



أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف: دراسة ميدانية على المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس
نجا غومة ميلاد | باحثة بوزارة التربية والتعليم

dwlhdwlh967@gmail.com

The Impact of Information Technology on Enhancing the Competitive Advantage of Banks: A Field Study on the Libyan Islamic Bank – Tripoli

Najat Ghuma Milad | Researcher, Ministry of Education

تاريخ الاستلام: 2026/08/16 تاريخ المراجعة: 2026/08/20 تاريخ القبول: 2026/09/04 تاريخ النشر: 2026/09/23

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس، من خلال دراسة تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المتمثلة في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والعنصر البشري، والميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في التكلفة، والجودة، والمرونة، والإبداع. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة (65) مفردة، كما استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية، من بينها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات بالمصرف، حيث بلغ المتوسط العام (4.22) وبأهمية نسبية بلغت (80.5%)، وجاءت البرمجيات في المرتبة الأولى، تلتها الأجهزة، ثم الشبكات، ثم العنصر البشري. كما بينت النتائج ارتفاع مستوى أبعاد الميزة التنافسية، ومن أبرزها الجودة التي بلغ متوسطها (4.26)، والمرونة بمتوسط (4.14)، والتكلفة بمتوسط (4.02). وكشفت نتائج معامل ارتباط بيرسون عن وجود علاقات طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، وكانت أقوى علاقة للعنصر البشري بمعامل ارتباط بلغ (0.733)، يليه الأجهزة (0.688)، ثم الشبكات (0.662)، ثم البرمجيات (0.658). كما أظهر تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير معنوي لكل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات عند اختبارها منفرداً. وأظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن العنصر البشري والأجهزة هما البُعدان اللذان احتفظا بتأثير مباشر ذي دلالة إحصائية في تحقيق الميزة التنافسية عند إدخال الأبعاد مجتمعة، بينما لم يظهر للبرمجيات والشبكات تأثير مستقل معنوي. كما تبين أن أفضل نموذج لتفسير الميزة التنافسية يتكون من العنصر البشري والأجهزة، بقدرة تفسيرية تراكمية بلغت (68.1%). وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الرئيسية قبولاً جزئياً.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بأهمية مواصلة تطوير البنية التحتية التقنية، وتحديث الأجهزة والأنظمة، وتعزيز الاستثمار في العنصر البشري من خلال التدريب والتأهيل واستقطاب الكفاءات المتخصصة، إلى جانب تحسين توظيف البرمجيات والشبكات وتوسيع الخدمات المصرفية الرقمية، بما يساهم في تعزيز قدرة المصرف على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الميزة التنافسية، الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، العنصر البشري، المصرف الإسلامي الليبي، القطاع المصرفي.

Abstract

This study aimed to examine the **impact of Information Technology (IT) on enhancing competitive advantage at the Libyan Islamic Bank – Tripoli**. Information technology was examined through four dimensions: **hardware, software, networks, and human resources**, while competitive advantage was addressed through **cost, quality, flexibility, and innovation**. The study adopted a **descriptive-analytical approach** and was based on a sample of 65 respondents. Statistical techniques included means, standard deviations, Pearson correlation, and simple and multiple regression analyses.

The findings revealed a high level of information technology availability at the bank, with an overall mean of 4.22 and a relative importance of 80.5%. Software ranked first, followed by hardware, networks, and human resources. The findings also indicated high levels of competitive advantage dimensions, particularly quality, flexibility, and cost.

Pearson correlation analysis demonstrated statistically significant positive relationships between all information technology dimensions and competitive advantage. Human resources showed the strongest correlation ($r = 0.733$), followed by hardware ($r = 0.688$), networks ($r = 0.662$), and software ($r = 0.658$). Simple regression analysis further indicated that each IT dimension had a statistically significant effect on competitive advantage when examined separately.

However, multiple regression analysis revealed that only **human resources and hardware** maintained statistically significant direct effects on competitive advantage when all IT dimensions were entered simultaneously, whereas software and networks did not retain independent significant effects. The best explanatory model consisted of human resources and hardware, jointly explaining **68.1% of the variance in competitive advantage**. Accordingly, the main hypothesis was partially accepted.

Based on these findings, the study recommends continuous development of the bank's technological infrastructure, modernization of hardware and systems, greater investment in employee training and technical competencies, improved utilization of software and networks, and further expansion of digital banking services to strengthen the bank's sustainable competitive advantage.

Keywords: Information Technology, Competitive Advantage, Hardware, Software, Networks, Human Resources, Libyan Islamic Bank, Banking Sector.

مقدمة

تُعَدُّ الميزة التنافسية من أهم المفاهيم في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ تعكس قدرة المؤسسة على التفوق على منافسيها من خلال تقديم قيمة متميزة للعملاء، سواء عبر تحسين جودة الخدمات، أو خفض التكاليف، أو الابتكار والتطوير. وتزداد أهمية تحقيق الميزة التنافسية في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة وشدة المنافسة بين المؤسسات.

وفي هذا السياق، أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الأدوات الاستراتيجية المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات في تحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرارات، وتطوير جودة الخدمات، والاستفادة من البيانات والمعلومات في فهم احتياجات العملاء والاستجابة لها بصورة أفضل، مما يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة.

ومن هذا المنطلق، تبلورت فكرة هذه الدراسة حول **المصرف الإسلامي الليبي**، بهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، والوقوف على مدى إسهامها في تحسين الأداء وتطوير الخدمات المصرفية، في ظل التحديات التي يواجهها القطاع المصرفي الليبي.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات المصرفية تحديات متزايدة في توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية وتغير احتياجات العملاء. وقد أظهرت الدراسة الاستطلاعية وجود بعض أوجه القصور في البنية التحتية التقنية وتحديث الأجهزة والبرمجيات ونقص بعض الكفاءات البشرية بالمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والعنصر البشري) في تحقيق الميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

وتسعى الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي:

ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس؟
ويتفرع عنه:

1. ما مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات؟

2. ما مستوى الميزة التنافسية؟

3. هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية؟

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

ويتفرع عنه الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى توافر أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالمصرف.

2. تحديد مستوى الميزة التنافسية بالمصرف.

3. الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية.

4. تقديم توصيات تسهم في تعزيز توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها المتزايد في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات المصرفية، ويمكن توضيحها من خلال جانبين رئيسيين:

أولاً: الأهمية النظرية (العلمية)

1. تسهم الدراسة في إثراء الإطار المعرفي المتعلق بتكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، من خلال تناول أبعاد تكنولوجيا

المعلومات المتمثلة في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات، والعنصر البشري.

2. تسهم في تعزيز الأدبيات والدراسات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، خاصة في البيئة المصرفية الليبية.

3. تمثل مرجعاً علمياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون والمهتمون في إعداد دراسات مستقبلية ذات صلة بالموضوع. ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

1. تساعد الدراسة في التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات ومستوى الميزة التنافسية في المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

2. توفر نتائج الدراسة مؤشرات تساعد إدارة المصرف وصناع القرار على تحديد جوانب القوة والقصور في توظيف تكنولوجيا المعلومات.

3. تسهم التوصيات المقترحة في دعم جهود المصرف نحو تطوير بنيته التقنية، وتحسين كفاءة خدماته، وتعزيز قدرته على تحقيق الميزة التنافسية.

فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وانطلاقاً من أهدافها، تم صياغة الفرضيات الآتية لاختبار طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية في المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة والميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشبكات والميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات والميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العنصر البشري والميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

متغيرات الدراسة

تتكون الدراسة من متغيرين رئيسيين، هما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: المتغير المستقل – تكنولوجيا المعلومات

يتمثل المتغير المستقل في تكنولوجيا المعلومات، ويُقاس من خلال أربعة أبعاد رئيسية، هي:

- الأجهزة.
- الشبكات.
- البرمجيات.
- العنصر البشري.

وقد تم تحديد هذه الأبعاد بالاستناد إلى الدراسات السابقة، ومنها: مسلم (2015)، الجعفري (2022)، والدماك (2022).

ثانياً: المتغير التابع – الميزة التنافسية

يتمثل المتغير التابع في الميزة التنافسية، ويُقاس من خلال أربعة أبعاد رئيسية، هي:

- التكلفة.
- الجودة.
- المرونة.
- الإبداع.

وقد تم اعتماد هذه الأبعاد بالاستناد إلى الدراسات السابقة، ومنها: حياة وبوبكر (2020)، الطائي (2009)، ومحفوظ (2006) وبناءً على ذلك، يقوم نموذج الدراسة على اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الأربعة لدى الإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

منهجية الدراسة

يتناول هذا البحث الإجراءات والأساليب المنهجية التي اتبعتها الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس. وشملت المنهجية تحديد المنهج المستخدم، وأساليب جمع البيانات، والمعالجات الإحصائية المناسبة، واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وصولاً إلى النتائج والتوصيات.

I. منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم من خلاله وصف واقع تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية بالمصرف، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة وتفسير النتائج للوصول إلى استنتاجات علمية تخدم أهداف الدراسة.

2. المعالجة الإحصائية
بعد جمع الاستبيانات، تمت مراجعتها وترميز إجاباتها وإدخال البيانات إلى برنامج SPSS، ثم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، تمثلت في:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
 - المتوسط الحسابي: لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة.
 - الانحراف المعياري: لقياس درجة تشتت الاستجابات حول المتوسط الحسابي.
 - اختبار T لعينة واحدة: (One-Sample T-Test) لاختبار دلالة المتوسطات الحسابية.
 - معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
 - معامل سبيرمان-براون (Spearman-Brown): للتحقق من ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.
 - معامل جتمان للتجزئة النصفية (Guttman Split-Half): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- وقد تم اختبار فرضيات الدراسة عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) باستخدام برنامج SPSS.

طرق جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهدافها على مصدرين رئيسيين، هما:
أولاً: المصادر الثانوية

تمثلت في الرجوع إلى الأدبيات والمراجع العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، بما في ذلك الكتب، والدراسات والأبحاث العلمية السابقة المنشورة وغير المنشورة، بهدف بناء الإطار النظري والاستفادة من النتائج والدراسات ذات العلاقة.

ثانياً: المصادر الأولية
تمثلت في الاستبيان والمقابلات الشخصية، وذلك لجمع البيانات الميدانية اللازمة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بالمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على أداتين رئيسيتين لجمع البيانات، هما **المقابلة الشخصية والاستبانة**، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: المقابلة الشخصية

أجريت مقابلات شخصية خلال الدراسة الاستطلاعية مع عدد من المسؤولين والموظفين بالإدارة العامة للمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس، بهدف التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات بالمصرف، والكشف عن أبرز المشكلات والتحديات المرتبطة بها، بما ساعد في تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها بصورة أكثر دقة.

ثانياً: استبانة الاستبانة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وتكونت من (55) عبارة موزعة على قسمين:

- **المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات**، وتضمن (24) عبارة موزعة على أبعاده: الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والعنصر البشري.
 - **المتغير التابع: الميزة التنافسية**، وتضمن (31) عبارة موزعة على أبعادها: التكلفة، الجودة، المرونة، والإبداع.
- واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وفق التدرج الآتي: **غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة**.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والعنصر البشري) (في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة، الجودة، المرونة، والإبداع).
2. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المصرف الإسلامي الليبي – مدينة طرابلس.
3. الحدود الزمنية: تمتد فترة جمع وتحليل بيانات الدراسة من مارس 2024 إلى ديسمبر 2025.
4. الحدود البشرية: تشمل الدراسة العاملين بالمصرف الإسلامي الليبي، باعتبارهم الفئة المستهدفة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

مفاهيم تكنولوجيا المعلومات

تُعد تكنولوجيا المعلومات من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام كبير في المجال الإداري، لما لها من دور في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها واسترجاعها، بما يسهم في تحسين أداء المؤسسات ودعم عملية اتخاذ القرارات. وقد عرّف شيخاني (2020: 10) تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من المعارف والخبرات والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها، بهدف تسهيل الحصول عليها وتبادلها وإنتاجها. كما يرى العاني (2009: 63) أنها تشمل الحواسيب والأجهزة المساعدة، وشبكات الحاسوب، والبرمجيات، وقواعد معالجة البيانات والمعلومات، إلى جانب مختلف الوظائف والخدمات المرتبطة بالتكنولوجيا داخل المؤسسات. وأشار السالمي (2002) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في المكونات المادية والبرمجية للحاسوب، وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، التي تعمل بصورة متكاملة على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، بما يدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

كما عرّفها الطائي (2013: 190) بأنها مجموعة الأجهزة والمعدات والأدوات والأساليب المستخدمة في معالجة المعلومات بمختلف أشكالها، من خلال تسجيلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وعرضها ونقلها في الوقت المناسب. وعرّف السالمي (2010: 19) تكنولوجيا المعلومات بأنها التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها، للاستفادة منها في مختلف مجالات الحياة. ومن خلال التعريفات السابقة، يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تمثل منظومة متكاملة لا تقتصر على الأجهزة والمعدات، وإنما تشمل **الأجهزة والبرمجيات والشبكات والعنصر البشري**، وتعمل على معالجة المعلومات وإدارتها وتوفيرها بصورة سريعة ودقيقة، بما يسهم في تحسين كفاءة العمل ودعم القرارات وتطوير الخدمات.

تعريف الدراسة الحالية لتكنولوجيا المعلومات

تعرف الدراسة الحالية تكنولوجيا المعلومات بأنها: منظومة متكاملة من **الأجهزة والبرمجيات والشبكات والعنصر البشري** التي يعتمد عليها المصرف الإسلامي الليبي في جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونقلها، بما يسهم في تحسين الأداء وتطوير الخدمات ودعم اتخاذ القرارات وتعزيز الميزة التنافسية.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استخلاص ما يلي:

1. تشمل تكنولوجيا المعلومات مجموعة من المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال والعنصر البشري.
2. تهدف إلى جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونقلها في الوقت المناسب وبالكفاءة المطلوبة.
3. تسهم في تحسين كفاءة العمليات ودعم اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات داخل المؤسسة.
4. يمثل الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات أحد العوامل المهمة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.

فوائد تكنولوجيا المعلومات

أشارت مجموعة من الدراسات (Hamda, 2024 ؛ الأنصاري وخالد، 2016؛ العلوان، 2019؛ عبد الحكيم ومروان، 2019) إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تطوير أداء المؤسسات وتحسين كفاءتها، ومن أبرز فوائدها ما يلي:

1. **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تسهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمليات وتحسين كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية، إلى جانب تقليل الوقت والجهد والتدخل البشري في إنجاز المهام.
2. **دعم اتخاذ القرارات:** توفر تكنولوجيا المعلومات أدوات تساعد على جمع البيانات وتحليلها بصورة دقيقة، مما يوفر معلومات موثوقة تسهم في دعم الإدارة واتخاذ القرارات المناسبة.
3. **تحسين الاتصال والتواصل:** تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير قنوات اتصال سريعة وفعالة داخل المؤسسة وخارجها، من خلال البريد الإلكتروني ووسائل الاتصال والتواصل الرقمية المختلفة.
4. **دعم التعليم والتعلم:** تنتج تكنولوجيا المعلومات استخدام وسائل التعليم والتدريب الإلكتروني، بما يوفر إمكانية الوصول إلى المعرفة والمعلومات في أوقات وأماكن مختلفة.

أهمية تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تطوير المؤسسات وتحسين قدرتها على مواجهة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، حيث لم تعد تقتصر على كونها أدوات مساندة، بل أصبحت مورداً استراتيجياً يسهم في رفع الكفاءة وتعزيز القدرة التنافسية. وقد أشار إلى أهميتها كل من العيساوي والعباسي (2019) والعارض (2012)، ويمكن إبراز أهميتها في النقاط الآتية:

1. **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تسهم في أتمتة العمليات وإنجاز الأعمال بسرعة ودقة، وتقليل الوقت والجهد والتكاليف.
2. **خفض التكاليف وتحسين الجودة:** تساعد على تطوير العمليات والخدمات، وتحقيق وفورات في الموارد، وتحسين جودة المنتجات والخدمات بما يحقق رضا العملاء.
3. **دعم الابتكار والتطوير:** تنتج للمؤسسات فرصاً جديدة للابتكار والبحث والتطوير، وتساعد على استحداث منتجات وخدمات تتناسب مع احتياجات السوق.
4. **تعزيز الميزة التنافسية:** تسهم في سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، وتوسيع نطاق الأعمال، والوصول إلى أسواق جديدة، مما يعزز قدرة المؤسسة على المنافسة.
5. **دعم اتخاذ القرارات:** توفر إمكانية الوصول السريع إلى كميات كبيرة من المعلومات ومعالجتها وتحليلها، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

6. **تحسين الاتصال والتنسيق:** تساعد على تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة، وتعزيز التواصل مع المؤسسات والعملاء والأطراف الخارجية.
 7. **إدارة المعلومات بكفاءة:** تتيح تخزين كميات كبيرة من البيانات والمعلومات واسترجاعها بسهولة وسرعة، مع إمكانية الوصول إليها عند الحاجة.
 8. **تطوير الهياكل والعمليات التنظيمية:** تساهم في تبسيط الإجراءات وإعادة تنظيم العمليات، بما يؤدي إلى زيادة المرونة وتحسين الأداء المؤسسي.
- وبناءً على ما سبق، يتضح أن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في كونها أداة استراتيجية متكاملة تساهم في خفض التكاليف، وتحسين الجودة، ودعم الابتكار واتخاذ القرار، وتطوير العمليات والخدمات، بما يعزز قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات وتحقيق الميزة التنافسية والاستمرار في بيئة الأعمال المعاصرة.
- خصائص تكنولوجيا المعلومات
- تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص التي تعزز كفاءة المؤسسات وقدرتها على التكيف والمنافسة (غراز وبن علي، 2021؛ ملكاوي والغرايبة، 2015؛ عبداوي، 2021)، ومن أبرزها:
1. السرعة وتقليص الوقت والمسافات: تتيح الوصول إلى المعلومات وتبادلها بسرعة بغض النظر عن الموقع.
 2. رفع الإنتاجية: تساهم في إنجاز الأعمال بكفاءة وتقليل الوقت والجهد والتكاليف.
 3. المرونة: تتعدد استخداماتها ويمكن توظيفها وفق احتياجات المؤسسة.
 4. سعة التخزين: تتيح تخزين كميات كبيرة من المعلومات واسترجاعها بسهولة.
 5. الترابط والشبكية: تمكن من ربط الأنظمة والأجهزة وتبادل البيانات فيما بينها.
 6. الحركية: تتيح الوصول إلى المعلومات والخدمات من أماكن مختلفة باستخدام الأجهزة المحمولة.
 7. التفاعلية: تسمح بتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل بصورة مباشرة وفعالة.
 8. الذكاء: تساهم التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرارات.
- وبناءً على ذلك، ترى الباحثة أن هذه الخصائص تجعل تكنولوجيا المعلومات أداة استراتيجية لتحسين الأداء، وتطوير الخدمات، والاستجابة للتغيرات، وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات

- اتفق عدد من الدراسات على أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من مجموعة من الأبعاد الأساسية، تتمثل في الأجهزة، والبرمجيات، والعنصر البشري، وشبكات الاتصال (مسلم، 2015؛ مقيص، 2021؛ الجعفري، 2022؛ المالك، 2022)، ويمكن توضيحها كما يلي:
1. **الأجهزة:** وتشمل المكونات المادية للحاسوب والأجهزة التقنية المختلفة، التي تُستخدم في إدخال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها.
 2. **البرمجيات:** وهي مجموعة البرامج والأوامر التي تعمل على تشغيل الأجهزة ومعالجة البيانات وتنفيذ العمليات اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة.
 3. **العنصر البشري:** ويشمل العاملين والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، مثل مديري الأنظمة، والمبرمجين، ومحلي البيانات، ومشغلي الأجهزة، وفنيي الصيانة، ويُعد عنصرًا أساسيًا في تشغيل وتوظيف التكنولوجيا بكفاءة.
 4. **شبكات الاتصال:** وهي الوسائل التي تتيح ربط الأجهزة والأنظمة وتبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً، وتشمل شبكة الإنترنت والشبكات الداخلية وغيرها.
- وبناءً على ذلك، تعتمد الدراسة الحالية هذه الأبعاد الأربعة (الأجهزة، البرمجيات، العنصر البشري، وشبكات الاتصال (لقياس مستوى تكنولوجيا المعلومات في المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.
- مفهوم الميزة التنافسية
- تُعد الميزة التنافسية من المفاهيم الأساسية في الإدارة الاستراتيجية، وتعبر عن قدرة المؤسسة على تحقيق التفوق والتميز مقارنة بالمنافسين من خلال استثمار مواردها وإمكاناتها وتقديم قيمة متميزة للعملاء.
- وقد عرّفها العجمي (2020: 73) بأنها قدرة المؤسسة على التميز في تقديم خدماتها بجودة عالية من خلال الإدارة الفعالة لمواردها. كما يرى قطب (2012: 81) أنها موقع متميز طويل الأجل تحققه المؤسسة من خلال أداء أنشطتها بكفاءة وتقديم قيمة يصعب على المنافسين تقليدها. وأشار النعيمي (2012: 139) إلى أنها تقوم على تطوير الموارد والقدرات والكفاءات المتميزة التي تتصف بالندرة وصعوبة التقليد.
- ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن القول إن الميزة التنافسية هي قدرة المؤسسة على استثمار مواردها وإمكاناتها لتحقيق التفوق على المنافسين وتقديم قيمة متميزة للعملاء.
- وتعرف الدراسة الحالية الميزة التنافسية بأنها: قدرة المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس على تحقيق التفوق من خلال خفض التكاليف، وتحسين الجودة، والمرونة، والإبداع بما يلبي احتياجات العملاء ويعزز استمرارية المصرف.
- أنواع وأبعاد الميزة التنافسية

تتمثل الميزة التنافسية في قدرة المؤسسة على خلق قيمة متميزة للعملاء مقارنة بالمنافسين، من خلال استثمار مواردها وإمكاناتها بصورة فعالة. وقد أشار الباحثون إلى نوعين رئيسيين للميزة التنافسية، هما **ميزة التكلفة** التي تقوم على تقديم المنتجات أو الخدمات بتكلفة أقل من

المنافسين، وميزة التميز التي تقوم على تقديم منتجات أو خدمات ذات خصائص وقيمة متميزة يصعب على المنافسين تقليدها (عبد الحميد، 2010؛ مسلم، 2015).

ونظرًا لاختلاف أبعاد الميزة التنافسية باختلاف طبيعة المؤسسات وأنشطتها، فقد اعتمدت الدراسة الحالية أربعة أبعاد رئيسية، هي **التكلفة، الجودة، والمرونة، والإبداع**، استنادًا إلى عدد من الدراسات السابقة (محفوظ، 2006؛ الطائي، 2009؛ محمد، 2014؛ زكي، 2019؛ حياة وبوبكر، 2020)، ويمكن توضيحها على النحو الآتي:

1. **التكلفة**: قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بتكلفة منخفضة مقارنة بالمنافسين، من خلال الاستخدام الكفء للموارد وتقليل الهدر والمصروفات.
2. **الجودة**: قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم، مع الالتزام بالدقة والإتقان والتحسين المستمر في مستوى الأداء.
3. **المرونة**: قدرة المؤسسة على التكيف والاستجابة السريعة للتغيرات في احتياجات العملاء وحجم الطلب وظروف العمل، وإجراء التعديلات اللازمة في الخدمات وأساليب تقديمها.
4. **الإبداع**: قدرة المؤسسة على تقديم أفكار وأساليب وخدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة، بما يحقق قيمة أفضل للعملاء ويعزز قدرتها على المنافسة.

وبناءً على ما سبق، ترى الدراسة أن تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية لا يعتمد على خفض التكلفة أو التميز فقط، وإنما يتطلب تحقيق **التكلفة المناسبة، والجودة العالية، والمرونة في تقديم الخدمات، والقدرة على الإبداع والتطوير**، ولذلك تم اعتماد هذه الأبعاد الأربعة لقياس الميزة التنافسية في المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس.

نشأة وتطور الميزة التنافسية

ظهر مفهوم الميزة التنافسية نتيجة الحاجة إلى إيجاد مدخل متكامل يساعد المؤسسات على بناء قدراتها الداخلية واستثمار مواردها بصورة تمكنها من مواجهة التغيرات الخارجية وتحقيق التفوق على المنافسين. وقد تطور مفهوم الميزة التنافسية عبر عدة مراحل رئيسية، تتمثل في الآتي (خليل، 2019):

1. **الميزة المطلقة**: ترتبط بامتلاك المؤسسة موارد أو إمكانات يصعب على المنافسين الحصول عليها، مثل الموارد النادرة، والتكنولوجيا المتقدمة، والموقع الاستراتيجي، والكفاءات البشرية المتميزة.
 2. **الميزة النسبية**: تنتج عن امتلاك المؤسسة موارد وإمكانات متاحة لدى المنافسين، ولكن بدرجة أفضل أو بتكلفة أقل، بما يمنحها قدرة أكبر على الاستفادة منها.
 3. **الميزة التنافسية**: تمثل قدرة المؤسسة على توظيف مواردها وإمكاناتها بصورة تحقق لها التفوق على المنافسين، وتساعد على مواجهة التحديات وضمان الاستمرار والنمو.
- وتتطور الميزة التنافسية بصورة مستمرة من خلال **الابتكار والتعلم التنظيمي**، حيث تسعى المؤسسات إلى اكتشاف أساليب جديدة وأكثر كفاءة في تطوير المنتجات والخدمات والعمليات وطرق التسويق.
- ومن أبرز العوامل التي تؤدي إلى نشوء أو تغير الميزة التنافسية (خليل، 1996):

1. **ظهور تكنولوجيا جديدة**: قد تؤدي التطورات التكنولوجية إلى إيجاد فرص جديدة لتطوير المنتجات والخدمات وتحسين أساليب العمل.
2. **ظهور قطاعات وأسواق جديدة**: يتيح دخول أسواق أو قطاعات جديدة تطوير أساليب إنتاج وتسويق مختلفة.
3. **تغير تكاليف وتوافر المدخلات**: مثل تغير تكاليف المواد الخام والطاقة والعمالة والنقل.
4. **تغير احتياجات العملاء**: يؤدي تغير احتياجات العملاء وتوقعاتهم إلى دفع المؤسسات نحو تطوير منتجاتها وخدماتها.
5. **التغيرات الحكومية والتنظيمية**: قد تؤثر القوانين واللوائح والمواصفات والقيود التجارية والبيئية في طبيعة الميزة التنافسية للمؤسسات.

وعليه، فإن الميزة التنافسية ليست حالة ثابتة، بل هي عملية مستمرة تتطلب التطوير والابتكار وحسن استثمار الموارد لمواكبة التغيرات وتحقيق التفوق على المنافسين.

أهمية الميزة التنافسية

تسعى المؤسسات بمختلف أنواعها إلى تحقيق الميزة التنافسية لما لها من دور أساسي في تعزيز قدرتها على البقاء والنمو والاستمرار في ظل بيئة تنسم بشدة المنافسة. وتتمثل أهميتها فيما يلي (الربيعاوي وآخرون، 2015؛ الطائي وآخرون، 2009؛ المحاحي، 2019):

1. **تعزيز المركز السوقي**: تعكس الميزة التنافسية قوة المؤسسة في السوق وقدرتها على تحقيق حصة سوقية أكبر من المنافسين.
 2. **مواجهة المنافسة**: تساعد المؤسسة على التعامل مع تحديات السوق والتفوق على المؤسسات المنافسة.
 3. **دعم نجاح المؤسسة**: تمثل معيارًا مهمًا للحكم على قدرة المؤسسة على تحقيق النجاح والاستمرار.
 4. **دعم الاستراتيجية التنافسية**: تعد أساسًا مهمًا في بناء الاستراتيجيات التي تهدف إلى تحقيق التفوق والتميز.
 5. **تعزيز رضا العملاء وولائهم**: تساعد المؤسسة على تقديم قيمة وجودة أفضل، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم.
- وتخلص الدراسة الحالية إلى أن: **الميزة التنافسية تمثل عنصرًا استراتيجيًا أساسيًا لنجاح المؤسسات واستمرارها، من خلال تعزيز موقعها السوقي، وزيادة قدرتها على مواجهة المنافسين، وتحقيق رضا العملاء وولائهم.**

الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية

تقوم الميزة التنافسية على مجموعة من الأسس التي تمكن المؤسسة من تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التفوق على المنافسين، وقد حدد الرفاعي وعبد المتعال (2006) أربعة أسس رئيسية يمكن للمؤسسات، سواء كانت صناعية أو إنتاجية أو خدمية، الاعتماد عليها، وهي: الكفاءة، والتجديد، والجودة، والاستجابة لحاجات العملاء.

1. الكفاءة (Efficiency)

تعني الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أكبر قدر ممكن من المخرجات بأقل قدر من المدخلات. وكلما ارتفعت كفاءة المؤسسة انخفضت تكاليفها، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية قائمة على التكلفة.

2. التجديد (Renewal)

يقصد به تبني الأفكار والأساليب الجديدة في إدارة المؤسسة وتطوير منتجاتها وخدماتها وعملياتها. ويساهم التجديد الناجح في خلق قدر من التفرد والتميز يصعب على المنافسين تقليده.

3. الجودة (Quality)

تعبّر عن مدى توافق المنتجات أو الخدمات مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم. وتساعد الجودة المرتفعة على تعزيز رضا العملاء، وتحسين الأداء، وخفض الأخطاء والتكاليف، وبالتالي دعم الميزة التنافسية.

4. الاستجابة لحاجات العملاء

تعني قدرة المؤسسة على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم والاستجابة لها من خلال تطوير منتجاتها وخدماتها وعملياتها بما يتناسب مع تلك الاحتياجات. وتتحقق الميزة التنافسية عندما تتمكن المؤسسة من إشباع احتياجات عملائها بصورة أفضل وأسرع من المنافسين. وعليه، فإن بناء الميزة التنافسية يتطلب تكامل هذه الأسس الأربعة، بحيث تعمل المؤسسة على رفع كفاءتها، وتحسين جودة خدماتها، وتشجيع التجديد والابتكار، والاستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء، بما يعزز قدرتها على تحقيق التفوق والاستمرار في بيئة تنافسية.

دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية

تسهم تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تعزيز قدرة المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية، من خلال تحسين الكفاءة، وخفض التكاليف، ورفع جودة الخدمات، ودعم الابتكار والاستجابة لاحتياجات العملاء. وتتمثل أبرز أدوار أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية فيما يلي:

1. دور الأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية

تمثل الأجهزة البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وتوفر الأجهزة الحديثة والموثوقة للمؤسسة القدرة على:

- تسريع إنجاز المعاملات والعمليات الداخلية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تقليل الأعطال والتوقفات التشغيلية.
- دعم التكامل بين الأنظمة والبرمجيات والشبكات.

وبذلك تساهم الأجهزة في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الخدمات وتعزيز قدرة المؤسسة على المنافسة.

2. دور البرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية

تؤدي البرمجيات دوراً مهماً في تطوير أداء المؤسسات، من خلال أتمتة العمليات وتقليل الوقت والتكاليف، وتحسين جودة الخدمات، وتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرارات. كما تتيح تخصيص الخدمات وفق احتياجات العملاء، وتساعد في تطوير خدمات ونماذج أعمال جديدة، بما يعزز الابتكار والمرونة والقدرة التنافسية. (Laudon, 2020)

3. دور الشبكات في تحقيق الميزة التنافسية

تُعد شبكات الاتصال من العناصر الأساسية التي تدعم كفاءة العمل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، حيث تساهم في:

- تسريع الاتصال وتبادل البيانات بين الأقسام.
- تحسين التنسيق ودعم اتخاذ القرارات.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية والحوسبة السحابية.
- توفير المرونة في العمل والوصول إلى الأنظمة من أماكن مختلفة.
- تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات.

وبذلك تساعد الشبكات المؤسسة على تحسين كفاءة عملياتها والاستجابة السريعة للتغيرات ومتطلبات العملاء. (Stallings, 2015)

4. دور العنصر البشري في تحقيق الميزة التنافسية

يمثل العنصر البشري أساساً مهماً في نجاح تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية، لما يمتلكه العاملون من معارف ومهارات وخبرات تمكنهم من توظيف التكنولوجيا بصورة فعالة. ويساهم العنصر البشري في:

- الابتكار والتجديد: من خلال تقديم الأفكار والحلول الجديدة.
- التكيف والتعلم المستمر: ومواكبة التطورات التكنولوجية.
- تحسين جودة الأداء: من خلال التدريب والتأهيل وتقليل الأخطاء.
- تعزيز صورة المؤسسة: من خلال التعامل المهني مع العملاء.
- زيادة ولاء العملاء: عبر تحسين جودة التواصل والخدمات المقدمة لهم. (Ploscaru, 2022)

ومن خلال ما سبق، يتضح أن تحقيق الميزة التنافسية لا يعتمد على توافر الأجهزة أو البرمجيات أو الشبكات بصورة منفردة، وإنما على التكامل بين هذه الأبعاد والعنصر البشري القادر على توظيفها بكفاءة، بما يسهم في خفض التكاليف، وتحسين الجودة، وزيادة المرونة، ودعم الإبداع والابتكار.

صدق وثبات الاداء

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاداء (الاستبانة) باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. وأظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة لجميع الفقرات (0.000)، مما يؤكد صدق فقرات الاستبانة وصلاحيتها للقياس.

جدول (1): ملخص معاملات ارتباط فقرات محاور تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية

المحور	عدد الفقرات	أقل معامل ارتباط	أعلى معامل ارتباط	P-Value
الأجهزة	6	0.683	0.768	0.000
البرمجيات	6	0.678	0.868	0.000
الشبكات	6	0.734	0.867	0.000
العنصر البشري	6	0.687	0.889	0.000
التكلفة	6	0.673	0.886	0.000
الجودة	6	0.510	0.793	0.000
المرونة	5	0.660	0.884	0.000
الإبداع	6	0.625	0.781	0.000

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

تم قياس الصدق البنائي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين محاور كل متغير والدرجة الكلية للمتغير. وأظهرت النتائج أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يؤكد صدق البناء الداخلي لمحاور الدراسة.

جدول (2): الصدق البنائي لمتغيري الدراسة

المتغير	المحور	معامل الارتباط	P-Value
تكنولوجيا المعلومات	الأجهزة	0.913	0.000
	البرمجيات	0.909	0.000
	الشبكات	0.928	0.000
	العنصر البشري	0.746	0.000
الميزة التنافسية	التكلفة	0.912	0.000
	الجودة	0.871	0.000
	المرونة	0.923	0.000
	الإبداع	0.864	0.000

يتضح من الجدول أن جميع معاملات الارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً، مما يؤكد أن محاور الدراسة تقيس المتغيرات التي وضعت لقياسها.

ثبات الاستبانة

تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، بالإضافة إلى طريقة التجزئة النصفية باستخدام معاملي سيرمان براون وجثمان.

جدول (3): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المتغير/المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ %
الأجهزة	6	81.8
البرمجيات	6	87.9
الشبكات	6	86.9
العنصر البشري	6	89.0
تكنولوجيا المعلومات ككل	24	94.8
التكلفة	6	87.4
الجودة	6	81.1
المرونة	5	84.7
الإبداع	6	80.4
تحقيق الميزة التنافسية ككل	23	94.4
الاستبانة ككل	47	96.8

تشير النتائج إلى ارتفاع معاملات الثبات لجميع المحاور، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة 96.8%، وهي قيمة مرتفعة جداً تدل على مستوى عالٍ من الثبات.

ثبات التجزئة النصفية

أظهرت النتائج أن معامل ارتباط بيرسون بين نصفي الاستبانة بلغ **0.961**، بينما بلغ معامل سبيرمان براون **0.980**، ومعامل جثمان للتجزئة النصفية **0.979**.

جدول (3): نتائج اختبار التجزئة النصفية

المؤشر	القيمة
معامل ارتباط بيرسون بين النصفين	0.961
سبيرمان براون	0.980
جثمان للتجزئة النصفية	0.979

وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية جداً من الصدق والثبات، مما يؤكد صلاحيتها لجمع البيانات وتحليلها إحصائياً واختبار فرضيات الدراسة.

وصف خصائص المشاركين في الدراسة

تمت الإشارة سابقاً إلى أن القسم الأول من قائمة الاستبيان خصص للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبياناتها كالتالي:

أ- الجنس

يوضح الجدول رقم (18) والشكل (4) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس

جدول رقم (18): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكر	27	41.5
أنثى	38	58.5
الاجمالي	65	100.0

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات او نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول والشكل السابق تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس، نلاحظ (59%) تقريباً منهم اناث في المصرف الاسلامي الليبي تفوق نسبة الذكور، وقد يعزى ذلك الى طبيعة العمل المصرفي، والسياسات التوظيفية للمصرف، اضافة الي عوامل اجتماعية وتعليمية اسهمت في زيادة الاناث في هذا القطاع .

ب- الفئة العمرية

يعكس الجدول رقم (19) والشكل (5) توزيع المشاركين في الدراسة حسب الفئة العمرية

جدول رقم (19): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	10	15.4
من 30 الى 39 سنة	18	27.7
من 40 الى 49 سنة	23	35.4
من 50 سنة فأكثر	14	21.5
الاجمالي	65	100.0

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات او نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

تم تقسيمها إلى (أقل من 30 سنة، من 30 الى 39 سنة، من 40 الى 49 سنة، من 50 سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن (35.4%) من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 40 الى 49 سنة)، وهي أعلى نسبة. ويلاحظ كذلك ان نسبة (27.7%) من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 30 الى 39 سنة)، في حين سجلت ما نسبة (21.5%) منهم أعمارهم ضمن الفترة (من 50 سنة فأكثر).

وبالتالي يتبين من النتائج ان الفئة العمرية من (40-49) كانت الاكبر بين افراد العينة بنسبة (35.4%) يعزى ذلك الي مجموعة من العوامل، قد تكون هيمنت هذه الفئة العمرية لثمتها بالخبرة المهنية و الاستقرار الاقتصادي، وقد يكون نتيجة زيادة الوعي يعكس هذا التوجه الي انا الاشخاص لذيهم مهارات قيادية خبرة في العمل او القدرة علي اتخاذ القرار.

بينما كانت الفئة العمرية من (سنة 50 فأكثر) كانت الأقل بين أفراد العينة بنسبة (21.5%) على الرغم أنهم يمتلكون معرفة ضمنية إلا أن أقل استخداماً للتقنيات الرقمية الحديثة مقارنة بالفئات الأصغر سناً.

ج- المؤهل العلمي

يعكس الجدول رقم (20) والشكل (6) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي جدول رقم (20): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة (%)	العدد	
4.6	3	متوسط
58.5	38	جامعي
36.9	24	عالي
100.0	65	الاجمالي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات او نتائج التحليل الاحصائي (SPSS)

وقد تم تقسيمها إلى (متوسط، جامعي، عالي)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول والشكل السابق، أن نسبة الذين يحملون مؤهل (جامعي) وصلت إلى (58.5%) وهي أعلى نسبة. كما يلاحظ أن ما نسبته (36.9%) من المشاركين في الدراسة يحملون مؤهلات (عالي)، في حين (4.6%) متحصل على (متوسط).

بالتالي من الجدول يتبين أن حملة المؤهل الجامعي هما أعلى نسبة من اجمالي أفراد العينة بنسبة (58.5%) وبهذا يعتبر أن العمل في المؤسسات المصرفية يتطلب مستوى تعليمي عالي. وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بتوظيف المؤهلات العلمية العالية دون غيرها. وتشير النتائج إلى أن الموظفين الحاصلين على مؤهل علمي متوسط ه أبداً أقل نسبة من اجمالي أفراد العينة بنسبة (4.6%). وهذا يشير إلى أهمية التركيز على رفع الكفاءة الرقمية والتوعوية الموظفين لضمان مشاركة جميع الفئات في تعزيز الميزة التنافسية.

د- التخصص العلمي

يعكس الجدول رقم (21) والشكل (7) توزيع المشاركين في الدراسة حسب التخصص العلمي جدول رقم (21): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب التخصص العلمي

النسبة (%)	العدد	
15.4	10	تمويل مصارف
30.8	20	إدارة
27.7	18	محاسبة
20.0	13	اقتصاد
6.2	4	حاسب
100.0	65	الاجمالي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات او نتائج التحليل الاحصائي (SPSS)

قسمت إلى (تمويل مصارف، إدارة، محاسبة، اقتصاد، حاسب)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن (30.8%) من المشاركين في الدراسة تخصصهم "إدارة"، وهي أعلى نسبة. يلاحظ أن (27.7%) من المشاركين في الدراسة تخصصهم "محاسبة"، في حين سجلت نسبة (20.0%) منهم تخصصهم "اقتصاد".

ومن خلال تحليل البيانات في المصرف الإسلامي الليبي طرابلس يظهر ارتفاعاً في نسبة موظفيه تخصص (الإدارة 30.8 %) مقارنة بتخصصات المحاسبة، الاقتصاد، الحاسب، تمويل مصارف، يمكن عزو هذا الفارق احصائياً إلى الطبيعة الادارية الواسعة لهيكل الوظائف المصرفية وسياسات التوظيف التي تفضل المرونة في المهارات الادارية. واحتياج المصرف إلى عدد أكبر من الكوادر القادرة على ادارة العمليات العامة بدلاً من التخصصات الفنية الدقيقة.

هـ- سنوات المهنة

يعكس الجدول رقم (22) والشكل (8) توزيع المشاركين في الدراسة حسب الخبرة المهنية

جدول رقم (22): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة (%)	العدد	
32.3	21	أقل من 5 سنوات
53.8	35	من 5 إلى 9 سنوات
13.8	9	من 10 سنوات فأكثر
100.0	65	الاجمالي

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات او نتائج التحليل الاحصائي (SPSS)

من الجدول (22) قسمت الخبرة المهنية الى (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 9 سنوات، من 10 سنوات فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور أن (53.8%) من المشاركين في الدراسة الخبرة المهنية لهم ضمن الفترة (من 5 إلى 9 سنوات)، وهي أعلى نسبة.

يلاحظ ان نسبة (32.3%) من المشاركين في الدراسة خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، في حين سجلت نسبة (13.8%) منهم خبرتهم ضمن الفئة (من 10 سنوات فأكثر).

اشارت النتائج الي ان الفئة التي تمتلك خبرة مهنية (5-9 سنوات) كانت الأعلى نسبة وهذا يشير الي ان اغلب العاملين يمتلكون خبرة متوسطة مما يجعلهم في مرحلة مهنية تجمع بين المعرفة النظرية والخبرة العملية المكتسبة.

2.2.5 التحليل الإحصائي لفقرات الدراسة

بعد جمع بيانات الدراسة تمت مراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية كما في الجدول التالي.

جدول (23) مقياس ليكرث الخماسي المعتمد للدراسة

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على ادبيات سابقة

وبناءً على ذلك اعتبر الوسط الحسابي الافتراضي 3 باعتبار ان $3 = 5/5 + 4 + 3 + 2 + 1$ بالتالي فان المتوسطات الحسابية التي قيمتها اقل من 3 تعبر عن درجة الموافقة متوسطة (المحايد)، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من 3 تعبر عن درجة الموافقة مرتفعة (موافق- موافق بشدة).

قبل عرض نتائج تحليل إجابات المشاركين فقد تم احتساب المدى للإجابات، والوصول إلى طول الفئة لكل درجة من درجات التريجيج الثلاث، وكانت نتيجة ذلك على النحو التالي: (العماري، العجيلي، 2000)

المدى هو الفرق بين أصغر قيمة وأكبر قيمة (أكبر قيمة – أقل قيمة).

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى (4)}}{\text{عدد الفئات (الدرجات) (5)}}$$

$$\text{طول الفئة} = 0.80$$

ويهدف تحديد المدى للمتوسط الحسابي لإجابات المشاركين إلى التخلص من الاعتماد على القيم المطلقة، وتحديد مستوى يتم من خلاله معرفة الاتجاه السائد للفقرة.

والجدول رقم (24) يعرض نتائج قياس مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة:

جدول رقم (24) مدى المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة

الاتجاه السائد	المدى
غير موافق بشدة	من (1.00) الى أقل من (1.80)
غير موافق	من (1.80) الى أقل من (2.60)
محايد	من (2.60) الى أقل من (3.40)
موافق	من (3.40) الى أقل من (4.20)
موافق بشدة	من (4.20) الى أقل من (5.00)

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على محرجات او نتائج التحليل الاحصائي (SPSS).

الدراسة الميدانية وتحليل النتائج

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها: الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والعنصر البشري في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها: التكلفة، الجودة، المرونة، والإبداع. وقد بلغ حجم عينة الدراسة 65 مفردة، واعتمد التحليل على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية، إلى جانب معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد.

أبعاد تكنولوجيا المعلومات

1. الأجهزة

أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاعتماد على الأجهزة والتقنيات الحديثة في المصرف، خاصة استخدام المعدات الحديثة، وتخزين المعلومات احتياطياً، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، وربط الحواسيب بخادم رئيسي.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
استخدام أجهزة ومعدات متطورة	4.40	0.787	موافق بشدة	85.0%
الدفع الإلكتروني بالبطاقات	4.14	0.950	موافق	78.5%
ربط الحواسيب بخادم رئيسي	4.31	0.900	موافق بشدة	82.7%
الخدمات المصرفية عبر الهاتف	4.32	0.920	موافق بشدة	83.1%
أجهزة حديثة لجمع وتخزين المعلومات	4.35	0.909	موافق بشدة	83.8%
إدارة المعاملات إلكترونياً	3.97	1.030	موافق	74.2%

وبصورة عامة بلغ متوسط بُعد الأجهزة 4.25 بانحراف معياري 0.665 وأهمية نسبية 81.2%، وهو مستوى عالٍ جداً.

2. البرمجيات

تشير النتائج إلى اعتماد المصرف بدرجة مرتفعة على البرمجيات المتخصصة، مع الاهتمام بتحديثها وتطويرها وتوفير تراخيص الحماية وأمن المعلومات وتدريب العاملين على استخدامها.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
الاعتماد على برمجيات مصرفية متخصصة	4.40	0.844	موافق بشدة	85.0%
وجود منظومة متخصصة للعمل المصرفي	4.34	0.889	موافق بشدة	83.5%
مواكبة تطورات البرمجيات	4.35	0.959	موافق بشدة	83.8%
تحديث البرمجيات بصورة منتظمة	4.49	0.831	موافق بشدة	87.3%
تراخيص الحماية وأمن المعلومات	4.43	0.865	موافق بشدة	85.8%
تدريب الموظفين على البرمجيات	4.20	0.955	موافق بشدة	80.0%

وبلغ المتوسط العام لبعد البرمجيات 4.37 بانحراف معياري 0.704 وأهمية نسبية 84.2%، وهو مستوى عالٍ جداً، وقد احتل هذا البعد المرتبة الأولى بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

3. الشبكات

بينت النتائج اهتمام المصرف بمنظومة الاتصالات وتحديثها وتوفير وسائل حماية الشبكات، إلى جانب استخدام الإنترنت في تقديم الخدمات ودعم الأعمال المصرفية.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
نظام اتصالات يربط الأقسام والفروع	4.28	0.801	موافق بشدة	81.9%
تحديث منظومة الاتصال	4.51	0.831	موافق بشدة	87.7%
حماية الشبكات من الاختراق	4.09	0.765	موافق	77.3%
استقرار وسرعة الإنترنت	3.85	1.162	موافق	71.2%
تطوير الخدمات عبر الموقع الإلكتروني	4.17	0.762	موافق	79.2%
توسيع استخدام تطبيقات الشبكات	4.15	0.833	موافق	78.8%

بلغ المتوسط العام لبعد الشبكات 4.17 بانحراف معياري 0.676 وأهمية نسبية 79.4%، مما يشير إلى مستوى عالٍ.

4. العنصر البشري

أظهرت النتائج اهتمام المصرف بتنمية قدرات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والتدريب والتطوير والاستقطاب الإلكتروني، مع إسهام التكنولوجيا في رفع كفاءة الموظفين وسرعة ودقة إنجاز الأعمال.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
توظيف متخصصين في تكنولوجيا المعلومات	3.92	0.907	موافق	73.1%
تنفيذ دورات تدريبية للموظفين	4.12	0.960	موافق	78.1%
تشجيع المبادرات الإبداعية	4.05	0.943	موافق	76.2%
التدريب والتطوير المستمر	4.12	0.875	موافق	78.1%
زيادة دقة وسرعة وكفاءة العمل	4.25	0.919	موافق بشدة	81.2%
الاستقطاب الإلكتروني عند التوظيف	4.11	0.904	موافق	77.7%

وبلغ المتوسط العام لبُعد **العنصر البشري 4.09** بانحراف معياري **0.738** وأهمية نسبية **77.4%**، وهو مستوى عالٍ.

المستوى العام لتكنولوجيا المعلومات
يمكن تجميع النتائج السابقة على النحو التالي:

البعد	المتوسط العام	الانحراف	المستوى	الأهمية
الأجهزة	4.25	0.665	عالٍ جداً	81.2%
البرمجيات	4.37	0.704	عالٍ جداً	84.2%
الشبكات	4.17	0.676	عالٍ	79.4%
العنصر البشري	4.09	0.738	عالٍ	77.4%
تكنولوجيا المعلومات ككل	4.22	0.606	عالٍ جداً	80.5%

يتضح أن المصرف يتمتع بمستوى مرتفع جداً من تكنولوجيا المعلومات، وجاءت البرمجيات أولاً، ثم الأجهزة، ثم الشبكات، ثم العنصر البشري. وبلغ المتوسط الكلي لتكنولوجيا المعلومات **4.22** بأهمية نسبية **80.5%**.

أبعاد الميزة التنافسية

1. التكلفة

أظهرت النتائج اهتمام المصرف بخفض التكاليف والاستفادة من خبرات العاملين والمحافظة على الكفاءات، إضافة إلى أثر تخفيض تكلفة الخدمات في رضا العملاء.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
التخفيض المستمر للتكاليف	3.63	1.112	موافق	65.8%
تخفيض تكاليف الصيانة	4.02	0.893	موافق	75.4%
الاحتفاظ بالكفاءات لتخفيض التدريب	3.97	0.829	موافق	74.2%
الاستفادة من التجارب السابقة	4.12	0.893	موافق	78.1%
تخفيض التكلفة وزيادة رضا العميل	4.29	0.631	موافق بشدة	82.3%
تقديم الخدمات دون عيوب	4.11	0.886	موافق	77.7%

بلغ المتوسط العام لبُعد **التكلفة 4.02** بانحراف معياري **0.693** وأهمية نسبية **75.6%**، وهو مستوى عالٍ.

2. الجودة

أظهرت النتائج اهتماماً كبيراً باستخدام التكنولوجيا لرفع جودة الخدمات المصرفية وتحقيق التميز، إضافة إلى التحسين المستمر والإعلانات الإلكترونية والالتزام بمستوى مناسب من الخدمات.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
تميز الخدمات بالجودة العالية	4.48	0.664	موافق بشدة	86.9%
التحسين المستمر للحصول على خدمات جديدة	4.09	0.947	موافق	77.3%
الإعلانات الإلكترونية لتحسين الجودة	4.34	0.644	موافق بشدة	83.5%
استخدام التكنولوجيا لتحسين الجودة	4.54	0.731	موافق بشدة	88.5%
الالتزام بمواعيد تقديم الخدمات	3.82	0.950	موافق	70.4%
مناسبة الخدمات مقارنة بالمصارف الأخرى	4.29	0.723	موافق بشدة	82.3%

بلغ المتوسط العام للجودة **4.26** بانحراف معياري **0.564** وأهمية نسبية **81.5%**، وهو مستوى عالٍ جداً.

3. المرونة

تعكس نتائج هذا البُعد قدرة المصرف على الاستجابة للتغيرات في البيئة المحيطة ومتطلبات العملاء، وتوفير المعلومات الحديثة، والاهتمام بالبحث والتطوير، وتعديل الاستراتيجيات وفق الظروف التنافسية.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
التجاوب مع التغيرات المجتمعية	4.11	0.850	موافق	77.7%
توفير المعلومات الحديثة لتحقيق الميزة	4.35	0.648	موافق بشدة	83.8%
الاهتمام بالبحث والتطوير	4.11	0.868	موافق	77.7%
تغيير الاستراتيجية وفق الظروف التنافسية	3.83	1.054	موافق	70.8%
الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن	4.28	0.740	موافق بشدة	81.9%

وتشير النتائج الإجمالية إلى متوسط عام للمرونة بلغ **4.14** بانحراف معياري **0.664** وأهمية نسبية **78.4%**، وهو مستوى عالٍ.

4. الإبداع

تشير النتائج إلى اهتمام المصرف بالابتكار والإبداع، وتحفيز العاملين على تقديم الأفكار الجديدة، والاستفادة من قدراتهم ومهاراتهم لتحقيق التفوق التنافسي.

الفقرة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه	الأهمية
خطط مستقبلية للابتكار والإبداع	4.09	0.701	موافق	77.3%
سياسة التجديد والإبداع في الخدمات	3.86	1.116	موافق	71.5%
الحرص على التفوق على المنافسين	4.18	0.727	موافق	79.6%
تحفيز الموظفين على الأفكار الإبداعية	4.43	0.770	موافق بشدة	85.8%
استثمار قدرات ومهارات العاملين	4.08	0.777	موافق	76.9%
توفير النظام الإداري فرصاً للإبداع	4.46	0.867	موافق بشدة	86.5%

وبلغ المتوسط العام للإبداع **4.18** بانحراف معياري **0.595** وأهمية نسبية **79.6%**، وهو مستوى عالٍ.

المستوى العام للميزة التنافسية

البعد	المتوسط	الانحراف	المستوى	الأهمية
التكلفة	4.02	0.693	عالٍ	75.6%
الجودة	4.26	0.564	عالٍ جداً	81.5%
المرونة	4.14	0.664	عالٍ	78.4%
الإبداع	4.18	0.595	عالٍ	79.6%
الميزة التنافسية ككل	4.15	0.560	عالٍ	78.8%

يتبين أن مستوى الميزة التنافسية في المصرف مرتفع، وجاءت الجودة في المرتبة الأولى، تليها الإبداع ثم المرونة وأخيراً التكلفة.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية

استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية.

البعد	معامل الارتباط R	الدالة	طبيعة العلاقة
الأجهزة	0.688	0.000	طردية ودالة
البرمجيات	0.658	0.000	طردية ودالة
الشبكات	0.662	0.000	طردية ودالة
العنصر البشري	0.733	0.000	طردية ودالة

جميع العلاقات موجبة ودالة إحصائياً، وكانت أقوى علاقة للعنصر البشري (**0.733**)، ثم الأجهزة، ثم الشبكات، ثم البرمجيات.

تحليل الانحدار البسيط

لقياس أثر كل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات منفرداً على الميزة التنافسية، استخدم تحليل الانحدار البسيط.

البعد	R	R ²	F	الدالة	النتيجة
الأجهزة	0.688	0.473	56.643	0.000	تأثير معنوي
البرمجيات	0.658	0.433	48.158	0.000	تأثير معنوي
الشبكات	0.662	0.438	49.059	0.000	تأثير معنوي
العنصر البشري	0.733	0.538	73.295	0.000	تأثير معنوي

الفرضية الفرعية الأولى: الأجهزة

بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.473$ ، أي أن الأجهزة تفسر 47.3% من التباين في تحقيق الميزة التنافسية. كما بلغ معامل الانحدار $B = 0.580$ وكانت الدلالة 0.000، وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية: البرمجيات

بلغ معامل التحديد 0.433، أي أن البرمجيات تفسر 43.3% من التباين في الميزة التنافسية. وبلغ معامل الانحدار 0.524 بدلالة 0.000، وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: الشبكات

بلغ معامل التحديد 0.438، أي أن الشبكات تفسر 43.8% من التباين في تحقيق الميزة التنافسية، وبلغ معامل الانحدار 0.548 بدلالة 0.000. وعليه تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة: العنصر البشري

بلغ معامل الارتباط 0.733 ومعامل التحديد 0.538، مما يعني أن العنصر البشري منفرداً يفسر 53.8% من التباين في تحقيق الميزة التنافسية، وكانت قيمة $F = 73.295$ والدلالة 0.000، مما يؤكد وجود تأثير معنوي للعنصر البشري.

تحليل الانحدار المتعدد

استخدم الانحدار المتعدد لتحديد أبعاد تكنولوجيا المعلومات التي لها تأثير مباشر على تحقيق الميزة التنافسية عند إدخال الأبعاد معاً في النموذج.

وقبل تطبيق النموذج تم فحص مشكلة التعدد الخطي، وأظهرت اختبارات VIF و Tolerance ودليل الحالة عدم وجود مشكلة تعدد خطي مؤثرة بين المتغيرات المستقلة.

بلغت قيمة $F = 32.550$ بدلالة إحصائية 0.000، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار المتعدد. كما بلغ معامل الارتباط للنموذج $R = 0.827$ ومعامل التحديد $R^2 = 0.685$.

تأثير الأبعاد عند إدخالها معاً

المتغير	B	Beta	T	P-Value	النتيجة
الأجهزة	0.326	0.387	2.270	0.027	دال
البرمجيات	0.099	0.125	0.772	0.443	غير دال
الشبكات	0.069	0.084	0.557	0.580	غير دال
العنصر البشري	0.405	0.533	5.891	0.000	دال

يتضح أن الأجهزة والعنصر البشري فقط حافظا على تأثير مباشر معنوي عند إدخال أبعاد تكنولوجيا المعلومات معاً، بينما لم يظهر للبرمجيات والشبكات تأثير مباشر مستقل في النموذج المتعدد.

سادساً: الانحدار التدريجي Stepwise Regression

استخدم الانحدار التدريجي للوصول إلى أفضل نموذج يفسر تحقيق الميزة التنافسية.

أظهرت النتائج أن العنصر البشري دخل أولاً وفسر منفرداً 53.8% من التباين في الميزة التنافسية، ثم دخل بُعد الأجهزة وأضاف 14.3%، لتصبح القدرة التفسيرية التراكمية للنموذج 68.1%.

ترتيب الدخول	المتغير	المساهمة	R^2 التراكمي
الأول	العنصر البشري	53.8%	53.8%
الثاني	الأجهزة	14.3%	68.1%

وبالتالي فإن أفضل نموذج لتفسير الميزة التنافسية يتكون من العنصر البشري والأجهزة، وقد أثبت النموذج معنويته الإحصائية عند $P = 0.000$.

النتيجة النهائية لاختبار الفرضية الرئيسية

أظهرت اختبارات الانحدار البسيط وجود أثر معنوي لكل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات عند اختبارها منفرداً. ولكن عند إدخال الأبعاد مجتمعة في نموذج الانحدار المتعدد، تبين أن العنصر البشري والأجهزة هما صاحبا التأثير المباشر المعنوي، بينما لم يحتفظ بُعد البرمجيات والشبكات بتأثير مستقل معنوي.

وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الرئيسية قبولاً جزئياً، أي وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال العنصر البشري والأجهزة في تحقيق الميزة التنافسية.

نتائج الدراسة

في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية المتعلقة بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمصرف الإسلامي الليبي – طرابلس، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها ما يأتي:

1. أظهرت النتائج أن مستوى توافر تكنولوجيا المعلومات بالمصرف جاء مرتفعاً جداً، حيث بلغ المتوسط العام (4.22)، وبأهمية نسبية بلغت (80.5%). وجاء بُعد البرمجيات في المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وأهمية نسبية (84.2%)، يليه بُعد الأجهزة

- بمتوسط (4.25) وأهمية نسبية (81.2%)، ثم الشبكات بمتوسط (4.17) وأهمية نسبية (79.4%)، وأخيرًا **العنصر البشري** بمتوسط (4.09) وأهمية نسبية (77.4%). ويشير ذلك إلى اعتماد المصرف بدرجة مرتفعة على تكنولوجيا المعلومات في أداء أعماله وتقديم خدماته المصرفية.
- بينت النتائج ارتفاع مستوى الاعتماد على **الأجهزة والتقنيات الحديثة**، ولا سيما استخدام الأجهزة والمعدات المتطورة، وربط الحواسيب بالخادم الرئيسي، وتقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف، واستخدام الأجهزة الحديثة في جمع المعلومات وتخزينها.
- أظهرت النتائج اهتمام المصرف بالعنصر البشري من خلال التدريب والتطوير وتنمية قدرات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلا أن هذا البُعد جاء في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط مقارنة ببقية أبعاد تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي يشير إلى وجود مجال أكبر لتعزيز الاستثمار في الموارد البشرية التقنية.
- أظهرت الدراسة أن المصرف يحقق مستوى مرتفعًا في أبعاد **الميزة التنافسية**. ففي بُد التكلفة بلغ المتوسط العام (4.02)، وهو مستوى مرتفع، بما يعكس اهتمام المصرف بخفض تكاليف الخدمات والاستفادة من الخبرات السابقة والمحافظة على الكفاءات.
- جاء مستوى **الجودة** مرتفعًا جدًا بمتوسط عام بلغ (4.26)، حيث أظهرت النتائج اهتمامًا واضحًا باستخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وكان من أبرز المؤشرات استخدام التكنولوجيا لتحسين الجودة، وتمييز الخدمات المصرفية بالجودة العالية، والإعلانات الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات.
- بلغ المتوسط العام ل**بُعد المرونة** (4.14)، وهو مستوى مرتفع، بما يدل على قدرة المصرف على الاستجابة للتغيرات ومتطلبات العملاء، وتوفير المعلومات الحديثة، والاهتمام بالبحث والتطوير، والاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن.
- أثبتت نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود **علاقات طردية ودالة إحصائية** بين جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية؛ حيث بلغ معامل الارتباط للأجهزة (0.688)، وللبرمجيات (0.658)، وللشبكات (0.662)، وللنصر البشري (0.733)، وكانت جميعها دالة إحصائيًا عند ($P=0.000$) وجاءت أقوى علاقة مع العنصر البشري، يليه الأجهزة، ثم الشبكات، ثم البرمجيات.
- أظهر تحليل الانحدار البسيط أن كل بُد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات له تأثير معنوي في الميزة التنافسية عند اختباره منفردًا؛ فقد فسرت الأجهزة (47.3%) من التباين في الميزة التنافسية، والبرمجيات (43.3%)، والشبكات (43.8%)، بينما فسّر العنصر البشري (53.8%)، وهو أعلى تأثير منفرد بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات.
- أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن النموذج الكلي ذو دلالة إحصائية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.827$) ومعامل التحديد ($R^2=0.685$)، بما يشير إلى قدرة مرتفعة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة على تفسير التغير في الميزة التنافسية. وعند إدخال الأبعاد معًا، حافظ **العنصر البشري والأجهزة** فقط على تأثير مباشر معنوي، في حين لم يظهر للبرمجيات والشبكات تأثير مستقل معنوي في النموذج المتعدد.
- أوضح التحليل التدرجي أن العنصر البشري جاء أولاً وفسر منفردًا (53.8%) من التباين في الميزة التنافسية، ثم أضاف بُد الأجهزة (14.3%)، لتصل القدرة التفسيرية التراكمية للنموذج إلى (68.1%). ومن ثم فإن أفضل نموذج لتفسير الميزة التنافسية في المصرف يتكون من **العنصر البشري والأجهزة**.
- وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية، تم قبول الفرضيات الفرعية عند اختبار كل بُد بصورة منفردة، في حين تم قبول **الفرضية الرئيسية قبولاً جزئياً**؛ إذ ثبت وجود أثر مباشر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال بُدي العنصر البشري والأجهزة، بينما لم يحتفظ بُدا البرمجيات والشبكات بتأثير مستقل معنوي عند إدخال جميع الأبعاد في نموذج واحد.

التوصيات

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. ضرورة استمرار إدارة المصرف في **تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات**، وبصفة خاصة الأجهزة والمعدات التقنية، لما أثبتته النتائج من تأثير مباشر ل**بُعد الأجهزة** في تحقيق الميزة التنافسية.
2. إعطاء **العنصر البشري أولوية استراتيجية** في خطط تطوير تكنولوجيا المعلومات، باعتباره البُعد الأكثر تأثيرًا في الميزة التنافسية، وذلك من خلال زيادة برامج التدريب والتأهيل المستمر في المجالات المصرفية والتقنية والرقمية.
3. العمل على **استقطاب الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات** والمحافظة عليها، ووضع برامج تحفيزية تساعد على استقرارها وتنمية مهاراتها، بما يضمن الاستخدام الفعال للأنظمة والأجهزة والبرمجيات المتاحة.
4. الاستمرار في تحديث **البرمجيات والأنظمة المصرفية** وتطويرها بما يتوافق مع احتياجات المصرف والعملاء، مع التركيز على تحويل الإمكانيات البرمجية المرتفعة إلى نتائج تشغيلية وتنافسية ملموسة.
5. تعزيز كفاءة **شبكات الاتصال والبنية الشبكية** ورفع مستويات الاعتمادية والاستقرار والأمان، بما يضمن استمرارية الخدمات المصرفية الإلكترونية وسرعة تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الإدارات والأقسام.
6. زيادة الاهتمام بأمن **المعلومات والأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء**، بالتوازي مع التوسع في الخدمات الرقمية، بما يعزز ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المصرف.
7. التوسع في **رقمنة العمليات والمعاملات المصرفية** وتقليل الإجراءات اليدوية، بما يؤدي إلى خفض الوقت والتكلفة وتقليل الأخطاء وتحسين سرعة تقديم الخدمات.

8. توظيف تكنولوجيا المعلومات بصورة أكبر في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مع تطوير آليات دورية لقياس جودة الخدمات الرقمية ومستوى رضا العملاء عنها.
9. تعزيز قدرة المصرف على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء والتغيرات التنافسية، والاستفادة من البيانات والمعلومات الحديثة في تعديل الاستراتيجيات والخدمات المصرفية وفقاً للتغيرات في السوق.
10. زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والابتكار المصرفي الرقمي، وتشجيع العاملين على تقديم المبادرات والأفكار الإبداعية التي تساعد على تطوير خدمات مصرفية جديدة وتحسين الخدمات القائمة.
11. وضع مؤشرات أداء دورية لقياس مدى مساهمة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد الميزة التنافسية المتمثلة في خفض التكلفة، وتحسين الجودة، وزيادة المرونة، وتعزيز الإبداع.
12. إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى يمكن أن تؤثر في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، مع إمكانية توسيع نطاق الدراسات ليشمل مصارف ليبية أخرى لإجراء المقارنات والوصول إلى نتائج أكثر شمولاً.

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تمثل أحد المرتكزات الأساسية لتعزيز الميزة التنافسية في المصرف الإسلامي الليبي – طرابلس، لما توفره من إمكانيات تسهم في تطوير العمليات المصرفية، وتحسين جودة الخدمات، وخفض التكاليف، وزيادة المرونة، ودعم الإبداع والابتكار. وقد انطلقت الدراسة من اعتبار تكنولوجيا المعلومات منظومة متكاملة تشمل الأجهزة والبرمجيات والشبكات والعنصر البشري، في مقابل قياس الميزة التنافسية من خلال أبعاد التكلفة والجودة والمرونة والإبداع. وأظهرت النتائج الميدانية أن المصرف يتمتع بمستوى مرتفع في توظيف تكنولوجيا المعلومات، كما كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقات إيجابية ودالة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية. إلا أن النتائج الأكثر أهمية تمثلت في أن العنصر البشري والأجهزة يشكلان العاملين الأكثر تأثيراً بصورة مباشرة في تحقيق الميزة التنافسية عند دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة، وهو ما يؤكد أن امتلاك البرمجيات والشبكات وحده لا يكفي لتحقيق التفوق التنافسي ما لم يقترن ببنية تقنية ملائمة وكفاءات بشرية قادرة على توظيف التكنولوجيا بكفاءة وفاعلية. كما أظهر النموذج الأفضل أن العنصر البشري والأجهزة يفسران معاً نحو 68.1% من التباين في الميزة التنافسية، وهي نتيجة تعكس الأهمية الاستراتيجية للاستثمار المتوازن في التكنولوجيا والموارد البشرية. ومن ثم، فإن تعزيز الميزة التنافسية للمصرف يتطلب عدم النظر إلى تكنولوجيا المعلومات بوصفها مجرد أجهزة وبرامج، وإنما باعتبارها منظومة متكاملة يجب إدارتها وتطويرها بصورة مستمرة وربطها بالأهداف الاستراتيجية للمصرف. وبناءً على ذلك، فإن استمرار المصرف في تحديث بنيته التقنية، وتنمية قدرات موارده البشرية، وتحسين توظيف البرمجيات والشبكات، وتوسيع الخدمات المصرفية الرقمية، من شأنه أن يدعم قدرته على تقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة ومرونة وابتكاراً، وأن يساهم في تعزيز موقعه التنافسي وقدرته على الاستمرار والتطور في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي.

المصادر والمراجع

- شيخاني، سميرة (2020). مصادر تكنولوجيا المعلومات والتوثيق الإعلامي، من منشورات الجامعة السورية.
- العاني ماهر شعبان (2009). نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي، عمان: دار وائل النشر والتوزيع.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (2010). تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المناهج للتوزيع والنشر الطبعة.
- لطائي، حسن جعفر (2013). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (ط1)، عمان: دار البداية للنشر والتوزيع.
- الأنصاري، خالد (2016). تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في التعليم والتعلم، مجلة دراسات التربوية، 1(2): 162-182.
- العلوان محمد محمود (2019). أثر نظم دعم القرار في تحسين صنع القرارات في الجامعات الأردنية، مجلة اقتصاد المال والاعمال 4(2): 161-172.
- العياضي عبد الحكيم، عسايدي مروان (2019). دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين عملية اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي مديرية الشباب والرياضة، مجلة الابداع الرياضي، 2(10): 67-85.
- العيسوي خديجة، العباسي مغنية (2019). دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العبادي هاشم فوزي، العارضي جليل كاظم (2012). نظم ادارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عزاز الطاهر، وبن علي حنان (2021). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الابداع الادارة بالمنظمات المعاصرة: رؤية تحليلية، مجلة تنوير للدراسات الادبية والانسانية 5(1): 121-143.
- ملكاوي نازم، الغرايبه شحادة (2015). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الميزة التنافسية دراسة: ميدانية لشركات السياحة والسفر الاردنية، 1(1): 4-13.
- مسلم، عبد الله (2015). الابداع والابتكار الاداري في التنظيم والتنسيق، دار المفتر للنشر والتوزيع.
- مقيم، دنيا (2021). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في شركات التامين: دراسة حالة وكالة ميله، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.

- الجعفري ربيع نجم الدين(2022). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة: تطبيقية على المصارف التجارية الليبية-جامعة الزاوية، مجلة القرطاس، 17(2)، 397-414.
- الدماك، محمد مسلم (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة تطبيقية، مصر: مجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 13(3): 1276-1280.
- العجمي، ناصر محمد سويري (2020). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات التعليمية بدولة الكويت، جامعة بنها، مجلة التربية 31(188): 68-120.
- قطب، محي الدين (2012). الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية، عمان، الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- النعيمي، صلاح (2021). الاستراتيجية والإدارة الاستراتيجية نظرة تحليلية وعلاقات تكاملية للمفاهيم والمصطلحات، عمان: دار البازوري للتوزيع والنشر.
- عبد الحميد، عبد المطلب (2010). الإدارة الاستراتيجية في بيئة الأعمال، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة.
- جودة محفوظ، أحمد (2006). إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة، عمان: دار أمبرشن.
- محمد محمد هاني (2014). إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال قياس الاداء المتوازن، عمان: دار المعزز للنشر.
- زكي، محمد (2019). المرونة التنظيمية ودورها في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة: دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمحافظة مطروح، مجلة علمية للاقتصاد والتجارة 49(4): 610-660.
- قدة حياة، ونعرورة بوبكر، (2020) دور الابداع التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة الجزائر 1(5): 123-135.
- محمد خليل ياسر (2019). استراتيجية مقترحة لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي مصر، مجلة الادارة التربوية، العدد 23(23): 128-198.
- الربيعاوي سعدون حمود، عباس حسين وليد (2015). التسويق مدخل معاصر، دار غيداء للنشر والتوزيع.
- المحاحي، ريماء، مصطفى (2019). قدرة الميزة التنافسية بالتطبيق على شركات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة المنضمة لاتحاد نظم المعلومات الفلسطينية (PITA)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية 3(13): 129-159.
- شارلز وجاريت جونز، ترجمة مراجعة، رفاعي، محمد رفاعي، وعبد المتعال، محمد سيد أحمد (2006). الإدارة الإستراتيجية مدخل متكامل الجزء الأول(ط4)، الرياض: دار المريخ.
- Hamdati, A., Ceskakusumadewi, B., Samalam, A. G., Rizal, M., & Lawalata, I. L. (2024). The impact of management information systems on decision-making efficiency. *Vifada Management and Digital Business*, 1(2), 56–74.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Stallings, W. (2015). *Foundations of modern networking: SDN, NFV, QoE, IoT, and cloud*. Addison-Wesley Professional.
- Ploscaru, A. N., Dumitriu, S., & Cazacu, M. (2022). The impact of human resource management practices on organizational change. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 22(2), 692–696.
- Zayed, B. F. S. (2026). The Role of Accounting Disclosure in Achieving Quality Financial Reports in Accordance with Governance Principles at the Libyan Foreign Bank. *Shihab Journal of Humanities*, 2(2), 170-189.
- Mohammed, U. M. A., & Assanni, I. M. (2026). Human competencies and their impact on improving the effectiveness of accounting performance in banking institutions A field study on the National Commercial bank Al-Qardah Al-shati Branch. *Shihab Journal of Humanities*, 2(2), 80-101.