

## أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية

### دراسة ميدانية على مصرف الأمان

د. عبد السلام عاشور

د. أحمد عطية محمد

د. عائشة الهادي محمد أبو عبدالله

كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية  
Bilgssalam73gmail.com

كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية  
AhmedAtea722@gmail.com

كلية الاقتصاد العجيلات - جامعة الزاوية  
aishahadei6@gmail.com

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المكونات المادية لتقنية المعلومات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تمتلكها المؤسسات المصرفية الخاصة، أيضاً تحديد أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسات المصرفية الخاصة، تحديد مستوى القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية الخاصة، لتحقيق أهداف الدراسة، استخدام الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لملائمته أهداف الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة بالعاملين بفروع مصرف الأمان في مدينة طرابلس، وقد تم اعتماد ثلاث فروع للمصرف وبواقع (15) استمارة لكل فرع، فتم توزيع (45) استمارة وتم استرداد (43) استمارة صالحة للتحليل وبنسبة بلغت (95.56%)، توصلت الدراسة إلى أن وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لتقنية المعلومات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.515)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (26.5%). بينت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.527)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (27.8%). أوضحت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.681)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته.

**الكلمات المفتاحية:** مفهوم تقنية المعلومات، القدرة التنافسية، مصرف الأمان، دلالة إحصائية للكوادر البشرية.

### Abstract

The study aimed to identify the level of hardware components of information technology, software and databases owned by private banking institutions, also determine the impact of information technology in improving competitiveness in private banking institutions, determine the level of competitiveness of private banking institutions, to achieve the objectives of the study, researchers used the descriptive analytical approach To suit the objectives of the study, where the study population consisted of workers in Al-Aman Bank branches in the city of Tripoli, three branches of the bank were approved, with (15) forms for each branch. The study concluded that there is a significant and statistically significant relationship between the physical components of information technology used in the bank and the improvement of competitive advantage, where the value of the correlation coefficient was (0.515), which resulted in the presence of a significant statistically significant effect of the material components of information technology in improving the competitive advantage, which reached its value. (26.5%) The study showed a significant and statistically significant relationship between the software and databases used in the bank and the improvement of the advantage The value of the correlation

coefficient was (0.527), which resulted in the presence of a statistically significant effect of software and databases in improving competitive advantage, which amounted to (27.8%). The study showed the existence of a significant and statistically significant relationship between human cadres and improvement of competitive advantage, where the value of the correlation coefficient was (0.681), which resulted in the effect of having a significant and statistically significant effect of human cadres in improving competitive advantage, which amounted to its value.

**Keywords:** Information technology, competitiveness, Al-Aman Bank, statistically significant effect of human cadres.

#### مقدمة:

يشهد القطاع المصرفي العام والقطاع المصرفي الخاص بصورة خاصة تسارعاً في الاعتماد على تطبيق التقنية الحديثة، والتي أسهمت في إحداث تحول جذري في العمل، ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحاسبات الالكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الانترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتبويبها واستخدام برامج متخصصة، إذ أصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبى احتياجات ورغبات الزبائن وتقوم توقعاتهم بوصفهم نقطة البدء في العمل المصرفي. وعلى الرغم من السعي الحثيث للمؤسسات المصرفية للاعتماد على التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها لزيائنها، إلا إنها لا تزال تعاني من النقص الكبير في الكفاءات المطلوبة لاستخدام التقنيات المصرفية المتطورة وتدني مستوى اهتمام القيادات الإدارية باستخدام تقنية المعلومات، إضافة إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات والانترنت والتي تقف عائقاً أمام تقديم خدمات مصرفية مثلى الأمر الذي يقلل من قدرتها التنافسية، لذا يمكن أن تتلخص مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي: ما أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية لدى المصارف التجارية الخاصة (الأمان)؟

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الكبير لتقنية المعلومات واستخدامها الأمثل في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات والذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية، كما إن الدراسة تسلط الضوء على نقاط الضعف التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في مجال تقنية المعلومات من خلال الإشارة إلى القيادات الإدارية إلى ضرورة مواكبة التطورات في هذا المجال.

#### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف لتلافي مواطن الضعف التي تعاني منها المؤسسات المصرفية في مجال تقنية المعلومات ورفع مستوى قدراتها التنافسية، من خلال الآتي:

1. تحديد أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسات المصرفية الخاصة.
2. التعرف على مستوى المكونات المادية لتقنية المعلومات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تمتلكها المؤسسات المصرفية الخاصة.
3. التعرف على مدى اهتمام القيادات الإدارية بالمصارف في مجال أمن المعلومات لضمان كسب ثقة العملاء.
4. تحديد مستوى القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية الخاصة.

#### فرضيات الدراسة:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية لدى مصارف القطاع الخاص.

**ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:**

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية في تحسين القدرة التنافسية لدى مصارف القطاع الخاص.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين القدرة التنافسية لدى مصارف القطاع الخاص.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحسين القدرة التنافسية لدى مصارف القطاع الخاص.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات في تحسين القدرة التنافسية لدى مصارف القطاع الخاص.

**حدود الدراسة:**

**الحدود الموضوعية:** دراسة أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية في المؤسسات المصرفية الخاصة.

**الحدود المكانية:** مصرف الأمان في طرابلس.

**الحدود البشرية:** العاملين الإداريين بمصرف الأمان.

**منهج الدراسة:** إن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، حيث نقوم من خلاله بجمع البيانات والمعلومات حول تقنية المعلومات ومدى تأثيرها في رفع مستوى القدرة التنافسية، وذلك باستعمال استمارة الاستبيان، وبعد ذلك سنقوم بتحليل البيانات باستعمال الأساليب الإحصائية والرياضية المناسبة ومن ثم استخلاص النتائج.

**الدراسات السابقة:**

جرى الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بالبحث، وجرى ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:

**1. دراسة مبروك صليحة (2019)** بعنوان " تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الجزائرية،

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ومستوى تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في انجاز مهام المؤسسات. أيضاً

تهدف إلى تحديد أهم الأدوات التي تستخدمها المؤسسات في تكنولوجيا المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من

النتائج أهمها: يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة المنتج. يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في السيطرة على

الأسواق بمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب من وجهة نظر موظفيها. لا يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق كفاءة

العمليات. يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب. بسكرة. كما

توصلت الدراسة إلى توصيات أهمها: على المؤسسات أن تواكب تكنولوجيا المعلومات وهذا لما لها من تأثيرات إيجابية

على تطوير القدرة التنافسية للمؤسسة. على المؤسسة امتلاك موارد وبناء أو شراء قدرات لا تكون متوفرة لدى المنافسين

الآخرين، من بينها الابتكار والإبداع اللذين لهما دور كبير في خلق ميزة تنافسية. [1]

**2. دراسة القريوتي وآخرون، (2014)** بعنوان " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة

حالة شركة زين للاتصالات الخلوية". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها

المختلفة (الاهتمام بالعاملين، التركيز على العملاء، وحل المشكلات الاجتماعية، الاهتمام بالبيئة، المنافسة الشريفة،

المساهمة في الخطط التنموية) في تحقيق الميزة التنافسية في شركة زين للاتصالات الخلوية، وقد اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال المصادر الثانوية والأولية، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (175) على فئتين هما (المدراء والعاملين)، وتم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي في وصف متغيرات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكلا من (التركيز على العميل، والاهتمام بحل المشكلات الاجتماعية، والاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالبيئة، والمنافسة الشريفة، والمساهمة في دعم خطط التنمية) في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة المبحوثة. [2]

3 . دراسة الحوري (2010) ، بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية "دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الأردنية هدفت إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية، تكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء في شركات صناعة الدواء الأردنية المنتجة للأدوية البشرية والبالغ عددها (14) شركة .تم استخدام أسلوب العينة القصدية .أظهرت نتائج الدراسة أن استراتيجية قيادة التكلفة كانت أفضل استراتيجية من استراتيجيات الميزة التنافسية، والتي يمكن استخدامها في بيئة عمل شركات صناعة الدواء، ومن ثم استراتيجية التمايز، وجاءت في الرتبة الأخيرة استراتيجية التركيز .كما أظهرت النتائج وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية أوصت الدراسة بالقيام بكل ما هو متاح من أجل خفض كلفة الحصول على الموارد من الموردين[3] .

#### التعليق على الدراسات السابقة:

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات في تحديثها عن تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الميزة التنافسية واعتمادها على المنهج الوصفي والتحليلي، إلا أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة في تناولها أثر تقنية المعلومات في تحسين القدرة التنافسية دراسة ميدانية على مصرف الأمان، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من وقد تم اعتماد ثلاث فروع للمصرف وبواقع (15) استثمار لكل فرع، فتم توزيع (45) استثمار وتم استرداد (43) استثماراً صالحة للتحليل وبنسبة بلغت (95.56)%.

#### الإطار النظري:

##### مفهوم تقنية المعلومات: -

تعرف تقنية المعلومات على أنها " جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات والرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات الأخرى. " [4]

وتعرف بأنها: عبارة عن مكونة تكنولوجية لأنظمة المعلومات بالمفهوم الضيق، أو هي بالمفهوم الواسع تعني تجميع الأنظمة الداخلية في المنظمة، كما تعني بشكل عام (المكونات الصلبة والمكونات اللينة للحاسوب)؛ أي أجهزة الحواسيب والبرمجيات معاً، وهي بذلك تعني بالمفهوم الواسع: جميع نظم المعلومات في المنظمة. [5] وجاء في تعريف قائمة مصطلحات الحكومة الكندية التي أصدرتها حول تكنولوجيا التعليم والتدريب أنها: تعني اقتناء المعلومات ، ومعالجتها ، وتخزينها ، وتوزيعها ، ونشرها في صورها المختلفة النصية والمصورة ، والرقمية ، بواسطة أجهزة تعمل إلكترونيًا وتجمع بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصال عن بعد. وقد أشار إليها عدد من العلماء بأنها: التطبيقات المنتظمة والمتاحة للمعرفة الفنية المرتبطة بالمعلومات، والتي تتضمن كل ما يتعلق بالمكونات المادية Hardware وغير مادية Software للحاسبات الآلية ، وشبكات اتصالاتها ، وقواعد بياناتها . [6]

وهناك من يعرفها بأنها: استخدام آلات التكنولوجيا والتقنية الحديثة للتخزين، أو الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات ببراعة وهي أساليب متطورة للحصول على معلومات بأشكال أكثر تطور لإظهارها على رسم بياني ورسومات وأشكال متنوعة. [7]

**الميزة التنافسية:** تعرف القدرة التنافسية بأنها المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون.

فالميزة التنافسية تركز على تلبية حاجات المستهلك من النوعية والجودة وبالتالي استخدام وسائل إنتاج متطورة ويد عاملة مدربة بالرغم من إنها تؤدي إلى زيادة التكاليف على المدى القصير إلا أنها تؤدي إلى اقتحام المخارج للأسواق العالمية. [8]

**أنواع الميزة التنافسية:** للميزة التنافسية أنواع ومن أشهرها [9].

**1. ميزة التكلفة الأقل :** يمكن لمؤسسة ما أن تحوز ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيرتها لدى المنافسين، وللحيازة عليها يتم الاستناد إلى مراقبة عوامل تطور التكاليف، حيث أن التحكم الجيد في هذه العوامل مقارنة بالمنافسين يكسب المؤسسة ميزة التكلفة الأقل.

**2. ميزة التميز:** تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحيازة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق به وحتى يتم الحيازة على هذه الميزة يستند إلى عوامل تدعى بعوامل التفرد.

**3. ميزة التركيز:** وهي تحديد فئة أو طبقة معينة من السوق والتركيز عليها وخدمتها بشكل مميز ومختلف عن المنافسين.

### الدراسة الميدانية

أداة جمع البيانات اللازمة للدراسة:

استخدم الباحثون الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة فقاما بتصميم استمارة استبيان واشتملت على البيانات الشخصية للمستهدفين والمتمثلة بالجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، كما اشتمل الاستبيان على متغيرين وهما المتغير المستقل (تقنية المعلومات) واشتمل على (المكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، الكوادر البشرية، أمن المعلومات)، والمتغير التابع والمتمثل بتحسين الميزة التنافسية، وقد تكون الاستبيان من المتغيرات الآتية:

**أولاً: المتغير المستقل (تقنية المعلومات) وتكون من الآتي:**

**المكونات المادية:** وتكون المحور من (6) عبارات.

**البرمجيات وقواعد البيانات:** وتكون المحور من (6) عبارات.

**الكوادر البشرية:** وتكون المحور من (6) عبارات.

**أمن المعلومات:** وتكون المحور من (6) عبارات.

**ثانياً: تحسين الميزة التنافسية (المتغير التابع) : وتكون المحور من (12) عبارة.**

التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات

وقد استخدم الباحثون الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الثلاثي حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق) ودرجتان للإجابة (موافق إلى حد ما) وثلاث درجات للإجابة (موافق) ، وقد تم تحديد

درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الثلاثي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (2) على (3).  
جدول (1) ترميز بدائل الإجابة وطول فئة تحديد اتجاه الإجابة

الإجابة	غير موافق	موافق على حد ما	موافق
الترميز	1	2	3
طول الفئة	1 - 1.66	1.67 - 2.33	2.34 - 3
درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

نحتاج في بعض الأحيان إلى حساب بعض المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في وصف الظاهرة من حيث القيمة التي تتوسط القيم أو تنزع إليها القيم، ومن حيث التعرف على مدى تجانس القيم التي يأخذها المتغير، وأيضا ما إذا كان هناك قيم شاذة أم لا. والاعتماد على العرض البياني وحدة لا يكفي، لذا فإننا بحاجة لعرض بعض المقاييس الإحصائية التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص الظاهرة محل البحث، وكذلك إمكانية مقارنة ظاهرتين أو أكثر، ومن أهم هذه المقاييس مقاييس النزعة المركزية والتشتت، وقد تم استخدام الآتي:

التوزيعات التكرارية: لتحديد عدد التكرارات، والنسبة المئوية للتكرار التي تحصل عليه كل إجابة، منسوبا إلى إجمالي التكرارات، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لكل إجابة ويعطي صورة أولية عن إجابة أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المختلفة.

المتوسط الحسابي: يستعمل لتحديد درجة تركز إجابات المبحوثين عن كل محور، حول درجات المقياس، وذلك لمعرفة مدى توفر متغيرات كل محور من محاور الدراسة.

المتوسط الحسابي المرجح: لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة من فقرات المقياس وفق مقياس التدرج الخماسي.

الانحراف المعياري: يستخدم الانحراف المعياري لقياس تشتت الإجابات ومدى انحرافها عن متوسطها الحسابي.

معامل الارتباط: لتحديد العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان وإجمالي الاستبيان، والعلاقة بين تقنية المعلومات والميزة التنافسية.

تباين الانحدار: لتحديد أثر تقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية

معامل الفا كرونباخ: لتحديد الثبات في أداة الدراسة (الاستبيان)

صدق فقرات الاستبيان: وتم ذلك من خلال:

أولاً: صدق المحكمين: حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين.

ثانياً: صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

جدول (2) معامل الارتباط بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبيان

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة الإحصائية
1	المكونات المادية	6	0.882	**0.000
2	البرمجيات وقواعد البيانات	6	0.884	**0.000
3	الكوادر البشرية	6	0.912	**0.000
4	أمن المعلومات	6	0.537	**0.000
5	تحسين الميزة التنافسية	12	0.812	**0.000

\*\* القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01

لقد بينت النتائج في الجدول (2) أن قيم معامل الارتباط بين إجمالي الاستبيان ومحاور الدراسة تراوحت ما بين (0.537) إلى (0.912)، وكانت قيم الدلالة الإحصائية دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية جميعها أقل من (0.05).

**الثبات:** وهو الاتساق في نتائج المقياس إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ:

**معامل ( ألفا ) للاتساق الداخلي:**

إن معامل ألفا يزودنا بتقدير جيد في أغلب المواقف وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وأن قيمة معامل ألفا للثبات تعد مقبولة إذا كانت (0.6) وأقل من ذلك تكون منخفضة ولاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام استمارات البالغ عددها (43) استمارة، وقد كانت قيم معامل ألفا لثبات محاور الدراسة يتراوح ما بين (0.855) و(0.95)، وإجمالي الاستبيان (0.963)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

**الجدول رقم (3) يوضح معامل الفاكرونباخ للثبات**

ت	العبارات	عدد الفقرات	معامل الفا
1	المكونات المادية	6	0.896
2	البرمجيات وقواعد البيانات	6	0.94
3	الكوادر البشرية	6	0.855
4	أمن المعلومات	6	0.869
5	تحسين الميزة التنافسية	12	0.95
	إجمالي الاستبيان	30	0.963

**مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين بفروع مصرف الأمان في مدينة طرابلس، وقد تم اعتماد ثلاث فروع للمصرف وبواقع (15) استمارة لكل فرع، فتم توزيع (45) استمارة وتم استرداد (43) استمارة صالحة للتحليل وبنسبة بلغت (95.56%)، وكما مبين في الجدول رقم (4).

**جدول (4) يبين الاستثمارات الموزعة على المستهدفين بالدراسة**

عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	نسبة الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات الغير صالحة	نسبة الاستثمارات الغير صالحة	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل
45	2	4.445	0	05	43	95.56

عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية

المجموع	أنثى		ذكر		العدد	النسبة %				
	المجموع	النسبة %	المجموع	النسبة %						
43	28	65.1%	15	34.9%						
المجموع	بكالوريوس		دبلوم عالي							
43	22		21							
المجموع	بكالوريوس		دبلوم عالي							
43	22	51.2%	21	48.8%						
المجموع	تخصصات أخرى	علوم مالية وصيرفة	إدارة أعمال	محاسبة	العدد	النسبة %				
							10	16	5	12
							23.3%	37.2%	11.6%	27.9%
المجموع	5 إلى أقل من 10 سنوات		أقل من 5 سنوات							
43	27		16							
المجموع	5 إلى أقل من 10 سنوات		أقل من 5 سنوات							
43	27	62.8%	16	37.2%						
المجموع	موظف	مدير فرع	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %				
							38	5		
							88.4%	11.6%		

بينت النتائج في الجدول رقم (5) أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (65.1%) كانوا من الإناث في حين أن (15) من المستجيبين وما نسبته (34.9%) من الذكور.

وبالنسبة للمؤهلات العلمية؛ فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (51.2%) يحملوا مؤهل البكالوريوس، في حين إن (21) مستجيباً وبنسبة بلغت (48.8%) من حملة مؤهل الدبلوم العالي.

وفيما يتعلق بالتخصص العلمي؛ فقد بينت النتائج أن (12) من المستجيبين وبنسبة مقدارها (27.9%) من المتخصصين في مجال المحاسبة، و(5) مستجيبين وما نسبته (11.6%) متخصصين في مجال إدارة الأعمال، و(16) مستجيباً وبنسبة بلغت (37.2%) كان مجال تخصصهم في العلوم المالية والمصرفية، و(10) مستجيبين وما نسبته (23.3%) كانت لهم تخصصات أخرى غير التي تم ذكرها. وفيما يخص عدد سنوات الخبرة، بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (62.8%) كانت خبرتهم تتراوح ما بين (5) سنوات إلى أقل من (10) سنوات، في حين أن (16) مستجيباً وبنسبة بلغت (37.2%) كانت لهم خبرة أقل من (5) سنوات.

وبالنسبة للمسميات الوظيفية؛ فقد كشفت النتائج أن غالبية أفراد العينة وبنسبة بلغت (88.4%) من الموظفين، في حين أن (5) مستجيبين وما نسبته (11.6%) مدراء فروع.

الوصف الإحصائي لمحاوير الدراسة وفق إجابات المستهدفين:

لتحديد اتجاه الإجابة لكل فقرة وكل محور من محاور من محاور الدراسة سيتم الاعتماد على طول خلايا المقياس الخماسي، حيث تتم مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول خلايا المقياس المبينة في الجدول رقم (1).

المتغير المستقل (تقنية المعلومات) ويشمل: (المكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، الكوادر البشرية، أمن المعلومات)

أولاً: المكونات المادية:

جدول رقم (6) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور المكونات المادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
متوسطة	0.840	2.09	17	13	13	ك	يوفر العدد الكافي من الاجهزة والأدوات التقنية التي تلبي احتياجات العملاء .	1
			39.5	30.2	30.2	%		
متوسطة	0.826	2.12	17	14	12	ك	تتم صيانة وتطوير الأجهزة بصورة مستمرة	2
			39.5	32.6	27.9	%		
مرتفعة	0.686	2.35	20	18	5	ك	توفر مواصفات موحدة للأجهزة .	3
			46.5	41.9	11.6	%		
مرتفعة	0.626	2.42	21	19	3	ك	يتوفر عدة انواع من الاجهزة والمعدات المتطورة	4
			48.8	44.2	7.0	%		
متوسطة	0.664	2.19	14	23	6	ك	يتناسب تطوير الاجهزة مع التغيير والتطوير المستمر في ادوات التقنية الحديثة .	5
			32.6	53.5	14.0	%		
متوسطة	0.804	2.14	17	15	11	ك	يتم استخدام الحاسبات في عمليات متعددة ومتنوعة.	6
			39.5	34.9	25.6	%		
متوسط	0.605	2.22	إجمالي محور المكونات المادية					

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (6) إن فقرتين اثنتين من فقرات محور المكونات المادية كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، في حين أن درجة الموافقة كانت متوسطة على باقي فقرات هذا المحور، ولتحديد مستوى المكونات المادية، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.22) وهو أكبر من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.22)، وهذا يدل على أن مستوى المكونات المادية كان متوسطاً.

ثانياً: البرمجيات وقواعد البيانات

جدول رقم (7) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور البرمجيات وقواعد البيانات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
متوسطة	0.591	2.28	15	25	3	ك	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر بحيث تتماشى مع التغييرات السريعة.	1
			34.9	58.1	7.0	%		
مرتفعة	0.536	2.37	17	25	1	ك		2

			39.5	58.1	2.3	%	يتم استخدام قاعدة بيانات حديثة ومتطورة تتميز بقدرة كبيرة على حفظ واستعادة البيانات.
مرتفعة	0.656	2.37	20	19	4	ك	قاعدة البيانات المستخدمة تعتبر دليل لتحسين الخدمات التي يقدمها المصرف.
			46.5	44.2	9.3	%	
متوسطة	0.840	1.91	13	13	17	ك	يتم تحديث انظمة التشغيل المستخدمة وتطويرها بصورة مستمرة.
			30.2	30.2	39.5	%	
متوسطة	0.527	2.23	12	29	2	ك	تمتاز البرامج المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها.
			27.9	67.4	4.7	%	
متوسطة	0.630	2.28	16	23	4	ك	يسعى المصرف لاستخدام برامج حديثة مواكبة للتطور بالسوق
			37.2	53.5	9.3	%	
متوسط	0.560	2.24	إجمالي محور البرمجيات وقواعد البيانات				

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (7) إن فترتين اثنتين من فقرات محور البرمجيات وقواعد البيانات كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، في حين أن درجة الموافقة كانت متوسطة على باقي فقرات هذا المحور، ولتحديد مستوى البرمجيات وقواعد البيانات، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.24) وهو أكبر من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.24)، وهذا يدل على أن مستوى البرمجيات وقواعد البيانات كان متوسطاً.

ثالثاً: الكوادر البشرية:

جدول رقم (8) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور الكوادر البشرية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	التكرار والنسبة	الفقرة	ت
متوسطة	0.750	2.09	14	19	10	ك	يتمكن للموظفين المتدربين من تطبيق ما تدربوا عليه في الدورات التدريبية	1
			32.6	44.2	23.3	%		
منخفضة	0.849	1.61	10	6	27	ك	يساهم الموظفون في تحديد الاحتياجات التدريبية بالمصرف.	2
			23.3	14.0	62.8	%		
مرتفعة	0.623	2.40	20	20	3	ك	يؤاظب الموظفون على حضور الدورات التدريبية المتخصصة	3
			46.5	46.5	7.0	%		
مرتفعة	0.629	2.44	22	18	3	ك	هناك تحفيز جيد للكوادر المتميزة والمبدعة.	4
			51.2	41.9	7.0	%		
مرتفعة	0.592	2.47	22	19	2	ك	توافر الكفاءات المطلوبة لاستخدام التقنيات المصرفية المتطورة يعد كافي.	5
			51.2	44.2	4.7	%		

مرتفعة	0.631	2.47	23	17	3	ك	توافر العدد الكافي من الكوادر البشرية ولا يوجد نقص من حيث عدد الموظفين.	6
			53.5	39.5	7.0	%		
متوسط	0.521	2.24	إجمالي محور الكوادر البشرية					

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (8) إن (4) فقرات من فقرات محور الكوادر البشرية كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ومتوسطة على فقرة واحدة فقط ومنخفضة على فقرة واحدة أخرى من فقرات هذا المحور، ولتحديد مستوى الكوادر البشرية، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.24) وهو أكبر من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.24)، وهذا يدل على أن مستوى الكوادر البشرية كان متوسطاً.

رابعاً: أمن المعلومات:

جدول رقم (9) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور أمن المعلومات

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تقوم الإدارة الخاصة بأمن البيانات والمعلومات بنشاطها على أكمل وجه.	ك	1	15	27	2.61	0.541	مرتفعة
		%	2.3	34.9	62.8			
2	تهتم الإدارة بتطوير وسائل امن وحماية البيانات التي تضمن ثقة العملاء	ك	2	9	32	2.70	0.558	مرتفعة
		%	4.7	20.9	74.4			
3	يتم استخدام برامج للمكافحة الفيروسات وتحديثها باستمرار.	ك	1	7	35	2.79	0.466	مرتفعة
		%	2.3	16.3	81.4			
4	يتم استخدام برامج تشفير للبيانات السرية	ك	0	10	33	2.77	0.428	مرتفعة
		%	0	23.3	76.7			
5	يتم تخصيص ميزانية كافية لتطوير تقنيات امن المعلومات المصرفية.	ك	0	7	36	2.84	0.374	مرتفعة
		%	0	16.3	83.7			
6	يهتم المسؤولون بتطوير نظم لتأمين وحماية المعلومات المستخدمة باستمرار.	ك	1	6	36	2.81	0.451	مرتفعة
		%	2.3	14.0	83.7			
إجمالي محور أمن المعلومات								مرتفع
						2.75	0.368	

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (9) إن جميع فقرات محور أمن المعلومات كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ولتحديد مستوى أمن المعلومات، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.75) وهو أكبر من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.75)، وهذا يدل على أن مستوى أمن المعلومات كان مرتفعاً.

إجمالي تقنية المعلومات :

جدول رقم (10) نتائج اختبار (One Sample T- test) لإجمالي محور تقنية المعلومات

المحور	المتوسط الحسابي	الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط المعياري	الانحراف المعياري	مستوى تقنية المعلومات
تقنية المعلومات	2.36	0.36	0.451	مرتفع

ولتحديد مستوى تقنية المعلومات المتمثلة بـ (المكونات المادية، والبرمجيات وقواعد البيانات، والكوادر البشرية، وأمن المعلومات)، فإن النتائج في الجدول رقم (10) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي تقنية المعلومات يساوي (2.36) وهو أكبر من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.36)، وهذا يدل على أن مستوى تقنية المعلومات كان مرتفعاً.

المتغير التابع (الميزة التنافسية)

جدول رقم (11) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لفقرات محور تحسين الميزة التنافسية

ت	الفقرة	النسبة التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تساعد تقنية المعلومات المستخدمة على تنويع الخدمات المصرفية وفقاً لأذواق واحتياجات العملاء.	ك	10	19	14
		%	23.3	44.2	32.6
2	تساعد تقنية المعلومات المستخدمة على تقليل الجهد الذي يتحمله العملاء للحصول على الخدمات المصرفية مقارنة بالمنافسين.	ك	10	25	8
		%	23.3	58.1	18.6
3	التقنيات المستخدمة تسهل تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.	ك	10	25	8
		%	23.3	58.1	18.6
4	تساعد تقنية المعلومات المستخدمة في تقليل تكلفة جودة المنتجات والخدمات.	ك	9	34	0
		%	20.9	79.1	0
5	تساعد تقنية المعلومات الحالية في تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة	ك	10	30	3
		%	23.3	69.8	7.0
6	تتيح نظم تقنية المعلومات المستخدمة سهولة الوصول للمستهلكين.	ك	11	28	4
		%	25.6	65.1	9.3
7	تساعد تقنية المعلومات المستخدمة في تنويع الخدمات المصرفية.	ك	10	20	13
		%	23.3	46.5	30.2
8	يتم ابتكار وابداع اساليب جديدة لدعم العلاقة بالعملاء	ك	9	4	30
		%	20.9	9.3	69.8
9	باستخدام التقنية الحديثة يتم ابتكار خدمات مصرفية جديدة.	ك	24	19	0
		%	55.8	44.2	0
10	تساعد تقنية المعلومات المستخدمة في تطوير التسويق المصرفي .	ك	10	14	19
		%	23.3	32.6	44.2
11	بواسطة تقنية المعلومات المستخدمة يمكن التغلب على تهديدات المنتجات	ك	11	28	4

			25.6	65.1	9.3	%	البديلة التي يقدمها المنافسون لجذب العملاء اليهم	
متوسطة	0.500	2.19	10	31	2	ك	الخدمات الإلكترونية المستخدمة توفر اشباع رغبات واحتياجات العملاء بشكل مستمر مما يكفل رضا العاملين	12
			23.3	72.1	4.7	%		
متوسط	0.514	2.06	إجمالي محور تحسين الميزة التنافسية					

لقد بينت النتائج في الجدول رقم (11) إن فقرة واحدة فقط من فقرات محور الميزة التنافسية كانت درجة الموافقة عليها مرتفعة، ومتوسطة على (9) فقرات ومنخفضة على فقرة واحدة فقط من فقرات هذا المحور، ولتحديد مستوى تحسين الميزة التنافسية، فإن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (2.06) وهو أكبر بقليل من متوسط القياس (2) وأن الفروق تساوي (0.06)، وهذا يدل على أن مستوى الميزة التنافسية كان متوسطاً.

**اختبار الفرضيات**

لاختبار صحة فرضية الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار معنوية العلاقة بين تقنية المعلومات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05. ولتحديد أثر تقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد.

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات المستخدمة في مصرف الأمان وتحسين الميزة التنافسية.

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية.

**جدول (12):** تباين الانحدار لتحديد أثر المكونات المادية في تحسين الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية P-value	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
المكونات المادية	الثابت				
0.438	1.086	26.5%	0.000	0.265	0.515

قيمة F المحسوبة = 14.813 ، درجات الحرية (1، 41) ، قيمة F الجدولية = 4.0847

أظهرت النتائج في الجدول رقم (12) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لتقنية المعلومات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.515)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالمكونات المادية لتقنية المعلومات يسهم في تحسين الميزة التنافسية. ولتحديد أثر المكونات المادية في تحسين الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (14.813) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.265) وهي تشير إلى أن ما نسبته (26.5%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى المكونات المادية لتقنية المعلومات ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية ".

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية.

جدول (13): تباين الانحدار لتحديد أثر البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية P-value	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
البرمجيات وقواعد البيانات	الثابت				
0.484	0.972	%27.8	0.000	0.278	0.527

قيمة F المحسوبة = 15.796، درجات الحرية (1، 41)، قيمة F الجدولية = 4.0847. أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.527)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالبرمجيات وقواعد البيانات يسهم في تحسين الميزة التنافسية. ولتحديد أثر البرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (15.796) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.278) وهي تشير إلى أن ما نسبته (27.8%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى البرمجيات وقواعد البيانات ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية ".

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية.

جدول (14): تباين الانحدار لتحديد أثر الكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية P-value	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
الكوادر البشرية	الثابت				
0.671	0.549	%46.4	0.000	0.464	0.681

قيمة F المحسوبة = 35.438، درجات الحرية (1، 41)، قيمة F الجدولية = 4.0847. أظهرت النتائج في الجدول رقم (14) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية العاملة بالمصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.681)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بالكوادر البشرية العاملة بالمصرف يسهم في تحسين الميزة التنافسية. ولتحديد أثر الكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (35.438) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.464) وهي تشير إلى أن ما نسبته (46.4%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى الكوادر البشرية العاملة بالمصرف ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية ".

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات في تحسين الميزة التنافسية.

جدول (15): تباين الانحدار لتحديد أثر أمن المعلومات في تحسين الميزة التنافسية

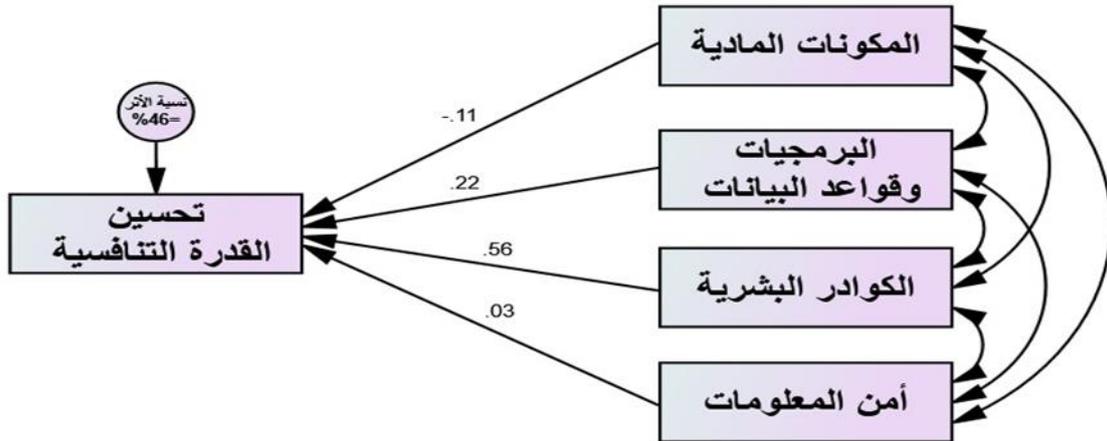
معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية P-value	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
أمن المعلومات	الثابت				
0.457	0.798	%10.7	0.032	0.107	0.327

قيمة F المحسوبة = 4.918 ، درجات الحرية (1، 41) ، قيمة F الجدولية = 4.0847  
أظهرت النتائج في الجدول رقم (15) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.681)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بأمن المعلومات يسهم في تحسين الميزة التنافسية. ولتحديد أثر أمن المعلومات في تحسين الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (4.918) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (4.0847)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي (0.032) وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.107) وهي تشير إلى أن ما نسبته (10.7%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى أمن المعلومات ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات في تحسين الميزة التنافسية ".  
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات المستخدمة في مصرف الأمان وتحسين الميزة التنافسية.

جدول (16) تباين الانحدار لتحديد تقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية

معاملات الانحدار					قيمة الدلالة الإحصائية P-value	معامل التحديد (R2)	معامل الارتباط
أمن المعلومات	الكوادر الشريفة	البرمجيات وقواعد البيانات	المكونات المادية	الثابت			
0.026	0.563	0.218	0.106-	0.467	0.000	0.46	0.678

قيمة F المحسوبة = 8.08 ، درجات الحرية (4، 38) ، قيمة F الجدولية = 2.606  
أظهرت النتائج في الجدول رقم (16) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنية المعلومات والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.678)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين، أي إن الاهتمام بتقنية المعلومات يسهم في تحسين الميزة التنافسية. ولتحديد أثر تقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية، فإن قيمة F تساوي (8.08) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (2.606)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية (P-Value) تساوي صفرًا وهي أقل من 0.05، وهذا يدل يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.46) وهي تشير إلى أن ما نسبته (46%) من التغيرات في الميزة التنافسية يعود إلى تقنية المعلومات المستخدمة بالمصرف ما لم يؤثر مؤثر آخر، لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات المستخدمة في مصرف الأمان وتحسين الميزة التنافسية ".



شكل (1) نموذج تحليل المسار لأثر تقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية

#### النتائج:

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها، فإن الدراسة توصلت إلى ما يلي:

1. أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لتقنية المعلومات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.515)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية لتقنية المعلومات في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (26.5%).
2. بينت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وقواعد البيانات المستخدمة في المصرف وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.527)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (27.8%).
3. أوضحت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.681)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (46.4%).
4. أوضحت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أمن المعلومات وتحسين الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.327)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات في تحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (10.7%).
5. أظهرت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنية المعلومات والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.678)، والتي نتج عنها وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتقنية المعلومات المستخدمة في مصرف الأمان وتحسين الميزة التنافسية بلغت قيمته (46%).
6. بينت الدراسة إن مستوى المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات والكوادر البشرية والميزة التنافسية في المصرف قيد الدراسة كان متوسطاً، ومستوى أمن المعلومات كان مرتفعاً، مما أدى إلى إن مستوى تقنية المعلومات في المصرف قيد الدراسة كان مرتفعاً.

#### توصيات الدراسة:

1. توجيه نظر المسؤولين في المنظمات إلى تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

2. ضرورة أن يولي المسؤولون والمديرون في المنظمات اهتماماً زائداً لتقنية المعلومات والعمل على إنشاء قسم أو إدارة متخصصة تقنية المعلومات.
3. حث الإدارة العليا على بذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز.
4. الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية، أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية على استخدام أدوات العصر الحديث كالشبكة العالمية وغيرها.

## المراجع

- [1] مبروك صليحة (2019) بعنوان "وتكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الجزائرية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد (2)، العدد (2). ديسمبر، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر.
- [2] القريوتي، موسي وآخرون. (2014): دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة في شركة زين للاتصالات الخلوية. مجلة دراسات العلوم الإدارية. (41).
- [3] الحوري، سليمان، وإسماعيل، محمد، (2010)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية" دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الأردنية"، مجلة المنارة .
- [4] خالدية بوجحيش، وعبد الكريم البشير. (السداسي الثاني، 2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار. دراسة مقارنة في الجزائر وتونس. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد (17)
- [5] جرادات، عبد الناصر أحمد وآخرون، (2009)، دراسة تطبيقية بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية) : مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية : سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية : المجلد (31) العدد(1).
- [6] القصاب، عباس حسن : (2010)، تكنولوجيا المعلومات في مجال الادارة المدرسية : (المنامة: وزارة التربية والتعليم.
- [7] أبوعون، محمد عبدالله: (2011)، (دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الموارد البشرية (ورقة علمية مقدمة للملتقى ( جودة الأداء المؤسسي وتبسيط الإجراءات والمعاملات المالية والإدارية ) : اسطنبول-تركيا : 29/27 نوفمبر.
- [8] عبد الوهاب حيفان (2014). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، عمان: دار الأيام للتوزيع والنشر.
- [9] الزعبي، حسن علي، (2005)، نظم المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي .عمان :دار وائل للنشر والتوزيع.