مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصة السوقية في المصارف التجارية السورية (دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة والخاصة)
اسم الكاتب: منذر مرهج، رهام معلا
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5045
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 21:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (5) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (5) 2017

The Impact Of Use the Information Technology on Market Share in Syrian Commercial Banks

(A Field Study in Public and commercial Banks)

Monzer Morhij[*]
Reham Moala[**]

(Received 22 / 8 / 2017. Accepted 18 / 10 / 2017)

□ ABSTRACT □

The research aimed to identifying the relationship between the use of information technology and enhance of market share in Syrian commercial Banks . By identifying the extent of the impact of each dimensions of information technology, by determining the extent to which both the information technology dimensions and the basic requirements of the application of information technology affect market share, the researchers relied on the prescriptive approach and the descriptive approach as a general approach to research, the questionnaire was distributed to 250 senior management in public and private commercial banks, and this study concluded several results, the most important of which was a moral relationship between the use of information technology and the market share, and this relationship is acceptable and positive, and is due to the lack of human resource skills and modern material components, especially in senior management, the researchers have reviewed many important results and made several suggestions and recommendations, the most important of which was the need to develop an appropriate strategy for the use of information technology supporting its operations within the overall strategy of the bank and following up on its implementation and evaluation in order to achieve the basic objectives of the Bank.

Keywords : Information Technology; Market Share; Hardware; Software.

[*]**Associate Professor - Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.**
[**]**Postgraduate Student - Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (39) العدد (5) 2017
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (39) No. (5) 2017

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصّة السّوقيّة في المصارف التجاريّة السّوريّة

(دراسة ميدانيّة في المصارف التّجارية العامّة والخاصّة)

منذر مرهج [*]
رهام معلا [**]

(تاريخ الإيداع 22 / 8 / 2017. قُبِل للنشر في 18 / 10 / 2017)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التعّرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتعزيز الحصّة السّوقيّة في المصارف التّجاريّة السّوريّة، من خلال تحديد مدى تأثير كل من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والمتطلبات الأساسيّة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، على الحصّة السوقيّة، وقد اعتمد الباحثان على المقاربة الاستنباطية وعلى المنهج الوصفيّ كمنهج عام للبحث، وقام الباحثان بتوزيع استبيان على(250) فرداً من الإدارة العليا في المصارف التّجاريّة العامّة والخاصّة، وقد خلصت هذه الدّراسة إلى عدّة نتائج، كان أهمها وجود علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة، وهذه العلاقة مقبولة وموجبة، ويعود السبب في ذلك إلى ضعف وجود مهارات موارد بشرية ومكونات ماديّة حديثة، وخاصةً في الإدارة العليا، كما قدّم الباحثان العديد من المقترحات والتوصيات، والّتي كان أهمها ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الدّاعمة لعملياتها في إطار الإستراتيجية العامة للمصرف، ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق الأهداف الأساسية للمصرف.

الكلمات المفتاحية: : تكنولوجيا المعلومات؛ الحصّة السّوقيّة؛ المكونات الماديّة؛ البرمجيّات.

[*] **أستاذ مساعد-كلية الاقتصاد-جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.**
[**] **طالبة ماجستير- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.**

مقدّمة:

يشهد العالم اليوم واقعاً جديداً يمتاز بالديناميكية وسرعة التطوير والتغيير وذلك نتيجة للثورات التي مرّ بها الاقتصاد، ولاسيما ثورة تكنولوجيا المعلومات التي أدت إلى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات وتوصيلها إلى المستفيدين منه في الوقت المناسب. وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات الحياة يمكن الاستفادة منها في تحسين العديد من الجوانب سواءً على المستوى الفردي، أو على مستوى المجتمع وفي مختلف جوانب الأعمال.

وقد ظهرت التغيرات والتطورات بشكل ملفت للنظر في المصارف كاستعمال الصراف الآلي، واستلام الفواتير، واستخدام الإنترنت، وإدخال هذه التقنيات ضمن مزيج خدماتها المقدمة للعملاء، واستخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في المكونات المادية والبرمجيات وامتلاك كوادر بشرية قادرة على التعامل مع التقنيات. الأمر الذي يساعدها على تحسين مؤشرات الأداء وخاصة الحصة السوقية، مما يزيد من قيمة المصارف وتعظيم قدرتها على خلق ميزة تنافسية تجعلها ناجحة وقائدة.

إن الهدف من هذه الدراسة هي بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناته المادية والبرمجية والبشرية على الحصة السوقية في القطاع المصرفي، ونتيجة لوجود قصور في الدراسات السابقة والمتعلقة بإظهار تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصة السوقيّة في القطاع المصرفي الخاص في سورية، الأمر الذي دفع الباحثان للبحث في هذا الموضوع.

الدراسات السابقة:

وفيها يعرض الباحثان موجزاً عن الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، ومن أهمها:

- **دراسة(بوسنة،2014) وهي بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التسويق المصرفي.**

<u>المشكلة والأهداف:</u> ظهرت مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الآتي :

كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التسويق المصرفي؟

ومن خلال هذا التساؤل تفرع مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

1- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

2- هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتسويق المصرفي؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية خاصة مع تزايد الوعي لدى الزبون وإبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التسويق المصرفي.

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث تم استخدام الاستبيان والمقابلة الشخصية التي تتمثل في الزيارات الميدانية للمصرف للحصول على المعلومات، والمسح المكتبي من خلال الإطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع.

بعض نتائج الدراسة:

1- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتسويق المصرفي.

2- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وديناميكية النشاط التسويقي.

3- لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخلق الأسواق.

- **دراسة عسقول(2016) بعنوان:**

دور تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في تحقيق جودة التّعليم العالي.

مشكلة الدّراسة: تمّ صياغة مشكلة الدّراسة بالتّساؤل الآتي:

كيف يمكن أن تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التّعليم العاليّ بالجزائر؟

هدف الدّراسة: برز هدف الدّراسة من خلال إبراز ماهيّة كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتّصالات، ومحاولة معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في تحقيق جودة التّعليم العاليّ.

منهجيّة الدّراسة: تمّ الاعتماد على المنهج الوصفيّ التّحليليّ الذي يعتمد على جمع المعلومات، تصنيفها،وتحليلها، حيث تمّ الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في مؤسسات التّعليم العاليّ في الجزائر، ومساهمتها في تحقيق جودة التّعليم العاليّ.

بعض نتائج الدراسة:

1. استخدمت مؤسسات التّعليم العاليّ الجزائريّة تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات.

2. إنّ الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في مؤسسات التّعليم العاليّ الجزائريّة يسهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتّالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنها(الطّلبة) وكسب زبائن جدد.

- **دراسة(Oladipo; *et al*, 2016) بعنوان:**

Information and Communication Technology, and Economic Growth in Nigeria: A Time Series Analysis.

(دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في النّمو الاقتصاديّ في نيجيريا: تحليل للسّلسلة الزّمنيّة).

مشكلة الدّراسة: ظهرت مشكلة الدّراسة من خلال التّساؤل الآتي:

هل تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات تعزز النّمو الاقتصاديّ في نيجيريا أم لا؟

أهداف الدّراسة: هدفت الدّراسة إلى التّحقق فيما إذا كانت لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثار إيجابية في الأجل القصير.

منهجيّة الدّراسة: استخدمت الدّراسة بيانات فصلية من(1990) إلى(2013) من النّشرة الإحصائيّة السّنويّة لمنظمة الأوبك ونشرتها الإحصائيّة واستخدام برنامج(SPSS).

بعض نتائج الدّراسة: وجدت الدّراسة أنّ هناك أثراً كبيراً للاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات على النّمو الاقتصاديّ، لذلك ينبغي لنيجيريا أن تزيد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات من أجل تعزيز النّمو.

- **دراسة(Zafar; *et al*, 2016) بعنوان:**

A Study of Information Technology and Its Relative Impact on Indian Banking and Payment Settlement System.

(دراسة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على المصارف الهنديّة ونظام تسوية المدفوعات في الهند).

مشكلة الدراسة: ظهرت مشكلة الدّراسة من خلال التّساؤل الآتي:

هل ساعدت تكنولوجيا المعلومات في سرعة وشفافية نظام تسوية المدفوعات في المصارف الهنديّة؟

أهداف الدّراسة: تمثّلت الأهداف الرّئيسة للدّراسة في تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء نظام التّسوية للمدفوعات الخاص بالمصارف الهنديّة، بالإضافة لدراسة وتقييم اتّجاه النّمو في مبادرات المصارف الاحتياطيّة وذلك لتوحيد وتطوير نظام تسوية المدفوعات الّذي يتسم بالشّفافية والسّرعة والأمان والأمن بالمقارنة بالمعايير العالمية.

منهجيّة الدّراسة: استخدمت الدّراسة التقارير الثّانويّة، وقد جُمعت البيانات المستخدمة للدّراسة من التّقارير المنشورة والمجلّات ومقالات البحوث بالإضافة إلى التّقرير السّنوي لمصرف الاحتياطيّ الهنديّ.

بعض نتائج الدّراسة: وجدت الدّراسة أنّ لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً على أداء نظام تسوية المدفوعات في المصارف الهنديّة، وإنّ القطاع المصرفي الهندي يعمل على توسيع نطاق التكنولوجيا داخل المصرف الأمر الّذي نجح المصرف في تحقيق مساعيه الرّامية إلى تحسين الهياكل الأساسيّة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق مواءمته مع أحدث الابتكارات التّكنولوجيّة.

- **دراسة(Lindh; Nordman, 2017) بعنوان:**

Information Technology and Performance in Industrial Business Relationships.

(تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء في العلاقات التّجاريّة الصناعيّة).

مشكلة الدراسة: ظهرت مشكلة الدّراسة من خلال التّساؤل الآتي:

هل هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في زيادة الأداء المتعلّق بالعلاقات التجارية الصناعية؟

أهداف الدّراسة: تمثّل الهدف الرّئيس للدّراسة من خلال التّحقيق من الآثار المحتملة لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الأعمال التّجاريّة والأداء في العلاقات التّجاريّة للشّركات الصّناعيّة.

منهجيّة الدّراسة: استخدمت الدّراسة استبيان تمّ توزيعه إلى الشّركات الموردة ذات المسؤولية المحدودة، وجميعها موجودة في السويد.

بعض نتائج الدّراسة: بيّنت الدّراسة أنّ أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العلاقة ليس مباشراً، ولكن يمكن التّوسط من قبل تطوير الأعمال، ويمكن قياسها من حيث خلق الأعمال وتطوير المنتجات، بالإضافة إلى الحاجة لمزيد من البحوث من أجل توفير رؤى إضافيّة حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في العلاقات التّجاريّة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: تدل معظم الدراسات السابقة على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بما ينعكس على أداء المؤسسات بشكل أفضل، حيث تتشابه مع الدراسة الحالية في استخدام بعض المتغيرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى المتغير المستقل هو استخدام تكنولوجيا المعلومات، كم تختلف هذه الدراسة عن الدراسات في بيئة التطبيق، والمتغير التابع وهو الحصة السوقية.

مشكلة البحث:

باعتبار أنّ المصارف في الوقت الراهن أضحت من أهم المؤسسات التي من المفروض أن تمتلك تقنيات حديثة ومتطورة تساعدها في توليد المزيد من الأرباح، والمبيعات بالإضافة إلى دورها في زيادة حصتها السوقية، ومن خلال الدّراسة الاستطلاعيّة الّتي قام بها الباحثان في بعض المصارف التجارية العامة والخاصة في الجمهورية العربية السورية لاحظت وجود العديد من المظاهر التي أثارت اهتمامها، وقد توصل الباحثان إلى مؤشرات المشكلة والمتمثّلة بالآتي:

– قصور مستوى التكنولوجيا الحديثة المتوفرة ونوعيتها في بعض المصارف التجارية الأمر الذي أدى إلى ظاهرة الازدحام وهدر الوقت والجهد.

– ضعف مهارات بعض المديرين في استخدامهم للتكنولوجيا وتأثيرها على الحصة السوقية للمصارف التجارية العامة والخاصة.

– استخدام بعض المصارف التجارية برامج قديمة نوعاً ما على أجهزتها، وبالتالي تأثير ذلك على أداء المصرف التجاري الخاص، وبالتّالي على الحصّة السوقية.

ومن هنا وجد الباحثان ضرورة تناول موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تعمل على تحسين الحصّة السوقيّة، ونتيجة لتحليل الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثان، واستناداً إلى الدّراسة الاستطلاعيّة الّتي قام بها الباحثان، مما أثار اهتمامها ودفعها لطرح التساؤلات الآتية:

- **هل تعتمد المصارف التجارية مستوى مناسب من تكنولوجيا المعلومات تسهم في تأدية أعمالها بالشكل الأمثل؟**
- **هل هناك فرق بين التكنولوجيا المستخدمة ومستوى التكنولوجيا الواجب والمطلوب استخدامها من أجل الوصول إلى الحصّة السّوقيّة المثلى؟**
- **هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصة السّوقية في المصارف التجارية السورية الخاصّة والعامة العاملة في سورية؟**

أهميّة البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: أتت أهميّة هذا البحث النظرية من كونه محاولة من الباحثان لدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصة السوقية في المصارف التجارية السورية الخاصة، حيث أن امتلاك واستخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات يساعد في رفع حصتها السوقية في الأسواق التي تعمل فيها، وفتح أسواق جديدة، بالإضافة إلى أنها تقدم إسهاماً في مجال الدراسات العلمية المتعلقة بالمصارف التجارية العامة والخاصة في سورية.

الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للبحث بأنّه من المتوقع أن تُسهم النتائج التي تم التوصل إليها في دعم وتشجيع أصحاب القرار في المصارف التجارية السورية الخاصة للاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من تحديث للأجهزة والمعدات، وتطوير للبرمجيات والكوادر البشرية، بالشكل الذي ينعكس على تحسين الحصة السّوقية، وذلك بهدف تحقيق أكبر حصّة سوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامّة والخاصّة.

أهمية البحث و أهداف:

ويهدف البحث إلى: محاولة الإجابة على التساؤلات البحثيّة كما يأتي:

– تحديد مستوى تكنولوجيا المعلومات المناسب الذي يسهم في تعزيز الحصة السوقية للمصارف التجارية السورية العامّة والخاصّة.

– تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين الحصة السوقية للمصارف التجارية السورية العامّة والخاصّة.

– التوصل إلى النتائج والتوصيات التي من المتوقع أن تساعد في حال تم الأخذ بها في تحسين مستوى تكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل عام والحصة السوقية بشكل خاص والارتقاء بالمصارف التجارية العامّة والخاصّة في الجمهورية العربية السورية.

فرضية البحث: قام البحث على الفرضية الرئيسة الآتية:

هناك علاقة مباشرة بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الحصّة السّوقيّة في المصارف التّجاريّة السّوريّة العامّة والخاصّة.

ومن خلال الفرضيّة الرّئيسة تمّ اشتقاق الفرضيّات الفرعيّة الآتية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة مباشرة بين حجم ونوع الأجهزة والمعدات والحصّة السّوقيّة في المصارف التّجاريّة السّوريّة العامّة والخاصّة.

الفرضية الثانية: توجد علاقة مباشرة بين مستوى وجود مهارات الموارد البشرية والحصّة السّوقيّة في المصارف التّجاريّة السّوريّة العامّة والخاصّة.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة مباشرة بين نوعية البرمجيات ومستوى تطورها والحصّة السّوقيّة في المصارف التّجاريّة السّوريّة العامّة والخاصّة.

منهجية البحث:

اعتمد الباحثان على المقاربة الاستنباطية، وعلى المنهج الوصفيّ، حيث تمّ تصميم استبانة من خلال إطلاع الباحثان على الأدبيات والدراسات السابقة، وتّم توزيع(300) استبانة على عينة مأخوذة من مدراء عامين، نواب، ومديرو أقسام في المصارف التجارية السورية العامّة والخاصّة العاملة في سورية، استُرّد منها(250)استبيان، كان(67) استبيان غير صالح للتّحليل، وبالتّاليّ أصبح عدد الاستمارات الصّالحة للتحليل هو (183) استبيان.

الإطار النظري:

غيّرت ثورة المعلومات خلال العقود الأربعة الأخيرة من القرن الماضي في بنية مصادر الثّروة أكثر مما غيّرت الثّورة الصّناعيّة فلم يعد مصب الثّروة مادياً بل أصبح معلومة أو معرفة يتم تطبيقها في العمل من أجل خدمة ناتج ذي قيمة اقتصاديّة. فقد التحمت تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات مع تكنولوجيا الحاسبات وشكّلت اتجاهات عامة منها: امتزاج تقنيّات الاتّصال والاتجاه نحو التّحالفات الإستراتيجيّة في مجال المعلومات والاتّجاه نحو خلق شبكة كونيّة للاتّصالات، ثمّ الانتشار المتزايد للحاسب الشّخصي المرتبط بشبكة الاتّصال.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات(Information Technology):

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصةً مع ظهور الاقتصاد المعرفيّ بتعريف موحّد، بل تعددّت هذه التّعريفات وتنوّعت تبعاً لرؤية كلّ واحد لها.

فقد عرّفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنّها نظم الحاسب التّطبيقيّة الّتي تتضمّن كلّ من الأجهزة الماديّة للحاسبات والبرامج الجاهزة وشبكات الاتّصال عن بعد الّتي توجد في بيئة الأعمال(العلمي، 2013)، وبيّن(Slack, 2010) بأنّ تكنولوجيا المعلومات هي الوسائل الّتي تستخدم لجمع وخزن وتحليل ومعالجة وتوزيع المعلومات وشبكات الاتّصال، **وعرفت أيضاً** بأنّها المدخل الرّئيسي لبناء شبكة من المعرفة الأمر الّذي يسمح للمنظّمات بتحسين قدرتها الاستيعابيّة على اكتساب المعارف الخارجيّة والّتي تتكوّن من المكونات الماديّة والبرمجيّات والموارد البشريّة وشبكات الاتّصال(Dong; Netten, 2017).

مكوّنات البنى التّحتيّة لتكنولوجيا المعلومات:

حدّدها(Krawjeski; *et al*, 2013) بأربعة عناصر هي: المكوّنات الماديّة والبرمجيّات وقواعد البيانات وأخيراً الاتّصالات اللاسلكيّة. وأشار بأنّها الأجهزة والمعدّات والبرمجيّات والموارد البشريّة والتّطبيقات، وقام الباحثان بدراسة المكونات الماديّة والمهارات الموارد البشريّة والبرمجيات.

أولاً: **المكوّنات الماديّة:** تُشكّل تقانة أجهزة الحاسوب الأساس الماديّ للبنى التّحتيّة لتكنولوجيا المعلومات. والمكوّنات الأخرى(البرمجيّات، والبيانات، والشّبكات)، الّتي بحاجة إلى أجهزة الحاسوب لإنجاز مهامها. والمكوّنات الماديّة هي عبارة عن حاسوب وأجهزة ملحقة به(Laudon; Jane,2012)

وأنّ المكوّنات الماديّة عبارة عن خمس مكوّنات:

1-وسائل الإدخال(Input Devices): هي حلقة الوصل بين الحاسوب والمستخدم، وتتكوّن من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، والفأرة، ولاقطة الصوت، والكاميرا، والقلم الضّوئيّ وغيرها من الأدوات.

2-وحدة المعالجة المركزيّة(Central Processing Unit-CPU): وتمثّل هذه الوحدة الجزء الرّئيس من منظومة الحاسوب، الّتي يتمّ فيها معالجة جميع البيانات الدّاخلية لتوليد المخرجات المطلوبة.

3-وسائل التّخزين(Storage Devices): وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة، بسبب محدوديّة الطّاقة الاستيعابية، ومن أهمّ الوسائط الشّائعة: الأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئيّة، والأقراص المغناطيسيّة بالإضافة للخزن الأوليّ الدّاخليّ.

4-وسائل الإخراج(Output Devices): تعدّ مهمة الحاسب إيصال معلومات للوسط الخارجيّ لنقل النّتائج المتولدة عن عمليّات المعالجة من وحدات المعالجة المركزيّة إلى الجهات المستفيدة، ومن أهمّ هذه الوسائل الشّائعة: الشّاشات المرئيّة، الطّابعات، الأشكال البيانيّة، والمخرجات الصّوتيّة.

5-وسائل الاتّصال(Communication Devices): وتُستخدم لربط الحواسيب ببعضها البعض، وأدّى التّطور المستمر لتقانات الإلكترونيّات الدّقيقة إلى ثورة في تقانة الحواسيب والاتّصالات، وإلى تغيير جذري في وظيفة الحاسوب من آلة عملاقة صماء لمعالجة الأرقام الكبيرة بشكل سريع ودقيق إلى آلة ذكيّة تعالج المعلومات بأنواعها، وتستخلص المفيد منها أو تعمل على تخزينها من أجل استعادتها عند الطّلب.

ثانياً: **البرمجيّات:** يطلق اسم البرمجيّات حسب المغربي(2016) على كلّ أصناف البرامج الضرورية لتشغيل الحاسوب، وتنسيق عمل وحداته(برامج النّظام)، إضافة إلى تلك البرامج التّطبيقيّة الّتي يستفيد منها المستخدم النّهائيّ (البرامج التّطبيقيّة) فهذان الصّنفان(برامج النّظام والبرامج التّطبيقيّة) يعدّان من أهمّ التّصنيفات للبرمجيّات.

1-برامج(برمجيّات) النّظام(System Software) : تعدّ برمجيّات ضرورية لتشغيل الحاسوب، وتنظيم علاقة وحداته ببعضها البعض، ويتضمّن هذا النّوع من البرمجيّات برامج التّشغيل الّتي هي عبارة عن سلسلة من البرامج المعدّة والمخزّنة داخليّاً في الحاسوب من قبل الشّركة المصّنعة له، والّتي تعدّ جزءاً لا يتجزأ من الحاسوب نفسه (فاطمة، 2015).

2-**البرامج(برمجيات) التّطبيقية(Application Software):** هي برامج معدّة لتطبيق محدّد ولأداء وظائف محددة من قبل المستخدمين النّهائيّين(Laudon; Jane, 12)، وذلك من أجل أداء تطبيقاته المختلفة على الحاسوب، والّتي تتعلّق بمجال نشاط معين مثل: المحاسبة والماليّة، تسيير المخزون، محاسبة الرّواتب، وغيرها.

ثالثاً: مهارات الموارد البشريّة: تمثّلت الموارد البشريّة بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظّمة، ويُعدّ المورد البشريّ من أهمّ مكونات تكنولوجيا المعلومات إذ يمكن وصفه بأنّه تراكم ضمنيّ للمعرفة في أذهان العاملين في المنظّمة(سمور،2015).

وصنّفت الموارد البشريّة إلى صنفين: أولها يشكّل الغالبيّة والّذين يطلق عليهم المستخدمين النّهائيين End (Users) وهم الّذين يتعاملون مع برامج التّطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التّفاصيل

الدّقيقة لعمليات برمجتها. أمّا الصّنف الثّاني: فهم المتخصّصون(Specialists) في مجال الحاسوب، والّذين يصمّمون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء التّطبيقيّة منها أم برامج النّظام(عجام،2007).

ثانياً: الحصّة السّوقيّة(Marketing Share):

يتمّ قياس مؤشر الحصّة السّوقيّة عندما تقوم المؤسسات بتحديد الحصّة السّوقيّة الّتي يجب تغطيتها وخدمتها مقارنة مع المنافسين في نفس القطاع، سواءً مقارنة مع الحصّة السّوقيّة للمنظّمة الّتي تملك أكبر حصّة سوقيّة في نفس القطاع، أو مع الحصّة السّوقية لأكبر ثلاث منظّمات قائدة في السّوق، بحيث يمكن الوصول إلى هذه الحصّة خلال فترة زمنيّة معيّنة، ويمكن تحقيقها بشكل يتناسب مع الظروف البيئيّة الخارجيّة والدّاخليّة للمنظّمة (Al-Tamimi, 2010)، إنّ حصّة السّوق أو الحصّة السّوقيّة تعبّر عن نسبة مبيعات المنظّمة لمنتَج ما مقابل النّسبة المئويّة لمجموع المبيعات في الصّناعة ككل، كما تُعّد الحصّة السّوقيّة مقياساً أو أداة للتّمييز بين المؤسسات الرّابحة والخاسرة، لذلك فإن منظمات الأعمال في سباق دائم فيما بينها بهدف اقتناص الفرص والحصول على أكبر حصّة في السّوق (Genchev, 2012). وأكّد Jiang أكّد أنّ الحصّة السّوقيّة تلعب دوراً مهمّاً في المؤسسات من خلال بناء الشّهرة الأمر الّذي يضمن لها المزيد من العملاء، وبالتّاليّ فإنّ هذا الأمر ينعكس على نجاح المنظّمة وتفوقها(Jiang; *et al*, 2015). كما وأنّه كلّما كانت الحصّة السّوقيّة أكبر للمنظّمة كلّما زاد ولاء العملاء لها، وأنّ وجود حصّة سوقيّة لهذه المنظّمة يسهم في زيادة ربحيّتها واستمراريتها بشكل جيّد في بيئة الأعمال(Doyle; *et al*, 2013).

ونظراً لأهميّة ما يقوم به قطّاع المصارف التّجاريّة في العالم من السّعي وراء حصّة سوقيّة أكبر، مما يؤثر عليه إيجاباً في استحواذه وتركّزه في السّوق العامل به، فإنّ هذه المصارف أعطت أهميّة بالغة للحصّة السّوقية ضمن البيئة التّنافسيّة مما سيعود عليها بالربحيّة العالية(الكور، 2011)، وقد عرّفت شهاب الدين الحصّة السّوقيّة للمصرف بأنّها "نسبة أصول أو ودائع أو تسهيلات المصرف خلال سنة معيّنة، إلى مجموع أصول أو ودائع أو تسهيلات جميع المصارف، خلال السّنة نفسها"(شهاب الدين، 2016)، وأنّ المبيعات لا تظهر مستوى أداء المنظمة بالنسبة إلى المؤسسات المنافسة، لذلك فإن الإدارات الناجحة بحاجة إلى متابعة حصتها في السوق(Kotler, 2000). وفي تعريف آخر يقصد بالحصّة السّوقيّة مجموع مبيعات المنظّمة من مجمل مبيعات المؤسسات في السّوق (Kaplan; Norton,1996). وتعبّر الحصّة السّوقيّة حسب Farris(Farris; *et al*, 2010) عن قدرة المنظّمة وكفاءتها في السّيطرة على السّوق من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة لزيادة حجم المبيعات في السّوق وعلى حساب المنافسين، إذ أنّ عدد القطع المباعة تحدد القدرة التّنافسيّة، وتعتمد عليها المؤسسات في بناء ما أصبح يعرف باقتصاديات السوق وذلك بالاعتماد على الإنتاج الكبير، وتكشف الحصّة السّوقيّة خاصةً فيما يتعلق بالقطاعات السوقية المستهدفة عن مدى مهارة المنظّمة في اختراق السّوق المطلوب.

ويمكن قياس الحصّة السّوقيّة باستخدام ثلاث طرق حسب كوتلر(Kotler, 2000, 697):

1. الحصّة السّوقيّة الإجماليّة: وتحسب بقسمة مبيعات المنظّمة على إجمالي المبيعات الكليّة في السّوق.
2. الحصّة السّوقيّة النّسبيّة: وتحسب بقسمة مبيعات المنظّمة الكليّة على مبيعات أكبر المنافسين في السّوق.
3. حصّة السّوق المخدوم: وتحسب بقسمة مبيعات المنظّمة على المبيعات الإجماليّة للسّوق المخدوم.

فالحصّة السّوقيّة تعدّ مؤشراً قوياً للتّدفق النّقديّ تسهم في تعزيز المركز التّنافسيّ للمنظّمة، وعليه فالمبيعات الّتي تحقّقها تأتي كنتيجة طبيعيّة لزيادة حصّتها السّوقيّة، مما ينعكس إيجاباً على أدائها التّسويقيّ، ولعلّ تحديد مكونات

الحصّة السّوقيّة أثر في نجاحها عند تحليل مكامن القوّة والضّعف في إستراتيجيتها المعتمدة، وهذه المكونات تشمل الآتي(Kotler, 2000):

1. اختراق السّوق: وتمثّل بالنّسبة المئويّة لجميع زبائن المنظّمة من عدد الزّبائن الكليّ في السّوق.
2. ولاء الزّبون: تمثّل بالنّسبة المئويّة لمشتريات زبائن المنظّمة من منتجاتها.
3. انتقاء الزّبون: يتمثّل بحجم مشتريات الزّبون، ويمثّل نسبة مئوية إلى حجم متوسط مشتريات الزّبون من منظّمة ما.
4. انتقاء السّعر: يتمثّل بالنّسبة المئويّة للمتوسط السّعري الّذي تفرضه المنظّمة مقارنة بالمنافسين على الرغم من عدم وجود مقاييس مثاليّة شائعة.

وبناءً على ما تقدّم، توصّل الباحثان إلى أنّ الحصّة السّوقيّة تمثّل أحد المؤشرات المهمّة والفاعلة الّتي تعزّز المركز التّنافسيّ للمنظّمة. فالمؤسسات بصورة عامّة تسعى للمحافظة على حصّتها السّوقيّة أو زيادتها من خلال تقديم سلع وخدمات مناسبة جودةً وسعراً، وتطوير أنشطتها وفعاليتها بما يتناسب مع حاجات السّوق وتوقّعات الزّبائن، فالحصّة السّوقيّة تمثّل مؤشراً فاعلاً لقياس مدى نجاح المنظّمة وقدرتها على تحقيق الانفراد والرّبح في السّوق.

النتائج والمناقشة:

أداة الدراسة: اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع قيامهما بالمقابلات الشخصية مع معظم أفراد عينة البحث، وقد قسم الباحثان الاستبيان إلى ثلاثة أقسام:

- **القسم الأول:** تناول توصيف المتغيّرات الديموغرافية للعيّنة المدروسة.
- **القسم الثّاني:** تناول اختبار صدقيّة وثبات المقياس.
- **القسم الثالث:** اختبار الفرضيات

القسم الأول: توصيف المتغيرات الديمغرافية.

المصرف: تم اختيار عينة من العاملين في المصارف التّجاريّة، وقد جاءت على الشّكل الآتي:

الجدول رقم (1): اسم المصرف

		عدد عاملي الإدارة العليا	النّسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	التكرار النسبي التجميعي الصاعد
Valid	المصرف التجاري السوري	77	42.1	42.1	42.1
	بركة	12	6.6	6.6	48.6
	سورية والمهجر	12	6.6	6.6	55.2
	المصرف الدولي للتجارة والتمويل	20	10.9	10.9	66.1
	بيبلوس	6	3.3	3.3	69.4
	سورية والخليج	15	8.2	8.2	77.6
	الأردن	20	10.9	10.9	88.5
	فرنسبنك	12	6.6	6.6	95.1
	الشرق	9	4.9	4.9	100.0
	Total	183	100.0	100.0	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20 إصدار

من الجدول رقم(1) نجد أن عدد العاملين في الإدارة العليا في المصرف التّجاري السّوريّ بلغ(77) بنسبة(42,1%) من الحجم الكليّ للعيّنة.

الجنس: يبين الجدول التالي رقم(2) توزع أفراد العينة حسب الجنس(ذكر، أنثى):

الجدول رقم (2): الجنس

		عدد عاملي الإدارة العليا من ذكور وإناث	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	التكرار النسبي التجميعي الصاع
Valid	ذكر	106	57.9	57.9	57.9
	أنثى	77	42.1	42.1	100.0
	Total	183	100.0	100.0	

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

من الجدول رقم(2) لاحظ الباحثان أنّ هناك ارتفاعاً بعدد الذكور حيث بلغ(106) بنسبة(57,9%) من الحجم الكليّ للعينة، وانخفاضاً بعدد الإناث بنسبة(42,1%) من الحجم الكلي للعينة.

القسم الثاني: دراسة ثبات المقاييس.

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لاختبار مدى ثبات المقاييس(غدير، 2012، ص ص، 234-244)، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل من الاستبانة الموزعة على المصارف التّجاريّة السّوريّة، كما تم قياس صدق المقياس من خلال مصفوفة الاتساق الداخلي.

حساب معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس:

الجدول رقم(3):Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	N of Items
الاستبانة الموزعة في المصارف التجارية السورية	.930	27

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

من الجدول رقم(3) وجد الباحثان أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للاستبانة الموزعة على العاملين في المصارف محل الدّراسة بلغ(0,9)، وهي أكبر من(0.6) وهذا ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدّراسة ولا داعي لحذف أي من العبارات.

حساب مصفوفة الاتساق الداخلي لقياس صدق المقياس

لقياس صدق المقياس قام الباحثان بحساب مصفوفة الاتساق الداخلي على الشكل الآتي:

الجدول رقم(4): Correlations

		المكونات المادية	مهارات الموارد البشرية	البرمجيات	الحصة السوقية
المكونات المادية	Pearson Correlation	1	.986**	.986**	.799**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	183	183	183	183
مهارات الموارد البشرية	Pearson Correlation	.986**	1	1.000**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	183	183	183	183
البرمجيات	Pearson Correlation	.986**	1.000**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	183	183	183	183
الحصة السوقية	Pearson Correlation	.799**	.798**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	183	183	183	183

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

يشير الجدول رقم(4) إلى أنّ هناك ثبات داخلي مقبول ودال إحصائيّاً لأنّ قيمة احتمال الدلالة: (Sig = p = 0.000 < a =0.01). وهذا يدل على وجود علاقة مباشرة بين متوسطات المتغيّرات، مما يدلّ على صدق المقياس. وبذلك يكون الباحثان قد تأكّدا من صدق وثبات فقرات الاستبانة وبالتالي فإنّ الاستبانة صالحة للتّطبيق على عينة الدّراسة الأساسيّة.

القسم الثالث: اختبار الفرضيات:

حساب متوسطات إجابات أفراد العيّنة على العبارات الّتي تقيس متغيرات الدراسة.

متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير (الأجهزة والمعدات).

الجدول رقم(5): One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المكونات المادية	183	4.00	.618	.046

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

قام الباحثان بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس مدى وجود أجهزة ومعدات لدى المصارف التّجاريّة والذي تم إعطاؤه الرمز (المكونات الماديّة) فكان المتوسط يساوي(4.00)، كما هو وارد في الجدول رقم(5).

الجدول رقم(6): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المكونات المادية	21.863	182	.000	.999	.91	1.09

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحثان باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط المقياس في مقياس ليكرت المستخدم وهو(3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار *t*–*student*لعينة واحدة، وظهرت النّتائج كما هو وارد في الجدول رقم(6)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ مما يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، الأمر الذي يتيح اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

–نتيجة اختبار الفرضية القائلة: لا توجد فروق بين متوسط إجابات العاملين عن متغير المكونات الماديّة ومتوسط الحياد(3): بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي(4.00) وهي أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مدى وجود مكونات ماديّة في المصارف التّجارية، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر وجود مكونات ماديّة في المصارف التّجارية بنسبة مرتفعة.

متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير(مستوى مهارات الموارد البشرية):

الجدول رقم(7)One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مهارات الموارد البشرية	183	3.94	.807	.060

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

قام الباحثان بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس مستوى المهارات الموارد البشرية لدى المصارف التجارية، والذي تم إعطاؤه الرمز(المهارات البشرية) فكان المتوسط يساوي(3.94)، كما هو وارد في الجدول رقم(7).

الجدول رقم(8): One–Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مهارات الموارد البشرية	15.793	182	.000	.943	.82	1.06

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحثان باختبار وجود مدى فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط المقياس في مقياس ليكرت المستخدم وهو(3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار *t–student*لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم(8)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، الأمر الذي يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

-نتيجة اختبار الفرضية القائلة: لا توجد فروق بين متوسط إجابات العاملين عن متغير مهارات الموارد البشرية ومتوسط الحياد(3):

بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي(3.94) وهي أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مدى وجود مهارات الموارد البشرية لدى المصارف التجارية، وبالتّالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مستوى وجود مهارات الموارد البشرية لدى المصارف التجارية.

متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير(نوع البرمجيات ومستوى تطورها):

الجدول رقم(9)One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البرمجيات	183	3.94	.807	.060

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

قام الباحثان بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس نوع البرمجيات ومستوى تطورها لدى المصارف التّجاريّة، والذي تم إعطاؤه الرمز(البرمجيات) فكان المتوسط يساوي(3.94)، كما هو وارد في الجدول رقم(9).

الجدول رقم(10)One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
البرمجيات	15.793	182	.000	.943	.82	1.06

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

للحكم على نتيجة الفرضية قام الباحثان باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط المقياس في مقياس ليكرت المستخدم وهو(3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار t-student لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم(10)، حيث وجدا أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، الأمر الذي يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

-نتيجة اختبار الفرضية القائلة: لا توجد فروق مباشرة بين متوسط إجابات العاملين عن متغير البرمجيات ومتوسط الحياد(3): بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي(3.94) وهي أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي مدى استخدام البرمجيات لدى المصارف التّجاريّة، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مدى استخدام البرمجيات لدى المصارف التّجاريّة.

متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغير(الحصة السوقية):

الجدول رقم(11): One-Sample Test

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الحصة السوقية	183	4.03	.698	.052

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

قام الباحثان بحساب متوسط إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس مدى الحصة السّوقيّة، والذي تم إعطاؤه الرمز (الحصة السوقيّة) فكان المتوسط يساوي(4.03)، كما هو وارد في الجدول رقم(11).

الجدول رقم(12): One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الحصة السوقية	20.029	182	.000	1.033	.93	1.13

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

وللحكم على نتيجة الفرضية قام الباحثان باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب ومتوسط المقياس في مقياس ليكرت المستخدم وهو(3)، وذلك لتبيان إمكانية اعتماده كمؤشر للمقارنة، حيث تم الاعتماد على اختبار t-student لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول رقم(12)، حيث نجد أن قيمة احتمال الدلالة/p(sig)=0.000/ وهي أصغر من مستوى الدلالة/α=0.05/ الأمر الذي يعني وجود فروق جوهرية بين متوسط الإجابات ومتوسط المقياس، الأمر الذي يعطي الإمكانية في اعتماد متوسط المقياس(3) للمقارنة بين مستويات الموافقة من عدمها.

نتيجة اختبار الفرضية القائلة: لا توجد فروق بين متوسط إجابات العاملين عن متغير الحصّة السوقية ومتوسط الحياد(3): بما أن قيمة المتوسط المحسوب هي(4.03) وهي أكبر من متوسط المقياس(3)، فإن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على العبارات التي تظهر مدى الحصة السّوقيّة، وبالتالي فإن نتيجة الاختبار تظهر ارتفاع مدى الحصة السّوقيّة.

<u>حساب معامل الارتباط بين المتغيرات الممثلة لمتوسط قيم إجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة.</u>

فرضية العدم H0: لا توجد علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة.

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة.

<u>الفرضية الرئيسة</u>: توجد علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة.

<u>الفرضية الفرعية الأولى:</u> توجد علاقة مباشرة بين مستوى نوعية وحجم المكوّنات الماديّة والحصة السوقية.

قام الباحثان بحساب معامل الارتباط/بيرسون/ بين المتغيرين الممثلين لمتوسط قيم إجابات العبارات التي تقيس متغير مستوى نوعية وحجم المكونات المادية، والعبارات التي تقيس متغير الحصة السّوقيّة، حيث ظهرت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(13): Correlations

		المكونات المادية	الحصة السوقية
المكونات المادية	Pearson Correlation	1	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	183	183
الحصة السوقية	Pearson Correlation	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	183	183

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

ويظهر من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05، لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة مباشرة بين المكونات المادية من جهة والحصّة السّوقيّة من جهة، ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين المكونات المادية، والحصّة السّوقيّة تبلغ (0,799) مما يدل على وجود علاقة مباشرة ومقبولة بينهما.

الفرضيّة الفرعيّة الثّانية: توجد علاقة مباشرة بين مستوى مهارات الموارد البشرية والحصّة السّوقيّة:

قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين الممثلين لمتوسط قيم إجابات العبارات التي تقيس متغير مهارات الموارد البشريّة، والعبارات التي تقيس متغير الحصة السوقية، حيث ظهرت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(14)Correlations

		مهارات الموارد البشرية	الحصة السوقية
مهارات الموارد البشرية	Pearson Correlation	1	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	183	183
الحصة السوقية	Pearson Correlation	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	183	183

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

ويظهر من خلال الجدول رقم(14) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05، لذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة مباشرة بين مهارات الموارد البشرية من جهة والحصة السوقية من جهة، وبملاحظة أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين مهارات الموارد البشرية ، والحصة السوقية تبلغ(0,798) مما يدل على وجود علاقة مباشرة ومقبولة بينهما.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة مباشرة بين نوع البرمجيات ومستوى تطورها في المصارف التّجارية والحصة السّوقيّة.

قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين الممثلين لمتوسط قيم إجابات العبارات التي تقيس متغير البرمجيات، والعبارات التي تقيس متغير الحصة السوقية، حيث ظهرت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(15)Correlations

		البرمجيات	الحصة السوقية
البرمجيات	Pearson Correlation	1	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	183	183
الحصة السوقية	Pearson Correlation	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	183	183

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

ويظهر من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05، لذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة مباشرة بين نوع البرمجيات ومستوى تطورها من جهة والحصة السوقيّة من جهة، وملاحظة أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين البرمجيات، والحصة السوقية تبلغ (0,898) مما يدل على وجود علاقة مباشرة ومقبولة بينهما.

(4-5-2-1-1)- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصة السوقية.

قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين الممثلين لمتوسط قيم إجابات العبارات التي تقيس متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات، والعبارات التي تقيس متغير الحصة السوقية، حيث ظهرت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(16)Correlations

		استخدام تكنولوجيا المعلومات	الحصة السوقية
استخدام تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	183	183
الحصة السوقية	Pearson Correlation	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	183	183

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

إصدار SPSS 20 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج

ويظهر من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة احتمال الدلالة P=0.000<α=0.05 لذلك تم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات من جهة والحصة السوقية

من جهة، وملاحظة أن قيمة معامل الارتباط /**بيرسون**/ بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، والحصة السوقية تبلغ (0,801) مما يدل على وجود علاقة مباشرة ومقبولة بينهما. قام الباحثان بتحليل الانحدار الخطيRegression، وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم(17) اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تحليل الانحدار الخطي

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.801[a]	.642	.640	.418	.642	324.624	1	181	.000

a. Predictors: (Constant), استخدام تكنولوجيا المعلومات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 20 إصدار

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ(0,80)، كما بلغ معامل التحديد(0,64) وهو يدل على أنّ 64% من تغيرات الحصّة السّوقية تتبع لتغيّرات استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يعني أنّ هناك تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الحصّة السّوقيّة، وبما أنّ $P=0.000<\alpha=0.01$، فهذا يدل على أنّ الارتباط معنوي، **وبالتاليّ يتمّ رفض فرضيّة العدم الّتي تنص على عدم وجود علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة، ويتم قبول الفرضيّة البديلة القائلة بوجود علاقة مباشرة.**

النّتائج و المناقشة:

النّتائج:

تبين من خلال نتائج الارتباط والانحدار البسيط للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، والأداء التّسويقي ما يأتي:

1. هناك علاقة ارتباط جيدة وموجبة بلغت(0,801) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والحصّة السّوقيّة، أي كلما توفرت الأجهزة والمعدات، وكان هناك موارد بشريّة ذات خبرة ومهارة عاليتين، واستخدام برمجيات متطّورة، كلما أدى ذلك إلى تحسّن الحصّة السّوقيّة، حيث تبين أنّ(64%) من التباين الحاصل في الحصّة السّوقية تفسره استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. هناك علاقة ارتباط جيدة وموجبة بلغت(0,799) بين المكونات المادية(الأجهزة المعدات) والحصّة السّوقيّة، أي كلما توفرت الأجهزة والمعدات المتمثلة بالحواسيب والبرامج والمكونات الالكترونية التي تساعد في معالجة وتخزين البيانات والمعلومات كلما أدى ذلك إلى تحسين الحصّة السّوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة.

3. هناك علاقة ارتباط قويّة وموجبة بلغت(0,798) بين مهارات الموارد البشريّة والحصّة السّوقيّة، أي أنّ امتلاك المصرف لكادر بشريّ يتمتع بالخبرة والمهارة والكفاءة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تحسين الحصّة السّوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة.

4. هناك علاقة ارتباط جيدة وموجبة بلغت(0,798) بين البرمجيات والحصّة السّوقيّة، أي أنّ امتلاك المصرف للبرمجيات المتطوّرة والحديثة الّتي تلزم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تحسين الحصّة السّوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة.

التوصيات: يوصي الباحثان بما يأتي:

1. الاطلاع المستمر على آخر المستجدات الّتي تظهر في مجال التكنولوجيا المصرفية من تقنيات ومعدّات وتجهيزات وذلك بغرض تحسين الحصّة السّوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة، وكذلك التّعرف على التكنولوجيا التي تقدمها المصارف المنافسة في الدّاخل والخارج.

2. إخضاع العاملين في المصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة. لدورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات المصرفية، وأساليب تقديم الخدمة المصرفية واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بالأداء التّسويقيّ وخاصة من أجل رفع الحصّة السّوقيّة للمصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة.

3. تعميق وعي إدارة وعاملي المصارف التّجاريّة السّوريّة العامة والخاصة. بأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات لما له من دور بارز في ظلّ التّغيرات والظروف المختلفة التي يشهدها العالم من خلال الاطلاع على التجارب العالمية وما توصلت إليه في مجال تكنولوجيا المعلومات، ووضع وإعداد خطط ورسم سياسات لتدريب للقيادات الإدارية حول أهميّة استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك من أجل صقل مهاراتهم وكفاءاتهم في استخدام التّكنولوجيا.

4. ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الدّاعمة لعملياتها في إطار الإستراتيجية العامة للمصرف، ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق الأهداف الأساسية للمصرف.

5. تزويد بعض الفروع بالعدد الكافي من الحواسيب وملحقاتها التي تلبي رغبات العاملين فيه لتمكينهم من أداء واجباتهم المهنية. وتزويدهم بالعدد الكافيّ من الصرافات الآليّة لمساعدة المتعاملين من الحصول على رواتبهم وإتمام عمليات سحوباتهم بكل مرونة، وبالتالي تخفيف عبء العمل داخل المصرف.

المراجع:

المراجع العربية

1. سمور، حمدي. دور تقنية المعلومات المحاسبية في تطوير نظم الرقابة الداخلية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد الثاني، 2015، 263– 296.
2. شهاب الدين، ابتسام السيد. الحصة السوقية للتسهيلات المصرفية وأثرها على ربحية البنوك التجارية الأردنية(دراسة اختبارية على البنوك التجارية الأردنية). 2016، الأردن، عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
3. عجام، إبراهيم حسن. تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي(دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية الأهلية والمحلية). العراق، الجامعة المستنصرية، 2007، أطروحة دكتوراه.
4. العلمي، حسين. دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة(دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر). 2013الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة سطيف.
5. غدير، باسم غدير. تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS. Statistics 20، سورية، حلب، 2012.
6. فاطمة، طويهري. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية(دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت). 2015، الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة وهران.
7. الكور، عز الدين مصطفى؛ الفيومي، نضال أحمد. أثر قوة السوق وهيكل الكفاءة على أداء البنوك التجارية. المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد الثالث، 2007، 253– 277.
8. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. التجارة الالكترونية، الأردن، عمان، 2016.

المراجع الأجنبية:

1. AL-TAMIMI, H. Factors Influencing Performance Of The UAE Islamic And Conventional National Banks. Global Journal of Business Research, Vol(4). No(2), 2010, 1-9.

2. DONG, J.; NETTEN, J. Information Technology And External Search In The Open Innovation Age: New Findings From Germany. Technological Forecasting & Social Change, 2017, 1-9.

3. Doyle, J.; Filo, K; McDonald, Heath; Funk, Daniel C. Exploring Sport Brand Double Jeopardy: The Link Between Team Market Share And Attitudinal Loyalty. Sport Management Review. No(16), 2013, 285-297.

4. FARRIS, P.; BENDLE, N.; Pfeifer, Phillip E.; Reibstein, David J. Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. USA: Wharton School publishing, 2010, 432.

5. GENCHEV, E. Effects Of Market Share On The Bank's Profitability. Review of Applied Socio- Economic Research, Vol(3). No(1), 2012, 87-95.

6. JIANG, G; TADIKAMALLAB, P.; Shang, Jennifer; Zhao, Ling. Impacts Of Knowledge On Online Brand Success: An Agent-Based Model For Online Market Share Enhancemen. European Journal of Operational Research, 2015, 1-11.

7. KAPLAN, R.; NORTON, D. Balance Score Card: Translating Strategy Into Action. Harvard business school press, 1996, 68-69.

Marketing Management Millenium. Custom Edition for University of Phoenix: Prentice-Hall, 2000, 456.

8. KRAJEWSKI, L.; LARRY, R.; Manoj K., Malhotra. Operations Management: Processes and Supply Chains. USA: Boston College, Ohio State University, 2013, 425.

9. LAUDON C., K.; JANE, P. Management Information Systems. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2012, 677.

10. SLACK, N; STUART, CH; Robert, Johnston. Operations Management. 6th ed. U.K.: British Library Cataloguing-in-Publication Data, 2010, 713.