



## أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية

دراسة ميدانية على مصرف شمال إفريقيا - مدينة طرابلس

محمد ميلود صميد

حميد محمد عبدالرحيم

المعهد العالي للعلوم والتقنية سوق الخميس أمسجل

[alssager75@gmail.com](mailto:alssager75@gmail.com)

The Impact of Information Technology on Achieving Competitive Advantage

A Field Study on North Africa Bank – Tripoli

Hamid Mohammed Abdulrahim

Mohammed Miloud Smeid

Higher Institute of Sciences and Technology – Souq Al-Khamis Emsahel

تاريخ الاستلام: 2026/01/19 - تاريخ المراجعة: 2026/02/16 - تاريخ القبول: 2026/02/26 - تاريخ النشر: 2026/03/27

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الأثر الذي تمارسه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مصرف شمال إفريقيا - طرابلس. وقد اعتبرت الدراسة تكنولوجيا المعلومات المتغير المستقل، بينما كان تحقيق الميزة التنافسية هو المتغير التابع. اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة، حيث بلغ حجم العينة المستهدفة 87 مفردة. وتم استخدام صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة. وقد خضعت 85 استمارة استبيان صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بعد استبعاد استمارتين لعدم استكمالهما. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في تحليل وتفسير الأثر بين متغيراتها. وتوصلت إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها: يُوصى بإعداد خطة استبدال دورية للأجهزة (الحواسيب والطابعات والمساحات وعدادات النقد) كلما طرأ تطوير تقني، مع التركيز على الأجهزة الداعمة للذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، وتوسيع نطاق تطبيقها ليشمل الفروع الجديدة والخدمات المتنقلة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات - الميزة التنافسية - المصرف.

## Study Summary

This study aimed to analyze the impact of information technology on achieving competitive advantage at North Africa Bank – Tripoli. Information technology was treated as the independent variable, while competitive advantage was the dependent variable. The study used a simple random sample with a target size of 87 respondents. Data were collected through a questionnaire, and after excluding two incomplete forms, 85 valid responses were statistically analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Following the descriptive-analytical approach, the study found a statistically significant impact of information technology on competitive advantage. The main recommendation is to develop a periodic replacement plan for hardware (computers, printers, scanners, and cash-counting

machines) whenever technological advancements occur, focusing on AI- and machine-learning-supported devices and expanding their use to new branches and mobile services .**Keywords:** Information Technology – Competitive Advantage – Bank.

#### مقدمة:

تعدّ تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسات واستمراريتها. فهي لا تقتصر على مجموعة من الأجهزة والبرمجيات التقنية، بل تتعداها لتشمل الاستراتيجيات، والابتكارات، والتطبيقات الرقمية المشتركة التي تُشكّل هوية المؤسسة وتوجه سلوكيات العاملين فيها. وتؤثر هذه التكنولوجيا بشكل مباشر على كيفية تفاعل العاملين مع بعضهم البعض، وكيفية اتخاذ القرارات، ومدى التزامهم بأهداف المؤسسة لذلك، تُركز هذه الدراسة على تحليل الأثر بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية. وتهدف إلى فهم كيفية تأثير مكونات تكنولوجيا المعلومات ومن خلال استكشاف هذه العلاقة، يمكن للمؤسسات أن تُطوّر استراتيجيات فعالة لتعزيز تكنولوجيا معلوماتها، مما يُسهم في بناء بيئة عمل محفزة ومُنْتَجة، تُعزز من قدرتها التنافسية وتضمن تحقيق أهدافها على المدى الطويل.

#### مشكلة الدراسة:

تعدّ تكنولوجيا المعلومات من المحددات الأساسية التي تشكل الميزة التنافسية للمؤسسة وتؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على سلوكيات العاملين وأدائهم. ومع تزايد التحديات الاقتصادية والمنافسة الشديدة، أصبح الحفاظ على ميزة تنافسية عالية أمراً حاسماً لضمان استمرارية المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وعند زيارة الباحثان لمصرف شمال إفريقيا قيد الدراسة وإجراء بعض المقابلات مع الموظفين بها، تبين له وجود العديد من الظواهر التي تدل على ضعف الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية؟.

#### فرضيات الدراسة:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة المستخدمة- الشبكات- البرمجيات- قواعد البيانات) على تحقيق الميزة التنافسية (التكلفة - المرونة- الجودة) قيد الدراسة.  
**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد الأجهزة المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد الشبكات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد البرمجيات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد قواعد البيانات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

#### أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من النقاط الآتية:

1. تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إسهام علمي قيم في مجال إدارة المصارف الليبية من خلال تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.
2. ستمكن نتائج هذه الدراسة صنّاع القرار من تحديد فرص التحسين وتعزيز الميزة التنافسية.

3. ستوفر هذه الدراسة إطارًا نظريًا وعمليًا يمكن البناء عليه في الأبحاث المستقبلية التي تهدف إلى تعميق الفهم لأثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.

#### أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. بيان أهمية أثر تكنولوجيا المعلومات في المصرف.
2. التعرف على واقع تحسين الميزة التنافسية في المصرف.
3. تحليل الأثر بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الميزة التنافسية.
4. تقديم بعض التوصيات فيما توصلت إليها الدراسة.

#### منهج الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد أسلوبًا شائعًا ومستخدمًا على نطاق واسع في مجال البحوث العلمية حيث يعتمد على جمع البيانات وتحليلها إحصائيًا ويهدف هذا المنهج إلى كشف الحقائق حول الموضوع المدروس وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

تم تحديد مجتمع الدراسة ليشمل الموظفين العاملين في مختلف الوظائف في المصرف شمال إفريقيا بمدينة طرابلس، والبالغ عددهم 152 موظف.

#### عينة الدراسة:

تمثل عينة الدراسة في العينة العشوائية البسيطة وتشمل مختلف المستويات الإدارية في المصرف شمال إفريقيا بمدينة طرابلس وتم توزيع عدد (86) استبانة واسترجاع (81) استبانة ولم تستبعد أي استبانة التي تمت الإجابة عليها لتوفر فيها شروط التحليل وعدد الاستبانات التي تم تحليلها (81) استبانة لتوفر فيها شروط التحليل.

#### حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية.
- 2- الحدود المكانية: مصرف شمال إفريقيا بمدينة طرابلس.
- 3- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة ما بين شهر 1- 2026 لغاية شهر 2- 2026.

#### مصطلحات الدراسة:

من أهم المصطلحات الرئيسية التي استخدمت في الدراسة وهي:

1. تكنولوجيا المعلومات: هي مجموعة من التقنيات والأنظمة الإلكترونية والرقمية التي تشمل الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات وشبكات الاتصالات ووسائل التخزين، والتي تستخدم لجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بطريقة فعالة وسريعة، بما يساهم في تحسين العمليات التشغيلية واتخاذ القرارات وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات، (كامل، 2016).
2. الميزة التنافسية: هي القدرة الفريدة التي تمتلكها المؤسسة على تحقيق تفوق مستدام على منافسيها في السوق من خلال تقديم قيمة أعلى للعملاء أو تكلفة أقل أو كليهما، سواء كان ذلك عبر الابتكار أو الكفاءة التشغيلية أو التميز في الخدمات، (خليل، 2018).
3. شبكات الاتصال: هي البنية التحتية التقنية التي تربط بين الأجهزة الحاسوبية والأنظمة والمستخدمين داخل المؤسسة وخارجها لتسهيل نقل البيانات والمعلومات والإشارات الصوتية والمرئية بسرعة عالية وأمان كامل، (مروان، 2019).

4. الجودة: هي الدرجة التي يلبي بها المنتج أو الخدمة متطلبات وتوقعات العملاء والمعايير المحددة مسبقاً، سواء من حيث الخصائص، أو الأداء، أو الموثوقية، أو السلامة، أو الكفاءة، وفقاً للمعايير الدولية، (صبري، 2022).

الدراسات السابقة:

1. الغامدي، (2023)، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية دراسة على الشركات التجارية في السعودية" هدفت الدراسة التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (154) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض التوصيات تتمثل في الاهتمام الشركات بعمل دورات تدريبية لرفع من مستوى الوعي التقني داخل الشركة.

2. نصرات، (2022)، بعنوان "أثر التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية دراسة على شركات التجزئة في مصر" هدفت الدراسة التعرف على أثر التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (113) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في وجود أثر بين التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية في الشركة، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض التوصيات العمل على تحسين من الجودة والعمل على تخفيض التكلفة للحصول على الميزة التنافسية لدى الشركة.

3. الدوسري، (2024)، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير التجارة الإلكترونية دراسة على شركات التجارة الإلكترونية في الإمارات" هدفت الدراسة التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير التجارة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (223) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في وجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات على تطوير التجارة الإلكترونية في الشركة، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض التوصيات العمل على التركيز في البنية التحتية لمواكبة التطورات الحديثة داخل الشركة.

4. الحربي، (2023)، بعنوان "أثر نظم المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية دراسة على شركات الاتصالات في الكويت" هدفت الدراسة التعرف على أثر نظم المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة مكونة من (173) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في وجود أثر بين نظم المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية في الشركة، وتوصلت هذه الدراسة إلى بعض التوصيات تتمثل في ضرورة العمل على إدخال بعض التكنولوجيا الحديثة لرفع من مستوى الأداء التسويقي داخل الشركة.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية بتركيزها الحصري على القطاع المصرفي في مصرف شمال إفريقيا - طرابلس (ليبيا)، بينما ركزت الدراسات السابقة على شركات تجارية أو تجزئة أو اتصالات أو تجارة إلكترونية في دول الخليج ومصر. كما أن الدراسة الحالية أجريت في بيئة مصرفية ليبية، بخلاف الدراسات السابقة التي أجريت في السعودية ومصر والإمارات والكويت. وحجم عينتها أصغر (87 مفردة) مقارنة بالعينات الأكبر في الدراسات السابقة (113-223 مفردة). وتوصياتها الرئيسية تركز على خطة استبدال دورية للأجهزة الداعمة للذكاء الاصطناعي والخدمات المتنقلة، بخلاف توصيات السابقة التي ركزت على التدريب أو خفض التكلفة أو البنية التحتية العامة. أخيراً، تطبق الدراسة الحالية تكنولوجيا المعلومات مباشرة على الميزة

التنافسية في سياق مصرفي متخصص، بينما تناولت السابقة جوانب فرعية مثل التسويق الإلكتروني أو نظم المعلومات التسويقية.

### الجانب النظري

#### تكنولوجيا المعلومات

**تعريف تكنولوجيا المعلومات:** تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة العلوم والتقنيات والأدوات التي تُستخدم لجمع ومعالجة وتخزين واسترداد ونقل وتوزيع المعلومات والبيانات بطريقة إلكترونية وآلية، (صبحي، 2016).

#### أهمية تكنولوجيا المعلومات

تكمُن في قدرتها على تحسين كفاءة العمليات الإدارية والإنتاجية داخل المنظمات تُمكن تكنولوجيا المعلومات الشركات من اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة مدعومة بالبيانات الحقيقية تُعد أداة أساسية لتحقيق الميزة التنافسية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية تُسهّل التواصل العالمي وتفتح أبواب التجارة الإلكترونية والأسواق الجديدة تدعم الابتكار وتطوير نماذج أعمال حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي. تُحسّن خدمة العملاء وترفع مستوى الرضا من خلال الخدمات الرقمية المتكاملة، (زكي، 2012).

#### خصائص تكنولوجيا المعلومات:

1. لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها، (حلمي، 2017):
  1. تقليص الوقت: تكنولوجيا المعلومات سمحت بتقليص وقت تنفيذ المهام نتيجة استغلالها للتكنولوجيا الإلكترونية التي لا تتطلب وقت لتنفيذ المهام.
  2. تقليص المهام: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
  3. أقسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث تفاعل بين الباحث والنظام.
  4. النهضة: بمعنى آخر، أسرع وأرخص... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
  5. الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
  6. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين، والصناعيين، وهذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
  7. التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بجعل نوع من التفاعل بين الأنشطة.

#### 2 الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات:

إن الآثار الإيجابية يصعب علينا أن نذكرها كلها في هذا البحث، ولكن سنذكر أوضاعها أو ما وصل إليه الباحثان أثناء هذا البحث فمنها:

- أ- سهولة الاتصالات بالصوت والصورة مما جعل شيئا من قرب المسافات.
- ب- جعلت من السهل التقديم إلى الوظائف في نفس البلد أو دولة أخرى مما يخدم الباحثين عن العمل في البحث عن وظيفة مناسبة وأصحاب العمل في وجود موظفين.
- ت- انتشار المكتبات الإلكترونية للباحثين وطلاب الجامعات وغيرهم.
- ث- مواقع التواصل التي جعلت نوعا من الصداقات بين أفراد شعوب مختلفة.

ج- النشاطات التجارية والعمق المهني الذي أخذته التجارة الإلكترونية في العالم.  
ح- أصبحت التكنولوجيا مصدر ربح مادي.

خ- ظهور الدراسات العليا وغيرها من معاهد تعليم اللغات على الإنترنت (الخير، 2017).

### 22.1.2 الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات:

أ- جعلت شيئاً من الوحدة والعزلة لبعض الأشخاص بسبب إدمانها.

ب- ساعدت على سهولة التفكك الأسري.

ت- يضيع فيها وقت كبير في أشياء ترفيهية أو ليست ذات منفعة على المجتمع، وإنما هي إشباع رغبة معنوية للفرد وخاصة الشباب والمراهقين.

ث- قلت نسبة النشاط الحركي للبشر، مما أدى إلى انتشار الخمول بين كثير من الناس سواء في الجسوم أو العقول، (الدوسري، 2023).

### مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل فيما بينها بشكل متكامل، لتحقيق الأهداف المرجوة منها. تساهم هذه العناصر في دعم المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمة، مما يساعدها على إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية أعلى، إلى أن تكنولوجيا المعلومات تشمل على ثلاثة عناصر أساسية رئيسية، وهي كالتالي:

أ- الموارد البشرية: تُعد الموارد البشرية أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، إذ تمثل المحرك الحقيقي والدافع الرئيسي لها. تقوم هذه الموارد بتصميم النظم وتنفيذها والتحكم فيها. وتتمثل في الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة جيداً، والقادرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة من أجهزة وبرمجيات بكفاءة عالية.

ب- الأجهزة (المعدات المادية): شهدت الحواسيب تطوراً سريعاً عبر الزمن، حيث قسم الباحثون تطورها إلى أربعة أجيال رئيسية بناءً على المكونات المادية المستخدمة وقدراتها الحسابية، (الغامدي، 2023).

### الميزة التنافسية

**تعريف الميزة التنافسية:** الموقع الفريد طويل الأمد الذي تطوره المنظمة من خلال أداء أنشطتها بشكل مميز وفعال، واستغلال نقاط قوتها الداخلية باتجاه تقديم منافع قيمة فائقة لزيائنها لا يستطيع منافسوها تقديمها" (القطب، 2011).

### أهمية الميزة التنافسية:

تلعب الميزة التنافسية دوراً جوهرياً في زيادة المنظمات، وتعتبر أحد نقاط القوة التي تحافظ على استمرارية تطور المنظمة واستقرار نشاطها، ليس ذلك فحسب، بل إن الميزة التنافسية للمنظمة تعتبر هامة للأسباب التالية:

- 1- تمنح المنظمة تفوقاً نوعياً وميزة تنافسية واضحة على المنافسين، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج أداء متميزة وعالية المستوى.
- 2- تمكن منظمة الأعمال من التفوق في أدائها التشغيلي أو في القيمة التي تقدمها للعملاء، أو في الجانبين معاً.
- 3- تُحدث تأثيراً إيجابياً في إدراكات العملاء وباقي الأطراف المتعاملة مع المنظمة، مما يعزز استمرارية التعامل وتطويره بصورة مستمرة.

4- تتميز الميزات التنافسية بالاستمرارية والقدرة على التجديد الدائم، الأمر الذي يتيح للمنظمة مواكبة التطورات والتقدم المستدام على المدى الطويل.

5- تعتمد الميزات التنافسية أساساً على موارد المنظمة وقدراتها وكفاءاتها الجوهريّة، وبالتالي تمنح العمليات الداخلية حركة ديناميكية ونشاطاً مستمراً وفعالاً، (الغالبى، 2007).

### أساليب تحقيق الميزة التنافسية:

- تتمثل الأساليب الأساسية التي تؤدي إلى تحقيق التميز عن المنافسين في الوسائل التالية:
1. الكفاءة المتوقعة: ترتبط بتقليل تكاليف المدخلات اللازمة لإنتاج مخرجات معينة. فالإنتاجية العالية تؤدي إلى تحقيق كفاءة متوقعة، كما تساهم الاستراتيجية التنافسية وال هيكل التنظيمي المناسب وأنظمة التحكم الفعالة في تمكين المنظمة من تحقيق مستوى كفاءة أعلى مقارنة بالمنافسين.
  2. الجودة المتوقعة: تُقاس الجودة من خلال مدى قبول المنتجات والخدمات لدى العملاء، ومستوى أدائها. إن الجودة العالية تساهم في بناء سمعة تجارية قوية، وتقلل الوقت والجهد المبذول في إصلاح العيوب. ولا ينبغي النظر إلى الجودة على أنها مجرد تقليل للعيوب، بل يجب اعتبارها وسيلة لإسعاد العميل ورضائه، مما يعزز ارتباطه بالمنتج أو الخدمة.
  3. الإبداع والتفوق: يتحقق من خلال تقديم منتج أو خدمة جديدة، أو العمل بأسلوب متميز يختلف عن المنافسين، مما يمنح المنظمة تفردًا واضحًا في السوق.
- الاستجابة المتوقعة: تتطلب حساسية عالية ومعرفة دقيقة باحتياجات العملاء، مع التركيز على تلبية تلك الاحتياجات بمستوى جودة يصعب على المنافسين تحقيقه. كما يشمل ذلك الاهتمام بالتنوع في تشكيلة المنتجات للتكيف السريع مع التغيرات في الأذواق والاحتياجات، وإلا أصبح المنتج راكدًا وغير مرغوب فيه من قبل العملاء، (موسى، 2004).
- المزايا التنافسية والعوامل المؤثرة فيها:**
- المزايا التنافسية والعوامل المؤثرة فيها: تتمثل المزايا التنافسية في عدة أنواع تعتمدها المنظمة للمنافسة ضد المنظمات الأخرى ضمن القطاع الذي تعمل فيه، ويمكن تحديد أبرزها على النحو التالي:
1. ميزة قيادة التكلفة (تخفيض التكلفة): تسعى المنظمة من خلالها إلى جعل منتجاتها الأقل تكلفة في السوق، إذ تتميز بقدرتها على إنتاج وبيع المنتجات نفسها بأسعار أقل من أسعار المنافسين.
  2. التميز: يعني قدرة المنظمة على تقديم منتج أو خدمة متميزة وفريدة ذات قيمة مرتفعة من وجهة نظر العميل، وتشمل: جودة أعلى، وخصائص فريدة، وخدمات ما بعد البيع. وهناك مصادر متعددة لتحقيق التميز، أبرزها الموارد المالية، ورأس المال الفكري، والقدرات التنظيمية.
  3. ميزة تميز المنتج بتكلفة أقل: تجمع هذه الميزة بين الميزتين السابقتين، حيث تقوم المنظمة بعرض منتجات مختلفة ومتميزة عن منتجات المنافسين لإشباع الحاجات نفسها لدى المجموعات الاستهلاكية، وفي الوقت نفسه بأسعار منخفضة ناتجة عن انخفاض تكاليف إنتاج تلك المنتجات.
- الإبداع: يُوصف الإبداع بأنه توليد منتجات أو خدمات جديدة، وهو أحد المداخل الرئيسية للبقاء والتكيف مع التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، (سليم، 2023).
4. الاستجابة: تشمل القيم المتعلقة بالسرعة والمرونة والأداء الموثوق به الذي تقدمه المنظمة للعملاء.
  5. المعرفة: تمثل المعرفة اليوم المورد الاستراتيجي الأكثر أهمية للمنظمة، ويؤمن الكثير من المديرين بأن المزايا التنافسية تتحقق من خلال امتلاك معرفة أكثر مما يمتلكها المنافسون.
  6. اختصار الوقت: مع تزايد أهمية عنصر الوقت للعميل، ازدادت المنافسة القائمة عليه، خاصة لدى المنظمات التي تعمل وفق مبدأ الإنتاج حسب الطلب. يتحقق ذلك من خلال تخفيض عنصر الوقت لصالح العميل عبر عدة عناصر أبرزها: تخفيض وقت تقديم المنتجات الجديدة، أو تخفيض دورة الإنتاج، أو تخفيض وقت التوصيل، أو تخفيض وقت التحويل أو التغيير.
  7. المرونة: أصبحت المرونة من المزايا التنافسية الحاسمة في الوقت الحالي، وذلك بعد أن أصبح الإنتاج يتم وفق طلب العميل مباشرة.

8. الجودة: هي مجموعة الخصائص التي تحدد قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية التوقعات المعلنة والضمنية للعملاء، (الحربي، 2023).

#### كيفية تحليل القدرة التنافسية في منظمات الأعمال:

وفيما يلي شرحاً لمضامين إطار تحليل القدرة التنافسية للمنظمات.

1. تدقيق الموارد: يمثل تدقيق الموارد المتاحة للمنظمة، والتي تدعم قدراتها وتساعد على تنفيذ الاستراتيجيات سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي (البيئة التنافسية). ويجب النظر إلى الموارد نظرة شاملة، مع الأخذ بعين الاعتبار كل من الموارد الكمية والنوعية، خاصة فيما يتعلق بالموارد البشرية.
2. تحليل سلسلة القيمة: يُعد هذا الإطار مفيداً جداً في تحقيق التكامل والترابط بين الموارد واستخداماتها الاستراتيجية. وهنا يجب فهم موضوعي لمكان استخدام هذه الموارد، وآليات تخصيصها على الأنشطة الرئيسية والأنشطة الداعمة، وكيفية الرقابة عليها لتحقيق أفضل أداء استراتيجي ممكن.
3. إجراء المقارنة: يصعب تقدير القدرة التنافسية للمنظمة بطريقة مطلقة. لذلك يُفضل قياسها بوحدات نسبية (خاصة عند التركيز على الميزة التنافسية أو قيمة المال). ويمكن تحقيق ذلك من خلال ثلاثة أساليب رئيسية للمقارنة:
  - أ- التحليل التاريخي: مقارنة أداء المنظمة من سنة إلى أخرى من خلال مؤشرات الأداء الاستراتيجي.
  - ب- المقارنة بالمعايير القطاعية: مقارنة الأداء بالمعايير السائدة في قطاع الأعمال، والتي تحددها الهيئات المتخصصة مثل البورصة أو الهيئات القطاعية أو الجهات الرقابية الحكومية والخاصة.
  - ت- المقارنة المرجعية (Benchmarking): مقارنة مؤشرات الأداء الاستراتيجي للمنظمة مع أقوى المنافسين في السوق، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في القدرة الاستراتيجية، (الغامدي، 2023).
4. يقصد به تحقيق الموازنة والتناسق بين مختلف الموارد. ففي كثير من الحالات تكون القدرة التنافسية ضعيفة لا بسبب نقص الموارد أو مشاكل الأفراد، بل بسبب عدم التوازن أو عدم التناسب بينها. فقد تمتلك المنظمة موارد بشرية مؤهلة وكفؤة، لكنها تعاني من نقص في التمويل، أو تركز على نشاط واحد على حساب نشاط آخر مهم. ويمكن الاستعانة في ذلك بأدوات مثل: تحليل محفظة المنتجات، وتحليل المهارات والشخصية، والتحليل المرن.
5. تحديد التوجهات المستقبلية: يساعد تحليل الموارد في تحديد أسس ومفاتيح التوجهات المستقبلية، من خلال تحديد نقاط القوة والضعف قبل إجراء التحليلات الأخرى. هذه التوجهات مهمة لأنها تمثل وسيلة لبناء الرؤية الاستراتيجية طويلة المدى والنظرة المستقبلية، والتي يمكن الوصول إليها من خلال الأساليب التحليلية الأخرى (نصرات، 2022).

#### الجانب العملي

##### اساليب صدق وثبات أداة الدراسة:

- أ- الصدق الظاهري: قام الباحثان بعرض الاستبانة في صورتها المبدئية على مجموعة من المحكمين والمتخصصين بمجال الدراسة، وبعد إجراء التعديلات في ضوء المقترحات المقدمة أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.
- ب- اختبارات الثبات والصدق الإحصائي: لقياس الثبات والصدق للاستبانة استخدم الباحثان اختبار ألفا كرونباخ وكانت نتائج الاختبار كالاتي.

جدول (1) الثبات والصدق للاستبيان

القرار	معامل جدر ألفا	معامل ألفا	عدد العبارات	محور		
				الأجهزة المستخدمة	البعد	تكنولوجيا المعلومات
ثابت ومتسق	0.910	0.801	5	الأجهزة المستخدمة	البعد	تكنولوجيا المعلومات
ثابت ومتسق	0.908	0.812	5	الشبكات		
ثابت ومتسق	0.751	0.765	5	البرمجيات		
ثابت ومتسق	0.854	0.921	5	قواعد البيانات		
ثابت ومتسق	0.855	0.824	20	الدرجة الكلية لتكنولوجيا المعلومات		
ثابت ومتسق	0.901	0.910	5	التكلفة	البعد	تحقيق الميزة التنافسية
ثابت ومتسق	0.913	0.802	5	المرونة		
ثابت ومتسق	0.782	0.765	5	الجودة		
ثابت ومتسق	0.865	0.825	15	الدرجة الكلية لتحقيق الميزة التنافسية		
ثابتة ومتسقة	0.860	0.824	35	الدرجة الكلية للاستبانة		

يتضح من خلال الجدول (1) أن معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة وللدرجة الكلية لكل محور والكلية للمحاور كان أكبر من (0.70)، وهي أكبر من القيمة المفترضة عليه فإن الباحثان قد تأكدان من صدق وثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لجميع عبارات محاورها وصلاحياتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة ومن تم الوصول للنتائج اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة التي وضعت من أجلها الاستبانة.

➤ مدى توافر مبدأ الأجهزة المستخدمة كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات بمصرف شمال إفريقيا محل الدراسة؟ لمعرفة مستوى توافر الأجهزة المستخدمة كأحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات بمصرف شمال إفريقيا محل الدراسة؟ قام الباحثان باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام إحصائي الاختبار حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعد الأجهزة المستخدمة. فكانت نتائج كما في الجدول (2):

جدول رقم (2) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد الأجهزة المستخدمة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	تتميز أجهزة الحاسوب والملحقات المستخدمة في المصرف بالحدثة ومواكبة التطور التقني.	3.86	1.321	-3.923	.000
2	تتوفر الأجهزة والمعدات اللازمة (طابعات، مساحات ضوئية، أجهزة عد نقد) بكفاية لإنجاز المهام اليومية.	3.91	1.431	-2.152	.000
3	تتسم الأجهزة المستخدمة بالسرعة العالية في معالجة البيانات وتنفيذ العمليات المصرفية.	3.60	1.461	-2.832	.001
4	تتوفر خدمات صيانة دورية وفورية للأجهزة لضمان استمرارية العمل دون انقطاع.	4.02	1.257	-4.061	.000
5	تتناسب مواصفات الأجهزة المتوفرة مع متطلبات الأنظمة البرمجية الحديثة التي يطبقها المصرف.	3.11	1.981	-5.081	.000

من خلال الجدول رقم (2) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد الأجهزة المستخدمة، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد الأجهزة المستخدمة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الأجهزة المستخدمة من خلال الجدول (3) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (23.206) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد الأجهزة المستخدمة	3.70	.3901	23.206	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.70) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد الأجهزة المستخدمة. جدول رقم (4) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد الشبكات

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	تتوفر شبكة اتصالات داخلية (Intranet) فعالة تسمح بتبادل البيانات بين الأقسام والعمل بروح الفريق.	3.31	1.171	-2.703	.000
2	تتميز خدمة الإنترنت والربط الشبكي بالاستقرار وعدم الانقطاع أثناء تنفيذ المعاملات المالية.	3.62	1.431	-4.731	.000
3	توفر الشبكة مستوى عالٍ من الأمان والحماية للبيانات الحساسة ضد الاختراقات الخارجية.	3.32	1.872	-2.473	.001
4	تسمح سرعة الشبكة بإجراء العمليات المصرفية الإلكترونية (Online Banking) دون تأخير أو ببطء.	3.88	1.697	-3.508	.000
5	يسهل الوصول إلى موارد الشبكة والخوادم المركزية من خلال صلاحيات محددة ومنظمة.	3.79	1.722	-3.213	.000

من خلال الجدول رقم (4) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد الشبكات، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية

المتعلقة بمستوى بعد الشبكات تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الشبكات من خلال الجدول (5) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (21.403) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد الشبكات	3.58	.30610	21.403	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.58) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد الشبكات.

جدول رقم (6) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد البرمجيات

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	تتميز الأنظمة والبرامج المصرفية المستخدمة بواجهات سهلة الاستخدام وواضحة للموظفين.	3.91	1.941	-2.723	.000
2	تغطي البرمجيات المطبقة كافة المتطلبات الوظيفية والمهام الموكلة إليّ بدقة.	4.02	1.461	-3.711	.000
3	يوجد تكامل وترابط فعال بين مختلف الأنظمة البرمجية المستخدمة داخل المصرف (نظام المحاسبة، نظام العملاء، إلخ).	3.92	1.093	-4.093	.001
4	يقوم المصرف بتحديث الأنظمة والبرامج بشكل دوري لتعزيز الأداء وإضافة ميزات أمنية جديدة.	3.58	1.104	-3.561	.000
5	يتوفر دعم فني متخصص لمعالجة أي مشكلات برمجية قد تظهر أثناء العمل وبشكل فور	4.72	1.722	-4.232	.000

من خلال الجدول رقم (6) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد البرمجيات، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية

لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد البرمجيات تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (7).

جدول رقم (7) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى البرمجيات من خلال الجدول (7) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (19.783) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد البرمجيات	4.03	.38210	19.783	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.03) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد البرمجيات.

جدول رقم (8) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد قواعد البيانات

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	توفر قواعد البيانات معلومات دقيقة ومتسقة تساعد في اتخاذ القرارات المصرفية السليمة.	3.71	1.053	-2.720	.000
2	يتم استرجاع البيانات والمعلومات المطلوبة من النظام بسرعة فائقة وبأقل جهد ممكن.	3.90	1.432	-4.731	.000
3	تمتلك قواعد البيانات سعة تخزينية كافية لاستيعاب الحجم المتزايد لبيانات العملاء والعمليات.	3.42	1.872	-4.083	.001
4	تخضع قواعد البيانات لرقابة صارمة تضمن خصوصية بيانات العملاء ومنع الوصول غير المصرح به.	3.37	1.105	-3.542	.000
5	تتوفر نسخ احتياطية (Backup) لقواعد البيانات بشكل منتظم لضمان عدم ضياع المعلومات في حالات الطوارئ.	3.92	1.822	-4.206	.000

من خلال الجدول رقم (8) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد قواعد البيانات، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد قواعد البيانات تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (9).

جدول رقم (9) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى قواعد البيانات من خلال الجدول (9) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (18.405) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد قواعد البيانات	3.66	.38210	18.405	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.66) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد قواعد البيانات.  
المتغير التابع- تحقيق الميزة التنافسية:

➤ مدى توافر بعد التكلفة كأحد متطلبات تحقيق الميزة التنافسية بمصرف شمال إفريقيا محل الدراسة؟  
لمعرفة مستوى توافر بعد التكلفة كأحد متطلبات تحقيق الميزة التنافسية بمصرف شمال إفريقيا محل الدراسة؟ قام الباحثان باحتساب المتوسط الحسابي لكل عبارة، كذلك استخدام اختبار t حول المتوسط الفرضي  $\mu_0 = 3$  لكل عبارة وللدرجة الكلية لبعده التكلفة. فكانت نتائج كما في الجدول

جدول رقم (10) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد التكلفة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يسعى المصرف باستمرار إلى خفض التكاليف التشغيلية للعمليات المصرفية دون المساس بمستوى الخدمة.	3.09	1.409	-3.341	.000
2	تتميز أسعار الخدمات والعمولات التي يتقاضاها المصرف بأنها منافسة جداً مقارنة بالمصارف الأخرى.	4.69	1.043	-5.851	.024
3	يعتمد المصرف على التقنيات الحديثة لتقليل العمل اليدوي، مما يساهم في خفض التكاليف الإجمالية.	3.95	1.691	-3.054	.001

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
4	يملك المصرف نظاماً فعالاً لإدارة الموارد المالية والبشرية يضمن تقليل الهدر والضياح.	4.05	1.073	-3.309	.001
5	تساهم استراتيجيات خفض التكاليف في المصرف في تقديم عروض تمويلية وقروض بأسعار فائدة جذابة للعملاء.	4.88	1.094	-3.329	.000

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد التكلفة، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد التكلفة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (11).

جدول رقم (11) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى التكلفة من خلال الجدول (11) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (22.072) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد التكلفة	4.13	.36220	22.072	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.13) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد التكلفة.

جدول رقم (12) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد المرونة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يتمتع المصرف بقدرة عالية على طرح منتجات مصرفية جديدة بسرعة استجابةً لتغيرات السوق.	3.16	.480	-5.314	.000
2	تسمح أنظمة المصرف بتعديل وتخصيص الخدمات المصرفية بما يتناسب مع الاحتياجات الفردية للعملاء.	4.75	.506	-4.352	.000
3	يملك المصرف مرونة كافية للتعامل مع الزيادة المفاجئة في حجم المعاملات والعمليات المصرفية بكفاءة.	3.97	.527	-6.081	.000
4	يُمنح الموظفون صلاحيات كافية للتعامل بمرونة مع طلبات العملاء غير التقليدية أو الطارئة.	4.21	.591	-6.654	.000
5	يستطيع المصرف تكيف استراتيجياته وسياساته بسرعة لمواجهة التشريعات المصرفية الجديدة أو التقلبات الاقتصادية.	4.19	.483	-5.303	.000

من خلال الجدول رقم (12) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد المرونة، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى بعد المرونة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (13).

جدول رقم (13) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى المرونة من خلال الجدول (13) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (20.471) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد المرونة	4.05	.39610	20.471	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.05) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد المرونة.

جدول رقم (14) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى بعد الجودة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	تتميز الخدمات المصرفية المقدمة بالدقة العالية والخلو من الأخطاء في تنفيذ المعاملات المالية.	3.70	.490	-5.314	.000
2	يلتزم المصرف بتقديم الخدمات للعملاء في الأوقات المحددة والمتفق عليها دون تأخير.	4.16	.573	-4.307	.000
3	يتم استخدام أحدث معايير الأمان والموثوقية لضمان جودة وحماية البيانات والعمليات المصرفية.	4.37	.578	-3.081	.000
4	يقوم المصرف بقياس مستوى رضا العملاء بانتظام ويستخدم النتائج لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	4.62	.571	-4.654	.000
5	تعكس البيئة المادية للمصرف (الفروع) والمنصات الرقمية مستوى عالٍ من الاحترافية والجودة العالمية.	4.19	.495	-2.303	.000

من خلال الجدول رقم (14) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى بعد الجودة، ولذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات، ولاختبار الفرضية الفرعية

المتعلقة بمستوى بعد الجودة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار (Z) حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (15).

جدول رقم (15) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى الجودة من خلال الجدول (15) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (17.461) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى بعد الجودة	4.20	.39542	17.461	.000

المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.20) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى بعد الجودة. اختبار الفرضيات.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة المستخدمة- الشبكات- البرمجيات- قواعد البيانات) على تحقيق الميزة التنافسية (التكلفة - المرونة- الجودة) قيد الدراسة. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد الأجهزة المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد الشبكات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد البرمجيات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  لبعد قواعد البيانات على تحقيق الميزة التنافسية قيد الدراسة.

اختبار الفرضية

1- أثر مستوى بعد الأجهزة المستخدمة على تحقيق الميزة التنافسية.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط فكانت النتائج كما بالجدول رقم (16،17،18).

جدول رقم (16): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (الأجهزة المستخدمة)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square مربع معامل الارتباط	Adjusted R Square مربع معامل الارتباط المعدل	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
.937 <sup>a</sup>	.912	.924	.92044

من الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.937) ومعامل التحديد (0.912) بخطأ معياري للتقدير (0.92044) وهو مقدار صغير نسبياً وهذا يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (17) جدول تحليل التباين (ANOVA) لأثر (الأجهزة المستخدمة) على (تحقيق الميزة التنافسية)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	13290.610	1	1301.632	1216.413	.000 <sup>a</sup>
Residual البواقي	61.394	69	.914		
Total الإجمالي	1309.052 <sup>b</sup>	70			

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار F (F=1216.413) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى أن النموذج معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (18) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد الأجهزة المستخدمة)

	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
مستوى بعد الأجهزة المستخدمة	1.208	.027	.840	31.531	.000

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (18) أن معامل الانحدار موجبة أي كلما زاد (مستوى بعد الأجهزة المستخدمة) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بقيمة (1.208).

2. أثر مستوى بعد الشبكات على تحقيق الميزة التنافسية.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط فكانت النتائج كما بالجدول رقم (19،20،21) جدول رقم (19): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد الشبكات)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square مربع معامل الارتباط	Adjusted R Square مربع معامل الارتباط المعدل	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
.913 <sup>a</sup>	.910	.920	1.30871

من الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.913) ومعامل التحديد (0.910) بخطأ معياري للتقدير (1.30871) وهو مقدار صغير نسبياً وهذا يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (20) جدول تحليل التباين (ANOVA) لأثر (مستوى بعد الشبكات) على (تحقيق الميزة التنافسية)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	1249.452	1	1237.773	609.142	.000 <sup>a</sup>
Residual البواقي	118.404	69	1.915		
Total الإجمالي	1293.271 <sup>b</sup>	70			

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (20) نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار  $F(=609.142)$  بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (21) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد الشبكات)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاءه الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
.000	21.062	.931	.043	1.109
مستوى بعد الشبكات				

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (21) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ودور ايجابي، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى بعد الشبكات) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بقيمة (1.109).

2- أثر مستوى بعد البرمجيات على تحقيق الميزة التنافسية.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط فكانت النتائج كما بالجدول رقم (22،23،24)

جدول رقم (22): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد البرمجيات)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square مربع معامل الارتباط	Adjusted R Square مربع معامل الارتباط المعدل	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
.927 <sup>a</sup>	.908	.914	1.39850

من الجدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.927) ومعامل التحديد (0.908) بخطأ معياري للتقدير (1.39850) وهو مقدار صغير نسبياً وهذا يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (23) جدول تحليل التباين (ANOVA) لأثر (مستوى بعد البرمجيات) على (تحقيق الميزة التنافسية)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test إحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	1311.452	1	1291.773	772.142	.000 <sup>a</sup>
Residual البواقي	174.619	69	1.015		
Total الإجمالي	1603.221 <sup>b</sup>	70			

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة إحصاءه الاختبار  $F (=772.142Fc)$  بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (24) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد البرمجيات)

	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B	قيمة إحصاءه الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
مستوى بعد البرمجيات	.950	.041	1.120	21.062	.000

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (24) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ودور ايجابي، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى بعد البرمجيات) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بقيمة (1.120).

### 3- أثر مستوى بعد قواعد البيانات على تحقيق الميزة التنافسية.

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط فكانت النتائج كما بالجدول رقم (25،26،27) جدول رقم (25): نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد قواعد البيانات)

معامل ارتباط بيرسون R	R Square مربع معامل الارتباط	Adjusted R Square مربع معامل الارتباط المعدل	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
.942 <sup>a</sup>	.902	.908	1.30032

من الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.942) ومعامل التحديد (0.902) بخطأ معياري للتقدير (1.30032) وهو مقدار صغير نسبياً وهذا يدل على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم (26) جدول تحليل التباين (ANOVA) لأثر (مستوى بعد قواعد البيانات) على (تحقيق الميزة التنافسية)

	Sum of Squares	d. f.	Mean Square	F-Test	P-value
	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إحصاء الاختبار	الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	1311.400	1	1203.704	974.102	.000 <sup>a</sup>
Residual البواقي	136.419	69	1.615		
Total الإجمالي	1403.891 <sup>b</sup>	70			

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة إحصاءه الاختبار  $F (=974.102Fc)$  بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).  
جدول رقم (27) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) على المتغير المستقل (مستوى بعد قواعد البيانات)

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاءه الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
.000	20.362	.971	.052	1.04
مستوى بعد قواعد البيانات				

\* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (27) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ودور ايجابي، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى بعد قواعد البيانات) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بقيمة (1.04).

#### نتائج وتوصيات الدراسة:

تم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وتقديم عدد من التوصيات بناءً على النتائج.  
أولاً- نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

1. أظهرت نتائج الدراسة بوجود أثر بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المصرف وبين تحقيق الميزة التنافسية.
2. أظهرت نتائج الدراسة بأن أجهزة الحاسوب والملحقات المستخدمة في المصرف تتميز بالحدثة ومواكبة التطور التقني، وتتوفر بكفاية لإنجاز المهام اليومية مثل الطابعات والمساحات وأجهزة عد النقد، كما تتسم بالسرعة العالية وتدعمها صيانة دورية فورية وتتناسب مواصفاتها مع الأنظمة البرمجية الحديثة
3. أظهرت نتائج الدراسة أن المصرف يوفر شبكة اتصالات داخلية (Intranet) فعالة ومستقرة وآمنة، تسمح بتبادل البيانات بين الأقسام بسرعة عالية دون انقطاع، وتحمي البيانات الحساسة، وتدعم العمليات المصرفية الإلكترونية مع صلاحيات وصول منظمة.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن المصرف لديه أنظمة والبرامج المصرفية المستخدمة تتميز بواجهات سهلة الاستخدام وواضحة، وتغطي كافة المتطلبات الوظيفية بدقة مع تكامل فعال بين نظام المحاسبة ونظام العملاء، ويتم تحديثها دورياً لتعزيز الأداء والأمان مع دعم فني متخصص فوري.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن المصرف يتميز بقواعد البيانات ومعلومات دقيقة ومتسقة تساعد في اتخاذ القرارات المصرفية السليمة، واسترجاع سريع للبيانات بأقل جهد، وسعة تخزينية كافية، مع رقابة صارمة على الخصوصية ونسخ احتياطية منتظمة.
6. أظهرت نتائج الدراسة أن المصرف يسعى باستمرار إلى خفض التكاليف التشغيلية دون المساس بمستوى الخدمة باستخدام التقنيات الحديثة ونظام فعال لإدارة الموارد المالية والبشرية، مما يتيح أسعار خدمات منافسة وعروض تمويلية بأسعار فائدة جذابة.

7. أظهرت نتائج الدراسة أن المصرف يتمتع بمرونة عالية تسمح بطرح منتجات مصرفية جديدة بسرعة استجابة لتغيرات السوق، وتعديل وتخصيص الخدمات حسب احتياجات العملاء الفردية، والتعامل مع زيادة المعاملات بكفاءة، مع صلاحيات للموظفين وتكثيف الاستراتيجيات للتشريعات والتقلبات الاقتصادية.
8. أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات المصرفية داخل المصرف تتميز بالدقة العالية والخلو من الأخطاء، وتقديمها في الأوقات المحددة دون تأخير، مع أحدث معايير الأمان والموثوقية، وقياس رضا العملاء بانتظام للتحسين المستمر، والبيئة الاحترافية في الفروع والمنصات الرقمية.

#### ثانياً- التوصيات:

- وبناء على ما توصلت إليها الدراسة من نتائج فهناك مجموعة من التوصيات وهي:
1. العمل على تعزيز الاستثمار الاستراتيجي في تكنولوجيا المعلومات وذلك نظراً لوجود أثر قوي بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، يُوصى بإدراج ميزانية سنوية ثابتة لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وتشكيل لجنة استراتيجية عليا تضم الإدارة العليا ومدير تكنولوجيا المعلومات لمراجعة الخطط بشكل دوري.
  2. يُوصى بإعداد خطة استبدال دورية كلما يحث تطوير في الأجهزة (حواسيب، طابعات، ماسحات، عدادات نقدية) مع التركيز على أجهزة تدعم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، وتوسيعها لتشمل فروع جديدة أو خدمات متنقلة.
  3. يُوصى بترقية الشبكة إلى الجيل الأحدث أو أعلى (وتطبيق أحدث بروتوكولات الأمان (Zero Trust Architecture) ، مع إجراء اختبارات اختراق سنوية وتدريب الموظفين على الوعي الأمني.
  4. العمل على إطلاق برنامج تحديث سنوي لجميع الأنظمة مع التركيز على تكامل أعمق بين نظام المحاسبة ونظام العملاء، وتطوير واجهات تطبيقات الهواتف المحمولة للعملاء لتعزيز تجربة المستخدم.
  5. العمل على تطبيق نظام ذكي لإدارة البيانات (Data Governance) يشمل النسخ الاحتياطي السحابي الآلي والذكاء الاصطناعي للكشف عن التسريبات، مع إعداد تقارير شهرية عن جودة البيانات لدعم اتخاذ القرارات.
  6. يُوصى بتطبيق نظام آلي لإدارة الموارد (ERP) متكامل مع تكنولوجيا المعلومات الحالية لخفض التكاليف المستقبلية، مع توجيه الوفورات نحو تقديم عروض تمويلية أكثر تنافسية.
  7. يُوصى بإنشاء وحدة ابتكار مصرفي تعتمد على الأنظمة الحالية لتطوير منتجات جديدة (مثل التمويل الأخضر أو الخدمات الرقمية الفورية).
  8. يُوصى بإطلاق نظام قياس رضا العملاء الرقمي الفوري بعد كل معاملة، مع ربطه مباشرة بفرق التحسين لضمان الدقة والسرعة والأمان المستمر.

#### المراجع:

##### أولاً- الكتب:

1. الخير، عمر إسماعيل، (2017)، تكنولوجيا المعلومات ، العربي للنشر والتوزيع، مصر.
2. الغالبي، عبدالسميع، (2007)، إدارة التسويق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. القطب، عبدالعظيم سالم، (2011)، إدارة التسويق، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر.
4. حلمي، محمد عبدالله، (2017)، تقنية المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. خليل، محمد عصمان، (2018)، إدارة التسويق، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.
6. خليل، محمد عصمان، (2018)، إدارة التسويق، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.
7. زكي، مصطفى حسني، (2012)، تكنولوجيا المعلومات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8. سليم، أسماء على، (2023)، الميزة التنافسية فب الأسواق، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.
  9. صبحي، حسين خالد، (2016)، تقنية المعلومات، الأسس والمبادئ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
  10. صبري، طارق أحمد، (2022)، الميزة التنافسية، المفاهيم المعاصرة والتطبيقات، مكتبة الشقري، للطبعة والنشر، القاهرة، مصر.
  11. كامل، محمد محمود، (2016)، تكنولوجيا المعلومات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
  12. مروان، أحمد عبد الناصر، (2019)، قواعد البيانات، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
  13. موسى، على خليل، (2004)، إدارة التسويق، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية، مصر.
- ثانياً- الدراسات السابقة:**
1. الحربي، سامي سليمان (2023)، بعنوان "أثر نظم المعلومات التسويقية على الميزة التنافسية، رسالة دكتوراه، جامعة الكويت، الكويت.
  2. الدوسري، مريم حسين (2020)، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير التجارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، جامعة الشارقة، الامارات.
  3. الغامدي، عبد الله محمد (2023)، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية.
  4. نصرات، محمد عبدالمهيمن (2022)، بعنوان " أثر التسويق الإلكتروني على تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، جامعة الاسكندرية، مصر.