



RESEARCH ARTICLE - MANAGEMENT

Evaluating the Reality of Management Information Systems in Service Organizations and Their Role in the Service Design Decision to Achieve Sustainable Competitive Advantage: an Analytical Exploratory Study in the Mosul Bank for Development and Investment / Main Branch / Baghdad

Ikhlas Satar Oglah^{1*}, Reem Abdul Karim Jayan²

¹Institute of Technology / Baghdad, Middle Technical University, Baghdad, Iraq

²Department of Human Resources, Iraqi Ministry Of Planning, Baghdad, Iraq

* Corresponding author E-mail: ikhlas.satar@mtu.edu.iq

Article Info.	Abstract
<p><i>Article history:</i></p> <p>Received 30 October 2023</p> <p>Accepted 02 January 2024</p> <p>Publishing 01 March 2024</p>	<p>This research aims to evaluate the reality of management information systems and the effectiveness of the service design decision in achieving sustainable competitive advantage in the Mosul Bank for Development and Investment, Baghdad Branch. Data were collected using a questionnaire form. The form was responded to by 100 employees out of 120 random employees who were invited to participate. The questionnaire included measuring key variables of management information systems, service design decisions, and sustainable competitive advantage, in addition to evaluating three sub-dimensions for each main variable. The descriptive analytical approach was applied in the statistical analysis, including means, standard deviations, confirmatory factor analysis, and testing the effect of these variables on the sustainable advantage. The practical results of this research have shown that the dimension of strategic flexibility is relatively stronger compared to the other dimensions of the sustainable competitive advantage variable, which indicates the flexibility of the policies followed in the bank as well as the bank's ability to modify its systems to suit environmental changes and the needs of the market and the customer.</p>

This is an open-access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Publisher: Middle Technical University

Keywords: Management Information Systems; Service Design Decision; Sustainable Competitive Advantage.

تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية ودورها في قرار تصميم الخدمة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة استطلاعية تحليلية في مصرف الموصل للتنمية والاستثمار/ فرع الرئيسي/ بغداد

إخلاس سطار عكلة^{1*}، ريم عبد الكريم جايان²

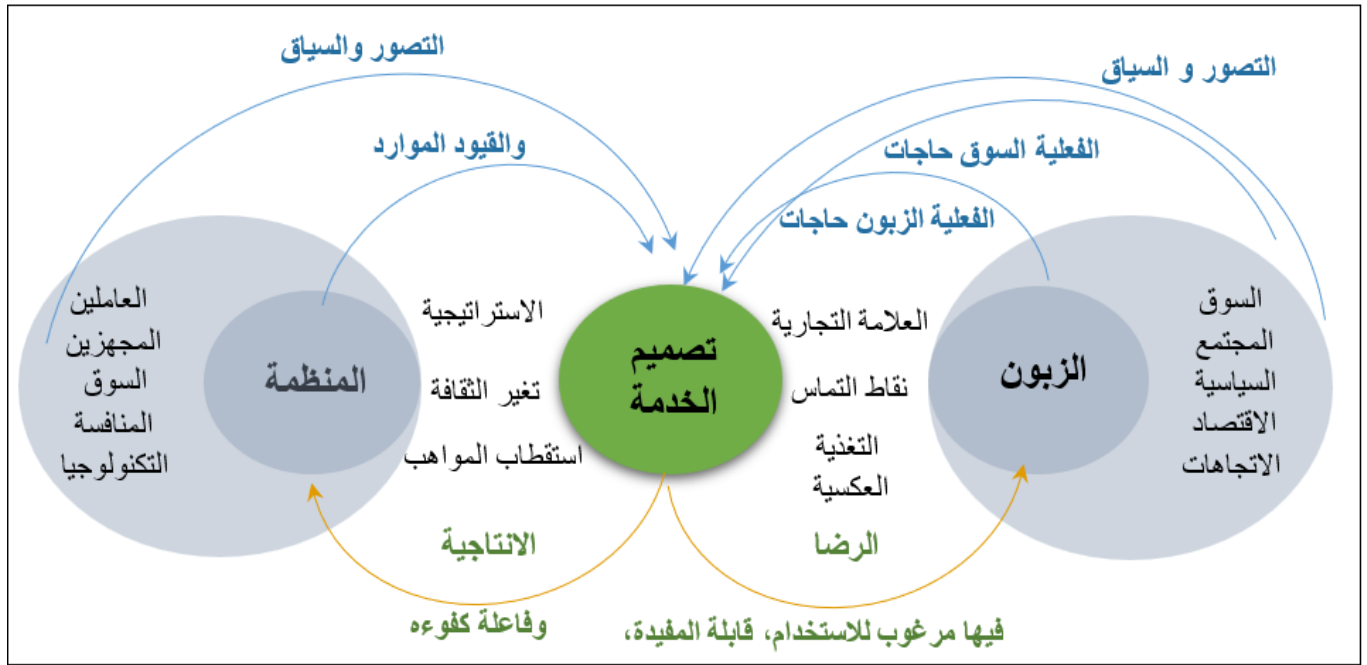
¹ معهد التكنولوجيا - بغداد، الجامعة التقنية الوسطى - بغداد - العراق

² قسم الموارد البشرية، وزارة التخطيط العراقية، المفرق، بغداد - العراق

* البريد الإلكتروني: ikhlas.satar@mtu.edu.iq

معلومات المقالة	الخلاصة
تاريخ الاستلام 30 تشرين الأول 2023	يهدف هذا البحث الى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية ومدى فاعلية قرار تصميم الخدمة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في مصرف الموصل للتنمية والاستثمار فرع بغداد. ولقد جُمعت البيانات باستخدام نموذج الاستبانة. وتمت الاستجابة للنموذج من 100 موظفاً من بين 120 موظفاً عشوائياً الذين تم دعوتهم للمشاركة. إذ تضمنت الاستبانة قياس متغيرات رئيسة نظم المعلومات الإدارية وقرار تصميم الخدمة والميزة التنافسية المستدامة، فضلاً عن تقييم ثلاثة أبعاد فرعية لكل متغير رئيس. تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في التحليل الاحصائي متضمنة الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والتحليل العامل التوكيدي واختبار تأثير هذه المتغيرات في الميزة المستدامة. ولقد بينت نتائج هذا البحث العملية بأن بُعد المرونة الاستراتيجية الأقوى نسبياً قياساً بالأبعاد الأخرى للمتغير الميزة التنافسية المستدامة، مما يدل على مرونة السياسات المتبعة في المصرف فضلاً عن إمكانية المصرف على تعديل انظمته بما يتناسب مع المتغيرات البيئية واحتياجات السوق والزبون. كما وجد هنالك علاقة معنوية تؤكد تأثير قرار تصميم وتصنيع الأخضر في تحقيق الاداء المتميز في غالبية الشركات الصناعية الموجودة في البيئة العراقية.
تاريخ النشر 01 آذار 2024	

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية؛ قرار تصميم الخدمة؛ الميزة التنافسية المستدامة.



شكل (1) تصميم الخدمة [19]

2.2.2.2. ابعاد قرار تصميم الخدمة

يرجع اختلاف آراء الباحثين والكتاب في تحديد ابعاد قرار تصميم الخدمة بسبب اختلاف الاهداف التي يسعون الى تحقيقها ومن اهم هذه الابعاد هي [20]. ب "رضا الزبون، تقديم الخدمة، الجودة، التكلفة، الاتبات، الشمولية، التعاقب " وسيتم توضيح الابعاد التي تم استخدامها في هذا البحث، وكما يأتي:

2.2.2.2.1. رضا الزبون

اصبح رضا الزبون هو هاجس المنظمات الاول ويعرف رضا الزبون "بانه الاحساس النفسي الذي يعبر عن الفرق ما بين اداء الخدمة وتوقعات الزبون " وكذلك تعني "مقدار ادراك الزبون لفاعلية المنظمة في توفير المنتجات (سلع او خدمات) التي تلبى احتياجاته ورغباته " [4].

2.2.2.2.2. تقديم الخدمة

ويعدّ العنصر الاساس في تصميم الخدمة، اذ ان المنظمات تعتمد عليه في بناء السياسة الانتاجية والتسويقية، وترتبط عملية تقديم الخدمة بالمنتجات المادية، اذ ان غالباً ما يرافق تقديم الخدمة بعض الاجهزة والمعدات، اذ ان تقديم الخدمة له دور رئيس في انجاح عملية تسويق الخدمة وكسب رضا الزبائن، لان كفاءة تقديم الخدمة يمكن ان تؤثر بصورة سلبية او ايجابية على الزبائن [21].

2.2.2.2.3. الجودة

"هي مجموعة من المميزات والسمات التي تتصف بها الخدمة المقدمة التي تكون قادرة على تلبية الرغبات المطلوبة بشكل مضمون وصريح، والجودة لها تأثير على قدرة المنظمة التنافسية وكذلك تؤثر على ولاء ورضا الزبون وسمعة المنظمة، اذ ان المنظمة التي تتميز بجودة تصميم خدماتها تكون من افضل المنظمات التنافسية في الاسواق، لأن عدم انتظام وضعف الجودة بالتاكيد له تأثير سلبي على المشاريع ومصداقية المنظمة " [22].

2.3. الميزة التنافسية المستدامة

2.3.1. مفهوم الميزة التنافسية المستدامة

تعد الميزة التنافسية المستدامة هدفاً استراتيجياً التي تسعى المنظمات كافة لبلوغه، ولقد حظي بأهتمام كبير من الباحثين ومنظمات الاعمال، لارتباط هذا المفهوم بأهداف المنظمة ونجاحاتها وديمومتها بشكل مباشر. ولقد بين Charbaghi et Lynch الى الميزة التنافسية المستدامة مرتبط بجانبيين هما: "الميزة التنافسية والميزة الاستراتيجية. بعد انها تلبى احتياجات السوق الحالية والمستقبلية [23]. ولقد عرفها (Shah) "بإنها قدرة المنظمة على وضع سياسة واستراتيجية لدعم وتعزيز ادائها وقدرتها على التنبؤ برغبات واحتياجات الزبائن. ومدى سرعة استجابتها" [24]. فيما عرفها (Severo el al) "بإنها تعكس قدرة المنظمة على تطوير وتحسين موارد المنظمة من خلال ابتكار منتجات جديدة التي تلبى حاجات ورغبات الزبائن وتجعل المنظمة تتميز بمنتجاتها عن طريق بناء حاجز معرفي من الصعب تقليده من المنافسين" [25]. بينما عرفت ببساطة "هي قدرة المنظمة على الاداء بشكل جيد وباساليب متنوعة التي لا تتوفر لدى المنظمات المنافسة " [26].. بينما عرف "هي تلك الجهود والتطورات والابتكارات التي تمارسها المنظمة لغرض الوصول الى مركز متميز لكي تنفرد به عن المنظمات المنافسة" [27]. فيما انهم اتفقوا ان افضل وسيلة للوصول الى رضا الزبائن هو ان يتصف اداء المنظمة بالاداء المتميز. ومن ثم الحصول على الميزة التنافسية المستدامة [28].

وبذلك يمكن القول ان الميزة التنافسية المستدامة هي "قدرة المنظمة على التميز والانفراد عن المنظمات المنافسة من خلال استغلال الافضل لقدراتها التي تمتلكها واستثمار الفرص ومواجهة التهديدات وتحويلها الى فرص مثمرة لتقديم خدمات او منتجات متميزة لا يمكن للمنظمات المنافسة تقليدها ".

2.3.2. ابعاد الميزة التنافسية المستدامة

لقد اتفق اغلب الباحثين ومنهم: [27], [29], [30]. ان ابعاد الميزة التنافسية المستدامة هي (الجودة، المرونة الاستراتيجية، تكنولوجيا المعلومات، المقدرات الجوهرية، الابداع، الكلفة، الحصة السوقية، الاستجابة للزبون)، وسيتم توضيح الابعاد التي اعتمدت في البحث، وكما يأتي:

2.3.2.1. المقدرات الجوهرية

"تعني قدرة المنظمة على خلق معرفة جديدة بخطوات متسارعة متفوقة عن خطوات المنظمات المنافسة في بيئة متغيرة للوصول الى الميزة التنافسية المستدامة"، وكذلك تعني "المهارة والمعرفة الاساسية التي من دونها لا تكون المنظمة من المنظمات الفريدة" [27].

"يقصد به الأفكار الجديدة التي تكون ذو قيمة عالية". "وتعني رؤية الفرد لظاهرة معينة وبطريقة واسلوب جديد". إذ ان الأبداع من اهم متطلباته هو احساس الفرد بوجود مشكلة معينة وثم التفكير بإيجاد الحل المناسب لها وبشكل مبتكر ومبدع" [29].

2.3.2.3. المرونة الاستراتيجية

"تعني مدى قدرة المنظمة للتعرف على متغيرات البيئة، وتخصيص مواردها لغرض اتخاذ خطوات واجراءات مناسبة، لأنها هي بمثابة مبدأ منظمي ينظم وينسق الموارد المختلفة". ومن اهم مياها هذا البُعد هي انها تستطيع مساعدة المنظمة للمنافسة مع المنظمات الأخرى بسبب: [30].

- يمكن للمنظمة الانتقال من استراتيجية الى أخرى بسهولة وسرعة.
- تمكن المنظمة من الحصول على ميزة تنافسية مستدامة.
- تحقق الابتكار والأبداع من خلال اتباع آليات مرنة في العمليات الإنتاجية.

3. منهجية البحث

يهدف البحث الى التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية وتحديد دورها في قرار تصميم الخدمة المقدمة في مصرف الموصل للتنمية والاستثمار. إذ ان من خلال تشخيص اهم المعوقات بانظمة المعلومات الإدارية التي من شأنها ان تعيق من تطوير وتحسين قرار تصميم خدماتها. يمكن ان يتم تقديم انطباق المقترحات التي قد تساعد على حل المشكلات في عملية تصميم الخدمة من خلال تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة لغرض تحقيق الميزة التنافسية المستدامة. من خلال تحليل تأثير هذه المتغيرات (نظم المعلومات الإدارية وتصميم الخدمة والميزة التنافسية المستدامة) والأبعاد الفرعية لغرض تحقيق اهداف البحث.

لقد تم تحديد مشكلة البحث من خلال اسلوب الملاحظة الذي اشار الى ان مصرف الموصل للتنمية والاستثمار بحاجة الى دخول عالم المنافسة بقوة أكثر ويمكن ان يحدث ذلك من خلال إعادة النظر في تصميم خدماتها الحالية وتطويرها وتحسينها لغرض تلبية احتياجات ومطلبات السوق المصرفية والزبائن الحاليين وكذلك كسب زبائن جدد فضلاً عن تقديم خدمات جديدة. التي يمكن ان تحقق الميزة المستدامة للمصرف المبحوث ومن ثم تحقيق اهدافها على اتم واحسن وجه. وبناءً على كل ذلك تكونت التساؤلات التالية للتعبير عن مشكلة البحث. وهي:

- ما مستوى نظم المعلومات الإدارية للمصرف المبحوث؟
- ما مستوى توفر متطلبات قرار تصميم الخدمة في المصرف المبحوث ؟
- هل يسعى المصرف المبحوث لتحقيق ميزة مستدامة من خلال خدماتها ؟
- هل يوجد تأثير معنوي لنظم المعلومات الإدارية وقرار تصميم الخدمة و في الميزة المستدامة اجمالاً وعلى مستوى المحاور الفرعية المبحوثة ؟

بينما تتمثل اهمية البحث بما يلي:

- ايراز اهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الخدمية.
- القاء الضوء على اهمية قرار تصميم الخدمة في المصرف المبحوث للحصول على الميزة المستدامة .
- اهمية الميزة التنافسية المستدامة لاستمرار المنظمة الخدمية وديمومتها.
- تقديم اطار نظري من الادبيات الخاصة بمتغيرات البحث و الأبعاد الفرعية كافة.

لقد تم اختيار مصرف الموصل للتنمية والاستثمار الاهلي / فرع بغداد كعينة لتطبيق البحث وذلك لأنه من المصارف الخاصة العريقة في سوق المصارف العراقية. إذ أسس المصرف المبحوث كشركة مساهمة برأسمال اسمي مدفوع مقداره 1 مليار دينار عراقي في 2001 وحصل المصرف على اجازة ممارسة الصيرفة من البنك المركزي العراقي. ومن اهم اهداف المصرف هو دعم الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة على وفق خطط التنمية استجابة للتطورات الاقتصادية. إذ ان الدعم يتم عن طريق الممارسة لأنشطته كافة وتلبية الاحتياجات المالية المحلية والخارجية فضلاً عن زيادة قدرته التنافسية في الاسواق المالية العراقية. ويعد مصرف الموصل من المصارف العراقية الخاصة الرائدة خصوصاً وان ثلاثة من كبار المساهمين في تأسيس المصرف هم من أكبر المصارف العراقية الحكومية وهي: مصرف الرافدين العراقي ، مصرف الرشيد ، مصرف الزراعي التعاوني كما لدى المصرف فروع عدة وكما يلي: الفرع الرئيس: بغداد، فرع السليمانية، فرع أربيل ، فرع برطلة، فرع السلام / الموصل ، فرع دهوك ، فرع كركوك ، فرع تكريت، فرع الاندلس/ الموصل ، فرع تكليف.

لقد تم جمع البيانات عن طريق المقابلات الشخصية المباشرة مع المسؤولين والموظفين المختصين فضلاً عن توزيع نموذج استبانة الذي يتضمن المحاور الآتية:

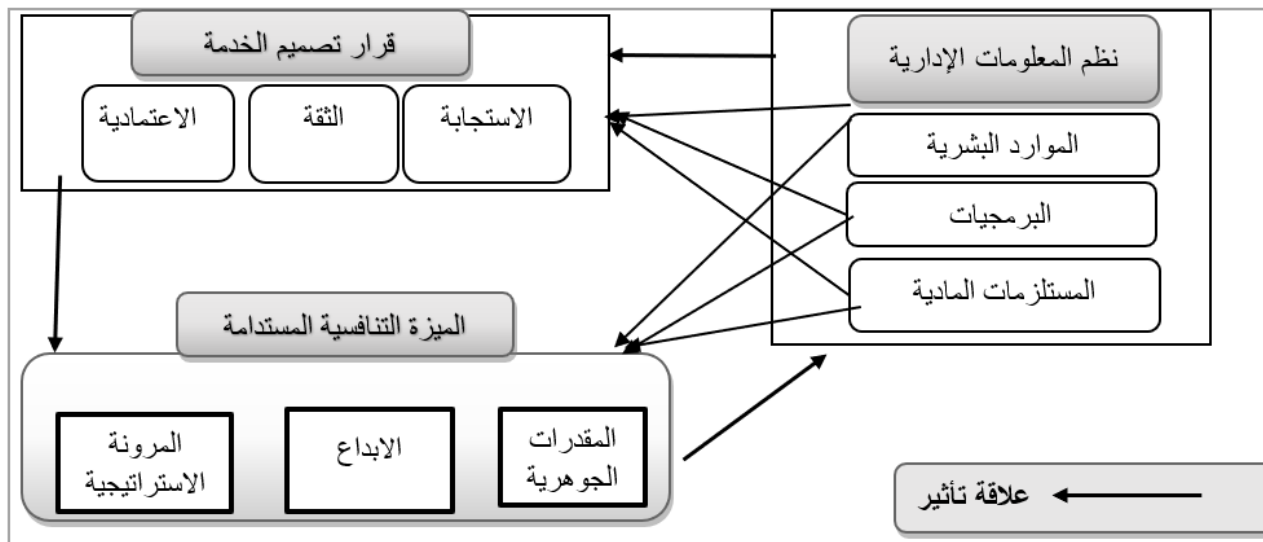
- الأول: يضم المعلومات الديموغرافية التي تبين خصائص الأفراد المحددين للبحث.
- الثاني: يحتوي على هيكلية للبيانات والفقرات للأبعاد الفرعية الخاصة بالمتغيرات الرئيسية للبحث في الاستبانة بالصيغة النهائية. تم استخدام استبانة أكاداة لجمع البيانات لغرض اكمال الجانب العملي في البحث إذ تضمنت ثلاثة جوانب. الذي يحتوي على (36) سؤالاً. وكل جانب يتضمن (12) سؤالاً. إذ يتألف الجانب الاول متمثلاً بنظم المعلومات الإدارية والجانب الثاني بقرار تصميم الخدمة فضلاً عن الجانب الثالث الميزة التنافسية المستدامة. إذ تم ذكر عبارة كل فقرة منها على وفق مقياس (Likert) خماسي التدرج لحساب أوزانها بالطريقة الخماسية على النحو التالي "موافق بشدة. موافق، محايد، لاوافق، لاوافق بشدة". فضلاً عن شرح التعليمات الخاصة بتعريف الفئة المستهدفة في القياس، ملائمة للخصائص. كذلك تضمنت التعليمات الخاصة بتعريف مجتمع البحث عن آلية الإجابة وعدم ترك أياً من الاسئلة والفقرات بعد قراءتها بدقة عالية.

تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي لغرض حل مشكلة البحث. وثم تحليل البيانات التي جمعت لايجاد العلاقات بين المتغيرات الرئيسية للبحث وابعادها الفرعية كما موضح في الشكل (2). الذي سوف يسهم في اثبات فرضيات البحث الآتية.

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين قرار تصميم الخدمة وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وابعاده في قرار تصميم الخدمة .
- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد تأثير ذو معنوية بين نظم المعلومات الإدارية في الميزة المستدامة من خلال الدور الوسيط لقرار تصميم الخدمة.

كما تم تحليل البيانات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية. وهو نظام الإحصائية (Spss.v.24)، إذ اثبت فاعليته في معالجة وتحليل بيانات الجانب العملي لهذا البحث. الذي ضم الاساليب الآتية [31].

- النسبة المئوية لغرض تحديد حجم العينة وصفاتها من المجتمع، وإتفاق المتخصصين في تحكيم الاستبانة في إجراء صدق الظاهري للاستبانتين الأوساط الحسابية تستخدم لتحديد معدلات الإجابات لعينة البحث.
- الاختبارات المعلمية، أو الاختبارات اللامعلمية
- الإنحرافات المعيارية تستخدم لغرض تحديد تشتت إجابات العينة داخل العينة.
- اختبار (t-test) خاصة بالعينات غير المترابطة لغرض تحقق من الصدق التمييزي لاداتي القياس.
- معامل (Cronbach's alpha) الفا كرونباخ للتحقق من ثبات اداتي القياس.
- التحليل العاملي التوكيدي.
- قيم التأثير بين نظم المعلومات الإدارية والميزة المستدامة بتوسيط قرار تصميم الخدمة.



الشكل (2) المخطط الافتراضي للبحث

4. الجانب العملي

4.1. التناسق بين المكونات للمقياس

يشير هذا الاختبار لتحديد مدى الإتساق الداخلي للمقياس، إذ أن الأسئلة كافة تصب في غرض عام المراد قياسه. إذ محتمل الحصول على النتائج نفسها عند تكرار المقياس نفسه مرة ثانية، إذا بعد ذلك ذو ثبات مرتفع إذ كانت قيمة معامل الفا (0.70 فأعلى) (Hair et al. 2019,;775). إذ يبين الجدول (1) أن قيم معامل (Cronbach's alpha) ألفا كرونباخ إذ تراوحت بين (0.734 – 0.881) للمتغيرات البحث والأبعاد وتبين انها اعلى من (0.70) الذي أشار الى ان تتصف المتغيرات والأبعاد بإتساق داخلي مناسب. وتشير هذه النتائج إلى مقياس البحث (الاستبانة) تتمتع بمستوى ذات ثبات جيد.

الجدول (1) نتائج إختبار الإتساق الداخلي للمتغيرات والأبعاد

المقياس	معامل ألفا كرونباخ	القرار والتفسير
الموارد البشرية	0.815	ثبات جيد أي ان المتغيرات والأبعاد تتمتع بإتساق داخلي جيد
البرمجيات	0.806	
الموارد المادية	0.872	
نظم المعلومات الإدارية	0.881	
المقدرات الجوهرية	0.829	
الابداع	0.753	
المرونة الاستراتيجية	0.788	
الميزة التنافسية	0.827	
رضا الزبون	0.878	
تقديم الخدمة	0.742	
الجودة	0.734	
تصميم الخدمة	0.826	

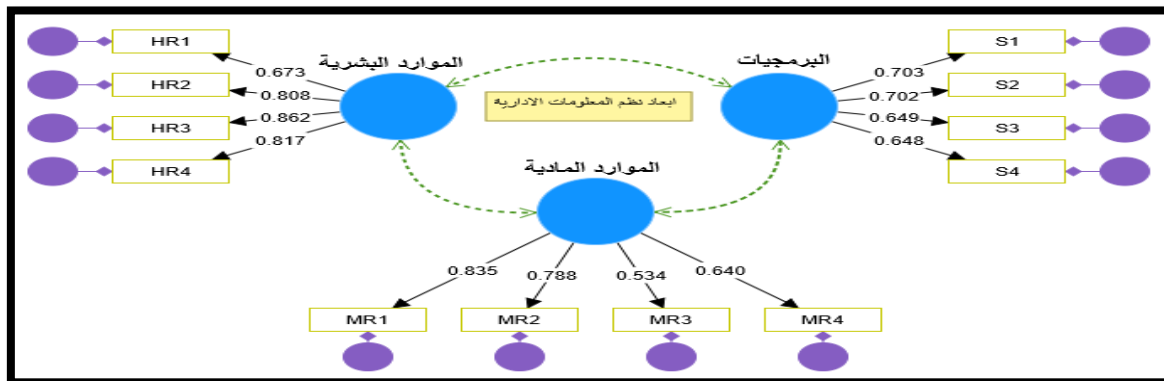
4.2. ثبات الاستبانة باستعمال تجزئة النصفية

فُسمت فقرات المقياس لمجموعتين متساويتين إذ تم استخدام اساليب مختلفة، الاسئلة ذات أرقام فردية مقابل الاسئلة ذات أرقام زوجية، وتم تحليل الارتباط ما بين المجموعتين [32] وعندما تم تطبيق هذه الطريقة وجد أن معامل Spearman-Brown للإستبانة بلغ (0.819). اما فيما يخص معامل التجزئة النصفية للإستبانة باستخدام معامل Guttman فقد بلغ (0.818) مما يعني أن هذه المقاييس المختلفة تتصف بثبات عالٍ. وكما هو مبين في الجدول (2). علماً أن N : تمثل حجم العينة والبالغة 100.

الجدول (2) ثبات الاستبانة باستعمال تجزئة النصفية

	Value	0.936
Part 1	N of Items	18 ^a
	Value	0.933
Part 2	N of Items	18 ^b
	Total N of Items	36
Correlation Between Forms		0.694
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	0.819
	Unequal Length	0.819
Guttman Split-Half Coefficient		0.818

يبين الشكل (3) التحليل العائلي التوكيدي لمقياس نظم المعلومات الإدارية الذي يتكون من ابعاد ثلاثة اساسية المؤلفة من (12) سؤال. إذ يتضح من الجدول (3) معنوية الاسئلة. إذ تبين ان الاسئلة جميعاً هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) وبذلك يدل هذا على صدق الاسئلة الذي يعد مؤشراً جيداً. علماً ان T: يمثل اختبار t لاختبار معنوية التقدير معنوي غير معنوي. Sig او P : يشير الى مستوى الدلالة عند 0.05.

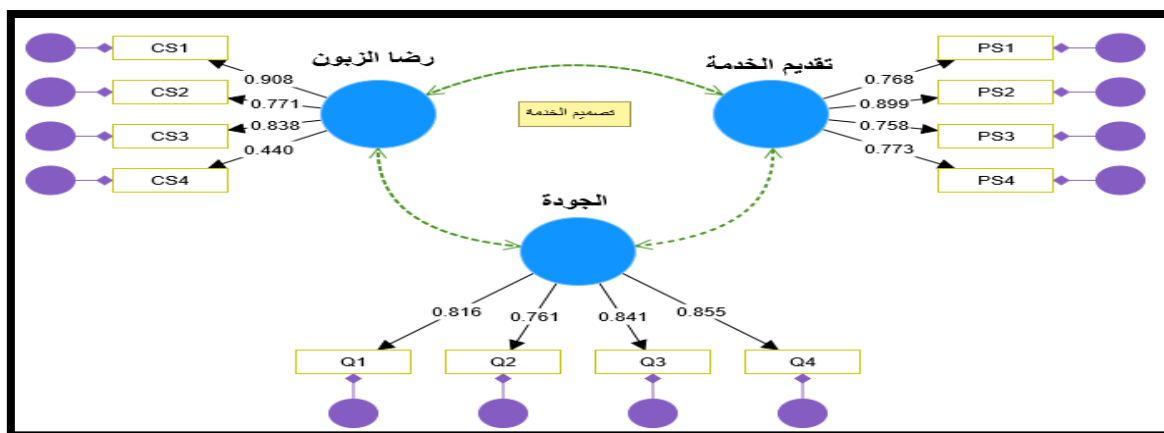


الشكل (3) مقياس نظم المعلومات الإدارية

الجدول (3) مقياس نظم المعلومات الإدارية

الاسئلة---الابعاد	Estimates	T	P
الموارد البشرية <- HR1	0.673		
الموارد البشرية <- HR2	0.808	7.163	0.000
الموارد البشرية <- HR3	0.862	5.921	0.000
الموارد البشرية <- HR4	0.817	7.502	0.000
الموارد المادية <- MR1	0.835		
الموارد المادية <- MR2	0.788	7.157	0.000
الموارد المادية <- MR3	0.534	6.510	0.000
الموارد المادية <- MR4	0.640	5.187	0.000
البرمجيات <- S1	0.703		
البرمجيات <- S2	0.702	6.034	0.000
البرمجيات <- S3	0.649	6.342	0.000
البرمجيات <- S4	0.648	8.619	0.000

يبين الشكل (4) التحليل العائلي التوكيدي لمقياس تصميم الخدمة الذي يتكون من ثلاثة ابعاد اساسية والمؤلفة من (12) سؤال. إذ يتضح من الجدول (4) معنوية الاسئلة. إذ تبين ان الاسئلة جميعاً هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) وهذا يدل على صدق الاسئلة الذي يعد مؤشراً جيداً.

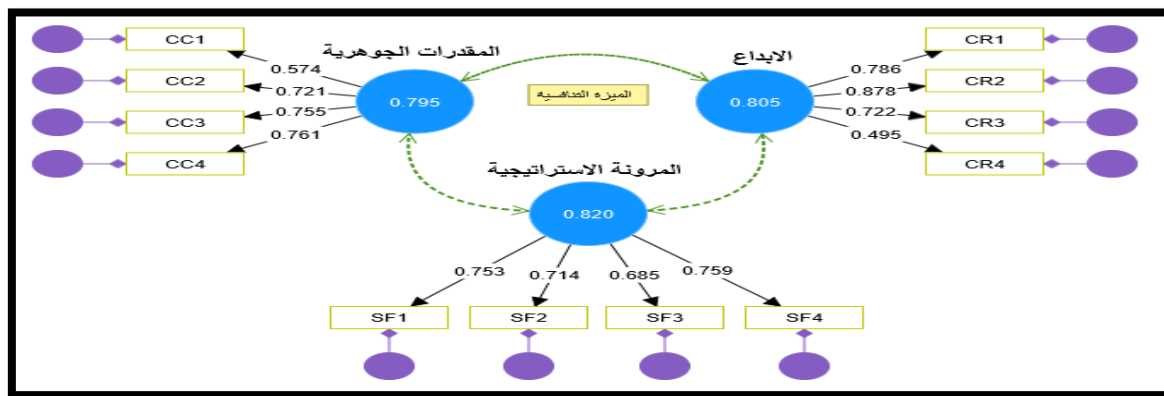


الشكل (4) مقياس تصميم الخدمة

الجدول (4) مقياس تصميم الخدمة

الاسئلة---الابعاد	estimates	T	P
الجودة <- Q1	0.816		
الجودة <- Q2	0.761	7.886	0.000
الجودة <- Q3	0.841	9.338	0.000
الجودة <- Q4	0.855	10.806	0.000
تقديم الخدمة <- PS1	0.768		
تقديم الخدمة <- PS2	0.899	9.685	0.000
تقديم الخدمة <- PS3	0.758	7.887	0.000
تقديم الخدمة <- PS4	0.773	9.496	0.000
رضا الزبون <- CS1	0.908		
رضا الزبون <- CS2	0.771	9.178	0.000
رضا الزبون <- CS3	0.838	8.564	0.000
رضا الزبون <- CS4	0.440	4.292	0.000

4.3.3. مقياس متغير الميزة التنافسية: يبين الشكل (5) التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الميزة التنافسية إذ يتكون من ابعاد ثلاثة اساسية والمؤلفة من (12) سؤال. إذ يتضح من الجدول (5) معنوية الاسئلة. الذي يبين الاسئلة جميعاً هي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1.984) مما يدل على صدق الاسئلة إذ يعد هذا مؤشراً جيداً.



الشكل (5) مقياس الميزة التنافسية

الجدول (5) مقياس الميزة التنافسية

الاسئلة---الابعاد	Estimates	T	P
المقدرات الجوهرية <- CC1	0.574		
المقدرات الجوهرية <- CC2	0.721	6.659	0.000
المقدرات الجوهرية <- CC3	0.755	4.892	0.000
المقدرات الجوهرية <- CC4	0.761	4.797	0.000
الابداع <- CR1	0.786		
الابداع <- CR2	0.878	5.380	0.000
الابداع <- CR3	0.722	6.316	0.000
الابداع <- CR4	0.495	9.433	0.000
المرونة الاستراتيجية <- SF1	0.753		
المرونة الاستراتيجية <- SF2	0.714	7.137	0.000
المرونة الاستراتيجية <- SF3	0.685	4.750	0.000
المرونة الاستراتيجية <- SF4	0.759	6.478	0.000

4.4. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

4.4.1. نظم المعلومات الإدارية

يظهر من الجدول (6) ان اعلى وسط حسابي عام قد جاء عند بعد البرمجيات إذ بلغ (4.075) وبمستوى جيد إذ بلغ الانحراف المعياري له (0.601) ومعامل اختلاف (14.76) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (81.5 %) اما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (18.5%) إذ جاء هذا البعد بالمستوى الأول من حيث الاهمية النسبية، اما اقل وسط حسابي عام فقد كان عند بعد الموارد البشرية إذ بلغ (3.83) وبمستوى متوسط وانحراف معياري (0.732) ومعامل اختلاف (19.12) إذ بلغت نسبة الاتفاق لهذا البعد (76.6%) واما نسبة عدم اتفاق فقد كانت (23.4%) وبذلك فإن هذا البعد جاء المستوى الثالث على مستوى الاهمية النسبية. اما بصورة اجمالية فقد جاء متغير نظم المعلومات الإدارية بوسط حسابي (3.961) وبمستوى جيد و

بأنحراف معياري (0.591) ومعامل اختلاف (14.91) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (79.2%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (20.8%) إذ إن هذا المتغير جاء المستوى الثاني من حيث الأهمية النسبية.

4.4.4. تصميم الخدمة

حقق أعلى وسط حسابي عام عند بعد رضا الزبون إذ بلغ (3.97) وبمستوى جيد إذ بلغ الانحراف المعياري له (0.525) ومعامل اختلاف (13.22) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (79.4%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (20.6%) إذ جاء هذا البعد بالمستوى الأول من حيث الأهمية النسبية، أما أقل وسط حسابي عام فقد كان عند بعد تقديم الخدمة إذ بلغ (3.778) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.658) ومعامل اختلاف (17.42) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (75.6%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (24.5%) فإن هذا البعد جاء بالمستوى الثالث من حيث الأهمية النسبية، أما بصورة إجمالية فإن متغير قرار تصميم الخدمة جاء بوسط حسابي (3.892) وبمستوى جيد و بآنحراف معياري (0.507) ومعامل اختلاف (13.02) إذ إن نسبة الاتفاق لهذا البعد (77.8%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (22.2%) إذ هذا المتغير جاء بالمستوى الأول من حيث الأهمية النسبية.

4.4.4.3. الميزة التنافسية المستدامة

حقق أعلى وسط حسابي عام عند بعد المرونة الاستراتيجية إذ بلغ (3.783) وبمستوى جيد إذ بلغ الانحراف المعياري له (0.722) ومعامل اختلاف (19.08) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (75.7%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (24.3%) إذ جاء هذا البعد بالمستوى الثالث من حيث الأهمية النسبية، أما أقل وسط حسابي عام فقد كان عند بعد الإبداع إذ بلغ (3.665) وبمستوى جيد وانحراف معياري (0.666) ومعامل اختلاف (18.17) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (73.3%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (26.7%) إذ جاء هذا البعد بالمستوى الثاني من حيث الأهمية النسبية، أما بصورة إجمالية فقد جاء متغير الميزة التنافسية المستدامة بوسط حسابي (3.74) وبمستوى جيد و بآنحراف معياري (0.591) ومعامل اختلاف (15.79) إذ بلغت نسبة الاتفاق على هذا البعد (74.8%) أما نسبة عدم اتفاق فقد بلغت (25.2%) إذ جاء هذا المتغير بالمستوى الثالث من حيث الأهمية النسبية.

الجدول (6) يوضح المؤشرات الوصفية لمتغيرات البحث

الاهمية النسبية	نسبة عدم الاتفاق	نسبة الاتفاق	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابعاد متغيرات البحث
3	23.4	76.6	19.12	0.732	3.83	الموارد البشرية
1	18.5	81.5	14.76	0.601	4.075	البرمجيات
2	20.5	79.6	15.83	0.63	3.978	الموارد المادية
الثاني	20.8	79.2	14.91	0.591	3.961	نظم المعلومات الإدارية
1	20.6	79.4	13.22	0.525	3.97	رضا الزبون
3	24.5	75.6	17.42	0.658	3.778	تقديم الخدمة
2	21.4	78.6	14.57	0.572	3.928	الجودة
الأول	22.2	77.8	13.02	0.507	3.892	تصميم الخدمة
1	24.6	75.4	17.72	0.669	3.773	المقدرات الجوهرية
2	26.7	73.3	18.17	0.666	3.665	الإبداع
3	24.3	75.7	19.08	0.722	3.783	المرونة الاستراتيجية
الثالث	25.2	74.8	15.79	0.591	3.74	الميزة التنافسية المستدامة

4.5. اختبار فرضيات البحث

4.5.1. اختبار فرضيات التأثير المباشر

4.5.1.1. فرضية البحث (الفرضية الرئيسية الأولى) التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بنظم المعلومات الإدارية وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة)

يتبين من الجدول (7) قيمة (F) المحسوبة بنظم المعلومات الإدارية وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة (38.401, 46.434, 43.904, 57.923) على التوالي وهي أكبر من قيمة " F الجدولية" البالغة (3.94) بمستوى دلالة (0.000) التي تعد اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وبناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين نظم المعلومات الإدارية وابعاده في الميزة التنافسية). إذ بلغت قيمة التأثير (0.367, 0.478, 0.447, 0.523) على التوالي وتعد هذه النسب جيدة مما يدل على ان زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وابعاده بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى تحقيق في الميزة التنافسية المستدامة بنسبة (36%, 47%, 44%, 52%) على التوالي، إذ بلغ Adj (R²) لها (0.302, 0.315, 0.274, 0.365) على التوالي أي ان نظم المعلومات الإدارية وابعادها قادر على تفسير ما نسبة (27%, 31%, 30%, 36%) على التوالي من متغير الميزة التنافسية المستدامة، ويتبين من (t) المحسوبة البالغة (6.197, 6.814, 6.626, 7.611) وهذه القيم تعد أعلى من قيمة t الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.000) وهي اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وتشير إلى ثبات قيم (β) أي أنها تأثيرها حقيقي

الجدول (7) المؤشرات الإحصائية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية المستدامة

المتغير المعتمد	ابعاد نظم المعلومات الإدارية	(R)	(R ²)	Adj (R ²)	(F)	(t)	Sig	القرار
الميزة التنافسية المستدامة	الموارد البشرية (α)	0.531	0.282	0.274	38.401	6.197	0.000	قبول الفرضية البديله
	البرمجيات (β)	0.567	0.321	0.315	46.434	6.814	0.000	قبول الفرضية البديله
الموارد المادية	الموارد المادية (α)	0.556	0.309	0.302	43.904	6.626	0.000	قبول الفرضية البديله
	نظم المعلومات الإدارية (β)	0.609	0.371	0.365	57.923	7.611	0.000	قبول الفرضية البديله

"قيمة (F) الجدولية = 3.94 // قيمة (t) الجدولية = 1.984 // N=100"

4.5.1.2. فرضية البحث (الفرضية الرئيسية الثانية) التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تصميم الخدمة وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة)

يتضح من الجدول (8) ان قيمة (F) المحسوبة ما بين تصميم الخدمة في الميزة التنافسية المستدامة بلغت (63.152, 67.711, 117.793, 149.631) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (3.94) وبناءً عليه تقبل الفرضية وهذا يعني (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين تصميم الخدمة وابعاده في الميزة التنافسية المستدامة). ويتضح من قيم (β) لتصميم الخدمة البالغ (0.667, 0.486, 0.519, 0.474) بان زيادة تصميم الخدمة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في متغير الميزة التنافسية بنسبة (66%, 48%, 51%, 47%) على التوالي. اما قيمة Adj (R²) البالغة (0.386, 0.403, 0.541, 0.600) على التوالي يتضح بان تصميم الخدمة قادر على تفسير ما نسبته (38%, 40%, 54%, 60%) على التوالي من التغيرات التي تحدث على المتغير المعتمد (الميزة التنافسية المستدامة) ويتوضح من (t) المحسوبة التي بلغت (7.947, 8.229, 10.853, 12.232) وهي اكبر من قيمة "t" الجدولية البالغة (1.984) بمستوى دلالة (0.000) وهي اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وتشير الى ثبات معنوية (β), أي ان التأثير حقيقي للابعاد.

الجدول (8) المؤشرات الإحصائية لتصميم الخدمة في الميزة التنافسية المستدامة

المتغير المعتمد	ابعاد تصميم الخدمة	(R)	(R ²)	Adj (R ²)	(F)	(t)	Sig	القرار
رضا الزبون	(α)	2.102	0.626	0.386	63.152	7.947	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.474						البديلة
تقديم الخدمة	(α)	2.109	0.639	0.403	67.711	8.229	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.486						البديلة
الميزة التنافسية المستدامة	(α)	1.930	0.739	0.541	117.793	10.853	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.519						البديلة
الجودة	(α)	1.398	0.777	0.600	149.631	12.232	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.667						البديلة
تصميم الخدمة	(α)	1.398	0.777	0.600	149.631	12.232	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.667						البديلة

"قيمة (F) الجدولية = 3.94 // قيمة (t) الجدولية = 1.984 // N = 100"

4.5.1.3. فرضية البحث (الفرضية الرئيسية الثالثة) التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بنظم المعلومات الإدارية وابعاده في تصميم الخدمة)

يتضح من الجدول (9) قيم اختبار (F) المحسوبة بيننظم المعلومات الإدارية وتصميم الخدمة (55.158, 53.717, 69.547, 83.850) وهي اكبر من قيمة "F" الجدولية البالغة (3.94) " بمستوى دلالة (0.000) التي تعد اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وبناءً على ذلك تقبل الفرضية وهذا يعني (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية على نظم المعلومات الإدارية وابعاده في تصميم الخدمة)، إذ ان قيمة التأثير قد بلغت (0.484, 0.584, 0.604, 0.679) على التوالي مما يدل على ان اي زيادة نظم المعلومات الإدارية بمقدار وحدة واحدة يمكن ان يؤدي إلى زيادة في تصميم الخدمة بنسبة (48%, 58%, 60%, 67%) على التوالي، اذ بلغ قيمة Adj (R²) لها (0.354, 0.347, 0.409, 0.456) على التوالي اي ان نظم المعلومات الإدارية قادر على تفسير ما نسبته (35%, 34%, 40%, 45%) على التوالي لمتغير تصميم الخدمة ويتبين من (t) المحسوبة البالغة (7.427, 7.329, 8.339, 9.157) وهي اكبر من قيمة "t" الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.000) التي تعد اصغر من مستوى الدلالة عند (0.05) وتشير الى ثبات معنوية (β) أي ان لها تأثير حقيقي.

الجدول (9) المؤشرات الإحصائية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية في تصميم الخدمة

المتغير الوسيط	ابعاد نظم المعلومات الإدارية	(R)	(R ²)	Adj (R ²)	(F)	(t)	Sig	القرار
الموارد البشرية	(α)	1.886	0.600	0.354	55.158	7.427	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.484						البديلة
تصميم الخدمة	(α)	1.359	0.595	0.347	53.717	7.329	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.584						البديلة
الموارد المادية	(α)	1.336	0.644	0.409	69.547	8.339	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.604						البديلة
نظم المعلومات الإدارية	(α)	1.050	0.679	0.456	83.850	9.157	0.000	قبول الفرضية
	(β)	0.679						البديلة

"قيمة (F) الجدولية = 3.94 // قيمة (t) الجدولية = 1.984 // N = 100"

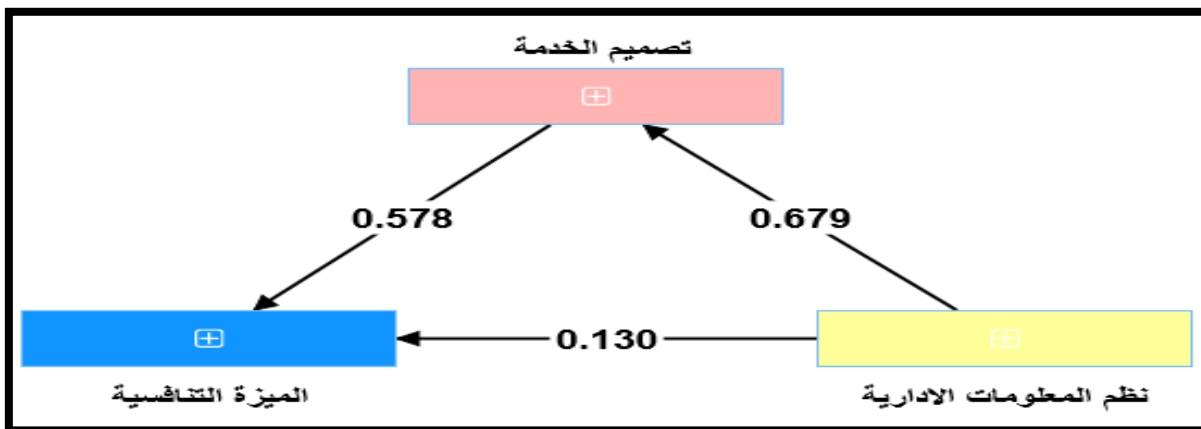
4.5.2. اختبار فرضيات الوسيط

اختبار فرضية البحث الرئيسية الرابعة اذ تفيد بان (يوجد تأثير ذو معنوية بنظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية المستدامة من خلال الدور الوسيط لقرار تصميم الخدمة). يتضح من الجدول (10) و الشكل (6) والشكل (7)

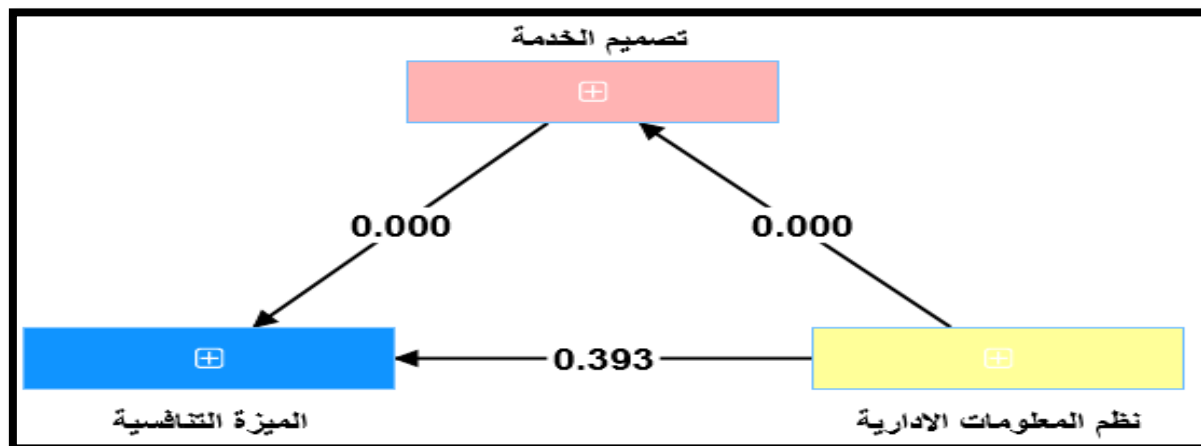
- لقد بلغت قيمة t المحسوبة بين (نظم المعلومات الإدارية في تصميم الخدمة) ما قيمته (9.204) وهي اعلى من القيمة الجدولية البالغة (1.984) وهذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية ما بين (نظم المعلومات الإدارية في تصميم الخدمة).
- اذ بلغت قيمة t المحسوبة بين (تصميم الخدمة في الميزة التنافسية المستدامة) ما قيمته (7.956) وهي اعلى من القيمة الجدولية البالغة (1.984) مما يدل على وجود تأثير ذو دلالة معنوية ما بين (تصميم الخدمة في الميزة التنافسية المستدامة)
- يتضح من ان النتائج السابقة بوجود دور للمتغير الوسيط (تصميم الخدمة) في زيادة العلاقة بين (نظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية المستدامة) الان نحاول ان نجد هل ان تأثير الوسيط هو وساطة كاملة ام وساطة جزئية وذلك عن طريق المقارنة بين قيم التأثير المباشر وغير المباشر بين المتغيرات التي اظهرت ان نتائج قيمة التأثير غير المباشر بين (نظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية المستدامة) والبالغة (0.393) وهي اكبر من قيمة التأثير المباشر بين (نظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية) والبالغة (0.130) وهذا يعني ان تأثير المتغير الوسيط (تصميم الخدمة) بين المتغيرين (نظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية المستدامة) هو وساطة كاملة. ومن ثم هذا مما يدل على ان تصميم الخدمة دور فاعل و مؤثر في تحسين العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية المستدامة. وذلك يعود الى ان القيمة t المحسوبة بين (نظم المعلومات الإدارية في الميزة التنافسية المستدامة) بلغت (1.787) وهي اقل من القيمة الجدولية البالغة (1.984) اي ان تأثير المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) غير موجود ومن ثم فان المتغير الوسيط اثر على هذه العلاقة تأثيراً كلياً.

الجدول (10) التأثير المباشر وغير المباشر بين نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية بتوسيط تصميم الخدمة

نوع الوساطة	P	T	S.E	التأثير مباشر	التأثير غير مباشر	نظم المعلومات الإدارية	متغيرات البحث	تصميم الخدمة
نوع الوساطة	0.000	9.204	0.074	0.679	---	نظم المعلومات الإدارية	---	تصميم الخدمة
وساطة كاملة	0.074	1.787	0.073	0.130	0.393	نظم المعلومات الإدارية	---	الميزة التنافسية
نوع الوساطة	0.000	7.956	0.073	0.578	---	تصميم الخدمة	---	الميزة التنافسية



شكل (6) قيم التأثير بنظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية المستدامة بتوسيط تصميم الخدمة



الشكل (7) قيم التأثير غير المباشر بين نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية المستدامة بتوسيط تصميم الخدمة

للتحقق من ان الوسيط (تصميم الخدمة) له تأثير للعلاقة بين (نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية) سيتم اختبارها باستخدام اختبار Soble. وكما هو واضح في الشكل (8) إذ يظهر عن طريق قيمة اختبار p-value انها اصغر عند مستوى الدلالة (0.05) ويظهر أيضا ان قيمة اختبار Soble البالغة (5.994) هي اعلى من القيمة الجدولية البالغة (1.984) ومن ثم فإن ذلك يؤكد ان المتغير الوسيط والمتمثل بـ تصميم الخدمة له تأثير للعلاقة ما بين (نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية المستدامة).

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a 0.679	Sobel test: 5.99452445	0.06547008	0
b 0.578	Aroian test: 5.97422251	0.06569256	0
s _a 0.074	Goodman test: 6.01503478	0.06524684	0
s _b 0.073	Reset all	Calculate	

الشكل (8) اختبار Soble بالاستناد لقيم التأثير مباشر والخطأ المعياري

5.1. الاستنتاجات

- اوضحت النتائج العملية للبحث بان بُعد الموارد البشرية هو الاضعف نسبياً بالقياس الى باقي ابعاد متغير نظم المعلومات الإدارية في المصرف المبحوث. ومما يستنتج من ذلك عدم الاهتمام بالافراد العاملين بشكل كافٍ وعدم تناسب واجباتهم مع الصلاحيات الممنوحة لهم فضلاً عن قصور المصرف باقامة دورات تدريبية لزيادة كفاءتهم ومهارتهم .
- فيما بينت نتائج التحليل العملي ان بُعد تقديم الخدمة الأقل نسبياً من بين ابعاد قرار تصميم الخدمة في المصرف المبحوث. مما يستدل على ذلك ان الية واجراءات المتبعة في المصرف لتقديم الخدمة المصرفية تحتاج الى اعادة النظر وقللة الاهتمام بالتقنيات الحديثة لتصميم الخدمة فضلاً عن الحاجة الى توضيح التعليمات المصرفية كافة للزبون.
- توضح النتائج العملية للبحث بان المرونة الاستراتيجية الاقوى نسبياً قياساً بالابعاد الاخرى للمتغير الميزة التنافسية المستدامة، مما يدل على مرونة السياسات المتبعة في المصرف فضلاً عن امكانية المصرف الى تعديل انظمتها بما يتناسب مع التغيرات البيئية واحتياجات السوق والزبون.
- يؤثر ويسهم نظم المعلومات الإدارية وقرار تصميم الخدمة وابعادها الفرعية في الميزة التنافسية المستدامة في المصرف المبحوث.
- بملاحظة النتائج السابقة يتضح بوجود دور للمتغير الوسيط (قرار تصميم الخدمة) بشكل يمكن ان يؤدي الى زيادة العلاقة بين (نظم المعلومات الإدارية والميزة المستدامة)، مما يؤكد اهمية قرار تصميم الخدمة بالنسبة للمصرف المبحوث لضمان تقديم افضل الخدمات المصرفية مع الاخذ بالحسبان متطلبات واحتياجات الزبائن.

5.2. التوصيات

- نوصي المصرف المبحوث الاهتمام بتدريب الافراد العاملين على انظمة المعلومات لغرض مساهمة في تحسين مهارتهم وتطوير كفاءاتهم فضلاً عن فسح مجال للافراد المتميزين من مشاركتهم مع الإدارة العليا في تطوير وتحسين لنظام الاداري .
- ينبغي للمصرف ان يعيد النظر بُعد تقديم الخدمة الذي يعد حجراً أساساً لقرار تصميم الخدمة، من خلال الاهتمام وتطوير نوعية الخدمات المقدمة من ادارة المصرف وذلك لضمان الحفاظ على الزبائن الحاليين والعمل على استقطاب زبائن جدد.
- استثمار قوة البرمجيات في المصرف في تطوير انظمة وتكنولوجيا المعلومات لغرض الوصول الى الميزة التنافسية المستدامة التي يمكن ان تضمن استمرارها وبقائها في ظل المنافسة الحادة.
- نوصي المصرف ان تقوم بتدريب الافراد العاملين ليكونوا اكثر قدرة على استخدام انظمة المعلومات الإدارية ومواكبة التطورات في هذا المجال.
- نوصي المصرف المبحوث الاهتمام بشكل اكثر جدياً حول الافراد العاملين المبدعين في المستويات الإدارية كافة وتوفير بيئة صحية لتشجيع وزيادة الابداع لديهم.
- استثمار علاقة التأثير بين نظم المعلومات الإدارية وقرار تصميم الخدمة وابعادها الفرعية في الميزة التنافسية المستدامة في المصرف المبحوث.
- الاهتمام وتفعيل دور للمتغير الوسيط (قرار تصميم الخدمة) في زيادة العلاقة بين (نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية المستدامة). اذ ان من خلال قرار تصميم الخدمة يمكن للمصرف اعادة النظر في الخدمات المصرفية المقدمة كافة وكذلك استثمار نقاط القوة التي تمتلكها من موارد بشرية وبرمجيات وتكنولوجيا حديثة وفضلاً عن تطوير انظمة المعلومات الحالية في مرحلة اعادة تصميم الخدمة وبعد كل ذلك يمكنها ان تمتلك ميزة تنافسية مستدامة تتفرد بها عن منافسيها.

References

- [1] Mustafa Hatwan Rhima, Mohammed Abd Ahmed, "Test the Moderating and Mediating role of organizational culture in the relationship between servant leadership and employees performance (an analytical research of the views of a sample of employees in Al Zawraa general company)", JT, Vol. 2, No. 4, December 31, 2020, pp 16-32.
- [2] Salami, Mounira, Skirifa, Nour Al-Huda, Al-Hala, Maya "The impact of management information systems on the application of electronic management of human resources / a field study in the National Insurance Company," Department of Business Administration, Kasdi Merbah University - Ouargla 2022.
- [3] Muhammad Muhammad Al-Alwan, Zaid Issa Ziadat, "The impact of management information systems on the quality of administrative decision-making from the point of view of decision makers in Jordanian banks", EASJ, Vol. 2, Issue 28, 2020, pp. 2
- [4] Hassan, Shifa Balasim and Obaid, Abdul Karim Muhammad, "The role of the marketing mix and creativity in service design, exploratory research in Korek Communications Company," Iraqi Journal of Market Research and Consumer Protection, Volume 10, 2018, p. 22
- [5] Al-Rubaic, Amir, Rahi, "Service Design Using Kano Models and Diagrams/Case Study in Sadr Medical City Hospital/Najaf Governorate," Master's Thesis/Department of Operations Management Technologies, College of Administrative Technology/Baghdad, Central Technical University, 2022.
- [6] Fawzi Molokhia, Ahmed, "Management Information Systems", first edition, University Publishing House, Alexandria, 2007.
- [7] Bukhari. Thalja, "Organizational culture as an introduction to the application of electronic human resources management", ESCSM vol.3, 2015.
- [8] Al-Harith Abdel Moneim Ahmed Hamad Al-Nil, "Solving administrative problems using administrative information systems in Islamic banks, doctoral dissertation, Business Administration Branch, Shendi University, Sudan, 2016.
- [9] Hassan Hamid Abdullah, the role of management information systems and knowledge management in building the competitiveness of productive organizations, doctoral dissertation, Business Administration Branch, Iraq, St. Clements University, 2012.
- [10] Shaou Asmaa, "The Impact of Electronic Management on Human Resources Management," PhD thesis, Faculty of Political Science and International Relations, University of Algiers, 3. 2018.
- [11] Al-Maghrabi, Taher Omar Younis, "The reality of applying management information systems in Libyan hotel organizations, a field study on hotels operating in the city of Benghazi," Master's thesis in Management, Faculty of Economics, University of Benghazi, 2011.
- [12] Al-Rawahna, Abdullah Odeh, "The impact of the quality of electronic human resources management systems (E-HRM) on the efficiency of employee performance," Master's thesis, Middle East University, College of Business, 2013.
- [13] Abu Zayed, Ali Abdel Rahman, The role of expert systems in the quality of senior administrative decision-making in the Palestinian Ministry of Health, Master's thesis in Leadership and Management, Al-Aqsa University, Palestine, 2017.
- [14] Slack, Nigel, Jones, Alistair Brandon & Johnston, Robert, Operation Management, 7rd ed, Pearson Education Limited, UK, 2013.
- [15] Beasley, Arden, "Service Design and Tourism" MSC, Copenhagen Business School, Denmark, 2014.
- [16] Stranatic, Dusan, " Sustainable Service Design", MSC, Faculty of Informatics, Masaryk University, 2014.
- [17] Reid. Dan & Sanders, Nada., Operations Management: An Integrated Approach, 5rd ed, John Wiley & Sons Inc ,USA, 2013.
- [18] Matzler, Kurt, Fuchs, Matthias, Schubert, Astrid, Employee Satisfaction: Does Kano's Model Apply, Total Quality Management, Vol. 15, No. 9, 2004, PP: 1179-1198.
- [19] Kekkonen. Kimmo, "User-Centric New Service Development in Telecom Industry", MSC, in Computer Science and Engineering, Aalto University, 2012.
- [20] Ekaterina, Gianelli, "The Adoption of Service Design Methods and Tools by Nordic Technology Startups", MSC, Service Innovation and Design, Laurea University of Applied Sciences, 2016.

- [21] Al-Shammari, Nazim. Al-Abdalat, Abdel-Fattah, “ Electronic Banking, Tools, Applications, and Obstacles to Expansion”, Wael Publishing and Distribution House”, Vol. 11, No. 9,2016, PP: 79–98.
- [22] Al-Samarrai, Mahdi, “Total Quality Management in the Production and Service Sectors”, Jarir Publishing and Distribution House in Jordan Vol. 8, No. 5, 2007, p. 38.
- [23] Mahdia, Satouh, “Requirements for achieving sustainable competitive advantage in light of the continuing dynamism of the regulatory environment,” Journal of Law and Human Sciences - Economic Studies, Vol. 28, No. 2, 2018.
- [24] Tushar. Shah” Can big data analytics help organisations achieve sustainable competitive vantage? Adevelopmental enquiry”. TS, vol.68, no.10. 2022,pp180.
- [25] Severo.E.A.,Sbardelotto,B.,de Guimaraes,J.C.F.,& de Vasconcelos, C.R.M.”Project management and innovation practices: backgrounds of the sustainable competitive advantage in Southern Brazil enterprises. Production Planning & Control”vol.15,no.3, 2020, pp.1276.1290-.
- [26] Al-Barzanji, Ahmed Hamad Faha Saeed ,” The third generation marketing model and its role in achieving sustainable competitive advantage”, Journal of Economic and Administrative Sciences, Magazine 14, Issue 2-3, 2017,pp. 641-672.
- [27] Al-Kamari, Nofal Abdel-Rida, “Re-engineering human resources administrative processes and their impact on achieving sustainable competitive advantage for hotel organizations,” JME, issue 114, 2021,pp.222.
- [28] Ikhlas Satar Oglah," The Effectiveness of the Green Design and Manufacturing Decision in Achieving the Outstanding Performance of the Industrial Companies: An Analytical Study in AlZawraa General Company”, JT,Vol. 5, No. 2, 2023, Pages 251-264 DOI: <https://doi.org/10.51173/jt.v5i2.1232>.
- [29] Al-Hakim, Ali Abdel Hilal, Majzab, Ali Kazar, “The modifying role of contemporary environmental challenges on the relationship between strategic conservation and sustainable competitive advantage”, JME, Vol.1, Issue 121,2021, pp 52.
- [30] Al-Brahimi, Ihsan Abdel-Amir Aziz, “Strategic Prowess in Achieving Sustainable Competitive Advantage”, Journal of the Islamic University College, Magazine,vol 12, no. 45, pp.411, 2021.
- [31] Abdul kareem, Reem,Jrian, "The impact of core capabilities on product design decision (An exploratory study in an industrial organization) is part of the requirements for obtaining a technical master's degree in Operations Management Technologies", 2018.
- [32] Soleman, Abu-Bader" Using Statistical Methods in Social Science Research: With a Complete SPSS Guide"Oxford University Press, 2021.