

## دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية

فتحية حويل سليمان سالم<sup>1</sup>

<sup>1</sup> طالبة دكتوراه، جامعة اسطنبول صباح الدين زعيم، تركيا.  
البريد الإلكتروني: fatheya123456789@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(7); <https://doi.org/10.53796/hnsj4722>

تاريخ القبول: 2023/06/15م

تاريخ النشر: 2023/07/01م

### المستخلص

هدفت هذه الدراسة للتعريف بالتكنولوجيا، وتبين أهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي، وتوضيح الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، وتحديد أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية. واعتمدت الدراسة على مجموعة من المنهجيات البحثية، تمثلت في المنهج الاستقرائي من خلال استقراء الأدبيات التي تناولت التكنولوجيا، واستخدمت المنهج الوصفي القائم على التعريف بالتكنولوجيا، وأهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي، وتوضيح الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، وتحديد أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية. والمنهج التحليلي لتحليل دوافع الإبداع التكنولوجي، والإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، وأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة لتبني الخدمات الإلكترونية الحديثة، وذلك لإنجاح وتفعيل تبني الخدمات المصرفية الآلية. وينبغي على المصارف الإسلامية العمل على تبني سياسات تقنية جديدة، وتقديم الخدمة المصرفية للعملاء في أماكن تواجدهم. ويجب أن يكون هدف المصارف الإسلامية هو كسب العملاء والمحافظة عليهم، وإرضاء رغباتهم كوسيلة لتحقيق أهداف المصارف. ومن الضروري إطارًا لتبني الخدمات المصرفية الآلية في البنوك الإسلامية الليبية، وذلك في ظل استخدام التقنية الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا، الإبداع التكنولوجي، الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف.

## RESEARCH TITLE

**THE ROLE OF TECHNOLOGY IN ISLAMIC BANKS****Fathia Hawil Suleiman Salem<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> PhD student, Istanbul Sabahattin Zaim University, Türkiye.  
Email: fatheya123456789@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(7); <https://doi.org/10.53796/hnsj4722>

**Published at 01/07/2023****Accepted at 15/06/2023****Abstract**

The study aimed to introduce technology and demonstrate the importance and motives of financial technological innovation and determine the importance and role of information technology in the field of Islamic banking. And the motives of technological innovation, clarifying the financial technological innovation of banks, determining the importance and role of information technology in the field of Islamic banking, the analytical approach for analyzing the motives of technological innovation, the financial technological innovation of banks, and the importance and role of information technology in the field of Islamic banking. The study concluded that it is necessary to pay attention to providing the necessary infrastructure for the adoption of modern electronic services, in order to succeed and activate the adoption of modern electronic services, in order to succeed and activate the adoption of electronic banking services. Islamic banks should adopt new technical policies and provide banking services to customers wherever they are. The goal of banks must be to win the confidence of customers through distinguished electronic services based on modern technology.

**Key Words:** Technology, technological innovation, financial technological innovation of banks.

**مقدمة**

تُعد المصارف الإسلامية ركيزة اقتصادية مهمة، وأداة أساسية من أدوات الإقلاع الاقتصادي، باعتبارها ذات أثر إيجابي من خلال استقطاب وتوظيف الأموال، وفي تطور ودفع عملية الاستثمار باتجاه يدعم الاقتصادات الوطنية. ويتعامل المستثمرون في المصارف الإسلامية لتحقيق أهداف مختلفة، ولكن جميعها تنصب في الحصول على الربح، فالغرض من المصارف الإسلامية الاستثمار لكن بشرط أن تكون هذه المصارف مواكبة للتطورات التكنولوجية مما يسهل التعامل معها، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتوضح دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية

**موضوع البحث**

تناولت الدراسة ماهية التكنولوجيا من حيث مفهوم وخصائص الإبداع التكنولوجي، وتناولت أيضاً أهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي، وكذلك تناولت أهمية الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، واختتمت الدراسة بأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية.

**مشكلة البحث**

تتمثل في السؤال الرئيسي التالي:

ما هي التكنولوجيا في المصارف الإسلامية؟ وينبثق منه عدة أسئلة فرعية وهي:

1. ماهي التكنولوجيا؟
2. ما أهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي؟
3. ما أهمية الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف؟
4. ما أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية؟

**حدود البحث**

دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية، وتمت الدراسة في الفصل الثاني من عام 2023.

**أهداف البحث**

1. التعريف بالتكنولوجيا.
2. تبين أهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي.
3. توضيح الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف.
4. تحديد أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية.

**منهج البحث**

اعتمدت الدراسة على مجموعة من المنهجيات البحثية، تمثلت في المنهج الاستقرائي من خلال استقراء الأدبيات التي تناولت التكنولوجيا، واستخدمت المنهج الوصفي القائم على التعريف بالتكنولوجيا، وأهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي، وتوضيح الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، وتحديد أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية. والمنهج التحليلي لتحليل دوافع الإبداع التكنولوجي، والإبداع التكنولوجي المالي للمصارف، وأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية.

## الدراسات السابقة

يوجد العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، تم عرضها على النحو الآتي:

1. دراسة بوزناق عبد الغني، بعنوان: "مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسة الصناعية - دراسة حالة مؤسسة كوندور ببرج بوغريج، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية"، (2013م). تخصصت الدراسة في مؤسسة كوندور، وهي مؤسسة تعمل في قطاع الصناعة الإلكترونية والكهرو منزلية، والتي تركز على تطوير الإبداع التكنولوجي كجزء من استراتيجيتها الرئيسية لتحسين جودة منتجاتها وتنافسيتها في السوق. وتهدف المؤسسة إلى تحسين جودة منتجاتها وخفض التكلفة وزيادة الإنتاجية من خلال تطبيق التقنيات والابتكارات الجديدة في عملياتها ومنتجاتها. وتعمل المؤسسة على تنويع تشكيلة منتجاتها بالاعتماد على التطوير الداخلي أو الاقتناء من مؤسسات أخرى أو الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة منتجاتها وتنافسيتها في السوق. واختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها: إن الحصول على ميزة تنافسية تعتبر هدفاً مهماً لأي مؤسسة، ومن خلال الإبداع التكنولوجي يمكن تحقيق هذا الهدف. ولمؤسسة كوندور، التي تعمل في قطاع الإلكترونيات في الجزائر، يجب أن تضع الإبداع التكنولوجي في أولوياتها حتى تتمكن من التنافس بشكل فعال مع المؤسسات العالمية الأخرى التي تعمل في نفس المجال. وينبغي العمل على اكتساب تقنيات الإنتاج المتطورة القائمة على التكنولوجيات الحديثة، وتطوير هذه التقنيات بدلاً من الاكتفاء بالاستيراد والاستفادة منها كما هي. ويجب نشر ثقافة الإبداع بين العاملين في المؤسسة، حيث يعتبر المورد البشري جوهر عملية الإبداع التكنولوجي. ولذلك، يجب على مؤسستكم تولي اهتماما أكبر بهم، وزيادة جهودها في هذا المجال، وذلك على الرغم من الجهود الحالية المبذولة من قبل المؤسسة.

2. دراسة صيد عبد الرحمن: "أثر الإبداع التكنولوجي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر"، دراسة حالة لمطاحن الزهرة"، ماجستير إدارة أعمال، (2016م). ناقشت هذه الدراسة محاولة معرفة الأهمية المكتسبة من الإبداع التكنولوجي للمؤسسات الاقتصادية، وكيفية التأثير في أداءها، كذلك محاولة الربط بين الإبداع التكنولوجي والأداء المؤسسات الاقتصادية، لتسهيل معالجة المشاكل والاستفادة منها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن للإبداع التكنولوجي دور لا يمكن الاستغناء عنه في إنعاش اقتصاديات الدول. وأنه كلما كانت المؤسسات الاقتصادية تكتسب تكنولوجيا وتقنيات حديثة، كانت الأقرب لصدارة في السوق العالمية. وضرورة إدخال تكنولوجيا الإبداع في المؤسسات المالية بشكل يضمن لها تفعيل خدماتها بالطريقة الحديثة، وضرورة تشجيع العمالة على الإبداع وطرح أفكار جديدة تعود بالمنفعة على المؤسسة المالية.

## الإضافة العلمية من الباحث

على حسب اطلاع الباحثة لم تجد دراسة تناولت دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية، وهو ما تم تناوله في هذه الدراسة.

## مباحث البحث

## المحور الأول: ماهية التكنولوجيا

## أولاً: مفهوم الإبداع التكنولوجي

1. مفهوم الإبداع التكنولوجي: يتم تعريفه على أنه تبني تكنولوجيا جديدة يتم دمجها في العمليات أو المنتجات. (1) كما يتيح الإبداع التكنولوجي النجاح على المدى الطويل في السوق من خلال تحقيق مزايا تنافسية عالية. ومن المعروف أن الإبداع التكنولوجي يعتبر أحد أهم العوامل التي تساهم في تحسين الأداء وتحسين المنتجات والخدمات المقدمة. وبما أن التكنولوجيا تتطور بسرعة فائقة، فإن الإبداع التكنولوجي يعد الطريقة الأكثر فعالية لتلبية متطلبات السوق والعملاء. (2)

ويبين (KartusandKukrus) بأن الإبداع التكنولوجي يشمل المنتجات والعمليات الجديدة أو التغييرات التي تطرأ على المنتجات والعمليات الحالية (3)، ويشير (JuandFu) إلى أن الإبداع التكنولوجي هو تكنولوجيا التصميم، والتصنيع، والأنشطة التجارية المتعلقة بأول تطبيق تجاري من المنتجات والعمليات الجديدة (4)، والإبداع باختصار هو تقديم الخدمة بشكل أفضل وأكثر كفاءة. ويمكن أن يشمل الإبداع الإداري تحسين إجراءات التدريب والتطوير للموظفين، وتحسين الإدارة المالية والمحاسبية، وتطوير استراتيجيات التسويق والإعلان، وغير ذلك الكثير. ويتميز الإبداع الإداري بأنه يساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في المؤسسات والشركات، ويساعد على تحقيق المزيد من النجاح والازدهار في عالم الأعمال. (5)، والإبداع التكنولوجي قد يمتزج بالإبداع المالي ويقصد بالإبداع المالي منتجات مالية جديدة، خدمات ووسائل يمكن أن تحسن أوضاع وترتيبات المتعاملين في النظام المالي (6).

وبناء على ما سبق ذكره من توضيح لمفهوم الإبداع التكنولوجي، يتبين بأن الإبداع التكنولوجي يشمل ما يلي:

1. الإبداع التكنولوجي يشمل المنتجات والعمليات الجديدة أو التغييرات التي تطرأ على المنتجات والعمليات الحالية.
2. الإبداع التكنولوجي يمثل عملية تحسين المنتج وتطويره باستخدام التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة. وعندما يتم القيام بذلك، يتم تحسين أداء المنتجات والخدمات المتاحة وتحسين تجربة المستخدم. وعلى الرغم من أن هذا النوع من الإبداع قد يستغرق وقتاً وجهداً، فإنه يمكن أن يجلب فوائد كبيرة للشركات والعملاء على حد سواء.
3. الإبداع التكنولوجي يشمل تكنولوجيا التصميم، التصنيع، والأنشطة التجارية المتعلقة بأول تطبيق تجاري من المنتجات والعمليات الجديدة.

(1) العامري، صالح مهدي محسن، العوامل التكنولوجية والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (جامعة دمشق، سوريا، 2005م)، 148.

(2) المرجع السابق، 2005، 150.

(3) Kartus, R. and Kukrus, A, Innovation, product development patents at universities, Estonian Journal of Engineering, 2013, P5

(4) Ju, L. and Fu, X, The development of scaling table about inner social capital in technology innovation team and the test of its reliability and validity, Journal of Agricultural Science, 2012, P2

(5) العامري، صالح مهدي محسن، تكنولوجيا والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية، مرجع سابق، 150.

(6) الخياط، زهراء صالح، دور التحرر المالي في تعزيز الإبداع المالي: دراسة تحليلية نظرية، مجلة بحوث مستقبلية، (كلية الحداثة الجامعة، العراق، 2010م)، 141.

4. الإبداع الإداري يشمل تحسين إجراءات التدريب والتطوير للموظفين، وتحسين الإدارة المالية. والمحاسبية، وتطوير استراتيجيات التسويق والإعلان، وغير ذلك الكثير.

5. الإبداع الإداري يساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في المؤسسات والشركات، ويساعد على تحقيق المزيد من النجاح والازدهار في عالم الأعمال.

6. الإبداع التكنولوجي قد يمتزج بالإبداع المالي ويقصد بالإبداع المالي منتجات مالية جديدة، خدمات ووسائل يمكن أن تحسن أوضاع وترتيبات المتعاملين في النظام المالي.

7. تقديم منتجات جديدة أو تحسين المنتجات الحالية إبداع المنتج، أو تطوير عمليات جديدة أو تحسين العمليات الحالية إبداع العملية.

وإبداع المنتج هو الإبداع الذي يهدف إلى التغيير في الخصائص والمكونات المادية والأدائية للسلعة أو الخدمة وذلك بتحسينه أو تطويره أو إنتاج بديل أي جديد بالكامل، وهو تغيير في الخصائص المادية للمنتجات بحيث نحصل على منتجات جديدة أو تحسين أداء المنتجات الموجودة حالياً، وعليه فإن إبداع المنتج هو التوصل إلى أفكار جديدة لإنتاج منتجات جديدة أو تحسين للمنتجات الحالية لتلبية حاجات ورغبات العملاء وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة<sup>(7)</sup>.

إبداع المنتج يشير إلى القدرة على تصميم وتطوير منتج جديد وفريد يلبي احتياجات ورغبات العملاء بطريقة مختلفة عن المنتجات الموجودة في السوق. ويتطلب الإبداع في المنتجات أن يكون المنتج الجديد قادراً على إضافة قيمة جديدة للسوق ويوفر حلاً مبتكرة للمستهلكين.

**ويتطلب إبداع المنتج العمل على مراحل متعددة تشمل:**

1. **البحث وتحليل السوق واحتياجات العملاء:** يجب دراسة السوق وتحليل الاحتياجات والرغبات الخاصة بالعملاء، والتعرف على الفجوات الحالية في السوق والمجالات التي يمكن تحسينها.

2. **تصميم وتطوير المفهوم:** يتطلب إبداع المنتج تصميم مفهوم جديد يحل مشكلة معينة أو يلبي احتياجات العملاء بطريقة جديدة ومبتكرة. يجب دراسة كيفية تنفيذ المفهوم وتحديد الخصائص الفريدة للمنتج الجديد.

3. **تحليل الجدوى الاقتصادية:** يتطلب إبداع المنتج تحليل الجدوى الاقتصادية للمفهوم الجديد وتقدير التكاليف والإيرادات والعوائد المحتملة للمنتج.

4. **تصميم المنتج:** يجب تصميم المنتج بشكل دقيق وفقاً للمفهوم المحدد، واختبار العينات المختلفة وتحسين العملية التصميمية وتحديد المواد والتقنيات المستخدمة.

5. **تصنيع المنتج:** يتطلب تصنيع المنتج الجديد استخدام التقنيات والمواد المحددة وتنفيذ العملية بدقة وجودة عالية لتلبية متطلبات العملاء.

أما الإبداع في العمليات ضروري عندما تسعى المنظمة إلى زيادة الإنتاجية وجودة المنتج، ولذلك فإن إبداع العملية يتمشى كلياً مع هدف إدارة الجودة الشاملة، ويعرف إبداع العملية بأنها الإبداع القائم على أساس تغيير وتحسين أو تطوير طرق التصنيع والإنتاج والتوزيع والإدارة في المنظمة، وبين (Satish and Srinivasan) بأن إبداع

<sup>(7)</sup> العامري، مرجع سابق، ص52.

العملية هي الحداثة في العمليات الجديدة والقدرة على تطوير عمليات جديدة<sup>(8)</sup>، وأنها التغيرات التي تطرأ على طرق الإنتاج في المنظمة، حيث يعكس تحسين طرق الإنتاج. ويعرف (Troh) إبداع العملية بأنها تطوير عمليات جديدة في إنتاج المنتجات أو تحسين العمليات الحالية<sup>(9)</sup>، حيث أن إبداع العملية هي الأنشطة التي تعمل على تحسين أو تحويل العمليات المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات، مما يؤدي إلى تحقيق وفورات في التكاليف، وتقليل الوقت، وتحسين الجودة، والمرونة<sup>(10)</sup>

### ثانياً: خصائص الإبداع التكنولوجي

يتصف الإبداع التكنولوجي بجملة من الخصائص، التي يمكن عرضها على النحو التالي:

1. يتطلب الإبداع تطبيق معارف تكنولوجية متفوق عليها ومقبولة في السوق، وذلك لتحقيق نتائج فعالة. وعلى العكس من ذلك، إذا اعتمد الجديد على معلومات غير دقيقة، فإنه لن يكون ابتكاراً فعالاً.
2. إن الإبداع التكنولوجي مرتبط بالإنتاج، وكذلك بالأساليب والطرق التي تتم بها عملية الإنتاج، وإن كل إبداع لا يؤدي إلى تطوير منتجات جديدة أو تحسين منتجات موجودة، أو عملية الإنتاج أو طرق استخدام عناصر الإنتاج لا يعد إبداعاً تكنولوجياً بالمعنى الصحيح<sup>(11)</sup>.
3. يعد الإبداع التكنولوجي عاملاً أساسياً في المنافسة على الفعالية والكفاءة، ولذلك، يتطلب انتشاره في الأسواق، وليكون الإبداع التكنولوجي فعالاً وكفؤاً في المنافسة، يجب أن يتميز بالجدية والحداثة في الخصائص والاستخدام والفوائد، وأن يتمتع بالجاذبية والقبول من قبل الفرد والمجتمع، وألا يتعارض مع معتقداتهم واتجاهاتهم<sup>(12)</sup>.
4. يمكن تحقيق الإبداع التكنولوجي بشكل فردي من خلال المبادرات الشخصية الفعالة، وكذلك يمكن تحقيقه بشكل جماعي من خلال العمل المنظم الذي يشارك فيه الخبراء في مجال البحث والتطوير والإنتاج والتقنية، بالإضافة إلى الجانب الإداري. ويجب أن يتم تطبيق الممارسات الجيدة لضمان التفاعل والتعاون الفعال بين جميع الأطراف المشاركة في العملية الإبداعية<sup>(13)</sup>.
5. إن الإبداع التكنولوجي موجه إلى الاقتصاد في عوامل الإنتاج، ويهدف إلى التحكم والتقليل من تكاليف الإنتاج، ويعمل على رفع وتحسين الأداء للأساليب الإنتاجية وذلك من الناحيتين التقنية والاقتصادية، مما يترتب عليه التحسين في المردودية وكمية المخرجات وتخفيض تكلفة إنتاج الوحدة الواحدة المنتجة، فالإبداع التكنولوجي أساساً تكمن فيه ميزة المنافسة بالأسعار، وهذا ما يضمن تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة<sup>(14)</sup>.

<sup>(8)</sup>Satish, K.P. and Srinivasan, R, Investigation into the effect of total quality management on innovation performance of organizations: research framework and measures, *International Journal of Business Research*, 2009, P 132 – 137.

<sup>(9)</sup>Troh, P, *Innovation management and new product development* (5th ed.) New York, NY: Prentice Hall, 2012, P35.

<sup>(10)</sup> عبد الرحمن، سلطان، حسين، رأفت عاصي، تقنية المعلومات وتأثيرها على الإبداع التقني، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 8 (2007م)، 45.

<sup>(11)</sup> العامري، مرجع سابق، 160.

<sup>(12)</sup> سطوطاح، سميرة بوجمعة، شريف، مراد، المنظمة المتعلمة كآلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبؤية على المعطيات الكبيرة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر. (2017م)،

<sup>(13)</sup> زهراء صالح، دور التحرر المالي في تعزيز الإبداع المالي: دراسة تحليلية نظرية، مجلة بحوث مستقبلية، مرجع سابق، ص 148.

<sup>(14)</sup> بوفولة، نبيلة، الإبداع في مجال الخدمات ومميزاته ومستوياته، مجلة دراسات، 301.

6. يعتبر الإبداع التكنولوجي معقداً ومتطلباته كثيرة، إذ يتطلب وجود موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة في مجالاتها، بالإضافة إلى توافر موارد مالية كافية لدعم عمليات البحث والتطوير، وتنظيمات فعالة للتسويق وتسويق المنتجات التقنية.

7. يعتمد الإبداع التكنولوجي على فهم جديد للاحتياجات والتفكير الإبداعي لاستكشاف الأسواق الجديدة، حيث تعد القدرة على اكتشاف الفرص والاستفادة منها من أهم أساليب الإبداع التكنولوجي.

8. الإبداع التكنولوجي يمثل عملية تجديد وتحسين مستمرة، ويمكن أن يكون هذا التحسين طفيفاً أو جذرياً، ويتطلب استثماراً في الموارد والكفاءات المتخصصة لتطوير التقنيات وتحسينها بشكل مستمر.

9. من غير الممكن أن يكون الإبداع التكنولوجي فعالاً وكفءاً دون انتشاره في الأسواق. وبما أن الإبداع التكنولوجي يعد عاملاً أساسياً في المنافسة وديناميكية السوق الحرة، فإنه يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة. ولكي يحقق الإبداع التكنولوجي أثراً واسعاً، يجب أن يتم انتشاره في الأسواق<sup>(15)</sup>.

10. تمثل الإبداع التكنولوجي تطويراً للمعارف والتقنيات الموجودة، ولا يتم إعتبار أي جديد إبداعاً تكنولوجياً إذا لم يتم تطبيقه بشكل دقيق وفعال يؤدي إلى نتائج فعالة وذات قيمة مضافة.

### المبحث الثاني: أهمية ودوافع الإبداع التكنولوجي

#### أولاً: أهمية الإبداع التكنولوجي

1. تزامن ظهور مفهوم الإبداع التكنولوجي مع تسارع عجلة التنمية الاقتصادية والتطورات في مختلف المجالات العلمية، وأصبح أمراً ضرورياً للمؤسسات التركيز على أهمية المعرفة التكنولوجية والتطورات التقنية. فالسوق العالمي يُطرح فرصاً ويشكل تهديدات، ويُقاس نجاح المنظمات الصناعية بمدى تطبيقها لاستراتيجية الإبداع التكنولوجي لتحقيق الميزة التنافسية. ويعتمد نجاح المنظمات الصناعية على جودة المنتجات والطرق الإنتاجية المميزة والمتقنة، التي يمكن تحقيقها عن طريق تطبيق عملية الإبداع التكنولوجي لتلبية متطلبات السوق وتلبية حاجات المستهلكين وإشباعها، لتحقيق هدف جذب ولاء العميل، والذي يُعد من أهم أهداف المنظمة<sup>(16)</sup>.

2. الإبداع التكنولوجي يلعب الدور الحاسم في مقدرة المؤسسات الصناعية على تجاوز التحديات التي يضعها لها المحيط من التغيرات والتحولات الطارئة وعولمة الاقتصاد وفتح الأسواق واشتداد المنافسة.

3. إن الإبداع التكنولوجي يكسب هذه المؤسسات حلة تنافسية قيمة، فالأفكار المبدعة حديثاً والتي استثمرت في مشاريع ناجحة، فيرجع سبب نجاحها إلى الميزة التنافسية التي اكتسبتها من خلال الإبداع، كما يساهم في كسب ثقة وولاء الزبائن نتيجة زيادة مستوى رضاهم بالمنتجات والخدمات المتميزة، وقد يؤدي أيضاً إلى تحسين انطباع ونظرة عملاء المنافسين لها، وبالتالي تحسين سمعة وشهرة المؤسسة<sup>(17)</sup>.

4. إن ثورة التنافس العالمي الشديد التي شهدتها العالم مؤخراً، فتحت الباب أمام الدول لتطوير اقتصاداتها

<sup>(15)</sup> أبو زيادة، إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية، العدد 1، المجلد 8، (2012م)، 55.

<sup>(16)</sup> الدعسان، عبد الله احمد، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، (مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2010م)، 32.

<sup>(17)</sup> راقية فاطمة الزهراء، بومنجل السعيد، مساهمة براءة الاختراع في دعم وحماية الإبداع وتحقيق التميز التنافسي المستديم في منظمات الأعمال: واقع الجزائر، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة، 12-13 ماي، (2010م)، 45.



والمنافسة على نطاق واسع، وأدت إلى ظهور تحديات عديدة ومعقدة للمؤسسات. وبالتالي، يجب على هذه المؤسسات مواجهة هذه التحديات بكفاءة وفعالية، حيث تبحث دائماً عن ميزة تنافسية تمكنها من مواجهة منافسيها والبقاء في المنافسة. ولذلك، يعتمد النجاح على قدرة المنظمة على الابتكار وتقديم المنتجات الجديدة بسرعة وتغيير العمليات الإنتاجية، حيث أصبحت معركة التنافس لا تتم عن طريق التخفيض في الأسعار بصفة هامشية، بل يكمن أساس التنافس في الإبداع المستمر<sup>(18)</sup>.

5. تسعى المؤسسات الصناعية إلى تحسين خدمات المستهلكين من خلال تقديم منتجات جديدة عالية الجودة بأسعار تنافسية، مع التكيف مع احتياجات المستهلكين وتوفير المرونة المطلوبة. وبسبب تسارع وتيرة التطورات التكنولوجية، فإن جميع المؤسسات الصناعية مضطرة للاعتماد على الإبداع التكنولوجي للتنافس في الاقتصاد العالمي، الذي يركز على المعرفة كأساس لتوليد القيمة المضافة. ولتحقيق هذا الهدف، ويجب أن يكون الإبداع التكنولوجي في مقدمة أولويات المؤسسة وأن يستغل بالطريقة الأمثل التي تمكنها من التحدي والبقاء في ظل المتغيرات التي تفرضها السوق<sup>(19)</sup>.

6. يلعب الإبداع التكنولوجي الناجح دوراً هاماً في تغيير هيكل المنافسة في السوق إذ يسمح بدخول المؤسسات الجديدة في السوق ومواجهة مؤسسات أخرى كبيرة وذلك بمساهمة الإبداع التكنولوجي في تخفيض تكاليف الإنتاج، ولهذا تسعى المؤسسات من أجل تحديث وتطوير منتجات أو طرق إنتاج تؤدي في النهاية إلى تخفيض التكاليف للوحدة المنتجة.

7. يساهم الإبداع التكنولوجي في تخفيض تكاليف الإنتاج، ولهذا تسعى المؤسسات من أجل تحديث وتطوير منتجات أو طرق إنتاج تؤدي في النهاية إلى تخفيض التكاليف للوحدة المنتجة<sup>(20)</sup>.

8. إن الإبداع يمثل عاملاً محورياً في توسيع قائمة المنتجات وتحسين طرق الإنتاج وتطوير المنتجات الحالية بأعلى مستويات الجودة، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة حصة السوق للشركة. وليس هذا فقط، فالإبداع يساعد المنظمة في زيادة قدرتها على المنافسة في السوق عن طريق استهداف أسواق جديدة، وذلك من خلال إطلاق منتجات جديدة وتسريع وتغيير العمليات الإنتاجية. وبالتالي، يمكن للشركة أن تحقق زيادة في الأرباح والحصة السوقية، وتعزيز قدرتها على التنافس في السوق<sup>(21)</sup>.

10. يُساهم الإبداع في تطوير وتنمية رأس المال البشري بتدريبه وتأهيله في مجال التكنولوجيا والقيام بعمليات البحث والتطوير. تقوم المنظمات بتخصيص حصة كبيرة من جهودها للإبداع، والعديد منها حقق نجاحات كبيرة في هذا المجال، بينما قليل منها استطاع الحفاظ على هذا المكان الرائد في مجال الإبداعية. وغالباً ما يكون الإبداع مرادفاً للمخاطرة، وهذا يؤدي إلى وجود قائمة طويلة من الأشخاص الذين لم ينجحوا في هذا المجال<sup>(22)</sup>.

(18) ديمغ، وليام إدواردز، الخروج من الأزمة، ترجمة: محمد بن ناصر القضيبي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة مركز البحوث، 2006م، 45.

(19) المرجع السابق.

(20) الموسوي، بتول عطية خلف، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009م)، 61.

(21) المرجع السابق.

(22) العامري، صالح مهدي محسن، تكنولوجيا والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردني، مرجع سابق، 160.

11. تعتمد نجاح المنظمات على قدرتها على التكيف مع التطورات البيئية، حيث يساهم ذلك في تحسين أدائها وتعزيز قدراتها التنافسية والاستفادة من الفرص الجديدة. وتعد القدرة على الإبداع في تقديم خدمات تلبي احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق أهداف المنظمة من أهم العوامل التي تحدد نجاح المنظمات في العالم المعاصر. ويعتمد ذلك على عوامل متعددة، بما في ذلك التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى الإمكانيات المتميزة التي تمتلكها المنظمة والتي تساعدها على تحويل الأفكار الإبداعية إلى منتجات أو خدمات تفوق توقعات العملاء. ومن المهم ملاحظة أن الإبداع قد يرتبط بالمخاطرة، ولذلك يجب على المنظمات تحقيق التوازن بين الإبداع والمخاطرة لتحقيق النجاح<sup>(23)</sup>.

12. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة يتوقف على قدرتها على التميز والبقاء والنمو، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الإبداع في العمليات والتصنيع لتقليل التكاليف وزيادة المبيعات والأرباح. وبالتالي، يساهم الإبداع التكنولوجي في تنشيط أداء المنظمة بشكل عام، وتحسين صورتها الداخلية والخارجية من خلال تقديم منتجات متنوعة عالية الجودة، مما يضمن لها النجاح على المدى المتوسط والبعيد. ويؤثر الإبداع التكنولوجي على المحاور الأساسية في المنظمات الاقتصادية، حيث يمكن للمنظمة الاستفادة من نشاط البحث والتطوير لتحسين منتجاتها وتصحيح الأخطاء في الإنتاج وإضافة التجديد الذي يتناسب مع احتياجات المستهلك. وبالتالي، يساعد الإبداع التكنولوجي على تحقيق تميز في المنافسة من خلال ابتكار مزايا تنافسية جديدة تستند على معدل نمو الإنتاجية والتفاعل الفعال مع العناصر التكنولوجية<sup>(24)</sup>.

13. يمثل مفهوم الإبداع حاجة مكملة ومولدة للحاجة، فالطفرات البحثية الإبداعية يمكن أن تفتح سوقاً جديداً بالكامل. على سبيل المثال، أدى إبداع شبكة الإنترنت إلى وجود سوق جديد تماماً يشمل جميع الصناعات، حيث أنه ربط العالم بأكمله بشكل أسرع مما كان يمكن لأي شخص أن يتخيل. ويحول الإبداع الأفكار والمعرفة إلى منتجات وخدمات تلبي حاجات المجتمع، ويعتبر أحد أهم مفاتيح الاقتصاد المعرفي لتحقيق الرفاهية. وتكون المنظمات العملاقة على مستوى العالم، وخاصة قادة السوق، هي التي تضع الإبداع التقني في أولوياتها ولديها القدرة على تقديم وتطوير منتجات جديدة باستمرار.

### ثانياً: دوافع الإبداع التكنولوجي

1. التحكم في المعلومات: في الوقت الحاضر لم يعد هناك أدنى شك في مدى الأهمية المعطاة للمعلومة من جانب المعنيين بصنع أو اتخاذ القرار في المؤسسات، وذلك لما للمعلومات من أثر مباشر في وجود المؤسسة وأمنها واستقرارها واستمراريتها، هذا لأنه لا يمكن لأي قائد أو مسؤول - في عالمنا المعاصر الذي يعج بالمتغيرات وبالأحداث المتشابكة والسريعة والغير متوقعة - أن تتخذ قراراً سليماً أو ناجحاً ما لم يكن مثل هذا القرار معتمداً على معرفة شاملة لمحيط المؤسسة، ويتطلب الوصول إلى هذه المعرفة وجود همزة وصل بين متخذ القرار ومحيطه والتي تتمثل في المعلومات، ولتتحكم المؤسسة في المعلومات<sup>(25)</sup> لا بد أن تعمل على ما يلي:  
- أن تطبق استراتيجية اليقظة والتي تعتبر من بين الوسائل التي تستخدمها المؤسسة للاطلاع على بيئتها بجلب

<sup>(23)</sup>الموسوي، بتول عطية خلف، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مرجع سابق، 65.

<sup>(24)</sup>الدعسان، عبد الله احمد، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، مرجع سابق، 40.

<sup>(25)</sup>توبين، علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، (مجلة الاقتصاد الجديد، 2010م)، 256.

المعلومات عنها، وخاصة اليقظة التكنولوجية.

-استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتمد عليها المؤسسات وخاصة في إدارة أعمالها، وذلك في الحصول على المعلومة، ونقلها وحفظها مع توفير الوقت والجهد والمال<sup>(26)</sup>.

-تصميم وتطبيق نظام للمعلومات يكون قادراً على توفير المعلومات اللازمة لدعم الإبداع التكنولوجي.

ولتصميم وتطبيق نظام للمعلومات يكون قادر على توفير المعلومات اللازمة لدعم الإبداع التكنولوجي، يجب أن يتم اتباع الخطوات التالية:

-**تحديد الأهداف:** يجب تحديد أهداف نظام المعلومات المطلوب بشكل واضح ودقيق، ومن ثم تحديد البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وتخزينها لتحقيق هذه الأهداف.

-**تصميم قاعدة البيانات:** يجب تصميم قاعدة بيانات تحتوي على جميع البيانات اللازمة لدعم الإبداع التكنولوجي، وتحديد هيكل البيانات وعلاقاتها بطريقة تضمن الوصول السريع والفعال إلى المعلومات المطلوبة.

-**تصميم واجهة المستخدم:** يجب تصميم واجهة مستخدم سهلة الاستخدام وواضحة المعاني، تساعد المستخدم على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة وفعالية.

-**تطوير البرمجيات:** يجب تطوير البرمجيات اللازمة لتنفيذ نظام المعلومات المطلوب، وضمان توافقها مع قاعدة البيانات وواجهة المستخدم المصممة.

-**التحقق من الجودة:** يجب التأكد من جودة النظام وصحة البيانات المخزنة به، وذلك من خلال إجراء اختبارات الوحدات واختبارات النظام بشكل دوري.

-**التدريب والتوثيق:** يجب تدريب المستخدمين على استخدام النظام بشكل صحيح وفعال، وتوثيق كافة الإجراءات والخطوات المتعلقة بالنظام وقاعدة البيانات.

-**إدارة وإنتاج المعرفة في المؤسسة:** إن الإبداع في المؤسسة وعمليات حدوثه وتطوير منتجات جديدة، يحتاج إلى وجود قاعدة معرفة في المؤسسة تشمل كافة وظائفها وأنشطتها والخبرات المتراكمة لدى أفرادها عبر السنوات، وتبرز أهمية إدارة المعرفة في المؤسسة من حيث قدرتها على توظيف المعرفة والمهارات والخبرات الموجودة مثل التسويق والبحوث والتطوير والهندسة والتصميم والإنتاج وصقل هذه العناصر بشكل يساعد على حدوث الإبداع، وبالتالي قدرتها على تطوير وطرح منتجات جديدة بشكل ناجح، لذلك فإن إدارة قاعدة المعرفة في المؤسسة تلعب دوراً استراتيجياً هاماً في تحسين قدرتها على تطوير منتجات جديدة وخاصة فيما يتعلق بمراحل عملية التطوير نفسها<sup>(27)</sup>.

-**الحماية القانونية للإبداعات التكنولوجية:** لكي تدعم المؤسسة تحكماً في إبداعاتها التكنولوجية وإنتاجاتها المعرفية، بات من الضروري عليها التحكم فيها وحمايتها من الناحية القانونية، لأن بذل الجهود الكبيرة بتجنيد طاقات وموارد بشرية واستغلال أموال معتبرة للقيام بنشاطات البحث والتطوير للحصول على منتجات وأساليب إنتاج جديدة أو محسنة، كل هذا ويأتي المقلدون بسهولة ويستغلون هذا الابتكار لصالحهم، فاستنساخ وتقليد الإبداع

<sup>(26)</sup> المرجع سابق، 260.

<sup>(27)</sup> علاش، أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، (مجلة الإبداع، 2019)، 36.

لا يتطلب ذات التكاليف التي يتطلبها إنتاجه لأول مرة، فكان لابد من وجود آلية قانونية تحمي الإبداع التكنولوجي وتحافظ على سرية المعلومات كبراءة الاختراع، العلامات التجارية والصناعية، حماية المعلومات السرية، الرسوم والنماذج الصناعية.

وهناك العديد من الاستراتيجيات التي يجب على المؤسسة إتباعها من أجل دعم عملية الإبداع التكنولوجي فإذا أرادت مؤسسة ما أن تزيد من إنتاجها الإبداعي الذي يقوم به أفرادها، فهناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن انتهاجها والعمل بها من أجل تحقيق ذلك، ويتوافر للمؤسسات مدى واسع من الاستراتيجيات والأساليب التي يمكن استخدامها لدعم القدرات الإبداعية للعاملين فيها<sup>(28)</sup>، من أهمها:

1. يمكن تحقيق بيئة إدارية داعمة للإبداع من خلال استخدام عمليات اختيار وتقييم فعالة عند توظيف الأفراد المبدعين، وتوزيعهم على الوظائف الملائمة لمستوى إبداعهم، وذلك لتعزيز إمكانية استغلال قدراتهم بشكل أفضل وتحسين أدائهم وتحقيق أهداف المصرف بشكل أفضل.
2. أن تقدم إجراءات وأساليب تشجع على توليد الأفكار الجديدة، مثل الأسلوب المعروف باسم العصف الذهني، بالإضافة إلى التدريب على الإبداع.
3. أن تقوم بتغيير خصائصها مثل الهيكل، ومناخ العمل، والثقافة المهيمنة بطرق تؤدي إلى تيسير عمليات الإبداع. وأن تقوم المؤسسة بعقد ارتباطات وتبادلات وتكامل مع مؤسسات أخرى لدعم وتنمية الإبداع التكنولوجي.
4. توفير وتقديم الحوافز بجميع أنواعها لضمان مواصلة عملية الإبداع<sup>(29)</sup>.

### المحور الثالث: أهمية الإبداع التكنولوجي المالي للمصارف

#### أولاً: مفهوم الإبداع التكنولوجي المالي

1. تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الإبداع على أنه تنفيذ منتج جديد أو محسن بشكل كبير (سلعة أو خدمة أو عملية)، لطريقة جديدة في التسويق أو طريقة تنظيمية جديدة في ممارسات المنظمة أو تنظيم مكان عمل أو العلاقات الخارجية، أما من الناحية المالية فيمكن القول أن للإبداع والابتكار نفس المعنى والمفهوم في الصناعة المالية و المصرفية، يعرف كل من FRAME & WHITE الإبداع المالي على أنه منتج وابتكار تنظيمي يسمح بتخفيض التكلفة أو الخطر بالنسبة للبنك أو هو تحسين الخدمات بالنسبة للنظام المالي<sup>(30)</sup>.

#### ثانياً: دوافع تبني البنوك للإبداع المالي

من النظريات ذات القبول الواسع فيما يخص دوافع البنوك لتبني الإبداع المالي نجد نظرية تقر بأن القوة الدافعة لهذا النوع من الإبداع هو تحقيق الكفاءة وتخفيض التكاليف وتقليل القيود التنظيمية بما في ذلك الضرائب والاتفاقيات المحاسبية، كما أن هناك العديد من الدوافع الأخرى التي تجعل البنوك تولي أهمية بالغة للابتكارات المالية أهمها<sup>(31)</sup>:

<sup>(28)</sup> بن عنتر، عبد الرحمن، واقع الإبداع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر: دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (2008م)، 171.

<sup>(29)</sup> علاش، أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مرجع سابق، 40.

<sup>(30)</sup> القرشي، محمد، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية، قسم علوم التيسير - الجزائر، منشور مجلة علوم إنسانية، العدد 37.

<sup>(31)</sup> صالح مهدي محسن، تكنولوجية والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردني، مرجع سابق، 176.

1. الانتقال من التحرير المالي إلى الابتكار المالي: حيث يساعدان على رفع القيود المالية للبنوك التي تسمح لها على دخول أسواق جديدة
2. ابتكارات التكنولوجيا المالية: لقد أحدثت التطورات التكنولوجية قنوات توصيل جديدة للمنتجات والخدمات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة والحواسيب الشخصية والخدمات المصرفية المتنقلة، إذ تسمح هذه التكنولوجيات بخدمة العملاء بمزيد من الفعالية من حيث التكلفة وجعلها أكثر فائدة.
3. التنامي والتطور المتزايد للربائين: هذه الحاجة حتمية، باعتبارها تنشأ نتيجة تحسن مستوى المعيشة والوعي الثقافي العام في المجتمع، مما يؤدي إلى تغيير احتياجات الأفراد ونوعية الوسائل والمنتجات والخدمات التي يطلبونها لتلبية احتياجاتهم. وبناء عليه، يتطلب من البنوك متابعة هذه التغييرات والاستجابة السريعة لها من خلال تحسين المنتجات الحالية وابتكار خدمات مالية حديثة ومواكبة التطورات المصرفية المحلية والعالمية.

### ثالثاً: القطاع المالي في ظل التكنولوجيا المالية:

1. اعتبر مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية Fintech على أنها ابتكارات مالية تستخدم التكنولوجيا لإنشاء نماذج عمل، تطبيقات، عمليات، أو منتجات جديدة تؤثر بشكل ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وتحسن تقديم الخدمات المالية<sup>(32)</sup>، حيث أن الشركات الناشئة في مجال ابتكار التكنولوجيا المالية تتبنى مجموعة من قطاعات العمل المصرفي والتي تتمثل في قطاع المدفوعات وتحويل الأموال، وقطاع التأمين، والعملات الرقمية المشفرة، التي تهدف إلى البحث عن حلول إبداعية في مجالات التمويل البنكي، وفي عمليات الإقراض، والتمويل، والأدوات المالية المبتكرة حتى تحظى برضا العملاء وتجلب أكثر عدد ممكن إلى جانب تحسين الخدمات المالية، ورفع كفاءة المؤسسات المالية، وتحقيق رضا الزبون، كما يمكن لها أن تحقق أهدافاً أخرى كتحقيق الاستقرار المالي، وتنويع النشاط الاقتصادي، وزيادة النمو.
2. ومن أهم الأهداف التي تحقّقها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إبداع القطاع المصرفي<sup>(33)</sup> : تقديم خدمات جديدة. وزيادة الإنتاجية. وتطوير وتحسين الخدمات والمرونة. وتطوير الخدمات المالية والمصرفية. ويقصد بتطوير الخدمات المصرفية طرح خدمات معروضة حالياً في السوق ولكنها جديدة على المصرف مثل إدخال خدمات التخطيط المالي والقرض الدوار للمنشأة الصغيرة أو الخدمات المالية الجديدة، كما أن عملية تطوير الخدمات المصرفية عملية شاملة و متكاملة تهدف إلى تعزيز القوى التنافسية للمصرف ومن ثم زيادة ربحه على المدى الطويل، وتعد الأنشطة التسويقية عاملاً حيوياً وأساسياً للحفاظ على نشاط المصرف وتعزيزه، وذلك باستخدام التكنولوجيا وتقنيات المعلومات الحديثة لتلبية حاجات العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد، كما تساعد في تعزيز العلاقات التجارية وتعميق التفاعل بين المصرف والعملاء.<sup>(34)</sup>

<sup>(32)</sup> ابن نذير، نصر الدين، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية، رسالة ماجستير، (كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002م)، 11.

<sup>(33)</sup> عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سوريا، (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول 20.

<sup>(34)</sup> نواله، نرمي، أهمية الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الجليلي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر، (2016)، 65.

## رابعاً: الإبداع كآلية تطوير الخدمات المصرفية

1. الإبداع في الخدمات المصرفية يشير إلى تطوير خدمات مالية جديدة أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم احتياجات المستخدمين والسوق الخارجية. يمكن أن يشمل ذلك إضافة خدمات مالية جديدة مثل خدمات التأمين، وتعديل الخدمات الحالية مثل تمديد ساعات تقديمها. ومن المصادر التي يمكن أن تلهم الإبداع في الخدمات المصرفية: موظفي المؤسسة والمنافسين واقتراحات الزبائن وشكاويهم. ومن بين المجالات التي يعد فيها الإبداع عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات المصرفية: التجارة الإلكترونية، المشتقات المالية، والقروض المشتركة.<sup>(35)</sup>

2. كما أن عملية تطوير خدمة مالية تأخذ مسارين رئيسيين هما:

أ. المسار الأول: قيام المصرف بابتكار وتطوير خدمات جديدة معتمدة بالكامل على إمكانياتها المادية والفكرية والبشرية وغيرها.

ب. المسار الثاني: قيام المؤسسة بالاتصال بوكالات متخصصة في مجال تطوير خدمات جديدة وتكليفها بالبحث عن أنجح الوسائل لتطوير خدمات جديدة.

### المحور الرابع: أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية

#### أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات في مجال الصيرفة الإسلامية

دلّت الكثير من الآيات الكريمة، والأحاديث النبوية الشريفة، التي تتحدّث وتدعو إلى الإتيان في العمل، في كل جوانب الحياة وضرورة تحقيق الجودة فيه وخلوه من العيوب من خلال ترسيخ المبادئ التالية:

1. **مبدأ الشورى:** يعد الشورى مفهوماً هاماً في الإدارة الإسلامية، حيث يتم التشاور والحوار بين الأعضاء في المؤسسات الإسلامية لاتخاذ القرارات الحكيمة وتحقيق الأهداف المرجوة. يتميز مفهوم الشورى بأنه يحترم وجهات النظر المختلفة ويسعى إلى التوافق بينها، وهو ما يجعله أحد أسس الحوكمة الرشيدة في الإسلام. ويظهر هذا من خلال قول الله تعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ﴾<sup>36</sup>.

2. **مبدأ التعاون:** أكد الإسلام على ضرورة التعاون في سبيل الخير ويظهر هذا من خلال قول الله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾<sup>37</sup> فالعمل الجماعي بروح الفريق، هو من المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

3. **مبدأ إتيان العمل والإخلاص فيه:** يعد العمل من القيم الأساسية في الإسلام، حيث حث الله سبحانه وتعالى ورسوله صلى الله عليه وسلم المسلمين على العمل الدؤوب والتفاني فيه، وذلك بتحقيق الإتيان والخلو من العيوب والسعي لتحسينه بشكل مستمر. ويأتي ذلك في ضوء القيم الإسلامية العليا التي تحث على العمل الصالح والنافع للنفس والمجتمع.

فالإسلام يحث المسلمين على أن يكونوا من العاملين الدؤوبين والمجتهدين في الحصول على الرزق الحلال، وأن يعملوا بكل إخلاص وتفانٍ في عملهم، وذلك لأن العمل الصالح هو واحد من الأعمال التي تؤجر عليها النفس،

<sup>(35)</sup> بقول عبد علي، غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية- دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والاقتصادية، (2017م)، 102.

<sup>36</sup> سورة آل عمران، آية رقم 159.

<sup>37</sup> سورة المائدة، آية رقم 2.

وتكون لها أثر إيجابي في الحياة الدنيا والآخرة. ويظهر هذا من خلال قول الله تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾<sup>38</sup> وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «مَنْ سَنَّ فِي الْإِسْلَامِ سُنَّةً حَسَنَةً فَلَهُ أَجْرُهَا، وَأَجْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا بَعْدَهُ، مَنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَجْرِهِمْ شَيْءٌ، وَمَنْ سَنَّ فِي الْإِسْلَامِ سُنَّةً سَيِّئَةً كَانَ عَلَيْهِ وِزْرُهَا، وَوِزْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا مِنْ بَعْدِهِ، مَنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَوْزَارِهِمْ شَيْءٌ»<sup>39</sup>.

ويشجع الإسلام أيضاً على السعي المستمر لتحسين العمل، وعدم الرضا بالقيام بعمل جيد، بل السعي لتحسينه وجعله أفضل بشكل مستمر، وذلك بالتعلم والتطوير والتحسين المستمر، وذلك للحصول على أفضل النتائج وتحقيق أهداف العمل بشكل أفضل.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن الإسلام يحث على حب العمل والإخلاص فيه، وذلك بالإيمان بأن العمل الصالح يحقق

**4. مبدأ الرقابة الإسلامية:** مبدأ الرقابة الإسلامية يعتبر أحد مبادئ الإدارة الإسلامية، ويشير إلى أنه يجب وضع نظام رقابة فعال يتأكد من تنفيذ الأهداف والمعايير الموضوعية وفقاً للمعايير والضوابط الشرعية الإسلامية. ويمكن أن تكون هذه الرقابة خارجية، وتتم عن طريق جهات خارجية تقوم بتدقيق عملية التنفيذ والمطابقة للمعايير، أو ذاتية، وتكون عن طريق فريق داخلي في المؤسسة يقوم بمراقبة العمليات وضمان جودتها. ويهدف هذا المبدأ إلى ضمان تحقيق الجودة والكفاءة في العمل، وضمان توافق العمل مع الشريعة الإسلامية.<sup>(40)</sup>

والرقابة الذاتية لدى المسلم المنبثقة من قوة الإيمان والالتزام بالشريعة سيكون لها الأثر الأكبر بشعور المسلم بكامل المسؤولية تجاه أعماله في الدنيا والآخرة ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: ﴿كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ﴾<sup>41</sup>.

والآية تعني أن كل شخص مسؤول عن أفعاله وعواقبها، وهذا يشجع المسلمين على الالتزام بالأخلاق والمعايير الإسلامية في حياتهم اليومية وفي أعمالهم. وتعتبر الرقابة الذاتية أيضاً ضرورة لتحقيق النجاح في الأعمال والحياة الشخصية، إذ تساعد على الاهتمام بالتفاصيل والجودة وتجنب الأخطاء، كما أنها تعزز الثقة في الذات وتحفز على التحسين المستمر.

ونستدل من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة على تركيز الإدارة الإسلامية على ترسيخ الجودة في الأعمال والخدمات المختلفة، كما أن الرقابة كانت تتم في ضوء معايير، ومقاييس تستمد من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

وفي الإسلام يوجد اهتمام كبير بالجودة في جميع المجالات، سواء كانت في الأعمال أو الخدمات أو غيرها، وذلك يتم تحقيقه من خلال تطبيق المعايير والمقاييس التي تم تحديدها من قبل الشريعة الإسلامية، والتي تعتبر مصدر الحق والعدل في جميع الأمور. وبالتالي، فإن الرقابة تتم في ضوء هذه المعايير والمقاييس، وتكون موجهة نحو تحقيق الجودة والكفاءة والنجاح في جميع المجالات. وهذا يظهر الاهتمام الكبير بالمصلحة العامة والحفاظ على الحقوق والمصالح العامة في المجتمع.<sup>(42)</sup>

<sup>38</sup> سورة الكهف، آية 30.

<sup>39</sup> ناصر الدين الألباني، صحيح الجامع الصغير وزيادته، 1080/2 رقم الحديث: (2122).

<sup>(40)</sup> عماد المصري؛ وسيم إسماعيل الهابيل. أثر تطبيق مبدأ الرقابة الإسلامية في إنجاح أداء البنوك الإسلامية في قطاع غزة" دراسة حالة البنك الإسلامي العربي والبنك الإسلامي الفلسطيني، (2011م)، 56.

<sup>41</sup> سورة المدثر، آية 38.

<sup>(42)</sup> بوسواك، أمال، وبوريش، هشام، واقع الابتكارات المالية في البنوك: البنوك العمومية الجزائرية أنموذجاً، مجلة ربي الاقتصادية، (2017م)، 88.

وتطمح الصيرفة الإسلامية للتوسع سواء على المستوى الإقليمي أو العالمي وتسعى لتحقيق المزيد من الإيرادات خارج أسواقها المحلية، ولكن هذه الصناعة تواجه العديد من العقبات والتحديات، ومن أهمها التحول التكنولوجي. فالمصارف الإسلامية تواجه صعوبة في تطبيق النظم التكنولوجية، نظراً لضرورة تصميم نظم وأطر خاصة تتوافق مع النظم التمويلية المتوافقة مع الشريعة، مثل الإجازة والمرابحة والمضاربة، وغيرها. كما أن النظام التكنولوجي في المصارف الإسلامية أصبح ضرورياً لتصنيف عملاء البنك وتقسيمهم إلى فئات، وذلك لتمكين التصميم المنتجات المصرفية التي تلائم كل فئة<sup>(43)</sup>.

ويجب على المصارف الإسلامية أن تضمن توافق تلك التكنولوجيات مع مبادئ التمويل الإسلامي، وضمان عدم تعارضها مع الشريعة الإسلامية في الصيرفة والتعامل المصرفي. ولذلك، يجب أن يتم تطوير النظم والتطبيقات بما يضمن الامتثال للأحكام الشرعية، وتوفير خدمات مصرفية إسلامية متطورة تتوافق مع متطلبات واحتياجات العملاء في هذا العصر الحديث. ومن الأهمية بمكان أن توفر المصارف الإسلامية الخدمات المصرفية الإلكترونية بأسعار تنافسية، وبجودة عالية تلي احتياجات العملاء، وتحقق معايير الأمن والحماية للعملاء والمعاملات المصرفية، بما يساهم في زيادة مستوى رضا العملاء وثقتهم في هذه المصارف.<sup>(44)</sup> يمكن القول بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للمصارف الإسلامية فرصاً لتحقيق مزايا جديدة، مثل تطوير خدمات وتطبيقات مصرفية جديدة لتلبية احتياجات عملائها الحالية والمستقبلية، وتحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة وتخفيض تكلفتها، وتذليل الصعوبات التي تواجه عملية تقديم خدمات مصرفية إضافية، كما تساهم في تحسين علاقة العملاء مع المصرف.

وتهدف المصارف عموماً ومنها الإسلامية من وراء استخدام تكنولوجيا إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة، بالإضافة إلى ذلك فإن استخدام نظم قواعد البيانات المركزية يعمل بشكل جوهري على حل مشكلات الكثافة العالية في التعامل مع الأعداد الهائلة من حسابات العملاء، أو قروض العاملين وغيرها من قروض التجزئة، لهذا من المتوقع أن تزداد حدة المنافسة بين المصارف نسبياً من خلال تمكينها من تقديم خدمات أفضل وأكثر لعملائها، وهكذا فإن ذلك يثير عدة تحديات منها:

أ. المحافظة على العملاء الحاليين وكسب عملاء جدد، ويتوقف ذلك بشكل كبير على الصورة، التي يطرح بها المصرف نفسه لعملائه، فاستخدام التكنولوجيا يمكن أن يتيح للمصارف تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات المصرفية على مدار الساعة دون أن يضطر العملاء للوقوف بالدور لمدة طويلة، وبمعنى آخر يجب على المصارف أن تسعى لتحقيق الراحة لعملائها الحاليين والمرتبين مقارنة بالمصارف المنافسة، التي تقدم مثل هذه الخدمات<sup>(45)</sup>.

<sup>(43)</sup> الدليمي، خالد شاحوذ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، (2002م)، 167.

<sup>(44)</sup> إدارة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى، مجلة آفاق الاقتصاد الإقليمي، (2017م)، 8.

<sup>(45)</sup> محمد أحمد سراج، النظام المصرفي الإسلامي، (دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989)، 350.



ب. تنوع مزيج الخدمات وزيادة طول خط الخدمة التي يمكن بيعها للعملاء الحاليين والمرتقبين، حيث يمكن للتكنولوجيا أن تقدم حلاً لهذه المشكلة في مجالين أساسيين هما<sup>(46)</sup>:

ج- الحد من العمل الروتيني ومن الأعباء الإدارية للعاملين في المصرف، حيث يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى توجيه الجهد والوقت نحو العمل الذي يتطلب مهارات متميزة ما يعني تحسين ربحية المصرف، كما يسهم في تكريس جزء أكبر من وقت الموظفين لإنجاز المعاملات المالية، التي تتطلب وقتاً طويلاً لمعالجتها.

د- يسهم استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الجديدة والترويج لها، كما أنها تزود العاملين المتخصصين بإدارة محافظ الأوراق المالية في مصارف الاستثمار وقطاع المؤسسات بمصادر أفضل من المعلومات من أجل دعم عملية اتخاذ القرار.

**وبصفة عامة يمكن أجمال أهمية ودوافع تبني التكنولوجيا في المصارف الإسلامية فيما يلي:**

1. اختيار البنوك الإسلامية لأنظمة وبرامج حديثة من بين عدد كبير من شركات الأنظمة العالمية، يتم تمكينها من مواكبة خططها المستقبلية وتوسيع أعمالها بما يتوافق مع معايير الشريعة والقواعد المصرفية المنظمة لكل دولة. كما يمكن للبنوك الإسلامية الاستفادة من تطور تكنولوجيا المعلومات التي شهدتها الشركات على مدى السنوات الأخيرة، والتي مكنتها من ابتكار منتجات تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، بناءً على طلب المصارف. كما يتيح لها استخدام هذه التكنولوجيا لإنشاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة، تلبي الاحتياجات المتزايدة للحلول المصرفية بكفاءة وفعالية<sup>(47)</sup>.

2. يدفع التنافس الشديد بين البنوك الإسلامية لجذب عملاء جدد إلى زيادة تقديمها للمنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية المتنوعة، وذلك بما يناسب العديد من شرائح العملاء. وتعمل التكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء الإداري، وإعادة هيكلة العمليات المصرفية الإسلامية الداخلية والخارجية، مما يوفر قيمة ملموسة لمجموعة منتجات المصرف الإسلامي المتميزة ويساعد على تحقيق أهداف البنك في تيسير أعمال العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية الإسلامية تقديم منتجات مبتكرة جديدة عبر قنوات الخدمات المتكاملة للجيل الجديد<sup>(48)</sup>.

3. تساعد تطبيق تكنولوجيا البنوك الإسلامية على تحقيق الكفاءة التشغيلية، مع التأكيد على توافق جميع المعاملات والمنتجات والخدمات المقدمة مع الشريعة الإسلامية مع الحفاظ على أحكام الشريعة، كما أن الأنظمة التكنولوجية بالبنوك الإسلامية أصبحت ضرورية لتصنيف عملاء البنك وتقسيمهم لشرائح بما يسمح بتصميم منتجات مصرفية إسلامية تلائم كل شريحة<sup>(49)</sup>.

4. تعتمد المصارف الإسلامية إلى زيادة المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية التي تتناسب مع مختلف شرائح

<sup>(46)</sup> عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سوريا، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول (2012م)، 67.

<sup>(47)</sup> عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية - العدد 8، (2012م)، 89.

<sup>(48)</sup> محمود عبد الحفيظ المغيوب، المصارف الإسلامية، تحديات وإشكالات، ورقة مقدمة لمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، ليبيا، (2010م)، 98.

<sup>(49)</sup> الغريب، ناصر، الأساس الفكري للبنوك الإسلامية وصيغ المشاركات والبيع في التمويل الإسلامي، إدارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والإسلامي، (اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002م)، 38.

العملاء، وذلك بسبب المنافسة الشديدة بين البنوك لجذب عملاء جدد. وتسعى المصارف إلى تحسين التسلسل والأداء الإداري، وإعادة هيكلة العمليات المصرفية الإسلامية الداخلية والخارجية باستخدام التكنولوجيا الحديثة. وتضيف التكنولوجيا قيمة ملموسة إلى مجموعة منتجات المصرف وتسهل تحقيق أهداف البنك في أن يكون العميل أعماله، وتسمح للمصرف بتقديم منتجات مبتكرة جديدة من خلال قنوات الجيل الجديد من الخدمات المتكاملة.

5. تحقيق رضى العملاء هو أولوية قصوى للمصارف الإسلامية، وتحديات التنافسية التي تواجهها تستدعي العمل على التكيف مع المتغيرات العالمية ومواجهة آثارها السلبية والاستفادة من المكاسب التي تحققها. ويجب على المصارف الإسلامية تطوير خدماتها المصرفية ومواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق رغبات العملاء لتعزيز قدرتها التنافسية. ومع ذلك، توجهت الكثير من الانتقادات إلى بعض المؤسسات المالية الإسلامية والمؤسسات الفكرية المهتمة بالاقتصاد الإسلامي والمصرفية الإسلامية بسبب جودة الخدمات التي تقدمها. يجب على المصارف الإسلامية تحسين جودة المضامين التسويقية وتقديم خدمات تتميز بقيم رمزية تفاعلية وتواصلية ومهنية تلبي احتياجات وتطلعات العملاء. وبعض الانتقادات تتعلق بجودة التكنولوجيا في مجال الصيرفة الإسلامية ترجع لعدة أسباب منها<sup>(50)</sup>:

أ. ضعف البنية التحتية للقطاع المصرفي الإسلامي في بعض الدول وعدم توافر القوانين والأنظمة الداعمة لهذا القطاع.

ب. عدم وجود إرشادات واضحة لتطبيق الشريعة الإسلامية في بعض الأحوال والمعاملات المالية المختلفة، مما يؤدي إلى عدم وضوح الأطر القانونية والشرعية لعمل المصارف الإسلامية.

ج. تأثير الظروف الاقتصادية والسياسية العالمية على قطاع المصارف الإسلامية، مثل الأزمات المالية العالمية والحروب والنزاعات المسلحة، والتي يمكن أن تؤثر على استقرار هذا القطاع.

#### ثانياً: دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية:

1. تعرضت منظومة الخدمات المصرفية التقليدية لعدد من الصدمات التكنولوجية التي تقريباً قلبت استقرارها النسبي الذي استمر منذ تأسيسها. وفي عام 2000م، انفجرت فقاعة الإنترنت مما أدى إلى زيادة كبيرة في العمليات الإلكترونية عبر الإنترنت وتغيرات عميقة في سلوك وتوقعات العملاء<sup>(51)</sup>.

وتتميز تطور العمليات المصرفية بالتحفظ والنمو الدقيق والمنضبط، وذلك رغم التطور المتسارع في مجال التكنولوجيا والاتصالات. وقد اتخذت البنوك خطوات وسلوكاً منتظماً لقياس معدل التقدم التكنولوجي في الحوسبة والاتصالات والسعي إلى استخدامه لتحويل العمليات المصرفية إلى نظام آلي يعمل بواسطة الحواسيب والتطبيقات المصرفية<sup>(52)</sup>.

<sup>(50)</sup> محمد البلتاجي، آلية تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بصيغ التمويل الإسلامية، منتدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة الخبار الاستراتيجي للتنمية الاقتصادية وخلق فرص عمل، (اتحاد المصارف العربية، طرابلس - ليبيا 28 أكتوبر 2013م)، 87.

<sup>(51)</sup> مصطفى، مصطفى إبراهيم محمد، تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية المصرفية الإسلامية، رسالة ماجستير، (الجامعة الأمريكية المفتوحة، جمهورية مصر، 2006م)، 32.

<sup>(52)</sup> عبد الله، مرعي على ضوء تحول المصارف التقليدية إلى إسلامية: دراسة في العوامل المؤثرة وفي دور المصرف المركزي والتشريعات والقوانين المصرفية في ليبيا، (أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا، 2016م)، 98.

وتم تطبيق ما يعرف بـ ATM Switch في صناعة المصارف في أوائل الثمانينيات، وهو يتحكم في ماكينات الصرف الآلي ونقاط البيع، ويتعاون مع التطبيقات المصرفية لتنفيذ العمليات من البداية إلى النهاية دون تدخل بشري. وظهرت بعد ذلك أنظمة الـ Straight Through Processing أو STP لتحسين عمليات التحويل المصرفي، ومع تعدد نقاط الدخول للنظام المصرفي، ظهرت أنظمة القنوات المتعددة، مثل الرد التلقائي ونظام الإنترنت المصرفي والمركز الهاتفي ومكاتب الخدمة، مما أدى إلى الحاجة لإعادة هندسة العمليات وتحويل البنك إلى خدمة. وعرفت التكنولوجيا حلولاً تحت مسمى إدارة إجراءات العمل وإعادة بناء الخدمات المصرفية، وأدى ذلك إلى تطوير منظومة التطبيقات المصرفية وتحويلها إلى نظام متكامل يسمى Service Oriented Architecture أو SOA، وهو النظام الذي يتبناه البنوك حالياً.<sup>(53)</sup>

2. يوجد نمطان تتعامل المصارف الإسلامية من خلالهما مع التكنولوجيا وهما:

أ. قيادة التقنية: Technology leadership وتعني تبني التقنيات الحديثة والمبتكرة لتحسين أداء المؤسسة وتقديم خدمات متطورة ومبتكرة. وتعد قيادة التقنية من العوامل الرئيسية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات في العصر الحالي.

ب. التبعية التقنية Technology followership: وتعني اكتفاء المصارف بدور المتابع للتطورات التقنية، والتبعية التقنية تكون ضرورية للبنوك التي ليس لديها الموارد الكافية للاستثمار في التقنيات الجديدة، ولذلك يتبعون بدلاً من ذلك سياسة المتابعة وتطبيق التقنيات بعد ثبوت فعاليتها واعتمادها في السوق. ومع ذلك، فإن هذا النهج يعرض البنك لخطر التأخر في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة والمبتكرة، وعدم تحقيق ميزة تنافسية ملموسة في السوق.

ويمكن تلخيص النقاط الرئيسية في أن تكون التقنيات الحديثة مؤثرة على المصارف الإسلامية، وأنه يجب عليها البحث عن مؤسسات تقنية تقدم حلولاً مصرفية إسلامية شاملة. كما أنه لا يمكن حل مشكلة التقدم التكنولوجي في البلدان التي مازالت تعاني من التراجع التنموي إلا من خلال الإبداع والدعم، وأن الإرادة والحرية اللازمتان للإبداع تتطلب وجود العنصر البشري المؤهل والموهوب في العلوم والفنون ومن أبرزها:

1. أن المصارف الإسلامية يمكن أن تكون رائدة أو تابعة في تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية والقائمة على التقنيات الحديثة.

2. يجب على المصارف الإسلامية البحث عن مؤسسة تقدم الكثير من الحلول التكنولوجية التي تخص المنتجات البنكية لبناء استراتيجية إسلامية واضحة.

3. أفضل طريقة هي أن تقوم المؤسسات المالية بعرض خدمات مصارف إسلامية كاملة أو لا شيء على الإطلاق بدلاً من تقديم مجموعة محدودة من الحلول.

4. لا يمكن حل مشكلة التقدم التكنولوجي بشكل جذري في البلدان التي مازالت تشكو من التراجع التنموي من خلال استيراد التقنيات الأجنبية أو إدخال العلوم التطبيقية الجاهزة.

5. يحقق التقدم التكنولوجي من خلال عملية الإبداع والدعم. واليابانيون يتحلى بمسلك فريد في استيراد التكنولوجيا

<sup>(53)</sup> أبو حميرة، اسويسي، تحول المصارف التقليدية في ليبيا نحو الصيرفة الإسلامية، دراسة تطبيقية على مصرفي الجمهورية والتجارة والتنمية، بحث مقدم لمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، المنعقد في ليبيا، (2010م)، 50.

عن طريق تحليل المواد المستوردة وفهم آلياتها وإعادة تركيبها وفقاً لمقاييس وأذواق مغايرة ومع الخصوصية اليابانية والقيم المجتمعية وذوق الإنسان الياباني في الحياة.

6. الإبداع الذاتي ضروري للتحديث عن التكنولوجيا. والتوفر على العنصر البشري المتوفر فيه القدرات الفنية والعلمية العالية، هو شرط ضروري في نجاح العملية الإبداعية.

### الخاتمة والنتائج والتوصيات

#### أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية حيث بينت الدراسة ان المصارف الإسلامية تُعد ركيزة اقتصادية مهمة، وأداة أساسية من أدوات الإقلاع الاقتصادي، باعتبارها ذات أثر إيجابي من خلال استقطاب وتوظيف الأموال، وفي تطور ودفع عملية الاستثمار باتجاه يدعم الاقتصادات الوطنية. ويتعامل المستثمرون في المصارف الإسلامية لتحقيق أهداف مختلفة، ولكن جميعها تنصب في الحصول على الربح، فالغرض من المصارف الإسلامية الاستثمار لكن بشرط أن تكون هذه المصارف مواكبة للتطورات التكنولوجية مما يسهل التعامل معها، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لتوضح دور التكنولوجيا في المصارف الإسلامية وقد خلصت الدراسة الى ان الإبداع التكنولوجي هو عملية تطوير واستخدام التكنولوجيا بشكل مبتكر لتحقيق تحسين في المنتجات أو الخدمات أو عمليات الإنتاج أو التسويق أو أي جانب آخر من عمل المنظمة. فالإبداع التكنولوجي يركز على تطبيق التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة بأفضل الطرق لتحقيق التحسين وتلبية احتياجات العملاء وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتوفير التكاليف، وقد اكدت الدراسة أن استخدام تقنيات الإبداع والابتكار الحديثة، وخاصة في مجال التكنولوجيا والمعلومات الرقمية، يعتبر عاملاً مهماً في بناء الاقتصاديات الحديثة وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة. كما أن تبني الصيرفة (البنوك والمؤسسات المالية) لتلك التقنيات يساعدها على تحسين خدماتها وتقليل التكاليف وزيادة كفاءتها، وهذا يجعلها قادرة على تحقيق مزايا تنافسية في سوق المال والأعمال العالمي.

#### ثانياً : نتائج الدراسة

- 1- اثبتت الدراسة ان الإبداع التكنولوجي هو عملية تطوير واستخدام التكنولوجيا بشكل مبتكر لتحقيق تحسين في المنتجات أو الخدمات أو عمليات الإنتاج أو التسويق أو أي جانب آخر من عمل المنظمة. فالإبداع التكنولوجي يركز على تطبيق التكنولوجيا الحديثة والمبتكرة بأفضل الطرق لتحقيق التحسين وتلبية احتياجات العملاء وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتوفير التكاليف.
- 2- اكدت الدراسة أن استخدام تقنيات الإبداع والابتكار الحديثة، وخاصة في مجال التكنولوجيا والمعلومات الرقمية، يعتبر عاملاً مهماً في بناء الاقتصاديات الحديثة وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة. كما أن تبني الصيرفة (البنوك والمؤسسات المالية) لتلك التقنيات يساعدها على تحسين خدماتها وتقليل التكاليف وزيادة كفاءتها، وهذا يجعلها قادرة على تحقيق مزايا تنافسية في سوق المال والأعمال العالمي.

3- بينت الدراسة ان المصارف الإسلامية تُعد ركيزة اقتصادية مهمة، وأداة أساسية من أدوات الإقلاع الاقتصادي، باعتبارها ذات أثر إيجابي من خلال استقطاب وتوظيف الأموال، وفي تطور ودفع عملية الاستثمار باتجاه يدعم الاقتصادات الوطنية.

### ثالثا : التوصيات

1- أوصت الدراسة بان على المصارف الإسلامية أن تتبنى الوسائل الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنه يعد خطوة كبيرة نحو تحقيق النجاح والصدارة في السنوات القادمة، حيث تتيح هذه التقنيات للمصارف الوصول إلى عملائها بشكل أسرع وأسهل، وتسهل عمليات الإدارة والتحكم في العمليات المصرفية بشكل أفضل.

2. أوصت الباحثة بان على المصارف أن تتبنى تقنيات الدفع الإلكتروني وتطبيقات الهاتف الذكي مما يسهل على العملاء إجراء المعاملات المصرفية بشكل مريح وآمن، وبالتالي يزيد من رضا العملاء ويساعد في جذب عملاء جدد. بالإضافة إلى ذلك، تساعد التقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين كفاءة المصارف وتخفيض تكاليف العمليات، وبالتالي تساهم في تحقيق الربحية والنجاح المالي للمصارف.

### المراجع والمصادر

#### اولا : المصادر

سورة آل عمران، آية رقم 159.

سورة المائدة، آية رقم 2.

سورة الكهف، آية 30.

سورة المدثر، آية 38.

ناصر الدين الألباني، صحيح الجامع الصغير وزيادته، 2/1080 رقم الحديث: (2122).

#### ثانيا :المراجع العربي

أبو حميرة، اسويسي، تحول المصارف التقليدية في ليبيا نحو الصيرفة الإسلامية، دراسة تطبيقية على مصرفي الجمهورية والتجارة والتنمية، بحث مقدم لمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، المنعقد في ليبيا، (2010م)، 50.

أبو زيادة، إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية، العدد 1، المجلد 8، (2012م)، 55.

ادارة الشرق الأوسط واسيا الوسطى، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وافغانستان وباكستان، والقوقاز واسيا الوسطى، مجلة افاق الاقتصاد الإقليمي، (2017م)، 8.

بتول عبد علي، غالي، دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية- دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية العراقية، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والاقتصادية، (2017م)، 102.

بن عنتر، عبد الرحمن، واقع الابداع في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر: دراسة ميدانية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (2008م)، 171.

- بن نذير، نصر الدين، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية، رسالة ماجستير، (كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002م)، 11.
- بوسواك، آمال، وبوريش، هشام، واقع الابتكارات المالية في البنوك: البنوك العمومية الجزائرية أنموذجاً، مجلة رؤى الاقتصادية، (2017م)، 88.
- بوفولة، نبيلة، الإبداع في مجال الخدمات ومميزاته ومستوياته، مجلة دراسات، 301.
- توبين، علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، (مجلة الاقتصاد الجديد، 2010م)، 256.
- الخياط، زهراء صالح، دور التحرر المالي في تعزيز الإبداع المالي: دراسة تحليلية نظرية، مجلة بحوث مستقبلية، (كلية الحداثة الجامعة، العراق، 2010م)، 141.
- الدعسان، عبد الله احمد، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، (مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 2010م)، 32.
- الدعسان، عبد الله احمد، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية، مرجع سابق، 40.
- الدليمي، خالد شاحوذ، تقويم كفاءة وفاعلية الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية، دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، (2002م)، 167.
- ديمنغ، وليام إدواردز، الخروج من الأزمة، ترجمة: محمد بن ناصر القضيبي، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة مركز البحوث، (2006م)، 45.
- رقايقة فاطمة الزهراء، بومنجل السعيد، مساهمة براءة الاختراع في دعم وحماية الإبداع وتحقيق التميز التنافسي المستديم في منظمات الأعمال: واقع الجزائر، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، جامعة سعد دحلب، البليدة، 12-13 ماي، (2010م)، 45.
- زهراء صالح، دور التحرر المالي في تعزيز الإبداع المالي: دراسة تحليلية نظرية، مجلة بحوث مستقبلية، مرجع سابق، ص 148.
- سطوطاح، سميرة بوجمعة، شريف، مراد، المنظمة المتعلمة كآلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الدولي حول التحول الرقمي للمؤسسات والنماذج التنبئية على المعطيات الكبيرة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر. (2017م)،
- صالح مهدي محسن، تكنولوجيا والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردني، مرجع سابق، 176.
- العامري، صالح مهدي محسن، العوامل التكنولوجية والتنظيمية المؤثرة في الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (جامعة دمشق، سوريا، 2005م)، 148.

- عبد الرحمن، سلطان، حسين، رأفت عاصي، تقنية المعلومات وتأثيرها على الإبداع التقني، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 8 (2007م)، 45.
- عبد الرزاق قاسم، أحمد العلي، أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سوريا، (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد - 28 العدد الأول 20.
- عبد الله، مرعي على ضوء تحول المصارف التقليدية إلى إسلامية: دراسة في العوامل المؤثرة وفي دور المصرف المركزي والتشريعات والقوانين المصرفية في ليبيا، (أطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا، 2016م)، 98.
- عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية - العدد 8، (2012م)، 89.
- علاش، أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، (مجلة الإبداع، 2019)، 36.
- عماد المصري؛ وسيم إسماعيل الهابيل. أثر تطبيق مبدأ الرقابة الإسلامية في إنجاح أداء البنوك الإسلامية في قطاع غزة" دراسة حالة البنك الإسلامي العربي والبنك الإسلامي الفلسطيني، (2011م)، 56.
- الغريب، ناصر، الأساس الفكري للبنوك الإسلامية وصيغ المشاركات والبيع في التمويل الإسلامي، إدارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والإسلامي، (اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان، 2002م)، 38.
- القرشي، محمد، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية، قسم علوم التيسير - الجزائر، منشور مجلة علوم إنسانية، العدد 37.
- محمد أحمد سراج، النظام المصرفي الإسلامي، (دار الثقافة للنشر والتوزيع، القاهرة، 1989)، 350.
- محمد البلتاجي، آلية تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بصيغ التمويل الإسلامية، منتدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة الخبار الاستراتيجي للتنمية الاقتصادية وخلق فرص عمل، (اتحاد المصارف العربية، طرابلس - ليبيا 28 أكتوبر 2013م)، 87.
- محمود عبد الحفيظ المغبوب، المصارف الإسلامية، تحديات وإشكالات، ورقة مقدمة لمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، ليبيا، (2010م)، 98.
- مصطفى، مصطفى إبراهيم محمد، تقييم ظاهرة تحول البنوك التقليدية المصرفية الإسلامية، رسالة ماجستير، (الجامعة الأمريكية المفتوحة، جمهورية مصر، 2006م)، 32.
- الموسوي، بتول عطية خلف، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، (مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009م)، 61.
- الموسوي، بتول عطية خلف، تأثير الإبداع التكنولوجي في تطوير منتجات الشركة: دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مرجع سابق، 65.
- نواله، نرمي، أهمية الإبداع والابتكار في تعزيز جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الجليلي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر، (2016)، 65.

## ثالثا: المراجع الأجنبية

- Ju, L. and Fu, X, The development of scaling table about inner social capital in technology innovation team and the test of its reliability and validity, Journal of Agricultural Science,2012, P2
- Kartus, R. and Kukrus, A, Innovation, product development patents at universities, Estonian Journal of Engineering ,2013, P5
- Satish, K.P. and Srinivasan, R, Investigation into the effect of total quality management on innovation performance of organizations: research framework and measures, International Journal of Business Research, 2009, P 132 - 137.
- Troh, P, Innovation management and new product development (5th ed.) New York, NY: Prentice Hall, 2012, P35.