

اثر تكنولوجيا المعلومات وانعكاسها على اتخاذ القرارات في ظل العولمة

دراسة ميدانية على المصارف الإسلامية العاملة في المملكة
الأردنية الهاشمية

إعداد الباحثان

د. بشار مطارنة
قسم المحاسبة والتمويل / جامعة العلوم
التطبيقية
مملكة البحرين

د. حازم شحادة
قسم ادارة الاعمال / جامعة الزرقاء
المملكة الاردنية الهاشمية

مقدم الى :
المؤتمر العلمي العاشر بعنوان "استشراف مستقبل التجارة الدولية في ضوء منظمة التجارة
العالمية " المنعقد في الفترة. 3-4\12\2014. جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية .

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى توضيح اثر العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وانعكاس ذلك على اتخاذ القرارات في ظل العولمة وثورة المعلومات والتقدم العلمي الهائل .

حيث تم صياغة الفرضيات العلمية التي تخدم البحث ، واختبارها بأسلوب التحليل الاحصائي ، حيث تم توزيعها على العاملين في البنوك الاسلامية في المملكة الاردنية الهاشمية .

اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين النظام التكنولوجي المستخدم ، وارتباطها باتخاذ القرار ، مما يشير إلى أنه كلما كان النظام التكنولوجي المستخدم متطور فأن ذلك من شأنه أن يساهم بشكل إيجابي في زيادة القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المحدد ، و توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين طبيعة البرامج المستخدمة ، وبين اتخاذ القرار.

واهم التوصيات التي توصلت لها الدراسة ، يجب ايجاد نظم تكنولوجية متطورة لمواكبة التطور الهائل في ظل العولمة والانترنت ، وهذا لا يتحقق الا بتوفير موظفين مؤهلين وباحترافية عالية .

و يجب الاهتمام البالغ في طبيعة البرامج المستخدمة لان سهولتها يزيد من السرعة في اتخاذ القرارات ولكن هذا ينعكس على الامان ، ويرى الباحثان ان استخدام تكنولوجيا المعلومات من اهم التحديات التي توجه البنوك الاسلامية لأنها تحتاج الى كفاءات عالية وباحترافية علاوة على كلفتها العالية احيانا وهذا ينعكس على سرعة اتخاذ القرارات .

المقدمة

لم تعد تكنولوجيا المعلومات حكرًا على دول معينة او قطاعات معينة بعينها ، فقد استطاعت أن تغزو جميع المؤسسات والمنظمات في القطاعين العام والخاص على حد سواء فلا نكاد نجد أيًا من هذه المؤسسات وتلك المنظمات تخلو من وجود هذه التكنولوجيا بشكل أو بآخر ، حيث أن المنظمات التي تعتمد في أدائها على تكنولوجيا المعلومات تعتبر هي الأكثر تطورًا ، من المنظمات التي لا تعتمد في أدائها لأعمالها على تكنولوجيا المعلومات .

ولأن اتخاذ القرارات على كافة المستويات يعد من أهم المقومات الأساسية للإدارة الناجحة ، باعتبارها محور العملية الإدارية ، وأهم عناصرها ، وهي مهمة ملازمة لعمل القيادات الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية ، وعليه يصح القول الذي يؤكد على مقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة يتوقف إلى حد كبير على سرعة اتخاذ القرارات الإدارية التي تتخذها ، ومدى ملائمتها للهدف المحدد وعلى مختلف المستويات .

وتحاول الدراسة ان تضع اطار نظري متكامل لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات ، وربطها بشكل مباشر مع العولمة التي تجاوزت الحدود وأصبحت الزاما على جميع المؤسسات والمنظمات مواكبة ذلك والبنوك الاسلامية ليست استثناء من ذلك ، فقد تم وضع اهداف الدراسة وفرضياتها ، ومن ثم تحليل النتائج للخروج بنتائج وتوصيات تساعد متخذي القرارات في البنوك الاسلامية .

اهمية الدراسة

إن وجود تكنولوجيا معلومات فعال يساعد المهتمين بالنشاط المصرفي في الحصول على معلومات دقيقة و موضوعية و ملائمة من حيث الجودة و الوقت المناسبين ، مما يسهم في نجاح سرعة اتخاذ القرارات ، حيث تعتبر مخرجات هذه النظم المدخلات الأساسية لنجاح اتخاذ القرارات في السرعة المناسبة في ظل التطور الهائل وكم المعلومات الكبير.

اهداف الدراسة

1 - التعرف على الاطار الفلسفي لتكنولوجيا المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الاسلامية العاملة في المملكة الاردنية الهاشمية.

- 2 - التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية .
- 3 - الوصول الى نتائج وتوصيات لمتخذي القرار وأصحاب الاختصاص .

مشكلة الدراسة

يعتبر العصر الراهن بمتغيراته المختلفة يشهد ثورة عارمة في مجال المعلومات والاتصالات في ظل العولمة، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات في القرن الحادي والعشرين مورداً استراتيجياً للمنظمات للنهوض بأدائها، وبشكل خاص القرارات الإدارية على كافة المستويات، وجاءت الدراسة لتجيب عن تساؤلين

أولاً: ما العلاقة بين نظام تكنولوجيا المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في الاردن؟

ثانياً: هل هناك علاقة بين طبيعة البرامج التقنية المستخدمة في المصارف الإسلامية الاردنية وسرعة اتخاذ القرارات في تلك المصارف ؟

فرضيات الدراسة

أولاً: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النظام التكنولوجي و سرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في الاردن.

ثانياً: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة البرامج التقنية المستخدمة وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في الاردن.

الاطار النظري

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت هذه التكنولوجيا في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وتحسين مستويات الاسعار وزيادة السرعة في الإنتاجية وتحسين الجودة لما لها من دور فاعل في دعم عملية اتخاذ القرارات في المواقف والمشكلات، مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة (الغماس، 2006).

ويعرفها (الكساسبة ، 2007) بأنها: "تكنولوجيا المعلومات على أنها "التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصنيفها وتحليلها وإعادة بثها، لتوفير مخرجات ذات قيمة للمستخدم النهائي، في الزمان والمكان الملائمين، بهدف تحسين الأداء " (نوير ، 2013).

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المنظمات المالية

عملت تكنولوجيا المعلومات على تسهيل تنفيذ الاستراتيجية المالية، من حيث الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوزيعها بكفاءة عالية وتوفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية المختلفة، وذلك من خلال تسجيل ومتابعة العمليات المالية بشكل مستمر بحيث تستطيع المنظمة الحصول على تقارير منتظمة ودورية عن وضعها المالي وتدفقاتها خلال فترة زمنية معينة. كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تقليل تكاليف المنظمة الثابتة والمتغيرة ومراقبتها بشكل مستمر، مما يسهم في ترشيد الإنفاق وزيادة الأرباح، عن طريق تقييم الأداء المالي من حيث السيولة والربحية المديونية (نوير ، 2013).

تكنولوجيا المعلومات في ظل العولمة

ولقد أشار لودن ولودن (Loudon and Loudon) إلى أن المبالغ المستثمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات و أجهزة الاتصالات والبرمجيات في الشركات الأمريكية عام (2005) بلغت ما يقرب من (1,8) تريليون دولار ، وتشير هذه المبالغ المصروفة إلى اهتمام الشركات بإنشاء واقتناء تكنولوجيا المعلومات.

وقد تضاعفت الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات كنسبة من مجمل استثمارات الأعمال، حيث تبلغ نسبة الاستثمار في الولايات المتحدة الأمريكية ما نسبته 3:1 من حجم رأس المال المستثمر، ففي حين كانت هذه النسبة تبلغ 19% عام (1980) وصلت إلى 35 % في عام (2003)، ويوضح الجدول رقم (1) حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وحدها في الولايات المتحدة الأمريكية خلال عام (2005)، ومنه يتضح أن مجموع المبالغ المنفقة على تكنولوجيا المعلومات تزيد على ثمانمائة مليار دولار، وكانت أعلى قيمة إنفاق على الخدمات الاستشارية والتي بلغت مائة وثمانين مليار دولار وتشكل ما نسبته 22% من حجم الإنفاق العام، يليها قيمة الإنفاق على البرمجيات حيث بلغت مائة وخمسة وستين مليار دولار وتشكل نسبة 20%. أما أقل حجم إنفاق فقد كان على الإنترنت والذي بلغ اثنين وثلاثين مليار دولار وتشكل ما نسبته 4% من حجم الإنفاق

العام على عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويليهما الإنفاق على إدارة قواعد البيانات والذي بلغ سبعين مليار دولار (السالمي، 2000).

جدول رقم (1)

المبالغ المصروفة على تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية عام (2005)

النسبة	المبالغ /مليار دولار	عناصر تكنولوجيا المعلومات
14%	109	أجهزة الحاسوب
12%	100	نظم التشغيل
20%	165	تطبيقات برمجيات المؤسسة
9%	70	إدارة قواعد البيانات
19%	155	الشبكات والاتصالات
4%	32	الإنترنت
22%	180	خدمات استشارية
100%	811	مجموع المبالغ المصروفة

المصدر (Laudon, K. & Laudon, J. Management Systems, 2006: p

(Information)

ويعد الإنفاق المالي على بناء تكنولوجيا المعلومات من القرارات الاستثمارية التي تحتاج إلى دراسة وتحليل لاختيار المشروع الملائم للمنظمة، وذلك لما يترتب على هذه القرارات من مخاطر بسبب التكاليف العالية التي تتطلبها عملية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، فمثل هذه القرارات تتضمن تحديد القدرات التي يجب أن تتوفر في النظام، والقضايا الإستراتيجية مثل بناء النظم التي تدعم خطة الأعمال، ومعمارية تكنولوجيا المعلومات، والطرق المستخدمة في المعالجة، والتزود الخارجي.

ويحدد لودن ولودن (Laudon & Laudon,) عناصر تكاليف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من عدة بنود تتكون من امتلاك الأجهزة، وامتلاك البرمجيات، والتركيب، والتدريب، والدعم، والصيانة.

العناصر الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات بعناصرها المختلفة مكوناً أساسياً من مكونات المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، وما ذلك إلا لأهميتها الواسعة في اتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات، وإنجاز المهمات، وبالتالي تحسين الأداء العام والمكانة الاستراتيجية للمنظمة، ولعل من العناصر الأساسية التي تتكون منها تكنولوجيا المعلومات ما يلي :-

1. الأجهزة : وتمثل ذلك الكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي : وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمة.
 2. البرمجيات : حيث أن أجهزة الحاسوب لا يمكنها أداء مهامها بدون وجود تعليمات محددة ومتسلسلة، وبالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التي تشغل وتدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها (السالمي، 2000).
 3. قواعد البيانات: وتشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف.
 4. الشبكات: ويقصد بها مجموعة التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر، حيث تأخذ البيانات المنقولة الصفة المكتوبة أو المسموعة أو المرئية.
- ويشير (الكساسبة 2007) يمكن اعتبار أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل العناصر الآتية؛ الأجهزة ، والبرمجيات ، وقواعد البيانات ، والشبكات والاتصالات ، ونظم التشغيل ، والمستشارين، والإنترنت .
- ويؤكد ثمبسون وكاتس (Thompson & Cats, 2003) أن العناصر الأساسية لتكنولوجيا مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والشبكات وتطبيقات البرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات . وتمتلك معظم الشركات مجموعة من أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات والبرمجيات والتي تستخدم في النقاط وتخزين ومعالجة ونشر مضامين رقمية ، وإن التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات .
- فوائد ومزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات

لقد حدد (إدريس، 2005) فوائد واستخدامات تكنولوجيا المعلومات و توافر المعلومات اللازمة للأعمال، حيث تستخدم منظمات الأعمال تكنولوجيا المعلومات وبصفة أساسية في دعم مهام تمتد من حساب المرتبات إلى تصميم نماذج العرض الشفوي التي من خلالها يقوم العملاء بإرسال أوامر الطلب Web إلى إقامة مواقع ال ، Presentation للمنتجات والخدمات التي يرغبون في شرائها.

مفهوم اتخاذ القرار

يحدد - (بارنارد) - مفهوم عملية اتخاذ القرار بأنها عملية تقوم على الاختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب استجابات اتوماتيكية أو رد فعل مباشر (كنعان، 2009).

مفهوم القرار في القانون الإداري

يتفق فقهاء القانون الإداري على أن الإدارة تستخدم ثلاث وسائل لممارسة نشاطها وسيلة بشرية تتمثل في الأشخاص العاملين و وسيلة مادية تتمثل الأموال والمعدات التي تستخدمها و وسيلة قانونية تتمثل في التصرفات التي تقوم بها الإدارة وهذه الوسيلة الأخيرة - وهي التصرفات القانونية - يتم ممارستها بوسيلتين هما: العقود الإدارية والقرارات الإدارية ، وهكذا تعتبر القرارات الإدارية - من وجهة نظر علماء القانون الإداري- وسيلة تستخدمها الإدارة لتمكينها من القيام بوظائفها ومباشرة النشاطات الموكلة إليه (Havery. D 2001 & Brown. D).

يعتبر صنع القرار من المهام الرئيسية للقائد والمدير في إدارته، حيث إن لعملية اتخاذ القرارات الصحيحة أهمية بالغة في وصول أية مؤسسة إلى أهدافها، وإن أي خطأ في اتخاذ القرار سوف يكلف ذلك المؤسسة تكلفة بالغة سواء كانت مادية أو معنوية، لذلك اتجه علماء الإدارة إلى تخصيص أجزاء كبيرة في مؤلفاتهم لعملية صنع القرار و مراحلها وأفضل الممارسات فيها، حيث تجد أن للقائد أو المدير دور هام في اتخاذ القرار المناسب في كل عنصر من عناصر الإدارة سواء كانت أثناء التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الرقابة أو رسم السياسات وكل ذلك من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (نوير، 2013).

عناصر اتخاذ القرار

تدور عناصر اتخاذ القرار في إطار معين وتهدف إلى معالجة مشكلة ما، أهم هذه العناصر هو؛ الهدف، الموقف، متخذ القرار، قواعد الاختيار، البدائل وعملية اختيار الحل الأمثل بين البدائل المتاحة، وجميع عناصر اتخاذ القرار متداخلة ومتشابكة، ويبين الشكل (2) تداخل هذه العناصر

شكل رقم (2)

تشابك عوامل ومؤثرات القرار الإداري



المصدر: الغالبي، ظاهر محسن والعامري، صالح مهدي، (2009)، ص 360، الإدارة والأعمال، عمان دار وائل للنشر.

وقبل البدء في التطبيق العملي لهذه العناصر، يجب جمع البيانات والمعلومات، وتدفق الاتصالات وإدارة الموارد والإمكانيات المختلفة للمنظمة، وتحديد معايير مقارنة البدائل ومميزاتها وعيوبها، وأدوات تنفيذ كل بديل ومعرفة توافقها مع موارد وإمكانيات المنظمة وتأثيرها عليها، إن كل هذه المعطيات تسعى إلى حل مشكلة قائمة أو متوقعة والعمل على جلب منفعة أو دفع ضررًا متوقعًا (الغالبي والعامري، 2009)

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرار

إن لفاعلية القرارات الإدارية في مختلف المنظمات أهمية كبيرة في تحقيقها للأهداف المراد بلوغها، سيما وأن تكنولوجيا المعلومات وبما تزخر به من سرعة ومرونة وشفافية، ودقة في توفير

المعلومات التي سيعتمد عليها في اتخاذ القرارات، ذات أثر فعال في تحسين وتطوير وزيادة كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية في المنظمات (أبو هميس، 2007:ص 33).

وتعد المعلومات الأساس الحقيقي لاتخاذ القرارات الفعالة، حيث تعمل أنظمة المعلومات على تزويد المدراء في مختلف المستويات الإدارية، بالمعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، وذلك ليدعموا عملية اتخاذ القرار، حيث أن تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية ، تُعد العامل الأساسي في تحديد سرعة ودقة اتخاذ القرار، وفي تحديد مستوى جودته (Hyungil, J. 2004).

ويشير (حيدر، 2002) أن الموارد المادية والكوادر البشرية كانت أهم الموارد التي تحتاجها المنشآت (الشركات والمؤسسات والوزارات) في أعمالها، ولكن في هذه الأيام برز دور المعلومات، وأصبحت المعلومات ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة ، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات، ويذهب بعضهم إلى أن المقومات الأساسية للإنتاج هي المادة، والطاقة، والمعلومات، إلا أن المعلومات أصبحت تتبوأ المكانة الأولى من حيث الأهمية، إذ تعتبر أحد الموارد الإستراتيجية في أي مؤسسة أو منشأة حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية بدون الاعتماد على المعلومات ، وتعد المعلومات استثماراً يمكن استغلاله استراتيجياً وسلاحاً فاعلاً لتحقيق الميزة التنافسية.

استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى المصارف الإسلامية

في ظل وجود شبكة الانترنت و شيوعتها و ازدياد مستخدميها، و استغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الالكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، وجعلته أكثر مرونة و سرعة في تقديم خدماته، ولقد تم تقديم تلك الخدمات من خلال البنك الالكتروني، الموجود على الشبكة (شبكة الانترنت) و يحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، حيث يتيح هذا البنك للزبون بالقيام بكافة أعماله الخاصة بالبنك عن طريق أي مكان موجود به، و ذلك بواسطة خط يوفره له البنك يسمح له بانجاز كافة معاملاته دون أن يضطر إلى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك وقد قدمت هذه البنوك عدة مزايا و منافع، يمكن ذكرها كالاتي (الجنبيهي والجنبيهي، 2005).

- تنظيم الدفعات: بحيث يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع، دون أي شك في إمكانية السداد في الوقت المحدد.

- تسيير العمل: ألغت عملية المقايضة الآلية حاجة العميل إلى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تسيير العمل، و رفع فعاليته.

- السلامة و الأمن: أزلت التحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، و الحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.

- تقليل الأعمال الورقية: تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، و الشيكات التقليدية و غيرها من المعاملات الورقية،

- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني و انخفاض كلفتها تحقق رضا الزبائن .

- توفير المصاريف: تتضمن عملية افتتاح فرع لبنك ما مصاريف تشغيلية، مثل تكاليف شراء الموقع و تأثيثه و تكاليف العمالة و الصيانة و غيرها، غير أن تلك المصاريف معدومة نهائياً في حالة البنوك الإلكترونية .

وتم الإشارة إلى أن البنوك الإلكترونية ليست و حدها من تستخدم شبكة الانترنت في المعاملات، بل البنوك العادية كذلك تقدم خدمات مالية الكترونية عن طريق هذه الشبكة، مما أدى إلى ظهور خدمات مصرفية جديدة، و أدى ذلك إلى تنامي المعاملات المصرفية الإلكترونية، (الهندي، 2004) .

ومن الخدمات الإلكترونية التي يستخدمها العاملون في البنوك ما يلي:

أولاً: الخدمات الإلكترونية

1.الخدمات المصرفية الإلكترونية الآلية:

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينات كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف و من ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية، و تعتبر الصرافات الآلية أول آلية لتطور العمل المصرفي حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، و قد تطور عمل هذه الأجهزة حيث تمكنت من الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، و التي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، و بظهور البطاقات الذكية

أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات و استخدامها في دفع التزامات في نطاق دفع متعددة، اما الان اصبحت تقوم بوظائف متقدمة تمكن العمال و الموظفين من استلام رواتبهم و حقوق الضمان الاجتماعي، كما تسمح لهم الوصول إلى حساباتهم الجارية مع توفر خيار استخدام لغات أجنبية عبر هذه الأجهزة، كما وأصبحت حاليا تقدم جملة من الوظائف

نذكر منها؛ التعرف على رصيد الحساب، القيام بسحب نقدي من الحساب، إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات، طلب دفتر الشيكات، إجراء إيداعات نقدية، وسداد الفواتير (صادق، 2001).

2.الصيرفة عبر الهاتف الجوال:

إن انتشار الهواتف النقالة، ساهم في تطور الخدمات التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة، وخاصة المصرفية، فقد ظهر ما يسمى بالبنوك الخلوية التي تقوم على فكرة تزويد الخدمات المصرفية للزبائن في أي مكان و في أي وقت، و تشمل هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة و الإطلاع على عروض المصارف و أسعار العملات و غيرها من الخدمات الاستعلامية، كما تشمل الخدمات المالية كتحويل النقود من حساب إلى آخر و خدمات الدفع النقدي و فتح الحسابات و غلقها... الخ (الهندي، 2004).

كما تعد هذه البنوك فتحا جديدا من فتوح توظيف البطاقات الذكية، إذ تعد الواسطة الرئيسية لتخزين تطبيقات البنوك الخلوية بأنواعها، حيث أتاحت هذه البطاقة قدرة تخزين و إدارة التواقيع الرقمية و الالكترونية و مختلف وسائل التعرف و التثبيت و الموثوقية المرتبطة بالأعمال المصرفية (صادق، 2001).

3.الصيرفة عبر شبكة الانترنت :

تندرج هنا الخدمات المصرفية الفورية ، أو الخدمات المصرفية من المنزل، فالبنوك اتجهت إلى توسيع نشاطها من خلال إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة لها ؛ كي تسهل على العميل من الاتصال بالفروع الالكترونية بطريقة أسهل (النجار، 2004).

أهمية المصارف الإسلامية

لقد ظهر من خلال المصارف الإسلامية شكل من أشكال التعامل المصرفي لم يكن موجوداً من قبل في القطاع المصرفي التقليدي.

ومما لاشك فيه أن المصارف الإسلامية قد أوجدت أسس للتعامل بين المصرف والمتعاملين قائمة على المشاركة في الأرباح والخسائر، إلى جانب المشاركة في الجهد من قبل المصرف والمتعاملين بدلاً من أسس

نشأة البنك الإسلامي.

تأسس البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار ، (كشركة مساهمة عامة محدودة) سنة 1978

لممارسة الأعمال التمويلية والمصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية

الغراء، بموجب القانون الخاص بالبنك الإسلامي الأردني رقم (13) لسنة 1978م ، وتم إلغاء

القانون المذكور ، واستعيض عنه بفصل خاص بالبنوك الإسلامية ضمن قانون البنوك رقم (28)

لسنة 2000م واصبح ساري المفعول اعتباراً من تاريخ 2000/8/2م.

الإطار العملي

اعتمد الباحثان على منهج البحث الوصفي التحليلي، من خلال وصف وتشخيص وتحليل للبيانات والمعلومات ، بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية، ومن ثم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، والتعرف على العوامل المؤثرة فيها وتحليلها. " . وتم تطبيق المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة التي أعدتها وطورها الباحثان .

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من البنك الاسلامي الاردني ، ويعمل في البنك الإسلامي حوالي (2000

موظفاً وموظفة يتصفون بالخبرة والدراية الكافية لتقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، كما بلغ

عدد حسابات العملاء العاملة في البنك حوالي (629.4) ألف حساب .

عينة البحث

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة بلغ عددها (71) موظفاً وموظفة من الموظفين في البنك الاسلامي الاردني .

الاستجابات المتعلقة بمستوى النظام التكنولوجي المستخدم

للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمستوى نظام التكنولوجي المستخدم، قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى حساب التكرارات

النسب المئوية لدرجة الاستجابة وترتيبها وفقاً لجميع الاستجابات، والجدول التالي يبين نتائج التحليل.

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم

الرقم	نص الفقرة	المتوسط	الانحراف	درجة التقدير	الترتيب
1	يستخدم المصرف تكنولوجيا متطورة	3.20	1.49	متوسطة	7
2	تساعد نظم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الكلفة	3.99	1.48	مرتفعة	6
3	هنالك فهم واضح لمدخلات النظام.	4.10	1.26	مرتفعة	1
4	مخرجات النظام بسيطة ويمكن فهمها	3.81	1.33	مرتفعة	3
5	التفاعل مع النظام واضحة لجميع العاملين	3.75	1.28	مرتفعة	2
6	الموظفين لديهم القدرة على استخدام النظام التكنولوجي الموجود	3.21	1.31	متوسطة	5
7	يمتاز النظام التكنولوجي بالسرعة	3.31	1.26	متوسطة	4

العالية في الاستخدام.

يتضح من نتائج الجدول السابق، بأن الفقرة الثالثة التي نصها: " هنالك فهم واضح لمدخلات النظام " جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.10) وانحراف معياري مقداره (1.26) وبدرجة استجابة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة الأولى التي نصها: " يستخدم المصرف تكنولوجيا متطورة " بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري مقداره (1.49) وبدرجة استجابة متوسطة.

الاستجابات المتعلقة بالبرمجيات والمعدات المستخدمة

للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بالبرمجيات والمعدات المستخدمة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى حساب التكرارات والنسب المئوية لدرجة الاستجابة وترتيبها وفقاً لجميع الاستجابات، والجدول التالي يبين نتائج التحليل.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بالبرمجيات والمعدات المستخدمة

الترتيب	درجة التقدير	الانحرف	المتوسط	نص الفقرة	الرقم
4	متوسطة	1.24	3.26	البرمجيات المستخدمة تتصف بسهولة الفهم.	1
1	مرتفعة	1.14	3.93	تتصف البرمجيات المستخدمة بسهولة التشغيل.	2
2	مرتفعة	1.34	3.71	يتوفر دليل الإرشادات والتعليمات اللازمة للأجهزة.	3
3	مرتفعة	1.42	3.82	المعدات المستخدمة يمكن صيانتها بسهولة	4
7	متوسطة	1.33	3.22	البرمجيات بحاجة الى اشخاص مؤهلين وكفؤين	5
8	متوسطة	1.35	3.05	تمتاز البرمجيات المستخدمة بالحماية من التلاعب والفايروس.	6
6	متوسطة	1.14	3.25	يمكن بسهولة عمل رقابة دقيقة	7
5	متوسطة	1.33	3.28	المعدات والاجهزة يتم صيانتها بشكل دوري	8

يتضح من نتائج الجدول السابق، بأن الفقرة الثانية التي نصها تتصف البرمجيات المستخدمة بسهولة التشغيل " جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري مقداره (1.24) وبدرجة استجابة مرتفعة ، وفي المرتبة الاخيرة جاءت الفقرة السادسة التي نصها: " تمتاز البرمجيات المستخدمة بالحماية من التلاعب والفايروس " بمتوسط حسابي بلغ (3.05) وانحراف معياري مقداره (1.35) وبدرجة استجابة متوسطة.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد سرعة اتخاذ القرار

الترتيب	درجة التقدير	الانحراف	المتوسط	نص الفقرة	الرقم
1	مرتفعة	1.29	3.83	القرارات المتخذة بعيدة عن الروتين	1
5	مرتفعة	1.31	3.73	يتم تشخيص المشكلة بشكل دقيق في اتخاذ القرارات.	2
4	مرتفعة	1.14	3.69	المعلومات يتم تخزينها واسترجاعها في اي وقت	3
2	مرتفعة	1.15	3.82	تحليل المعلومات يتم بطريقة سهلة وغير معقدة	4
8	متوسطة	1.12	3.27	يوجد سرية كاملة قبل اتخاذ القرارات	5
7	متوسطة	1.26	3.33	يتم تمرير المعلومات المطلوبة لمتخذ القرار فور طلبها	6
3	مرتفعة	1.31	3.71	يوجد تغذية عكسية بعد اتخاذ القرارات	7
6	متوسطة	1.14	3.48	يشعر متخذ القرار ان القرارات المتخذة كانت توقيتها مناسب	8

يتضح من نتائج الجدول السابق ، بأن الفقرة الأولى التي نصها: "القرارات المتخذة بعيدة عن الروتين " جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.83) وانحراف معياري مقداره (1.29) وبدرجة استجابة مرتفعة ، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة الخامسة التي يوجد سريه كاملة قبل اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي بلغ (3.27) وانحراف معياري مقداره (1.12) وبدرجة استجابة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بفرضية البحث الأولى الذي نصها: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النظام التكنولوجي المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية لعامة في المملكة الأردنية الهاشمية .

للتحقق من فرض الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون *Pearson Correlation Coefficient* للكشف عن العلاقة الارتباطية بين النظام التكنولوجي ، وارتباطه بسرعة باتخاذ القرار.

جدول (5)

نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين النظام التكنولوجي، وارتباطها بسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية لعامة في المملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	اتخاذ القرار	مربع معامل الارتباط (R2)	مستوى الدلالة
ملائمة النظام	**0.93	%86	دال**

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من نتائج التحليل للجدول السابق، بأنه توجد علاقة طردية دالة إحصائية بين النظام التكنولوجي ، وارتباطها باتخاذ القرار، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.93) وهي دالة إحصائية عند مستوى 0.01، مما يشير إلى أنه كلما كان النظام التكنولوجي مترابط و واضح فإن ذلك من شأنه أن يساهم بشكل إيجابي في زيادة السرعة في اتخاذ القرار بصورة شمولية ، كما يتضح من

نتائج التحليل بأن النظام التكنولوجي المستخدم فسّر ما نسبته 86% من التباين في سرعة اتخاذ القرار.

النتائج المتعلقة بفرضية البحث الثانية الذي نصها: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والمعدات وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية

للتحقق من فرض الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation Coefficient**.

جدول (6)

نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى البرمجيات والمعدات وسرعة اتخاذ القرارات في المصارف الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية

المتغير	سرعة اتخاذ القرار	مربع معامل الارتباط (R2)	مستوى الدلالة
البرمجيات والمعدات	0.298**	9%	دال**

**دال عند مستوى 0.01

يتضح من نتائج التحليل للجدول السابق، بأنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين البرمجيات والمعدات المستخدمة أفراد عينة الدراسة، وبين سرعة اتخاذ القرار، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.298) وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، مما يشير إلى أنه كلما كانت البرمجيات والمعدات متوفرة وسهلة الاستخدام، فإن ذلك من شأنه أن يساهم بشكل إيجابي في سرعة اتخاذ القرار بفاعلية، كما يتضح من نتائج التحليل بأن توفر البرمجيات والمعدات فسّر ما نسبته 9% من التباين في سرعة اتخاذ القرار.

التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بشكل كبير في تطوير النظم المعلومات لأنها تساعد بشكل كبير في سرعة اتخاذ القرار عن طريق الربط المتكامل مع جميع الفروع وايضا مع البنوك الاخرى

2. السعي الى اقتناء احدث المعدات والبرمجيات ومواكبة التكنولوجيا في ظل العولمة يساعد في اتخاذ القرارات بالتوقيت المناسب
3. عقد دورات خارجية بشكل دوري للموظفين ليتمكنوا من الاطلاع على احدث البرمجيات والأجهزة لتقليل الفجوة بين البيئة المحلية والعالم الخارجي

المراجع

1. كنعان، نواف، " القيادة الإدارية " ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009م.
2. الغالبي ، طاهر محسن ؛ العامري ، صالح مهدي، (2008)، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ط2 ، عمان: دار وائل للنشر
3. الجنيبي، منير والجنيبي، ممدوح (2005). الشركات الإلكترونية ، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع
4. إدريس، عبد الرحمن ثابت (2005). إدارة الأعمال: نظريات ونماذج تطبيقية . الإسكندرية: الدار الجامعية
5. 16- الهندي، عدنان (2004). التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية والمالية عبر الإنترنت، بيروت: اتحاد المصارف العربية للنشر
6. ياغي، محمد عبد الفتاح (2004) . اتخاذ القرارات التنظيمية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع
7. النجار، راغب فريد (2004). الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع
8. حيدر، معالي (2002) . نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
9. السالمي، علاء عبد الرزاق (2000). تكنولوجيا المعلومات . الطبعة الثانية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع
10. صادق، مدحت (2001). أدوات وتقنيات مصرفية ، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر
11. ابو هميس، بشير (1999). أسس الإدارة الحديثة، دار اليازوري العلمية: عمان، الأردن.

ثانياً: رسائل ماجستير و الدكتوراة غير المنشورة:

1. مطيري،نوير،(2013).أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات الادارية بوزارة الصحة بدولة الكويت،اطروحة ماجستير غير منشورة ،جامعة دلمون،مملكة البحرين (غير موجود في المتن)

2. الكساسبة ، وصفي عبد الكريم (2007). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

3. الغماس، عبد العزيز عبد الرحمن (2006) . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية . رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان ، الأردن.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

1- Laudon, K. & Laudon, J. (2006) Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 9th ed. Prentice Hall.

2-Havery. D. & Brown. D, (2001). An Experimental To organization Development. Prentice Hall, New Jersey.

3- Hyungil, J. (2004). An Exploratory Study of Strategic Value of Information Technology: A Theoretical Application of the Co-alignment Model (Korea, United States). Unpublished Doctoral Dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University.