من هذه الحسابات بطريقة تفسر سبب الزيادة أو النقص في كل عنصر من هذه العناصر، بحيث تظهر الزيادة في الأصول والمصروفات والمسحوبات أو نقص الخصوم والإيرادات في الجانب المدين، والعكس بالنسبة للجانب الدائن.

4-2-4- إعداد ميزان المراجعة: بعد القيام بالعديد من عمليات التسجيل والتبويب المحاسبي للأحداث المالية التي تتولد عن مختلف الأنشطة خلال فترة محاسبية معينة، والتي تكون عادة متباينة وذات حجم كبير، فإنه من

الضروري القيام بتلخيص تلك الأحداث في صورة ميزان للمراجعة، والذي يمثل كشف أرصدة الحسابات المدينة وأرصدة الحسابات الدائنة، التي يتم التوصل إليها في نهاية الفترة.

3.4. المخرجات: تتمثل مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك في بنود الموازنات التقديرية، والقوائم المالية إضافة إلى معلومات تخدم كل من الجرد، التنبؤ المالي، الرقابة المالية، وقرارات الإقراض. وتتوقف مخرجاته على الحاجة إلى المعلومات، والتي تتوقف بدورها على طبيعة النشاط واحتياجات الإدارة وغيرها من المتطلبات القانونية، بالإضافة إلى احتياجات الجهات الرقابية، وتتطلب طبيعة نشاط البنك وحساسيته السريعة لأي تغيرات في البيئة المحيطة بها. وبالتالي ينتج النظام تقارير وقوائم سواء للاستخدامات الداخلية أو لجهات خارج البنك وتتمثل في مجملها في مايلي (كمال، 2008، ص ص 209-211):

4-3-1- التقارير والقوائم اليومية: تشمل كشوف المراجعة اليومية، ملخص كشوف الحركة اليومية، ميزان المراجعة اليومي، وقائمة المركز المالي اليومي للبنك.

4-3-2- التقارير والقوائم الشهرية: يتم إعدادها في نهاية كل شهر وتتضمن: ميزان المراجعة الشهري، حساب الأرباح والخسائر الشهري، الميزانية الشهرية.

4-3-3- قوائم وتقارير الفروع للمركز الرئيس: تتمثل في تقارير يومية عن محتويات الخزينة، المستخدم من الاعتمادات المستندية، أو أسبوعية كشوف حركة أرصدة الغير عادية، معلومات عن عمليات المقاصة، وأيضا تقارير نصف شهرية مثل كشوف بالقيود تحت التسوية والمتعلقة بالفروع، هذا إضافة الى تقارير الادارات المختلفة بالبنك من ربع سنوية ونصف سنوية وسنوية.

4-3-4- القوائم المالية السنوية: وتشمل قائمة الدخل لقياس نتيجة نشاط البنك، وقائمة المركز المالي التي تعد في نهاية السنة المالية، قائمة التدفقات النقدية التي تبين مصدر النقدية واستخداماتها.

4-3-5- تقارير البنك المركزي: تلتزم البنوك بتقديم تقارير دورية للبنك المركزي وأهمها: كشف السيولة، المركز المالي في نهاية كل شهر، التقارير الاحصائية حول الودائع المختلفة وحجم السحوبات والایداعات بالحسابات الجارية وبيانات بالأوراق التجارية المخصومة لدى البنك والمعاد خصمها لدى البنك المركزي، وتقارير عن العملات الأجنبية وحركتها خلال الشهر، وكذلك تقارير مشتريات ومبيعات الأوراق المالية وقيمتها ونسبتها إلى إجمالي الأصول.

4.4. التغذية العكسية: وهي مخرجات نظام المعلومات المحاسبي التي يعاد استغلالها من طرف نفس النظام كمدخلات جديدة أو من طرف أنظمة أخرى للمعلومات في البنك.

وإن التغذية العكسية في نظام المعلومات المحاسبي في البنوك عادة ما تستخدم في بيانات الموازنات التقديرية للبنك حيث تمثل هذه الأخيرة إحدى أساليب المحاسبة الإدارية، التي تستخدمها الإدارة بغرض تحقيق الاستخدام الأمثل والرشد للموارد الاقتصادية المتاحة للبنك من أجل تحقيق الأهداف التي قامت عليها تلك الوحدة. حيث تتميز بيانات الموازنة التقديرية بالنقاط الآتية (أحمد، 2008، ص.222):

- تعتبر وسيلة لتوصيل الخطط بطريقة منظمة لكل قسم من أقسام البنك.
 - تعد الموازنة التقديرية بمثابة المقياس الذي يستخدم في الرقابة على سير العمليات داخل المشروع.
 - تعتبر الموازنة خطة شاملة ومنسقة تتعلق بفترة مستقبلية.
 - مكن الموازنة التقديرية الإدارة البنكية من اتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة في الوقت المناسب.
 - تعتبر الموازنة التقديرية أداة فعالة للتنبؤ، التنسيق والرقابة داخل البنك.
- وعليه فإن الهدف من هذا النظام الفرعي هو تجميع المعلومات لتساعد في اتخاذ القرار وقد كانت هذه النظم قديما عبارة عن نظم تقليدية ورقية، أما الآن فأصبحت تعتمد على الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في أغلب

عملياتها، وتساعد هذه النظم في فعاليات الأعمال والتزويد بالبيانات المالية الدورية والتقارير المطلوبة، بيانات من الأرباح والخسائر للمنظمة.

رابعاً- نظام المعلومات المصرفية الإقراضية

يعد نظام المعلومات الإقراضية أهم نوع من أنواع نظم المعلومات الإدارية في البنوك نظراً لدوره في تحقيق التكامل والترابط بين مختلف وظائف البنك من جهة ودوره في اتخاذ القرارات والحفاظ على موارد البنك من جهة أخرى.

1- تعريف نظام المعلومات الإقراضية:

هو النظام الذي يسعى إلى جمع البيانات الإقراضية وتحليلها واستخراج المؤشرات منها وتوفيرها إلى متخذي قرار منح القرض في البنك بهدف كشف درجة الدقة، الكفاءة والجودة في القرارات المتخذة والمتابعة الدقيقة للأداء الإقراضية للتأكد من مسابقتها لما هو مخطط، وأن منح القرض يتم وفقاً للقواعد الموضوعية، واكتشاف القروض المتعثرة مبكراً ومعالجتها بشكل سريع وفعال. (عبد الحميد، 2002، ص.269).

وهو أيضاً ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي يتواجد بفعالية داخل البنك وتستند إليه عملية تحديد وتجميع وتحليل كافة البيانات ذات الأهمية لإدارة البنوك بصفة عامة إدارة الائتمان بصفة خاصة واستخلاص المعلومات الفعالة وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق معه بالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب لتحقيق الأغراض المرجوة منها، حيث يساعد في نتائج ومحصلة القرارات البنكية وتأثيرها على الأداء في الماضي كما يظهر درجة الدقة والكفاءة والجودة في القرارات والتعليمات المبلغة لإدارات وفروع البنك في الوقت الحاضر، وأيضاً المتابعة الدقيقة للأداء الائتماني. (عبد الحميد، 1998، ص.230).

2- مكونات نظام المعلومات الإقراضية:

يتكون نظام المعلومات الإقراضية من العناصر الآتية:

2-1- المدخلات: تتمثل مدخلات نظام المعلومات الإقراضية في البيانات الإقراضية، وتأتي المدخلات من البيانات التي تتحصل عليها الدائرة الخاصة بالاستعلام البنكي، المرتبطة بإدارة الائتمان بصورة مباشرة من مصادر عديدة أولها العميل طالب القرض، ويمكن إبراز طبيعة البيانات الإقراضية كما يلي: (عبد الفتاح، 2002، ص.28).

- بيانات تاريخية وحاضرة عن العميل، ونوع شخصيته طبيعية كانت أو معنوية.

- بيانات حول مصدر الإيراد الرئيسي للعميل ومدى استقراره؛.

- بيانات حول حالات التعثر بالوفاء بالالتزامات التي واجهها العميل.

في حالة كون العميل يتمتع بشخصية معنوية يتم توفير بيانات حول: الشكل القانوني للمنشأة، مدى تقبل السوق لما ينتجه العميل من سلع أو خدمات الأموال الموزعة على المساهمين في حالة تواجدهم، القوائم المالية للعميل، بيانات حول التزامات العميل من الضرائب وتعيضات، مدى كفاية رأس المال للمنشأة لأغراض المشروع، تقارير المراجعين حول تقييم الأصول وتقدير المخصصات.

2-2- العمليات التحويلية: تشمل هذه الأخيرة تقييم البيانات للوقوف على

معدل صحتها، صلاحيتها وكفاءتها ومن ثم اتخاذ قرار إما إعدامها لعدم كفاءتها أو إدخالها في النظام لاستخلاص المعلومات وتوجيهها لمتخذي القرارات، حيث يتم بموجبها تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها، ترتيبها، ترميمها، تعبئتها، تسجيلها وتحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستج منها الاتجاهات العامة للسياسة الإقراضية فلدَى إدارة الائتمان توجيهات تكون مكتوبة تتعلق بتحديد كافة الجوانب المتعلقة بالقروض من ناحية الحجم والمواصفات والضوابط، ومن ثم متابعة هذه القروض وتحصيلها، وتوضع لكي تسترشد بها أيضا المستويات الإدارية المختلفة في البنك.

وتحترم عادة العمليات التحويلية لنظام المعلومات الإقراض المراحل الأساسية التي يمر بها قرار منح القرض أو الرفض والتي تتمثل في التالي:

2-1-1- مرحلة تقديم الطلب: عادة ما يكون لدى البنك نماذج خاصة لهذا الطلب تتضمن البيانات الأساسية التي ترى إدارة الائتمان ضرورة استيفائها، وكذلك المستندات التي يتعين على مقدم الطلب إرفاقها بالطلب (منير، 2002، ص.20)، تتبع هذه المستندات نظام المعلومات الإقراض داخل البنك.

ويشمل طلب القرض عادة المعلومات الأساسية التالية: قيمة القرض المطلوب، الغرض من القرض، تاريخ السداد، كيفية السداد، مصادر السداد.

2-1-2- مرحلة الدراسة الائتمانية للقرض: في هذه المرحلة تبدأ دراسة طلب العميل، دراسة ذات شقين مالي واقتصادي، من خلال تحليل المعطيات المالية المتوفرة ضمن القوائم المالية التي قدمها العميل دون إهمال المعطيات الاقتصادية، هذا يعني دراسة العوامل المؤثرة والتي قد تساعد في تسيير أو تعسير عملية إعادة سداد القرض وإسترداده. (محمد، 2000، ص.190-191)

2-1-3- مرحلة إتخاذ قرار منح القرض أو رفض الطلب.

2-1-4- مرحلة المتابعة المستمرة لنشاط العميل وسداد القرض في حالة المنح.

2-3- المخرجات: تعتبر المخرجات المنتج الرئيسي لأنظمة المعلومات وتتمثل في المعلومات المطلوبة للمستخدمين سواء داخل البنوك أو خارجها ويتم إعدادها في صورة تقارير للجهات المختلفة، حيث تبدأ بالتخلي التدريجي عن التقارير الكشوفات المطبوعة إلى التقارير المرئية، تحتوي كل منها على معلومات تناسب كل فئة من فئات المستخدمين المهتمين بالبنك، ويقدم أيضا هذا النظام مساعدات في تفسير المعلومات التي تحتويها التقارير.

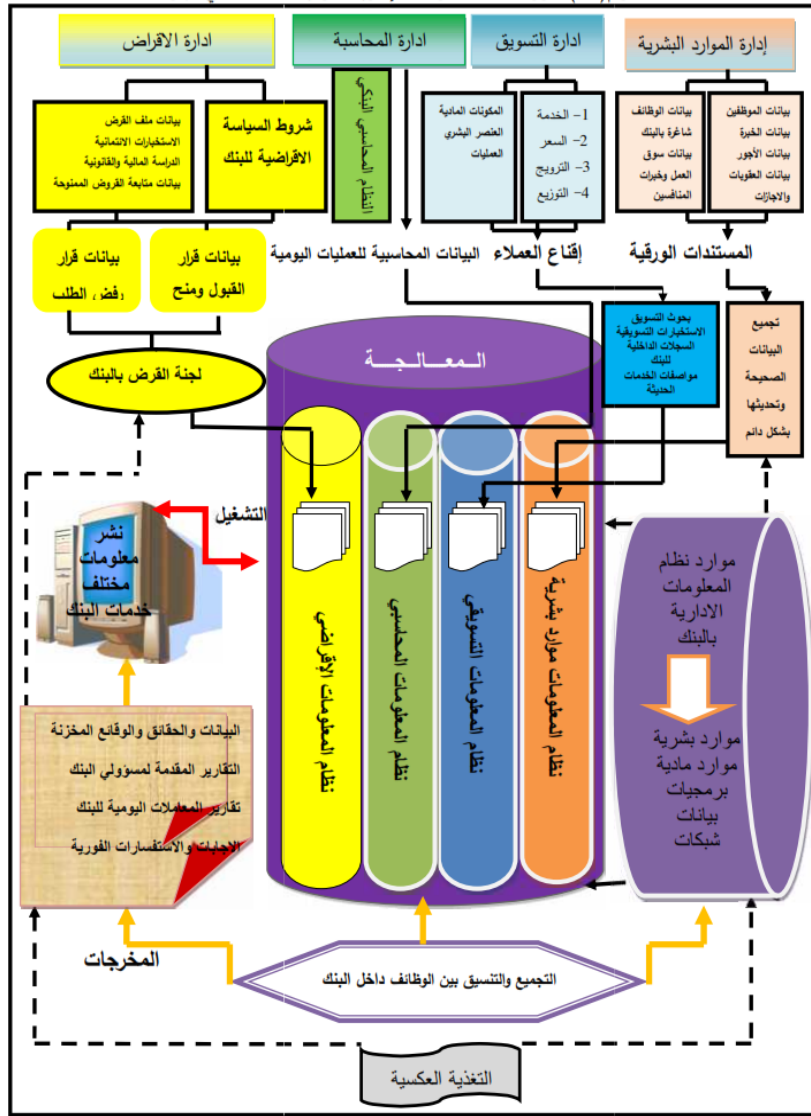
وتتمثل مخرجات نظام المعلومات الإقراضية في المعلومات التي تخدم متخذي قرارات الإقراض حيث تعمل على جعل هذه القرارات تتسم بالموضوعية والكفاءة، فتتجمع البيانات المتعلقة بنشاط الإقراض داخل مستندات وملفات

تعبّر عن وضعية أموال البنك المستخدمة في الإقراض. ومخرجات أنظمة المعلومات الائتمانية توجه عادة لخدمة عناصر القرار الائتماني، حيث يتم توجيه المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب، وبالجودة والدقة المناسبة.

2-4- التغذية العكسية: تتمثل مخرجات نظام المعلومات الإقراضية في نتائج القرارات المتخذة في ما يخص القروض الممنوحة والتي تكشف عن نقاط قوة وضعف نظام المعلومات الإقراضية وما إذ كان يتم منح القروض للعملاء ذوي المعايير التي تم تحديدها مسبقا في السياسة الإقراضية للبنك والبيانات الناتجة عن متابعة القروض الممنوحة ومقارنتها بحجم القروض المتعثرة (تعني موقفا تواجه فيه إتفاقية القرض وخاصة شروط التسديد خطر الانتهاك، مما يعرض البنك لخسائر محتملة، فالتعثّر يعني عدم التسديد أو تأخير تسديد الأقساط والفوائد المستحقة. وتختلف تسمية القروض المتعثرة من بنك لآخر فهي تسمى الديون المجمدة، الديون الراكدة، الديون العالقة الصعبة، الديون غير العاملة، الديون المشكوك في تحصيلها)، ومنه حصول إدارة الإئتمان على معلومات جديدة تستخدم كمدخلات جديدة لهذا النظام، تعالج من خلالها أسباب وآثار تعثر القروض الممنوحة والمتعثرة.

ومما سبق يمكن تلخيص إطار عمل الأنظمة الفرعية المتكاملة لنظام المعلومات الإدارية في البنوك في الشكل رقم (01)، حيث يبين أن كل نظام وظيفي لا يمكن أن يكون مستقلا أو منعزلا عن الأنظمة الوظيفية الأخرى، لأن مدخلات ومخرجات كل نظام ترتبط ارتباطا تكامليا مع مدخلات ومخرجات الأنظمة الأخرى، فالعديد من بيانات ومعلومات نظام المعلومات التسويقي مثلا تأتي من نظام المعلومات الإقراضي من خلال طلبات الزبائن لخدمات البنك وهكذا... مما يلبي احتياجات البنك من التقارير اللازمة لنشاط البنك بكفاءة.

الشكل رقم (01): دور أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية المتكاملة في البنوك



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على معطيات الجانب النظري.

خلاصة:

يتضح مما تقدم أن المعلومات هي أساس المنظمات بصفة عامة بما فيها البنوك، حيث يتم جمعها في شكل بيانات وفقا لخطوات محددة من بينها تحديد المعلومات المطلوبة ومصادرها ثم تتم عليها عمليات التحويل وذلك مهما اختلفت أنواع أو تصنيفات المعلومات وفق أنشطة البنك، فالتركيز يكون دائما على شروط فاعليتها كالملائمة، الوضوح، والمجال الذي تخدمه في عمليات البنك، فتتشكل لديه مدخلات جيدة لأنظمة المعلومات الفرعية التي يمتلكها.

وأنظمة المعلومات الإدارية الفرعية التي تبني أساسا على الحاسب الآلي والأفراد والإجراءات والمصادر تتكامل لتلبية الأهداف التي وجدت من أجلها مهما اختلفت أنواعها: من نظام معلومات الموارد البشرية، أو نظام معلومات تسويقي، نظام معلومات محاسبي، نظام معلومات إقراضي والتي تمثل مجموعة إجراءات تعمل على إرسال المعلومات وفق أهداف محددة تحت مجموعة وظائف تقوم بها والمتمثلة في تجميع البيانات، تشغيلها، إدارتها، الرقابة والأمن عليها مع التغذية العكسية، التي لها الأهمية البالغة لهذه الأنظمة ليس على مستوى تدارك الأخطاء وتصحيحها، لكن أيضا على مستوى الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات وذلك لكي يكون القرار المستتب والمستوحى من هذه المعلومات كقوا ورشيدا.

ولأن البنوك تعتمد في أداء نشاطها على مستويات إدارية متنوعة وهيكلية معقدة بحيث أصبح اتخاذ القرار بها يعتمد على معلومات نوعية سواء على مستوى مواردها البشرية أو على مستوى تسويق خدماتها أو اعداد تقاريرها المحاسبية وكذلك قرارات منح قروضها، فبوجود تكامل بين الأنظمة الإدارية الفرعية لنظام المعلومات الادارية في البنك تتدفق المعلومات داخله بشكل جيد ومنظم، هذا بالاضافة إلى تلك المتدفقة من محيطه الخارجي.

لذلك فإن وجود نظام معلومات إدارية يتفرع على مستوى مختلف إدارات البنوك أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، نظرا لكم الهائل من المعلومات التي يصعب معالجتها أو حفظها بدونها، ويحقق شرط أن يكون هذا

النظام الذي هو عبارة عن مجموعة من النظم الفرعية يعمل كنسيج متكامل فيما بينها أي أن هذه الأنظمة ماهي إلا عناصر متكاملة لعملية واحدة حتى ولو تم بناءها بطرق مختلفة، فهي تضمن فاعلية وإنتاجية أنظمة المعلومات الإدارية المتكاملة التي بدورها تزيد من فاعلية البنوك في حد ذاتها.

قائمة المراجع

أولا. الكتب

- أحمد، حسين علي حسين.(2003). دليلك في تحليل وتصميم النظام، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر.
- أحمد، حسين علي حسين.(2008). المحاسبة الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- أحمد، محمود.(2001). تسويق الخدمات المصرفية، عمان، دار البركة.
- إيمان، فاضل السامرائي. هيثم، محمد الزعبي.(2004). نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار الصفاء.
- جمال، الدين محمد المرسي.(2006). الادارة الاستراتيجية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الاسكندرية، الدار الجامعية.
- خالد، أمين عبد الله.(2009). العمليات المصرفية: الطرق المحاسبية الحديثة، عمان، دار وائل.
- رحيم، عبود. أحلام، فرج الصوصاع.(2007). مركز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها، عمان، دار زهران.
- سعد، غالب ياسين.(2005). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، طبعة أولى، عمان، دار المناهج.
- عامر، إبراهيم قندلجي. علاء، عبد القادر الجنابي.(2005). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المسيرة.
- عبد الحميد، محمد الشواربي. محمد، عبد الحميد الشواربي.(2002). إدارة المخاطر الائتمانية من وجهتي النظر المصرفية والقانونية، الاسكندرية، دار المعارف.
- عبد الحميد، محمد الشواربي. محمد، عبد الحميد محمد الشواربي.(1998). إدارة المخاطر الائتمانية: من وجهتي النظر المصرفية والقانونية، الإسكندرية، منشأة المعارف.

- عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي.(2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، مصر، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- عبد الفتاح، المغربي.(2002). نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، الاسكندرية، الدار الجامعية.
- عبد المقصود، محمد ديبان. محمود، مراد مصطفى. ناصر، نورالدين عبداللطيف(2003). نظم المعلومات المحاسبية وتطبيقاتها على الحاسب، مصر، جامعة الاسكندرية.
- علي، السلمي.(2001). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر.
- كمال، خليفة أبو زيد. محمد، عبد الحميد طاحون.(2008). الأنظمة المحاسبية المتخصصة، الاسكندرية، دار المطبوعات الجامعية.
- محمد، أحمد حسان.(2008). نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- محمد، إسماعيل بلال.(2005). نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر.
- محمد، الصيرفي.(2005). نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية.
- محمد، كمال خليل الحمزاوي.(2000). إقتصاديات الائتمان المصرفي، الطبعة الثانية، الإسكندرية، منشأة المعارف.
- محمود، أحمد أبو جودة.(2014). إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية، دار وائل للنشر والتوزيع.
- منال، محمد الكردي. جلال، إبراهيم(2002). مقدمة في نظام المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات، التطبيقات، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر.
- مكرم، عبد المسيح باسيلي.(2008). المعاملات المصرفية: المحاسبة والاستثمار وتحليل القوائم المالية، مصر، المكتبة العصرية.
- مؤيد، سعيد سالم. عادل حرحوش.(2009). إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، عمان، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.
- منير، إبراهيم هندي.(2002). إدارة الأسواق والمنشأة المالية، الإسكندرية، منشأة المعارف.

دور أنظمة المعلومات الإدارية - نوفل سمايلي - فضيلة بوطورة - نورالدين قائل

- ناجي، معلا.(2007).، الأصول العلمية للتسويق المصري، عمان، المؤسسة العالمية للتجليد.
- وصفي، عبد الرحمان النعسة.(2011). التسويق المصري، عمان، دار كنوز المعرفة.
- ياسين، كاسب الجرشة. خضير، كاظم حمود.(2007). إدارة الموارد البشرية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- Gary Armstrong et philip Kotler,(2007) Principes de Marketing, , France, Pearson education.

ثانياً. المذكرات

- ادمون، طارق ادمون جل.(2010). مدى فعالية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- سايعي، فيصل.(2009). أنظمة المعلومات: إستخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة (دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة.
- عماد، أحمد إسماعيل(2011). خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

ثالثاً. المقالات

- حسان، قطيم وآخرون.(2006). النظام المحاسبي في المصرف التجاري السوري وآفاق تطويره، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد الثمن والعشرون، العدد الثالث.
- خالد، أمين عبد الله. خالد، قطناني.(2007). البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد العاشر، العدد الأول.
- زيدان، محمد.(2003). دور التسويق المصري في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة الباحث، العدد 02، 2003، ص: 08، متاحة بالرابط:
rcweb.luedld.net/rc2/1clfZIDANE.1.PDF.

- عبد الرزاق، قاسم الشحادة. سعد، محمد العاصي. نحو إطار متكامل لتقييم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات المصرفية في ظل الأزمة العالمية دراسة ميدانية على المصارف العاملة بحلب، ص: 6. متاحة بالرباط: [www.iasj.net/iasj?func=fulltext & old](http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&old)
- لخضر، عزي. (2005). التسويق المصرفي كرافد لتشيط النظام المصرفي الجزائري، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 02، المجلد 21، دمشق.