



أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية لفروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن

د. وليد مجلي العواودة

أستاذ مشارك - قسم إدارة الأعمال
كلية إدارة المال والأعمال
جامعة آل البيت
المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية لفروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد- الأردن. وتناولت ثلاثة عناصر من عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، هي: الموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات. كما تناولت بُعدين للميزة التنافسية، هما: التكلفة والتمايز. تكون مجتمع الدراسة من جميع فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد- الأردن، وعددها (57) فرعاً. وقد اعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل لدراسة مجتمع الدراسة وتحليله، وقد استخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات. تم توزيع الاستبانة على ثلاثة مديريين، لكل بنك، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (171) استبانة، استرد منها (165) استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة، كانت منها (163) استبانة صالحة للتحليل، وقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية، منها: الأساليب الوصفية، ومعاملات الارتباط، واختبار الانحدار الخطي المتعدد. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية ومؤشرات للميزة التنافسية، وكانت العلاقة أقوى بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التكلفة بالمقارنة مع العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التمايز، حيث بلغ معامل الارتباط (0.779). وفيما يتعلق بأثر عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في مؤشرات الميزة التنافسية، فقد أظهرت النتائج أن متغير تقنية المعلومات كان الأكثر تأثيراً على الميزة التنافسية، تلاه متغير البيانات والمعلومات، وأخيراً متغير الموارد البشرية. الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الاستراتيجية، الميزة التنافسية، فروع البنوك، مدينة إربد- الأردن.

المقدمة

تواجه البنوك تحدياً واضحاً في الصناعة المصرفية، فلو تمت دراسة التغييرات التي حصلت على العامل التقني فقط وتحليلها كعامل من عوامل البيئة الخارجية خلال العقدين الماضيين، لتمت ملاحظة أن أجهزة الحاسوب، وتقنية المعلومات (IT)، وشبكات الأعمال قد تكاملت لتحل محل الأعمال التقليدية في المنظمات الخدمية وأنشطتها، واكتشاف أنه يوجد تحول مفاجئ وسريع في التعاملات التجارية، بحيث أصبحت المنظمات تحتاج- في ممارسة أنشطتها- إلى التحول من الاعتماد على الكثافة العمالية (Labor Intensive) إلى الاعتماد على الكثافة الرأسمالية (Capital Intensive)، خاصة بعد ظهور الشبكة العنكبوتية العالمية، مما سيجعل العالم يشهد قفزات هائلة في نظام الاتصالات العالمي، مع استمرار انخفاض في تكاليفه. وسيؤدي هذا إلى تغيير جوهري في أسلوب أداء الأفراد والمنظمات لأعمالهم على حدٍ سواء، وفي طريقة نقل الأموال والمعلومات. وهذا التطور سيؤدي إلى تراجع الدور البشري في الخدمات المالية، وإلى نمو كبير في تقديم الخدمات المالية عن

* تم استلام البحث في مارس 2017، وقبل للنشر في أغسطس 2017.

بعد، ونمو في نظام المدفوعات القائم على الإنترنت. وهذه الأمور أصبحت بدورها من أهم مصادر بناء الميزة التنافسية للبنوك نظراً لاعتمادها على التقنية الرقمية (http://www.shatharat).

وفي هذا المجال، أشار (Bruwer, 1984) إلى أن إدارة المعلومات بالطريقة التقليدية لم تُعد كافية لتحديد فرص نجاح الشركات وبقائها واستمراريتها، وتحديد التهديدات التي تواجهها. وأن الدراسات والأبحاث العلمية قد أثبتت أن عدداً من الطرائق التقليدية في إدارة المعلومات قد نجح، في حين أن عدداً منها قد فشل، ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام المستخدم، وإنما حصل نتيجة لعوامل أخرى لم تؤخذ في الحسبان، ويضيف أن الشركات بدون أن تأخذ بعين الاعتبار البعد الاستراتيجي للبيانات والمعلومات عند جمعها عن المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية باستخدام نظم المعلومات الاستراتيجية، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على استراتيجيتها التنافسية. وعلى العكس من ذلك، فإن نجاحها إذا ما تم، سيكون مصادفة.

يرى كل من (Laudon and Laudon, 1998:49) أن استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية يساعد الشركات على تغيير أهدافها وعملياتها، ومنتجاتها، وعلاقاتها البيئية لاكتساب ميزة على المنافسين لاعتبارات استراتيجية، فقد ساعد الإنترنت والتقنية الرقمية البنوك في ممارسة عملياتها المصرفية بطريقة غير تقليدية؛ ففي التسويق الرقمي استخدم الإنترنت والتقنية الرقمية في زيادة وظائف التسويق العادية وتحسينها، والتأثير في مواقف المستفيدين واتجاهاتهم في محاولة لإعادة تشكيل تلك المواقف، وبالتالي توجيه قراراتهم التي تحدد طبيعة سلوكهم، فزاد ذلك من قوتهم وقوة مساومتهم، وفتح آفاقاً واسعة أمام المسوقين لإقامة علاقات مباشرة مع المستفيدين بأقل التكاليف.

لقد استخدم (Yang, et al., 2011) مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل عام، ليشيروا إلى أنها نظم معلومات حديثة تجعل الشركات قادرة على القيام بالمسح البيئي الاستراتيجي لخلق ميزة تنافسية مستدامة، وكذلك لعب الباحثون وعلماء الإدارة دوراً متميزاً في تحديد مصادر الميزة التنافسية، ونوعوا وأسهبوا في تحديدها، ولا تكاد أية دراسة من الدراسات الحديثة التي تقع ضمن مجال الإدارة الاستراتيجية تخلو من مفهوم الميزة التنافسية؛ نظراً لأهميتها بالنسبة لمنظمات الأعمال، حيث أشار (Lynch, 2000:153) أن الإدارة الاستراتيجية هي: الميزة التنافسية.

ولأن الدراسة الحالية تبحث في أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية، فقد قام الباحث بتحديد العناصر الأساسية والمهمة لنظم المعلومات الاستراتيجية ومصادر الميزة التنافسية لكي يتسنى له قياس العلاقة والأثر بين نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية، وذلك من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت هذين المتغيرين، والتي استخدمها الباحثون فعلاً في دراساتهم وأبحاثهم.

وقد تبين للباحث أن نظم المعلومات الاستراتيجية تتكون من عدة عناصر، من أهمها: الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات (Haag, et al., 2007: 331). وقام (الياسري ومردان، 2014) باستخدام هذه العناصر فعلاً لدراسة البنوك الأهلية العراقية فوجدوها مفيدة لقياس خصائص كل بنك، وتلعب دوراً مهماً في تحقيق الأداء المتميز.

كما تبين للباحث أن المنظمة تكتسب ميزتها التنافسية عن طريق «التكلفة والتميز» (Porter, 2003)، وأنه يوجد إجماع بين معظم الباحثين على استخدامهما باعتبارهما مصدرين أساسيين ومهمين لقياس الميزة التنافسية. وقام (المبيضين، 2015) باستخدامهما فعلاً لدراسة شركة البوتاس العربية في الأردن فوجدوهما مفيدتين لقياس خصائص الشركة وبلغان دوراً مهماً في تحقيق الميزة التنافسية.

وإذا كانت العناصر الأساسية الأربعة المذكور لنظم المعلومات الاستراتيجية، ومصادر الميزة التنافسية مهمة للشركات والبنوك العالمية والعربية، فهي أكثر أهمية للبنوك الأردنية وفروعها؛ فقد أصبح من الضروري أن تتبنى هذه البنوك وفروعها نظم المعلومات الاستراتيجية كأولية لضمان تحقيق ميزة تنافسية مقبولة، وهذا ينطبق بشكل خاص على فروعها العاملة في مدينة إربد، فحتى تستطيع أن تحقق بعض النجاح على منافسها من البنوك غير الأردنية، فلا بد أن تركز عليها بدرجة كافية، فهي تواجه تهديدات كبيرة جداً في ضوء التغيرات البيئية التي تتطلب منها امتلاك مثل هذه النظم حتى تستطيع البقاء والاستمرار، فقد أصبحت نظم المعلومات الاستراتيجية منهجاً ملازماً لمنظمات اليوم وركيزة مهمة للقيادات الاستراتيجية فيها، ومصدراً لتعزيز القدرات التنافسية، وتحقيق فرص جديدة للمنظمات.

وبناءً على ما سلف، قامت الدراسة الحالية على بناء نموذج افتراضي يتكون من نظم المعلومات الاستراتيجية وعناصرها كمتغيرات مستقلة، ويتكون من ثلاثة عناصر، هي: الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات. ويتضمن أيضاً الميزة التنافسية ومصادرهما باعتبارها من المتغيرات التابعة، وتتكون من مصدرين أساسيين، هما: التكلفة، والتمايز. وتم تطبيق هذا النموذج على فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن.

تضمنت خطة الدراسة أربعة محاور، هي: المحور الأول الذي احتوى على منهجية الدراسة، والمحور الثاني الذي تناول الإطار النظري والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، في حين تضمن المحور الثالث مناقشة نتائج الدراسة، وأخيراً تضمن المحور الرابع الاستنتاجات والتوصيات، وقد تناول الباحث هذه المحاور تباعاً.

المحور الأول - منهجية للدراسة

مشكلة الدراسة وعناصرها

تناول الدراسة الحالية موضوعاً حيوياً بوصفه فلسفة إدارية فهي تبحث في البُعد الاستراتيجي غير التقليدي لنظم المعلومات، وتركز على استخدام فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد- لنظم المعلومات الاستراتيجية لمساعدتها في تغيير أهدافها وعملياتها، وخدماتها، وعلاقاتها البيئية، لاكتساب ميزة على المنافسين لاعتبارات استراتيجية.

وتكمن مشكلة الدراسة في أن فروع البنوك مدار البحث- من خلال الملاحظات والزيارات المتتالية والمقابلات الميدانية التي قام بها الباحث مع بعض إدارتها- لا تولي الاهتمام الكافي، ولا تدرك الإدراك الكافي لدور نظم المعلومات الاستراتيجية وأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية، حيث إن نظم المعلومات المستخدمة فيها تعاني من مشكلات تتمثل في محدودية توافر المقومات اللازمة لدعمها ونجاحها، ومحدودية توافر المعلومات البيئية اللازمة، الأمر الذي بدوره ينعكس على اعتماد المديرين معلومات بسيطة عن المتغيرات البيئية الخارجية، وتأثير ذلك على صنع قراراتهم، وتوفير المعلومات وما يتصل بها من أهمية في صنع القرارات الاستراتيجية على مستوى البنك ككل، والذي بدوره يساهم في تحقيق وتعزيز المزايا التنافسية كالتكلفة والتمايز، حيث أصبحت هذه الفروع تواجه منافسة من قبل بنوك غير أردنية، ومن غير المنافسين التقليديين، فبين الأعوام 2004-2011 تم تأسيس خمسة بنوك غير أردنية هي: بنك عودة، وبنك لبنان والمهجر، ومصرف الراجحي، وهذه البنوك لها فروع في مدينة إربد، أما بنك الكويت الوطني، وبنك أبوظبي الوطني فهما فروع خارج مدينة إربد، (التقارير السنوية لعام 2015)، ويتوقع الباحث من هذين البنكين أن يقوموا بتأسيس فروع جديدة لهما في مدينة إربد.

وبالتالي، فإن الغرض من هذه الدراسة هو الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1- ما هي طبيعة العلاقة بين عناصر نظام المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة بالموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات وبين مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة بالتكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن؟

وتفرع عن هذا التساؤل، التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما هي طبيعة العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة بالموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات وبين التكلفة؟

- ما هي طبيعة العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة بالموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات وبين التمايز؟

2- ما تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة بالموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات على الميزة التنافسية والمتمثلة بالتكلفة والتمايز في فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن؟

وتفرع عن هذا التساؤل، التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على التكلفة؟

- ما تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على التمايز؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في قلة عدد الأوراق البحثية العلمية العربية المنشورة في مجال نظم المعلومات وعلم الكمبيوتر، حيث أشارت منظمة المجتمع العلمي العربي أن هناك (30) ورقة منشورة في هذا المجال وفقاً لتحديث 23 حزيران (يونيو) 2013، للمصدر (Time:10:00 PM ,2016/11/Web of Science/ISI, Dated:20). لذلك تستمد الدراسة أهميتها من:

- أولاً- المجال المعرفي: تمثل في الاستدلال على أهم عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، وعلى أهم مصادر تحقيق الميزة التنافسية نظراً لمساهماتهم في تحسين صنع القرارات الاستراتيجية في فروع البنوك الأردنية في مدينة إربد وبناء مزايا التنافسية وتعزيزها، وضمان بقائها واستمراريتها في إطار المنافسة، بالإضافة إلى بناء تأطير نظري وميداني لأثر عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في فروع البنوك مدار البحث، وتحليل التأثير لتلك المتغيرات، وذلك من خلال تطوير مخطط افتراضي يحدد طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
- ثانياً- المجال التطبيقي: يتضمن إبراز مدى أهمية تمتع فروع البنوك الأردنية بامتلاك نظم المعلومات الاستراتيجية لتسهيل عليها عملية تبويب البيانات وتصنيفها ومعالجتها، وتخزينها نظراً لضخامة حجمها، وتعددتها، وتنوعها، باعتبارها جوهر العملية الإدارية ومحورها الأساسي، واستخدامها لتجويد قراراتها في مجال تحقيق مزايا تنافسية، والتي بدورها أصبحت تتنافس مع بنوك تجارية غير أردنية في سوق تشتد فيه المنافسة، وبدأت تعاني من مشكلات عدم الاهتمام الكافي بنظم المعلومات الاستراتيجية، وبأهمية دورها في صنع القرارات الاستراتيجية للبنوك، وتأثيرها في تحقيق المزايا التنافسية وتعزيزها، والربط بينهما، خاصة بعد انضمام الأردن لمنظمة التجارة العالمية عام 2000، ودخول منافسين جدد للسوق الأردني.

أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيس الذي تسعى إليه هذه الدراسة هو تقدير تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية والمتمثلة بالموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات التي تتمتع بها فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن، على مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة في التكلفة والتمايز، والتعرف على طبيعة العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية، وذلك من خلال بناء تأطير نظري وميداني لأثر عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية في فروع البنوك الأردنية في العاملة مدينة إربد- الأردن، وتحليل التأثير لتلك المتغيرات، وتقديم التوصيات والمقترحات لها، وذلك من خلال تطوير مخطط افتراضي يحدد طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرات المستقلة وبين المتغيرات التابعة، والذي انبثق عنه فرضيات رئيسة وأخرى فرعية، وتم اختبارها من خلال معالجة إحصائية للبيانات المجمعة من فروع البنوك مدار البحث.

مخطط الدراسة الافتراضي

ففي ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعة الأدبيات الإدارية ذات الصلة، فقد قام الباحث بتحديد عناصر ومتغيرات الدراسة المهمة والأساسية وفقاً لإجماع الباحثين، والتي قام باختبارها، وكما هي مكتوبة في المخطط شكل رقم (1).

فرضيات الدراسة

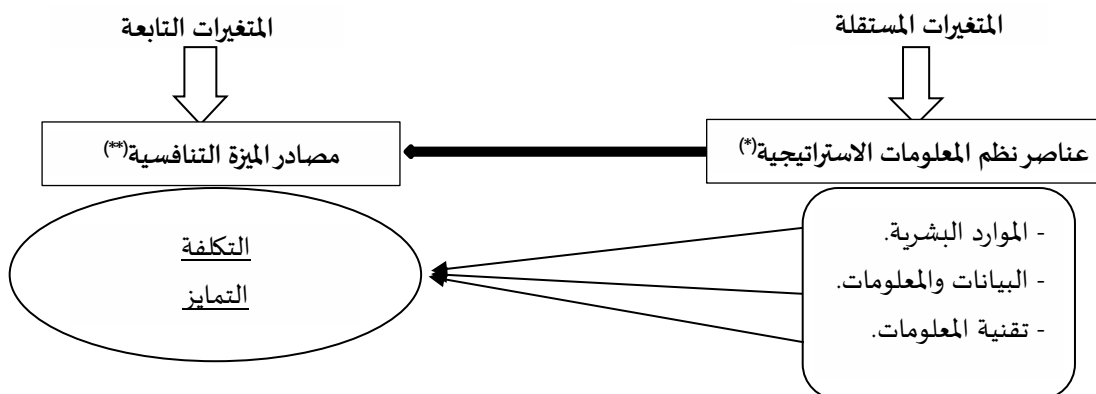
اعتماداً على نموذج الدراسة، وانطلاقاً من أهدافها، تم اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية العدمية (Ho) الأولى

لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة في التكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وقد تفرعت عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التكلفة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).
- 2- لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التمايز عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).



المصدر: أعدده الباحث بناءً على دراسات: (*) Haag, et al., 2007؛ أبوبكر، 2013؛ الياسري ومردان، 2014. (**) Porter, 2003؛ والعمرى والسامرائي، 2010؛ أبوبكر، 2013؛ والمبيضين، 2015.

شكل رقم (1): مخطط الدراسة الافتراضي

الفرضية الرئيسية العدمية (Ho) الثانية

لا يوجد تأثير لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) على مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة في التكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد - الأردن عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

وقد تفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد تأثير لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على التكلفة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).
- 2- لا يوجد تأثير لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على التمايز عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

محددات الدراسة

اقتصرت الدراسة على البحث في ثلاثة عناصر لنظم المعلومات الاستراتيجية، هي: الموارد البشرية والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات، وقياس تأثيرها على التكلفة، والتمايز. وذلك حسب تقدير إدارات فروع البنوك مدار البحث، ولم تنطبق الدراسة إلى البحث في أي عناصر أخرى لنظم المعلومات الاستراتيجية، ولا في أي مصادر أخرى للميزة التنافسية.

شملت الدراسة فروع البنوك الأردنية المدرجة في جمعية البنوك في الأردن، والعاملة في مدينة إربد فقط، ولم تشمل أية بنوك غير أردنية عاملة في مدينة إربد، وذلك لاختلاف القدرات، والإمكانات الإدارية، والمالية، والفنية بين البنوك الأردنية وغير الأردنية، وذلك حتى تاريخ 2016/12/28. بدأ الباحث بجمع البيانات عن فروع البنوك مدار البحث ابتداءً من النصف الأول من شهر كانون الأول (ديسمبر) 2016، وحتى أواخر النصف الأول من شهر كانون الثاني (يناير) 2017.

التعريفات الإجرائية

نظم المعلومات الاستراتيجية (Strategic Information Systems - SIS)

النظم التي تستخدم تقنية المعلومات لتقديم وتطوير خدمات تمنح فروع البنوك مدار البحث أولية تنافسية على البنوك المنافسة وفروعها في الأسواق؛ وتم قياسها من خلال ثلاثة عناصر أساسية ومهمة، هي: الموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات.

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (Strategic Information Systems Elements)

تم اعتماد تصنيف (Haag, et al., 2007) لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، وهي:

- أ- الموارد البشرية: قدرة الأفراد العاملين في فروع البنوك على استخدام الحاسوب وبرمجياته، وتطوير هذه البرمجيات وتكييفها وفقاً لاحتياجات فروع البنوك، وتنفيذ برامجها وخطتها، بالإضافة إلى تدريب الأفراد العاملين فيه وتحفيزهم.
- ب- البيانات والمعلومات: قدرة الأفراد العاملين في فروع البنوك على تحديث البيانات والمعلومات، والوصول إليها في الوقت المناسب، واسترجاعها بدقة، ومراجعتها بشكل دوري، وانتقاء المؤثرة منها على استراتيجيته التنافسية قبل معالجتها.
- ج- تقنية المعلومات: قدرة إدارات فروع البنوك على توفير الحواسيب بعدد كاف للبنك، وكذلك توفير البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله، والاستفادة من البيانات والمعلومات، ومعالجتها بسرعة وبدقة، بالإضافة إلى امتلاك البنك أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائداً في عمله للعمل بأدق الطرائق.

الميزة التنافسية (Competitive Advantage)

قدرة إدارات فروع البنوك- مدار البحث- على خلق قيمة مضافة لهذه البنوك، مقارنة بالبنوك الأخرى عن طريق التكلفة، والتميز، تمكنها من أداء عملها بشكل مقبول لتعزيز قدراتها التنافسية، وتحقيق لها فرصاً جديدة، وحصصاً سوقية أكبر، من خلال استخدامها نظم المعلومات الاستراتيجية.

مصادر الميزة التنافسية (Competitive Advantage Sources)

تم اعتماد ما أشار إليه (Porter, 2003) أن المنظمة تكتسب ميزتها التنافسية عن طريق:

- أ- التكلفة: يقصد بها قدرة إدارات فروع البنوك على إلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة لها ولا للخدمات التي تقدمها، وقدرتها على خفض التكلفة قبل حدوثها، وقدرتها على تخفيض التكلفة النهائية للخدمة، وتخفيض التكلفة الكلية للخدمة من مرحلة تصميم الخدمة إلى مرحلة تقديمها إلى السوق، بالإضافة إلى قدرتها على انتهاج أساليب حديثة في تسعير الخدمات، وتقديم معلومات خاصة بصنع قرارات التسعير.
- ب- التمايز: يقصد به قيام إدارات فروع البنوك باعتماد الجودة كعامل رئيس في عملية مواجهة المنافسة، واهتمامها بابتكار طرق جديدة للعمل، وتقديمها خدمات اتصالية، وقدرتها على الاستفادة من التقنية المتطورة في تقديم خدمات أفضل متميزة، وإضافتها خصائص معينة للخدمة من خلال استقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية عالية، واستخدامها البرمجيات الجاهزة التي تساعد على ابتكار طرق جديدة تختلف عن الطرق التي تستخدم في البنوك الأخرى، واستخدامها تقنيات متطورة ملائمة لتقديم الخدمات بشكل ينسجم مع قدرات الأفراد العاملين فيها ومهاراتهم.

منهجية الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي (الميداني) لتحليل العلاقة والأنتربين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، من خلال توزيع الاستبانة على إدارات فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد؛ بغرض الحصول على معلومات عن آراء مجتمع الدراسة حول تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على مصادر الميزة التنافسية، والعلاقة بينهما. وللقيام بعملية التحليل الإحصائي والتوصل إلى أهداف الدراسة، اعتمد الباحث مستوى الدلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (95%) لتفسير نتائج الاختبارات.

أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحث على المصادر الآتية في جمع البيانات والمعلومات:

1- المصادر الثانوية:

- جمعية البنوك في الأردن: اعتمد عليها الباحث للحصول على قائمة بأسماء فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد، ومواقعها الإلكترونية، وأرقام هواتفها.
- التقارير السنوية للبنوك مدار البحث: اعتمد عليها الباحث لمعرفة عدد الفروع للبنوك مدار البحث، ومواقع انتشارها الجغرافي في مدينة إربد.
- المراجع العربية والأجنبية: اعتمد الباحث على الكتب والأبحاث والمقالات العلمية، بالإضافة إلى الأطروحات الجامعية والشبكة العنكبوتية العالمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة لتغطية الجانب النظري، وتدعيم نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

2- المصادر الأولية:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات الأولية على تطوير استبانة لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة، وفقاً للنموذج الافتراضي المعتمد في الدراسة شكل رقم (1)، كما تم استخدام القياس الترتيبي (Ordinal Scale) ذي النقاط الخمس، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (1 - 5) لتحديد قيم الاستجابات وأوزانها. وذلك للحصول على البيانات التي تتعلق بالجانب الميداني للدراسة.

وتضمنت أداة الدراسة «الاستبانة» (36) عبارة، وقد اشتملت على جزأين:

- الجزء الأول: خُصص للمعلومات العامة والتعريفية بمديري الفروع ومن ينوب عنهم. وتمثلت هذه المعلومات في النوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، والمسعى الوظيفي، وعدد سنوات الخدمة (خمس عبارات).
- الجزء الثاني: تضمن أسئلة الدراسة:
 - القسم الأول: تناول المقاييس الخاصة بعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، واحتوى هذا القسم على (16) عبارة، وتمت الاستفادة من بعض الدراسات، مثل دراسة (Haag, et. Al., 2007)، ودراسة (الياسري، ومردان، 2014)، ودراسة (جبوري، 2009)، ودراسة (أبوبكر، 2013) في إعداد فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات نظم المعلومات الاستراتيجية، وذلك بعد إعادة صياغ فقرات استبانة هذه الدراسات وبما يتناسب مع الدراسة الحالية.
 - القسم الثاني: تناول المقاييس الخاصة بمصادر الميزة التنافسية، واحتوى على (15) عبارة، وتمت الاستفادة من دراسات: (Porter, 2003)، ودراسة كل من (العمرى والسامرائي، 2010)، ودراسة (المبيضين، 2015)، ودراسة (أبوبكر، 2013)، وذلك بعد إعادة صياغ فقرات استبانة هذه الدراسات وبما يتناسب مع الدراسة الحالية.

المعالجة الإحصائية

بعد تطوير أداة الدراسة «الاستبانة»، وقبل توزيعها على المستجيبين، استخدم الباحث مجموعة اختبارات إحصائية مناسبة للتوصل لمؤشرات دقيقة تخدم أهداف الدراسة، ولاختبار فرضياتها من واقع الرزمة الإحصائية (SPSS)، منها: اختبار صدق الأداة، وثبات الأداة، واختبار التوزيع الطبيعي، إذ إن هذه الاختبارات وسيلة ضرورية ينبغي على الباحثين استخدامها في تقدير مستوى جودة مطابقة أداة القياس وتعبيرها عن فكرة البحث (Cooper & Schindler, 2014)، وكانت نتائج هذه الاختبارات كما يلي:

- اختبار صدق الأداة (Validity Test): قام الباحث بعرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على عدد من الزملاء المحكّمين من ذوي الاختصاص في مجال إدارة الأعمال في جامعة آل البيت لإبداء آرائهم ومقترحاتهم وتعديلاتهم، بهدف التأكد من وضوح الفقرات المستخدمة وسهولتها، وشمولها، وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وآرائهم، وخصوصاً الملاحظات التي اجتمعوا عليها.

- اختبار ثبات الأداة (Reliability Test): يقصد به أن المقياس يكون ذي ثقة عندما تؤدي محاولات مختلفة لقياس شيء ما إلى النتيجة ذاتها (Zikmund, et al., 2010)، ويؤكد كل من (Sekaran & Bougie, 2010) أن اختبار الاتساق الداخلي يستخدم بشكل واسع كمؤشر لجودة المقياس عن طريق اختبار (Cronbach's Alpha)، حيث تتراوح قيمته من (0) ويعني متسق، إلى (1) ويعني الاتساق التام. وبشكل عام فإن الناتج الذي يتراوح بين (0.80-0.95) يعني أن المقياس يتمتع بثبات نسبته جيدة جدًا، أما الناتج الذي يتراوح بين (0.60-0.70) فيعني أن المقياس يتمتع بثبات نسبته جيدة، بينما إذا كان الناتج أقل من (0.60)، فإن ذلك يشير إلى ضعف الثبات (Zikmund, et al., 2010).

والجدول رقم (1) يبين نتائج معاملات ثبات الاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل:

الجدول رقم (1)

معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل

اسم المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الموارد البشرية	5	0.76
البيانات والمعلومات	5	0.79
تقنية المعلومات	6	0.87
نظم المعلومات الاستراتيجية ككل	16	0.92
التكلفة	6	0.81
التمايز	9	0.87
الميزة التنافسية ككل	15	0.91
الأداة ككل	31	0.95

يبين الجدول رقم (1) أن المجالات تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية، حيث بلغت قيمة الثبات لمجالات نظم المعلومات الاستراتيجية ككل 0.92، كما بلغت قيم الثبات 0.76 لمجال الموارد البشرية، و0.79 لمجال البيانات والمعلومات، و0.87 لمجال تقنية المعلومات، كما بلغت للميزة التنافسية ككل 0.91، كما بلغت قيم الثبات 0.81 لمجال التكلفة، و0.87 لمجال التمايز. وتعد جميع هذه القيم كافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution).

وقد تم إجراء هذا الاختبار باستخدام (k-s) (Kolmogorov-Smirnov Z)، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول رقم (2)

نتائج التوزيع الطبيعي للمتغيرات المستقلة

المتغير المستقل	الاتجاه الإيجابي	الاتجاه السلبي	قيمة (z)	الدلالة الإحصائية
الموارد البشرية	0.090	-0.165	1.109	0.114
البيانات والمعلومات	0.077	-0.150	1.011	0.129
تقنية المعلومات	0.089	-0.172	1.200	0.091
نظم المعلومات الاستراتيجية ككل	0.078	-0.115	1.468	0.077

يظهر من الجدول (2) أن جميع قيم (z) غير دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولم تصل قيمتها إلى مستوى القيمة المعيارية (1.96)، مما يدل على أن جميع المتغيرات المستقلة كانت تخضع للتوزيع الطبيعي. كما تم التأكد من نتائج التوزيع الطبيعي للمتغيرات التابعة، وذلك بتطبيق اختبار (Kolmogorov-Smirnov Z)، والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول رقم (3)
نتائج التوزيع الطبيعي للمتغيرات التابعة

المتغير التابع	الاتجاه الإيجابي	الاتجاه السلبي	قيمة (z)	الدلالة الإحصائية
التكلفة	0.123	0.195-	1.489	0.073
التمايز	0.115	0.144-	1.838	0.064
الميزة التنافسية ككل	0.106	0.159-	1.024	0.105

يظهر من الجدول (3) أن جميع قيم (z) غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ولم تصل قيمتها إلى مستوى القيمة المعيارية (1.96) مما يدل على أن جميع المتغيرات التابعة كانت تخضع للتوزيع الطبيعي.

- الصدق البنائي (Construct Validity)

بغرض استخراج مؤشرات الصدق لجميع فقرات أداة الدراسة، تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (25) موظفاً وموظفة من مجتمع الدراسة وخارج العينة الأصلية، وحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه، والأداة ككل، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (4)

معاملات الارتباط بين فقرات جميع مجالات أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في الميزة التنافسية لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد - الأردن والمقياس ككل

رقم الفقرة	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل
1	**0.641	**0.562	**0.658	**0.498	**0.740	**0.644
2	**0.874	**0.845	**0.879	**0.810	**0.759	**0.680
3	**0.681	**0.620	**0.690	**0.554	**0.833	**0.724
4	**0.674	**0.551	**0.651	**0.610	**0.801	**0.678
5	**0.689	**0.631	**0.777	**0.782	**0.765	**0.709
المجال مع المقياس ككل.	**0.905	المجال مع المقياس ككل	**0.897	**0.798	**0.728	**0.889
المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل	المجال مع المقياس ككل
رقم الفقرة	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل	الارتباط مع المجال نفسه	الارتباط مع المقياس ككل
1	**0.702	**0.510	**0.474	**0.466	**0.702	**0.466
2	**0.689	**0.546	**0.522	**0.519	**0.689	**0.519
3	**0.819	**0.718	**0.794	**0.769	**0.819	**0.769
4	**0.734	**0.742	**0.694	**0.664	**0.734	**0.664
5	**0.725	**0.716	**0.751	**0.678	**0.725	**0.678
6	**0.608	**0.610	**0.780	**0.730	**0.608	**0.730
المجال مع المقياس ككل.	**0.893	**0.762	**0.754	**0.762	**0.893	**0.762
المجال مع المقياس ككل	**0.722	**0.722	**0.722	**0.722	**0.722	**0.722
المجال مع المقياس ككل.	**0.959	**0.959	**0.959	**0.959	**0.959	**0.959

* معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (≥ 0.05).

** معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة (≥ 0.01).

- اختبار الانحدار المتعدد

لمعرفة تأثير نظم المعلومات الاستراتيجية على بُعدي الميزة التنافسية، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لمعرفة مدى ملاءمة النموذج لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. ولقد استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء هذه الاختبارات.

مجتمع الدراسة

تناولت الدراسة الحالية جُل فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد، والبالغ عددها (57) فرعاً حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة، كمجتمع للدراسة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على أسلوب الحصر الشامل لدراسته وتحليله. ولقد تم اختيار فروع البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد كنطاق جغرافي لهذه الدراسة لأسباب تتعلق بخصوصيتها؛ فهي تُعد ثمانية محافظات الأردن مساحة وسكاناً، ومن أكثر المدن في العالم التي يوجد حولها عدد كبير من القرى تتباين فيما بينها بشكل كبير من حيث الحجم، وعدد السكان، والبعد عن مركز مدينة إربد، ولكونها تشتهر بوجود صناعات محلية صغيرة مختلفة، وتضم عددًا كبيراً من الكليات الجامعية المتوسطة، بالإضافة إلى كل من جامعتي «اليرموك» و«جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية» الحكوميتين، وجامعة «إربد الأهلية»، وأنها تقع في أقصى شمال الأردن بعيداً عن الحدود السورية نحو (20) كيلومتر <http://www.almosafr.com/forum/t5079.html>.

إذ يبين الجدول رقم (5) أسماء البنوك الأردنية العاملة في مدينة إربد، ووضعها الحالي، وعدد فروعها، وعدد الاستبيانات الموزعة، والمستردة، والصالحة، وغير الصالحة للتحليل، حيث يوضح الجدول أن عدد الفروع التابعة للبنك الواحد من البنوك كمجتمع الدراسة قد تراوحت ما بين (0) من الفروع، وبين (19) فرعاً، حيث احتل بنك الإسكان المرتبة الأولى، تلاه بنك القاهرة عمان (19) فرعاً، و(14) فرعاً على التوالي، بينما احتل بنك الأردن المرتبة الثالثة، حيث كان عدد الفروع التابعة له (9) فروع. وقد قام الباحث بالاتصال مع هذه الفروع، وأرسلت الاستبيانات إلى مديري فروعها، وبواقع (3) استبيانات لكل فرع، حيث يوضح الجدول رقم (5) أن عدد الاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الدراسة (171) استبيانات، تم استرداد (165) منها، وبعد تدقيقها تم استبعاد استبيانين بسبب عدم استيفائهما لشروط التحليل الإحصائي، وبذلك بلغ عدد الاستبيانات المستوفية لشروط التحليل (163) استبياناً، وتمثل (95%) من مجموع الاستبيانات الموزعة.

الجدول رقم (5)

أسماء البنوك، ووضعها الحالي، وعدد فروعها، وعدد الاستمارات الموزعة، والمستردة، والصالحة، وغير الصالحة

الرقم	اسم البنك (*)	حالة البنك	عدد الفروع (**)	الموزعة (***)	المستردة	الصالحة	غير الصالحة
1	البنك العربي	قائم / مشارك	3	9	9	9	0
2	البنك الأهلي الأردني	قائم / مشارك	5	15	15	14	1
3	بنك الأردن	قائم / مشارك	5	15	15	15	0
4	بنك القاهرة عمان	قائم / مشارك	10	30	28	28	0
5	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	قائم / مشارك	8	24	22	22	0
6	البنك الأردني الكويتي	قائم / مشارك	5	15	15	14	1
7	بنك الاستثمار العربي الأردني	قائم / مشارك	2	6	6	6	0
8	البنك التجاري الأردني	قائم / مشارك	3	9	9	9	0
9	البنك الإسلامي الأردني	قائم / مشارك	5	15	14	14	0
10	البنك الاستثماري	قائم / مشارك	1	3	3	3	0
11	بنك المؤسسة العربية المصرفية	قائم / مشارك	1	3	3	3	0
12	بنك الاتحاد	قائم / مشارك	2	6	6	6	0
13	بنك سوسيتيه جنرال/ الأردن	قائم / مشارك	1	3	3	3	0
14	بنك المال الأردني	قائم / مشارك	1	3	3	3	0
15	البنك العربي الإسلامي الدولي	قائم / مشارك	3	9	8	8	0
16	بنك الأردن دبي الإسلامي	قائم / مشارك	2	6	6	6	0
	المجموع الكلي		57	171	165	163	2

(*) جمعية البنوك في الأردن بتاريخ 2017/1/24. (**) التقارير السنوية لبنوك مدار البحث لعام 2015.

إن وحدة التحليل في هذه الدراسة هي: مديرو فروع البنوك مدار البحث، ومن ينوب عنهم، ومديرو العمليات فيها. وقد أخذت البيانات والمعلومات الضرورية لغايات الدراسة من أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال توزيع الاستبيانات، وبلغ عدد مفردات وحدة المعاينة (163) مديراً.

المحور الثاني - الإطار النظري والدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة تأطير نظم المعلومات الاستراتيجية (Strategic Information System) ... المفهوم والعناصر والأهمية مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية وعناصره

تُعد نظم المعلومات، من القضايا التي تشغل فكر الإدارة العليا للمنظمات في القرن الحادي والعشرين، بسبب التغيير الذي حصل في بيئة الأعمال، حيث أدركت أن نظم المعلومات الاستراتيجية هي المفتاح الرئيس لنموها وتوسعها.

يوجد في الأدب الإداري العديد من التعريفات لنظام المعلومات الاستراتيجية؛ فقد ناقش (Turban, 1999: 63) نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل عام، بكونها النظم التي تشكل الاستراتيجية التنافسية لوحدات الأعمال وتدعمها. أما (الزعيبي، 1999) فيرى أنها نظم تساهم مخرجاتها في تشكيل الاستراتيجية التنافسية للمنظمة، وتقدم للقيادة الاستراتيجية للمنظمة بيانات ومعلومات تدعم قراراتها، للحصول على موقف تنافسي متقدم. ويتفق (العمرى، والسامرائي، 2010) مع هذا التعريف، حيث أكدوا على الدور البارز الذي تلعبه هذه النظم في مساعدة مديري المنظمات على الإبداع، وتكوين المعرفة وتعزيز موقعها التنافسي.

وأما (Laudon and Laudon, 2004) فيشير إلى أنها النظم التي تُعبر عن نظم محوسبة في مستويات تنظيمية معينة، تستطيع الشركة من خلاله تعديل أهدافها وعملياتها ومنتجاتها وتغييرها، بالإضافة إلى تحسين علاقاتها البيئية بغرض تمكينها من التفوق التنافسي في ميدان العمل.

بينما اعتبرها (Ward and Joes, 2002) نظاماً تستخدم في كل المستويات التنظيمية للمنظمة لتهيئة المعلومات الاستراتيجية للقيادة الاستراتيجية في المنظمة، وشرطاً لزيادة قدرة الشركات على مواجهة المتغيرات البيئية المهمة، والسريعة في ظل عدم التأكد، وتمكينها من تحقيق ميزة تنافسية في ظل هذه الظروف. ويتفق مع هذا التعريف (Cassidy, 2006) حيث يرى أنها نظم محوسبة تستخدم في كل المستويات التنظيمية تستطيع المنظمة بواسطتها دعم استراتيجيتها وإدارة علاقاتها مع العوامل البيئية المؤثرة لتمكينها من تحقيق أولية تنافسية.

في حين استخدم (Yang, et al., 2011) مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل عام، ليشرحوا إلى أنها نظم حديثة قادرة على تحليل متغيرات بيئة المنظمة الداخلية وتحليل متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة. وفي المقابل ركز كل من الكردي والعبد (2003) على أنها اعتماد الشركة على استخدام تقنية المعلومات لتقديم الخدمات وتطويرها، كما إنها تمنح الشركة أولية تنافسية على الشركات المنافسة لها في الأسواق المحلية والأسواق العالمية.

بناءً على ما سلف، يمكن القول إن المنظمات بحاجة في الوقت الحالي إلى امتلاك نظم معلومات استراتيجية أكثر من أي وقت مضى لتجعلها قادرة على إدارة البيانات والمعلومات البيئية الداخلية والخارجية للتواصل مع علاقاتها البيئية، وتزويد القيادة الاستراتيجية للمنظمة بالبيانات والمعلومات الدقيقة والمطلوبة وتهيئتها لتساعدها على صنع قراراتها الاستراتيجية وتعزيزها وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية فريدة من خلال اكتشاف حاجات السوق وتبنيها قبل المنافسين، وتقديم منتجات أفضل من منتجات المنافسين لها.

وقد لخص (Haag et al., 2007: 301) مكونات نظم المعلومات الاستراتيجية في ثلاثة عناصر أساسية اعتمدت عليها الدراسة الحالية، هي:

- 1- الموارد البشرية: العناصر البشرية المؤهلة والمدربة، لتنفيذ أنشطة الشركة المختلفة، وهنا أشارت (جبوري، 2009) إلى برنامج معرفة كيف (Know-How Program)؛ والذي يقصد به امتلاك المستفيدين المتعاملين بتكنولوجيا المعلومات - المعرفة الكافية بكيفية استكشاف الفرص واستغلالها والتي توفرها هذه التكنولوجيا، والتي تتضمن

معرفة ما هي أدوات تكنولوجيا المعلومات، ومعرفة الوقت الأمثل لاستخدامها في حل مشكلة، بالإضافة إلى امتلاكهم المهارات المطلوبة لاستخدام هذه الأدوات. أيضاً أشارت (جيوري، 2009) إلى المستخدمين الذين يقصد بهم الأفراد العاملون الذي تناط بهم إدارة تكنولوجيا المعلومات وتشغيلها، سواء أكانوا إداريين أم متخصصين؛ فأهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية، فأغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات تُعزى للعنصر البشري.

وبناءً على ما سلف، يمكن القول إن الموارد البشرية تُعد أصلاً من الأصول ذات القيمة العالية في فروع البنوك؛ لامتلاك هؤلاء العاملين مهارات ومعارف ضمنية متراكمة في أذهانهم يصعب على المنافسين تقليدها، ولقيامهم بالعديد من المهام الداخلية للبنوك، ولتعاظم دور نظم المعلومات، فكلما اكتسبوا خبرات أكثر، ازدادت قدراتهم على تقييم التقنية المتاحة.

2- **البيانات والمعلومات:** هي البيانات والمعلومات المطلوب إدخالها في نظام المعلومات المتوافرة في مصادر المعلومات المختلفة، الورقية منها أو الإلكترونية، حيث تقوم البرمجيات والنظم والأساليب الفنية بمعالجتها وتخزينها وتأمين استرجاعها، عن طريق الطاقات البشرية المدربة؛ وهذه تمثل مدخلات النظام. وقد ركز (الزعيبي، 2007) على أهمية المعلومات وضرورة تمتعها بالجودة في إدارة المنظمات عمومًا، وفي عملية صنع القرارات بشكل خاص. وهذا لا يحتاج إلى تأكيد، فجميع الاتجاهات الإدارية الحديثة لا تختلف حول أهمية المعلومات حتى أن البعض شبهها بالنظام العصبي للإنسان؛ فعملية صنع القرارات تُعد محورًا للأنشطة الإدارية في المنظمات على اختلاف أنواعها، فهي من أهم ما يمارسها المديرون بمختلف مستوياتهم الإدارية، ومن أكثر الأنشطة استهلاكًا لوقتهم وجهدهم لتعديدها وتكرارها، وهي في الوقت نفسه من أخطر جوانب العملية الإدارية بالنسبة للمديرين، لأنهم مسئولون مباشرة عن نتائج صنع القرارات.

كما حدد (Bocij, et al., 2006:10) 12 مجموعة من السمات لضمان جودة المعلومات، هي: التوقيت، والمحتوى، والشكل. بينما ركز (ميده، 2009) على ضرورة توفير خاصيتين نوعيتين أساسيتين تتعلقان بالمعلومات التي يتم الإفصاح عنها في مخرجات العمل المحاسبي، هما: ملاءمة (Relevance) المعلومات، وموثوقية (Reliability) المعلومات.

3- **تقنية المعلومات:** تعددت تعريفات تقنية المعلومات (IT) ومحاوله تحديد ماهية تقنية المعلومات. فقد عرفها ميده، (2009) بكونها التقنية القائمة على استخدام الإلكترونيات في جمع، وخبز، ومعالجة المعلومات وتشغيلها ضمن مجموعة شاملة وصولاً إلى المعرفة. بينما عرفها العاني، (2009:74) بكونها التقنية التي تستخدمها الحواسيب الإلكترونية وبرمجياتها لتحويل وخبز وحماية ومعالجة وإرسال واسترجاع المعلومات بشكل سليم وأمن. في حين عرفها كل من قنديلجي والجنابي، (2005:32-34) بكونها الاكتشاف والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعاملت مع البيانات والمعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وخبزها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المتاحة. في حين اعتبرها (ياسين، 2006:20) أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها المختلفة من نصوص وأرقام وصور وأفلام، ووسائط رقمية متعددة، ومجالات تطبيقها المختلفة.

وبناءً على التعريفات السابقة، يمكن القول: إن تقنية المعلومات تتشكل من مجموعة من المعلومات والوسائط التي بواسطتها يتم جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها في أشكال متعددة؛ كما إنها تُعد نظامًا محوسبة صممت لخدمة مديري المنظمات، ومساعدتهم في التحليل الفتي في ترتيب الكم الهائل من البيانات المرتبطة بجميع نواحي الحياة، سواء أكانت سياسية أم اقتصادية أم اجتماعية؛ لمساعدتهم على القيام بأعمالهم، ومساعدتهم في عملية صنع قراراتهم الاستراتيجية.

أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية

فرض ارتفاع درجات عدم التأكد البيئي الذي يواجه المنظمات عليها أن تمتلك منهجًا استراتيجيًا لتحقيق أهدافها، وبالتالي ضمان بقائها واستمراريتها وذلك بسبب التغيرات البيئية العالمية. ويرى (Bruwer, 1984) أن نجاح الشركات في بيئة العمل المعاصرة يعتمد على قدرتها على استخدام نظم معلومات ذات كفاءة عالية في ظل ظروف السوق المتغير؛ فبالرغم من أن غالبية الشركات تتبنى نظم المعلومات الإدارية للبقاء في إطار المنافسة، لكن هذا التبنى لا يكفي، إذ إنه يساهم في جمع وتخزين بيانات ومعلومات عن عوامل ومتغيرات بيئة المنظمة الداخلية فقط، ولا يساعدها في خلق ميزة تنافسية مستدامة.

فحدة المنافسة والتهديدات التي تواجهها منظمات اليوم أصبحت كثيرة، فلم يعد امتلاك نظم المعلومات الإدارية كافيًا لنجاح المنظمات ولتحقيقها الميزة التنافسية فقط، بل ينبغي عليها أن تمتلك نظم المعلومات الاستراتيجية التي تكتسب أهميتها من أنها تركز على عوامل البيئة الخارجية للمنظمة. وتشتمل على تطوير المنظمة لعلاقتها مع العملاء، وعلاقتها مع الموردين، وعلاقتها مع المنافسين على حد سواء، وبما يضمن تحقيقها لأهدافها واستراتيجياتها (السامرائي والزعيبي، 2004). ولا ينبغي التركيز - فحسب - على القيمة المضافة التي لا تقتصر على مقدار التكلفة الإنتاجية فقط، بل ينبغي - أيضًا - إنجاز جميع أعمال الشركة وأنشطتها بتكاليف منخفضة بغرض زيادة كفاءتها. وفي هذا المجال، فإن استخدام الشركات لنظام المعلومات الاستراتيجي يساهم في تحقيق هذا العنصر وفي إنجازها لأعمالها بصورة أفضل، وبشكل أفضل من منافسيها (Ward and Griffith, 1996). ويتفق مع هذا الطرح كل من (العمري، والسامرائي، 2010)، حيث أكدوا على الدور البارز الذي يمكن أن تلعبه هذه النظم في تحقيق قيمة مضافة من خلال توفير المعلومات.

تكمن أهمية نظم المعلومات الاستراتيجية فيما توفره من معلومات استراتيجية تساعد مديري المنظمات في عمليات تحليل المواقف والتخطيط والتنبؤ بالأحداث المستقبلية من جهة واكتساب مزايا تنافسية كالجاذبية والتفرد والرؤية المستقبلية من جهة أخرى (الياسري ومردان، 2014)؛ ومن ممارسة المنظمات لأنشطتها في بيئة مضطربة سريعة التغيير، ومن كونها الأساس الذي تعتمد عليه القيادة الاستراتيجية للمنظمة في صنع قراراتها الاستراتيجية لتحقيق حاجات ورغبات وأذواق زبائنها ومواكبة المتغيرات البيئية المختلفة والاستجابة لها (Smits, et al., 2003). وعن العوامل المؤثرة في حاجة شركات الأعمال لنظم المعلومات الاستراتيجية، فقد أشار (الوليد، 2009: 117)، و(ياسين، 2006: 37-39)، و(قنديلجي، والجناني، 2005: 32-34) إلى أن هناك مجموعة عوامل تؤثر في حاجة شركات الأعمال إلى نظم المعلومات الاستراتيجية أدت إلى تسابقها نحو تقنية المعلومات هي: العولمة، وتقنية المعلومات، وخصائص التطبيقات، والإنترنت والشبكات، واقتصادات المعرفة، والتحويلات في مشروعات الأعمال، والشبكة الرقمية، والحصول على المزايا التنافسية، والاستحواد على العملاء والموردين، وتغيير قواعد المنافسة.

وبناءً على ما تقدم، يرى الباحث أن نظم المعلومات الاستراتيجية قد أصبحت منهجًا ملازمًا للمنظمات المعاصرة، وركيزة مهمة لإدارة أية منظمة، ومصدرًا لتعزيز قدراتها التنافسية، فكلما توافرت لديها معلومات بيئية أكثر حداثة، ساعدها ذلك في زيادة فرصتها للنجاح والبقاء، واستمراريتها في إطار المنافسة.

تأثير الميزة التنافسية (Competitive Advantage) ... المفهوم والأهمية والمصادر

مفهوم الميزة التنافسية

تعد الميزة التنافسية مفهومًا هامًا بالنسبة للشركات بشكل عام، لذلك أثيرى الباحثون في العلوم الإدارية هذا الموضوع بالبحث والدراسة لتحديد مفهومه، وطوروا أدوات وصمموا نماذج لقياسه. وفي هذا المجال، أكد (Liu, 2003: 15) على ضرورة امتلاك الشركات لمصادر الميزة التنافسية واستدامتها، كوسيلة للتفوق على منافسيها في بيئة أعمالها، والحصول على مركز تنافسي متقدم في السوق. يعرض الباحث فيما يلي، تعريفات الميزة التنافسية ومفاهيمها، وذلك كونه المتغير التابع الذي تهتم به هذه الدراسة؛ والجدول رقم (7) يلخص تعريفات الميزة التنافسية التي اهتم بها الباحثون.

الجدول رقم (7)

تعريفات الميزة التنافسية من وجهة نظر الباحثين

السنة	اسم الباحث	التعريف
2000:88	Macmillan & Tempoe	الوسيلة التي تستطيع المنظمة من خلالها الفوز على منافسيها.
2001:81	Macmillan & Mahan	تفرد المنظمة بخاصية أو بمجموعة خصائص على المنافسين لها، والاحتفاظ بها لفترة زمنية طويلة نسبيًا لتحقيق المنافع وتمكنها من التفوق عليهم في تلك الفترة.
2005:327	عوض	قابلية المنظمة للأداء بأسلوب واحد أو عدة أساليب لا يستطيع المنافسون اتباعها حاليًا ولا مستقبلاً.

السنة	اسم الباحث	التعريف
2005:138	حسن	خاصية أو مجموعة من الخصائص النسبية تنفرد بها المنظمة، وتمكنها من التفوق على المنافسين بما تقدمه من منتجات للزبائن.
2005:4	نذير	الخاصية أو الخصائص التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات المنافسة، وتحقق لها موقفاً قوياً بين الأطراف الأخرى.
2007:118	Evans & Collier	تفوق المنظمة على المنافسين في تحديد حاجات العملاء ورغباتهم، وتحويلها إلى منتجات، وتوصيلها إليهم في الوقت المناسب، مع الأخذ بعين الاعتبار معدل القدرات التشغيلية لها.
2007:4	Stevenson	تهدف عملياً إلى تلبية حاجات العملاء ورغباتهم من أجل اقناع عملاء المنظمة بمنتجاتها.

يتبين من الجدول رقم (7) أن مفهوم الميزة التنافسية يركز على ضرورة امتلاك الشركات شيئاً تنفرد به عن غيرها من الشركات المنافسة، والذي قد يأتي من كفاءتها أو قدراتها أو من مواردها الملموسة أو غير الملموسة، وتكون الميزة التنافسية في أوجها إذا امتلكتها مجتمعة، أي أن الميزة التنافسية تنشأ من امتزاج عدة عوامل ذات الطابع المالي، وذات الطابع المادي، مثل المواد الأولية والتكنولوجيا، وذات الطابع البشري، كالمهارات والقدرات.

أهمية الميزة التنافسية

لا تكاد تخلو أية دراسة من الدراسات والأبحاث الحديثة التي تقع في مجال دراسة الإدارة الاستراتيجية - نسبياً - من مفهوم الميزة التنافسية، مما دفع (Lynch, 2000: 153) إلى القول: أن الإدارة الاستراتيجية هي الميزة التنافسية.

فبروز هذا المفهوم وهيمنته على مختلف الميادين جعل هذه الميزة مهمة بالنسبة لكل الشركات، حيث يعتبرها كل من (Boseman and phatak, 1989: 87) عاملاً جوهرياً لعمل الشركات - على اختلاف أنواعها ومنتجاتها - لأنها الأساس الذي تصاغ حوله الاستراتيجية التنافسية، وتتفاعل مع جميع العوامل البيئية أو المتغيرات البيئية لدعم الميزة التنافسية، وانبثاق الاستراتيجية التنافسية على مستوى الشركة.

بينما اعتبرها (Czepiel, 1992: 40) مؤشراً إيجابياً تستطيع من خلاله الشركة الحصول على حصة سوقية أكبر، وزبائن أكثر ولاءً، مقارنة بالشركات المنافسة لها في السوق، مما يجعل زبائنها أقل تأثراً بعروض الشركات المنافسة من جهة وزيادة حجم مبيعاتها وأرباحها من جهة أخرى.

في حين اعتبرها (Macmillan and Tampoe, 2000: 89) معياراً مهماً لتحديد الشركات الناجحة من غير الناجحة؛ لكون الشركات الناجحة تتسم بإيجاد مزايا جديدة متفردة يصعب تقليدها ومحاكاتها من قبل المنافسين، لأن الشركات الناجحة أدركت أن النماذج القديمة لها قد أصبحت سهلة التقليد والمحاكاة، ومتاحة بشكل واسع من قبل المنافسين.

مصادر بناء الميزة التنافسية

أشار (Porter, 2003) إلى أن بإمكان الشركة كسب ميزة تنافسية عن طريق: التكلفة والتميز، من خلال: الإبداع، والجودة، والخدمات المقدمة للمستهلكين، ثم اكتساب ميزة تنافسية مستدامة، خاصة إذا ارتبطت بخلق حواجز أمام المنافسين: كالتحكم في قنوات التوزيع، وولاء المستهلكين، والتحكم بالموارد؛ أيضاً استغلال التطور التقني والإبداع السريع لمنع المنافسين من تقليد التقنية المستخدمة؛ وأيضاً التحكم في آجال الإنجاز بالنسبة للإنتاج والتوزيع؛ بالإضافة إلى تحليل طبيعة وامتداد البيئة التنافسية وتوقع المناسب.

وفي هذا المجال، يرى (Hill, et al., 2013: 83- 155)، أن الميزة التنافسية تستند إلى الكفاءات المتميزة، وأن الكفاءات المتميزة هي نفاط القوة الثابتة والمحددة التي تسمح للشركة بتمييز منتجاتها عن تلك التي تم عرضها من قبل المنافسين لها، وتحقيق تكاليف أقل بكثير من قبل المنافسين لها. وهم يضيفون أن الاستراتيجية تدور حول البحث عن ميزة تنافسية، إذ تمتلك الشركة ميزة تنافسية إذا كان باستطاعتها خفض التكاليف مقارنة مع المنافسين، وإذا كان بإمكانها تمييز منتجاتها عن منتجات المنافسين، وبالتالي يمكنها خلق المزيد من القيمة.

أولاً- التكلفة: يقصد بها تخفيض تكاليف أداء الشركة لأنشطتها بشكل يفوق أداء الشركات المنافسة لأنشطتها، إذ إن التعلم هو نتيجة للجهود المتواصلة المبذولة من خلال التركيز على تكاليف اليد العاملة، وتكاليف العمليات والأنشطة الأخرى المنتجة للقيمة، فالقائمون على المنظمة ملزمون بتحسين التعلم وتحديد أهدافه، من خلال مقارنة درجة التعلم بين التجهيزات والمناطق، ثم مقابلتها بالمعايير المعمول بها في القطاع الصناعي.

وفي هذا السياق، يرى (Buckland and O'Brien, 1989: 21) أن على الشركة التي تسعى لتحقيق ميزة تنافسية ضرورة العمل على خفض تكاليف ممارسة وظائفها إلى أقل المستويات. بمعنى آخر، أن تجعل مستوى تكاليف إنتاج وتسويق منتجاتها وأنشطتها الأخرى أقل من مستوى تكاليف الشركات المنافسة لها. ويتفق (Greenley, 1989) مع هذا الرأي، حيث يرى أنه يتوجب على الشركة تحقيق تكلفة متغيرة أقل، أو تحقيق مستوى أقل من نفقات التسويق، أو تحقيق مستوى أقل في النفقات التشغيلية والإدارية، بينما يشير (Best, 1997: 153) إلى أن التكلفة لا تعني فقط أن تقدم الشركة منتجاتها بتكلفة أقل، بل ألا تؤثر على جودة منتجاتها، بحيث تكون جذابة في السوق الذي تعمل فيه، وبحيث يمكنها تحقيق ميزة التكلفة من خلال تكلفة متغيرة أقل من نفقات التسويق أو تحقيق مستويات أقل في النفقات التشغيلية والإدارية. ويرى (Krajewski and Ritzman, 2005: 62) - أيضاً - أن تخفيض سعر المنتجات قد يساهم في زيادة الطلب عليها، ويخفض من هامش الربح إذا لم تنتج الشركة منتجاتها بتكاليف منخفضة.

في حين أشار (Porter, 2003) أن الشركات التي تحقق مزاياها التنافسية من خلال: تخفيض تكاليف أداء وظائفها بشكل أفضل من منافسها؛ وتميز منتجاتها من حيث: الإبداع، والجودة، والخدمات المقدمة للمستهلكين؛ شريطة ملازمة وجود حواجز أمام المنافسين، كالتحكم في الإنتاج وفي قنوات التوزيع والموردين، واستغلال التقدم التقني السريع لمنع المنافسين من تقليد التكنولوجيا المستخدمة، ودراسة وتحليل طبيعة وامتداد البيئة التنافسية للشركة، وتوقع المستقبل.

وفي قطاع البنوك، أشار (غنيمي، 2014) إلى أن البنوك تتبنى أساليب محددة لخفض التكلفة وتسعير خدماتها لتحقيق جملة من الأهداف، كخفض تكلفة الخدمات، وتسعيرها بالصورة التي تتناسب مع أوضاع البنك التنافسية لجذب العملاء، والحفاظ على حصته السوقية، عن طريق استحوازه على حصة سوقية مناسبة. ويضيف أنه يجب على المسؤولين عن صنع قرارات تسعير الخدمات المصرفية الأخذ بعين الاعتبار دراسة أسعار خدمات البنك، وتحليل آراء المستفيدين من هذه الأسعار بصورة موضوعية مقارنة مع البنوك المنافسة؛ وأن تغطي أسعار الخدمات جميع التكاليف المتعلقة بتقديم تلك الخدمات وهامش الربح الذي يرغب البنك في تحقيقه؛ ودراسة العوامل الاقتصادية والقانونية التي قد تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على قرارات التسعير الخاصة بخدمات البنوك؛ وظروف العرض والطلب التي تؤثر بشكل مباشر على قرارات تسعير الخدمات المصرفية. فالخدمات المنخفضة الطلب قد يضطر البنك لتخفيض سعرها بهدف زيادة الطلب عليها، وبالمقابل إذا كانت أسعار بعض الخدمات منخفضة عن أسعار البنوك المنافسة، قد تجعل البنك يقوم برفعها لتكون متوازنة مع أسعار خدمات البنوك المنافسة.

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول: إن التكلفة تُعد مصدراً مهماً من مصادر المزايا التنافسية الذي تركز عليه العديد من الشركات لتحقيق هدفها في النجاح، وتفوقها على منافسها، وتجنباً للتكاليف العالية التي قد تؤدي إلى وصولها إلى مرحلة الانحدار السريع وانسحابها من الأسواق. وفي الوقت نفسه، يتوجب على الشركات عدم إهمال مصادر المزايا التنافسية الأخرى كالتمايز، إذ إن انخفاض أسعار المنتجات ذات الجودة المتدنية قد لا يكون مبرراً لاقتنائها.

ثانياً- التمايز: عرّفه (Porter, 2008) بكونه قدرة الشركة على تقديم منتج له قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك من حيث: الجودة العالية والخصائص الخاصة به، وخدمات ما بعد البيع. أما (سادلر، 2008) فيقصد به التفرد الذي تتميز به الشركة فيما تعرضه من منتجات، ويضيف: إن الشركة تستطيع امتلاك الميزة التفاضلية أو العلامة الفارقة لمنتجاتها عندما تحصل على علاوة سعرية.

وأما (Noe, et al., 1994: 62) فيعرفونه بمحاولة الشركة رسم صورة ذهنية في أذهان عملائها أن منتجاتها تختلف عن منتجات الشركات المنافسة لها في الصناعة نفسها بخصائصها الفريدة، مما يعطيها جاذبية تنافسية في السوق، أو

يوجد لها فرصة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. وبهذا قد تحصل الشركة على عائدات تفوق متوسط ربحية الصناعة. بينما عرّفها (يونس، 1994) بكونها قيام الشركة بعملية تخطيط لتحقيق تميز في منتجاتها مقارنة بالبدائل المتاحة في السوق، بشكل يحقق لها تفرّدًا في منتجاتها بمواصفات فريدة ترتقي بها على منتجات الشركات المنافسة.

تميز الشركة لمنتجاتها المقدمة من خلال: الإبداع، والجودة، والخدمات المقدمة للمستفيدين؛ عن طريق البحث عن الانفراد بخصائص استثنائية في مجال عملها، من خلالها سعيها إلى تكوين صورة ذهنية طيبة حول منتجاتها؛ نظرًا لمزاياها الفريدة وصورتها الطيبة بين المستفيدين، فمثلًا وجود نظم معلومات مصرفية مشبوكة على موقع خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة لجميع المستفيدين يعنى وجود تميز في توليفة الخدمات المصرفية المقدمة للمستفيدين من البنك، وذلك لأن تسهيلات العمل المصرفي الإلكتروني توفر الوقت والجهد والمال لهم من جهة ولبنك من جهة أخرى.

وبناءً على ما سلف، يرى الباحث أن هذه المصادر للميزة التنافسية تساعد فروع البنوك في الاستمرار في تقديم خدمات ترضي حاجات المستفيدين وورغباتهم بالتواؤم مع تقنية القرن الواحد والعشرين، فالتكلفة المنخفضة، والتفرد الذي تتميز به فيما تعرضه من خدمات، واستغلال القدرة الإبداعية والابتكارية للأفراد العاملين لديها، ومواهبهم لتقديم كل ما هو جديد هي من العوامل الحاسمة في مدى استمرارها وانتشارها وبقائها في إطار حدة المنافسة المعاصرة، وزيادة حصتها السوقية.

ولأغراض الدراسة الحالية، فقد اعتمد الباحث على التصنيف الذي اقترحه (Porter, 2003) لمصادر الميزة التنافسية الذي يشتمل على بُعدين رئيسيين هما: التكلفة والتمايز.

العلاقة بين نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية

إن الفائدة المحتملة من مختلف أنواع نظم المعلومات (IS) للإدارة البيئية مدركة بها بشكل مناسب (Diez and McIntosh, 2009)؛ وربما يمكن القول: إن التقدم في توفير المعلومات أدى إلى محاولة المنظمات تطوير نظم معلومات أو استراتيجيات تقنية ومعلومات تترابط مع استراتيجيات أعمالهم التجارية، وتدعم معًا رسائل المنظمات (Rogerson and Fidler, 1994).

لقد تم تطوير ثلاثة أنواع عامة لتقنية المعلومات، هي: النظم المالية، ونظم التشغيل، والنظم الاستراتيجية؛ والنظم المالية ونظم التشغيل، معتمدة بالمنظمات بشكل جيد، وقد تعتمد النظم الاستراتيجية كذلك في منظمات معينة. لقد كانت العلاقة بين وظائف تقنية المعلومات وبين استراتيجيتها الشركة ليست من اهتمام الإدارة العليا للشركات في السنوات الأخيرة، وكانت الشركات تواجه مشكلات عديدة بسبب الفشل في تحقيق استراتيجياتها وهذا أدى إلى قطع الاتصال مع مشروعاتها القائمة. وتُعد المنظمات الحديثة منظمات تعتمد- على نحو متزايد- على مشروعات قائمة على المعرفة وأن الاستباقية في إدارة المعرفة مهمة للتنافسية (Holsapple and Joshi, 2000).

إن من أبرز الموضوعات البحثية الساخنة والحديثة في العقود الجديدة هو البحث في موضوع نظم المعلومات الاستراتيجية وجوانبه المختلفة، ومشروع إدارة تقنية المعلومات، والتي تغيرت بشكل كبير خلال العقد الماضي (Frederik, 2009)، ومن أبرز العوامل الرئيسية في البيئة التنافسية؛ إدارة المعرفة، وتركيز الشركات على مجال تقنية المعلومات لتحقيق المزايا التنافسية؛ حيث تلعب تقنية المعلومات دورًا حيويًا في العملية التجارية، وفي الجانب المالي وغير المالي كما هو الحال في صنع القرار باعتباره يلعب دورًا كبيرًا في الإدارة (Rockart, 1979).

ومع ذلك، ففي الثمانينيات والتسعينيات، كان هناك إدراك متزايد للحاجة إلى جعل نظم المعلومات تحتل أهمية استراتيجية في المنظمة؛ فنظم المعلومات الاستراتيجية هي النظم التي تدعم أو تشكل الاستراتيجية التنافسية لوحدات العمل (Callon, 1996 and Neumann, 1994)؛ وتوصف نظم المعلومات الاستراتيجية في مختلف أنحاء مجالات التجارة والمؤلفات الأكاديمية باعتبارها السبيل لتحقيق أكبر قدر من الفوائد من الاستثمار في تقنية المعلومات الجديدة، وتتميز نظم المعلومات الاستراتيجية بقدرتها على إحداث تغيير جوهري في الطريقة التي يدار بها العمل، من أجل إعطاء الشركة ميزة استراتيجية (Bajjaly, 1998).

الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة

دراسات باللغة العربية

دراسة (المبيضين، 2015): دراسة ميدانية، هدفت إلى قياس أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في الأردن. وتمثل مجتمع الدراسة في القيادات الإدارية والفنية لكل من الإدارة العليا والإدارة الوسطى في الشركة المبحوثة والمتمثل في مدراء الإدارات ونوابهم ومدراء الوحدات ورؤساء الأقسام ومساعدتهم في الشركة. واعتمد الباحث على أسلوب المسح الشامل. وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات العينة لكل من مستوى أهمية النظم ومستوى الميزة التنافسية كان متوسطاً، وأن ميزة التحالفات والشراكات قد احتلت المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية بُعد التكلفة الأقل، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التمايز في المنتجات. إضافة لوجود أثر لتطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها: التكلفة الأقل، والتمايز، والتحالفات.

دراسة (الياسري، ومردان، 2014)، دراسة ميدانية، هدفت إلى التعرف على الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها: الأفراد، والمعلومات، وتكنولوجيا المعلومات- في الأداء المتميز (الاستراتيجية، والقيادة، والثقافة، والسوق). وقام الباحثان بتوزيع الاستبانة على عينة من المصارف العراقية الأهلية العاملة في بغداد والتي بلغ عددها ستة مصارف، وبلغ عدد أفراد العينة (66) مفردة، يمثلون القيادات الإدارية في مختلف المستويات الإدارية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية في الأداء المتميز للمصارف العراقية المبحوثة، مما يدل على أن نظم المعلومات الاستراتيجية تؤثر بشكل كبير في الأداء المتميز.

دراسة (أبوبكر، 2013): دراسة ميدانية، هدفت إلى تقييم فعالية نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية، وعرض المشكلات التي تواجهها في مجال استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، وتحديد الدور الذي يقوم به نظام المعلومات في التأثير على الاستراتيجيات التنافسية التي تتبعها هذه الشركات لتحقيق المزايا التنافسية واستمراريتها. وقد توصلت الدراسة إلى تدني دور نظم المعلومات القائم حالياً في قطاع التأمين المصري في صنع القرارات وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (المتطلبات، والعمليات، وخصائص المخرجات) وبين تحقيق المزايا التنافسية (التميز، والتكلفة، والإبداع، والنمو، والتحالفات الاستراتيجية) في الشركات، ووجود تأثيرات إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق المزايا التنافسية في الشركات.

دراسة (إسماعيل، 2010): دراسة ميدانية، هدفت إلى التعرف على أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات الإلكترونية المرافقة لجوهر الخدمة المصرفية في إكساب المصارف الأردنية ميزة تنافسية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف الرئيسية والفروع الرئيسية التابعة لها والعاملة في محافظات عمان والزرقاء وإربد، والبالغ عددها (100) مصرف، حيث تم توزيع الاستبانة على المديرين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن غالبية المصارف الأردنية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة بها على شبكة الإنترنت للتعريف بنفسها وبفروعها، وتعريف العملاء بخدماتها التقليدية والإلكترونية المتواضعة التي لا تزال في بداية الطريق، والتي تقتصر على إصدار البطاقات البلاستيكية الإلكترونية، والبنك الناطق، والبنك الخليوي، والصراف الآلي، والحوالات السريعة.

دراسة (جبوري، 2009): دراسة ميدانية، هدفت إلى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الأداء المنظمي، في الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب، ومدى أثرهما في رفع الأداء وتميزه وتطوير الأداء في الشركة المبحوثة؛ حيث قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من الخبراء والمدبرين والمبرمجين العاملين في الشركة المبحوثة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: انخفاض عدد حاملي الشهادات العليا، وأن الفئة العمرية التي تعمل في قسم المعلوماتية معظمها من فئة الشباب. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين متغير الأجهزة والمعدات وبين الأداء المنظمي، وأن متغير المهارة والخبرة ظهر بنتيجة سالبة.

دراسات باللغة الأجنبية

دراسة (Peppard and Ward, 2004): وهدفت الدراسة إلى تقديم وجهة نظر حول إدارة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات التي تركز على كيفية الاستمرار في قيادة تكنولوجيا المعلومات وتحقيق قيمة مضافة من خلالها، وقد تجاوز التحليل التركيز على تمييز النظم الاستراتيجية إلى ما بعد ذلك، وطورا مفهوم قابلية نظم المعلومات يبشر بعصر جديد.

دراسة (Charles; Katherine and Wainwright, 2003): وقامت هذه الدراسة بتطوير نموذج للمساعدة في صياغة استراتيجية نظم معلومات، مثل هذا النموذج مناسب لجميع المنظمات التي تسعى لوضع خطط استراتيجية طويلة المدى، وخاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تحتاج لموازنة الاستثمارات طويلة الأجل مع مخاطر الإنفاق قصير الأجل. تصف هذه الدراسة طبيعة النموذج أولاً، قبل أن تكشف في خلال المعالجة عن خطوات تطويره، ويستخدم النموذج أسلوب الهدف (التابع) الخطي من خلال مدخل البرمجة الرياضية لتحليل مشروعات الاستثمار في أنظمة المعلومات، من خلال تطوير عدة متغيرات لأهداف العمل، وناقشت الدراسة مصداقية النموذج من خلال دراسة حالة صناعية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

لاحظ الباحث أن أغلب الدراسات التي أجريت في موضوعي نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية قد أجريت على شركات لا تعمل في الصناعة المصرفية، سواء المحلية منها أو العربية أو الأجنبية. ووجد الباحث اهتماماً قليلاً في إجراء دراسات على فروع البنوك الأردنية على الرغم من أهمية الدور الذي تلعبه هذه البنوك. لذا قام الباحث بإجراء هذه الدراسة في البنوك الأردنية ممثلة بفروعها العاملة في مدينة إربد لتكون أساساً لعملية البحث والتطوير في مجال نظم المعلومات الاستراتيجية والميزة التنافسية. كما إن بعض الدراسات تناولت أثر نظم المعلومات على متغيرات مختلفة مثل: الأداء المتميز، وعملية التخطيط الاستراتيجي في شركات لا تنتمي للصناعة المصرفية، ومنها دراسة (الياسري، ومردان، 2014)، وبعضها تناولت تحسين وتطوير نظم المعلومات الاستراتيجية، كدراسة (Peppard and Ward, 2004)، ودراسة (Charles; Katherine and Wainwright, 2003).

أما الدراسة الحالية فتختلف عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- استهدفت الدراسة القطاع المصرفي التجاري الأردني، وبالتحديد فروع البنوك في محافظة إربد، إذ يُعد هذا القطاع من القطاعات الاقتصادية الأردنية المهمة، كما إن الأردن يُعد من الدول النامية.
- 2- تحاول هذه الدراسة - بصفتها دراسة ميدانية أردنية عربية - أن تخدم بنتائجها البنوك الوطنية الأردنية وفروعها بشكل خاص، والبنوك العربية بشكل عام، وتزيد من اهتمامها وتحفزها على استخدام هذه التقنية الجديدة لمواجهة المنافسة المتزايدة، والتكيف مع معطيات البيئة الجديدة.
- 3- تبنت هذه الدراسة نظم المعلومات الاستراتيجية، وعناصرها المختلفة، وأثرها في الميزة التنافسية الدولية، وليس نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل عام.

المحور الثالث - نتائج الدراسة

تضمن هذا المحور وصفاً لخصائص أفراد عينة الدراسة، وعرضاً لفرضيات الدراسة واختباراً لها.

خصائص أفراد عينة الدراسة

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (8) أن (67.5%) من الأفراد المبحوثين هم من الذكور، بينما بلغت النسبة المئوية للإناث (32.5%). كما أظهرت النتائج أن الأفراد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (41-50) هم الأكثر تكراراً، وبنسبة مئوية بلغت (38.0%)، بينما الأفراد المبحوثين الذين تزيد أعمارهم على 51 سنة هم الأقل تكراراً، وبنسبة مئوية بلغت (17.8%)؛ وأن ما نسبته (91.8%) من الأفراد المبحوثين يحملون مؤهلات علمية مناسبة تُمكنهم من فهم مكونات

الاستبانة والتعامل معها بشكل سليم. أما من ناحية توزيع المستجيبين، حسب المسمى الوظيفي، فيشير الجدول رقم (8)، إلى أن ما نسبته (65.7%) من المستجيبين هم ممن يشغلون منصب مدير فرع، ومساعد مدير، و(34.4%) مدير عمليات.

فهذا يدل على أن مؤشر المسمى الوظيفي للأفراد المبحوثين كانوا من مختلف المسميات الوظيفية في فروع البنوك المبحوثة، وهذا مؤشر مناسب، ويُشير إلى عدم حصر الاستبيان بمسمى وظيفي واحد. أما من حيث توزيع المستجيبين، حسب عدد سنوات الخبرة في فروع البنوك المبحوثة، فإن النتائج الواردة في الجدول رقم (8)، تشير إلى أن ما نسبته (32.5%) من أفراد العينة يمتلكون خبرات تعادل أقل من خمس سنوات، والذين تتراوح خبراتهم ما بين خمس إلى أقل من عشر سنوات يمثلون (13.5%) من أفراد العينة، والذين تتراوح خبراتهم ما بين عشر سنوات إلى أقل من (15) سنة يمثلون (18.4%) من أفراد العينة. أما نسبة الذين تزيد خبراتهم عن (15) سنة أو تعادلها، فقد بلغت نسبتهم (35.6%)، وهي سنوات يكتسب المدراء من خلالها المعرفة والخبرة في مجال عملهم، وكيفية التعامل مع العقبات التي تواجههم، وكيفية اتخاذ القرارات المناسبة. عمومًا، يمكن تلخيص النسب السابقة بأن أفراد العينة، مديرون بمستوى إداري، وخبرة وتأهيل عالي.

الجدول رقم (8)

توزيع عينة الدراسة وفقًا للمتغيرات الشخصية والديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	110	67.5
	أنثى	53	32.5
	المجموع	163	100.0
الفئة العمرية	30-20	34	20.9
	40-31	38	23.3
	50-41	62	38.0
	51 فأكثر	29	17.8
	المجموع	163	100.0
المستوى التعليمي	دبلوم كلية مجتمع	15	9.2
	بكالوريوس	108	66.3
	ماجستير	30	18.4
	دكتوراه	10	6.1
	المجموع	163	100.0
المسمى الوظيفي	مدير	57	35.0
	مساعد	50	30.7
	مدير عمليات	56	34.4
	المجموع	163	100.0
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	53	32.5
	5- أقل من 10 سنوات	22	13.5
	10- أقل من 15 سنة	30	18.4
	15 سنة فأكثر	58	35.6
المجموع	163	100.0	

نظم المعلومات الاستراتيجية لفروع البنوك المبحوثة

فيما يلي النتائج الخاصة بالجزء الثاني من الاستبانة، الذي تضمن تقدير نظم المعلومات الاستراتيجية لفروع البنوك المبحوثة، من حيث الموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات.

يتضمن الجدول رقم (9) النتائج الخاصة بإجابات أفراد العينة عن الفقرات الست عشرة حول نظم المعلومات الاستراتيجية، ومنه تبين أن أبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية، كانت بالمتوسط العام بدرجة مرتفعة، وفقًا لمعيار

التحليل المعتمد لغايات هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.09)، أي بدرجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.52) مع بعض التفاوت في درجات مؤشرات نظم المعلومات الاستراتيجية، فقد حصل مجال الموارد البشرية على متوسط (4.07)، وانحراف معياري (0.55)، بينما حصل مجال البيانات والمعلومات على متوسط (4.08)، وانحراف معياري (0.56)، بدرجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي، في حين حصل مجال تقنية المعلومات على متوسط (4.13)، وانحراف معياري (0.62)، بدرجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي.

وتدل قيم الانحراف المعياري الواردة في الجدول رقم (9)، (0.55 و 0.56 و 0.62) على تقارب إجابات أفراد العينة عن الفقرات الست عشرة المتعلقة بنظم المعلومات الاستراتيجية. ويُستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن فروع بنوكهم تتمتع بدرجة مرتفعة في مجالات: البيانات والمعلومات، والموارد البشرية، وتقنية المعلومات.

الجدول رقم (9)

نظم المعلومات الاستراتيجية (ن=361)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات	المجالات
مرتفعة	0.55	4.07	5	1- الموارد البشرية
مرتفعة	0.56	4.08	5	2- البيانات والمعلومات
مرتفعة	0.62	4.13	6	3- تقنية المعلومات
مرتفعة	0.52	4.09		المتوسط الحسابي العام لنظم المعلومات الاستراتيجية (16) فقرة

المصدر: أعدده الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

المجال الأول- الموارد البشرية

يتضمن الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.98-4.13)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على «تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما يحتاج إليه البنك» في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.13)، وبدرجة مرتفعة. وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (2) التي تنص على «تدريب العاملين الجدد لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة وفاعلية»، بمتوسط حسابي (3.98)، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال «الموارد البشرية» ككل (4.07)، وبدرجة مرتفعة.

الجدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال والمجال «الموارد البشرية» ككل (ن=361)

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	استخدام الحاسوب وبرمجياته.	4.12	0.60	2	مرتفعة
2	تدريب العاملين الجدد لتأهيلهم لتطبيق البرمجيات بكفاءة وفاعلية.	3.98	0.89	5	مرتفعة
3	تطوير البرمجيات وتكييفها وفقاً لما يحتاج إليه البنك.	4.13	0.77	1	مرتفعة
4	منح الامتيازات لذوي الأفكار المبدعة والخلاقة.	4.06	0.76	3	مرتفعة
5	تنفيذ برامجه وخطته من خلال ما يمتلكه من إدارة تقنية المعلومات.	4.05	0.78	4	مرتفعة
	المجال «الموارد البشرية» ككل	4.07	0.55	-	مرتفعة

المجال الثاني- البيانات والمعلومات

يظهر من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.98-4.13)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على «تحديث البيانات والمعلومات» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.13)، وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) التي تنص على «استرجاع البيانات والمعلومات بدقة»، بمتوسط حسابي (3.98)، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال «البيانات والمعلومات» ككل (4.08)، وبدرجة مرتفعة.

الجدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال والمجال «البيانات والمعلومات» ككل (ن=361)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	الوصول للبيانات والمعلومات في الوقت المناسب	4.12	0.60	2	مرتفعة
2	استرجاع البيانات والمعلومات بدقة	3.98	0.89	5	مرتفعة
3	تحديث البيانات والمعلومات	4.13	0.77	1	مرتفعة
4	مراجعة البيانات والمعلومات بشكل دوري	4.06	0.69	4	مرتفعة
5	انتقاء البيانات المؤثرة على استراتيجيته التنافسية قبل معالجتها	4.11	0.82	3	مرتفعة
	المجال «البيانات والمعلومات» ككل	4.08	0.56	-	مرتفعة

المجال الثالث - تقنية المعلومات

يظهر من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.93-4.36)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص على «توفير الحواسيب بعدد كاف لربط جميع الأقسام المهمة فيه» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36)، وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) التي تنص على «الاستعانة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله» بمتوسط حسابي (3.93) وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال «تقنية المعلومات» ككل (4.13) وبدرجة مرتفعة.

الجدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال والمجال «تقنية المعلومات» ككل (ن=361)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	توفير الحواسيب بعدد كاف لربط كافة الأقسام المهمة فيه.	4.36	0.73	1	مرتفعة
2	الاستعانة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله.	3.93	0.85	6	مرتفعة
3	استخدام أجهزة ذات تقنية عالية للاستفادة من المعلومات، والعمل بأدق الطرائق.	4.11	0.77	3	مرتفعة
4	تنفيذ أعماله من خلال تقنيات المعلومات.	4.26	0.68	2	مرتفعة
5	امتلاك أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائداً في عمله.	4.07	0.80	4	مرتفعة
6	معالجة البيانات المطلوبة بسرعة وبدقة.	4.04	0.91	5	مرتفعة
	المجال «تقنية المعلومات» ككل.	4.13	0.62	-	مرتفعة

الميزة التنافسية لفروع البنوك المبحوثة

يتضمن جدول (13) النتائج الخاصة بإجابات أفراد العينة عن الفقرات (15) حول الميزة التنافسية، ومنه تبين أن مجالات الميزة التنافسية، كانت بالمتوسط العام، مرتفعة وفقاً لمعيار التحليل المعتمد لغايات هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.85)، أي بدرجة موافق حسب مقياس ليكرت وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.62)، مع بعض التفاوت في درجات مجالات الميزة التنافسية، فقد حصلت مجالات الميزة التنافسية (التكلفة، والتمايز) على الأوساط الحسابية (3.78)، و(3.90) على التوالي، بدرجة موافق حسب مقياس ليكرت. وتدل قيم الانحراف المعياري الواردة في جدول (13)، على تقارب إجابات أفراد العينة عن الفقرات (15) المتعلقة بمجالات التكلفة، والتمايز، وجاءت نتائجها (0.57)، و(0.60). ويستنتج مما سبق أن أفراد العينة يرون أن شركاتهم تتمتع بدرجة مرتفعة نوعاً ما في مجالات الميزة التنافسية.

الجدول رقم (13)

الميزة التنافسية (ن = 361)

الدرجة	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجالات
مرتفعة	6	3.78	0.57	1- التكلفة
مرتفعة	9	3.90	0.60	2- التمايز
مرتفعة		3.85	0.55	المتوسط الحسابي العام لنظم المعلومات الاستراتيجية (15) فقرة

المصدر: أعدده الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي.

المجال الأول - التكلفة

يظهر من الجدول (14) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.57-3.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على «انتهاج أساليب حديثة في تسعير الخدمات» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97)، وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) التي تنص على «إلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للخدمات» بمتوسط حسابي (3.57)، وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال «التكلفة» ككل (3.78)، وبدرجة مرتفعة.

الجدول رقم (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال والمجال «التكلفة» ككل (ن = 361)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	إلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للبنك.	3.82	0.89	4	مرتفعة
2	إلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للخدمات.	3.57	0.80	6	متوسطة
3	خفض التكلفة قبل حدوثها على تخفيض التكلفة النهائية للخدمة.	3.87	0.83	2	مرتفعة
4	خفض التكلفة الكلية للخدمة من مرحلة تصميم الخدمة إلى تقديمها إلى السوق.	3.81	0.83	3	مرتفعة
5	تقديم معلومات خاصة بصنع قرارات التسعير.	3.64	0.69	5	متوسطة
6	انتهاج أساليب حديثة في تسعير الخدمات.	3.97	0.76	1	مرتفعة
	المجال «التكلفة» ككل.	3.78	0.57	-	مرتفعة

المجال الثاني- التمايز

يظهر من الجدول (15) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.72-4.09)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص على «تشغيل المراحل الخدمية بصورة متوازنة، مع تقليل الزمن المخصص للخدمة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.09)، وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (9) التي تنص على «الاهتمام بابتكار طرق جديدة» بمتوسط حسابي (3.72)، وبدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال «التمايز» ككل (3.90)، وبدرجة مرتفعة.

الجدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال والمجال «التمايز» ككل (ن = 361)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تشغيل المراحل الخدمية بصورة متوازنة مع تقليل الزمن المخصص للخدمة.	4.09	0.64	1	مرتفعة
2	اعتبار الجودة عاملاً رئيساً في عملية مواجهة المنافسة.	3.94	0.79	4	مرتفعة
3	استخدام التقنيات المتطورة الملائمة لتقديم الخدمات بشكل ينسجم مع قدرات ومهارات الموارد البشرية.	4.04	0.80	2	مرتفعة
4	إضافة خصائص معينة للخدمة تلبية لرغبات المستفيدين.	3.99	0.82	3	مرتفعة
5	استقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية عالية.	3.87	0.92	5	مرتفعة
6	استخدام البرمجيات الجاهزة التي تساعد على ابتكار طرق جديدة تختلف عن البنوك الأخرى.	3.85	0.95	6	مرتفعة
7	الاستفادة من التقنية المتطورة في تقديم خدمات أفضل.	3.85	0.82	6	مرتفعة
8	تقديم خدمات اتصالية متميزة.	3.73	0.97	8	مرتفعة
9	الاهتمام بابتكار طرق جديدة.	3.72	0.96	9	مرتفعة
	المجال «التمايز» ككل.	3.90	0.60	-	مرتفعة

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

فيما يلي عرض للنتائج الخاصة باختبار فرضيتي الدراسة وتفرعاتهما:

الفرضية الرئيسية العدمية (Ho) الأولى

لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، البيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة بالتكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد، عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية، تم استخراج معاملات الارتباط (Correlation Coefficient) للكشف عن وجود علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية والمتمثلة في التكلفة والتمايز.

يتبين من الجدول (16) أن معاملات الارتباط تراوحت بين (0.600-0.752)، وهي قيم موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، بينما بلغ معامل الارتباط بين مقياس نظم المعلومات الاستراتيجية ككل والميزة التنافسية ككل (0.791)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يدل على وجود علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، البيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتمايز، الأمر الذي يعني أهمية هذه العوامل في تحديد مستوى الميزة التنافسية في فروع البنوك المبحوثة. وهذا ما يدعو إلى رفض الفرضية الرئيسية العدمية الأولى التي تنص على «لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، البيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد - الأردن عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$)»، وقبول الفرضية البديلة الرئيسية الأولى التي تشير إلى «وجود علاقة ارتباط معنوية بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية».

الجدول رقم (16)

معاملات الارتباط (Correlation coefficient) بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والبيانات والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتمايز

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية	معامل الارتباط / الدلالة الإحصائية	التكلفة	التمايز	مصادر الميزة التنافسية ككل
الموارد البشرية	معامل الارتباط	**0.600	**0.636	**0.666
	الدلالة الإحصائية	0.000	0.000	0.000
البيانات والمعلومات	معامل الارتباط	**0.641	**0.667	**0.704
	الدلالة الإحصائية	0.000	0.000	0.000
تقنية المعلومات	معامل الارتباط	**0.756	**0.666	**0.752
	الدلالة الإحصائية	0.000	0.000	0.000
نظم المعلومات الاستراتيجية ككل	معامل الارتباط	**0.750	**0.730	**0.791
	الدلالة الإحصائية	0.000	0.000	0.000

** معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$).

الفرضية الرئيسية العدمية (Ho) الثانية

لا يوجد تأثير لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) على مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد - الأردن عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن وجود أثر لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتمايز لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد - الأردن. يظهر من

الجدول (17) أن قيمة (f) بلغت (95.350)، وبدلالة إحصائية (0.000). وبلغت قيمة (R) (0.802) التي تمثل معامل الارتباط للنموذج الكلي، وقيمة (R²) (0.643) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير جميع المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، مما يدل على وجود أثر لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) في مصادر الميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة والتميز لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد- الأردن.

الجدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين مصادر الميزة التنافسية لفروع البنوك الأردنية العاملة في محافظة إربد - الأردن (ن = 361)

Durbin-Watson	دلالة «f» الإحصائية	قيمة f	قيمة R ²	قيمة R	tolerance	VIF	قيمة Beta	دلالة «t» الإحصائية	قيمة t	المتغير المستقل
1.107					0.151	6.631	0.174	0.157	1.422	الموارد البشرية
	0.000	95.350	0.643	0.802	0.130	7.716	0.200	0.131	1.519	البيانات والمعلومات
					0.548	1.824	0.514	0.000	8.027	تقنية المعلومات

المتغير التابع: الميزة التنافسية.

الفرضية الفرعية العدمية الأولى: لا يوجد تأثير لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على التكلفة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha < 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن وجود أثر بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين التكلفة.

يظهر من الجدول (18) أن قيمة (f) بلغت (81.919)، وبدلالة إحصائية (0.000). وبلغت قيمة (R) (0.779) التي تمثل معامل الارتباط للنموذج الكلي، وقيمة (R²) (0.607) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير جميع المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، مما يدل على وجود أثر بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التكلفة.

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التكلفة (ن = 361)

Durbin-Watson	دلالة «f» الإحصائية	قيمة f	قيمة R ²	قيمة R	tolerance	VIF	قيمة Beta	دلالة «t» الإحصائية	قيمة t	المتغير المستقل
1.083					0.151	6.631	0.130	0.312	1.013	الموارد البشرية
	0.000	81.919	0.607	0.779	0.130	7.716	0.122	0.380	0.881	البيانات والمعلومات
					0.548	1.824	0.597	0.000	8.892	تقنية المعلومات

المتغير التابع: التكلفة.

الفرضية الفرعية العدمية الثانية: لا توجد علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التميز عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha < 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن علاقة بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية (الموارد البشرية، والمعلومات، وتقنية المعلومات) وبين التميز.

يظهر من الجدول (19) أن قيمة (f) بلغت (61.557)، وبدلالة إحصائية (0.000)، وبلغت قيمة (R) (0.773) التي تمثل معامل الارتباط للنموذج الكلي، وقيمة (R²) (0.537) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير جميع المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، مما يدل على وجود أثر بين عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التميز.

الجدول رقم (19)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن العلاقة بين
عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية وبين التمايز (ن = 361)

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة «t» الإحصائية	قيمة Beta	VIF	tolerance	قيمة R	قيمة R2	قيمة f	دلالة «f» الإحصائية	Durbin-Watson
الموارد البشرية	1.364	0.174	0.190	6.631	0.151					1.183
البيانات والمعلومات	1.484	0.140	0.222	7.716	0.130	0.733	0.537	61.557	0.000	
تقنية المعلومات	5.534	0.000	0.403	1.824	0.548					

المتغير التابع: التمايز.

المحور الرابع - مناقشة النتائج والتوصيات

تضمن المحور الثالث عرضاً لنتائج الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها. أما هذا المحور فيهدف إلى تقديم إيجاز لأهم النتائج التي تم التوصل إليها في المحور الثالث، والاستنتاجات ومناقشتها، بهدف توضيح التوصيات التي ارتأها الباحث في ضوء هذه النتائج.

أولاً - ملخص النتائج والاستنتاجات ومناقشتها

- النتائج المتعلقة بخصائص أفراد العينة:

اعتمدت الدراسة على إجابات أفراد العينة من المسئولين الذكور (67.5%)، أكثر من نصفهم في عمر عالٍ نسبياً، وذوي مؤهلات علمية عالية نسبياً، ويشغلون مناصب عالية، وبسنوات خدمة طويلة نسبياً.

وهذه الخصائص تمكن من استنتاج، أن أفراد العينة مسئولون مؤهلون وقادرون على إدارة فروع بنوكهم، مما يعطي مصداقية للبيانات، ولكن هناك معوقات اجتماعية تحول دون إشغال المرأة للمناصب العليا في البنوك الأردنية. كما يمكن الاستنتاج، أن الشخص لا يصل إلى منصب مدير فرع إلا بعد فترة طويلة، وهذا يخدم الجانب الاستراتيجي للفرع لتعزيز قدرته على توظيف المستجندات البيئية الداخلية والخارجية، بشأن الميزة التنافسية.

- النتائج المتعلقة بنظم المعلومات الاستراتيجية وعناصرها لفروع البنوك المبحوثة:

اتفقت آراء العينة على أن الأبعاد الثلاثة، التي تناولتها الدراسة مهمة. فبالنسبة للنتائج الخاصة بمجالات نظم المعلومات الاستراتيجية، أظهرت النتائج امتلاك فروع البنوك لهذه النظم بدرجة موافقة كلية مرتفعة (4.09)، وجاءت تقنية المعلومات مرتفعة، حيث احتلت المرتبة الأولى (4.13)، تلتها البيانات والمعلومات بدرجة مرتفعة، وكانت الموارد البشرية الأضعف، حيث جاءت بدرجة مرتفعة أيضاً (4.03). وتتفق هذه النتيجة مع (Holsapple and Joshi, 2000) في دراستهما أن المنظمات الحديثة تعتمد - على نحو متزايد - على مشروعات قائمة على المعرفة، وأن الاستباقية في إدارة المعرفة مهمة للتنافسية.

كذلك أظهرت الدراسة أن الفقرات الأعلى للمجالات الفرعية لنظم المعلومات الاستراتيجية لفروع البنوك كانت في: تطوير البرمجيات وتكليفها وفقاً لما يحتاج إليه البنك (4.13)، وتحديث البيانات والمعلومات (4.13)، وتوفير الحواسيب بعدد كاف لربط جميع الأقسام المهمة فيه (4.36)، واتجاه أساليب حديثة في تسعير الخدمات (3.97)، وتشغيل المراحل الخدمية بصورة متوازنة مع تقليل الزمن المخصص للخدمة (4.09).

أما الفقرات التي ظهرت أكثر ضعفاً، التي تحتاج إلى اهتمام من قبل إدارات فروع البنوك، فكانت في: تدريب العاملين الجدد لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة وفعالية (3.98)، هذه النتيجة توحى بأن الاهتمام بالموارد البشرية لا يزال محدوداً نسبياً مقارنة بعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية الأخرى، حيث يعتقد الباحث أن البنوك تعتمد على تعيين حديثي التخرج بهدف تقليل النفقات، التي تعتبر فيه هذه النظم بالغة الأهمية. أما بالنسبة لفقرة استرجاع البيانات والمعلومات بدقة (3.98)، وفقرة الاستعانة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعماله (3.93)، فيعزي الباحث السبب إلى

عدم امتلاك بعض فروع البنوك القدرة على مواكبة استمرار التحديث والتطوير المستمر، وإلى قدراتها المالية. وأما بالنسبة إلى فقرة إلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للخدمات (3.82)، والاهتمام بابتكار طرق جديدة (3.72)، فيعزي الباحث السبب إلى تخوف فروع البنوك من الاستثمارات الجديدة، كما تعكس هذه النتائج تركيز أنشطة فروع البنوك في السوق على حجم المبيعات كهدف، وتغييب عنصر الإبداع نسبياً، كأساس لابتكار خدمات جديدة، تسمح لها بالتنوع في الأسواق.

إن هذه الملامح تبين أن معظم فروع البنوك المبحوثة، تركز على تقنية المعلومات أكثر من غيرها، على الرغم من أن مفهوم نظم المعلومات الاستراتيجية يتعلق بمجالات متعددة، ومرتبطة بالموارد البشرية أساساً لتقنية المعلومات والتنافسية، فأهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهميتها المستلزات المادية فأغلب حالات الفشل والنجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يُعزى للعنصر البشري (جبوري، 2009).

- النتائج المتعلقة بالميزة التنافسية لفروع البنوك المبحوثة:

اعتبر (Porter, 2003) أن بإمكان الشركة كسب ميزة تنافسية كافية عن طريق التكلفة والتميز التي اعتمدهما الدراسة. مما يعزز افتراضات الدراسة. بالنسبة للنتائج الخاصة بالطريقتين اللتين اعتمدهما الدراسة الحالية، أظهرت نتائج الدراسة أن فروع البنوك تمتلك الميزة التنافسية بمستوى كلي مرتفع (3.85)، وجاء التمايز (3.90)، بمتوسط أعلى من متوسط التكلفة (3.78). وتفسر هذه النتيجة بعض النتائج السابقة، المتعلقة بوجود ضعف في الاهتمام بالموارد البشرية، مما يساهم في جعل التكلفة، أضعف من الاهتمام بالتمايز، وتركيز أنشطة فروع البنوك في السوق على حجم المبيعات كهدف.

كما كانت الفقرات الأفضل (بمتوسطات أعلى) للمجالات الفرعية للميزة التنافسية لفروع البنوك، هي: انتهاج أساليب حديثة في تسعير الخدمات (3.97)، وخفض التكلفة قبل حدوثها على تخفيض التكلفة النهائية للخدمة (3.87)، وتشغيل المراحل الخدمية بصورة متوازنة مع تقليل الزمن المخصص للخدمة (4.07)، واستخدام التقنيات المتطورة الملائمة لتقديم الخدمات بشكل ينسجم مع قدرات ومهارات الموارد البشرية (3.04).

ويمكن تبرير هذه النتائج بطبيعة الاستراتيجية المعتمدة، وهي استراتيجية قيادة التكلفة، وإلى أن إدارتها قد أدركت ضرورة تبني أساليب محددة لخفض التكلفة وتسعير خدماتها لتحقيق جملة من الأهداف كخفض تكلفة الخدمات وتسعيرها بالصورة التي تتناسب مع أوضاع فروع البنوك التنافسية لجذب العملاء، والحفاظ على حصة البنك السوقية عن طريق استحوازه على حصة سوقية مناسبة. (غنيبي، 2014).

أما المجالات الأكثر ضعفاً، التي تستدعي اهتمام فروع البنوك بها، فقد كانت المتوسط لإلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للخدمات (3.57)؛ فهذه نتيجة ضعف القدرات المالية للشركات، ونقص الخبرات في البحث والتطوير، ونقص العمالة المؤهلة، وعدم إفساحها المجال للعاملين المؤهلين، لتطوير منتجات جديدة مما يحرمها من الحصول على مزايا تنافسية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (غنيبي، 2014) في دراسته، إذ أشار إلى أن الخدمات المنخفضة الطلب قد تضطر البنك لتخفيض سعرها بهدف زيادة الطلب عليها. أما بالنسبة إلى الاهتمام بابتكار طرق جديدة (3.72)، فهي: نتيجة تدني اهتمام فروع البنوك بالبحث والتطوير، وتوظيفه في عمليات ابتكار مداخل جديدة للعمل رغم أن لها دوراً مهماً في تحسين مزاياها التنافسية، وأن هذا يتطلب استثماراً في مختلف البنى التحتية لنظم المعلومات الاستراتيجية.

بناءً على المناقشات السابقة، يمكن وصف فروع هذه البنوك بالفروع المستجيبة (Reactor Branches)، فهي تعاني من نقاط ضعف في مجالات عديدة في أنظمة معلوماتها الاستراتيجية ومزايا التنافسية في الأسواق.

- النتائج الخاصة باختبار الفرضيات ومناقشتها:

أبرز هذه النتائج كانت كما يلي:

أولاً- رفض كل الفرضيات العدمية وتفرعاتها، وقبول الفرضيات البديلة وتفرعاتها، مما يسمح بالاستنتاج بما يلي: هناك علاقة ارتباط طردية، وذات دلالة إحصائية بين كل مجال من مجالات نظم المعلومات الاستراتيجية، وبين كل مجال من مجالات الميزة التنافسية، سواء أكانت مجتمعة أم منفصلة.

وهذه النتيجة تسمح باستنتاج أن نظم المعلومات الاستراتيجية تلعب دوراً رئيساً ومؤثراً في مجالات الميزة التنافسية لفروع البنوك المبحوثة.

كما تعزز هذه النتيجة العديد من الأطر النظرية، التي أشارت إلى وجود أثر لنظم المعلومات الاستراتيجية في مؤشرات الميزة التنافسية (Holsapple and Joshi, 2000)، كما أشار (Yang, et al., 2011) إلى أن نظم المعلومات الحديثة تجعل الشركات قادرة على القيام بالمسح البيئي الاستراتيجي لخلق ميزة تنافسية مستدامة. وأشار (Lynch, 2000:153) أن الإدارة الاستراتيجية هي: الميزة التنافسية. وكذلك عززت الدراسات الميدانية هذه النتيجة: (المبيضين، 2015)، و(أوبوكر، 2013)، و(جبوري، 2009) التي أجريت على شركات غير مصرفية.

ثانياً- أظهرت النتائج الخاصة بتحديد مدى التفسير وجود علاقة قوية وإيجابية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات نظم المعلومات الاستراتيجية، وبين متغيرات الميزة التنافسية، حيث بلغ معامل الارتباط (0.791)، واعتماداً على معامل التحديد، فإن متغير نظم المعلومات الاستراتيجية يفسر ما نسبته (64.3%) من درجة التباين في الميزة التنافسية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.643) وهي مقبولة إحصائياً، أما التباين البالغ (0.357) فيمكن أن نعزوه، إلى متغيرات لم يتم تناولها في هذه الدراسة، وقد تلعب دوراً محورياً في تحسين مستويات المزايا التنافسية.

وعلى مستوى الفرضيات الفرعية، أظهرت النتائج أن متغير الموارد البشرية يفسر ما نسبته (66.6%) من التباين في مؤشرات الميزة التنافسية مجتمعةً، ومتغير البيانات والمعلومات يفسر ما نسبته (70.4%) من التباين في مؤشرات الميزة التنافسية مجتمعةً، ومتغير تقنية المعلومات يفسر ما نسبته (75.2%) من التباين في مؤشرات الميزة التنافسية مجتمعةً، وجميعها مقبولة إحصائياً.

وأما بالنسبة للنتائج الخاصة بالأثر، وحسب نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وقيمة المعامل المعياري (Beta) فقد تبين أن متغير تقنية المعلومات كان الأكثر أثراً في الميزة التنافسية بمعامل المعياري (0.597)، تلاه متغير الموارد البشرية بمعامل المعياري (0.130)، وأخيراً متغير البيانات والمعلومات الأقل أثراً بمعامل المعياري (0.122).

هذه النتائج تعزز الاستنتاج السابق، التي أشارت إلى أن فروع البنوك كانت تعطي الأولوية لتقنية المعلومات، في حين أظهرت النتائج أن أقل متغيرات نظم المعلومات الاستراتيجية تأثيراً في الميزة التنافسية هي الموارد البشرية.

التوصيات والمقترحات

تسمح النتائج السابقة بالتقدم بمجموعة التوصيات التالية التي تنبثق من المجالات الأكثر ضعفاً التي أظهرتها الدراسة، وهي ضرورة إعطاء فروع البنوك أهمية للمجالات الآتية:

- 1- دورات تدريبية للعاملين الجدد لتأهيلهم في مجال الممارسات المتعلقة بتطبيق البرمجيات لما لها من دور في تحسين كفاءتهم وفعاليتهم.
- 2- أولوية لإلغاء الأنشطة التي لا تضيف قيمة للخدمات، بسبب أثرها المالي والتنافسي.
- 3- التركيز على تحسين مستويات استرجاع البيانات والمعلومات بدقة لتحسين نظم معلوماتها الاستراتيجية.
- 4- تفعيل دور دائرة البحث والتطوير، وزيادة القدرات الإدارية للإدارات العليا، وتطوير العاملين وتأهيلهم، وزيادة مشاركتهم في ابتكار طرق ومداخل عمل جديدة، ودراسة إمكانية الاستفادة من النموذج الياباني في الإدارة.
- 5- إقامة تحالفات استراتيجية مع بنوك رائدة، على غرار التحالفات الاستراتيجية في الأسواق الدولية لتطوير منتجات جديدة، وكذلك السعي للحصول على بعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أبو بكر، عيد أحمد. (2013). «دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية»، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزيتونة الأردنية: *ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة في الفترة 23-26 نيسان (أبريل)*، عمان - الأردن، ص: 603-627.
- إسماعيل، شاكر. (2010). «التسويق المصرفي الإلكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية: دراسة ميدانية على البنوك الأردنية»، *مجلة علوم إنسانية، السنة السابعة*، ع 45، ص: 1-27.
- الزعبي، حسن. (1999 أ). «أثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي: دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي»، *أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد*.
- الزعبي، حسن. (2007 ب). «خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي في الفنادق الخمسة نجوم في العاصمة الأردنية عمان»، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، مج (3)، ع (2).
- السامرائي، إيمان. وهيثم الزعبي. (2004). *نظم المعلومات الإدارية*. عمان، الأردن: دار صفاء للتوزيع والنشر.
- العاني، مزهر شعبان. (2009). *نظم المعلومات الإدارية منظور تكنولوجي*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- العمري، غسان. وسلوى السامرائي. (2010). *نظم المعلومات الاستراتيجية*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الكردي، منال. ودلال العبد. (2003). *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- المبيضين، هشام عثمان. (2015). «نظم المعلومات الاستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية»، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، مج 11، ع 2، ص: 481-508.
- الوليد، بشار يزيد. (2009). *نظام المعلومات الادارية*. عمان، الأردن: دار الراء للنشر والتوزيع.
- الياسري، أكرم. ونورس مردان. (2014). «نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية»، *مجلة الإدارة والاقتصاد، محور الإداري*، مج 3، ع 12، ص: 32-45.
- جيوري، ندى اسماعيل. (2009). «أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، هـ 22، ص: 135-166.
- سادler، فيليب (2008). *الإدارة الاستراتيجية*. ترجمة/ علا أحمد صلاح. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- عبد الرزاق، نذير. (2015). «خلق المزايا التنافسية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة»، *المؤتمر الدولي حول التنسيق الفعال للمؤسسات الاقتصادية*، جامعة محمد بوسيف، المسيلة، الجزائر.
- عوض، بارشحيل محمد. (2005). «الاستراتيجيات التنافسية العامة وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية». *مجلة الباحث الجامعي*، ع 2.
- قنديلجي، عامر إبراهيم. وعلاء الدين عبد القادر الجنابي. (2005). *نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات*. عمان، الأردن: دار المسيرة.
- ميده، إبراهيم. (2009). «العوامل المؤثرة في نظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (دراسة ميدانية). الشركات الصناعية الأردنية»، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، مج 25، ع 1، ص: 525-552.
- ياسين، سعد غالب. (2006). *نظم مساندة القرارات*. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- يونس، طارق شريف. (1994). «إعداد الاستراتيجية الإدارية: دراسة في المستلزمات والعوامل المؤثرة»، *الإداري*، السنة (16) ع (56) مارس.

- Bajjaly, Stephen T. (1998). «Strategic Information Systems Planning in the Public Sector, University of South Carolina», *The American Review of Public Administration*, Vol. 28, No. 1, pp. 75-85.
- Best, R. (1997). *Based Management, Strategies for Growing Customer Value & Profitability*. Prentice-Hall, Inc., U.S.A.
- Bocij, Paul; Dave Chaffey; Greasley Andrew and Simon Hickie. (2006). *Business Information Systems: Technology, Development & Management for the E-Business*, 3rd ed., England: Pearson Education Limited.
- Boseman, Glenn and Arrind Phatak. (1989). *Strategic Management Text and Cases*. 2nd ed., John Wiley and Sons, U.S.A.
- Bruwer. P. J. S. (1984). «A Descriptive Model of Success for Computer Based Information System Performance», *Information and Management*, Vol. 7, No. 2, PP: 63-67.
- Buckland, John A. and R. Paige O'Brien. (1989). *Critical Issues In Processing Management and Technology*. Chantico Publishing Company, Texas, U.S.A.
- Callon, J. D. (1996). *Competitive Advantage through Information Technology*. New York: McGraw Hill, U.S.A.
- Cassidy, A. (2006). *A Practical Guide to Information Systems Strategic Planning*. 2nd ed, N. Y., Auer Bach, Taylor and Francis Group
- Charles, E. R.; Katherine A. Reynolds Wainwright and J. Lisa. (2003). Argument Optimizing Strategic Information System Development, *Journal of Business Research*, Vol. 56, No. PP: 127– 134.
- Cooper, D. R. and P. S. Schindler. (2014). *Business Research Methods*. 12th ed., Irwin L. McGraw-Hill, Singapore.
- Czepiel, A. John. (1992). *Competitive Marketing Strategy*. Prentice Hall, Inc.
- Diez, Esther and Brian S. McIntosh. (2009). «A Review of the Factors Which Influence the Use and Usefulness of Information Systems», *Environmental Modeling and Software*, Vol. 24, No. 5, pp. 588-602.
- Frederik, Ahlemann. (2009). «Towards a Conceptual Reference Model for Project Management Information Systems», *International Journal of Project Management*, Vol. 27, No. 1, pp. 19-30.
- Greenley, E. Gordon. (1989). *Strategic Management*. 1st ed, Prentice Hall International, UK.
- Haag, S; M. Cummings and A. Phillips. (2007). *Management Information Systems: For The Information Age*, 6th ed., McGraw-Hill Irwin, New York.
- Hill, Charles W. L.; Gareth R. Jones and Melissa A. Schilling. (2013). *Strategic Management Theory*, 11TH ed. Printed in Canada.
- Holsapple C. W. and K. D. Joshi. (2000). An Investigation of Factors That Influence the Management of Knowledge in Organizations School of Management, Carol M. Gatton College of Business and Economics, University of Kentucky, Lexington, KY 40506-0034, USA 6 December.

- Krajewski, Lee J. and P. Larry Ritzman. (2005). **Operation Management**. 7th ed., Prentice Hall: New Jersey, U.S.A.
- Laudon, Kenneth C. and Jane Price Laudon. (1998a). **Management Information Systems: New Approaches to Organization and Technology**. 5th ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Laudon, Kenneth C. and Jane Price Laudon, . (2004b). **Management Information Systems**. New Jersey, U.S.A.
- Lynch, Richerd. (2000). **Corporate Strategy**, 2nd ed., McGraw-Hill: New Jersey, U.S.A.
- Macmillan, H. and T. Mahan. (2001). **Strategic Management**. Oxford University Press, U.S.A.
- Macmillan, Hugh and Mahen Tampoe. (2000). **Strategic Management: Process, Content, and Implementation**. Great Britain: Oxford University Press.
- Neumann, S. (1994). **Strategic Information Systems: Competition through Information Technologies**. New York: Macmillan.
- Noe, R. A.; Johur B. Hallen and P. M. Writht. (1994). **Human Resources Management: Gaining a Competitive Advantages**. Irwin, Inc. U.S.A.
- Peppard, Joe and John Ward. (2004). «Beyond Strategic Information Systems: Towards an IS Capability», **Journal of Strategic Information Systems**, 13, 167–194.
- Porter, Michel, E. (2003a). **Competitive Strategy and Competitors**. New York.
- Porter, Michel, E. (January, 2008b). «The Five Competitive Forces that Shape Strategy», **Harvard Business Reviews**, 27 (5), pp:23-41
- Rockart, J. F. (1979). «Chief Executives Define Their Own Information Needs», **Harvard Business Review**, Vol. 19, No. 3.
- Rogerson, Simon and Christine Fidler. (1994). «Strategic Information Systems Planning: Its Adoption and Use», **Information Management & Computer Security journal**, Vol. 12 Issue 3, Summer, pp. 12-17.
- Sekaran, Uma and Roger Bougie. (2010). **Research Methods for Business: A Skill- Building Approach**. John Wiley and Sons, Inc.
- Smits, M. T.; K. G. Vanderpoel and P. M. A. Ribbers. (2003). **Information Strategic Assessment of Information Strategies in Insurance Companies**. 3rd ed., Oxford University Press.
- Stevenson, William. (2007). **Production/ Operations Management**. 8th ed., Von Hoffmann Press.
- Turban, E. (1999). **Information Technology for Management**. 2nd ed., U.S.A.
- Ward, J. and P. Griffith. (1996). **Strategic Planning for Information System**. 2nd ed., London.
- Ward, J. and P. Joes. (2002). **Strategic Planning for Information Systems**, 3rd ed., England.
- Zikmund, W. G.(2010). **Business Research Methods**. 8th ed., Thompson South –Western: Ohio.

المصادر الإلكترونية:

- Evans and Collier. (2007). **Operation Management: An Integrated Goods and Services Approach**. Thomson South Western, U.S.A. International Student Edition. www.swlearning.com

- <http://www.shatharat.com>, زيارة الموقع Dated:18/10/2016, Time:9:00PM
- <http://www.almosafr.com/forum/t5079.html>, زيارة الموقع Dated:10/12/2016, Time:8:00PM
- Liu, Tsai-Lung. (2003). Organization Learning and Social Network Market Orientation: The Role of Resource-Based View Strategy in Gaining Dynamic, Capabilities Advantage www.hicbusiness.org.
- Web of Science/ISI, زيارة الموقع Dated:20/11/2016, Time:10:00PM
- Yang, J.; K. Tanner and J. Kuzic. (2011). Enablers and Inhibitors of SISP: A Case Study of a Korean Large Corporation», *Journals IBIMA*, PP:1-16 www.ibimapublishing.com
- غنيمي، سامي محمد أحمد. (2014). «مدى فعالية دور التكلفة المستهدفة في زيادة القدرة التنافسية لخدمات البنوك التجارية: دراسة تحليلية»، *مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة - جامعة الزقازيق*، ع 1 - يناير. www.bu.edu.eg/./Samy%20Mohamed%20Ahmed%20Ghnemi_How%20effective%2

The Effect of Strategic Information Systems on Competitive Advantage for Branches of Jordanian Banks Operating in the Irbid City - Jordan

Dr. Waleed M. Al-Awawdeh

Associate Professor

Business Administration Department

Faculty of Finance and Business

Al al-Bayt University

Hashemite Kingdom of Jordan

ABSTRACT

The aim of this study was to identify the impact of strategic information systems on the competitive advantage for Branches of Jordanian Banks Operating in the Irbid City/Jordan. Three elements of the strategic information systems were investigated; Human Resources, Data and Information, and Information Technology. Furthermore, two indicators of competitive advantage were examined; Cost, and Differentiation.

A field study was conducted to cover the population of fifty-seven branches of Jordanian Banks Operating in the Irbid City/Jordan. Questionnaires were conducted to obtain data.

The researcher distributed the questionnaire to three managers in each branch. (171) questionnaires were distributed, (165) were received back and (163) were valid for statically analysis. Many statistical methods like Descriptive methods, Coefficients Regression were used in this study.

The study showed that there is a strong positive relationship between strategic information systems and the two indicators of competitive advantage at a significant level of (0.01). the relation between elements of the strategic information systems and cost was stronger than the relation between elements of the strategic information systems and differentiation (0.779).

The study showed that the information technology variable has the greatest impact on competitive advantage with a significant level of (0.514) followed by data and information with a significant level of (0.200) and human recourses with a significant level of (0.174).

Key Words:

Strategic Information Systems (SIS), Competitive Advantage, Banks Branches, Irbid City - Jordan