



جامعة تيسمسيلت
مجلة



الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

مجلة علمية دولية محكمة سداسية ومتخصصة

تصدر عن

مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التزقيم الدولي المعياري للدورية : ISSN: 2710-8589

التزقيم الدولي المعياري للدورية الالكترونية: E-ISSN : 2716-8743



الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة



مجلة

تصدر عن

مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة

جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت

المجلد 05 العدد 01

جوان 2022

revue.mesd@gmail.com

<http://www.cuniv-tissemsilt.dz/index.php/mesd/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/602>

الترقيم الدولي المعياري للدورية : ISSN: 2710-8589

الترقيم الدولي المعياري للدورية الالكترونية: E-ISSN : 2716-8743

الإيداع القانوني : ديسمبر 2018

المدير الشرفي للمجلة

أ. د. دهموم عبد المجيد مدير جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت

مدير ورئيس تحرير المجلة

أ. د. ألعيداني إلياس، جامعة تيسمسيلت

نائب رئيس التحرير

أ. د. محي الدين محمود عمر ، جامعة تيسمسيلت

رئيس لجنة القراءة

د بوكريدي عبد القادر ، جامعة تيسمسيلت

أعضاء هيئة التحرير

أ. د. سماعيل عيسى / د. محمودي أحمد / د. سوداني نادية / د. بوزكري جيلالي

أعضاء اللجنة العلمية

د. صالح هاني عبد الحكيم إسماعيل	جامعة طيبة بالمدينة المنورة
أ. د. علاوي عمر	المدرسة العليا للتجارة.
أ. د. راتول محمد	جامعة الشلف
أ. د. عبد الحفيظ دحية	المدرسة العليا للتجارة.
د. كمال خريف	جامعة ابن زهر المغرب
أ. د. ثابتي حبيب	جامعة معسكر
د. سيد علي كمال كايا	Business School Toulouse
أ. د. كمال رزيق	جامعة البليدة
أ. د. الطاهر أحمد محمد علي	جامعة القصيم (المملكة العربية السعودية)
د. أحمد عبدالصبور الدجاوي	كلية الحقوق - جامعة أسيوط
د. حكيم براضية	جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية
د. عماد الدحيات	جامعة الامارات العربية المتحدة
أ. نسرين موسى أحمد أحمد؛	جامعة أم درمان الأهلية (السودان)
د. عبد الله سراج	(المملكة العربية السعودية)
د. همام القوصي	جامعة حلب - الجمهورية العربية السورية
د. سلطان عبد الرحمن فتحي	الجامعة التقنية الشمالية - العراق -

معهد الادارة والحاسبات ونظم المعلومات مصر	د. نشأت ادوارد
جامعة بغداد	ا.د.سعاد هادي حسن الطائي
جامعة سلطان قابوس عمان	د وكيل عمار
مصر	أ.د/ رحاب يوسف
جامعة بشار	أ.د. عبد السلام مخلوفي
جامعة ابن باديس مستعانة	ا د عدالة العجال
جامعة الجلفة	أ.د. مداح خضر
جامعة تيسمسيلت	أ.د. عمر محي الدين محمود
جامعة تيسمسيلت	أ.د. عيسى سماعيل
جامعة تيسمسيلت	أ.د. محمد صلاح
جامعة ابن خلدون تيارت	أ.د. خيرة مجدوب
جامعة بومرداس	ا د بن حميدة هشام
جامعة الجلفة	أ د بلخيرى فاطنة
جامعة تيسمسيلت	د. محمودي أحمد
جامعة تيسمسيلت	د. بوزكري الجيلاي
جامعة يحي فارس بالمدينة	د. نذير بوسهوة
جامعة بشار	د. زهير طافر
جامعة الوادي	د. علي العبسي
جامعة تيسمسيلت	د. روشو عبد القادر
جامعة الجلفة	د. هزري طارق
جامعة ابن خلدون تيارت	د. زيان عبد الحق
جامعة البليدة	د. عبدالحق القينعي
جامعة المسيلة	د. مخوخ رزيقة
جامعة الشلف	د. حمزة مزيان
جامعة تيسمسيلت	د بن شيخ عبد الرحمن
جامعة معسكر	د. حسيني اسحاق
جامعة خميس مليانة	د. قسول فاطمة الزهراء
جامعة المسيلة	د مخوخ رزيقة
جامعة خميس مليانة	د فاطمة الزهرة قسول
جامعة تيسمسيلت	د راجحي بوعبدالله
جامعة تيسمسيلت	د بنونيرة موسي
جامعة المدية	د بن قيدة مروان
جامعة المسيلة	د ميلودي اعمر
المدرسة العليا للتجارة	د بن بلس بلال
جامعة ابن خلدون تيارت	د بني صبرينة
جامعة تيسمسيلت	د بن شيخ عبد الرحمن
جامعة المسيلة	د قرواط يونس
جامعة تيسمسيلت	د شداد ناصر
جامعة الوادي	د خضير عقبة

أولاً: التعريف بالمجلة.

مجلة "الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة" مجلة أكاديمية علمية دولية محكمة سداسية ومتخصصة، تصدر عن مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تسميكت، وتتناول القضايا والموضوعات بمجال علوم التسيير والتجارية والدراسات الاقتصادية. ويأتي إطلاق المجلة في إطار الاهتمام المتزايد بالبحث العلمي والتعليم الجامعي بجامعة تيسمسيلت، عن طريق نشر الدراسات الجادة والمتميزة ذات الطابع الاستراتيجي في مجال إدارة الأعمال والتسويق والدراسات الاستراتيجية بالإضافة إلى الدراسات الاقتصادية الكمية والمتخصصة، على أن تستند الدراسات المنشورة إلى معايير نشر علمية دقيقة وذلك بمشاركة أبرز الأكاديميين والباحثين في الجزائر والعالم العربي وباقي دول العالم.

ثانياً: أهداف المجلة.

- تسليط الضوء بشكل علمي على المواضيع والقضايا ذات الطابع الاقتصادي البحث الخاص بالجزائر وباقي دول العالم.
- تشجيع البحث العلمي في الجامعات الجزائرية وباقي الجامعات في دول العالم، وإتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم وإنتاجهم العلمي.
- الإسهام في إثراء البحث العلمي في مجالات علوم التسيير والعلوم التجارية والاقتصادية، من خلال نشر البحوث والدراسات النظرية، الكمية والميدانية.
- استشراف القضايا المستقبلية المرتبطة بالجزائر، والدول العربية، وبقية دول العالم.
- التركيز على الدراسات الاستراتيجية الآنية، والمواضيع الحديثة المحتملة في مختلف اهتمامات الباحثين المنتهين للمجلة وغيرهم من الباحثين عبر مختلف أنحاء الوطن والعالم.
- الإسهام في نهضة التعليم الجامعي وتطويره في الجزائر والعالم العربي.
- إطلاق طاقات الإبداع والتنافس العلمي، وفتح المجال أمام البحوث الأكاديمية الحقيقية.
- دعم المكانة العلمية والأكاديمية لجامعة تيسمسيلت وتوسيع آفاق البث العلمي.

محتويات العدد

الصفحة	المشاركين	مؤسسة الانتماء	عنوان المقال
26-08			دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر) دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسمسيلت. د. نقاز مخطار ؛ جامعة تيسمسيلت
40-27			تقدير دوال العرض والطلب على اللحوم البيضاء في الجزائر للفترة (2000- 2019) بوجنان خالدية؛ جامعة ابن خلدون - تيارت - مبطوش العلجة ؛ جامعة تيسمسيلت
53 -41			المشكلة البيئية جراء النفايات في الجزائر -دراسة في التشريع الجزائري- إيمان بغداددي؛ جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1 منى طيار؛ كلية الحقوق صفاقس (تونس)
68-54			اثر تبني بعض أنشطة إدارة سلسلة التجهيز الرشيقة في تعزيز الأداء التسويقي (دراسة تحليلية في معمل الألبسة الجاهزة - نينوى) احمد عبد الهادي متعب العيساوي؛ كلية القلم الجامعة (العراق) شيماء رياض خليفة؛ جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العراق)
86-69			إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وفق معايير المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية الاجتماعية "ISO 26000" - حالة المؤسسة الجزائرية الخاصة للأوكياس المغلفة مداح مراد؛ جامعة تيسمسيلت
107-87			أثر استخدام نماذج تحليل القرار كأسلوب كمي مساعد على ترشيد عملية اتخاذ قرارات الإنتاج في المؤسسة الصناعية داود غديري؛ المركز الجامعي لميلة أبو بكر بوسالم؛ المركز الجامعي للبيضاء سعيد جردير؛ جامعة جيجل
119-108			<i>Ukraine - Poland A common history in the development of international relations</i> <i>Dr. Ali Imad Mohammed Azhar, East Ukrainian National University</i>
135-120			<i>L'effet de la libéralisation du commerce international sur les échanges de produits agricoles dans la Grande Zone de libre-échange arabe (GZALE) :cas d'Algérie</i> <i>SIRINE Sabah . Université Abou Bekr Belkaid(Tlemcen)</i>



Modern Economic and Sustainable Development

LMESD

Review

Published by

“The Laboratory of Modern Economic and Sustainable Development”

LMESD

University of Tissemsilt

Volume 05 – ISSUE 01

JUNE 2021

revue.mesd@gmail.com

<http://www.cuniv-tissemsilt.dz/index.php/mesd/>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/602>

International Standard Serial Number: ISSN: 2710-8589

Electronic International Standard Serial Number: E-ISSN: 2716-8743

Legal deposit : December-2018



University of Tissemsilt



Modern Economic and Sustainable Development review

*Approved Scientific international Semestrial review And
specializing in economic field*

Published by

*The laboratory of Modern Economic and sustainable
development*

faculty of Economics, Business and Management Sciences

International Standard Serial Number: ISSN: 2710-8589

Electronic International Standard Serial Number: E-ISSN: 2716-8743



دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)

□ دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسمسيلت

The role of information technology in achieving the competitive advantage of business organizations (relationship and impact)

An applied study on banking agencies in Tissemsilt

د. نقاز مخطار¹

Neggaz mokhtar¹

جامعة تيسمسيلت (الجزائر)؛ neggaz.mokhtar@cuniv-tissemsilt.dz

تاريخ الاستلام: 2022/05/15 تاريخ القبول: 2022/06/04 تاريخ النشر: 2022/06/15

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة موضوع تكنولوجيا المعلومات، ومدى مساهمتها في تحقيق الميزة التنافسية، وقد ركزت الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي على معرفة العلاقة بين المتغيرين، من خلال استبانة من 45 فرد موجهة لمجتمع الدراسة المتمثل في عمال الوكالات البنكية بتيسمسيلت. وقد تم التوصل إلى وجود علاقة خطية بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، حسب معامل الارتباط بيرسون.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية، المنظمات.

تصنيفات JEL: M15، L29

Abstract:

This study aims to address the issue of information technology and its contribution to achieving competitive advantage. The study focused, in both theoretical and applied terms, on knowledge of the relationship between the two variables, through a questionnaire of 45 individuals directed to the study community represented by workers of banking agencies in Tissemsilt. Correlation relationship between information technology and competitive advantage, according to Pearson Correlation Coefficient.

Keywords: Information technology, competitive advantage, organizations.

JEL Classification Codes: : M15, L29

¹ اسم ولقب الباحث المرسل: نقاز مخطار؛ الايميل: neggaz.mokhtar@cuniv-tissemsilt.dz

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر). دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسمسيلت.



مقدمة

إن تفوق المنظمة وبقائها يتوجب عليها إكتساب ميزة تنافسية تضمن لها الإستمرار في نشاطها، وهذا لا يكون إلا بالتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية وإتباع الأساليب الحديثة المبني على المعلومات كمورد استراتيجي.

تعد تكنولوجيا المعلومات الحتمية التي لا مفر منها لأي منظمة سواء كانت ربحية أو غير ربحية لابد لها من إستخدام تكنولوجيا المعلومات، لا نقول الإستخدام فقط بل يجب الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، لعدة اسباب وأهمها وأوضحها هو تحسين الأداء، من خلال تطوير المنتجات، تقليل التكاليف، تحسين الأعمال بالتخلص من نقاط الضعف بالتحليل الداخلي، واستغلال الفرص بالتحليل الخارجي للبيئة، كل هذا التوغل لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات، يجعلنا نبحث عن هذا السر محاولين التعرف عن مدى قيمة ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات

إن البنوك ليست بمنأى عن هذا الانفجار التكنولوجي المعلوماتي، فهي تحاول استغلال هذا التطور، الحاصل في تكنولوجيا المعلومات، وتدريب العاملين على إستخدامها في جميع مستويات البنوك من أجل زيادة حجم أعمال البنوك، وتحقيق رضا العملاء ورغباتهم المتغيرة باستمرار.

إن البنوك ليست بمنأى عن هذا الانفجار التكنولوجي المعلوماتي، فهي تحاول إستغلال هذا التطور، لتوظيف إمكانياتها في الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتدريب العاملين على إستخدامها في جميع مستويات البنوك من أجل زيادة حجم أعمال البنوك، وتحقيق رضا العملاء ورغباتهم المتغيرة بإستمرار.

إشكالية الدراسة:

هناك عدد قليل من البنوك التي يمكنها تجاهل تكنولوجيا المعلومات وعدد قليل من الأفراد الذين يفضلون ان يكونوا بدونها، فهي امر ضروري للبقاء والإستمرار في العمل، ومنه يأتي التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة إرتباط بين عناصر تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية؟
- هل يوجد تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية ؟

ومن هذا المنطلق وفي ضوء ما تقدم تتبلور معالم اشكالية البحث حول التساؤلات الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

- ماهي تكنولوجيا المعلومات، وما هي عناصرها؟
- ما المقصود بالميزة التنافسية؟
- هل توجد علاقة إرتباط بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية؟ هذه الأخيرة تنفرع منها اسئلة فرعية كالآتي:
 - هل توجد علاقة إرتباط بين المكونات المادية والميزة التنافسية؟
 - هل توجد علاقة إرتباط بين البرمجيات والميزة التنافسية؟
 - هل توجد علاقة إرتباط بين البيانات والميزة التنافسية؟
 - هل توجد علاقة إرتباط بين الأفراد والميزة التنافسية؟

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسمسيلت.



فرضيات الدراسة:

بعد تحديد مشكلة الدراسة، وضع الباحث فرضيات، تكون بمثابة حلول مؤقتة وأولية يجرى اختبارها بأساليب ووسائل مختلفة للتأكد من صحتها أو نفيها، وهي كآلاتي:

- لا توجد علاقة إرتباط بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، وتتفرع منها أربع فرضيات فرعية كآلاتي:

أ- لا توجد علاقة إرتباط بين المكونات المادية والميزة التنافسية.

ب- لا توجد علاقة إرتباط بين البرمجيات والميزة التنافسية.

ت- لا توجد علاقة إرتباط بين البيانات والميزة التنافسية.

ث- لا توجد علاقة إرتباط بين الأفراد والميزة التنافسية.

أهمية الدراسة:

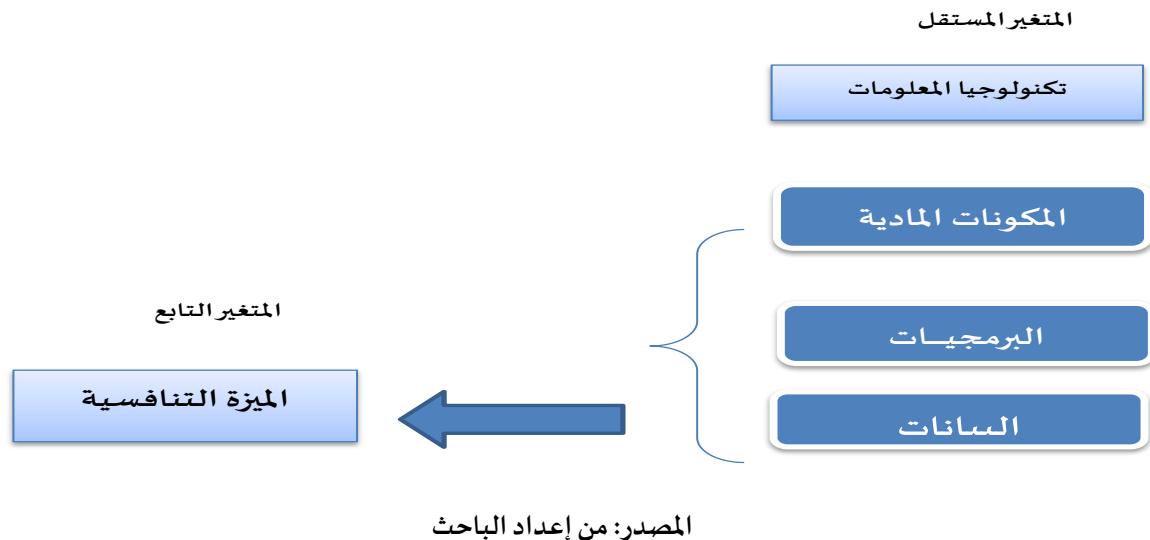
تأتي أهمية هذه الدراسة في الجانبين العلمي والعملي، ففي الجانب العلمي، ستقدم الورقة البحثية ملخص عن أهم أفكار الباحثين والكتاب لمتغيري الدراسة، مراعين في ذلك أصالة المصادر وحدائتها. أما الجانب العملي يتجلى من خلال الجانب التطبيقي لمتغيري الدراسة، بالإضافة إلى تقديم معلومات وتوصيات لعينة الدراسة بخصوص تطوير الميزة التنافسية للوكالات البنكية بتيسميسيلت.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الواردة في الإشكالية واختبار مدى صحة الفرضيات، ومعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية في البنوك الجزائرية بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية لولاية تيسميسيلت.

مخطط البحث: يمثل المخطط الفرضي للبحث والذي يوضح نوعين من المتغيرات هي المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات (X)، والمتغير التابع الميزة التنافسية (Y) ويتفرع من متغير تكنولوجيا المعلومات متغيرات فرعية.

الشكل 1: المخطط الافتراضي للبحث





الدراسات السابقة: هذه بعض الدراسات التي تطرقت إلى موضوع قيد الدراسة:

- دراسة محمد كنوش ونبيل كنوش (كنوش و كنوش): بعنوان دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة ببعض مؤسسات قطاع الإلكترونيك في ولاية سطيف و برج بوعريج، هدفت هذه الدراسة إلى معالجة دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة من خلال دراسة ميدانية على مستوى بعض مؤسسات قطاع الإلكترونيك، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهمية الميزة التنافسية المستدامة بالنسبة للمؤسسات باعتبار أنها السبيل الوحيد الذي يمكنها من الاستمرارية والبقاء في السوق، وضرورة توفر إدارة خاصة تقوم بإدارة المعرفة داخل المؤسسة، واستقطاب أشخاص مبدعين ومتميزين، و توفير البنية التحتية والتكنولوجية المساندة لعمليات إدارة المعرفة.

- دراسة محمد ناجي القضاة وفالح عبيد الله الخوالده (القضاة و الخوالده، 2016): بعنوان مدى تطبيق عناصر الجودة في الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية (دراسة على المصارف التجارية الأردنية) ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق عناصر الجودة في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية الأردنية، بالإضافة إلى التأكد من وجود تأثير معنوي لعناصر المتغيرات المستقلة (التخطيط الإستراتيجي، ورضا العملاء، وكفاءة، القوى العاملة) على المتغيرات التابعة للميزة التنافسية (إستراتيجية المنافسة في قيادة التكاليف، وإستراتيجية المنافسة في التميز والتنوع)، من توصيات الدراسة على المصارف التجارية الأردنية الإهتمام بتطبيق مفهوم التخطيط الإستراتيجي كعنصر من عناصر الجودة من خلال وضع إستراتيجيات التخطيط للمستقبل في تطبيق عناصر الجودة لتطوير المصارف التجارية الأردنية.

- دراسة عبد المطلب بيبصار وآخرون (بيبصار، 2018): بعنوان آليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR) ، تطرقت هذه الدراسة إلى واقع الخدمات المقدمة وتطوير الميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة أنه بالرغم من المجهودات المبذولة، إلا أن الفجوة التكنولوجية بين هذا البنك وبين البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجر عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة، كما أوصت الدراسة بضرورة الإستعانة بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع العملاء، التي تستدعي اخذ وجهات نظر العملاء بعين الاعتبار لآليات تطوير الخدمات المصرفية.

- دراسة بلغنامي نجاه وسيلة وفردى حماد (بلغنامي و فردى ، 2019): بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الإدارة الإلكترونية و انعكاسها على الأداء ببلدية تندوف هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي ومن نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري هذه الدراسة، ومن توصياتها نذكر التثقيف من الدورات التدريبية بمجال تكنولوجيا المعلومات، الإهتمام بمبرمجين و محللو النظم و المستخدمين على حد سواء.

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت واقع تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المنظمات، ويتضح من

هذا الاهتمام الكبير الذي حظيت به الميزة التنافسية من قبل الباحث، إلى أهميتها

واتفقت بعض الدراسات مع هذه الدراسة في موضوعها من جانب الميزة التنافسية، وان كانت هذه الدراسة تتناول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، على مستوى الوكالات البنكية بتيسميسيلت، جاءت هذه الدراسة لإيجاد العلاقة بين هذين المتغيرين وإيجاد الترابط بينهما.

المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى قياس دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية على عينة من البنوك في ولاية تيسميسيلت، لذا اتبعنا المنهج الوصفي ، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث، لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة لها، وتحقيق تصور افضل وادق للظاهرة محل الدراسة.

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسميسيلت.



كما استخدم الباحث لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب دراسة حالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من البنوك المتواجدة في ولاية تيسمسيلت.

أولاً. ماهية تكنولوجيا المعلومات::

لقد تعددت وتباينت آراء المهتمين لتحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات تبعاً لإختلاف وجهات النظر، سوف نتطرق لمفهوم التكنولوجيا ومفهوم المعلومات كل على حدى، ثم نعرف تكنولوجيا المعلومات ككل.

1. مفهوم التكنولوجيا:

عرفت التكنولوجيا من قبل المهتمين بنظرية المنظمة بأنها الفن والعلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات إذ تعد التكنولوجيا علماً لأنها تركز على الأساليب والبحوث والأمور العلمية، وتعتبر فناً لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة والمجتمع (الصيرفي، 2009، صفحة 14).

2. تعريف المعلومات:

تعد المعلومات القاعدة الأساسية للأبحاث العلمية و هي الأساس لغالبية الأشياء التي يقوم بها الإنسان و لأننا في عصر تفجر المعلومات ، فقد ظهرت العديد من التعاريف نذكر منها:

- المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها من عمليات المعالجة التي جرت عليها لتصبح في شكل أو أكثر خدمة للمنظمة في اتخاذ القرارات الصحيحة (العبادي و العارضي، 2012، صفحة 48).

- المعلومات هي عبارة عن المعارف المكتسبة التي تواردت عبر اجيال متعاقبة نتيجة البحث أو التبادل المعرفي، فهي نتاج لأعمال البحث و التلقي، يحاول المرء من خلالها إعادة تشكيل مفرداتها الخام ضمن إطار مفاهيمي مشترك (القيهي و آخرون، 2013، صفحة 80).

- المعلومات هي بيانات قد تمت معالجتها و تجهيزها في شكل مفيد من خلال عمليات التجميع و التحليل و التفسير و التخزين و إسترجاع ، للاستفادة منها في أداء الأعمال المتعددة (الشقران و عاشور، 2012، صفحة 21)

- يمكن إستنتاج العديد من النقاط من خلال هذه التعاريف أهمها:

- المعلومات هي معارف مكتسبة عبر الأجيال؛
- المعلومات هي بيانات تمت معالجتها، و يمكن تخزينها وإسترجاعها؛
- للمعلومات إطار مفاهيمي مشترك؛
- تساعد المعلومات في إتخاذ القرارات.

3. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الإستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، و نذكر منها:

- تكنولوجيا المعلومات وفق لتعريف جمعية تكنولوجيا المعلومات الأمريكية، هو كافة الأنشطة المتعلقة بدراسة وتحليل وتصميم وتطوير ودعم وتشغيل نظم المعلومات التي تعتمد على الحاسبات، حيث تهتم هذه التكنولوجيا بإستخدام الحاسبات

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسمسيلت.



والتطبيقات البرمجية الخاصة بها لنقل وتخزين وحماية ومعالجة وإرسال والإسترجاع الآمن للبيانات والمعلومات (مصطفى،

2019، صفحة 11)

- تعرف التكنولوجيا على أنها، الآلات، المعدات، والوسائل، التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية (العبادي و العارضي، 2012، صفحة 20)

- وتعرف ايضا بأنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها وتوزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهو (التقنيات المستندة إلى الحاسوب)، لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة (اللامي و البياتي، 2010)

- نجد أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الإتصالات، البيانات والأفراد التي تستخدمها المنظمة في إستقبال البيانات و المعلومات وتخزينها ومعالجتها وإسترجاعها بإستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية والنصية) (مسلم، 2015، صفحة 126)

من خلال هذه التعاريف فإن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المكونات المادية تستخدم في تحليل وتصميم وتطوير نظم المعلومات من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

4. عناصر تكنولوجيا المعلومات:

تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في أهمية مكوناتها، وتتضمن بشكل عام أربعة مكونات أساسية وهي (مسلم، 2015، صفحة 132):

أ. **المكونات المادية:** تتضمن كافة المكونات المادية والمستخدم في ادخال، ومعالجة واخراج البيانات والمعلومات وتتكون

من، وحدات الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، ووحدة الإخراج، ووحدة الذاكرة الثانوية.

ب. **البرمجيات:** وهي عبارة عن جميع المجموعات والتعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها إلى، نظام

البرمجيات، وتطبيقات البرمجيات.

ت. **البيانات:** تشير إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات، والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ويمكن ان تأخذ البيانات عدة

اشكال مثل البيانات البيانية، والبيانات العددية، والبيانات النصية.

ث. **الأفراد:** هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، من الإداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين،

ويكاد يتفق اغلب المتخصصين على أهمية العنصر البشري في ادارة وتشغيل نظام المعلومات التكنولوجي ويمكن تصنيفهم

إلى المتخصصون من محللين ومبرمجين ومختصو تشغيل، وهناك الإداريون الذين يشاركون في ادارة النظام، ومسؤولو

قاعدة البيانات، والموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات.

إن مكونات تكنولوجيا المعلومات تتفاعل في ما بينها لتعطينا نظام متكامل لمعالجة البيانات والمعلومات من خلال أفراد

متخصصين لتشغيل هذا النظام.

5. **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:** تعتبر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من المفاتيح الأساسية للكفاءة والفعالية لعمليات

الأعمال، وهذه التطبيقات هي (مسلم، 2015، صفحة 134):



أ. **أنظمة عمل المعرفة (الابتكار المعرفة) Knowledge Work System**: يقصد بعمل المعرفة هو ابتكار معرفة ومعلومة جديدة، مثل ابتكار عمال المعرفة لسلعة جديدة أو طرق عمل جديدة أو لتحسين الموجود منها، وتشمل نظم تصميم بمساعدة الحاسوب، وأنظمة الواقع الافتراضي.

ب. **أنظمة الذكاء الاصطناعي**: هو تطوير أجهزة الحاسوب والبرامج في محاولة منهم للتوصل إلى أجهزة تحاكي عمل العقل البشري، وطريقته في التفكير أو ما يسمى بالذكاء الاصطناعي، وتضم النظم الخبيرة، ونظام المنطق الضبابي، والشبكات العصبية، والخوارزميات الجينية.

ت. **أنظمة قاعدة المعرفة (لخزن المعرفة) Data Base System**: تحتوي على مجموعة من المعارف والخبرات المرتبطة بمجال معرفي معين، ويتم تطوير قاعدة مستقلة لكل مجال معرفي لتمثل الخبرة التي اكتسبت من العمل والبحث في مجال معين.

ث. **أنظمة المشاركة الجماعية (مشاركة المعرفة) Group Collaboration System**: تحتاج المنظمات إلى دعم أعمال الجماعات الرسمية وغير الرسمية العاملة لديها، والتي تكون تجارها مصدر مهم لخبرات المنظمة، عليها جماعات الخبرة، وتشمل المشاركة الجماعية، والأنترنت وبيئات معرفة المنظمة.

ج. **أنظمة المكتب (نشر المعرفة وتوزيعها) System Office**: يأخذ المكتب دورا كبيرا في تنسيق المعلومات ضمن المنظمة من خلال قيامها بإدارة وتنسيق عمل عمال المعرفة، وربط عملهم مع كافة مستويات ووظائف المنظمة، وتسهيل ربط المنظمة بالعالم الخارجي ومن ضمنهم الزبائن، والمجهزين، والبائعين..... وغيرهم.

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن أنظمة متفرعة منها تأخذ أشكالا مختلفة وتخدم المنظمة من مختلف النواحي، سواء في الابتكار أو طريقة التفكير وكيفية الاستفادة من الخبرة وكذلك تنسيق مختلف الأعمال الإدارية.

6. **أهمية تكنولوجيا المعلومات**: ماهي القيمة التي يمكن ان تضيفها تكنولوجيا المعلومات للمنظمات، هذا هو السؤال الرئيسي لصناع القرار على مستوى المنظمات، وتظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال (القيهي و آخرون، 2013، صفحة 119):

- تقدم تكنولوجيا المعلومات دعما كبيرا ومستمر للأفراد والمنظمات والمجتمع على طول الفترة الزمنية السابقة واللاحقة للوصول إلى تحقيق اهدافهم، لكونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال؛
- تعد موردا مهما لأي منظمة لتشكيل الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية من خلال أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها؛
- إستخدامها في استراتيجيات الأعمال لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة على مستوى التصنيع واقتصاداته ونشاط توزيعه وتسويقه؛
- لها أهمية في توليد ونقل المعرفة، لاستجابتها لاحتياجات المستخدم وسهولة الوصول إلى بنية ومضمون محتوياتها، وتكامل انظمتها وقدرتها وقابليتها على التوسع والتطور.

ثانيا. الميزة التنافسية:



نتيجة التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، والمتمثلة في العولمة و تحرير الأسواق، وإلّا استعمال اللاحدود لتكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات، جاءت الميزة التنافسية لتعطي للمؤسسات القدرة على مواجهة هذه التحديات، وتبني سياسات جديدة.

1. **مفهوم الميزة التنافسية:** يرجع الفضل في ظهور وروج هذا المفهوم إلى الكاتب (M.porter) حسب هذا الكاتب تنشأ الميزة التنافسية بمجرد وصول المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية مقارنة بتلك المستعملة من قبل المنافسين، ويعتبر مصطلح الميزة التنافسية مصطلحا جديدا، ولهذا يصعب إيجاد تعريف دقيق وشامل للميزة التنافسية، ومن التعريفات:

- عبارة عن قوة دافعة، أو قيمة أساسية تتمتع بها المؤسسة وتؤثر على سلوك الزبائن، في إطار تعاملهم معها، وتستمر لفترة طويلة بغض النظر عن طول أو قصر دورة حياة السلعة أو الخدمة التي تقدمها هذه المؤسسة (اوريسي، 2012)
- الميزة التنافسية فهي تعبر عن أي شيء يمكن أن يميز المنظمة أو منتجاتها عن منافسيها بشكل ايجابي؛ وذلك من وجهة نظر الزبائن أو المستفيدين من الخدمة، فهي ذلك المجال الذي تتمتع فيها المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية والحد من أثر التهديدات التي تواجهها، وقد تتعلق بالجودة، أو التكنولوجيا، أو القدرة على تخفيض التكاليف، أو الكفاءة التسويقية، أو الابتكار والتطوير المستمر، أو التميز في التفكير الإداري، أو وفرة الموارد المالية، أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة (ملاس، 2020، صفحة 231)

إذن الميزة التنافسية هي اي خاصية تميز المنظمة عن الآخرين، اعتمادا على مكوناتها الداخلية، والتي تتيح لها إستغلال الفرص و التخلص من التهديدات.

2. **الاستراتيجيات العامة للمنافسة:** تعد إستراتيجية العمل فريدة بالنسبة إلى المؤسسة والبيئة التي تعمل بها، ومع ذلك فإن البحوث التي أجراها البروفيسور مايكل، يعترف بثلاث استراتيجيات تنظيمية عامة للشركات، لاكتساب ميزة تنافسية والحفاظ عليها في السوق وهي: قيادة التكاليف، والتمايز، والتركيز. وكل منها يتطلب نهج فلسفي معين الذي ينبغي تطبيقه في جميع أنحاء المنظمة (KEVAN، 2009، صفحة 32).

هناك ثلاث استراتيجيات عامة للمنافسة نذكرهم باختصار في هذا الجدول 1:

الجدول 1: مقارنة الاستراتيجيات الثلاث

العيوب	المزايا	الاستراتيجية
أنت عرضة للوجود يكون من الصعب تحمل- تقويض من قبل منافسيك	يمكن أن يكون من السهل تنفيذ هذه الإستراتيجية	قيادة التكاليف كونها الاقل تكلفة المنتج في الصناعة
مصدر التمايز قد يصبح قديم مع الوقت ولا بد ان تكون اضافات جديدة وهنا يأتي دور التطوير.	قد يعني التسعير الممتاز بتوفر المزيد من المال للأنشطة التي تحافظ على الميزة، مثل البحث والتطوير.	التمايز توفير "إضافات" إلى المنتج أو الخدمة المطلوبة من قبل العميل



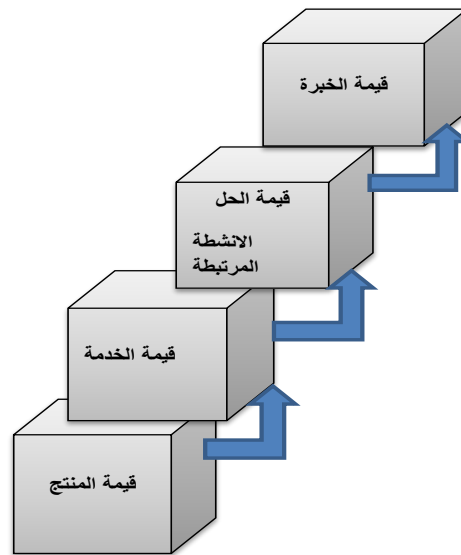
التركيز	قد تكون هوامش الربح عالية جدًا ويؤدي إلى وضع مسيطر على السوق	محفوف بالمخاطر لا يمكن منافسة الشركات الكبرى الناجحة
التركيز على سوق واحد أو جزء من السوق، ويصبح خياراً.		

المصدر: KEVAN WILLIAMS, 2009, P33.

يمثل الجدول أعلاه أهم الخصائص والمميزات التي تتميز بها كل إستراتيجية و مساوي كل إستراتيجية.

3. **تطور المنافسة:** استجابة إلى تطور المنافسة حيث مع مرور الوقت انتقل التنافس على قيمة المنتج إلى التنافس على قيمة الخدمة المقدمة، ثم التنافس على قيمة الحل، أو ما يشار إليه بالأنشطة المرتبطة ببعضها وهي كوكبة من المنتجات والخدمات ذات الصلة التي توفر للعملاء حل متكامل لحاجة أو مشكلة معينة، كما هو موضح في الشكل 2، حيث أصبح التنافس على الخدمات المحيطة بالمنتجات، وتصبح هذه الأنشطة أو مجموعة الخدمات المرتبطة مصدراً مهماً للميزة التنافسية (Gustafsson, 2003, p. 09).

الشكل 2: تطور المنافسة



Anders Gustafsson , Michael D. Johnson, 2003, p09

4. **معايير الميزة التنافسية للبنك:** تعددت معايير الميزة التنافسية للبنك والتي يمكن اعتبارها أحد مؤشرات جودة الإدارة والتحكم في سير العمل البنكي، ويمكن تحديد أهم هذه المعايير كما يلي (القضاء و الخوالده، 2016، صفحة 7):

- مدى تبني مفهوم واسلوب ادارة الجودة الشاملة؛
- مدى الإهتمام بالتدريب المستمر للعاملين، وحجم المخصصات التي ترصد لذلك؛
- مدى الإهتمام ببحوث التطوير البنكي؛

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسميسيلت.



- مدى وجود توجه تسويقي، أي استلهاهم حاجات ورغبات العملاء؛

- مدى زرع وتنمية روح الفريق الواحد على مختلف مستويات البنك؛

- مدى توفر العمالة المؤهلة؛

- الحصة السوقية للبنك ونسبتها إلى إجمالي الحصة السوقية للجهاز البنكي.

ثالثا. الدراسة الميدانية:

سنتناول في هذا المحور الدراسة الميدانية والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة، والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

1. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والعاملين في البنوك المتواجدة في ولاية تيسمسيلت، ولصعوبة

تحديد عدد العاملين في كل الوكالات البنكية في ولاية تيسمسيلت بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية في 05 وكالات مختلفة.

جدول 2: يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتهما المئوية.

الضائعة	المسترجعة	الموزعة	اسم البنك
0	13	13	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
0	%28.90	%28.90	
0	5	5	بنك التنمية المحلية (BDL)
0	%11.11	%11.11	
0	10	10	البنك الوطني الجزائري (BNA)
0	%22.22	%22.22	
0	7	7	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)
0	%15.55	%15.55	
0	10	10	بنك الجزائر (BA)
0	%22.22	%22.22	
0	45	45	المجموع
0	100	100	

المصدر: من اعداد الباحث

تلاحظ من خلال الجدول انه تم توزيع 45 استمارة استبيان على اداريين في خمس وكالات بنكية وتم استرجاع 45 استمارة بنسبة 100%.



2. **أداة الدراسة الميدانية:** اعتمدنا في دراستنا الميدانية على توزيع استمارة استبيان، وأهم الأهداف المرجوة من خلال فقرات الاستبيان هو تحليل مدى دور تكنولوجيا المعلومات بعناصرها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك محل الدراسة، ونهدف أيضا إلى التعرف على ما يلي:

- العناصر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات المتواجدة في البنوك محل الدراسة؛
- الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية.

3. دراسة وتحليل الاستبيان واستخراج النتائج:

لقد تم تصميم الاستبيان من خلال الجانب النظري للبحث وكذلك من خلال الدراسات السابقة و بالإعتماد كذلك على مجموعة من الوثائق والمقابلات المباشرة مع إدارات البنوك محل الدراسة. أما في ما يخص تصميم الإستمارة اعتمدنا على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان، المندرجة تحت ثلاث محاور أساسية، كما هي مبينة في الجدول 3

الجدول 3: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	المجال	الفرق	المواصفات
1	1.00 - 1.79	0.79	غير موافق تماما
2	1.80 - 2.59	0.79	غير موافق
3	2.60 - 3.39	0.79	محايد
4	3.40 - 4.19	0.79	موافق
5	4.20 - 5.00	0.79	موافق تماما

المصدر: من إعداد الباحث

الجدول التالي يوضح طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة لعينة الدراسة، وتتكون من ستة فقرات هي: إسم المؤسسة - الوظيفة - السن - الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة. أما الجزء الثاني فيتناول محور الدراسة الأساسية والمتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

4. **ثبات وصدق أداة الدراسة:** يقصد بثبات إستمارة الاستبيان انها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى ان ثبات الاستبيان يعني الإستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

الجدول 4: معامل الفاكرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

معامل الثبات	عدد العبارات
0.888	26



المصدر: من إعداد الباحث

يبين الجدول 4 ان قيمة ألفا كرونباخ قدرت ب 88.8% ، وانه أكبر من الحد المقبول لمعامل الثبات (60%)، هذا يعني ان هناك درجة كبيرة من المصدقية، في الإجابات ودرجة اتساق بين اسئلة الإستبيان، مما يشير إلى وجود علاقة ترابط جيدة بين عباراته.

5. **تحليل النتائج واختبار الفرضيات:** سيتم في هذا الجزء من الدراسة ، بتحليل مختلف النتائج المتحصل عليها، وذلك بتحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، وتحليل فقرات للدراسة.

أ. **تحليل البيانات العامة لعينة الدراسة:** بعد استرجاع الإستبيانات والحصول على البيانات سيتم التعرف على مختلف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

الجدول 5: يوضح الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

الجنس	ذكر	انثى	المجموع
التكرار	29	16	45
النسبة %	64.45 %	35.55 %	100 %
المؤهل العلمي	متوسط	ثانوي	جامعي
التكرار	02	10	33
النسبة %	4.44 %	22.23 %	73.33 %
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50
التكرار	03	22	08
النسبة %	6.67 %	48.88 %	17.78 %
الوظيفة	مدير	نائب مدير	رئيس مصلحة
التكرار	2	2	11
النسبة %	4.45 %	4.45 %	24.44 %
الوظيفة	إداري	رئيس مصلحة	إداري
التكرار	30	11	30
النسبة %	66.66 %	24.44 %	66.66 %

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من خلال نتائج الجدول ان ما نسبته 64.45 % من عينة الدراسة ذكور في حين جاءت الإناث في المرتبة الثانية بنسبة 35.55%، اما الفئة العمرية الغالبة على عينة الدراسة تتراوح اعمارهم بين 30 سنة و40 سنة وجاءت بنسبة 48.88%، اما المؤهل العلمي فان ما نسبته 73.33 % من عينة الدراسة كانت ذات مستوى جامعي في حين بلغت نسبة من هم دون المستوى الجامعي نسبة 26.67%، اما الملاحظات في ما يخص الوظيفة فان الإدارة الدنيا المتمثلة في المسمى الوظيفي اداري بلغت نسبة 66.66%، في

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسميسيلت.



حين بلغت نسبة الإدارة الوسطى 24.44% المتمثلة في المسعى الوظيفي رئيس مصلحة ، اما الإدارة العليا المتمثلة في المدير ونائب المدير فقد بلغت نسبة 8.90%، اما خبرة أفراد العينة نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 44.45% من أفراد العينة خبرتهم أقل من 10 سنوات في حين ان هناك 35.55% تتراوح خبرتهم بين 10 سنوات و 20 سنة، اما الذين تفوق خبرتهم 20 سنة فكانوا بنسبة 20.00%.

ب. العبارات المتعلقة بالمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات المتواجدة في البنوك:

سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول 6: يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
01	يتوفر البنك على عدد كافي من الحواسيب للقيام بالأعمال	3.78	1.085
02	يملك البنك اجهزة حواسيب متطورة	3.51	1.141
03	إستخدام احدث التكنولوجيات في العمل البنكي	3.51	1.141
04	تتوافق الأجهزة المتواجدة في البنك مع حجم وطبيعة العمل	3.78	1.085
	المجموع	4.01	0.387

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول أعلاه ان الوكالات البنكية لديها اهتمام بالمكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات من خلال أجهزة حواسيب كافية ومتطورة وهو ما يوضحه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة الاستبيان، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.01) والانحراف المعياري (0.387)، هذه النتيجة تعكس مدى دور المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات في الأعمال البنكية.

ت. العبارات المتعلقة بالبرمجيات لتكنولوجيا المعلومات:

الجدول 7: يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبرمجيات لتكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
05	يستعمل البنك برامج عمل حاسوبية متطورة	3.58	1.097
06	يملك البنك برامج لمعالجة المعلومات	3.67	0.477
07	يملك البنك تطبيقات خاصة به لتقديم خدماته	3.78	0.670
08	يستعمل البنك برامج امان خاصة به	4.36	0.484
09	يستخدم البنك برمجيات تتوافق مع نشاط البنك	4.49	0.506
	المجموع	4.03	0.347

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)



تبين نتائج الجدول أعلاه ان المتوسط الكلي بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.347)، اي ان أغلبية العاملين موافقون على أن البنك يستخدم برمجيات تتماشى مع أنشطة المؤسسة قيد الدراسة، ويعني أن الوكالات البنكية مواكبة للتطور التكنولوجي.

ث. العبارات المتعلقة بالبيانات لتكنولوجيا المعلومات:

الجدول 8: يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبيانات لتكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
10	يملك البنك بيانات خاصة به	4.53	0.505
11	يهتم البنك بالبيانات بصفة دورية ومستمرة	4.00	0.000
12	يبحث البنك عن البيانات عن منافسيه	3.56	1.139
13	يوفر البنك مصلحة خاصة لمعالجة البيانات	3.78	0.927
	المجموع	3.80	0.402

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه بان للوكالات البنكية قيد الدراسة بيانات خاصة بها اذ بلغ متوسط امتلاك البنك بيانات خاصة 4.53 وهو أعلى متوسط، وبمتوسط كلي (3.80) وانحراف معياري (0.402)، اي أن المؤسسة قيد الدراسة تهتم بالبيانات من خلال توفير مصلحة خاصة بها، وهذا دليل على فهم لقيمة البيانات في الوكالات البنكية.

ج. الأفراد: العبارات المتعلقة بالأفراد.

الجدول 9: يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأفراد تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
14	يملك البنك كفاءات بشرية لإدارة وتشغيل تكنولوجيا	3.58	1.234
15	هناك متخصصون من محللين ومبرمجين لتشغيل نظام تكنولوجيا المعلومات	3.47	1.236
16	يشارك الإداريون في ادارة نظام تكنولوجيا المعلومات	3.58	1.234
17	هناك مسؤولين خاصون لمعالجة البيانات	3.58	1.215
	المجموع	4.07	0.348

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بان اغلبية العاملين موافقون على أن المؤسسة قيد الدراسة تمتلك كفاءات بشرية في تسيير تكنولوجيا المعلومات، حيث بلغ المتوسط الكلي (4.07) وانحراف معياري (0.348)، وهذا إهتمام الذي توليه الوكالات البنكية دليل على أهمية العنصر البشري في تشغيل تكنولوجيا المعلومات.

**ح. الميزة التنافسية: العبارات المتعلقة بالميزة التنافسية**

الجدول 10: يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الميزة التنافسية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري
18	يقدم البنك خدمات ترقى لتطلعات العملاء	3.53	0.991
19	تمتاز الخدمة المقدمة بالجودة المطلوبة	3.64	0.802
20	الإستفادة من العملاء في توليد افكار جديدة لخدمات	3.98	0.892
21	تطوير الخدمة المقدمة بابتكار انشطة جديدة	4.33	0.826
22	هناك تحديد لعيوب الخدمة والقيام بتصحيحها	4.42	0.839
23	يستخدم البنك تكنولوجيا حديثة في تقديم خدماته	4.18	0.777
24	يعتمد البنك على اليد العاملة المؤهلة	3.71	0.991
25	يهتم البنك بتدريب وتكوين العمال ويخصص ميزانية	3.71	1.079
26	يحقق البنك حصة سوقية جيدة مقارنة بمنافسيه	4.51	0.506
	المجموع	4.03	0.255

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول ان المؤسسة قيد الدراسة تهتم بالمعايير التي تخلق لها ميزة تنافسية من خلال موافقة العاملين على ان الخدمات المقدمة تلبي حاجيات العملاء وتتميز بالجودة المطلوبة، وهذا باشرار العملاء في تحسين الخدمة المقدمة والتحسين المستمر ، وإستخدام التكنولوجيا الحديثة، والدورات التكوينية للعمال، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.03)، وهو في مجال موافقة الافراد المستجوبون.

6. اختبار فرضيات علاقة الارتباط لمتغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع:

تهدف هذه الفقرة إلى تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات البحث المستقلة وهي (المكونات المادية، والبرمجيات والبيانات، والأفراد)، والمتغير التابع الميزة التنافسية، بإختبار الفرضيات المشتقة عنها بإستخدام معامل الارتباط بيرسون، وبالإعتماد على الفرضيات التالية:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.

أ. **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.

**الجدول 11: معامل الارتباط بين المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية**

الفرضية	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية
لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.	*0.365	0.014

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه ان قيمة معامل الارتباط يساوي (0.365)، وان القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي (0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية على المستوى الكلي عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

ب. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية**الجدول 12: معامل الارتباط بين البرمجيات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية**

الفرضية	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية
لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البرمجيات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.	0.061	0.692

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه ان قيمة معامل الارتباط يساوي (0.061)، وان القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.692 وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية على المستوى الكلي عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

ت. الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البيانات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.**الجدول 13: معامل الارتباط بين البيانات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية**

الفرضية	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية
لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البيانات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.	*0.295	0.049

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)

يبين الجدول أعلاه ان قيمة معامل الارتباط يساوي (0.295)، وان القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.049 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين البيانات لتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية على المستوى الكلي عند مستوى دلالة أقل من 0.05. وهي علاقة ارتباط متوسطة.

ث. الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أفراد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.**الجدول 14: معامل الارتباط بين الأفراد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية**

الفرضية	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية
لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأفراد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.	*0.353	0.017

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على برنامج (SPSS)



يبين الجدول أعلاه ان قيمة معامل الارتباط يساوي (0.353)، وان القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.017 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أفراد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية على المستوى الكلي عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

7. اختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية:

ولتحقيق ذلك، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد من أجل تمثيل العلاقة بن المتغير التابع الميزة التنافسية والمتغيرات المستقلة (المكونات المادية، البرمجيات، البيانات، الأفراد) على شكل معادلة خطية من شكل: المتغير التابع $\alpha + \beta_1$ المتغير المستقل الأول $+ \beta_2$ المتغير المستقل الثاني $+ \beta_3$ المتغير المستقل الثالث $+ \dots +$ خطأ. من نتائج اختبار الانحدار المتعدد (الجدول رقم 15)، يمكن استخلاص ما يلي:

- أن قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن منحى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.
- تبين أن عناصر تكنولوجيا المعلومات المؤثرة على المتغير التابع الميزة التنافسية هي (المكونات المادية والأفراد) وأن باقي المتغيرات تبين أن تأثيرها ضعيف (القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05).

$$\text{معادلة الانحدار} = 2.406 + 0.347 * \text{المكونات المادية} + 0.220 * \text{الأفراد}$$

تعني هذه المعادلة ان كل عنصر هذه العناصر يفسر التغير الذي يحدث في المتغير التابع بالنسبة المقابلة له، أي ان المكونات المادية تفسر 34.7% من التغير في الميزة التنافسية، بينما عنصر الأفراد يفسر 22.00% من التغير في الميزة التنافسية. معامل التحديد = 0.317، ومعامل التحديد المعدل = 0.248، وهذا يعني ان 24.8% من التغير في الميزة التنافسية (المتغير التابع)، تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية (75.2%) قد ترجع الى عوامل أخرى قد تؤثر على الميزة التنافسية.

الجدول 15: نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	قيمة الجدولية (T)
الثابت	2.406	4.351	0.000	0.317	0.248	1.684
المكونات المادية	0.347	3.068	0.004			
البرمجيات	-0.243	-1.929	0.061			
البيانات	0.083	0.913	0.367			
الأفراد	0.220	2.121	0.040			

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على برنامج (SPSS)

من نتائج التحليل، نستخلص وجود تأثير ذات دلالة معنوية لعناصر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

الخلاصة:

- أظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط لعناصر تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات، البيانات، الأفراد)، مع الميزة التنافسية.
- توصلت الدراسة الى ان هناك تأثير لعناصر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية، أي أن الوكالات قيد الدراسة كلما إهتمت بعناصر تكنولوجيا المعلومات، كلما زادت في تحقيق الميزة التنافسية.

المقال بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (العلاقة والأثر)، دراسة تطبيقية على الوكالات البنكية بتيسميسيلت.



- كما اظهرت النتائج الى ضرورة اهتمام الوكالات البنكية بالبرمجيات والبيانات.
- في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها، فإن التوصيات التالية ستكون لها دور في اكتساب الوكالات البنكية قيد الدراسة ميزة تنافسية، وتتلخص هذه التوصيات في:
- تعميق الوعي لدى العاملين في البنوك حول العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية.
- على ادارة الوكالات قيد الدراسة، والمؤسسات الاخرى الاهتمام بالبيانات والمعلومات، لما لها من دور في تعزيز وبقاء ونمو المؤسسة في البيئة التنافسية.
- ضرورة تطوير قدرات الوكالات في مجال البرمجيات، والاستعانة بالأخصائيين في هذا المجال حتى وإن كانوا من خارج الوكالات.

قائمة المراجع:

- 1- محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات (IT)، 2009، إدارة تكنولوجيا المعلومات (IT)، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية،
- 2- هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، 2012، نظم إدارة المعلومات (منظور استراتيجي)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- ليث عبد الله القهوي و اخرون، 2013، جودة المعلومات و الذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 4- رامي إبراهيم الشقران، محمد علي عاشور، 2012، نظم المعلومات الادارية المستخدمة في الجامعات و دورها في تحسين الاداء المؤسسي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان.
- 5- عبد العزيز السيد مصطفى، 2019، اساسيات تكنولوجيا المعلومات (تطبيقات محاسبية)، جامعة القاهرة، مصر،
- 6- غسان قاسم اللامي، اميرة شكرولي البياتي، 2010، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال (الاستخدامات والتطبيقات)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 7- عبد الله حسن مسلم، 2015، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر، عمان، الاردن.
- 8- KEVAN WILLIAMS, 2009, Strategic Management, DK Publishing, New York.
- 9- Anders Gustafsson , Michael D. Johnson, 2003, Competing in a Service Economy (How to Create a Competitive Advantage Through Service Development and Innovation), jossey-bass, San Francisco, USA.
- 10- هبة الله اوريسي، 2012، تنافسية القطاع السياحي وانعكاساته على التنمية المستدامة في الدول الغربية (دراسة مقارنة بين الجزائر ومصر)، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- 11- كنوش محمد، كنوش نبيل، 2016، دور إدارة المعرفة في تحقيق وتعزيز الميزة التنافسية المستدامة ببعض مؤسسات قطاع إلكترونيك في ولايتي سطيف و برج بوعريج، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 06، ص 23-41.
- 12- بيصار عبد المطلب، 2018، آليات تنشيط الخدمة المصرفية لتفعيل الميزة التنافسية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 3، جامعة المسيلة، ص 288-297.
- 13- القضاة محمد ناجي، الخوالده فالح عبيد الله، 2016، مدى تطبيق عناصر الجودة في الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية (دراسة على المصارف التجارية الاردنية)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 9، جامعة بسكرة، ص 1-18.



- 14- بلغنامي نجاة وسيلة ، فردي حماد، 2019، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الإدارة الالكترونية و انعكاسها على الأداء ببلدية تندوف، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد 05، العدد 3، جامعة طاهري محمد بشار، ص 542-528 .
- 15- ملاس حسيبة ، 2020، ثقافة التميز في المنظمة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية الفعالة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 7، العدد 1، جامعة أم البواقي، ص 237-224.