

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة : بنك الخرطوم

إعداد :

الجلث عبد المنعم أحمد حمد النيل

أستاذ الإدارة المساعد – كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال جامعة شندي

Email: harth3@yahoo.com

المستخلص

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية وتكمن مشكلة الدراسة في التحولات والتغيرات المتسارعة التي تحدث في البيئة التي يعمل بها البنك وتعقيد الإجراءات وكذلك المنافسة الشديدة والتحسين المستمر في تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة

هدفت الدراسة إلى معرفة نظام المعلومات الإداري المتبع بالبنك ودوره في تحقيق الميزة التنافسية.

وخلصت الدراسة إلى نتائج عديدة منها : بالبنك نظام معلومات إداري يعمل علي تقليل التكلفة من خلال عمليات التخطيط، يوفر نظام قواعد البيانات المطبق بالبنك بيانات ومعلومات تتصف بالموثوقية .

خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها : علي الإدارة العليا بالبنك استخدام أحدث البرمجيات للمساعدة في تقليل تكلفة الوصول، علي إدارة البنك العمل علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات

الكلمات المفتاحية:

نظم المعلومات الإدارية، الميزة التنافسية، الموثوقية، البرمجيات

Abstract

The study examined the role of management information systems in achieving competitive advantage and the problem of the study lies. In the rapid changes and changes taking place in the environment in which the bank operates, the complexity of procedures, as well as intense competition and continuous improvement in providing services with the required quality.

The study concluded several results, including: The bank has an administrative information system that reduces costs through planning processes. The database system applied to the bank provides reliable data and information.

The study came out with a number of recommendations the most important of which are the banks senior management should use the latest software to help reduce the cost of assets

Keywords:

management information system, competitive advantage, Reliability software.

الإطار المنهجي :

تمهيد :

نظم المعلومات الإدارية من المواضيع المهمة والحديثة في مجال العلوم الإدارية وتلعب دور هام وفعال في توفير المعلومات اللازمة لترشيد القرارات هذا الي جانب دورها الأساسي في تحقيق الترابط والاتصال والتكامل فيما بينها ونظم المعلومات الفرعية بالمنظمة لذلك ينبغي إلمام المديرين بالمفاهيم المرتبطة بتلك النظم والعمل علي الاستفادة من مخرجاتها. الميزة التنافسية هي المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يفضلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق علي ما يقدمه.

لنظام المعلومات الإداري دور مهم وفعال في تحقيق الميزة التنافسية من خلال استخدام احدث الأجهزة والبرمجيات المطبقة عليها وتوفير نظام اتصالات للوصول الي قاعدة البيانات بسهولة ويسر وتقديم خدمات متميزة بالنسبة للعملاء.

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في التحولات والتغيرات المتسارعة التي تحدث في البيئة التي يعمل بها البنك وتعقيد الإجراءات وكذلك المنافسة الشديدة والتحسين المستمر في تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة .

وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

1. هل لنظم المعلومات الإدارية دور في تحقيق الميزة التنافسية ؟

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من التأثير الحيوي لنظام المعلومات الإداري في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات حيث يمثل نظام المعلومات الإداري أهمية كبرى في الارتقاء بمستوي تميز هذه المنظمات والعمل علي لفت انتباه المعنيين بضرورة تطوير قدرات العاملين وتوفير الأجهزة والبرمجيات الحديثة والعمل علي تطوير نظام الشبكات الذي يساهم في الوصول الي قاعدة البيانات بكل سهولة ويسر وكذلك مناقشة موضوع مرتبط بالميزة التنافسية من خلال مواكبة التطورات والخروج بنتائج وتوصيات تستفيد منها إدارة البنك ..

أهداف الدراسة :

الهدف الأساسي من الدراسة معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية .

وترمي الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1. التعرف علي نظام المعلومات الإداري ومكوناته .

2. توضيح خصائص نظام الأجهزة وأنظمة البرمجيات

3. بيان أهمية نظام المعلومات الإداري في تحقيق الميزة التنافسية

فرضية الدراسة :

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية .

مصادر جمع البيانات :

اعتمد الباحث على جمع البيانات من المصادر التالية :

1. مصادر أولية : تتمثل في أداة الدراسة الاستبيان

2. مصادر ثانوية : تتمثل في الكتب والدوريات والمجلات العلمية والرسائل العلمية..

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على مناهج متعددة الجوانب منها :

1. المنهج التاريخي : لاستعراض التطور الفكري للدراسات السابقة والكتب والمراجع والرسائل العلمية .
 2. المنهج الاستقرائي : لصياغة مشكلة الدراسة .
 3. المنهج الاستنباطي : لاختبار فروض الدراسة .
 4. المنهج الوصفي التحليلي : للدراسة التطبيقية باستخدام التكرارات والنسب والجداول والرسوم البيانية.
- الدراسات السابقة :

يستعرض الباحث عدد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

1 . دراسة الدرويش 2013

تمثلت مشكلة الدراسة في هل يختلف مستوى تطبيق الممارسات الأفضل وتعزيز الميزة التنافسية تبعاً لخصائص المنظمة، وهل التطبيق الناجح للممارسات الأفضل سيفود الي تحقيق الميزة التنافسية في الشركات هدفت الدراسة الي التعرف علي العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الممارسات الأفضل في الشركات الخاصة في القطاع الصناعي

توصلت الدراسة الي عدد من النتائج أهمها: وجود اختلافات جوهرية في تعزيز التنافسية تبعاً لدرجة تطبيق الممارسات الأفضل في كل من الإدارة العليا والتخطيط الاستراتيجي وإدارة العمليات

كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: علي المدراء في الشركات الصناعية السعي لمعرفة الممارسات الأفضل أينما وجدت وتطبيقها وان الممارسات الأفضل هي امر نسبي وغير ثابت وقابل للتطوير

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إنها ركزت علي الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية وركزت الدراسة الحالية للباحث علي دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية

2 . دراسة الطيب 2009

تمثلت مشكلة الدراسة في تدفق المعلومات في منظومة إدارية وهي مصنع سكر الجنيد والي أي مدي يمكن أن تؤثر في اتخاذ القرارات السليمة

هدفت الدراسة الي معرفة تأثير نظم المعلومات الإدارية المعتمد عليها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأبعاد المختلفة لإنتاج سلعة السكر بمصنع الجنيد

توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: إن نظم المعلومات الإدارية تساعد في تخفيض العمالة الكبيرة وتوفر الجهد للإداريين وتعمل علي تقليل التكلفة

كما خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: العمل علي توفير المعلومات الصحيحة والجيدة لاتخاذ القرار السليم والعمل علي تقديم تقارير دورية لإدارة المصنع عن طبيعة النظام الحالي ومدي حاجته للتطوير

اختلفت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إنها ركزت علي دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري وركزت الدراسة الحالية للباحث علي دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية

المبحث الأول

الاطار النظري لنظم المعلومات الإدارية

تمهيد:

نظم المعلومات هي مجموعة من العناصر المرتبطة مع بعضها البعض والهدف منها هو جمع المعلومات حول شيء معين لاتخاذ القرار المناسب والخاص فيه وبالتالي هي العمود الفقري لجميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وذلك لأننا نعيش اليوم في عصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة عصر التحول الي مجتمعات المعلومات التي تزداد اندماجاً بفضل شبكات اتصالات البيانات والمعلومات الشبكية

مفهوم النظام

تعددت التعاريف للنظام بشكل كبير ومن هذه التعاريف :

- * يعرف النظام بانه " مجموعة من الأجزاء أو النظم المكونات الفرعية التي تتداخل العلاقات بين بعضها البعض وبين النظام الذي يضمها، والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها النظام الكلي. (المغربي، 2001)
- * كذلك يعرف النظام بانه مجموعة من العناصر التي تتكامل مع غرض مشترك لتحقيق أحد الأهداف (مكليود، شيل، 2006)
- * أيضاً يعرف النظام بانه " مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين أو مجموعة من الأهداف المتاحة في ظل الظروف والقيود البيئية المحيطة بها (الصباغ، 2000)
- #### خصائص النظم:

هنالك مجموعة من الخصائص التي تميز النظام وهي: (الحميدي، 2005)

1. هدف النظام: لكل نظام هدف أو مجموعة أهداف محددة، فعند تحديد الهدف العام يمكن تحديد الأهداف الفرعية لكل العناصر المكونة للنظام، والنظام يتكون من مجموعة نظم فرعية تعمل معاً وتتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف النظام.

2. شمولية النظام: عناصر النظام وتجميعها يمكن تكوينها بعدة طرق لتحديد هدف النظام ولابد أن تؤدي أي طريقة إلي وجود وحدة شاملة تعمل من أجل الوصول إلي الهدف النهائي وهذه الوحدة تكون بطبيعتها أكثر تعقيداً من العناصر المنفردة. والمقصود بالوحدة الشاملة مدي إمكانيتها لإنجاز الأعمال أكثر من مجموع ما تنجزه العناصر منفردة أي أن النظام يتصف بالشمولية ويمكن أن يتحقق الهدف من وجوده بينما العناصر المكونة للنظام لا تستطيع تحقيق الهدف إلا إذا عمل علي عنصر منفصلاً عن العناصر الأخرى.

3. استرجاع النتائج (التغذية العكسية): تعتمد النظم علي ميكانيكية التغذية العكسية وتعني التغذية العكسية (تحول جزء من مخرجات النظام إلي مدخلات في صورة معلومات) ترتد إلي النظام لاتخاذ الإجراءات التصحيحية وتهدف العملية الرقابية هذه إلي هدفين:

أ. الحفاظ علي مستوي أداء النظام في حدود معينة مع تخفيض انحرافات الأداء.

ب. دفع النظام لتحسين الأداء وتنفيذ العمل بطريقة معدلة تؤدي التجاوز الإيجابي للمعايير المحددة مسبقاً وعادةً لا يمكن القضاء علي الانحرافات في أداء النظام لعدم إمكانية ضبط جميع عناصر النظام بدقة خاصة العناصر الإنسانية منها، لذلك يكون الهدف من عملية استرجاع النتائج هو تخفيض الانحرافات في أداء النظام إلي أدني حد وليس القضاء عليها كلياً لاستحالة ذلك عملياً.

4. حدود النظام: كل نظام له حدود يعرف بها وتميزه عن بيئته بمعنى أن النظام يوجد داخل الحدود وخارجها وتنقسم النظم فيما يتعلق بحدودها إلى نظم مغلقة ونظم مغلقة جزئياً ونظم مفتوحة فبيئة النظام تشمل نشاط بشري أو تجاري أو سياسي يؤثر علي عمليات المنظمة.

5. الاتصال: هو عملية نقل رسالة بين طرفين ويتضمن تبادل الآراء والاتجاهات والإشارات والبيانات والمعلومات ويتم التبادل باستخدام الطاقات البشرية أو الوسائل التكنولوجية المختلفة وتكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه من خلال تبادل الرسائل من مصدر الرسالة ومستقبلها فبدون الاتصال لا يمكن تفاعل أجزاء النظام ولا توجد مدخلات ولا مخرجات.

6. مستوي النظام: يحتوي كل نظام علي عدد من النظم الفرعية، والنظام محتوى في نظام أكبر.

مفهوم نظام المعلومات:

يعرف نظام المعلومات بأنه: أنه نظام متكامل من العنصر البشري والآلات ويهدف إلى تقديم معلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي اليدوية ونماذج اتخاذ القرار وقواعد البيانات. (الصباح, 1999)

ويعرف أيضا بأنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع، استخراج، تشغيل، تخزين، ونشر المعلومات بخصوص دعم عمليات وضع القرار وتحقيق الرقابة داخل المؤسسة (مسلم, 1994)

مبررات بناء نظم المعلومات

هنالك عدة مبررات تدعو لبناء نظم معلومات في المنظمات وهي (قيدنلجي, 2002)

1. التطور في الوظائف والأعمال وتعقدتها والذي أصبح من الصعب والمستحيل الإنجاز والضبط من دون نظام محكم للمعلومات.

2. ازدياد الحاجة للمعلومات الدقيقة والسريعة وهذا النوع من المعلومات لا يكون إلا عن طريق نظام جيد لمثل هذه المعلومات.

3. التطورات التكنولوجية السريعة سواءً علي مستوي الحواسيب أو علي مستوي التكنولوجيا المصاحبة لها إضافةً إلي تطور تكنولوجيا الاتصالات وتناقل المعلومات.

4. ازدياد التنافس بين المنظمات الإنتاجية أو الخدمية المختلفة نتيجة التطور التكنولوجي والحاجة للمعلومات التي تؤمن للمنظمة البقاء والنجاح في ظل التنافس الشديد بين المنظمات.

5. اتخاذ القرارات من قبل المديرين ورجال الأعمال والقادة بحاجة ماسة إلي نظم المعلومات.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تعددت التعاريف لنظم المعلومات الإدارية بشكل كبير وذلك يرجع الي نظرة المختصين والمستفيدين من النظم ومن هذه التعاريف

هو نظام يدمج بين الإنسان والآلة أو هو نظام مدمج متكامل من الإنسان والآلة، وهو يجمع، ويصون، ويربط، ويعرض المعلومات المنتقاة في إطار وقت مناسب يتماسك من أجل تلبية حاجات معينة لمستويات الإدارة المختلفة، من أجل التمكن من اتخاذ القرار والتصرفات التي تحقق أهداف المؤسسة. (بسيوني, 2010)

وأيضاً عرفت بأنها: مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنشأة وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في التوقيت المناسب لصنع القرار (سلطان، 2005) وكذلك عرفت بأنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبه هيكلية بصورة كفؤة وفعالة (ياسين، 1998)

مكونات نظم المعلومات الإدارية :

أثير الكثير من الجدل حول طبيعة ومكونات نظم المعلومات الإدارية، وباستخدام مدخل النظم في تحليل مكونات نظام المعلومات الإدارية يمكن التمييز بين ثلاثة عناصر أساسية مكونة له وهي: (البكري، عبد الهادي، 1996)

1. المدخلات Inputs: تتكون من ثلاثة نظم فرعية هي نظام معالجة البيانات الذي يوفر بيانات تصف مجالات النشاط والعمليات الداخلية في المنظمة ككل، ونظام البحوث والدراسات المتخصصة الذي يتولى جمع البيانات من المصادر الخارجية وتحليلها والاستفادة منها، ونظام المخبرات الذي يهتم بدراسة البيئة الخارجية مع التركيز على المنافسين حيث يقوم بجمع وتحليل المعلومات التي تصف تحركات واستراتيجيات المنظمات المنافسة.

2. المعالجة الداخلية: ويقصد بها معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها الخارجية والداخلية، والتي تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتزوين البيانات وإعداد التقارير.

3. المخرجات: تتكون مخرجات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة تقارير، تستهدف المستويات التشغيلية والإدارة الوسطى، وهي التقارير الدورية التي تساعد في اتخاذ القرارات الروتينية والمبرمجة، والتقارير الخاصة التي تتضمن معلومات متوافرة في قاعدة بيانات المنظمة وتستخرج عند الحاجة إليها فقط لمعالجة المشكلات الطارئة واتخاذ القرارات غير المبرمجة، ومخرجات النماذج الرياضية والكمية لمحاكاة الواقع الفعلي.

فوائد نظم المعلومات الإدارية:

تفيد نظم المعلومات الإدارية المنظمة في المجالات التالية: (الكيلاي، 2003)

1. تقديم المعلومات إلى كافة المستويات الإدارية لغرض ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم.
2. تحديد وتوضيح الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية لتسهيل عملية الاسترجاع.
3. تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
4. تهيئة الظروف لاتخاذ القرار عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر بالوقت المناسب.
5. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة، والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياجات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
6. إمكانية الاستفادة من النظم وإصدار تقارير يومية أو شهرية أو سنوية سواء كانت مجمعة أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة.
7. حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية والتي تعتبر الأساس في عملها.
8. البث الانتقالي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
9. الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين وخاصة التطورات الحديثة.
10. الرد على الاستفسارات التي تكون عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.

المبحث الثاني

الاطار النظري للميزة التنافسية

تمهيد :

يعتبر مفهوم الميزة التنافسية ثورة حقيقية في عالم الإدارة لأنه لم يعد ينظر اليها كمفهوم داخلي أو مواجهة وقتية ولكن اصبح ينظر للميزة التنافسية كعملية ديناميكية ومستمرة تستهدف تحقيق التفوق والتميز المستمر للمؤسسة علي المنافسين والموردين والعملاء وغيرهم .

مفهوم التنافسية

تعرف علي إنها الجهود والإجراءات والابتكارات والضغوط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية والابتكارية والتطويرية التي تمارسها المؤسسة علي شريحة أكبر ورقعة أكثر اتساعا في الأسواق التي تهتم بها (السلي، 2001) وتعرف كذلك التنافسية بأنها القدرة علي الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو واستقرار وتوسيع وابتكار وتجديد (النجار، 2000)

عوامل التنافسية:

هنالك ثلاثة عوامل أساسية تحدد درجة المنافسة وهي : (ابوقحف، 1997)

- 1 . عدد المؤسسات التي تتحكم في العروض من منتج معين فكلما زاد عدد المؤسسات كلما ازدادت شدة المنافسة بينهما والعكس صحيح
- 2 . سهولة أو صعوبة دخول بعض المؤسسات الي السوق فكلما كان من السهل دخول بعض المؤسسات الجديدة لإنتاج وتسويق منتج معين كلما زادت شدة المنافسة والعكس صحيح
- 3 . العلاقة بين حجم المنتجات التي يطلبها الأفراد في السوق والتي تستطيع المؤسسات تقديمها وعرضها من هذه المنتجات فكلما زادت العروض من المنتجات عن المطلوب منها كلما زادت شدة المنافسة والعكس صحيح

مفهوم الميزة التنافسية:

تعرف الميزة التنافسية علي إنها مجال تتمتع فيه المؤسسة بقدرة اعلي من منافسها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من اثر التهديدات، وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المؤسسة علي استغلال مواردها المادية أو البشرية، قد تتعلق بالجودة أو الجانب التكنولوجي أو القدرة علي خفض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار أو التطوير أو وفرة الموارد المالية أو تميز الفكر الإداري أو امتلاك موارد بشرية مؤهلة (مرسي، 2002)

خصائص الميزة التنافسية:

من اجل إعطاء الميزة التنافسية مفهوم أوضح فذلك يظهر من خلال خصائصها التي يمكن أن تستخدم من قبل المؤسسة لتقييم ميزتها التنافسية وهذه الخصائص تتمثل فيما يلي : (داسي، 2012)

- 1 . تشتت من رغبات العميل
- 2 . تقدم المساهمة الأهم في نجاح الأعمال
- 3 . تقدم الملائمة الفريدة بين موارد المؤسسة والفرص في البيئة
- 4 . طويلة الأمد وصعبة التقليد من قبل المنافسين
- 5 . تقدم قاعدة للتحسينات اللاحقة
- 6 . نسبية بمعنى إنها تتحقق بالمقارنة وليس بالمنطق

7. تقدم التوجيه والتحفيز لكل المؤسسة

8. تودي الي تحقيق التفوق والأفضلية علي المنافسين

9. تنتج من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها

أنواع الميزة التنافسية:

هنالك نوعين من المزايا التنافسية وهي (خليل، 1998)

1. الميزة التنافسية الداخلية:

تكون الميزة التنافسية داخلية عندما تكتسب المؤسسة الأفضلية بتحكمها في تكاليف الإنتاج وإدارة وتسيير المنتج فالإنتاجية الجيدة تعطي المؤسسة مردودية حسنة وتزيد من طاقاتها علي مواجهة التخفيض في الأسعار المفروضة من طرف السوق أو المنافسين فالاستراتيجية التي تبني علي الميزة التنافسية الداخلية تعتبر استراتيجية السيطرة عن طريق التكاليف وبالتالي علي المؤسسة اكتساب ميزة التكلفة الأقل والتي تعني قدرة المؤسسة علي تصميم وتصنيع وتسويق المنتج باقل تكلفة مقارنة مع المؤسسات المنافسة مما يودي في النهائية الي تحقيق الأرباح.

2. الميزة التنافسية الخارجية:

تكون الميزة التنافسية خارجية عندما يمكن تقديم منتج ذو نوعية متميزة والتي تنشي قيمة للمشتري إما عن طريق تخفيض تكاليف الاستعمال أو عن طريق تحسين أداء الاستعمال وهذا ما يعطي للمؤسسة قوي اكبر في السوق بحيث تتمكن من فرض أسعار اعلي مقارنة بالمنافسين الآخرين ونجد أن الاستراتيجية المبنية علي أساس الميزة التنافسية الخارجية تكون استراتيجية التميز من هنا يصبح من الضروري فهم المصادر المحتملة لتميز المنتج من خلال أنشطة توظيف قدرات وكفاءات المؤسسة لتحقيق جوانب التميز ومن اجل الحيازة علي التميز يتم الاستناد الي مجموعة من عوامل التفرد منها المقاييس التقديرية والروابط والتعلم والتكامل

المبحث الثالث

الدراسة الميدانية

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

نبذة تعريفية عن بنك الخرطوم

أنت نشأته مبكرة بعد دخول الاستعمار الإنجليزي بسنوات قليلة تحت مسمى بنك باركليز في عام 1913 وعُدل ليكون فرعاً فاصح باركليز هو من أكبر البنوك في إنجلترا في عام 1975 تم تعديل الاسم ليصبح بنك الخرطوم ووفقاً للسياسات التي يصدرها بنك السودان المركزي يمارس جميع الأعمال المصرفية ويعد أحد البنوك الشاملة وأبرزها في البلاد والتي اتسعت أنشطتها لتشمل أغراضاً مختلفة ومتنوعة عبر فروعها المنتشرة في كل أنحاء البلاد والتي تزيد عن خمسين فرعاً وعدد من الشركات التابعة المتخصصة والتي مثلت أذرعاً هامة مكنت البنك من التوسع في جميع الأنشطة وفتحت أمامه مجالات هامة هذا بجانب قيامه بالأعمال التجارية والمالية والعقارية عبر عدد من الشركات التابعة المتخصصة والمملوكة للبنك وهي :

1 . الشركة القومية للمعاملات المالية

2 . الشركة القومية للتجارة

3 . الشركة القومية للبيع بالتقسيط

4 . الشركة القومية للصرافة

5 . شركة واحة الخرطوم

6 . محفظة البنك الاستثمارية

وكان ثمرة هذا العمل ما يلي:

1 . تمتع البنك بقاعدة عريضة من المساهمين

2 . طباعة كل شهادات الملكية وتسليمها للمساهمين عبر مراكز الاكتتاب داخل وخارج السودان بعد التخصيص مباشرة

3 . القيام بعملية تخصيص الأسهم على المساهمين في وقت وجيز

أداة الدراسة :

تم تصميم استبانة بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وآراء عدد (3) من المحكمين ، وذلك لتحديد عبارات الاستبانة ثم توجيه الاستبانة إلى عينة تتكون من 60 فرد من الموظفين ببنك الخرطوم .

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية :

- العرض البياني والتوزيع التكراري للإجابات

- النسب المئوية

- مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة

- ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه على البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام

برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) statistical package for social science في عمليات الرسم البياني

جدول رقم (1)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير العمر

| المجموع | 60 فأكثر | 60-51 | 50-41 | 40-30 | أقل من 30 | الفئة (سنة) |
|---------|----------|-------|-------|-------|-----------|-------------|
| 60 | - | 6 | 12 | 20 | 22 | التكرار |
| 100 | - | 10 | 20 | 33.3 | 36.7 | النسبة % |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يتضح من الجدول (1) أن نسبة (36.7) أعمارهم أقل من 30 سنة، وأن نسبة (24.2) أعمارهم أقل من 30-40 سنة، وأن نسبة (20) أعمارهم من 41-50 سنة، وأن نسبة (10) أعمارهم من 51-60 سنة. ويلاحظ أن أكثر العاملين في البنك من فئة الشباب باعتبارهم الفئة الأكثر نشاطاً وعملاً.

جدول رقم (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

| المجموع | فوق الجامعي | جامعي | ثانوي | المؤهل العلمي |
|---------|-------------|-------|-------|---------------|
| 60 | 16 | 31 | 13 | التكرار |
| 100 | 26.6 | 51.7 | 21.7 | النسبة % |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يتضح من الجدول رقم (2) أن نسبة (51.7) مؤهلهم العلمي جامعي وأن نسبة (26.6) مؤهلهم العلمي فوق الجامعي، ونسبة (21.7) مؤهلهم العلمي ثانوي، مما يدل على اهتمام البنك بالكوادر المؤهلة ذات الكفاءة، وهذا يزيد من قدرة الباحثين في آرائهم.

جدول رقم (3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير التخصص العلمي

| المجموع | أخري | محاسبة | إدارة | نظم معلومات | اقتصاد | التخصص العلمي |
|---------|------|--------|-------|-------------|--------|---------------|
| 60 | 5 | 15 | 15 | 7 | 18 | التكرار |
| 100 | 8.3 | 25 | 25 | 11.7 | 30 | النسبة % |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة (30) تخصصهم العلمي اقتصاد، وأن نسبة (25) تخصصهم العلمي إدارة، وأن نسبة (25) تخصصهم العلمي محاسبة، وأن نسبة (11.7) تخصصهم العلمي نظم معلومات، وأن نسبة (8.3) لهم تخصصات علمية أخرى، ويدل ذلك على اهتمام البنك بالكوادر المتخصصة.

جدول رقم (4)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

| المجموع | من 16 فأكثر | من 11 - 15 | من 5 - 10 | أقل من 5 | سنوات الخبرة (سنة) |
|---------|-------------|------------|-----------|----------|--------------------|
| 60 | 7 | 13 | 25 | 15 | التكرار |
| 100 | 11.6 | 21.7 | 41.7 | 25 | النسبة % |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة (41.7) لديهم خبرة من 5-10 سنوات، وأن نسبة (25) خبراتهم أقل من 5 سنوات، وأن نسبة (21.7) خبراتهم من 11-15 سنة، وأن نسبة (11.8) خبرتهم أكثر من 16 سنة، وهذا يدل على أن بالبنك خبرات متباينة.

الفرضية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية

جدول رقم (5)

التوزيع التكراري لجميع عبارات الفرضية

| العبرة | أو افق بشدة | | أو افق | | محايد | | لا أو افق | | لا أو افق بشدة | |
|---------|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|-----------|-------|----------------|-------|
| | تكرار | نسبة% | تكرار | نسبة% | تكرار | نسبة% | تكرار | نسبة% | تكرار | نسبة% |
| الأولى | 33 | 55 | 18 | 30 | - | - | 9 | 15 | - | - |
| الثانية | 23 | 38.3 | 30 | 50 | 7 | 11.7 | - | - | - | - |
| الثالثة | 16 | 26.7 | 26 | 43.3 | 6 | 10 | 7 | 11.7 | 5 | 8.3 |
| الرابعة | 23 | 38.3 | 15 | 25 | 10 | 16.7 | 7 | 11.7 | 5 | 8.3 |
| الخامسة | 22 | 36.7 | 29 | 48.3 | 9 | 15 | - | - | - | - |
| السادسة | 20 | 33.3 | 22 | 36.7 | 9 | 15 | 9 | 15 | - | - |
| السابعة | 22 | 36.7 | 20 | 33.3 | 10 | 16.7 | 8 | 13.3 | - | - |
| الثامنة | 33 | 55 | 19 | 31.7 | 6 | 10 | 2 | 3.3 | - | - |
| المجموع | 192 | 320 | 179 | 298.3 | 57 | 95 | 42 | 70 | 10 | 16.6 |

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يلاحظ من الجدول رقم (5) الآتي:

العبرة الأولى: أن نسبة (55%) وافقوا بشدة على أنه يعمل نظام المعلومات الإداري المطبق بالبنك على تقليل التكلفة من خلال عملية التخطيط، وأن نسبة (30%) وافقوا، وأن نسبة (15%) لم يوافقوا على ذلك

العبرة الثانية: أن نسبة (50%) وافقوا على أن الأجهزة بالبنك تعمل على توفير المعلومات للمتعاملين بالسرعة المطلوبة، وأن نسبة (38.3%) وافقوا بشدة، والمحايدون يمثلون نسبة (11.7%)

العبرة الثالثة: أن نسبة (43.3%) وافقوا على أنه يعتمد البنك على برمجيات تساعد في تقليل تكلفة الوصول ونسبة (26.7%) وافقوا بشدة، ونسبة (11.7%) لم يوافقوا على ذلك. والمحايدون يمثلون نسبة (10%)، ونسبة (8.3%) لم يوافقوا بشدة على ذلك

العبرة الرابعة: أن نسبة (38.3%) وافقوا بشدة على أن شبكات الربط والاتصال عن بعد تتيح لكافة المستفيدين المعلومات التي يحتاجونها بالسرعة المطلوبة، ونسبة (25%) وافقوا، والمحايدون يمثلون نسبة (16.7%)، وأن نسبة (11.7%) فرد لم يوافقوا على ذلك. ونسبة (8.3%) لم يوافقوا بشدة

العبرة الخامسة: أن نسبة (48.3%) وافقوا على أنه يوفر نظام قواعد البيانات المطبق بالبنك بيانات ومعلومات تتصف بالموثوقية، وأن نسبة (36.7%) وافقوا بشدة على ذلك، والمحايدون يمثلون نسبة (15%).

العبرة السادسة : أن نسبة (36.7%) وافقوا على أنه يعتمد البنك علي نظم المعلومات الإدارية كأداة رقابية تساعد علي ضبط جودة الخدمات ، وأن نسبة (33.3%) وافقوا بشدة ، والمحايدين يمثلون نسبة (15%) ، وأن نسبة (15%) لم يوافقوا علي ذلك.

العبرة السابعة : أن نسبة (36.7%) وافقوا بشدة على أنه يعمل نظام المعلومات الإداري المطبق بالبنك علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات ، ونسبة (33.3%) وافقوا ، والمحايدين يمثلون نسبة (16.7%) ، وأن نسبة (13.3%) لم يوافقوا علي ذلك.

العبرة الثامنة : أن نسبة (55%) وافقوا بشدة على أنه يعمل نظام المعلومات الإداري بالبنك علي تأمين بيانات ومعلومات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية ، ونسبة (31.7%) وافقوا ، والمحايدين يمثلون نسبة (10%) ، وأن نسبة (3.3%) لم يوافقوا علي ذلك.

وبما أن غالبية إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة يدل ذلك على إثبات صحة الفرضية.

جدول رقم (7)

نتائج اختبار مربع كاي للفرضية

| الفرضية | | العبارات |
|-------------|--------|----------|
| ق. احتمالية | كاي 2 | |
| 0.001 | 14.700 | الأولى |
| 0.001 | 13.900 | الثانية |
| 0.000 | 26.833 | الثالثة |
| 0.002 | 17.333 | الرابعة |
| 0.003 | 10.300 | الخامسة |
| 0.021 | 9.733 | السادسة |
| 0.020 | 9.867 | السابعة |
| 0.000 | 38.333 | الثامنة |

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2019

يمكن تفسير الجدول كما يلي :

1. قيمة مربع كاي للعبارة الأولى تساوي 14.700 والقيمة لاحتمالية لها تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
2. قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي 13.900 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
3. قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي 26.833 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
4. قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي 17.333 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.002 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.

5. قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي 10.300. والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
6. قيمة مربع كاي للعبارة السادسة تساوي 9.733 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.021 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
7. قيمة مربع كاي للعبارة السابعة تساوي 9.867 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.020 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.
8. قيمة مربع كاي للعبارة الثامنة تساوي 38.333 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة.

النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج

- من خلال الدراسة والبحث الميداني والنظري توصل الباحث للنتائج التالية:
1. ا بالبنك نظام معلومات إداري يعمل علي تقليل التكلفة من خلال عمليات التخطيط
 2. يوفر نظام قواعد البيانات المطبق بالبنك بيانات ومعلومات تتصف بالموثوقية
 3. يعتمد البنك علي نظم المعلومات الإدارية كأداة رقابية تساعد علي ضبط جودة الخدمات
 4. يعمل نظام المعلومات الإداري بالبنك علي تأمين بيانات ومعلومات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية

ثانياً : التوصيات

- على ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالاتي:
1. علي الإدارة العليا بالبنك استخدام احدث البرمجيات للمساعدة في تقليل تكلفة الوصول .
 2. يجب علي إدارة البنك العمل علي كسب ولاء العملاء من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات
 3. العمل علي متابعة آخر التطورات في تقنيات شبكات الربط والاتصال عن بعد التي تتيح لكافة المستفيدين المعلومات التي يحتاجونها بالسرعة المطلوبة .

المصادر والمراجع :

- 1 - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: الدار الجامعية , 2005
 - 2 - إشراقة صديق الشيخ الطيب، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري الخرطوم: جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة , 2009
 - 3 - جمال الدين محمد مرسي , التفكير الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية منهج تطبيقي الإسكندرية : الدار الجامعية , 2002
 - 4 - دايموند مكليود وجيورج شبل يعريب د.م. سرور علي إبراهيم سرور الرياض: دار المريخ، 2006م
 - 5 - سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية عمان: دار اليازوري للنشر , 1998
 - 6 - سونيا البكري وعلي عبد الهادي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 1996م
 - 7 - عامر إبراهيم قيدنلي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002
 - 8 - عبد الحميد بسيوني، نظم المعلومات الإدارية القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، ، 2010م.
 - 9 - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الأصول العلمية لإدارة الأعمال مصر: المكتبة المصرية بالمنصورة ، 2001م
 - 10 - عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية ، الأردن: دار زهران ، 1999.
 - 11 - عبد السلام أبو قحف، التنافسية واغير قواعد اللعبة الإسكندرية : مكتبة ومطبعة الإشعاع , 1997
 - 12 - عبد الهادي مسلم ، مذكرة في نظم المعلومات الإدارية ، المبادئ والتطبيقات ، مركز التنمية الدراسية مصر ، 1994.
 - 13 - عثمان الكيلاني ، المدخل الي نظم المعلومات الإدارية، ط2، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 2003م.
 - 14 - علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية القاهرة: دار غريب للنشر , 2001
 - 15 - غسان الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، عمان: دار الثقافة للنشر، 2000م
 - 16 - فريد النجار، المنافسة والترويج التطبيقي الإسكندرية: مؤسسة شهاب الجامعية للنشر , 2000
 - 17 - مصطفى محمد الدرويش، الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية سوريا : جامعة حلب، رسالة دكتوراة منشورة , 2013
 - 18 - نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال القاهرة: مركز إسكندرية , 1998
 - 19 - نجم عبد الله الحميدي ، نظم المعلومات الإدارية –مدخل معاصر، عمان: دار وائل للنشر، 2005م،
 - 20 - وهيبه داسي، دور المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية، مجلة لباحث، عدد 11 , 2012 ,
- المواقع الإلكترونية: