وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية ألإدارة والاقتصاد
قسم مالية مصرفية

دور نظم المعلومات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

قدمت هذه الدراسة استكمالا لنيل شهادة البكالوريوس في قسم المالية مصرفية

من قبل الطالبـــة
هالة كريم عجه

بإشراف الاستاذة
م. هناء جاسم

١٤٣٩هـ ٢٠١٨م

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علماً

صدق الله العظيم

(سورة طه – الآية ١١٤)

ا لا هـد ا ء

إلى اللذين عزّ عليّ فقدهما
والدي
كلمات تعبق بالوفاء لها لكنها لاتفي الوصف المنشود
إلى رمز العطاء والتضحية
وفقها الله وجزاها كل الخير...

إلى من وقفوا الى جانبي وآزروني
وتحملوا الكثير... أخواتي

اهدي ثمرة مواسمي واوّل قطافي

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين أشرف الخلق أجمعين الهادي الأمين نبينا محمد وعلى آلة وصحبة ومن اتبعه إلى يوم الدين وبعد، انطلاقاً من قول النبي صلى الله علية وسلم " من لا يشكر الناس لايشكر الله " فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله عز وجل ومن هم أهل للثناء أساتذتي الافاضل في قسم العلوم المالية المصرفية لما بذلوه من جهد وعطاء في اكمال مسيرتي العلمية .

كما وأتقدم بالشكر والامتنان لكل من ساندني وذليل الصعاب امامي ، فشكراً لهم جميعاً ، سائلاً المولى القدير أن يوفق الجميع إنه قريب مجيب .

قائمة المحتويات

الموضـــــــوع	الصفحة
الآية	أ
الاهداء	ب
الشكر والامتنان	ج
المحتويات	د
المقدمة	١-٢
المبحث الأول : منهجية البحث	٣-٤
المبحث الثاني : الجانب النظري للبحث	٥ -١٩
المبحث الثالث : تفسير نتائج الجانب العملي	٢٠-٢٧
المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	٢٨-٣٠
المصادر والمراجع	٣٠-٣٤
الملاحق	٣٥

المقدمة

أن نظام المعلومات يتعلق بكيفية التعامل مع البيانات من حيث إمكانية الحصول عليها من مصادرها المختلفة (الداخلية والخارجية) وحفظها ونقلها واسترجاعها بهدف إجراء العمليات التشغيلية اللازمة عليها وصولاً إلى تهيئتها كمخرجات يمكن أن تكون بمثابة معلومات تحقق الفائدة الى الجهات المستفيدة من المعلومات للمعلومات المالية ، وتعيش شركات التنافس اليوم في ظل محيط اعمال متقلب باستمرار سمتة الجوهرية وتسارع المتغيرات والعوامل التي يضمها جاعلة مقصود الاستمرارية والتطورات في المفاهيم التي تتطلب ضرورة التكليف في العمل لأيجاد والتواصل بهدف ضمان مكانة متميزة في ظل التي مست عمق الحياة المعاصرة ، ولتحقيق اهداف البحث قسم هذا البحث على اربع مباحث حيث عرض المبحث الاول منهجية البحث ، وعرض الثاني منه الجانب النظري للبحث ،

وعــرض الثالــث تفســير نتــائج الجانــب العملــي ، وعــرض الرابــع منــه الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول منهجية البحث

ســيتم فــي هــذا المبحــث عــرض منهجيــة البحــث والتــي تمثــل المســار العلمــي في تحديد وتحقيق اهدافه واثبات فرضياته وقد قسم هذا المبحث الى .

اولاً : مشكلة البحث

تعــد نظــم المعلومــات مــن الاصــول الاساســية للمنظمــات كــالموارد الماليــة والبشــرية وذلــك للــدور الكبيــر الــذي تلعبــه فــي تقــديم الــدعم لأعــداد الخطــط واتخــاذ القــرارات وبالتــالي تحقيــق الميــزة التنافســية المســتدامة ، ومــن خــلال ذلــك يمكــن بنــاء نظــام معلومــات ذو اســس قويــة يمكــن الاســتفادة منــة فــي تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

ثانياً : اهمية البحث

تبرز اهمية البحث من خلال الاتي :-

١. تسهيل تبادل المعلومات بين اقسام المنظمة الرئيسية .

٢. ابــراز دور نظــم تكنلوجيــا المعلومــات فــي تحقيــق الميــزة التنافســية المستدامة .

ثالثاً :اهداف البحث

يمكن تحقيق اهدف البحث كالاتي :-

١.تعزيز دور نظم المعلومات المصرفية المتكاملة لمواكبة الظروف والمتغيرات .

٢. الاستفادة من الخبرات المتوفرة في بيئة الاعمال المالية التي تعمل ضمنها حتى يستطيع من تحقيق الميزة التنافسية المستدامة .

رابعاً: فرضيات البحث

توجد علاقة ارتباطية معنوية بين نظم المعلومات والميزة التنافسية المستدامة .

خامساً : عملية جمع المعلومات والبيانات

لقد تم الاعتماد في عملية جمع المعلومات في هذا البحث على الرسائل الحديثة ذات الخصوص المباشر في موضع البحث وبعض الكتب والاطاريح .

الجانب النظري – مبحث ثاني

اولاً: مفهوم نظام المعلومات

يعّرف نظام المعلومات على أنه "مجموعة من الأفراد والإجراءات والمواد التي تقوم بجمع ومعالجة وتقديم البيانات داخل الشركة". (الدهراوي، ٢٠٠٧: ٢٥) و عرف نظام المعلومات بأنه " إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد]البشرية والآلية[لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف المشروع".

ومـــن خـــلال تتبـــع هـــذه التعـــاريف يمكـــن ملاحظـــة أن مفهـــوم نظـــام المعلومـــات يتعلـــق بكيفيـــة التعامـــل مـــع البيانـــات مـــن حيـــث إمكانيـــة الحصـــول عليهـــا مـــن مصـــادرها المختلفـــة (الداخليـــة والخارجيـــة) وحفظهـــا ونقلهـــا واســـترجاعها بهـــدف إجـــراء العمليـــات التشـــغيلية اللازمـــة عليهـــا وصـــولاً إلـــى تهيئتهـــا كمخرجـــات يمكـــن أن تكـــون بمثابـــة معلومـــات تحقـــق الفائدة لمستخدميها.

وإن نظـــام المعلومـــات مـــن حيـــث علاقتـــه بالبيئـــة يأخـــذ احـــد الشـــكلين الآتيين:-

١- نظـــام المعلومـــات المغلـــق: وهـــو ذلـــك النظـــام الـــذي يعمـــل فـــي بيئـــة داخليـــة محـــددة بحيـــث لا يتـــأثر بالبيئـــة الخارجيـــة ولا يـــؤثر بهـــا. (يحيـــى، الحبيطـــي، ٢٠٠٣: 25) ويوجـــد النظـــام المغلـــق فـــي مواقـــف المعمل التي يكون التحكم محكماً فيها.

٢- نظـــام المعلومـــات المفتـــوح : يســـمى النظـــام المتصـــل ببيئتـــه، حيـــث أنـــه يـــرتبط بالبيئـــة الخارجيـــة مـــن خـــلال العلاقـــات العكســـية فـــي تبـــادل البيانـــات والمعلومـــات والاســـتفادة منهـــا. (يحيـــى، الحبيطـــي، ٢٠٠٣: ٢٥) ***نقلاً عن (غولي ، ٢٠١٠).***

ثانياً : مكونات نظام المعلومات

إن العناصر الأساسية المكونة تتكون من ثلاثة أجزاء:-

١-المـــدخلات : إن البيانـــات تشـــكل مـــدخلات النظـــام ولأنهـــا متعلقـــة بعمليـــات الشـــركه وبقيـــة الأحـــداث فيجـــب أن تجمـــع وتـــدخل إلـــى النظـــام مـــن أجـــل عمليـــات المعالجـــة اللاحقـــة، فالمســـتندات والوثـــائق التـــي تصـــور العمليـــات المالية بين الشركه والبيئة المحيطة تشكل مدخل النظام المحاسبي.

٢-المعالجـــات: وتمثـــل الجانـــب الفنـــي مـــن النظـــام وهـــي مجموعـــة مـــن العمليـــات المحاســـبية، والتـــي تتمثـــل بعمليـــات المقارنـــة المنطقيـــة، والتلخـــيص ، والتصـــنيف، والفـــرز التـــي تجـــري علـــى البيانـــات المدخلـــة بهـــدف تحويلهـــا إلـــى معلومـــات تقـــدم إلـــى المســـتفيد النهـــائي. (الجـــزراوي، الجنابي، ٢٠٠٧: ١٨)

المخرجـــات : وهـــي النتـــائج الناتجـــة مـــن المعالجـــة، ويـــتم إيصـــال المعلومـــات إلـــى المســـتفيدين علـــى وفـــق أشـــكال متعـــددة كالتقـــارير والجـــداول والقـــوائم والأشـــكال البيانية.

ثالثاً: خصائص نظم المعلومات

إن من أبرز خصائص نظم المعلومات هي:-

١- إنـــه يتكـــون مـــن مجموعـــة مـــن الـــنظم الفرعيـــة التـــي يتخصـــص كـــل منهـــا بتقـــديم نـــوع معـــين مـــن أنـــواع المعلومـــات، وأن هـــذه الـــنظم تتغلغـــل فـــي كافة فعاليات الشركة.

٢- التناسق والتكامل بين هذه النظم وما تتضمنه من إجراءات وأساليب، بحيث أن مخرجات نظام معين قد تعّد مدخلات لنظام آخر مما يؤدي في النهاية إلى الوفاء بالهدف الكلي (أو الأهداف) المبتغاة من النظام.

٣- إن النظام الكلي، وأياً من الأنظمة الفرعية، يتكون من مجموعة من الوسائل والإجراءات والأساليب المصممة لغرض معالجة البيانات.

٤- إنه يسهم في حماية موجودات الشركة وحقوقها بما يتضمنه من إجراءات الرقابة الداخلية.

٥- إنه يقوم في حركته على مجموعة من القواعد والمعايير المحاسبية والقانونية المتعارف عليها وذلك لضمان حسن الأداء والنوعية والتماثل والانسجام. (الحسون، القيسي، ١٩٩١: ٤٢) .

رابعاً: مقاييس المعلومات

يمكن تحديد معايير عامة لقياس جودة المعلومات وعلى نحو الآتي :- (الفضل، ونور،٢٠٠٢، ص٣٠٥-٣٠٦).

١) **الدقة كمقياس لجودة المعلومات:-** يمكن التعبير عن جودة المعلومات بدرجة الدقة التي تتصف بها المعلومات، كلما زادت الدقة كلما زادت جودتها،ومع أهمية هذا المقياس في التعبير عن جودة المعلومات إلاّ انه لا يمكن تحقيقه، وذلك لكون المعلومات التي تتبنى عليه القرارات تنطوي على المستقبل وبالتالي فهي على درجة من عدم اليقين والتأكد.

لـــذا غالبـــاً مـــا يـــتم التضـــحية بالدقـــة عنـــد تـــوفير معلومـــات الملاءمـــة لاتخـــاذ القرارات.

٢) **المنفعـــة كمقيـــاس لجـــودة المعلومـــات:-** وتتمثـــل المنفعـــة فـــي عنصـــرين همـــا صـــحة المعلومـــة وســـهولة اســـتخدامها ويمكـــن ان تأخـــذ المنفعـــة أحـــد الصـــور الآتية:

- المنفعـــة الشـــكلية:- أي تطـــابق شـــكل المعلومـــات ومحتواهـــا مـــع متطلبـــات متخذ القرار.
- المنفعـــة الزمنيـــة:- تـــوفر المعلومـــة لـــدى متخـــذ القـــرار فـــي ذات الوقـــت الـــذي يحتاج اليه.
- المنفعة المكانية:- أي الحصول عليها بسهولة.
- المنفعـــة التقيميـــة والتصـــحيحية:- قـــدرة المعلومـــات علـــى التقيـــيم وتصـــحيح نتائج تنفيذ القرارات.

٣) **الفاعليـــة كمقيـــاس لجـــودة المعلومـــات:-** تعبـــر الفاعليـــة عـــن مـــدى تحقيـــق الوحـــدة لأهـــدافها مـــن خـــلال مـــوارد محـــددة ، وبالنســـبة للمعلومـــات فهـــي مـــدى تحقيـــق المعلومـــات لأهـــداف الوحـــدة او متخـــذ القـــرار مـــن خـــلال اســـتخدام الموارد المتاحة.

٤) **التنبـــؤ كمقيـــاس لجـــودة المعلومـــات:-** التنبـــؤ وســـيلة يمكـــن بهـــا اســـتعمال معلومـــات الماضـــي والحاضـــر فـــي توقـــع أحـــداث المســـتقبل، وهـــذه تســـتخدم

فـــي التخطـــيط واتخـــاذ القـــرارات. لـــذا فـــان جـــودة المعلومـــات تتمثـــل فـــي مقـــدرتها التنبؤيـــة وتخفـــيض حالـــة عـــدم التأكـــد، وذلـــك عنـــد اســـتخدامها كمـــدخلات لنمـــاذج التنبـــؤ، او كمـــدخلات لنمـــاذج الاختيـــار بـــين البـــدائل القرارية.

٥) **الكفـــاءة كمقيـــاس لجـــودة المعلومـــات:-** يقصـــد بالكفـــاءة تحقيـــق اهـــداف الوحـــدة بأقـــل اســـتخدام ممكـــن للمـــوارد، وتطبيـــق مبـــدأ اقتصـــادية المعلومـــات الـــذي يســـتهدف تعظـــيم جـــودة المعلومـــات بأقـــل التكـــاليف الممكنـــة التـــي يجـــب ان لا تزيد عن قيمة المعلومات.

وهنا تبرز اهمية ونجاح عمل المحاسبي ودقة سير العمليات فيه، وهذا من خلال انتاجه كمية من المعلومات التي يستفاد منها من قبل الاطراف المستخدمة للمعلومات وكذلك حلقة وصل في تكامل نظم المعلومات في الوحدة بحيث يجهز الأنظمة المختلفة في الوحدة بالمعلومات الدقيقة واستخدامها من قبلهم.(نقلاً عن محمد : ٢٠٠٦)

ثانيا: مفهوم الميزة التنافسية المستدامة :

تعيش شركات التنافس اليوم في ظل محيط اعمال متقلب باستمرار سمتة الجوهرية وتسارع المتغيرات والعوامل التي يضمها جاعلة مقصود الاستمرارية والتطورات في المفاهيم التي تتطلب ضرورة التكليف في العمل لأيجاد والتواصل بهدف ضمان مكانة متميزة في ظل التي مست عمق الحياة المعاصرة .

وتوصف الميزة التنافسية في مجال الإعمال بأنها (الخصائص التي ترغبها منظمة الأعمال بشكل عالي ، ويصعب تحديدها او قياسها فضلا عن أنها غالبا ما توصف بالخيالية وللميزة التنافسية دور رئيس في نجاح الأعمال ، وتبنى الميزة التنافسية على المواءمة بين القدرات الداخلية للمنظمة وفرصها في البيئة الخارجية ، تحدد هذه المواءمة مفهوم الميزة التنافسية والأساس الذي يكون موضع الاهتمام عند بنائها.

١. كما تمت الإشارة ايضاً إلى الميزة التنافسية بأنها(الوسائل التي تستطيع من خلالها منظمة الأعمال التغلب على المنافسين الآخرين) (احمد ،٢٠١٥: ١٩) ، أما أذا حققت هذه الوسائل للشركة متعددة وحدات الأعمال قيمة مضافة ، عندها توصف بالميزة الشاملة ، اذ أكد التعريف على الوسائل أكثر من الخصائص ، أي على الاستراتيجيات التي تكسب منظمة الأعمال ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين ، في بيئة الأعمال التي تعمل فيها وبالتالي تم وصف الميزة التنافسية بالإستراتيجية التي تحقق خصائص مميزة لمنظمة الأعمال في موقع السوق ، وتعرف الميزة التنافسية بأنها (الميزات التي تتفوق بها منظمة الأعمال على المنافسين من خلال تقديم قيمة اكبر للزبون سواء أكان عن طريق السعر المخفض ، أم المنافع الكبيرة ، أم الخدمات الأخرى المضافة التي تسهم في تلطيف السعر العالي ، وصف التعريف الميزة التنافسية بالمنافع التي تقدمها منظمة الأعمال للزبون ، وان تكون متفوقة في نوع هذه المنافع والفوائد المتوقعة منها مقارنة بالمنافسين ، كما قدم التعريف بعض من خصائص الميزة التنافسية التي يرغبها الزبون ، وتضمن التفوق على المنافسين مثل (السعر المخفض ، والجودة العالية ، والخدمات الإضافية الأخرى المرافقة للمنتج) ، ميز التعريف ولو بصورة محدودة بين الميزة

التنافسية (خصائص التميز) في موقع السوق ، والإستراتيجية التنافسية التي وصفت سابقا (بالوسائل التي تساعد على اكتساب هذه الخصائص) ، لذا تم النظر إلى الميزة التنافسية بأنها (ناتج الإستراتيجية المخططة للشركة) ، أو (ناتج قدرة الإستراتيجية على مساعدة منظمة الأعمال على استمرارية الاحتفاظ بمركزها المفضل في السوق حاول التعريف أن يقدم تمييزا بين الميزة التنافسية والإستراتيجية التي تسهم في تكوينها ، والتي تم الإشارة إليها آنفا" (بالوسائل) ، إذ عد الميزة التنافسية (ناتج الإستراتيجية)، مؤكدا على ضرورة إن توجه الاستراتيجيات نحو بلوغ ميزات تنافسية في موقع السوق ، وشدد التعريف على الاعتمادية المتبادلة بين الميزة التنافسية والإستراتيجية من خلال الإشارة إلى الإستراتيجية (المخططة) ، أي إن يكون الاستثمار وتوزيع الموارد موجها نحو تحقيق ميزة تنافسية معينة ، وهذا يؤكد التعدد في وجهات النظر التي تصف الميزة التنافسية .

وعلى المنوال نفسه قدم (الخماس) تعريفا لمفهوم الميزة التنافسية أكثر تركيزا" على الإستراتيجيات المعتمدة لمنظمة الاعمال كونها (تمثل قدرة المنظمة على خلق قيمة فريدة او مميزة للزبائن في سوق محددة ولمدة طويلة نسبيا نابعة من الاستراتيجيات المعتمدة فيها ، لما تمتلكه من موارد يصعب على المنافسين الحاليين او المرتقبين تقليدها او تطوير سماتها

للاستفادة منها ، لتكلفتها المرتفعة او صعوبة معرفة مقوماتها وإسرارها) (القرنة ،٢٠٠٤ : ٦٤) .

والدور الذي تؤديه كل من (الكفاءة ، والجودة ، والإبداع ، واستجابة الزبون) في بناء الميزة التنافسية والاحتفاظ بها ، وحدد قوة المركز التنافسي لمنظمة الاعمال في امتلاكها (أوسع حصة في السوق ، وعدد الكفايات الجوهرية التي تتصف بالقوة والتميز) ، مع ان الميزة التنافسية تمنح منظمة الاعمال مركز تنافس قوي في السوق ، الا ان الميزة التنافسية او التميز في موقع السوق بصفتها ناتج الاستراتيجية المخططة ينبغي ان يتأسس على (حلقات وصل) تربط محصلة نشاطات الاستراتيجية والتأثير المتميز في موقع السوق ، وتسمى هذه الحلقات الإبعاد التنافسية او الأسبقيات التنافسية ، وحددها (**المالك**،1995:49) بكل من (الكلفة ، والجودة ، والاعتمادية ، والمرونة ، والتوقيت الزمني ، والخدمة) ، لان التنافس من خلالها يحقق استجابة المنظمة التي ترضي الزبون او تشبع حاجاته.(**العبادي ،٢٠٠٩ : ص ٤٥**).

ثالثاً:- نظم المعلومات والميزة التنافسية المستدامة في المصارف

إن من أهم التحديات التي تواجه المنظمات المالية والمصرفية هو كيفية النجاح والتميز في سوق تزداد فيه حدة المنافسة يوما بعد يوم وخاصة في ظل تسارع التحولات والتغيرات ، والتوجه نحو اقتصاد أكثر انفتاحا ، وبروز

ظـــاهرة العولمـــة التـــي اصـــبحت امـــرا واقعـــا لا يمكـــن تجاهلـــه حيـــث بـــدأت تفـــرض نفسها على مسرح الاحداث.

ومـــع تزايـــد حـــدة المنافســـة وتنـــوع وتزايـــد رغبـــات الزبـــائن اصـــبح مـــن الاهميـــة بمكـــان خلـــق قـــدرة تنافســـية للمصـــرف تهيـــئ لـــه تميـــزا علـــى منافســـيه فـــي مجـــال او اكثـــر وبدرجـــة او اكثـــر ، وتنشـــأ ســـبل ومقومـــات تهيئـــة وتنميـــة القـــدرة التنافســـية للمصرف من المصادر التالي-:

١- تحليـــل البيئـــة الديموغرافيـــة مـــن حيـــث هيكـــل وخصـــائص الزبـــائن بمـــا يســـاعد فـــي دراسة وتحليل اتجاهاتهم ورغباتهم ومعرفة الخدمات التي يرغبونها.

٢- تحليـــل اتجاهـــات المنافســـة المصـــرفية تكنولوجيـــاً وتســـويقياً وذلـــك بدراســـة وتقيـــيم المنافســـة فـــي الســـوق المصـــرفية والتعـــرف علـــى الخـــدمات المقدمـــة مـــن طـــرف المصـــارف والمؤسســـات الماليـــة الاخـــرى، والتعـــرف علـــى الاســـتراتيجيات التســـويقية التي يتبناها المنافسون.

٣- تصـــميم او تبنـــي اســـتراتيجيات تنافســـية مثـــل اســـتراتيجية الجـــودة، والتميـــز والتركيـــز والتحالف الاستراتيجي وغيرها

٤- تبني مدخل ادارة الجودة الشاملة كخيار استراتيجي.

٥- اعتمـــاد مبـــدأ جـــودة الخدمـــة والتحســـين المســـتمر وتطـــوير الخدمـــة فـــي هيكـــل الخدمات المقدمة كضرورة اساسية من ضرورات الاداء المصرفي.

٦- اعتبـــار الزبـــون كحجـــر الزاويـــة فـــي تصـــميم الخدمـــة المصـــرفية وقيـــاس جودتهـــا وتطويرها.

٧- استخدام تكنولوجيا المعلومات كسلاح تنافسي، مع مراعاة تناسب مدى استيعاب التكنولوجيا المصرفية المستعلمة من طرف الزبائن.(عبدالقادر،٢٠٠٧:٢٦٢)

وتعد قدرة المصرف على المطابقة بين حاجات الزبائن وما ينتجه من خدمات مصرفية محددا استراتيجيا لبقاء المصرف واستمرار وجوده في السوق المصرفية من خلال تبني المسؤولين لبرامج فعالة لتطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة.(محمد،٢٠٠٧:٧١)

ان تشابه الخدمات المصرفية وبلوغها مرحلة النضج جعل المنافسة بين المصارف لا تتركز على انواع الخدمات المقدمة فقط بل على جودتها. واصبح الزبائن يختارون التعامل مع المصارف ليس لمجرد المزايا الترويجية فقط، وانما لما تتصف به من قيم رمزية يبحث عنها الزبون ، وتشكل بالنسبة له جودة افضل. وجودة الخدمات المصرفية بالمفهوم العام تتضمن السرعة في الاداء وتقديم الخدمة ، وخلو العمليات المصرفية من الاخطاء ، وانخفاض في سعر الخدمة المصرفية بالإضافة الى الامان. (اسبر،٢٠٠٩:٨٥)

وكلما زادت حدة المنافسة في القطاع المصرفي ، اصبح من الضروري ان تميز المصارف خدماتها بشكل ملموس وحقيقي ؛ كي تضمن البقاء او تحقق معدلات النمو المنشودة ، وعليها ان توسع رقعة اسواقها ، من خلال : اما الاستحواذ على الحصص السوقية للمصارف المنافسة ، او دخول اسواق خارج حدودها الإقليمية (فتح فروع لها في الخارج) ، وفي كلتا الحالتين ، فأن نجاحها يعتمد على قدرتها على تمييز خدماتها المصرفية بالشكل الذي

يجعلها قادرة على التنافس في سوق لم يعد فيها للتقليديين مكان.(الزامل واخرون،٢٠١٢:٢٧٨)

إذ أن الالتزام بجودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة سينعكس ايجابا على ارباح المؤسسة(شعشاعة، ٢٠٠٤:٤٠)،وان نجاح المؤسسة الخدمية يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاحها في استقطاب وتشغيل وتنمية ملاكات متميزة قادرة على التنفيذ الفعال لمنظومة العلاقات المستهدفة مع الزبائن، وان تلك ملاكات يجب ان تكون مسلحة بمعارف ومهارات فنية رفيعة المستوى عن المزيج الخدمي وابعاده ومحتواه ولديها الولاء والقدرة على التعامل مع الزبائن بسهولة وصدق دائما.(المصري،٢٠٠٢:٤٢)

المبحث الثالث

تفسير نتائج الجانب العملي

تمهيد:

يهدف هذا المبحث إلى عرض وتحليل بيانات استمارة الاستبيان والخاصة بآراء الافراد الموظفين في المصرف من اساتذة متخصصين وموظفين يعملون في هذا الشأن المبحوثة بهدف التعرف على مستوى الاهتمام بمتغيرات البحث.

اولاً :نظم المعلومات

عبرت إجابات العينة لبعد **نظم المعلومات** وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (2.76)، وهو مقارب الى الوسط المعياري الذي يبلغ (2.5) ،

وبانســـجام جيـــد بـــين الإجابـــات يؤكـــده الانحـــراف المعيـــاري (٠.٦١٥)

فقرات الاسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعيار	ترتيب الأهمية

ومعامـــل اخـــتلاف (0.22) . أمـــا علـــى صـــعيد الأســـئلة فقـــد قـــيس هـــذا المتغيـــر مـــن خـــلال تســـعة أســـئلة، و كانـــت النتـــائج حولهـــا قـــد توزعـــت بـــين أعلـــى قيمـــة حققهـــا الســـؤال الثالـــث ، إذ بلـــغ الوســـط الحســـابي (٣.١) ، وهـــو الأمـــر الـــذي يعكـــس ميـــل المبحـــوثين تجـــاه نظـــم المعلومـــات فـــي عينـــة البحـــث وكـــان الانســـجام فـــي الإجابـــة جيـــد يعكـــس الانحراف المعياري ، إذ بلغ .0) (0.177)

جدول (١)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية لاستجابة مجتمع البحث

		ي	
يهتم العاملون بالاطلاع على المعلومات التي تتضمنها الكشوفات المالية للمصرف.	3.28	0.55	١
يعرض المصرف للعاملين المعلومات المالية الخاصة بهم كالرواتب والمكافآت والمزايا عن طريق كشوفاته المالية.	2.61	0.73	٨
تقوم إدارة المصرف بتوضيح المعلومات التي تتضمنها كشوفاتها المالية للعاملين.	3.08	0.68	٤
يستطيع العاملون الاطلاع المباشر على البيانات المالية.	3.24	0.58	٢
يدرك العاملون المعلومات التي تتضمنها الكشوفات التي يصدرها المصرف.	2.12	0.54	٦
تعكس الكشوفات المالية للمصرف أهمية العاملين بنفس الحجم التي تعكسها لباقي أصحاب المصلحة في المصرف.	٢.٩٦	0.65	٣
يجب أن يفصح المصرف عن المخاطر والأزمات المالية التي يحتمل أن يتعرض لها.	٢.٠٢	0.51	٥
يعتقد العاملون بان المعلومات المالية التي يفصح عنها المصرف في كشوفاته المالية غير موجهة إليهم.	٢.٣٢	0.61	٧
تعد المعلومات المالية التي يفصح عنها المصرف(عدا المعلومات الظاهرة في كشف القيمة المضافة) غير كافية لاستخدامات العاملين.	٢.٣١	0.65	٩
المجموع	٢.٧	٠.٦٠٦	

<u>ثانياً : التنافسية المستدامة</u>

تضمنت محاور البحث من استمارة الاستبيان وضمت مجموعة من الاسئلة أعدت لقياس الميزة التنافسية بابعاده وبعض مكوناته (ابداع المنتج ، الجودة ، المرونة التشغيلية ، التميز). وكان الهدف من وراء ذلك هو للاستيضاح عنها . وقد تم القياس في ضوء المؤشرات التالية : –

١ ***إبداع المنتج :***

حقق هذا المكون وسطا حسابيا عاما بلغ (3.5235) بانحراف معياري (0.87) ، ولما كان الوسط المعياري مساويا (3) فأن النتائج تشير إلى إن مستوى إبداع المنتج هي (فوق المتوسط) وهي نتيجة مشجعه وايجابية تدل على استقطاب الافكار الابداعية وتطبيقها في الشركة . إما فيما يخص الفقرات الخاصة بهذا المتغير ، فقد تراوحت الأوساط الحسابية بين أعلى قيمة لها عند الفقرة (1) (توفر ادارة الشركة الدعم الكامل للأفراد المبتكرين) إذ بلغ الوسط الحسابي (3.7941) وبأقل تشتت في الإجابات حيث كان الانحراف المعياري لها (0.81)

وبين اقل وسط حسابي عند الفقرة (2) في (توفر ادارة الشركة وسائل اتصال مباشرة تدعم الافكار الابداعية) ، اذ بلغ (3.25) .

جدول (٣)

الوسط الحسابي والوسط المعياري والتكرارات والنسبة المئوية لاستجابة مجتمع الدراسة عن الميزة التنافسية

المكون الفرعي	رقم السؤال	مضمون السؤال	الوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	الاهمية
إبداع المنتج	١.	توفر ادارة الشركة الدعم الكامل للأفراد المبتكرين	3.2794	0.81	1
	٢.	توفر ادارة الشركة وسائل اتصال مباشرة تدعم الافكار الابداعية	3.25	0.85	4
	٣.	يتم استقطاب الافكار الابداعية وتطبيقها في الشركة .	3.5	0.95	8
	٤.	تطبق ادارة الشركة بطاقة تحقيق النقاط المستهدفة لتقييم اداء الموظفين	3.6617	0.87	8
الوسط العام لأبداع المنتج				3.5235	0.87

الجودة	٥.	تتبادل الشركة المعلومات بينها وبين شركائها في الوقت المناسب .	3.8088	0.71	10
	٦.	لدى الشركة القدرة على المنافسة على اساس الجودة .	3.7794	0.75	11
	٧.	عدي شكاوي الزبائن المتعلقة بالجودة قليلة بالنسبة للمنافسين	3.5588	0.78	5
	٨.	تحاول ادارة الشركة مطابقة المنتج لمتطلبات الادارة التي يطلبها الزبون .	3.2794	0.73	1
الوسط العام الجودة				3.6066	0.74
المرونة التشغيلية	٩.	تمتلك الشركة القدرة على تقليل الوقت اللازم للزبائن للحصول على المنتج	3.2058	0.91	1
	١٠	تمتلك ادارة الشركة القدرة علاقة مرنة بتسهيل الحصول على الموارد من مورديها .	2.7647	1	3
	١١	تنوع ادارة الشركة اساليبها في استقطاب الكوادر والخبر والمؤهلات .	2.5147	0.95	1
	١٢	تنوع ادارة الشركة في تقييم منتجاتها .	2.5147	1.11	2
الوسط العام المرونة التشغيلية				2.750	0.99
الوسط العام للمرونة				3.293	0.86

ملاحظة حجم العينة =n=68

أما اعلى تشتت في الإجابة فقد كان للفقرة (3) حيث بلغ الانحراف المعياري (0.95)، واقل تشتت سجل للفقرة (1) حيث بلغ الانحراف المعياري لها (0.81) وهذا يعني تقارب الإجابات حول مضمون هذه الفقرة لتؤكد على مستوى جيد يمتلكه كادر الكلية من اسهام في توليد الأفكار والمعرفة وتحويلها إلى إبداعات .

أما على مستوى الإجابات فقد نالت الفقرات (5,4,3,2) على اوساطٍ حسابية متقاربة بتكرارات كبيرة تحت مستوى قياس (عالية) إذ بلغت

الأوسـاط الحسـابية للفقـرات المذكـورة (3.25) و (3.5) و (3.6617) و (3.4117) على التوالي .

ان ذلـك يـدل علـى إن الكليـة تمتلـك قـدرات أبداعيـة بمـؤهلات ذات مرونـة فـي التعامـل مـع المواقـف والأنشـطة المختلفـة فـي العمـل كمـا وتمتلـك مـؤهلات بقـدرات أبداعيـة فـي تعزيـز العلاقـات مـع الخبـراء فـي مجـال التخصـص وتوليـد الأفكـار لإحـداث أو تبنـي التغييـرات للوصـول إلـى حالـة الإبـداع والتميـز فـي إدخال مفردات جديدة او تطوير المفردات القديمة وتقديم البحوث المبتكرة.

٢.الجودة :

حقـق هـذا المكـون وسـطا حسـابيا عامـا بلـغ(3.6066) بـانحراف معيـاري (0.74) وهـذا يعنـي إن الوسـط الحسـابي للمكـون هـو أعلـى مـن الوسـط المعيـاري البـالغ (3) وبالتـالي فـأن النتـائج المـذكورة تشـير إلـى مسـتوىً عـالٍ مـن المهـارات التـي يمتلكهـا كـادر الكليـة وهـي نتيجـة مشـجعة ومرضـية فقـد حققـت الفقـرة (6) (لـدى الشـركة القـدرة علـى المنافسـة علـى اسـاس الجـودة)أعلـى وسـط حسـابي بلـغ (3.8088) وبأقـل انحـراف معيـاري 0.71) (فيمـا كـان اقـل وسـط حسـابي عنـد الفقـرة (9) (تمتلـك الشـركة القـدرة علـى تقليـل الوقـت الـلازم للزبـائن للحصـول علـى المنـتج) إذ بلـغ (3.2794) وهـو أعلـى مـن الوسـط المعيـاري بقليـل ، وبـانحراف معيـاري (0.73) أمـا أعلـى تشـتت فـي الإجابـة فكـان عنـد الفقـرة (8) اذ بلـغ الانحـراف المعيـاري

لهـا (0.78) ممـا يؤكـد وجـود تبـاين فـي إجابـات المجتمـع عـن مضـمون الفقـرة المـذكورة وعـدم وضـوح الإجابـة ، ومـع ذلـك فقـد حققـت وسـطا حسـابيا بلـغ (3.5588) وهـو أعلـى مـن الوسـط المعيـاري دلالـة علـى النتيجـة المرضـية فـي امـتلاك الكليـة لكـادر مؤهـل بقـدرات فـي تعلـيم الآخـرين وان كانـت نتيجـة ايجابيـة ومرضـية إلا أنهـا تحتـاج إلـى دعـم اكبـر لتنميتهـا كمـا وتؤكـد علـى وجـود راس مـال بشـري قـادر علـى تحويـل المعرفـة الضـمنية إلـى معرفـة صـريحة بنقـل المعرفة إلى الآخرين لاحتضان راس المال الهيكلي .

٣.المرونة التشغيلية :

أشـرت النتـائج وسـطا حسـابيا عامـا حـول البـرامج التدريبيـة التـي تقيمهـا الكليـة بلـغ (2.7500) وتشـتيت قليـل فـي الإجابـات يعكسـه الانحـراف المعيـاري العـام البـالغ (0.99) وهـي نتيجـة غيـر مرضـية تـدل علـى ان إدارة الكليـة لا تـولي اهتمامـا كافيـا بتـدريب مواردهـا البشـرية ، وان ذلـك مـن شـانه أن يؤدي إلى تقادم المعرفة الموجودة لديهم . والإبقاء على المعرفة القديمة .

وقـد تراوحـت قـيم الوسـط الحسـابي بـين أعلـى قيمـة حققتهـا الفقـرة (10) (تمتلـك ادارة الشـركة القـدرة علاقـة مرنـة بتسـهيل الحصـول علـى المـوارد مـن مورديهـا .) اذ بلـغ (3.2058) وبأقـل تشـتت فـي الإجابـات مـن بـين الفقـرات حيـث كـان الانحـراف المعيـاري لهـا (0.91) ،وبـين اقـل قيمـة لوسـط حسـابي عنـد الفقـرتين (12) و (13) اذ بلـغ (2.5147) لكـل منهمـا، كمـا حققـت الإجابـة علـى الفقـرة (10) مسـتوى مقيـاس (عاليـة) بتكـرار بلغـت

نسبته (42.6 %) ، أما اعلى تشتت في الإجابات فكانت عند الفقرة (13) (إقامة دورات في الثقافة العامة) اذ بلغ الانحراف المعياري لها (1.11) وبخصوص الإجابات ، فقد حققت الفقرات (13,12,11) مستوى إجابة (معتدلة) بنسب مئوية (42.6 %) و (39.7%) و (47.1%) على التوالي ،وهي نسب مقبولة ومرضية فيما كانت الأوساط الحسابية لها (2.7647) و (2.5147) و (2.5147) على التوالي **وهي جميعها اقل من الوسط المعياري .**

من خلال المتغيرين التي تم وضعها في صورة كمية فيتم الان اثبات عملية الارتباط بينهم وهي كلاتي .

أن فرضية البحث نصت على ((توجد علاقة ارتباطية معنوية بين نظم المعلومات والميزة التنافسية المستدامة)) ويتم اثباتها وفق الاتي إلى وجود علاقة أرتباط معنوية موجبة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (٠.٤٥٢) عند مستوى معنوية قدره (٠.٠١) وبهذا يتم اثبات فرضيتنا الاساسية .

استمارة الاستبانة

حضرة الأساتذة الكرام ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

الاستمارة التي بين يديك هي جزء من متطلبات البحث الموسوم ((دور نظم المعلومات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية)) لنيل شهادة البكلوريوس في علوم المالية والمصرفية ، وجاء تصميم هذه الاستمارة وما تحتويه من أسئلة مستهدفةً بحسب متطلبات عنوان البحث

يرجى التعاون في ملئ الاستمارة مع فائق الشكر والامتنان...

المشرف **الباحث**

المحور الاول : نظم المعلومات

التفاصيل	اتفق تماما	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
يهتم العاملون بالاطلاع على المعلومات التي تتضمنها الكشوفات المالية للمصرف.					
يعرض المصرف للعاملين المعلومات المالية الخاصة بهم كالرواتب والمكافآت					

والمزايا عن طريق كشوفاته المالية.					
تقوم إدارة المصرف بتوضيح المعلومات التي تتضمنها كشوفاتها المالية للعاملين.					
يستطيع العاملون الاطلاع المباشر على البيانات المالية.					
يدرك العاملون المعلومات التي تتضمنها الكشوفات التي يصدرها المصرف.					
تعكس الكشوفات المالية للمصرف أهمية العاملين بنفس الحجم التي تعكسها لباقي أصحاب المصلحة في المصرف.					
يجب أن يفصح المصرف عن المخاطر والأزمات المالية التي يحتمل أن يتعرض لها.					
يعتقد العاملون بان المعلومات المالية التي يفصح عنها المصرف في كشوفاته المالية غير موجهة إليهم.					
تعد المعلومات المالية التي يفصح عنها المصرف(عدا المعلومات الظاهرة في كشف القيمة المضافة) غير كافية لاستخدامات العاملين.					

المحور الثاني: الميزة التنافسية المستدامة

اولا: ابداع المنتج	اتفق تماما	اتفق	إلى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
توفر ادارة الشركة الدعم الكامل للأفراد المبتكرين					
توفر ادارة الشركة وسائل اتصال مباشرة تدعم الافكار الابداعية					
يتم استقطاب الافكار الابداعية وتطبيقها في الشركة .					
تطبق ادارة الشركة بطاقة تحقيق النقاط المستهدفة لتقييم اداء الموظفين					
توفر ادارة الشركة الدعم الكامل للأفراد المبتكرين					
ثانياً : الجودة					
تتبادل الشركة المعلومات بينها وبين شركائها في الوقت المناسب .					
لدى الشركة القدرة على المنافسة على اساس الجودة .					
عدي شكاوي الزبائن المتعلقة بالجودة قليلة بالنسبة للمنافسين					

					تحاول ادارة الشركة مطابقة المنتج لمتطلبات الادارة التي يطلبها الزبون .
					تتبادل الشركة المعلومات بينها وبين شركائها في الوقت المناسب .
					ثالثاً : المرونة التشغيلية
					تمتلك الشركة القدرة على تقليل الوقت اللازم للزبائن للحصول على المنتج
					تمتلك ادارة الشركة القدرة علاقة مرنة بتسهيل الحصول على الموارد من مورديها .
					تنوع ادارة الشركة اساليبها في استقطاب الكوادر والخبر والمؤهلات .
					تنوع ادارة الشركة في تقييم منتجاتها .
					رابعاً : التمييز
					تتبادل الشركة المعلومات بينها وبين شركائها في الوقت المناسب .
					لدى الشركة القدرة على المنافسة على اساس الجودة .
					عدي شكاوي الزبائن المتعلقة بالجودة قليلة بالنسبة للمنافسين
					تحاول ادارة الشركة مطابقة المنتج لمتطلبات الادارة التي يطلبها الزبون .

المصادر والمراجع

- **القران الكريم**
- **المصادر العربية**

١. مؤيد محمد الفضل وعبد الناصر إبراهيم نور،٢٠٠٢م، المحاسبة المالية، ط/١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢. حمد ، جيوار أحمد سالار، "أهمية جودة المعلومات المحاسبية في القوائم المالية لمستخدميها دراسة على عينة من المستخدمين في منظمات بمحافظة أربيل"، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في اختصاص المحاسبة ،٢٠٠٦ .

٣. الجزراوي، د. إبراهيم، الجنابي، د. عامر " نظم المعلومات المحاسبية " شركة النجوم للطباعة التقنية المحدودة، بغداد، ٢٠٠٧.

٤. الحسون، عادل محمد، والقيسي، خالد ياسين " النظم المحاسبية " الجزء الأول، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ١٩٩١.

٥. القرنة ، لميس يوسف احمد ،" اثر ابعاد المنظمة الريادية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة "، رسالة ماجستير / جامعة الشرق الاوسط .

٦. الـــــدوري:عمر علـــــي كامـــــل ، تقيـــــيم الاداء المصـــــرفي الاطـــــار المفاهيمي،الطبعه الاولى، بغداد ،٣٠١٣ .

٧. المصـــري ســـعيد محمـــد ،ادارة وتســـويق الانشـــطة الخدميـــة المفـــاهيم والاستراتيجيات ، الدار الجامعية ، الاسكندرية،٢٠٠٢.

٨. شعشـــاعة، حـــاتم غـــازي، قيـــاس جـــودة الخـــدمات المصـــرفية التـــي يقـــدمها بنـــك فلســـطين المحـــدود فـــي فلســـطين مـــن وجهـــة نظـــر العمـــلاء، قـــدمت هـــذه الرســـالة اســـتكمالا لمتطلبـــات الحصـــول علـــى درجـــة الماجســـتير فـــي إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة،٢٠٠٤.

٩. الزامـــل، احمـــد محمـــود ،جـــرادات ، ناصـــر محمـــد ســـعود، عريقـــات ،احمـــد يوســـف ،فوطـــة ،ســـحر محمـــد، تســـويق الخـــدمات المصـــرفية ،اثـــراء للنشـــر والتوزيع ،٢٠١٢.

١٠.اســـبر، لمـــى فيصـــل ،مـــدخل مقتـــرح لرفـــع الكفـــاءة والفعاليـــة المصـــرفية مـــن منظـــور ادارة الجـــودة الشـــاملة، دراســـة ميدانيـــة علـــى المصـــارف الحكوميـــة فـــي الجمهوريـــة العربيـــة الســـورية، بحـــث مقـــدم للحصـــول علـــى درجة الماجستير في ادارة الاعمال،٢٠٠٩.

١١.محمـــد، نبيـــل مرســـي ،ســـليم ، احمـــد عبـــد الســـلام ،الادارة الاســـتراتيجية ،٢٠٠٧.

١٢. الـــدهراوي، د. كمـــال الـــدين مصـــطفى، " نظـــم المعلومـــات المحاســـبية فـــي ظـــل تكنولوجيـــا المعلومـــات "، المكتـــب الجـــامعي الحـــديث، الإســـكندرية، ٢٠٠٧.

١٣. يحيـــى، زيـــاد هاشـــم، والحبيطـــي، د. قاســـم محســـن، " نظـــم المعلومـــات المحاسبية " الحدباء للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ٢٠٠٣.

١٤. المالـــك ، عبـــد الرضـــا ناصـــر محســـن ،" إبعـــاد إســـتراتيجية المســـؤولية الاجتماعيـــة الشـــاملة ودورهـــا فـــي الأداء الاســـتراتيجي لتحقيـــق الميـــزة التنافســـية المســـتدامة" رســـالة مقدمـــة الـــى مجلـــس كليـــة الادارة والاقتصـــاد – جامعـــة بغـــداد وهـــي جـــزء مـــن متطلبـــات نيـــل درجـــة الماجســـتير علـــوم فـــي ادارة الاعمال ، ٢٠٠٩.

١٥. غـــولي ، فاطمـــة زيـــد ســـلمان القـــرة ،" دور نظـــم المعلومـــات المحاســـبية المتكامـــل فـــي مكافحـــة ظـــاهرة الفســـاد المـــالي "رســـالة مقدمـــة إلـــى مجلـــس كليـــة الإدارة والاقتصـــاد فـــي جامعـــة بغـــداد وهـــي جـــزء مـــن متطلبـــات نيـــل درجة الماجستير في المحاسبة لسنة ٢٠١٠ .

١٦. www.tbiraq.