

أثر نظم المعلومات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني - السودان

إبراهيم أحمد الأمين الطاهر

قسم إدارة الأعمال || كلية العلوم الإدارية والإنسانية || جامعة الجوف || السعودية

قسم إدارة الأعمال || كلية العلوم الإدارية || جامعة أم درمان الإسلامية || السودان

ابتهاال محمد أحمد البشير

معهد دراسات وبحوث العالم الإسلامي || جامعة أم درمان الإسلامية || السودان

المخلص: هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق نظم المعلومات الوظيفية ببنك أم درمان الوطني المتمثلة في (نظم معلومات إنتاج الخدمة المصرفية، نظم المعلومات التسويقية، نظم معلومات الموارد البشرية، نظم المعلومات المالية والمحاسبية) في تحقيق الميزة التنافسية. تم الاعتماد على عدد من المناهج لإنجاز هذه الدراسة منها (التاريخي، الوصفي التحليلي، الاستنباطي، والاستقرائي). وتوصلت الدراسة إلى أن كلاً من نظم معلومات إنتاج الخدمة المصرفية ونظم المعلومات التسويقية لهما تأثير في تحقيق الميزة التنافسية، وأن كلاً من نظم المعلومات المالية والمحاسبية ونظم معلومات الموارد البشرية ليس لهما تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية ببنك أم درمان الوطني.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الوظيفية - الميزة التنافسية

1- الإطار المنهجي

تمهيد:

نجد أن التغيرات التي حدثت في بيئة الأعمال والتي من بينها التغير التكنولوجي فرضت على المنظمات مزيداً من الانفتاح والتجديد والإبداع والتطوير وذلك بهدف تحقيق التميز في نشاطاتها لذلك أصبحت المعلومات مورداً جوهرياً للمنشآت في العصر الحالي، لذلك لكي تحافظ المؤسسات على بقائها يتوجب عليها أن تهتم بنظم المعلومات الوظيفية التي هي أساس العمل في أي منظمة خصوصاً القطاع المصرفي، وعليه فإن هذه الدراسة تبحث في أثر نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية ببنك أم درمان الوطني.

مشكلة الدراسة:

لقد أصبح تطور التكنولوجيا له تأثيراً واضح في عمل المنظمات عموماً والمصارف على وجه الخصوص (Aferdite, 2014, 7) ولاحظ الباحثان ضعف اهتمام بعض المصارف السودانية بها لذلك لم تحظى بالتميز في أنشطتها، كما أن بعض منها يسعى إلى أن يكون هو رائد التقنية المصرفية من أجل تحقيق الميزة التنافسية، عليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

السؤال الرئيس: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية ببنك أم درمان الوطني.

ويتفرع عنه السؤال التالي:

- ما مدى تأثير الميزة التنافسية ببنك أم درمان الوطني باستخدام (نظم المعلومات التسويقية، نظم المعلومات المرتبطة بإنتاج الخدمات المصرفية، نظم المعلومات المحاسبي، نظم معلومات الموارد البشرية).

فرضيات الدراسة:

تختبر الدراسة الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المحاسبي في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.

أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة لمعرفة واقع نظم المعلومات الوظيفية بينك أم درمان الوطني.
- الوقوف على واقع تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
 - توضيح العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الوظيفية وتحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.

أهمية الدراسة:

أولاً، الأهمية العلمية (النظرية): تتمثل في الآتي:

1. إثراء المكتبة العلمية بمواضيع تتناول نظم المعلومات الوظيفية بأنواعها المختلفة لتصبح نواة لدراسات مستقبلية.
2. سد النقص في الدراسات السابقة من خلال ربط الجانب النظري بالجانب العملي لنظم المعلومات الوظيفية المختلفة وربطها بالميزة التنافسية في ظل التطور التكنولوجي.

ثانياً، الأهمية العلمية (التطبيقية): تتمثل في الآتي:

1. قد تفيد نتائج هذه الدراسة متخذي القرار بينك أم درمان الوطني في عمل البنك المستقبلي.
2. تعكس نتائج هذه الدراسة للإدارة واقع الميزة التنافسية بالبنك.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: نظم المعلومات الوظيفية وتتمثل في (نظم المعلومات التسويقية، نظم المعلومات المحاسبية، ونظم معلومات الموارد البشرية)، والميزة التنافسية.
2. الحدود المكانية: بنك أم درمان الوطني.
3. الحدود الزمنية: 2011م-2016م

مصادر جمع البيانات:

1. مصادر أولية: الاستبانة.
2. مصادر ثانوية: تتمثل في الكتب والرسائل والدوريات العلمية والانترنت.

2- الإطار النظري للمتغيرات والدراسات السابقة:

أولاً: نُظْم المعلومات الوظيفية:

هي تلك النُظْم التي تقوم بتزويد المنظمة بالمعلومات المتعلقة بأنشطتها الوظيفية من مصادرها الداخلية والخارجية التي تمكنها من اتخاذ القرارات (Adeoti, Adekeye د.ت، 321). يرى الباحثان أن نُظْم المعلومات الوظيفية بالمصرف: هي تلك النُظْم التي تعمل على توفير المعلومات عن إنتاج الخدمة وتسويقها وكذلك معلومات عن الموارد المادية والبشرية، بغرض المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالوظائف الوظيفية للمصرف.

1- نظام المعلومات التسويقية:

يعرف KOTLER أن نُظْم المعلومات التسويقية بأنه الهيكل المستمر والمتفاعل من لأفراد والتجهيزات والإجراءات بهدف جمع وتصنيف وتحليل وتقييم ونشر المعلومات الملائمة في الوقت المناسب من مصادر داخلية وخارجية من المؤسسة لخدمة القرارات التسويقية (KOTLER، 2000، 137). يرى الباحثان أن نُظْم المعلومات التسويقية المصرفية تهدف إلى جمع وتصنيف وتحليل وتقييم ونشر المعلومات المتعلقة بالنشاط التسويقي في المصرف والسوق الذي يعمل فيه والبيئة التنافسية بغرض التوصل إلى قرارات تسويقية تخدم المصرف.

2- نُظْم معلومات إنتاج الخدمات المصرفية:

هي مجموعة من المكونات التي تتفاعل لجمع وتخزين وتحليل البيانات المرتبطة بالعملية الفنية المتعلقة بتصميم الخدمة المصرفية وتوفيرها أمام المستفيدين من القوى العاملة للمصرف لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بإنتاجها وما يرتبط بها من أنشطة (شيخي، 2016، 226).

3- نظام المعلومات المحاسبية والمالية:

كما عُرف نظام المعلومات المحاسبية على أنه نظام فرعي للمعلومات داخل المنشأة يقوم بتشغيل العمليات المالية الأساسية لإنتاج معلومات مالية تتعلق بنتائج الأداء، (نور الله، 2014م، 341). يرى الباحثان أن النُظْم المالية تقوم بتزويد المصرف بالمعلومات عن تدفق الأموال الداخلة والخارجة منه، بغرض التنبؤ بالاحتياجات المالية وتقييم مصادر الأموال الواردة والرقابة على عملية استخدامها

4- نُظْم معلومات الموارد البشرية:

يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية بأنها: أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة. التي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية (الرويلي، 2014م، 69). يرى الباحثان أن نُظْم معلومات الموارد البشرية المصرفية هي تلك النُظْم التي تعمل على جمع وتخزين وتحليل البيانات المرتبطة بكافة أنشطة ووظائف الموارد البشرية بالمصرف بشكل يستفاد منه في تحقيق التميز فيها.

ثانياً: الميزة التنافسية:

تعريف الميزة التنافسية: تعرف على أنها: "ميزة أو عنصر تفوق للمؤسسة يتم تحقيقه في حالة إتباعها لاستراتيجية معينة للتنافس". (أحمد، 2013، م، 97)

يرى الباحثان أن مفهوم الميزة التنافسية بالقطاع المصرفي يشمل العديد من المؤشرات مثل امتلاك الأصول والمهارات التي تُمكن المصرف من تقديم خدمات مصرفية تلي حاجة السوق وتفوق الخدمات المصرفية للمنافسين.

أبعاد الميزة التنافسية:

تتمثل أبعاد الميزة التنافسية في الآتي (الدرويش، 2013، 69):

- 1- التكلفة المنخفضة: يقصد بها إن يكون هنالك تناسب بين التكلفة المترتبة على تقديم الخدمة مع المواصفات المطلوبة فيها.
- 2- بُعد الجودة: يعني قدرة المصرف على تقديم خدمات تتطابق مع حاجات ورغبات العملاء (جابر، 2012، م، 263).
- 3- بُعد النوعية: من خلال إضافة خصائص فريدة للخدمة تعطيها جاذبية تنافسية والتي يجب أن تكون ذات فائدة للزبائن. (منيب، 2013، م، 261)
- 4- بُعد المرونة: وتعني مدى تكيف النظم التشغيلية للمصرف مع الطلب والتغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال. (أميرة، 2014، 76).
- 5- بُعد الاستجابة للزبون: وذلك من خلال أداء المهام بشكل أفضل من المنافسين وتحديد وإشباع حاجات الزبائن.
- 6- بُعد الإبداع: الإبداع هو تبني فكرة جديدة أو سلوك جديد لخدمات المصرف أو سوقه أو بيئته العامة (لشهب، وآخرون، 201، 2627).

ثالثاً: العلاقة بين نظم المعلومات الوظيفية والميزة التنافسية:

يوضح الباحثان في هذه الجزئية العلاقة بين نظم المعلومات الوظيفية والميزة التنافسية وذلك كما يلي:

1. نظم المعلومات التسويقية: يرى الباحثان أن نظم المعلومات التسويقية يمكن من خلالها أن يتعرف المصرف على الخدمة التي يرغب فيها العملاء وكيف يمكن أن يعمل على تحقيق ذلك والحصول على حصة سوقية أكبر الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية.
2. نظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية: يستنتج الباحثان أن العلاقة بين نظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية والميزة التنافسية تتمثل في أن نظم معلومات إنتاج خدمة تساعد على تحقيق جودة الخدمة المقدمة من خلال دراسة حاجة العملاء وسرعة الاستجابة لرغباتهم وهذا ما يحقق الميزة التنافسية.
3. نظم المعلومات المحاسبي: يرى الباحثان أن العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبية وتحقيق الميزة التنافسية تتمثل في أنه نظام المعلومات المحاسبي يهدف خلق نظام يساعد على تحليل أداء المصرف ومعرفة موقفه التنافسي مقارنة بالمصارف الأخرى وتحليل تقاريرها المالية وهذا يساعد في ضبط التكاليف وتحقيق الميزة التنافسية.
4. نظم معلومات الموارد البشرية: يرى الباحثان أن نظم الموارد البشرية تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة من خلال تنمية قاعدة من رأس المال البشري التي يمكنها تزويد المنظمة بقدرات مميزة تساعد في التكيف مع المتغيرات البيئية المعقدة ودائمة التغير

الدراسات السابقة:

- تتناول الباحثان عدداً من الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة من حيث (هدفها، ونتائج كل دراسة) وفق المنهج التاريخي من الأقدم إلى الأحدث وذلك كما يلي:
- دراسة (نصيف، عمر بن عبد الله، 2012): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحقيق كفاءة وفعالية استخدام نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال. توصلت الدراسة إلى وجود الإمكانية لدى منظمات الأعمال قيد الدراسة لتطبيق نموذج الدراسة المتمثل في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة وفعالية من خلال توفير متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية لديهم.
 - دراسة (حامد، التاج محمد محمد علي 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدي مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية صناعة واتخاذ القرارات واختبار مدي تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية علي اتخاذ القرارات في بنك الخرطوم. توصلت الدراسة إلى أن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة لنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات الإدارية) في الرقابة والمتابعة، في حين لم تشر النتائج إلى أن ل (المستلزمات المادية والمستلزمات الفنية) أثر في الرقابة والمتابعة.
 - دراسة (طه، سلمى عمر الخليفة 2013): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا على الأداء الإداري: دراسة في البنوك التجارية العاملة في السودان.. توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هنالك علاقة إيجابية بين (تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية وخصائص القيادة العليا) تؤثر هذه العلاقة على الأداء الإداري في البنوك التجارية العاملة بالسودان.
 - دراسة (Alcharaibh, Malkawi, 2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات الحكومية بالتطبيق على عينة من موظفين وزارة التخطيط الأردنية 77 موظفاً، توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير على للأجهزة ومعدات البرامج على أداء المنظمات الحكومية، وأن هناك تأثيراً كبيراً من الشبكات والأفراد والإجراءات ونظم المعلومات الإدارية ككل على أداء المنظمات الحكومية، كما أوصت الدراسة بتحديث النظام بشكل مستمر وتدريب الموظفين عليه.
 - دراسة (Yusuf, Sain, Kazeem, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تحديات نظم المعلومات الإدارية في نيجيريا، إضافة إلى توضيح تأثير نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال النيجيرية وكيف تساعد في تحقيق الأداء الفعال، توصلت الدراسة إلى أن هناك عدد من العوائق التي تحول دون نمو وتنمية نظم المعلومات الإدارية، إضافة إلى أن الافتقار إلى المعرفة والمهارة الكافية لإدارة نظم المعلومات الإدارية هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في الأداء الفعال لنظم المعلومات الإدارية.
 - دراسة (Aferdita, Berisha Shaqiri, 2015): هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية توفير الأعمال التجارية لدعم مرضي وتحقيق ميزة تنافسية من خلال نظم المعلومات الإدارية، توصلت الدراسة إلى نظم المعلومات الإدارية تجعل المؤسسة قادرة على مواكبة بيئة عملها والمنافسة في السوق من خلال المعلومات التي توفرها عن بيئة العمل، وتحقيق دعم عالي الجودة لإدارة الموارد التي تمتلكها الشركة لتحقيق الميزة التنافسية.
 - دراسة (قديح، هبة ديب، 2015): هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطبيق الاستراتيجية في المصارف العاملة في قطاع غزة-فلسطين. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ الاستراتيجية ومتطلبات نظم المعلومات الإدارية (البشرية - البرمجية - المادية - التنظيمية) وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تنفيذ الاستراتيجية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

- دراسة الفاضل، سماح الفاضل محمد (2016): هدفت الدراسة للتعرف على واقع استخدام نُظم المعلومات الإدارية داخل البنوك السودانية ومدى تطبيقها، وأيضاً تحليل وتقييم نظام المعلومات الإدارية في البنوك السودانية وعلاقته بتقييم الأداء، وقياس مستوي الرقابة علي نُظم المعلومات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وأهمها: تتوفر لدي البنك كل الإمكانيات اللازمة لإنجاز العمل في ظل استخدام نُظم المعلومات الإدارية، وكما أن الإدارة العليا تسعى لتحقيق الأهداف المرجوة عن طريق استخدام نُظم المعلومات الإدارية.

مناقشة الدراسات السابقة:

تؤكد جميع هذه الدراسات السابقة أن نُظم المعلومات الإدارية تؤثر في الميزة التنافسية بمنظمة الأعمال بصورة عامه والقطاع المصرفي بصورة خاصة، ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها ركزت على توضيح جزئية دقيقة تتعلق بأثر نُظم المعلومات الوظيفية في بنك أم درمان الوطني بالسودان في تحقيق الميزة التنافسية.

3- منهجية وإجراءات الدراسة:

إجراءات الدراسة وتحليل البيانات: يتناول هذا المحور منهجية الدراسة وإجراءاتها، ويحدد مجتمع الدراسة وخصائصه ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة والإجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبين إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

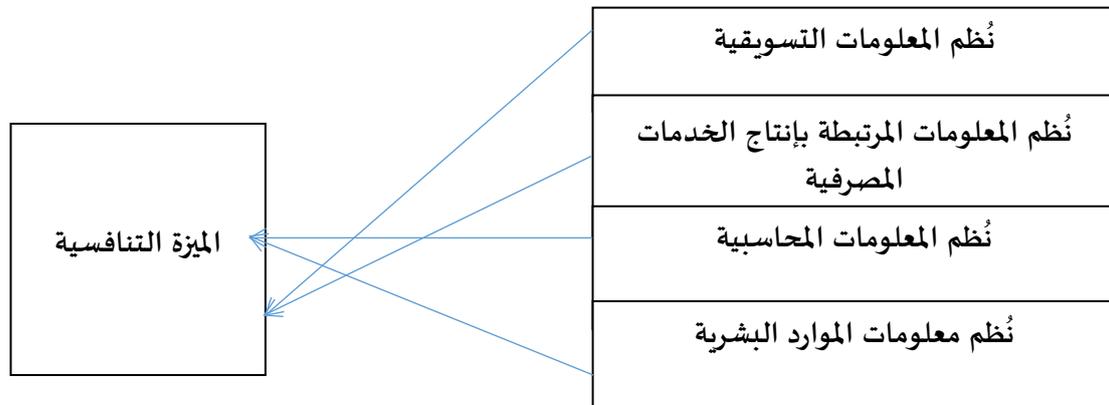
أولاً، منهجية الدراسة: اعتمد الباحثان في إجراء هذه الدراسة على المناهج التالية:

استخدم الباحثان المنهج التاريخي لعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة والمنهج الاستنباطي للتعرف على طبيعة محاور المشكلة والمنهج الاستقرائي لاستقراء واختبار فرضيات الدراسة، كما استخدم في إعداد الجزء العملي من هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي واستخدام نموذج الانحدار المتعدد في اختبار فرضيات الدراسة.

نموذج متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: الميزة التنافسية

المتغير المستقل: نُظم المعلومات الإدارية



المصدر: إعداد الباحثين من واقع الإطار النظري، 2017م.

ثانياً، مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين ببنك أم درمان الوطني والذين يبلغ عددهم (900) تقريباً، وقت الدراسة الميدانية عام 2017م. أما عينة الدراسة فقد تم أخذ عينة بسيطة بنسبة (10%) من خلال توزيع (90) استبانة على مجتمع الدراسة واسترجع منها (85) استبانة، وعند ترميز وتفرغ البيانات بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً بـ (SPSS) تم استبعاد (8) استبانة لعدم اكتمال بياناتها ليصبح حجم العينة النهائية بحدود (77) استبانة وتمثل (85.5%) من إجمالي العينة المستهدفة وللتعرف على خصائص العينة، استخدم الباحثان التكرارات والنسب المئوية والرسم البياني وفقاً للجداول والأشكال التالية:

جدول (1) خصائص عينة الدراسة.

النسبة	العدد	الفئات	البيان
12.2%	17	أقل من 30	العمر
32.7%	31	30-40 سنة	
30.6%	18	40-50 سنة	
24.5%	11	50 سنة فأكثر	
100.0	77	المجموع	
3.9	3	دبلوم	المؤهل العلمي
80.5	62	بكالوريوس	
15.6	12	ماجستير	
100	77	المجموع	
22.1	17	إدارة أعمال	التخصص العلمي
14.3	11	نظم معلومات	
36.4	28	محاسبة	
10.4	8	اقتصاد	
16.9	13	أخرى	
100.0	77	المجموع	
1.3	1	مدير	المسمى الوظيفي
15.6	12	نائب مدير	
49.4	38	رئيس قسم	
33.8	26	موظف	
100	77	المجموع	
1.3	1	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
29.9	23	من 5 إلى أقل من 10 سنة	
51.9	40	من 10 إلى 15 سنة	
16.9	13	من 15 إلى 20 سنة	
100.0	77	المجموع	

ثالثاً، تصميم أداة الدراسة:

اعتمد الباحثان على أسلوب الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وأساساً لمعرفة آراء واتجاهات عينة البحث بينك أم درمان الوطني.

رابعاً، صدق وثبات أداة الدراسة:

قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال: الصدق الظاهري للاستبانة (صدق المحكمين) وصدق الاتساق الداخلي للاستبانة. وهما على النحو التالي:

1- الصدق الظاهري للاستبانة (صدق المحكمين)

تم عرض فقرات الاستبانة بصيغتها الأولية على عدد من المختصين من الأكاديميين للاسترشاد بأرائهم حول العبارات الموجهة لأفراد عينة البحث، وبياناتها الأولية، ومدى تناسب عبارات الاستبانة إلى أبعادها، وجودة صياغة كل عبارة من عبارات الاستبانة، ومدى مناسبة التدرج الخماسي للاستبيان، وقد تم اقتراح تعديل بعض عبارات محاور الاستبانة وإعادة صياغتها من قبل الباحثان، وبناءً على آراء المحكمين قام الباحثان بأعداد الصورة النهائية لأداة لدراسة.

2- صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة، لجأ الباحثان إلى حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للاستبيان والجدول التالي يتضمن أهم المؤشرات الإحصائية لمعاملات الاتساق الداخلي لأبعاد استبانة الدراسة:

جدول (2) معامل الصدق لمعاملات الاتساق الداخلي بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة

م	مضمون البُعد	الارتباط بالدرجة الكلية
1	نُظم المعلومات التسويقية بالمصرف	**0.73
2	نُظم المعلومات الإدارية المرتبطة بإنتاج الخدمات المصرفية	**0.84
3	نُظم المعلومات المحاسبي في المصرف	**0.78
4	نُظم معلومات الموارد البشرية بالمصرف	**0.77
5	الميزة التنافسية	**0.81

المصدر: إعداد الباحثين من واقع الدراسة الميدانية، 2017. ** الارتباط دال عند مستوى 0.01

فيما يتعلق بمعاملات الاتساق الداخلي لأبعاد أداة البحث، يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (2) أن معاملات صدق الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية لكل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة تتراوح بين قيمة (**0.73 إلى 0.84**) وجميعها دالة عند مستوى معنوية (0.01) (**)، مما يؤكد أن أبعاد أداة الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه بحدود ثقة (99%).

3- ثبات ألفا كرونباخ للأداة:

للتأكد من ثبات أبعاد أداة البحث، عمد الباحثان إلى حساب مؤشرات ثبات ألفا كرونباخ على نطاق كل بُعد من أبعاد أداة الدراسة والنتائج كما يوضحها الجدول (2):

جدول (3) معاملات الفا كرونباخ لثبات أبعاد أداة الدراسة

م	مضمون البُعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
1	نُظم المعلومات التسويقية بالمصرف	4	0.83
2	نُظم المعلومات الوظيفية المرتبطة بإنتاج الخدمات المصرفية	4	0.79
3	نُظم المعلومات المحاسبي في المصرف	4	0.68
4	نُظم معلومات الموارد البشرية بالمصرف	4	0.76
5	الميزة التنافسية	8	0.84
	الاستبانة ككل	24	0.89

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2017م.

فيما يتعلق بثبات محاور أداة الدراسة، يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (3) بأن معاملات ثبات الفا كرونباخ لأبعاد أداة الدراسة تتراوح بين (0، 74 إلى 0، 84) وعلى نطاق الدرجة الكلية للأداة بلغت (0،89) وهي جميعها معاملات ثبات مرتفعة وتدل على ثبات أداة الدراسة على نطاق أبعادها الفرعية ودرجتها الكلية.

خامساً، أساليب المعالجة الإحصائية:

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي (ارتباط بيرسون).
2. حساب مؤشر كرونباخ ألفا ((Cronbach Alpha) للتحقق من ثبات أبعاد أداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية لتوصيف خصائص عينة الدراسة.
4. الرسم البياني لعرض خصائص عينة الدراسة بيانياً.
5. المتوسط الحسابي لترتيب متوسطات استجابات عينة الدراسة لنطاق كل بُعد من أبعاد الدراسة
6. الانحراف المعياري لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة. "حيث يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الانحراف المعياري" (16).

4- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي (المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري) للوقوف على واقع ممارسة أبعاد الدراسة من خلال معرفة واقع الممارسة بينك أم درمان الوطني، لجأ الباحثان إلى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل بُعد من أبعاد أداة الدراسة ونتائج ذلك توضحها الجداول التالية:

1. نُظْم المعلومات التسويقية:

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لواقع نُظْم المعلومات التسويقية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
3	نُظْم المعلومات التسويقية بالمصرف تعتمد على عدد من الأساليب الإلكترونية لعكس أنشطة المصرف.	4.94	0.248	0.988	1
2	نظام المعلومات التسويقية بالمصرف يركز على توعية العملاء على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.	4.21	0.408	0.842	2
4	نُظْم المعلومات التسويقية بالمصرف ساعد الإدارة في وضع خطة للوصول لأكبر قدر من العملاء والمحافظة عليهم.	4.03	0.228	0.806	3
1	يوفر نظام التسويق بالمصرف معلومات عن جودة الخدمات المقدمة للعملاء.	4.01	0.114	0.802	4
	المتوسط العام	4.30	0.25	0.86	

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2017م.

يتضح المؤشرات الإحصائية للجدول (4) فيما يتعلق بدرجة ممارسة نُظْم المعلومات التسويقية بالمصرف الحقائق التالية:

- أ- بما أن المتوسطات الحسابية للفقرات (1، 4) والتي تتراوح بين (4.01 إلى 4.03) تنحصر ضمن فئة المتوسط الرابعة (3.41 إلى 4.20)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية لنُظْم المعلومات التسويقية بالمصرف.
- ب- بما أن متوسط الفقرتين (2، 3) يتراوح بين (4.21، 4.94) على التوالي وهي من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً.
- ج- إن المتوسط العام والذي يساوي (4.30) وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5) فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً بصورة عامه فيما يتعلق بدرجة ممارسة نُظْم المعلومات الاستراتيجية بالمصرف.

2. نُظْم المعلومات المرتبطة بإنتاج الخدمات المصرفية:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لواقع نُظْم المعلومات المرتبطة بالخدمات المصرفية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
2	النظام التشغيلي في المصرف يوضح خطوات تقديم وتلقي الخدمة.	4.71	0.46	0.94	1
3	نظام التشغيل في المصرف يساعد على تحديد جودة الخدمة المقدمة.	4.03	0.16	0.81	2

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
1	يتوفر لدى المصرف نظام معلومات عن الخدمات التي يقدمها المصرف.	4.00	0.00	0.80	3
4	نظام إنتاج الخدمات في المصرف يقوم على دراسة احتياجات الجمهور والعمل على إشباعها.	3.99	0.11	0.80	4
	المتوسط العام	4.18	0.18	0.84	

يتضح المؤشرات الإحصائية للجدول (5) فيما يتعلق بدرجة ممارسة نظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية الحقائق التالية:

- أ- بما أن المتوسطات الحسابية للفقرات (1، 3، 4) والتي تتراوح بين (4 إلى 4.03، 3.99) تنحصر ضمن فئة المتوسط الرابعة (3.41 إلى 4.20)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية لنظم المعلومات الإدارية المرتبطة بالخدمات المصرفية.
- ب- بما أن متوسط الفقرة (2) يساوي (4.71)، وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً.
- ج- إن المتوسط العام والذي يساوي (4.18) وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5) فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً بصورة عامه فيما يتعلق بدرجة ممارسة نظم المعلومات المرتبطة بإنتاج الخدمات المصرفية.

3. نظم المعلومات المحاسبية:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لواقع نظم المعلومات المحاسبية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
1	النظام المحاسبي بالمصرف يوفر سجلاً متكاملًا عن الأحداث المالية.	4.71	0.50	0.94	1
2	يوفر نظم المعلومات المحاسبية تقارير دورية عن العمليات المالية	4.70	0.49	0.94	2
4	نظم المعلومات المحاسبية بالمصرف يوفر معلومات للإدارة العليا تمكنها من التنبؤ المالي.	4.09	0.49	0.82	3
3	نظام المعلومات المحاسبية بالمصرف يُمكن المراجعين الداخليين من تتبع مسار العمليات المالية	3.52	1.25	0.70	4
	المتوسط العام	4.25	0.68	0.85	

يتضح المؤشرات الإحصائية للجدول (6) فيما يتعلق بدرجة ممارسة نظم المعلومات المحاسبية في المصرف الحقائق التالية:

- 1- بما أن المتوسطات الحسابية للفقرات (3، 4) والتي تتراوح بين (4.09، 3.52) تنحصر ضمن فئة المتوسط الرابعة (3.41 إلى 4.20)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية.
- 2- بما أن متوسط الفقرتين (1، 2) يتراوح بين (4.71، 4.70)، وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً.
- 3- إن المتوسط العام والذي يساوي (4.25) وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5) فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً بصورة عامه فيما يتعلق بدرجة ممارسة نُظم المعلومات المحاسبي في المصرف.

4. نُظم المعلومات المرتبطة بالموارد البشرية:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لواقع نُظم الموارد البشرية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
1	نظام معلومات الموارد البشرية بالمصرف يوضح الوصف الوظيفي والمهام لكل موظف.	4.69	0.544	0.94	1
3	تعتمد الإدارة العليا في التدوير الوظيفي على نظام معلومات الموارد البشرية.	4.68	0.68	0.94	2
4	يتوفر نظام معلومات الموارد البشرية بالمصرف معلومات كافية لتقييم أداء الموظفين من خلال نظام الإنتاجية.	4.17	0.41	0.83	3
2	يتوفر نظام معلومات الموارد البشرية بالمصرف حقوق ومستحقات الموظف دون الحاجة إلى التردد على الإدارة	4.16	0.461	0.83	4
	المتوسط العام	4.43	0.52	0.89	

يتضح المؤشرات الإحصائية للجدول (7) فيما يتعلق بدرجة ممارسة نُظم معلومات الموارد البشرية بالمصرف الحقائق التالية:

- 1- بما أن المتوسطات الحسابية للفقرات (4، 3) والتي تتراوح بين (4.17، 4.16) تنحصر ضمن فئة المتوسط الرابعة (3.41 إلى 4.20)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية.
- 2- بما أن متوسط الفقرتين (1، 2) يتراوح بين (4.69، 4.68)، وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5)، فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً.
- 3- إن المتوسط العام والذي يساوي (4.43) وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5) فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً بصورة عامه فيما يتعلق بدرجة ممارسة نُظم معلومات الموارد البشرية بالمصرف.

المحور الثاني، المتغير التابع الميزة التنافسية:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لواقع الميزة التنافسية

م	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب الأهمية
6	تحرص الإدارة العليا على استدامة التميز في خدماتها المصرفية مقارنة مع المصارف المماثلة	4.91	0.29	0.98	1
4	تيسير الوصول إلى الخدمات التي يرغب فيها العميل بكل وسائل التكنولوجيا الحديثة في أقل وقت وأدنى مجهود.	4.90	0.28	0.98	2
8	تهتم الإدارة العليا بتحليل موقفها التنافسي ومعرفة ما يميزها عن المنافسين من وجهة نظر العملاء الحاليين والمرتبين	4.86	0.35	0.97	3
2	تتم الاستجابة لرغبات العملاء بسرعة غير مخلة لجودة الخدمة.	4.73	0.45	0.95	4
3	يحرص المصرف على تقديم إرشادات للعملاء تسمح لهم بتحديد رغباتهم، واختيار أفضل الخدمات.	4.69	0.54	0.94	5
5	الحرص على إقامة علاقة عمل طيبة مع العملاء لمعرفة احتياجاتهم وطرق تلبيةها.	4.21	0.40	0.84	6
1	يتم التركيز على جودة لخدمات التي يقدمها المصرف لعملائه.	4.21	0.41	0.84	7
7	تهدف سياسات العمل في المصرف إلى دعم أساليب العمل الحديثة للحصول على أكبر حصة في سوق العمل.	4.18	0.39	0.84	8
	المتوسط العام	4.21	0.41	0.84	

يتضح المؤشرات الإحصائية للجدول (8) فيما يتعلق بدرجة ممارسة الميزة التنافسية ما يلي:

- أ- بما أن المتوسطات الحسابية للفقرات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 8) تتراوح بين (4.21، 4.91) تنحصر ضمن فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5)، فإن الباحثان تخلص إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً.
- ب- إن المتوسط العام والذي يساوي (4.21) وهو من مؤشرات فئة المتوسط الخامسة (4.21 إلى 5) فإن الباحثان يخلصان إلى وجود درجة ممارسة عالية جداً بصورة عامة فيما يتعلق بدرجة ممارسة الميزة التنافسية بالمصرف.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرض الرئيس: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني. وتتفرع عنه الفرضيات التالية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات التسويقية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المحاسبي في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنُظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني.

اختبار الفرضيات من خلال نموذج الانحدار المتعدد:

لاختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام أسلوب الانحدار المتعدد والتدريجي، يجب التحقق من ملائمة متغيرات الدراسة لاستخدام تحليل الانحدار المتعدد والتي يبينها الجدول التالي:

جدول (9) مؤشرات ملائمة النموذج لتحليل الانحدار المتعدد

معامل درين واتسون DW	معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
2=2.143	2.674	0.374
	2.333	0.429
	1.526	0.655
	1.739	0.575

يتضح من المؤشرات الإحصائية للجدول (9) بأن جميع قيمة التباين المسموح به $0.05 <$ كما أن معاملات تضخم التباين $10 >$ ، إضافة إلى ذلك فإن معامل درين واتسون $DW = 2$ تقريباً، وهي جميعها مؤشرات إحصائية تؤكد على ملائمة متغيرات الدراسة لإجراء تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية والذي يتضمنه الجدول (9).

جدول (10) مؤشرات ملائمة النموذج لتحليل الانحدار المتعدد

Model Summary ^b					
الدلالة	ف	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.000	27.70	0.678	0.704	0.839	النموذج المتعدد

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2017م.

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الميزة التنافسية) أن المتغيرات المستقلة لأبعاد نُظم المعلومات تؤثر بنسبة (70.4%) من التباين الكلي الحاصل في الميزة التنافسية وهي نسبة تأثير دالة إحصائية بناءً على قيمة (ف = 27.70) والتي هي دالة إحصائية على قوة التأثير استناداً إلى مستوى الدلالة المحسوب (0.000 > 0.05)، وأن ما تبقى من نسبة تأثير والتي تساوي (100 - 70.4) = 29.6% يعزوها الباحثان إلى متغيرات أخرى خارج نطاق الدراسة. ولاختبار الفرضيات الفرعية (1 - 2 - 3 - 4)، عمداً الباحثان إلى إجراء تحليل الانحدار التدريجي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج كما يلي:

جدول (11) مؤشرات تحليل الانحدار لترتيب المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً في الميزة التنافسية

Change Statistics		معامل		الارتباط		النموذج التدريجي
الدلالة	ت	التأثير التدريجي	التحديد 2R	المتعدد	B	
0.190	1.32-	-	-	-	9.94-	الثابت
0.000	10.33	0.332	0.69	0.576	2.40	نُظم المعلومات التسويقية X1
0.000	4.12	0.124		0.735	1.30	نُظم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات
0.689	0.403	0.010-		0.819	0.032	نُظم المعلومات الإدارية المحاسبية X3
0.604	1.78	0.02		0.831	0.148	نُظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية X4

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2017م.

يتضح من خلال الجدول (11)، ما يلي:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية نُظِم المعلومات التسويقية بالمصرف في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني X3 وإن إجمالي ما تؤثر به نُظِم المعلومات التسويقية بالمصرف في الميزة التنافسية تبلغ (33.2%) وهي نسبة تأثير معنوية بناءً على قيمة (ت=10.33) وهي دالة عند مستوى معنوية محسوب ($0.05 > 0.000$).
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُنظَم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني X4 وإن إجمالي ما تؤثر به نُظِم المعلومات المرتبط بإنتاج الخدمات المصرفية في الميزة التنافسية تبلغ (12.4%) وهي نسبة تأثير معنوية بناءً على قيمة (ت=4.12) وهي دالة عند مستوى معنوية محسوب ($0.05 > 0.000$).
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُنظَم المعلومات المحاسبي في المصرف في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني X5 بناءً على قيمة (ت=0.403) وهي غير دالة حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب ($0.689 > 0.05$).
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُنظَم معلومات الموارد البشرية بالمصرف في تحقيق الميزة التنافسية بينك أم درمان الوطني X6 بناءً على قيمة (ت=1.78) وهي غير دالة حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب ($0.604 > 0.05$).

الخاتمة

أولاً، نتائج الدراسة:

توصل الباحثان من خلال الإطار النظري والدراسة التطبيقية إلى عدد من النتائج التالية:

- 1- إن الاهتمام بأنظمة المعلومات الوظيفية ساعد بنك أم درمان الوطني على المنافسة في المستوى المحلي وحصوله على جوائز التميز 2016م.
- 2- نتائج التحليل الوصفي: وهي عبارة عن العبارات الأكثر أهمية كما جاء في الإحصاء الوصفي:
 - أ- نُظِم المعلومات التسويقية بالمصرف أعتمد على عدد من الأساليب الإلكترونية لعكس أنشطة المصرف.
 - ب- النظام التشغيلي في المصرف يوضح خطوات تقديم وتلقي الخدمة لعملاء المصرف.
 - ج- النظام المحاسبي بالمصرف يوفر سجلاً متكاملًا عن الأحداث المالية التي يمارسها المصرف.
 - د- نظام معلومات الموارد البشرية بالمصرف يوضح الوصف الوظيفي والمهام لكل موظف.
 - هـ- تحرص الإدارة العليا بينك أم درمان الوطني على استدامة التميز في الخدمات المصرفية مقارنة مع المصارف المماثلة المحلية.

نتائج اختبار الفرضيات:

نتائج نموذج الانحدار المتعدد أن المتغيرات المستقلة:

- تؤثر كل من (نُظِم المعلومات التسويقية، نُظِم معلومات إنتاج الخدمات المصرفية) في تحقيق الميزة التنافسية،
- لا تؤثر (نُظِم المعلومات المحاسبية، ونُظِم معلومات الموارد البشرية) في تحقيق الميزة التنافسية يرجع إلى أن هذه النُظِم قد لا ترتبط مباشرة بالخدمات المقدمة للعملاء ومواصفات الخدمة من سرعة تقديم وجودتها.

ثانياً، توصيات الدراسة:

خرج الباحثان من خلال نتائج الدراسة بعدة توصيات تتمثل في الآتي:

1. ضرورة ربط نُظم المعلومات الوظيفية بالمصرف بالعائد المرتبط بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل على دراسة احتياجات الجمهور والعمل على إشباعها في نظام إنتاج الخدمات في المصرف.
2. الاهتمام بنظام المعلومات المحاسبي بالمصرف ليُمكن المراجعين الداخليين من تتبع مسار العمليات المالية
3. ضرورة الاهتمام بنُظم معلومات الموارد البشرية في المصرف التي تحقق أساليب العمل الحديثة للحصول على أكبر حصة في سوق العمل.

قائمة المراجع

أولاً/ المراجع العربية:

- بن الدين، أحمد بوهنه كلثوم (2013). واقع تطبيق المناولة الصناعية وعلاقتها بالميزة التنافسية من وجهة نظر المسؤولين في المؤسسات الصناعية الجزائرية. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية جامعة الجزائر، المجلد (27)، العدد (الثالث)، الجزائر.
- حامد، التاج محمد محمد علي (2013). دور نُظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية: بالتطبيق علي بنك الخرطوم. بحث دكتوراه غير منشور إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- حمدي، جابر محمد نصار (2012). أثر العلاقة بين الذاكرة التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية في المنظمات. مجلة الدراسات والبحوث التجارية كلية التجارة جامعة بنها، المجلد (2)، العدد (الثاني)، مصر.
- الدرويش، مصطفى محمد (2013) الممارسات الأفضل ودورها في تعزيز الميزة التنافسية: دراسة مقارنة لمجموعة من الشركات الصناعية. رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة حلب، سورية.
- الرويلي، عماد صفوك (2014) دور نُظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على وزارة الداخلية بمملكة البحرين. رسالة ماجستير قدمت لجامعة العلوم التطبيقية، البحرين.
- شيخي، خديجة مريزق دعمان (2016). دور نُظم معلومات الإنتاج في تحسين جودة المنتج: دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الغذائية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، الجزائر.
- الطائي، بسأم منيب، قاسم، إسراء وعد الله (2013). الأثر الأتباعي لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة والتغيير التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 5 (10) كلية الحداثة الجامعة.
- طه، سلمي عمر الخليفة (2013). أثر تفاعل مكونات نُظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا في الأداء الإداري. بحث دكتوراه غير منشور في نُظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- العنزي، أميرة خضر كاظم (2014). دور تمكين العاملين في الميزة التنافسية المستدامة. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (16)، العدد (الأول).
- الفاضل، سماح الفاضل محمد (2016). أثر نُظم المعلومات الإدارية علي تقييم أداء العاملين: بالتطبيق علي البنوك السودانية. بحث ماجستير غير منشور في إدارة الأعمال جامعة شندي، السودان.
- قديح، هبة ديب (2015). مدى تأثير نُظم المعلومات الإدارية علي تطبيق الاستراتيجية من وجهة نظر الإدارة العليا في المصارف العاملة في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد (24)، العدد (الأول)، فلسطين.

- لشهب، وآخرون (2017). دور الابتكار في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد (السابع) الجزائر.
- نصيف، عمر بن عبدالله. (2012). دور متطلبات تطبيق نُظم المعلومات الإدارية في تحقيق كفاءة وفعالية استخدام نُظم المعلومات الإدارية في مُنظمات الأعمال. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 24، العدد (الأول)، السعودية.
- نور الله، مصطفى وليد (2014). فجوة جودة الخدمة في مصارف القطاع الخاص في محافظة اللاذقية سورية، مجلة الباحث، العدد (14)، الجزائر.

The Impact of Functional Information System on Competitive Advantage (an Applied Study on Omdurman National Bank- Sudan)

Abstract: This study aimed to clarify the impact of the functional information and systems in the information systems in Omdurman National Bank (ONB) namely (production of banking services, marketing information systems, human resources information systems, financial and accounting information systems). The study adopted several methods such as historical, descriptive, conductive and analytical methods. Obtained results concluded that both information systems for the banking production services and marketing information systems have an impact on achieving competitive advantage, in addition to that both financial and accounting information systems and human resources information systems have no effect on the competitive advantage of Omdurman National Bank.

Keywords: Functional Information_ Competitive Advantage.
