

أثر استخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية
دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية

THE IMPACT OF USING DECISION SUPPORT SYSTEM IN
ACHIEVING COMPETITIVE ADVANTAGE: AN APPLIED
STUDY ON JORDANIAN COMMERCIAL BANKS

إعداد

أماني سمير اللوزي

بإشراف الدكتور

محمد أبو يمن

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

قسم الإدارة

كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

٢٠١٥

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

الطالب (ثلاثة مقاطع)	المشرف المشارك (إن وجد) (ثلاثة مقاطع)	المشرف الرئيس (ثلاثة مقاطع)
أمانى سمير اللوزي	د. محمد ابو يمن
التوقيع: التاريخ: ٢٠١٩/١٠/٢٥	التوقيع: التاريخ:	التوقيع: التاريخ: ٢٠١٩/١٠/٢٥

قرار لجنة المناقشة

تُوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

"أثر استخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية
الأردنية"

وأجيزت بتاريخ ٢٠١٥/٨/١

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	الاستاذ الدكتور محمد شحاده أبو يمن
	عضواً / داخلياً	الدكتور الحارث أبو حسين
	عضواً / خارجياً	الدكتور مراد سليم عطيانى

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الواحد الأحد الفرد الصمد الذي يسر لي أمري وأنعم علي بنعمه التي لا تعد ولا تحصى، وبعد أن وفقني الله تبارك جل في علاه إلى إنجاز رسالتي هذه، فإنه لزاماً علي من رد الفضل إلى أصحابه الدكتور الفاضل محمد أبو يمن الذي منحني النصيحة والثقة والوقت والجهد وأجزل بها طوال فترة إنجاز هذه الرسالة.

كما يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كافة الأساتذة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان العربية والإداريين والعاملين فيها على معاملتهم الطيبة وتيسير الأمور، وأتقدم بشكري وامتناني للأساتذة الكبار الذين قاموا بتحكيم الاستبانة، وأقدم شكري وعظيم امتناني للأساتذة الكرام رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة، وإلى كل من أسهم في إنجاز هذا الجهد.

الباحثة

الإهداء

تعثر القلم، وتأججت المشاعر، وطافت بي الذكريات، وأحجم قلبي عن الكتابة وتوقفت
مشاعري عن التدفق، فأقسمت على قلبي أن يعبر عن مشاعري وتقديري لكما، لكل ما
بذلتموه تجاهي من جهد وعطاء، ولما زرعتموه بأعماقي من حب للعلم والاجتهاد.
أمي وأبي

إلى من أعطيا حياتي معنى وهدف.... إيـاد و إيـلين
إلى رفيق دربي..... زوجي
إلى من شاركوا معي حياتي..... أخواني وأختي

إلى الأهل والأحبة والأصدقاء
وإلى كل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة

الباحثة

فهرس المحتويات

أ.....	التفويض
ب.....	قرار لجنة المناقشة
ج.....	شكر وتقدير
د.....	الإهداء
ه.....	فهرس المحتويات
ز.....	فهرس الجداول
ي.....	فهرس الملاحق
ك.....	الملخص باللغة العربية
م.....	الملخص باللغة الانجليزية
١.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١.....	١-١ مقدمة
٣.....	١-٢ مشكلة الدراسة وأسئلتها
٤.....	١-٣ أهمية الدراسة
٥.....	١-٤ فرضيات الدراسة
٦.....	١-٥ أنموذج الدراسة
٧.....	١-٦ التعريفات الإجرائية:
١٠.....	١-٧ حدود الدراسة ومحدداتها:
١٠.....	١-٨ محددات الدراسة:
١١.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
١١.....	٢-١ الاطار النظري
٤٣.....	٢-٢ الدراسات السابقة

٥٤	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
٥٤	مجتمع الدراسة :
٥٥	عينة الدراسة:
٥٥	وحدة المعاينة:
٥٦	مصادر جمع المعلومات:
٥٦	أداة الدراسة:
٥٧	صدق الأداة
٥٧	صدق الاتساق الداخلي:
٦٢	ثبات الاستبانة:
٦٣	الفصل الرابع: عرض النتائج
٩٠	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
٩٠	أولاً: نتائج الدراسة
٩٢	ثانياً: التوصيات
٩٣	المراجع
٩٣	في اللغة العربية
٩٨	في اللغة الانجليزية
١٠١	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(١)	معاملات ارتباط عبارات كل بعد بالدرجة الكلية له	٥٤
(٢)	قيم معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير نظم دعم القرار	٥٥
(٣)	معاملات ارتباط عبارات كل بعد بالدرجة الكلية له	٥٦
(٤)	قيم معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير الميزة التنافسية	٥٧
(٥)	قيم معامل الثبات لكل متغير وأبعاده وللاستبانة ككل	٥٨
(٦)	المتوسط الحسابي ومستوياته	٦٠
(٧)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات استخدام نظم دعم القرار مرتبة تنازلياً	٦١
(٨)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المستخدمين في البنوك التجارية الأردنية	٦٢
(٩)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى قاعدة البيانات في البنوك التجارية الأردنية	٦٣
(١٠)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى واجهة المستخدم في البنوك التجارية الأردنية	٦٤
(١١)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى البرمجيات في البنوك التجارية الأردنية	٦٥
(١٢)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات تطبيق الميزة التنافسية مرتبة تنازلياً	٦٧
(١٣)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التكلفة المنخفضة في البنوك التجارية الأردنية	٦٨

٦٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية	(١٤)
٧٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى سرعة الاستجابة للعميل في البنوك التجارية الأردنية	(١٥)
٧١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى وقت الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية	(١٦)
٧٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التحديث في البنوك التجارية الأردنية	(١٧)
٧٤	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية	(١٨)
٧٥	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق الميزة التنافسية	(١٩)
٧٦	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية	(٢٠)
٧٧	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التكلفة المنخفضة	(٢١)
٧٨	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية	(٢٢)
٧٩	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق جودة الخدمة	(٢٣)
٨٠	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية	(٢٤)
٨١	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق سرعة الاستجابة	(٢٥)

٨٢	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية	(٢٦)
٨٣	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق وقت الاستجابة	(٢٧)
٨٤	تحليل التباين الأحادي لإجابات أفراد العينة بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية	(٢٨)
٨٥	نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التحديث	(٢٩)

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
(١)	الاستبيان بصورته النهائية	٩٦
(٢)	ملحق بأسماء المحكمين	١٠٣

أثر استخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية

إعداد

أماني سمير اللوزي

إشراف

الدكتور محمد أبو يمن

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصره (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها: (التكلفة المنخفضة، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وقت الاستجابة، التحديث) في المصارف التجارية الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية والبالغة عددها (١٣) وقامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٦) بنوك تجارية أردنية، وزعت (٢١٦) على الموظفين العاملين في الإدارة العليا. ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة بتطوير استبانة وزعت على عينة الدراسة.

- ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها وجود أثر لإستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية. كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) في تحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية.

- وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات نذكر منها بضرورة تطبيق نظم دعم القرار على جميع أقسام البنك لما لذلك من أثر في تحقيق الميزة التنافسية، وخفض التكلفة، وتحقيق جودة للخدمة المقدمة وسرعة الاستجابة وتحقيق وقت أقل للاستجابة وتحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية.

THE IMPACT OF USING DECISION SUPPORT SYSTEM IN ACHIEVING COMPETITIVE ADVANTAGE: AN APPLIED STUDY ON JORDANIAN COMMERCIAL BANKS

**Prepared by
Amani Samir Allouzi**

**Supervised by
Dr. Mohammad Abu Yaman**

Abstract

The study aimed to investigate the effect of the use of decision support systems (users, database, and user interface, and software) to achieve competitive advantage dimensions (low-cost, quality of service, speed of response, response time, and update) in the Jordanian commercial banks.

The study population consisted of all Jordanian commercial banks and the (13) and the researcher to choose a simple random sample composed of (6) Jordanian commercial banks, and distributed (216) to workers in senior management staff. The study used the descriptive analytical method, where the researcher developed a questionnaire distributed to the study sample.

- The study found many of the most important results from the presence of a trace of its elements the use of decision support systems (users, database, and user interface, and software) to achieve competitive advantage on the Jordanian commercial banks. Results of the study also showed the

presence of trace of its elements the use of decision support systems (users, database, and user interface, and software) to achieve low-cost commercial banks in Jordan.

- The study recommended a number of recommendations, among them the need for the application of decision support systems across the Bank to its effect in achieving competitive advantage, and reduce costs, and achieve the quality of service provided and the speed of response and achieve less time to respond and realizing modernization in the Jordanian commercial banks.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١-١ مقدمة

واجه العالم اليوم العديد من موجات التطور والتغيرات المتسارعة في مختلف مناحي الحياة، سواء كانت الاقتصادية أم الاجتماعية أم السياسية نتيجة تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، مما ساهم في جعل العالم قرية صغيرة وأصبح اختراق الحدود الجغرافية من السهل عبورها، الأمر الذي ساهم في تغيير قواعد المنافسة وتبدلها، خاصة بعد انتشار مفاهيم الخصخصة والعولمة والانفتاح نحو الأسواق العالمية. كل هذا عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت إحدى أهم الموارد الأساسية والاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في الحصول على الميزة التنافسية.

كما كان لتنامي القيمة الاقتصادية للمعلومات وانتشار التقنيات الحديثة الخاصة دور فعال في جمع المعلومات وتصنيفها ومعالجتها وحفظها ونشرها، وإلى ضرورة توفير أنظمة تكنولوجية وأساليب خاصة للتعامل مع هذه المعلومات، بهدف توفيرها بال نوعية المطلوبة التي يحتاجها متخذو القرار للقيام بوظائفهم الإدارية من تخطيط وتنظيم، وتوجيه ورقابة في كافة مجالات العمل بالشكل الذي يراعي متطلبات المستويات الإدارية المختلفة. وقد جاءت نظم دعم القرار كواحد من تلك النظم القادرة على تقديم منافع للمؤسسة من مرونة وسرعة ودقة في كافة وظائف المؤسسة.

ونتيجة للمنافسة التي شهدتها هذا العصر والتي تميزت بالحدة والقوة، أصبح من الصعب على المؤسسات التي لا تتبنى إستراتيجيات تنافسية فعالة تساهم في المواجهة والبقاء في بيئة تتسم

بالتعقيد والتغيير السريع الأمر الذي يحتم على هذه المؤسسات توجيه اهتماماتها نحو بناء وتطوير استراتيجيات تنافسية تضمن استمراريتها وتفوقها على منافسيها.

لذلك تسعى معظم منظمات الأعمال بشكل عام والبنوك بشكل خاص إلى تعزيز مركزها التنافسي في السوق المصرفي، سعياً نحو تقديم خدمة متميزة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك والتي تتمثل في البقاء والنمو بهدف الاستمرار في تحقيق مستويات متصاعدة ومنتزادة في الأرباح. لذلك سعت البنوك التجارية في الأردن إلى امتلاك ميزة تنافسية تشمل مختلف أوجه أدائها في كافة مجالات الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمة مصرفية ذات أداء عال يتسم بالسرعة والدقة وجودة الخدمة. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وتطور نظم المعلومات، فإنه لا بد من إجراء التكييفات البيئية لاكتساب ميزة تنافسية والعمل على تطويرها.

١-٢ مشكلة الدراسة وأسئلتها (Research Problem):

ساهم التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، وظهور أنماط جديدة من التكنولوجيا ووسائل الإتصال، الذي أدى إلى ارتباط العالم أجمع ببعضه البعض، حتى بات يطلق عليه اسم القرية الصغيرة، الذي انعكس بالطبع على أنماط الإدارة وظهور قيادات جديدة، انعكس بطبيعة الحال على منظمات الأعمال. وبطبيعة الحال لا يمكن معالجة تحديات الحاضر والمستقبل بنمط إدارة الماضي أو بالإدارة التقليدية. لذلك فإن الغرض من الدراسة هو معرفة أثر استخدام نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية. ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة تم الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول:

- ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصره (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة المنخفضة، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وقت الاستجابة، التحديث) في المصارف التجارية الأردنية، وتتفرع عنه الأسئلة الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية.

السؤال الفرعي الثاني: ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية.

السؤال الفرعي الثالث: ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

السؤال الفرعي الرابع: ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

السؤال الفرعي الخامس: ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على التحديث في المصارف التجارية الأردنية.

٣-١ أهمية الدراسة (Study Importance)

أولاً: الأهمية النظرية:

- تتمثل أهمية هذه الدراسة في أن هذا الموضوع يعد موضوعاً حديثاً، حيث يعتبر هذا الموضوع الأول - حسب علم الباحثة- الذي يتطرق إلى دراسة العلاقة بين نظم دعم القرار والميزة التنافسية في المصارف الأردنية.

- تسعى هذه الدراسة لتوفير قاعدة بيانات تساهم في مساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال، بهدف تشجيعهم بإجراء المزيد من الأبحاث في هذا المجال وهذا يعني تطويره في المستقبل.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في سعيها لإثارة إنتباه إدارة المصارف التجارية الأردنية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها، وإبراز أهم جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها، لهذا فهذه الدراسة قامت بدراسة شاملة ومتكاملة لنظم دعم القرار وأهمية تطبيقها في المصارف التجارية الأردنية، كما أن هذه الدراسة ستساعد إدارات مدراء المصارف التجارية الأردنية في استخدام نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية.

١-٤ فرضيات الدراسة (Research Hypothesis):

H01 الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

لإستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها: (التكلفة المنخفضة، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وقت الاستجابة، التحديث) على المصارف التجارية الأردنية. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

H01-2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية.

H01-3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

4-1 H01 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

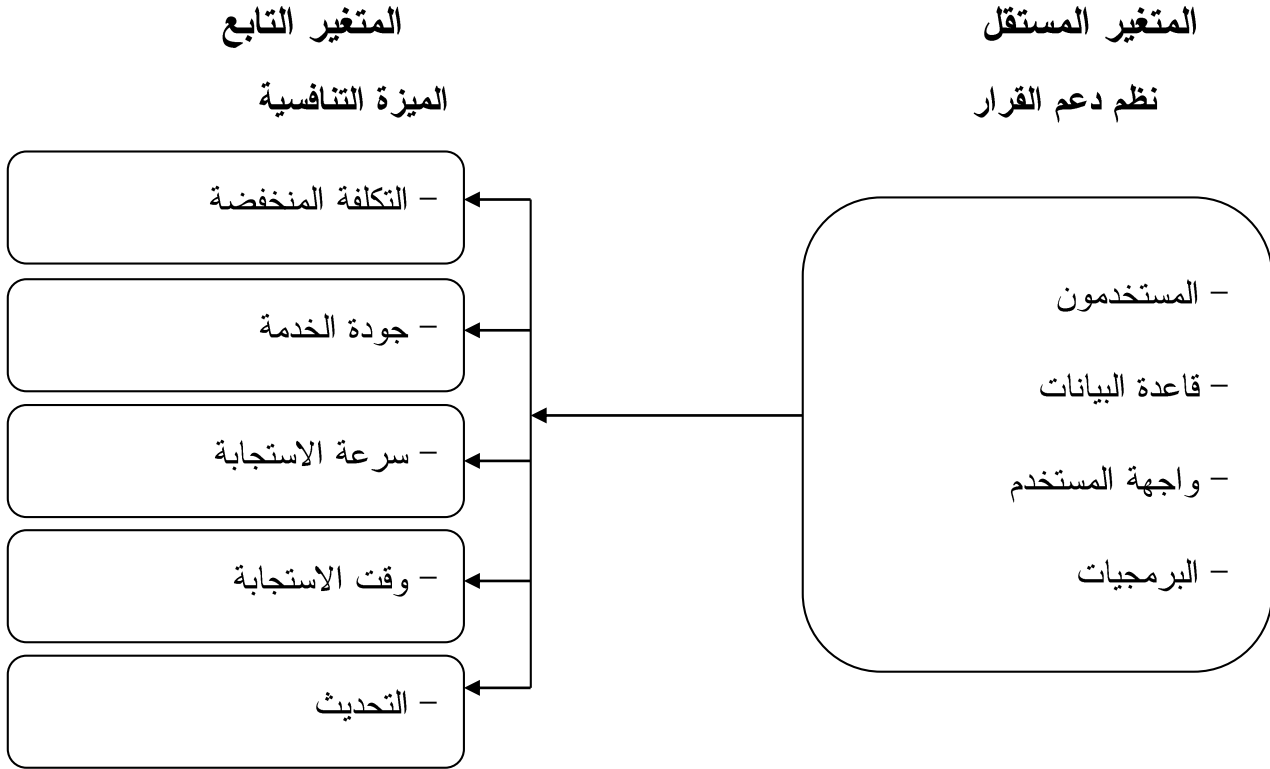
لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

5-1 H01 الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على التحديث في المصارف التجارية الأردنية.

١-٥ نموذج الدراسة (Research Model):

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة وللوصول إلى أهدافها في تحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، فقد قامت الباحثة بتطوير نموذج خاص بهذه الدراسة، والشكل التالي رقم (١) يوضح أنموذج الدراسة وأبعادها، وعلاقات هذه المتغيرات.



شكل (١): نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء المراجع والدراسات التالية:

المتغير المستقل	الخفاف والعتيبي (٢٠١٢)
المتغير التابع	Farzollahzade and Mohebi(2014)

٦-١ التعريفات الإجرائية:

نظم دعم القرار: هي عبارة عن أنظمة صممت خصيصاً للبنك حسب طبيعة الخدمات المقدمة واحتياجات المصرف صمم على نحو سليم، وتتكون هذه الأنظمة من برمجيات تفاعلية هدفها مساعدة صانعي القرار من خلال تجميع معلومات مفيدة على شكل مزيج من البيانات الخام، والوثائق، والمعرفة الشخصية، أو نماذج تجارية جاهزة لتحديد وحل المشاكل واتخاذ القرارات وتم قياسها من خلال فقرات الإستبانة التي تم تطويرها لاحقاً. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٢١-١].

المستخدمون: ويتكون من الأعضاء المشاركين في صنع القرارات داخل البنك بالإضافة إلى المنسق الذي يتولى تنسيق العمليات والأنشطة داخل النظام ويقوم بتشغيل الأجهزة والبرامج داخل البنك ويقوم بعرض المعلومات عند حاجتهم إليها، كما يكون حلقة الوصل بين تكنولوجيا المعلومات وموظفي الشركة. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٥-١].

قاعدة البيانات: وهي تشمل مجموعة من عناصر البيانات المنطقية، والمرتبطة بعضها البعض بعلاقة رياضية تفاعلية، وتتكون قاعدة البيانات في الغالب من جدول واحد أو عدة جداول. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [١١-٦].

واجهة المستخدم: هي عبارة عن مجموعة الوسائل التي يتفاعل بها الأشخاص المستخدمون في البنك مع آلة، أو جهاز، أو برنامج حاسوبي، أو أي أداة أخرى. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [١٢-١٥].

البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة البرامج المستخدمة داخل البنك مع أجهزة الحاسوب، والتي تشغل هذه المعدات، أما البرنامج فهو عبارة عن مجموعة من التعليمات المتسلسلة التي تنجز مهام معينة حسب متطلبات العمل داخل البنك. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [١٦-٢١].

الميزة التنافسية: هي الميزة التي يسعى البنك لتحقيقها من خلال استخدام نظم دعم القرار بعناصرها المتمثلة في التكلفة المنخفضة وجودة الخدمات المصرفية وسرعة الاستجابة للعميل، والوقت المستغرق في الاستجابة، والتحديث، ويتفرع عن هذه المتغير خمسة متغيرات فرعية: وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٢٢-٤٩].

التكلفة المنخفضة: لتحقيق الميزة التنافسية فإنه يتطلب من الإدارة القيام بالعمل على خفض تكلفة الخدمات الإدارية، والتشغيلية، والمالية، والخدمية المقدمة للعميل، فعندما لا يتمكن العميل أن يميز بين الخدمات التي يقدمها البنك عن المصارف الأخرى فإنه يلجأ في الغالب إلى التكلفة كمحدد أساسي في عملية الشراء، حيث تعتبر التكلفة هي النظير الاستراتيجي للسعر. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٢٢-٢٦].

جودة الخدمة: تنقسم جودة الخدمات إلى قسمين: داخلي والتي تعني التزام البنك بمواصفات الخدمة المقدمة والتي صممت على أساسها يهدف تحقيق التحسين المستمر للخدمة المقدمة من قبل البنك. أما خارجي: فيتم من خلال رفع مستوى جودة الخدمة المدركة للعملاء. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٢٧-٣٣].

سرعة الاستجابة للعميل: ويقصد بها سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات عملاء البنك، وذلك في أقل جهد ووقت وتكلفة، وهي تعبر أيضاً عن قدرة البنك على تلبية احتياجات العملاء الجديدة أو الطارئة من خلال مرونة الإجراءات في تقديم الخدمة ووسائلها. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٣٧-٣٤]

وقت الاستجابة: هو الوقت المتفق عليه لتسليم المنتجات للعملاء دون تأخير، بل في الوقت الذي يحدد العميل، وهي تعد قاعدة تنافسية بين البنوك فيما بينها من خلال التركيز على خفض المهلة الزمنية، إضافة إلى تسريع عملية تصميم المنتجات الجديدة وتقديمها إلى العميل في أقصر وقت. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٤٣-٣٨].

التحديث: وهي مدى نجاح البنك في تحديث منتجاته المقدمة والعمل على تطويرها بشكل منظم وإمكانية التطبيق العملي للفكرة المحدثة أو المبتكرة. وتم قياسها من خلال فقرات الاستبيان [٤٤-٤٩].

٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها:

- الحدود البشرية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على جميع موظفي العاملين في كلا من الإدارة العليا والوسطى في الإدارة العامة للبنوك التجارية الأردنية.
- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على ستة بنوك تجارية في مدينة عمان وهي (البنك العربي، بنك الإسكان، بنك الأردن، بنك الاتحاد، بنك القاهرة عمان، البنك الأردني الكويتي).
- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦.

- الحدود العلمية: تحاول الدراسة معرفة أثر استخدام نظم دعم القرار بأبعادها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية بأبعادها (التكلفة المنخفضة، وجودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، ووقت الاستجابة، والتحديث).

٨-١ محددات الدراسة:

- رفض بعض البنوك تعبئة الاستبانة، لوجود تعليمات من قبل الإدارة بعدم قبولها.
- انتشار المركز الرئيسي للبنوك في مختلف محافظة عمان، الذي جعل من توزيع الاستبانة مهمة صعبة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

١-٢ الإطار النظري

١-١-٢ تكنولوجيا المعلومات

تطور مفهوم تكنولوجيا المعلومات نتيجة للتطور السريع الذي طرأ على الأدوات والمفاهيم والوسائل التي تعتمد عليها تكنولوجيا المعلومات وما رافقه من تطور سريع في بيئة الأعمال والتجارة والمنظمات حتى أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة مهمة تستخدمها مختلف المنظمات الاقتصادية الربحية وغير الربحية في المساعدة في تحقيق عملياتها المختلفة (حميدان والشحادة، ٢٠٠٥).

١-١-١-٢ مفهوم المعلومات ونظم المعلومات

عرف الحموي (٢٠٠٤) المعلومات على أنها: "مجموعة من البيانات المنظمة بطريقة مناسبة بحيث تعطي أفكار متجانسة ذات معنى لتمكن الإنسان من الاستفادة منها بهدف الوصول للمعرفة". وقسمت أنواع المعلومات إلى أربعة أقسام حسب الاستفادة منها (الحموي، ٢٠٠٤، ص ٥٦).

- أ- معلومات إنجازية: هي المعلومات التي يحتاجها الإنسان بهدف مساعدته في إنجاز الأعمال وإتخاذ القرارات.
- ب- معلومات انتمائية: هي المعلومات التي يحتاجها الإنسان بهدف مساعدته في العمل والحياة بهدف تطوير قدراته وإمكانياته وتمييزها.

ج- معلومات تعليمية: هي المعلومات التي يحتاجها الانسان بهدف مساعدته في قطاع مؤسسات التعليم.

د- معلومات انتاجية : هي المعلومات التي تحتاجها المنظمات بهدف مساعدتها في استثمار واستغلال الموارد الطبيعية المستخدمة في العملية الإنتاجية.

تشكل أهمية المعلومات للمنظمات في ثلاثة محاور هي: مورد، أو أصل، أو سلعة (علي، ٢٠٠٥، ص٣).

أ- المعلومات كمورد : تعد المعلومات مورداً مهماً في أي مشروع تساهم في تحقيق أهداف المشروع مثلها، مثل: النقود والآلات والمواد الخام وغيرها، وتعمل المنظمات على رفع مستوى استغلال هذه المعلومات بما يحقق مصلحة المشروع.

ب- المعلومات كأصل : تعتبر المعلومات من أهم الأصول التي تملكها المنظمة لا تقل أهميتها عن المباني والآلات بالإضافة إلى المواد الخام التي تساهم في العملية الإنتاجية. بمعنى يجب على المنظمات أن تتعامل مع هذه المعلومات كاستثمار يساهم في تحقيق ميزة تنافسية لها في الأسواق .

ج- المعلومات كسلعة : تعد المعلومات سلعة تنتجها المنظمة بهدف الاستخدام الداخلي مثل دعم القرار وتقييم الأداء أو بيعها كمنتج تهدف المنظمات الأخرى في الأسواق . وتعرف نظم المعلومات أيضاً بأنها آلية تتألف من عدة مراحل تقوم بإستقبال البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية من خلال تعامل النظم مع مختلف الأنشطة التي لها علاقة بالمعلومات واتخاذ القرارات بهدف توفير المعلومات تساهم في دعم القرارات.

٢-١-١-2 أنواع نظم المعلومات

تم تقسيم نظم المعلومات المستخدمة داخل الأجهزة الإدارية للمنظمات إلى أربعة أنواع وكما يلي:
(سعيد، ٢٠١٤، ص ٢١٤)

أ- نظم معالجة البيانات: وهي نظم خاصة بالمعلومات ترتبط بكمبيوتر يعمل على تجميع وتصنيف وتخزين وتعديل وحفظ بيانات المعاملات بهدف حفظ السجلات، والدخول إلى نظم أخرى مرتبطة بالكمبيوتر نشاطها الأساسي تشغيل البيانات من خلال استخدام نماذج مبسطة تساعد على اتخاذ القرار، وتقوم تلك تلك الأنظمة بتقديم تقارير مختصرة قد يستفيد منها متخذي القرار، وتعتبر هذه النظم أنظمة خاصة بهدف متابعة النشاط التفصيلي اليومي، وينتج عن هذه النظم تقارير استثنائية. وتركز تطبيقات نظم معالجة البيانات على العمليات المهلكة والمتكررة، والتي يسهل برمجتها، مثل سجل التكاليف والأجور وسجل المخازن.

ب- نظم المعلومات الإدارية: وهي عبارة عن مجموعة من العمليات المنتظمة التي تهدف إلى تدعيم مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات اللازمة بهدف تنفيذ الأعمال الموكلة إليها واتخاذ القرارات. ولقد عرفها مرسى على إنها: " نظم معلومات تعتمد على الحاسب الآلي وتكون على مستوى الإدارة داخل المؤسسة، وتعمل على مساعدة المديرين في أداء مهامهم المتمثلة في التخطيط والمراقبة وصنع القرار، كما أن نظام المعلومات الإدارية يعد نظام يقوم بمعالجة المعلومات الواردة من نظم معالجة الحركات. (مرسى، ٢٠١٣، ص ٤٤)

ج- نظم دعم اتخاذ القرارات: ساهمت الأدوات التكنولوجية المستخدمة في مجال نظم المعلومات على تشكيل مفهوم نظم دعم القرار، وبدأ يتسع هذه العلم حتى شمل سيكولوجية كل المستويات الإدارية بما فيها مستوى الإدارة وهندسة القرارات وتقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، فعملية اتخاذ القرار هي جوهر العملية الإدارية. وفي دراستنا الحالية سنركز على هذا النوع من أنواع نظم المعلومات. (الخطيب، ٢٠١٤، ص ١٣٦)

د- نظم المعلومات المكتبية: تهدف إلى تحسين كفاءة العاملين في الجهاز الإداري من خلال التغيير أو التعديل في هياكل أنشطة المكاتب .

٢-١-١-٣ وظائف سنظم المعلومات

نتيجة التطورات التكنولوجية التي حدثت في السنوات القليلة الماضية والتي أدت إلى تطور وظائف نظم المعلومات واستخداماتها، حيث دخلت في معظم المجالات والأنشطة، خصوصاً في مجالي الإدارة والعمليات. وتكمن الوظيفة الرئيسة لنظم المعلومات في استقبال موارد البيانات ومعالجتها لتخرج على شكل منتجات.

٢-١-١-٤ مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

مصطلح تكنولوجيا المعلومات يتضمن الأدوات والوسائل وعمليات نظم المعلومات الإدارية والبرامج الحاسوبية والمهارات الإنسانية اللازمة لاستخدام الأدوات والبرامج والعمليات بالإضافة إلى الموارد البشرية بهدف إنتاج المعلومات الملائمة وتطوير نظم المعلومات لدى المنظمة الاقتصادية وإدارتها والرقابة عليها (حميدان والشحادة، ٢٠٠٥).

وعرف كارتر وسنكلير (Carter & Sinclair, 1997, p 56) تكنولوجيا المعلومات بأنها: "إستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة إرسالها بالشكل والوقت المناسبين". وعرفها السالمي (٢٠٠٠، ص ٤٥) على أنها: "المصطلح الذي يرتبط باستخدام الحاسوب كمساعد في انشاء وصيانة البيانات لتصبح بعد معالجتها معلومات". أما الراوي (١٩٩٩، ص ٤٠) فعرفها على أنها: "البيانات التي تعطي معنى ذات قيمة، وتحقق هدفاً كونها حقائق وبيانات معرفة ومسجلة وعليها يمكن الاعتماد في اتخاذ القرارات الإدارية". أما قنديلجي والسامرائي (٢٠٠٢، ص ٣٨) فعرفا تكنولوجيا المعلومات على أنها: " كافة الأنواع سواء كانت من الإكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تتعامل مع جميع أنواع المعلومات من حيث الحجم والتحليل والتخزين والاسترجاع في الوقت والطريقة المناسبين ". والتي ترتبط بثلاثة اتجاهات وهي :

- أ. المعرفة العلمية : تهدف إلى تسخير المعرفة العلمية لدى الإنسان وإمكانياته العقلية والإبداعية لتحقيق العملية المطلوبة.
- ب. الإكتشافات والاختراعات: وهي الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة من خلال التطبيق العملي للمعرفة العلمية عند الإنسان.

ج. التطبيقات العملية: وهو الناتج الذي يتحصل الإنسان عليه الناتجة عن التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة المستخدمة.

مما سبق تعرف الباحثة تكنولوجيا المعلومات على أنها: " هي المعلومات التي اعتمدت على استخدام الحاسوب من خلال التطبيقات المعتمدة في المنظمة والتي تمر تطبيقاتها بعدة مراحل من استقبال البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها وأخيراً إعادة إرسالها لتحقيق العديد من المزايا مثل الكفاءة في عمليات النقل والتكلفة المنخفضة التي تعتبر جوهر استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المنظمات.

٢-١-١-٥ استخدام تكنولوجيا المعلومات

زادت قدرة المنظمة على الإبداع والابتكار نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال توفير طرقاً تساعد في تنفيذ الأعمال إلكترونياً، ويحد من قيود المساحة والوقت، إذ أنه يمكن تخزين كميات هائلة من المعلومات، ومن ثم إرسالها في خلال فترة زمنية قصيرة (ادريس، ٢٠٠٥، ص ٤٣). كما أن التطورات التكنولوجية الكبيرة في الحاسبات والاتصالات أثرت بشكل مباشر على منظمات الخدمات، وخاصة القطاع المصرفي وذلك من خلال الابتكار والتطوير في نوع الخدمة المصرفية المقدمة ومستوى جودتها. (الضمور، ٢٠٠٢، ص ٦٥)

أما العمليات المصرفية التي تنفذها المصارف الإلكترونية فهي كما يلي (إسماعيل، ٢٠٠٧) :

أ- البطاقة الذكية : وهي بطاقة تستطيع التعامل مع الحاسبات عن طريق معالج دقيق يسمح بتخزين الاموال من خلال البرمجة الأمنية.

ب- الشيكات الإلكترونية : وهي عبارة عن رسالة إلكترونية يقدمها المستلم للمصرف من

اجل تحويل قيمة الشيك إلى حسابه.

ج- مصرف الهاتف النقال (WAP) : وهي تقنية تمكن العملاء من انجاز معاملاتهم والوصول الى حساباتهم عن طريق الهاتف النقال.

د- النقود الإلكترونية : عبارة عن توقيعات رقمية، وتعد هذه النقود الإلكترونية بديلة عن النقود التقليدية.

ه- البطاقة البلاستيكية الممغنطة : وهي بطاقة يسمح لحاملها من الشراء من المحلات التقليدية وعبر الشبكة العنكبوتية.

٢-١-٢ نظم دعم القرار:

تعددت التعاريف التي وصفت نظم دعم القرار، على الرغم بأنه لا يوجد تعريف مانع جامع لتلك النظم، فعرفها طلبة وآخرون (٢٠٠١، ص ١٣٧) على أنها: " أنظمة تفاعلية تعتمد على الكمبيوتر مستخدمة نماذج اتخاذ القرار وقواعد بيانات بهدف توفير المعلومات للمدراء بمختلف مستوياتهم الإدارية، كما عرفها أدريس (٢٠٠٥، ص ٩١) على أنها: "أنظمة تستخدم بهدف مساعدة متخذي القرار في اتخاذ القرار وتحليل البدائل " كما عرفها اسماعيل (٢٠٠١، ص ١٧) على أنها: "نظم معلومات مبنية على الحاسوب بهدف مساعدة متخذ القرار على إتخاذ أفضل القرارات من خلال إتاحة بدائل وتقييمها وعرضها على متخذ القرار حتى يتسنى له اختيار ما يراه مناسباً، بناء على خبرته وحكمه الشخصي".

٢-١-٢-١ أهمية نظم دعم القرار

تعمل نظم دعم القرار في المنظمات على جمع وتحليل كميات هائلة من المعلومات بشكل سريع ودقيق، بما يحقق لها درجة عالية من السيطرة والتنسيق (عبدالستار وآخرون، ٢٠٠٦، ص ٦١). كما وتساعد المنظمات على البقاء والازدهار بما توفره من قدرات معرفية ومعلوماتية تمكنها من القيام بعملياتها الإدارية بكفاءة عالية (الضمور، ٢٠٠٣، ص ٧٩). ونتيجة تطور شبكات الاتصالات وزيادة الطلب على المعلومات التي تعد مورداً هاماً واستراتيجياً دفع المنظمات للاستثمار بتكنولوجيا المعلومات بشكل عام ونظم دعم القرار بشكل خاص لما لها من أهمية ودور كبير في تحقيق الميزة التنافسية لها. (نتشوري، ٢٠٠٦، ص ٨٢)

أما كلاً من (Laudon & Laudon، 2006) فأشارا إلى أن الأعمال المستقبلية للمنظمات وزيادة حصتها السوقية وتطوير منتجات جديدة تتميز بجودة عالية يعتمد على الاستخدام المناسب لنظم دعم القرار . في حين سلمان (٢٠٠٥) يرى بأن الأهمية الاقتصادية لنظم دعم القرار يكمن في المكاسب الناتجة عن زيادة استخدام رأس مالها في القطاعات الاقتصادية الأخرى، إضافة إلى زيادة الطلب العالمي على الأجهزة والبرامج المعلوماتية، والعمل على رفع مستوى الدخل وتخفيف حدة الفقر من خلال الإمكانيات التي تؤمنها إقامة الشبكات .

٢-١-٢-٢ فوائد نظم دعم القرار

يرى دافت (Daft,2006) بأنه يوجد العديد من الفوائد التي يحققها استخدام نظم دعم القرار للمنظمات، نذكر أهمها :

- تحقيق الميزة التنافسية : استخدام الحاسوب في المنظمات يعزز من ميزتها التنافسية، كون هذه المنظمات تقوم بتصميم تطبيقات مبدعة تمكنها من العمل بكفاءة والتكيف مع استراتيجية قيادة الكلفة الأدنى أو مع إستراتيجية التميز.
- زيادة العوائد: يوفر استخدام نظم دعم القرار عوائد إضافية للمنظمة باعتمادها على أنظمة الحاسوب التي توفر معلومات كافية عن المنتجات المنافسة، مما يمكنها من تطوير منتجاتها ورفع حصتها السوقية الذي سينعكس على زيادة العوائد.
- تخفيض الكلفة: أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة تنافسية لدى المنظمات من خلال سعيها تحقيق الكلفة الأدنى ومن خلال الإبداع والتطوير في أسلوب تقديم الخدمة أم المنتج.
- تحسين النوعية: يعد تحسين نوعية المخرجات أحد أهم دوافع استخدام المنظمات للحاسوب، فعلى سبيل المثال إن التصميم بواسطة الحاسوب دليل على الفرصة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات بهذا الخصوص. كما يوجد العديد من الفوائد الرئيسة لنظم دعم القرار وهي كما يلي:

- قدرتها على دعم حلول المشاكل المعقدة.
- ردود الأفعال للمواقف غير المتوقعة الناتجة عن تغير الظروف.
- قدرتها على إستخدام أكثر من استراتيجية مختلفة وبسرعة وإيجابية.

- تحسين السيطرة للإدارة وأدائها.
- توفير التكلفة.
- تساعد الإدارة في الحصول على قرار في وقت قصير.
- تحسن إنتاج المحلل.

٢-١-٢-٣ إمكانيات نظم دعم القرار:

توفر نظم دعم القرار إمكانيات ضخمة للإدارة العليا، حيث أن استخدام نظم دعم القرار يضع المدير في وسط عملية اتخاذ القرار، مجهزاً بتكنولوجيا دعم القرار بشكل مناسب بهدف مساعدته على حل المشاكل وخاصة المتكررة منها، بالإضافة إلى المشاكل التي تحدث في مواقف معينة. (الخطيب، ٢٠١٤، ص ١٤٥)

مما سبق يتضح أن نظم دعم القرار تساهم في توفير إمكانيات كبيرة للإدارة العليا عن طريق ما يلي:

١- التأكيد على اكتشاف وحل المشاكل: تعتمد نظم دعم القرار على دعم مهارات المدير في جميع مراحل المشكلة، بدءاً من اكتشاف المشكلة إلى اختيار البيانات الخاصة بالمشكلة وصولاً إلى تقييم الحلول البديلة للمشكلة.

٢- استخدام النماذج لهيكلية المشاكل الحقيقية في المنظمة: يهتم المدراء في تبعيات القرار المتخذ من قبلهم مستقبلاً، لذا جاء نظم دعم القرار بهدف توفير مجموعة من الإمكانيات المنمذجة، وتشمل الإمكانيات النماذج الإحصائية والسلاسل الزمنية والتنبؤ.

٣- توفير الوسائل التحليلية المساهمة في اتخاذ القرار: وهذه الوسائل تشمل تحليل المخاطر والتحليل المالي، وتهدف هذه الوسائل التحليلية إلى مساعدة المدراء لفهم كافة جوانب المشكلة التي بصدد اتخاذ قرار بشأنها.

٤- التعامل مع القرارات المتكررة والخاصة بحالات معينة: تتميز أنظمة دعم القرار بإستجابتها لطلبات المدراء في الوقت المتاح لهم ودعمها لمتطلبات القرارات المتكررة.

٥- التأكيد على إستخدام الرسوم البيانية: من أبرز إمكانيات أنظمة دعم القرار هو الرسوم البيانية، والنظام يجب أن يكون قادر على عرض المعلومات والبيانات الموجودة في أشكال بيانية بهدف تعظيم الاستفادة منها.

٦- قدرتها على توفير التقارير: وهذه التقارير مختلفة عن التقارير الدورية التي تولدها المنظمة، والتي تدعم عملية اتخاذ القرار إلى حد كبير، فالإدارة تحتاج في بعض الأوقات إلى تقارير مختصرة داخلية عند الطلب، وقد تكون هذه التقارير على شكل رسومات بيانية أو جداول.

٢-١-٢-٤ خصائص نظم دعم القرار

حتى يتم تصنيف نظام المعلومات على أنها نظم دعم القرار فلا بد أن تتوفر فيها

الخصائص التالية: (الضمور، ٢٠٠٢، ص ٧٨)

- مساعدة الإدارة باتخاذ القرارات خصوصاً القرارات غير المهيكلة وشبه المهيكلة والتي في الغالب تواجه المدير.
- دعم اتخاذ القرار عن طريق تعزيز صاحب القرار وحكمه.
- العمل على رفع مستوى فاعلية عملية اتخاذ القرار وليس كفاءتها.
- تستطيع هذه النظم حمل حجم كبير من البيانات.
- يتم امتلاك البيانات والمعلومات من عدة مصادر مختلفة، سواء كانت كمبيوتر شخصية أو كبيرة أو شبكات اتصال.
- تمدنا تلك النظم عرض التقارير بمرونة.
- العمل على الدمج بين إستخدام النماذج مع الطرق التقليدية بهدف الوصول إلى البيانات واسترجاعها.
- العمل على معرفة الصفات التي تجعل المعلومات سهلة الاستخدام مع أشخاص غير متخصصين في الحاسوب.
- العمل على التأكد من مرونة العلومات، وتكيفها مع أي تغيرات تحدث في البيئة الداخلية.
- ضرورة أن تكون تحت سيطرة المدير.
- تركز على الفاعلية وليس على الكفاءة.

تهدف نظم دعم القرار في الأساس على تعزيز القرارات التي تحتوي على بعض الهيكلية التي تسمح باستخدام النماذج الكمية والتي تحتاج إلى التدخل البشري معتمداً على حدس وخبرة المدير المسؤول عن اتخاذ القرار، لذا فإن نظم دعم القرار تهدف إلى توسيع مدارك وقدرة متخذ القرار لا فرض حلول بشكل مباشر.

٢-١-٢-٥ مكونات نظم دعم القرار

تتكون نظم دعم القرار من الأجزاء التالية: (Turban et al, 2004, p 212)

- المستخدمون: يقصد بالأعضاء المشاركين في صنع القرارات داخل المؤسسة، إضافة إلى الموظف المعني بتنسيق العمليات والأنشطة داخل النظام، ويقوم بالعمل على تشغيل الأجهزة والبرامج داخل المؤسسة، كما يقوم بعرض البيانات والمعلومات عند الحاجة إليها، كما يقوم بدور حلقة الوصل بين تكنولوجيا المعلومات وموظفي الشركة.
- قواعد البيانات: تشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف. وتتكون نظم إدارة قواعد البيانات مما يلي:

1- محرك نظام إدارة قواعد البيانات.

2- النظام الفرعي لمعالجة البيانات.

3- النظام الفرعي لتعريف البيانات.

4- النظام الفرعي للتطبيقات.

5- النظام الفرعي لإدارة البيانات.

- واجهة المستخدم: يرتبط مكونات دعم القرار بعلاقة ترابطية ومتكاملة مع الواجهة للمستخدم النهائي ويمكن الاستفادة من مقدرات نظم دعم القرار بشكل أكبر إذا كان هناك استخدام للموارد والبيانات وقدرات التحليل التقنية بكفاءة وفاعلية.
- البرمجيات: جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم عمل وحداته، وتتضمن نوعين: أنظمة التشغيل، والتطبيقات، وقواعد البيانات: الوعاء الافتراضي الذي يحتوي البيانات والمعلومات الخاصة بفرد أو نشاط أو وحدة أو منظمة أو بلد ما.

٢-١-٢ دور نظم دعم القرار في البنك

تلعب نظم دعم القرار عدة أدوار مهمة في حياة المنظمات والتي سنذكر أهمها (الهادي، ٢٠٠٦، ص ٥٦):

- أ- تعظيم دور المنظمة عالمياً ومحلياً من خلال القيمة التي تضيفها التكنولوجيا لها.
- ب- المتابعة والمراقبة المستمرة للوصول إلى التكنولوجيا الحديثة وهذا يتطلب مهارة وخبرة تكنولوجية عالية.
- ج- تهيئة البنية التحتية بهدف الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في الاتصال والتواصل مع الآخرين.
- د- الاستفادة من التوسع والتطور المستمر في شبكات الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات.

٢-١-٧ أسباب استخدام نظم دعم القرار في البنك:

يوجد العديد من الأسباب التي ساهمت في إستخدام نظم دعم القرار نذكر أهمها: (الهادي،

٢٠٠٦، ص ٦٩)

- ازدياد المنافسة التي تعرضت لها المنظمة سواء كانت منافسة أجنبية أم محلية.
- عجز المنظمة عن اللحاق بما يجري من حولها في البيئة الاقتصادية.
- عند عمل المنظمة في نظام اقتصادي غير مستقر.
- عندما لا يكون النظام الأساسي للشركة يساعد على تطوير نفسها وزيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأرباح في المنظمة، إضافة إلى قدرتها في فتح أسواق جديدة.
- عندما تكون الإدارة الخاصة بمعالجة المعلومات غير قادرة على تأمين احتياجات الإدارة العليا.

٢-١-٨ علاقة نظم دعم القرار بنظم المعلومات الأخرى:

يهدف خدمة الاحتياجات الإدارية والتشغيلية في المنظمة تطورت نظم المعلومات وتنوعت لتشمل نظم ذات هدف واحد وغاية واحدة، مثل برامج المحاسبة، بالإضافة إلى أنظمة تخدم المنظمة ككل، ثم زاد تطور هذه النظم مؤكدة على أهمية توفر المعلومات التي قد تحتاجها الإدارة في عملية اتخاذ القرار، ثم زادت تطور هذه النظم لتؤكد على أهمية المعلومات والبيانات التي تحتاجها الإدارة في مرحلة اتخاذ القرار. لذا ظهرت نظم دعم القرار لتلبي هذه المتطلبات، موفرة للإدارة العليا القدرة على استخدام إمكانيات الاستفسارة الموجودة في الحاسوب للحصول

على المعلومات المطلوبة مع الحرص على المحافظة على استمرارية التحكم بعملية اتخاذ القرار كلما حدثت تغيرات في هذه العملية.

لا تستخدم نظم دعم القرار بهدف دعم قرار شخص واحد بعينة، بل تهدف إلى دعم عملية القرار التي يقوم بها جماعة من الأشخاص، فالقرار المهم يؤخذ في المنظمات الكبرى يؤخذ بشكل جماعي، حتى وإن كان القرار النهائي اتخذ من قبل مدير واحد، حيث في الغالب ما يؤخذ المدير قراره بالتشاور مع مساعديه أو مستشاريه. وعلى الرغم من أن نظام دعم القرار هو أكثر من مجرد نظام دعم قرار يستخدم من قبل جماعة، فبالإضافة إلى قاعدة البيانات وقاعدة النماذج الموجود في نظم دعم القرار، نجد أن نظم دعم قرار المجموعة يجب أن يحتوي على الأجهزة الضرورية، كشاشات عرض، وأجهزة حاسوب للاستخدام الفردي، بالإضافة إلى شبكات الاتصال التي تسمح بتسهيل الاتصال بين أعضاء الجماعة، كما يتطلب نظام دعم القرار وجود برمجيات تطبيقات خاصة، تسمح هذه البرمجيات لأفراد الجماعة بالتعامل مع الحلول المتاحة وفي نفس الوقت متابعة أعمالهم الخاصة. (الخفاف، وآخرون، ٢٠١٤، ص ٩٣).

٢-١-٩ نظم دعم القرار واتخاذ القرار المتكيفة

أولاً: النظم الذكية المساعدة على اتخاذ القرار: تعد النظم الذكية مساعدة على اتخاذ القرار الناتجة عن دمج النظم المعاونة والنظم الخبيرة، وتمثل هذه الأنواع من النظم والتي تستخدم النظم الخبيرة المبنية على قواعد الإنتاج الممثلة للمعرفة المخزنة داخل قاعدة البيانات، والتي تعد جزءاً هاماً من النظم الخبيرة. (الخفاف، وآخرون، ٢٠١٤، ص ١٠١).

ثانياً: نظم دعم واتخاذ القرار المتكيفة: تعرف بأنها: " نظم تستطيع تعديل جوانبها الوظيفية والإستراتيجية وإدارة الحوار لمقابلة احتياجات المستخدم المختلفة". كما عرفت على بأنها: " نظم لدعم واتخاذ القرار الداعمة لأحكام متخذ القرار الشخصي عن طريق تدعيم المتكيف لكل احتياجات المستخدم الإدراكية.

ثالثاً: بناء نظم دعم القرار واتخاذ القرار المتكيفة: قدم سبورج نموذج يشتمل على ثلاثة مكونات هي قاعدة البيانات والنماذج وإدارة الحوار تم تطويره بإضافة القاعدة المعرفية، ويعتبر هذا هو البناء الخاص بنظم دعم اتخاذ القرار المتكيفة ويتكامل مكون التكيف مع المكونات السابقة لكي يمدّه بالتكيف والتدعيم من خلال ثلاثة نظم فرعية هي :

- تشخيص المستخدم: يتعلق بمستوى معرفة المستخدم وما هو الدعيم اللازم توفيره بالنظام.

- حل المشكلة: وهو النموذج المشتق التي يعرضها المستخدم ومخصص لحل المشكلة.

- توجيه الإرشاد/تعليمات: وهي المعرفة التي تتطلب التغيير أو التدخل في حالة صنع

القرار، وما هي النظم الواجب بنائها بما تفيد في عنونة وظائف تلك النظم.

٢-١-٣ الميزة التنافسية

٢-١-٣-١ مفهوم الميزة التنافسية

كان ظهور مفهوم الميزة التنافسية في أدبيات الإدارة بداية الثمانينات للقرن الماضي، وبعد Porter من أوائل من أسهم في هذا المجال، وإصدار كتاب الإستراتيجية التنافسية عام ١٩٨٥. ويمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة في تطبيق عمليات إنتاج غير مطبقة لدى المنظمات المنافسة، في الوقت الذي لا تستطيع هذه المنظمات الحصول على الموارد الضرورية لتقليد تلك العمليات.

كما عرفت الميزة على أنها العملية التي يكافح فيها منظمة ما بهدف التفوق على المنافس الآخر، وهذا الكيان يمكن أن يكون شخصاً أو مؤسسة أو دولة، بهدف الفوز، وحتى تكون المنظمة منافسة لا بد عليها أن توفر عدة عوامل مثل: القدرة والرغبة في الولاء أو الفوز أو الالتزام والقدرة على توفير الموارد المحددة.

ولقد عرف الغالبي (٢٠٠٧) الميزة التنافسية بأنها: "قدرة المنظمة على تقديم قيمة متفوقة لعملائها، والتي تعطي المنظمة تفوقاً وأفضلية على المنافسين مما يتيح لهم تحقيق نتائج أداء عالية"

وبعد مراجعة وتحليل العديد من الأدبيات التي نشرت في الميزة التنافسية، إلا أنه لم يظهر تصنيف واضح أو متفق عليه حول المزايا التنافسية، حيث ما زال هذا الأمر يخضع للاجتهادات الفردية دون أسس واضحة ما عدا بعض المحاولات التي لم تتكامل وما زالت لم تحظ بالاتفاق عليها في الأدب الاستراتيجي وفيما يلي استعراض لأهم تلك المحاولات:

أ- تصنيف المزايا التنافسية على اساس الموارد: وهذا النموذج يعتمد على الموارد كأساس للميزة التنافسية، إلا إن هذه الموارد التي تشكل أساساً هاماً للميزة التنافسية لم يكن لها مفهوم مشترك،

ولا تعبر عن مفهوم الموارد الحقيقية للمنظمة (Walstrom & Duffy, 2003)

ب- تصنيف المزايا على أساس القيمة: ويقصد بها القيمة المحققة للمشتري والمتمثلة في تميز المنتج

أو الكلفة المنخفضة، وفي هذا التصنيف فإن مصدر المزايا التنافسية عبارة عن أنشطة القيمة التي

تعني (تصور النشاطات اللازمة بهدف خلق قيمة لمستهلكي المنتج أو الخدمة). والروابط بينها، بهدف

إيجاد اطار شمولي متكامل تصنف المزايا التنافسية الناتجة عن الابتكار والإبداع التسويقي كما يلي:

١- إن الميزة التنافسية تتبع من خاصية تميزها عن غيرها وتلك الخاصية تشكل مصدراً للميزة التنافسية.

٢- إن الميزة التنافسية تتحقق عند تقديم المنتج أو الخدمة للعميل بمستوى عالي من الجودة.

٣- تتأثر المنظمة بالميزة التنافسية من خلال توجه العميل إليها دون المنافس الآخر.

٤- تصنف المزايا التنافسية من خلال الخاصية التي يتمتع بها وتساهم في تفوقه على منافسيه من

خلال جذب العملاء وذلك يعني تصنيفها حسب مصدرها.

٥- إن العمل يصنف المزايا التنافسية وفقاً لطبيعة المنفعة المتحققة له والتي تؤدي إلى رضا العملاء

وولائم للمنظمة التي يتعاملون معها.

وتتجلى الميزة التنافسية عند تطوير مفهوم القيمة للمنتج ذوي الخصائص التي تحقق قيمة

عالية من الجودة والخدمة وتوفرها بتكلفة منخفضة تميزه عن المنافسين الآخرين (Alter, 2001,

p.57).

٢-١-٣-٢ أهمية الميزة التنافسية

يمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية من خلال ما يلي:

أ- قدرتها على إضافة قيمة للسوق ولفترة طويلة من الزمن، الأمر الذي يساعدها على

احتلال موقع متميز في السوق والحصول على حصة سوقية أكبر من المنافسين (czpiel,

.1992, p72)

ب- تعد الميزة التنافسية هي القاعدة التي تنطلق منها المنظمة لتواجه تحديات السوق عن

طريق تطوير المعرفة القدرة على تلبية رغبات الزبائن المستقبلية (Wright,1997,)

. (p625)

ج- تكمن الميزة التنافسية بقدرتها على خلق نماذج جديدة للمنظمة من الصعب تقليدها من

قبل المنافسين، كون النماذج القديمة أصبحت معروفة للجميع (2000, p89)

. (macmillan & tamport

في حين يرى الغالبي وأدريس بأن أهمية الميزة التنافسية تكمن في أنها:

1- بأنها تعطي تفوقاً كمياً ونوعياً وأفضلية على المنافسين، وبالتالي تتيح لها تحقيق أداء

أعلى.

2- تساهم في رفع مستوى الأداء أو في قيمة ما تقدمه، أو الاثنين معاً.

3- تساهم في ادراك العملاء والمتعاملين مع المؤسسة وتحفيزهم لاستمرار وتطوير

التعامل.

4- تتسم الميزة بالاستمرارية والتجديد، مما يتيح للمؤسسة متابعة التطور والتقدم.

5- تساهم الميزة التنافسية في اعطاء حركة ديناميكية للعمليات داخل المنظمة.

٢-١-٣ أنواع الميزة التنافسية

تقسم الميزة التنافسية الى نوعين رئيسيين (Porter, 1991, p82) .

أ- التميز بالتكلفة: من خلال قدرة المنظمة علي خفض تكلفة الموارد أو الإنتاج وبالتالي

انتاج سلع أو خدمات ذات أسعار أقل من المنافسين .

ب- التميز بالإختلاف: قدرة المنظمة على إضافة قيمة معينة لمنتجها أو خدماتها ترفع من

مستوى تميزها عن المنافسين في السوق.

٢-١-٤ استراتيجيات تحقيق الميزة التنافسية

يرى بعض الباحثون بأنه يوجد العديد من الاستراتيجيات التي تحقق الميزة التنافسية وهي ما

يلي: (عبيدات، ٢٠٠٤، ص ١٤).

أ- استراتيجية قيادة الكلفة المنخفضة: وهي القيمة التي تدفع من قبل العملاء للحصول على

المنتج أو خدمة معينة، لذلك يركز رجال الاقتصاد على مفهوم القيمة والمنافع عند تحديد

السعر، فالبعض يرى بأن السعر عبارة عن قيمة تبادلية للسلعة أو الخدمة، يعبر عنها

بصورة نقدية، يتم فيه الربط بين القيمة والمنفعة، حيث أن المنفعة تنتج القيمة، وتقاس

قيمة المنفعة عن طريق السعر، لذا يمكن للمنظمة أن تحقق ميزة تنافسية من خلال

خفض الكلفة أو من خلال رفع مستوى الإنتاج دون تحميلها تكاليف إضافية.

ب- استراتيجية جودة الخدمة: هي الخصائص التي تتعلق بالمنتج والتي تساهم في إشباع

رغبة العميل سواء من حيث السعر أو التوفير أو الاعتمادية أو الأمان، إلا إن غالبية

المنظمات لا تتنافس بهدف تحقيق جميع الأبعاد بل تختار بعداً واحداً تعتقد بأنها قادرة

على تقديم مستوى جودة عالي يختلف عما يقدمه المنافسون.

- ج- استراتيجية سرعة الاستجابة : تتحقق الميزة التنافسية للمنظمة التي تبنت هذه الاستراتيجية من خلال سرعة الاستجابة للخدمة المطلوبة من قبل العميل. حيث تعتبر هذه الاستراتيجية مقياس لتحديد مستوى جودة الخدمة أو المنتج.
- د- استراتيجية وقت الاستجابة: تحقق الميزة التنافسية للمنظمة التي تبنت هذه الاستراتيجية من خلال وقت الاستجابة للخدمة المطلوبة من قبل العميل، ويتم تحديد وقت الاستجابة من قبل البنك حسب كل خدمة من الخدمات المقدمة، ويعد زمن تقديم الخدمة عاملاً يحدد مستوى جودة الخدمة، وما يرتبط بها من تكاليف، ويمكن للمنظمات حساب كلفة عملية تقديم الخدمة، ومعرفة الأخطاء من خلال قياس مقدار زمن حصول الزبون على الخدمة. (المطيري، ٢٠١٢، ص ٣٠-٣١)
- ه- استراتيجية التحديث: تتحقق الميزة التنافسية للمنظمة التي تتبنى استراتيجية تحديث الخدمات المقدمة بالإضافة إلى العمل على خلق وتطوير خدمات جديدة. ولغاية هذه الدراسة فقد تم وضع التعريف الاجرائي للميزة التنافسية وهو: الخصائص والمزايا التي يتميز بها القطاع المصرفي عن غيره والمتمثل في التكلفة المنخفضة وجودة الخدمة وسرعة الاستجابة ووقت الاستجابة وأخيراً التحديث التي تمكنه من تقديم خدمات مصرفية لزابائه بشكل يرضيهم والمحافظة عليهم بالإضافة إلى استقطاب زبائن جدد.

٢-١-٣-٥ عوامل تحديد الميزة التنافسية للمنظمات

هناك العديد من العوامل التي تحدد مستوى الميزة التنافسية للمنظمة وكما يلي: (العباسي، ٢٠٠٣، ص ٢٤-٢٥)

أ- مجموعة عوامل الطلب: وهي التغيرات التي تتعلق بالبيئة بالإضافة إلى مستوى وحجم الطلب وأذواق وأنماط زبائن المنظمات بهدف تطوير منتجاتها أو خدماتها وتجديدها سعياً منها لكسب رضا وولاء الزبائن بالإضافة إلى زيادة حصتها السوقية.

ب- مجموعة عوامل الإنتاج: ويقصد بها توفر البنية التحتية الكافية للإنتاج والمنافسة بالإضافة إلى عناصر الإنتاج، مثل: العمال الأكفاء ومصادر المعرفة ورأس المال الكافي.

ج- مجموعة الصناعات المرتبطة والمساندة ذات الصلة: تلعب الصناعات المساندة دوراً بارزاً في توفر مدخلات الإنتاج والبنية الملائمة للصناعات المعنية، الأمر الذي سيساعدها في تحقيق الميزة التنافسية.

د- الوضع الاستراتيجي والهيكل التنافسي للمنظمة: إن تبني المنظمة لاستراتيجية ناجحة تؤدي إلى تحفيز الابتكار والإبداع والتطوير وبالتالي تحقيق درجة أعلى من التنافسية. وحدد كلاً من (Wheelen & Hunger, 2008, p53-55) خمس قوى تساعد في تحفيز المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية والاستمرار فيها وهي:

أ- تهديد القوى التساومية للعملاء: كثرة المنظمات المنافسة في السوق وتشابه المنتجات والخدمات التي يقدموها للعملاء دور في منحهم القوة لدفع المنظمة لتلبية مطالبهم.

- ب- تهديد القوى التساومية للمزودين: وهذا النوع يظهر نتيجة قلة المزودين في السوق إضافة لامتلاك المنظمة للموارد الهامة، الأمر الذي دفعها لتلبية مطالبهم.
- ج- تهديد الداخلين الجدد: دخول منافسين جدد في السوق يؤدي الى زيادة التنافس مما ينعكس على انخفاض المبيعات والأرباح للمنظمة الموجودة أصلاً.
- د- تهديد السلع البديلة: وجود منتجات وخدمات بديلة تلبي احتياجات وتوقعات الزبائن وبأسعار أقل من الموجودة ستعمل على تحول العملاء إليها بكل سهولة ويسر.
- هـ- المنافسين المتواجدين: زيادة عدد المنافسين في السوق وتقديمهم لخدمات ومنتجات متشابهة يعمل على زيادة حجم ونوع المنافسة فيما بينهم.

٢-١-٣-٦ محددات الميزة التنافسية

حددت الميزة التنافسية للشركة من خلال بعدين وكما يلي:

(١) حجمها.

(٢) نطاقها .

وفيما يلي مزيداً من التفصيل:

البعد الأول: حجم الميزة التنافسية

يتحقق للميزة التنافسية سمة الاستمرارية إذا استطاعت الشركة في المحافظة على التكلفة

الأقل أو جودة الخدمة بهدف مواجهة الشركات المنافسة لهم، فكلما كانت الميزة أكبر، تطلب جهوداً

أكبر من الشركات المنافسة بهدف التغلب عليها أو الحد من أثرها، وكذلك الحال بالنسبة لدور حياة

المنتجات الجديدة، فإن للميزة التنافسية دورة حياة وتبدأ بمرحلة النمو السريع أو التقديم، ثم يعقبها مرحلة التبني من قبل الشركات المنافسة، ثم الركود عند حالة قيام الشركات المنافسة على تقليد المنتج بهدف محاكاة الميزة التنافسية والعمل على التفوق عليها. وأخيراً، تظهر مرحلة الضرورة وبمعنى الحاجة إلى تقدم تكنولوجي جديد لتخفيض التكلفة بهدف تدعيم ميزة تمييز المنتج، لذا فإن الشركة تبدأ بتجديد وتطوير الميزة أو استحداث ميزة تنافسية جديدة بهدف تحقيق أكبر قيمة للمستهلك أو العميل.

البعد الثاني: نطاق التنافس المستهدف

ويقصد به مدى اتساع أنشطة الشركة وعملياتها بهدف تحقيق مزايا تنافسية، فنطاق نشاط الشركة لفترات أطول وأوسع سوف يحقق خفض في التكلفة مقارنة مع الشركات المنافسة. ومن أمثلة ذلك الاستفادة من تقديم تسهيلات إنتاج مشتركة، خبرة فنية واحدة، وإستخدام نفس منافذ التوزيع لخدمة قطاعات سوقية مختلفة، أو مناطق مختلفة، أو صناعات مترابطة، وتتفق مختلف الاقتصاديات على وجود علاقات متداخلة ومترابطة بين القطاعات السوقية أو المناطق أو الصناعات التي تغطيها الشركة. كما يمكن للنطاق الضيق تحقيق ميزة تنافسية عن طريق التركيز على سوق معين والعمل على توفير الخدمة أو المنتج بكلفة أقل، وهناك أربعة أبعاد لنطاق التنافس من شأنها التأثير على الميزة التنافسية وهي: (Trott, 2005, p 248)

-القطاع السوقي - النطاق الرأسي - النطاق الجغرافي - النطاق الصناعي.

٢-١-٣-٧ تطوير الميزة التنافسية وتمييزها

تسعى الشركات على تنمية مزايا تنافسية جديدة عن طريق إدراك واكتشاف طرق جديدة للمنافسة بشكل أفضل في صناعة ما وتطبيقها على السوق. ويعد هذا التصرف في النهاية حصيلة نتاج الابتكار وهنا يعرف الابتكار على أنه يشمل كل التحسينات والتطويرات في المجال التكنولوجي وتقديم أساليب أفضل لتنفيذ الأشياء، من خلال إحداث تغييرات في المنتج، والعملية الإنتاجية، ومداخل جديدة للتسويق، والعمل على استحداث أشكال مختلفة وجديدة للتوزيع، واستحداث مفاهيم بشأن نطاق المنتجات والأسواق. ويتحقق ذلك من خلال التعلم التنظيمي والتطوير وإجراء البحوث (الاستثمار في تنمية المعرفة والمهارات). ومن أهم أسباب الابتكارات التي تغير من الميزة التنافسية هي:

١- ظهور تكنولوجيا حديثة: يمكن لظهور تكنولوجيا جديدة أن تخلق فرص جديدة بتصميم المنتج، الإنتاج والتسليم، طرق التسويق، بالإضافة إلى الخدمات التي ستقدم للعملاء.

٢- تغيير حاجات المشتري أو ظهور حاجات جديدة: حين يقوم المشتريين بتغيير أولوياتهم نحو الحاجات، أو بتنمية حاجات جديدة، مما يحدث تغيير في الميزة التنافسية أو ربما في ظهور ميزة تنافسية جديدة.

٣- ظهور قطاع جديد في الصناعة: عند ظهور قطاع سوقي جديد في الصناعة أو ظهور طرق جديدة تبرز هناك فرص لخلق ميزة جديدة. والفكرة ليست فقط الوصول الى قطاعات سوقية جديدة من المستهلكين ولكن أيضاً إيجاد طرق جديدة بهدف إنتاج عناصر في خط الإنتاج أو إيجاد طرق جديدة للوصول إلى مجموعة خاصة من المستهلكين.

٤- تغير كلف المدخلات ودرجة توفرها : وعادة ما تتأثر الميزة التنافسية عند حدوث تغيير جوهري سواء في التكاليف المطلقة أو النسبية للمدخلات سواء من حيث أجور العمال أو المواد الخام، أو الطاقة، أو كلف الدعاية والإعلان، أو الاتصالات، أو وسائل النقل، أو الآلات.

٥- تغييرات في حقوق القيود الحكومية: هناك عدد من المؤثرات التي تتعكس على الميزة التنافسية مثل القيود الحكومية في مجال تصنيع المنتج، أو حماية البيئة من التلوث، بالإضافة إلى قيود دخول المنتجات إلى الأسواق، حواجز التجارة.

٢-١-٣-٨ معايير نوعية الميزة التنافسية وجودتها

تحدد نوعية الميزة التنافسية ومدى جودتها على ثلاث ظروف هي:

١- مصدر الميزة : ويتم ترتيب الميزة التنافسية وفق درجتين هما:

(أ) مزايا تنافسية ذات درجة منخفضة مثل التكلفة الأقل لكل من قوة العمل والمواد الخام، حيث يسهل تقليدها نسبياً ومحاكاتها من قبل الشركات المنافسة.

(ب) مزايا تنافسية ذات مرتبة مرتفعة، مثل: استخدام تكنولوجيا عملية، تساهم في تميز المنتج (التميز والتفرد من تقديم منتج أو خدمة من نوعية معينة)، السمعة الطيبة بشأن العلاقة استناداً إلى جهودات تسويقية متراكمة، أو علاقات وطيدة مع العملاء محكومة بتكاليف تحول أو تبديل مرتفعة، وتتصف هذه المزايا بعدد من الخصائص من أهمها:

- ولتحقيقها يتطلب توفر قدرات ومهارات ذات مستوى مرتفع مثل توفر الأفراد المؤهلين والمدرّبين تدريباً خاصاً، ووجود القدرات الفنية الداخلية، إضافة إلى وجود علاقات وثيقة مع عملاء المنظمة الكبار.

• تركز على تاريخ الاستثمار المستمر والتراكمي في التسهيلات المادية، والتعلم

المتخصص، وحجم البحوث ووسائل التطوير، بالإضافة إلى وسائل التسويق.

ويترتب على أداء هذه الأنشطة خلق مجموعة من الأصول الملموسة وغير الملموسة وفي شكل سمعة طيبة، علاقات وثيقة مع العملاء، وحصيلة من المعرفة المتخصصة. ويمكن القول بأن المزايا المترتبة عن التكلفة الأقل أقل قابلية للاستمرار أو التواصل عن المزايا المترتبة عن تمييز المنتجات أو الخدمات.

٢- عدد مصادر الميزة التي تمتلكها الشركة

إذا اعتمدت الشركة التركيز على ميزة واحدة فقط مثل تصميم المنتج بتكلفة أقل أو قدرة على شراء مواد خام بسعر أرخص، فإنه يمكن للمنافسين الآخرين تحييد اثار تلك الميزة والتغلب عليها. أما إذا تعددت مصادر الميزة لدى الشركة، فإنه من الصعب على المنافسين تقليدها جميعاً.

٣- درجة التحسين والتطوير والتجديد المستمر في الميزة

يجب على المنظمة أن تعمل على خلق مزايا جديدة وبشكل أسرع، وعلى المنظمة قبل القيام بالمنافسة من خلال تقليد أو محاكاة الميزة القائمة حالياً. أن تقوم بتغيير المزايا القديمة وخلق مزايا تنافسية جديدة تنافس المنظمات المتواجدة في السوق ومن مرتبة مرتفعة.

٢-١-٣-٩ دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية

تعتمد الميزة التنافسية على الأصول غير الملموسة، مثل: سمعة الشركة ورأس مالها البشري بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات، وتتوسع الميزة التنافسية أكثر فأكثر من خلال الإستراتيجية المعتمدة على الأصول المادية الملموسة، والتي يتم تقليدها من قبل المنافسين بكل سهولة ويسر، نتيجة ما تحققه للمنظمات من النمو والربحية على المدى الطويل .

أشار (yong, 2003) بأن على المنظمات أن تتميز فيما بينها، حتى وإن كانت تقدم نفس الخدمة أو المنتج، ويعزى سبب ذلك إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ورفع مستوى الميزة التنافسية عن طريق الأعمال والعمليات والأنشطة التي تتم عبر تكنولوجيا المعلومات، فهي يؤثر بالميزة التنافسية من خلال ثلاث طرق، فهو يعطي المنظمة طرق جديدة في تصفية المنافسين ويحدث تغييراً في القطاع، ويولد أعمال جديدة متعددة.

اقترح بارسونز ثلاثة مستويات بهدف مساعدة المنظمة بتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية، من خلال مستوى الشركة مستوى الاستراتيجية للشركة ومستوى الصناعة (ياسين والعلاق، ٢٠٠٦، ص ٤٤) .

١. مستوى الصناعة: تستطيع تكنولوجيا المعلومات تغيير طبيعة الصناعة التي تنافس فيها المنظمة من خلال تأثيرها على خدمات ومنتجات الأسواق واقتصاديات الصناعة.

أ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على منتجات وخدمات الصناعة: يؤدي ادخال تكنولوجيا المعلومات في الصناعة الى تغيير طبيعة المنتجات والخدمات وذلك من خلال تعديله لدورة تطوير المنتج او من خلال تسريع عملية التوزيع .

ب- تأثير تكنولوجيا المعلومات على اقتصاديات المنتج: إن استخدام المسوقين لتكنولوجيا المعلومات يؤدي الى ترشيد التكاليف وتقليص الجهود، فمسوق المواد الغذائية الذي يمتلك شبكة واسعة من مراكز التوزيع يستطيع وبشكل ألي مراجعة وتدقيق مستويات المخزون لأي مادة غذائية لمركز معين من خلال أي مركز من مراكز التوزيع الأخرى .

ج- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأسواق: أدى التطور التكنولوجي الى زيادة اعداد الزبائن ممن يرغبون اجراء التبادلات التجارية عبر وسائل التسوق الحديثة مثل التسوق عبر شبكة الانترنت او الحصول على الخدمات المصرفية عبر الصراف الألي وغيرها الأمر الذي دفع المنظمات لادخال تكنولوجيا المعلومات لإعمالها وتقديم الخدمات الالكترونية للعملاء من أجل تحقيق الميزة التنافسية .

٢. مستوى الشركة : تستطيع تكنولوجيا المعلومات من أحداث تغيير في طبيعة المنافسة وذلك من خلال تبديلها لكل قوة من القوى التنافسية التي تؤثر على ربحية الشركة .

أ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة مساومة المشتريين: تسهم قوة مساومة المشتريين في تخفيض ارباح المنظمة .تستطيع المنظمات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقليل من قوة المشتريين وذلك من خلال فرض تكاليف على المشتري اذا تحول الى مورد بديل.

ب- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة مساومة الموردين: تستطيع المنظمة تحقيق التنافسية إذا تمكنت من السيطرة على قوة الموردين سواء موردين المواد الخام أو قطع الغيار أو القوى العاملة.

ج- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة تهديد المنتجات والخدمات البديلة: يتحول العملاء إلى المنتجات والخدمات البديلة التي تلبي رغباتهم وتوقعاتهم وبأسعار أقل لذا تستطيع الشركة ثني العملاء عن التحول من خلال تخفيض الاسعار وتحسين الأداء والقيمة المدركة لمنتجاتها وخدماتها عبر إستخدامها للتكنولوجيا الحديثة الامر الذي يمكنها من المحافظة على تنافسيتها .

د- تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوة تهديد الداخلين الجدد: تعمل قوة الداخلين الجدد على تقليص ارباح المنظمات العاملة في الصناعة .ولهذا تستطيع المنظمة إستخدام وسائل عديدة مثل تكنولوجيا المعلومات، السمعة، مستوى الخدمة، قنوات التوزيع لعاقة الداخلين الجدد ومنعهم من الاستحواذ على جزء من ارباحها وبالتالي المحافظة على تنافسيتها.

هـ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على شدة المنافسة في الصناعة: يؤدي إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الى توسيع دائرة المنافسة بينها اذ يتيح للمنظمات في نفس الصناعة من التنافس مع المنظمات العاملة في الصناعات الاخرى .

٣. مستوى الاستراتيجية:

أ- تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجية الكلفة المنخفضة: إن إستخدام المنظمة لنظم المعلومات وتقناتها يساعدها في تخفيض كلفة عمليات التبادل التجاري بحيث يدعم إلى حد كبير استراتيجية قيده الكلفة. فمثلا استخدام المصارف وعمالها لشبكة الانترنت يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وانجاز المعاملات المصرفية على مدار الساعة.

ب- تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجية التمايز: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج أو تقديم الخدمات يسهم في إضافة قيمة أو ميزة فريدة للمنتج أو الخدمة الأمر الذي يحسن من صورته وجودته أو الخدمة المرافقة. فمثلاً استخدام المصارف لشبكة الإنترنت وتقديم خدمات من خلال الويب يضفي قيمة للخدمة ويحقق ميزة تنافسية للمصرف.

ج- أثر تكنولوجيا المعلومات على التركيز: إن استخدام المنظمة لنظم المعلومات المساندة يوفر معلومات عن ربحية قطاعات سوقية معينة، الأمر الذي يمكنها من تصميم وتسويق منتجات وخدمات تتوافق مع حاجات ورغبات هذه القطاعات.

٢-٢ الدراسات السابقة (Previous Studies) :

١-٢-٢ الدراسات باللغة العربية

فلاق (٢٠١٠) بدراسة بعنوان "عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الأردنية".

هدفت الدراسة إلى معرفة على مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من (٨٤) فرداً من الهيئة الإدارية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين عمليات إدارة المعرفة وبين الميزة التنافسية، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى تأثير إدارة المعرفة السائدة في تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى مدة الخدمة، في حين تبين عدم وجود فروق تعزى للمسمى الوظيفي، ولقد أوصت الدراسة بضرورة القيام بإعداد خطط ورسم سياسات تدريبية للقيادات الإدارية حول تقنيات أنظمة معرفة القرار لما لها من دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية. وتم الاستفادة من دراسة فلاق (٢٠١٠) في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

الشوبكي وآخرون (٢٠١١) دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين العاملة في مدينة نابلس.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين في مدينة نابلس من وجهة نظر موظفيها، وبهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة استخدم الباحثون استبانة مكونة من (٢٩) فقرة وزعت على عينة مؤلفة من (٥٥) من موظفي الشركات

في مدينة نابلس. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتبين أن هناك ميزة تنافسية تعود على الشركة من تطبيق إدارة المعرفة بنسبة بلغت (٧٤,٤%) كما تبين أن هناك دور للمعرفة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين بنسبة بلغت (٧٨,٢%)، كما أتضح من نتائج الدراسة بأن هناك أثر للمعرفة بالمنافسة المحيطة على تحقيق الميزة التنافسية للشركة بنسبة بلغت (٧٨,٤%). ولقد أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم الشركة بتطوير المعرفة بشكل دوري ومتجدد بهدف تحسين أداء العاملين وفعاليتهم. وتم الإستفادة من دراسة الشوبكي وآخرون (٢٠١١) في بناء الاستبانة وتحديد متغيرات الدراسة.

شارف (٢٠١١) دور نظم المعلومات في تدعيم الميزة التنافسية،

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى إستخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات ودورها في دعم الميزة التنافسية، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الدراسة استبانة مكونة من (٣٠)، وتكون مجتمع الدراسة من (١٦) شركة، وزعت الاستبانة على (٤٨) استبانة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن صنع القرار الفعال مشتق من الدقة والقدرة المتناهية لنظام دعم القرار في توفير المعلومة في الزمن والحجم والكيفية المناسبة. كما تبين بأن القرارات الاستراتيجية كانت ذات فاعلية نتيجة وجود مقومات نظام المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة إعطاء الإدارة العليا الأهمية الكبرى لمكونات أنظمة المعلومات لما لها من تأثير على رفع مستوى الميزة التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة شارف (٢٠١١) في بناء الإطار النظري وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة .

البستنجي (٢٠١١) أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية

هدفت الدراسة لتحديد كفاءة نظم المعلومات التسويقية على اكتساب الميزة التنافسية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة ووزعت على (٣٠٠) شخص من المستخدمين لنظم المعلومات التسويقية في الشركات الصناعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن إدراك المستجيبين لكل من كفاءة نظم المعلومات التسويقية (المتطلبات المادية- البرمجيات) وأبعاد الميزة التنافسية كانت مرتفعة، كما أتضح وجود أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات في اكتساب الميزة التنافسية بجميع أبعادها. وأوصت الدراسة بضرورة قيام المؤسسات بإيلاء نظم المعلومات ونظم دعم القرار أهمية كبرى لما لها من تأثير إيجابي على الميزة التنافسية. كما أوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمة بالعمل على تأسيس ثقافة تنظيمية وقيم تعمل على تبني الشركات لفلسفة وثقافة الميزة التنافسية بالاعتماد على المعلومات المستخرجة. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة البستنجي (٢٠١١) في بناء الإطار النظري وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة.

كاشي (٢٠١٢) أثر نظام المعلومات على الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسات الصناعات الغذائية

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات بعناصرها قواعد البيانات، بحوث التسويق، الذكاء التسويقي، نظم المساعدة في اتخاذ القرار على الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعات الغذائية في الجزائر، وتكونت عينة الدراسة من ٨٠ مسؤول ومدير تسويق في ٤٠ مؤسسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر ايجابي ومهم

لمكونات نظام المعلومات بعناصرها على مؤشرات الميزة التنافسية. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم نظام متكامل ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة مهمتها توفير المعلومات الكافية واللازمة من أجل تحقيق الميزة التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة كاشي (٢٠١٢) في بناء الإطار النظري وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة.

داسي (٢٠١٢) دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية، وتكونت عينة الدراسة من (٥٤) مديراً في الإدارة العليا يعملون في (٦) مصارف حكومية سورية. وقام الباحث بتصميم استبيان لقياس المتغيرات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ضعف كبير لدى المصارف السورية في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات المساعدة لعملية إدار المعرفة مثل نظم دعم القرارات. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في سرعة الاستجابة لطلبات العملاء نتيجة عدم توفر الأنظمة القادرة على اتخاذ القرار والاستجابة السريعة للعملاء. ولقد أوصت الدراسة بضرورة استحداث إدارة للمعرفة في جميع المصارف السورية تشترك مع نظم المعلومات وتكنولوجياها في تحقيق الميزة التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة داسي (٢٠١٢) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بالميزة التنافسية وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة.

بوركوة (٢٠١٢) إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية لشركة نجمة للاتصالات.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة إدارة المعرفة في تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، وتكونت عينة الدراسة من شركة نجمة للاتصالات، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم الباحث استبانة مكونة من (٣٠) فقرة تم توزيعها على عينة مؤلفة من (٢٧) من موظفي الشركة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن إدارة المعرفة تساهم في تدعيم القدرة التنافسية من وجهة نظر أفراد العينة. ولقد أوصت الدراسة بضرورة تبني جميع المؤسسات أسلوب إدارة المعرفة لما لها من تأثير في تدعيم قدرتها التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة بوركوة (٢٠١٢) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بالميزة التنافسية وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة.

الجرجري والعزاوي (٢٠١٣) دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى

يسعى البحث إلى دراسة العلاقة بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية، وتكونت عينة الدراسة (٤٧) من مسؤولي الأقسام والوحدات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأتضح من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية بدلالة مكونات وأبعاد كل منها، مما يؤكد الدور المهم لتلك المكونات في تحقيق المزايا التنافسية. واتسمت علاقة الارتباط بين كل مكون من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات وكل بعد من أبعاد المزايا التنافسية بالمعنوية وأتضح بأن أعلى ارتباط بين المكونات وبعد الإبداع، وأوصت الدراسة على ضرورة العمل على إدخال تقانة المعلومات والاتصالات ممثلة بمكوناتها لتقريب المسافة بين الشركة والزبائن من ناحية والعمل على أدق

البيانات والمعلومات وبأقل كلفة وبأسرع وقت من ناحية ثانية، وبما يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة الجرجري والعزاوي (٢٠١٣) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بالميزة التنافسية وتم الاستعانة بها في بناء الاستبانة.

كرغلي(٢٠١٤) اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك.

هدفت الدراسة في إبراز العلاقة بين اليقظة التكنولوجية والقدرة التنافسية للبنوك، كون أن البنوك تمارس نشاطها في بيئة تشهد تغيرات مستجدة ومتسارعة، أهمها زيادة حدة المنافسة والتطور التكنولوجي، الأمر الذي يحتم عليها ان تكون يقظة بكل ما يجري في بيئتها لأن قدرتها على الاستمرار تكمن في قدرتها على التفاعل مع هذه المتغيرات. وتمثل مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر، وانحصرت عينة الدراسة في (٨) بنوك تجارية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال بناء استبيان وزعت على عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن البنوك الناجحة هي التي تفاعلت مع البيئة المتغيرة، والتي تستلزم توفر معلومات لمتخذي القرار حول كل التطورات في مجال البنوك. ولقد اوصت الدراسة بضرورة ترسيخ المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا وأهميتها في رفع مستوى القدرة التنافسية، واستفادت الدراسة الحالية من دراسة (٢٠١٤) في ردد الإطار النظري وبناء الاستبانة.

رفرافي (٢٠١٤) دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات وإدماجها واستغلالها لتحقيق ميزة تنافسية. وتكونت عينة الدراسة من مؤسسة المطاحن الكبرى بفروعها المختلفة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب مثل السرعة، والثقة في الأداء، وتقليل التكاليف، والقضاء على ضغوطات العملة المترتبة عن نظام العمل الكلاسيكي مثل كثرة الأوراق. ولقد أوصت الدراسة بضرورة إحداث نظام يعمل على تكامل عناصر الميزة التنافسية مع تكنولوجيا المعلومات. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة رفرافي (٢٠١٤) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بالميزة التنافسية وبناء الاستبانة.

جاجشي ودهلب (٢٠١٤) دراسة بعنوان: "أثر نظام المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية- دراسة مؤسسات الصناعات الغذائية بالجزائر"

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير نظام المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية، وتكون مجتمع الدراسة من (٤٠) مؤسسة غذائية في الجزائر، وقاما الباحثان بتوزيع عينة الدراسة من (٨٠) مديراً ومسؤولاً في هذه المؤسسات الغذائية. ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة مقياس أعد خصيصاً لهذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها وجود تأثير إيجابي لمكونات نظم المعلومات على مؤشرات الميزة التنافسية بأبعادها الحصة السوقية والسمعة التجارية وارضاء الزبائن. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة جاجشي ودهلب (٢٠١٤) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بالميزة التنافسية وبناء الاستبانة.

حديد وبريم (٢٠١٤) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية مؤسسة الصناعة الغذائية

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعة الغذائية ومدى تأثيرها على الميزة التنافسية للمنتجات الغذائية والتي تتسم منتجاتهم بقصر مدة استهلاكها، وهذا ما يجعل المؤسسات الغذائية تواجه تحدي انتاج ذات جودة عالية وبسعر أقل بهدف بيعه في الوقت المناسب. وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) شركة غذائية في مدينة بالخضيره، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدماً بذلك مقياس أعد خصيصاً لهذه الدراسة. ولقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها بأن هناك علاقة إيجابية لقاعدة البيانات على الميزة التنافسية، كما تبين بأن للبرمجيات دور في رفع مستوى الميزة التنافسية في الشركات الغذائية. واستفادت الدراسة الحالية من دراسة حديد وبريم (٢٠١٤) في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بنظم دعم القرار وبناء الاستبانة.

٢-٢-١ الدراسات باللغة الإنجليزية

Elbaltagi & Others (2005) ،Evaluating the Factors Affecting DSS usage by Senior Managers in Local Authorities in Egypt

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر العوامل المؤثرة في تبني واستخدام نظم دعم القرار في البلدان الأقل تقدماً ونمواً، كما سعت الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام نظام دعم اتخاذ القرارات للسلطات المحلية في مصر عن طريق استخدام نموذج قبول التكنولوجيا، ولقد أجريت الدراسة على (٢٧) محافظة مصرية لمعرفة مدى استخدام المدراء التنفيذيين لنظم دعم القرار، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن النموذج يمكن أن يطبق على نظام محدد داخل بلد من البلدان النامية دون الحاجة إلى تطوير البلد، كما حدد نموذج النظام تسعة متغيرات خارجية، مثل: خصائص المهمة والثقافة والبيئة ونظم دعم القرار، والدعم الداخلي والتنظيمية التي أظهرت نتائج الدراسة بأن كان لهم تأثير كبير على استخدام نظم دعم القرار. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بنظم دعم القرار وبناء الاستبانة.

Petkov & Others (2007) ،Mixing Multiple Criteria Decision Making With Soft Systems Thinking Techniques for Decision Support in Complex Situations

هدفت الدراسة إلى عرض خلاصة خبرة الباحث مع عدة معايير لاتخاذ القرار وتقنيات من برمجيات نظم دعم اتخاذ القرار في مراحل معينة من حل المشكلة المعقدة، وتستند هذه الدراسة على مشاركتها في ثلاثة مشاريع ضمن المعلومات والاتصالات وقطاع التكنولوجيا، وتم مناقشة مبررات استخدام البرنامج المشترك لمعايير اتخاذ القرار بالإضافة إلى تقنيات أخرى من تقنيات التفكير المنظم، ولقد ساهمت هذه الورقة في إظهار كيفية مزج هذه الطرق والأساليب والتي تعد من أجزاء أنظمة برمجيات البرنامج المشترك لمعايير اتخاذ القرار والتي تخدم وتدعم نواحي

متعددة، وتم إعادة طرح المشاكل الإدارية المعقدة والدروس المستفادة من هذه الحالات الثلاثة (المعلومات والاتصالات وقطاع التكنولوجيا). واستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بنظم دعم القرار وبناء الاستبانة.

Zack (2007) ،The Role of Decision Support Systems in an Indeterminate World

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أن اتخاذ القرار يتطلب معالجة وأن تطبيق المعلومات والمعرفة والمزج المناسب للمعلومات والمعرفة يعتمد على الخصائص التي يتم اتخاذ القرار في سياقها، إن وجود المعلومات أو في حال غيابها ضروري جداً لاتخاذ القرارات، مع عدم التحديد أو الظروف المعقدة، بينما المعرفة وفي حال غيابها ترتبط بمشاكل عدم التأكد وعدم الاتزان، واقترحت الدراسة استخدام نظم دعم القرار الحاسوبية في ظل ظروف عدم التأكد والتعقيد، في حين يقوم الإنسان باتخاذ القرار في حالات عدم الوضوح. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بنظم دعم القرار وبناء الاستبانة.

Bhandari & Others (2008) ،Debasing Investors With Decision Support System an Experimental Investigation

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية نظم دعم القرار والتي يمكن أن تلعب دوراً مهماً في جعل المستثمرين يواجهون التحديات سلوكياً، ولقد تكونت عينة الدراسة من (١١٩) مشاركاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة على وجود أدلة قوية لوجود التحيزات المعرفية في اتخاذ القرارات الاستثمارية، وهذا يدل على أن للمساعدات فعالية في خفض الأثر السلبي لاتخاذ القرار الناتجة عن مثل هذه التحيزات وأثرها على قدرة المستثمرين في اتخاذ قرارات استثمارية سليمة، وهذه القرارات المساندة تظهر أنها ذات قيمة عالية لبيئة القرارات التي يكون فيها مستوى التحيز عالي. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسة السابقة في بناء الإطار النظري فيما يتعلق بنظم دعم القرار وبناء الاستبانة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة (Procedures and Methodologies) :

استخدمت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعامل مع البيانات وتصنيفها لتصف الظاهرة والمجتمع المبحوث، أما الجزء التحليلي منها فيمكن استخدامه بهدف الحصول على نتائج اختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلى أهم الاستنتاجات حول أثر استخدام نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. وتم تصميم استبانة لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان وبالباغة عددها (١٣) بنكاً وهي (البنك العربي، وبنك الإسكان، وبنك الأردن، وبنك الاتحاد، وبنك القاهرة عمان، والبنك الأردني الكويتي، وبنك المؤسسة العربية المصرفية، وبنك المال الأردني، والبنك التجاري الأردني، والبنك الأهلي الأردني، وبنك الاستثمار العربي الأردني، والبنك الاستثماري، وبنك سوسيته/جنرال الأردن)

عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٦) بنوك تجارية أردنية، وهي (البنك العربي، بنك الإسكان، بنك الأردن، بنك الاتحاد، بنك القاهرة عمان، البنك الأردني الكويتي)، وما تشكل نسبته (٤٦%) من مجتمع الدراسة.

وحدة المعاينة:

قامت الباحثة بتوزيع ٢٢٦ استبانة على عينة الدراسة استردت منها ٢١٩ استبانة، واستبعدت (٣) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، لذا فإن وحدة المعاينة تكونت من جميع موظفي الإدارة العليا والوسطى في الإدارات الرئيسية للبنوك التجارية الأردنية والبالغ عددهم (٢١٦) موظف وموظفة^(١)

$$226 = 550 \frac{S^2}{N}$$

تم استخدام معادلة Sekaran, U. (2003) لاستخراج عينة الدراسة،

(١)

مصادر جمع المعلومات:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية فإن الباحثة اعتمدت على نوعين من مصادر المعلومات وهما المصادر الثانوية والأولية وكما يلي:

أ- المصادر الثانوية: وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والبحوث وأطاريح الدكتوراة، ورسائل الماجستير والتقارير من المراجع الأدبية، وذلك بهدف وضع الأسس العام والإطار النظري للدراسة.

ب- المصادر الأولية: وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إعداد استبانة خاصة لموضوع الدراسة، بحيث تغطي كافة الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها الدراسة.

أداة الدراسة:

تحقيقاً لهدف الدراسة، تم تطوير استبانة لقياس أثر استخدام نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية، وذلك بالاعتماد على الأدب النظري، والاستبانات المستخدمة في الدراسات السابقة ذات الصلة.

وتم قياس أثر استخدام نظم دعم القرار في تحقيق الميزة التنافسية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتتدرج الإجابة من (لا أوافق بشدة) وتعطي درجة واحدة إلى (لا أوافق) درجتين و(محايد) ثلاث درجات و(أوافق) أربع درجات و(أوافق بشدة) خمس درجات.

صدق الأداة

تم عرض الاستبانة على عدد من المتخصصين في مجال الإدارة في الجامعات الأردنية، بهدف معرفة مدى ملاءمة فقرات الاستبانة المستخدمة لقياس أثر استخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية، وانتمائها إلى المجال الذي وضعت ضمنه. وفي ضوء الملاحظات تم تعديل صياغة بعض الفقرات.

وتم قياس اختبار الصدق الظاهري بهدف التعرف على مدى إرتباط الأسئلة ببعضها البعض ومدى اتساق إجابة أفراد عينة الدراسة، حتى تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

ثبات الأداة: تم استخدام اختبار معامل كرونباخ ألفا (Cronpach's Alpha) للاتساق الداخلي، بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية. وفيما يلي صدق الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد المنتمية اليه، وكذلك بين كل بعد والدرجة الكلية للمتغير، وكانت النتائج كما يلي:

نظم دعم القرار:

جدول رقم (١): معاملات إرتباط عبارات كل بعد بالدرجة الكلية له

معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	البعد
**٠,٦٨٣	٤	**٠,٧٥٣	١	المستخدمون
**٠,٧٥٥	٥	**٠,٨٧٧	٢	
		**٠,٨٢٧	٣	
**٠,٦٩٦	٩	**٠,٧٢٦	٦	قاعدة البيانات
**٠,٨١٧	١٠	**٠,٧٣١	٧	
**٠,٨٠٧	١١	**٠,٥٦٧	٨	
**٠,٧٧٦	١٤	**٠,٨٠٥	١٢	واجهه المستخدم
**٠,٧٨٤	١٥	**٠,٧٣٢	١٣	
**٠,٧٤٧	١٩	**٠,٤٩١	١٦	البرمجيات
**٠,٦١٦	٢٠	**٠,٥٧٥	١٧	
**٠,٧٣٣	٢١	**٠,٦٤٥	١٨	

** دالة عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول (١) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والبعد المنتمية إليه كانت

موجبة ودالة إحصائياً.

جدول رقم (٢): قيم معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير نظم دعم القرار

معامل الارتباط	البعد
**٠,٧٩٧	المستخدمون
**٠,٨٧٧	قاعدة البيانات
**٠,٧٧٢	واجهة المستخدم
**٠,٨٢٧	البرمجيات

** دالة عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول (٢) أن جميع معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير نظم دعم القرار كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١). وهذا يدل على أن جميع عبارات متغير نظم دعم القرار كانت صادقة وتقيس الهدف الذي وضعت من أجله.

الميزة التنافسية:

جدول رقم (٣): معاملات ارتباط عبارات كل بعد بالدرجة الكلية له

معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	البعد
**٠,٧٨٨	٢٥	**٠,٨٢٢	٢٢	التكلفة المنخفضة
**٠,٧٤٧	٢٦	**٠,٧٩٢	٢٣	
		**٠,٨٦٢	٢٤	
**٠,٧٩٨	٣١	**٠,٧٦٩	٢٧	جودة الخدمة
**٠,٧٩٣	٣٢	**٠,٦٧٨	٢٨	
**٠,٦٩٥	٣٣	**٠,٨٨٥	٢٩	
		**٠,٨٢٣	٣٠	
**٠,٨٦٧	٣٦	**٠,٩٠١	٣٤	سرعة الاستجابة للعميل
**٠,٨٧٠	٣٧	**٠,٩٠١	٣٥	
**٠,٩١٥	٤١	**٠,٨٩٨	٣٨	وقت الاستجابة
**٠,٩٠٤	٤٢	**٠,٨٤٢	٣٩	
**٠,٨٢٨	٤٣	**٠,٩٠٨	٤٠	
		**٠,٨٩٨	٣٨	
**٠,٨١٦	٤٧	**٠,٨٧٧	٤٤	التحديث
**٠,٨٦٣	٤٨	**٠,٧٣٩	٤٥	
**٠,٨٠٧	٤٩	**٠,٨٦٦	٤٦	

** دالة عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والبعد المنتمية إليه كانت موجبة ودالة إحصائياً.

جدول رقم (٤): قيم معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير الميزة التنافسية

معامل الارتباط	البعد
**٠,٨٩٢	التكلفة المنخفضة
**٠,٩٠٧	جودة الخدمة
**٠,٨٢٢	سرعة الاستجابة للعميل
**٠,٩٠٢	وقت الاستجابة
**٠,٩٣٠	التحديث

** دالة عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول (٤) أن جميع معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمتغير الأداء الوظيفي كانت موجبة ودالة إحصائياً. وهذا يدل على أن جميع عبارات متغير الأداء الوظيفي كانت صادقة وتقيس الهدف الذي وضعت من أجله.

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم إيجاد معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل متغير وأبعاده والاستبانة ككل، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٥): قيم معامل الثبات لكل متغير وأبعاده وللاستبانة ككل

المتغير	البعد	قيمة معامل ألفا كرونباخ
نظم دعم القرار	المستخدمون	٠,٨٣٨
	قاعدة البيانات	٠,٨٢٥
	واجهه المستخدم	٠,٧٦٥
	البرمجيات	٠,٦٨٤
	نظم دعم القرار ككل	٠,٩٠٦
الميزة التنافسية	التكلفة المنخفضة	٠,٨٦٣
	جودة الخدمة	٠,٨٨٩
	سرعة الاستجابة للعميل	٠,٩٠٥
	وقت الاستجابة	٠,٩٤٣
	التحديث	٠,٩٠٦
	الميزة التنافسية ككل	٠,٩٧٠
الاستبانة ككل		٠,٩٧١

يبين الجدول (٥) قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل متغير وأبعاده والاستبانة ككل، وهي قيم

مرتفعة، مما يطمئن إلى أن الاستبانة تتمتع بقدر مرتفع من الثبات.

الفصل الرابع

عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال اختبار فرضياتها.

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة بالنسبة للعبارات الواردة في الاستبانة، وتم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين، وتم ترتيبها تنازلياً استناداً لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة، ويتم الاعتماد على المعيار التالي لتحديد قرار الأهمية من خلال المعادلة التالية:

$$\frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$1,33 = \frac{5 - 1}{3}$$

والجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي ومستوياته:

جدول (٦): المتوسط الحسابي ومستوياته

مستوى المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي
مرتفع	٣,٦٧ فأكثر
متوسط	٣,٦٧-٢,٣٤
منخفض	٢,٣٤-١

وللتعرف على مستويات استخدام نظم دعم القرار في البنوك التجارية الأردنية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة، والجدول رقم (٧) يبين ذلك.

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات استخدام نظم دعم

القرار مرتبه تنازلياً

الترتيب	رقم البعد	أبعاد نظم دعم القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٣	١	المستخدمون	٤,١٤	٠,٦٣٩	مرتفع
١	٢	قاعدة البيانات	٤,٢٦	٠,٥٣٩	مرتفع
٤	٣	واجهه المستخدم	٤,٠٩	٠,٥٤٤	مرتفع
٢	٤	البرمجيات	٤,١٩	٠,٥٠٩	مرتفع
		الكلية	٤,١٨	٠,٤٥٨	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (٧) أن المتوسط العام لمستوى استخدام نظم دعم القرار في البنوك التجارية الأردنية بلغ (٤,١٨)، وهذا يعني أن مستوى استخدام نظم دعم القرار في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

وبتحليل أبعاد نظم دعم القرار يتضح أن قاعدة البيانات احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٦) ومستوى مرتفع، يليه بعد البرمجيات بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٩) ومستوى مرتفع، يليه بعد المستخدمون بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٤) بمستوى مرتفع أيضاً، وكذلك جاء بعد واجهة المستخدم بمتوسط حسابي (٤,٠٩) ومستوى مرتفع، وقد تم تحليل عبارات كل بعد من أبعاد نظم دعم القرار، وعلى النحو الآتي:

أولاً: تصورات عينة الدراسة لبعء المستخدمين:

الجدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المستخدمين في البنوك

التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣	يتم عمل دورات تدريبية للمستخدمين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل.	٤,٢٤	٠,٨١٠	مرتفع
٢	٢	يتم تطوير مهارات المستخدمين العاملين في البنك بشكل دوري بما يتوافق مع تحديث للبرمجيات.	٤,٢٢	٠,٨٧٠	مرتفع
٣	٤	يقوم منسق العمليات والأنشطة بحل كافة المشاكل التي تواجه المستخدمين في البنك.	٤,٢١	٠,٦٦٢	مرتفع
٤	١	يمتاز المستخدمون بكفاءتهم العالية في استخدام البرامج الموجودة بالبنك.	٤,١٧	٠,٨٣٥	مرتفع
٥	٥	يتم الأخذ بملاحظات المستخدمين للبرامج بما يتوافق مع مصلحة العمل داخل الإدارة.	٣,٨٩	٠,٩٠٣	مرتفع
الكلية					
			٤,١٤	٠,٦٣٩	مرتفع

يشير الجدول (٨) إلى أن العبارة (١) التي تنص على " يتم عمل دورات تدريبية

للمستخدمين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل"، جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها

الحسابي (٤,٢٤) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (٥) التي تنص على " يتم الأخذ

بملاحظات المستخدمين للبرامج بما يتوافق مع مصلحة العمل داخل الإدارة " بالمرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨٩) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,١٤) بمستوى مرتفع، وهذا يدل

على أن استخدام المستخدمين في البنوك التجارية الأردنية كان بمستوى مرتفع.

ثانياً: تصورات عينة الدراسة لبعدها قاعدة البيانات:

الجدول (٩): المتوسطات الحسابية والاحترافات المعيارية لمستوى قاعدة البيانات في البنوك

التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٦	يتوفر في البنك قاعدة بيانات شاملة ووافية عن كل ما يتعلق بأعمال البنك والعملاء.	٤,٥٠	٠,٦٩٦	مرتفع
٢	٨	تتوفر كافة التسهيلات اللازمة للإستعلام من قاعدة البيانات.	٤,٣٦	٠,٦٠٨	مرتفع
٣	٧	تتوفر البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل فاعلية وكفاءة.	٤,٣٢	٠,٧٣٢	مرتفع
٤	١١	يتوفر في البنك مستودع منظم للبيانات التاريخية لأعمال البنك.	٤,١٥	٠,٨١٨	مرتفع
٥	٩	يتوفر في البنك قاموس بيانات يوضح مدلولات المصطلحات المستخدمة.	٤,٠٩	٠,٨١٩	مرتفع
٦	١٠	يتوفر في البنك أدوات التحليل الملائمة للتعامل مع مستودع البيانات (أنظمة ذكية)	٤,٠٧	٠,٨٠٧	مرتفع
		الكلي	٤,٢٦	٠,٥٣٩	مرتفع

يشير الجدول (٩) إلى أن العبارة (٦) التي تنص على " يتوفر في البنك قاعدة بيانات شاملة ووافية عن كل ما يتعلق بأعمال البنك والعملاء " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٠) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (١٠) التي تنص على " يتوفر في البنك أدوات التحليل الملائمة للتعامل مع مستودع البيانات (أنظمة ذكية)" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٧) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٢٦) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن استخدام قاعدة البيانات في البنوك التجارية الأردنية كان بمستوى مرتفع.

ثالثاً: تصورات عينة الدراسة لبعده واجهة المستخدم:

الجدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى واجهة المستخدم في

البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	١٢	تتميز واجهة المستخدم للأنظمة بسهولة التعامل مع البيانات واستخدامها.	٤,٢٤	٠,٦٠٠	مرتفع
٢	١٣	يتوفر في البنك قاعدة نماذج لواجهة المستخدم تساهم في اتخاذ القرار.	٤,٠٥	٠,٦٩٤	مرتفع
٣	١٥	تتميز واجهة المستخدم بقدرتها على تحليل الأهداف وتحديد المشكلات.	٤,٠٤	٠,٨٧٠	مرتفع
٤	١٤	تتميز واجهة المستخدم بقدرتها على جمع البيانات المطلوبة.	٤,٠٢	٠,٦٤٧	مرتفع
		الكلي	٤,٠٩	٠,٥٤٤	مرتفع

يشير الجدول (١٠) إلى أن العبارة (١٢) التي تنص على " تتميز واجهة المستخدم للأنظمة بسهولة التعامل مع البيانات واستخدامها " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٢٤) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (١٤) التي تنص على " تتميز واجهة المستخدم بقدرتها على جمع البيانات المطلوبة " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٢) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٠٩) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن استخدام واجهة المستخدم في البنوك التجارية الأردنية كان بمستوى مرتفع.

رابعاً: تصورات عينة الدراسة لبعء البرمجيات:

الجدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى البرمجيات في البنوك

التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	١٩	يستخدم البنك برامج تعتمد على قواعد البيانات	٤,٣٥	٠,٦٧٢	مرتفع
٢	١٦	يستخدم البنك برنامج الأكسل	٤,٣٤	٠,٨٣١	مرتفع
٣	١٨	يستخدم البنك برامج خاصة أعدت لأعمال كل دائرة في البنك.	٤,٢١	٠,٧٠٣	مرتفع
٤	٢٠	يستخدم البنك برامج خاصة ببحوث العمليات	٤,١٣	٠,٧١٩	مرتفع
٥	٢١	يستخدم البنك لغات برمجة الجيل الرابع مثل الفيجيوال بيسك والأوراكل.	٤,١١	٠,٩٠١	مرتفع
٦	١٧	يستخدم البنك برنامج أكسس	٤,٠٠	١,٠٢٣	مرتفع
		الكلي	٤,١٩	٠,٥٠٩	مرتفع

يشير الجدول (١١) إلى أن العبارة (١٩) التي تنص على " يستخدم البنك برامج تعتمد على قواعد البيانات " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٣٥) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (١٧) التي تنص على " يستخدم البنك برنامج أكسس " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٠) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,١٩) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن استخدام البرمجيات في البنوك التجارية الأردنية كان بمستوى مرتفع.

مستويات تطبيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية:

وللتعرف على مستويات تطبيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد العينة، والجدول رقم (١٢) يبين ذلك.

جدول رقم (١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات تطبيق الميزة

التنافسية مرتبة تنازلياً

الترتيب	رقم البعد	أبعاد الميزة التنافسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
٥	١	التكلفة المنخفضة	٤,٠٩	٠,٦٩٨	مرتفع
١	٢	جودة الخدمة	٤,٣١	٠,٥٩٢	مرتفع
٣	٣	سرعة الاستجابة للعميل	٤,٢٠	٠,٧٠٢	مرتفع
٤	٤	وقت الاستجابة	٤,١٠	٠,٧٩١	مرتفع
٢	٥	التحديث	٤,٢٣	٠,٧٢٤	مرتفع
		الكلي	٤,١٩	٠,٦٢٤	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (١٢) أن المتوسط العام لمستوى تطبيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية بلغ (٤,١٩)، وهذا يعني أن مستوى تطبيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

وبتحليل أبعاد الميزة التنافسية يتضح أن جودة الخدمة احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣١) ومستوى مرتفع، يليه بعد التحديث بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٣) ومستوى مرتفع، يليه بعد سرعة الاستجابة للعميل بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٠) بمستوى مرتفع أيضاً، في حين جاء بعد وقت الاستجابة بمتوسط حسابي (٤,١٠) ومستوى مرتفع، وبعد التكلفة المنخفضة بمتوسط حسابي قيمته (٤,٠٩) ومستوى مرتفع أيضاً، وقد تم تحليل عبارات كل بعد من أبعاد الميزة التنافسية، وعلى النحو الآتي:

أولاً: تصورات عينة الدراسة لبعء التكلفة المنخفضة:

الجدول (١٣): المتوسطات الحسابية والإحرفات المعيارية لمستوى التكلفة المنخفضة في البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٢٢	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين	٤,١٨	٠,٩٣٣	مرتفع
٢	٢٣	تتناسب الكلف المترتبة على الخدمات المصرفية المقدمة مع المواصفات الموجودة بالخدمة وجودتها.	٤,١٨	٠,٨١٠	مرتفع
٣	٢٤	يقوم البنك بتعيين موظفين ذوي كفاءة وخبرة في تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة.	٤,١٦	٠,٨٩٦	مرتفع
٤	٢٦	يقوم البنك بالتحديث المستمر على الخدمة المقدمة بهدف تخفيض التكلفة.	٤,٠٣	٠,٨٧٥	مرتفع
٥	٢٥	يقدم البنك خدمات مصرفية ذات تكلفة تتناسب مع كافة عملاء البنك.	٣,٩١	٠,٨٣٩	مرتفع
الكأبي					
			٤,٠٩	٠,٦٩٨	مرتفع

يشير الجدول (١٣) إلى أن العبارة (٢٢) التي تنص على "يقوم البنك بتقديم خدمات

مصرفية ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين" جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها

الحسابي (٤,١٨) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (٢٥) التي تنص على "يقدم البنك

خدمات مصرفية ذات تكلفة تتناسب مع كافة عملاء البنك" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي

مقداره (٣,٩١) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٠٩) بمستوى مرتفع، وهذا يدل

على أن تطبيق التكلفة المنخفضة في البنوك التجارية الأردنية كانت بمستوى مرتفع.

ثانياً: تصورات عينة الدراسة لبعد جودة الخدمة:

الجدول (١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣٢	تتميز الخدمة المقدمة للعملاء بالجودة العالية.	٤,٥٦	٠,٦٢٢	مرتفع
٢	٣٣	الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء تتماشى مع المواصفات والمعايير الدولية للجودة.	٤,٥٣	٠,٦١٨	مرتفع
٣	٢٧	يركز البنك في تصميم الخدمات على جودة الخدمة.	٤,٣٦	٠,٦٨٠	مرتفع
٤	٢٨	يشجع البنك الموظفين على الاهتمام بجودة الخدمة بما يميزها عن البنوك المنافسة.	٤,٣٥	٠,٧٠٠	مرتفع
٥	٣١	يولى البنك أهمية كبرى لمسألة الجودة مما انعكس على مستوى الخدمة المقدمة.	٤,١٦	٠,٨٨٢	مرتفع
٦	٢٩	يقدم البنك خدمات ذات مزايا وجودة أفضل مما يقدمه المنافسون.	٤,١٣	٠,٨٣٤	مرتفع
٧	٣٠	تتبنى إدارة البنك استراتيجيتها التنافسية على أساس تقديم منتجات ذات جودة عالية.	٤,١٣	٠,٩٥٧	مرتفع
		الكلي	٤,٣١	٠,٥٩٢	مرتفع

يشير الجدول (١٤) إلى أن العبارة (٣٢) التي تنص على " تتميز الخدمة المقدمة للعملاء بالجودة العالية " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٥٦) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (٣٠) التي تنص على " تتبنى إدارة البنك استراتيجيتها التنافسية على أساس تقديم منتجات ذات جودة عالية " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,١٣) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٣١) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن تطبيق جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية كانت بمستوى مرتفع.

ثالثاً: تصورات عينة الدراسة لبعء سرعة الاستجابة للعميل:

الجدول (١٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى سرعة

الاستجابة للعميل في البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣٤	يهتم البنك بتقديم جودة خدمة عالية بأقصر وقت.	٤,٣١	٠,٨٣٠	مرتفع
٢	٣٦	يقوم البنك بمتابعة أي تأخير في انجاز معاملات العملاء واتخاذ الإجراء اللازم بحق الموظف المقصر.	٤,٢٢	٠,٧٢٤	مرتفع
٣	٣٥	يقوم البنك بتحديد الحد الأعلى للاستجابة بناءً على الخدمة المقدمة.	٤,١٨	٠,٧٣٢	مرتفع
٤	٣٧	يتميز البنك بسرعه في تقديم الخدمات للعملاء.	٤,٠٨	٠,٨٩٦	مرتفع
الكلبي					
			٤,٢٠	٠,٧٠٢	مرتفع

يشير الجدول (١٥) إلى أن العبارة (٣٤) التي تنص على " يهتم البنك بتقديم جودة خدمة

عالية بأقصر وقت " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٣١) ومستوى مرتفع،

بينما جاءت العبارة (٣٧) التي تنص على " يتميز البنك بسرعه في تقديم الخدمات للعملاء"

بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,٠٨) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٢٠) بمستوى مرتفع، وهذا يدل

على أن سرعة الاستجابة للعميل في البنوك التجارية الأردنية كانت بمستوى مرتفع.

رابعاً: تصورات عينة الدراسة لبعد وقت الاستجابة:

الجدول (١٦): المتوسطات الحسابية والاحترافات المعيارية لمستوى وقت

الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣٨	يقوم البنك بتقديم الخدمة للعملاء دون تأخير	٤,٢٣	٠,٨٨٥	مرتفع
٢	٤٠	يسعى البنك لتقديم جميع الخدمات بأقل وقت ممكن.	٤,٢١	٠,٨١٩	مرتفع
٣	٤٣	يعتبر وقت الاستجابة للعميل من المميزات التي يتمتع بها البنك	٤,١١	٠,٨٧٥	مرتفع
٤	٤١	يقوم البنك بمتابعة الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.	٤,٠٩	٠,٩٧٧	مرتفع
٥	٣٩	يقوم البنك بانجاز الخدمة للعملاء في الوقت الذي يحدده العميل.	٤,٠١	٠,٨٣٢	مرتفع
٦	٤٢	يسعى البنك لرفع مستوى الطاقة الإنتاجية للموظفين بهدف تخفيض الوقت.	٣,٩٧	٠,٩٥٧	مرتفع
		الكلّي	٤,١٠	٠,٧٩١	مرتفع

يشير الجدول (١٦) إلى أن العبارة (٣٨) التي تنص على "يقوم البنك بتقديم الخدمة

للعلماء دون تأخير" جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٢٣) ومستوى مرتفع،

بينما جاءت العبارة (٤٢) التي تنص على "يسعى البنك لرفع مستوى الطاقة الإنتاجية للموظفين

بهدف تخفيض الوقت" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٧) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,١٠) بمستوى مرتفع، وهذا يدل

على أن وقت الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية كانت بمستوى مرتفع.

خامسا: تصورات عينة الدراسة لبعء التحديث:

الجدول (١٧): المتوسطات الحسابية والاحرفات المعيارية لمستوى التحديث في

البنوك التجارية الأردنية

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٤٤	يتبنى البنك البحث عن منتجات جديدة والعمل على تحديث الخدمات المقدمة.	٤,٤٣	٠,٧٥٦	مرتفع
٢	٤٦	يقوم البنك بإجراء دراسات استطلاعية بشكل دوري تهدف إلى تحديث الخدمات المقدمة.	٤,٢٦	٠,٨٧٧	مرتفع
٣	٤٥	ينصب جهد البحث والتحديث في البنك على تطوير الخدمات الحالية.	٤,٢١	٠,٧٧٢	مرتفع
٤	٤٨	تولي إدارة التحديث والتطوير في البنك أهمية كبيرة من حيث تصميم وتطوير منتجاتها.	٤,١٧	٠,٨٥٤	مرتفع
٥	٤٩	تركز إدارة التحديث على استخدام التقنيات المتطورة للإنتاج.	٤,١٤	٠,٩٧٤	مرتفع
٦	٤٧	تحرص إدارة البنك على إشراك الموردين في عملية التطوير والتحديث عبر تنظيم ورش عمل مشتركة.	٤,١٣	٠,٩٦١	مرتفع
		الكلي	٤,٢٣	٠,٧٢٤	مرتفع

يشير الجدول (١٧) إلى أن العبارة (٤٤) التي تنص على " يتبنى البنك البحث عن منتجات جديدة والعمل على تحديث الخدمات المقدمة " جاءت بالمرتبة الأولى، إذ بلغ متوسطها الحسابي (٤,٤٣) ومستوى مرتفع، بينما جاءت العبارة (٤٧) التي تنص على " تحرص إدارة البنك على إشراك الموردين في عملية التطوير والتحديث عبر تنظيم ورش عمل مشتركة " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٤,١٣) ومستوى مرتفع.

كما بين الجدول أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,٢٣) بمستوى مرتفع، وهذا يدل على أن التحديث في البنوك التجارية الأردنية كانت بمستوى مرتفع.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لاستخدام نظم دعم القرار بغناها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear

regression)، كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (١٨): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية

الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٥٦,٨٤١	٤	١٤,٢١٠	١١١,٠٥٨	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٢٦,٩٩٨	٢١١	٠,١٢٨		
التباين الكلي	٨٣,٨٣٩	٢١٥			

يبين الجدول رقم (١٨) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥)

وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم،

والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين

أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على الميزة التنافسية:

جدول رقم (١٩): نتائج تحليل الاحدار المتعدد

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق الميزة التنافسية

المستوى الدلالة	قيمة t	قيمة Beta	قيمة B	البعد
٠,٠٠٠	٨,٨٤٧	٠,٤٥٥	٠,٤٤٥	المستخدمون
٠,٠٠٠	٤,٨٣٠	٠,٢٨٨	٠,٣٣٣	قاعدة البيانات
٠,٠٠٦	٢,٧٥٨	٠,١٥٠	٠,١٧٢	واجهة المستخدم
٠,١٢٥	١,٥٤٢	٠,٠٨٥	٠,١٠٤	البرمجيات

معامل التحديد = ٠,٦٧٨ (٢)

يظهر الجدول رقم (١٩) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) على تحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) ارتفع تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح.

كما بينت النتائج أن أبعاد نظم دعم القرار فسرت ما نسبته (٦٧,٨%) من التباين الحاصل في درجات الميزة التنافسية، وهذا يعني وجود أثر كبير لاستخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

(٢) ملاحظة : (يكون حجم الأثر ضعيفا اذا كانت قيمة معامل التحديد اقل من ٠,٠١، ومتوسطا اذا كانت قريبة من ٠,٠٦ وكبيرا اذا كانت أكبر من ٠,١٤)

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية.

لإختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear regression) كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٢٠): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة
بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية
الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٦٠,٣٦٦	٤,٠٠٠	١٥,٠٩٢	٧١,٥٦٣	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٤٤,٤٩٧	٢١١,٠٠٠	٠,٢١١		
التباين الكلي	١٠٤,٨٦٣	٢١٥,٠٠٠			

يبين الجدول رقم (٢٠) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت $(٠,٠٠)$ وهي أقل من $(٠,٠٥)$ وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على التكلفة المنخفضة:

جدول رقم (٢١): نتائج تحليل الاحدار المتعدد

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التكلفة المنخفضة

مستوى الدلالة	قيمة t	قيمة Beta	قيمة B	البعد
٠,٠٠٠	٣,٦٣٧	٠,٢١٥	٠,٢٣٥	المستخدمون
٠,٠٠٠	٧,٣٤٤	٠,٥٠٣	٠,٦٥١	قاعدة البيانات
٠,٠١١	٢,٥٦٠	٠,١٦٠	٠,٢٠٥	واجهة المستخدم
٠,٨٥٠	٠,١٩٠-	٠,٠١٢-	٠,٠١٦-	البرمجيات

معامل التحديد = ٠,٥٧٦

يظهر الجدول رقم (٢١) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) على تحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) ارتفع تحقيق التكلفة المنخفضة في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح.

كما بينت النتائج أن أبعاد نظم دعم القرار فسرت ما نسبته (٥٧,٦%) من التباين الحاصل في درجات التكلفة المنخفضة، وهذا يعني وجود أثر كبير لاستخدام نظم دعم القرار على تحقيق التكلفة المنخفضة في البنوك التجارية الأردنية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear regression)، كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٢٢): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤١,٠٥٩	٤,٠٠٠	١٠,٢٦٥	٦٣,٣٤٦	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٣٤,١٩١	٢١١,٠٠٠	٠,١٦٢		
التباين الكلي	٧٥,٢٥٠	٢١٥,٠٠٠			

يبين الجدول رقم (٢٢) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت $(٠,٠٠)$ وهي أقل من $(٠,٠٥)$ وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على جودة الخدمة:

جدول رقم (٢٣): نتائج تحليل الاحدار المتعدد

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق جودة الخدمة

مستوى الدلالة	قيمة t	قيمة Beta	قيمة B	البعد
٠,٠٠٠	٧,٩٣٢	٠,٤٨٤	٠,٤٤٨	المستخدمون
٠,٠٤٦	٢,٠١٠	٠,١٤٢	٠,١٥٦	قاعدة البيانات
٠,٠٠٢	٣,١٤٥	٠,٢٠٣	٠,٢٢١	واجهة المستخدم
٠,٤٦٤	٠,٧٣٣	٠,٠٤٨	٠,٠٥٦	البرمجيات

معامل التحديد = ٠,٥٤٦

يظهر الجدول رقم (٢٣) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) على تحقيق جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات، واجهة المستخدم) ارتفع تحقيق جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear regression)، كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٢٤): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق سرعة الاستجابة في المصارف التجارية

الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٦٠,٨٨٦	٤,٠٠٠	١٥,٢٢٢	٧١,٢٧٠	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٤٥,٠٦٥	٢١١,٠٠٠	٠,٢١٤		
التباين الكلي	١٠٥,٩٥١	٢١٥,٠٠٠			

يبين الجدول رقم (٢٤) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على سرعة الاستجابة:

جدول رقم (٢٥): نتائج تحليل الانحدار المتعدد

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق سرعة الاستجابة

البعد	قيمة B	قيمة Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
المستخدمون	٠,٦٠٨	٠,٥٥٤	٩,٣٦٨	٠,٠٠٠
قاعدة البيانات	٠,٣٢٥	٠,٢٥٠	٣,٦٤٤	٠,٠٠٠
واجهة المستخدم	٠,٠٩٥	٠,٠٧٣	١,١٧٢	٠,٢٤٢
البرمجيات	٠,٠٤٩-	٠,٠٣٥-	٠,٥٦٠-	٠,٥٧٦

معامل التحديد = ٠,٥٧٥

يظهر الجدول رقم (٢٥) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات) على تحقيق سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات) ارتفع تحقيق سرعة الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح.

كما بينت النتائج أن أبعاد نظم دعم القرار فسرت ما نسبته (٥٧,٥%) من التباين الحاصل في درجات سرعة الاستجابة، وهذا يعني وجود أثر كبير لاستخدام نظم دعم القرار على تحقيق سرعة الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear regression)، كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٢٦): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٦٥,١٨٧	٤,٠٠٠	١٦,٢٩٧	٤٩,٥٣٥	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٦٩,٤١٨	٢١١,٠٠٠	٠,٣٢٩		
التباين الكلي	١٣٤,٦٠٤	٢١٥,٠٠٠			

يبين الجدول رقم (٢٦) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، قاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على وقت الاستجابة:

جدول رقم (٢٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق وقت الاستجابة

المستوى الدلالة	قيمة t	قيمة Beta	قيمة B	البعد
٠,٠٠٠	٥,٢٧٢	٠,٣٤٣	٠,٤٢٥	المستخدمون
٠,٠٠٠	٣,٥٤٤	٠,٢٦٨	٠,٣٩٢	قاعدة البيانات
٠,٢٠١	١,٢٨٢	٠,٠٨٨	٠,١٢٨	واجهة المستخدم
٠,٠٦٢	١,٨٧٥	٠,١٣٠	٠,٢٠٢	البرمجيات

معامل التحديد = ٠,٤٨٤

يظهر الجدول رقم (٢٧) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات) على تحقيق وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات) ارتفع تحقيق وقت الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح.

كما بينت النتائج أن أبعاد نظم دعم القرار فسرت ما نسبته (٤٨,٤%) من التباين الحاصل في درجات وقت الاستجابة، وهذا يعني وجود أثر كبير لاستخدام نظم دعم القرار على تحقيق وقت الاستجابة في البنوك التجارية الأردنية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على التحديث في المصارف التجارية الأردنية.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (multiple linear regression)، كما يبين الجدول التالي:

جدول رقم (٢٨): تحليل التباين المتعدد لإجابات أفراد العينة

بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٧٠,٣٨٩	٤	١٧,٥٩٧	٩١,٠٤٤	٠,٠٠٠
داخل المجموعات	٣٩,٨١٧	٢٠٦	١٩٣.		
التباين الكلي	١١٠,٢٠٦	٢١٠			

يبين الجدول رقم (٢٨) أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (٠,٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥) وهذا يعني رفض الفرضية، ويدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لإستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية، والجدول التالي يبين أي من هذه الأبعاد كان لها تأثير على التحديث:

**جدول رقم (٢٩): نتائج تحليل الانحدار المتعدد
بين أبعاد نظم دعم القرار وتحقيق التحديث**

البعد	قيمة B	قيمة Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
المستخدمون	٠,٥٤٩	٠,٤٨٩	٨,٨٥٩	٠,٠٠٠
قاعدة البيانات	٠,٢٢٦	٠,١٧٠	٢,٦٣٤	٠,٠٠٩
واجهة المستخدم	٠,١٣٤	٠,٠٩٨	١,٦٧٢	٠,٠٩٦
البرمجيات	٠,٢٦٩	٠,١٩٠	٣,٢٥١	٠,٠٠١

معامل التحديد = ٠,٦٣٩

يظهر الجدول رقم (٢٩) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) لأبعاد نظم دعم القرار (المستخدمون، قاعدة البيانات) على تحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية، كما بينت قيم (Beta) أن هذا الأثر كان طردياً، وهذا يدل على أنه كلما ارتفعت مستويات (المستخدمون، قاعدة البيانات) ارتفع تحقيق التحديث في البنوك التجارية الأردنية والعكس صحيح. كما بينت النتائج أن أبعاد نظم دعم القرار فسرت ما نسبته (٦٣,٩%) من التباين الحاصل في درجات التحديث، وهذا يعني وجود أثر كبير لاستخدام نظم دعم القرار على تحقيق التحديث في البنوك التجارية الأردنية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة

- أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق الميزة التنافسية على المصارف التجارية الأردنية.
- أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق التكلفة المنخفضة في المصارف التجارية الأردنية.
- أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق جودة الخدمة في المصارف التجارية الأردنية.
- أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق سرعة الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

- أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق وقت الاستجابة في المصارف التجارية الأردنية.

- أظهرت نتائج الدراسة على وجود لاستخدام نظم دعم القرار بعناصرها (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات) على تحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية.

ثانياً: التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة تطبيق نظم دعم القرار على جميع أقسام البنك لما لذلك من أثر على تحقيق الميزة التنافسية، وخفض التكلفة، وتحقيق جودة للخدمة المقدمة وسرعة الاستجابة وتحقيق وقت أقل للاستجابة وتحقيق التحديث في المصارف التجارية الأردنية.
- توصي الدراسة بضرورة تطوير نظم دعم القرار بمختلف عناصرها المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات لما لذلك من أثر على تحقيق الميزة التنافسية.
- ضرورة قيام البنوك التجارية بتدريب العاملين على الأنظمة المعتمدة لدى البنك، وخصوصاً ما يتعلق بنظم دعم القرار لما لذلك من تأثير على متغيرات الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة.
- ضرورة الاهتمام بواجهة المستخدم، لما لذلك من تأثير على سهولة استخدام أنظمة دعم القرار، الذي سينعكس على أداء الموظف وبالتالي على أداء البنوك.
- ضرورة قيام البنوك باستخدام لغات برمجية حديثة، لما لذلك من تأثير على رفع مستوى أداء نظم دعم القرار، وانعكاسها على أداء البنوك.

المراجع

في اللغة العربية

إدريس، ثابت (٢٠٠٥). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

اسماعيل، تركي (٢٠٠٧). التسوق المصرفي الالكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الاردنية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الخامس، عمان، الاردن. جامعة فيلادلفيا.

اسماعيل، محمد (٢٠٠٥). نظم المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات. القاهرة: المكتب العربي للنشر والتوزيع.

البستجي، غالب (٢٠١١). أثر كفاءة نظم المعلومات التسويقية في اكتساب الميزة التنافسية في الشركات الصناعية الأردنية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، (ط٩) جامعة محمد خيضر، الجزائر، ١١٢-١٢٨.

بوركو، عبدالمالك (٢٠١٢). إدارة المعرفة كمدخل لتدعيم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية لشركة نجمة للاتصالات، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري. الجزائر.

تتشوري، عبدالرحمن (٢٠٠٦). الاصلاح الاداري وتكنولوجيا المعلومات، الحوار المتمدن.

العدد. ١٤٥٢ . WWW.REZGAR.COM

جاجشي، خالد ودهلب، سعد (٢٠١٤). أثر نظام المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية- دراسة مؤسسات الصناعات الغذائية بالجزائر. جامعة بليدة. الجزائر.

الجرجري، أحمد والعزاوي، محمد (٢٠١٣). دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، مجلة الموصل للدراسات الاقتصادية، بغداد، ٢٢-٣٤.

حديد، نوفل، وبريم، ايمان (٢٠١٤). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية مؤسسة الصناعة الغذائية. مؤتمر استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي. جامعة حسبيية. الجزائر.

الحموي، فالح (٢٠٠٤). استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن .

حميدان، عبدالناصر والشحادة، عبدالرزاق (٢٠٠٥). تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على العملية المحاسبية، مجلة الرابطة، المجلد الخامس، العدد الاول، آذار، ص ١٤٥-١٥٦.

الخطيب، محمد (٢٠١٤). تقنيات المعلومات والإدارة والأثر والتأثير، دار المدى للنشر والتوزيع، الإمارات.

الخفاف، مها والعنبي، غسان (٢٠١٢). نظم دعم القرار والنظم الذكية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

داسي، وهبة (٢٠١٢). دور إدارة المعرفة في تحقيق ميزة تنافسية- دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة الباحث، عدد(١١)، ١٨-٣٠.

الراوي، حكمت (١٩٩٩). نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، بحث نظري مع حالة دراسية، عمان. الاردن.

رفرافي، محمد (٢٠١٤). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حاله- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

السالمي، علاء، والنعيمة محمد (٢٠٠٠). أتمتة المكاتب، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .

سعيد، محمد (٢٠١٤). نظم المعلومات وقواعد البيانات، القاهرة، دار الإشعاع للنشر والتوزيع. سلمان، جمال (٢٠٠٥). تأثير تكنولوجيا المعلومات على التنمية الاقتصادية العربية، مجلة الرابطة، المجلد الخامس، العدد الاول، اذار، ص ١٣١-١٤٤.

شارف، عبدالقادر (٢٠١١). دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية- حالة المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة الجزائر.

الشوبكي، أركان والجابي، هاني وصرصور، صادق (٢٠١١). دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين العاملة في مدينة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الشوبكي، مازن (٢٠١٠)، العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة.

الضمور، مصلح (٢٠٠٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

طلبه، محمد وآخرون (٢٠٠١). الحاسبات الإلكترونية، مكتبة العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ص ١٣٧.

العباسي، محمد فايز (٢٠٠٣). تنافسية الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن .

عبدالستار، علي (٢٠٠٦). المدخل الى ادارة المعرفة، دار المسيرة للنشر، عمان، الاردن.

علي، عصام الدين (٢٠٠٥). تأثير نظم المعلومات على الادارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر المعماري الدولي السادس، أسيوط، مصر.

الغالبى، ظاهر (٢٠٠٧). الإدارة الاستراتيجية، منظور متكامل ومنهجي، دار وائل للنشر والتوزيع، (ط١)، عمان.

الغالبى، ظاهر وإدريس، وائل (٢٠٠٧). إدارة الموارد البشرية، مدخل تحقيق الميزة التنافسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط١، عمان.

فلاق، محمد (٢٠١٠). عمليات إدارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة حالة لمجموعة الإتصالات الأردنية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية، الجزائر.

قندلجي، عامر وإبراهيم السامرائي، وإيمان فاضل (٢٠٠٢). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع.

كاشي، سعد (٢٠١٢). أثر نظام المعلومات على الميزة التسويقية، دراسة حالة مؤسسات الصناعات الغذائية بالجزائر، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة التاسعة، (٢٩)، ١٢٤-١٤٠.

كراغلي، أسماء (٢٠١٤). اليقظة التكنولوجية كاداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بولاية البويرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقره بومرداس، الجزائر.

المبيضين، باسم (٢٠٠٤). العلاقات العامة وأثرها في تعزيز القدرة التنافسية، دراسة في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

مرسي، نبيل (٢٠١٣). المعلومات وتقنياتها الحديثة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، القاهرة، ص ٤٤.

المطيري، فيصل (٢٠١٢). أثر التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية - دراسة على البنوك التجارية الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

ياسين، غالب، والعلاق، عباس (٢٠٠٦). الاعمال الالكترونية، ط٢، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

في اللغة الانجليزية

Aghajani, C., and Laudon, P. (٢٠١٢). **Management Information Systems, Managing the digital firm**, seventh Edition. New Jersey. Prentice-Hall, Inc.

Alter, S. (2002). **Information Systems**. New Jersey: Prentice Hall.

Atmojo, R., Cahyani, A., Abbas, B., and Pardamean, B., (2014) **Design of single user decision support system model based on fuzzy simple additive weighting Algorithm to reduce Consumer Confusion Problems in Smartphone Purchases**, Applied Mathematical Sciences, 8. 717-732.

Bhandari, B., Hassanein, K., and Deaves, R. (2008). Debasing investors with decision support systems An experimental investigation, **Decision Support Systems**, 46, 399-410 .

Carter, R., and Sinclair, I. (1997). **Students Guide Information Tecnology**. British Library Cataloguing in Publication Data.

Czepil, A. (1992). competitive marketing strategy .prentice hall, new jersey.

Daft, R. (1992). organization theory & design, west publishing company.

Elbaltagi, E. (2005). **Evaluating the Factors Affecting DSS usage by Senior Managers in Local Authorities in Egypt**, Journal of Global Information Management. 5, 210-228.

Farzollahzade, S., and Mohebi, M. (2014). **Improving competitive advantage and business performance of SMEs by Creating Entrepreneurial Social Competence**, Management Rresearch Report, 20-26.

Laudon, K., and Laudon, J. (2006). **Management Information Systems**. Ninth edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc..

Macmillan, h., and tamport, m. (2000). **strategic management process** ,content & implementation, oxford press.

Pearce, J., and Robinson R. (2005). **Formulation ,Implementation and control of competitive strategy** , (9th ed.). New York: McGRAW-Hill Company.

Petkov, P., and Andrew, N. (2007). **Mixing Multiple Criteria Decision Making with soft systems thinking techniques for decision support in 1 80 complex situations**, University of Johannesburg, Johannesburg, South Africa.

Porter, M. (1991) from competitive advantage to corporate strategy .david and bowman .L.T.P.

Trott, I. (2005). **Strategic Management: building and sustaining competitive advantage**, the university of texas. p. 248.

Turban, E., and Viehland J. (2004). **Information Technology for Management**, Upper Saddle River, New Jersey.

Wright, Patrick M. and others, (1997). **Impact of Information Technology on Employee Attitudes: A Longitudinal Field Study.**

Cornell University ILR School: Center for Advanced Human Resource Studies(CAHRS).

Zack, M. (2007). **The role of decision support systems in an indeterminate world.** Northeastern University, College of Business Administration, 214 Hayden Hall, Boston, MA, 02115, USA.

الملاحق

استبيان الدراسة

جامعة عمان العربية

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

أخي الموظف / اختي الموظفة.....المحترم/ة
تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "أثر استخدام نظم دعم القرار على تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال- جامعة عمان العربية.

وقد أعدت الباحثة لهذا الغرض استبانة، يرجى التكرم بتيسير مهمة الباحثة وذلك بقراءة مفردات الاستبانة وتعبئتها بعناية ودقة، لما سيكون لذلك من اثر إيجابي على نتائج الدراسة مقدرة لكم جهدكم وأمانتكم العلمية، ومؤكدة لكم في الوقت نفسه أن البيانات الواردة في الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم تعاونكم مع وافر الاحترام والتقدير

الباحثة

أماني اللوزي

المشرف:

الدكتور محمد أبو اليمن

الجزء الأول من الاستبانة
المعلومات الشخصية (الديموغرافية)

الجزء الأول: هذا الجزء مخصص للبيانات الشخصية للموظف (الديموغرافية) (*):
الرجاء وضع إشارة (✓) في المكان المناسب:

أولاً: النوع الاجتماعي:

- ذكر أنثى

ثانياً: العمر:

- أقل من ٢٨ سنة ٢٩ - أقل من ٣٨ سنة
 ٣٨ - أقل من ٤٧ سنة أكبر من ٤٧ سنة

ثالثاً: المؤهل العلمي:

- الدبلوم فما دون .
 البكالوريوس .
 دبلوم عالي .
 دراسات عليا .

رابعاً: عدد سنوات الخبرة :

- أقل من ٥ سنوات ٥ - أقل من ١٠ سنوات ١٠ - أقل من ١٥ سنة
 ١٥ - أقل من ٢٠ سنة ٢٠ سنة فأكثر .

* تم تصميم هذه الأسئلة لغايات التحليل الإحصائي فقط.

الجزء الثاني من الاستبانة (موضوع الدراسة)

القسم الثاني: وهذا الجزء يتعلق بجمع المعلومات التي تتعلق بموضوع الدراسة، يرجى الإجابة عن السؤال بوضع إشارة (✓) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المتغير المستقل: نظم دعم القرار: هي عبارة عن أنظمة صممت خصيصاً للبنك حسب طبيعة الخدمات المقدمة واحتياجات البنك، وتتكون هذه الأنظمة من برمجيات تفاعلية هدفها مساعدة صانعي القرار من خلال تجميع معلومات مفيدة على شكل مزيج من البيانات الخام، والوثائق، والمعرفة الشخصية، أو نماذج تجارية جاهزة لتحديد وحل المشاكل واتخاذ القرارات) وتتمثل أبعاد المتغير المستقل بـ (المستخدمون، وقاعدة البيانات، وواجهة المستخدم، والبرمجيات).					
	المستخدمون: ويتكون من الأعضاء المشاركين في صنع القرارات داخل البنك بالإضافة إلى المنسق الذي يتولى تنسيق العمليات والأنشطة داخل النظام ويقوم بتشغيل الأجهزة والبرامج داخل البنك ويقوم بعرض المعلومات عند الحاجة إليها، كما يقوم بدور حلقة الوصل بين تكنولوجيا المعلومات وموظفي البنك.					
١	يمتاز المستخدمون بكفاءتهم العالية في استخدام البرامج الموجودة بالبنك.					
٢	يتم تطوير مهارات المستخدمين العاملين في البنك بشكل دوري بما يتوافق مع تحديث للبرمجيات.					
٣	يتم عمل دورات تدريبية للمستخدمين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل.					
٤	يقوم منسق العمليات والأنشطة بحل كافة المشاكل التي تواجه المستخدمين في البنك.					
٥	يتم الأخذ بملاحظات المستخدمين للبرامج بما يتوافق مع مصلحة العمل داخل الإدارة.					

قاعدة البيانات: وهي تشمل مجموعة من عناصر البيانات المنطقية، والمرتبطة بعضها البعض بعلاقة رياضية تفاعلية، وتتكون قاعدة البيانات في الغالب من جدول واحد أو عدة جداول.				
				٦ يتوفر في البنك قاعدة بيانات شاملة ووافية عن كل ما يتعلق بأعمال البنك والعملاء.
				٧ تتوفر البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل فاعلية وكفاءة.
				٨ تتوفر كافة التسهيلات اللازمة للإستعلام من قاعدة البيانات.
				٩ يتوفر في البنك قاموس بيانات يوضح مدلولات المصطلحات المستخدمة.
				١٠ يتوفر في البنك أدوات التحليل الملائمة للتعامل مع مستودع البيانات (أنظمة ذكية)
				١١ يتوفر في البنك مستودع منظم للبيانات التاريخية لأعمال البنك.
واجهة المستخدم: هي عبارة عن مجموعة الوسائل التي يتفاعل بها الأشخاص المستخدمون في البنك مع جهاز، أو برنامج حاسوبي أو أي أداة أخرى.				
				١٢ تتميز واجهة المستخدم للأنظمة بسهولة التعامل مع البيانات واستخدامها.
				١٣ يتوفر في البنك قاعدة نماذج لواجهة المستخدم تساهم في اتخاذ القرار.
				١٤ تتميز واجهة المستخدم بقدرتها على جمع البيانات المطلوبة.
				١٥ تتميز واجهة المستخدم بقدرتها على تحليل الأهداف وتحديد المشكلات.

<p>البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة البرامج المستخدمة داخل البنك مع أجهزة الحاسوب، والتي تشغل هذه المعدات، أما البرنامج فهو عبارة عن مجموعة من التعليمات المتسلسلة التي تنجز مهام معينة حسب متطلبات العمل داخل البنك.</p>						
					١٦	يستخدم البنك برنامج الأكسل
					١٧	يستخدم البنك برنامج أكسس
					١٨	يستخدم البنك برامج خاصة أعدت لأعمال كل دائرة في البنك.
					١٩	يستخدم البنك برامج تعتمد على قواعد البيانات
					٢٠	يستخدم البنك برامج خاصة ببحوث العمليات
					٢١	يستخدم البنك لغات برمجة الجيل الرابع مثل الفيجيوال بيسك والأوراكل.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	<p>الميزة التنافسية: هي الميزة التي يسعى البنك لتحقيقها بعناصرها المتمثلة في التكلفة المنخفضة وجودة الخدمات المصرفية وسرعة الاستجابة للعميل، والوقت المستغرق في الاستجابة، والتحديث. وتتمثل أبعاد المتغير التابع بـ (التكلفة المنخفضة، جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وقت الاستجابة، التحديث)</p> <p>التكلفة المنخفضة: قيام إدارة البنك بالعمل على خفض تكلفة الخدمات الإدارية، والتشغيلية، والمالية، والخدمية المقدمة للعميل، حيث تعتبر التكلفة هي النظير الاستراتيجي للسعر.</p>					
٢٢	يقوم البنك بتقديم خدمات مصرفية ذات تكلفة منخفضة مقارنة مع المنافسين					
٢٣	تتناسب الكلف المترتبة على الخدمات المصرفية المقدمة مع المواصفات الموجودة بالخدمة وجودتها.					
٢٤	يقوم البنك بتعيين موظفين ذوي كفاءة وخبرة في تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة.					
٢٥	يقدم البنك خدمات مصرفية ذات تكلفة تتناسب مع كافة عملاء البنك.					
٢٦	يقوم البنك بالتحديث المستمر على الخدمة المقدمة بهدف تخفيض التكلفة.					

<p>جودة الخدمة: تنقسم جودة الخدمات إلى قسمين: داخلية والتي تعني إلتزام البنك بمواصفات الخدمة المقدمة والتي صممت على أساسها بهدف تحقيق التحسين المستمر للخدمة المقدمة من قبل البنك. أما الخارجية: فيتم من خلال رفع مستوى جودة الخدمة المدركة للعملاء.</p>					
				٢٧	يركز البنك في تصميم الخدمات على جودة الخدمة.
				٢٨	يشجع البنك الموظفين على الاهتمام بجودة الخدمة بما يميزها عن البنوك المنافسة.
				٢٩	يقدم البنك خدمات ذات مزايا وجودة أفضل مما يقدمه المنافسون.
				٣٠	تتبنى إدارة البنك استراتيجيتها التنافسية على أساس تقديم منتجات ذات جودة عالية.
				٣١	يولى البنك أهمية كبرى لمسألة الجودة مما انعكس على مستوى الخدمة المقدمة.
				٣٢	تتميز الخدمة المقدمة للعملاء بالجودة العالية.
				٣٣	الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء تتماشى مع المواصفات والمعايير الدولية للجودة.
<p>سرعة الاستجابة للعميل: ويقصد بها سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات عملاء البنك، وذلك في أقل جهد ووقت وتكلفة، وهي تعبر أيضاً عن قدرة البنك على تلبية احتياجات العملاء الجديدة أو الطارئة من خلال مرونة الإجراءات في تقديم الخدمة ووسائلها.</p>					
				٣٤	يهتم البنك بتقديم جودة خدمة عالية بأقصر وقت.
				٣٥	يقوم البنك بتحديد الحد الأعلى للاستجابة بناءً على الخدمة المقدمة.
				٣٦	يقوم البنك بمتابعة أي تأخير في إنجاز معاملات العملاء واتخاذ الإجراء اللازم بحق الموظف المقصر.
				٣٧	يتميز البنك بسرعه في تقديم الخدمات للعملاء.

وقت الاستجابة: هو الوقت المتفق عليه لتسليم المنتجات للعملاء دون تأخير، بل في الوقت الذي يحدده العميل، وهي تعد قاعدة تنافسية بين البنوك فيما بينها من خلال التركيز على خفض المهلة الزمنية، إضافة إلى تسريع عملية تصميم المنتجات الجديدة وتقديمها إلى العميل في أقصر وقت.					
				يقوم البنك بتقديم الخدمة للعملاء دون تأخير	٣٨
				يقوم البنك بانجاز الخدمة للعملاء في الوقت الذي يحدده العميل.	٣٩
				يسعى البنك لتقديم جميع الخدمات بأقل وقت ممكن.	٤٠
				يقوم البنك بمتابعة الوقت المستغرق في تقديم الخدمة.	٤١
				يسعى البنك لرفع مستوى الطاقة الإنتاجية للموظفين بهدف تخفيض الوقت.	٤٢
				يعتبر وقت الاستجابة للعميل من المميزات التي يتمتع بها البنك	٤٣

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<p>التحديث: وهي مدى نجاح البنك في تحديث منتجاته المقدمة والعمل على تطويرها بشكل منظم وإمكانية التطبيق العملي للفكرة المحدثة أو المبتكرة.</p>						
٤٤	يتبنى البنك البحث عن منتجات جديدة والعمل على تحديث الخدمات المقدمة.					
٤٥	ينصب جهد البحث والتحديث في البنك على تطوير الخدمات الحالية.					
٤٦	يقوم البنك بإجراء دراسات استطلاعية بشكل دوري تهدف إلى تحديث الخدمات المقدمة.					
٤٧	تحرص إدارة البنك على إشراك الموردين في عملية التطوير والتحديث عبر تنظيم ورش عمل مشتركة.					
٤٨	تولي إدارة التحديث والتطوير في البنك أهمية كبيرة من حيث تصميم وتطوير منتجاتها.					
٤٩	تركز إدارة التحديث على استخدام التقنيات المتطورة للإنتاج.					

ملحق (٢)

قائمة بأسماء المحكمين

اسم الدكتور	الرتبة العلمية	جهة العمل
الدكتور محمد الطائي	استاذ دكتور	جامعة الزرقاء الخاصة
الدكتور أحمد دودين	استاذ مشارك	جامعة الزرقاء الخاصة
الدكتور انس العودات	استاذ مساعد	الجامعة الأردنية
الدكتور ايمن العودات	استاذ مشارك	جامعة البلقاء التطبيقية
الدكتور حسين الجبوري	استاذ مشارك	جامعة الزيتونة
الدكتور الحارث أبو حسين	استاذ مشارك	جامعة عمان العربية
الدكتورة وعد النسور	استاذ مساعد	الجامعة الهاشمية
الدكتور حسن طعمه	استاذ مشارك	الزرقاء الخاصة