

# دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية في عدد من المنظمات المصرفية / دراسة تطبيقية على عدد من المصارف الخاصة في العراق

نجيب الحشيشة

بتول عبدعلي غالي المنتفكي

كلية العلوم الاقتصادية والتصرف

كلية العلوم الاقتصادية والتصرف

[nehachicha@gmail.com](mailto:nehachicha@gmail.com)

[battolabdali@gmail.com](mailto:battolabdali@gmail.com)

## المستخلص :

تهدف هذه الدراسة الى دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية في عدد من المنظمات المصرفية , اعتمدت استمارة الاستبيان المكونة من 124 تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V25). أولاً ، استخدمنا تحليلاً وصفيًا (معاملات الفاکررنباخ , واختبار T واختبار F ، الانحراف المعياري , اضافة الى مجموعة من الاشكال والمخططات التوضيحية ) لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة. ثانيًا ، اخترنا تحليل (معامل الارتباط، ANOVA , وتحليل التباين ANOVA ) لاختبار علاقات الارتباط. أخيرًا ، نقوم بإجراء تحليل الانحدار المتعدد، لتسليط الضوء على علاقة الاثر دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية . تكشف نتائجنا عن وجود ارتباط معنوي بين (نظم المعلومات الحديثة ) و(الميزة التنافسية ) وذلك بدلالة قيمة معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية.

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات الحديثة , المعوقات , الميزة التنافسية , خصائص الميزة التنافسية

## 1- المقدمة

تنبع مشكلة البحث مما يشهده العمل المصرفي اليوم من منافسة وعمل دؤوب نحو تقديم خدمات متطورة ترضي رغبات الزبائن وما تعانية المصارف (الخاصه ) خاصتنا من عدم وضع اداري مالي مناسب لها في أعمالها لمواكبة التطور الكبير مما يحتم على المصارف الخاصة أن تدرك حاجتها الى استخدام الاساليب والانظمة الادارية الحديثة في ادارتها لاعمالها ويتم من خلال استخدام نظم معلومات الحديثة ذات كفاءة وفاعلية , ولعل معاناة المصارف الخاصة من عدم استقرار الوضع الاداري والمالي المناسب لها في اعمالها لمواكبة التطور الكبير في العمل المصرفي من منافسة قوية وعمل الدؤوب نحو تقديم خدمات متطورة ترضى رغبات العملاء . وكذلك ضعف في قرارات المالية ونظم المعلومات الحديثة التي تعتبر قراراتهما مصيرية بالنسبة للمنظمة المصرفية . وجود تأثير فعال للميزة التنافسية على كفاءة القرارات الادارة المالية ونظم المعلومات الحديثة ونظم دعم القرار في المنظمة المصرفية . تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على انموذج نظم المعلومات الحديثة وما لها من دور في تحقيق الميزة التنافسية ، ورفع مستوى جودة الخدمة المصرفية ، يتجسد الهدف الاساسي

للبحث في دراسة انعكاس مكونات التمويل على مستويات الربحية والسيولة وجانب الامان للمصارف الخاصة وبالتالي امكانية تحقيق الاداء المالي الكفوء الذي يمثل ميزة تنافسية، ضرورة تشخيص واقع هذه المصارف وتحديد الصعوبات التي تواجهها، كذلك تكمن اهمية الدراسة كونها من اولى الدراسات التي تدرس الموضوع من خلال الاعتماد على دور نظم معلومات الحديثة لربط جاهزية المنظمات المصرفية لتكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرارات المالية و الميزة التنافسية , تاتي هذه الدراسة لتبنى بعض الجوانب التاثير في الوقت الذي اصبحت المعلومات الحديثة احد اهم الموارد التي تستخدمها المنظمات المصرفية المحتملة (العامه والخاصة ) في تتبع منافسيها ومعرفة رغبات عملائها وتسويق مورديها ومواكبة التغيرات المتسارعة في البيئة الخارجية . وما تبقى من هذه الورقة هي على النحو التالي. يقدم القسم الثاني مراجعة موجزة للادبيات حول دور نظم المعلومات الحديثة ودعم الميزة التنافسية . يركز القسم 3 على منهجية البحث . يقدم القسم 4 البيانات والاحصائيات الاولية . اما في القسم 5 نقوم بالابلاغ عن النتائج التجريبية وتحليلها .. اخيرا , يختتم القسم 6 النتائج ويعطي الاثار المترتبة على ذلك .

2- **الدراسات السابقة :** دراسة (يؤئيل ،2007) بعنوان استخدام نظم المعلومات الادارية كأداة تنافسية في المصارف الأردنية دراسة حالة بنك الاستثمار العربي الوظيفي توصلت هذه الدراسة الى نتيجة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن الاساليب الادارية ويسرع اتخاذ القرار، ويوفر الجهد والوقت ويسهل حل المشكلات ، ويزيد من رضا الزبائن ، كما ويمكن الاشارة هنا ، الى ان هذه الدراسة اخذت التحليل المقارن اثناء التعامل مع البيانات ، وذلك بهدف التوصل الى المرتكزات التي تسبب الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاعي المصارف العام والخاص دراسة (النظاري ،1990) بعنوان ،نظم المعلومات واثرها في فاعلية القرارات في المصارف التجارية الاردنية . هدفت الدراسة الى بيان مدى كفاءة نظم المعلومات واثرها على القرارات في المصارف التجارية الاردنية كما اهتمت ببيان دور نظم المعلومات في تحقيق مستويات افضل لاداء هذه المؤسسات وتحسين نوعية وسرعة الخدمات التي تقدمها . هنالك علاقة ايجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الاردنية الا ان هذه العلاقة ليست ذات علاقة احصائية . عنوان البحث **Capital Structure, Risk and Asymmetric Information** هيكل رأس المال ، المخاطر والمعلومات غير المتماثلة مشكلة البحث قد تسع القروض بصورة خاطئة وهي تمثل اموال الغير المطلوب سدادها وذلك عندما يكون المستثمرين الخارجيين غير عالمين بشأن مخاطر المنظمة. اساليب البحث باستخدام نموذج ميرتون لحساب تقلب الأصول اهم النتائج ان الإخفاق في التمويل الممتلك تقود إلى الاتجاه نحو الاقتراض، وذلك عندما يكون الاقتراض خالي من المخاطرة او ذا مخاطرة ولكنه مسعر بصورة جيدة، ان المعلومات الغير متماثلة والرغبة في اجتناب سوء التسعير من قبل المستثمرين العالمين هو احد العوامل المهمة التي تشكل قرارات هيكل رأس المال. (جواد، 2011) عنوان الدراسة (دور المقدرات الريادية في بناء المقدره

الجوهرية وأثرها على الميزة التنافسية المستدامة). كان هدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن المقدرات الريادية، المقدرات الجوهرية، ومحاولة اختبار هذه المفاهيم الحديثة في البيئة العراقية، وإيجاد العلاقة بينها وبين بناء الميزة التنافسية المستدامة. مجال الدراسة عينة من المصارف العراقية ( العامة والخاصة)

### الآلية الأولى : نظم المعلومات الحديثة

يعد مفهوم نظم المعلومات الحديثة من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في وقتنا الحاضر , كذلك له مدلولات علمية مختلفة , حيث يتضمن مجموعة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي هي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الادارية والتنسيق الرقابة داخل المنظمة (الهاري 194, 2001-101). ولقد استخدمت نظم المعلومات الحديثة وتكنولوجياها في العمل المصرفي منذ اوائل الستينات , وغيرت الكثير من الاساليب الانتاج وتقديم الخدمات المصرفية , ولقد تعددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المصارف , حيث استخدمت مثل : معالجة صور الوثائق وكذلك استخدمت تبادل البيانات الالكتروني , ونظم التحويل الالكتروني للأموال منذ نقطة الشراء . مفهوم نظم المعلومات الحديثة : ينظر إلى نظم المعلومات الحديثة علي أنها عبارة عن "نظام يزداد الأفراد بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء أنشطة المنظمة وتوفر هذه المعلومات بالكمية والجودة والتكلفة والتوقيت المناسب وأما عن مكونات نظام المعلومات الإدارية في المنظمات العصرية .

### الآلية الثانية :- نظم المعلومات الحديثة والقدرة التنافسية للمنظمة

ان بيئة المنظمات تحتوي هذه الأيام على العديد من الأسماء لنظم المعلومات الحديثة والتي تستخدم لدعم أنشطة المنظمات في العديد من المجالات والبيئات المتعددة , فنرى مثلاً في الإدارة الدنيا مجموعة من نظم المعلومات كنظم معالجة الحركات والتي توفر للإدارة الدنيا بوفرة من المعلومات الحديثة من اجل صنع القرارات الروتينية أو المهيكلة بالشكل السليم ونلجج , ونرى مثلاً في الإدارة الوسطى مجموعة من نظم المعلومات كنظم المعلومات الإداري ونظم دعم القرارات والتي كذلك توفر للإدارة الوسطى بوفرة نوعاً ما من المعلومات من اجل صنع القرارات شبة المهيكلة من خلال العمل على تلخيص البيانات المعالجة (المعلومات) والتي تأتي عبر الإدارة الدنيا من خلال نظم معالجة الحركات وتقديمها للإدارة الوسطى.,(د.الزغبي :2013)

### الآلية الثالثة : مفهوم الميزة التنافسية

ليس من السهل تحديد تاريخ ظهور المنافسة بشكل دقيق فهي موجودة منذ وجدت المنظمات ولحد الآن وبأساليب متباينة ومختلفة عبر الوقت ومن خلال تصفح الأدبيات الادارية نلاحظ ان الكتابات الأولى حول المنافسة تمثل نقطة الانطلاق لمفهوم الميزة التنافسية. هي قدرة المنظمة على تقديم قيمة متفوقة للسوق لمدة طويلة من الزمن . قدرة المنظمة على خلق شيء

متفرد ومختلف عن بقية المنافسين . هي استغلال المنظمة لنقاط القوة الداخلية لأداء الأنشطة الخاصة بها . الميزة هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد لغرض التقدم التنافسي .

### الالية الرابعة : اهم خصائص الميزة التنافسية:

- 1- أن تكون مستمرة ومستدامة بمعنى أن تحقق المنظمة السبق على المدى الطويل وليس على المدى القصير.
- 2 - إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الصفة تجعل فهم الميزات في إطار مطلق صعب التحقيق. (الغالبى : 2009 )
- 3- أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة وقدرات وموارد المنظمة الداخلية من جهة أخرى.
- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر وفق إعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور موارد وقدرات وجدارات المنظمة من جهة أخرى. أن يتناسب إستخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المنظمة تحقيقها في المديين القصير والبعيد .

### الالية الخامسة : المعوقات ومشكلات التي تواجه استخدامات وتطبيقات نظم المعلومات الحديثة

تمثلت هذه المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات الحديثة في الكثير من الدول العربية , فبعض هذه التقنيات دخلت الى الدول العربية في وقت متأخر نسبيا مقارنة بالدول المقدمة , كذلك اضافة الى قلة الوعي العام توفره هذه التقنيات من الخدمات وهناك حاجة بلا شك الى توعية مستمرة بذلك . (احمد :2002, 165) . وان انتشار الحاسبات الشخصية ,في هذا المجال او في مجال انتشار الانترنت , ان معظم الدول العربية لم تتجاوز المعدلات العالمية , كان هناك تفاوت ولا تزال تحتاج الى اتخاذ خطوات سريعة وجادة لزيادة هذه النسب , وذلك من اجل اللحاق بركب الدول المتقدمة . ومن المشكلات الرئيسية التي تواجه القطاع المصرفي , هو عدم اهتمام بعض المصارف العاملة في العراق باثر نظم المعلومات الحديثة والاتصالات على مستوى نجاح المصارف في اداء اعمالها المصرفية المختلفة وبالتالي عدم استخدامها لاغراض التسويق المصرفي , اضافة الى الاهتمام بالتكنولوجيا من قبل بعض المصارف العراقية ولكن مع ضعف في كيفية الاستفادة من مزاياها . مع ذلك برز دور الفعال الذي يمكن ان تلعبه منظمات النظم والحاسوب والاتصالات ,في تشكيل مستوى الاداء الخدمي للمصارف العراقية , فان عدم اهتمام هذه المصارف بالمعلوماتية والاتصالات وبتأثيرها على حصتها السوقية سلبا وعلى الاداء الفعال لهذه المصارف منفردة ومجمعية وعلى موقفها التنافسي .

### 3- المنهجية

في هذه الورقة , نستخدم في الخطوة الاولى نهج الاولى نهج التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة الاستجابة لتشخيص متغيرات الدراسة وابعادها . في الخطوة الثانية , يتم استخدام معامل الارتباط للتحقق مما اذا كان الارتباط ايجابيا (طرديا ام

عكسيا ) . الاحصاءات الوصفية والديمغرافية والقسم الاخر هو الاحصاء التحليلي لاستمارة الاستبيان بغية معرفة اتجاهات اجابات افراد العينة. اضافة الى ذلك تم الاعتماد على تحليل علاقات الارتباط والاثر لدراسة دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية وشمل البحث استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية مثل معاملات الفاكرو نباخ لاختبار الثبات والصدق للاستبانة المستخدمة وكذلك استخدام اسلوب الانحدار الخطي والارتباط ، واختبار t واختبار F اضافة الى مجموعة من الاشكال والمخططات التوضيحية. ولغرض اختيار الفرضيات وتحليلها . فقد استخدمنا نوعين من التحليلات .حيث ان النوع الاول يستخدم فيه الاوساط الحسابية والاهمية النسبية والتكرارات اضافة الى الاشكال البيانية .والجزء الثاني اختبار فرضيات الارتباط وفرضيات الانحدار . ولقد استخدمنا البرنامج الاحصائي SPSS vr . 25 .

#### 4- البيانات والاحصاء الوصفي .

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، إذ انه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً. وظفت الدراسة في تغطية بياناتها المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري والميداني أساليب بحثية عديدة، فاستعانت الباحثة في الجانب النظري بما تيسر من مراجع علمية عربية وأجنبية (كتب، ومقالات، وبحوث، ومؤتمرات، ورسائل وأطاريح، وشبكة المعلومات (الأنترنت) ذات صلة بموضوع الدراسة، فضلاً عن مراجعة العديد من المهتمين بهذا المجال وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة الدراسة. ، وتشخيص مشكلة الدراسة ، توضيح طبيعة الدراسة والهدف منها الاستبانة بوصفها أداة رئيسة في جمع البيانات إذ روعي في صياغتها شمولها على متغيرات الدراسة المعتمدة ، وتمت صياغتها بالشكل الذي يخدم أهداف الدراسة وفرضياتها بالاستناد إلى الجانب النظري والرجوع إلى الدراسات السابقة .

#### 5- النتائج التجريبية

##### اولا : وصف وتشخيص عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بعشر من المصارف الاهلية (الخاصة) في العراق وهي مصرف بغداد ومصرف الاستثمار العراقي ومصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ومصرف الوركاء للتمويل والاستثمار ومصرف بابل و مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل ومصرف سومر التجاري ومصرف الائتمان العراقي ومصرف اشور الدولي للاستثمار و اخيرا مصرف البصرة الدولي للاستثمار وقد تم سحب عينة قوامها 124 موظف من هذه المصارف. وقد تم الاخذ بنظر الاعتبار الاختلافات بين افراد العينة من حيث الجنس والمؤهل العلمي والعنوان الوظيفي وعدد سنوات الخبرة وذلك من اجل الحصول على معلومات وافية عن موضوع الدراسة وكذلك التنوع في الاجابات والذي يصب في مصلحة الدراسة.

##### ثانيا : منهج واسلوب البحث - الأدوات الإحصائية المستخدمة الدراسة

في هذا البحث تم استخدام استمارة الاستبيان لغرض معرفة اجابات عينة البحث عن محاور البحث , والتي تضمنت المحاور رئيسية وهي:- محور دور نظم المعلومات الحديثة ومحور الميزة التنافسية . وقد تضمن كل محور من هذه المحاور مجموعة من الفقرات التي ينبغي ان يجيب عليها افراد عينة الدراسة. حيث تم اعتماد معيار ليكارد الخماسي في توزيع الاجابات على فقرات الاستبانة والتي تتدرج من الموفق بشدة والذي يمثل الرضا الكامل عن الفقرة وغير موافق بشدة والذي يبين الرفض التام للفقرة. تضمنت الدراسة توزيع (150) استمارة استبيان استلمت منها ( 124 ) استمارة استبيان على عينة من الاشخاص المشمولين بالدراسة, وقد تم اعتماد نوعين من التحليل وهما: - التحليل الوصفي: حيث تم تحليل البيانات الديموغرافية لافراد العينة مثل الجنس والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة باستخدام التكرارات والنسب المئوية والاشكال البيانية. والاحصاء التحليلي: تم استخدام هذا التحليل بغية معرفة اتجاهات اجابات افراد العينة وكذلك تحليل علاقات الارتباط والاثار لدراسة دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية وشمل البحث استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية مثل , تحليل الصدق والثبات باستخدام معاملات الفا كرو نباخ , استخدام أسلوب الارتباط الخطي البسيط , واستخدام أسلوب الانحدار الخطي لمعرفة العلاقات السببية وعلاقات الاثر بين محاور الدراسة , واختبار t واختبار F معرفة معنوية معاملات النموذج واختبار الفرضيات , اضافة الى مجموعة من الاشكال والمخططات التوضيحية.

#### سابعا : اسلوب جمع البيانات - التحليل الوصفي للبيانات

نقوم بالتحليل الديموغرافي للبيانات الوصفية والتي تم جمعها من افراد العينة المشمولين بالدراسة, وذلك من خلال عملية معالجة المعلومات التي تم الحصول عليها من استمارة الاستبيان بعد ان تم جمعها وتصنيفها وتبويبها بشكل قيم كمية لأجل عملها مع النظرية الاحصائية وبعد ذلك تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي ( SPSS vr.25). وقد حصلت الباحثة على نتائج يمكن تقسيمها الى:- الاحصاءات الوصفية والديمغرافية والقسم الاخر هو الاحصاء التحليلي لاستمارة الاستبيان بغية معرفة اتجاهات اجابات افراد العينة. اضافة الى ذلك تم الاعتماد على تحليل علاقات الارتباط والاثار لدراسة دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية وشمل البحث استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية مثل معاملات الفا كرو نباخ لاختبار الثبات والصدق للاستبانة المستخدمة وكذلك استخدام أسلوب الانحدار الخطي والارتباط , واختبار t واختبار F اضافة الى مجموعة من الاشكال والمخططات التوضيحية. ولغرض اختيار الفرضيات وتحليلها . فقد استخدمنا نوعين من التحليلات .حيث ان النوع الاول يستخدم فيه الاوساط الحسابية والاهمية النسبية والتكرارات اضافة الى الاشكال البيانية .والجزء الثاني اختبار فرضيات الارتباط وفرضيات الانحدار . ولقد استخدمنا البرنامج الاحصائي SPSS vr . 25 .

## 1- البيانات الديموغرافية : الجداول التكرارية والنسب المئوية المؤهل العلمي

الجداول التكرارية حسب المؤهل العلمي قد تم تضمينها في الجدول (1) اذ يتبين ان استمارات الاستبيان شملت 42 استمارة من الذين يحملون شهادة الدبلوم وبنسبة مقدارها (33.9%) , بينما شملت استمارات الاستبيان (55) من الذين يحملون شهادة البكالوريوس وبنسبة مقدارها (44.4%) , وشملت استمارات الاستبيان (16) من الذين يحملون شهادة الماجستير وبنسبة مقدارها (12.9%) , وكذلك شملت استمارات الاستبيان (6) من الذين يحملون شهادة الدكتوراه وبنسبة مقدارها 4.8% , وكذلك شملت استمارات الاستبيان (5) من الذين يحملون شهادات اخرى وبنسبة مقدارها 4.0% , ويتضح ان التحصيل الدراسي البكالوريوس هي اكثر الفئات التي شملها الاستبيان بنسبة مئوية مقدارها (44.4%).

### جدول (1) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	الشهادة
33.9	33.9	33.9	42	دبلوم
78.2	44.4	44.4	55	بكالوريوس
91.1	12.9	12.9	16	ماجستير
96.0	4.8	4.8	6	دكتوراه
100.0	4.0	4.0	5	اخرى
	100%	100%	124	الكلي

## 2- الجدول التكرارية حسب التخصص

الجدول (2) يبين التكرارات ونسبها حسب التخصص اذ نلاحظ ان الذين يحملون اختصاص (المحاسبة) قد بلغ عدد الاستمارات لها (60) استمارة وبنسبة مئوية (48.4%) , بينما بلغ عدد الاستمارات للذين اختصاصهم (ادارة الاعمال) , هي (32) , استمارة وبنسبة مئوية (25.8%) , بينما بلغ عدد الاستمارات للذين يحملون اختصاص (علوم مالية ومصرفية) هي (24) استمارة وبنسبة مئوية (19.4%) , بينما بلغ عدد الاستمارات للذين يحملون اختصاصات اخرى هي (8) استمارة وبنسبة مئوية (6.5%) .

### جدول (2) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	التخصص

48.4	48.4	48.4	60	محاسبة
74.2	25.8	25.8	32	ادارة اعمال
93.5	19.4	19.4	24	علوم مالية ومصرفية
100.0	6.5	6.5	8	اخرى
	100%	100%	124	الكلي

### 3- الجداول التكرارية حسب الخبرة العملية :

الجدول (3) يبين التكرارات ونسبها حسب سنوات الخبرة العملية اذ نلاحظ ان الفئة الأولى وهي سنوات الخبرة الاقل من (5) سنوات قد بلغ عدد الاستثمارات لها (6) استمارة وبنسبة مئوية مقدارها (4.8%)، بينما بلغ عدد الاستثمارات الموزعة على من سنوات خبرتهم (5-10) سنة هي 15 استمارة وبنسبة مئوية قدرها (12.1%)، وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة على من سنوات خبرتهم (10-15) سنة هي (41) استمارة وبنسبة مئوية قدرها (33.1%) وبلغ عدد الاستثمارات الموزعة على من سنوات خبرتهم (من 15 فأكثر) سنة هي (62) استمارة وبنسبة مئوية قدرها (50.0%).

### جدول (3) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

الخبرة العلمية				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	سنوات الخبرة
4.8	4.8	4.8	6	اقل من 5 سنوات
16.9	12.1	12.1	15	من 5-10
50.0	33.1	33.1	41	من 10 الى 15
100.0	50.0	50.0	62	من 15 سنة فأكثر
	100%	100%	124	الكلي

### 4- الجداول التكرارية حسب الوظيفة الحالية :

الجدول التكرارية حسب الوظيفة الحالية قد تم تضمينها في الجدول (4) اذ يتبين ان استثمارات الاستبيان شملت 10 استثمارات من الذين يحملون وظيفة مدير فرع وبنسبة مقدارها (8.1%)، بينما شملت استثمارات الاستبيان (30) من الذين يحملون وظيفة مدير ادارة وبنسبة مقدارها (24.2%)، وشملت استثمارات الاستبيان (50) من الذين يحملون وظيفة رئيس قسم وبنسبة مقدارها (40.3%)، وكذلك شملت استثمارات الاستبيان (34) من الذين يحملون وظائف اخرى وبنسبة مقدارها 27.4% .

### جدول (4) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العنوان الوظيفي

الوظيفة الحالية				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	العنوان الوظيفي



8.1	8.1	8.1	10	مدير فرع
32.3	24.2	24.2	30	مدير ادارة
72.6	40.3	40.3	50	رئيس قسم
100.0	27.4	27.4	34	اخرى
	100%	100%	124	الكلي

#### 5 - الجداول التكرارية حسب الجنس :

الجداول التكرارية حسب الوظيفة الجنس لأفراد العينة قد تم تضمينها في الجدول (5) اذ يتبين ان استمارات الاستبيان شملت 48 استمارات من الذين الذكور وبنسبة مقدارها (38.7%) , بينما شملت استمارات الاستبيان (76) من الاناث وبنسبة مقدارها (61.3)

#### جدول (5) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العنوان الوظيفي

الوظيفة الحالية				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	الجنس
38.7	38.7	38.7	48	ذكور
100%	61.3	61.3	76	اناث
	100%	100%	124	الكلي

**البعد الثاني: نظم المعلومات الحديثة -** لجدول (6) يتضمن التكرارات الخاصة بالإجابات على اسئلة البعد(نظم المعلومات الحديثة) من قبل اصحاب الاختصاص الذين تم ذكرهم اعلاه . كذلك تم حساب النسبة المئوية لكل اجابة من المقياس والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واعلى واقل اجابة اضافة الى نسبة اهمية كل فقرة من فقرات البعد اضافة الى البعد بشكل عام وكما يلي:

#### جدول (6) التكرارات ونسبها لإجابات افراد العينة حول نظم المعلومات الحديثة

الاهمية النسبية	انحراف معياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	الفقرة
7	0.756	3.52	2	22	13	58	29	F
			0.02	0.18	0.10	0.47	0.23	%
16	0.749	83.5	19	36	19	40	10	F
			0.15	0.29	0.15	0.32	0.08	%
19	0.908	2.29	5	13	62	29	15	F

			0.04	0.10	0.50	0.23	0.12	%	
6	0.750	3.54	4	10	20	55	35	F	تقدم نظم المعلومات الحديثة الدعم لمراحل اتخاذ القرار المالي
			0.03	0.08	0.16	0.44	0.28	%	
8	0.783	3.52	3	9	22	57	33	F	تعمل نظم المعلومات الحديثة على تخزين المعلومات وبنائها لاجراء التحليل المالية
			0.02	0.07	0.18	0.46	0.27	%	
9	0.788	3.10	5	15	31	46	27	F	تقوم نظم المعلومات الحديثة بمعالجة البيانات بصفة دقيقة
			0.04	0.12	0.25	0.37	0.22	%	
15	0.929	2.62	4	26	42	33	19	F	قدرة نظم المعلومات الحديثة استرجاع البيانات المالية اثناء فقدانها
			0.03	0.21	0.34	0.27	0.15	%	
5	0.742	3.56	0	9	25	51	39	F	يقدم النظام المعلومات الحديثة باشكال ونماذج متعددة
			0.00	0.07	0.20	0.41	0.31	%	
2	0.713	3.81	1	3	18	62	40	F	تمكننا نظم المعلومات الحديثة من الادخال السريع لبيانات المالية
			0.01	0.02	0.15	0.50	0.32	%	
3	0.698	3.76	2	4	17	66	35	F	تمكننا نظم المعلومات الحديثة من الادخال البيانات والمعلومات في اقل وقت ممكن
			0.02	0.03	0.14	0.53	0.28	%	
1	0.665	3.93	1	3	14	64	42	F	تكون تقارير نظم المعلومات الحديثة متنوعة
			0.01	0.02	0.11	0.52	0.34	%	
4	0.670	3.62	1	10	20	57	36	F	تستخدم نظم المعلومات الحديثة هيكل اساسي للبيانات
			0.01	0.08	0.16	0.46	0.29	%	
10	0.890	2.92	8	21	30	43	22	F	هل تساعد نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة التي تعمل بها على تحديد القرارات الاستراتيجية بفاعلية
			0.06	0.17	0.24	0.35	0.18	%	
11	0.897	2.82	9	23	31	41	20	F	هل تساعد نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة التي تعمل بها على تحديد المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها بفاعلية عالية
			0.07	0.19	0.25	0.33	0.16	%	
13	0.911	2.73	11	24	32	38	19	F	يساعد نظام المعلومات الحديثة المستخدم على زيادة التنسيق بين العمليات والوحدات المختلفة وتنوعها .
			0.09	0.19	0.26	0.31	0.15	%	

14	0.925	2.68	7	14	44	42	17	F	يساعد نظام المعلومات الحديثة المستخدم على تأمين فرص الابداع والمبادرة
			0.06	0.11	0.35	0.34	0.14	%	
18	0.954	2.48	19	33	26	34	12	F	يعزز نظام المعلومات المستخدم من قدرة المنظمة على الترويج لمنتجاتها .
			0.15	0.27	0.21	0.27	0.10	%	
17	0.931	2.52	7	31	38	34	14	F	هل يستفاد من انظمة الحاسوب نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة في تدريب وتطوير العاملين
			0.06	0.25	0.31	0.27	0.11	%	
12	0.940	2.77	5	15	42	44	18	F	هل تساعد نظم المعلومات الحديثة على ابداع العاملين المتجددة في العمل .
			0.04	0.12	0.34	0.35	0.15	%	
	0.47	3.40							المتوسط العام + الانحراف المعياري

تشير النتائج في الجدول (6) ان اعلى تكرار للفقرة (تمتاز نظم المعلومات الحديثة بالوضوح) كان عند المقياس (موافق) إذ بلغ عدد التكرارات (58) وبنسبة مئوية مساوية الى (47%) بينما اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (2) وبنسبة مئوية مساوية الى (2%)، بينما اعلى تكرار للفقرة (المعلومات الحديثة متوفرة بشكل مرن بحيث يمكن استخدامها مع الانواع المختلفة للقرارات بفعالية) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (40) وبنسبة مئوية مساوية الى (32%) واول تكرار كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (19) وبنسبة مئوية مساوية الى (15%)، واول تكرار للفقرة (يوجد في المصرف دائرة نظم معلومات متخصصة) كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (62) وبنسبة مئوية مساوية الى (50%) واول تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (5) وبنسبة مئوية مساوية الى (4%)، واول تكرار للفقرة (تقدم نظم المعلومات الحديثة الدعم لمراحل اتخاذ القرار المالي) كان عند المقياس موافق حيث بلغ عدد التكرارات (55) وبنسبة مئوية مساوية الى (44%) واول تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (4) وبنسبة مئوية مساوية الى (3%)، واول تكرار للفقرة (تعمل نظم المعلومات الحديثة على تخزين المعلومات وبثها لاجراء التحليل المالية) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (57) وبنسبة مئوية مساوية الى (46%) واول تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (3) وبنسبة مئوية مساوية الى (2%) . واول تكرار للفقرة تقوم نظم المعلومات الحديثة بمعالجة البيانات بصفة دقيقة كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (46) وبنسبة مئوية مساوية الى (37%) واول تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (5) وبنسبة مئوية مساوية الى (4%) . واول تكرار للفقرة قدرة نظم المعلومات الحديثة استرجاع البيانات المالية اثناء فقدانها كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (42) وبنسبة مئوية مساوية الى (34%) واول تكرار كان عند المقياس غير موافق بشدة حيث بلغ عدد التكرارات (4) وبنسبة مئوية مساوية الى (3%) . واول تكرار للفقرة يقدم النظام المعلومات الحديثة بأشكال ونماذج متعددة كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد

التكرارات (51) وبنسبة مئوية مساوية الى (41%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (0) وبنسبة مئوية مساوية الى (0%). و اعلى تكرار للفقرة تمكنا نظم المعلومات الحديثة من الادخال السريع لبيانات المالية كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (62) وبنسبة مئوية مساوية الى (50%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (1) وبنسبة مئوية مساوية الى (1%). و اعلى تكرار للفقرة تمكنا نظم المعلومات الحديثة من الادخال البيانات والمعلومات في اقل وقت ممكن كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (66) وبنسبة مئوية مساوية الى (53%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (2) وبنسبة مئوية مساوية الى (2%). و اعلى تكرار للفقرة تكون تقارير نظم المعلومات الحديثة متنوعة كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (64) وبنسبة مئوية مساوية الى (52%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (1) وبنسبة مئوية مساوية الى (1%). و اعلى تكرار للفقرة تستخدم نظم المعلومات الحديثة هيكل اساسي للبيانات كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (57) وبنسبة مئوية مساوية الى (46%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (1) وبنسبة مئوية مساوية الى (1%). و اعلى تكرار للفقرة هل تساعد نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة التي تعمل بها على تحديد القرارات الاستراتيجية بفاعلية كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (43) وبنسبة مئوية مساوية الى (35%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (8) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%). و اعلى تكرار للفقرة هل تساعد نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة التي تعمل بها على تحديد المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها بفاعلية عالية كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (41) وبنسبة مئوية مساوية الى (33%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (9) وبنسبة مئوية مساوية الى (7%) و اعلى تكرار للفقرة يساعد نظام المعلومات الحديثة المستخدم على زيادة التنسيق بين العمليات والوحدات المختلفة وتنوعها عالية كان عند المقياس (موافق) و حيث بلغ عدد التكرارات (38) وبنسبة مئوية مساوية الى (31%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (11) وبنسبة مئوية مساوية الى (9%). و اعلى تكرار يساعد نظام المعلومات الحديثة المستخدم على تامين فرص الابداع والمبادرة كان عند المقياس (محايد) و حيث بلغ عدد التكرارات (44) وبنسبة مئوية مساوية الى (35%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (7) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%). و اعلى تكرار يعزز نظام المعلومات المستخدم من قدرة المنظمة على الترويج لمنتجاتها. كان عند المقياس (موافق) و حيث بلغ عدد التكرارات (34) وبنسبة مئوية مساوية الى (27%) و اقل تكرار كان عند المقياس (موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (12) وبنسبة مئوية مساوية الى (10%). و اعلى تكرار هل يستفاد من انظمة الحاسوب نظم المعلومات الحديثة المطبقة في المنظمة في تدريب وتطوير العاملين كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (38) وبنسبة مئوية مساوية الى (31%) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (7) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%). و اعلى تكرار هل تساعد

نظم المعلومات الحديثة على ابداع العاملين المتجددة في العمل كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (44) وبنسبة مئوية مساوية الى (35 %) و اقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (5) وبنسبة مئوية مساوية الى (4%). وكذلك نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان الفقرة العاشرة (تكون تقارير نظم المعلومات الحديثة متنوعة) جاءت بالمرتبة الاولى من ناحية ترتيب الاهمية بمتوسط ( 3.93 ) وانحراف معياري مقداره ( 0.665 ) وكان اتجاه اجابات العينة المدروسة تتجه نحو الاتفاق على هذه الفقرة بمستوى اجابة مرتفع . وجاءت ثانيا الفقرة (تمكننا نظم المعلومات الحديثة من الادخال السريع لبيانات المالية) من ناحية ترتيب الاهمية بوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري مقداره (0.713) وكان اتجاه اجابات العينة المدروسة تتجه نحو الاتفاق على هذه الفقرة وبمستوى مرتفع. والشكل التالي يوضح الاهمية النسبية لعبارات نظم المعلومات الحديثة

**البعد الرابع: الميزة التنافسية :** هي التي تنشأ اساسا من القيمة التي تستطيع المنظمة المصرفية ان تخلقها لعملائها, اذ يمكن ان تكون بشكل اسعار اقل بالنسبة للأسعار المنافسين بمنافع متساوية أو بتقديم منافع متفردة في الخدمة . الجدول (10) يتضمن التكرارات الخاصة بالإجابات على اسئلة البعد (الميزة التنافسية) من قبل اصحاب الاختصاص الذين تم ذكرهم اعلاه . كذلك تم حساب النسبة المئوية لكل اجابة من المقياس والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واعلى و اقل اجابة اضافة الى نسبة اهمية كل فقرة من فقرات البعد اضافة الى البعد بشكل عام وكما يلي:

**جدول (7) التكرارات ونسبها لإجابات أفراد العينة حول الميزة التنافسية**

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	الفقرة	
18	0.978	2.06	10	43	44	20	7	F	
			0.08	0.35	0.35	0.16	0.06	%	تتميز الخدمات المصرفية بانخفاض اسعارها مقارنة بأسعار المنافسين.
3	0.711	3.65	1	4	23	60	36	F	
			0.01	0.03	0.19	0.48	0.29	%	ان الكلفة المنخفضة للخدمات المصرفية تشكل احد الاولويات من بين اهداف ادارة المالية .
2	0.702	3.67	4	5	17	66	32	F	
			0.03	0.04	0.14	0.53	0.26	%	تدعم الادارة المالية أنشطة البحث والتطوير التي تسعى الى تقليل كلف خدماتها المصرفية .
9	0.888	2.65	9	21	37	44	13	F	
			0.07	0.17	0.30	0.35	0.10	%	تهتم الادارة المالية باستخدام التكنولوجيا الحديثة المتطورة لتقديم خدمات مصرفية اقل كلفة.
15	0.912	2.31	14	17	48	34	11	F	
			0.11	0.14	0.39	0.27	0.09	%	تهتم ادارة المالية باستخدام مواردها المتاحة بصورة اقتصادية ورشيدة.
11	0.875	2.57	13	16	40	41	14	F	
			0.10	0.13	0.32	0.33	0.11	%	تهتم الادارة المالية بسياسة تخفيض التكاليف كلما امكن ذلك.
13	0.890	2.40	9	14	53	33	15	F	
			0.07	0.11	0.43	0.27	0.12	%	تسعى ادارة المالية في المنظمة المصرفية لتقديم خدمات عالية الجودة تتفوق بها على توقعات عملائها الحاليين والمحتملين.
6	0.745	3.13	8	16	25	52	23	F	

			0.06	0.13	0.20	0.42	0.19	%	تهتم ادارة المالية بتدريب العاملين في المنظمة المصرفية لزيادة كفاءتهم من اجل تقديم خدماتها المصرفية باقل كلفة.
8	0.856	2.76	12	18	34	40	20	F	تحرص ادارة المالية في المنظمة المصرفية على تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تتفوق بها على منافسيها الحاليين والمحتملين.
			0.10	0.15	0.27	0.32	0.16	%	
5	0.714	3.52	4	10	20	57	33	F	تهتم ادارة المالية باجراء تحسينات مستمرة على خدماتها المصرفية لتتوافق ورغبة عملائها الحاليين والمحتملين.
			0.03	0.08	0.16	0.46	0.27	%	
7	0.784	3.05	7	14	31	48	24	F	تهتم ادارة المالية باستخدام العديد من طرق الرقابة لضمان تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة.
			0.06	0.11	0.25	0.39	0.19	%	
10	0.962	2.61	2	28	40	44	10	F	تهتم ادارة المالية في المنظمات المصرفية باستقطاب العاملين ذوي المؤهلات العلمية والفنية التي تسهم في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تتفوق فيها على منافسيها.
			0.02	0.23	0.32	0.35	0.08	%	
17	0.970	2.09	5	30	56	27	6	F	تهتم ادارة المالية بالتواصل المستمر مع عملائها الحاليين والمحتملين لتتعرف على ارانهم بخصوص جودة الخدمة المصرفية المقدمة.
			0.04	0.24	0.45	0.22	0.05	%	
4	0.721	3.56	5	9	20	52	38	F	تسهم جودة الخدمة المصرفية المقدمة في تكرار عملية التعامل مع هذه المصارف .
			0.04	0.07	0.16	0.42	0.31	%	
14	0.882	2.34	20	30	32	32	10	F	تمتلك ادارة المالية للمنظمة المصرفية القدرة على استجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تصميم الخدمة المقدمة لعملائها .
			0.16	0.24	0.26	0.26	0.08	%	
1	0.690	3.86	2	11	11	56	44	F	تهتم ادارة المالية في المنظمة المصرفية بامتلاك عامليها مهارات متعددة تمكنها من اداء اكثر من مهمة لكسب رضا العملاء.
			0.02	0.09	0.09	0.45	0.35	%	
16	0.866	2.21	21	47	23	29	4	F	تمتلك ادارة المالية في المصارف القدرة على تلبية احتياجات عملائها في الوقت المناسب.
			0.17	0.38	0.19	0.23	0.03	%	
12	0.840	2.42	12	42	28	34	8	F	يمتاز العاملون في المنظمات المصرفية بمهارة الحوار والاقناع والاستجابة لطلبات العملاء لكسب رضاهم.
			0.10	0.34	0.23	0.27	0.06	%	
	0.5834	2.8255							المتوسط العام + الانحراف المعياري

تشير النتائج في الجدول (7) ان اعلى تكرار للفقرة (تتميز الخدمات المصرفية بانخفاض اسعارها مقارنة بأسعار المنافسين) كان عند المقياس (محايد) إذ بلغ عدد التكرارات (44) وبنسبة مئوية مساوية الى (35%) بينما اقل تكرار كان عند المقياس (موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (7) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%)، بينما اعلى تكرار للفقرة (ان الكلفة المنخفضة للخدمات المصرفية تشكل احد الاوليات من بين اهداف ادارة المالية) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (60) وبنسبة مئوية مساوية الى (48%) واقل تكرار كان

عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (1) وبنسبة مئوية مساوية الى (1%)، واعلى تكرار للفقرة (تهتم الادارة المالية باستخدام التكنولوجيا الحديثة المتطورة لتقديم خدمات مصرفية اقل كلفة) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (66) وبنسبة مئوية مساوية الى (53%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (4) وبنسبة مئوية مساوية الى (3%)، واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية باستخدام مواردها المتاحة بصورة اقتصادية ورشيده) كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (48) وبنسبة مئوية مساوية الى (39%) واقل تكرار كان عند المقياس (موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (11) بنسبة مئوية مساوية الى (9%)، واعلى تكرار للفقرة (تهتم الادارة المالية بسياسة تخفيض التكاليف كلما امكن ذلك) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (41) وبنسبة مئوية مساوية الى (33%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (13) وبنسبة مئوية مساوية الى (10%). واعلى تكرار للفقرة (تسعى ادارة المالية في المنظمة المصرفية لتقديم خدمات عالية الجودة تتفوق بها على توقعات عملائها الحاليين والمحتملين). كان عند المقياس (محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (53) وبنسبة مئوية مساوية الى (43%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (9) وبنسبة مئوية مساوية الى (7%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية بتدريب العاملين في المنظمة المصرفية لزيادة كفاءتهم من اجل تقديم خدماتها المصرفية باقل كلفة) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (52) وبنسبة مئوية مساوية الى (42%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (8) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%). واعلى تكرار للفقرة (تحرص ادارة المالية في المنظمة المصرفية على تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تتفوق بها على منافسيها الحاليين والمحتملين) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (40) وبنسبة مئوية مساوية الى (32%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (12) وبنسبة مئوية مساوية الى (10%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية بأجراء تحسينات مستمرة على خدماتها المصرفية لتتوافق ورغبة عملائها الحاليين والمحتملين) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (57) وبنسبة مئوية مساوية الى (46%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (4) وبنسبة مئوية مساوية الى (3%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية باستخدام العديد من طرق الرقابة لضمان تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (48) وبنسبة مئوية مساوية الى (39%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (7) وبنسبة مئوية مساوية الى (6%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية في المنظمات المصرفية باستقطاب العاملين ذوي المؤهلات العلمية والفنية التي تسهم في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تتفوق فيها على منافسيها) كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (44) وبنسبة مئوية مساوية الى (35%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (2) وبنسبة مئوية مساوية الى (2%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية بالتواصل المستمر مع عملائها الحاليين والمحتملين لتتعرف على ارائهم بخصوص جودة الخدمة المصرفية المقدمة) كان عند المقياس

(محايد) حيث بلغ عدد التكرارات (56) ونسبة مئوية مساوية الى (45%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (5) ونسبة مئوية مساوية الى (4%). واعلى تكرار للفقرة (تسهم جودة الخدمة المصرفية المقدمة في تكرار عملية التعامل مع هذه المصارف). كان عند المقياس (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (52) ونسبة مئوية مساوية الى (42%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (5) ونسبة مئوية مساوية الى (4%). واعلى تكرار للفقرة (تمتلك ادارة المالية للمنظمة المصرفية القدرة على استجابة السريعة للتغيرات المطلوبة في تصميم الخدمة المقدمة لعملائها) كان عند المقياسين (موافق ومحايد) حيث بلغ عدد التكرارات لكل منهما (32) ونسبة مئوية مساوية الى (26%) واقل تكرار كان عند المقياس (موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (10) ونسبة مئوية مساوية الى (8%). واعلى تكرار للفقرة (تهتم ادارة المالية في المنظمة المصرفية بامتلاك عاملها مهارات متعددة تمكنها من اداء اكثر من مهمة لكسب رضا العملاء) كان عند المقياسين (موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (56) ونسبة مئوية مساوية الى (45%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (2) ونسبة مئوية مساوية الى (2%). واعلى تكرار للفقرة (تمتلك ادارة المالية في المصارف القدرة على تلبية احتياجات عملائها في الوقت المناسب..). كان عند المقياسين (غير موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (47) ونسبة مئوية مساوية الى (38%) واقل تكرار كان عند المقياس (موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (4) ونسبة مئوية مساوية الى (3%). واعلى تكرار للفقرة (يمتاز العاملون في المنظمات المصرفية بمهارة الحوار والاقناع والاستجابة لطلبات العملاء لكسب رضاهم..). كان عند المقياسين (غير موافق) حيث بلغ عدد التكرارات (42) ونسبة مئوية مساوية الى (34%) واقل تكرار كان عند المقياس (غير موافق بشدة) حيث بلغ عدد التكرارات (8) ونسبة مئوية مساوية الى (6%). وكذلك نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان الفقرة (تهتم ادارة المالية في المنظمة المصرفية بامتلاك عاملها مهارات متعددة تمكنها من اداء اكثر من مهمة لكسب رضا العملاء) جاءت بالمرتبة الاولى من ناحية ترتيب الاهمية بمتوسط (3.86) وانحراف معياري مقداره (0.690) وكان اتجاه اجابات العينة المدروسة تتجه نحو الاتفاق على هذه الفقرة بمستوى اجابة مرتفع. وجاءت ثانيا الفقرة (تدعم الادارة المالية أنشطة البحث والتطوير التي تسعى الى تقليل كلف خدماتها المصرفية) من ناحية ترتيب الاهمية بوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري مقداره (0.702) وكان اتجاه اجابات العينة المدروسة تتجه نحو الاتفاق على هذه الفقرة وبمستوى مرتفع.

ومن خلال تحليل البيانات للمتغيرين اعلاه تم التوصل الى النتائج ادناه من خلال الجدول (8) جدول رقم (8) يمثل قيمة الارتباط بين نظم المعلومات و متغير الميزة التنافسية

الميزة التنافسية	نظم المعلومات الحديثة		
.900**	1	Pearson Correlation	نظم المعلومات الحديثة
.000		Sig - (2-tailed)	
1	.900**	Pearson Correlation	الميزة التنافسية
	.000	Sig - (2-tailed)	



\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

نلاحظ من الجدول اعلاه ان قيمة معامل الارتباط بين المحورين اعلاه هي 0.90 وهي قيمة طردية وهي معنوية (Sig) وهي اقل من مستوى دلالة 5% او 1% وبالتالي يتم رفض فرضية العدم ويتم قبول الفرضية البديلة . ونستنتج من ذلك بوجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الحديثة والميزة التنافسية .

### ثالثا : اختبار اثر نظم المعلومات الحديثة على الميزة التنافسية:

توجد علاقات اثر ذات دلالة معنوية بين ابعاد نظم المعلومات الحديثة\_ وابعاد الميزة التنافسية. وقد تم حساب دالة انحدار ابعاد نظم المعلومات الحديثة (متغير مستقل) على ابعاد الميزة التنافسية (المتغير المعتمد) وحصلنا على النتائج التالية

### جدول (9) يمثل قيم معامل التحديد ومعامل التحدي المصحح

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 <sup>a</sup>	.81	.780	.39641
a. Predictors: (Constant),				

من الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة معامل التحديد (R- Square) بلغت 0.81 ومعامل التحديد المصحح هو 0.78 وهذا يعني ان نموذج الانحدار للميزة التنافسية قد شرحت ما مقداره 81% من الانحرافات الكلية اما المتبقي من هذه النسبة فيتم شرحه من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا الدراسة .

### جدول (10) يمثل نتائج جدول تحليل التباين (ANOVA<sup>a</sup>)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0.54	1	0.54	1.413	.006 <sup>b</sup>
	Residual	6.118	16	.382		
	Total	6.118	17			
a. Dependent Variable: الميزة التنافسية.						
b. Predictors: (Constant), حديثة نظم معلومات						

جدول رقم (10) الذي يمثل تحليل التباين (ANOVA<sup>a</sup>) نلاحظ ان قيمة F المحسوبة هي (1.413) وهي معنوية عند مستوى معنوية (5%) حيث ان Sig= .000<sup>b</sup> وهذا دليل على ان النموذج معنوي.

### جدول (11) يمثل تقدير قيمة معلمة الانحدار وقيمة t ومعنويتها

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t- test	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.685	.060		6.352	.000
	نظم المعلومات الحديثة	.0456	.009	.900	.648751	.000
Dependent Variable: الميزة التنافسية						

لقد اظهرت نتائج البرنامج الاحصائي الموضحة في الجدول اعلاه والخاصة باختبار معنوية معلمة الانحدار ان قيمتها كانت 0456 . وقيمة اختبار t الخاص بها هي 64875. وهي معنوية عند مستوى دلالة 5% و 1% اي اننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة اي ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية احصائية للإدارة المالية على الميزة التنافسية, بمعنى اخر ان اي تغير بأبعاد الأدره المالية يؤدي الى ارتفاع الميزة التنافسية بمقدار 64875. يؤدي الى ارتفاع الإدارة المالية بمقدار 0456 .

كانت النتائج لمعامل الفا كرونباخ جميعها قريبة من الواحد الصحيح ,اضافة الى ذلك كانت القيم التي تم الحصول والخاصة بالفقرات المستخدمة متقاربة فيما بينها في القيم وهذا يدل على ان الاستبيان يتميز بالثبات والمصادقية في القياس وتعطي الباحثة الحق في الاعتماد على نتائج هذا الاستبيان وتعميم النتائج هذه العينة على هذا المجتمع المدروس.

- نتائج اختبارات Z-skewness ,Z-kurtosis عند مستوى دلالة (0.05) جميعها كانت معنوية وهذا يدل على مدى ان العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يعطي الباحث الحق في استخدام اسلوب نموذج الانحدار لدراسة الاثر .
- نلاحظ ان البعد (نظم المعلومات الحديثة ) بشكل عام كان اتجاه اجابات العينة فيه نحو الاتفاق تماما على هذه الفقرات وبمستوى اجابة مرتفع وبوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (0.47).
- نلاحظ ان البعد (تطور المعلومات الحديثة ) بشكل عام فكان اتجاه اجابات العينة فيه نحو الاتفاق على هذه الفقرات وبمستوى اجابة مرتفع وبوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (0.433).
- كذلك البعد (الميزة التنافسية ) بشكل عام فكان اتجاه اجابات العينة فيه نحو الاتفاق تماما على هذه الفقرة وبمستوى اجابة مرتفع وبوسط حسابي(2.8255) وانحراف معياري (0.5834)
- ان قيمة الارتباط بين نظم المعلومات الحديثة والميزة التنافسية كانت (0.90) وهي قيمة تدل على وجود ارتباط طردي ومعنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1% اي انه يتم قبول الفرضية البديلة ونستنتج علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الجديدة والميزة التنافسية

- ان قيمة الارتباط بين تطور نظم المعلومات الحديثة كانت (0.92) وهي قيمة تدل على وجود ارتباط طردي ومعنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1% اي انه يتم قبول الفرضية البديلة ونستنتج علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية تطور نظم المعلومات الحديثة
- هناك تأثير ذو دلالة معنوية نظم المعلومات الحديثة على الميزة التنافسية بمعنى اخر ان ارتفاع في نظم المعلومات الحديثة يؤدي الى ارتفاع الميزة التنافسية.
- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتطور النظم المعلوماتية الحديثة على الميزة التنافسية, بمعنى اخر ان ارتفاع في التطور للنظم المعلومات يؤدي الى ارتفاع الميزة التنافسية

## الاستنتاجات

تناولت في بحثي هذا دور نظم المعلومات الحديثة في دعم الميزة التنافسية في عدد من المنظمات المصرفية ، ومن خلال الدراسة التي اجريتها في هذا البحث حصلت على بعض الاستنتاجات التي تتلخص في لاحظت الباحثة ومن خلال مراجعتها للتشريعات المنظمة للعمل المصرفي في العراق والتي تعد الاداة الرئيسية للجهات الاشرافية على هذا القطاع ، بانها لا تزال قاصرة ولا تواكب التطور المتسارع لموضوع نظم المعلومات الحديثة ، حيث بينت النتائج ، ان لأجل حفظ المعلومات الحديثة ومواجهة الكم الهائل من المعلومات يتوجب حفظها في مجموعة من النظم ، وتختلف نظم المعلومات الحديثة باختلاف طبيعة عمل المصرف او المنظمة . وان وظيفة الانظمة تنطوي على تصميم النظام المطلوب والاشراف على المبرمجين . ان نظم المعلومات الحديثة تعتبر نظم لدعم القرارات الادارية وهذه النظم يمكن تصنيفها وفق المهام الادارية التي تتعلق بها . والعمل المستمر على تسخير نظم المعلومات الحديثة وبخاصة النظم الخبيرة ، ونظم دعم القرارات في مراحل عملية صناعة واتخاذ القرارات الاستراتيجية لتحديد البدائل الانسب لتحقيق اهداف المصارف ، والقيمة المتوقعة لكل من هذه البدائل في ظل المنافسة والتعقيد الذي تعيشها هذه المصارف . و تسعى المصارف الخاصة عينة البحث إلى تقديم خدماتها بأسرع وقت ممكن إلا أنها تفتقر إلى انظمة معلومات حديثة تساعدها على إنجاز عملها بأسرع وقت وبأخطاء قليلة. كذلك تسعى المصارف الخاصة عينة البحث إلى تقديم خدماتها بأسرع وقت ممكن إلا أنها تفتقر إلى انظمة معلومات حديثة تساعدها على إنجاز عملها بأسرع وقت وبأخطاء قليلة.

نتحرى في هذا البحث اجراء دراسة لتحديد نظم المعلومات المطلوبة التي تمكنها من تنفيذ اعمالها على اكمل وجه ، وهذا يتطلب تحليل شامل لكافة الاعمال والنشاطات التي تمارسها هذه المصارف ، وتوصي الباحثة المصارف الخاصة الاهلية موضوع الدراسة بضرورة استثمار مخصصات محفظة نظم المعلومات بحكمة ، وذلك من خلال الحفاظ على الاجهزة وصيانتها وادامتها وتطوير وتحديث برمجياتها وقواعد البيانات الازمة بغية زيادة فاعليتها وتوفير قاعدة بيانات ومعلومات فعالة وحديثة ، إذ أنّ نجاح الاداره المالية في اتخاذ قراراتها يتوقف على توفير المعلومات حديثة ومتطوره في الوقت المناسب. تمكين إدارة المالية للمصارف الخاصة بالاعتماد على نموذج

الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها في التحليلات الإحصائية كعامل أساسي في تعميق الوعي والإدراك بأهمية نظم المعلومات الحديثة وهذا سيحقق الاستغلال الأمثل والقرار الرشيد في تطبيق قرارات الإدارة المالية. **المصادر:**

1. إبراهيم، منى عمر (2013). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة العامة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، السعودية.

2. أبو الخير، سامي عبد العزيز (2013). الانماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بالإبداع الإداري من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

3. أبو تينة، عبد الله محمد، وخصاونة، سامر، والطحاينة، زياد لطفي (2007). القيادة الخادم في المدارس الأردنية كما يدركها المعلمون والمديرون: دراسة استطلاعية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 8(4): 137-160.

4. أبو جبل، ضياء (2016). أثر برامج التدريب والتدريب الاشرافي والصفات الشخصية في تحسين مهارات التوظيف لدى الخريجين: دراسة تطبيقية على برامج التدريب والتشغيل لدى شركة جوال، قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو حمور، عدنان محمد، والشايب (2010). مفاهيم إدارية معاصرة. ط1، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.

7 - بسام عبد الرحمن اليوزبكي، (2001)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تعزيز المزايا التنافسية للمنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

8- جلال سعد الملوك عبد الرحمن، (2002) اثر استراتيجية التمكين في تعزيز الابداع المنظمي، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

9- خالد محمد طلال بني حمدان، (2002)، تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، اطروحة دكتوراه، غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد

10- محمد عبد حسين الطائي،(1995)، أثر المناخ التنظيمي في مؤشرات فاعلية نظام المعلومات الإدارية، أطروحة دكتوراه غير منشوره، كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل .

11- محي الدين يحيى توفيق القطب، (2002)، الخيار الاستراتيجي واثره في تحقيق الميزة التنافسية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية .

12- فؤاد القاضي، نظم المعلومات واتخاذ القرارات في الدول النامية، مجلة الادارة العامة، معهد الادارة العامة في الرياض، عدد 26 لسنة 1980

13- . ابراهيم سلطان،(2000)، نظام المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الدار الجامعية- القاهرة

- 14- الرقب , خالد مصلح حسين , دور نظم المعلومات في تطوير الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارتي المالية والصحة بقطاع غزة . رسالة ماجستير كلية التجارة الجامعة الاسلامية – غزة , 2009 .
- 15- بوادي , انس : علاقة ادارة المعرفة بتحقيق الميزة التنافسية في شركات الاتصالات العاملة في الاردن , رسالة ماجستير , كلية ادارة الاعمال , الجامعة الاردنية 2009.
- 16- الشيشاني , عامر : اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية , دراسة ميدانية على الشركة الاردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم , رسالة ماجستير , كلية الاقتصاد والعلوم الادارية , جامعة ال البيت , 2004
- 17- الحوري , فالح : استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية , رسالة ماجستير , كلية الدراسات الادارية والمالية العليا , جامعة عمان العربية للدراسات العليا , 2004 .
- 18- هواري , معراج : دور نظم المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية , دراسة في القطاع الصناعي الجزائري , كلية الاعمال , جامعة عمار ثليجي بالاغواط , الاغواط – الجزائر , 2009 .

- 1- Bruwer.P.J.S (1984) A Descriptive Model Of Success For Computer Based Information System Performance “ Information and Management”No7.
- 2- Cheney .P and Dickson G.B (1987) “Organizational characteristic and information system successes an exploratory investigation .” Acd,mgmt . J. Vol , 25 no 1. cr
- 3- Delon , W.H and Mclean E.R. (2002) “ Information Systems Success Revisited “ Proceedings Of The 35<sup>th</sup> Hawaii International Conference On System Sciences .
- 4- Delon ,William and Ephraim Mclean ,(1992) information system success : The Qust for the defendant variable ,information system research,Vol.3,n.1.
- 5- Gatiah ,A.W. (1994)“issue : satisfaction a valid measure of system effectiveness“ information and management” .Vol.26,No 3.
- 6- Ives , J. and Oslon .M.H (1984)“ user inolment and MIS success a review of research “management Sci”, Vol1,30,No 5, May.
- 7- Kim, K.K. (1988)“Organizational coordination and performance of Hospital accounting information system “ Am Empirical Investigation “ the Accounting Review , Vol , LXII , No3, July .
- 8- Labaria , M (1990)“ End user computing Effectivness structural equation model O.M.E.G.A. , Vol.1 , 18 No 6.
- 9- Lederer.A.L and V.Seth(1991)guidelines for strategic information planning. “The journal of business strategy” . Nov/dec.
- 10- Paule ,Melone , Nancy ,(1990) a Theoretical Assessment of the user Satisfaction Construct in Information Systems researches” “Management science” , Vol36, No1, January .