مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية
Journal homepage:
http://scientific-journal.sustech.edu/

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء

عبده أحمد علي العامري و درة علي أحمد الهيج
جامعة العلوم والتكنولوجيا – اليمن

المستخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء، ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وكانت عينة الدراسة عشوائية بسيطة حجمها (287) موظفًا وموظفة، وقد تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها. وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الميزة التنافسية ، حيث كلما اتجهت البنوك محل الدراسة نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات زادت فرص تحقيق الميزة التنافسية، وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج أوصت الدراسة البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء بالاستمرار بمواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف أبعادها ودعم وتعزيز كل ما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية في تلك البنوك.

ABSTRACT:

This study aimed to measure the impact of information technology on achieving competitive advantage in Islamic Banks in the capital city of Sana'a. To achieve its objectives, the study depended on the questionnaire as the main tool for data collection. The sample of the study consisted of (287) participants, male and female employees, and was drawn using simple random sampling technique. The data was analyzed by using the Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) program. The study used the descriptive analytical method to answer its questions and to test its hypotheses. The results of the statistical analysis showed the existence of a positive impact for information technology dimensions and communications on competitive advantage. Hence, wherever the banks under study tend towards adopting information technology dimensions, the opportunity of achieving competitive advantage has increased. Depending on the study findings, it has been recommended that Islamic banks in the capital city Sana'a to continue keeping up with all new development in information technology and communications with all its dimensions, as well as supporting all what leads to achieve the competitive advantage in these banks.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، شبكات الاتصالات، الميزة التنافسية، البنوك الإسلامية.

المقدمة:

تتسم بيئة الأعمال على المستوى المحلي والعالمي بعدد من السمات والخصائص التي تؤثر في المنظمات بمختلف أنواعها وأنشطتها، وذلك نتيجة تحديات عديدة، أفرزتها متغيرات متعددة في عالم سريع التغيير والتجديد، لذلك تسعى تلك المنظمات إلى مواجهة تلك التحديات لتعزيز قدرتها التنافسية، وبما يحقق لها مزايا تنظيمية وإنتاجية وتسويقية (العتوم، 2009م).

إن ما يتميز به العصر الحديث هو التطور التكنولوجي، الذي ظهرت آثاره بوضوح في كثير من المجالات السياسية، والاجتماعية، والثقافية والاقتصادية ومجال الأعمال عموماً بمختلف منظماته ومؤسساته، وخصوصاً المنظمات والمؤسسات اليمنية. التي تواجه الكثير من التحديات والصعوبات التي فرضتها عليها الأزمات التي تمر بها البلد، ما يوجب عليها مواكبة التطورات الحديثة، ومنها التطور التكنولوجيي الذي يقتضي الاستفادة المثلى من تكنولوجيا المعلومات على وجه الخصوص، إذ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد على جذب أكبر عدد من العملاء، وسرعة الاتصال مع البيئة الداخلية وبالخارجية، وسهولة نشر الإعلانات، وسهولة الحصول على المعلومات، والتواصل مع الخبراء، والاطلاع الدائم على سوق العمل (رفرافي، 2014م).

تعد البنوك من أهم المنشآت المالية في أسواق النقد حيث إنها أصبحت مهمه في دوران العجلة الاقتصادية وإعطائها قيمة مضافة وتطور هذا القطاع أصبح معياراَ ومؤشرًا أساسيًا لتقييم سلامة الاقتصاد الوطني، حيث تؤدي البنوك الإسلامية اليمنية دوراً فعالًا باعتبارها وسيطاً يقوم بجمع الموارد المالية بادخارها، ومن ثم تسخيرها في تمويل الاستثمار الذي يمثل جوهر النشاط الاقتصادي، وتتلخص نتائج أعمال هذه البنوك في تلبية حاجات العملاء والمساهمين من الخدمات الاستثمارية والمصرفية والتمويلية، وتحاول إعطاءهم أفضل ما لديها، ومن هنا فإن تنافس البنوك الإسلامية في تلبية حاجات ورغبات العملاء والمساهمين لن يكون سهلاً، ولن يتحقق إلا بإدارة سريعة ومتطورة في أدائها.

مشكلة الدراسة:

إن سرعة التغيرات الحاصلة في العالم في جميع المجالات أثرت في معظم الاقتصاديات الحديثة، وبذلك برزت سمات العالم الجديد الذي تميزه الميزة التنافسية كحقيقة أساسية، ومن هنا أصبحت منظمات الأعمال ومنها المنظمات الخدمية في موقف يحتم عليها التكيف مع البيئة التنافسية، من خلال الاهتمام بالأساليب والوسائل التي تمنحها فرصة أكبر في البقاء والاستمرار والنجاح (بلعلياء، 2011م).

"إن تعزيز البنوك من استخدام تكنولوجيا المعلومات والعمل على علاج نواحي القصور التي بينتها نتائج التحليل مثل أن يوفر البنك خدمة الانترنت مباشرةً لدى فتح النت أكاونت (Net Account) وموبايل بنكنج (Mobile Banking) نواحٍ مهمة ومن النواحي التي يجب على البنك أن يراعيها، هي الحرص على التواصل مع العملاء والاهتمام بالتغذية الراجعة منهم ودراسة مقترحاتهم وإعطائهم الأهمية اللازمة ما يؤدي إلى تعزيز الميزة التنافسية" (العجرمي وآخرون، 2011م،ص 29).

ومن خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان للبنوك الإسلامية في العاصمة صنعاء لاحظا أن هذه البنوك تسعى إلى مواجهة الصعوبات التي تمر بها باستخدام عدد من الوسائل التكنولوجية التي تقلل من التكاليف،

وتحسن الخدمات بحسب رغبات العملاء والمساهمين، وبالتالي فإن البنوك الإسلامية في اليمن تجد نفسها أمام تحد كبير يتعلق بالصعود السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وازدياد حدة المنافسة. لذلك تسعى جاهدةً إلى تلبية حاجات ورغبات عملائها بطريقة تحقق لها التميز والتفوق أمام منافسيها المحليين والأجانب من خلال استخدام عناصر التكنولوجيا الحديثة.

ويمكن تحديد المشكلة وصياغتها في التساؤل الآتي:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

التعرف على مستوى تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تجاه الميزة التنافسية تعزى للمتغيرات المنظمية (عمر البنك، حجم البنك).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية من خلال الآتي:

تبين أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية كدراسة علمية منهجية.

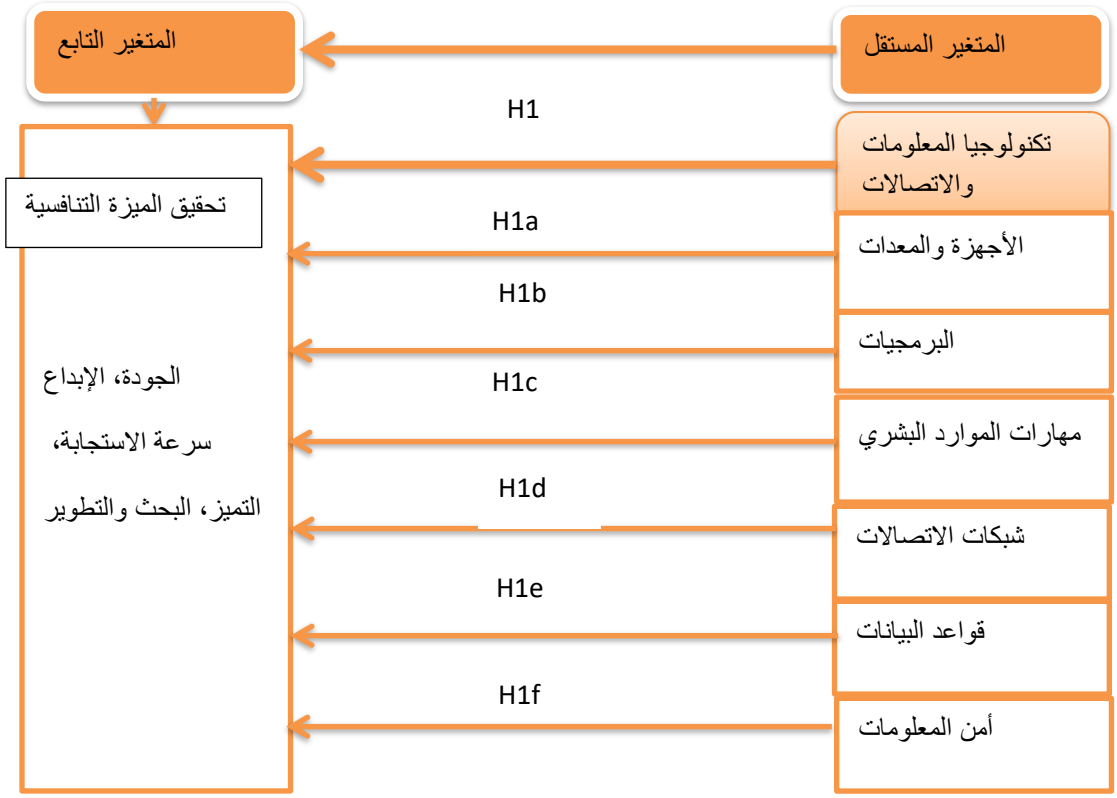
رفد المكتبة الإدارية والتي تمثل إضافة معرفية للمكتبة وما يترتب عليه من تحقيق فوائد للباحثين والمهتمين .

مساعدة متخذي القرار في البنوك الإسلامية محل الدراسة على الاستفادة من النتائج التي توصلت لها الدراسة لما من شأنه تحقيق الميزة التنافسية.

أنموذج الدراسة:

يوضح الشكل (1) أنموذج الدراسة على مستوى المتغيرات وأبعادها:

شكل رقم (1): أنموذج الدراسة



فرضيات الدراسة:

بناءً على تساؤل الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسة الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأبعادها(الأجهزة والمعدات، البرمجيات، مهارات الموارد البشرية، شبكات الاتصالات، قواعد البيانات، أمن المعلومات) على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

الفرضية الرئيسة الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تجاه الميزة التنافسية تعزى للمتغيرات المنظمية (عمر البنك، حجم البنك).

التعريفات الإجرائية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي مجموعة من التقنيات، والنظم، والبنى التحتية، التي يتم توظيفها في البنوك لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله.

الميزة التنافسية: هي مجموعة من الخصائص التي تتميز بها البنوك الاسلامية على منافسيها.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: الفترة الممتدة من يناير 2019 إلى مايو 2019م.

الحدود المكانية: تمت الدراسة الحالية على البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

الحدود البشرية: عينة عشوائية بسيطة مكونة من (287) موظفاً وموظفة في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تكنولوجيا المعلومات هي جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها وخزنها والرجوع لها عند الحاجة، وهي تتألف من مجموعة خبرات الأفراد، وأجهزة الحاسوب، ووسائل الاتصال الأخرى، والبرمجيات التي تساعد في إنجاز الأعمال بدقة عالية.

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

"لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهميه كبيرة، خاصة في منظمات الأعمال، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات العملاء دفع منظمات الأعمال إلى رفع مستوى كفاءة وفاعلية أدائها لتلبية طموحاتها في التميز والاستمرار، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سلاحاً استراتيجيا يساعد في بناء وتعزيز استراتيجية أي مؤسسه من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج المؤسسة، ما يساعدها في دعم علاقاتها مع العملاء والموردين والمؤسسات الأخرى، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمؤسسات لتحقيق الاستراتيجيات الآتية:

استراتيجية التكلفة الأدنى: تقليص التكاليف في الإنتاج، خدمة الزبون، التسويق لمنتجاتها، وغيرها وبهذا ترتفع أرباحها.

استراتيجية التمييز: تطوير تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات يمكنها من تمييز منتجاتها وخدماتها عن غيرها من المنافسين، وهذا ما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية" (الخفاجي، 2012م، ص57) .

"استراتيجية التجديد (الإبداع): وهذا باستخدام الطرق الحديثة للعمل، إذ إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تتجلى من خلال قدرتها على خلق الحواجز أمام تغيير موازين القوى في علاقة المؤسسة بمورديها، تغيير أسس المنافسة، ورفع الكفاءة الإنتاجية وخلق ميزة تنافسية" (مرابط، 2015م، ص14).

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

"لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها (مرابط، 2015م،ص 9):

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاورةً.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة سرعة الوصول إليها بسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: وذلك نتيجة للتفاعل بين المستخدم والنظام.

الذكاء الاصطناعي: مثل أنظمة المحاكاة.

تكوين شبكة الاتصال: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة، وتقوية فرص تكوين المستخدمات من أجل الشمولية والتحكم.

تكوين شبكة الاتصالات .

مكونات تكنولوجيا المعلومات:

"تتكون تكنولوجيا المعلومات من ثلاثة عناصر أساسية وهي (أبو عميرة، 2015م، ص9):

الأجهزة: تعرف بأنها: الجزء المادي للتكنولوجيا المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات، وإجراءات، وبرامج وأنظمه التشغيل، ولغات البرمجة، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب، واسترجاع البيانات، ودعم تطبيقات الأعمال.

الشبكات: هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معاً وتربط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها، وتستخدم هذا الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض، مثل توفير الاتصال بين الأشخاص، والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الإلكترونية".

الميزة التنافسية:

مفهوم الميزة التنافسية:

تعرف بأنها: "الميزة التي من خلالها يمكن تطوير المنظمة أو الشركة من خلال تحسين أدائها، وتنفيذ إجراءات تتيح لها التفوق على منافسيها، ويمكن تطوير الكفاءات الأساسية التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا مع الموارد الاستراتيجية، حيث إن الميزة التنافسية تعتمد اعتمادا كبيراً على وضع استراتيجيات ملائمة، وتنفيذها بالشكل الصحيح" (عساف، 2015م، ص25).

أهمية الميزة التنافسية في البنوك:

"في ظل التحديات التنافسية التي نتجت عن تحرير الخدمات المصرفية، فإن اكتساب الميزة التنافسية وتطويرها يعتبر هدفاً استراتيجيا تسعى البنوك لتحقيقه، حيث ينظر للميزة التنافسية على أنها قدرة البنك على تحقيق حاجات العميل بسعر مناسب وفي وقت ومكان مناسبين، وبالتالي فهي مجموعة من المهارات والتكنولوجيا والموارد والقدرات التي تستطيع إدارة البنك تنسيقها واستثمارها لتحقيق أمريين أساسيين هما:

إنتاج قيم ومنافع للعملاء على شكل منتجات وخدمات تلبي احتياجات أعلى مما يحققه المنافسون.

التميز عن المنافسين فيما يخص الجودة والسعر"(مخرمش، 2018م، ص8).

خصائص الميزة التنافسية:

إن خصائص الميزة التنافسية تتمثل بالآتي (عبداوي، 2016م، ص106):

تشتق من رغبات وحاجات العملاء.

تقدم المساهمة الأهم في نجاح الأعمال.

تقدم الملاءمة الفريدة بين موارد المؤسسة والفرص في البيئة.

طويلة المدى وصعبة التقليد من قبل المنافسين.

تقدم قاعده للتحسينات اللاحقة.

تقدم التوجيه والتحفيز لكل مؤسسة".

معايير تحقيق الميزة التنافسية في البنوك:

تتحقق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات التي يتمتع بها البنك، التي تمكنه من تصميم وتطبيق الاستراتيجيات التنافسية، ويمكن أن نبرز أهم المعايير من خلال الجدول (1).

جدول رقم (1): معايير تحقيق الميزة التنافسية

معايير تحقيق الميزة التنافسية	مفهوم المعيار
امتلاك الموارد والأصول	الأصول والخصوم ذات الجودة العالية تعطي للبنك مكانة عالية في السوق المصرفي.
التميز	تقديم خدمات لا يستطيع المنافسون تقديم خدمات مماثلة بها.
الموارد البشرية	تتمثل في الكادر البشري المدرب والمؤهل فنياً.
الإمكانات التنظيمية	قدرة البنك في التحكم في إدارة أنظمة مجابهة احتياجات عملائه.
الموارد المالية	حصول البنك على التمويل بأقل تكلفة لتقديم خدمات بأقل تكلفة.
امتلاك الكفاءة	مثل استغلال الموارد المالية والبشرية وتكنولوجيا المعلومات.
الإبداع	تقديم خدمة مصرفية جديدة ذات جودة عالية وبأقل تكلفة.

المصدر: مخرمش، 2018م

الدراسات السابقة:

دراسة : مخرمش ، (2018م) :

وكان الهدف من هذه الدراسة التعرف على دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، تمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنوك الناشطة خلال 2018، حيث تمت الدراسة على مستوى (5) وكالات بنكية، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار العينة من مجتمع الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى العديد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للصيرفة الإلكترونية في البنوك

التجارية في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العملاء، كما أظهرت النتائج أن خدمة الصراف الآلي هي الخدمة ذات الأثر الأكبر في تحقيق الميزة التنافسية، تليها الخدمة عبر شبكة الانترنت، بينما خدمة الهاتف النقال هي الأقل تأثيراً.

دراسة : Mahboub,(2018):

هدفت الدراسة لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء البنوك من خلال دراسة تأثير استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء عينة من (50) بنكًا لبنانيًا للفترة 2009–2016 فقد تم جمع البيانات الثانوية من التقرير السنوي لكل بنك. واختير نموذج CAMELS كمتغير تابع، في حين أن استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت (اعتماد آلات الصرف الآلي (ATM)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (MB)، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت (IB)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف (TB)، وبطاقات الخصم والائتمان (BC)، ونقطة نقاط البيع (POS) هي المتغير المستقل). باستخدام نموذج OLS متعدد المتغيرات، تثبت النتائج أن أجهزة التطبيقATM وIB وTB وPOS لا تؤثر بشكل كبير في أداء البنوك. بينما تطبيق MB وعرض BC يؤثر في أداء البنوك في لبنان بشكل مباشر وفعال.

دراسة: Kemboi ,(2018):

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا. ، تكون مجتمع الدراسة من (43) بنكًا في كينيا. تم تحليل البيانات الثانوية التي يتم جمعها من التقارير السنوية للأعوام 2013 إلى 2016، التي يجري اعتماد تبني التكنولوجيا المالية فيها بشكل كبير من قبل البنوك، استخدمت الدراسة إحصاءات وصفية، تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، استخدم انحدارات متعددة لدراسة العلاقة بين الأداء المالي والتكنولوجيا المالية. ووجدت الدراسة أن اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو الإنترنت والخدمات المصرفية للوكالات قد أثر على الأداء المالي للبنوك بشكل إيجابي.

دراسة :Al-Shbiel & Al-Olimat,(2016):

هدفت الدراسة لتحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية الأردنية، تكون مجتمع الدراسة من المديرين الماليين وما ينوب عنهم، مديري المراجعة الداخلية للحسابات، مديري نظم المعلومات ورؤساء أقسام البنوك الأردنية وعددهم 13، وتم اختيار 5 أشخاص من إجمالي عدد البنوك 13*13= 65، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية.

دراسة :Abubakar, Ahmad, & Umar,(2016) :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأسواق الإلكترونية والمزايا التنافسية للبنوك، وقد تم استخدام 17 فرعًا من البنوك التجارية في نيجيريا ولاية (Bauchi metropolis) كمجتمع، وتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع وعددها 221 موظفًا، وقد استخدمت الدراسة طريقة المسح السكاني، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: هنالك فائدة وقيمة ملحوظة باستخدام متغيري القيمة المالية واختلاف الخدمات لدي السوق الإلكتروني الذي بين بأن هنالك علاقة ذات أهمية مع الميزة التنافسية.

دراسة : محمد رفرافي (2014م) :

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وقد كان مجتمع الدراسة: دراسة حالة لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب – أوماش – بسكرة، والعينة لم يشر الباحث إلى حجمها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت إلى العديد من النتائج وكان أبرزها:

أن تكنولوجيا المعلومات لديها أثر إيجابي في عناصر الميزة التنافسية الأمر الذي يشير إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمؤسسة والأفراد العاملين.

دراسة : اسامة سالم ، (2014م) :

الهدف من الدراسة هو التعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة اتصالات الجزائر، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركة والبالغ عددهم 30 موظفًا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

وجود دور كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تبين من النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($a<0.05$) بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة اتصالات الجزائر والميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين، بحيث كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات، ازدادت الميزة التنافسية، والعكس صحيح.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

إن من أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة الآتي:

تنوعت الدراسات السابقة من حيث الاتجاهات البحثية التي هدفت إلى بيان دور ومساهمة وتطوير واستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما الدراسة الحالية، فقد ركزت بشكل رئيس على أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.

من حيث المتغيرات فقد تعددت متغيرات الدراسات السابقة في حين اختلفت متغيرات هذه الدراسة عن سابقاتها بإضافة (أمن المعلومات لأبعاد المتغير المستقل، والبحث والتطوير لأبعاد المتغير التابع).

من حيث بيئة الدراسة: أجريت هذه الدراسة في البيئة اليمنية حيث تم تطبيقها على البنوك الإسلامية في العاصمة صنعاء.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويعد المنهج المناسب للدراسة الحالية.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء البالغ عددها أربعة بنوك المتمثلة بـ (بنك التضامن الإسلامي، بنك سبأ الإسلامي، مصرف اليمن البحرين الشامل، البنك الإسلامي اليمني كما هو موضح بالجدول (2).

جدول رقم (2): أسماء البنوك الإسلامية وعدد العاملين فيها

م	اسم البنك	عدد العاملين
1	بنك التضامن الإسلامي	294
2	بنك سبأ الإسلامي	150
3	مصرف اليمن البحرين الشامل	80
4	البنك الإسلامي اليمني	50
	الاجمالي	574

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين من جميع المستويات الوظيفية في أربعة بنوك إسلامية للوقوف على جميع وجهات النظر المختلفة حول موضوع الدراسة' وقد تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة مديري العموم، مديري الإدارات، رؤساء الأقسام، المختصين، في المراكز الرئيسة في البنوك الإسلامية بأمانة العاصمة صنعاء.

وحدد حجم العينة بناءً على جدول العينات لتحديد حجم العينة من حجم المجتمع، وقد بلغ حجم المجتمع (574) موظفاً وموظفة وحجم العينة (385) موظفاً وموظفة.

جدول رقم (3): حجم عينة الدراسة لكل بنك(الموزع والمسترجع والصالح من الاستبانة)

م	اسم البنك	الموزع	المسترجع	الصالح	نسبة حجم العينة
1	بنك التضامن الإسلامي	167	124	124	43%
2	بنك سبأ الاسلامي	108	74	74	26%
3	مصرف اليمن البحرين الشامل	66	48	48	17%
4	البنك الاسلامي اليمني	44	41	41	14%
	الاجمالي	385	287	287	%100

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (2) أن أكبر نسبة لعينة الدراسة لعينة الدراسة كانت للبنك الإسلامي اليمني، وهذا يدل على أنهم أكثر التزاماً عن غيرهم من أفراد في البنوك الأخرى.

مصادر الحصول على المعلومات:

تم الاعتماد على مصدرين رئيسين للبيانات والمعلومات وهما:

المصادر الثانوية:

اتبعت الدراسة في عمل الإطار النظري على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب، والدراسات والأبحاث السابقة، والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة، والدوريات والتقارير، وبعض مواقع الإنترنت المختلفة.

المصادر الأولية:

تشمل أخذ المعلومات من الأفراد العاملين في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، حيث تم بناء الاستبانة في ضوء الجانب النظري للدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تضمنت الاستبانة ثلاثة أقسام، اشتمل القسم الأول على البيانات الشخصية والوظيفية، بينما تضمن القسم الثاني فقرات المتغير المستقل، في حين احتوى القسم الثالث على فقرات المتغير التابع.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام عدة أساليب إحصائية ملائمة، حيث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لوصف بيانات الدراسة، كما تم استخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

اختبارات الثبات والمصداقية لأداة الدراسة:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات ومصداقية الاستبانة.

أساليب الإحصاء الوصفي:

التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة، وتحديد استجابات الأفراد تجاه عبارات المحاور التي تضمنتها أداة الدراسة.

المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى انخفاض أو ارتفاع إجابة أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وهذا يفيد في ترتيب العبارات بناءً على أعلى متوسط حسابي.

الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف إجابات العينة عن المتوسط.

أساليب الإحصاء الاستدلالي:

تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الأثر والتنبؤ بالمتغيرات التي يمكن أن يكون لها تأثير في المتغير التابع إذا ما تم التركيز عليها مستقبلاً.

اختبارات الفروق:

تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيراتها المنظمية.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة، فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في ادارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاحصاء بهدف تقييمها، وقد تم تعديلها في ضوء المقترحات المقدمة من المحكمين.

ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة نسبة ثبات أداة جمع البيانات فقد تم استخدام اختبار كرونباخ (ألفا) للثبات للعينة النهائية، كما هو موضح في الجدول (4).

جدول رقم (4): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للأبعاد الرئيسة في أداة الدراسة

المتغير	البعد	قيمة كرونباخ الفا	عدد الفقرات
تكنولوجيا المعلومات	المورد البشري	.837	5
	الأجهزة والمعدات	.881	4
	البرمجيات	.901	5
	شبكات الاتصال	.872	6
	قواعد البيانات	.858	4
	أمن المعلومات	.922	5
الميزة التنافسية	الجودة	.909	7
	الإبداع	.928	7
	التميز	.889	5
	البحث والتطوير	.925	6
	سرعة الاستجابة	.864	5
جميع فقرات الاستبانة		.978	61

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (4) أن الثبات الكلي لأداة الدراسة عالٍ جدا، حيث كانت قيمة كرونباخ ألفا (0.978) وهي قيمة عالية جدا تدل على الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وكانت أبعاد الدراسة كلها ذات ثبات عالٍ، حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ لكل الأبعاد أعلى من (0.8) وهذا يدل على الاتساق الداخلي لهذه الأبعاد وأن الأداة صالحة للقياس.

خصائص المتغيرات المنظمية:

حجم البنك:

جدول رقم (5): الفروق بين المتغيرات بحسب عدد العاملين

المتغيرات	(I)عدد الموظفين	(J)عدد الموظفين	فرق المتوسط-(I J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	أقل من 100 موظف	من100 إلى 150 موظف	.2094*	.0806	.010
		أكثر من 150 موظفًا	-.2126-*	.0712	.003
	من100 إلى 150موظفًا	أقل من 100 موظف	-.2094-*	.0806	.010
		أكثر من 150 موظفًا	-.4220-*	.0753	.000
	أكثر من 150 موظفًا	أقل من 100 موظف	.2126*	.0712	.003
		من100 إلى 150موظفًا	.4220*	.0753	.000
الميزة التنافسية	أقل من 100 موظف	من100 إلى 150موظفًا	.2470*	.1008	.015
		أكثر من 150 موظفًا	-.1671-	.0890	.061

من100 إلى 150موظفًا	أقل من 100 موظف	-.2470-*	.1008	.015
	أكثر من 150 موظفًا	-.4142-*	.0941	.000
أكثر من 150 موظفًا	أقل من 100موظف	.1671	.0890	.061
	من100 إلى 150موظفًا	.4142*	.0941	.000

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (5) أن الفروق كانت في متغير تكنولوجيا المعلومات لصالح البنوك التي عدد موظفيها أقل من 100 موظف على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150 موظفًا، ولصالح البنوك التي عدد موظفيها أكثر من 150 موظفًا على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150 حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، ويوجد فروق لصالح البنوك التي موظفيها أكثر من 150 على البنوك التي موظفيها أقل من 100 موظف حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) ، من الجدول يتضح أن الفروق كانت في الميزة التنافسية لصالح البنوك التي عدد موظفوها أقل من 100 موظف على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150 موظفًا ولصالح البنوك التي عدد موظفوها أكثر من 150 موظفًا على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150؛ حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) ولا يوجد فروق بين البنوك التي موظفوها أكثر من 150 والبنوك التي موظفيها أقل من 100 موظف، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05).

عمر البنك:

جدول رقم (6): الفروق بين المتغيرات بحسب عمر البنك

متغيرات الدراسة	البنك عمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة	قيمة ت	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	سنة عشرين أقل من	49	4.175	.4372	3.222	.074	1.360	.175
	سنة عشرين من أكثر	238	4.060	.5561				.
التنافسية الميزة	سنة عشرين أقل من	49	3.737	.6542	.231	.631	.150	.881
	سنة عشرين من أكثر	238	3.721	.6625			.	

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (6) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة تعزى إلى متغير عمر البنك في كل من متغير تكنولوجيا المعلومات، ومتغير الميزة التنافسية حيث كانت قيمة (ت) في كلا المحورين غير دالة إحصائيًا.

مقارنة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

جدول رقم (7): تحليل المتوسط الكلي لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرة	الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى نسبة المتوسط لمجتمع البحث بدرجة 95%		النسبة المئوية	التقدير اللفظي
						الدرجة العليا	الدرجة الدنيا		
1	5	المورد البشري	3.907	0.7012	94.405	3.826	3.989	78%	موافق

2	2	الأجهزة والمعدات	4.185	0.6446	109.989	4.11	4.26	84%	موافق
3	4	البرمجيات	4.041	0.6863	99.752	3.961	4.121	81%	موافق
4	3	الشبكات	4.117	0.6303	110.646	4.044	4.19	82%	موافق
5	6	قواعد البيانات	3.886	0.7226	91.106	3.802	3.97	78%	موافق
6	1	أمن المعلومات	4.306	0.6538	111.581	4.23	4.382	86%	موافق بشدة
		تكنولوجيا المعلومات	4.08	0.5387	128.285	4.017	4.142	82%	موافق

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول (7) جاء بعد (أمن المعلومات) في الرتبة الأولى بمتوسط (4.306) وانحراف معياري (0.6538) ونسبة (86%) وجاء بعد (قواعد البيانات) في الرتبة الأخيرة بمتوسط (3.886)، وانحراف معياري (0.7226) ونسبة (78%)، وكان المتوسط الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات (4.08)، وانحرافه المعياري (0.5387) وبنسبة (82%) بناءً على النتائج السابقة يتبين أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات كانت عالية جداً وفقاً لمقياس الدراسة، وهذه النتيجة تفسر مدى اهتمام البنوك الإسلامية بتكنولوجيا المعلومات لوعيها بمدى تأثير هذه التكنولوجيا على تحقيق الميزة التنافسية.

مقارنة بين أبعاد الميزة التنافسية:

جدول رقم (8): تحليل المتوسط الكلي لكل بعد من أبعاد الميزة التنافسية

رقم الفقرة	الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط	مدى نسبة المتوسط لمجتمع البحث بدرجة 95%		النسبة المئوية	التقدير اللفظي
						الدرجة العليا	الدرجة الدنيا		
1	1	الجودة	3.882	0.708	92.878	3.799	3.964	78%	موافق
2	5	الإبداع	3.606	0.8462	72.065	3.507	3.704	72%	موافق
3	3	التميز	3.732	0.7454	84.822	3.646	3.819	75%	موافق
4	4	البحث والتطوير	3.614	0.7632	80.224	3.525	3.703	72%	موافق
5	2	سرعة الاستجابة	3.779	0.7076	90.485	3.697	3.861	76%	موافق
		الميزة التنافسية	3.724	0.660	95.584	3.647	3.8	74%	موافق

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول (8) جاء بعد الجودة في الرتبة الأولى بمتوسط (3.882)، وانحراف معياري (0.708)، ونسبة مئوية (78%)، وجاء بعد الإبداع في الرتبة الأخيرة بمتوسط (3.606)، وانحراف معياري (0.8462)، ونسبة (72%)، وكان المتوسط الكلي لمحور الميزة التنافسية (3.724)، بانحراف معياري (0.660)، ونسبة (74%). بناءً على النتائج السابقة تبين أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية كانت عالية وفقا لمقياس الدراسة، وهذه النتيجة تفسر مدى تميز البنوك الاسلامية في تحقيق الميزة التنافسية.

اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الأثر قام الباحثان باستخدام الانحدار الخطي البسيط، كما يلي:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وأبعادها:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بـ (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، مهارات الموارد البشرية، شبكات الاتصالات، قواعد البيانات، أمن المعلومات) على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية بالعاصمة صنعاء"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط كما يوضح ذلك الجدول (9).

جدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الفرضية الرئيسة الأولى وأبعادها	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة Fالمحسوبة	مستوى الدلالة	قيمة ت	معامل الانحدارβ	معامل بيتا	مستوى الدلالة
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية"	.7140	.5100	296.188	.0000	17.210	.875	.714	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية"	.626	.392	183.380	.0000	13.542	.589	.626	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في تحقيق الميزة التنافسية"	.507	.257	98.694	.0000	9.934	.519	.507	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في تحقيق الميزة التنافسية"	.6310	.3980	188.778	.0000	13.740	.607	.631	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية"	.5240	.2740	107.595	.0000	10.373	.5480	.5240	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية"	.6260	.3920	183.404	.0000	13.543	.5720	.6260	.0000
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأمن المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية"	.503	.253	96.554	.0000	9.826	.508	.503	.000

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

يتضح من بيانات الجدول (9) أن هناك أثر ذا دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية، فقد بلغ معامل التحديد (0.510) مما يشير إلى أن (51%) من تحقيق الميزة التنافسية ناتج عن توفر تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية بأمانة العاصمة صنعاء، أما (49%) من التغيرات فيعود لمتغيرات أخرى لم تتطرق لها الدراسة، كما بلغ معامل الانحدار β أو درجة التأثير (.875)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أي متغيرات أخرى لم يتم أخذها في الاعتبار في هذه الدراسة، ستكون الزيادة بدرجة واحدة في توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى زيادة بنسبة (0.875) في تحقيق الميزة التنافسية ، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (296.188)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني قبول الفرضية الرئيسة الأولى مما يؤكد أن البنوك الإسلامية تتوفر فيها تكنولوجيا المعلومات، وأن هذه البنوك تتطور في أعمالها كلما توفرت فيها تكنولوجيا المعلومات المتطورة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن اهتمام البنوك الإسلامية الواضح بتكنولوجيا المعلومات يزيد في كفاءة أدائها، وبالتالي تحقيق ميزتها التنافسية، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة عبداوي (2016)، رفرافي (2014)، العجرمي وآخرين (2011).

كما يتضح من الجدول (9) الآتي:

وجود ارتباط موجب قوي بين المورد البشري والميزة التنافسية، فقد بلغ معامل التحديد (0.392) ما يشير إلى أن (39.2%) من التباين والتغيرات في الميزة التنافسية ناتج عن المورد البشري، وكانت قيمة F (183.380) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر المورد البشري على الميزة التنافسية ، ومن الجدول يتضح أيضا أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمورد البشري على الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الانحدار (0.589) دالة إحصائية، وهذا يفسر أن الزيادة بدرجة واحدة في المورد البشري يزيد ما نسبته (0.589) في الميزة التنافسية، وتعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية تولي الاهتمام الكافي بتدريب وتطوير وتأهيل موردها البشري لمواكبة كل ما هو جديد ومتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات ما يؤدي إلى تحقيق ميزتها التنافسية، وأن العنصر الحاسم والأكثر حيوية في نجاح إدارة تكنولوجيا المعلومات هي الموارد البشرية العاملة في البنوك الإسلامية.

وجود ارتباط موجب متوسط بين الأجهزة والمعدات والميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.257) وهذا يبين ان الأجهزة والمعدات يفسر ما نسبته (25.7%) من التباين و التغيرات في الميزة التنافسية، وكانت قيمة F (98.694) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر الأجهزة والمعدات على الميزة التنافسية، حيث يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والمعدات على الميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل الانحدار (0.519) دالة إحصائية ، وهذا يبين ان الزيادة بدرجة واحدة في الأجهزة و المعدات يزيد ما نسبته (0.519) في الميزة التنافسية وتعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية تمتلك العدد الكافي من الأجهزة والمعدات، وتقوم بتحديثها باستمرار لتحقيق الكفاءة وسرعة الاستجابة في إنجاز أعمالها وهذا ما يساهم في تحقيق ميزتها التنافسية.

وجود ارتباط موجب قوي بين البرمجيات والميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.398) وهذا يبين أن بعد البرمجيات يفسر ما نسبته (39.8%) من التباين والتغيرات في الميزة التنافسية، وكانت قيمة F (188.778)

دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر للبرمجيات على الميزة التنافسية، حيث يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية، حيث كانت قيمة معامل الانحدار(0.607) دالة إحصائية، وهذا يبين أن الزيادة بدرجة واحدة في البرمجيات يزيد ما نسبته (0.607) في الميزة التنافسية وتعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية لديها برمجيات حاسوبية حديثه لتطبيق أعمالها.

وجود ارتباط موجب متوسط بين بعد شبكة الاتصالات والميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.274) وهذا يبين أن بعد شبكات الاتصالات يفسر ما نسبته (27.4%) من التباين والتغيرات في الميزة التنافسية، وكانت قيمة F (107.595) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر شبكات الاتصالات على الميزة التنافسية، حيث يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات على الميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل الانحدار (548.) دالة إحصائية، وهذا يبين أن الزيادة بدرجة واحدة في شبكة الاتصالات يزيد ما نسبته (54.8%) في الميزة التنافسية، وتعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية تمتلك شبكات متطورة تصل إلى جميع المكاتب في المراكز الرئيسة والفروع التابعة لها، ما يسهل عملية سير الأعمال والتبليغ عن وجود الاخطاء إن وجدت بصورة دقيقة وسريعة، كذلك هناك ربط إلكتروني بين البنوك.

وجود ارتباط موجب متوسط بين بعد قواعد البيانات والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.392)، وهذا يبين أن بعد قواعد البيانات يفسر ما نسبته (39.2%) من التباين و التغيرات في الميزة التنافسية، وكانت قيمة F (183.404) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر قواعد البيانات على الميزة التنافسية، حيث يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات على الميزة التنافسية حيث كانت قيمة معامل الانحدار (0.572) دالة إحصائية وهذا يبين أن الزيادة بدرجة واحدة في قواعد البيانات يزيد ما نسبته (0.572) في الميزة التنافسية، وتعزى هذه النتيجة أن البنوك الإسلامية تمتلك قواعد بيانات هامه عن عملائها، ما يمكنها من تقديم الأفضل لهم، كما تمتلك قواعد بيانات عن المنافسين في بيئتها، وهو ما يمكنها من اتخاذ القرارات المناسبة، وفي الوقت المناسب.

وجود ارتباط موجب متوسط بين أمن المعلومات والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل التحديد (0.253)، وهذا يبين أن بعد أمن المعلومات يفسر ما نسبته (25.3) من التباين والتغيرات في الميزة التنافسية، وكانت قيمة F (96.554) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن نموذج الانحدار ذو قوة تفسيرية لأثر أمن المعلومات على الميزة التنافسية ، ومن الجدول يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أمن المعلومات على الميزة التنافسية، حيث كانت قيمة معامل الانحدار (0.503) دالة إحصائية، وهذا يبين أن الزيادة بدرجة في أمن المعلومات يزيد ما نسبته (0.503) في الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية، وتعزى هذه النتيجة إلى أن البنوك الإسلامية تمتلك أنظمة حماية آلية حديثة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

بحسب عدد العاملين:

جدول رقم (10): الفروق بين المتغيرات بحسب حجم البنك

المتغيرات		مجموع المربعات	مربع المتوسط	قيمة ف	مستوى الدلالة
المعلومات تكنولوجيا	بين المجموعات	8.437	4.219	16.066	.0000
	داخل المجموعات	74.570	.263		
	الإجمالي	83.007			
التنافسية الميزة	بين المجموعات	7.959	3.980	9.691	.0000
	داخل المجموعات	116.622	.411		
	الإجمالي	124.582			

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول (10) يتضح أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة تعزى إلى متغير حجم البنك (عدد العاملين)، حيث كانت قيمة ف (16.066) دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) في كل من متغيري تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية على التوالي ولمعرفة لصالح من تؤول الفروق، تم استخدام اختبار المقارنات المتعددة لمعرفة أقل الفروق، كما يوضح الجدول (11).

جدول رقم (11): الفروق بين المتغيرات بحسب عدد العاملين

المتغيرات	العاملين عدد (I)	العاملين عدد (J)	فرق المتوسط-I) J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	موظف 100 أقل من	موظفاً 150 إلى100 من	.2094*	.0806	.010
		موظفًا 150 من أكثر	-.2126-*	.0712	.003
	150 إلى 100من موظفًا	موظف 100 أقل من	-.2094-*	.0806	.010
		موظفًا 150 من أكثر	-.4220-*	.0753	.000
	موظفًا 150 من أكثر	موظف 100 أقل من	.2126*	.0712	.003
		موظفًا 150 إلى 100 من	.4220*	.0753	.000
الميزة التنافسية	موظف 100 أقل من	موظفًا 150 إلى 100من	.2470*	.1008	.015
		موظفًا 150 من أكثر	-.1671-	.0890	.061
	150 الى100من موظفًا	موظف 100 أقل من	-.2470-*	.1008	.015
		موظفًا 150 من أكثر	-.4142-*	.0941	.000
	موظفًا 150 من أكثر	موظف 100أقل من	.1671	.0890	.061
		موظفًا 150 إلى 100 من	.4142*	.0941	.000

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول (11) يتضح أن الفروق كانت في متغير تكنولوجيا المعلومات لصالح البنوك التي عدد موظفيها أقل من 100 موظف على البنوك التي عدد موظفيها من 100– 150 موظفًا ولصالح البنوك التي عدد موظفيها أكثر من 150 موظفًا على البنوك التي عدد موظفيها من 100– 150 حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، ويوجد فروق لصالح البنوك التي موظفيها أكثر من 150 على البنوك التي موظفيها أقل من 100 موظف، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، من الجدول يتضح أن الفروق كانت في الميزة التنافسية لصالح البنوك التي عدد موظفيها أقل من 100 موظف على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150 موظفًا ولصالح البنوك التي عدد موظفيها أكثر من 150 موظفًا على البنوك التي عدد موظفيها من 100–150، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، ولا يوجد فروق بين البنوك التي موظفيها أكثر من 150 والبنوك التي موظفيها أقل من 100 موظف حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05).

بحسب عمر البنك:

جدول رقم (12): الفروق بين المتغيرات بحسب عمر البنك

متغيرات الدراسة	البنك عمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة	قيمة ت	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	سنة عشرين أقل من	49	4.175	.4372	3.222	.074	1.360	.175
	سنة عشرين من أكثر	238	4.060	.5561				.
التنافسية الميزة	سنة عشرين أقل من	49	3.737	.6542	.231	.631	.150	.881
	سنة عشرين من أكثر	238	3.721	.6625			.	

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

من الجدول (12) يتضح أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة تعزى إلى متغير عمر البنك في كل من متغيري تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، حيث كانت قيمة (ت) في كلا المتغيرين غير دالة إحصائيًا.

النتائج :

1. جاء أمن المعلومات، الأجهزة والمعدات، والشبكات في الثلاث المراتب الأولى، أما البرمجيات، المورد البشري وقواعد البيانات جاءت في الثلاث المراتب الأخيرة، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تهتم بتوفر الوسائل الحديثة التي تتغير في السوق بشكل مستمر، ومتابعة كل جديد فيها.
2. جاءت الجودة، سرعة الاستجابة، التميز في الثلاث المراتب الأولى، أما البحث والتطوير، الإبداع فجاءتا في المرتبتين الأخيرتين، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تهتم بالأبعاد التي تحقق لها الميزة التنافسية.
3. يعود تحقيق الميزة التنافسية إلى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسب عالية في البنوك الإسلامية.
4. أن البنوك الإسلامية تمتلك كوادر بشرية مؤهلة منها التي تتخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
5. أن البنوك الإسلامية تمتلك الأعداد الكافية من الأجهزة والمعدات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حواسيب، وطابعات، وماسحات ضوئية، وكاميرات، وهواتف، وفاكسات وتقوم بتحديث هذه المعدات باستمرار.

6. أن البنوك الإسلامية تمتلك قواعد بيانات هامة عن عملائها، وهذا ما يمكنها من تقديم الأفضل لهم، كما تمتلك قواعد بيانات عن الأطراف المباشرين المتواجدين في بيئتها من موردين ومنافسين، ما يساعدها على اتخاذ القرار المناسب.

7. أن البنوك الإسلامية تمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها.

8. أن البنوك الإسلامية تمتلك شبكات اتصالات حديثة ومتطورة لربط المراكز الرئيسة بالفروع التابعة لها وربطها مع العملاء والموردين.

9. أن البنوك الإسلامية تمتلك أنظمة حمايه آلية حديثة ومتطورة لحماية بيانات عملائها من التعرض لأي اختراق.

10. مستوى توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الإسلامية بأبعادها الستة كانت عالية، وهذا مؤشر على أنه يوجد اهتمام من قبل تلك البنوك الإسلامية بمواكبة كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهذا يسهم في ضمان البقاء والاستمرار، ويؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية.

11. مستوى توفر الميزة التنافسية بأبعادها الخمسة بمستوى عالٍ، وهذا يدل على أن البنوك الإسلامية تولي الاهتمام الكبير لهذه الأبعاد.

12. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى متغير حجم البنك، وكانت لصالح البنوك التي عدد موظفيها أقل من 100 موظف.

13. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول تحقيق الميزة التنافسية تعزى إلى متغير عمر البنك.

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات السابقة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. الاستمرار في مواكبة كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الإسلامية.

2. دعم وتعزيز كل ما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية في تقديم الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية.

3. ضرورة الاستفادة من التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية، ووضع خطط مستقبلية تمكنها من وضع حلول ناجحة، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ومواجهة المشكلات التي قد تترتب عليها.

4. زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك الإسلامية لمواجهة التحديات التي يشهدها هذا العصر.

5. تقديم الدعم الفني للموارد البشرية من خلال زيادة الاهتمام بتدريبهم وتأهيلهم لاستخدام كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال فتح مراكز تدريب خاصة بهم، تتبع البنوك الإسلامية، وبما يسهم في تحقيق الميزة التنافسية.

6. عمل الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات التي تمتلكها البنوك الإسلامية للحصول على الأداء الجيد والمخرجات الدقيقة.

7. زيادة الاهتمام ببناء قواعد بيانات مترابطة ومتكاملة لكل الأنظمة في المراكز الرئيسة والفروع التابعة لها.
8. زيادة الدعم والاهتمام بالبرمجيات الحاسوبية من خلال وضع برامج حماية متطورة للاستمرار فترة اطول.
9. التعزيز من شبكات الاتصالات الحديثة والمتطورة لربط المراكز الرئيسة بالفروع التابعة لها، وربطها مع العملاء والموردين.
10. زيادة الاهتمام بأنظمة حماية آلية حديثة ومتطورة لحماية بيانات العملاء من التعرض لأي اختراقات داخلية أو خارجية.
11. العمل على المزيد من الاهتمام والوعي التكنولوجي في البنوك الإسلامية من أجل تقليص الفروق التي ظهرت في حجم البنك.

المراجع:

1. أبو عميرة، صبيحه (2015م)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حاله مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) ورقلة حضري (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
2. بلعلياء، خديجة ، (2011م) ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، المؤتمر الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، 13–14 ديسمبر، جامعة الشلف، الجزائر .
3. الخفاجي، علي كريم ، (2012م)، توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية مقارنة بين المصارف الحكومية والأهلية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 8(32)، 45–80.
4. رفرافي، محمد ، (2014م)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب – أوماش – بسكرة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
5. سالم، أسامة ،(2014م)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حاله مؤسسة اتصالات الجزائر (رسالة ماجستير)، جامعة أم البواقي، الجزائر.
6. عبداوي، هناء ، (2016م)، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس (أطروحة دكتوراه)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
7. العتوم، محمد فوزي علي ، (2009م)، رسالة المنظمة واثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع صناعة الادوية الأردني (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
8. العجرمي، عبير، سالم، محمد زيدان يحيى، الغماري، وسام، وأحمد، نهيل ، (2011م)، دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة من وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسة العلوم الإنسانية، 13(2)، 107–138.

9. عساف، محمد أحمد حسين ، (2015م)، أثر قدرات سلسلة التوريد في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة مجموعة شركات قعوار في الأردن (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

10. مخرمش، حاج محمد ، (2018م)، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية: دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة (رسالة ماجستير)، جامعة ورقلة، الجزائر

11. مرابط، مراد ،(2015م)، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميله (رسالة مجستير)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

12. Abubakar, S., Ahmad, A., & Umar, M. (2016). E-Marketing Adoption and Competitive Advantage: Study of Commercial Banks in Nigeria. Proceedings of ISER 27th International Conference, 12th April, Riyadh, Saudi Arabia

13. Al-Shbiel, S. O., & Al-Olimat, N. H. (2016). Impact of information technology on competitive advantage in Jordanian commercial banks. Accounting information system effectiveness as a mediating variable. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 6(3), 202-211.

14. Kemboi, B. J. (2018). Effect of Financial Technology on the financial performance of commercial banks in Kenya (Master thesis). University of Nairobi, Nairobi, Kenya.

15. Mahboub, R. M. (2018). The Impact of Information and Communication Technology Investments on the Performance of Lebanese Banks. European Research Studies Journal, 21(4), 435-458.