

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية

دكتور/ عبد السلام بعارة (*)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك الأردنية في تحقيق الميزة التنافسية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وفقا لأهداف وفروض الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية بلغت ١٢٠ استبانة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن البنوك الأردنية تستخدم تكنولوجيا المعلومات بهدف كسب ميزة تنافسية كما بينت النتائج وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وكذلك وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أهمها استخدام القضية المتطورة وتوظيف خريجي الكليات المتخصصة في التكنولوجيا المتطورة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمات، الميزة التنافسية

The effect of using information technology to achieve competitive advantage in Jordanian banks

Dr. Abdul Salam Barah

Abstract

The study aimed to investigate the impact of using information technology in Jordanian banks on competitive advantage. To achieve the study objectives a questionnaire was designed according to study goals and hypotheses, and was distributed on a random sample consisted of 120. The study found a set of results: Jordanian banks are using information technology in order to obtain competitive advantage, the results also showed that there is a statistically significant impact of using information technology to achieve competitive advantage in Jordanian banks at significance level ($\alpha \leq 0.05$). , as well as there is a statistically significant impact of using information technology on banking services quality in Jordanian banks at level ($\alpha \leq 0.05$). The study suggested some recommendations. The most important of these recommendation is using of advanced technology and employing high tech graduates.

Keywords: information technology, services quality, competitive advantage

مقدمة

يشهد تبني المصارف لتكنولوجيا المعلومات نمواً متسارعاً، ويعود ذلك التبني إلى جعل كافة النشاطات آلية والتي أدخلت التغيير على إجراءات العمل الأساسية. إذ أن استخدام التكنولوجيا يساعد في عمل وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات بسرعة وفي أي شكل أو صورة. فاستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورياً لنجاح المنظمات نظراً لأنها تعمل على تقليل الوقت والمسافة وتغيير طبيعة العمل وتلعب دوراً رئيسياً في تطوير المنظمات ومن بينها المصارف. وهذا يعني أن هناك علاقة متميزة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات المصرفية. ويمكن أن تكون هذه العلاقة معقدة جداً وتجدد الإشارة إلى أن تأثير تكنولوجيا المعلومات يختلف من منظمة لأخرى نظراً لاختلاف هذه المنظمات.

وتعد إدارة المعلومات مهمة رئيسية في الصناعة البنكية لأن البنوك تعمل على تشابه المعلومات التي تنشأ بين المدخزين والمستثمرين عند اختيارهم، ومراقبة المقترضين. ويرى (Berger, 1,2003) أن البنوك تستطيع تخفيض ضغوط المنافسة المتزايدة وتزويد من مخرجاتها من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف، ولذلك يجب اعتبار تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من مدخلات البنك التي تسهم بالمخرجات. ويرى (Berger 2003) أن التقدم التقني العام يعد دافعاً مهماً لأداء البنك، ويفترض أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات في التغيير الفني كبيرة. ووجدت (Beccalli,2007) علاقة ضعيفة بين ثلاثة أنواع من تكنولوجيا المعلومات. وتختلف مؤشرات الإدارة مثل (العائد على الأصول، وحقوق الملكية وكذلك التكلفة وكفاءة الربحية البديلة) في البنوك الأوروبية.

ويشير (Berger I 2003) إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات شهد نمواً كبيراً في الصناعات الخدمية ومن أشهر الأمثلة على ذلك الصناعة المصرفية حيث من خلال تكنولوجيا المعلومات تم تقديم خدمات بنوك الكترونية، دفعات الدفع الألكترونية، الاستثمار في السندات، تبادل المعلومات، وتستطيع البنوك حالياً تقديم خدمات متنوعة إلى العملاء بأقل عدد ممكن من القوى البشرية. ويرى (Hossein,2011) إلى أن تكنولوجيا المعلومات قدمت للمصارف الكثير من الحلول في جميع أنشطة البنك، فقد ساعدت في تسهيل طرح قنوات توزيع جديدة في شكل أجهزة الصرف الآلية، بنوك الانترنت، بنوك الهاتف الجوال، وما شابه ذلك.

مشكلة الدراسة

عملت التكنولوجيا على فتح أسواق جديدة ومنتجات جديدة، وخدمات جديدة وقنوات توزيع فعالة للصناعة المصرفية. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات حجر الزاوية لإصلاحات القطاع المالي حالياً وتهدف إلى زيادة سرعة العمليات المالية والمبادرات لتقوية القطاع المصرفي. وأشار (Hossein,2011) أن البنوك تعتمد بشكل كبير على جمع ومعالجة وتحليل وتوفير المعلومات بهدف تلبية حاجات العملاء. وتسعى البنوك في المقابل إلى الحصول على أموال عملائها، تلك الأموال التي يمكن أن تستخدم في القروض. ومن المعروف أن جميع البنوك الأردنية تستخدم بطريقة أو أخرى تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها المصرفية. وبما أن الخدمات المصرفية نمطية من حيث المبدأ فإن المصارف تلجأ إلى استخدام تقنيات متقدمة في تقديم مثل هذه الخدمات توفيراً للوقت والجهد وكسب أكبر حصة سوقية ممكنة. ومن هنا ولذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أن موضوعها، يشكل موضع اهتمام جميع البنوك، وبما أن عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات عملية متغيرة من يوم لآخر نتيجة التطورات. التي تحدث في مجال الصناعة المصرفية بشكل يتطلب من البنوك الأردنية البقاء على معرفة تامة بآخر التطورات لذا فإن عملية الربط بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية أمر ضروري. ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة التي تعالج أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية في البنوك الأردنية. ويمكن تلخيص أهمية هذه الدراسة في نقاط عدة هي:

- ١- الإسهام في تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية
- ٢- إبراز الدور الحيوي والهام الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الأردنية.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تتمثل فيما يلي:
- ١- تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في المصارف الأردنية.
 - ٢- تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
 - ٣- تقديم التوصيات التي يمكن أن تساهم في الارتقاء بعملية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي الأول:

H_0 : لا تستخدم البنوك الأردنية تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها المصرفية

الفرض الرئيسي الثاني:

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على اكتساب البنوك الأردنية للميزة التنافسية.
ويتفرع عن هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية كالآتي:

الفرض الفرعي الأول

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية

الفرض الفرعي الثاني

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية

الفرض الفرعي الثالث

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على زيادة الحصة السوقية في البنوك الأردنية

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات في المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت بأنها «التكنولوجيا التي توحد بين نظم الحوسبة مع الربط عبر وسائل الاتصال السريعة، بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة: نصوص، أرقام،

جداول، صور، صوت». (قنديلجي، ٢٠١٠، ص ٣١٥). كما يقصد بتكنولوجيا المعلومات: «الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كلاً من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب، برامج الحاسوب، تكنولوجيا التخزين، وتكنولوجيا الاتصالات». (ياسين، ٢٠٠٩، ص ٤٤). ويعرف الجاسم (٢٠٠٥، ص ٥١) تكنولوجيا المعلومات بأنها: «الأجهزة والمعدات والأدوات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها وعرضها واستنساخها وبحثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها وتشمل كل من تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات. ويترتب على استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا للعاملين والإدارات ومن بين تلك الفوائد رفع مستوى الأداء، كذلك تلعب دوراً بارزاً في خلق قيمه للمنظمة خاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات، كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات وإعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة» (مغربي، ٢٠٠٦).

ويرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن سلسلة من الأدوات التي يمكن أن تنفذ تعليمات متسلسلة. وتستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل أساسي في مجالين مختلفين في الصناعة المصرفية إحداها الاتصال والثانية إعادة هندسة عملية الأعمال، فتكنولوجيا المعلومات تساعد في تطوير المنتج المعقد، وتطبيق تقنيات موثوقة للسيطرة على المخاطر ومساعدة الوسطاء الماليين للوصول إلى مناطق جغرافية بعيدة وأسواق متنوعة.

ويمكن تحديد المعالم الآتية لتكنولوجيا المعلومات كما أشار قنديلجي (٢٠١٠، ص ٣١٥-٣١٦):

- أنها العالم الجديد الذي يهتم بجمع وتخزين وبث مختلف أنواع البيانات والمعلومات.
 - أنها عالم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة وخاصة الحواسيب.
 - أنها تفاعل بين أجهزة الحواسيب الألكترونية ووسائل الاتصال المختلفة.
 - حفظ وتخزين المعلومات بالوسائل المناسبة وبثها واسترجاعها بالطريقة المناسبة.
 - تتعامل مع مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمسموعة والمرئية والألكترونية والليزرية. (قنديلجي، ٢٠١٠، ٣١٥-٣١٦).
- ويرى (عباس، ٢٠٠٤، ص ٢٦) أن تقنية المعلومات تتكون من نوعين من أنواع التقنية: الأولى تقنية حديثة وهي تقنية الاتصال الضرورية لإرسال المعلومات عبر المسافات الشاسعة ثم استرجاعها، والثانية هي تقنية الحاسوب وغيرها من المستحدثات الألكترونية المسماة بتقنية تخزين المعلومات واسترجاعها. ويذكر ياسين (٢٠٠٨) أن تكنولوجيا المعلومات تشمل كل من:
- عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب.
 - برامج الحاسوب: وتضمن كل برامج الحاسوب من نظم تشغيل وبرامج تطبيقية.
 - تكنولوجيا التخزين: وتضمن الوسائط المايعة والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه.

▪ تكنولوجيا الاتصالات: وتعنى جميع برامج ووسائط وتقنيات الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة (WAN, LAN) والاتصال بالانترنت.

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المصارف في تيسير المعاملات المالية وتطوير ومعالجة العمليات المصرفية للإسهام في عملية اتخاذ القرارات في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

وأوضح السلمي (٢٠٠١) أن ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات نابع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة الشرسة من جانب البنوك العالمية التي تدخل إلى الأسواق في ظل تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات العملاء حيث صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للبنك هي معيار الاختيار بين البنوك بالنسبة للعملاء. وقد أدت تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور البنوك الإلكترونية حيث تتم جميع المعاملات المالية على شبكة الإنترنت

الدراسات السابقة

أجرى (Ugwu et al, 2000) دراسة هدفت إلى تقييم التأثير المنظمي لتكنولوجيا المعلومات على القطاع المصرفي والتأمين في نيجيريا وقد أجريت الدراسة على ثمانية بنوك وستة شركات تأمين التي لديها فروع في لاجوس، المركز التجاري لنيجيريا، ومدينة أخرى وقد تم جمع المعلومات من العملاء والعاملين في البنوك وشركات التأمين من خلال الاستبانة. وقد وجدت الدراسة أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على المعيار المحلي بنطاق متوسط ١-٣ في لاجوس، و٣-٥ في ابادان واسوغون

ووجدت الدراسة تأثير ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على المعيار المحلي والعالمي. وتمحور التأثير على المعيار المحلي في الميزة التنافسية، تجزئة السوق، توليد عائدات عالية وزيادة الحصة السوقية.

أجرى (Hosseini, 2011) دراسة هدفت إلى التعرف على أثار تكنولوجيا المعلومات في نظام Saderat المصرفي في إيران، وقد تم جمع البيانات من العملاء والعاملين وقد أشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تعمل على تطوير وتحسين أداء المصرف بثلاث طرق: يمكن أن تخفض من تكاليف التشغيل وتسهل الصفقات بين العملاء ضمن نفس الشبكة وتوفير الوقت بشكل كبير.

درس (Kozak, 2005) أثر تكنولوجيا المعلومات على الربحية وفعالية التكاليف في البنوك الأمريكية خلال الفترة ١٩٩٢-٢٠٠٣، وقد أظهرت نتائج الدراسة علاقة إيجابية بين مستويات تكنولوجيا المعلومات المطبقة وكلا من الربحية وتوفير التكاليف، وكما وجدت أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تخفيض تكاليف دفع الرواتب وزيادة الحصة السوقية وزيادة العائد والربحية.

أجرى (Said, 2011) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام في بنك Keshavarzi الإيراني وقد تم الحصول على البيانات من العاملين والعملاء من خلال الاستبانة، وقد وجدت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في ثلاثة جوانب في النظام البنكي وهي توفير وقت العملاء والموظفين وتخفيض التكاليف وتسهيل صفقات الشبكة.

أجرى (Lin, 2007) دراسة تهدف إلى التعرف فيما إذا كانت قدرة تكنولوجيا المعلومات لأي شركة قادرة على خلق قيمة وميزة تنافسية وقد تكونت عينة الدراسة

من ١٥٢ بنكاً في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن قدرة تكنولوجيا المعلومات والاستثمار برأس المال البشري تسهم بشكل مباشر في الأداء العام للبنك.

أما دراسة الخوالده والحنيطي (٢٠٠٨) فقد هدفت للتعرف إلى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العامة الأردنية، والتعرف إلى مستويات الإبداع الإداري فيها. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري.

وهدف دراسة عبيد (٢٠١٢) إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين (فلسطين)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك العاملة في مدينة جنين والبالغ عددها ١٠ بنوك، وتشكلت عينة الدراسة من (١٠٠) عميل من جميع وقد توصلت الدراسة إلى وجود دور للخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين (فلسطين) في تعزيز الميزة التنافسية في جميع مجالات الدراسة.

وهدف دراسة إسماعيل (٢٠١٠) إلى قياس القدرة التنافسية للمصارف الأردنية ودورها في تبني ميزة تنافسية من خلال التركيز على الخدمات المصرفية الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن غالبية المصارف الأردنية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة بها على شبكة الإنترنت.

وأجرت الشرفا (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعرف على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة. وقد توصلت الدراسة إلى أن المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظام تكنولوجيا

معلومات، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة وبينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات)

وتوصلت دراسة (Elsabbagh, Z. 2003) إلى أن القطاع المصرفي في الأردن قطاع مطور ويقدم العديد من الخدمات والسلع التي تقدمها البنوك الغربية، إلا أن هناك فجوات سالبة بين توقعات الزبائن والخدمة المدركة فعلياً، كما توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في تحقيق الميزة التنافسية.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية وقد استخدمت الدراسة مصدرين للمعلومات تمثلت بالمصادر الثانوية: كالكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أما المصادر الأولية فقد تمثلت بالاستبانة التي تم تصميمها وفقاً لأهداف وفرضيات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في جميع البنوك الأردنية العاملة في مدينة عمان وعددهم الإجمالي خمسة عشرة بنكاً، ممثلة للعاملين بكل بنك عددها ثمانية. وقد تم اختيار هؤلاء الثمانية عشوائياً، وبذلك بلغت عينة الدراسة ١٢٠ موظفاً وموظفة وفيما يلي البيانات المتعلقة بعينة الدراسة.

جدول (١)
توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
النوع	ذكور	٦٨	56.7%
	إناث	٥٢	43.3%
العمر	٢٢-٣٠ سنة	٤٨	40.0%
	٣١-٤٠ سنة	٣٦	30.0%
	٤١-٥٠ سنة	٢٤	20.0%
	٥١ سنة فما فوق	١٢	10.0%
المؤهل العلمي	ثانوي	١٢	10.0%
	دبلوم	٢٤	20.0%
	بكالوريوس	٧٢	60.0%
	دراسات عليا	١٢	10.0%
سنوات الخبرة في البنك	١-٥ سنوات	٣٦	30.0%
	٦-١٠ سنوات	٤٠	33.3%
	١١-١٥ سنة	٢٤	20.0%
	١٦ سنة فأكثر	٢٠	16.7%
المركز الوظيفي	نائب مدير	١٢	10.0%
	رئيس قسم	٥٢	43.3%
	موظف	٥٦	46.7%

يتبين من الجدول أعلاه أن تركيبة مفردات عينة الدراسة كانت ٥٦,٧٪ للذكور بينما كانت بالنسبة للإناث ٤٣,٣٪ وعلى الرغم من أن النتيجة طبيعية لكون الذكور العاملين أعلى من الإناث في البنوك التجارية إلا أنه يلاحظ ارتفاع نسبة العاملات من الإناث في مجال النشاط المصرفي.

يظهر الجدول أعلاه توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الفئة العمرية ونلاحظ أن غالبية أعمار عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٢٢-٣٠ سنة حيث بلغت نسبتهم ٤٠٪ بينما بلغت نسبة الفئة العمرية (٣١-٤٠ سنة) ١٨٪ من إجمالي عينة الدراسة، وبلغت نسبة الفئة العمرية (٤١-٥٠ سنة) ٢٠٪ وبلغت نسبة الفئة العمرية التي تتجاوز الـ (٥٠ سنة) ١٠٪ من إجمالي مفردات عينة الدراسة.

يبين الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة مؤهل بكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم ٦٠٪ بينما بلغت نسبة حملة الدبلوم ٢٠٪ من إجمالي عينة الدراسة وبلغت نسبة حملة الدراسات العليا وشهادة الثانوية ١٠٪ لكل منهما على التوالي.

يشير الجدول أعلاه إلى أن أكثر أفراد عينة الدراسة ممن لهم خبرة في البنك من ٦-١٠ سنوات حيث بلغت نسبتهم ٣٣,٣٪، في حين بلغت نسبة من تتراوح خبراتهم من (١-٥ سنوات) ٣٠٪ وبلغت نسبة من تتراوح خبرتهم من (١١-١٥ سنة) ٢٠٪ وبلغت نسبة من تزيد خبراتهم عن ١٦ سنة ١٦,٧٪.

يظهر الجدول أعلاه أن أكثر أفراد عينة الدراسة هم من الموظفين حيث بلغت نسبتهم ٤٦,٧٪ وبلغت نسبة رؤساء الأقسام ٤٣,٣٪ بينما بلغت نسبة نواب المدراء ١٠٪ من إجمالي عينة الدراسة والبالغة (١٢٠) موظفا وموظفة

أداة الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية تكونت من قسمين تمثل القسم الأول بالمعلومات الديموغرافية بينما تمثل القسم الثاني بالفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة.

صدق الأداة:

تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية الجامعات الأردنية لإبداء الرأي في مدى ملائمة الفقرات وصياغتها اللغوية وقد قام الباحث بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء ملاحظاتهم.

ثبات الأداة

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ وذلك للتأكد من ثبات الأداة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الباحث بتفريغ البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) Package for the Social Sciences وتم استخدام الأساليب الإحصائية المختلفة كالنسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الانحدار البسيط.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس استخدام تكنولوجيا المعلومات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
١	يستخدم البنك تكنولوجيا معلومات لخدمة كافة الفروع	4.17	.823	3	مرتفع
٢	يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة.	3.88	.852	7	مرتفع
٣	يوفر البنك التسهيلات اللوجستية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	4.23	.764	1	مرتفع
٤	يتوافر لدى البنك قاعدة بيانات لاستخدامها من كافة الفروع	4.20	.846	2	مرتفع
٥	يوجد في البنك شبكة اتصالات حديثة وفعالة	4.02	1.096	6	مرتفع
٦	يقوم البنك بتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة	4.14	.882	5	مرتفع
٧	يستخدم البنك تكنولوجيا معلومات متطورة	4.16	.810	4	مرتفع

يشير الجدول رقم (٢)، إلى أن المتوسطات الحسابية للعبارات التي تقيس استخدام البنوك الأردنية لتكنولوجيا المعلومات تراوحت ما بين (٣,٨٨) - (٤,٢٣)، وجميعها تشير إلى موافقة عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذا الاستخدام بمستوى موافقة مرتفع، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٣) والتي تنص على: «يوفر البنك التسهيلات اللوجستية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات»، جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (٤,٢٣)، وبمستوى مرتفع بينما جاءت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على «يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة». على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٨) وبمستوى مرتفع.

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٨	تسهم تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية	4.42	.805	١	مرتفع
٩	تدعم الإدارة العليا كافة الجهود التي تحقق جودة الخدمات المصرفية	4.08	.922	٢	مرتفع
١٠	تساعد التكنولوجيا المتطورة في تحسين الخدمة المصرفية	4.05	1.052	٤	مرتفع
١١	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية	4.08	1.009	٣	مرتفع
١٢	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تلبية رغبات العملاء بسرعة	4.00	1.100	٧	مرتفع
١٣	تسهم تكنولوجيات المعلومات في تقديم خدمة مصرفية دقيقة	4.03	1.115	٥	مرتفع
١٤	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحسين خدمة العملاء	4.03	1.115	٦	مرتفع

يتبين من الجدول (٣)، أن المتوسطات الحسابية للعبارات التي تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية تراوحت ما بين (٤,٠٠) - (٤,٢٣)، وجميعها تشير إلى موافقة عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذا الأثر بمستوى مرتفع، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٨) والتي تنص على «تسهم تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية»، جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (٤,٢٣)، وبمستوى مرتفع بينما جاءت الفقرة رقم (١٢) والتي تنص على «تساعد تكنولوجيا المعلومات في تلبية رغبات العملاء بسرعة» على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠) وبمستوى مرتفع.



جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنك

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
١٥	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية	4.40	.844	١	مرتفع
١٦	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف على زيادة الإيرادات	4.08	.931	٤	مرتفع
١٧	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تخفيف الأعمال الروتينية	4.20	.805	٣	مرتفع
١٨	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد العاملين	3.91	1.037	٦	مرتفع
١٩	تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير وقت إنتاج الخدمة المصرفية	3.76	1.202	٧	مرتفع
٢٠	تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد العملاء	3.97	.916	٥	مرتفع
٢١	يؤدي تحسين خدمة العملاء إلى زيادة ولاء العميل	4.31	.797	٢	مرتفع

يظهر الجدول (٤)، أن المتوسطات الحسابية للعبارات التي تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنوك التجارية تراوحت ما بين (٣,٧٦) -

(٤٠,٤)، وجميعها تشير إلى موافقة عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذا الأثر بمستويات موافقة مرتفعة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على «تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض كلفة الخدمات المصرفية»، جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (٦,٢٧)، وبمستوى مرتفع بينما جاءت الفقرة رقم (١٩) والتي تنص على «تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير وقت إنتاج الخدمة المصرفية» على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٥,٦٥) وبمستوى مرتفع.



جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على الفقرات التي تقيس أثر تكنولوجيا المعلومات على الحصة السوقية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٢٢	يدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات المركز التنافسي للبنك	3.86	.882	٢	مرتفع
٢٣	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية	3.71	1.095	٦	مرتفع
٢٤	تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة ترويجية للبنك	3.72	.987	٥	مرتفع
٢٥	تزيد تكنولوجيا المعلومات من درجة ولاء الزبون القديم	3.90	1.148	١	مرتفع
٢٦	تعمل تكنولوجيا المعلومات على جذب زبائن جدد	3.68	1.069	٧	مرتفع
٢٧	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في زيادة قنوات توزيع الخدمة المصرفية	3.83	1.172	٣	مرتفع
٢٨	توفر تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات مختلفة للعملاء	3.82	1.202	٤	مرتفع

يشير الجدول (٥)، إلى أن المتوسطات الحسابية للعبارات التي تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصة السوقية تراوحت ما بين (٣,٦٨) - (٣,٩٠)، وجميعها تشير إلى موافقة عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذا الأثر بمستويات موافقة مرتفعة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة رقم (٢٥) والتي تنص على «تزيد تكنولوجيا المعلومات من درجة ولاء الزبون القديم»، جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (٣,٩٠)، وبمستوى مرتفع بينما جاءت الفقرة رقم (٢٦) والتي تنص على «تعمل تكنولوجيا المعلومات على جذب زبائن جدد» على المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٨) وبمستوى مرتفع أيضا.

اختبار الفرضيات:

الفرض الرئيسي الأول:

H_0 : لا تستخدم البنوك الأردنية تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها المصرفية

جدول رقم (٦) اختبار الفرض الرئيسي الأول

استخدام البنوك الأردنية لتكنولوجيا المعلومات في أنشطتها

نتيجة الفرضية العدمية	Sig. (ألفا)	درجة الحرية	T الجدولية	T المحسوبة
رفض	٠.٠٠١	١١٩	١.٩٧٦٦	٢٦.٢٣٩

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار **One sample T-Test** ويبين الجدول أعلاه أن قيمة (T المحسوبة=٢٦,٢٣٩) أكبر من قيمتها الجدولية، وهذه القيمة دالة إحصائيا لان قيمة (ألفا) أقل من (٠,٠٥)، وبناء عليه ترفض الفرضية العدمية (H_0)

وتقبل الفرضية البديلة وهذا يعني أنه البنوك الأردنية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها المصرفية

الفرض الرئيسي الثاني:

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على اكتساب البنوك الأردنية للميزة التنافسية.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط والجدول التالي يوضح النتائج

جدول (٦)

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني

وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للبنوك

معاملات الانحدار					Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B	المتغير المستقل						
0.000	11.759	0.101	١,١٨٧	تكنولوجيا المعلومات	0.000	1	138.280	0.540	0.735	الميزة التنافسية

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يتبين من الجدول (٦) بأن نموذج الانحدار البسيط يشير إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات من ناحية والميزة التنافسية من ناحية أخرى إذ أن قيمة F المحسوبة تساوي (١٣٨,٢٨٠) وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر (٥٤٪) من التغيرات في الميزة التنافسية المصرفية وأن زيادة وحدة واحدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات ستزيد من الميزة التنافسية ب (٠,٥٤). ويمثل أثر المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا) على المتغير التابع (الميزة التنافسية) وهذا الأثر

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية
د/ عبد السلام بعارة

معنوي لان قيمة t المحسوبة (١١,٧٥٩) معنوية لدى مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وعليه هناك أثر معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرض البديلة التي تنص «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية في البنوك الأردنية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)».

الفرض الفرعي الأول
الفرض الرئيسي الثاني:

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على اكتساب البنوك الأردنية للميزة التنافسية.
ويتفرع عن هذا الفرض أربعة فروض فرعية كالآتي:

الفرض الفرعي الأول

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية.

جدول (٧)

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول

معاملات الانحدار					Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	t المحسوب ة	الخطأ المعياري	B	المتغير المستقل						
0.00 0	١٠,٥٥٢	0.11 0	1.15 9	تكنولوجيا المعلومات	0.00 0	1	111.33 4	.485	0.697	جودة الخدمات المصرفية

										ة
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يتبين من الجدول (٨) بأن نموذج الانحدار البسيط يشير إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات من ناحية وجودة الخدمات المصرفية من ناحية أخرى إذ أن قيمة F المحسوبة تساوي (١١١,٣٣٤) وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر (٤٨,٥٪) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية وأن زيادة وحدة واحدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات ستزيد من جودة الخدمات المصرفية ب (٠,٤٨٥). ويمثل أثر المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا) على المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية) وهذا الأثر معنوي لأن قيمة t المحسوبة (١٠,٥٥٢) معنوية لدى مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية $(\alpha \leq 0.05)$. وعليه هناك أثر معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرض البديلة التي تنص «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية البنوك الأردنية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ ».

الفرض الفرعي الثاني

H_0 : لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية.

جدول (٩)

نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني

معاملات الانحدار					Sig*	DF	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig*	t	الخطأ المعياري	B	المتغير المستقل	مستوى الدلالة	درجات الحرية	المحسوبة			
٠,٠٠٠	٨,٩٠٤	٠,١٠٦	٠,٩٤١	تكنولوجيا المعلومات	٠,٠٠٠	١	٧٩,٢٨٧	٠,٤٠٢	٠,٦٢٤	ربحية البنوك

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول (٩) بأن نموذج الانحدار البسيط يشير إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات من ناحية والربحية من ناحية أخرى إذ أن قيمة F المحسوبة تساوي (٧٩,٢٨٧) وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر (٤٠,٢٪) من التغيرات في ربحية البنوك وإن زيادة وحدة واحدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات ستزيد من تخفيض التكاليف ب (٠,٤٠٢). ويمثل أثر المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا) على المتغير التابع (ربحية البنك) وهذا الأثر معنوي لأن قيمة t المحسوبة (٨,٩٠٤) معنوية لدى مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وعليه هناك أثر معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرض البديلة التي تنص «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على ربحية البنوك الأردنية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)».

الفرض الفرعي الثالث

H₀: لا يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على زيادة الحصة السوقية في البنوك الأردنية

جدول (١٠)

نتائج اختبار الفرضي الفرعي الثالث

معاملات الانحدار					Sig*	DF	F	R ²	R	المتغير
Sig*	t	الخطأ	B	المتغير	مستوى	درجات	المحسوبة	معامل	معامل	التابع
مستوى	المحسوبة	العياري		المستقل	الدلالة	الحرية		التحديد	الارتباط	
الدلالة										
٠,٠٠٠	١٠,٩٠٠	٠,١٣٤	١,٤٦٠	تكنولوجيا المعلومات	٠,٠٠٠	٧٤	١١٨,٨٢٠	٠,٥٠٢	٠,٧٠٨	الحصة السوقية

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول (١٠) بان نموذج الانحدار البسيط يشير إلى وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات من ناحية والحصة السوقية من ناحية أخرى إذ أن قيمة F المحسوبة تساوي (١١٨,٨٢٠) وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر (٥٠,٢٪) من التغيرات في الحصة السوقية وأن زيادة وحدة واحدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات ستزيد من ربحية البنوك ب (٠,٥٠٢). ويمثل أثر المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا) على المتغير التابع (الحصة السوقية) وهذا الأثر معنوي لأن قيمة t المحسوبة (١٠,٩٠٠) معنوية لدى مقارنتها بمستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وعليه هناك أثر معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصة السوقية للبنوك الأردنية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)».

النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ١- تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أهم الموارد التي تزود كافة الوحدات البنكية بالمعلومات مما يساعد الإدارة والعاملين في اتخاذ القرارات الرشيدة
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة أن البنوك الأردنية تستخدم تكنولوجيا المعلومات بهدف كسب ميزة تنافسية.
- ٣- أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشرفا ٢٠٠٨.
- ٤- ظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية في البنوك الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الشرفا ٢٠٠٨.
- ٥- وكما بينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة الحصة السوقية للبنوك الأردنية وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة.

التوصيات

- ١- مواكبة أحدث التطورات في الخدمات المصرفية الحديثة وذلك لتعزيز مركزها التنافسي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، خاصة في ظل تحرير الأسواق المالية بعد دخول الأردن منظمة التجارة العالمية

- ٢- العمل على زيادة عدد الموظفين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات داخل البنوك الأردنية نظرا لتزايد استخدام هذه التكنولوجيا في عملها بشكل لتوفير الوقت والجهد والتكلفة
- ٣- وضع إستراتيجية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات في إطار الإستراتيجية العامة للبنوك ومتابعة تنفيذها وتقييمها بين الحين والآخر لتحديد مدى مساهمتها في الميزة التنافسية للمصرف
- ٤- دراسة أوضاع المنافسة بين الحين والآخر لتحسين مستوى الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء والحفاظ على تقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق توقعات العملاء
- ٥- توفير عمالة مدربة والعمل على تأهيلها بين الفترة والأخرى وذلك لتكون قادرة على التعامل مع المتغيرات التكنولوجية ومتابعة احدث التقنيات في العمل المصرفي.
- ٦- العمل على حماية معلوماتها وخاصة من قبل التعرض إلى الفيروسات التي قد تدمر كل البرمجيات.

قائمة المراجع

أولا : المراجع العربية

الكتب

- الجاسم، جعفر (٢٠٠٥). تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن.
- السلمي، علي. (٢٠٠١). "إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية"، القاهرة، الطبعة الأولى: دار قباء للطباعة والنشر
- عباس، طارق (٢٠٠٤) مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر. والتوزيع، القاهرة، مصر
- قنديلجي، عامر (٢٠١٠). المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- مغربي، عبد الحميد، (٢٠٠٦)، "الإدارة الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين". المكتبة العصرية، المنصورة، مصر
- ياسين، سعد (٢٠٠٩). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. دار المناهج، عمان، الأردن

الرسائل والاطاريح

- الشرفا سلوى محمد (٢٠٠٨) دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة

الدوريات

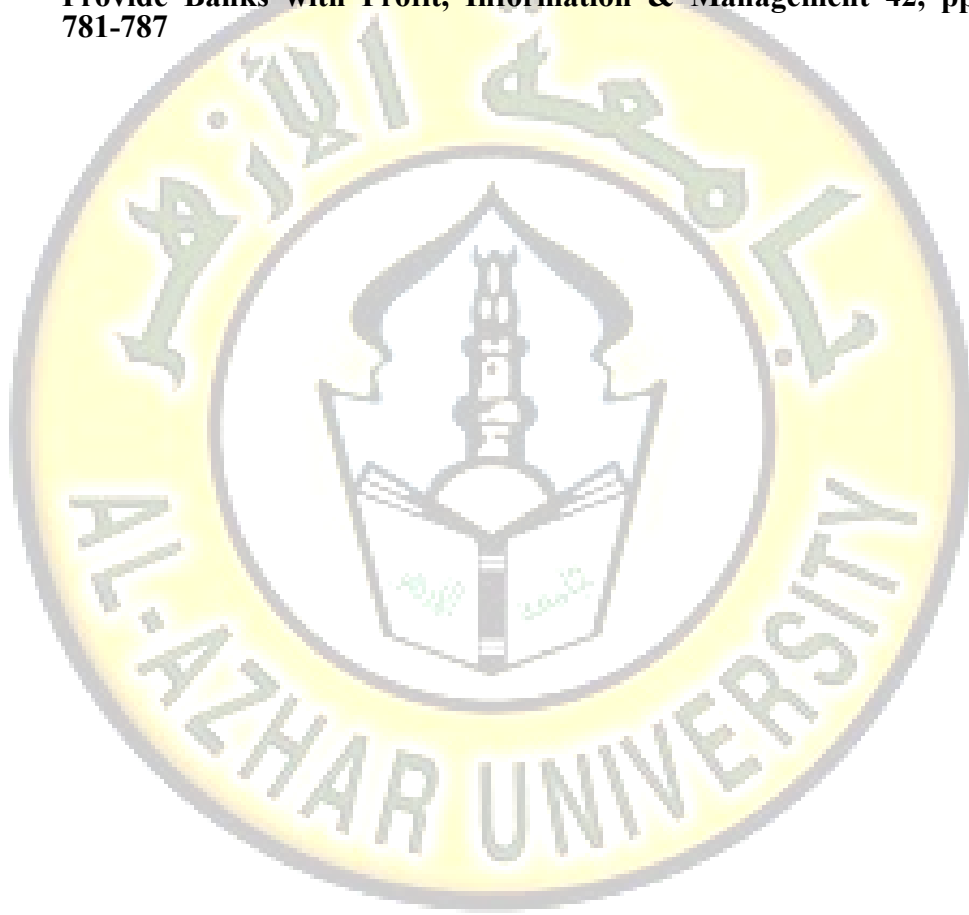
- المصارف ديناصورات تواجه الإنقراض (دراسة ميدانية على البنوك الأردنية) مجلة علوم إنسانية، العدد ٤٥
- خوالدة، رياض، وحنيطي، محمد، (٢٠٠٨)، «أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات الأردنية». مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد ٣٥، عدد ٢،
- عبيد شاهر (٢٠١٢) دور الخدمات الألكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة: نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية ١٦-١٧/٢٠١٠

ثانيا: المراجع الأجنبية

Articles

- Beccalli, E., 2007. Does IT Improvement Improve Bank Performance? Journal of Banking and Finance 31, 2205–2230.
- Berger, A., 2003. The Economic Effects of Technological Progress: Evidence From the Banking Industry. Journal of Money, Credit and Banking 35, 141–176.
- Elsabbagh , Zoheir ,(2003)The Impact Of Information Technology On Achieving A Competitive Advantage In Banking Sector In Jordan”, Al-Basaer , Vol.7 , No.1, 2003
- Hossein Ahmadiresaei (2011) The Effect of Information Technology in Saderat Banking System, Procedia - Social and Behavioral Sciences 30 pp 23 – 26
- Kozak, S. (2005) The Role of Information Technology in the Profit and Cost Efficiency Improvements of the Banking Sector, Journal of Academy of Business and Economics
- Lin, Bou-Wen (2007), Information Technology Capability and Value Creation: Evidence From the US Banking industry, Technology in Society 29 , pp 93–106

- Saeid Khajeh Dangolani (2011), The Impact of Information Technology in Banking System (A Case Study in Bank Keshavarzi IRAN), Procedia - Social and Behavioral Sciences , 30 pp 13 – 16
- Ugwu L.O., T.O. Oyeibisi, , M.O. Ilori b, E.R. Adagunodo(2000) Organizational Impact of Information Technology on the Banking and Insurance Sector in Nigeria, Technovation 20 pp 711–721
- Wesley , S. and Paul, S (2003), Does Information Technology Provide Banks with Profit, Information & Management 42, pp 781-787



توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الخيارات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	٦٨	56.7%
	إناث	٥٢	43.3%
العمر	٢٢-٣٠ سنة	٤٨	40.0%
	٣١-٤٠ سنة	٣٦	30.0%
	٤١-٥٠ سنة	٢٤	20.0%
	٥١ سنة فما فوق	١٢	10.0%
المؤهل العلمي	ثانوي	١٢	10.0%
	دبلوم	٢٤	20.0%
	بكالوريوس	٧٢	60.0%
	دراسات عليا	١٢	10.0%
سنوات الخبرة في البنك	١-٥ سنوات	٣٦	30.0%
	٦-١٠ سنوات	٤٠	33.3%
	١١-١٥ سنة	٢٤	20.0%
	١٦ سنة فأكثر	٢٠	16.7%
المركز الوظيفي	نائب مدير	١٢	10.0%
	رئيس قسم	٥٢	43.3%
	موظف	٥٦	46.7%

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستبيان

الأخ الموظف / الأخت الموظفة

يقوم الباحث بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية، أرجو التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة المرفقة، علماً بأن المعلومات التي سأحصل عليها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

شكراً لتعاونكم

الباحث



أسئلة الاستبيان

أولاً: المعلومات الشخصية

١- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

٢- العمر:

☐ ٣١-٤٠

☐ ٢٢-٣٠ سنة

☐ ٥١ فأكثر

☐ ٤١-٥٠ سنة

٣- المؤهل العلمي:

☐ دبلوم

☐ ثانوي

☐ دراسات عليا

☐ بكالوريوس

٤- سنوات الخبرة

☐ ٦-١٠ سنوات

☐ ١-٥ سنوات

☐ ١٦ فأكثر

☐ ١١-١٥

٥- المركز الوظيفي:

☐ نائب مدير

☐ مدير

☐ موظف

☐ رئيس قسم

أدناه مجموعة من العبارات التي تقيس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

يرجى وضع إشارة (x) إزاء الإجابة المناسبة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	استخدام تكنولوجيا المعلومات يستخدم البنك تكنولوجيا معلومات لخدمة كافة الفروع					
٢	يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة.					
٣	يوفر البنك التسهيلات اللوجستية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات					
٤	يتوافر لدى البنك قاعدة بيانات لاستخدامها من كافة الفروع					
٥	يوجد في البنك شبكة اتصالات حديثة وفعالة					
٦	يقوم البنك بتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة					
٧	يستخدم البنك تكنولوجيا معلومات متطورة					
٨	جودة الخدمات المصرفية تسهم تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية					

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية
د/ عبد السلام بعارة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٩	تدعم الإدارة العليا كافة الجهود التي تحقق جودة الخدمات المصرفية					
١٠	تساعد التكنولوجيا المتطورة في تحسين الخدمة المصرفية					
١١	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية					
١٢	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تلبية رغبات العملاء بسرعة					
١٣	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمة مصرفية دقيقة					
١٤	تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحسين خدمة العملاء					
١٥	ربحية البنك تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض كلفة الخدمات المصرفية					
١٦	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصرف على زيادة الإيرادات					
١٧	تساعد تكنولوجيا المعلومات في تخفيف الأعمال الروتينية					

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١٨	تسهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض عدد العاملين					
١٩	تسهم تكنولوجيا المعلومات في توفير وقت إنتاج الخدمة المصرفية					
٢٠	تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد العملاء					
٢١	يؤدي تحسين خدمة العملاء إلى زيادة ولاء العميل					
٢٢	زيادة الحصة السوقية يدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات المركز التنافسي للبنك					
٢٣	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسويق الخدمات المصرفية					
٢٤	تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة ترويجية للبنك					
٢٥	تزيد تكنولوجيا المعلومات من درجة ولاء الزبون القديم					
٢٦	تعمل تكنولوجيا المعلومات على جذب زبائن جدد					

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الأردنية
د/ عبد السلام بعارة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٢٧	تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في زيادة قنوات توزيع الخدمة المصرفية					
٢٨	توفر تكنولوجيا المعلومات في توفير معلومات مختلفة للعملاء					

