IJSSP

المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م

www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

[أثر نظم المعلومات الإدارية على الميزة التنافسية تطبيقية على شركات قطاع الاتصالات السودانية]

إعداد الباحثين:
[د.نسيبه عزام ابراهيم -كلية النصر التقنية]
[د.أحمد حسن عبدالقادر عوض الله _ كلية المنارة الجامعية]
[د صفاء حسن على كرار – جامعة الطائف]
[د.لينا محمد احمد بابكر -كلية البيان للعلوم والتكنولوجيا]

المستخلص:
هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر مكونات نظم المعلومات الادرية علي الميزة التنافسية ، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدارسة. وكذلك تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة ، تم الاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية (الحصصية) لجمع بيانات .تم توزيع عدد 384 استبانه لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل 81 % .وكذلك تم الاعتماد علي نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وفيها استخدم برنامج (Amos) وتم استخدام اختبار ألفا كرنباخ للاعتمادية واستخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار فرضيات الدارسة . وقد أوضحت نتائج الدارسة وجود أثر مباشر لمكونات نظم المعلومات الادارية علي التميز ، بينما عدم وجود أثر لمكونات المادية لنظم المعلومات الادارية علي الاستجابة، أووصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها علي المؤسسات محل الدراسة بصفة خاصة بضرورة الاهتمام بمكونات نظم المعلومات الادارية لدوره الهام في زيادة وخلق الميزة التنافسية وكذلك بين التاثير النظري والتطبيقي و اقتراحات ببحوث مستقبلية.
الكلمات ألمفتاحيه : مكونات نظم المعلومات الادرية ، الميزة التنافسية.

Abstract:
The study aims to identify the impact of Management Information System Comonents on compeative advangte. ,the model of study was built on the assumptions based on the literature of the study was to develop metrics study based on previous studies, for the nature of the study was rely on Non-probability sample . designed a questionnaire to collect data were distributed to a number of 384 questionnaires valid for analysis at a rate of 81% ,Used (AMOS) program, was used Cronbach's Alpha to test reliability and used path analysis to test the hypotheses of the study. The results of the study showed that there is a positive effect Management Information System on compeative advangte. And the Hard ware Comonents of Management Information System is not a positive effect on Respond, The study recommended that the firms of studay must be attention to Management Information System Comonents for its an important role improving compeative advangte also have been The theoretical and practical implications and suggestions for future researches.
Key words: Management Information System Comonents, Compeative Advangte.

المقدمة :

تشهد منظمات الاعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنلوجيا المعلومات والاتصالات ، الامر الذي دعا ادارات المنظمات الي السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق الاهداف واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة التي تمكن من البقاء والاستمرار وتحقيق الميزة التنافسية ، وفي ظل التغيرات المتسارعة فلم تعد الاساليب الحالية قادرة علي مواكبة التطورات في المختلفة المجالات (Goran,2006) ، وقد اصبحت حاجة المنظمات لميزة اضافية مطلبا ملحا ومهما خاصة بالنسبة لتلك

التنظيمات التي تسعي الي التميز في الاداء والمحافظة علي استمراريتها في بيئة تنافسية، اذ تواجهها تحديات متجددة ومتغيرة تتطلب تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق اهداف المنظمة مما يوجب علي الادارة توفير فرص التجديد والتحديث في اساليب العمل الذي بدوره يتطلب البيئة المناسبة (نجم,2008) .

نتيجة لضعف قدرتها لتحول الي المنافسة وتطوير المناخ لدعم الميزة الاضافية تلاقي المنظمات في الدول النامية تهديدات مستمرة ، جعلت منظمات الاعمال في الدول النامية مستقبل للتكنلوجيا من الدول المتطورة (Sagar & Bloomberg,2010) والمنظمات السودانية ليست بمعذل عن منظمات هذه الدول إذ تعاني المنظمات في السودان من العديد من التحديات تتبلور في منافسة تزداد حدتها ، وتتعدد مصادرها فهناك منافسة أنشأتها تكتلات وتحالفات المؤسسات الكبيرة وتنامي عمليات المؤسسات العالمية ومتعددة الجنسيات ، ومنافسة تزداد حدتها مع تزايد عدد التكتلات الإقليمية بين العديد من الدول . كل ذلك أدى إلى اهتمامات عديدة ومتجددة للمؤسسات ركزت في الأساس على كل ما له علاقة بالتنافس والبيئة التنافسية وهو البحث عن الإبداع لتوفير الميزة التنافسية المناسبة لمواجهة هذه التحديات لتحقيق أحسن أداء ، إذ تمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية التي يرتكز عليها أداء المنظمات ومن النادر أن تمتلك منظمات الأعمال سبق تنافسي على كافة الأصعدة وفي جميع المجالات قياسابالمنافسين الآخرين ، نظرا لمحدودية موارد المنظمات من جانب ،وبناء قدرات مميزة تستند وتتبادل التأثير مع القدرات المميزة للمنظمات الاخرى من جانب آخر(Abu Kareem, A. (2013) .

تعد نظم المعلومات احدي الاساليب الحديث والادوات الرئيسية القادرة علي خلق الميزة داخل المنظمات والتي من خلاله يُمكنّها من زيادة قدرتها التنافسية للبقاء والاستمرار في ظل المتغيرات المتلاحقة التي تؤثر على العالم أجمع ، وتعد نظم المعلومات المنتج للمعلومات التي تعتبر موردا رئيسيا من موارد المنظمة اكثر من اي وقت مضي ومع التطورات السريعة والمستمرة في مجال العمل المختلفة(Nilobon et al ,2005) . نظرا لضرورة التعرف علي عناصر نظام المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات السودانية ومدي جودة الخدمة المقدمة عبر هذه النظم الذي ينعكس علي درجة التميز علي المنافسين الذي يمكن ان تحققه جاءت هذه الدراسة لمعرفة ذالك.

مشكلة الدراسة

ونظرا لاهمية المعلومات في حياة المنظمات المعاصرة والإتجاه نحو نظم المعلومات الادارية ودراسة عواملها لضمان تدفق المعلومات من المنظمات واليها بالشكل والكمية المناسبة والوقت المناسب والجودة الملائمة ،لانه ضروري التاكد من جودة وقيمة مخرجاته والتي بدورها تساعد علي خلق مايسمي بالميزة الاضافية (ابراهيم ميده , 2009). والمنظمات السودانية تعاني العديد من التحديات تتبلور في منافسة تزداد حدتها ، وتتعدد مصادرها فهناك منافسة أنشأتها تكتلات وتحالفات المؤسسات الكبيرة وتنامي عمليات المؤسسات العالمية ومتعددة الجنسيات ، ومنافسة تزداد حدتها مع تزايد عدد التكتلات الإقليمية بين العديد من الدول . كل ذلك أدى إلى اهتمامات عديدة ومتجددة للمؤسسات ركزت في الأساس على كل ما له علاقة بالتنافس والبيئة التنافسية

عليه تتلخص مشكلة الدراسة في إختبار أثر مكونات نظم المعلومات الادارية علي الميزة التنافسية ؟

وقد اثارت هذه المشكلة مجموعة تساؤلات تمثلت في السؤال الرئيسي التالي :

ماهو أثر مكونات نظم المعلومات الادارية علي الميزة التنافسية ؟ تتفرع منه اسئلة

هل هنالك اثر بين مكونات نظم المعلومات الادارية والاستجابة ؟

هل هنالك اثر بين مكونات نظم المعلومات الادارية والتميز ؟

اهداف الدراسة :-

وبناء علي ذالك تهدف الورقة الي دراسة العلاقة المباشرة بي نظم المعلومات الادارية و الميزة التنافسية .

- التعرف علي اثر مكونات نظم المعلومات الادارية والاستجابة .1

معرفة اثر مكونات نظم المعلومات الادارية والتميز .2-

اهمية الدراسة :-

1- أهمية الدراسة نظريا تتمثل في انه تتناول العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الادارية علي الميزة التنافسية والذي يعد إضافة علمية ،

2- وعمليا فان نتائج وتوصيات هذه الدراسة من المؤمل أن تساعد متخذي القرارات بالإدارات العليا للمؤسسات بأهمية مكونات نظم المعلومات الادارية وتاثيرها المباشر علي الميزة التنافسية .

فرضيات الدراسة :-

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية و الميزة التنافسية .

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية والاستجابة .

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين مكونات نظم المعلومات الادارية والتميز .

الدراسات السابقة :

1- **دراسة سلمى عمر الخليفة (2017)** خصائص نظم المعلومات الادارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة "من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم – السودان" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي أثر خصائص نظم المعلومات الادارية على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومن اجل تحقيق ذلك صمم الباحث استبانة ثم قام بتوزيعها علي عينة عشوائية للعاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم – السودان. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة بين خصائص نظم المعلومات الادارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في البنوك محل الدراسة.

2- **دراسة هشام عثمان المبيضين (2015)** نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية ، تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وجدت الدراسة أن تصّورات العينة لمستوى أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية ومستوى الميزة التنافسية كان متوسطاً، وأن ميزة التحالفات والشراكات قد احتلت المرتبة الأولى ، إضافة لوجود أثر لتطبيق نظم المعلومات الإست ا رتيجية في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة الأقل، والتمايز، التحالفات). وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان أبرزها،الاهتمام ببناء موارد المعلومات الإستراتيجية والاهتمام بمدخلات نظم المعلومات الإستراتيجية وزيادة كفاءة التنسيق بين العمليات .

3- **أحمد عارف صلاح (2018)** دور توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن هدفت الدراسة التعرف إلى دور توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن، وتكوَّنت عينة الدراسة من (90) فرداً من مديري ورؤساء الأقسام في وزارة التربية والتعليم في الأردن. وتمَّ استخدام استبانه لجمع البيانات، واشتملت على مجالي مستلزمات نظم المعلومات الإدارية، والأداء الوظيفي. أظهرت النتائج أنَّ مستوى الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم جاء بدرجة عالية، وتتوافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن بدرجة عالية، كما أظهرت النتائج وجود أثر بارز لمستلزمات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي، وكان مجال المستلزمات التنظيمية هو الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز اهتمام إدارة وزارة التربية والتعليم باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.

4- **دراسة (Abu Kareem, 2013)** اثر نظم المعلومات الإدارية علي تحسين الأداء الإداري عند الموظفين اشارة إلى وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات الإدارية المتمثلة بالأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتحسين الأداء الإداري عند الموظفين؛ فكلما زاد الإهتمام بقواعد البيانات لنظم المعلومات الإدارية وتحديثها وتطويرها كلما أدى ذلك إلى زيادة سرعة الوصول إلى المعلومات ممَّا ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء.

5- **دراسة : (Ngelechei & Olweny, 2016)** هدفت هذه الد ا رسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في القطاع المصرفي الكيني، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واتخذت الدراسة البنك التجاري الكيني كحالة دراسية في جميع مستوياته الإدارية ، وتم اتخاذ عينة مكونة من (191) موظفاً واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات . توصلت الدراسة: إلى أن البنك التجاري الكيني استثمر في نظم المعلومات الإدارية واستعملها لتحسين مشاركة المعرفة في البنك والتي مكنت المؤسسة من تحقيق الميزة التنافسية **الاطار النظري :**

أولا : مفهوم نظم المعلومات الادارية:

تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة والكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصالات، ممَّا يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات، وتسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل، كما يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساندة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة من خلال مساندة المنظمة على تجميع البيانات الهامة عن العملاء، وتحليل هذه البيانات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، والربط بين المنظمة وعملائها(AlKurdi & Alabed, 2003) .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

تعرف نظم المعلومات بانها مجموعة المكونات المتداخلة وألاجراءت النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التى تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واستراجاعها بهدف دعم العمليات وألادارة و التعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة (lauden & lauden,2002) .

اما نظم المعلومات الادارية المبنية على الحاسب الالى تعبر عن تشكيلة من المنظومات الشبكية المكونة من أجهزة الميكروكمبيوتر مع كمبيوتر مضيف (server) وأجهزة اتصالات بيانات ونظم برمجيات تعمل فى أطار بنية تنظيمية تقنية تعمل مع البنيات البشرية و المادية و الادارية ضمن سياق منظم ومنسق لدعم عمليات وأنشطة الإدارة وعلى وجة الخصوص عمليات اتخاذ القرار غير وشبة الهيكلة وكذا عناصرها الجوهرية من تخطيط تنظيم وتوجية ورقابة وكلماء استطاع هذه النظم ان تحقيق الميزة التنافسية الاستراتجية المؤكده التي لا تحقق إلا من خلال اكتساب وانتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة من منتجات وسلع وخدمات (Abdelqader, Sharf. 2010) .

يمكن تعريفها بأنها مجموعه الأنظمه التى يتم تشغيلها بواسطة الانسان والحاسوب بهدف المساعدة فى صنع القرار ومساندة الوظائف المختلفة للمنظمة عن طريق توفير معلومات عن البيئتين الخارجية والداخلية للمنظمة (ابراهيم سلطان ،2005).

وأشار (Parker & Case, 1993) إلى أنَّ نظم المعلومات القائمة على الحاسوب تتكوَّن من خمسة مكونات رئيسية وهي: المكونات المادية، والمكونات البرمجية، والمعلومات، والبيانات، والمكونات البشرية، والمكونات التنظيمية. ومن خلال نظم المعلومات الإدارية يتم جمع البيانات من مصادر مختلفة ومعالجتها وإرسالها إلى الجهات التي تحتاجها، حيث يلبي النظام الاحتياجات من المعلومات الفردية، والجماعية والمديرين من خلال مجموعة متنوعة من النظم مثل نظم الاستعلام، ونظم التحليل، ونظم النمذجة، ونظم دعم القرار، ويساعد نظام المعلومات الإدارية أيضا في التخطيط الاستراتيجي، والمراقبة الإدارية، والرقابة التشغيلية ومعالجة المعاملات، ويساعد نظام المعلومات الإدارية أيضا الإدارة العليا في تحديد الأهداف والتخطيط الاستراتيجي وأيضا تطوير خطط الأعمال بالإضافة إلى تنفيذها.(Gupta, 2011)

إنَّ أهم الاتجاهات المعاصرة هو نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة، ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية والقرارات الإدارية، والمساعدة في تحسين الأداء (Al-Bakri, 2000).

ونظراً لازدياد نمو المنظمات واتساع نطاق عملها، احتل موضوع الأداء جزءاً من اهتمام المفكرين والممارسين، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الدراسات الأكاديمية، كما تطورت النظرة إليه باعتباره عملية من العمليات الأساسية في إدارة الموارد البشرية أو شؤون الموظفين مثل التخطيط للموارد البشرية، والاختيار والتعين، وتحديد الرواتب والأجور وغيرها من العمليات(Abu-Alnasr, 2008) .

ثانياً : مفهوم الميزة التنافسية:

بداء مفهوم الميزة التنافسية يظهر في بداية الثمانينات من القرن العشرين ، ويعتبر بورتر (porter) أول من قدم إسهامات في هذا المجال من خلال مؤلفه الذي قدمه عام 1985م بعنوان : الإستراتيجية التنافسية . ويشغل مفهوم الميزة التنافسية حيزا هاما في اقتصاديات الأعمال فهي تمثل العنصر الاستراتيجي الحرج الذي يقدم الفرصة الجوهرية لكي تحقق المؤسسة ربحية مستمرة مقارنة مع منافسيها (خالد وحميد ، 2015م) .

كما يشيرمفهوم الميزة التنافسية إلى قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط . وتتحقق من خلال الاستغلال الأمثللإمكانيات والموارد الفنية والمادية والمالية والتنظيمية بالإضافةإلى القدرات والكفاءات والمعرفة التي تتمتع بها المنظمة (مصطفى ، 2006م) ، ويعتبر تحقيق الميزة التنافسية أهم هدف يسعى اليه المديرون في المنظمات باختلاف أنواعها ، الإنتاجية والخدمية والتي تسعى لتحقيق الأرباح وتلك التي تسعى للخدمة الطوعية . وبالحصول على الميزة التنافسية يتحقق للمنظمة أهداف الربحية والنمو والبقاء .

إن أول من عرف الميزة التنافسية هو M.Porter حيث استخدم هذا المصطلح في كتابة (Competitive Advantage) وهو يرى أن الميزة التنافسية عبارة عن قدرة المؤسسة على تقديم سلعة أو خدمة ذات تكلفة اقل أو منتج متميز على نظيرة في الأسواق مع قدرة هذه المؤسسة على الاستمرار في الحفاظ على هذه الميزة . (إسماعيل ، 2009م) . وعرفت الميزة التنافسية على أنها القدرة والإمكانية على تقديم خدمات ذات قيمة متفوقة للمستفيدين (هشام حريز ،2014).

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

وفي هذه الدراسة يتم تعريف الميزة التنافسية بانها القدرة والإمكانية على تقديم خدمات ومنتجات ذات قيمة متفوقة للمستفيدين وذلك عن طريق الاستجابة والتميز في الخدمات والمنتجات المقدمة ، ومن اهم ابعاد الميزة التنافسية المستخدمة في دراستنا هذه **الاستجابة:** قدرة المنظمة على الاستجابة لمتطلبات واحتياجات المستفيدين من الخدمات والمنتجات بالسرعة والوقت المحدد (هشام حريز ،2014). **والتميز** تقديم المؤسسة لخدمات ومنتجات فريدة مختلفة عن المؤسسات الأخرى، وذلك من خلال إضافة خصائص فريدة لها مما يعطيها جاذبية تنافسية في السوق (Burcu Kör,2013).

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية ، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية ، حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات على النحو التالي: حيث تم إعطاء أرقام لهذه العبارات في عملية التحليل وذلك على النحو التالي : الرقم (5) يقابل أوافق بشدة. والرقم (4)أوافق. والرقم (3)محايد. والرقم (2) لا أوافق. والرقم (1) لا أوافق بشدة. وتمت مراعات كل الجوانب الأساسية في صياغة الأسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع .

إختبار صدق المحتوي :

بعد الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (5) من المحكمين في مجال الإدارة , وقد طلب من المحكمين إبداء أرائهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة . وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليها ، وقد اعتبر الباحثين الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فأن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له . وبذلك تمَّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية .

إختبار ثبات درجة اعتمادية الاستبانه :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلي(1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصداقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصداقية لا كثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرونباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضًا في الأدب (Bowling, 2009) . والجدول رقم (1) يوضح نتائج اختبار الفا كرونباخ (Cronbach's alpha) بعد إجراء التحليل ألعاملي الاستكشافي ، يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل المتغيرات فنجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (1) نتائج اختبار الاعتمادية الفا كورنباخ لمتغيرات الدراسة

اسم المحور	نوع المتغير	ألفا كورنباخ
المستلزمات المادية لنظم المعلومات الادارية	المستقل	**914**
المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الادارية	المستقل	**875**
الاستجابة	التابع	**732**
التميز	التابع	**917**

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

من الجدول (1) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفأ كرنباخ لجميع محور الاستبيان اكبر من (70) وهذا يعنى هذه القيم توافر درجة من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلى (859) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات كل الابعاد

مجتمع الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات وتكون مجتمع الدراسة من عينة من مؤسسات القطاع التصالات السودانية .

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

عينة الدراسة :

وقد تم الإعتماد على أسلوب العينة لأنه من غير العملي إستقصاء كل عنصر من المجتمع ، وحتى لو كان ممكنا فإن عناصر الوقت والتكلفة وغيرها من الموارد البشرية الأخرى ستحول بين الباحث والقيام بذلك (سيكاران ، 2006) ،عينة الدراسة تتمثل فى جزء او مجموعة فرعية من مجتمع الدراسة والتي تستخدم خلال المراحل الاستكشافية لمشروعات البحوث، لأنها تتيح للباحث جمع البيانات من المجتمع الموجودين في ظروف مريحة للباحث لجمع البيانات (Saunders et al., 2009) وتعتمد على خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل المجتمع ، ووفقا ل(اوما سيكاران ،2006) تم اختيار مفرداتها عن طريق اسلوب العينة غير الاحتمالية (الحصصية) . وتم توزيع عدد 384 استبانة على االشركات المبحوثة وتم استرداد 312استبانة بنسبة بلغت (81%) .

طرق جمع البيانات :

تم جمع البيانات من خلال مصدرين هما : المصادر الثانوية والمصادر الأولية .

تحليل بيانات الدراسة :

جدول رقم (2) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

المصدر :إعداد

الرقم	البيان	الاستجابة
.1	مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	384
.2	مجموع الاستبانة التى تم ارجاعها	361
.3	الاستبانات التي لم تسترد	23
.4	الاسنبيانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	2
.5	الاسنبيانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	47
.6	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل	312
.7	نسبة الاستجابة	%81

الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

وأعتمد الباحثون في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على التحليل الوصفي والمتوسطات والانحراف المعياري للمتغيرات الدراسة كما اعتمد علي أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة , وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا ، تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة .

التحليل الوصفي للبيانات الاساسية للدراسة:

احتوت البيانات الاساسية علي ثمانية عناصر هي : النوع ,العمر , المسمي الوظيفي التخصص الاكاديمي، المؤهل العلمي, الخبرة العملية , عدد الدورات في نظم المعلومات ,طبيعة الخدمة. وحسب توزيع افراد العينة ووفقا لمتغير النوع نجد ان الذكور بلغت نسبتهم (56.1%) وهي اكبر نسبة يليها الاناث بنسبة (43.9%) وهي نسبة متقاربة ، كما اوضح التحليل توزيع مفردات العينة وفقا لمتغير العمر نجد أن الفئة العمرية اقل من 30 سنة شكلت نسبة (30.1%) ، بينما شكلت الفئة من 30-40 سنة نسبة بلغت (35.9%) وهي اكبر نسبة ، ثم الفئة من 40-50 سنة نسبة بلغت (20.8%)، و الفئة اكثر من 50 سنة واقل من60بلغت نسبة (10.9%) ،واخيرا مثلت الفئة من 60فأكثر نسبة (2.2)، وكما اظهر التحليل توزيع مفردات العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة نجد أن نسبة (29.8 %) اقل من 5 سنوات وان نسبة(22.8) من 5 واقل من10 سنوات وان نسبة(18.9%) 10واقل من 15 وان نسبة(12.5%) 15 واقل من 20سنة وان نسبة (16%) 20 فأكثر , في يتعلق بمسمي الوظيفة نجد أن نسبة(6 ,%) مدير عام ، وان نسبة(2.6%) نائب مدير ونسبة(15.7%) مدير إدارة ونسبة(23,7%) رئيس قسم ونسبة(15,4%) مشرف، ونسبة (42%) أخري وهي النسبة الاكبر، في يتعلق بالتخصص الاكاديمي نجد أن نسبة(7 ,8%) مصارف ، وان نسبة(15.1%) مصارف ونسبة(16%) حاسوب ونسبة(18,6%) تخصصات أخري (24,4%) إدارة اعمال وهي النسبة الاكبر، في يتعلق المؤهل العلمي نجد أن نسبة(6 ,%) ثانوي عام ، وان نسبة(7.7%) دبلوم وسيط ونسبة(47.8%) بكلاريوس وهي النسبة الاكبر ونسبة(11,5%) دبلوم عالي ونسبة(29,2%) ماجستير، ونسبة (3,2%) حاملي درجة الدكتواره، في يتعلق بعدد الدورات في مجال نظم المعلومات الادارية نجد أن نسبة(26,3 %) لم يحصلو علي دورة في المجال ، وان نسبة(19.2%) حصلو علي دورة واحدة ونسبة(10.9%) دورتين، ونسبة(43,6%) ثلاثة

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

دورات فأكثر وهي النسبة الاكبر، اما يتعلق بطبيعة الخدمة المقدمة في القطاع نجدأن نسبة(8.7%) تعليمية وان نسبة(30.4%) مصرفية وأن نسبة(10.3%) إتصالات ان نسبة(16%) تأمين وأن نسبة(12.5%) طيران وأن نسبة (7.1%) أوراق مالية وان نسبة(7,4%) صحية ، وأن نسبة (7.7%) فندقية .

التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة :

تم إجراء التحليل ألعاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة بهدف اكتشاف العوامل التي تصف تلك المتغيرات ، ولاختبار الاختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات ، حيث تم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير حسب انحرافها المعياري عن الوسط الحسابي ، بحيث تكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى . وتم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (spss) في إجراء عملية التحليل ألعاملي الاستكشافي حيث تم التحليل لكل متغير على حده ، تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغيرات مع بعضها البعض والمكون من ثلاثة متغيرات وعدد عباراتها (24) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار(0,50) أي بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0,50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل عن (0,50) و التشبعات لا تقل عن(0,50) وقيمة KMO لا تقل عن (0,60) للمتغيرات وقيمة الجزر الكامنة

المتغيرات	العبارات	1	2
متغير المستقل مكونات نظم المعلومات الادارية			
1- المكونات المادية	تتوفر أجهزة حواسيب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب	.760	
	تتوفر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام المعلومات الإدارية المطبقة	.678	
	توفر شبكة نظم المعلومات المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات .	.513	
2- المكونات البرمجية	تتناسب الشبكة العنكبوتية (الرقمية) المتوفرة مع احتياجات عمل نظم المعلومات الإدارية المطبقة	.545	
	تتناسب البرمجيات وشبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في العمل		.597
	توفر الوزارة العدد الكافي والملائم من البرامج لاحتياجاتي في العمل		.672
	توفر الإدارة المختصة البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل		.680
	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل		.658
تابع الميزة التنافسية			
1- الاستجابة	تتميز الشركة بقدرة عالية على تلبية حاجات كافة فئات المتعاملين	**146.**	
	تتمتع الشركة بسرعة تقديم الخدمات في المواعيد حسب حاجات الزبائن	**.781**	
	تتسم الشركة بسرعة المواكبة مع التطورات الجديدة في مجال تقديم الخدمات	**.761**	
	للشركة القدرة على تلبية التغيرات المطلوبة في تصاميم مُنتجاتها وخدماتها	**.752**	
2- التميز	تتعاون الشركة مع شركات عالمية لتحسين قدرتها على تحقيق الجودة في تقديم الخدمات		**.693**

	لدى الشركة توجه واضح للعمل من اجل الحصول على جوائز الجودة		.511
	تقوم الشركة بإجراء دراسات مسحية لتحديد حاجات العملاء ورغباتهم بشكل مستمر		.867
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,944
الجذر الكامن	Bartlett's Test of Sphericity		2821.025
نسبة التباين	Total Variance Explained		68

لا تقل عن الواحد الصحيح كما موضح في الجدول رقم(1).
الجدول رقم (3) التحليل الاستكشافي لمتغيرات االدراسة
المصدر :إعداد االباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

التحليل العاملي التؤكيدي لمتغيرات الدراسة :

حسب نتائج التحليل العاملي الاستكشافي تم التوصل من التحليل الي ان ابعاد متغيرات الدراسة تتكون من اربعة محاور تقيسة (15) ، تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. وتم اختبار هذا النموذج بتطبيق التحليل العاملي التؤكيدي على بيانات الدراسة وتم قياس بناء النموذج لتوضيح أبعاد العلاقة بين محاور النموذج وكانت مقاييس جودة المطابقة التي تم ادخالها في النموذج الاولي قد اعطت مقايسس جودة ذات صلاحية مقبولة كما في الجدول (4)

الجدول (4) مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	1164.688	--	--
DF	671	--	--
CMIN/DF	1.736	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.933	>0.95	Acceptable
SRMR	0.053	<0.08	Excellent
RMSEA	0.049	<0.06	Excellent
PClose	0.680	>0.05	Excellent

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

من الجدول اعلاه نجد ان المؤشرات الدالة على جودة المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوئها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة اذ بلغت قيمة مربع كائ (1.73) وهي ليست مهمة احصائيا عند مستوي (0.05) وبلغت قيمة (RMR) (049.) وهي نسبة اقل من 0.05 .ومؤشر جودة المطابقة (GFI) ومؤشر المطابقة المقارن (CFI) اكبرمن 0.90.وقيم هذه المؤشرات معتمدة احصائيا مما يدلل علي جودة النموذج وقبوله ومواصلات باقي الاختبارات .

تحليل الاعتمادية والصلاحية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al., 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0,70 عن طريق **(CR)** الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من **(AVE,MSV, MaxR(H))** للتاكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي.

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

الجدول (5)الاعتمادية والصلاحية

اسماء المتغيرات	CR	AVE	MSV	ASV	برمجية	مادية	الاستجابة	التميز
مادية	0.940	0.680	0.468	0.331	0.825			
برمجية	0.905	0.507	0.755	0.380	0.645	0.712		
التميز	0.931	0.587	0.521	0.285	0.494	0.653	0.766	
الاستجابة	0.786	0.582	0.379	0.139	0.426	0.239	0.218	0.763

المصدر إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020)

المتوسطات والإنحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة :

الجدول أدناه يبين المتوسطات والإنحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد أن الإنحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
مادية	المستقل	**4.0465**	**60474**	**% = 3 80,4**
برمجية	المستقل	**3.9973**	**65209**	**% = 804**
التميز	تابع	**4.2220**	**64483**	**1% = 86**
الاستجابة	تابع	**3.9187**	**.76469**	**% = 842**

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة في الجدول رقم (6) ان اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحواغلب الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة و يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة ويلاحظ أن الوسط الحسابي لابعاد المتغيرات المستقلة والتابعة تذيد عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي والانحراف المعياري أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات ويشير إلي قوة ابعاد المتغيرات. كما يستنتج أن المستقصين قيد الدراسة يعطون اهتمام اكبر لأبعاد المتغيرات .

تحليل الارتباط (Person Correlation) :

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، والوسيط ، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) إما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين .

الجدول رقم (7) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

			Estimate
المستلزمات المادية لنظم المعلومات الادارية	<-->	الاستجابة	..685
المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الادارية	<-->	الاستجابة	.646
المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الادارية	<-->	التميز	..495
المستلزمات المادية لنظم المعلومات الادارية	<-->	التميز	.878
المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الادارية	<-->	المستلزمات المادية لنظم المعلومات الادارية	..621
التميز	<-->	الاستجابة	.638

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م).

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الأول – البحث الثالث عشر(ص: 288 - 299) 15 – تشرين الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

اختبار فرضيات الدراسة:

Structural Equation Modeling [SEM] نمذجة المعادلة البنائية:

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة , وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث ، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب .

تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية ، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة ، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل ألعاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S, 1996)

الفرضية الأولى : إختبار أثر مكونات نظم المعلومات الادارية (مكونات مادية، مكونات برمجية) علي الإستجابة.

الجدول رقم (8) المسار من مكونات نظم المعلومات الادارية إلى الاستجابة

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الاستجابة	<---	مكونات _مادية	. .071	. 122	.585	. 559	par_30
الاستجابة	<---	مكونات -_برمجية	. 617	.155	3.971	***	par_31

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

من الجدول رقم (8) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من المكونات المادية لنظم المعلومات الادارية إلى الاستجابة يساوي (.71) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (.559) والمسار من المكونات البرمجية الي الاستجابة يساوي (.617) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (***) .

الفرضية الثانية : توجد علاقة ايجابية بين مكونات نظم المعلومات الادارية و التميز

الجدول رقم (9) المسار من مكونات نظم المعلومات الادارية إلى التميز

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
التميز	<---	مكونات _مادية	.275	.115	2.385	.017	par_20
التميز	<---	مكونات -_برمجية	.369	.130	2.843	.004	par_21

المصدر :إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2020م)

من الجدول رقم (9) الذي يبين قيم معاملات المسار حيث أن المسار من المكونات المادية لنظم المعلومات الادارية إلى االتميز يساوي (.275) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (.017) والمسار من المكونات البرمجية الي التميز يساوي (.369) وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (.004)

النتائج الدراسة:

1- أظهرت النتائج بأنه لاتوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين المكونات المادية لنظم المعلومات الادارية والإستجابة.
2- كما أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين المكونات البرمجية لنظم المعلومات الادارية والإستجابة
3- كما كشفت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين المكونات البرمجية لنظم المعلومات الادارية والتميز .
4- وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المكونات المادية لنظم المعلومات الادارية والتميز.

توصيات الدراسة

1- وبناً علي ما تقدم من نتائج إقترحت الدراسة علي المؤسسات محل الدراسة بصفة خاصة بضرورة الاهتمام بمكونات نظم المعلومات الادارية لدوره الهام في زيادة وخلق الميزة التنافسية ,
2- وكذلك المحافظة على مكونات نظم المعلومات الادارية المادية والبرمجية المطبقة في المؤسسات الذي يكشف مدي أهمية نظم المعلومات الادارية التي تعد المنتج الرئيسي للمعلومات التي تعتبر موردا اساسيا في المنظمات كما اشارة نظرية المنشاءة القائمة علي الموارد لذالك كما ان المعلومات الجيدة تسهم في زيادة قيمتها السوقية .

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

ابراهيم سلطان (2005) نظم المعلومات الاداري ٍمدخل إداريً ،مصرالاسكندرية الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع .
أحمد عارف صلاح (2018) دور توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية مجلد 32 العدد 3، ص517-544.
الدرادكة، مأمون والشبلي ، طارق (٢٠٠٢ م): ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دارصفاء للنشر. والتوزيع،عمان .
هشام عثمان المبيضين(2015) نظم المعلومات الإست ا رتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية ، المجلة الاردنية لادارة الاعمال المجلّد 11 ، العدد 2
هشام حريز ، بوشمال عبد الرحمن : التسويق كمدخل استراتيجي لتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة (الاسكندرية :مكتبة الوفاء القانونية للنشر 2014 م) الطبعة الاولى .
سلمى عمر الخليفة (2017) خصائص نظم المعلومات الادارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة "من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم – السودان" المجلة الاقتصادية جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا مجلد 18 العدد 1 ص70-89.
سيكا ا رن ،أوما تعريب : إسماعيل علي بسيوني (2006)، طرق البحث في الإدارة- مدخل لبناء المها رات البحثية ، دار المريخ ، الرياض
حجازي اسماعيل ، محاسبة التكاليف الحديثة من خلال الانشطة (الاردن، دار المناهج للنشر والتوزيع 2009 م) ص 95
نجم، عبود نجم، 2008 ، إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
مصطفى محمود ابوبكر ، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية (الاسكندرية الدار الجامعية للنشر ،2006 م ، ص12 .
خالد قاشي وحميد الطائي ، التسويق ونظام المعلومات التسويقية في المؤسسة (مدخل استراتيجي الجزائر ، دار وائل للنشر الطبعة الاولى 2015 م .

المراجع الأجنبية:

1/Abdelqader, Sharf. 2010. "The Role of Strategic Information Systems in Enforcing Competitive Advantage", Unpublished PhD Thesis, Algeria University, Algeria.
2/ Abu Kareem, A. (2013). Relationship of Management Information Systems to Improving Managerial Performance A field study on Non-governmental Organizations in Gaza Strip. (Unpublished Master Thesis), Al-Azhar University – Gaza, Gaza.
3/ Abu-Alnasr, M. (2008). Administrative performance characteristic. (1st ED). Cairo, Egypt: Arab Group for Training and Publishing.
4/ Al-Bakri, S. (2000). Management information systems, the basic concepts. Alexandria, Egypt: House University .
5/ Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. (2003). Introduction in Management Information Systems "basic concepts and applications. Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida.
6/ Burcu Kör and Ceyda Maden “The Relationship between Knowledge Management and Innovation in Turkish Service and High-Tech Firms“ International Journal of Business and Social Science .2013 ,Vol. 4 No. 4;p292-304
7/ Prexades Chepkorir Ngelechei, Tobias Olweny (2016, june 3). Management information systems and achievement of sustainable competitive advantage in the kenyan banking sector: case of kenya commercial bank ltd.
Www.strategicjournals.com.

8/ Göran Svensson. 2006. The interactive interface of service quality: A conceptual framework, European Business Review, Vol. 18, Issue 3, 243 – 257.
9/ Gupta, Atul, Jason, C., McDaniel, S. and Kanthi, Herath(2011). Quality management in service firms: sustaining structures of total qualityservice, Managing Service Quality, Vol. 15, Issue 4, 389 – 402.
10/Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., &Tath, R. L. (2010) Multivariate data analysis.Prentice Hall. Inc. Upper Saddle River, NJ USA
lauden & lauden, (2002), seventh edition, new york
11/Nilobon Sivabrovornvatana, Sununta Siengthai, Donyaprueth Krairit and Himangshu Paul. 2005. Technology usage, quality management system and service quality in Thailand, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 18, Issue 6, 413 – 423.
12/Sagar and Bloomberg(2010), New Energy Finance A new way for Foster Climate Technologies in The Developing World, Climate Innovation Centers , The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank , Washington DC October, accessible on 4\3\2013 www.worldbank.org.
13/ SAUNDERS, M., LEWIS, P. & THORNHIL, A. 2009. Research methods for business students, Essex, England, Prentice Hall.