

أنظمة المعلومات الوظيفية في البنوك بين تكامل التقارير وكفاءة اتخاذ القرارات
*Banking Information Systems Between the Integration of Reports and the
 Efficiency of Decision Making in Commercial Banks*

د. سمايلي نوفل

جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر

nawfel.smaili@univ-tebessa.dz

د. بوطورة فضيلة

جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر

fadila.boutora@univ-tebessa.dz

تاريخ القبول: 2020/03/27

تاريخ الاستلام: 2018/11/23

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أنظمة المعلومات الوظيفية بالبنوك وخاصة التسويق، الموارد البشرية، المحاسبة والائتمان، وبينت الدراسة أن التغيير المستمر في الأفكار والتكنولوجيا والخدمات وغيرها يعد من أبرز التحديات التي تواجه البنوك، لذلك يختص نظام المعلومات الإدارية في البنوك بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز إتخاذ القرارات بالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، 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 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: البنك، نظام المعلومات الإدارية، الموارد البشرية، التسويق، المحاسبة، الإقراض، إتخاذ القرار.

Abstract : The Aim of this Study is to shed light on the Banking Information Systems, especially Marketing, Human Resources, Accounting and Credit, The Study shows that the continuous change in Ideas, Technology, Services and others is one of the most important challenges facing Banks, so the Management Information System (MIS) in the Banks to collect, operate, analyze and send information to Decision-Making centers at the appropriate time and quality required, These subsystems are integrated with each other in their work and their outputs are the mainstay of Decision-Making in Banks, all of which provide the periodic and routine reports necessary for the progress of work, The strength of the subsystems Bank's (MIS) lies in its ability to perform the core functions of: Input, Processing, Storage, Output, and Feedback that enable correcting errors, deviations and performance evaluation, thus effectively contributing to Decision Making.

Key Words: Bank, Management Information System, Human Resources, Marketing, Accounting, Lending, Decision Making.

JEL Codes: G14, G21, M42.

*مرسل المقال د بوطورة فضيلة (fadila.boutora@univ-tebessa.dz)

مقدمة:

شهدت أنظمة المعلومات الإدارية المتكاملة تطوراً كبيراً في الآونة الأخيرة نتيجة التطورات السريعة في المعلومات ولازم ذلك إدراكاً واسعاً ومتنامياً 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. حيث تؤدي القرارات عن طريق عملية اتخاذ القرار، دوراً هاماً في تجميع المعلومات اللازمة للوظيفة الإدارية عن طريق استعمال وسائل علمية وتكنولوجية متعددة ومختلفة، للحصول على المعلومات اللازمة للتنظيم الإداري السليم والمتكامل.

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، وضماناً 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 و ترشيد أداء هذه البنوك.

إشكالية الدراسة: بناءً 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 لاتخاذ القرارات بشكل سليم؟

وستتم معالجة هذه الإشكالية من خلال المحاور الآتية:

- أساسيات نظام المعلومات الإدارية في البنوك.
- أقسام البنوك والتقارير الدورية واتخاذ القرار.
- التكامل الوظيفي السليم لأنظمة المعلومات الإدارية الفرعية في البنوك.

1- أساسيات نظام المعلومات الإدارية في البنوك:

العصر الحالي عصر المعلومات التي ازداد حجمها واختلفت أنواعها وبرزت أهميتها في جميع.

1-1- ماهية نظام المعلومات الإدارية في البنوك:**أ- مفهوم نظام المعلومات الإدارية في البنوك:**

يعرف 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، والتنوعية والشمولية المطلوبة وبالتوقيت المناسب، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة منها (الشواربي والشواربي، 2002، ص: 268).

ب- خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك: أما عن خصائص نظام المعلومات الإدارية في البنوك يمكن إبرازها من خلال النقاط الآتية (الشواربي والشواربي، 2002، ص: 269):

- **المصدقية 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.

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

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

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

- **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 المستخدمين .

- **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.

ج- مميزات نظام المعلومات الإدارية الكفاء: ويتميز نظام المعلومات الإدارية الكفاء بالخصائص الآتية (إسماعيل، 2011، ص: 28-29):

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

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

- **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.

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

د- 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، ومعيار تفعيل أنشطة وفعاليات البنك.

- معيار المساعدة على تحقيق ميزة تنافسية للبنك، ومعيار الرقابة والتحكم الإداري.

- تقليل المخاطرة والمساهمة في إدارتها، و توفير الأمن والحماية.

إن هذه المعايير تساهم في إعطاء أهمية لأنظمة المعلومات الإدارية في البنوك والمتمثلة في مايلي (إسماعيل، 2011، 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.

1-2- موارد وأنشطة نظام المعلومات في الإدارة البنكية:

التطورات المصرفية أجبرت البنوك على توفير موارد تمكن أنظمة المعلومات فيها من تأدية نشاطاتها:

أ- موارد نظام المعلومات في الإدارة البنكية: يشتمل نظام المعلومات في الإدارة البنكية كما ذكرنا سابقاً 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 (حسين، 2003 ص: 46-47):

أ-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 يخرجه أو ينتجها النظام، مثل المحاسبين والموظفين والمدبرين 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.

أ-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 الممغنطة لتخزين موارد البيانات.

أ-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 الدوائع والقروض وبرنامج المرتبات والمستحقات وبرنامج معالجة الكلمات (قندلجي والجنابي، 2007، ص: 45).

أ-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 إدارة البنك تسهل من طرق الحصول على البيانات للمستخدمين بفاعلية لتحقيق أكبر منفعة ممكنة لمستخدمي المعلومات التي يخرجها نظام المعلومات في التنظيم ككل، وبصفة عامة يتم تنظيم البيانات في نظام المعلومات في شكل:

- قواعد بيانات: والتي تحفظ البيانات التي تم تشغيلها وتنظيمها.
- قواعد المعرفة: والتي تحفظ المعرفة في شكل حقائق وطرق وقواعد وتقديرات وتخمينات عن موضوعات متنوعة (حسين، 2005، ص: 48-49).
- 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 معلومتها في المنظمة (قندلجي والجنابي، 2007، ص: 46). وتشتمل موارد الشبكات على (الكردى وإبراهيم، 2002، ص: 30):
- وسائط الاتصالات: مثل كابلات الألياف الضوئية والميكروويف ونظم الأقمار الصناعية.

- **نظم تدعيم الشبكات:** ويشمل جميع الأفراد والمعدات والبرامج وموارد البيانات التي تساهم مباشرة في تشغيل واستخدام شبكة الاتصالات.
- ب- أنشطة نظام المعلومات على مستوى الإدارة البنكية:** على أساس ما تقدم فإن نظام المعلومات يعتمد على مجموعة من الأنشطة والإجراءات هي (بلال، 2005، ص ص: 36-38):
 - ب-1- تجميع البيانات:** وتتضمن المراحل التالية:
 - جذب البيانات إلى نظام المعلومات حيث إذ كانت هذه البيانات كمية فالأمر 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.
 - ب-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.
 - ب-3- إدارة البيانات:** وتتكون وظيفة إدارة البيانات من ثلاثة خطوات هي: تخزين وتحديث والاستدعاء.
 - **التخزين:** ويعني وضع البيانات في ملفات أو قواعد بيانات وتقديم البيانات المخزونة تاريخ للأحداث وتعكس حالة البنك كما تحدمه في عملية التخطيط، ويتم تخزين البيانات إما بشكل دائم أو بصورة مؤقتة في انتظار المزيد من التشغيل لهذه البيانات.
 - ب-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.
 - ب-5- تجميع وتوصيل المعلومات:** تنطوي 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، وضمان وصول التقارير للمستخدمين.

ج- مكونات نظام المعلومات الإدارية في البنوك: لتنفيذ العمل المصرفي داخل البنوك من خلال نظام المعلومات الإدارية نكون أمام العمليات الأساسية لأي نظام كما يلي (السامرائي والزعي، 2004، ص: 30):

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

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

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

ج-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.

2- أقسام البنوك والتقارير الدورية واتخاذ القرار:

2-1- الأقسام الإدارية في البنوك: يمكن تقسيمها إلى مايلي (كردي، 2018، الرابط الالكتروني):

أ- الأقسام الإدارية: هي الأقسام التي تكون مسؤولة عن تنظيم سير العمل في البنك، وتحدد مسؤولياتها التنظيمية وفقاً للهيكل التنظيمي المحدد للبنك، وليس لهذه الأقسام عدد محدد يتحتم وجودها في كل بنك بل إن هذا مرتبط بحجم العمل في البنك وعدد الأقسام الفنية فيه وتتكون من: الشؤون الإدارية، الشؤون القانونية، التحقيق والتفتيش، المحاسبة العامة، إدارة العلاقات الخارجية، شؤون الفروع، المطبوعات، الاستعلامات، الدراسات والأبحاث، العلاقات العامة، شؤون الموظفين، الحاسب الآلي، الأرشيف، التسهيلات الائتمانية والسلف، المشتريات واللوازم.

ب- الأقسام الفنية: وهي الأقسام التي يؤدي البنك من خلاله عمله ونشاطه اليومي للعملاء ومن أمثلتها: قسم الخزينة، قسم الحسابات الجارية، قسم الودائع، قسم المقاصة، قسم الأوراق المالية، قسم الأوراق التجارية، قسم الاعتمادات المستندية، قسم خطابات الضمان، قسم الحوالات والعمليات الخارجية، قسم تأجير الخزائن، قسم صندوق التوفير، قسم الصرف الأجنبي.

2.2- التقارير الدورية لأهم الأقسام في البنوك

أ- مفهوم التقرير وأهميته: هو نوع من الكتابة الوظيفية، يتضمن جمع قدر من الحقائق والمعلومات حول موضوع معين ويتضمن التقرير وصف لسير عمل ما أو مشروع ما، سواء أكان العمل في طور الإنشاء، أو كان عملاً مكتملاً، فيسجل فيه كل ما يهم القارئ حول ذلك العمل، ويصف كل ما يمكن أن يؤثر في طبيعة ذلك العمل، متضمناً تحليلاً منطقياً أو اقتراحات أو توجيهات أو توصيات - إن أمكن - لمساعد المسؤولين في اتخاذ القرار

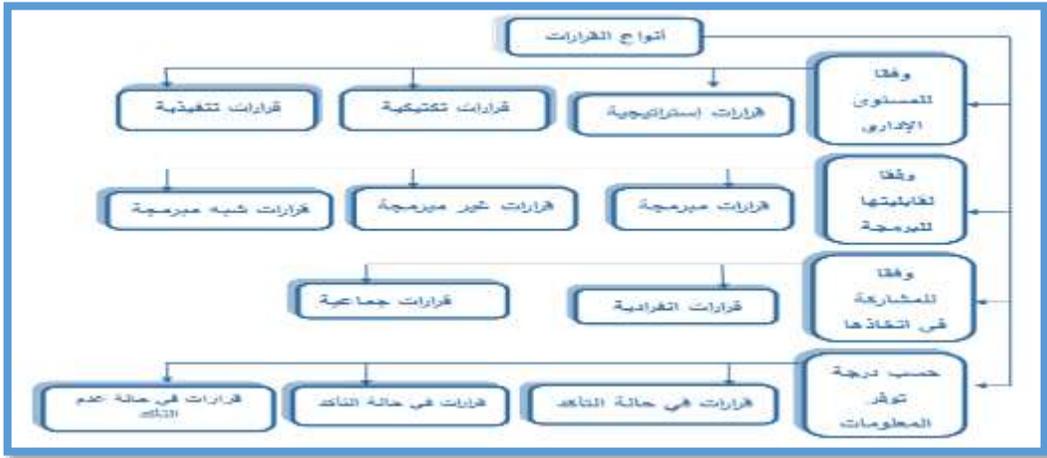
المناسب بناء على ما كشف لهم ذلك التقرير، كما ويعد التقرير انعكاساً لمدى تطبيق خطة العمل الخاصة لأي مشروع. وكتابة التقرير أهمية كبيرة في الميدان الوظيفي، وتلك الأهمية تكمن في (ماهر، 2014، ص: 427):

- وسيلة اتصال هامة داخل المنشآت ومصدرا للمعلومات.
- يُعد أداة مراقبة وتقييم للأعمال والأنشطة الموضوعية ضمن خطة العمل، ويوضح المستجدات.
- يمكن الإدارة من التعرف على وجهات نظر العاملون.
- يساعد في التنسيق والتعاون والترابط بين الوحدات العاملة.
- يمكن من إجراء التغييرات المناسبة في الوقت المناسب.
- يعين في رسم صورة عن سير العمل ومدى نجاحه أو فشله، كما وتعكس وتفسّر التقدم في العمل أو انعدامه.
- يمكن الإدارة من التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.
- توفير معلومات لازمة لصناعة القرار، وتساعد في التخطيط الفعّال والإستراتيجي.
- تستخدم التقارير لإعلام المسؤولين بمشكلات ومقومات الأداء في العمل.
- تساعد المدراء في اتخاذ القرارات لما توفره من معلومات .

ب- مفهوم القرار وأهمية التقارير في اتخاذه: تعد التقارير الإدارية الأساس لاتخاذ القرار ويعرف القرار بأنه عملية إصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف ما، وذلك عند الفحص الدقيق للبدائل المختلفة التي يمكن إتباعها، أو هي لحظة اختيار بديل معين بعد تقييم بدائل مختلفة وفقاً لتوقعات مختلفة لمتخذ القرار (الذهبي وعبد الله، 2005، ص: 101). واتخاذ القرار أيضاً هو اختيار أفضل البدائل المتوفرة بناءً على أهمية القرار ذاته، وطالما تم الاختيار بين بديلين أو أكثر فإن هذا يعد قراراً (الشرقاوي، 2003، ص: 123). وبالتالي فاتخاذ القرار هو أساس ومحور العملية الإدارية والتي يمكن من خلالها إنجاز كل أنشطة البنك وتحديد مستقبله وتنجلي أهمية عملية اتخاذ القرار في عدة نقاط من أهمها مايلي (الطاهر، 2010، ص: 172):

- اتخاذ القرارات عملية مستمرة مع استمرار العملية الإدارية نفسها.
 - اتخاذ القرارات أداة للإدارة في عملها فلا تنفذ الأنشطة والأعمال إلا من خلال سلسلة من القرارات المتخذة في مجالات شتى، بشكل مترابط ومتكامل في سبيل تحقيق الأهداف بكفاءة عالية.
 - اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية وكل الوظائف.
- وللقرارات عدة أنواع يمكن توضيحها من خلال الشكل رقم (01) كما يلي:

الشكل رقم (01): أنواع القرارات



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: سليم بطرس جلدة، أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، دار الراءة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص:89. وأحمد ماهر، دليل المدير خطوة بخطوة في الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص:27.

ج- أهمية التقارير في قرار الوظيفة التسويقية في البنوك: إن المفهوم المصرفي للتسويق يعبر عن الوظيفة الرئيسية للبنك وللمؤسسة المصرفية التي تحدد رغبات وإحتياجات السوق المستهدف، وتعمل على تكييف المؤسسة المصرفية معها وبما يعمل على إشباع هذه الإحتياجات والرغبات بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسون ووفقا لهذا المفهوم التسويقي للعمل المصرفي تتحدد مهام وواجبات وعمل إدارة التسويق في البنك، بل يمكن أيضا تحديد المنهج التسويقي والإطار العام لتقديم الخدمة المصرفية في البنوك بصفة عامة فجوانب العمل التسويقي في الجهاز المصرفي تبدأ بدراسة عملاء البنك الحاليين المرتقبين للتعرف على إحتياجاتهم التمويلية ورغباتهم وقدراتهم ودوافعهم، وبناء على هذه المعلومات يتم تصميم مزيج من الخدمات المصرفية بشكل مناسب سواء بإدخال خدمات مصرفية جديدة أو تطوير المزيج الخدمي المصرفي الحالي لإشباع رغبة وإحتياجات هؤلاء العملاء، ويتضمن هذا بالطبع عمليات تسعير هذه الخدمات وترويجها وتوزيعها من خلال شبكة فروع البنك على أن يحقق البنك معدل ربح مناسب وغير مغالى فيه يسمح له بدفع إلتزاماته قبل المودعين . وتغطية تكاليف إدارة النشاط المصرفي ومصرفاته، وفي الوقت نفسه تكوين إحتياطات وقائية للمخاطر المستقبلية (جلدة، 2011، ص:34).

د- أهمية التقارير في قرار وظيفة الموارد البشرية في البنوك: يعتبر العميل حجر الزاوية في العمل المصرفي ولذلك فإن علي المصارف بإختلاف أحجامها وأهدافها أن تجعل من العميل نقطة البداية التي تبدأ بها أعمالها ونقطة النهاية التي تحكم من خلالها علي مدى النجاح الذي حققته في مجالها . ونسبة لما للعنصر البشري الذي يتم إختياره للعمل في مصرف ما من دور فعال ومباشر في تحقيق الأهداف الموضوعه من قبل المصرف والتي من ضمنها الإحتفاظ بأكبر قدر من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وإنطلاقاً من المبدأ الذي يشير إلي أن الإنسان إذا أحسن إختياره وإعدادة وتكوينه وإسناد العمل المتوافق مع مهاراته ورغباته فإنه يكفي بعد ذلك توجيهه

عن بعد وبشكل غير مباشر دون الحاجة إلى التدخل أو الرقابة اللصيقة لضمان أداءه لعمله (قرشي، 2010، على الرابط الإلكتروني). لذلك فتقارير الموارد البشرية تساهم بشكل كبير في مايلي (بنك سبأ الإسلامي، 2018، الموقع الإلكتروني الرسمي):

- استقطاب الكوادر ذات الكفاءات العالية من أجل تحقيق أهداف البنك.
- وضع مسار وظيفي وتدريب لكل موظف.
- تطبيق أفضل برامج التأهيل والتدريب للكادر البشري بما يلي احتياجات البنك الحالية والمستقبلية.
- السعي لتحقيق الرضا الوظيفي للموظف.
- وضع و تطوير الهياكل التنظيمية الإدارية للبنك بما ينسجم مع التطور البنك والقطاع المصرفي.
- وضع وتطوير قاعدة بيانات وظيفية مرنة وحديثة تُخدم عمليات الموارد البشرية المختلفة.
- وضع نظام إستقطاب وتعيين شفاف يلي احتياجات البنك من الموارد البشرية.
- التعاقد مع مجموعة من المراكز التدريبية المحلية والخارجية لتنفيذ عمليات التأهيل والتدريب.
- وضع نظام مرتبات وأجور منافس يسعى للمحافظة على الكوادر الجيدة في البنك.
- تقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية للموظف.
- وضع نظام تقييم مرن وشفاف يعين الموظف على معرفة نقاط القوة والضعف لديه.
- تقديم مكافآت تحفيزية منافسة بحسب الأداء العام للبنك وبحسب أداء كل فرد على حده.
- تقديم نظام تسهيلات ائتمانية خاص بالموظفين (سلف لمدة عام على الراتب - تمويلات مرابحات لعدة سنوات بهوامش منخفضة للموظف-تمويلات سكنية للموظف...الخ).

هـ- أهمية التقارير في الوظيفة المحاسبية في البنوك: تعرف بأنها تقارير مالية ومحاسبية تعد طبقاً للمفاهيم والفروض والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها وتحتوي على بيانات معلومات مستقاة من السجلات والدفاتر بالمؤسسة وتهدف أساساً إلى إعلام الأطراف الخارجية والداخلية عن مدى نجاح أو إخفاق إدارة المؤسسة في تحقيق أهدافها. كما تعتبر القوائم المالية بمثابة تقارير كفاءة عمل الإدارة فهي تحدد مدى نجاحها أو فشلها، كما أنها تلخص المشاكل والصعاب التي تتعرض لها الوحدة الاقتصادية حالياً مع إمكانية الاعتماد عليها لوضع تصور عن مستقبلها. وتشمل القوائم المالية كل من: قائمة الميزانية (المركز المالي)، قائمة الدخل قائمة التغيرات في حقوق الملكية، قائمة التدفقات النقدية والملحقات أو الإيضاحات المتممة لها. وإن مؤسسة المحاسبين القانونيين بأمريكا ترى أن الغرض من التقارير المالية هو إعداد تقرير يوضح مدى تقدم الإدارة في تحقيق أهداف المشروع ويوضح سلامة أو عدم سلامة الاستثمار في المشروع والنتائج التي وصلت إليها الإدارة خلال المدة المحاسبية المعمول عنها الحسابات. وتمثل القوائم المالية وسيلة الإدارة الأساسية في الاتصال بالأطراف المهتمة بأنشطة البنك، فمن خلالها يمكن لتلك الأطراف التعرف على العناصر الرئيسية المؤثرة على المركز المالي للبنك وما حققته من نتائج، فالقوائم المالية تمثل الناتج النهائي للعملية

المحاسبية والتي تصف العمليات المالية للبنك، وهي نتاج الوظيفة المالية والمحاسبية في البنوك (فضيلة بوطورة، 2015، ص: 115).

و- أهمية التقارير في الوظيفة الائتمانية في البنوك: انطلاقاً من هذه الوظيفة يتم في البنك تأسيس نظام إداري جيد لإدارة ومتابعة القرارات الائتمانية وتنفيذها وفقاً للشروط والضوابط والسقوف المعتمدة خلال مراحل منح وتحديد وتقييم ومتابعة الائتمان، وقد يختلف عدد وطبيعة وهيكل الإدارات والأقسام التي يتكون منها النظام الإداري من بنك لآخر حسب طبيعة وحجم وتنوع عمليات الائتمان في كل بنك ولكن ينبغي في جميع الأحوال مراعاة الكفاءة النظام الإداري الذي ينبغي أن يضمن ما يلي (صندوق النقد العربي، 2012، ص: 04-08):

- كفاية وفعالية أنظمة تنفيذ العمليات في إدارات الائتمان وخاصة فيما يتعلق بمتابعة إستيفاء المستندات والعقود والضمانات وجميع شروط الموافقة الائتمانية بما يضمن عدم وجود تجاوزات وانحرافات في التنفيذ وتعرض البنك لمخاطر إضافية غير محسوبة.

- الدقة والتوقيت المناسب للبيانات التي يتم تغذية نظم المعلومات الآلية بها.

- الفصل بين المهام والوظائف المتعلقة بالتنفيذ والمتابعة والفحص والمراقبة والتقييم والتسجيل.

- الالتزام بالسياسات والإجراءات المعتمدة من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

- كفاءة وخبرة المدراء التنفيذيين ورؤساء الإدارات والأقسام التي يتكون منها النظام الإداري للائتمان وإدراكهم وتفهمهم الكامل والصحيح للواجبات والمسؤوليات وإستراتيجية وسياسة مجلس الإدارة.

- وجود نظام جيد دقيق وآمن لحفظ المستندات ويشمل ما يلي:

- ينبغي أن تتضمن ملفات الائتمان جميع الموافقات الائتمانية والمعلومات والمستندات المؤيدة لها، التي اعتمد عليها في إصدار الموافقات الائتمانية وتجديد أو تعديل الائتمان، وكذلك المعلومات والمستندات اللازمة لمتابعة مراحل تنفيذ الائتمان وتقييم المخاطر وتحليلها وأن تحفظ هذه المعلومات والمستندات بشكل آمن ومنظم يسهل الرجوع إليها وفحصها من قبل المراقبين الداخليين والخارجيين ومفتشي السلطة الإشرافية.

- حفظ الأوراق الثبوتية والعقود والضمانات وجميع المستندات التي تثبت حق البنك في مكان آمن وبشكل منظم مع وضع إجراءات إدارية جيدة لتنظيم الوصول إليها واستخدامها وتحديد المسؤولية عن ذلك مع مراعاة أن يكون هناك فحص ورقابة دورية لها للتحقق من سلامتها وإكتمالها.

وتندرج تقارير إدارة القروض بصفة عامة في إطار المهام الرئيسية لهذه الوظيفة المهمة في البنوك والتي عادة ما تتطلب القيام بالعديد من المسؤوليات بالنسبة لموظفيها يمكن إبرازها في النقاط التالية (بنك مصر، 2018، الموقع الإلكتروني الرسمي):

- إعداد مذكرات المقترحات الائتمانية والتحليل المالي للقوائم المالية للعملاء من الشرك.

- المساهمة في تحقيق الأهداف السنوية للإدارة.

- مسئولية إدارة العلاقة لعدد 5 عملاء على الأقل من الشركات.

- المساهمة في إعداد التحليل والتوقع العلمي والتوقعات المالية على أسس سليمة لمتابعة القدرة علي دفع المستحقات والالتزامات علي المدى المتوسط أو الطويل.
 - المساهمة في تنفيذ الدراسات المالية والسوقية التفصيلية والدقيقة وذلك لتقييم الدراسة المالية وتحديد الوضع المالي وتحديد الوضع السوقي للعملاء الحاليين أو المتوقعين.
 - المساهمة في زيادة المحفظة الائتمانية للبنك من خلال جذب عملاء جدد.
 - حضور عملية إجراء مكالمات ومحادثات وزيارات واجتماعات رؤسائه مع العملاء.
 - إعداد ملخص المكالمات التليفونية للعملاء والزيارات أو الاجتماعات التي عقدت مع العملاء لتلخيص النقاط الرئيسية التي تم مناقشتها أثناء المكالمات والزيارات أو الاجتماعات.
 - إعداد المقترحات الائتمانية والخاصة بمنح تسهيلات ائتمانية والشروط والبنود الواردة بها.
 - القيام بمراجعة عقود التمويل والمعاملات وإعداد المذكرات الخاصة بتمويل العقود والعمليات الخاصة والتعديلات في شروط وبنود التسهيلات الممنوحة.
 - القيام بمراجعة عقود التمويل/التسهيل و التأكد من توافقها مع الموافقات الصادرة من اللجان المختصة.
 - المتابعة الدورية لجميع حسابات العملاء للتأكد من الالتزام بشروط وبنود الحدود الائتمانية.
 - تنظيم وتحديث الدوري للملفات والتأكد من وجود أحدث القوائم المالية بها وتقارير البنك المركزي والبيانات الائتمانية والتسجيل التجاري بالإضافة لكل المستندات اللازمة.
 - إعداد التحليلات الائتمانية الدورية للتأكد وتقييم الجدارة الائتمانية وجدوى استمرار منح الائتمان
 - جمع البيانات المبدئية لقطاع واحد من القطاعات الاقتصادية ومساعدة رئيسه لتحويل هذه البيانات إلي معلومات تفيد في إعداد الدراسات السوقية.
 - إعداد جميع المذكرات الائتمانية الداخلية الخاصة بحسابات العملاء المسئول عنها مرؤوسيه.
 - إعداد المراسلات والمخاطبات للعملاء من الشركات والهيئات المالية والقانونية.
 - تحويل القوائم المالية المعتمدة من المراجعين إلى النموذج الموحد المستخدم لأجراء التحليل النسبي لها لكل العملاء.
 - دراسة ملاحظات المراجعين علي القوائم المالية المقدمة والتي يمكن أن تؤثر علي كفاءة التحليل المالي لها.
- 3- التكامل الوظيفي لأنظمة المعلومات الإدارية الفرعية في البنوك:**
- يمكن التمييز بين عدة أنواع من نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

1.3- نظام المعلومات لإدارة الموارد البشرية في البنوك :

أ- 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 (السلمي، 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 (المرسى، 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 (أبو جودة، 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 (ياسين، 2005، ص: 87).

ب- وظائف نظام معلومات المصرفية للموارد البشرية: تتمثل معظمها فيما يلي (المغربي، 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 وتقييم الأداء.

- متابعة التغيرات 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 الإمكانيات 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، بتوفير المعلومات حول نشاطات العاملين وتقييم الأداء.

ج- 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 (سالم وحرشوش، 2009، ص: 269):

ج-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 والإجازات 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 الإعلان عنها؟ وهل يمكن شغورها؟ وفي سوق العمل تتضمن البيانات الخاصة بالكفاءات المتوفرة عند المنافسين مثلاً 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، الإجازات، 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 وغيرها (سايعي، 2008-2009، ص: 56).

ج-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 تنطوي على الأجور والمكافآت والحوافز والإعانات والخدمات الاجتماعية المقدمة للعاملين بما يتماشى 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.

ج-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 حالياً وسابقاً ومستقبلاً إن أراد البنك التوظيف.

وبالتالي فهي تتمثل أساساً في جداول وتقارير تفصيلية تتضمن معلومات دورية عن متوسط عمر الموظفين الحاليين وجنسهم، شهاداتهم والقدم الوظيفي، 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 (سايعي، 2008-2009، ص: 56).

ج-4- التغذية العكسية: وتتمثل في المعلومات المتعلقة بمدى مطابقة إنجازات 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 أيضاً التخطيط للتدريب والتطوير للموظفين حتى تتماشى إمكانيات البنك من الموارد البشرية مع متطلبات المنافسة في بيعتها الخارجية (الجرشة وحمود، 2007، ص: 257). ومخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في البنك التي تمثل مدخلات لنفس النظام أو لنظم معلومات أخرى، إذ تُخدم المعلومات الناتجة عن نظام الموارد البشرية الأنظمة الإدارية الفرعية الأخرى.

3-2- 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 توافر نظام معلومات تسويقية في البنوك (عزي، 2005، ص: 190).

أ- 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).

ب- 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 (النعسة، 2011، ص: 95):

- سياسة المنتجات وتتمثل في ما ينتجه البنك لتلبية حاجات الزبائن، ويعتبر أحد أعمدة النظام التسويقي.
- تسعير الخدمة البنكية ويعني الفوائد والعمولات والأجور التي يتقاضاها البنك نظير الخدمات المقدمة 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 (محمود، 2001، ص: 305).
- بالإضافة إلى العناصر المستحدثة للمزيج التسويقي البنكي والمتمثلة في (معلا، 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 فناعة العملاء بجودة الخدمات. وعليه تتمثل أبرز وظائف نظام المعلومات التسويقية بالبنك في النقاط الآتية:
- يركز على بيانات النشاط التسويقي وأساليب العمل التسويقي بما يتماشى وإستراتيجية البنك.
- الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي وما يقوم به البنك من طرق لاستخدام المعدات التي تساهم في خلق حالة جديدة، سواء في مجال إنتاج الخدمة أو التوزيع أو الترويج.
- 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.

ج- العناصر المكونة لنظام المعلومات التسويقية في البنوك: يتكون نظام المعلومات التسويقية في البنوك من:

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

- 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.

- الاستخبارات التسويقية: تمثل في مجموعة من الإجراءات والمصادر المستخدمة من طرف المديرين للحصول على

المعلومات الدورية عن التغيرات التي تحدث في محيط البنك (الشواربي والشواربي، 2002، ص: 208).

- 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 (

Armstrong et Kotler, 2007, p: 82).

ج-2 العمليات التحويلية: وتتمثل العمليات التحويلية في تسجيل البيانات التسويقية، ترتيبها، تخزينها، تحديثها

واستعادتها وعرضها لمن يحتاجها من مديري وموظفي مصلحة التسويق في البنك.

ج-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.

ج-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.

3-3 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.

أ- 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

وأدمون، 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 أمين وقطاني، 2007، ص: 04).

ب- وظائف نظام المعلومات المحاسبي البنكي: يتميز هذا النظام عن غيره من الأنظمة الفرعية بالوظائف التالية (باسيلي، 2008، ص: 16):

- القدرة على توفير البيانات الكافية لقياس تكلفة أداء الخدمات البنكية وتحليل هذه التكلفة وتوزيعها.
- 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.
- ج- مقومات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك:** تتمثل في التالي (خالد أمين، 2009، ص: 45):
- الوثائق والمستندات: تتمثل في النماذج والأوراق المتعلقة بالعمليات المالية من حيث أطرافها وتواريخها.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 وبدقة.
- أنظمة الضبط والرقابة: تحقق وظيفة الضبط والرقابة على البيانات حماية أصول البنك وممتلكاته من الضياع، والتأكد من حسن سير وتنفيذ الأعمال بدقة.
- 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.
- د- العناصر المكونة لنظام المعلومات المحاسبي في البنوك:** يتكون نظام المعلومات المالية والمحاسبية في البنوك:
- د-1- المدخلات:** تتمثل في مخرجات نظم المعلومات المتواجدة بالبنك الآتية (الصيرفي، 2005، ص: 311):
- نظام معالجة البيانات المالية الذي يتولى إجراء الدراسات والبحوث الخاصة بالعمليات المالية على مستوى البنك.

- نظام مخبرات 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 (قطيم وآخرون، 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 أيضاً للتأكد من دقة وشمول البيانات المجمعة.
- د-2- 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 (ديان وآخرون، 2003، ص: 14):
- **تحديد الأحداث الاقتصادية:** التي ستكون مجالاً للتسجيل في الدفاتر المحاسبية ولا بد من شرطين:
- أن تكون العملية قابلة للقياس النقدي.
- أن تكون العملية منجزة بالفعل وأن يترتب عليها تبادل الأصول والالتزامات.
- **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.
- **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.
- **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 متباعدة 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.
- د-3- المخرجات:** تتمثل مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك في بنود الموازنات التقديرية، والقوائم المالية إضافة إلى معلومات تُحدم 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 خارجية وتمثل في مجملها في مايلي (أبو زيد وطاحون، 2008، ص ص: 209-211):

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

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

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

- **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.

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

د-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 (حسين، 2008، ص: 222):

- تعتبر وسيلة لتوصيل الخطط بطريقة منظمة لكل قسم من أقسام البنك، وتعتبر الموازنة خطة شاملة ومنسقة تتعلق بفترة مستقبلية، وتعتبر الموازنة التقديرية أداة فعالة للتنبؤ، التنسيق والرقابة داخل البنك.

- تعد الموازنة التقديرية بمثابة المقياس الذي يستخدم في الرقابة على سير العمليات داخل المشروع.

- مكن الموازنة التقديرية الإدارة البنكية من اتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة في الوقت المناسب.

وعليه فإن الهدف من هذا النظام الفرعي هو تجميع المعلومات لتساعد في اتخاذ القرار وقد كانت هذه النظم قديماً 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.

3-4- نظام المعلومات المصرفية الإقراضية

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

أ- 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 مسابته لما هو مخطط، وأن منح القرض يتم وفقا للقواعد، واكتشاف القروض المتعثرة مبكرا ومعالجتها بشكل فعال (الشواربي والشواربي، 2002، ص: 269).

ب- مكونات نظام المعلومات الإقراضية: يتكون نظام المعلومات الإقراضية من العناصر الآتية:

ب-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، ومن بين المعلومات بيانات تاريخية وحاضرة عن العميل، بيانات حول مصدر الإيراد الرئيسي للعميل ومدى استقراره؛ بيانات حول حالات التعثر بالوفاء بالالتزامات (المغربي، 2002، ص: 28):

ب-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 تستنتج منها الاتجاهات العامة للسياسة الإقراضية لدى إدارة الائتمان وتوجيهات 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.

ب-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 تعبر 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.

ب-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 مسبقاً في السياسة الإقراضية للبنك والبيانات الناتجة عن متابعة القروض الممنوحة ومقارنتها بحجم القروض المتعثرة*، ومنه حصول إدارة الإئتمان على معلومات جديدة تستخدم كمدخلات جديدة لهذا النظام، تعالج من خلالها أسباب وآثار تعثر القروض الممنوحة والمتعثرة.

الخلاصة:

من خلال ماسبق يمكن استخلاص العديد من النتائج أهمها:

- إن المعلومات هي أساس المنظمات بصفة عامة بما فيها البنوك، حيث يتم جمعها في شكل بيانات وفقاً 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 دائماً على شروط فاعليتها كالملائمة، الوضوح، والمجال الذي تخدمه في عمليات البنك، فتتشكل لديه مدخلات جيدة لأنظمة المعلومات الفرعية التي يمتلكها.

- أنظمة المعلومات الإدارية الفرعية التي تبني أساساً على الحاسب الآلي والأفراد والإجراءات والمصادر تتكامل لتلبية الأهداف التي وجدت من أجلها مهما اختلفت أنواعها.

- لأن 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 إعداد تقاريرها المحاسبية وكذلك قرارات منح قروضها، فوجود تكامل بين الأنظمة الإدارية الفرعية لنظام المعلومات الإدارية في البنك تتدفق المعلومات داخله بشكل جيد ومنظم، هذا بالإضافة إلى تلك المتدفقة من محيطه الخارجي.

ومن خلال النتائج السابقة يمكن أن ندرج أهم التوصيات والمتمثلة في مايلي:

- على البنوك إعطاء أهمية متوازنة لكل أنظمة المعلومات الفرعية وليس فقط لنظام المعلومات المحاسبي، لأن كل من نظام معلومات الموارد البشرية، أو نظام معلومات تسويقي، نظام معلومات إقراضية تمثل جميعها 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 أيضاً على مستوى الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات وذلك لكي يكون القرار المستنبت والمستوحى من هذه المعلومات كفوفاً و رشيداً.

- على البنوك تفعيل التقييم المستمر لأنظمة المعلومات الفرعية والاهتمام بالافصاح من خلالها بالمعلومات ذات العلاقة بالموارد البشرية في تقاريرها المالية السنوية من أجل العمل بشكل سليم على تحسينه وتطويره، فإن معرفة عدد العمال والموظفين هي من اختصاص نظم المعلومات الإدارية وأيضاً أخذ الأفضلية من بينهم من حيث الكفاءة

والمهارة، وهذا الأمر يزيد من تحسين عمل البنك. ومن ثم تطوير نظم المعلومات بما يساهم في توفير المعلومات للإدارة على كافة مستوياتها، وهذا الأمر يساعد كثيراً على اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة بحسب المعلومات .

- لذلك فإن حرص البنوك على وجود نظام معلومات إدارية يتفرع على مستوى مختلف إدارات البنوك أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، نظراً للكم 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 ما هي 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.

قائمة المراجع:

- أحمد حسين علي حسين، (2003)، دليلك في تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.
- أحمد حسين علي حسين، (2008)، المحاسبة الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- أحمد محمود، (2001)، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة، عمان.
- أحمد ماهر، (2014)، كيف ترفع مهاراتك في الاتصال، الدار الجامعية - الإسكندرية.
- أحمد السيد كردي، البنوك التجارية، على الرابط الإلكتروني:
- <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/156276>
- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء، عمان.
- بنك سبأ الإسلامي، الأهداف العامة لإدارة الموارد البشرية، على الرابط الإلكتروني:
- <http://www.sababank.com/content.php?lng=arabic&id=127>
- بنك مصر، الإدارة المركزية للاتمان، على الرابط الإلكتروني:
- <http://www.banquemisr.com/ar/career/vacancydetails?JobRef=CC4>
- جاسم محمد الذهبي، نجم عبد الله، (2005)، مبادئ الإدارة العامة (منظور استراتيجي شامل)، الجزيرة للطباعة، بغداد.
- جمال الدين محمد المرسي، (2006)، الإدارة الاستراتيجية المدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- خالد أمين عبد الله، (2009)، العمليات المصرفية: الطرق الحاسوبية الحديثة، دار وائل، عمان، الأردن.
- سامر جلدة، (2011)، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- سعد غالب ياسين، (2005)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، طبعة أولى.

- عامر إبراهيم قندلحي، علاء عبد القادر الجنابي، (2005)، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان.
- عبد الحميد محمد الشواربي، محمد عبد الحميد الشواربي، (2002)، إدارة المخاطر الائتمانية من وجهتي النظر المصرفية والقانونية، دار المعارف، الإسكندرية، مصر.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، (2007)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
- عبد الفتاح المغربي، (2002)، نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ)، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- عبد المقصود محمد ديبان، محمود مراد مصطفى، ناصر نور الدين عبد اللطيف، (2003)، نظم المعلومات الحاسوبية وتطبيقاتها على الحاسب، جامعة الإسكندرية، مصر.
- علي السلمي، (2001)، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- علي الشرقاوي، العملية الإدارية، (2003)، وظائف المديرين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- عماد أحمد إسماعيل، (2011)، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي 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.
- فضيلة بوطورة، (2015)، علاقة نظام الرقابة الداخلية بالإفصاح على القوائم المالية في البنوك التجارية، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بالعلوم الاقتصادية بكافة تخصصاتها، الجامعة المستنصرية كلية الإدارة والاقتصاد، السنة 13، العدد 44.
- صندوق النقد العربي، (2012)، مبادئ إدارة مخاطر الائتمان، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، أبوظبي.
- -كمال خليفة أبو زيد، محمد عبد الحميد طاحون، (2008)، الأنظمة الحاسوبية المتخصصة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية.
- محمد أحمد حسان، (2008)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية
- محمد إسماعيل بلال، (2005)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- محمد الصيرفي، (2005)، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية.
- محمد ثويبة عبد العليم قرشي، (2010)، دور الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير كلية الدراسات المصرفية جامعة السودان للعلوم.
- محمود أحمد أبو جودة، (2014)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- منال محمد الكردي، جلال إبراهيم، (2002)، مقدمة في نظام المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات، التطبيقات، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.

- مكرم عبد المسيح باسيلبي، (2008)، المعاملات المصرفية: المحاسبة والاستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية، مصر.
 - مؤيد سعيد سالم، عادل حرحوش، (2009)، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
 - ناجي معلا، (2007)، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المؤسسة العالمية للتجليد، عمان، 2007.
 - نعيم إبراهيم الطاهر، (2010)، أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها، عالم الكتاب الحديث، الأردن.
 - وصفي عبد الرحمان النعسة، (2011)، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة، عمان.
 - ياسين كاسب الجرشة، خضير كاظم حمود، (2007)، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
 - Armstrong Gary et Kotler Philip, (2007), Principes de Marketing, Pearson éducation, France.
-