أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية

دراسة ميدانية في قطاع المصارف العربية والأجنبية

عمان – الأردن

إعداد

عدنان رحيم عبيد الكناني

المشرف

الاستاذ الدكتور

محمد عبدالعال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
كلية العلوم الإدارية والمالية

نوفمبر (تشرين ثاني)/ 2008

تفويض

أنا الموقع أدناه عدنان رحيم عبيد الكناني أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عدنان رحيم عبيد الكناني

التوقيع:

التاريخ:12 /11 / 2008

قرار لجنة المناقشة

نوقشت الرسالة وعنوانها "**أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية، دراسة ميدانية على قطاع المصارف العربية والأجنبية في الأردن – عمان**".

وأجيزت بتاريخ 12/ 11 / 2008م

أعضاء لجنة المناقشة:		**التوقيع**
الاستاذ الدكتور محمد عبدالعال النعيمي	رئيسا مشرفا	
الأستاذ الدكتور كامل المغربي	عضوا	
الدكتور علي محمد صالح عباس	عضوا	
الأستاذ الدكتور مؤيد الدوري	عضوا خارجيا	

شكر وتقدير

بسم الله والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول الله محمد بن عبدالله وعلى آل بيته وصحبه وسلم في الأولين والآخرين، وبعد..

أحمد الله سبحانه وتعالى على ما من علي من علم متواضع، وألهمني قدرة وطموحا وصبرا وتحملا لإعداد هذه الدراسة وإخراجها بهذا الشكل، وأتوجه بالشكر والتقدير إلى استاذي الفاضل الدكتور محمد عبدالعال النعيمي على ما أحاطني به من رعاية علمية خالصة، وما قدمه لي من تشجيع ودعم، وكان مثالا للعلم المتواضع من خلال توجيهاته وإرشاداته اللامحدودة، فكان لجديته الصادقة، ومعاملته الطيبة الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أقدم جزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور كامل المغربي والدكتور علي محمد صالح عباس والأستاذ الدكتور مؤيد الدوري، لما لملاحظاتهم الإيجابية وآرائهم القيمة وتوجيهاتهم الصادقة من إثراء وإكمال للجهد المتواضع المبذول في هذه الدراسة وإظهارها بالمظهر الحسن.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأساتذة الدكتور محمد مطر والدكتور عبدالناصر نور والدكتورحمزة الزبيدي والدكتورة وفاء التميمي الذين لم يبخلوا علي بالنصح والإرشاد المتواصل.

وختاما، أتقدم بالشكر إلى جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا على ما أولتني به من اهتمام، وأسقتني من علم خلال فترة دراستي ممثلة بمعالي رئيسها الأكرم ومساعديه

المحترمين وأعضاء الهيئة التدريسية الأفاضل وجميع منتسبي الجامعة من إداريين وعاملين، وإلى كل من مد يد العون والمساعدة لي وأسدى المشورة الصادقة أو من بعيد، في إنجـــاز هذا العمل.. آملا أن يجزيهم الله خير الجزاء...

والله ولي التوفيق،،

الباحث

عدنان رحيم عبيد الكناني

الإهداء

- إلى .. من قال فيهم عز وجل " **وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا**".
- المرحومين والدي، ووالدتي، اللذين لم أفارقهما، وأنا أتذكرهما وأطلب من العلي القدير أن يرحمهما ويعفو عنهما.
- إلى .. رمز المحبة والدفء والحنان والأمل، رفيقة عمري .. زوجتي الغالية.
- إلى .. قرة عيني ، وفلذات كبدي، وحفيدي (أثيل، أنمار، أحمد، أسامة، محمود، يوسف).. زهور الحياة وأريجها أملا ورجاء.
- إليهم جميعا، أهدي ثمرة عملي وصادق محبتي.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
عنوان الرسالة	أ
تفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
شكر وتقدير	د
الإهداء	و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ي
قائمة الأشكال	ل
ملخص الدراسة باللغة العربية	ن
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
المقدمة	2
مشكلة الدراسة وأسئلتها	4
فرضيات الدراسة	6
أهداف الدراسة وأهميتها	8
محددات الدراسة	9
أنموذج الدراسة	10
التعريفات الإجرائية	12
هيكل الدراسة	15

الفصل الثاني: الإطار النظري، والدراسات السابقة ذات الصلة	17
المقدمة	18
دور وأهمية المعلومات	21
الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	23
مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها	29
أنواع نظم المعلومات واستخداماتها	32
أثر نظم المعلومات في دعم عملية صناعة قرارات الأدارات المالية في المصارف قيد البحث	37
المعوقات التي تواجه استخدامات وتطبيقات نظم المعلومات الحديثة في المصارف البحوثة	39
الدراسات السابقة العربية والأجنبية	43
الدراسات العربية	43
الدراسات الاجنبية	57
ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ذات الصلة	67
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	69
أولا: منهج وإجراءات الدراسة	70
مجتمع الدراسة	70
وحدة المعاينة والتحليل	71
ثانيا: أساليب جمع البيانات والمعلومات	72
المصادر الثانوية	72
المصادر الأولية	72
ثالثا: أداة الدراسة	73

رابعا: اساليب التحاليل الإحصائية	73
خامسا: اختباري الصدق والثبات	74
الفصل الرابع: مناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات	76
المقدمة	77
عرض بيانات الدراسة	77
اختبار الفرضيات	94
الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات	104
المقدمة	105
الاستنتاجات والتوصيات	105
الدراسات المستقبلية	110
قائمة المراجع	113
المراجع باللغة العربية	113
المراجع بالأجنبية الاجنبية	119
قائمة الملاحق	121
أداة الدراسة (الاستبانة)	122
قائمة بأسماء المحكمين	131

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	أنواع نظم المعلومات.	36
2	أسماء عينة الدراسة من المصارف العربية والأجنبية.	70
3	خصائص عينة الدراسة حسب متغير المصرف.	80
4	خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.	81
5	خصائص عينة الدراسة حسب متغير التخصص.	82
6	خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة عدد السنوات في المصرف.	83
7	خصائص عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي.	84
8	خصائص عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة.	85
9	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الإستبانة.	86
10	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف.	95
11	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية	97

	لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى استيعاب التطور التكنولـــوجي السريع في دعم عمليـــة صـــناعة قـــرارات الادارة الماليـــة للمصارف قيد البحث .	
12	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	99
13	تحليل التباين للفروق بين اجابات أفراد عينة الدراسة علـــى فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعـــاً لمتغيـــر المؤهل العلمي.	100
14	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة.	101
15	تحليل التباين للفروق بين أداء أفراد عينة الدراســـة علـــى فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعـــاً لمتغيـــر الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة.	102

قائمة الأشكال

رسم الشكل	اسم الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة	11

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستبانة	122
2	السادة المحكمين لأداة القياس لاستبانة الدراسة الحالية	131

أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية

دراسة ميدانية في قطاع المصارف العربية والأجنبية

عمان- الأردن

إعداد

عدنان رحيم عبيد الكناني

المشرف

الاستاذ الدكتور محمد عبدالعال النعيمي

الملخص

الملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد عن أثر التطورات والاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات وواقع تبني المديرون الرئيسيون (المدراء العامون ونوابهم ومساعديهم ومدراء الأقسام) في المصارف قيد البحث لهذه النظم وأثرها في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية، ومناقشة مدى تطبيق نظم المعلومات الحديثة التي يعتمدها المديرون في عملية صناعة القرارات المالية في المصارف قيد البحث، وكذلك معرفة أهم المشكلات التي تؤثر على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية تبعا لمتغير المؤهل العلمي أو الخبرة العملية.

اقترحت الدراسة نموذجا لاختبار العلاقات بين عناصر مستوى نظم المعلومات الحديثة وما بين عملية صناعة قرارات الإدارة المالية وفقا لمراحلها المختلفة.

لقد اعتمدت هذه الدراسة على البيانات التي جمعت من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على (7) مصارف عربية وأجنبية في عمان- الأردن خلال شهري تموز وآب من

العام الحالي 2008، وتم إجراء التحليل على (125) استبانة من الاستبانات الموزعة والصالحة والملائمة والمستكملة لجميع البيانات المطلوبة ، وذلك لاختبار العلاقات المفترضة من الناحية العملية.

خلصت الدراسة للنتائج التالية:

1- هناك مشاكل تواجه عملية تطبيق نظم المعلومات الحديثة خصوصا الاستفادة من مزايا إدخال تقنيات التكنولوجية الحديثة والسريعة في دعم عملةي صناعة قرارات الإدارة المالية.

2- لم تركز مصارف قيد الدراسة على الاستخدامات المثلى لنظم دعم القرار والنظم الخبيرة نتيجة عدم الثقة بها، وهو ما اتفق مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة ذات الصلة .

وعليه، قدمت الدراسة توصيات موضوعية ركزت على معالجة الجوانب الضعيفة في استخدام نظم المعلومات الحديثة، والتأكيد على ضرورة الاهتمام بتفاديها، والعمل على صياغة خطة استراتيجية لتطوير هذه النظم في تحسين أداء عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.

The Impact of Modern Information Systems on the Decisions Making Process of the Financial Management.

Prepared by:
Anan Raheem Al-Kinani

Supervised by:
Prof. Mohammad Al-Nuiami

Abstract

The study aimed to specify the developments and modern orientations of the information systems, and Its real adoption of the main managers (General managers, assistances, sections directors) in the banks for these systems, and its impact on which the managers are depending on the financial decisions process, and also, the important problems which affected on the decisions making process of the financial management followed by the variable of the qualification and practical experience.

This study suggested a model in order to make the examination of the relationship between the level of the modern information systems, and the decision making process of the financial management according to the different stages.

This study is also depending on the data which gathering from the questionnaires, and distributed to the seventh Arabic and foreign banks in Amman- Jordan, through the July and August 2008.

The data gathering tools that were used to obtain the data and information needed for the evaluation model, were by personal interviews and questionnaires in order to make the analysis for the (125) questionnaires

which distributed and obtained the appropriate and fill the completed data, which have got from the suppose relations and the practical side.

The main conclusions of this study were the following:

- There are many problems which faced the applied process of the modern information systems, specially, the conclude of the advantages of entering the rapid and modern technology techniques for supporting the decision making process of the financial management.
- The seventh banks didn't focus on the idealism usages for supporting decisions making systems and experience systems, resulting that, these banks have not a confidence on its, which the former studies were reached before.

According to the results of this study, which presented objectivity resolutions which focused on treating the weaken sides in the usage of the modern information systems, affirmation on the necessity for avoiding these, and then will work to formulate strategic scheme in order to develop these systems for improving the performance of the decision making process of the financial management.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمـــــــة

إن ما يشهده العالم اليوم، من التطورات العلمية الكبيرة في كثير مـــن المجـــالات، وخصوصا التغيرات السريعة والمدهشة في نظم المعلومات الحديثة واستخداماتها، التـــي يطلق عليها (عصر المعلومات)، والتي تؤدي فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا بارزا وهاما، قد ألقت بظلالها على تطوير شتى مناحي الحياة، مما أدى إلى تحويل العالم بأسره إلى قرية صغيرة يتأثر جميع أفراده بما يحصل فيها من تطورات، كذلك أدى إلـــى خلق شروطاً وآليات عمل جديدة تختلف اختلافا كبيرا عما كانت عليه في العقد الماضي.

وقد حتمت هذه التغيرات السريعة والتحديات الكبيرة على القطاع المـــصرفي فـــي الأردن بشكل خاص، الاستجابة لها برؤية واضحة تمكنهـــا مـــن استـــشراف المـــستقبل لاكتشاف الفرص واغتنامها ومعرفة التهديدات والمخاطر والعمل على تجنبها، وهذا يعني أن نظم المعلومات الحديثة تلعب دورا أساسيا في تحسين أداء هذه المصارف، وسيساعدها في استثمار تلك التطورات التقنية لنظم المعلومات الحديثة للاســـتفادة منهـــا اســـتراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية، وستكون حتما أحد المـــوارد الأساســـية لتلـــك الأجهـــزة ، وسلاحها الاستراتيجي في التعامل مع الظروف الحالية التي تتـــصف بـــالتغير الواســـع واشتداد هذه المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي، وإنما أيضا على المستوى الدولي، إضافة للاستفادة منها في تحسين إداراتها المالية وتفعيل دورها المؤثر في مجال أعمالهـــا الأساسية: الإيداع والائتمان، وحسابات الودائع المختلفة والقروض، وأنـــواع التـــسهيلات الائتمانية من اعتمادات مستندية وخطابات ضـــمان وكفـــالات، والتحويـــل الخـــارجي، واستثمارات المصارف والعمليات المصرفية الخارجية، وعناصر التحليل فـــي عناصـــر

الاستثمار وأهدافه ومخاطره، واتخاذ قرارات الاستثمار في ظروف التأكد وطرق تقييم الاستثمار وتحديد قيمة الاستثمار، وتحليل الاستثمار في الأوراق المالية، وإصدار أدوات الدفع والتعامل بأدوات السوق النقدي وسوق رأس المال وغيرها.

وتعد نظم المعلومات الحديثة من الحقول العلمية الحيوية، نتيجة سرعة تغيرها وانتشارها واستخدامها، ولكونها قضية دائمة للجهد البشري والاتصالات، فقد تم تطويرها عبر سنوات طويلة، وبهذا فإن حقل نظم المعلومات الحديثة، حقل واسع الانتشار والشمولية، ويساعد في التعامل مع الحالات التي لها إجراءات وقواعد محددة بشكل أوتوماتيكي باستخدام البرامج المحوسبة، إضافة لمساعدة المديرين في التعامل مع الحالات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الخبرة، باستخدام النظم الخبيرة، ونظم دعم القرارات، ونظم دعم المديرين وغيرها.

فهناك نظم الانترنت واستخداماتها، ونظم معلومات دعم الشركات الرقمية، ونظام إدارة علاقة العملاء (Customer Relationship Management Systems - CRM)، ونظام إدارة سلسلة التوريد (Supply Chain Management Systems – SCM)، والتجارة الالكترونية (E- commerce)، والحكومة الالكترونية (E-Government)، ونظام المعلومات الاستراتيجية (Strategic Information System)، ونظم دعم القرارات (Decisions Support Systems – DSS) ونظم التسويق والمبيعات (Sales and Marketing Systems) ونظم المحاسبة والتمويل (Finance and Accounting Systems) ونظم الموارد البشرية (Human Resources Systems) ونظم معالجة العمليات (Transaction Processing

(Knowledge Management Systems – KMS) ونظم إدارة المعرفة (Systems ونظم معلومات الاقتصاد والتجارة والصناعة والزراعة والسياحة والثقافة والتربية والصحة، إضافة إلى نظم المعلومات الفردية والعائلية، وهناك أيضا نظم التكاليف لإعداد التقارير المختلفة التي تفيد متخذ القرار.

من خلال ما تقدم، يهدف الباحث في هذه الدراسة، إلى الكشف عن أثر مفاهيم نظم المعلومات الحديثة وتطور تقنياتها وأدواتها وأساليبها الفنية وتشعبها وإنعكاساتها على كفاءة وأداء هذه النظم المتواصلة على التعاملات الحكومية وغير الحكومية لتحسين وتطوير إجراءات العمل في الإدارات المالية مما يعود بالنفع على المصارف.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يمثل القطاع المصرفي الأردني ركيزة اساسية في دعم الاقتصاد الوطني وتنميته، وبالتالي كان لا بد من الاهتمام بهذا القطاع، والحفاظ على سلامة العمل المصرفي من المخاطر التي قد يتعرض لها، وخاصة بعد اتساع قاعدة التعامل الالكتروني بشكل كبير في المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية، حيث سهلت نظم المعلومات الحديثة كثيرا من العمل المصرفي وقللت من كلفته، ليكون مؤهلا أكثر من أي وقت مضى في استيعاب تحديات واستحقاقات المرحلة المقبلة والتوافق مع الاتجاهات الراهنة والمرتقبة في الصناعة المصرفية.

وبناء عليه، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في إن الإدارات المالية في المصارف الأردنية تعاني من معوقات رئيسية تتعلق بضعف في التعامل مع متطلبات النظم الحديثة وأساليبها المتطورة، كما أن هذه المصارف تبدي ضعفا في الاستخدام الكفء لهذه النظم من أجل دعم عملية صناعة القرارات الإدارية والمالية، وبالتالي تقلل من جودة الخدمات، وإضاف كفاءة وفاعلية قرارات التمويل والاستثمار وتوزيع الأرباح.

ولذلك يحاول الباحث، تقييم أثر هذه النظم الحديثة وفوائدها في تعزيز كفاءة وفاعلية قرارات الإدارة المالية في هذه المصارف، كون هذا الموضوع الحيوي تحتاجه الدراسات الحالية في المصارف بغية فحص كفاءة وفاعلية قراراتها الإدارية والمالية المستندة إلى نظم المعلومات الحديثة، وقد شكل ذلك دافعا للباحث في إجراء المزيد من الدراسة لتحديد هذه الإشكاليات هي الأساس لمواقف صعبة ستؤثر حتما على دعم عملية صناعة القرارات المالية السليمة للإدارات المالية في هذه المصارف، وتحقيق واجباتها المطلوبة نحو دعم الاقتصاد الوطني الأردني.

وعليه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

1- هل تلتزم الإدارات المالية في المصارف بتطبيق نظم المعلومات الحديثة من أجل دعم عملية صناعة قراراتها، من وجهة نظر المديرين للوظائف الرئيسية؟

2- هل تختلف وجهات نظر المديرين حول تطبيق نظم المعلومات الحديثة داخل الإدارات المالية في المصارف قيد البحث لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية تبعا لاختلاف المؤهل العلمي؟

3- هل تطبق الإدارات المالية التقنيات والأساليب الحديثة لنظم المعلومات، لتفعيل عملية صناعة القرار تبعا لاختلاف الخبرة العملية؟

4- هل للمشكلات التنظيمية (التأهيل والتدريب، وضعف ثقافة المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومدى استيعابهم لأدوات التطور السريع)، أثر على عميلة صناعة قرارات الادارة المالية؟

فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، تم صياغة الفرضيات الرئيسة التالية، التي سيجري اختبارها:

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- HO : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل بين وجهات نظر المديرين في تطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم.

ويتفرع عنها، الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

1- **HO_1:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل بين ضعف ثقافة المديرين في تطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومدى استيعابهم للتطور التكنولوجي السريع في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.

الفرضية الفرعية الثانية:

2- **HO_1:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل بين تطبيق نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في المصارف قيد الدراسة، وتقوية الميزة التنافسية وإدامتها لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

2- HO_2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل في تطبيق نظم المعلومات الحديثة التي يستخدمها المديرون في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية تبعا لاختلاف خصائص الأفراد المبحوثين من حيث المؤهل العلمي، والخبرة العملية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

1- **HO_2:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل في تطبيق نظم المعلومات الحديثة في المصارف قيد الدراسة تبعا لاختلاف المؤهل العلمي لتخفيض تكلفة الاستثمار.

2- **HO_2:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل في تطبيق نظم المعلومات الحديثة في المصارف قيد الدراسة تبعا لاختلاف الخبرة العملية في توليد القيمة القيمة الاقتصادية.

أهمية وأهداف الدراسة:

إن أهمية الدراسة تنبع من معطياتها المتوقعة، التي يمكن حصر جوانبها بالآتي:

1- إلقاء مزيد من الضوء على أثر نظم المعلومات الحديثة وانعكاساتها على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف قيد الدراسة، حيث يتم التركيز على مدى استيعاب التطورات والتغيرات التكنولوجية والمعلوماتية المتواصلة والمتزايدة والمتجددة لهذه النظم واستخداماتها الواسعة من أجل صياغة أهداف هذا القطاع وفقا لذلك.

2- بيان أثر نظم المعلومات الحديثة في بلورة استراتيجية تنافسية تستند عناصرها إلى هذه النظم في المصارف قيد الدراسة.

3- ينتظر أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات نفع للمديرين الممارسين بما تقدمه من معلومات ونتائج وتوصيات حول طبيعة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وأثرها في تحسين كفاءة الإدارات المالية وزيادة فاعلية قراراتها مما يساعد في تعظيم استخدام هذه النظم لبلوغ أداء متميز لهذه المصارف.

وتهدف الدراسة الحالية، من بين ما تهدف إليه، إلى ما يأتي:

1- إبراز أثر التطورات والاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات، وواقع تبني المديرون الرئيسيّون في إدارات هذه المصارف لهذه النظم وما تلعبه من دور كبير في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية، واثبات أن هذه المصارف لا يمكن استمرارها بالعمل أو التنافس، إذا لم توظف هذه النظم الحديثة بنوعيها (المعلوماتية – الاتصالات) بالفاعلية المطلوبة.

2- تشخيص ومعرفة أهم المشاكل والمعوقات التي تؤثر على عملية صناعة قـرارات الإدارة المالية في المصارف قيد البحث، تبعا لاختلاف المؤهل العلمي، أو الخبـرة العملية.

3- الكشف عن مكونات نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في هذه المصارف قيـد الدراسة، ومدى تأثيرها على دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها، وكذلك دعم مسعى صانعي القرارات لتحقيق أهداف هذه المصارف ودورها المنشود فـي تنمية الاقتصاد الوطني الأردني.

محددات الدراسة:

تنحصر هذه الدراسة في المحددات الآتية:

1- الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على العاملين في الإدارة العليـا (المـديرون العـامون نـوابهم ومساعديهم، المديريون الرئيسيون للأقسام)، كونهم المعنيون بعمليـة صـناعة واتخـاذ قرارات الإدارة المالية المهمة في المصارف قيد الدراسة.

2- الحدود الزمانية:

إن الدراسة أجريت في عام 2008 .

3- الحدود المكانية:

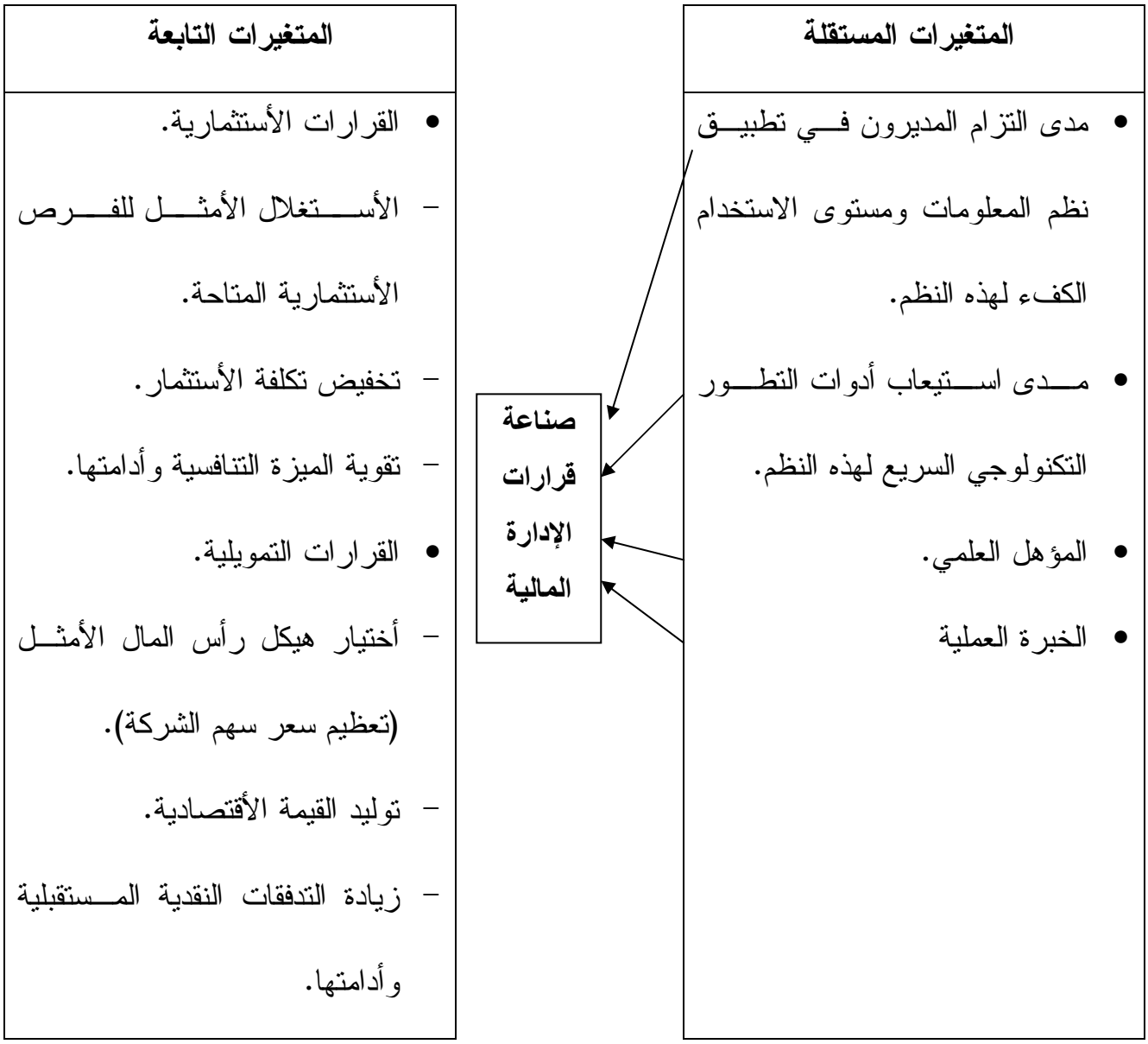
اقتصرت على (7) مصارف عربية وأجنبية، تم اختيارها حصرا، السبب في ذلك تشابه بيئة العمل، ووجود عوامل مشتركة تجمع بينها، وممن قطعوا شوطا طويلا في طريق استخدام نظم المعلومات الحديثة، إضافة لخضوعها لنفس السياسات والأنظمة والقوانين التي تنظم عملها في السوق الأردني.

أنموذج الدراسة:

يعكس أنموذج الدراسة الحالية مجموعة من المتغيرات التي سعى الباحث لفحصها واختبارها، من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وما أفرزته من نتائج واستنتاجات وتوصيات، وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تم تحديد مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وما تفرع عنها من متغيرات فرعية، وذلك على النحو الآتي:

نموذج الدراسة

الشكل رقم (1)



التعريفات الإجرائية:

1- نظم المعلومات الحديثة: (Modern Information Systems)

هو نظام متكامل لكل من العنصر البشري والآلة، والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتعميم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع، ولإدارة هذا المشروع ولعملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المنظمة، ويعتمد هذا النظام على العديد من العناصر مثل الحاسب الآلي بأجهزته اللازمة لتحضير وإعداد وتحليل جمع البيانات، **(عدس، 2000، ص 11)**.

تعتمد نظم المعلومات الحديثة على تكنولوجيا المعلومات بخاصة الحاسوبية، والمعالجة الالكترونية للبيانات (Electronic data processing)، بالإضافة إلى الوسائل الآلية المتقدمة الأخرى والانترنت وأقمار البث الفضائية، وهذا ما يطلق عليه (نظم المعلومات الحديثة أو الالكترونية) (Modern Infromation Systems or Electronic Information Systems)، وهي نظم أكثر وضوحا ودقة وإنتاجية عندما يتم بناؤها واستثمارها، **(الحسنية، 2006، ص28)**.

2- الإدارة المالية: (Financial Management)

تعد (الإدارة المالية) ، إحدى الوظائف الأساسية للمؤسسات الحكومية وغير الحكومية التي يمكن من خلالها التعرف على المراكز المالية والتشغيلية، كما يتضمن الطروحات النظرية للموضوعات المالية الى جانب العديد من الأمثلة والتطبيقات التي تهدف إلى إيصال فكرة كل موضوع من مواضيع الإدارة المالية التي تتمحور حول الموازنة بين المحافظة على وجود المؤسسة وحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية وبين

تحقيق اهداف المؤسسة (تعظيم القيمة الحالية للمؤسسة – السيولة – الربحية– العائد على الاستثمار)، إضافة لمسؤولياتها وموقعها في الهيكل التنظيمي ووظيفة التخطيط المالي من خلال إبراز أهمية التخطيط بإطارها العام، ومن التخطيط المالي بشكل خاص **(حنفي، 2003، ص 259)**. كذلك معرفة واقع الهيكل المالي ومكوناته التي تشكل مصادر التمويل المتاحة قصير الأجل، ومصادر التمويل المقترض متوسط وطويل الأجل، إضافة لهياكل الاستثمار (قرارات الاستثمار) والتقارير المالية التي تساهم في مساعدة الإدارة العليا في عملية صناعة القرارات المناسبة من أجل تطور نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في وحدات الإدارة المالية، لأن النقص في البيانات والمعلومات يؤثر سلبا على قدرة صناع القرار على تبني السياسات والاستراتيجيات المتمثلة بدعم عملية صناعة القرارات المالية.

ومن جانب آخر، فالبيانات المالية المنشورة ذات طبيعة كمية (Quantitative)، ومع أن البيانات الكمية عنصر هام من مدخلات القرار، ألا إن البيانات الوصفية (Qualitative) خاصة في مجال التحليل المالي لأغراض الائتمان لا تقل أهمية إن لم تزد عنها في كثير من الأحوال، **(مطر، 2006، ص 14)**.

إن المنهج الحديث للإدارة المالية، يعتمد على التخطيط المالي، الذي يهدف إلى استقراء ماضي المنظمة من الناحية المالية، ودراسة الحاضر والتنبؤ باحتاجاتها المالية في المستقبل وتحديد أهدافها ورسم سياساتها المالية، وصياغة برامجها وقواعدها المالية، بنوع من التخطيط والرقابة وتنظيم تدفق الأموال إلى داخل المنظمة، **(الزبيدي، 2005، ص 25)**.

3- عملية صنع القرار (Making Decision Process)

عملية صنع القرار، عملية واسعة تتضمن أكثر من مرحلة، وتتمثل في البحث في البيئة المحيطة التي تستدعي اتخاذ القرار لأن أعضاء التنظيم يستمدون معايير وقيم الاختيار من التنظيم **(المغربي، 1988، ص 208)**، البحث عن الظروف التي تستدعي اتخاذ القرار وتحديد الإجراءات البديلة أو البدائل الممكنة، ثم اختيار أحد البدائل أو الإجراءات.

لقد تعددت النماذج التحليلية لعملية صنع القرار، كونه يمر بمجموعة مراحل وخطوات تتراوح ما بين اربع خطوات وتسع خطوات أساسية يجب أن تتم في ترتيب محدد، كما أن نظام دعم القرارات يتميز بتطوره عن نظم المعلومات الأخرى بدمجه لتكنولوجيا المعلومات مع بحوث العمليات في إطار تفاعلي بما يسهم في دعم متخذ القرار في جميع مراحل صنع القرار، والتي تؤدي إلى حل مشاكل المنظمة، وهناك عدة مبادىء وشروط يجب مراعاتها عند تصميم نظام دعم القرار منها: الذكاء والكفاءة والكلفة وخبرة المديرين في فهم ما يعني هذا النظام، وما يتضمن من بيانات ونماذج وقدرات على العرض ووسيط لتمثيل عملية صنع القرار.

ومن مستلزمات صنع القرار، وجود أرضية واسعة من المعلومات عن الواقع، الحقائق الموضوعية لا الرؤية والانطباعات الشخصية التي غالبا ما تكون ناقصة وغير صحيحة، لأن انتظام تدفق المعلومات إلى صانع القرار يمكنه من متابعة مختلفة التطورات وما يجري في نطاق مجال اختصاصه ويجعله قادرا على اكتشاف أية انحرافات قد تحدث، وإدراكا للخطة المناسبة التي يتعين عليها اتخاذ القرار اللازم عندها، **(الصباغ، 2000، ص 13)**.

هيكـــل الرسالـــة:

وفق منهجية الدراسة، فقد تضمنت محتوياتها ما يلي:

الفصـــل الأول (الإطار العام للدراسة):

يتضمن هذا الفصل، والذي يتضمن مقدمة للموضوع، ومشكلة الدراســـة وأســـئلتها وفرضياتها وأهميتها وأهدافها ونموذج الدراسة المقترح، كما يحتـــوي علـــى التعريفـــات الإجرائية للمصطلحات الواردة في الدراسة.

الفصـــل الثاني (الإطار النظري) :

ويتضمن الإطار النظري الذي انطلقت منه مشكلة الدراسة، والذي احتـــوى علـــى المقدمة، ودور وأهمية المعلومات والخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، ومفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها، وأنواع نظم المعلومات واستخداماتها في العمل المـــصرفي، وأثر نظم المعلومات في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في المـــصارف قيـــد البحث، كما احتوى الفصل على المشاكل والمعوقات التي تواجه استخدامات وتطبيقـــات نظم المعلومات الحديثة في المصارف قيد البحث، وكذلك تناول الباحث المخـــاطر التـــي تعمل في ظلها هذه المصارف، إضافة لمراجعة الأدبيات الـــسابقة التـــي تناولـــت نظـــم المعلومات الحديثة والإدارة المالية وعملية صناعة قرارات الإدارة المالية والتي لها علاقة بموضوع الدارسة، وقد تم في نهاية الفصل بيان مدى تميز هذه الدراسة عن الدراســـات السابقة ذات الصلة.

الفصـــل الثالث (أسلوب الدراسة) :

ويشمل، منهجية الدراسة، الطريقة والإجراءات التي اعتمدتها، من حيث التعريـــف بمجتمع الدراسة ، ووحدة المعاينة والتحليل، وأسلوب جمع البينـــات والمعلومـــات، وأداة الدراسة، كما تناول، أساليب التحاليل الإحصائية واختبار الصدق والثبات.

الفصـــل الرابع (مناقشة نتائج التحليل الإحصائي، واختبار الفرضيات) :

يتضمن هذا الفصل مقدمة، وعرض لبيانات الدراسة، والاختبارات الخاصـــة بـــإداة القياس (الاستبانة)، واختبار الفرضيات، وعرض النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الخامس (الاستنتاجات والتوصيات) :

يتناول هذا الفصل، مقدمة، وأهم الاستنتاجات التي حصل عليها الباحث، ومحاولـــة إسنادها إلى الأدبيات السابقة، كما سعى الباحث في هذا الفصل، إلى اقتراح مجموعة من التوصيات التي يأمل من ورائها أن تتمكن المصارف قيد الدراسة مـــن الاســـتفادة منهـــا لتحقيق أهدافها.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة

المقدمة:

من الواضح أن الانفجار المعرفي والمعلوماتي والتكنولوجي الضخم، ألقى بثقله الكبير على الإنسان منذ منتصف القرن العشرين، وأجبره على البحث عن وسائل وإجراءات كثيرة للتأقلم والتكيف معه، بل والقيام بتطبيقات عديدة له في حياته اليومية، فما أن بدأت المحاولات الأولى لاختراع الحاسوب في الأربعينات من القرن العشرين حتى ازداد اهتمام الإنسان بها للاستفادة منها في تسهيل أمور حياته، وقد تضاعفت نسبة هذا الاهتمام في ضوء حمى المنافسة الشديدة لغزو الفضاء بين الولايات المتحدة الامريكية والاتحاد السوفياتي السابق طيلة العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين، مما أدى إلى اختراع أجيال عديدة ومتطورة من الحواسيب التي دخلت فورا في الخدمة العسكرية أولا، ثم انتقلت إلى الخدمة الاقتصادية ثانيا، ثم الخدمات التعليمية وغيرها **(رضوان، 2000، ص 92)**.

وفي ظل هذا التحول الكبير نحو الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الحديثة، فتعد عملية تحويل الإدارات الحكومية وغير الحكومية إلى أن تعمل بشكل كامل باستخدام هذه النظم الحديثة والاتصالات، ومن بين هذه الإدارات والوحدات، الإدارة المالية في المصارف، لتختص بانجاز كافة الإجراءات المالية المتعلقة بالصرف، إضافة إلى وضع الاقتراحات والخطط والبرامج اللازمة لتنفيذ السياسات المالية للمصارف في إطار قرارات الجمعية العمومية، وما يصدر عن وزارة المالية من قرارات تنفيذية لها وفقا للقوانين واللوائح والنظم المحاسبية المعمول بها في المصارف، واتخاذ الإجراءات اللازمة بما يضمن سلامة التطبيق، **(حسني، 1993، ص 17)**.

كما تختص بإعداد الميزانيات التقديرية بالتنسيق مع باقي إدارات المصارف واقتراح الموارد المالية لها والإشراف على تحصيلها والصرف منها وفقا للميزانيات المعتمدة ، ومتابعة حسابات المصرف والاعتمادات المستندية المفتوحة وتقديم التقارير الدورية عنها وإعداد الحسابات الختامية والميزانيات العمومية للصرف والمشاركة في أعمال اللجان وممارسة المهام والاختصاصات الأخرى من خلال أقسام (الحسابات- الخزينة- والميزانية)، **(بني مرتضى، 2000، ص 25)**.

وقد شهد القطاع المصرفي عبر سنوات مسيرته تطورات متلاحقة أثبتت حيوية وديناميكية هذا القطاع، حيث طرأت العديد من التحولات الجوهرية كان لها انعكاسات إيجابية على مجمل الفعاليات والأنشطة التي يمارسها ليكون مؤهلا في أي وقت لاستيعاب تحديات واستحقاقات المرحلة المقبلة والتوافق مع الاتجاهات الراهنة والمرتقبة في الصناعة المصرفية، ساعيا إلى إدخال واستخدام التقنيات الحديثة في السياسة المصرفية الشاملة ورفع كفاءة أدائه استعدادا لاستقبال عصر التكنولوجيا المتقدمة في المعلوماتية والاتصالات.

إن هذه النماذج لنظم المعلومات المستخدمة في الإدارة المالية، توضح دقتها وشموليتها في تغطية معظم نشاطات الإدارة المالية مثل النظم الخبيرة، ونظم قواعد المعرفة، ونظم المعلومات الوظيفية والمتقاطعة التي تغطي أكثر من وظيفة واحدة، ونظم معلومات دعم الإدارة في عملية صناعة قراراتها الهامة والاستراتيجية والمستقبلية، **(الحميدي،2005، ص 96)**.

وعليه من خلال قراءة الأدبيات والدراسات المتعلقة بواقع نظم المعلومات الحديثة وتوجهاتها المستقبلية، وأثرها على كفاءة وإنتاجية الإدارة المالية، فإنه يمكن الحصول على البيانات والمعلومات والإخبار من مختلف المصادر العلمية والتجارية والحكومية من خلال نظم اتصال خاصة، وبموجب بروتوكولات خاصة تنظم هذه الحركة ، وكلها ستساعد العاملين في الإدارة المالية لدعم عملية قراراتها في التمويل والاستثمار وتوزيع الأرباح، **(حنفي، 2003، ص 263)**.

ومن هنا بدأ السعي في قيادة هندسة العمل المصرفي تكنولوجيا بشكل متسارع نحو التحديث والتطوير المتواصل لخدماته بصيغ تتناغم مع رغبات الزبائن في أجواء تتحقق فيها الفائدة وتنخفض بموجبها تكاليف العمل لتعزيز قدراته التنافسية ورفع كفاءته التشغيلية وتفعيل ادارته ورقابته وصموده في عالم تتراجع فيه ثورة البرمجيات والتقنيات الحديثة باعتبارها المحرك الرئيس لنموه وتفوقه، **(خشبة، 2004، ص 191)**.

وبات من الواضح في ضوء ما تقدم أن موضوع إدارة المصارف في الوقت الحاضر أصبح أكثر تعقيدا من ذي قبل بسبب نمو وتزايد حجم المصارف المتطورة وتعددها وتنوع أنشطتها واتساع أساليب وأنماط الخدمات المؤداة (إدارة الأعمال والممتلكات للعملاء – تقديم الاستثمارات الاقتصادية والمالية– تمويل الإسكان الشخصي– سداد المدفوعات نيابة عن الغير– خدمات البطاقات الائتمانية (Credit Cards) – تحصيل فواتير الماء والكهرباء والهاتف– تحصيل الأوراق التجارية– المساهمة في تمويل مشروعات التنمية– إصدار خطابات الضمان– شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها

لحساب المتعاملين معها- تحول العملة إلى الخارج- تحويل نفقات السفر والسياحة – الاعتمادات المستندية)، **(الهواري، 1975، ص 257-261)**.

أولا: دور وأهمية المعلومات:(Information Importance and Role)

لقد تنامى الوعي بأهمية المعلومات وحيوية دورها في صناعة القرار المدروس، كونها مورد اقتصادي له تكلفة، وله عائد مثل غيره من الموارد، وللحصول على أفضل استخدام للمعلومات يجب المقارنة بين قيمة المعلومات وتكلفتها باستخدام أساليب تقريبية، وأظهرت الخبرة العملية في شتى حقول السياسة والإدارة والبناء التنموية الحاجة الملحة للمعلومات في سياق عملية رسم السياسات وصياغة الخطط والبرامج واتخاذ ما يلزم من قرارات وتقييم سير الأداء.

واليوم، في ظل عالمنا المعاصر، أخذت المعلومات دورا أكثر عمقا وشمولية، واكتسبت بفعل ذلك قدرا يفوق كثيرا ما كانت تمثله من أهمية فيما مضى، فلقد أدى اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا (الحاسوب) إلى إحداث تغير جذري في مجال المعلوماتية لم يكن مسبوقا في التاريخ بكامله، وغدت المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الرائدة وثروته المتميزة التي تمكن من يمتلكها امتلاك زمام التطور، حيث لم تعد المعلومات محصورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطور التاريخي وتنمية المعرفة الانسانية في هذا السياق، بل أصبحت إضافة إلى ذلك أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشغيل الحاضر ورسم صورة المستقبل، وصار بمقدورنا القول أن ما يجري في الواقع الراهن هو تحول بناء المجتمع في عالم يعيش عصر المعلومات.

كما أن انتظام تدفق المعلومات إلى صانع القرار يمكنه من متابعة مختلف التطورات وما يجري في نطاق مجال اختصاصه ويجعله قادرا على اكتشاف أية انحرافات قد تحدث وإداركا للحظة المناسبة التي يتعين عليها اتخاذ القرار اللازم عندها.

وبشكل عام، فإن الاهتمام بالمعلومات اللازمة لتحقيق دورها الفاعل في دعم عملية صناعة القرار سوف يكون له نتائج إيجابية بالغة الأهمية وعلى نحو شامل وفي مقدمتها، الإفصاح في التقارير المالية ، وشمولها على جميع المعلومات اللازمة والضرورية لإعطاء مستخدمي هذه التقارير صورة واضحة صريحة عن الوحدة الحسابية والتي تعتبر مهمة بما فيه الكفاية لتؤثر على قرارات مستخدمي القوائم ، وتعتبر الأهمية النسبية معيار كمي لجمع المعلومات الواجبة الإفصاح، بينما تعتبر الملائمة معيار نوعي لطبيعة ونوع المعلومات، والملائمة تعني أن المعلومة ملائمة لمستخدم معين إذا كان من المتوقع أن يستفيد منها في غرض معين ويختلف العرض باختلاف المستخدم)، **(حنفي، 2003، ص 268)**.

إن المعلومات المالية، هي عبارة عن المعلومات المالية المتمثلة في القوائم المالية للمصارف، أو في كشوف حساباتها، وفي كل المعلومات المالية التي تزوده الإدارة المالية إلى الجهة أو الإدارة التي تطلب هذه المعلومات حسب صلاحيات هذه الإدارة، وتختلف هذه القرارات حسب حاجة الإدارة لنوع المعلومات المالية مثل طلب الإدارة العليا عن الاحتياطي أو الأرباح المحتجزة.

وتبقى المعلومات تلعب دورا هاما في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية ، وهناك عديد من الاتجاهات في الأجهزة

الإدارية تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات من أهمها الاتجاه إلـــى زيـــادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات.

وتمثل المعلومات أحد الموارد المستخدمة في تحقيق أهداف مشروع ما، تماما مثـــل النقود والمواد الخام والآلات وغيرها من الموارد التي يعمل المـــسؤولين علـــى حـــسن استغلالها والتنسيق بينها بما يحقق صالح المشروع، كما تعتبر المعلومات كأصـــل مـــن الأصول وسلعة من السلع التي تنتجها الإدارة، وتحتسب قيمة المعلومات من الفرق بـــين القيمة المضافة وتكلفة هذه القيمة، فإذا وجدت مجموعة من البدائل أو الخيارات أمام متخذ القرار، فإنه سيختار أحدها في ضوء المعلومات المتوفرة لديه، فإذا حصل على معلومات جديدة أكثر دقة أدت إلى تغيير قراره، فإن قيمة المعلومات تعتبر هامة جداً.

ثانيا: الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية: (Qualitive Characteristic of Accounting Information)

تعتبر وظيفة نظم المعلومات وإعدادها واستخدامها وظيفة هامة فـــي أي منظمـــة ، حيث أن إدارة نظم المعلومات هي التي تتولى عملية البحث عن المعلومـــات واســـتيعابها وتفهمها. وتكمن أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للمنظمات مثل المرونة والسرعة في الإنجاز وتقليل التكاليف وإمكانية تقديم معلومات مفيـــدة وفـــي الوقت المناسب، إضافة إلى استخدامها على مستوى العمليات والأنشطة المختلفة للمنظمة.

إن التطورات الحالية في مفاهيم قيمة المعلومات قد اتصفت بالتركيز علـــى قيمـــة المعلومات من ناحية محددة وهي القرار. بمعنى أن نظام المعلومات المحاسبي يكون لـــه قيمة فقط عندما تؤثر المعلومات المتولدة عنه في القرارات التي يتم اتخاذها ، أي تـــسهل

اتخاذ القرار وتحسن العوائد المتوقعة منه، وهذا يعني أن منفعة نظام المعلومات المحاسبي تتوقف على قدرته في تخفيض عنصر عدم التأكد.

إن التسجيل التاريخي للأحداث ما زال هو الأساس، وأن البيانات المقدرة هي الاستثناء. وهذا يعني أن البيانات المحاسبية سوف تفتقر إلى القيمة طالما إنها لا تركز بطريقة مباشرة على إلقاء الضوء على الأحداث الجارية والمستقبلية، ومن ثم فإن قيمة النظام المحاسبي للمعلومات لا تستمد من قيمته الاقتصادية في تسهيل اتخاذ القرارات (اتخاذ قرار أفضل) بل يستمد قيمته أيضا ما يوفره من معلومات محاسبية تفيد في مجال التعلم وبناء النموذج ، حيث أن نظرية القرار يمكن استخدامها في تقديم نظم المعلومات المحاسبية بناءا على القيمة الاقتصادية للنظام في مجال اتخاذ القرارات أو في مجال التعليم وذلك حسب طبيعة نظام المعلومات المحاسبي والهدف منه. فإذا لم تؤخذ المنافع الأخرى بالحسبان عند المقارنة بين تكلفة النظام والعائد منه، فقد لا يتم التقييم بصورة صحيحة باعتبار أن بعض النظم المحاسبية قد لا يكون لها قيمة اقتصادية من وجهة نظر حل المشاكل واتخاذ القرارات فقط.

وأن نظام المعلومات يتطلب تكلفة وهذه التكلفة يمكن تقسيمها إلى تكاليف، يمكن قياسها، وأخرى يصعب قياسها بشكل مادي ملموس. فالتكاليف المقاسة مثل تكاليف الاجهزة والمعدات والبرامج وتكلفة العمالة والتشغيل والتدريب، أما التكاليف التي يصعب قياسها أو غير قابلة للقياس مثل عدم الولاء وعدم الرضاء وعدم الكفاءة التشغيلية.

ولكي تحقق المعلومات المحاسبية المستخدمة في المصارف الفائدة المرجوة لها من قبل مستخدميها ، فإن هناك مجموعة من الخواص (السمات أو الصفات) التي يجب أن

تتسم بها المعلومات المحاسبية، وتتعلق هذه الخواص بمعايير نوعية يمكن من خلالها الحكم على مدى تحقيق الفائدة من المعلومات المحاسبية.

وقد قام مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) بإصدار قائمة المفاهيم رقم (2) في سنة 1980 بعنوان الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (Qualititive Characteristic of Accounting Information) ، أوضح من خلالها مجموعة من الخواص الرئيسية والفرعية للمعلومات المحاسبية إضافة إلى القيود أو المحددات على إنتاج المعلومات المحاسبية.

وبما أن مستخدمي المعلومات المحاسبية هم – في الغالب– متخذو القرارات من حيث أنهم يعتمدون على المعلومات المحاسبية في مساعدتهم في اتخاذ القرارات المختلفة، ولكي يكون الحكم عادلا على المعلومات المحاسبية فإن هناك مجموعة من الصفات التي يجب أن يتسم بها متخذ القرار الذي يقوم باستخدام المعلومات المحاسبية، ومن هذه الصفات:

1- القدرة على فهم المعلومات (الإدراك).

2- القدرة على الاستخدام الصحيح للمعلومات في القرارات المناسبة والملائمة التي أعدت من أجلها تلك المعلومات.

3- الخبرة النوعية والزمنية المتعلقة بالتعامل مع أنواع المعلومات المحاسبية خلال فترة زمنية سابقة.

وعليه، فإن استخدام المعلومات المحاسبية يجب أن يتحدد بمتخذ قرار مناسب ومهيأ لذلك الاستخدام ، فمن غير المعقول أن تستخدم المعلومات المحاسبية من قبل شخص لا

يتمتع بالحد الأدنى لما يمكن أن تعبر عنه المعلومات المحاسبية (من حيث المصطلحات المستخدمة أو كيفية نشوء تلك المعلومات .. الخ)، ومن ثم يتم الحكم على المعلومات المحاسبية من خلال ذلك المستخدم بأنها غير جيدة أو غير مفيدة.

كما يلاحظ أن هناك قيدين (شرطين) رئيسيين يحددان إمكانية القيام بانتاج المعلومات المحاسبية هما:

1- الجدوى الاقتصادية التي تتحدد من خلال قدرة المعلومات المحاسبية على تحقيق عائد أكبر من تكلفة إنتاجها.

2- الأهمية النسبية للمعلومات المنتجة ومدى قدرتها على التأثير على إتخاذ القرار من قبل شخص معين دون آخر، مع الأخذ بنظر الاعتبار إمكانية اختلاف ذلك التأثير من شخص إلى آخر، اعتمادا على نوعية المعلومات ووزنها النسبي ضمن المجموعة التي تنتمي إليها ومدى علاقتها بمعلومات أو قرارات أخرى... الخ.

ولمناقشة الخواص النوعية للمعلومات المحاسبية، يمكن تصنيف هذه الخواص من خلال:

أولا: الخاصية الاساسية (The Basic Characteristic)

وهي تتعلق بفائدة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات (Decision usefulness) وفائدة هذه المعلومات يمكن أن يتحقق من خلال المساهمة في تقليل حالات عدم التأكد لدى متخذ القرار أو المساهمة في زيادة درجة المعرفة لدى متخذ القرار.

ثانيا: الخصائص الرئيسية(The Main Characteristics)

وهي تتعلق بخاصيتين رئيسيتين هما:

1- الملائمة (Relevance)

يجب أن تكون المعلومات المحاسبية ملائمة ومناسبة لاستخدامات متخذ القرار، ويمكن تحقيق هذه الخاصية من خلال معرفة مدى استفادة متخذ القرار من المعلومات المحاسبية عندما تساهم تلك المعلومات في تقليل البدائل المتاحة أمامه والمساهمة في تحديد البديل الأمثل الذي يمثل القرار المتخذ.

وعليه يمكن تحقيق خاصية الملائمة من خلال الآتي:

أ- التوقيت الزمني المناسب (Timeliness)

أي أنه يجب توفير المعلومات المحاسبية في فترة زمنية مناسبة يمكن تحديدها بالفترة الزمنية اللازمة لاتخاذ قرار معين من قبل مستخدمها (متخذ القرار) لكي لا تفقد قيمتها أو قدرتها على التأثير في عملية اتخاذ القرار.

ب- القيمة التنبؤية (Predictive Value)

أي أن تكون للمعلومات المحاسبية إمكانية تحقيق استفادة منها في اتخاذ القرارت التي لها علاقة بالتنبؤات المستقبلية.

ج- القيمة الرقابية (Feed Back Value)

أي أن تكون للمعلومات المحاسبية إمكانية الاستخدام في الرقابة والتقييم من خلال التغذية العكسية (Feedback) وتصحيح الأخطاء التي يمكن أن تنتج عن سوء الاستخدام أو عدم الكفاية...الخ.

2- الثبات (Reliability)

وهي تتعلق بمدى إمكانية خلق حالة الإطمئنان لدى مستخدم المعلومات المحاسبية (متخذ القرار) لكي تعتمد عليها في اتخاذ قراراته المختلفة.

ويمكن تحقيق هذه الخاصية من خلال الآتي:

أ- صدق التعبير ((Repreentational Faithfulness (Validity)

أي أن تكون المعلومات المحاسبية معبرة عن الأحداث الخاصة بها بصورة سليمة وأمينة وخالية من أي تلاعب متعمد.

ب- الحياد (عدم التحيز) (Neutrality)

أي عدم التأثير على عملية الحصول على المعلومات وتهيئتها بصورة مقصودة يمكن أن تساهم في خدمة مستخدم معين دون آخر.

ج- قابلية التحقق (Verifiability)

أي القدرة على الوصول إلى نفس النتائج من قبل أكثر من شخص، إذا ما تم استخدام نفس الطرق والأساليب التي استخدمت في قياس المعلومات المحاسبية، وغالبا ما يستخدم مصطلح مرادف للتحقيق وهو الموضوعية (Objectivity).

ثالثا: الخصائص الثانوية (The Secondary Characteristics)

1- الإتساق (الثبات) (Consistency)

وهي تعني الثبات على استخدام نفس الطرق والأساليب المعتمدة في قياس وتوصيل المعلومات المحاسبية من فترة لأخرى.

2- قابلية المقارنة (Comparability)

أي أن يكون للمعلومات المحاسبية القدرة على إجراء المقارنات بين فترة مالية وأخرى لنفس الوحدة الاقتصادية أو المقارنة مع وحدات اقتصادية أخرى ضمن نفس الشروط. ومن الواضح إنه كلما كانت الطرق والأساليب المحاسبية متميزة بالثبات كلما تحققت فائدة أكبر من المعلومات المحاسبية لأغراض المقارنة.

ثالثا: مفهوم نظم المعلومات الحديثة ووظائفها: (The Modern Infroamation Systems Concept and Functions)

أن مفهوم نظم المعلومات الحديثة من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، والذي يتضمن مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة، **(الهادي، 2001، ص 94-101).**

وإنها " **المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على المحاسب**"، **(حلمي، 2005، ص 99).**

وقد استخدمت نظم المعلومات وتكنولوجيتها في العمل المصرفي منذ أوائل الستينات، وقد غيرت الكثير من اساليب إنتاج وتقديم الخدمات المصرفية، وتعددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المصارف، حيث استخدمت تقنيات مثل: تبادل البيانات الالكتروني (EDI) ، ومعالجة صور الوثائق (Document Image Processing – DIP) ، والقيام بالعمل المصرفي عن بعد (Tele Banking) ، وتمييز صورة الحرف (Image Character Recognition) ، ونظم التحويل الالكترونية للأموال منذ نقطة الشراء (EF TOPS) .

وكان ذلك من بداية الثمانينات وحتى الآن ، حيث يشهد القطاع المصرفي يوميا تطور الوسائل التكنولوجية نتيجة احتدام المنافسة، ودخول منافسون جدد إلى القطاع المصرفي بغية تعزيز القدرات البيعية والتسويقية، والتغيير المستمر في هياكل المصارف (المؤسسة المالية) وإصلاح النظم الإدارية من حيث تسريع عملية صنع القرار ، وإعطاء هذه النظم مرونة اكبر في القيام بواجباتها.

هذا وتعد نظم المعلومات الحديثة، بأنها الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات (Carrado and Bradforal, 2002, P. 2). ووفقا للاستخدام الحديث لنظم المعلومات وتقنياتها المتطورة، فقد انتهج القطاع المصرفي تبني أساليب عمل جديدة تعتمد على هذه النظم

لقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة تساعد الإدارات المالية لصناعة قراراتها المالية، وتلبية احتياجات عملائها بأفضل شكل ممكن، وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر.

وتلعب نظم المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في الأثر الذي تحدثه في عملية صنع قراراتها في قطاع المصارف قيد البحث، وتساعد المديرين في الاكتشاف بصورة مبكرة عن الانحرافات في سير العمليات والتنبؤ بالمشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل، كما تساعد الإدارة العليا في وضع الخطط والبرامج الاستراتيجية الداعمة للتخطيط الاستراتيجي، وإمكانية تقديم خدمات جديدة في عمليات وأنشطة هذه المصارف، وكلما كانت المعلومات دقيقة كان القرار أقرب إلى الواقع، أما إذا كانت المعلومات غير دقيقة أو احتمالية، فإن القرارات الناتجة تكون متوقعة أو احتمالية، حيث سيكون للمعلومات قيمة اقتصادية بقدر التقليل من احتمالات المخاطرة بشرط أن تكون التكلفة المضافة أقل من العائد المضاف.

وعليه، فقد أصبحت الفوائد التي تعطيها نظم المعلومات للعمليات والأنشطة واضحة في مساعدتها على تحقيق الأهداف المرجوة في البقاء والنمو والربحية (Sturat, 2000, P. 301) ، إضافة إلى قدرتها الفائقة في ربط العالم بعضه ببعض بصورة مذهلة، فتحركت رؤوس الأموال بين الدول، وانتقلت شركات من بلدانها الأصلية إلى بلدان أخرى بحثا عن مواد الخام، والعمالة الرخيصة، بل إن المهنيين بدأوا يتنقلون من بلدانهم إلى أي بلد آخر، إذ يمكن أن يوفر لهم فرص عمل أفضل من تلك التي يجدونها في بلدانهم، **(عدس، 2000، ص 9).**

رابعا: أنواع نظم المعلومات واستخداماتها: (The Kinds of Infromation Systems and Useges)

نظم المعلومات، هي نظم آلية ، تتكون من مجموعة من المكونات التي تستخدم لاستقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية، وتتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز الإداري بغرض رفع كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين، **(Walley, 2006, P. 210)** . وتشمل مكونات النظام الرئيسة على أربعة عناصر هي: (المدخلات (Inputs) – التشغيل (Processing) المخرجات (Outputs) ، المعلومات المرتدة (FeedBack) ، وأخيرا حدود النظام).

ويمكن تقسيم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية الحكومية وغير الحكومية للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية إلى ستة أنواع رئيسية كما يلي:

1- نظم معالجة العمليات (Transaction Processing Systems)

نظم معالجة آلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة، وأهم وظائف هذه النظم، هي معالجة البيانات وانتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات، نظام شؤون الموظفين ، نظام الشؤون المالية، نظام المستودعات ، ومتابعة المخزون، .**(Ross, 2005, P. 89)**

2- نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems- MIS)

تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري،

ومن أمثلة هذه النظم: نظام معلومات التسويق، نظام معلومات التمويل، نظام معلومات الإدارة العليا، **(كردي، 2003، ص 213)**.

3- نظم دعم القرارات (Decisions Support System- DSS)

تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية ، حيث يواجه الإداريون في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط وتحليل البدائل واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها ، **(عدس، 2000، ص 9)**.

4- نظم المعلومات المكتبية (Library Information Systems)

تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين في الجهاز الإداري عن طريق إمكانية إجراء تعديل أو تغيير في هياكل أنشطة المكتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عملية تجهيز المعلومات، تخزين واسترجاع المعلومات، نقل المعلومات، **(الهادي، 2001، ص 94-101)**.

5- نظم الذكاء الإصطناعي (Artificial Intelligence Systems)

وهي نظم هدفها تصميم وتطوير نظم حاسوبية تحاكي الذكاء البشري لدى الأفراد ومحاولة استخدام هذا الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات واتخاذ القرارات المختلفة، وجاءت كمحاولات لمنح الآلات قدرة من حيث إجراء العمليات الذكية التي يقوم بها العمل البشري، **(Walker, 2006, P. 250)**.

6- النظم الخبيرة (Expert Systems)

إنها إحدى فروع الذكاء الاصطناعي التي تعمل على دمج المعرفة ومهارات حل المشكلات كوسيلة للوصول إلى مهارة الخبير البشري مثل الطبيب والعالم النووي والمهندس الذري وتعامله مع حل المشكلات المختلفة لاتخاذ قرارات استراتيجية هي جيدة لحل المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، كما أنها تستطيع التعامل مع المشكلات التي بحاجة إلى المعرفة النظرية والخبرة العملية، والأكثر أهمية أنها تساعد المنظمات في اكتساب المعرفة الضرورية وإعادة هيكلتها من أجل المنافسة ونجاح المنظمة (**Wright and Rhodes, 2001, P. 120**).

وتقوم النظم الخبيرة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية (تحاكي عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان الخبير، وتتعامل هذه النظم مع الحالات التي تتعلق بأقصى حالات عدم التأكد من عمليات الاستنتاج والاستدلال المنطقي).

وهناك نظم معلومات حديثة يتم التخطيط والتصميم لها في عملية ممارسة أعمال التدقيق والمراجعة الخارجية، وإجراء المراجعة التحليلية واختبارات الأرصدة التفصيلية وتدقيق القوائم المالية وتحليلها باستخدام النظم المحاسبية والبرمجيات والتطبيقات التكنولوجية لقياس كفاءة الأداء المالي للمصارف، إضافة إلى ظهور ما يعرف بالحكومة الالكترونية التي تأخذ بالاساليب الحديثة من تكنولوجيا ونظم المعلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات المختلفة للمستفيدين

ومساعدة أصحاب القرار في الأجهزة الحكومية وغير الحكومية على صـــناعة واتخـــاذ القرار في الوقت المناسب، **(السيد اسماعيل، 2002، ص 212)**.

إن المعلومات المحاسبية مهمة جدا في صـــناعة واتخـــاذ القـــرارات الاســـتثمارية والإدارية والمالية والتمويلية، كما أن المعلومات المالية، هي عبارة عن المعلومات المالية المتمثلة في القوائم المالية أو في كشوف الحسابات، وفي كل المعلومات المالية التي تزوده الإدارة المالية إلى الجهة أو الإدارة التي تطلب هذه المعلومات حـــسب صـــلاحية هـــذه الإدارة، **(الهواري، 1975، ص 257-261)**.

الجدول (1)

أنواع نظم المعلومات

النظام	التعريف	مثال
(1) نظام معلومات المستوى التشغيلي (Operational-level System)	هو نظام يساعد المديرين في المستوى التشغيلي على متابعة وتقييم الأداء للأنشطة والمعاملات الخاصة بالمنظمة وتدفق المواد الخام ومستلزمات الانتاج وحركة الأموال من مصروفات وإيرادات.	المبيعات، العملاء، التأمين، الإئتمان، مواعيد الحضور إلى العمل، الرقابة الآلية على المخزون ...الخ.
(2) نظام معلومات مستوى المعرفة (Knowledge-level System)	نظام يدعم الموظفين الذين يعملون في مجال المعرفة والبيانات في المنظمة.	نظام التسجيل والحفظ والتوثيق.
(3) نظام معلومات مستوى الإدارة (Management – level System)	نظام يستخدم في العمليات الإدارية على مستوى الإدارة الوسطى.	التوجيه والرقابة واتخاذ القرارات.
(4) نظام معلومات المستوى الاستراتيجي (Strategic-level System)	نظام يساعد الإدارة العليا في المنظمة على تحديد ومعالجة القضايا الاستراتيجية طويلة الاجل سواء داخل أم خارج المنظمة	أي نظام يستخدم لتنبؤ واتخاذ القرارات المستقبلية.

Kevin, 2001, " The Economic Impact of Information Technology", P. 144.

خامسا: أثر نظم المعلومات في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية: (The Impact of Information Systems In Supporting the Making Decisions Process of The Financial Management)

يشهد العالم اليوم تغيرات هامة تشكل نظم المعلومات الحديثة وتقنياتها المتطورة الأداة الرئيسة والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات الانتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدين الأخيرين.. وهذا يعني أن نظم المعلومات الحديثة تتيح مجالا كبيرا للابتكارات والتحسينات في العديد من القطاعات التي يمكن أن تستخدم فيها، حيث لعبت دورا أساسيا في تطوير وتحسين أداء وتطوير المنظمات المختلفة، وقد ساعد ذلك العديد من الأجهزة الحكومية وغير الحكومية باستثمار تلك التطورات والاستفادة منها في تحسين الأداء **(الطبيشات، 2004، ص 29)**.

ويعد قطاع المصارف من القطاعات المهمة في الأردن، حيث شهد وما زال يشهد تطورا ملموسا في مجال العمل المصرفي وذلك استجابة لحاجات اقتصادية وتكنولوجية وعالمية وقد تبلورت النتيجة بظهور زيادة في عدد المصارف الخاصة في الأردن (23 مصرفا).

ونتيجة لأهمية نظم المعلومات والاتصالات ودورها الحاسم في النهوض بقدرتها الإدارية ومن ثم التنافسية في القطاع المصرفي، فقد قامت في الاستثمار في هذه التكنولوجيا المتسارعة في التجديد والابتكار مبالغ ضخمة من أجل الحصول على المنافع المختلفة، وقامت ببناء وتصميم نظم معلومات حديثة بما يتلائم والتطور التكنولوجي

السريع، لأن الخدمة بالنسبة للمصارف هي التكنولوجيا، والتكنولوجيا هي الخدمة **(بنـــي مرتضى، 2000، ص 25)**.

وتلعب نظم المعلومات الحديثة في المصارف عدة أدوار استراتيجية، منها تحـــسين الكفاءة التشغيلية بأقل الكلف الممكنة مع إعطاء أفضل أداء ونوعية ممكنة من خلال ربط عملياتها التشغيلية ضمن شبكة من نظم المعلومات بحيث يزداد تأكيد المعلومات ودقتهـــا بينهم واختصار الوقت وتقليل الكلف وبالتالي تحقيق الكفاءة، وتعم الفوائـــد علـــى جميـــع الأطراف.

كما أن نظم المعلومات تساعد في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية (Strategic Information Base) والتي تستخدم أساسا في الغرض الرئيسي لنظم المعلومات، إلا أن هذه القاعدة تستخدم في العديد من وظائف المصارف كالتسويق مـــثلا وعلـــى مـــستوى التخطيط الاستراتيجي وإيجاد أساليب أفضل لابقاء عملائه وموردیه معه، وتحقيـــق نمـــو أكثر فاعلية في الخدمات المصرفية الالكترونية وتغطية كافة نشاطاته وواجباته اليوميـــة وتوفير أفضل المعلومات الدقيقة والبناءة في دعم عملية صناعة قراراته المالية الـــسليمة **(حلمي، 2003، ص 203)**.

لذلك أصبح لزاما على هذه المصارف العمل المستمر على تحديث نظمها المصرفية من خلال نصب ونشر الشبكة الالكترونية وربطهـــا بـــين الفـــروع والإدارة المركزيـــة للاستجابة إلى متطلبات عصر قيادة التقنيات الحديثة بما يحقق تسريع وتحـــسين الخدمـــة المصرفية المقدمة للزبائن وابتكار خدمات جديدة أكثر كفاءة وفاعلية عبـــر الاتـــصالات

الحديثة وتوفير البيانات والمعلومات المحدثة عن أنشطة الزبائن ومركزهم المالي لتمكين الإدارة العليا من اتخاذ القرار السريع والسليم.

ومن خلال ما تقدم، فإن المصارف عليها أن تقف عند مبدأ التكلفة والعائد والذي يمثل أحد المبادىء الرئيسة في المحاسبة والمتعلقة بالإنفاق على أي وجه من أوجه الاستثمارات سواء قصيرة أم طويلة الأجل.

سادسا: المشاكل والمعوقات التي تواجه استخدامات وتطبيقات نظم المعلومات الحديثة:

تتمثل المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات الحديثة في الكثير من الدول العربية، فبعض هذه التقنيات دخلت إلى الدول العربية في وقت متأخر نسبيا مقارنة بالدول المتقدمة، إضافة إلى قلة الوعي العام بما توفره هذه التقنيات من خدمات وهناك حاجة بلا شك إلى توعية مستمرة بذلك.

وفي مجال انتشار الحاسبات الشخصية، أو في مجال انتشار الانترنت، أن معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية، ولا تزال تحتاج إلى اتخاذ خطوات سريعة وجادة لزيادة هذه النسب، وذلك من اجل اللحاق بركب الدول المتقدمة.

ومن المشاكل الرئيسية التي تواجه القطاع المصرفي ، هو عدم اهتمام بعض المصارف العاملة في الأردن بأثر نظم المعلومات الحديثة والاتصالات على مستوى نجاح المصارف في أداء أعمالها المصرفية المختلفة وبالتالي عدم استخدامها لأغراض التسويق

المصرفي، إضافة إلى الشدة في الاهتمام بالتكنولوجيا من قبل بعض المصارف الأردنية، ولكن مع ضعف في كيفية الاستفادة من مزاياها.

ومع الوجود البارز، والدور الفعال الذي يمكن أن تلعبه شركات النظم والحاسوب والاتصالات بالأخص (هيئة تنظيم قطاع الاتصالات) في تشكيل مستوى الأداء الخدمي للمصارف الأردنية، فإن عدم اهتمام هذه المصارف بالمعلوماتية والاتصالات وبتأثيرها على حصتها السوقية سلبا وعلى الأداء الفعال لهذه المصارف منفردة ومجتمعة وعلى موقفها التنافسي.

وبالرغم من قناعة الكثير من المصارف الأردنية بمدى أهمية نظم الاتصالات لأداء أعمالها اليومية، إلا أنها ما زالت هناك بعض المحددات القانونية والتشريعية والتي تفرض من هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، والتي تحد من حرية اختيار المصارف للنظم المناسبة لعملها، حيث تفرض هيئة تنظيم قطاع الاتصالات قوانين صارمة على منح تصاريح للمصارف ولشركات النظم والكمبيوتر والاتصالات بهدف تنظيم قطاع الاتصالات، وهو القطاع الذي يعتبر من أكثر القطاعات تطورا ونموا وتحديثا.

ومن هنا برزت أحدى المشاكل الحرجة للمصارف، ذلك أن حجب تكنولوجيا معينة عن المصارف تحرمها أولا من التنافس والتقدم التقني وحرية الاختيار للنظم ذات التكنولوجيا المتقدمة وبتكلفة أقل، وبالتالي قدرتها التنافسية بالداخل والخارج، (**أحمد، 2002، ص 165**).

كما توجد هناك مخاطر ناشئة عن عيوب مهمة في مصداقية النظام وأمنه (مخاطر البنية التحتية للتكنولوجيا نتيجة عدم التوافق ما بين النظم والتطبيقات الموجودة لدى

المصارف مع النظم والتطبيقات الخاصة بالأعمال المصرفية الالكترونية أو مع نظم الشركات والمؤسسات التي قد يتم ربط نظم المصارف معها، وهناك مخاطر الأمن النابعة من اختراق نظم المصارف).

يمكن القول ودون تردد أن المخاطر التي تعمل في ظلها المصارف المتواجدة في الأردن مخاطر عادية وصغيرة في مضمونها، ويسهل السيطرة عليها وإدارتها، ويعود السبب في ذلك إلى صغر السوق المالية الأردنية وعدم تعقده، نتيجة محدودية المنتجات، والأدوات المتداولة في هذه السوق، ويمكن أن نعدد من مخاطر العمل المصرفي الأردني ما يأتي:

أ- مخاطر الائتمان المصرفي العادي: (Normal Banking Credit Risks)

ويمكن التعرف على هذه المخاطر وضبطها باتباع سياسات ائتمانية مناسبة، والقيام بعمليات التحليل الائتماني السليم، ووضع سقوف للإئتمان، والالتزام بها إلى جانب اتباع سياسة مراجعة دورية، والقيام بإدارة القروض بالشكل المطلوب.

ب- مخاطر السيولة:Liquidity Risks

وهذه المخاطر منخفضة نسبيا أيضا، بسبب اعتماد المصارف التجارية في مصادرها التمويلية على قواعد واسعة من العملاء، مع اعتماد محدود جدا على الأموال المشتراة، الأمر الذي يعني اقتصار مخاطر السيولة ، بالدرجة الأولى على مدى الكفاية في إدارة الموجودات وتوزيعها التوزيع المناسب بين مختلف عناصر هذا الجانب من الميزانية.

ج- مخاطر المنافسة: Competition Risks

وهذه المخاطر المرتفعة، وقد أتت في فترة من الفترات علـــى الهـــوامش الربحيـــة للمصارف، ومما يزيد من حدة المنافسة وجود عدد كبير مـــن المـــصارف والمؤســـسات المالية، التي تتنافس فيما بينها على جميع الأعمال المصرفية في سوق ضيقة.

د- مخاطر الفائدة:Interest Risks

لم تكن مخاطر الفائدة موضوع عناية من قبل المصارف التجارية فـــي الأردن لأن المصارف كانت تعيش خلال الفترات الماضية في ظل أسعار فوائد محددة ، لكـــن مـــع البدايات الأولى للتعويم ، المتمثل في تعويم العملة وتوقعات التعويم الكامل للفوائد، أصبح أمام المصارف التجارية مسؤولية إدارة هذا الخطر.

الخطـــر الحقيقـــي أو الفعـــال للعمـــلات الأجنبيـــة : Valid Risk of the Foreign Currencies

وخلاصة القول، أن المخاطر أمر ملازم للعمل المصرفي، منـــذ كانـــت البـــدايات الاولى، وقد كانت التطورات المستجدة في هذا العمل تضيف المزيد إلى هذه المخـــاطر، من حيث المقدار والنوع، الامر الذي فرض علـــى إدارات المـــصارف إعطـــاء قـــضية المخاطر العناية التي تستحقها لتبقى هذه ضمن الحدود القابلة للسيطرة عليهـــا، وإلا أدت إلى تهديد وجودها.

مستندا بذلك إلى ما قاله مصرفي مشهور " إن فن العمل المصرفي هو أن تعـــرف وبكل تأكد متى تقبل بالمخاطر، لكن المصرفي المتميز هو القادر علـــى تحديـــد وتقيـــيم المخاطر التي سيقبل بها".

الدراسات السابقة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة، إلى التعرف على بعض الدراسات التي تناولت موضوع أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف قيد البحث، وقد تمت مراجعة الأدبيات السابقة للتعرف على جوانب هذا الموضوع المهم وفق تسلسل زمني.

وفيما يلي تفصيلا لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة:

الدراسات العربية:

1- دراسة (عواملة، 2007) بعنوان " نموذج لتقييم المواقع الألكترونية والخدمات المصرفية عبر الانترنت التي تقدمها البنوك الأجنبية والمحلية العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة".

تضمنت هذه الدراسة مسحا للعوامل المؤثرة على رضا الزبائن المستخدمين للخدمات المصرفية التي تقدمها هذه البنوك، كما تعرض الباحث إلى عوامل الموثوقية والأمان لهذه الخدمات وتأثيرها على رضا الزبائن المتلقين لها.

ومن أجل تحديد العوامل المؤثرة على رضا الزبائن المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الانترنت (Internet Banking Customers) ، فقد قام الباحث بجمع بيانات ومعلومات الدراسة من مستخدمي هذه المعلومات.

توصل الباحث إلى النتائج عبر استخدامه أدوات إحصائية منها تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) ، ثم استنتج في نهاية دراسته أنه بالرغم من أن القطاع المصرفي في دولة الإمارات قطاعا رائدا على المستوى الإقليمي، إلا أن

الخدمات المصرفية التي يقدمها هذا القطاع عبر شبكة الانترنت لا زال قاصرا عن تحقيق منافع حقيقية وقيمة مضافة ومزايا في التكلفة وكذلك تحقيق رضا الزبائن ، كما استنتج أيضا ، أن الموثوقية والأمان في التعاملات المصرفية عبر الانترنت لها تأثير قوي على رضا الزبائن، إضافة إلى عوامل العمر والجنس وعدد سنوات استخدام الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

2- دراسة (نصار، 2007) بعنوان " الإدارة – منهج اتخاذ قرارات المدير".

هدفت هذه الدراسة الحديثة إلى التعرف على أهداف الإدارة المالية ولعل في مقدمتها الموازنة بين المحافظة على وجود المؤسسة وحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية وبين تحقيق العائد المناسب على الاستثمار، مركزا في دراسته على ضرورة تكوين نظام مالي ورقابي بالغ الإحكام من أجل المساهمة في مساعدة الإدارة العليا في عملية صنع القرارات المناسبة.

توصلت الدراسة إلى الدور الذي تلعبه المعلومات المحاسبية الداخلية في صناعة القرار الإداري الملائم والفعال من خلال المعلومات والتوصيات والحلول المناسبة التي يقدمها العاملون في الإدارة المالية لصناع القرار من أجل مساعدته في كيفية اتخاذ القرارات المالية والتعامل بكفاءة مع المسؤولين في الإدارة المالية.

3- دراسة (القشي وكراجة، 2006) بعنوان " مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة في شركات الخدمات المالية الأردنية على التكيف مع طرق القياس بوساطة القيمة العادلة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على آلية التكيف مع طرق القيـــاس بوســـاطة القيمـــة العادلة، ومدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية على ذلك.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج التي يمكن تلخيصها:

- إن الشركات قادرة على تطوير أنظمتها كي تتعامل بالقيمة العادلة رغم وجود عدد من العقبات تمثلت بوجود نقص واضح بالكوادر المهنية المتخصصة للتعامل مع القيمـــة العادلة من محاسبين ومبرمجين، وعدم إدراك مالكي الشركات لأهمية تطوير البرامج المحاسبية للتعامل مع طرق القياس بواسطة القيمة العادلة.
- وإن هناك إدراكا واضحا من قبل إدارات الشركات بضرورة تطوير نظمهـــا رغـــم العقبات السابق ذكرها.

4- دراسة (جلال، 2005) بعنوان " أهداف الإدارة المالية: مدخل تحليلي".

هدفت الدراسة إلى إبراز دور المدير المالي في تحقيق أهداف الشركة ومـــصادرها المالية من خلال التحليل المالي والتخطيط والقرارات الاســـتثمارية وقـــرارات التمويـــل وهيكلة رأس المال، وإدارة المصادر المالية مثل رأس المـــال العامـــل وإدارة المخـــاطر وحماية أصول الشركة وصياغة الشروط الائتمانية وإدارة محفظة الاستثمارات الماليـــة، مركزا على أهداف الإدارة المالية في زيادة ثروة حملة الأسهم وزيادة ربحيـــة الـــشركة، مشيرا إلى أن النظرية المالية الحديثة تعمل على أساس فرضية أساســـية، بـــأن الهـــدف الرئيسي للشركة هو زيادة ثروة حملة الأسهم.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تحديد هيكل راس المال، بعد أن يحدد المدير الاستثمارات طويلة الأجل التي ستقوم بها المنظمة ، لأنه يحتاج أن يحدد الطريق إلى تمويل هذه الاستثمارات من حقوق الملكية على صورة أسهم وأوراق مالية.
- كيف ستدير المنظمة الأنشطة المالية اليومية ويأتي ذلك من خلال إعداد الميزانية الرأسمالية، عملية التخطيط لتحديد الاستثمارات طويلة الأجل مثل شراء آليات جديدة أو مصانع جديدة أو امتلاك مباني جديدة.
- إدارة رأس المال العام، يعني مقدار ما تملكه المنظمة من أصول جارية في مقابل الالتزمات الجارية التي عليها.

5- دراسة (زلموط، 2004) بعنوان " مدى ملائمة بيانات القوائم المالية للمصارف الأردنية لمعيار المحاسبة الدولي (39) من وجهة نظر المحاسب ومدقق الحسابات الخارجي.

هدفت الدراسة إلى تقييم معيار المحاسبة الدولي رقم (39) من وجهة نظر معدي القوائم المالية، ووجهة نظر المدققين الخارجيين، ومدى ملاءمتها لبيانات القوائم المالية للمصارف الأردنية.

ولتحقيق هدف الدراسة، تم تقسيم المعيار إلى خمسة أجزاء، الاول تضمن الاعتراف بالأدوات المالية، والثاني تضمن قياس الأدوات المالية، والثالث تضمن اعتبارات قياس القيمة العادلة للأدوات المالية، والرابع تضمن محاسبة التحوط، أما الخامس فتضمن الافصاح عن الأدوات المالية في القوائم المالية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن متطلبات معيار المحاسبة الدولي(39) من وجهة نظر معدي القوائم الماليـــة فـــي المصارف مقبولة إحصائيا .
- إن متطلبات معيار المحاسبة الدولي (39) من وجهة نظر المدققين الخـــارجيين فـــي الأردن مقبولة إحصائيا.
- كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول المتطلبات المتعلقة بـــالاعتراف وقيـــاس الأدوات المالية.
- لم يكن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في أراء معدي القـــوائم الماليـــة والمـــدققين الخارجيين حول بعض متطلبات معيار المحاسبة الدولي رقم (39) مثل : المتطلبـــات المتعلقة باعتبار القيمة العادلة ، ومحاسبة التحوط، والإفصاح عن الأدوات الحالية.

كل هذه النتائج يمكن تحقيقها بشكل كفء عن طريق إدخـــال واســـتخدام التقنيـــات الحديثة في السياسة المصرفية الشاملة للمصارف الأردنية باعتبارها المحـــرك الـــرئيس لنموه وتطوره.

6- دراسة (أبو حسان، 2003) بعنوان " المحتوى المعلوماتي للربح والتدفقات النقدية، وتسويات الاستحقاق للشركات المساهمة العامة الأردنية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المحتوى المعلوماتي لكل من الربح ومكوناته المتمثلة بالتدفقات النقدية وتسويات الاستحقاق، وكذلك اختبار أثر عملية تقسيم الربح إلـــى مكوناته على المحتوى المعلوماتي لكل من الربح والتدفقات النقدية.

استخدمت هذه الدراسة اسلوب النماذج التقييمية وبيانات التـــدفق النقـــدي، وقامـــت الدراسة ببيان أثر كل من الربح والتدفقات النقدية كمتغيرات ظرفية مؤثرة على المحتوى

المعلوماتي للربح والتدفقات النقدية، وبلغت عينة الدراسة (46) شـــركة مـــن الـــشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان.

توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فرق جوهري بين المحتوى المعلوماتي للتـــدفقات النقدية وتسويات الاستحقاق من حيث تفسيرها لقيم السهم.

7- دراسة (شحاتة، 2003) بعنوان " دراسة تطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة بجمهورية مصر العربية".

هدفت الدراسة إلى إظهار أهمية استخدام تكنولوجيـــا المعلومـــات فـــي مراجعـــة الحسابات لقياس مدى إدراك مراجعي الحسابات لأهمية مثل هذا الاستخدام ، ولبيان مدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في المراجعـــة ، وإظهـــار أهـــم معوقـــات هـــذا الاستخدام.

واقتصر مجتمع الدراسة على مراجعي الحسابات العاملين في أكبر عشرة مكاتـــب، تم اختيار عينة عشوائية بلغت (60) مراجع.

ويمكن تلخيص النتائج التي توصل إليها الباحث على النحو التالي:

- لدى مراجعي الحسابات قناعة كبيرة بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مراجعة الحسابات والانتقال من المراجعة اليدوية إلى المراجعة الآلية باســـتخدام تكنولوجيـــا المعلومات.
- يدرك مراجعو الحسابات بمجمهورية مصر العربيـــة أهميـــة اســـتخدام تكنولوجيـــا المعلومات في مراجعة الحسابات ، إذ إن ذلك يحقق وفرا في الوقت ومزيدا من دقـــة العمل وفاعلية أكبر وتكلفة منخفضة نوعا ما.

- على الرغم من قناعة مراجعو الحسابات وإدراكهم لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية المراجعة، إلا أن استخدامهم الفعلي لها لم يرق إلى المستوى المطلوب، حيث لا تزال نسب استخدامهم لها محدودة للغاية.

8- دراسة (الضمور، 2003) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي، وذلك لمعرفة مستوى الإبداع التنظيمي في هذه الشركات.

وقد استخدمت الباحثة، المؤشرات التالية لقياس المتغير المستقل " استخدام تكنولوجيا المعلومات" ملائمة نظم البرامج المستخدمة وصيانتها، وملائمة محتوي معلومات النظام ودقتها، وعنصر الوقت في تقديم المعلومات، وتكامل المعلومات والحفاظ على سريتها، وسهولة استخدام النظام، ومدى توثيق النظام، وأثر استخدام النظام في إنتاجية المستفيد ، والدعم والتدريب للمستخدمين ، كما استخدمت مؤشرات النظرة الاستراتيجية نحو النمو، وتشجيع وتبني الإبداع، وطرق تطبيق الإبداع الفعالة، وبيئة العمل الداخلية، والثقافة المؤسسية ، والتسهيلات الإدارية لقياس المتغير التابع " الإبداع التنظيمي".

وقد أثبتت نتائج الدراسة، وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي، ونظرة الشركة نحو النمو، وتشجيع وتبني الإبداع، وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركة، وبيئة العمل الداخلية (تصميم المؤسسة)، والثقافة المؤسسية السائدة ، والتسهيلات الإدارية".

9- دراسة (السيد، 2002) بعنوان " التقنيات الحديثة وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري". : دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة من المصارف اللبنانية".

ركزت الدراسة على عدم رضا الزبائن عن الخدمة المصرفية المقدمة من المصرف التجاري السوري نتيجة لعدم شمول الأتمتة لإنجاز العمليات وإجراءات العمل، وعدم وجود تحويل الكتروني للحسابات بين الفروع، بالإضافة إلى جمود إجراءات العمل وتعقيد التعليمات، مقابل رضا الزبائن المتعاملين مع المصارف اللبنانية الذين يشعرون بتغير كبير ومستمر في الخدمة المقدمة رغم أنهم يتمنون إنجاز معاملاتهم من شباك واحد ومع موظف واحد.

10- دراسة (الرفاعي وياسين، 2002) بعنوان " الأعمال الالكترونية في المصارف: حالة الأردن".

ركزت هذه الدراسة على معرفة الفرص التي تتيحها الأعمال الالكترونية للمصارف والمخاطر والتهديدات التي تواجه المصارف التقليدية التي لا تواكب التطورات في تكنولوجيا المعلومات.

وقد حاول الرفاعي وياسين بحث حالة الأردن في مجال الأعمال المصرفية الالكترونية وذلك من خلال عينة شملت (17) مؤسسة مصرفية و (98) مديرا ممن تم استقصاء آرائهم بشأن الأهمية النسبية لمزايا المصرف الالكتروني ودرجة تفضيلهم لخيار تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال شبكة الانترنت على خيار التحول إلى

المصارف الالكترونية بالإضافة إلى معرفة آرائهم حول محـــددات ومـــستلزمات العمـــل بالمصارف الالكترونية في الأردن.

وقد خلصا إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للأهميـــة النـــسبية لمزايـــا المصارف الالكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة في المصارف التجارية ومـــصارف الاستثمار، بينما كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بـــين مـــديري الإدارات العليـــا لمصارف العينة ومديري إدارات تكنولوجيا المعلومات بشأن تفضيل خيار تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على خيار التحول الكامل إلى المصرف الالكتروني.

11- دراسة (الصفدي، والرفاعي، 2002)، " نظم دعم القرارات وإدارة الاستثمارات في البنوك الإسلامية الأردنية، تطبيق على بيانات البنك الإسلامي الأردني".

ركزت الدراسة على ارتفاع درجة المخاطرة التي تواجـــه المـــصارف الاســـلامية مقارنة بالمصارف الأخرى وخاصة في أحد العقود الهامة التي تتعامل بهـــا وهـــو عقـــد المضاربة إذ يقوم البنك بالتمويل ويقوم الطرف الآخر بالجهد. لذا تلجأ البنوك الإســـلامية إلى استخدام عقد المرابحة بصورة أكبر من عقد المضاربة لقلة مخاطرته.

وبناء على ذلك فإن البنوك الإسلامية بحاجة إلى معلومات كافية عن الطرف الثاني (صاحب المشروع). ونظرا لما تحققه استثمارات المضاربة من أرباح فإن على البنـــوك الإسلامية أن تتجه للعمل بنظم دعم القرار ونماذجها الكمية لمساعدة صانع القـــرار فـــي المصارف الإسلامية لاتخاذ القرار الأمثل، وخاصة في عقد المضاربة.

كما أن هناك أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية في تقليل درجة المخاطر، حيث قدمت الدراسة نماذج رياضية وأدوات علمية لتخطيط الاســـتثمار ووضـــع الموازنـــات

التخطيطية باستخدام الأدوات التكنولوجية، ونظرية المباريات الإستراتيجية والتي من شأنها زيادة ربحية البنوك الإسلامية إلى (14%) كحد أدنى بدلا من (2-4%) وهي نسبة تقارب أو تزيد قليلا عن الزكاة.

وترى الدراسة الحالية أن ما توصل إليه الباحث، جدير بالاهتمام والتطبيق في البنوك الإسلامية بما تعكسه من زيادة الربحية والعائد على المستثمر وعلى البنك في آن واحد.

12- دراسة (الجراح، 2002) بعنوان " أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية على كفاية الأداء المالي، وقد اعتمد الباحث في دراسته على نسبتي العائد على الاستثمار (RO1) والعائد على حقوق الملكية (ROE) لقياس الأداء المالي للمصارف، وقد قام الباحث بجمع البيانات من خلال استبانة خاصة صممت لهذا الغرض وشملت عينة الدراسة جزءا من المصارف التجارية الأردنية وعددها (8) مصارف خلال الفترة من 1990-2000.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- تتجه المصارف التجارية في الأردن إلى التوسع باستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملياتها المصرفية المختلفة.

- ليس هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وبين كفاءة أدائها المالي مقاسة بالعائد على الاستثمار.
- هنالك علاقة طردية ضعيفة غير دالة إحصائيا بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وبين كفاءة أدائها المالي مقاسة بالعائد على حقوق الملكية (ROE).

13- دراسة (رومي، 2001) بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في مدينة الخليل".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في المصارف التجارية، إذ تبين أن أهم العوامل المؤشرة في قرار الزبائن باختيار المصرف الذي سيتعاملون معه في مدينة الخليل هو دقة المعلومات التي يحصل عليها الزبائن وسرعة الانجاز وتوفر أجهزة وشبكات حاسوبية وموظفين وصراف آلي وخدمة بطاقة الائتمان.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود علاقة ارتباط بمستويات مختلفة بين استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل مع تطوير العمل الإداري.

14- دراسة (يوئيل، 1999) بعنوان " استخدام نظم المعلومات الإدارية كأداة تنافسية في المصارف الأردنية: دراسة حالة بنك الاستثمار العربي الوظيفي".

توصلت الدراسة إلى نتيجة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن الأساليب الإدارية ويسرع اتخاذ اقرار، ويوفر الجهد والوقت ويسهل حل المشكلات ، ويزيد من رضا الزبائن.

كما ويمكن الإشارة هنا، إلى أن هذه الدراسة أخذت الأسلوب التحليلي المقارن أثناء التعامل مع البيانات ، وذلك بهدف التوصل إلى المرتكزات التي تسبب الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاعي المصارف العام والخاص.

15- دراسة (الأعور، 1999) بعنوان " الحاسوب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني".

هدفت الدراسة إلى تحديد واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني، بالإضافة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب على كل من الرقابة والإشراف واستقرار العمل ودرجة رضا العاملين والإبداع والمبادرة عند العاملين والأداء الوظيفي.

وتوصف هذه الدراسة بأنها دراسة ميدانية تحليلية، ولقياس المتغير المستقل : استخدام الحاسوب"، استخدم الباحث المؤشرات التالية: (نوعية الأجهزة المستخدمة، وتحديد وتطوير الأجهزة، والبرامج، وكفاءة العاملين من حيث التأهيل والتدريب، وتوافر البرامج المناسبة، ووجود موازنة خاصة للحاسوب).

ولقياس الأداء، استخدم مؤشرات (كمية الأعمال المنجزة، والدقة في إنجاز الأعمال، وجودة الأعمال المنجزة، وزيادة المعرفة في العمل).

وقد خلصت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي، من خلال تحسين الرقابة والإشراف واستقرار العمل. كما أظهرت الدراسة إلى أن تحسين

الإبداع والمبادرة، لم يؤد إلى تحسين الأداء الوظيفي، وأن تحسين درجة الرضا عند العاملين لم يؤد إلى تحسين الأداء الوظيفي.

16- دراسة (العجلوني، 1998) بعنوان " تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص: دراسة حالة عن الملكية الأردنية والبنك العربي".

خلص الباحث إلى نتيجة بارزة توضح أن نظام المعلومات في البنك العربي كونه يمتاز بكفاءة عالية واستخدام كبير من متخذي القرار في المصرف، وأن المعلومات التي يوفرها تتميز بأنها أكثر تفصيلا، وأن النظام يمتاز بمرونة عالية في حالات زيادة حجم العمل، بينما صممت قاعدة البيانات في المملكة الأردنية الهاشمية لتناسب احتياجات مستوى الإدارة العليا أكثر من غيرها، علما بأن مستوى الإدارة التشغيلية هي أكثر المستخدمين للنظام وعلى ضوء ذلك، فالنظام يعاني من عدم المرونة الكافية في التعامل مع حالات زيادة الحجم.

17- دراسة (مطر، 1993) بعنوان " أهمية ومتطلبات الإفصاح عن المعلومات في البيانات المالية المنشورة".

هدفت الدراسة إلى إظهار مدى أهمية الإفصاح في البيانات المالية المنشورة، واهتمام المجاميع المحاسبية والجهات الرقابية الأخرى بذلك، وأهمية تحديد المعيار المحاسبي الذي يستوجب الاسترشادية في تقييم مدى كفاية هذا الإفصاح. وإبراز الرأيين المختلفين فيما يتعلق بدرجة تفصيل المعلومات التي يتم عرضها في البيانات المالية، وهما الإفصاح الكامل (Full Disclosure) والإفصاح الكافي (Adequat Disclosure).

وقد أظهرت الدراسة أن الإفصاح المناسب يتطلب عرض المعلومات في القوائم المالية بطرق تسهل فهمها ، من خلال ترتيب وتصنيف بنود تلك المعلومات بصورة منطقية، ووفق مبدأ الأهمية النسبية، بحيث يراعى معدو القوائم المالية عرض المعلومات في مكان يسهل الاهتداء إليه، وإيصال المعلومات المحاسبية لمتخذ القرار في الوقت المناسب ودون تأخير.

18- دراسة (النظاري، 1990) بعنوان " نظم المعلومات وأثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية".

هدفت الدراسة إلى بيان مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية ، كما اهتمت ببيان دور نظم المعلومات في تحقيق مستويات أفضل لأداء هذه المؤسسات وتحسين نوعية وسرعة الخدمات التي تقدمها.

وتوصل الباحث إلى النتائج والتوصيات التالية:

- أن هناك علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية، ألا أن هذه العلاقة ليست ذات علاقة إحصائية.
- أنه ليس بالضرورة أن تكون المصارف التي يوجد فيها نظم المعلومات اكثر كفاءة محققة لنسب ربحية أعلى وإنما تنعكس كفاءة النظام فيها على نوعية وسرعة الخدمة التي تقدمها للجمهور.
- إن 20% من مجتمع الدراسة فقط تتوافر فيها إدارات مستقلة لنظم المعلومات، وأن النتيجة الاجمالية لدى كفاءة نظم المعلومات في مجتمع الدراسة هي 69%.

- أظهرت المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث على عينة الدراسة، إن إدخال نظم معلومات متطورة أدى إلى تنوع أنشطة المصارف وخلق وظائف جديدة ومنح مزيد من التفويض للسلطات للمستويات الإدارية، كما زاد من قدرة الإدارة العليا في تحقيق الرقابة على المستويات الإدارية المختلفة.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Wlaker, 2006) بعنوان (Financial Leadership and Investments)

هدفت الدراسة إلى التعرف على اختصاصات الإدارة المالية في بعض الشركات الأمريكية وتوجهها نحو تحقيق غاياتها وأهدافها، من خلال وضع الاستراتيجيات والبرامج والسياسات المالية والائتمانية والنقدية، وكذلك وضع المعايير والضوابط اللازمة لتأمين حسن استخدام الموارد وإدخال الأساليب والمناهج العلمية الحديثة لتجديد الأداء وترشيد الصرف العام وإحداث التوازن المالي بزيادة الإيرادات وتقليل النفقات.

توصلت الدراسة إلى أن الإلمام بالمفاهيم العلمية لصناعة قرار الاستثمار في الإدارة المالية، اعتمادا على القياس العلمي لكل من العائد والمخاطرة المرتبطين بتلك الأوراق المالية.

وبناء على هذا القياس يمكن تحديد القيمة الحقيقية والعائدة للورقة المالية مع التأكيد على تخفيض المخاطر المرتبطة بالاستثمار في الأوراق المالية عن طريق التنويع.

خلص الباحث في دراسته إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كالأجهزة وقواعد البيانات والشبكات والتجهيزات تلعب دورا مهما في تحسين أداء الإدارة المالية من خلال إسهامها في تطوير الحلول السريعة اللازمة لعمليات هذه الشركات، والمشاركة في المعلومات والمعارف بين كافة المستويات التنظيمية وتنفيذ العمليات التجارية والمالية والإدارية بسرعة وكفاءة عالية.

2- دراسة (Alin, 2006) بعنوان (The Revoluation In Information Technology)

هدفت الدراسة التي تركزت على قطاع المصارف البريطانية لبحث دور تكنولوجيا المعلومات المهم والحيوي في نقل المعلومات والتي انتشرت بشكل واسع من خلال شبكات التراسل المحلية، والوطنية والعالمية، وظهور الاتصال التفاعلي متعدد الوسائط (Interactive Multimedia) عبر الانترنت، والبريد الالكتروني والنقود الالكترونية التي تفخر اليابان بأن سرعة التحويل بين مصارفها لا تستغرق أكثر من دقيقتين الذي يعني الزيادة في القدرة والفاعلية وبالتالي الانتاجية وما يترتب عن ذلك من تقدم وسبق وكسب للمنافسة .

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات مع المبيعات والأصول وسعر السهم، وإن الإنفاق على فريق نظم المعلومات وتدريب الفريق له علاقة إيجابية مع الأداء العام.

3- دراسة (Cheng and Warfield, 2005) بعنوان (Equity Incentives and Earnings Management).

هدفت الدراسة لاختبار العلاقة ما بين إدارة الأرباح وما بين دوافع الملكية للمديرين في المنشآت التي تكون لديها خطط حوافز أسهم للمديرين وعندما تكون أيضا لديهم ملكية متاحة. وافترضت الدراسة أن المديرين الذين لديهم دوافع ملكية عالية لتملك الأسهم، ولديهم الرغبة المستقبلية لبيعها، فإنهم يقومون بممارسة إدارة الأرباح بهدف زيادة الأرباح، مما يؤدي إلى رفع القيمة السوقية لأسهم الشركة.

أجريت الدراسة على المنشآت المدرجة في قاعدة البيانات (Standard & Poor) للفترة الزمنية (1993-2000) وتم استثناء المؤسسات المالية والخدمات.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يكون لدى المديرين حوافز عالية لملكية أسهم في الشركات، عندما تكون مستويات مبيعاتها، عالية بعد إعلان هذه الشركات لأرباحها.
- تكون الأرباح المعلن للمنشآت التي لديها حوافز ملكية أسهم للمديرين، مطابقة لتوقعات المحللين الماليين أو قريبة منها.
- يكون لمديري الشركات الذين لديهم حوافز ملكية أسهم عالية، الرغبة ببيع أسهمهم بعد مقابلة توقعات المحللين الماليين.
- يكون لدى المديرين الذين لديهم حوافز ملكية أسهم في السنة الحالية، الرغبة في دوافع مستقبلية لملكية أسهم.

- تسعى المنشآت التي لديها حوافز ملكية أسهم للمديرين، إلى زيادة أرباحها الاعتيادية بصورة أكبر، مقارنة مع المنشآت التي لا يكون لديها خطط حوافز للإدارة.

4- دراسة (Devarg and Kohli, 2003) بعنوان (Decision Support Systems)

تركز هذه الدراسة على بعض المستشفيات الأمريكية بأن الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات هو الذي ربما يوضح أثر هذه التكنولوجيا على الأداء، وأن حذف هذا المتغير ربما يكن هو الحلقة المفقودة في تحليل فوائد تكنولوجيا المعلومات ، لذلك هدفت الدراسة إلى التركيز على أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص نظم دعم القرار (Decision Support System- DSS) على الأداء.

تم قياس المتغير المستقل " استعمال تكنولوجيا المعلومات" بثلاث مؤشرات، تشمل التقارير المنفذة من قبل المستخدم، وزمن المعالجة، وعدد السجلات التي يتم الوصول إليها لكل تقرير، أما المتغير التابع وهو " الأداء" فقد تم قياسه من خلال ثلاثة مؤشرات أيضا. و تتضمن معدل الوفيات، والدخل من كل حالة إدخال للمستشفى، والإيرادات اليومية.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الاستخدام الفعلي الواسع لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى أداء مالي ونوعي عاليين في المستشفيات.

5- دراســة (Peffers and Saarinen, 2002) بعنــوان (Measuring the Business Value of IT Investments: Inferences from a Study of Senior Bank Executive)

هدفت هذه الدراسة إلى بحث المفاهيم المستعملة فعليا من قبل المديرين التنفيــذيين لتقييم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في البنوك بالنسبة للمديرين في صناعة الخدمات المالية، بسبب صعوبة ربط معظم هذه الاستثمارات مع الأهداف التنظيمية. وهي دراســة ميدانية أجريت على البنوك في ولايــات نيويــورك New York ونيوجرســي (New Jersey وبنسلفانيا Pennsylvania الأمريكية.

اعتمد الباحثان على النظرية المالية في وضع نموذج الدراســة والتــي تقــول أن المديرين يجب أن يستثمروا الموارد لتعظيم القيمة للشركة، والتــي تــأتي مــن القيمــة المخصومة للتدفقات النقدية المستقبلية والمتأتية من الأصول الحالية للشركة، إضافة إلــى القيمة المخصومة من فرص الاستثمار المستقبلية.

ولذلك فإن قيمة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يتحدد من خلال تأثيراتها علــى قيمة الشركة، كونها تسهم في التدفقات النقدية المستقبلية من خلال تخفيض التكــاليف أو زيادة قيمة المنتج، ولكون هذا الاستثمار هو استثمار رأسمالي فيه يرتبط مباشرة بالتدفقات النقدية المستقبلية.

توصلت الدراسة إلى أن المديرين التنفيذيين في البنوك يستخدمون مجموعة مفاهيم متوقعة لتقييم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، ولكن لا يــستخدمها الآخــرون، وأن بعض مديري البنوك يستخدمون مفاهيم التقييم بعد التنفيذ أكثر من استخدامها قبل التنفيذ ،

إلا أن المديرين التنفيذيين الذين ينظرون إلى هذه الاستثمارات كاستثمار استراتيجي يستخدمون هذه المفاهيم بثبات بعد وقبل التنفيذ. كما توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين مقاييس الرضا ووجهات النظر في دور تكنولوجيا المعلومات في الشركة تظهر بأن المديرين التنفيذيين الذين ينظرون للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لتقليص التكاليف، أو أنه ضرورة استراتيجية، هم أكثر رضا من عملية تقييم الاستثمار من الذين ينظرون إليه بلغة المزايا الاستراتيجية.

6- دراسة (Kevin, 2001) بعنوان (The Economic Impact of Information Technology).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أوجه التقدم العلمي والمعارف الجديدة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات "الاتصالات الحديثة" ومدى التقدم في مجال المعلوماتية كنهج تعاوني تتفوق به الشركات الأمريكية (البرمجيات والاتصالات) من خلال الاستخدام الصحيح للمعلومات بغية استكشاف العلاقات السببية بين الظواهر المتعددة النطاق، حيث ركز على النتائج بأن الأساليب المعلوماتية (تكامل البينات- استخراج المعرفة- الاتصالات والهندسة وعلوم الحاسوب- والبحوث العلمية)، ستؤدي إلى زيادة نشاط الإنسان الاقتصادية من تصنيع وبيع وشراء متبادل معلومات وخبرات حيث أعطى مثلا على ذلك (شبكة المعلومات الاقتصادية المتعلقة بنشاط أسواق الأوراق المالية (البورصات)). كذلك متابعة المستثمر في أي مكان في العالم ما يجري في هذه الأسواق العالمية، نتيجة تطور تكنولوجيا الاتصالات السريعة، لذلك فإنه يعقد الصفقات من خلالها ، كأنه موجود في هذه الأسواق.

7- دراســة (Srinivasan and Dascher, 2000) بعنــوان (Access Control Assures Network Security)

هدفت الدراسة إلى تحديد المشاكل الأمنية التي تواجهها الــنظم الالكترونيــة التــي تستخدم شبكات الربط بين الأجهزة وشبكات المعلومات في البنوك ، واهتمــت الدراســة بظاهرة تزايد وقوع المخالفات في نظام الحاسوب ، وفقدان وتحريف البيانات.

أكدت الدراسة التي أجريت على بعض البنوك الأمريكية، بضرورة تــصميم نظــم تحتوي على الضوابط الملائمة، بحيث تمتاز بوجود صعوبة أكبر لمحاولات اختراق هذه النظم والمحافظة على سرية المعلومات المصرفية في البنوك، وحاولت هذه الدراسة إيجاد وسائل خاصة لحل هذه المشاكل، إذ بينت أن وجود خلل يكمن في :

- مراقبة عملية الوصول لنظم المعالجة التي تتم من خــلال الــشاشات البعيــدة عــن مركزها.
- مراقبة البيانات التي يتم تناقلها عبر شبكة الاتصال من التغيير والاطلاع عليها.

ومن نتائج الدراسة التي توصلت إليها للحد من المشاكل الأمنية هي:

- الاستفادة من نظم التشغيل في مراقبة الوصول لــنظم المعالجــة، وحمايــة الملفــات والبيانات.
- وضع قواعد خاصة للمحافظة على السرية ، مثل كلمة السر للأشــخاص المخــولين باستخدام النظام.

8- دراســة (Micheal, 1995) بعنــوان (Models and Requirements for Using Strategic Systems).

مدى استخدام المعلومات في نظم المعلومات الاستراتيجية، ومعرفة أنواع المعلومات المسخدمة ومستوى استخدامها وكيفية الاستفادة منها، وأجريت الدراسة في شركات كندية خاصة، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثيرات إيجابية مباشرة للمعلومات في عملية اتخاذ القرارات وخصوصات القرارات الاستراتيجية.

وأكدت الدراسة على ضرورة إشراك العاملين في مجال المعلومــات فــي دورات تدريبية متخصصة من أجل تطوير مستوى الخبرة لدى المستخدم للتعرف علــى كيفيــة التعامل مع نظم القرارات الاستراتيجية والاستفادة منها في ظروف العمل.

9- دراسة (McClendon & Darrell, 1993) بعنــوان (EDA Audits Help Bank Protect Data & Finances).

بينت الدراسة وجوب قيام البنوك في ولاية كاليفورنيا الأمريكية علــى أن عمليــة التدقيق المنتظم في معالجة بياناتها، وتدقيق البيانات الالكترونية يمكن أن يساعد البنوك في تطوير وتحسين الحماية لديها، كما أنه يؤدي إلى تحديد مناطق الضعف التي تحتاج إلــى تقوية، كما أن تدقيق البيانات المعالجة الكترونيا يساعد في اكتشاف الغش والاحتيــال، أو على الأقل يساعد البنك من الناحية القانونية في الحالات التي يعاني منها العملاء نتيجــة أخطاء الحاسوب، فالمدققون الخارجيون يقومون بفحص واختيار رقابة البنك في الوصول إلى البيانات، ومعالجة العمليات، ومدى توافر الحماية على الأجهزة والمعدات بالإضــافة إلى البرمجيات.

10- دراسة (Walker, 1991) بعنوان (Let's Go For I. T.)

أوضحت الدراسة أن الاستخدام الفعال نحو تكنولوجيا المعلومات يفيد المدققين، وأنه من الضروري مراجعة قائمة تعليمات المهام الصادرة من الجهات المعنية وخصوصا المتضمنة التوقعات المحتملة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات، والمشاكل الحالية التي تعيق الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات في التدقيق، والتوصيات في التقرير، والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في التدقيق يجب أن يكون جزءا مهما من هذه الاستراتيجيات، نظرا لأن كلا من تكنولوجيا المعلومات والتدقيق متعلقان بالمعلومات، وعلى الرغم من الاحتمالات والتوقعات، يبقى المدققون لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بمدى كبير، نظرا لأن المشاكل الأساسية الآن هي المحيطة بتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالتعليم والتدريب، بالإضافة إلى الفجوة في برمجبات التدقيق المناسبة، وحتى تتمكن الهيئات المهنية من المحافظة على موقعها القيادي التقليدي، فيجب عليها أن توجد استراتيجيات جديدة ، بالإضافة إلى ضرورة أن تأخذ معايير التدقيق بعين الاعتبار الفهم الكامل للمخاطر اللازمة ومخاطر الرقابة، وأثر تكنولوجيا المعلومات في بيئة الرقابة.

11- دراسة (Waree, 1990) بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على التطورات الحديثة- الوضع الراهن". (The Impact of Information Technology on the Modern Developments- Present Status)

تبحث هذه الدراسة دور المعلوماتية في التأثير على أداء المؤسسات بشكل عام حيث شملت الدراسة (إحدى عشر مؤسسة) تعمل في مجالات مختلفة منها البنوك والخدمات الصناعية والحكومية.

وقد أسفرت الدراسة عن أن معظم المتعاملين مع المعلوماتية يتمتعون بالرضا ويمدحون الدور الإيجابي الذي تلعبه المعلوماتية في رفع قدراتهم على التحكم واتخاذ القرار الصائب.

وقد أوضحت الدراسة أنه من أهم أسباب رضا المتخصصين في مجال النظم أنهم أصبحوا ينفذون أعمالهم بنسبة أخطاء أقل وبدون جهد، ومن ثم يؤدون أعمالهم بشكل أفضل.

وفي واقع الأمر لقد كانت هذه النتيجة مختلفة عن تلك التي تم التوصل إليها بعد استقصاء آراء الموظفين غير المهتمين بالمعلوماتية والذين يعانون من روتين أكثر وقساوة أكثر في العمل وعدم رضا وظيفي أكثر. كما أن الدراسة لاحظت الميزة التنافسية التي كانت غالبا ما ترتفع بسبب التوفير الكبير في التكاليف وبسبب الخدمة الأفضل المقدمة للزبائن.

كما وأكد الباحث أنه ما زالت هناك حاجة لمزيد من البحوث في هذا الجانب وخصوصا في مجال دراسة طبيعة الآثار الضرورية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

والظروف المحيطة بها لما لهذه الآثار من دور أساسي في تطوير النظم وتحديد السلوك الإداري لأقسام نظم المعلومات بالمنظمات.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ذات الصلة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن بعضها قامت بدراسة اتجاهات المديرين في كيفية تطبيق نظم المعلومات الحديث على بعض قرارات الإدارة المالية، وبعض الدراسات تناولت مجال المعلوماتية ونظمها وآثارها على جوانب الحياة المختلفة ، إلا أنه هنالك ندرة ملحوظة في الدراسات المتعلقة في تغطية مراحل صناعة واتخاذ قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف وتطبيقاتها لنظم المعلومات الحديثة وجدواها الاقتصادية، كما إن الملاحظ أيضا أن المكتبة العربية تفتقر إلى الدراسات الجادة في هذا المجال.

بدأ الأردن عام 2008 بتطبيق نظام إدارة المعلومات المالية والحكومية (Government Finance Management Information System- GFMIS) ، بناء على توصيات صندوق النقد الدولي والبنك الدولي في تقريرهما المشترك في شهر آذار من عام 2004، لتحقيق آداء الإدارة المالية في الأردن، وضرورة قيام وزارة المالية بتطبيق نظام (GFMIS) لما له من أثر وأهمية في الحصول على معلومات دقيقة وشاملة وفي الوقت المناسب. كما أن بعض الدول العربية خاصة (القطاع الخاص) قد بدأت بتطبيق نظام (Mango) لقياس درجة سلامة وحسن الإدارات المالية فيها، (والمانجو) منظمة غير حكومية مقرها في المملكة المتحدة (بريطانيا).

والنظام الحديث، عبارة عن نظام مالي محاسبي وإداري حكومي محوسب متكامل يربط الوزارات والدوائر الحكومية ماليا مع وزارة المالية ومن مميزاته:

1- توفير قاعدة بيانات تساعد في زيادة كفاءة الإدالة المالية.

2- التغطية الشاملة لكافة العمليات المالية والنقدية الحكومية.

3- تبادل التقارير المالية بسهولة وبسرعة .

4- تطبيق مبدأ اكتشافية في البيانات المالية.

5- اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

أما الدراسة الحالية، فإن ما يميزها عمن سبقها من الدراسات والأبحاث، هي أنها تبحث في جانب هام وحيوي ألا وهو أثر نظم المعلومات الحديثة على صناعة قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف الأردنية ومعرفة دورها في تحقيق الجودة الشاملة والخدمات المميزة لزبائنها.

والباحث يرى أن هذه الدراسة تقيس أهمية الإفصاح عن المعلومات الواردة في القوائم المالية والتدفقات النقدية، ولم يقم الباحث بقياس دقة المعلومات لأنها خارج إطار هذه الدراسة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

أولا: منهج وإجراءات الدراسة:

1- مجتمع الدراسة:

بالنظر إلى أن مجتمع الدراسة، هو قطاع المصارف العربية والأجنبية في عمـــان- الأردن، والبالغ عددها (7) (ستاندرد تشارترد، سيتي . إن . أي، سوسيتيه جنرال، لبنان والمهجر، عودة ، الكويت الوطني، الرافدين).

جدول (2)

المصارف العربية والاجنبية قيد البحث والعاملة في الأردن وعدد فروعها

الرقم	اسم المصرف	الجنسية	عدد الفروع
1	ستاندردتشارترد	بريطاني	8
2	سيتي . إن . أي	أمريكي	2
3	سوسيتيه جنرال	أوروبي – لبناني	16
4	لبنان والمهجر	لبناني	1
5	عودة	لبناني	8
6	الكويت الوطني	كويتي	1
7	الرافدين	عراقي	3

المصدر : موقع التقرير السنوي للبنك المركزي نهاية عام 2007، البنك المركـــزي الأردنـــي 2007/7/16م.

2- وحدة التحليل والمعاينة:

تكونت أفراد عينة الدراسة من عينة محسوبة من المديرين التنفيذيين (38) والمديرين للدوائر الرئيسية وعددهم (62) .

3- تصميم عينة الدراسة:

بعد تعريف وتحديد المجتمع المستهدف والذي بلغ عدده (251) تم سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة (62%) حيث ترجع هذه النسبة إلى حرص الباحث على كون تلك العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل كبير من أجل إمكانية التوصل إلى نتائج علمية دقيقة وصادقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

وقد هدف الباحث لأن يكون هناك توازن في الاختيار والانتقاء لوحدات العينة قدر الإمكان بقصد الحفاظ على وحدات ممثلة لمجتمع الدراسة.

إن مجتمع الدراسة هو المصارف العربية والأجنبية، لذلك تم توزيع استمارات الاستبانة وعددها (140) على (7) مصارف عربية واجنبية على المديرين العامين ونوابهم ومساعديهم ومن يرتبط بهم من الإدارات الرئيسة، واسترد الباحث (130) استبانة من مجموع العدد الذي تم توزيعه. وبعد المراجعة والتدقيق تم استبعاد (5) استبانات لعدم الصلاحية لأغراض التحليل ليكون عدد الاستبانات التي يشملها التحليل (125) استبانة . وبالتالي فإن نسبة الاستجابة هي (3ر82%) من مجموع وحدة المعاينة من المديرين ، وهي نسبة مقبولة إحصائيا.

ثانيا: أساليب جمع البيانات والمعلومات:

سعى الباحث في جمعه للبيانات والمعلومات من خلال مصدرين هامين:

1- المصادر الثانوية:

وتمثل الجانب النظري للدراسة الحالية، من خلال المصادر الثانوية عن طريق مراجعة مجموعة المراجع من الكتب والمؤلفات والإحصاءات والدوريات والدراسات العلمية والرسائل الجامعية والمعلومات المتوافرة على شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)، هذا فضلا عما توفر للباحث من سجلات رسمية لبعض المصارف المشمولة بالدراسة والمتعلقة بموضوع الدراسة، كالميزانيات الرسمية والتقارير والمصادر المحكمة.

2- المصادر الأولية:

قام الباحث بتصميم استبانة بهدف جمع البيانات الأولية المساعدة في تحقيق أغراض الدراسة والملحق رقم (1)، وذلك اعتمادا على ما تطلبته متغيرات الدراسة، وما استفاد من إطلاعه على ما تناولته الدراسات السابقة، وإجرائه لبعض المقابلات مع عدد من المديرين في مصارف لبنان والمهجر وعودة والكويت الوطني والرافدين وتشارترد ، للاستماع إلى آرائهم والاستفادة من خبراتهم حول النموذج المقترح، كما تم إجراء مقابلات أخرى مع عدد من الأساتذة الأكاديميين في عدد من الجامعات الرسمية والخاصة الأردنية والمختصين في مجال نظم المعلومات والإدارة المالية والمصرفية لاستشارتهم والاستئناس بآرائهم وخبراتهم من أجل الأخذ بإرشاداتهم والوقوف على درجة الصدق والثبات الداخلي لفقرات الاستبانة وتغطيتها لتغيرات وأبعاد الدراسة ونموذجها المقترح، وقد تم الأخذ برأي

الأغلبية ، عندما كان يجمع خمسة منهم على إجراء التعديل أو الحذف أو الإضـــافة لأي فقرة من فقرات الإستبانة.

وقد تم تصميم (الاستبانة) المشار إليها في الملحق (1) كـــأداة لقيـــاس متغيـــرات الدراسة.

ثالثا: أداة الدراسة:

سعى الباحث في إعداد أسئلة تصميم الاستبانة إلى تحقيق الهدف المتمثل في جمـــع البيانات بالاعتماد على المدخل النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة، لمعرفـــة مدى أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة الماليـــة فـــي هـــذه المصارف، ومدى التزام المديرين بآلية تطبيق هذه النظم لدعم عملية صـــناعة قـــرارات الإدارة المالية، كون الإدارات العامة هي المعنية بصناعة واتخاذ القرارات المالية المهمة.

لقد تباينت درجة تعاون المصارف مع الباحث ، فبعضها تعاون إلى أقصى الحدود الممكنة لهم، وكانت الاستجابة عالية، ومنها مصرف لبنان والمهجر ومـــصرف عـــودة، ومصرف الكويت الوطني، ومصرف الرافدين، ومصرف ستاندرد تشارترد، ومـــصرف سيتي ، ومصرف سوسيتيه جنرال.

رابعا: أساليب التحاليل الاحصائية:

بعد إتمام عملية تجميع البيانات وتبويبها، تم الاستعانة بالحاسب الآلي وتشغيل إحدى نظم التطبيقات الإحصائية الجاهزة المعتمدة في بحوث العلوم الاجتماعية (SPSS V.11)

لإدخال وخزن وتحليل البيانات المجمعة، في حين استخدمت بعض أساليب الإحصاء الوصفي والتحليل لإظهار خصائص الأفراد المبحوثين واختبار الفرضيات وتتلخص هذه الأساليب ومجالات استخدامها بما يلي:

- معيار (Cronbach's Alpha) كرونباخ ألفا، لقياس الاعتمادية.
- معامل الارتباط لبيان العلاقات الارتباطية بين المتغيرات في الدراسة الحالية.
- الوسط الحسابي والنسب المئوية للإجابات.
- (Sample Paired T- test) لقياس الاتجاهات والأنماط الفكرية الإدراكية لمتخذي القرارات لدى الأفراد المبحوثين في الدراسة نتيجة الاختلاف في المواقف للإنماط والاتجاهات بينها.
- أسلوب التباين (ANOVA).
- تحليل التباين الثنائي لاختبار الفروق.

خامسا: اختبارات الصدق والثبات

اختبار الصدق (Validity):

لصدق المقياس أنواع مختلفة، منها صدق المحتوى والبناء والمواجهة وبالمجمل يقصد منها التحقق من أن أداة القياس صالحة لقياس ما تهدف إلى قياسه، لذلك تم الاعتماد على قياس صدق المواجهة والمحتوى والبناء من خلال عرض المقياس على عدد من السادة المحكمين من ذوي الاختصاص، وهم المشار إليهم في الملحق رقم (2)، حيث تم

إخضاع أداة القياس للاختبار للوقوف على صدقها وثباتها، يعني اختبار الصدق هو معرفة قدرة فقرات الاستبانة على قياس ما صممت من أجله.

كما تم الأخذ بمعظم ملاحظاتهم من حيث التعديل أو الحذف أو الإضـــافة، إلـــى أن استقر المقياس على الشكل النهائي الذي يوضحه الملحق رقم (1) ، وأخيرا تـــم توزيـــع العبارات بطريقة متباعدة وليست متسلسلة ، لكي تكون الإجابات عنها أكثر دقـــة، وأقـــل تحيزا.

اختبار الثبات (Reliability)

يشير مصطلح الثبات إلى أن مؤشرات الاستقرار والرسوخ في الأداة متوفرة لقياس المفهوم، ويعني اختبار الثبات التأكد من المقياس المستخدم الذي يعطي النتائج ذاتهـــا إذا أعيد تطبيقه على المبحوثين أنفسهم مرة أخرى، وذلك باستخدام معامل الثبات.

تستخدم عدة طرق لفحص الثبات، وبناء عليه، قام الباحث بتوزيع أداة القياس على عينة استطلاعية تكونت من (7) مبحوثين من المصارف عينة البحث، وتم إدخالها إلـــى الحاسب الآلي – برنامج SPSS وباستخدام معامل (Cronbach's Alpha) تبين أن ثبات المقياس تساوي 82% وهي نسبة مقبولة إحصائيا، أي أن النموذج قد تم اختياره والتحقق من مدى الموثوقية به، وهو ما دفع الباحث نحو الخطوة اللاحقة، وهي التطبيق العملـــي على المصارف قيد البحث، علما أنه تم استخدام اختبار (الفاكرونباخ) لإختبـــار درجـــة توافق ردود المستجيبين على أسئلة الاستبانة، حيث بلغت قيمـــة الفاكرونبـــاخ82% (48) سؤال ، وهي نسبة جيدة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60% .

الفصل الرابع

مناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

أولا: المقدمة

تم عرض متغيرات الدراسة سواء منها المستقلة والتابعة، وتوضيح كيفية قياس كل متغير من هذه المتغيرات من خلال الاستبانة المرفقة ضمن ملحق الدراسة، للتعرف على مدى تأثير كل متغير من متغيرات الدراسة المستقلة عل كل متغير من المتغيرات التابعة، إضافة إلى التعرف على أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغيرات المستقلة التابعة في هذه الدراسة.

ويأتي هذا الفصل لعرض النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال دراسته هـذه، بحيث يشتمل هذا الفصل على الإجابة عن أسئلة الدراسة بشكل مباشر، وتقديم نتائج كـل سؤال على حده، على ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج تتعلق بأثر نظم المعلومـات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في المصارف قيـد البحـث، وكـذلك إجراءات وصف لخصائص عينة الدراسة.

ثانيا: عرض بيانات عينة الدراسة:

توضح النتائج أن معظم المستجيبين في المصارف موضوع الدراسة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم (90) فردا وبنسبة 2ر74% من مجموع المـستجيبين، وتتناسـب هـذه النتيجة تقريبا من نسب المشتغلين في المجتمع الأردني، حيث إن الغالبية العظمـى مـن الذكور **(دائرة الأحصاء العامة، الأردن بالأرقام، 2007)**.

كما أن نسبة الأفراد ضمن أعمارهم (40) عاما فما دون كان 61% من مجمـوع المستجيبين ، مما يعني أن المصارف تستقطب العمالة الشابة.

وقد بلغت نسبة حملة الشهادات الجامعية الأولية والدراسات العليا من الأفراد المستجيبين 5ر93% من المجموع الكلي للمستجيبين، مما يشير إلى أن المصارف تختار ذوي المؤهلات العلمية الجامعية الأولية والعليا لإشغال الوظائف القيادية أو أن المصارف تسهل حصول موظفيها على الدرجات العلمية العليا، مما يعكس سلوك إدارات المصارف في اختيار موظفيها المنسجم مع مبدأ " اختيار المتميزين" والذي يشكل أحد مبادىء بناء الذكاء الجماعي في المصارف.

وبالنظر إلى سنوات الخبرة العملية في الموقع الوظيفي الحالي للأفراد المستجيبين ، يلاحظ أن النسبة الأكبر لخبرة المستجيبين كانت ضمن الفئة 1-5 سنوات وشكلت ما نسبته 8ر33% من الأفراد ، تلتها الفئة من 6-10 سنوات وبنسبة 7ر28% من مجموع المستجيبين . أي أن المديرين للإدارات ورؤساء الأقسام يقضون فترات قصيرة نسبيا في مواقعهم الوظيفية، مما يعكس وجود سياسة تنقلات بين المواقع الوظيفية المختلفة تخدم أهدافا متعددة ، منها إكساب العاملين خبرات جديدة، ونقل الخبرات والمعلومات وتبادلها ومشاركتها بين أجزاء المصرف وكذلك بين موظفيه.

وتعكس النتائج السابقة بمجملها إدراك إدارات المصارف للدور الهام والحرج الذي تلعبه الموارد البشرية، وخاصة المتميزين منهم لتحقيق غايات وأهداف تلك المصارف.

ويبدو للباحث أن استقطاب الشباب للعمل في منظمات الأعمال، ومنها المصارف، مع تمتعهم بالمؤهل العلمي العالي والخبرة العملية، قد يشكل عاملا مساهما في زيادة فطنة هذه المصارف. إذ لم تتطرق الدراسات السابقة لموضوع المؤهل العلمي أو الخبرة

العملية، وقد يحتاج هذين البعدين وتأثيرهما على فطنة المصارف إلى مزيد من البحث والدراسة من قبل المهتمين.

وقد تعكس النسب السابقة توجه إدارات المصارف نحو إعطاء الشباب لتقلد مناصب إدارية قيادية ، وخاصة إذا توافرت فيهم الكفاءة والجدارة.

لاحظ الباحث، أن معظم المديرين ورؤساء الأقسام في هذه المصارف هم من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة 6ر73% من المجموع الكلي، كما شكل كل من حملة شهادة الدبلوم العالي والماجستير ما نسبته 4% من المجموع الكلي للمستجيبين.

ولم يختلف الحال كثيرا بالنسبة لموقع المديرين للوظائف الرئيسة عن غيرها من المواقع الوظيفية، فقد شكل حملة البكالوريوس منهم معظم من هم في موقع مدير دائرة، وبلغت نسبتهم 6ر73% .

أما وظيفة مدير عام فاقتصرت العينة على ثلاثة فقط وهم حملة الدكتوراه (2) ، والبكالوريوس (1).

ويلاحظ من النتائج في الجداول (4، 5، 7) أن معظم من يشغلون مواقع قيادية في المصارف هم من حملة شهادة البكالوريوس وشهادة الماجستير والدكتوراه ، حيث بلغ مجموع نسبتهم 84% من المجموع الكلي لمن يشغلون مواقع قيادية في المصارف.

ويمكن تفسير ذلك بتوجه إدارات المصارف نحو إعطاء الاولوية لذوي المؤهل العلمي الأعلى بتبوء المواقع القيادية العليا فيها، إذ يشكل المؤهل العلمي أحد روافد الجدارة التي تسعى المصارف لتحقيقها لتتمكن من التصرف بفطنة وحكمة.

أما اختيار الأفراد من حملة الدبلوم المتوسط لتولي مواقع قيادية في المصارف، وفق ما أشار بعض المديرين، فهو نتيجة الخبرة الطويلة التي اكتسبوها في العمل المصرفي والتي مكنتهم من الوصول وتبؤ تلك المواقع. فالمصارف كباقي منظمات الأعمال تلعب الموارد البشرية دورا هاما وحيويا في تحقيق غاياتها.

ولأهمية هذا الدور تستقطب المصارف المتميزين للعمل ضمن فريقها وخاصة في المواقع القيادية ، وتعمل على المحافظة عليهم بوسائل شتى، كتشجيعهم على السعي للحصول على درجات عليا ، وتسهيل ترقيتهم في السلم الوظيفي.

ولغرض بيان خصائص عينة الدراسة قام الباحث بتطوير الجداول التالية

الجدول رقم (3)

خصائص عينة الدراسة

المصرف	التكرار	النسبة المئوية
سوستيه جنرال	9	7ر2
الكويت الوطني	9	7ر2
ستاندرد	22	17ر6
لبنان والمهجر	25	20ر0
الرافدين	23	18ر4
ستي	12	9ر6
عودة	25	20ر0
المجموع	125	100ر0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من مصرفي عــودة ولبنـــان والمهجر حيث بلغ عددهم 25 فرد وبنسبة مقدارها 20% في حين كان أقل تكــرار مــن مصرفي سوستيه جنرال و الكويت الوطني إذ بلغ عددهم 9 أفــراد وبنــسبة مقــدارها 7.2%.

الجدول رقم (4)

خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	3	2.4
ماجستير	17	13.6
دبلوم عالي	3	2.4
بكالوريوس	92	73.6
دبلوم متوسط	10	8.0
المجموع	125	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم 92 فرد وبنسبة مقدارها 73.6% في حين كان أقل تكرار من حملة الــدكتوراه إذ بلغ عددهم 3 أفراد وبنسبة مقدارها 2.4%

الجدول رقم (5)

خصائص عينة الدراسة حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	51	40.8
علوم حاسوب	20	16.0
علوم ادارية	36	28.8
علوم مجتمع وبعض العلوم الانسانية	18	14.4
المجموع	125	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من من تخصص المحاسبة حيث بلغ عددهم 51 فرد وبنسبة مقدارها 40.8% في حين كان أقل تكرار من التخصـــصات الاخرى إذ بلغ عددهم 18 فرداً وبنسبة مقدارها 14.4%

الجدول رقم (6)

خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة عدد سنوات في المصرف

عدد سنوات الخبرة في المصرف	التكرار	النسبة المئوية
3سنوات فاقل	36	28.8
من 4- 5 سنوات	13	10.4
من 6-10 سنوات	20	16.0
من11-15 سنة	26	20.8
من16-20 سنة	20	16.0
من 21 سنة فاكثر	10	8.0
المجموع	125	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من اصحاب الخبرة 3 سنوات فأقل حيث بلغ عددهم 36 فرد وبنسبة مقدارها 28.8% في حين كان أقل تكرار من أصحاب الخبرة من 21 سنة فأكثر إذ بلغ عددهم 10 أفراد وبنسبة مقدارها 8%

الجدول رقم (7)

خصائص عينة الدراسة حسب متغير الموقع الوظيفي

الموقع الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير عام	3	2.4
نائب مدير عام	3	2.4
مساعد مدير عام	4	3.2
مدير دائرة	28	22.4
مساعد مدير	34	27.2
رؤساء أقسام ، ونظم معلومات	53	42.4
المجموع	125	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من اصحاب المواقع الوظيفية الاخرى حيث بلغ عددهم 53 فرد وبنسبة مقدارها 42.4% في حين كان أقل تكرار من المديرين ونوابهم إذ بلغ عددهم 3 أفراد وبنسبة مقدارها 2.48%.

الجدول رقم (8)

خصائص عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة العملية

لنظم المعلومات الحديثة

الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة	التكرار	النسبة المئوية
3سنوات فاقل	37	29.6
من 4- 5 سنوات	21	16.8
من 6-10 سنوات	24	19.2
اكثر من 10 سنوات	43	34.4
المجموع	125	100.0

يبين الجدول أعلاه أن اعلى تكرار من عينة الدراسة كان من اصحاب الخبرة العملية لانظمة المعلومات الحديثة أكثر من 10 سنوات حيث بلغ عددهم 43 فرد وبنسبة مقدارها 34.4% في حين كان أقل تكرار من أصحاب الخبرة من 4- 5 سنوات إذ بلغ عددهم 21 أفراد وبنسبة مقدارها 16.8%.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة الجدول التالي يبين تلك النتائج.

الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات الإستبانة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	يستخدم المصرف نظم معلومات تستطيع معالجة المعلومات الواردة في المعاملات بغية إعداد البيانات المالية.	4ر03	0ر69	18
2	يستخدم المصرف نظم قواعد البيانات لاستخراج المعلومات الإدارية والتقارير.	4ر10	0ر75	6
3	تعمل نظم المعلومات على تخزين المعلومات وبثها لإجراء التحاليل المالية.	4ر11	0ر70	4
4	يوفر المصرف برمجيات (Free Wall) لحماية لشبكة من الاختراق.	4ر06	0ر90	14
5	جميع فروع المصرف مرتبطة مع المركز الرئيسي بصورة مباشرة (On Line) .	4ر07	0ر93	12
6	يستخدم المصرف النسب المالية في تحليل القوائم المالية لمعرفة دلالاتها.	4ر10	0ر72	6

7	يوفر المصرف باستمرار خدمات البنك الخلوي (Mobile Banking) للعملاء.	3,86	1,09	27
8	يوفر المصرف باستمرار خدماته المصرفية من خلال شبكة الانترنت (Internet Banking) .	4,13	0,88	2
9	يستخدم المصرف المساعدات الشخصية الرقمية (Personal Digital Assistants) (PADS).	3,59	0,91	40
10	توفر الإدارة العليا للمصرف أفضل نسبة ممكنة للموازنة بين المخاطرة والعائد المتوقع.	3,93	0,75	24
11	يحرص المصرف على دقة البيانات وتحديثها والتعامل معها بسرية وتمكين العاملين من التوصل إليها بسهولة.	4,08	0,70	10
12	يستخدم المصرف شبكات لاسلكية عن بعد (Wireless net work).	3,44	1,02	47
13	يستخدم المصرف التواقيع الرقمية الالكترونية (Electronic Signature) عند إجراء معاملاته المصرفية.	3,51	1,08	44

14	يوفر المصرف نظم وخطوط اتصال ومواقع لحماية أمن نظمه العاملة (Disaster Recovery) لاستخدامها في حالات الطوارئ والكوارث	4ر03	0ر88	18
15	المصرف عضو في شكة سويفت العالمية للتعاملات المالية (SWIFT).	4ر10	0ر83	6
16	يوجد في المصرف دائرة نظم معلومات متخصصة.	4ر11	0ر86	4
17	المصرف يتبنى نظم معلومات متطورة.	4ر06	0ر82	14
18	يوجد نظام رقابة فعال على نظم المعلومات المستخدمة في المصرف,	4ر07	0ر76	12
19	تعمل نظم المعلومات على إعداد البيانات والمعلومات الاحصائية التي تطلبها أقسام وفروع المصرف.	4ر10	0ر67	6
20	يحرص المصرف على التوقيت الملائم لوصول المعلومات المعدة إلى مستخدميها في الوقت المناسب.	3ر86	0ر76	27

21	يحرص المصرف على تعزيز ثقافة المديرين في تطبيق نظم المعلومات الحديثة.	4ر13	0ر82	2
22	تستخدم نظم المعلومات تقنيات ملائمة لطبيعة عمل المصرف.	3ر59	0ر76	40
23	تساهم نظم المعلومات على إعداد تصميم الوظائف وتحليلها ووصفها.	3ر93	0ر80	24
24	تتم متابعة التطورات السريعة في نظم المعلومات من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.	4ر08	0ر87	10
25	تتوفر في المصرف قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية مثل نشرات الأخبار ووسائل البريد الالكتروني ... إلخ.	3ر44	0ر95	47
26	يستخدم المصرف نظم المعلومات التشغيلية والإدارية لما تحققه من فوائد كبيرة لدعم عملية صناعة القرارات في مختلف المستويات الإدارية.	3ر51	0ر84	44

27	يدرك المديرون قيمة الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات لما توفره من معلومات في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية للمصرف.	3ر83	0ر71	30
28	تدعم الإدارة العليا للمصرف بشكل إيجابي ترتيب مواصفات المعلومات (سرعة الحصول عليها- الحداثة- الزمان- الدقة- الكفاية).	4ر05	0ر72	17
29	يحرص المصرف على استقطاب العناصر المبدعة التي لها مهارة في التعامل مع نظم المعلومات الحديثة لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها	4ر14	0ر83	1
30	يستخدم المصرف نظم دعم القرار (DSS) والنظم الخبيرة (ES) التي توفر قدرات تحليلية ورياضية كبيرة في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.	4ر02	0ر84	20
31	توفر نظم المعلومات إجراءات عمل واضحة لعملية الاستثمار.	4ر06	0ر79	14

32	توفر نظم المعلومات إجراءات عمل تساهم في اختيار هيكل رأس المال الأمثل.	3ر98	0ر79	21
33	يراعي المصرف شراء كافة المعدات والبرمجيات والتجهيزات الحديثة لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.	3ر97	0ر79	22
34	تعمل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في المصرف لتصميم قائمة التدفقات النقدية الناتجة عن الأنشطة التشغيلية والاستثمارية والتمويلية، وتقدم تنبؤات جديدة للتدفقات المستقبلية.	3ر90	0ر76	26
35	يحرص المصرف على دعم عملية صناعة القرارات لتحقيق ميزة تنافسية في تعظيم ثروة المساهمين.	3ر96	0ر86	23
36	تعالج نظم المعلومات المستخدمة في المصرف البيانات بالسرعة الممكنة من أجل دعم عملية صناعة القرارات.	3ر82	0ر85	31

37	يحرص المصرف على تمكين العاملين من خلال مشاركتهم في عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.	3,72	0,82	37
38	يتمتع العاملون بالقدرة والكفاءة في التعامل مع البرمجيات المحاسبية والمساعدة الحديثة في تحديد المعلومات المفيدة لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في المصرف.	3,86	0,85	27
39	يلتزم المدراء في تشجيع حالات الإبداع والإبتكار في المصرف لتعزيز الميزة التنافسية.	3,74	0,97	35
40	تختار إدارة المصرف فريق مؤهل علميا يتمتع بالكفاءة والخبرة العملية عند تصميم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها.	3,81	0,92	32
41	تلتزم الإدارة العليا للمصرف في رعاية المتميزين ودعم إنجازاتهم ووضعهم في المكان المناسب تبعا للمؤهل العلمي والخبرة العملية.	3,76	0,91	34

42	تحرص الإدارة في المصرف على تنمية وتطوير قدرات ومهارات العاملين لديها على أجهزة ونظم المعلومات الحديثة بما يتلائم وتعزيز فعالية الأداء.	3,78	0,81	33
43	يولي المصرف أهمية لنظام الحوافز والمكافآت والترقية وفقا للمعايير المحددة في تقييم أداء العاملين المتميزين.	3,58	0,94	42
44	تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة وعدم التمييز والتحيز.	3,51	1,08	44
45	تلتزم الإدارة العليا بالجوانب الأخلاقية في قراراتها الإدارية والتنظيمية .	3,74	0,82	35
46	توفر الإدارة الفرصة لقيام الموظف بإكمال دراسته	3,57	1,07	43
47	توفر الإدارة برامج وفرص تدريبية مناسبة للمديرين والموظفين في الداخل والخارج.	3,67	0,90	39
48	تراعي الإدارة أن تتسم دوراتها التدريبية بمواكبة التطورات التكنولوجية.	3,72	0,69	37

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (9) بأن جميع الفقرات تعبر عن نفسها.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الاولى:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاســتخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث

من اجل اختبار الفرضية الأولى قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المعدة لقياس ارائهم حول الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث، كما استخدم اختبار Paired Samples T –test وجاءت النتائج على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (10)

المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة	3ر94	0ر595	0ر352	0ر725
مستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم	3ر92	0ر648		

يظهر من الجدول السابق إن المتوسط الحسابي لإفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة قد بلغ (3ر94)، بانحراف معياري يساوي (0ر595)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لإفراد عينة الدراسة على فقرات مستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم قد بلغ (3ر92)، بانحراف معياري يساوي (0ر648)، ويبين الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (0ر352)، وهذه القيمة مرتبطة بدلالة معنوية تساوي (0ر725)،مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة،

ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث، مما يدل على قبول الفرضية H_0 (لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث).

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف، كما استخدم اختبار Paired Samples T –test وجاءت النتائج على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم (11)

المتوسط الحسابي ، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، والاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة	3ر94	0ر595	4ر477	0ر000
مستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع	3ر87	0ر630		

يظهر من الجدول السابق إن المتوسط الحسابي لإفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة قد بلغ (3ر94)، بانحراف معياري يساوي (0ر595)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لإفراد عينة الدراسة على فقرات ومستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع قد بلغ (3ر87)، بانحراف معياري يساوي (0ر630)، ويبين الجدول السابق أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (4ر477)، وهذه القيمة مرتبطة بدلالة معنوية تساوي (0ر000)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم

المعلومات الحديثة، ومستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث، وكان الفرق لصالح المتوسط الاعلى وهو متوسط فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة مما يدل على رفض الفرضية الصفرية H_0 (لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث).

الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف، وجاءت على النحو الاتي:

جدول رقم (12)

المتوسط الحسابي ، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دكتوراه	3	4ر64	0ر200
ماجستير	17	4ر12	0ر401
دبلوم عالي	3	3ر88	0ر106
بكالوريوس	92	3ر88	0ر620
دبلوم متوسط	10	3ر90	0ر654
المجموع	125	3ر94	0ر595

يظهر من الجدول (12) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، لإجابات أفراد عينة الدراسة فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، إذ حصل حملة الدكتوراه على أعلى متوسط حسابي(4ر64)، فيما حصل حملة البكالوريوس والدبلوم على أدنى متوسط حسابي(3ر88)، وللتأكد من أن الفروق بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) والجدول (13) يبين نتائج الاختبار.

الجدول (13)

تحليل التباين للفروق بين اجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2ر334	4	0ر0584	1ر686	0ر0158
داخل المجموعات	41.547	120	0ر0346		
الكلي	43.881	124			

تشير النتائج الواردة في الجدول (13) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات أداء أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلمات الحديثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استنادا إلى قيم (F) المحسوبة إذ بلغت (1ر686)، وبمستوى دلالة يساوي (0ر0158) وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 (لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0ر05) فأقل بين وجهات نظر المديرين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث)، ورفض البديلة.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، تعزى لمتغير الخبرة العملية في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث من اجل اختبار الفرضية السابقة قام الباحث باستخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لأداء أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المعدة لقياس ارائهم حول الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير الخبرة العملية لهذه النظم وجاءت على النحو الاتي:

جدول رقم (14)

المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة

الخبرة العملية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3سنوات فاقل	37	3.96	0ر82
من 4- 5 سنوات	21	3.70	0ر57
من 6-10 سنوات	24	4.05	0ر40
اكثر من 10 سنوات	43	3.97	0ر43
المجموع	125	3.94	0ر59

يظهر من الجدول (14) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، لإجابات أفراد عينة الدراسة فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلمات الحديثة تبعاً لمتغير لخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة، إذ حصل أصحاب الخبرة من 6-10 سنوات على أعلى متوسط حسابي(4.05)، فيما حصل أصحاب الخبرة من 4- 5 سنوات على أدنى متوسط حسابي(3.70)، وللتأكد من أن الفروق بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة، تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) والجدول (15) يبين نتائج الاختبار.

الجدول (15)

تباين الفروق بين أداء أفراد عينة الدراسة على فقرات تطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1ر518	3	0ر0506	1ر445	0ر0233
داخل المجموعات	42ر363	121	0ر0350		
الكلي	43ر881	124			

تشير النتائج الواردة في الجدول (15) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات أداء أفراد عينة الدراسة على فقرات الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة تبعاً لمتغير الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة، استنادا إلى قيم (F) المحسوبة إذ بلغت (1ر445)، وبمستوى دلالة يساوي (0ر0233) وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية بين وجهات نظر المديرين في الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، تعزى لمتغير الخبرة العملية لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الادارة المالية للمصارف قيد البحث.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

المقدمة:

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف العربية والأجنبية في عمان- الأردن، بالاعتماد على هذه النظم لبيان الفوائد التي تجنيها هذه المصارف من الإمكانات والقدرات التقنية والتكنولوجية في تحسين أداء إداراتها المالية.

وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات، وقدمت أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة استنتاجات، ساهمت في حل مشكلة الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها وفرضياتها، وكما يلي:

الاستنتاجات:

أولا:

من خلال الدراسة المعمقة التي تم القيام بها للمصارف العربية والأجنبية العاملة في عمان- الأردن، اتضح أن مجموعات الاهتمام والمديرون الرئيسيون (صناع القرار) هم الذين يقررون ماهية طبيعة نظم المعلومات التي ينبغي أن يتم بنائها من منطق تفهم واضح لطبيعة وواقع تلك المصارف المعنية ببناء نظم المعلومات الحديثة فيها، وكيف أن نظم المعلومات تسهم بفاعلية في عملية صناعة القرارات المالية السليمة فيها.

وعليه، فإن على الإدارات المالية في هذه المصارف أن تحرص على رسم سياسات واستراتيجيات لتطوير موارد المعلومات لديها وتحضير عملية الانتفاع من نظم المعلومات

بما ينسجم ويتماشى مع التطورات السريعة للتكنولوجيا واللحاق بركب المصارف المتقدمة في العالم، إضافة إلى تعزيز ثقافة تبني إدخال نظم المعلومات وأساليبها وتقنياتها التكنولوجية الحديثة وزيادة وعي المديرين بما توفره هذه النظم وتقنياتها المتجددة من خدمات متميزة. وأن تقوم إدارات هذه المصارف بالعمل والتنسيق مع المديرين وتشجيعهم على التعامل العلمي مع هذه النظم الحديثة وضرورة اقتنائها وتوظيفها كأداة فعالة في تحسين ودعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها، نظرا لكفاءتها وسرعتها ودقتها في النتائج التي يتم الحصول عليها ومن ثم تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلفة المستويات والوظائف الإدارية في فروع هذه المصارف من خلال الإبقاء على عملية التجديد المستمر على ضوء ما يستجد من تطورات تقنية في البرامج ونظم المعلومات الحديثة. وستظل المعلومات هي الداعم الأساسي لصانعي ومتخذي القرار، كما أن تطور تكنولوجيا صناعة المعلومات والطفرة الكبيرة في أساليب نقلها وتداولها والإمكانات الهائلة للحاسبات الالكترونية بمختلف أشكالها، وظهور التطبيقات الجديدة، ونظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار، كل ذلك سيساعد كثيرا في الوصول إلى القرار الأفضل في الوقت المناسب للتعامل مع الأزمات والكوارث والحوادث الطارئة.

ثانيا:

وضع آليات وإجراءات واضحة لتطبيق مخرجات المنظور الاستراتيجي من "الخارج إلى الداخل" (Outside- in Strategic Perspective) من قبل إدارات المصارف موضوع الدراسة العاملة في الأردن لمواكبة الإتجاهات الحديثة في العمل المصرفي والتطور في رغبات الزبائن. فقد اتجهت بعض المصارف الأجنبية كمصرف

ستاندرد تشارترد، لتكييف خدماتها بما يتوافق مع معتقدات زبائنها الدينية بغية استقطاب عدد أكبر من الزبائن والحفاظ على من تم كسبه كزبون متعامل مع هذا المصرف، حيث بدأ (مصرف ستاندرد تشارترد) بتقديم خدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية ، وعلى مستوى عالمي)، وذلك بتأسيس (Standard Chartered Group: Saadiq Islamic Banking) .

والحال مثل هذه، يشعر الباحث بأهمية قيام المصارف إعادة النظر في المنظور الاستراتيجي المعتمد من قبلها والبدء بدراسة البيئة الخارجية وتسخير إنعكاساتها على عملها، ومن ثم التخطيط داخليا لتطوير هذه المصرف بما يكفل الحفاظ على بقائها في موقع المنافسة.

ثالثا:

لاحظ الباحث ومن خلال مراجعة التشريعات المنظمة للعمل المصرفي في الأردن والتي تعد الأداة الرئيسية للجهات الإشرافية على هذا القطاع، بأنها لا تزال قاصرة ولا تواكب التطور المتسارع لموضوع نظم المعلومات الحديثة، حيث بينت النتائج، أن تقوم هذه الجهات ومن خلال دوائرها المتخصصة بإعادة الدراسة المستمرة للتشريعات التي تعمل بموجبها وتحديثها باستمرار، بحيث تؤمن لها والمؤسسات التابعة لها إمكانية إيجاد الحلول والتنظيم الأمثل في حال ظهور مشكلات جديدة ناشئة عن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وما يرتبط بها.

رابعا:

العمل على تسخير نظم المعلومات الحديثة وبخاصة النظم الخبيـرة، ونظـم دعـم القرارات في مراحل عملية صناعة واتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحديد البدائل الانـسب لتحقيق أهداف المصارف وحساب تكلفة ونتائج البدائل المحددة ، والقيمة المتوقعة لكل من هذه البدائل في ظل المنافسة والتعقيد الذي تعيشه هذه المصارف.

خامسا:

الاستمرار في إعداد الدراسات والأبحاث المرتبطة بموضوع الرقابـة علـى نظـم المعلومات الحديثة المستخدمة في المصارف، نظرا للتطور السريع في العمل المـصرفي الالكتروني وما يحفه من مخاطر عديدة مصاحبة لهذا التطور.

سادسا:

العمل على إدخال نظم متطورة مثل البنك الناطق والصرافة بالهاتف ونظم التحويل الالكتروني للأموال عند نقطة الشراء، وذلك لتسهيل وصـول العمـلاء إلـى خـدمات المصارف، وجعل المصارف تنتشر بطرق جديدة ومتميزة.

سابعا:

يوصي الباحث المصارف موضوع الدراسة بضرورة استثمار مخصصات محفظة نظم المعلومات بحكمة، وذلك من خلال الحفاظ على الأجهزة وصيانتها وأدامتها وتطوير وتحديث برمجياتها وقواعد البيانات اللازمة بغية زيادة فاعليتها.

ثامنا:

ضرورة قيام المصارف قيد البحث باتاحة انسياب المعلومات بين مديري الأعمـــال ومديري نظم المعلومات بسهولة ويسر وبدرجة أكبر عما هو عليه الحال، وذلك من خلال وضع الآليات اللازمة لذلك بما في ذلك استخدام البريد الالكتروني والوسائل الالكترونيـــة الحديثة الأخرى، مثل التراسل الفـــوري مـــن خـــلال المواقـــع الالكترونيـــة (Instant Messaging).

تاسعا:

أنطلاقا من نظرية العدالة في معاملة الموظفين، فإن تطبيق هذه النظرية سيكون لها ثمار إيجابية تجنيها إدارات هذه المصارف من خلال أداء موظفيها فيما لو قامت بتطبيقها، فإن الباحث هنا يوصي إدارات المصارف بضرورة الالتزام بتطبيق نظام تقيـــيم عـــادل ومتنوع وشامل، لأن الالتزام بهذا النظام يعتبر من أسس نظرية العدالة.

ومن خلال ما تقدم، تقوم إدارات المصارف عامة بإيجاد أكثر من معيار للتقييم، مثل الخبرة ، والاقدمية والكفاءة وغيرها. بمعنى عدم ربط عملية التحفيز بمـــا تحويـــه مـــن مكافآت وعلاوات وزيادات وشهادات تقدير وغير ذلك بمعايير تقييميـــة محـــدودة مثـــل الأقدمية. وإنما فتح المجال للتقدم بأكثر من مجال، وهذا مـــا ســـيؤدي إلـــى الاســـتقرار والرضى للموظف من ناحية وإلى التقدم بالمصارف من ناحية أخرى.

عاشرا:

زيادة مخصصات البحث العلمي والتطوير، وتبني نظام لابتعاث العاملين لإكمـــال دراساتهم العليا واستخدام سيناريوهات قصص النجاح في توزيع المعرفة.

حادي عشر:

زيادة الاهتمام بالدافعية وتحقيق رضا العاملين ودعم إنجازات المتميزين منهم.

ثاني عشر:

لاحظ الباحث ، إن بعض إدارات هذه المصارف لجأت مؤخرا إلى تعيين موظفين من حملة شهادة الدبلوم (كليات المجتمع، تحديدا حديثي التخرج، وذلك بحكم إعطائهم رواتب ومزايا أقل من غيرهم بحكم مؤهلاتهم وخبراتهم. وهنا لا بد من الإشارة إلى أن ذلك يتنافى مع المبادىء العلمية في عملية الاستقطاب للأيدي العاملة ، لما لذلك من نظرة مادية لدى المصارف المعنية، ناهيك عن إغفال أمور أخرى مثل (الكفاءة والخبرة والمؤهل وغيرها).

إن عدم الأخذ بهذا المبدأ في استقطاب وتعيين الأفراد سيؤدي إلى رفع التكاليف وليس خفضها، وسيخلق حالة عدم رضى بين الموظفين.

الدراسات المستقبلية:

ركزت هذه الدراسة على مشكلة حيوية تتعلق بأثر نظم المعلومات الحديثة في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في قطاع المصارف العربية والأجنبية العاملة في الأردن، واختيار المصارف لهذه الدراسة هو لاعتبارها من المؤسسات التي تتعامل بطريقة وأخرى بنظم المعلومات الحديثة في ممارسة الأعمال الميدانية من أجل التعرف على واقع أثر هذه النظم واستخداماتها للطرق والأساليب التكنولوجية المتطورة واعتماد مواصفاتها الفنية العالية، وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص، ومن ثم الوصول إلى

التوصيات المناسبة ذات العلاقة بالاستخدام الامثل لهذه النظم الحديثة حتى تتحقق الفائـــدة المرجوة منها.

وكما هو واضح في الدراسات السابقة، إن هناك نقصا فـــي الدراســـات المتعلقـــة بموضوع أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قـــرارات الإدارة الماليـــة فـــي المصارف قيد البحث بشكل عام.

لهذا يرى الباحث، إن هذه الدراسة ستشكل انطلاقة جديدة لدراسات لاحقة تركز فيها الجهود بشكل تفصيلي وأكثر عمقا، ومن أهم الدراسات المطلوبة في هذا المجال:

1- إجراء دراسة يتم من خلالها تحديد المزيج الأمثل لعناصر نظـــم المعلومـــات الحديثة للمصارف مهما كان حجمها.

2- إجراء دراسة لتحديد نظم المعلومات المطلوبة التي تمكنها من تنفيذ أعمالهـــا على أكمل وجه، وهذا يتطلب إجراء تحليل شامل لكافة الأعمال والنـــشاطات التي تمارسها هذه المصارف.

3- عمل مجموعة دراسات مهمتها بناء نظم المعلومات بشكل تدريجي، ابتداء من المستويات التنفيذية في المصارف وانتهاء بالإدارة العليا، حيث تراعى هـــذه النظم تحقيق التنسيق والتكامل الداخلي بين وظائف المصرف، وكذلك التنسيق الخارجي مع المصارف الأخرى.

4- إجراء دراسة حول تطوير أنموذج للـــربط بـــين نظـــم جمـــع المعلومـــات والاستراتيجية والأداء في المصارف الصغيرة.

5- توقيع اتفاقيات للتعاون العلمي بين الجامعات والمصارف في إعداد نشاطات علمية وورش عمل وبرامج زيارات متبادلة لاقناعهم بأهمية البحث العلمي في تطوير نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في هذه المصارف وأثرها على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها، وهذا يتطلب زيادة اهتمام وعناية من إدارات هذه المصارف في هذا المجال.

6- إجراء دراسة حول دور نظم المعلومات المحوسبة وقواعد البيانات في إعادة تصميم واستمرارية مراقبة الاستراتيجيات التنظيمية، ودعم المديرين في معالجة الانحرافات عن الأداء المرسوم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أبو أحسان، أحمد، (2003)، " **المحتوى المعلوماتي للربح والتدفقات النقدية ، وتسويات الاستحقاق للشركات المساهمة العامة الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن – عمان.

أحمد، طارق طه – "**نظم المعلومات والحاسبات الآلية من منظور إداري معاصر**"، مصر، دار النشر للنيل، 2002، ص 165.

اسماعيل، محمد عثمان، "**أساسيات دراسة الجدوى الاقتصادية وقياس مخاطر الاستثمار**"، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990، ص 48.

بني مرتضى، أحمد سليمان محمد، "**أثر استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة على اتخاذ القرارات في وزارة التعليم العالي** – جامعة اليرموك – اربد/ 2000، ص 25.

الجراح، عصام، (2002)، " **أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان، 2001.

جيتس (بيل)، "**المعلوماتية بعد الانترنت، طريق المستقبل**"، ترجمة عبد السلام رضوان، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والإداري 2000، سلسلة عالم المعرفة – العدد رقم 223، ص 92.

حسني، علي محمد، "**الإدارة المالية**"، **القاهرة، كلية التجارة**، جامعة الأزهر، 1993، ص 17.

الحسنية، الدكتور سليم، "**نظم المعلومات الإدارية، إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية**، الأردن – عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006، ص 139 – 141، و ص 503.

حلمي، يحيى مصطفى، "**أساسيات نظم المعلومات، القاهرة**، مكتبة عين شمس، 2003، ص 203.

الحميدي، الدكتور نجم عبد الله، "**نظم المعلومات الإدارية – مدخل معاصر**" – الأردن– عمان – دار وائل للنشر، 2005، ص 99.

حنفي، عبد الغفار، "**أساسيات الإدارة المالية**"، **الاسكندرية**، دار الجامعات الجديدة للنشر، 2003، ص 263.

خشبة، محمد السعيد، "**نظم المعلومات، المفاهيم، التحليل والتصميم**"، القاهرة، جامعة الأزهر، 2004، ص 191.

ربايعة، علي محمد، "**إدارة الموارد البشرية: تخصص نظم المعلومات الإدارية**"، الأردن– عمان – دار صفاء للنشر 2003، ص 94.

رومي، اساعيل موسى، (2001)، " **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في مدينة الخليل**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس.

الزبيدي حمزة حمود، "**الإدارة المالية المتقدمة**"، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2004، ص 23، 25، 30، 37.

الزبيدي، حمزة محمود، "**الاستثمار في الأوراق المالية**"، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000، ص 31.

الزبيدي، حمزة محمود، "**التحليل المالي**"، تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، عمان – مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000، ص 43.

زلموط، محمد، (2004)، " **مدى ملائمة بيانات القوائم المالية للمصارف لمعيار المحاسبة الدولي (39) من وجهة نظر المحاسب ومدقق الحسابات الخارجي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

السيد اسماعيل، "**نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية**"، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث – طبعة منقحة – 2002، ص 212.

السيد، أحمد، (2001)، " **التقنيات الحديثة وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري**"، دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة من المصارف اللبنانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.

شحاتة، يحيى، " **دراسة تطبيقية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة في جمهورية مصر العربية**"، القاهرة: مكتبة عين شمس، 2003، ص 248-249.

الصباغ، عماد، "**مدخل لتصميم المعلومات الإدارية، المفاهيم الاساسية والتطبيقات**"، الأردن – عمان، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع 2000، ص 13.

الصفدي، محمد والرفاعي غالب، (2002)، " **نظم دعم القرارات وإدارة الاستثمارات في البنوك الإسلامية الأردنية تطبيق على بيانات البنك الإسلامي الأردني**". بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الزيتونة الأردنية.

الضمور، فيروز مصلح، (2003)، " **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان ، الأردن.

الطبيشات، علي محمود عطية، "**دور أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي**"، **دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردني** – جامعة اليرموك – إربد، 2004، ص 29.

العجلوني، عبدالفتاح محمد (1998)، " **تطبيق نظم المعلومات في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن**": **دراسة حالة على الملكية الأردنية والبنك العربي**، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة آل البيت: المفرق، الأردن.

عدس، رأفت، "**أساسيات الكومبيوتر ونظم المعلومات**"، القاهرة، مكتبة مدبولي، 2000، ص 9، 11.

العواملة، محمود، (2007)، " **نموذج لتقييم المواقع الالكترونية والخدمات المصرفية عبر الانترنت التي تقدمها البنوك الأجنبية والمحلية العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة**، بحث مقدم إلى واقع التجارة الالكترونية في دبي.

غراب (كامل السيد)، وحجازي (فادية محمد)، "**أثر استخدام نظم مساندة القرارات على كفاءة وفاعلية القرارات: دراسة تجريبية**"، مجلة الإدارة العامة، حزيران 2000، ص 1- 71.

كردي، منال محمد – "**نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية والتطبيقات**"، مصر– دار الجامعة الجديدة، 2003، ص 213.

مطر، محمد، "**الاتجاهات الحديثة في التحليل الحالي والائتماني – الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية**"، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص 323، ص 351 و ص 414.

مطر، محمد، قيم، فايز، "**إدارة المحافظ الاستثمارية**"، عمان، دار وائل للنشر – الطبعة الأولى، 2005، ص 73، و ص 242.

المغربي، كامل محمد، **الإدارة، مبادئ – مفاهيم، وظائف**، السعودية، الرياض، مطابع لنا، عام 1988 م، ص 261 – 269.

النظاري، محمد، (1990)، " **نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

النعيمي (محمد) ، وآخرون، " **إدارة الجودة المعاصرة**"، عمان، دار اليـــازوري للنـــشر، 2008، ص 97.

النعيمي (محمد)، ومؤيد الفضل، " **الاحصاء المتقدم في دعم القرار**" ، عمان، مؤسسة دار الوراق للنشر، 2007، ص 68.

الهادي، محمد محمد، "**نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة**"، القاهرة، دار الـــشروق، 2001، ص 94 – 101.

الهواري، سيد، "**الإدارة المالية، منهج لاتخاذ القرارات**، القاهرة، دار الجليـــل للطباعـــة، 1975، ص 257 – 261.

ياسين، غالب والرفاعي عوض، (2002)، " **الأعمال الالكترونية في المـــصارف: حالـــة الأردن**"، بحث مقدم للمؤتمر للمؤتمر العلمي الثاني، كلية الاقتصاد والعلـــوم الإداريـــة ، جامعة الزيتونة الأردنية.

يوئيل، عقيل، (1996)، " **استخدام أنظمة المعلومـــات الإداريـــة كـــأداة تنافـــسية فـــي المصارف الأردنية: دراسة حالة بنك الاستثمار العربي الأردني**، رسالة ماجـــستير غيـــر منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليوموك – اربد.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Carrado, C.J. and Bradforal D. Jordan, Mc Graw – Hill, 2002. **Fundmentals of Investment Valuation and Managemen**t.

Cheng and Warfield, 2005, **Equity Incentives and Earnings Management**

David, Wareen, "**The Impact of Destop computer Based Student Information System in Decision Making Processes of High School Administrators and Support Staff Members**. PhD, Disserfication Abstracts international , A 59101, 1990, P. 46.

Davis and Olsin, NewYork MAC Graw Hill, 2004, **Management Concept Foundation, Structure and Development.**

Devarag and Kohli, 2003, "**Decision Supprt Systems-DSS**".

Kevin, 2001, "**The Economic Impact of Information Technology**", London.

Kristian Alin, Boston College, March 6, 2006, **The Revolution in Information Technology.**

Laudon – Laudon, Kenneth C., Jane P. New Jersey, New York University, Tenth Edition, 2007.

McClendon & Darrell, 1993, "**EDP Audits Help Bank Protect, Duta & Finances**".

Miron, Micheal, 1995; **Models and Requirements for using strategic Systems**", P. 91.

Pefferes and Saarinen, 2002, "**Measuring the Buisness Value of IT Investment: inferences from a study of senior Bank Executive**".

Ross, Westerfield, Jordan, Third edition, Mc Graw Hill, 2005, **Essentials of Corporate Finance.**

Salman, Jalal AL- Said, Bahrain Kingdom 2006 E– partliment Applied in Bagrain Kingdom 2006.

Sturat, Barnes 2002, **Knowledge Management Systems: theory and practice.**

Surinivason and Dascher, 2000, " **Access Control Assures Network Security".**

Walker, Admond, Sanfrancisco – U.S.A – 1991, " **Let's Go for I.T".**

Walker, Admond, Sanfrancisco- U.S.A. , 2006, " **Financial Leadership and Investment."**

Walley, Brian Halforal 1992, **How to Turn Round a Manufacturing company.**

Wild J. John and Berstein, Leopold, Mc Graw – Hill, 2001. **Financial Statement Analysis.**

Winfield, R. John Murray Publishers Ltd, London, 1991 **Success in Investment.**

Wright, Michael and Rhodes, David 1585 **Manage IT: Exploiting information systems of effective management.**

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)
أداة الدراسة (الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية والمالية

إستبانة

لدراسة أثر نظم المعلومات الحديثة على عملية صناعة قرارات الإدارة المالية

قطاع المصارف العربية والأجنبية في الأردن – عمان

الأخ الكريم / الاخت الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يضع الباحث بين أيديكم الكريمة هذه الاستبانة، ويأمل الباحث أن تمنحوه جزء من وقتكم المثمن عاليا، ويشكر لكم حسن التعاون ابتداء، وكله ثقة بدقة الإجابة وموضوعيتها حول جميع الفقرات الواردة فيها.

إن الغرض من تصميم هذه الاستبانة ، هو وضع أداة لقياس متغيرات الرسالة المعنونة أعلاه، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا/ كلية العلوم الإدارية والمالية.

يرجى التفضل بملء فقرات الاستبانة، نظرا لما تتمتعون به من خبرة ومعرفة دقيقة في ميدان عملكم الوظيفي، مما يساعد في نجاح هذه الدراسة ويثري جانبها العملي الذي يعزز ويرفد الجانب النظري فيها، ويؤكد الباحث لكم أنه سيتعامل مع إجاباتكم ومعلوماتكم بسرية تامة لغايات البحث العلمي، وسوف يتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل.

شاكرا لكم حسن تعاونكم،

مع فائق التقدير والاحترام

المشرف

أ. د. محمد عبدالعال النعيمي

الباحث

عدنان رحيم عبيد الكناني

Adnan1951@yahoo.co.uk

0795255654

06 5653925

الجزء الأول: معلومات عن الخصائص الشخصية والتنظيمية

الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المناسب:

اسم المصرف:

1- المؤهل العلمي:

☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم عالي ☐ بكالوريوس

☐ دبلوم متوسط ☐ أخرى (أذكرها) .....

2- التخصص الأكاديمي:

☐ محاسبة ☐ علوم حاسوب ☐ علوم إدارية

☐ أخرى (أذكرها) .....

3- عدد سنوات الخبرة في المصارف:

☐ 3 سنوات فأقل ☐ من 4 سنوات إلى أقل من 5 سنوات

☐ من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 11 سنة إلى أقل من 15 سنة

☐ من 16 سنة إلى أقل من 20 سنة ☐ من 21 سنة فأكثر

4- الموقع الوظيفي:

☐ مدير عام ☐ نائب مدير عام ☐ مساعد مدير عام

☐ مدير دائرة ☐ مساعد مدير ☐ أخرى (يرجى ذكرها) .....

5- عدد سنوات الخبرة العملية لنظم المعلومات الحديثة:

☐ 3 سنوات فأقل

☐ 4 سنوات إلى 5 سنوات

☐ أكثر من 6 سنوات إلى 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات.

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

الرجاء وضع إشارة (✓) في عمود الإجابة المناسبة.

المتغير الأول:

(مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات الحديثة، ومستوى الاستخدام الكفء لهذه النظم في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في المصارف قيد البحث)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-1	يستخدم المصرف نظم معلومات تستطيع معالجة المعلومات الواردة في المعاملات بغية إعداد البيانات المالية.					
2-1	يستخدم المصرف نظم قواعد البيانات لاستخراج المعلومات الإدارية والتقارير.					
3-1	تعمل نظم المعلومات على تخزين المعلومات وبثها لإجراء التحاليل المالية					
4-1	يوفر المصرف برمجيات (Fire Wall) لحماية الشبكة من الاختراق.					
5-1	جميع فروع المصرف مرتبطة مع المركز الرئيسي بصورة مباشرة (On line).					
6-1	يستخدم المصرف النسب المالية في تحليل القوائم المالية لمرعفة دلالاتها.					
7-1	يوفر المصرف باستمرار خدمات البنك الخلوي (Mobile Banking) للعملاء.					
8-1	يوفر المصرف باستمرار خدماته المصرفية من خلال شبكة الانترنت (Internet Banking)					
9-1	يستخدم المصرف جهاز المساعدات الشخصية الرقمية (Personal digital assistants (PDAS))					

1-10	توفر الإدارة العليا للمصرف أفضل نسبة ممكنة للموازنة بين المخاطر والعائد المتوقع					
1-11	يحرص المصرف على دقة البيانات وتحديثها والتعامل معها بسرية ويمكن العاملين من الوصول إليها بسهولة					
1-12	يستخدم المصرف شبكات لاسلكية عن بعد (Wireless net works remote)					
1-13	يستخدم المصرف التواقيع الرقمية الالكترونية (Electronic Signature) عند إجراء معاملاته المصرفية					
1-14	يوفر المصرف نظم وخطوط اتصال ومواقع لحماية أمن نظمه العاملة (Disaster Recovery) لاستخدامها في حالات الطوارىء والكوارث					
1-15	المصرف عضو في شبكة سويفت العالمية للتعاملات المالية (SWIFT).					
1-16	يوجد في المصرف دائرة نظم معلومات متخصصة.					
1-17	المصرف يتبنى استخدام نظم معلومات متطورة.					
1-18	يوجد نظام رقابة فعال عل نظم المعلومات المستخدمة في المصرف.					
1-19	تعمل نظم المعلومات على إعداد البيانات والمعلومات الإحصائية التي تطلبها أقسام وفروع المصرف.					
1-20	يحرص المصرف على التوقيت الملائم لوصول المعلومات المعدة إلى مستخدميها في الوقت المناسب.					
1-21	يحرص المصرف على تعزيز ثقافة المديرين في تطبيق نظم المعلومات الحديثة					

22-1	تستخدم نظم المعلومات تقنيات ملائمة لطبيعة عمل المصرف.					
23-1	تساهم نظم المعلومات على إعادة تصميم الوظائف وتحليلها ووصفها.					
24-1	تتوفر في المصرف قنوات الاتصال الرسمية مثل نشرات الأخبار ووسائل البريد الالكتروني ..الخ.					

المتغير الثاني:

(مدى تطبيق نظم المعلومات الحديثة التي يعتمدها المديرون في عملية صناعة القرارات المالية في المصارف قيد البحث ومستوى استيعاب التطور التكنولوجي السريع في دعم عملية صناعة القرارات).

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-2	تتم متابعة التطورات السريعة في نظم المعلومات من أجل مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي.					
2-2	يستخدم المصرف نظم المعلومات التشغيلية والإدارية لما تحققه من فوائد كبيرة لدعم عملية صناعة القرارات في مختلف المستويات الإدارية.					
3-2	يدرك المديرون قيمة الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات لما توفره من معلومات في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية للمصرف					

4-2	دعم الإدارة العليا للمصرف بشكل إيجابي ترتيب مواصفات المعلومات (سرعة الحصول عليها- الحداثة- الزمان- الدقة- الكفاية).					
5-2	يحرص المصرف على استقطاب العناصر المبدعة التي لها مهارة في التعامل مع نظم المعلومات الحديثة لدعم عملية قرارت الإدارة المالية فيها.					
6-2	يستخدم المصرف نظم دعم القرار (DSS) والنظم الخبيرة (ES) التي توفر قدرات تحليلية ورياضية كبيرة في دعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.					
7-2	توفر نظم المعلومات إجراءات عمل تساهم في اختيار هيكل راس المال الأمثل.					
8-2	يراعي المصرف شراء كافة المعدات والبرمجيات والتجهيزات الحديثة لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.					
9-2	تعمل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في المصرف لتصميم قائمة التدفقات النقدية الناتجة عن الأنشطة التشغيلية والاستثمارية والتمويلية، وتقدم تنبؤات جديدة للتدفقات المستقبلية.					
10-2	يحرص المصرف على دعم عملية صناعة القرارات لتحقيق ميزة تنافسية في تعظيم ثروة المساهمين.					
11-2	تعالج نظم المعلومات المستخدمة في المصرف البيانات بالسرعة الممكنة من أجل دعم عملية صناعة القرارات.					

12-2	يحرص المصرف على تمكين العاملين من خلال مشاركتهم في عملية صناعة قرارات الإدارة المالية.					
13-2	يحرص المصرف على توعية وتعزيز ثقافة المديرين لتطبيق نظم المعلومات الحديثة.					

المتغير الثالث:

(المؤهل العلمي)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-3	يتمتع العاملون بالقدرة والكفاءة في التعامل مع البرمجيات المحاسبية والمساعدة الحديثة في تحديد المعلومات المقيدة لدعم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية في المصرف					
2-3	يلتزم المدراء في تشجيع حالات الإبداع والإبتكار في المصرف لتعزيز الميزة التنافسية.					
3-3	تختار إدارة المصرف فريق مؤهل علميا يتمتع بالكفاءة والخبرة العملية عند تصميم عملية صناعة قرارات الإدارة المالية فيها.					
4-3	تلتزم الإدارة العليا للمصرف في رعاية المتميزين ودعم إنجازاتهم ووضعهم في المكان المناسب تبعا للمؤهل العلمي.					

المتغير الرابع:

(الخبرة العملية)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4-1	تحرص الإدارة في المصرف على تنمية وتطوير قدرات ومهارات العاملين لديها على أجهزة ونظم المعلومات الحديثة بما يتلائم وتعزيز فعالية الأداء.					
4-2	تلتزم الإدارة العليا للمصرف في وضع الشخص المناسب بالمكان المناسب تبعا لخبرته العملية.					

المتغير الخامس:

(التأهيل والتدريب)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5-1	توفر الإدارة الفرصة لقيام الموظف بإكمال دراسته.					
5-2	توفر الإدارة برامج وفرص تدريبية مناسبة للمدراء والموظفين في الداخل والخارج، وفقا لاحتياجات العمل.					
5-3	تراعي الإدارة أن تتسم دوراتها التدريبية من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة.					
5-4	تلتزم الإدارة العليا بالجوانب الأخلاقية في قراراتها الإدارية والتنظيمية.					

المتغير السادس:

(نظام الحوافز والمكافآت)

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6-1	يولي المصرف أهمية لنظام الحوافز والمكافآت والترقية وفقا للمعايير المحددة في تقييم أداء العاملين المتميزين.					
6-2	تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة وعدم التمييز والتحيز.					
6-3	هل هناك شعور بالرضا تجاه العلاوات والزيادات السنوية التي يقدمها المصرف للعاملين؟					

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اسم الدكتور	مكان العمل
1	أ. د. شوقي ناجي جواد	جامعة عمان العربية للدراسات العليا
2	أ. د. هاني الطويل	الجامعة الأردنية
3	أ. د. مؤيد الدوري	جامعة عمان الأهلية
4	أ. د. محمد العامري	جامعة آل البيت
5	أ. د. عامر قنديلجي	جامعة عمان العربية للدراسات العليا
6	أ. د. نعمة الخفاجي	جامعة عمان العربية للدراسات العليا
7	د. محمد مجيد سليم	جامعة عمان العربية للدراسات العليا
8	د. سعاد برنوطي	جامعة عمان العربية للدراسات العليا