

نظم المعلومات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة

والتنمية الريفية (BADR)

Information Systems as an Entry Point for Achieving Competitive Advantage from the Point of View of BADR Employees

سارة عمرون،* جامعة الشاذلي بن حديد - الطارف، الجزائر، الإيميل : amroun-sarra@univ-eltarf.dz

تاريخ القبول: 2023/05/04

تاريخ الاستلام: 2023/03/21

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تزايد الإهتمام من قبل المؤسسات التي تنشط في بيئة تنافسية على اكتساب ميزة تنافسية وتحسين تموقعها في السوق، وهذا من خلال الإهتمام بالتطورات التكنولوجية التي تساعد على معالجة، تخزين وتوزيع المعلومات.

طبقت الدراسة على عينة من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بقالمة، واستخدامنا SPSS لمعالجة الإجابات، ومن النتائج المتوصل إليها وجود علاقة إيجابية قوية جدا تربط بين نظم المعلومات والميزة التنافسية.

الكلمات المفتاحية: النظام؛ المعلومة؛ نظم المعلومات؛ الميزة التنافسية.

تصنيفات JEL: D830; M100; M150; L210

Abstract: This study aims to highlight the role of information systems in achieving the competitive advantage, where the increasing interest by the institutions that are active in a competitive environment to gain a competitive advantage and improve its position in the market, and this is through paying attention to the technological developments that help in processing, storing and distributing information.

The study was applied to a sample of BADR Bank employees in Guelma, and we used SPSS to process the answers, and from the results reached, there was a very strong positive relationship linking between information systems and competitive advantage.

Keywords: System; Information; Information Systems; Competitive Advantage.

JEL classifications codes: D830; M100; M150; L210.

مقدمة:

المؤسسة ليست نظاما مغلقا فهي تعمل ضمن بيئة تمثل مصدرا لاكتشاف الفرص الجديدة، ومواجهة التهديدات من المنافسة أو من مختلف جوانب البيئة. كما تعتبر المعلومات سلاح استراتيجي في مكافحة المنافسة ومعرفة متطلبات الزبائن، فباعتبارها وحدة اقتصادية على اتصال بمختلف الشركاء (الزبائن، المستهلكين، الدولة، الإدارات، النقابات، الموردين)، تحتاج إلى معلومات ثابتة لتكون متصلة بشكل دائم بأسواقها، وستسمح لها هذه المعلومات بمعرفة بيئتها ومنافستها، عملائها من أجل تقييم وقياس توقعاتهم، لمعرفة درجة رضاهم عن العرض المقدم لهم وذلك من أجل تعديل عرضهم بدقة حسب الطلب، حيث يعتبر نظام المعلومات مهم للقطاعين العام والخاص، للأفراد، المؤسسات، الدول والشركات الدولية، وتستخدم أنظمة المعلومات في مجالات متنوعة مثل الزراعة، التصنيع، الخدمات،...؛ بالتالي تساهم المعلومات المعالجة في تحقيق تميز المؤسسة عن المنافسين.

أ- الإشكالية:

تهدف المؤسسات الخدمية إلى تحقيق التميز في تقديم خدماتها وهذا بتقديم خدمات ذات خصائص منفردة تشبع حاجات ورغبات الزبائن، أو بتقديم خدمات بأسعار أقل من المنافسين، وهذا من خلال تجميع البيانات المطلوبة عن البيئة التي تنشط فيها المؤسسة وعن زبائنها، فإن مشكلة الدراسة تتجلى من خلال طرح التساؤل الرئيس التالي:

كيف يؤثر نظم المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية لبنك BADR؟

ب- الفرضيات:

- H_{01} : لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - قالمة بنظم المعلومات؛

- H_{02} : لا يهتم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - قالمة بالميزة التنافسية؛

- H_{03} : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إهتمام بنك الفلاحة والتنمية الريفية - قائمة بنظم المعلومات وبين تحسين الميزة التنافسية.

ج- أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة هو توضيح العلاقة بين نظم المعلومات و الميزة التنافسية، وهذا من خلال تطبيق موضوع الدراسة على موظفي بنك BADR.

د- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة في الكشف عن أهمية مكونات نظم المعلومات لمعالجة البيانات في أقصر وقت، ونشر المعلومات للمستخدمين في الوقت والشكل المناسب، وانعكاسها على اتخاذ القرارات لتحقيق الميزة التنافسية.

هـ- منهجية الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كما هي عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة، من خلال توزيع إستمارات على أفراد العينة، للإجابة على السؤال الرئيسي واختبار الفروض باستخدام برنامج SPSS.

أولاً- التأسيس النظري للدراسة:

1- أساسيات حول نظم المعلومات

1-1- مفهوم نظم المعلومات: يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تفكيكه إلى عنصرين أساسيين هما النظم Systems والمعلومات Information، وهذا لوضع مفهوم

نظم المعلومات ضمن سياقه الصحيح ومضمونه العلمي والعملية الدقيق (ياسين، 2006، صفحة 18).

فالنظام يعرف على أنه: "مجموعة من الأجهزة، الإجراءات والأفكار المنظمة لتحقيق هدف مشترك، وغالبا ما يتكون النظام من أنظمة فرعية (FREBOURG, LE MASNE, & MULLER, 2019, p. 06) ويعرف على أنه: "مجموعة من المكونات المترابطة ذات علاقة متبادلة مع بعضها مصممة لتحقيق هدف جماعي وظيفته تلقي المدخلات وتحويلها إلى مخرجات" (GRANELL, 2015, p. 11).

بينما تتمتع المعلومات ببعد ديناميكي فهي بعيدة عن الثبات حيث يمكن أن تتخذ العديد من الأدوار، وكلمة المعلومات حسب كل من (Eaton and Bawden; 1991) مشتقة من المصطلح اللاتيني "Informare" والتي تعني "to Give Form to" (BOUTHILLIER & SHEARER, 2003, p. 10)، فتعرف المعلومات على أنها: "بيانات التي تم تحويلها وتنظيمها في شكل مفهوم ذي معنى والتي يمكن نشرها و/ أو تبادلها ليتم توصيلها واستخدامها" (TEJE, LIMA, & KAMDEM, 2015, p. 41)، وتعرف أيضا على أنها: "مجموعة منظمة من البيانات التي تم جمعها، معالجتها، تخزينها، نقلها ورقمنتها داخل المؤسسة أو بالنسبة لمستخدميها، ويجب على الموظف في الإدارة ضمان موثوقيتها، صحتها، حسن توقيتها، تكلفتها وأهميتها، وبالتالي يجب مراقبة جودة المعلومات" (DIEU PHAN, FORGES, & RIVIÈRE, 2018, p. 18).

وتعتبر البيانات المدخلات (المادة الأولية) لإنتاج المعلومات والتي وتمر بعدت مراحل أثناء المعالجة، إذ تعرف البيانات على أنها: "مجموعة من الحقائق والأرقام الخام غير الجاهزة والتي بدون معنى حيث لم توضع هذه الحقائق ضمن سياق عقلائي، وقد تكون بعدة أشكال مثل رموز، أرقام، صور... إلخ" (BAGCHI, 2010, p. 15)، كما تعرف على أنها:

"حقائق قد تتم أو لا تتم معالجتها (تسجيلها، تلخيصها أو فرزها) وليس لها تأثير مباشر على إجراءات المستخدم" (HALL, 2016, p. 10).

ويعتبر البحث في نظم المعلومات IS يعد تخصصا علميا حديثا حيث يمكن اعتبار سنة 1977 التاريخ لانطلاقته الأكاديمية بظهور أول عدد من المجلة الفصلية الأكثر شهرة في هذا المجال (DESQ & et Management Information Systems Quarterly (AL, 2016, p. 116).

عرف Robert Reix نظام المعلومات على أنه: "مجموعة منظمة من الموارد: الأجهزة، البرمجيات، الموظفين، البيانات، العمليات التي تسمح بجمع معالجة وتخزين ونشر المعلومات (في شكل نصوص، صور، أصوات... إلخ) في المؤسسة" (SORNET, 2012, p. 04)، ويعرف على أنه: "وظيفة لإنتاج وتسجيل المعلومات المناسبة لنشاط نظام التشغيل، ثم جعلها متاحة، وبشكل تفاعلي ومتبادل قدر الإمكان لنظام صنع القرار" (VIDAL & PETIT, 2009, p. 05).

ويمكن حصر خصائصه فيما يلي (كورنل و لحر، 2011، صفحة 82،81):

- **الحصول على مزايا تنافسية:** إذ أصبح لنظم المعلومات مزايا إستراتيجية سواء داخل المؤسسة في مجال التخطيط والرقابة أو على المستوى البيئي مثل تقديم منتجات وخدمات جديدة كما تستخدم كوسيلة اتصال لإيجاد نوع من التوازن بين الخصائص الداخلية للمؤسسة والبيئة التي تعمل فيها مما يخلق ميزة تنافسية لها مقارنة بالمؤسسات المنافسة؛

- **الاستحواذ على الزبائن والموردين:** أحد المزايا التي تتيحها نظم المعلومات هي قدرتها على الاحتفاظ بزبائنها ومورديها من خلال جعل تكلفة التمويل إلى المنافسين مرتفعة؛

- **تغيير قواعد المنافسة:** يمكن النظام من سرعة تغيير قواعد المنافسة حيث يمكن لنظم المعلومات تغيير المزايا التنافسية من منافسة تكاليف إلى منافسة تعتمد على تمييز المنتج أو توسيع نطاق الخدمة وجعلها أكثر سهولة، أو تقديم مجموعة من خدمات أو المنتجات المتكاملة والتي يستطيع المستهلك الحصول عليها من مكان واحد.

1-2- موارد نظم المعلومات: تعتمد النظم على العديد من أنواع الموارد تتمثل في:

- **الموارد البشرية:** هم مستخدمو النظام، موظفون، أو مدراء تنفيذيون الذين يستخدمون المعلومات التي ينتجها النظام لأداء مهامه وإمكانية أتمتة بيانات جديدة في النظام... إلخ، أو متخصصين في بناء نظم المعلومات مهمتهم تصميم، تطوير، تنفيذ الأسس التكنولوجية للنظام وضمان عمله (REIX & et AL, 2011, p. 04)؛

- **الموارد المادية:** تتكون من الأجهزة التقنية كأجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية... إلخ، التي يمكنها المعالجة، الإتصال وتخزين المعلومات التي تتطلبها أنظمة البرمجيات التطبيقية وأنشطة المستخدم، بالإضافة إلى وسائط المعلومات (أقراص التخزين الافتراضي ومراكز البيانات)، التي تسهل التوزيع وضمان أمان المعلومات وتقليل التكاليف (GRANELL, 2015, p. 13)؛

- **موارد البرمجيات:** هي مجموعة من البرامج، الإجراءات والقواعد وربما الوثائق، المتعلقة بتشغيل مجموعة معالجة البيانات (MONACO, 2020, p. 32)؛

- **موارد البيانات:** تعتبر مواد خام فهي تجسد معرفة المؤسسة ومن بين أصولها (REIX & et AL, 2011, p. 06)، وتتمثل في جميع البيانات التي يمكن لمؤسسة أو فرد الوصول إليها لإنجاز الأعمال المطلوبة، ويتم تخزينها رسمياً في قاعدة بيانات، أو بشكل غير رسمي

في عدد من الملفات والمستندات وتتضمن هذه المستودعات نتائج البحث عن البيانات، التحليلات، التقارير، البريد الإلكتروني والإجراءات... إلخ (GRANELL, 2015, p. 13)؛

- **الإجراءات:** تصف بالتفصيل العمليات التي سيتم تنفيذها، والإحتياجات أو التدابير التي يجب اتخاذها عند معالجة المعلومات، بالإضافة إلى الإجراءات المحاسبية (MONACO, 2020, p. 32)؛

- **موارد الإتصال:** تضم الشبكات، المعدات والبرامجيات المناسبة من أجل نقل وتبادل المعلومات، تهدف ربط الأفراد بالأجهزة، البرامج، البيانات وأفراد آخرين، حيث يجب أن تتوفر شبكات الكمبيوتر على قنوات تمكنها من الحصول على المعلومات التي تسمح بالترابط، المشاركة والتعاون بين هذه المكونات (GRANELL, 2015, pp. 13, 14).

1-3- وظائف نظام المعلومات: يقوم نظام المعلومات بمجموعة من الوظائف حتى يتمكن من تقديم مخرجاته للمستخدمين النهائيين، وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

- **إدخال البيانات:** يتمثل في العملية التي من خلالها يقوم النظام بجمع البيانات، ويمكن أن تتخذ العملية عدة أشكال، وترتبط بدرجة أتمتة وتعقد النظام حيث يؤثر التطور التكنولوجي على أساليب تحصيل البيانات، ما يؤدي إلى التخلي تدريجيا عن الطرق التقليدية كالكتابة كوسيلة للجمع البيانات بصفتها أقل فاعلية (VIDAL & PLANEIX, 2005, p. 35)؛

- **معالجة البيانات:** هي عملية التي تتم من خلالها معالجة البيانات التي تم جمعها (القيام بالعمليات الحسابية، المقارنة... إلخ) وتحويلها إلى معلومات مفيدة يمكن استخدامها في العديد من الأغراض مثال تحديد مبلغ TTC هو عملية حسابية، بينما يعتمد التحقق من توفر الأموال في أجهزة الصراف الآلي على المقارنة (MONACO, 2020, p. 31)؛

- **تخزين البيانات:** تجميع البيانات في مجموعة متجانسة وفقا لخصائص تقنية، منطقية ودلالية مناسبة لإحتياجات المؤسسة، وترتبط وظيفتي التصنيف وجمع البيانات، حيث يقوم النظام بتجميع وتصنيف البيانات الأساسية وتخزينها في قواعد البيانات، بالاعتماد على أدوات وتقنيات استرجاع البيانات (PEGUIRON, 2006, p. 83)؛

- **تلخيص البيانات:** تجميع وتركيز البيانات التفصيلية لتقليل حجمها بسبب تكاليف التخزين، وذلك باستخدام عدة طرق كانتقاء البيانات الهامة مثل يتم الاحتفاظ برصيد حساب الزبون فقط وحذف تفاصيل العمليات التي قام بها، أو بأخذ عينة من ملفات المخزون للإمدادات الصغيرة، أو باستبدال البيانات القديمة بأخرى حديثة (DARBELET, IZARD, 2007, p. 321).

- **نشر المعلومات:** إيصالها للمستخدمين في الوقت المناسب وبشكل يسهل استغلالها مباشرة وتسمح لهم بضمان الأداء الجيد لنشاطهم، ويضمن النظام انتقال المعلومات باتجاه المستوى التشغيلي والقيادة باستخدام وسائل شفوية (الاستعمال الداخلي) أو الوثائق أو الوسائل الإلكترونية والمغناطيسية (الاستعمال الداخلي والخارجي) (MOIGNE, 2001, p. 14)؛

- **التغذية العكسية:** يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية عكسية حول فعاليات الإدخال، المعالجة، التخزين والإخراج، ولا بد من مراقبتها وتقويمها لتحديد إذا كان النظام قادرا على تحقيق الإنجاز وفقا للمعايير الموضوعية، واتخاذ الإجراءات المناسبة للحصول على منتجات معلومات ملائمة لإحتياجات المستخدم (الصباغ، 2004، صفحة 24).

2- مفاهيم حول الميزة التنافسية:

2-1- مفهوم الميزة التنافسية:

عرف عبد الستار العلي الميزة التنافسية على أنها: "المقدرة على تحقيق متطلبات الزبون أو القيمة التي يتمنى الزبون الحصول عليها من المنتج" (زينة ، 2016، صفحة 102). وتعرف الميزة التنافسية أيضا على أنها: "معرفة المؤسسة كيفية الاستغلال الأمثل للموارد القيمة وتقديرها" (MAGAKIAN & PAYAUD, 2007, p. 119). ويمكن تعريفها على أنها: "جانب التمايز بين المنتجات والخدمات أو جانبا الاستجابة الأفضل لاحتياجات الزبائن في السوق المتخصصة من المنافسين في نفس السوق فهي تعبر عن قدرة المؤسسة على تمييز نفسها من المنافسين الآخرين" (POTJANJARWIT, 2018, p. 105).

وتقوم الميزة التنافسية على عوامل خاصة بالمؤسسة والتي تتجاهل من خلالها جوانب الميزة النسبية حيث تركز المؤسسة على الندرة والقيمة والسمات المهمة للمؤسسة وعدم القدرة على التقليد أو الاستبدال (GUPTA, p. 09).

وتتسم الميزة التنافسية بعدة خصائص تتمثل في (العكدي، 2019، صفحة 48):

- استمرارية الميزة التنافسية من خلال استدامتها عبر تمكن المؤسسة من بلوغ السبق على منافسيها على المدى البعيد الممثل للتفوق وليس النجاح الخاص بالمدى القصير؛
- نسبية الميزة التنافسية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الخاصية تجعل فهم الميزات في اطار مطلق يصعب تحقيقه من قبل المنافسين؛
- تجدد الميزة التنافسية أي يجب السعي الجاد من قبل المؤسسة نحو تطوير الميزة التنافسية وتجديد وتحسين مخرجاتها على وفق متغيرات البيئة الخارجية من جهتها ومكانات وقدرات وموارد المؤسسة من جهة أخرى؛

- مرونة الميزة التنافسية من أجل اجراء المبادلات بين المزايا التنافسية احدها بأخرى لا تقل نجاحا وتميزا عن سابقتها بسهولة ويسر وعلى وفق التغييرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تحسين وزيادة قدرات المؤسسة؛

- تناسبها للأهداف والنتائج، لا بد للميزة التنافسية ان تكون مناسبة اثناء استخدامها لبلوغ الأهداف والنتائج التي تسعى المؤسسة نحو تحقيقها في الامدين البعيد والقريب.

2-2- أهمية ومراحل بناء الميزة التنافسية:

2-2-1- أهمية الميزة التنافسية: يمكن توضيح أهمية الميزة التنافسية من خلال النقاط التالية (حسنين، 2022، صفحة 119، 120):

- إمداد المؤسسة بنوع من التفوق النوعي والكمي وأفضلية على المؤسسات المائلة؛ وبالتالي فهي تتيح للمؤسسات تحقيق معايير عالية في الأداء بشكل عام؛

- المساعدة في التأثير الإيجابي عند التعاملين وكسب معدلات عالية في معايير رضا المتعاملين وبالتالي ضمان استمراريتهم؛

- تقسم الميزة التنافسية عادة بالاستمرارية والتجدد، وهذا ما يتيح للمؤسسات التطور والتقدم على المدى البعيد وملاحقة التغيرات الحادثة في العالم؛

- المساعدة في إعداد المؤسسات الديناميكية والحركية للعمليات الداخلية فيها، وذلك لأنها مستندة على موارد المؤسسة وقدراتها ومجالاتها الأساسية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها؛

- هي الأساس الذي لصلح حوله الاستراتيجية التنافسية المؤسسة وهذه الاستراتيجية هي التي تنمي قدراتها ومواردها لدعم ميزتها التنافسية لأنها تعمل بدونها؛

- تعد المحرك المحفز للمؤسسات لتنمية وتقوية مواردها وقدراتها وتدفعها إلى البحث والتطوير من أجل المحافظة على هذه الميزة وتنميتها والعمل على دعمها بصورة مستمرة.

2-2-2- مراحل بناء الميزة التنافسية: لبناء الميزة لابد من المرور بمراحل التالية (زينة ، 2016، صفحة 114):

- عملية تطوير الميزة التنافسية وهي عملية الاستثمارات المالية والكفايات المحورية؛

- مدة الانتفاع التي يمكن للمؤسسة ان تحصل عليها من ميزتها التنافسية، مع الحرص على إدامتها أطول وقت ممكن عن طريق زيادة درجة تعقيدها أذ لا يمكن للمنافسين من تقليدها؛

- مدة الانحدار: وهي المدة التي تصبح بها الميزة التنافسية تقليدية وغير مؤثرة في السوق، ويمكن للمنافسين من تقليدها أو امتلاك المنافسون لميزة تنافسية أفضل.

2-3- أنواع الميزة التنافسية: يمكن تقسيم المزايا التنافسية إلى أنواع التالية:

- **ميزة التكلفة:** هي التي تتميز فيها المؤسسات عن غيرها بإنتاج وتقديم نفس المنتجات بتكاليف أقل، وتنشأ من قدرة المؤسسات على تخفيض تكاليف الإنتاج والتقديم لخدماتها مع المحافظة على مستوى معين من الجودة في عمليات التقديم للمستفيدين، سواء على مستوى سرعة تقديم الخدمات أو الجودة (حسنين، 2022، صفحة 221).

- **ميزة التميز:** تتمثل هذه الميزة في قدرة المؤسسة على تقديم منتج متميز وفريد وله قيمة مرتفعة من وجهة نظر الزبون، وذلك من خلال: جودة اعلي، خصائص مميزة في المنتج، خدمات ما بعد البيع... إلخ (بن عمر و سكر، 2020، صفحة 229).

- **ميزة التركيز:** التركيز أو التخصص في بناء الميزة والوصول إلى موقع أفضل في السوق مع المؤسسات المماثلة من خلال التركيز والتفوق في هذه الخدمات تحديدا، أو على

فئة محددة من المستفيدين، أو على منطقة جغرافية معينة، حيث أن السمة المميزة للتركيز تعتمد على فكرة تخصص المؤسسة في خدمة نسبة معينة ومحددة من السوق الكلي، وتعتمد على افتراض أساسي هو إمكانية تقديم المؤسسة لخدمة فئة مستهدفة وضيقة بشكل أكثر فاعلية وكفاءة مقارنة بخدمات فئات المستفيدين ككل، ويتم تحقيق الميزة من خلال تمييز المنتج بشكل أفضل يشبع رغبات وحاجات الفئة المحددة من المستفيدين، تقديم المنتج بتكاليف أقل من المنافسين، أو تحقيق معادلة التميز والتكاليف المناسبة (حسنين، 2022، صفحة 122).

ثانياً - منهجية الدراسة الميدانية:

1- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: استخدمنا برنامج SPSS من أجل تحليل بيانات الإستمارة، وإختبار الفرضيات ومن الإختبارات المستخدمة: إختبار (K-S) لإختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، معامل الثبات Cronbach's Alpha للتعرف على الإتساق الداخلي لعبارات، الوسط الحسابي بوصفه مؤشراً لإجابات أفراد العينة، الإنحراف المعياري لقياس درجة التشتت عن الوسط الحسابي، إختبار T ومعامل الارتباط لقياس العلاقة بين متغيري الدراسة تحليل One Way ANOVA وإختبار الإنحدار الخطي البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

2- وصف أداة الدراسة: استخدمنا الإستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكونت في شكلها النهائي من 23 فقرة متضمنة محورين يشملان متغيري الدراسة، الأول تناول بنظم المعلومات وهو المتغير المستقل والثاني تطرق إلى الميزة التنافسية كمتغير التابع، ولقد كانت إجابات كل فقرة من محاور الإستمارة مرجحة وفق معيار *Likert* الخماسي. حيث يحدد المستقضي موافقته أو عدم موافقته وشدتها النسبية على كل فقرة أو سؤال حسب *Likert Scale*، وتتراوح درجة الإتفاق أو الإختلاف على الفقرات من "أوافق تماماً" إلى

"غير أوافق تماما" (ONKVISIT & SHAW, 2004, p. 227)، ويمكن توضيحها كما يلي
 (1=غير موافق تماما، 2= غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5= موافق تماما).

واعتمدنا على الوسط الحسابي الفرضي 3,00 هو الحد الأدنى للدرجة الجيدة التي يمكن أن نقبل بها لقياس مدى أهمية المعلومات. وقمنا بتحديد مستوى الدلالة الحرجة بـ 0,05 الذي عنده تقبل أو ترفض فرضيات العدم، ومن ثمة تقبل فرضية العدم إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الحرج، أما إذا كانت قيمتها المحسوبة أقل من مستوى الدلالة الحرج ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة.

3- صدق وثبات أداة الدراسة: يقصد بالصدق بأنه التأكد من قدرة أداة الدراسة على قياس الغرض المعدة لأجله، وهذا لضمان أن الإستمارة تشتمل على مجموعة من الفقرات الممثلة لمتغيرات الدراسة، فكلما كانت الفقرات أكثر تمثيلا لموضوع الدراسة كلما زاد صدق أداة الدراسة، أما ثبات الإستمارة فهو أن الأداة تحقق نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط.

3-1- الصدق البنائي: تم إستخدام الصدق البنائي لمجالات الإستمارة بإستخدام معامل إرتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ويكون الإرتباط كبير إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0,05، ولحساب صدق الإستمارة تم حساب معاملات الإرتباط بين الإستمارة ككل والمحاور التي تنتمي إليها، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول 1: معاملات الإرتباط بين الدرجة الكلية لكل الإستمارة والمحاور التي تنتمي لها

معامل إرتباط بيرسون	محاور الإستبيان
0,984 ^(*)	المحور الأول
0,987 ^(*)	المحور الثاني

(**) La corrélation est significative au niveau 0,01

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

كانت معاملات الصدق البنائي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01، وتراوحت معاملات الارتباط بين 0,987 في حدها الأعلى و0,984 في حدها الأدنى، وبالتالي فإن صدق الأداة مرتفع أي أن الإستمارة تحقق الأهداف التي وضعت من أجلها.

3-2- ثبات الإستمارة معامل Cronbach's Alpha: تم استخدام معامل Cronbach's Alpha لقياس مستوى ثبات أداة القياس من ناحية الإتساق الداخلي للعبارات، وجاءت نتائجه كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول 2: معامل Cronbach's Alpha لقياس ثبات محاور الدراسة

محاور الإستمارة	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المحور الأول	10	0,900
المحور الثاني	13	0,921
كامل الإستمارة	23	0,955

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لكامل الإستمارة عالية حيث بلغت حوالي 93%، وبذلك فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية تبرر استخدامها لأغراض هذه الدراسة، إذ تجاوزت النسبة المقبولة إحصائياً.

4- إختبار التوزيع الطبيعي: قمنا باستخدام إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة One-Sample Kolmogorov-Smirnov، لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً؛ وبالتالي تفضي قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة Sig أكبر من 5%.

- المحور الأول: إهتمام بنك BADR قائمة بنظم المعلومات

* الفرضية الرئيسية الصفرية: البيانات المتعلقة بالمحور الأول لا تخضع للتوزيع الطبيعي.

* الفرضية الرئيسية البديلة: البيانات المتعلقة بالمحور الأول تخضع للتوزيع الطبيعي.

- المحور الثاني: إهتمام بنك BADR قائمة بالميزة التنافسية

* الفرضية الرئيسية الصفرية: البيانات المتعلقة بالمحور الثاني لا تخضع للتوزيع الطبيعي.

* الفرضية الرئيسية البديلة: البيانات المتعلقة بالمحور الثاني تخضع للتوزيع الطبيعي.

الجدول 3: إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة (K.S)

المحاور	قيمة إختبار (K.S)	مستوى المعنوية
المحور الأول	1,271	0,079
المحور الثاني	1,294	0,070

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

الجدول يوضح أن مستوى المعنوية Sig لكل من المحورين أكبر من 0,05، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية قبول الفرضية البديلة؛ وبالتالي تتبع بيانات كلا المحورين التوزيع الطبيعي، مما يمكننا من إستخدام الإختبارات المعلمية.

ثالثا - النتائج ومناقشة النتائج:

1- التحليل الإحصائي لآراء عينة من موظفي بنك BADR قائمة على محور نظم

المعلومات

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول

رقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	SIG	الاتجاه
المحور الأول: نظم المعلومات						
	يوفر بنككم أجهزة ذات تقنية عالية تتميز بسرعة ودقة معالجة البيانات المطلوبة.	71,3	187,1	3,589	,001	عالية
	يعمل بنككم على سرعة صيانة الأجهزة المعطلة.	49,3	314,1	2,186	,036	عالية
	تلبي قواعد البيانات إحتياجاتك من المعلومات لإنجاز مهامك.	493,	1,463	1,965	,050	عالية
	يعمل بنككم على إيصال المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات.	373,	1,457	1,508	,041	متوسطة
	يقوم بنككم بالتحديث المستمر للمعلومات.	543,	1,268	2,532	,016	عالية
	يعمل بنككم على تدريب الموظفين لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.	373,	1,352	1,625	,013	متوسطة
	يملك بنككم موظفين ذوي مهارات عالية في تطوير البرمجيات بما يخدم إحتياجاتها.	403,	,4571	1,806	,040	عالية
	يسهل الهيكل التنظيمي لبنككم تبادل المعلومات بسهولة.	373,	1,352	2,079	,045	متوسطة

عالية	,039	1,200	1,220	43,3	يوفر بنكم وسائل الإتصال التي تتيح انتقال المعلومات بين مختلف الأقسام.
متوسطة	,000	4,425	1,268	263,	يهتم بنكم بأمان وسرية المعلومات التي تتوفر لديه.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة تراوحت بين أعلى قيمة كانت عالية بلغت 3,71 للفقرة 01، وبإنحراف معياري بلغ 1,187 وهو ما يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين، وقيمة إحصائية $Sig=0,000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0,05، وقيمة t بلغت 3,589 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة حول إهتمام البنك بتوفير أجهزة ذات تقنية عالية تتميز بسرعة ودقة معالجة البيانات المطلوبة لتوزيعها في الوقت المناسب.

وبين أدنى قيمة كانت متوسطة للفقرة 10 بقيمة بلغت 3,26، وبإنحراف معياري 1,268 وهو ما يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين، وقيمة إحصائية $Sig=0,000$ ، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0,05، وقيمة t بلغت 4,425 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة من قبل أفراد العينة حول إهتمام البنك بأمان وسرية المعلومات التي تتوفر لديه عن زبائنه.

2- التحليل الإحصائي لآراء عينة من موظفي بنك BADR قائمة على محور الميزة

التنافسية

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثاني

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	SIG	الاتجاه
المحور الأول: الميزة التنافسية						
متوسطة	يقدم بنكم خدمات بخصائص منفردة عن منافسيه.	3,06	1,662	,203	,040	متوسطة
عالية	تساهم الخبرات والمهارات التي يمتلكها بنكم في تقديم خدماته بشكل متميز.	3,63	1,087	3,421	,002	عالية
متوسطة	يعمل بنكم على تحقيق الاستخدام الأفضل لموارده لتخفيض تكاليفه.	3,14	1,478	,572	,041	متوسطة
عالية	يسعى بنكم دائماً على تقديم خدماته بأسعار أقل من المنافسين.	3,49	1,173	2,451	,020	عالية
عالية	يمتلك بنكم قدرة على تقديم خدماته في الوقت المحدد.	3,80	1,208	3,919	,000	عالية
عالية	يستجيب بنكم لأي تغيير في شروط التسليم من طرف الزبون.	3,49	1,358	2,115	,042	عالية
عالية	يهتم بنكم بسرعة تعويض زبائنه عند تأخير الوفاء بالوعود.	3,97	1,098	5,235	,000	عالية

متوسطة	,022	1,070	1,421	3,26	يهتم بنكم بمواكبة مختلف التطورات التكنولوجية في مجال برامج القيام بخدماته.
متوسطة	,013	1,625	1,352	3,37	يتميز بنكم بقدرته على التكيف والاستجابة السريعة للحاجات الفريدة لكل زبون.
عالية	,002	3,347	1,162	3,66	ينتهج بنكم على سياسة التجديد والإبداع في الخدمات المقدمة لتلبية رغبات الزبائن.
عالية	,005	3,032	1,282	3,66	يعمل بنكم على تحفيز الموظفين لتقديم أفكار جديدة.
عالية	,000	4,307	1,060	3,77	يعتبر بنكم كفاءة موارده البشرية من أهم موارده التي تساعده على تحقيق ميزة تنافسية مقارنة بمنافسين.
عالية	,008	2,828	1,195	3,57	يمتلك بنكم موارد بشرية ذات خبرة تساعد على القيام بالأعمال بشكل أفضل.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أن إجابات المبحوثين كانت متقاربة ويمتوسطات حسابية أغلبها عالية تراوحت بين أعلى قيمة كانت عالية بلغت 3,97 للفقرة 17، وبإنحراف معياري بلغ 1,098 وهو ما يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين، وقيمة إحصائية Sig=0,000، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0,05، وقيمة t بلغت 5,235 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن

درجة الموافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة حول إهتمام البنك بسرعة تعويض الزبائن عند تأخير الموظفين الوفاء بالوعد.

وبين أدنى قيمة كانت متوسطة للفقرة 06 بقيمة بلغت 3,06، وبانحراف معياري 1,662 وهو ما يفسر وجود تشتت كبير بين إجابات المستجوبين، وقيمة إحصائية Sig=0,040، وبذلك يعتبر هذا المتوسط دال إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي 0,05 وقيمة t بلغت 0,203 فهذا يدل أن متوسط درجة الإجابة للفقرة قد زاد عن درجة الحياد 3، مما يعني أن درجة الموافقة متوسطة من قبل أفراد العينة حول إهتمام البنك بتقديم خدمات تتميز بخصائص منفردة عن منافسيه في السوق.

3- إختبار فرضيات الدراسة

3-1- إختبار الفرضية الأولى

- الفرضية العدمية: H_0 : لا يهتم بنك BADR قائمة بنظم المعلومات؛

- الفرضية البديلة H_1 : يهتم بنك BADR قائمة بنظم المعلومات.

الجدول 6: المتوسط الحسابي و إختبار T للفرضية الأولى

المتوسط المرجح=3								
مستوى الثقة %95		الفرق بين المتوسطين	Sig	ddI	قيمة t	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
القيمة القصى	القيمة الدنيا							
0,80	0,16	0,483	0,004	34	3,049	0,937	3,48	المحور 1

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

تبين المخرجات أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمحور أبعاد جودة الخدمة قد بلغ 3,48 وبإنحراف قدره 0,937، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 3,049، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 40,00 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، ومنه فإن ومنه فإن بنك BADR قائمة من وجهة رأي موظفيه يهتم بمكونات نظم المعلومات.

3-2- إختبار الفرضية الثانية

- الفرضية العدمية: H_0 : لا يهتم بنك BADR قائمة بالميزة التنافسية؛

- الفرضية البديلة H_1 : يهتم بنك BADR قائمة بالميزة التنافسية.

الجدول 7: المتوسط الحسابي وإختبار T للفرضية الثانية

المتوسط المرجح=3							
المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t	ddI	Sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة
							%95
							القيمة القصوى
المحور 2	3,45	1,016	2,645	34	0,012	0,454	0,11

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

أوضحت مخرجات الجدول أن الوسط الحسابي لإجابات العبارات المكونة لمحور الميزة التنافسية قد بلغ 3,45 وبإنحراف قدره 1,016، وحيث أن قيمة t المحسوبة قد بلغت 2,645، وهي أكبر من قيمتها الجدولية، هذا ما يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول

الفرضية البديلة، وما يؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدلالة المحسوب 0,012 كان أقل من 0,05 أي أقل من المستوى المعتمد، ومنه فإن بنك BADR قائمة من وجهة رأي موظفيه يهتم ببناء ميزة تنافسية.

3-3- إختبار الفرضية الثالثة

- الفرضية العدمية: H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إهتمام بنك BADR قائمة بنظم المعلومات وبين تحسين الميزة التنافسية؛
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إهتمام بنك BADR قائمة بنظم المعلومات وبين تحسين الميزة التنافسية.

الجدول 8: نتائج إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الثالثة

مستوى المعنوية	قيمة t	معاملات غير موحدة		المتغير	
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		Beta بيتا	الخطأ المعياري	β	
0,040	-0,473		0,227	-0,107	الثابت
0,000	16,259	0,943	0,063	1,023	المتغير المستقل: نظم المعلومات

Dependent Variable: Competitive Advantage, R=0,943, R Square=0,889, F=264,343, $\alpha=0,05$.

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على برنامج SPSS.

ومن خلال ما سبق معادلة الإنحدار الخطي البسيط التالية: $Y = B_0 + B_1X + \varepsilon_i$

وبناء على نتائج الجدول السابق يمكننا كتابة معادلة الإنحدار الخاصة بالتنبؤ بمتغير الميزة التنافسية من خلال متغير نظم المعلومات كما يلي:

$$\text{الميزة التنافسية} = -0,107 + 1,023 \text{ نظم المعلومات}$$

يظهر الجدول أن معامل التحديد R^2 قد بلغ 0,889، والذي يشير إلى تفسير المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات للمتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية بنسبة حوالي 89%، وأن باقي النسبة والمقدرة 11% من التأثير في المتغير التابع ترجع إلى عوامل أخرى، كما تشير قيمة F المحسوبة التي بلغت 264,343 بمستوى ثقة 95% إلى ملائمة خط الإنحدار للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونلاحظ أن قيمة F المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية لذلك سوف نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، وتشير قيمة معامل الارتباط R التي بلغت 0,943 إلى وجود علاقة موجبة قوية جدا بين المتغيرين.

وبلغ مستوى المعنوية للمتغير المستقل 0,000 وهي قيم مقبولة تحقق الفرضية البديلة لأنها أقل من مستوى الدلالة 0,05 مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5% بين نظم المعلومات والميزة التنافسية.

خاتمة:

خلصت هذه الدراسة بالإجابة عن الإشكالية والفرضيات المطروحة عن أثر نظم المعلومات على الميزة التنافسية للبنك ومن النتائج التي يمكن استخلاصها من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- يهتم بنك BADR بنظم المعلومات لأهميته في مواكبة تغييرات البيئة ومعالجة المعلومات، والذي توضحه إختبار الفرضية الأولى؛

- يهتم **BADR** الميزة التنافسية، وهو ما ينعكس إيجاباً على المنافسة ورضا الزبائن، والذي تبين من خلال إختبار الفرضية الثانية؛
- توجد مساهمات فعلية لنظم المعلومات على اكتساب ميزة تنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث وبالنظر إلى لتحليل بيانات الإستثمارات فقد تأكد وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين، وتبين ذلك من خلال إختبار الفرضية الثالثة.
- ومن خلال نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ضرورة الإهتمام بمختلف مكونات نظم المعلومات لمواجهة الظروف المتغيرة التي تميز البيئة التي ينشط فيها البنك؛
- تقديم خدمات جديدة بصفات متفردة للزبائن لإشباع حاجاتهم المتجددة؛
- الإهتمام بأمان وسرية المعلومات لزيادة ثقة الزبائن في التعامل مع البنك؛
- مواكبة مختلف التطورات التكنولوجية التي لها علاقة بنشاط البنك والتي تساهم في تطويره؛
- تخصيص ميزانية لتدريب الأفراد على التكنولوجيات الحديثة؛
- توفير قنوات اتصال فعالة تساهم في تنقل المعلومات بين مختلف الأفراد والإدارات

قائمة المراجع:

1. Camille MOIGNE, (2001), **Organisation du Système d'Information de Gestion**, Edition Foucher, Paris, France.
2. France BOUTHILLIER, Kathleen SHEARER, (2003), **Assessing Competitive Intelligence Software: A Guide to Evaluating CI Technology**, Information Today, Inc, United States of America.

3. Frédérique PEGUIRON, (2006), Application de l'Intelligence Economique dans un Système d'Information Stratégique Universitaire: les Apports de la Modélisation des Acteurs, Thèse du Doctorat, Sciences de l'Information et de la Communication, Université Nancy 2, France.
4. Gaétan TEJE, Emmanuel LIMA, Ludovic KAMDEM, (2015), **Les Études de Marché en Afrique: Technique, Pratique et cas d'Études**, L'Harmattan, Paris, France.
5. Jacques SORNET, (2012) **Système d'Information de Gestion**, Dunod, Paris, France.
6. James A. HALL, (2016), **Accounting Information Systems**, Cengage Learning, , Boston, USA.
7. Jean Touis MAGAKIAN, Marille AUDREY PAYAUD, (2007), **100 Fiches pour Comprendre la Stratégie de l'Entreprise**, Maison d'Édition et de Diffusion, Bréal.
8. Laure FREBOURG, Bertrand LE MASNE, François MULLER, (2019), **Systèmes d'Information de Gestion**, Fontaine Picard, France.
9. Laurence MONACO, (2020), **Systèmes d'Information De Gestion**, Gualino, Paris, France.
10. Laurence MONACO, (2020), **Systèmes d'Information De Gestion**, Gualino, Paris, France.
11. Michel DARBELET, Laurent IZARD, Michel SCARAMUZZA, (2007), **L'Essentiel sur le Management**, BERTI Edition, Alger, Algérie.
12. Nirmalaya BAGCHI, (2010), **Management Information Systems**, Vikas Publishing House PVT LTD, New Delhi, India.
13. Pascal VIDAL, Philippe PLANEIX, (2005), **Systèmes d'Information Organisationnels**, Pearson Education, Paris, France.
14. Pascal VIDAL, Vincent PETIT, (2009), **Systèmes d'Information Organisationnels**, Pearson Education, Paris, France.
15. Pisit POTJANJARWIT, (2018), "Competitive Advantage Effects on Firm Performance: A Case Study of Startups in Thailand", Journal of International Studies, Volume 1, Issue 10.

16. Robert REIX et al, (2011), **Systèmes d'Information et Management des Organisations**, Vuibert, Paris, France.
17. Sak ONKVISIT, John J. SHAW, (2004), **International Marketing: Analysis and Strategy**, Taylor & Francis, New York, USA.
18. Sandrine DIEU PHAN, Philippe FORGES, Céline RIVIÈRE, (2018), **Soutenir le Fonctionnement et le Développement de la PME Domaine d'activités 4: BTS GPME 1^{re} année/Licences professionnelles**, Fontaine Picard, France.
19. Satya Dev GUPTA, (2015), "Comparative Advantage and Competitive Advantage An Economics Perspective and a Synthesis", Journal of Business and Economics, Volume 1, Issue
20. Sylvie DESQ et Al, (2016), "25 ans de Recherche en Systèmes d'Information", Systèmes d'Information et Management, Vol.21, N°.2.
21. Ximo GRANELL, (2015), **Multilingual Information Management: Information, Technology and Translators**, Elsevier, United Kingdom.
22. أسيا بن عمر، فاطمة الزهراء سكر، (2020)، "جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الوادي لسنة 2019"، مجلة المؤسسة، المجلد 9، العدد 1.
23. رجب عبد الحميد حسنين، (2022)، المكتبات الأكاديمية ودورها في إدارة رأس المال الفكري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
24. زينة محمود أحمد، (2016)، العلاقات العامة والمزايا التنافسية في المصارف، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. سعد غالب ياسين، (2006)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
26. عماد عبد الوهاب الصباغ، (2004)، نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

27. فريد كورتل، حكيمة لحر، (2011)، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
28. وائل فاضل حسان العكدي، (2019)، رأس المال الفكري وأثره في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.